

盐城机电高等职业技术学校

航空服务专业实施性人才培养方案（2022 级）

一、专业与专门化方向

专业名称：航空服务（专业代码 082300）

专门化方向：空中乘务

二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3 年

三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养。掌握航空服务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能从事民航空中乘务、民航售票、贵宾室服务、值机服务、行李查询、安全检查等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任航空服务一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习对应专业	
空中乘务	空乘服务	（4-05-03-01）民航乘务员（初级）	高职： 空中 乘务	本科： 交通 运输

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养和创新精神。
2. 具有健康的身体和心理。
3. 具有良好的情绪调控能力与抗挫折能力。
4. 具有良好的团队协作和沟通能力。
5. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
6. 具有良好的书面表达和口头表达能力。
7. 具有运用计算机进行信息处理的能力。
8. 具有良好的人文素养和继续学习能力。

（二）职业能力（职业能力分析表见附录表 1）

1. 行业通用能力：

- （1）具有良好的服务意识，了解旅客的心理需求，严格遵守业务操作流程。
- （2）具有塑造良好职业形象的能力，掌握航空服务工作人员化妆与形象塑造的技法。
- （3）具有良好的航空服务礼仪能力，掌握航空服务礼仪规范，具备民航服务礼仪基本技能。

（4）具有服务、公关沟通的技巧，能熟练规范运用岗位服务用语。

（5）具有良好的英语交流能力，掌握民航常用英语，能熟练进行英语口语交流。

（6）具有查阅航空法律法规等资料的能力。

2. 职业特定能力：

(1) 空中乘务：能熟练地操作民航客舱的各种设施设备；精通空中乘务岗位的工作流程；能规范地进行民航客舱服务；具有良好的分析、判断和应变能力；具有良好的客舱安全及紧急救护技能。

(2) 空港地面服务：能熟练掌握民航售票的程序和要求；熟悉值机服务的程序，能为旅客办理乘机手续；能进行空港地面交通引导服务、问询服务、贵宾室服务、候机楼广播服务、候机楼商业零售服务。

(3) 民航安全检查：能正确使用安全检查的各种仪器设备；能熟练地进行证件检查、人身检查、物品检查、x射线机检查、开箱检查；能规范地进行货物检查；能具有灵活的现场应急处置技能。

3. 跨行业职业能力：

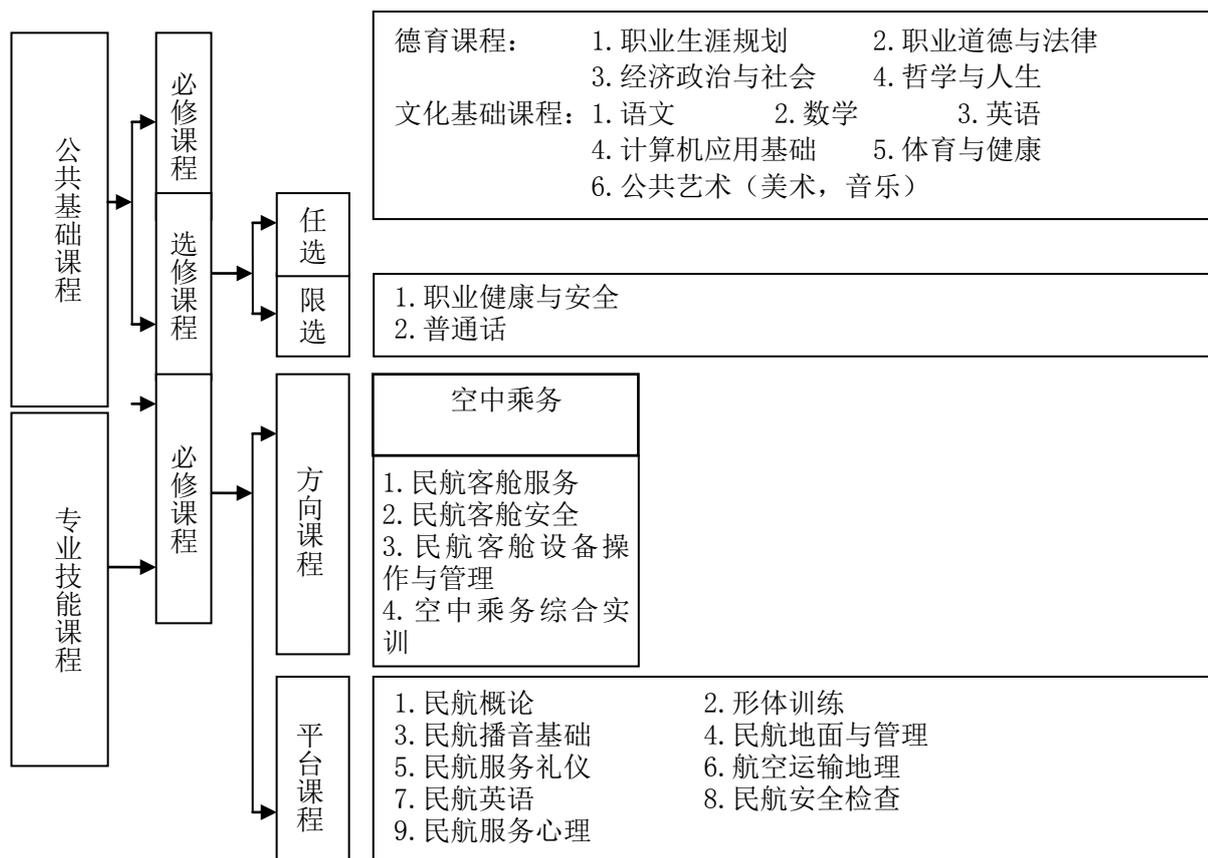
(1) 具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事高铁服务、邮轮服务、酒店服务等相关工作。

