



2+3 航空服务专业人才培养方案

2022 年 6 月修订

2+3 航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：航空服务

专业代码：0433

二、入学要求

（一）学历要求：初中毕业生或具有同等学历者。

（二）素质要求：

1. 年龄不超过 20 周岁的初、高中毕业生；
2. 热爱祖国、遵纪守法、举止端庄，有志于从事航空服务事业，具有较强的服务意识和良好的道德品质；
3. 身高：男生 174~182cm；女生 160~172cm；
4. 视力：矫正视力不低于 0.4，无色盲、色弱、斜视；
5. 五官端正，肤色好，面部和手、臂等裸露部位无明显的疤痕；
6. 身体健康、体形匀称，无明显的“O”型、“X”型腿；
7. 无肝炎或肝脾肿大、HbsAg 阳性；
8. 无精神病史，无各类慢性疾病，无肺结核等传染病；
9. 无久治不愈的皮肤病，如头癣、湿疹、牛皮癣、慢性荨麻疹等；
10. 口齿伶俐，中、英文发音准确，性格开朗、大方，心理素质好，富有合作精神。

三、修业年限

2+3，其中前两年在我校学习，后三年后到北京翔宇通用航空集团继续学习

四、职业面向

表 1：职业面向分析表

所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
---------------	--------------	----------------	-------------------	-----------------

0433	56	2-02-19	航空服务类	普通话二级甲等
------	----	---------	-------	---------

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标。

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应航空职业需要，具有航空领域职业素质，掌握必要的航空服务专业基础等知识和技能，面向民航运输服务及航空延伸服务领域的高素质和高技能人才。

（二）培养规格。

1. 素质。

（1）品德：具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

（2）作风：具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有令行禁止、雷厉风行、整洁规范、吃苦耐劳的精神；具有职业生涯规划意识。

（3）特长：具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识。

（1）了解民航基本情况，掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。

（2）掌握现代航空服务及旅游管理的基本知识。

（3）掌握必须的旅游历史、地理、文学知识。

（4）掌握旅游职业道德规范和礼貌礼仪常识。

（5）了解客舱服务心理学的基本知识。

(6) 了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识。

(7) 掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识。

(8) 掌握行业有关法规及国际规范。

3. 能力。

(1) 具有航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。

(2) 具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。

(3) 具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。

(4) 具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

(5) 具有在服务业中较规范的人际交往、团队合作和公关能力。

(6) 具有较强的自学与获取新知识的能力。

六、课程设置

(一) 课程体系与模块

按照专业知识培养、非专业通用能力培养、专业核心能力培养(获取职业资格证书)、专业延展能力培养、综合素质培养五大模块分别对应进行课堂教学课程和实践教学课程开发设计。

表 2：课程体系与模块

课程体系		知识、能力、素质要求	课程设置
知识课程系统		民航服务礼仪、空乘实务、客舱安全与设备管理、民航播音与沟通、民航服务心理学基本知识	民航服务礼仪、空乘实务、客舱安全与设备管理、民航播音与沟通、民航服务心理学
能力课程系统	非专业通用能力	较强的语言文字表达及沟通交流能力	实用文书写作、普通话、社交礼仪、第二课堂活动、学生社团活动
		较强的外语资料查询与听说能力	公共英语、东南亚语选修、第二课堂活动、学生社团活动
		熟练的现代办公软件使用及信息处理能力	计算机文化基础
		较强的问题解决能力，一定的技术革新与较强的工作创新能力	创新创业意识教育、专业综合实训、毕业顶岗实习、第二课堂活动、学生社团活动
	专业核心	突出的客舱服务技能	民航服务礼仪、客舱安全与设备管理、民航播音与沟通、民航服务心理学、模拟客舱实训、空乘实务

	能力	突出的民航地面客运服务能力	民航服务礼仪、机场地勤实务、民航安全与应急处理、民航服务心理学
	专业 延展 能力	与职业密切相关的拓展能力	中外民俗、习字、茶艺
素质 课程 系统		良好的政治思想和社会公德素质	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论、形势与政策、暑期开展的社会实践调查、撰写调查报告
		健康的身心 and 谦虚好学严谨的行为素质	体育健康、心理健康与心理素质拓展、日常行为素质养成考核、第二课堂活动
		良好的职业素养	军训与军事理论、职业素养养成教育、专业技能实训、专业综合实训、毕业顶岗实习
		科学与人文素养	在学校人文素养类、科学素养类公共选修课程中选修、日常行为素质养成考核、第二课堂活动、学生社团活动、创业创新教育与实践活动

