

北京市昌平职业学校
航空服务专业 2023 级人才培养方案（3+2）

专业类别：交通运输大类航空运输类

专业代码：700402

修订负责人：_____郭婷婷_____

主要成员：杨依仑、夏梦怡、鞠晓林楠、叶宁、秦露

系主任（签字）：_____郭婷婷_____

主管部门主任（签字）：_____周林娥_____

教学主管领导（签字）：_____郑艳秋_____

校长、党委书记（签字）：_____段福生_____

2023 年 6 月

人才培养方案修订说明

为贯彻落实《国家职业教育改革实施方案（国发〔2019〕4号）》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见（教职成〔2019〕13号）》《北京市职业院校教学管理通则》《北京市昌平职业学校专业人才培养方案制（修）订工作方案》等系列文件精神与要求，保障专业建设的科学性与规范性。为使人才培养目标定位更精准，课程结构更科学，人才培养跟上产业发展的变化，毕业生更适合就业市场对人才的要求，服务区域经济发展，以及满足对口学校对升学学生的学业要求，本专业通过深入开展人才需求调研、职业分析、课程转换等工作，与高职院校进行研讨，修订2023级航空服务专业（3+2）人才培养方案，方案具体修订说明如下：

一、培养目标和培养规格

1. 人才培养目标根据职业面向要求，特将从事岗位调整为能够从事空中乘务、地面值机服务、民航安全检查、防爆测温、客票代理工作的高素质技术技能人才。

2. 培养规格中增加了能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解民航产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；以及具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；

北京市昌平职业学校
航空服务专业 2023 级人才培养方案（3+2）

一、专业名称（专业代码）

（一）专业名称：中职 航空服务
 高职 空中乘务

（二）专业代码：中职 700402
 高职 500405

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、基本修业年限

学制：五年。

学历：中职、高职。

四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输类（70） （中职） 交通运输类（50） （高职）
所属专业类（代码）	航空服务 7004（中职） 空中乘务 5004（高职）
对应行业（代码）	航空运输业（56）
主要职业类别（代码）	交通运输类（4-02-04）
主要岗位（群）或技术领域举例	1. 民航地面服务员 2. 空中乘务员 3. 民航安检员
职业类证书举例	1. 民航地面服务职业技能等级初级证书（中职） 2. 民航安全检查职业技能等级初级证书（中职） 3. 空中乘务职业技能等级初级证书（中职） 4. 空中乘务职业技能等级中级证书（高职） 5. 高等学校英语应用能力 AB 级考试（高职）

五、培养目标和培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人的根本任务，培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的科学与人文素养、职业道德和精益求精的工匠精神和信息素养，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，面向航空运输业中民航地面服务员、空中乘务员、民航安检员职业群，能够从事空中乘务、地面值机服务、民航安全检查、防爆测温、客票代理工作的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用航空专业岗位（群）需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求。

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解民航产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的政治、语文、历史、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语并结合专业加以运用；

5. 掌握空中乘务员的岗位职责、服务流程、医疗急救常识和应急操作处置方面的专业基础理论知识；

6. 掌握民航地面服务人员在乘机手续、候机楼服务、行李运输方面的专业基础理论知识；

7. 掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的专业基础理论知识；

8. 掌握民航安全检查员识别和处置各种真伪乘机证件的专业基础理论知识；

9. 掌握在服务中摆放、倒水、引导等技术技能，具有完成客舱服务中餐饮服务实践能力；

10. 掌握乘机手续办理、候机服务等技术技能，具有登机牌的办理和行李托运实践能力；

11. 掌握办理不正常航班、旅客值机手续等技术技能，具有处理突发事件的应急处置能力；

12. 掌握客舱一般服务流程、特殊旅客服务流程等技术技能，具有在飞行各阶段进行客舱服务的实践能力；

13. 掌握客舱设备使用等技术技能，具有熟练操作服务设备、应急设备的实践能力；

14. 掌握安检员各岗位的操作流程等技术技能，具有对证件、人身、箱包安全检查的实践能力；

15. 具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，初步掌握民航服务领域数字化技能；

16. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

17. 掌握基本身体运动知识和至少1项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

18. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少1项艺术特长或爱好；

19. 弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

六、培养模式

航空服务专业与航空公司、机场及知名企业共同研讨，从空乘服务标准出发，将人文素养与综合素养相结合，形成阶梯化的人才培养途径，即：通过“塑形引善，融态启智，聚神怡情，展韵溢德”，培养学生的体态和形象美、言谈和举止美、精神和气质美、艺术和心灵美。专业从中高度概括形成“形-appearance、态-attitude、神-attraction、韵-art”的“4A”型人才标准。

专业着重培养德智体美劳全面发展的民航高端服务人才，创新升级形成“双主体三课堂六阶梯人才培养模式”。以机场、民航领军企业与学校作为双主体，深化产教融合和校企合作。三课堂包括学校课堂、企业课堂、社会课堂，学校课堂夯实服务理论知识和服务标准，训练服务专业技能，企业课堂和社会课堂进行服务实践，全面提升综合服务能力；六阶梯即“形、态、神、韵、雅、和”六个不断递进的培养阶段，培养满足民航业发展高质量服务人才。



图 6-1 “双主体三课堂六阶梯”人才培养模式图

七、课程设置与要求

（一）课程体系

航空专业未来主要面对岗位以乘务员岗、安全检查岗、地面服务岗为主。并根据岗位性质以及岗位能力不同，开展与岗位相关的专业课程。为更好的保证岗位能力得到充分提升，开设如下课程

如图 7-1 所示，本专业课程类型分为公共基础课程、专业课程和岗位实习。

中职公共基础必修课程包括思想政治、语文、历史、数学、英语、体育与健康、艺术、信息技术、劳动教育。

高职公共基础必修课包括大学英语、计算机基础、大学体育、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策。

中职专业课程分为专业基础课、专业核心课、综合应用课程、专业拓展课。专业基础课程包括职业心理健康、礼仪与职业形象、形体塑造、航线地理、民航概论；专业核心课程包括民航地面服务、客舱服务、民航服务英语、民航安全检查；综合应用课程包括学生参与校内服务、校外企业社会服务以及重要会议服务、礼仪服务课程的实践；专业选修课程包括行政实务、韩语、综合素养课程。

高职专业课程分为专业基础课、专业核心课、综合应用课、专业拓展课。专业基础课程包括航空运输地理、民航服务礼仪、形体与体能、普通话语音基础、沟通技巧、旅客服务心理、就业指导；专业核心课程包括民航客舱设备操作实务、民航乘务英语、客舱安全与应急处置、民航客舱服务与管理、民航货物运输、场旅客服务与管理；综合应用课包括客舱服务实训；专业拓展课程包括茶艺、化妆与形象设计、英语口语应用。

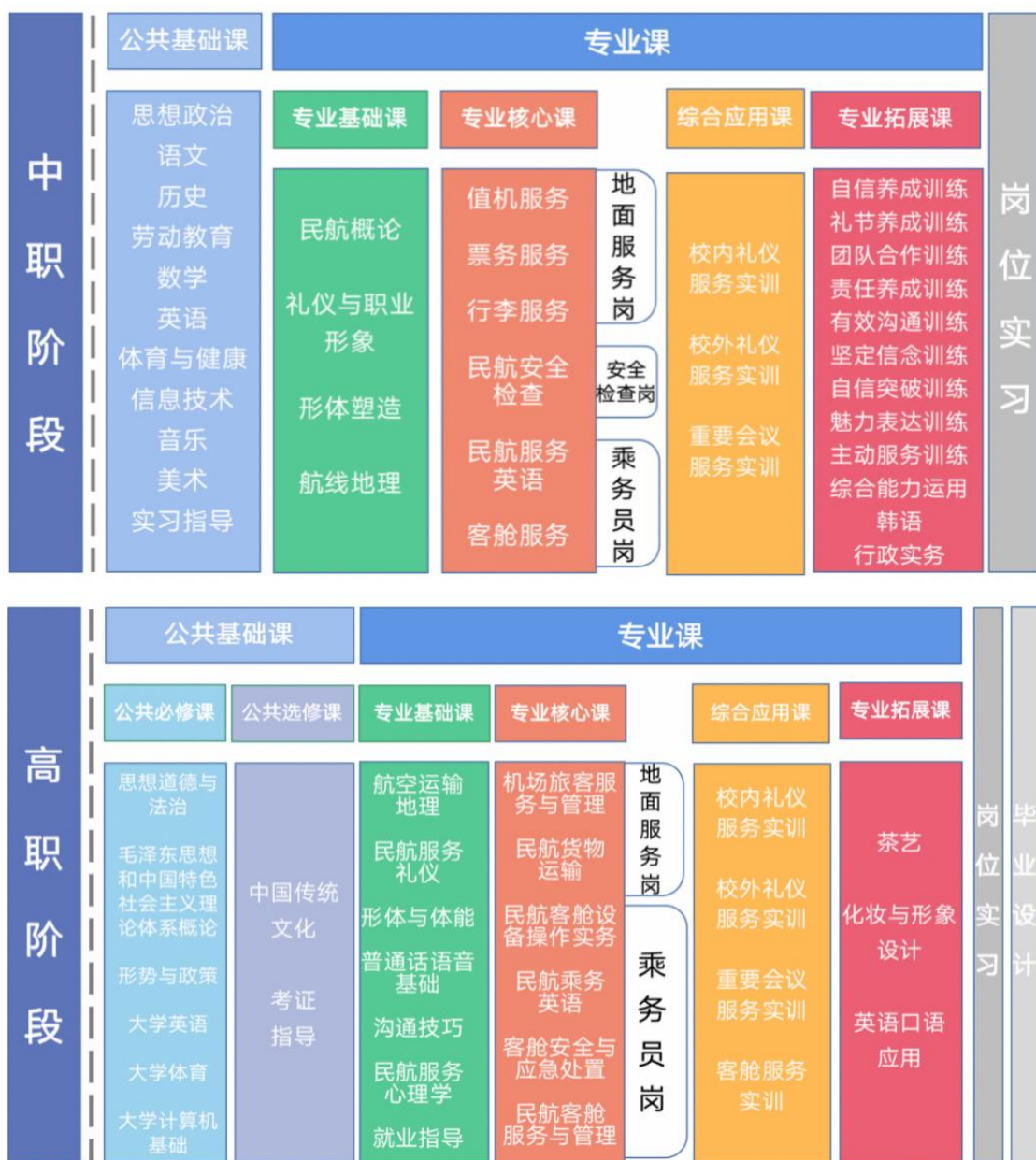


图 7-1 航空服务专业课程体系

（二）课程设置

主要包括公共基础课、专业课程。

1. 公共基础课

（1）必修课

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
----	------	------	-----------	-------	----

1-1	思想政治 (中国特色社会主义)	000000Z0 1	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,阐释中国特色社会主义的开创与发展,明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位,阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容。	36/2	中职
1-2	思想政治 (心理健康与职业生涯)	000000Z0 1	本课程的主要任务是引导学生结合所学航空服务专业的特点和自己的个性特征,树立正确的职业观念和职业理想,自觉提高符合即将从事的职业要求的职业素质和职业能力,将心理健康教育与职业生涯指导有机融合,从社会我、个体我、人际我、现实我、职业我、理想我等方面,对中职生的自我认知、情绪管理、人际关系建立、学习能力培养、职业选择、理想树立进行了详细介绍。通过本教材的学习,学生不仅可以更深入的了解自己,而且可能帮助学生对未来进行有效规划。以符合航空服务专业的需要,为顺利就业、创业创造条件。	36/2	中职
1-3	思想政治 (哲学与人生)	000000Z0 1	本课程主要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,以提高学生运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,为学生将来从事相关工作及人生的健康发展奠定思想基础。	36/2	中职
1-4	思想政治 (职业道德与法治)	000000Z0 1	本课程的主要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。同时有针对性的对学生进行航空服务专业道德规范的教育及相关行业法律法规的教育,为学生健康成长,走好人生路,将来做好航空服务工作打下良好思想基础。	36/2	中职
2	语文	000000Z0 2	本课程根据教育部规定的《中等职业学校语文教学大纲》的要求,本课程的任务是:指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成,以及继续学习奠定基础,提高学生的思想道德和科学文化素养。	198/11	中职
3	历史	000000Z0 3	本课程根据教育部规定的相关要求,通过学习历代的政治、经济制度、民族关系、对外关系、科技文化成就、重要的历史文化事件、历史人物以及对这些事件、任务的评价,通过学习使学生掌握马克思主义上的立场观点、方法,提高学生分析问题、解决问题的能力,培养学生爱国主义的能力。	72/4	中职