(2) 具备民航市场营销及策划的能力，能从事航空服务与管理等工作。

(3) 具有创新和创业的基础能力。

六、课程结构及教学时间分配

(一) 课程结构



(二) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中:综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1 (专业认识与入学教育)	1	1
			1 (军训)		
二	20	18	1 (民航播音模拟实训)	1	1
三	20	18		1	1
四	20	18	1 (民航客舱服务/民航旅客运输/民航安检服务模拟实训)	1	1
五	20	18	3 (空中乘务综合模拟实训)	1	1
			2 (社会实践活动)		
六	20	20	19 (顶岗实习)		
			1 (毕业教育)		
总计	120	110	29	5	5

七、教学进程安排

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时													
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六			
						18周		18周		18周		18周		18周		20周			
						16周	2周	16周	2周	16周	2周	16周	2周	8周	10周	20周			
公共基础课程	1	德育课	必修	中国特色社会主义	32	2	2												
	2			心理健康与职业生涯	34	2			2										
	3			哲学与人生	34	2					2								
	4			职业道德与法治	34	2							2						
				党史、新中国史、改革开放史、社会主义发史教育	32	2	讲座												
				爱国主义、集体主义、社会主义教育	36	2	讲座、参观												
	5	限选	心理健康	32	4									4					
	6	文化课	必修	语文	272	19	4		4		4		3		4				
	7			数学	224	16	3		3		3		3		4				
	8			英语	224	16	3		3		3		3		4				
	9			历史	32	2					2								
	10			信息技术	96	6	4		4										
	11			体育与健康	128	8	2		2		2		2						
	12			普通话	32	2	2												
	13			美术	16	1	1												
	14			美术	16	1			1										
	15			音乐	16	1					1								
16	音乐			16	1							1							
17	劳动教育	36	2	2															
合计				1232	85	23		19		15		14		16					
专业技能课程	16	专业基础课程	礼仪概论（学测）	80	6	2					2		2						
	17		民航旅客运输	32	2				2										
	18		民航服务心理	16	1									2					
	19		航空运输地理	32	2					2									
	20		民航概论（学测）	80	6	2		2							2				
	小计				240	17	4		2		4		2		6				

21	专业核心理论课程	民航基础英语	94	4			2			2					
22		民航广播词	32	4					2						
23		民航机场地面与管理	32	2							2				
24		茶艺	32	2					2						
		人际交往与沟通	32						2						
小 计			254	14			2		4		6				
25	专业核心课程	客舱服务与管理(学测)	144	10			2		2				2		
26		客舱安全管理	48	4					2				2		
27		急救	104	3			2				1				
		民航礼仪	48	3			2				1				
		民航安全检查	32	2							2				
		形体	48	3							3				
28		空乘形象化妆与设计	80	4	2									2	
小 计			472	29	2		6		6		7		6		
	专业技能实训项目课程	礼仪概论(学测)	112	4										4周	
30		民航概论(学测)	112	4										4周	
31		民航基础英语	28	1						1周					
32		茶艺	28	1						1周					
33		客舱服务与管理(学测)	56	4										2周	
34	急救	56	2									2周			
35	空乘形象化妆与设计	56	2				2周								
专业技能实训项目实训小计			504	31											
顶岗实习			570	29										19周	
合 计			1984	107	8		10	2周	14	2周	15	2周	12	2周	19周
其他教	专业认识与入学教育		28	1		1周									
	军训		28	1		1									

育 活 动					周									
	毕业教育	28	1											1周
	小 计	84	3	8	2周									20周
总 计		3404	202	29	2周	29	2周	29	2周	29	2周	28	10周	20周