（二）公共基础课程。

1. 公共必修课

教学阶段	课程		学时	对应国家级教材
中级阶段	德育	职业道德与法律	36	德育（第二版）（一） ——道德法律与人生
		青春期健康教育	18	德育（第二版）（三） ——青春期健康教育（中专）
		职业生涯规划	18	中国高技能人才楷模事迹读本
	语文	语文（中级通用知识）	100	语文（第五版）（上册）
		应用文写作	40	语文（第五版）（下册） ——应用文写作
	数学	数学（基础知识）	96	数学（第六版）（上册）
		按专业开设 数学（一般专业）	60	数学（第六版）（下册）
		数学（机械建筑类专业）	60	数学（第六版）（下册）

					机械建筑类
			数学（电工电子类专业）	70	数学（第六版）（下册） 电工电子类
	英语	选一门开设	新模式英语	144	新模式英语 1 新模式英语 2
			英语	96—140	英语（第二版） （第一册） （第二册）（选用）
		计算机基础与应用			80—100
	体育与健康			80—100	体育与健康
高级阶段	德育	哲学与人生		36	哲学与人生
	语文	语文（高级通用知识）		140	语文（第二版）
	数学	高等数学及应用		108	高等数学及应用（第二版）
		按专业开设	专业数学（机械建筑类专业）	20	专业数学（机械建筑类）
			专业数学（电工电子类专业）	20	专业数学（电工电子类）
高级阶段	新模式英语			144	新模式英语 3 新模式英语 4
	体育与健康			60	体育与健康

2. 公共选修课

客源国概况、舞蹈、民航口语与播音、美学、T 台秀、阅读、

日语。

（三）专业课程。

1. 专业必修课程

民航职业塑形、民航服务礼仪、民航形象塑造、中国旅游地理、民航知识导航。

（四）专业核心课程及简介

1. 民航服务礼仪

使用中国民航出版社出版的《空乘礼仪教程》，使学生掌握空乘职业礼仪素养、优美的动作仪态、高雅的仪表仪容、科学规范的服务礼仪，养成良好的礼貌待客习惯和熟练运用的能力。

2. 民航职业塑形

使用旅游教育出版社出版的《空乘人员形体及体能训练》，系统介绍了形体美的评价标准和形体训练的方法，使学生塑造良好的形体，达到航空服务专业的从业要求。

本门课程按周测评+期末测评的方式进行课程评价，具体办法见课程评价标准。

3. 民航形象塑造

使用旅游教育出版社出版的《空乘人员化妆技巧与形象塑造》，系统介绍了空乘人员形象设计方法和化妆技巧，使学生塑造良好的形象，达到航空服务专业的从业要求。

4. 中国旅游地理

使用高等教育出版社出版的中等职业教育国家规划教材《中国旅游地理（第2版）》，主要内容包括：中国旅游资源概述，旅游资源赏析，中国旅游客源地理，中国旅游交通与旅游路线，旅游开发与旅游环境保护，旅游信息与旅游地图，中国旅游区划，八大旅游区等方面的知识，为学生提供中国旅游地理基础知识，满足职业岗位的能力培养需要。

5. 民航知识导航

本课程是研究中国民航航业的组成和特点，全面认识民航整体发

展状况，综合把握民航相关基础知识的一门学科。它属于专业课程，它对学生了解和学习民航整体状况，多角度学习民航基础知识起到了不可替代的指导作用。

通过课程教学，使学生了解学生飞机的发明与发展及结构和分类；民用航空的发展状况；民航业结构组成；机场相关知识；通用航空相关知识，为学生今后从事民航类工作提供多方面的基础知识。

本门课程按月测评+期末测评的方式进行课程评价，具体办法见课程评价标准。

七、学时安排

类别	公共必修课		专业必修课		公共选修课		合计
	理论	实践	理论	实践	理论	实践	
学时	898	254	110	394	166	140	1962
比例（%）	45.8%	12.9%	5.6%	20.1%	8.5%	7.1%	100%
比例（%）	58.7%		25.7%		15.6%		100%
学时（%）	84.4%				15.6%		100%
学分	64		28		17		109
比例（%）	58.7%		25.7%		15.6%		100%
学分（%）	84.4%				15.6%		100%

具体要求如下：

（一）学时安排。

1. 每学年教学时间不少于 40 周（每学期学时以 20 周计算），周学时一般为 28，顶岗实习一般按每周 30 学时计算，原则上实践性教学学时应控制在教学活动总学时的比例应控制在 50—60%之间，每学时不少于 45 分钟。

2. 学生顶岗实习一般为 1 学年，可根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施，一般安排在毕业前 2 学期。