4	数学	000000Z0 4	本课程的任务是：使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，学生能够运用所学的数学知识进行航空服务专业相关工作，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发民奠定基础。	144/8	中职
5	英语	000000Z0 5	本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识，能够进行和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力。 学生通过学习 1700 个左右常用的英语单词的基础上，掌握航空服务专业的服务用语，并可根据航空服务专业中的工作实际，在民航安全检查、客舱服务、地面服务等工作中进行口语交流。	216/12	中职
6	信息技术	000000Z0 6	本课程的主要任务是通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，全面提升中职学生的信息素养和信息化职业能力。课程通过多样化的教学形式，帮助学生理解信息技术、信息社会等概念，了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识，认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用，理解信息社会特征，遵循信息社会规范，掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能，具备综合运用信息技术和所学专业知解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知能力、合作能力、和职业能力，为适应职业岗位需求和个人未来发展奠定基础。	108/6	中职
7	体育与健康	000000Z0 7	本课程的任务是：传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，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，为学生将来从事相关工作及人生的健康发展奠定思想基础。	180/10	中职
8	公共艺术 音乐	000000Z0 8	本课程的任务是，引导中等职业学校学生主动参与广泛的艺术学习和活动， 音乐课程通过对艺术作品赏析与艺术实践活动，是学生明白或把握不同艺术门类的基本知识，技能，原理，引导学生树立树立正确的审美观念，陶冶高尚的道德情操，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生的艺术观看才能，提高学生文化品味与审美素养。	18/1	中职

9	公共艺术 美术	000000Z0 8	本课程的任务是，引导中等职业学校学生主动参与广泛的艺术学习和活动， 美术课程以认识美和评价美为主要的教育特征，是对学生进行审美教育的一种基本手段。美术作为学生综合素质培养的重要内容。美术教育的根本目标在于培养学生对美的理解和评价，对美术作品人文内涵进行深入的探索，以此来增强学生对美的认识和运用能力。	18/1	中职
10	劳动教育	000000Z0 9	本课程的主要任务是结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度的基础上，持续开展日常生活劳动，能够促进学生自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀。	18/1	中职
11	实习指导	000000Z1 0	本课程内容主要是使学生了解在实习过程中的相关概念、职业道德及职业道德行为养成。树立积极正确职业态度和就业观念。合理面对在实习求职面试、正确处理与同事、领导的关系，适应新环境，做个受欢迎的人的能力，提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。	36/2	中职
12	思想道德 与法治	000000G 01	本课程的主要任务是培养大学生领悟人生真谛，坚定理想信念，践行社会主义核心价值观，做新时代的忠诚爱国者和改革创新的生力军；有助于大学生形成正确的道德认知，积极投身道德实践，做明大德、守公德、严私德的新时代青年；有助于大学生全面把握社会主义法律的本质、运行和体系，理解中国特色社会主义法治体系和法治道路的精髓，增进法治意识，养成法治思维，更好行使法律权利、履行法律义务，做到尊法学法守法用法，做一名具备优秀的思想道德素质和法治素养的大学生。	36/2	高职
13	毛泽东思想和中国 特色社会主义理论 体系概论	000000G 02	本课程的主要任务是帮助大学阶段是青年人价值观、世界观、政治观形成的重要时期。同时，高校是巩固大学生马克思主义和共产主义理想信念和意识形态的主阵地。随着重大现实问题研究不断深入、理论大众化“新招实招”层出不穷，学习并深入研究毛概是回应社会关切、探索中国特色未来发展道路的航向和基石。以问题链的形式为导向，以点带面全面覆盖内容。聚焦理论与实践的前沿问题，案例教学贴近生活。分主题贯穿历史，多维度深层次解剖理论经典	36/2	高职
14	形势与政 策	000000G 03	本课程的主要内容对大学生思想政治教育中担负着重要使命，基本任务是通过适时地进行形势政策、世界政	36/2	高职

			治经济与国际关系基本知识的教育，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大时事，使大学生在改革开放的环境下有坚定的立场、有较强的分析能力和适应能力。课程建设立足校内课堂宣讲、校外实践、网络学习三位一体教学模式，为培养具有社会责任感和时代使命感大学生发挥独特的作用。		
15	大学体育	000000G04	本课程主要任务是以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼，使大学生达到增强体质、增进健康和提高体育素养为目的的公共基础课程，课程体系的重要组成部分，是学校体育工作的中心环节，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务，为学生将来从事相关工作及人生的健康发展奠定思想基础。	72/4	高职
16	大学英语	000000G05	本课程主要任务是以英语语言知识与应用技能、学习策略和跨文化交际为主要内容，以外语教学理论为指导，并集多种教学模式和教学手段为一体的教学体系。教学目标是培养学生英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养。并要求学生能在民航安全检查、客舱服务、地面服务等工作岗位中进行口语交流。	144/8	高职
17	大学计算机基础	000000G06	本课程的主要任务是为适应社会信息化发展要求，提高学生信息素质。该课程使学生通过学习计算机的应用知识及操作，培养学生自觉使用计算机解决学习和工作中实际问题的能力，使计算机成为学生获取知识，提高素质的有力工具，从而促进本专业相关学科的学习。注重计算机应用技术与学生各自的专业教学、科研工作相结合，提高大学生基本素质与能力。	36/2	高职

(2) 选修课

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
1	中国传统文化	000000G07	本课程主要了解中国传统文化的类型、特点、价值取向、基本精神及历代哲学、宗教、伦理道德、礼仪制度、衣食住行、风俗习惯、文学艺术、科学技术、教育科举等，并就传统文化的各个侧面做出评析，对中西文化的差异做出比较。旨在通过对博大精深的中国传统文化的讲授，为学生今后从事岗位工作做铺垫，并提高学生的人文素养。	36/2	选修课程在高职阶段的第9学期开设，从两门课

2	英语 AB 级考证指导	000000G08	本课程主要任务是帮助学生通过学习完成在高职期间的英语 A、B 级考试。以练习真题和试卷讲解为主。为学生的考证奠定基础	36/2	程中任选一门
---	-------------	-----------	--	------	--------

2. 专业课

包括专业基础课、专业核心课、综合应用课、专业拓展课。

(1) 专业基础课

专业基础课是必修课，包括：民航概论、航线地理等。

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
1	民航概论	700402Z0B01	本课程主要任务是使学生了解民航发展史，同时要求学生掌握民航空中交通管制、机场、民航运输、适航维修和通用航空等领域的基本知识，主要以从事民航事业所需的基础知识为视角，对民用航空的历史及发展、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场、民航旅客运输、民航货物运输运输和客舱设备等方面的基础知识进行系统性介绍。为学习有关专业课程打下一定的基础。主要针对学生能够在校学习期间接触更多的民航运输服务知识，对民航运输服务工作的各个方面有一个全面的了解和掌握，将来走上工作岗位，能够成为一名合格的员工。	72/4	中职
2	礼仪与职业形象	700402ZG0B02	本课程是航空服务专业的专业基础课。本课程是让学生掌握日常礼仪的基本常识；能理解贯彻民航服务礼仪原则；掌握民航各服务岗位的要求以及应具备的礼仪知识，掌握民航服务各岗位所要达到的仪容仪表、仪态举止、语言运用、职场规范等要求；掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识。	108/6	中职
3	形体塑造	700402ZG0B03	本课程是航空服务专业的专业基础课，是理论与实践一体化的课程。主要任务是通过形体训练，提高学生身体素质，其中包括身体柔韧性、体能、协调性等，同时培养学生的内在气质及塑造学生外形体态，为学生从事相关岗位工作奠定良好的形象气质和身体素质基础。	198/11	中职
4	航线地理	700402ZG0B04	本课程是航空服务专业的基础课，通过本课学习能够初步认识与航空运输有关的地理知识：知道地球上的海陆分布和半球划分；理解地球运动和时区、时差、和日界线的产生及意义；能够描述影响飞行的天气；	72/4	中职

			了解中国地理知识；认识我国航空行政管理区划；认识国际航协对世界航空区域的划分；认识主要国际航线分布及特点；认识我国主要国内航线分布及航线特点；能够描述主要国内航线所经的地标特点及沿线的风土人情。		
5	职业心理健康	700402ZG0B05	本课程是航空服务专业学生完成就业岗位典型职业活动所需知识、能力整合的专业基础课程，主要任务是通过学习使学生掌握服务心理学方面的基本心理现象及其规律，了解职业心理，更全面、深刻地把握在未来职业岗位中保持健康心理，更好地面对未来工作。	36/2	中职
6	航空运输地理	500405ZG0B01	本课程目的是使学生了解世界航空运输布局和中国航空运输布局，以及航空运输相关地理知识。同时注重介绍目前国际国内主要航线、航空公司以及机场的发展布局，世界航空运输地理知识输的地理和旅游知识，使学生把握航空运输发展现状和趋势。为学习其他专业课程打下良好基础。	36/2	高职
7	民航服务礼仪	500405ZG0B01	本课程主要内容介绍了航空公司对空中服务员和地面服务员在岗期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识。一空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘专业，树立良好的职业道德和服务意识。	36/2	高职
8	形体与体能	500405ZG0B02	本课程是空中乘务专业从事民航乘务员岗位工作的基础课程。其任务是培养学生高雅的气质和美的意识，使其养成注重形体美的习惯；通过合理、科学的身体练习，达到增强体质、增进健康和提高用肢体语言表达思想感情的能力，并为本专业学生学习后续空乘类专业课程奠定基础。通过本课程的实践练习，使学生掌握形体训练的基本知识及方法、培养学生高雅的气质和美的意识；提高学生身体的协调、控制及表现能力，矫正不良姿势，练就健美形体，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求。通过专业训练，提高学生的感知能力和自我表现能力，养成姿态优雅的习惯，增强学生的创作意识和自信心，在此基础上形成以相应职业能力。	108/6	高职
9	普通话语音基础	500405G0B03	本课程的主要内容是通过学习语音常识和发声技巧，普通话语音训练，学习普通话词语和语法的规范运用。通过本课程的学习，力求使学生逐步消除方言干	72/4	高职

			扰,能熟练运用普通话语音、词汇和语法,普通话水平达到二级乙等以上。为今后从事的服务岗位工作奠定良好的基础。		
10	沟通技巧	500405G0B04	本课程内容包括沟通的概念、类型、模式、特点等理论知识,以及发展人际关系,实现有效沟通的各种方法、技巧。通过三个模块九个项目,由简单到复杂,由局部到整体,由单一到综合层层递进的任务设置方式,有效提升高职学生“服务认知、服务底蕴”的形成,增强其就业、择业、创业的能力,为其可持续发展奠定良好的基础。	36/2	高职
11	民航服务心理学	500405ZG0B05	本课程内容是为了提高学生的空中乘务基础能力。通过本课程的学习,使学生更全面、深刻地把握民航服务过程中的旅客心理、自我心理等基本心理现象及其规律,培养学生心理服务的理念,提高学生心理服务的能力。使学生掌握从事民航服务工作所需要的心理学的基本理论与基础知识,提高学生心理服务的能力和服务心理素质。	36/2	高职
12	就业指导	500405G0B06	本课程内容是帮助大学生树立正确的职业观和就业观,帮助学生正确认识学业和就业的关系。积极做好大学生就业指导工作,引导和帮助大学生顺利就业、正确就业、成功创业,是解决大学生就业的一个重要途径,也是帮助大学生实现全面发展的重要手段。	36/2	高职