八、主要专业课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
民航概论 (66)	(1) 航空业发展概述; (2) 民用航空器; (3) 领航与气象; (4) 空中交通管理; (5) 空港	(1) 理解航空业的分类和民用航空的定义, 掌握民用航空的分类, 理解民航系统的组成, 掌握民航全球化、大众化时期的特点, 了解波音 707、747、A-380 客机的特点; (2) 理解航空器和民用飞机的分类, 掌握各种航空器的特点, 理解国际标准大气的意义及参数确定原则, 理解飞机升力产生的原理以及影响因素, 了解飞行中飞机的受力因素和飞机的构造, 掌握客舱设备和客机上的救生设施; (3) 知道空中领航的基本概念及现代飞机的导航设备系统, 了解风、云、降水、气温对飞行的影响, 了解飞机积冰的危害, 了解颠簸的概念及形成原因; (4) 能知晓空中交通管制系统和空中交通服务的目标及间隔标准, 理解空中交通服务的组成; (5) 理解机场的分类, 了解跑道的飞行区等级、跑道方向、跑道号和附属区域, 掌握候机楼区的设施及作用, 掌握各区域主要机场的三字代码
民航服务礼仪 (96)	(1) 民航服务礼仪概况; (2) 乘务员形象塑造; (3) 客舱服务礼仪; (4) 地面服务礼仪; (5) 民航服务人员面试指导; (6) 民航服务人员礼仪修养	(1) 了解民航服务礼仪的内涵、特点, 掌握乘务员礼仪的培养与形成; (2) 能独立完成乘务员的发型设计、妆容塑造、服饰搭配等形象塑造工作; (3) 能熟练完成登机、客舱迎送、客舱巡视等礼仪服务; (4) 能熟练完成值机、问询、引导等地面礼仪服务; (5) 能制作自荐材料, 进行自我面试形象设计, 能完成面试模拟; (6) 知道不同民族、不同宗教的礼仪要求, 能够把礼仪规范运用到实际工作当中
民航服务心理	(1) 民航服务心理概述; (2) 民航旅客的感知觉、需要、个性、情绪、情感、态度与服	(1) 了解民航服务心理的研究历史; (2) 知道民航旅客的感知觉、需要、个性等基本理论, 熟悉民航旅客的服务需要、个性心理特征,

