

# 航空服务专业

## 人才培养方案



泉州市工商旅游职业中专学校  
QUANZHOU INDUSTRIAL AND COMMERCIAL TOURISM SCHOOL

## 2+3 航空服务专业人才培养方案（中专段）

### 一、制定依据

《教育部关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》、《国家职业标准》。

### 二、招生对象与学制

本专业招收初中毕业生或具有同等学力者，学制 2 年。

### 三、人才培养规格及适应的岗位群

#### （一）人才培养规格

1. 掌握邓小平理论与三个代表重要思想，理解以人为本，坚持科学、全面、和谐、可持续发展的科学发展观，熟悉国家有关对民用航空业发展与调节的方针、政策、法规和制度。

2. 熟悉民用航空的基本理论、掌握空中乘务，安全技术检查、民航售票、民航客货运、机场 VIP 服务的基本技能，并通过相应的民航职业资格鉴定。

3. 掌握英语，具备用英语直接与客人对话的基本能力。

4. 掌握计算机应用的基础知识，达到规定等级标准。

5. 具有广泛的知识面和一定的继续学习能力，了解与本专业有关的国内外服务管理先进经验和行业发展的新动态。

6. 具备从事空中乘务员、安全员、安检员、客运员、货运员、票务员、值机员、VIP 服务员以及公共航空运输企业基层业务管理人员等所必须的职业知识、职业道德素养与职业技能。

#### （二）职业岗位群

1. 乘务员
2. 安全员
3. 安检员
4. 客运员
5. 票务员
6. 值机员
7. VIP 服务员

#### **四、知识结构、能力结构及要求**

##### **(一) 知识与要求**

1. 掌握本专业所必需的文化基础知识。
2. 打好扎实的外语基础。
3. 掌握民航服务的基本知识。
4. 掌握人际交往与沟通的基本知识。

##### **(二) 能力结构与要求**

1. 具有较强的语言表达能力和思辨能力。
2. 能用外语进行接待服务和业务沟通。
3. 具有运用计算机进行业务操作的能力。
4. 具有一定的人际交往和社会协作能力。
9. 具有继续学习和适应职业变化的能力。
10. 具有吸收和应用新技术的能力。
11. 具有一定的创新能力。

#### **五、教学内容与教学要求**

## （一）德育课程

### 1、职业道德与法律（36学时，第1学期开设）

本课程是中专段学生必修的一门德育课程。旨对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识，帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。。

### 2、经济政治与社会（36学时，第1学期开设）

本课程是中专段学生必修的一门德育课。旨在对学生进行马克思主义相关基本观点教育和我国社会主义经济、政治、文化与社会建设常识教育。其任务是引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力，使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。

### 3、哲学与人生（36学时，第2学期开设）

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程。旨在对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进

行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础，帮助学生学习和运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

#### **4、生活经济与就业创业（36学时，第2学期开设）**

本课程是中专段学生必修的一门德育课程。本课程旨在对学生进行生活经济和就业创业教育。其任务是引导学生树立现代社会的生活与消费、收入与支出、生产与营销、投资保险的生活观念，提高生活水平和生活质量，认识生活中的经济现象，把握生活中的经济规律，正确选择生活中的经济行为，提高生存能力和创富能力；对学生进行职业生涯教育和职业理想教育，懂得诚信、合作和维权，学会理财，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规划和调整自己的行为，形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念；增强提高自身全面素质、自主择业、立业的自觉性，提高学生的生活能力，形成良好的职业素养，追求正确的生活世界、劳动世界的共同价值，引导学生创造美好的生活，成就理想，享有幸福的人生。

### **（二）公共基础课**

#### **1、语文（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。该课程须按照《成人高等院校全国统一考试语文考试大纲（高起专）》的要求组织授课。该课程旨在培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业

的需要。其任务是指导学生学习的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力；指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯；引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。

## **2、数学（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。该课程须按照《成人高等院校全国统一考试数学考试大纲（高起专）》的要求组织授课。其任务是学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力，引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

## **3、英语（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。该课程须按照《成人高等院校全国统一考试英语考试大纲（高起专）》的要求组织授课。其任务是帮助学生学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成今后对职场英语的学习能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、

态度和价值观。

#### **4、体育与健康（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

本课程是中专段学生必修的一门公共基础课。旨在对学生进行体育训练和生理心理健康教育。其任务是传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

#### **5、计算机应用基础（72学时，第1、2学期开设）**

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。其任务是使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

### **（三）专业课**

#### **1、民航服务礼仪（72学时，第1、2学期开设）**

该课程是民航服务专业的专业课程。该课程主要教给民航专业学生应具备的职业礼仪素养，包括亲和的微笑，舒心的问候，洁雅的仪表得体的语言，诚恳的态度，优美的动作仪态，高雅的仪表仪容，科学规范的服务礼仪、社交礼仪，以及民航服务人员从业生活中的礼节礼貌等。通过本课程的学习，便学生树立服务意识，礼仪意识，掌握现代服务理论和服务礼仪