(2) 专业核心课

专业核心课是必修课,包括:客舱服务、值机服务等。

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
1	值机服务	700402ZG1B06	本课程主要任务是使学生能掌握在旅客运输服务部门工作的整个工作过程。主要内容包括乘机手续前的准备工作,检查客票,安排座位,收运行李及旅客运输服务旅客运输不正常情况的处理,并能熟悉特服员、值机员、中转员、两舱接待等民航地面服务岗位的操作流程和操作要求,掌握民航地面服务岗位的基本知识和技能,特殊旅客服务以及航班和旅客运输不正常情况处理等相关知识。达到民航客货运员岗位初级的相关要求,为从事民航地面服务岗位奠定操作技能基础。	72/4	中职课证融通课程
2	票务服务	700402ZG1B07	本课程主要任务是使学生熟悉民航地面服务岗位的操作流程和操作要求,掌握民航客票销售系统的	36/2	中职课证融

			相关指令；能够运用民航客票销售系统完成旅客客票销售的完整工作程序，同时能够处理国内客票销售业务、退票与变更、以及特殊旅客购票业务。		通课程
3	行李服务	700402ZG1B08	本课程主要任务使学生了解行李查询员，能掌握旅客的行李交付，少收行李处理，行李破损处理，行李内物丢失等情况的处理流程。能掌握对于行李查询的相关指令以及岗位技巧。	36/2	中职 课证融通课程
4	民航安全检查	700402Z1B09	本课程主要任务是通过本课程的学习使学生熟悉民航安全检查岗位的操作流程和操作要求，掌握民航安全检查中的基本知识和技能，能够完成证件检查、人身检查、物品检查等岗位技能，达到民航安全检查员岗位五级的相关要求，为从事民航安全检查岗位奠定操作技能基础。	72/4	中职 自主开发、课证融通课程
5	民航服务英语	700402ZG0B10	本课程主要任务是通过此课程的学习学生掌握航空票务、办理登机、安全检查、行李托运、候机登机、安全设备演示、空中餐饮服务等岗位的规范英语用语，学生能够进行航空服务的沟通，提高航空英语服务的能力，为从事航空服务岗位奠定英语基础。	144/8	中职
6	客舱服务	700402ZG1B11	本课程主要任务是使学生通过对客舱服务设备、应急设备、客舱服务过程、客舱安全、应急处置的学习与实训，掌握飞行前的应急设备的检查、使用方法和注意事项；掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序；掌握客舱火警处置程序和方法；掌握客舱通过学习掌握客舱释压处置程序和方法；掌握陆地、水上应急撤离程序；掌握危险品处置程序。具备按照工作流程和要求为乘客服务的能力，养成良好的沟通、协调和应变能力，树立安全第一、责任、时间第一、合作意识。	108/6	中职 自主开发、课证融通课程
7	民航客舱设备操作实务	500405G1B07	本课程主要内容是学生了解、认识、掌握使用客舱内的设备设施的方法。针对不同机型所配置的不同设备应熟知。对于客舱内不同种类的设备要能做到熟练使用。并能熟练使用客舱内应急设备和医疗设备。并能了解不同种类的，不同使用方法的应急设备。	36/2	高职
8	民航乘务英语	500405G1B07	本课程的主要目的是为空中乘务专业学生在提高英语能力的同时学习空乘知识和技能的课程，具有系统性和实用性的特点。本课程以英语为媒介教授空乘专业知识，使学生能通过地道的专业英语，学习空乘知识，掌握空乘专业词汇，提高空乘专业英	108/6	高职

			语的应用能力,以便在乘务员服务过程中更好地为旅客服务。本书所涉及的内容有:乘务员素质,机上设备,航后工作,机上娱乐,餐饮服务等,在课程体系中属于专业课程。		
9	客舱安全与应急处置	500405G1B08	本课程主要内容是根据航空公司对空中飞行提出的要求最重要的是保障客舱安全。本课程通过对实际案例的分析与讲解,使同学们了解并掌握客舱内安全设施的使用流程和注意事项以及客舱内突发事件的处理程序与流程,以及进行客舱突发事件的应急处置操作,通过根据还原客舱特情的实际操作来模拟未来从事相关工作的场景,旨在提高学生的安全意识与应急处理的能力。通过学习民航安全与应急处置基本理论与实践,使学生全面了解民用航空的安全规则。通过学习如何使用安全器材,了解并掌握一般急救问题的解决方法,对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理的能力。	36/2	高职
10	民航客舱服务与管理	500405ZG1B09	本课程主要任务是使学生通过对客舱服务设备、应急设备、客舱服务过程、客舱安全、应急处置的学习与实训,掌握飞行前的应急设备的检查、使用方法和注意事项;掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序;掌握客舱火警处置程序和方法;掌握客舱通过学习掌握释压处置程序和方法;掌握陆地、水上应急撤离程序;掌握危险品处置程序。具备按照工作流程和要2求为乘客服务的能力,养成良好的沟通、协调和应变能力,树立安全第一、责任、时间第一、合作意识。初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务,培养学生具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质,为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。	36/2	高职
11	民航货物运输	500405G0B10	本课程主要内容是使学生掌握航空货运操作流程和操作要求,并为学习民航货运综合实训课程做好理论准备。使学生掌握空港货物运输业务的一般流程和操作要求,初步具备根据不同的工作环节对货主及货运代理人进行有效服务的工作能力,达到民航货运员初级职业标准的相关要求,同时培养学生具有民航货运员所应有的职业道德,诚实、守信、善于沟通和合作的品质,在此基础上形成相应职业能力	36/2	高职
12	机场旅客服务与管理	500405ZG1B11	本课程的主要内容使学生了解机场的经济规律及配套政策,进一步熟悉机场运行环境和安全环境,	54/3	高职 课证融

	理		掌握机场生产组织与管理及特定运行保障管理的基本理论与方法，为学生从事机场运行指挥、飞行区管理、场务管理、机场安全管理、应急救援管理等工作奠定基础。教学的基本内容包括：机场运行模式及组织结构、机场噪音控制、运行准备、地面服务与维护、除冰雪管理、行李处理、航站楼运行、机场运行指挥、货运管理、机场技术服务、不停航施工管理、机场应急救援、残损航空器搬移、机场安全保卫、运行管理及绩效和机场运行手册等。		通课程
--	---	--	---	--	-----

(3) 综合应用课

综合应用课是必修课，包括基础礼仪服务实训、对外礼仪服务实训等。

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
1	基础礼仪服务实训	700402ZG0B12	本课程主要任务包括：校内礼仪岗、学校办公室服务、校内活动服务。其目的为不间断性训练学生的基本礼仪，规范学生的仪容仪表和服务用语，具备能够熟练运用语言、形体、专业化形象、服务礼仪等实际岗位服务的能力，为学生今后参加社会礼仪服务和从事的就业岗位奠定基础。	144/8	
2	对外礼仪服务实训	700402ZG0B13	本课程主要包括校外企业服务、中小型社会服务。通过礼仪服务实训，使学生更清晰掌握礼仪服务的重要性，并能通过对外服务，提升个人的服务意识及职业素养。全面掌握服务礼仪的基本规范和要求，知晓姿态行为动作要领，提升个人个人形象。明确企业标准，为后续进入工作岗位奠定基础。	144/8	
3	重要会议服务实训	700402ZG0B14	本课程重要内容包括北京两会服务、全国两会服务等重要服务工作。重点使学生掌握重大会议服务中工作要点，行为准则。高标准严要求对待服务工作。并通过会议服务锻炼学生的心理素质，临场反应能力。为后续工作奠定扎实基础。	144/8	
4	客舱服务实训	500405ZG1B12	本课程的主要内容是培养学生在客舱中实际操作服务流程，是对空中服务的模拟训练，是进行实际空中服务的基础。其功能在于培养学生具备从事空中乘务的基本职业能力，并为其成为合格的乘务人员做前期准备。并能较为真实地还原在客舱服务过程中可能会出现各种特殊情况，锻炼学生的应急反应能力。同时也为技能大赛培养人才。	72/4	高职课证融通课程

(4) 专业拓展课

专业拓展课是选修课，包括：综合素养课、韩语、行政实务、茶艺等，选课安排见备注。

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/学分	备注
1	综合素养自信养成训练	700402Z0X15	本课程的主要目的是使学生能够在与他人接触时能够表现出自信、稳重，敢于表达与众不同的观点或想法，并且能找出自己先天的劣势，尝试接受。并且能在不过度关注自己弱势的前提下发现并发展自己的优势；通过对自信的认识、发现、体验、获得来帮助自己在未来工作中综合素养的提升。课程按照三有的要求与环节进行课程设计，实现三有；以体验、任务为主，注重习惯养成。	72/4	校企合作课程 二选一 共4学分
2	综合素养礼节养成训练	700402Z0X16	本课程主要任务是使学生了解在未来职业中礼仪的重要性，并能通过提升自己的仪容、仪表、仪态来提升自己未来职场中的竞争力。并且了解在成为一名合格职业人的道路上应该注意哪些与人相处之道。课程根据能力模型，分阶段培养，从学生现状出发，立足学生实际问题，再贴近真实的工作情境中，以实际典型工作任务为载体，通过运用专业知识和素养能力完成任务来提升综合能力。	72/4	
3	综合素养团队合作训练	700402Z0X17	本课程的主要目的是使学生能够在认识团队的重要性，并能认识什么是团队。通过对于团队的理解告诉自己应该在团队中怎么做。怎么在团队中贡献自己的力量。作为团队的一员，在团队中主动征求他人意见，与他人互享信息，互相鼓励，为了团队共同的目标与大家通力合作完成任务；认可自己的工作，认真的采取行动去完成这些职责，并自觉的承担工作后果。使自己真正的在团队中成长。课程按照三有的要求与环节进行课程设计，实现三有；以体验、任务为主，注重习惯养成。	72/4	校企合作课程 二选一 共4学分
4	综合素养责任养成训练	700402Z0X18	本课程模块主要任务是使学生理解责任的重要性，并能理解我们每一个人身上随时随地都有不可推卸的责任。并能在遇到问题时不逃避责任，主动承担责任。通过敢于担责使自己明晰自己身上的职责，也让自己在未来岗位中清楚自己的岗位职责。课程以实际典型情境和典型工作任务为基础模拟真实职场，通过对学习任务完成情况的总结与思考不断总结规律找出应该继续保持和改进的地方并持续改进直至实现目标。	72/4	

5	综合素养 有效沟通 训练	700402Z0X19	本课程主要任务是使学生在学习完成该模块之后能够通过个人有计划的学习和实践，增加学识、提高技能，并把它应用到日常工作中，以提高个人及组织的绩效，在遇到困难时不放弃，达成目标，有帮助或服务他人的愿望，并能能满足他们的要求，即专注于如何发现并满足客户的需求，有与他人沟通的愿望，善于倾听，理解他人的观点，并能向他人清楚表达自己的观点。课程根据能力模型，分阶段培养，从学生现状出发，立足学生实际问题，再贴近真实的工作情境中，以实际典型工作任务为载体，通过运用专业知识和素养能力完成任务来提升综合能力。	72/4	校企合作 课程 二选 一 共 4 学分
6	综合素养 坚定信念 训练	700402Z0X20	本课程模块主要任务是使学生拥有强大的信念，不论是在学习、生活还是未来工作中都能以强大的信念支撑自己。通过自己的信念让自己更加自律、自信、自强。课程以实际典型情境和典型工作任务为基础模拟真实职场，通过对学习任务完成情况的总结与思考不断总结规律找出应该继续保持和改进的地方并持续改进直至实现目标。	72/4	
7	综合素养 自信突破 训练	700402Z0X21	本课程主要任务是通过之前学习的自信模块内容进而再次加深学生对自信的认识和理解。从我们如何获得真正的自信出发，使学生掌握如何获得真正自信的方法和途径。	54/3	校企合作 课程
8	综合素养 魅力表达 训练	700402Z0X22	本课程主要任务是使学生在学习完成该模块之后能提升交流流畅度从多角度思维开发。提升自信度，突破内心的阻碍，轻松表达。学会科学发声，开发声音的魅力，悦耳动听。提升感染力，提升心的内在力量，打动人心。提升整体状态，展现真我的风采，身心一致，发掘自身优势—提升自信，展现独特魅力。	54/3	包含 行政 实务 三选 一 共 5 学分
9	综合素养 主动服务 训练	700402Z0X23	本课程主要任务为使学生明确主动服务的标准 理解为什么要做到主动服务 掌握主动服务的要点。通过真是案例使学生对未来岗位中有可能遇到的服务场景进行模拟练习，从而使学生更进一步明确在服务过程中的需要注意和掌握的技巧。	36/2	包含 行政 实务 四选 三 共 6 学分
10	综合素养 综合能力 运用	700402Z0X24	本课程模块主要任务是通过根据航空专业真实工作场景，布置任务，使学生在各种工作场景中利用所学知识进行综合实训，解决实际问题，锻炼职业素养综合能力。	36/2	