(52)	<p>务；</p> <p>(3) 民航服务人员的人际关系处理；</p> <p>(4) 民航服务中的沟通与各岗位服务的心理策略；</p> <p>(5) 民航服务中旅客的冲突、投诉心理与服务</p>	<p>能做好民航服务人员的情绪调控和态度要求；</p> <p>(3) 能运用客我交往的原则与技巧进行民航服务；</p> <p>(4) 能熟练运用电话订座、值机服务、候机楼服务、空中服务、行李查询服务、民航宾馆服务、民航商城服务等方面的心理与策略进行服务；</p> <p>(5) 能运用冲突、投诉的一般心理与服务妥善处理民航服务中的冲突与投诉</p>
民航播音基础 (94)	<p>(1) 航空服务口语交际概述；</p> <p>(2) 航空服务口语交际基本技巧；</p> <p>(3) 普通话与播音语言技巧；</p> <p>(4) 民航播音技巧；</p> <p>(5) 民航服务播音与口语交际综合技能训练</p>	<p>(1) 知道航空服务口语的特点及基本要求；</p> <p>(2) 能正确使用敬语、礼貌称呼旅客，能进行服务冲突等特殊情况下的沟通；</p> <p>(3) 能运用普通话的发音技巧进行播音；</p> <p>(4) 能熟练运用播音语言沟通技巧进行空乘播音、地勤播音及突发事件处理的播音；</p> <p>(5) 能进行候机楼广播等各种播音</p>
民航英语 (105)	<p>(1) 在机场；</p> <p>(2) 航空工作人员；</p> <p>(3) 飞行前准备；</p> <p>(4) 飞行途中；</p> <p>(5) 乘客服务；</p> <p>(6) 着陆和抵达；</p> <p>(7) 各类机上问题</p>	<p>(1) 知晓与登机程序及手续相关的英语词汇；</p> <p>(2) 能熟练运用英语与航空工作人员进行交流、沟通；</p> <p>(3) 能用英语表达乘客登机前乘务员的准备工作和要点；</p> <p>(4) 能用英语表达飞行途中飞机遇到气流等一些特殊情况；</p> <p>(5) 能用英语表达完成飞行途中的餐饮服务；</p> <p>(6) 能用英语指导入境卡、检疫表、移民表等表格的填写；</p> <p>(7) 能用英语表达各类机上的问题及其处理</p>
航空运输地理 (72)	<p>(1) 航空运输地理概论；</p> <p>(2) 航空运输经济分析；</p> <p>(3) 中国航空运输资源地理分布；</p> <p>(4) 中国航空旅游地理；</p> <p>(5) 国际航协世界航空区划和主要航线；</p> <p>(6) 国际航空旅游地理</p>	<p>(1) 知晓地理常识，能进行时差计算；</p> <p>(2) 了解航线经济分析，熟悉航空港和航空运输企业，熟悉影响航空运输布局的重要因素；</p> <p>(3) 知道中国航空运输外部资源分布与航空区划，熟悉中国航空运输内部资源分布；</p> <p>(4) 能介绍中国重要航空港城市和中国航空中枢城市；</p> <p>(5) 知道国际航空运输协会、国际航协交通区域划分，熟悉世界主要航线和特点；</p> <p>(6) 能简单介绍世界地理概况和 IATA 主要国家概况</p>
民航安检服务 (96)	<p>(1) 民航安全保卫法律法规知识；</p> <p>(2) 证件检查；</p> <p>(3) 人身检查；</p> <p>(4) 物品检查；</p> <p>(5) 隔离区监护</p>	<p>(1) 知道民航安保卫的法律法规；</p> <p>(2) 能进行民航安全检查制度的介绍；</p> <p>(3) 能独立完成证件检查、人身检查、物品检查；</p> <p>(4) 能独立完成隔离区的监护操作；</p> <p>(5) 能独立进行安检仪器的基本操作</p>
民航旅客运输 (96)	<p>(1) 民航运输概述；</p> <p>(2) 售票服务；</p> <p>(3) 通用服务；</p> <p>(4) 值机服务；</p> <p>(5) 行李服务；</p> <p>(6) 安检服务；</p> <p>(7) 引导服务；</p> <p>(8) 特殊旅客服务</p>	<p>(1) 知晓民航运输业的发展现状、机场分类；</p> <p>(2) 能进行完成旅客订座服务；</p> <p>(3) 能进行地面交通、候机楼问询、广播等服务；</p> <p>(4) 能独立完成值机服务；</p> <p>(5) 能完成行李的收运；</p> <p>(6) 知晓民航安检的规章制度；</p> <p>(7) 能完成地面引导工作；</p> <p>(8) 能完成各类特殊旅客的收运</p>
民航客舱服务	<p>(1) 航前个人准备；</p> <p>(2) 起飞前项目检查；</p>	<p>(1) 能在航前做好个人物品准备和自身形象准备；</p> <p>(2) 能按标准进行机上卫生检查、客舱设备检查、</p>