八、教学进程总体安排

教学进程总体安排是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养模式的具体体现，学校应尊重学生

的学习规律，科学构建课程体系，注重公共基础课程与专业课程的衔接，优化课程安排次序，明确学期周数分配，科学编制教学进程安排表。具体模板见附件。

附件 1：三年制中级工、三年制高级工专业教学进度样表；

附件 2: 四年制预备技师、四年制高级工专业教学进度样表;

附件 3：五年制预备技师专业教学进度样表。

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，应该满足教学安排的需要，应该满足学生的多样学习需求，应该积极吸收行业企业参与。

(一) 师资队伍。

专任教师生师比 17:1 左右,其中高级职称教师达 30%以上、具有研究生学位教师达到 30%以上、“双师型”教师占专任教师达到 50%以上。来自行业企业一线的兼职教师占专任教师的比例达到 25%以上。每门专业必修课、专业核心课程配备 1 名以上具有副高以上专业技术职务的专任教师,专业核心课程的教师均具有与专业相关的企业工作经历或实践经验。

表 5 校内专任教师一览表

[illegible]

表 6 校外兼职教师一览表

序号	姓名	年龄	性别	学历	专业	毕业院校	工作单位	职称	资格证书	承担课程
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

（二）教学设施。

教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

1. 教学设施

传统教学设施主要有：教科书、粉笔、黑板、挂图、模型教具、实验仪器等；现代教学设施主要有：投影仪、录音机、计算机与网络、实训设备、工作设备、声光电结合的电化教学等。

2. 实训条件

表 7：本专业校内实训条件一览表

序号	实验室名称	主要实训设备	实训基地面积	主要实训项目	服务的实训课程
1	航空实验室	航空模拟训练舱	800	空乘服务综合实训	客舱服务训练
2	地勤实训室	模拟机场	600	地勤实务综合实训	民航概论
3	心理咨询室	心理测试仪	200	空乘服务、民航心理综合实训	民航服务心理与实务
4	形体与化妆训练室	化妆镜	200	形体与体能，化妆综合实训	空乘人员形体及体能训练
5	语音室	同步语音系统	200	民航播音综合实训	普通话

表 8：本专业校外实训基地条件一览表

序号	实训基地名称	主要实训设备	实训基地面积	主要实训项目	服务的实训课程
1	北京翔宇专修学院实训基地	航空模拟训练舱	1000	空乘服务、地勤实务综合实习	客舱服务训练
2	昆明长水机场	航空模拟训练舱	1000	空乘服务、地勤实务综合实习	客舱服务训练

（三）教学资源。

教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。

1. 教材资源

（1）教材的选用

课程教材选用的基本原则是：公共基础课程必须选用规定的国家级教材；优先选用省部级以上获奖的国家规划教材；相关院校普遍采用的较成熟教材；结合实际开发的校本教材；选用近三年出版的教材面 $\geq 60\%$ ；教材的选用需经企业调研、系部评审、教务与科研处审核后予以确定。

中国劳动社会保障出版社出版的《道德法律与人生》；高等教育出版社出版的《心理健康》；清华大学出版社出版的《职业教育与就业指导》；云南出版集团公司、云南人民出版社出版的《普通话水平测试实用读本》；人民教育出版社出版的《全国各类成人高等学校招生考试丛书——数学及解题指导》；人民教育出版社出版的《全国各类成人高等学校招生考试丛书——英语及解题指导》

使用人民教育出版社出版的《全国各类成人高等学校招生考试丛书——语文及解题指导》

使用旅游教育出版社出版的《空乘人员形体及体能训练》；使用中国民航出版社出版的《空乘礼仪教程》；使用旅游教育出版社出版的《空乘人员化妆技巧与形象塑造》；使用中国民航出版社出版的《民航概论》；使用机械工业出版社出版的《客舱服务训练》；使用中国水

利水电出版社出版的《机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册》；使用高等教育出版社出版的中等职业教育国家规划教材《中国旅游地理（第2版）》；使用旅游教育出版社出版的《民航服务心理与实务》。

（2）教材的开发

课程教材开发的基本要求是：依据专业培养目标确定教材内容，有明确的知识、技能和素质培养目标、内容；体现实用性、先进性，反映现时生产、服务过程中的技术技能水平与要求；内容具有稳定性、超前性，以介绍成熟稳定的、在实践中广泛应用的技术和国家标准为主，同时介绍新技术、新设备，并适当介绍科技发展的趋势；专业课程教材，尤其是专业核心教材编写要适应职业资格认定制度的要求，与国家职业资格考试和职业技能等级认定等国家职业资格认定制度的内容相融通。

2. 图书资源

纸质图书总量：93607 册，其中人文地理、自然科学、交通运输和航空航天类书籍 28806 册。

学校建有电子图书馆，含电子图书 40.5 万册；建设有网络课程共享平台，将各课程制作成网络课程，进行资源共享；各专业均建由含专业参考资料、教案、课件、试题库等资源的数字化教学资源库。能够满足教师、学生的日常教学、科研、学习要求。