11	韩语 (中职)	700402Z0X25	本课程主要任务是通过此课程的学习拓宽学生视野,学生掌握韩语的基本发音,具备基本的听说读写能力,了解韩国传统文化,能够运用韩语进行简单的口语交流,提高运用韩语服务的能力。	36/2	
12	行政实务 (中职)	700402Z0X26	本课程主要任务是提高熟练运用现代办公技术手段的能力、人际交往和组织沟通协调的能力,适应企事业单位行政实务管理岗位工作的需要。	72/4	第四、 第五 学期 分别 选2学 分
13	茶艺 (高职)	500405G0X13	本课程主要任务是通过课堂讲解、技能训练、观看影像资料等活动组织教学,通过学习,学生可以进一步了解茶技茶艺、茶风茶俗、茶具茶事等活动。有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵,更好地为其专业学习和今后的职业发展服务。	36/2	三选 二共4 学分
14	化妆与形象设计 (高职)	500405G0X14	本课程主要目的是以提高学生分析人物特点和进行人物化妆与造型的能力,并为今后从事专业领域的实际工作打下坚实的基础。通过本课程的学习,使学生熟练掌握人物化妆的基本原理和专业技能知识;掌握各类皮肤的特点,对化妆有一个正确的认识,并熟悉每一个化妆步骤的特点及操作方法;具备人物化妆方向所需的各种设计能力。通过课堂讲授和实际操作训练,逐步培养学生理论联系实际,综合运用专业知识解决实际问题的能力。	36/2	
15	英语口语应用	500405G0X15	本课程主要内容使学生通过形式多样的语言技能训练,能就日常生活中常用的话题用比较简单的英语准确地表达自己的思想。以达到在具体的社会语境中得体地使用语言的目的。并通过法律环境下的语言教学来提高用英语从事涉外业务的水平,内容包括公共道德、人际关系、生活习惯、校园生活、旅游观光、环保购物、留学求职等。另根据学生的专业、兴趣和未来职业需求,增加外交礼仪,运用英语处理涉外警务活动内容。	36/2	

(5) 岗位实习课

岗位实习课程是必修课程

序号	课程名称	课程代码	主要教学内容和要求	学时/ 学分	备注
	岗位实习	700402Z0B27	学生通过从事一定的工作实践或生产操作对特定技术、技能或综合职业能力有相应的提升,是实	600/30	

1	(中职)		践 教学的重要形式之一，学生离校走入企业生产一线，在企业中进行职业素质方面的强化训练，了解社会，增强岗位意识和岗位责任感，提升职业素养。		
2	岗位实习 (高职)	500405G0B16	学生通过航空服务专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；掌握机场地面服务岗位中间询服务、行李查询、贵宾服务、海关边检、高端服务接待等岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成吃苦耐劳、精益求精、爱岗敬业、诚实守信的职业精神；锤炼学生意志品质，服务学生全面发展，增强学生的就业能力。	570/22	

八、教学进程总体安排

(一) 课程结构比例表

三年

总学时	总学分	公共基础课学时	公共基础课学时占比>=33%	实践课学时	实践课学时占比>=50%	选修课学时	选修课学时占比>=10%
3120	170	1152	36.9%	1656	53%	414	13.3%

五年

总学时	总学分	公共基础课学时	公共基础课学时占比>=30%	实践课学时	实践课学时占比>=50%	选修课学时	选修课学时占比>=10%
4926	281	1548	31%	2704	54.9%	486	10%

(二) 教学活动周进程安排表(单位：周)

项目 学期	入学教育	军事训练	理实一体化教学	劳动教育	社会实践	认识实习	岗位实习	毕业设计	考证	考试	总周数	备注
一	0.5	1	18							0.5	20	
二			17	1	1	0.5				0.5	20	
三			18		0.5	0.8			0.2	0.5	20	
四			17	1	0.5	1				0.5	20	

五			18		0.5	0.8			0.2	0.5	20	
六							20				20	
七	0.5	1	16		1	1				0.5	20	
八			16		1	2			0.5	0.5	20	
九			16		1	2			0.5	0.5	20	
十							19	1			20	
合 计	1	2	136	2	5.5	8.1	39	1	1.4	4	200	

(三) 实践教学环节安排表(单位: 周)

序号	名称	总周数	第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年		备注
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	军事训练	2	1						1				
2	机场观摩学习	0.5		0.2						0.3			
3	岗前技能培训	4									4		
4	岗位实习	39						20				19	
5	毕业设计	1										1	

(四) 职业证书考取安排表

序号	证书名称及等级(必考/选考)	拟考学期	对应课程	开设学期	证书类型
1	民航地面服务职业技能等级初级证书(必考)	5	值机服务	4、5	职业技能等级证书
2	民航安全检查职业技能初级证书(选考)	4	民航安全检查	3、4	职业技能等级证书
3	空中乘务职业技能等级初级证书(选考)	5	客舱服务	4、5	职业技能等级证书
4	空中乘务职业技能等级中级证书(必考)	9	民航客舱服务与管理、客舱服务实训	8、9	职业技能等级证书
5	高等学校英语应用能力AB级考试(选考)	7, 8, 9	大学英语、民航乘务英语	7, 8, 9	应用能力证书
6	普通话证书(选考)	5, 6, 7, 8, 9	普通话语音基	7, 8	能力水平测试

		如果我是你	必修				1						
		新起点、新方向	必修							√			
		我的青春我做主	必修								√		
		职面未来	必修									√	
	五育教育活动	“知礼守法我做起”主题系列活动	必修	√	√					√			
		“知恩懂孝我担当”主题系列活动	必修			√	√				√		
		“勇于对不良现象说不”主题系列活动	必修					√				√	
		入学教育	必修	10									
		艺术节-年度教育教学成果展	必修	2W		2W		2W					
		体育节-运动会	必修	2W	2W	2W	2W	2W					
		社团活动	必修	28	28	28	28	28		√	√		
		付冬梅主题教育	必修	√		√		√					
		青春风采 show	选修	1		1		1					
铸匠铸魂系列	主题班会	带着目标上路	必修		1								
		从菜鸟到达人	必修				1						
		铸就非凡匠心	必修					1					
		做自己人生的掌舵者	必修		1								
		世界这么大，带你去看看	必修			1							
		用心经营生活	必修						1				
		未来扑面而来	必修					1			1		
	五育教育活动	“带着目标上路”主题系列活动	必修	√	√							1	
		“从菜鸟到达人”主题系列活动	必修			√	√						
		“铸就非凡匠心”主题系列活动	必修					√					
		双创节-学生创意项目孵化及展示活动	必修	√	√	√	√	√					
		技能大比拼	选修	1	1	1	1	1					

说明：

1. 主题班会使用周一“主题班会课”学时，“爱国主义歌曲合唱、史诗朗诵比赛”使用周四“团活动”学时，其他教育活动结合实际安排，使用“主题班会课”学时、“团活动”学时、早读晚自习时间及课余时间。

2. 表中“W”表示“周”、“√”表示在相应学期内自行安排时间，不限定学时量。

（六）教学进程安排表（见附录1）

九、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。本专业学生数与专任教师数比例不高于 16:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于20%。双师型教师占专业教师比不低于80%。兼职教师应占专任教师总数的20%。

2. 专任教师

本专业教师均为本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格以及高级中学教师资格证书，获得本专业相关中级及以上职业资格。同时教师有坚定的理想信念、良好的师德和终身学习能力，具有民航地面服务、民航空中服务、民航安检等专业知识和实践能力，具有信息化教学能力，能够开展专业课程教学改革和科学研究，同时每年至少 1 个月在企业的实践经历。

航空服务教师团队应涵盖公共基础课、专业基础课、专业核心课、实习指导教师和企业兼职教师。能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

本专业兼职教师都是从航空公司、机场聘任，具备良好的思想政治、职业道德和工匠精神，具有扎实的民航乘务员专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务，对整个航空服务专业的发展有指导作用。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训实习基地等。

1. 专业教室要求

专业教室应具备多媒体设备,包括电脑、投影仪、功放等多媒体设备,教室环境 WIFI 全覆盖,并具有网络安全防护措施。以便于学生登陆手机平台参与信息化教学。安装应急照明装置并保持良好状态,符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻等。

2. 校内实训室要求

对接智慧机场建设需求,引入智慧空港数据系统、自助托运行李设备,升级改造民航地面服务实训室;适应“互联网+”发展,引入虚拟现实系统,打造虚拟现实实训基地。

根据工作过程为导向的课程理念及航空服务操作流程,按照北京市中等职业学校实验实训基地装备标准,建立仿真航站楼式实训基地。实训基地能够满足航空服务专业的实训项目,主要包含了从航前形象准备到进出港航班动态发布、值机换牌、证件查验、行李托运、安全检查、客舱服务、灭火训练、紧急撤离、功能齐全,项目完备,保障了专业核心课程的实施。

表 9-1 航空服务专业现有实训场地一览表

序号	实训室名称(面积m ²)	主要功能	主要设施设备配置及数量	对应的主要课程
1	安检实训室(45m ²)	X 射线机 1 套 自动值机系统 1 套 人工值机系统 1 套 金属探测门 2 套 金属探测器 6 把	完成人身检查、证件检查、物品检查等实训项目	民航安全检查
2	值机实训室(50m ²)	柜台、出票系统 自助值机系统	完成订票出票、办理广播、行李托运、值机等训项目	民航地面服务 民航票务
3	B737-800 服务训练舱(30m ²)	综控设备 1 套 餐车 6 套 救生衣 2 套	完成机上服务的所有流程以及特殊情况的处理的实训项目	客舱服务
4	应急撤离舱(30m ²)	综控设备 1 套 滑梯 1 套	完成客舱失火、释压实训,完成应急撤离的相关指令和撤离的要领的实训项目	客舱服务 客舱应急
5	灭火训练舱(25m ²)	综控设备 1 套 灭火器 2 台	完成飞机上着火的灭火技巧和处理方法	客舱服务 客舱应急
6	舱门训练器(5m ²)	A340 舱门训练器 1 套 737-800 舱门训练器 1 套	完成舱门正常情况和非正常情况下的开启训练	客舱服务
7	礼仪服务实训室(60m ²)	镜子 2.5×5 米	航空礼仪 与专业化形象	完成仪态礼仪及日常交往、仪式服务礼仪的实训
8	化妆实训室(30m ²)	化妆包 1 套 化妆台、椅 30 套	航空礼仪 与专业化形象	完成专业化形象的塑造
9	形体实训室(100m ²)	把杆 5 米 镜子 2.5×5 米	形体塑造	日常形体塑造训练
10	智慧教室(80m ²)	VR 互动屏一台	地面服务	机场地面服务

序号	实训室名称(面积m ²)	主要功能	主要设施设备配置及数量	对应的主要课程
		VR 操作设备三台	客舱应急处置	模拟训练、客舱应急处置模拟训练

3. 校外实训基地基本要求

为保障航空服务专业人才有效培养，让人才培养过程紧密结合实际工作岗位，通过与企业建立实践和顶岗实习基地，在专职教师和企业技术人员的共同指导下满足学生各个岗位的实践和顶岗实习工作，提升专业技能、职业能力和职业素质，提高社会适应能力，增强完成岗位工作任务信心。企业为参加实践项目的学生建立档案，考核合格后，记录学生参加实践经历，并把这些学生作为企业的后备人才登记在案。