(96)	<p>(3) 经济舱迎送客服务；</p> <p>(4) 客舱安全演示及安全检查；</p> <p>(5) 经济舱餐饮服务；</p> <p>(6) 机上娱乐服务；</p> <p>(7) 特殊乘客及不正常航班服务；</p> <p>(8) 头等舱服务</p>	<p>机供品检查</p> <p>(3) 能按照服务流程迎送客；</p> <p>(4) 能熟练完成各阶段安全演示和安全检查；</p> <p>(5) 能按照规范的流程提供机上饮料服务和餐食服务；</p> <p>(6) 能按照规范的时间和要求提供电子娱乐服务报刊杂志服务；</p> <p>(7) 能辨认出特殊旅客并为其提供良好的服务，能完成不同类型的非正常航班的处理；</p> <p>(8) 能按照服务流程与内容提供头等舱服务</p>
民航客舱安全 (52)	<p>(1) 机组资源管理；</p> <p>(2) 应急设备；</p> <p>(3) 应急处置；</p> <p>(4) 旅客管理及安全规则；</p> <p>(5) 急救知识</p>	<p>(1) 知晓机组团队交流的重要性；</p> <p>(2) 熟识应急设备的标识，能正确使用手提式氧气瓶、手提式灭火器、防烟面罩等应急救生设备；</p> <p>(3) 能组织应急撤离，能完成机舱火灾的处理，指导旅客危险情况下的安全姿势，会发出应急求救的信号；</p> <p>(4) 知道民航安全规则《中国民用航空法》中重要的规定内容，熟悉特殊旅客的安全约定；</p> <p>(5) 会进行心肺复苏，能处置烧伤、烫伤，能完成出血、外伤、骨折的处理</p>
民航客舱设备操作与管理 (52)	<p>(1) 通用客舱设备简介；</p> <p>(2) 座椅；</p> <p>(3) 客舱装饰；</p> <p>(4) 厨房和盥洗室；</p> <p>(5) 客舱通讯系统；</p> <p>(6) 客舱舱门及使用；</p> <p>(7) 客舱应急设备设施的使用</p>	<p>(1) 能表述客舱的全部设施及其作用；</p> <p>(2) 知道驾驶舱的座位排列及工作原理，知晓客舱中不同等级舱位座椅的排列及主要功能；</p> <p>(3) 能表述客舱装饰的组成及其设计特点，会一些特殊设施的操作；</p> <p>(4) 能指出厨房柜和盥洗室安装位置，知道两种不同机型厨房柜设备的组成，会使用厨房柜的主要设备；</p> <p>(5) 能熟练操作机上旅客广播系统、娱乐系统、机上服务内话系统；</p> <p>(6) 熟识舱门的各种标识，能熟练操作舱门；</p> <p>(7) 熟知机上逃生出口及使用方法，会使用机上应急设备</p>
民航客票销售 (52)	<p>(1) 民航国内运输概述；</p> <p>(2) 客票销售；</p> <p>(3) 非正常票务处理；</p> <p>(4) 特殊旅客购票；</p> <p>(5) 航班和旅客运输不正常情况处理</p>	<p>(1) 知道运输业的性质，熟悉中国民航运输的发展，掌握航空运输的特点和作用；</p> <p>(2) 能做好售前准备，填开客票，填制销售日报；</p> <p>(3) 能做好退票服务，客票变更服务，误机、签转和换开处理，能做好客票遗失服务；</p> <p>(4) 能识别特殊旅客并处理好特殊旅客的售票；</p> <p>(5) 能做好旅客运输不正常情况的客票处理</p>
民航货物运输 (52)	<p>(1) 货物接收；</p> <p>(2) 货物待运处理；</p> <p>(3) 货物装机与卸机；</p> <p>(4) 货物到达与交付；</p> <p>(5) 中专货物处理；</p> <p>(6) 特种货物运输；</p> <p>(7) 客户服务；</p> <p>(8) 邮件运输；</p>	<p>(1) 能进行货物重量及尺寸的测算及各类标签、标记的制作和贴挂，会填写托运书，会正确填制航空货运单；</p> <p>(2) 知道飞机舱位的布局，熟知货物的仓储规定、组装要求和订舱的基本要求，能处理分批发运货物；</p> <p>(3) 能进行货物交接，读懂各种机型的装载通知单，掌握飞机的装卸顺序和要求，能填写监装的相关单据；</p>

		<p>(4) 会正确接取业务文件袋，能熟练分拣货运单、分解货物，掌握货物仓储管理的要求，能对到达货物文件进行交接；</p> <p>(5) 会识别中转货物，能掌握中转货物运单的分拣，能制作中转货物的舱单和业务袋，掌握中转货物电报的拍发；</p> <p>(6) 能填写活动物收运核查单，能填写特种货物的《机长通知单》，掌握特种货物的应急处理；</p> <p>(7) 熟悉承运人、托运人和收货人的责任、权利和义务，能准确理解和处理客户的运输要求，能处理客户的一般投诉，能做好运输变更的处理；</p> <p>(8) 能进行航空邮件运输单证操作</p>
民航安全管理 (52)	<p>(1) 民航安全管理概述；</p> <p>(2) 民航应急管理；</p> <p>(3) 公共航空运输安全管理与应急处置；</p> <p>(4) 民用机场安全管理与应急处置；</p> <p>(5) 空中交通服务安全管理与应急处置；</p> <p>(6) 航空器维修安全与应急处置；</p> <p>(7) 航空安保管理与应急处置</p>	<p>(1) 熟知民航安全规章、民航安全基本理论；</p> <p>(2) 知晓民航应急预案建设；</p> <p>(3) 能处理航空公司突发事件；</p> <p>(4) 能进行机场典型事件的应急处置；</p> <p>(5) 熟知空中交通管理机制，能进行民航空中交通紧急情况下的应急处置；</p> <p>(6) 能进行航空器维修安全应急处置和紧急事件处理；</p> <p>(7) 熟知航空安保的职责</p>
安检设备操作与维护 (52)	<p>(1) 手持金属探测器；</p> <p>(2) 金属武器探测门；</p> <p>(3) x 射线安全检查设备；</p> <p>(4) 痕量爆炸物安全检查设备；</p> <p>(5) 国际安检设备介绍；</p>	<p>(1) 会手持金属探测器的操作，能维护手持金属探测器护，熟知常见的手持金属探测器；</p> <p>(2) 能列举常见的金属武器探测门，熟知金属武器探测门的安装及对使用者的要求；</p> <p>(3) 知晓 x 射线机工作原理，能介绍常用 x 射线机，会维护 x 射线机设备；</p> <p>(4) 知道爆炸物安全检查设备的工作原理，能按照规范对爆炸物进行安全检查；</p> <p>(5) 认识国际上常见的安检设备，知晓安全检查的发展方向</p>