技能，自觉加强服务礼仪，社交礼仪的学习和实践，并未将来系统学习民航服务礼仪的学习和实践奠定基础。

## **2、民航服务英语（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

本课程首要目标是培养和提高学生的英语交际能力。使学生了解并掌握民航服务英语的基本内容与相关的语言知识及民航地面服务所需的相关英语知识，包括：机型、飞行计划、空管、机场、航空公司、客货运输、机票、行李、安检等内容。本着这样的宗旨，课堂上将应提供让学生大量进行口语训练的机会，并且让学生熟悉空乘服务中涉及到的专业知识和服务技巧。课堂上设计生动逼真的会话情景，以及富有创意的角色扮演，让学生能够进一步巩固和发展他们的语言实际交际能力，为将来学生将来更加系统的学习民航专业英语打下坚实的基础。

## **3、民航职业塑形（288学时，第1、2、3、4学期开设）**

学生通过身体动作训练和学习，让他们在感受姿态美、形体美的同时，提高对美的鉴赏能力，培养学生不怕苦不怕累的精神风貌，培养学生高雅的气质和风度。针对民航服务人员所必须具备的身姿仪态进行系统的训练，令学生达到行走站立统一规范、亲切自然的姿态标准，提高学生的专业素质，使学生真正的具备民航服务人员所必须的身形条件。

### **职业素养课**

#### **1、旅游学概论（72学时，第1、2学期开设）**

该课程为中专段学生的通识性综合素质课。本课程的教学目的是，增强学生对国学文化的基本认知。增强同学们的国家认同感、民族自豪感。使学生从理性上更加热爱自己的祖国。二是为学生提供从中国优秀传



统文化中汲取营养的知识平台，以利于他们从更广的角度、更深的层次上提高自身的人文素质，促进自己的专业学习。三、通过这种修身养性为主的国学教育，从而全面提升学生人文素质，培养学生健全之人格，并达到整塑校园文化、服务社会，实现学校国学教育与社会道德建设良性互动的目的。

## **2、旅游地理（36学时，第1学期开设）**

旅游地理是传授全国主要旅游区地理知识的专业课。本课程以旅游资源、旅游分区为基础，讲授各个省区的主要旅游城市、旅游景点的分布与特点。课程的主要任务是：使学生掌握中国旅游资源的分布与特点，熟悉各旅游区主要城市和旅游景点推介的基本能力初步能力。

## **3、菜点酒水知识（36学时，第4学期开设）**

本课程是中专段民航专业学生的职业素质课程。主要内容涵盖：中国菜，宴会的种类，现代流行烹制法和味的变化，外国菜，中点和西点，中国酒，外国酒，常见软饮料等，其中对重要专业术语、菜点酒水名称的英文注解，学生应重点掌握，为以后从事F舱、B舱以及机场VIP供餐工作奠定基础。

## **4、青春期健康教育（36学时，第4学期开设）**

该课程为中专段学生的重要职业素养课程。中专段学生正处于人生的关键时期—青春期，在这个时期，青少年要迎接生理和心理的突变，要体验神秘的性意识萌动，要经历一个不同往昔的情感世界。而这一切，既常常使他们感到新奇、振奋，又往往使他们恐慌或疑惑，特别是对性的发育，青少年如果缺少正确引导，内心的疑惑得不到解答，而又羞于启齿，就很容易受一些不良音像书刊和网络信息的影响，有的甚至误入歧途，走向犯

罪。因此，很有必要对处于青春期的青少年进行正确的引导和教育。针对中中专段学生，讲述青春期生理、心理以及自我保护等方面的知识。主要介绍青春期的发育、卫生保健、生命的孕育；青春期的心路历程、困惑及异性交往；学会拒绝性骚扰、防范性侵害、珍爱生命等内容。为今后的学习与生活打下心理基础。

### **5、音乐欣赏（36学时，第3学期开设）**

通过讲授本课程使学生从音乐的表现手段、声乐、乐器与乐队、演奏类型和器乐体裁上了解音乐的基本常识，从而在整体上做到对音乐的全面认识。对音乐欣赏的概念和含义的阐述，使学生从理论层面对音乐欣赏有了初步的了解；再结合具体的例子对音乐欣赏的不同层面进行具体的分析，使学生更深刻的体会到音乐不仅仅是感性的体验，从而让学生认识到音乐欣赏的重要性以及学会欣赏音乐的必要性。增进学生们对相关文化的了解，增强学生们对世界多元文化的了解、采纳和包容的意识。

### **6、中国历史（36学时，第4学期开设）**

中国历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课主要讲述从史前时期到今天以来影响中国历史发展进程的重大事件和优秀传统文化，带领学生运用唯物史观认识和分析历史现象，在不同的时空框架下理解历史上的变化与延续，帮助学生依据事实与史料对历史事物发表自己的看法，在认识中华民族多元一体的历史发展进程和探寻历史规律的过程中，进一步了解中华优秀传统文化，加强对中华民族的认同，树立正确的历史观。