表 9-2 航空服务专业校外实训场地一览表

序号	实习基地名称	基本条件与要求	实习内容	接收人数
1	北京首都机场航空服务有限公司	配套设施齐全，承接首都机场旅客服务	承担首都机场旅客服务、行李服务、咨询服务等	50
2	北京航空食品有限公司	配套设施齐全，承接首都机场旅客的餐饮服务 and VIP 接待	承担首都机场和各航空公司旅客 VIP 服务，为各大航空公司航班提供餐饮配送服务	20
3	首都机场空港贵宾有限公司	配套设施齐全，承接机场 VIP 接待	承担首都机场和各航空公司旅客 VIP 服务	10
4	首都机场航空安保有限公司	配套设施齐全，承接首都国际机场、大兴机场安全保卫工作	承担首都机场、大兴机场旅客及货物等安全检查工作	20
5	北京首航环宇航空咨询有限公司	配套设施设备齐全，承担首都机场、大兴机场防爆测温工作	承担首都机场、大兴机场爆炸物检测、旅客检测等工作	30
6	北京会议中心	配套设施齐全，承接全国两会与北京两会服务等政府的大型会议	礼仪引导、VIP 服务、会议服务、餐饮服务、客服前台	20

（三）教学资源

1. 教材选用机制和要求

中职阶段思想政治、语文、历史三科，必须使用国家统编教材。高职阶段必须使用国家统编的思想政治理论课教材、马克思主义理论研究和建设工程重点教材；中职阶段其他公共基础课教材须选用国家规划教材；

中职阶段及高职阶段专业课程教材优先从国家和省级规划教材中选用，也可在学校教材

信息库中选用，建议选用校企合作开发活页式/工作手册式校本教材，不得以岗位培训教材取代专业课程教材。

选用的教材应符合课程标准的基本要求，必须具有思想性、科学性、先进性和适用性。相同课程标准的同一门课程选用一种教材，确因教学需要的辅助教材，任课教师提出拟选用教材，须经各教学实施部位审议通过方可使用。

2. 图书文献配备要求

本专业相关图书资料配备，为更好的满足航空专业人才培养需求，达成人才培养目标，培养学生多方面学习发展以及从专业建设、教科研等工作的需要出发。专业根据空中服务、地面服务、安全检查、素养提升、沟通表达、团队合作、历史文献等不同方面配备超过10套相关书籍，方便师生查询、借阅，且定期更新。在校园网开放中国知网以便师生查阅资料。

3. 数字化教学资源配置要求

升级专业课程，打造课程配套微课，题库、学习页等资源，并上传至智慧职教资源库。并能及时更新智慧职教资源库课程资源，实现线上线下混合式教学。开发符合当下民航标准的实训手册，满足学生实训需求。结合专业需要，开发和配备一批优质的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、网络课程等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足多种形式的信息化教学要求。

（四）教学方法改革

专业围绕航空服务专业培养高素质民航服务人才的培养目标，结合中职学生学习基础薄弱、学习兴趣不高、学习目标模糊的特点，专业从教学设计、实施、评价三个阶段入手，打造“有用、有趣、有效”的三有课堂。并通过新建成的VR智慧教室，将专业课程按照理论、虚拟、实操三个环节进行实施。使学生在重点、难点方面更容易接受，并更愿意参与课堂，提升学习效率。

在教学内容分析的基础上，针对学生的学习特点和当代学生的信息化生存环境，教师采用行动导向教学法，让学生在情境中动起来，自主探究、合作学习，实现做中学、学中做；同时考虑学生是信息时代，喜欢网络，教师开发各种资源，让学生在游戏中的学习、在仿真中训练、在情境中体验，实现做中学、学中做，感到学习是“有趣”的。以此唤醒学生学习意识，点燃学习热情，激发学习兴趣，让全体学生都参与课堂教学活动之中，体验学习过程，享受学习乐趣，促进学以致用、用以促学、学用相长，收获学习成果。

（五）教学评价改革

1. “行、企、校”多主体评价

传统试卷考试不足反映民航业服务岗位“微笑服务、以形动人、用心关爱、以情感人”的特点，专业采用“理论考试+综合项目情境化”相结合的方式进行学业评价。即采用闭卷试卷检验文化知识学习效果，技能、素养融入情境进行模拟展示，邀请行业专家、企业教员和教师共同参与评价，检验学生学习效果是否达到行业标准。

2. 开发课堂、课程、顶岗实习评价工具表，实施“两维三阶”评价

针对民航业服务人员对综合素养和专业技能并重的特点，从课堂教学，课程建设，顶岗实习方面制定评价表。开发“两维三阶”测评工具，综合素养和专业技能两个维度，一节课、一门课程、顶岗实习期间的三个阶段评价。

课堂效果评价，开发教师教学反思复盘表和学生学习状态自测工具表，每月抽测一次，检验课堂教学效果。

课程效果评价：每学期期末，选取源自来自民航服务岗位的真实工作任务作为考核项目，由教师和机场、航空公司的专家及家长全程观察学生在完成任务过程中发现问题、分析问题、解决问题等综合职业能力，检验每门课的教学效果。

岗位实习评价：学生在岗位实习期间，校企双方共同对顶岗实习学生进行评价，确定学生的专业能力和综合素养确实达到企业要求。学校和企业要共同开发针对顶岗实习学生的评价标准，共同从不同的维度，有针对性的对学生进行综合测评，确实对学生的真实情况有一个客观而公正的认识。专业要善于从总的评价结果中发现专业教学中的优势与不足，不断改进专业教学，提升教学质量。

学生学习效果采用综合职业能力评价的手段进行。综合职业能力指岗位专业知识、技能和能力素养以外最基本、最关键的职业意识、职业，职业精神、态度和职业能力等基本综合素养集合。结合学校的实际情况，每学期从文化基础、职业能力、职业核心素养、企业实践能力四个维度，依据学生学习、实训过程中的表现和效果，对学生进行全方面的综合评价。

表 9-3 岗位实习评价表

	考核项目	考核结果	
		分数	评分标准
企业 考核 (50 分)	出勤情况	10	企业根据考勤记录对学生进行打分，没有无故旷工的打 10 分，每无故旷工一次扣 1 分，扣完为止。
	职业面貌	5	根据企业的监督记录进行打分，积极工作有活力的打 5 分，一般的打 3 分，消极的打 1 分。
	违纪情况	5	根据企业记录打分，无违纪记录的打 5 分，有一次扣一分，扣完为止。

	职业态度	10	根据监督记录打分，积极工作学习技能的打 10 分，态度一般的打 1 分，不认真学习技能的打 3 分。			
	完成工作任务情况	20	根据企业的记录，较好完成工作的（无发生大错误的）打 20 分，完成工作一般的打 15 分，工作中犯有错误的但积极改正的打 10 分，犯错但不思改正的打 5 分。			
学校考核 (30 分)	综合素养	10	体现在日常行为活动中的点滴规范，包括考勤、宿舍、财产、会议、作业、活动、诚信、工作、礼仪、学习态度、课堂纪律、班级卫生、团队协作等。			
	知识考核	10	根据考核实际情况打分。			
	沟通考察学生实习情况	10	教师根据企业对学生的评价了解，对学生进行打分。评价较高的打 10-7 分，评价一般的打 6-4 分，评价不好的打 3-1 分。			
学生自评 (10 分)	与教师交流	3	经常和老师交流的打 3 分，其余打 2-1 分。			
	企业人员的交流	4	经常和企业人员交流讨论工作问题的打 4 分，较少的打 3-1 分。			
	自我职业态度	3	自我感觉较好的打 3 分，感觉一般的打 2-1 分。			
学生互评 (10 分)	工作能力	4	工作能力较强的（较好完成工作的）打 4 分，一般的打 3-1 分。			
	交际能力	3	和同学、同事能够较好的交流的打 3 分，十分内向不善于言语的打 2-1 分。			
	思想道德	3	积极上进的：努力学习技能、能够成为合格职业人的打 3 分，工作态度一般的打 2-1 分。			
总分	100	优秀 (100-90)	良好 (89-80)	中等 (79-70)	及格 (69-60)	不及格 (59-0)
总评						

（六）质量诊断与改进

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制。健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学管理机制。加强日常教学组织运行与管理，定期开展 课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 建立专业教研活动机制。成立专业教研组，定期进行教学评估，针对重点、难点问题

开展教研，充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5. 建立人才培养方案实施的监管体系及修订机制。加强对人才培养方案实施情况的检查指导和必要的质量监测。形成人才培养方案修订机制，紧跟区域产业行业发展变化，结合人才培养质量，每年调整、更新专业人才培养方案，推进专业人才培养质量持续提升。

十、毕业要求

（一）学分要求和学分免修条件

修业年限内修满中职专业人才培养方案所规定的 170 学分，达到本专业人才培养目标和培养规格要求。

修业年限内修满高职专业人才培养方案所规定的 111 学分，达到本专业人才培养目标和培养规格要求。

比赛：参与中航协或者行指委举办的全国空乘技能大赛，可抵扣 1 学分，获得全国三等奖以上奖励，可抵扣 2 学分；分赛区比赛获得二等奖以上奖励，可抵扣 1 学分。参与其他比赛获得三等奖以上奖励视情况可抵扣 1-2 学分。

证书：考取 1+X 空中乘务、地面服务等国家或行业、企业职业技能等级证书，1 个抵 1 学分。

荣誉：获得市级“三好学生”“优秀学生干部”等同等荣誉，可酌情抵扣 1-2 学分。获得其他荣誉视情况可抵扣 1 学分

（二）思想道德要求

中职阶段学生坚持正确的政治方向，爱国拥党，理想信念坚定，思想道德高尚，行为习惯良好，无违规违纪；参与学校“三路十八湾”德育体系要求的十八项核心教育内容学习，三年评价成绩合格。

高职阶段学生坚持正确的政治方向，爱国拥党，理想信念坚定，思想道德高尚，行为习惯良好，无违规违纪；按照团中央、教育部在全国高校中推行“第二课堂成绩单”制度要求，参与通用标准、思想成长、实践实习、志愿公益、创新创业、文体活动、工作履历、技能特长等方面活动。能有较强的责任感以及安全意识。并具备在特殊情况下处理问题的能力。

（三）获取的职业证书要求

中职阶段取得地面服务职业技能初级证书。

高职阶段取得空中乘务职业技能中级证书。

（四）综合实践要求

通过本专业人才培养方案规定的全部教学环节及项目实践，在不同学段参与 1 项目以上

综合实践项目，在日常学习和项目实践中，具备良好的综合能力和综合素养，并考核合格。

符合以上要求，并且须通过本专业人才培养方案规定的全部教学环节，并考核合格，可授予本专业中职学历/高职学历毕业证书。

***（五）转段要求**

1. 成绩构成

考生转段成绩由中职阶段学习成绩和转段考试成绩两部分构成。其中，考生在中职阶段所学全部课程的平均成绩，总分 100 分，占总成绩 50%。考生参加“3+2”转段考试的成绩，总分 100 分，占总成绩的 50%。

2. 录取条件

中职阶段学生必须具有航空专业基础，侧重对专业理论知识和实操技能的考试，突出专业性。

（1）达到中等职业学校公共基础课程和专业课基本规定要求，并考核合格。

（20 参加中高职转段考试，并考核合格。

符合以上要求，且须通过本专业人才培养方案规定全部教学环节，并考核合格才能完成转段。

- (1) 考生需完成三年中职阶段学习，且全部课程取得及格或以上成绩；
- (2) 考生需通过“3+2”转段面试考试，且取得及格或以上成绩；
- (3) 以上两条标准，若有一项不符合要求，将不予录取。

十一、附录

附件1：教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称	课程编码	学分	学时分配			课程性质	考核方式	学期课时安排										备注	
					总学时	理论	实践			一	二	三	四	五	六	七	八	九	十		
公共基础课	1	思想政治	000000Z01	8	144	126	18	必修	考试	2	2	2	2								
	2	语文	000000Z02	11	198	162	36	必修	考试	2	2	2	2	3							
	3	历史	000000Z03	4	72	54	18	必修	考试	2	2										
	4	数学	000000Z04	8	144	108	36	必修	考试	2	2	2	2								
	5	英语	000000Z05	12	216	180	36	必修	考试	4	4	2	2								
	6	信息技术	000000Z06	6	108	18	90	必修	考试			2	2	2							
	7	体育与健康	000000Z07	10	180	36	144	必修	考试	2	2	2	2	2							
	8	音乐	000000Z08	1	18	6	12	必修	考试			1									
	9	美术	000000Z08	1	18	6	12	必修	考试				1								
	10	劳动教育	000000Z0	1	18	8	10	必修	考查					1							