九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比达 4.4%；
2. 专任专业教师有本专业本科以上学历 88%以上；专任教师都有相应的职业资格或专业技术职称。
3. 专业教师具有良好的师德修养, 专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师普遍参加教研工作, 教学改革课题研究，教学竞赛，技能竞赛等活动。每学期都达到相应的教学任务。

十、实训（实验）基本条件

（一）校内实训（实验）

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需，原则上按每班 35 名学生为基准，实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量(台/套)	规格和技术的特殊要求
瑜伽训练中心	投影仪、幕布、 音响一套	10	能容纳 35 人的教学需要
	瑜伽垫	40	
	瑜伽镜	1	
	瑜伽训练道具	40	
会务训练中心	投影仪、幕布、 音响一套	1	能容纳 35 人的教学需要
	会务实训器具	100	
茶艺室	投影仪、幕布、 音响一套	1	能容纳 35 人的教学需要
	茶艺桌椅套装	8	
体能训练中心	投影仪、幕布、 音响	1	能容纳 35 人的教学需要
	动感单车	40	
美容美体中心	投影仪、幕布、 音响	1	能容纳 35 人的教学需要
	美容美体床位	20	
	脸部美容设备	20	
	化妆设备及道 具	200	
形体训练	多媒体设备	1	能容纳 35 人的教学需要
	镜子	4	
	把杆	4	
语言训练	音响设备	1	能容纳 35 人的教学需要
	计算机	35	
	话筒、耳麦	35	
	语音控制台	1	
	语言训练软件	1	

化妆与形象塑造实训	电动幕布	1	能容纳 35 人的教学需要
	多媒体	1	
	化妆台	35	
航空静态	客舱	1	尺寸：长 14.5 米、舱体宽 3.8 米、高 2.64 米；包括有头等舱座椅 8 个、经济舱座椅 36 个、乘务员座椅 1-2 个、可打开的行李箱 4 个、仿真卫生间 1 个、仿真厨房 1 个、餐车 2 个
模拟舱	广播与内话系统	1	共设三处内话手机，主要是乘务员对旅客的广播、播放模拟提示以及前乘务员对旅客的呼叫
	闭路监控系统	1	能随时观察训练时的教学情况，摄、录图像和声音，并可以重新回放到舱内，同时摄像头方向可调整；配备隐蔽式半球摄像机五套，并具有同步录音功能
	数字音响系统	1	舱内配置有 CD ROM、混响器、功率放大器、喇叭等音响设备，还有数字语言系统，它包括计算机等，可以模拟各种广播词、背景声、滑梯充气声等，课程设计时由教员控制。在计算机内已经预存的数字背景声
	故障模拟系统	1	配备火灾模拟七处、客舱失压模拟、发动机故障模拟、正常照明故障模拟、应急照明故障模拟、舱门故障模拟、环境模拟
机场地勤综合实训基地	值机应用服务器	1	处理器 配置 2 颗处理器。要求：Intel Xeon E5-2600 系列，支持 IntelVT，处理器核数≥4 核，主频≥2.0GHz
	值机柜台	4	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等

	值机工作站 (电脑)	3	处理器 (双核, 3.40GHz, 3MB)
			内存 4GB DDR3L , 硬盘选项 500GB, 20 寸显示器, 预装 win7 或 XP 操作系统
	模拟离港值机系统软件	3	软件须有国家认可的软件著作权, 每个旅客信息可以在数据库中进行修改, 增加, 和删减, 可采用最常用的波音 737 和空客 320 的座位图,
	模拟机场登机口软件	1	软件须有国家认可的软件著作权, 能和离港值机系统联网, 旅客信息数据库共享, 可以扫描旅客登机牌, 自动进行旅客信息验证, 并能显示验证结果
	登机口柜台	1	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等
	售票工作站 (电脑)	2	处理器 (双核, 3.40GHz, 3MB)
			内存 4GB DDR3L , 硬盘选项 500GB, 20 寸显示器, 预装 win7 或 XP 操作系统
	模拟机场订票系统软件	2	软件须有国家认可的软件著作权, 可以模拟“民航旅客订座模拟系统”软件 (ETERM), 软件系统根据中国民航旅客计算机订座系统 (ETERM) 的操作界面、操作方式、操作指令及其功能等, 适用于民航专业学生及民航客运销售人员的旅客订/定座操作技能培训
	称重输送机	3	要求
			①称重输送机上设有光电开关, 检测行李位置, 控制输送机运行
②称重电子显示器			
③设置有超重指示灯			
安检验证台电脑	1	处理器 (双核, 3.40GHz, 3MB)	
		内存 4GB DDR3L , 硬盘选项 500GB, 20 寸显示器, 预装 win7 或 XP 操作系统	