3. 课程资源

（1）课程资源主要包括条件性课程资源、素材性课程资源和活动性课程资源。各门课程应结合自身实际，制定课程建设计划，分阶段逐步建设完善条件性、素材性、活动性课程资源。

（2）条件性课程资源主要是指课程的基础信息。主要包括：课程标准、课程考核标准、电子教案、习题集、试题库、参考阅读书目、资料查询学习的主要网站等。

（3）素材性课程资源指以知识点为标准的系统资源。主要包括：GIF、JPEG、BMP 格式的图片或图形组成的图片库；针对课程教学重点或难点内容，采用多媒体技术制作的动画演示课件组成的动画库；展示整门课程教学内容的视频库。

（4）活动性课程资源是指基于网络平台的网络课程资源。主要包

括：以计算机网络技术为基础，数字化教学资源为核心，在学校网站上公布并适时更新资源信息，为师生构建的网络教学和学习平台，实现课程资源共享。

（四）教学方法。

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，要求采用“四化三式”教学方法，其中职业核心能力、空乘礼仪、空乘人员形体及体能训练、空乘人员化妆技巧与形象塑造课程主要采用一体化，民航乘务英语对话、客舱服务训练、民航概论、中国旅游地理、民航服务心理与实务等课程主要采用项目化及模拟化、竞赛化等方法，普通话、语文、数学、英语、体育、德育（含心理健康、职业指导）课程主要采用“情景式、参与式、体验式”教学方法，以指导各门课程的课程标准的制定，坚持学中做、做中学。

（五）教学评价。

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

理论型课程的考核原则上采取平时成绩、考勤与期中、期末考试相结合的评价方式从知识、能力、素质方面进行课程目标达成度的评价考核，着重评价知识的系统掌握程度，原则上要求期末试卷考试成绩所占总成绩比重不多于 60%。建议：课程总成绩=考勤×10%+平时作业×10%+期中考试×30%+期末考试×50%。

实践型课程着重考核学生的技术、技能掌握与操作熟练程度。其中主要包括专业技能实训、专业综合实训、毕业顶岗实习等课程。建议：实训总评成绩=实训态度×20%+实训纪律×20%+实训能力×40%+实训效果×20%。

毕业顶岗实训主要应采用形成性和总结性相结合的评价标准与

办法进行，由学生的顶岗实习指导老师和实习单位管理层人员进行双向评价。建议：实训总评成绩=实训态度 20%+实训纪律 20%+实训能力 40%+实训效果 20%。

课程评价之后要进行元评价，这是对课程评价活动的科学性、可行性、适宜性和精确性等方面进行系统的描述和做出优劣判断，从而指导和规范评价活动的过程。元评价的评价标准要体现科学性、可行性、适宜性和精确性。

（六）质量管理。

建立健全校、院（系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定课程，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

表 9： 职业资格证书及要求

序号	证书	等级	颁发部门	是否必须获取
1	普通话等级证书	二甲	省考（省语委）	是
2	安检员	初级	国考（中国民用航空局人事科教司颁发证书）	是

附件 3：课程指导性修读计划（教学进度表）

课程类别	序号	课程名称	学时			各学期周数、学时分配			
						第一学期	第二学期	第三学期	第四学期
			总学时	理论	实践	18 周	18 周	18 周	18 周
公共基础课	1	职业生涯规划	18	10	8	9*2			
	2	职业道德与法律	36	30	6		2		
	3	经济政治与社会	36	36				2	
	4	哲学与人生	36	36					2
	5	数学	288	288		4	4	4	4
	6	语文	288	288		4	4	4	4
	7	英语	288	200	88	4	4	4	4
	8	体育与健康	144		144	2	2	2	2
	9	青春期健康教育	18	10	8	9*2			
小计			1152	898	254	16	16	16	16
专业课程	10	民航职业塑形	144		144	2	2	2	2
	11	民航服务礼仪	144	8	136	2	2	2	2
	12	民航形象塑造	108		108	1	1	2	2
	13	中国旅游地理	72	72		2	2		
	14	民航知识导航	36	30	6		2		
小计			504	110	394	7	9	6	6
拓展	15	客源国概况	72	60	12			2	2

课程	16	舞蹈	36		36	2			
	17	民航口语与播音	36	16	20		2		
	18	美学	36	20	16			2	
	19	T 台秀	36		36				2
	20	阅读	18	10	8	2			
	21	日语	72	60	12			2	2
小计			306	166	140	4	2	6	6
课内学时总计			1962	1162	800	27	27	28	28