			0B02																
	3	形体塑造	700402ZG0B03	11	198	20	178	必修	考试	2	2	3	2	2					
	4	航线地理	700402ZG0B04	4	72	36	36	必修	考试	4									
	5	职业心理健康	700402ZG0B05	2	36	30	6	必修	考试					2					
	6	航空运输地理	500405G0B01	2	36	18	18	必修	考试							2			
	7	民航服务礼仪	500405ZG0B01	2	36	16	20	必修	考试							2			
	8	形体与体能	500405ZG0B02	6	108	18	90	必修	考试							2	2	2	
	9	普通话语音基础	500405G0B03	4	72	36	36	必修	考试							2	2		融入普通话等级考试标准
	10	沟通技巧	500405G0B04	2	36	18	18	必修	考试								2		
	11	民航服务心理学	500405ZG0B05	2	36	30	6	必修	考试									2	
	12	就业指导	500405G0B06	2	36	20	16	必修	考试									2	
		专业必修（基础）课汇总		47	846	314	532			10	8	3	2	4	0	8	6	6	0
专业核	1	值机服务	700402ZG1B06	4	72	18	54	必修	考试			4							书证融通课
	2	票务服务	700402ZG	2	36	10	26	必修	考试				2						

心 课			1B07																
	3	行李服务	700402ZG 1B08	2	36	10	26	必修	考试		2								书证融通课
	4	民航安全检查	700402Z1 B09	4	72	18	54	必修	考试			2	2						书证融通课
	5	民航服务英语	700402ZG 0B10	8	144	108	36	必修	考试			2	2	4					
	6	客舱服务	700402ZG 1B11	6	108	36	72	必修	考试				2	4					书证融通课
	7	民航客舱设备操作 实务	500405G1 B07	2	36	18	18	必修	考试							2			书证融通课
	8	民航乘务英语	500405G1 B07	6	108	72	36	必修	考试							2	2	2	
	9	客舱安全与应急 处置	500405G1 B08	2	36	18	18	必修	考试								2		书证融通课
	10	民航客舱服务与 管理	500405ZG 1B09	2	36	18	18	必修	考试								2		书证融通课
	11	民航货物运输	500405G0 B10	2	36	18	18	必修	考试									2	
	12	机场旅客服务与 管理	500405ZG 1B11	3	54	18	36	必修	考试									3	书证融通课
	专业必修（核心）课 汇总			43	774	362	412			0	2	8	8	8	0	4	6	7	0
	专业必修课汇总			90	1620	676	944												
综 合	1	校内礼仪服务实训	700402ZG 0B12	8	144	36	108	必修	考查	2	2	4							

应用课程	2	校外礼仪服务实训	700402ZG0B13	8	144	36	108	必修	考查			2	2	4						
	3	重要会议服务实训	700402ZG0B14	8	144	36	108	必修	考查				2	2		2	2			
	4	客舱服务实训	500405ZG1B12	4	72	18	54	必修	考试									4		书证融通课
	综合应用课程汇总			28	504	126	378			2	2	6	4	6	0	2	2	4	0	
专业拓展课	1	综合素养自信养成训练	700402Z0X15	4	72	54	18	限选	考查	4										二选一 共 4 学分
	2	综合素养礼节养成训练	700402Z0X16	4	72	54	18	限选	考查											
	3	综合素养团队合作训练	700402Z0X17	4	72	54	18	限选	考查	4										二选一 共 4 学分
	4	综合素养责任养成训练	700402Z0X18	4	72	54	18	限选	考查											
	5	综合素养有效沟通训练	700402Z0X19	4	72	54	18	限选	考查			4								二选一 共 4 学分
	6	综合素养坚定信念训练	700402Z0X20	4	72	54	18	限选	考查											
	7	综合素养自信突破训练	700402Z0X21	3	54	36	18	限选	考查			3								包含行政实务 三选二 共 5 学分
	8	综合素养魅力表达训练	700402Z0X22	3	54	36	18	限选	考查											
	9	综合素养主动服务训练	700402Z0X23	2	36	18	18	限选	考查					2						四选三 共 6 学分
	10	综合素养综合能力	700402Z0	2	36	18	18	限选	考查											

[illegible]

附件2：职业分析及课程转化表

一、地面服务方向

1. 典型职业活动和工作任务分析表

典型工作任务		工 作 内 容				
		1	2	3	4	5
1	问询服务	地点问询	信息问询			
2	票务服务	售票服务	票务增项服务	退改签服务		
3	值机服务	国内航班值机服务	国际航班值机服务	特殊旅客值机服务		
4	特殊旅客服务	高端旅客服务	两舱旅客服务	特服		
5	登机口服务	登机口引导	登机口防疫	登机口辅助	登机口送机	登机口控制
6	行李查询	行李交付	少收行李处理	行李破损处理	行李内物丢失处理	

2. 职业能力分析表

典型工作任务及编号	1. 问询服务	工作任务内容及编号	1.1 地点问询；1.2 信息问询
典型工作任务描述	①在机场问询岗位完成 ②要借助机场查询系统、黑屏系统等 ③独立/协作完成工作		
能力类别	编 号	内 容	
职业能力	P-1.1.1	能够掌握机场整体布局情况，以进行正确地点指引	
	P-1.1.2	能够使用精准语言指引旅客到达正确位置	
	P-1.1.3	能够熟练掌握使用机场查询系统，查找对应位置	
	P-1.2.1	能够对乘客的需求进行分类指引	

	P-1.2.2	能够熟练掌握使用黑屏系统，查询航班信息，给予旅客对应帮助	
	P-1.2.3	能够掌握机场移动终端设备，给予旅客对应帮助	
通用能力	G-1.1	具有良好的文字表达能力和逻辑思维能力，能够整合相关信息，对旅客提出问题进行有效回复	
	G-1.2	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯	
	G-1.3	具备专业实践中必需的计算机应用能力，利用不同系统对问询内容进行搜索查找	
	G-1.4	具备专业实践中必需的英语表达能力，利用英语对问询内容进行解答	
社会能力	S-1.1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观	
	S-1.2	具备较强的保密和安全意识，能保守商业秘密	
	S-1.3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通	
	S-1.4	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够对旅客提供稳定可靠的服务保障	
发展能力	D-1.1	具备探究学习、终身学习的能力，能够顺应岗位需求发展趋势	
	D-1.2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够及时发现异常情况，并向上级反馈	
	D-1.3	具备随机应变能力，提高工作效率	
备注： 通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术； 社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任； 发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。			
典型工作任务及编号	2. 票务服务	工作任务内容及编号	2.1 售票服务；2.2 票务增项服务 ； 2.3 退改签服务
典型工作任务描述	①在票务服务岗位完成 ②要借助票务系统、使用办公软件等 ③独立/协作完成票务服务工作		
能力类别	编 号	内 容	
职业能力	P-2.1.1	能够使用票务系统，查询并售卖客票	
	P-2.1.2	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人意愿，为旅客查询并确认正确的航班信息	
	P-2.1.3	能够根据票务系统操作指令，结合旅客意愿，完成售票	

	P-2.2.1	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求，为旅客提供票务增项服务	
	P-2.2.2	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求，为旅客提供升舱服务	
	P-2.2.3	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求，完成特殊行李的售票服务	
	P-2.3.1	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求和客票限额，为旅客完成客票退改签服务	
	P-2.3.2	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求和客票限额，为旅客完成客票退票服务	
	P-2.3.3	能够根据民航旅客运输规则、结合旅客个人需求和客票限额，为旅客完成客票改签服务	
通用能力	G-2.1	具有良好的文字表达能力和逻辑思维能力，能够整合相关资源进行航班信息汇总	
	G-2.2	具备违规表现形式的甄别能力和安全意识，保障航班旅客及行李的安全出行	
	G-2.3	具备熟练运用指令及相关设备的能力，能够正确售卖客票	
	G-2.4	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯	
社会能力	S-2.1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观	
	S-2.2	具备较强的保密和安全意识，能保守商业秘密，保护旅客个人信息和财产安全	
	S-2.3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通	
	S-2.4	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够对旅客提供稳定可靠的服务保障	
发展能力	D-2.1	具备探究学习、终身学习的能力，能够顺应市场发展趋势	
	D-2.2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够根据不同旅客需求及特点发现问题，并向上级反馈	
	D-2.3	具备服务意识，为旅客提供个性化服务	
	D-2.4	具备对本岗位的远期职业规划能力，能够实现个人更好地职业前景发展	
备注：			
通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术；			
社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任；			
发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。			
典型工作任务及编号	3. 值机服务	工作任务内容及编号	3.1 国内航班值机服务；3.2 国际航班值机服务； 3.3 特殊旅客值机服务

典型工作任务描述	①在值机岗位完成 ②要借助互联网、离港操作系统等 ③独立/协作完成值机服务工作	
能力类别	编 号	内 容
职业能力	P-3.1.1	能够使用国内值机系统，为国内出港旅客办理值机手续
	P-3.1.2	能够使用二代身份证识别器、借助视觉识别等方式进行旅客和证件的核对，以及航班信息的确认，并输入旅客相关信息
	P-3.1.3	能够根据客票信息、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》及旅客个人意愿安排座位，使用国内离港系统为旅客打印登机牌
	P-3.1.4	能够根据客票信息、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》为旅客进行托运行李的办理
	P-3.2.1	能够使用国际值机系统，为国际出港旅客办理值机手续
	P-3.2.2	能够根据不同国家的入境证件要求对国际旅客进行证件的核对和查验，以及航班信息的确认，并输入旅客相关信息
	P-3.2.3	能够根据客票信息、民航旅客运输规则及旅客个人意愿安排座位，使用国际离港系统为旅客打印登机牌
	P-3.2.4	能够根据客票信息、民航旅客运输规则为旅客进行托运行李的办理
	P-3.3.1	能够使用值机系统，为特殊旅客办理值机手续
	P-3.3.2	能够根据不同轮椅旅客的需求提供相应服务，并记录信息留存
	P-3.3.3	能够根据民航旅客运输规则为无成人陪伴旅客提供相应服务
通用能力	G-3.1	具有良好的文字表达能力和逻辑思维能力，能够整合相关资源进行航班信息汇总
	G-3.2	具备违规表现形式的甄别能力和安全意识，保障航班旅客及行李的安全出行
	G-3.3	具备熟练运用指令及相关设备的能力，能够正确接收旅客、为旅客打印登机牌和行李条
	G-3.4	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯
社会能力	S-3.1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观
	S-3.2	具备较强的保密和安全意识，能保守商业秘密，保护旅客个人信息和财产安全
	S-3.3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通
	S-3.4	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够对旅客提供稳定可靠的服务保障

发展能力	D-3.1	具备探究学习、终身学习的能力，能够顺应市场发展趋势	
	D-3.2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够根据不同旅客需求及特点发现问题，并向上级反馈	
	D-3.3	具备服务意识，为旅客提供个性化服务	
	D-3.4	具备对本岗位的远期职业规划能力，能够实现个人更好地职业前景发展	
备注： 通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术； 社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任； 发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。			
典型工作任务及编号	4. 特殊旅客服务	工作任务内容及编号	4.1 高端旅客服务；4.2 两舱旅客服务 ； 4.3 特服
典型工作任务描述	①要询问旅客需求与禁忌，完成特殊旅客表格填写 ②要联系空中乘务员，完成特殊旅客表格提交 ③要根据机舱关门时间，送旅客登机 4、独立/协作完成信息收集整理 5、要借助对讲机、电话完成沟通		
能力类别	编 号	内 容	
职业能力	P-4.1.1	通过调度电话，能够获取高端旅客基本信息，掌握高端旅客动态	
	P-4.1.2	通过沟通话术，引导完成特殊旅客表格填写，与空中乘务员完成表格交接	
	P-4.1.3	能够熟练运用航班信息系统，及时掌握高端旅客航班动态	
	P-4.1.4	通过礼仪手势和引导话术，能够引导高端旅客入行政厅，送达至机舱门口与乘务员交接	
	P-4.2.1	熟练运用旅客信息系统，能够获取两舱旅客基本信息，掌握两舱旅客动态	
	P-4.2.2	通过礼仪手势与沟通话术，引导两舱旅客进入贵宾厅，辅助旅客方便、快速登机	
	P-4.2.3	能够熟练运用航班信息系统，辅助两舱旅客直观、明了航班动态	
	P-4.3.1	熟练运用旅客信息系统，能够掌握特殊旅客信息，做好前登机准备	
	P-4.3.2	通过沟通话术，引导完成特殊旅客表格填写，与空中乘务员完成表格交接	
	P-4.3.3	能够辨别特服类型（如人体器官运输），通过电话传递信息，打开绿色通道	
通用能力	G-4.1	具有良好的逻辑思维能力，能够整合相关资源，对旅客信息进行搜集和整合	