	手持金属探测仪	2	灵敏度级别：有高、低二种灵敏度选择
			报警模式：单蜂鸣器、振动
	安检门	1	外形尺寸：2240*860*670mm
通道尺寸：2020*700			
			技术标准：严格执行《GB15210-2003. 通过式金属探测门通用技术条件》国家标准

注：实训场地根据师生的健康、安全要求和实训内容，确定使用面积，场地的采光、照明、通风、电气安装、防火及安全卫生等符合国家相关规定。

（二）校外实训

校外实训基地主要承担学生认知实习、顶岗实习等岗位技能培养的教学任务。根据按照航空服务专业人才培养目标的要求，校外实训基地的基本要求如下：

（1）承担航空服务专业学生专业认知实习和顶岗实习的功能。专业认知实习紧扣职业岗位要求。顶岗实习在第六学期集中进行，目的在于帮助学生了解自己未来的发展方向，强化专业知识的学习和应用能力，提高岗位技能，进一步养成良好的职业素养，为就业打下基础。

（2）校外实训基地以各类航空运输企业、航空公司和飞机场为主，已有 6 家，具备从事航空服务的场所和设施，能够满足学生专业学习的需要。设立校企合作顶岗实习管理机构，双方设有专人负责管理。

十一、编制说明

1. 本方案依据《省人民政府办公厅转发发江苏省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉的通知》（苏政办发[2012]194 号）和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养指导方案的指导意见》（苏教职[2012]36 号）编制。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念。并突出以下几点：

（1）专业课程设置清晰，符合职业岗位要求。本方案依据空中乘务、空港地面服务、民航安全检查等职业的岗位要求，通过对民航乘务员、民航售票员、民航客运员、民航货运员、民航安全检查员的职业能力分析来构建课程体系，开设《民航概论》、《民航服务礼仪》、《民航英语》、《航空运输地理》、《民航客舱服务》、《民航客舱安全》、《民航地面服务与管理》、《民航播音基础》、《民航旅客运输》等专业课程，保证学生能够掌握从事本专业领域实际工作的知识和技能。

（2）加强等级证书获取训练内容，凸显职业特定能力。民用航空服务专业最主要的职业特定能力是专业操作能力，本方案在课程设置有特别加强了学生专业技能综合训练的内容，如第 1、2 学期开设《民航概论》、《客舱服务》课程，从民航理论知识、客舱服务基础等方面对学生进行基础的训练；第 4、5 学期开设《民航旅客运输》、《民航安全检查》等课程，从专业方向方面加强对对学生进行专业操作技能的训练。

(3)人文课程丰富多样,提高学生综合素养。本方案尊重学生特点,发展学生潜能,加强德育、智育、体育、美育课程的同时,在任选课程中多开设人文类课程,促进学生思想素质、文化素质、业务素质、心理素质与身体素质的全面发展,奠定学生终身发展的良好基础。

3.盐城机电高等职业技术学校依据省人才培养方案制定实施。

(1)本方案总学时为3320学时,总学分为198学分。其中公共基础课1232学时,占总学时的37.33%;专业(技能)课1984学时,占总学时的60.12%;素质拓展课84学时,占总学时的2.545%。

(2)落实“2.5+0.5”人才培养模式,学生校内学习5个学期,校外顶岗实习不超过1学期。每学年为52周,其中教学时间40周(含复习考试),假期12周。第1至第5学期,每学期教学周18周,机动、考试周2周,按28~30学时/周计算;第6学期顶岗实习18周或19周,按29学时/周计算。