表一：

民航专业理论课程安排总表

类别	序号	课程编码	课程名称	教学时数			学期安排及周学时				考核		备注
				总学时	其中		第一学年		第二学年		考试	考查	
					讲授	实践	1	2	3	4			
德育课	1	ZL01	职业道德与法律	36	36		2					1	
	2	ZL02	政治经济与社会	36	36		2				1		
	3	ZL03	哲学与人生	36	36			2			2		
	4	ZL04	生活经济与就业创业	36	36			2				1	
公共课	5	ZL05	语文	288	288		4	4	4	4	√		
	6	ZL06	数学	288	288		4	4	4	4	√		
	7	ZL07	英语	288	288		4	4	4	4	√		
	8	ZL08	体育与健康	288	288		4	4	4	4		√	
	9	ZL09	计算机应用基础	72	72		2	2			1		
专业课	10	ZL10	民航服务礼仪	72	72		2	2			3	√	
	11	ZL11	民航服务英语	288	288		4	4	4	4	3		
	12	ZL12	民航职业塑形	288	288		4	4	4	4		√	
职业素养课	13	ZL13	旅游学概论	72	72		2	2				1	
	14	ZL14	旅游地理	36	36		2				2		
	15	ZL15	菜点酒水知识	36	36					2		2	
	16	ZL16	青春期健康教育	36	36					2		3	
	17	ZL17	音乐欣赏	36	36				2			4	
	18	ZL18	中国历史	36	36				2		4		
合计				2268	2268		36	34	28	28			

表二

航空服务专业教学进程总体安排

.周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	一	◎	◎	◎	~	//	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	√	√	=	=	=	=	=
二	~	~	~	~	~	~	~	~	~	△	~	~	~	~	//	~	~	~	√	√	=	=	/	=	=	=
三	~	~	~	~	//	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	√	√	=	=	/	=	=	=
四	~	~	~	~	~	~	~	~	~	△	~	~	~	~	//	~	~	~	√	√	=	=	=	=	=	=

符号说明：入学、毕业教育、军训◎；实训实习△；理论学习~；复习考试√；社会实践/；寒暑假=；机动//。

表三

航空服务专业教学周数分配表

学年	学期	理论教学		实习	实训	假期社会实践	入学教育、军训	毕业教育	机动	假期	共计
		课堂教学	复习考试								
一	一	14	2				3		1	6	26
	二	16	2	1		1			1	5	26
二	三	16	2			1			1	5	26
	四	16	2		1				1	6	26
	合计	62	8	1	1	2	3		4	22	104

注：认识、生产(专业或综合)和毕业三大类实习原则上不超过9周，第六学期若安排理论教学，则相应减少毕业实习、毕业设计(论文)的周数。

表四

民航专业集中实践性教学环节

序号	名称	学期	周数	主要内容	基本要求
1	军训	1	2	军姿、队列训练；内务整理等	军姿端正；队列整齐，内务规范
2	入学教育	1	1	学校规章制度学习	认知并遵守规章制度
3	实习	2	1	观察、采集菜品、饮品、知名旅游景点	认识主要菜品、饮品、知名旅游景观
4	实训	1	1	生活礼仪、航服礼仪演练	认知航服礼仪及生活礼仪
5	假期社会实践	2, 3	2	认识社会一角；观察社会热点	认识社会
6					
7					
8					
9					
10					
合计					

泉州市工商旅游职业中专学校

序号	课程编码	课程名称	推荐教材				
			书名	书号	出版社	作者	版次
1	ZL01	职业道德与法律	《职业道德与法律》	978-7-04-027772-2	高等教育出版社	朱力宇	2009年6月
2	ZL02	政治经济与社会	《政治经济与社会》	978-7-50-951394-1	中国财政经济出版社	王树春	2009年8月
3	ZL03	哲学与人生	《哲学与人生》	978-7-04-027775-3	高等教育出版社		2009年6月
4	ZL04	生活经济与就业创业	生活经济与就业创业	978-7-5345-6507-6	江苏教育出版社		
5	ZL05	成考语文					
6	ZL06	成考数学					
7	ZL07	成考英语					
8	ZL08	体育与健康					
9	ZL09	计算机应用基础					
10	ZL10	民航服务礼仪					
11	ZL11	民航服务英语					
12	ZL12	民航职业塑形					
13	ZL13	国学经典(三、百、千)					
14	ZL14	旅游地理					
15	ZL15	菜点酒水知识					
16	ZL16	青春期健康教育	青春期健康教育	978-7-04-021129-0		胡学军	2007年7月
17	ZL17	音乐欣赏	音乐欣赏	978-7-04-029832-1		高铁	2010年9月
18	ZL18	中国历史	中国历史(全一册) 学生用书	9787107187209		臧嵘	