	G-4. 2	具有良好的礼仪素养，能够为旅客提供优质的服务	
	G-4. 3	具备熟练运用航班信息系统，能够获取航班信息和动态	
	G-4. 4	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯	
	G-4. 5	具备基础的英语语言能力，能够在工作中进行基本沟通	
	G-4. 6	具备良好的语言表达能力，能够流利准确地使用普通话与旅客进行有效的沟通	
社会能力	S-4. 1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观	
	S-4. 2	具备良好的职业道德和安全意识，能对旅客在平台信息进行保密	
	S-4. 3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通	
	S-4. 4	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够对旅客提供稳定可靠的服务保障	
发展能力	D-4. 1	具备探究学习、终身学习的能力，能够掌握内部执行标准	
	D-4. 2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够及时发现异常情况，并向上级反馈	
	D-4. 3	具备对突发问题应急解决能力，能够及时处理并反馈	
	D-4. 4	具备职业规划能力，能够做好个人职业发展规划	
备注： 通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术； 社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任； 发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。			
典型工作任务及编号	5. 登机口服务	工作任务内容及编号	5.1 登机口引导；5.2 登机口防疫 ；5.3 登机口辅助 ；5.4 登机口送机；5.5 登机口控制
典型工作任务描述	①在登机口服务岗位完成 ②要借助 NEW APP 操作系统、E-TERM 离港系统、互联网等 ③独立或者协作完成收集整理工作		
能力类别	编 号	内 容	
职业能力	P-5. 1. 1	能够根据各航空公司要求了解行李规格、尺寸，对行李进行再次检查	
	P-5. 1. 2	能够通过电子称，行李架，确定超规行李并进行违规行李处理	

	P-5.1.3	能够了解各航空公司关于托运行李相关规定，办理托运手续
	P-5.1.4	能够维护现场登机顺序，进行引流、分流，主动引导高舱位旅客优先登机
	P-5.2.1	能够通过互联网，查询各地防疫要求，确保旅客满足当地防疫要求
	P-5.2.2	能够根据各航空公司指导旅客填写防疫要求表格
	P-5.2.3	能够对不符合目的地防疫要求的旅客进行紧急处理
	P-5.3.1	能够通过离港系统确认飞机准确机位
	P-5.3.2	能够了解登机口各岗位职责，并协助其他岗位，保证飞机正点起飞
	P-5.3.3	能够进行登机口中英文广播，方便旅客准时登机，保证飞机正点起飞
	P-5.4.1	能够查询离港系统信息，填写出港派车单据，复核摆渡车与航班信息吻合
	P-5.4.2	能够根据离港系统，与乘务长核对舱单，保证实际飞行人数准确
	P-5.4.3	能够根据不同机型，了解飞机配载情况，并根据实际情况修改舱单
	P-5.5.1	能够使用扫描枪，复核登机牌记录信息，保证乘客信息正确
	P-5.5.2	能够根据不同航班，准备相应单据
	P-5.5.3	能够检查登机口设备，保证登机口设备正常使用
	P-5.5.4	能够判断并处理登机时的紧急情况，保证旅客正常登机
通用能力	G-5.1	具有良好的中英文表达能力和逻辑思维能力，能更好服务登机旅客
	G-5.2	具备熟练运用离港系统的能力，能够准确查询航班信息
	G-5.3	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯
	G-5.4	具备必需的计算机基础应用能力，能利用信息化技术完成相关工作业务
社会能力	S-5.1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观
	S-5.2	具备较强的保密和安全意识，能保护航班信息和旅客信息
	S-5.3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通
	S-5.4	具备较强的团队协作能力，保证登机口工作进行顺利
	S-5.5	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够对旅客提供稳定可靠的服务保障
发展能力	D-5.1	具备探究学习、终身学习的能力，提升个人业务技能，顺应民航发展趋势
	D-5.2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够根据不同航班特点及时发现异常旅客情况，能及时解

		决，并向上级反馈	
	D-5.3	具备创新服务意识，能够对不同旅客提供个性化服务	
备注：			
通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术；			
社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任；			
发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。			
典型工作任务及编号	6.行李查询	工作内容及编号	6.1行李交付；6.2少收行李处理；6.3行李破损处理；6.4行李内物丢失
典型工作任务描述	①在行李查询完成 ②要使用行李查询系统、内通等 ③独立/协作完成		
能力类别	编 号	内 容	
职业能力	P-6.1.1	能够及时进行设备故障处理，保障设备运行安全，避免旅客出现险患	
	P-6.1.2	能够帮助乘客进行行李核验，避免行李出现误拿现象	
	P-6.1.3	能够沟通协调设施摆放，保障设备齐全	
	P-6.2.1	能够清晰把握少收行李处理问题流程	
	P-6.2.2	能够正确填写行李卷宗、行李运输事故记录	
	P-6.2.3	能够合理观察分析旅客心理，提高谈赔效率，降低投诉率，减低成本	
	P-6.2.4	能够对乘客进行追踪，配合始发站处理不正常行李	
	P-6.3.1	能够清晰把握行李破损处理问题流程	
	P-6.3.2	能够正确填写行李运输事故记录、旅客赔偿单、行李装卸事故签证	
	P-6.3.3	能够合理观察分析旅客心理，提高谈赔效率，降低投诉率，减低成本	
	P-6.4.1	能够清晰把握行李内物丢失处理问题流程	
	P-6.4.2	能够正确填写行李卷宗、行李运输事故记录、旅客赔偿单	
	P-6.4.3	能够正确发送和阅读行李查询电报，进行行李内物丢失信息沟通确认	
通用能力	G-6.1	具有良好的文字表达能力和逻辑思维能力，能够整合相关数据	

	G-6.2	具备专业实践中必需的计算机应用能力，利用不同系统对问询内容进行搜索查找
	G-6.3	具有健康的体魄和心理素质，健全的人格，与良好的行为习惯
社会能力	S-6.1	具备强烈的爱国主义精神和社会责任感，树立正确的价值观、职业道德观
	S-6.2	具备较强的保密和安全意识，能保守商业秘密
	S-6.3	具备较强的沟通交流能力，能与旅客进行有效地互动和沟通，提高旅客满意度，降低投诉率
	S-6.4	具备较强的执行力，富有工作责任心，能够为用户提供稳定可靠的服务保障
	S-6.5	具备自我保护意识，能够保护自身安全
发展能力	D-6.1	具备探究学习、终身学习的能力，能够顺应岗位发展趋势，提升自身服务水平
	D-6.2	具备及时发现问题、分析问题及解决问题的能力，能够根据不同内容及时发现异常情况，并向上级反馈
	D-6.3	具备自我反思能力，通过案件分享，进行整合提升，避免后续问题出现。
备注： 通用能力：语言、数学、科技、人文与社会、艺术、运动与健康、信息技术； 社会能力：职业道德、法律法规、安全、环境保护、沟通交流、与人合作、项目管理、跨文化与国际视野、公民责任； 发展能力：学会学习、批判性思维、问题解决、创新思维、创业意识。		

3. 课程转化表

典型工作任务		专业核心课程	专业基础课程	综合应用课程	选修课程	公共基础课程
1	问询服务	值机服务	民航概论 民航服务礼仪 形体塑造 航线地理 职业心理健康	综合服务课程 民航旅客地面服务 职业技能等级证书 机场场务职业技能等级证书	韩语 茶艺 行政实务 自信养成训练 礼节养成训练 团队合作训练 责任养成训练 有效沟通训练	思政 语文 历史 数学 英语 体育 信息技术 美术
3	值机服务					
4	特殊旅客服务					
5	登机口服务					
2	票务服务	票务服务				
6	行李查询	行李查询				

					坚定信念训练 自信突破训练 魅力表达训练 主动服务训练 综合能力运用 英语口语应用	音乐
	合计					

4. 课程与职业能力对照表

序号	典型职业活动及其编号	对应的课程名称	课程类别	职业能力编号	通用能力编号	社会能力编号	发展能力编号
1	1. 问询服务 3. 值机服务 4. 特殊旅客服务 5. 登机口服务	值机服务	专业核心课	P-1.1.1	G-1.1	S-1.1	D-1.1
				P-1.1.2	G-1.2	S-1.2	D-1.2
				P-1.1.3	G-1.3	S-1.3	D-1.3
				P-1.2.1	G-1.4	S-1.4	D-3.1
				P-1.2.2	G-3.1	S-3.1	D-3.2
				P-1.2.3	G-3.2	S-3.2	D-3.3
				P-3.1.1	G-3.3	S-3.3	D-3.4
				P-3.1.2	G-3.4	S-3.4	D-4.1
				P-3.1.3	G-4.1	S-4.1	D-4.2
				P-3.1.4	G-4.2	S-4.2	D-4.3
				P-3.2.1	G-4.3	S-4.3	D-4.4
				P-3.2.2	G-4.4	S-4.4	D-5.1
				P-3.2.3	G-4.5	S-5.1	D-5.2
				P-3.2.4	G-4.6	S-5.2	D-5.3

				P-3. 3. 1	G-5. 1	S-5. 3	
				P-3. 3. 2	G-5. 2	S-5. 4	
				P-3. 3. 3	G-5. 3	S-5. 5	
				P-4. 1. 1	G-5. 4		
				P-4. 1. 2			
				P-4. 1. 3			
				P-4. 1. 4			
				P-4. 2. 1			
				P-4. 2. 2			
				P-4. 2. 3			
				P-4. 3. 1			
				P-4. 3. 2			
				P-4. 3. 3			
				P-5. 1. 1			
				P-5. 1. 2			
				P-5. 1. 3			
				P-5. 1. 4			
				P-5. 2. 1			
				P-5. 2. 2			
				P-5. 2. 3			
				P-5. 3. 1			
				P-5. 3. 2			
				P-5. 3. 3			
				P-5. 4. 1			
				P-5. 4. 2			
				P-5. 4. 3			

				P-5. 5. 1			
				P-5. 5. 2			
				P-5. 5. 3			
				P-5. 5. 4			
2	2. 票务服务	票务服务	专业核心课	P-2. 1. 1	G-2. 1	S-2. 1	D-2. 1
				P-2. 1. 2	G-2. 2	S-2. 2	D-2. 2
				P-2. 1. 3	G-2. 3	S-2. 3	D-2. 3
				P-2. 2. 1	G-2. 4	S-2. 4	D-2. 4
				P-2. 2. 2			
				P-2. 2. 3			
				P-2. 3. 1			
				P-2. 3. 2			
				P-2. 3. 3			
3	6. 行李查询	行李查询	专业核心课	P-6. 1. 1	G-6. 1	S-6. 1	D-6. 1
				P-6. 1. 2	G-6. 2	S-6. 2	D-6. 2
				P-6. 1. 3	G-6. 3	S-6. 3	D-6. 3
				P-6. 2. 1		S-6. 4	
				P-6. 2. 2		S-6. 5	
				P-6. 2. 3			
				P-6. 2. 4			
				P-6. 3. 1			
				P-6. 3. 2			
				P-6. 3. 3			
				P-6. 4. 1			
				P-6. 4. 2			
				P-6. 4. 3			