(3)任意选修课程结合学生个性发展需求和学校办学特色针对性开设。

①人文类课程主要是促使学生人文素养发展,开设了普通话课程。

③社会实践类课程有参观考察类、志愿服务类,组织学生在第五学期参观考察相关的机场高铁站以供学生学习。组织学生参与餐饮业博览会、技能竞赛志愿者服务活动。

附录

表1 航空服务专业职业能力分析

职业岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
空中乘务	航前准备	个人形象准备	能按照乘务员的要求做好自我形象塑造	民航服务礼仪、民航乘务基础知识	1. 行业通用能力: (1) 具有良好的客户服务意识,了解客人的心理需求,严格遵守业务操作流程; (2) 具有塑造良好职业形象的能力,掌握航空服务工作人员化妆与形象塑造的技法; (3) 具有良好的航空服务礼仪能力,掌握航空服务礼仪规范,具备民航服务礼仪基本技能; (4) 具有服务、公关沟通的技巧,能熟练规范运用岗位服务用语; (5) 具有良好的英语交流能力,掌握民航常用英语,能熟练进行英语口语交流; (6) 了解航空服务各个岗位的工作流程与航空服务专业相关的法律法规 2. 职业特定能力:
		客舱检查	能按照程序和标准检查客舱设备、机供品和机上卫生		
	客舱服务	客舱迎送服务	能按照服务流程迎送旅客	民航服务礼仪、民航英语、民航客舱服务知识	
		客舱安全演示与检查	能熟练完成各阶段安全演示和安全检查的内容		
		客舱餐饮服务	能按照饮料和餐食的服务要求及流程提供客舱餐饮服务		
		客舱电子娱乐与报刊、杂志服务	能够按照电子娱乐服务的要求进行播放,按照规范的方法和要求的提供报刊、杂志		
		特殊旅客服务	能熟知特殊旅客的构成及服务原则,能区别不同类旅客进行服务		
	不正常航班服务	能进行航班延误等各种不同类型的不正常航班的处理			
	客舱安全应急处置	客舱排烟	能进行客舱烟雾的空中排放	民航应急处置、民航客舱安全知识	
		应急撤离	能用天然材料组成地对空求救信号,能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号		
		医疗处置	能处理痢疾、流行性感胃等常见传染病,能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病		

职业岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
空港地面服务	售票	危险品处置	能运用《飞行中客舱内危险品事故征候检查单》对机上危险物品进行处置	民航服务礼仪、民航客票销售知识	<p>(1) 空中乘务：能熟练地操作民航客舱的各种设施设备；精通空中乘务岗位的工作流程；能规范地进行民航客舱服务；具有良好的分析、判断和应变能力；具有良好的客舱安全及紧急救护技能</p> <p>(2) 空港地面服务：能熟练掌握民航售票的程序和要求；熟悉值机服务的程序，能为旅客办理乘机手续；能进行空港地面交通引导服务、问询服务、贵宾室服务、候机楼广播服务、候机楼商业零售服务</p> <p>(3) 民航安全检查：能正确使用安全检查的各种仪器设备；能熟练地进行证件检查、人身检查、物品检查、x射线机检查、開箱检查；能规范地进行货物检查；能具有灵活的现场应急处置技能</p> <p>3. 跨行业职业能力： (1) 具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事高铁服务、高级邮轮、高级宾馆服务等相关工作； (2) 具备民航市场营销及策划的能力，能从事航空服务与管理等工作； (3) 具有创新和创业的基础能力</p>
		旅客订座	能填写订座单；完成基本的旅客订座		
		客票销售	能根据情况销售各类客票		
	值机	退票、遗失、变更	能快速准确地进行退票、改签等业务处理	民航旅客运输、民航货物运输知识	
		值机服务	能完成值机人员的操作，能办理乘机手续，能处理特殊情况		
		行李运输、查询	能收运行李，完成行李人员的操作，能进行行李查询，处理不正常运输情况		
	候机楼服务	特殊情况处理	能为特殊旅客服务，能处理不正常运输情况	民航服务礼仪、民航服务心理、沟通技巧知识	
		机场问询	能直接解答旅客的问询，或协助引导旅客找到相关的解决部门，使旅客的问题得到及时的解决		
		机场商务	能为旅客提供打字、复印、文件装订、收发传真等服务		
		贵宾室服务	能按照规范为头等舱等贵宾客人提供送机服务和接机服务		
		意外事件处理	能协助有关部门妥善处理飞机延误、旅客滞留等候机意外事件		
	民航安全检查	证件检查	识别证件	能使用检查、观察、问话三结合方法进行证件检查	
检查证件			能准确识别乘机有效身份证件、客票、登机牌、通行证，能正确识别过期、破损、涂改、伪造、冒名顶替的证件		
控制布控			会适时、准确验放旅客，能正确调试和使用安检验讫章，准确查缉与有效控制布控人员		
人身检查		安全仪器使用	会正确使用安全门，手持金属探测器	民航安检服务、安检设备的原理与维护、民航服务心理知识	
		引导检查	能正确引导旅客通过安全门，会用规范、简练的语言请旅客主动掏出身上的金属物品，有秩序地通过安全门		
		利用仪器进行人身检查	能利用安全门、手持金属探测器查出禁止旅客人身携带的金属物品		

职业岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
		手工人身检查	能正确实施手工人身检查		
	物品检查	开箱检查	能对受检箱（包）能按照规定程序实施开箱（包）检查	民航安检服务、民航安全管理知识	
		处置违禁品	能正确处置枪支、弹药、管制刀具等违禁物品		
		处置暂存品	能正确处理免检、遗留、自弃、移交、暂存物品，能正确填写暂存、移交物品等各类单据		