二、空中乘务方向

1. 典型职业活动和工作任务分析表

典型工作任务		工 作 内 容						
		1	2	3	4	5	6	7
1	起飞前准备	清点机供品	点餐准备	服务质量的检查记录	迎客	确认出口	安全须知	安全检查
2	餐饮服务	清点摆放餐食	餐食饮料加工保存	发放餐食与整理	特殊情况处置			
3	一般旅客服务	熟练掌握客舱中机供品、服务设备发放、操作流程	提供细致耐心的服务	检查客舱中的问题				
4	特殊旅客服务	登机服务	空中服务					
5	应急处置	通畅的沟通协调	及时做出正确的处置判断	情况总结				

2. 职业能力分析表

工作能力	职业能力		
起飞前准备	清点机供品	1. 能够清晰准确的核对机供品数量是否与公司要求配备一致	
		2. 清晰准确的核对机供品种类与类别	
		3. 能够对机供品质量进行有效把控	
		4. 能够将机供品进行合理分配，确保能够保证各航段使用	
		5. 对机供品的质量及旅客使用情况向公司进行反馈	
	点餐准备	1. 检查餐食质量	
		2. 确保餐食数量与配备清单一致	
		3. 对特殊餐食的发放方式有清楚的认知及服务禁忌	
		4. 清楚了解当日航班特殊餐食预定旅客信息	

		5. 确保餐食加热及烘烤质量
	服务质量的 检查记录	1. 明确服务设备的质量要求
		2. 能够正确使用服务设备
		3. 对设备的质量及时发现，及时报告
		4. 服务设备产生问题应及时准确的将其进行记录与反馈
		5. 行前应清楚了解设备保留情况并根据实际需求进行服务调整
	迎客	1. 完成地面准备阶段内容并报告乘务长
		2. 微笑迎接旅客
		3. 主动为旅客安排行李及其随身物品
		4. 保持行李安排安放中的安全性
		5. 对旅客行李中的宋赛物品进行固定
	确认出口	1. 明确了解本公司应急出口的相关政策
		2. 能够清晰准确的向旅客进行介绍
		3. 能够准确评估该作为旅客是否符合乘坐要求
		4. 至少具备双语（英、汉）表达能力
		5. 能够及时准确告知乘务长座位评估情况
	安全须知	1. 对客舱安全须知数量、质量进行检查，确认并报告乘务长
		2. 能够正确使用客舱视频播放设备
		3. 能够正确独立完成客舱安全演示
		4. 对待盲人、聋哑人进行单独客舱安全演示
		5. 乘务长对演示进行监控
	安全检查	1. 安全检查不能有遗漏
		2. 熟练正确掌握本公司安全检查标准
		3. 安全检查必须作为独立工作内容单独完成
		4. 安全检查时应注意语言使用及语气语调
		5. 安全检查内容确保不低于局方要求及标准

餐饮服务	清点摆放餐食	1. 了解普通舱、机组餐的配备标准和数量
		2. 能从清点餐食时快速熟记特餐数量和种类
		3. 合理分配各餐车的餐食种类数量
		4. 熟练掌握餐车的摆放位置，并了解烤炉架中餐食的摆放位置
	餐食饮料加工保存	1. 掌握咖啡、茶水的冲配方法
		2. 学习和掌握烤箱的使用方法、技巧
		3. 了解机上餐食的烘焙时间，使其能够以最佳口感呈现
		4. 长航线中，对餐食的保存与管理
	发放餐食与整理	1. 客舱餐饮服务中，与客舱乘务员进行默契的无缝衔接配合
		2. 餐饮服务结束后，能够快速对厨房用品进行整理分类
	特殊情况处置	1. 在厨房准备阶段，也能及时掌握客舱情况，回应乘客呼叫
		2. 熟练掌握烤炉失火，烧水杯漏电的处置程序
一般旅客服务	熟悉掌握客舱中机供品、服务设备发放、操作流程	1. 熟练掌握发餐发水顺序
		2. 旅客休息中如何面对休息旅客，醒后如何安排餐水
		3. 熟悉了解机上应急设备，在初次乘机的旅客提出问题时可熟练的介绍和引导
		4. 了解客舱灯光调节，可在夜航期间调节
		5. 了解客舱温度调节，在乘客提出温度调节需求时随时调节
		6. 机供品清点，避免在飞行过程中造成服务差错
		7. 熟悉烤箱使用，供餐时温度适中
	提供细致耐心的服务	1. 具备细致服务的意识
		2. 对乘客有耐心，具备耐心沟通的能力
		3. 及时提供毛毯服务
		4. 与旅客的沟通提升，使旅客飞行过程体验更好
		5. 及时为休息旅客关闭遮光板，提升服务意识
		6. 保持心态平和，微笑服务贯穿整个服务当中
	检查客舱中的问题	1. 安全检查中能及时发现问题
		2. 在寻舱过程中发现问题

特殊旅客服务	登机服务	1. 主动为特殊旅客介绍说明客舱服务设备的使用	(1) 给带婴儿旅客只因有婴儿板的卫生间
			(2) 为无人陪老人和儿童接受呼唤铃等座椅上服务组件的使用方法，卫生间的位置，餐饮服务介绍
		2. 引导特殊旅客阅读机上应急说明书	
		3. 收集该特殊旅客的特殊信息，结合航班特点传递信息给工作伙伴, 做好 VIP 的身份保密工作	
		4. 发现该特殊旅客可能出现的服务需求服务禁忌	(1) 保障 VIP 旅客的信息保密
			(2) 保障抱小孩的旅客婴儿头部朝向窗侧
		5. 对预定特殊餐食的旅客进行确认	(1) 特殊餐食种类和内容物的质量把控
			(2) 确认预定人的座位以及预定信息无误
	空中服务	1. 关注特殊旅客的动向，服务需求及时满足	(1) 残疾旅客机上使用卫生间的辅助
			(2) 掌握聋哑旅客和盲人旅客的服务方式和禁忌
		2. 把握特殊餐食的烘烤加热技巧，特殊餐食的提供时机	(1) 犹太餐的提供技巧
			(2) 婴儿奶粉的冲调
			(3) 掌握婴儿餐的提供技巧
		3. 落地前特殊旅客的服务信息传递	(1) 主动告知轮椅旅客，无人陪伴儿童最后下机等待乘务员陪同
			(2) 保证 VIP 乘客优先离机
应急处置	通畅的沟通协调	1. 面对特情，能够具备临危不乱的能力	
		2. 有效的安抚，和情绪失控的乘客进行沟通	
		3. 与各乘务员之间的合作与沟通	
	及时做出正确的处置判断	1. 熟悉掌握紧急情况下的处置程序	
		2. 机上应急设备的熟练使用	
		3. 当机组失能时，能够做准确的判断和指挥	
		4. 遇到安全紧急情况，可以快速指挥乘客撤离	
	情况总结	1. 对特殊情况的总结归纳能力	

3. 课程转化表

典型工作任务		专业核心课程	专业基础课程	综合应用课程	专业拓展课程	公共基础课程
1	起飞前准备	客舱服务	民航概论 民航服务礼仪 形体塑造 航线地理 职业心理健康	综合服务课程 空中乘务职业技能等级证书	韩语 茶艺 行政实务 自信养成训练 礼节养成训练 团队合作训练 责任养成训练 有效沟通训练 坚定信念训练 自信突破训练 魅力表达训练 主动服务训练 综合能力运用 英语口语应用	语文 数学 信息技术 体育 美术 英语 思政
2	餐饮服务					
3	一般旅客服务					
4	特殊旅客服务					
5	应急处置	客舱安全与应急处置	航空运输地理 形体与体能 民航服务心理学 沟通技巧	综合服务课程 空中乘务职业技能等级证书	英语口语应用	思想道德与法治 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 形势与政策 大学英语 大学体育 大学计算机基础

4. 课程与职业能力对照表

序号	典型职业活动及其编号	对应的课程名称	课程类别	职业活动能力编号
----	------------	---------	------	----------

1	1. 起飞前准备 2. 餐饮服务 3. 一般旅客服务 4. 特殊旅客服务	客舱服务	专业核心课	1. 1. 1
				1. 1. 2
				1. 1. 3
				1. 1. 4
				1. 1. 5
				1. 2. 1
				1. 2. 2
				1. 2. 3
				1. 2. 4
				1. 2. 5
				1. 3. 1
				1. 3. 2
				1. 3. 3
				1. 3. 4
				1. 3. 5
				1. 4. 1
				1. 4. 2
				1. 4. 3
				1. 4. 4
				1. 4. 5
				1. 5. 1
				1. 5. 2
				1. 5. 3
				1. 5. 4
				1. 5. 5
				1. 6. 1

				3.1.6
				3.1.7
				3.2.1
				3.2.2
				3.2.3
				3.2.4
				3.2.5
				3.2.6
				3.3.1
				3.3.2
				4.1.1.1
				4.1.1.2
				4.1.2
				4.1.3
				4.1.4.1
				4.1.4.2
				4.1.5.1
				4.1.5.2
				4.2.1.1
				4.2.1.2
				4.2.2.1
				4.2.2.2
				4.2.2.3
				4.2.3.1
				4.2.3.2
2	5. 应急处置	客舱安全与应急处置	专业核心课	5.1.1

				5.1.2
				5.1.3
				5.2.1
				5.2.2
				5.2.3
				5.2.4
				5.3.1

附件3：名词术语表

序号	术语	术语解释
1	航班	是指空运企业按规定的航线、日期、时刻经营的定期飞行活动
2	机组	指受指派在航空器上执行飞行任务的团队、包括飞行员、空乘及安全员。
3	机场	指供飞机起飞、降落、滑行、停放以及进行其他活动使用的规划区域，包括附属建筑物、装置和设施等。
4	航线	飞机飞行的路线称为空中交通线，简称航线。
5	国内航线	指运输的始发地、经停地和目的地均在中华人民共和国境内的航线。
6	备降	当飞机不能或不宜飞往预定着陆机场时，而降落在其他机场就称为备降。
7	值机	指民航的一种工种。就是为旅客办理乘机手续（换登机牌、收运旅客的托运行李、安排旅客的座位）

8	客舱释压	飞机客舱内的气压与外界大气压在短时间内平衡，客舱内的气压迅速下降，人在高空低气压环境中会发生缺氧症和高空减压，氧气在空气中的分量在各个高度都是一样的，只是高空中的密度较小，氧气的含量也就减少了。
9	解除滑梯预位	通常会在飞机降落前发给乘务员，目的在于让乘务员解除紧急滑梯预位避免其在登机口前触发。因为一旦预位未解除，紧急滑梯会在舱门打开时自动展开。
10	交叉检查	是飞行员和乘务员们通用的术语，意思是“你检查我的工作、我检查你的工作”。在机舱里，乘务员会相互检查他人的工作以确定舱门的疏散滑道是否被启动等。
11	航空公司	是指以各种航空飞行器为运输工具，以空中运输的方式运载人员或货物的企业。航空公司是以各种航空飞行器为运输工具为乘客和货物提供民用航空服务的企业。
12	客舱	是指航空器上载运旅客的隔舱。它要求保证旅客生活的舒适安全，设有舒适的座椅、舷窗、行李架、通道舱门、应急出入口、救生设备等。
13	应急撤离	飞机遇险，需要紧急撤离时，飞行机组和乘务组都有相应的预案和应急操作程序，而且都经过了严格训练，并且每年都会定期复训演练。在此简单介绍紧急撤离的基本知识和谈谈旅客在紧急撤离时的注意事项，及怎么防护避免自身受到伤害。
14	特殊旅客	是指需要给予特殊礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能承运的旅客。

15	要客	是指对于航空公司而言非常重要的客户，一般指政府要员、知名客户、常客等，享有订票优先、行李交付优先等优质服务。
16	乘务长	是负责航班内保障旅客们的安全以及舒适性；为有需要的旅客提供飞机餐等餐饮服务等；指挥旅客如何使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机等等。
17	乘务员	乘务员的主要职责是为乘客提供热情优质的服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件。
18	客舱安全员	是指为了保证航空器及其所载人员 安全，在民用航空器上执行安全保卫任务，持有本规则规定 的有效执照的人员。
19	机场安检	指的是指乘坐民航飞机的旅客在登机前必须接受的一项人身和行李检查项目，这也是为了保证旅客自身安全和民用航空器在空中飞行安全所采取的一项必要措施。
20	飞行前检查	机组人员对客舱内的设施检查，和乘客按照标准坐好。