**江苏省中等职业学校航空运输类**

**航空服务专业指导性人才培养方案（试行）**

**一、专业及代码**

专业类别：航空运输类（代码：24）

专业名称：航空服务（专业代码：700402）

**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**

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，掌握跨入航空运输行业所必需的基础知识与通用技能，以及本专业对应职业岗位所必备的知识与技能，能胜任空中乘务、航空地面服务、民航安全检查等一线工作，具备职业适应能力和可持续发展能力的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

**四、职业面向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **主要职业**  **（代码）** | **职业资格或职业技能等级要求** | **继续学习专业** | |
| 民航乘务员  （4-02-04-01）  航空运输地面服务员  （4-02-04-02）  安检员  （4-07-05-02） | 空中乘务（初级）  民航旅客地面服务（初级）  民航安全检查（初级） | 高职：  民航运输服务、民航安全技术管理、空中乘务、民航空中安全保卫、机场运行服务与管理等 | 本科：  民航运输服务与管理、航空服务艺术与管理等 |
|

**五、培养规格**

**（一）综合素质**

1.贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，树立正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的思想政治素质，坚定拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，自觉践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感，砥砺强国之志、实践报国之行。

2.具有社会责任感，履行公民义务，行使公民权利，维护社会公平正义。具有较强的法治意识和良好的道德品质，遵法守纪、履行公民道德规范和中职生行为规范。

3.具有扎实的文化基础知识和较强的学习能力，热爱航空运输事业，具有敬畏生命、敬畏职责、敬畏规章的民航精神和踔厉奋发、吃苦耐劳的工作作风，为专业发展和终身发展奠定坚实的基础。

4.具有理性思维品质，崇尚真知，能理解和掌握基本的科学原理和方法，能运用科学的思维方式认识事物、解决问题、指导行为。

5.具有良好的心理素质和健全的人格，理解生命意义和人生价值，掌握基本运动知识和运动技能，养成健康文明的行为习惯和生活方式，具有健康的体魄。

6.具有一定的审美意识和人文素养，了解古今中外人文领域基本知识和文化成果，能够通过1～2项艺术爱好，展现艺术表达和创意表现的兴趣和意识。

7.具有积极劳动态度和良好劳动习惯，具有良好职业道德、职业行为，形成通过诚实合法劳动创造成功生活的意识和行为，在劳动中弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神。

8.具有正确职业理想、科学职业观念和一定的职业生涯规划能力，能够适应社会发展和职业岗位变化。

9.具有良好的社会参与意识和人际交往能力、团队协作精神。热心公益、志愿服务，具有奉献精神。

10.具备质量意识、环保意识、安全意识、创新思维。

**（二）职业能力（职业能力分析见附件1）**

1.行业通用能力

（1）了解航空运输行业的现状与发展愿景，会通过不同的途径获取航空运输领域的新理念、新技术等，知道民航新模式、新业态和新动能及其对航空运输业未来发展趋势的影响。

（2）掌握民用航空器的种类、设施设备功能及使用规范，知晓气象对民用航空器的影响、空港的构成以及主要机场的三字代码。

（3）能够运用形体训练方法，进行形态训练，会运用民航服务礼仪规范开展客舱、地面服务工作，熟悉票务、值机、安检等服务流程与要求，会运用英语典型句式完成票务、值机、行李、安检以及货物托运等服务工作。

（4）能够使用离港系统协助旅客办理登记手续，会指引旅客前往到达区、获取中转旅客信息；能够遵守客货运输相关法律法规，能按货物托运服务的流程办理货物托运手续。

（5）爱岗敬业，吃苦耐劳，能适应航空运输岗位工作环境，养成规范操作和严谨细致的职业习惯，具有强烈的安全意识与服务意识。

2.专业核心能力

（1）了解民航服务人际沟通的基本原则与方法，能进行自我心理调节，会运用民航沟通技巧与普通旅客、特殊旅客等进行有效沟通，能与民航旅客等进行良好地沟通，处置好旅客运输、航班运输等不正常情况。

（2）掌握民航安全检查的基础知识和基本技能，会规范操作手持金属探测器、X射线安检仪等安全检查设备，能独立完成对民航旅客的证件检查、人身检查和物品检查，能正确处置民航运输违禁品等情况。

（3）掌握民航客舱服务工作流程与要求，能够识别客舱通讯设备、客舱安全演示所需设备、经济舱服务设备，能独立完成机上经济舱迎送客、广播、安全演示、经济舱餐饮等服务，能正确应对客舱餐食服务、饮料服务中的突发情况。

（4）了解航空安全管理的基本要求，熟悉民用航空器、民用机场、航空人员等安全管理规定，能判断与处置客舱失火、释压等安全事故，知晓应急撤离的程序与要求，会使用机上应急医疗箱等设备，能判断和处理压耳、晕机等不适症状，能实施单人心肺复苏。

3.职业特定能力

（1）能用标准规范、优美动听的普通话与旅客沟通，能运用中英文进行自我介绍与航空播音；能察觉要客的需要，并为要客提供个性化、针对性的服务；掌握酒水基本知识，并能独立完成酒水服务。

（2）能对民航服务类产品进行竞争力分析，根据顾客购买行为心理，运用多种营销方法促销民航产品；熟知亚洲、欧洲、北美洲、非洲等主要客源国的概况，能为旅客提供咨询服务。

4.跨行业职业能力

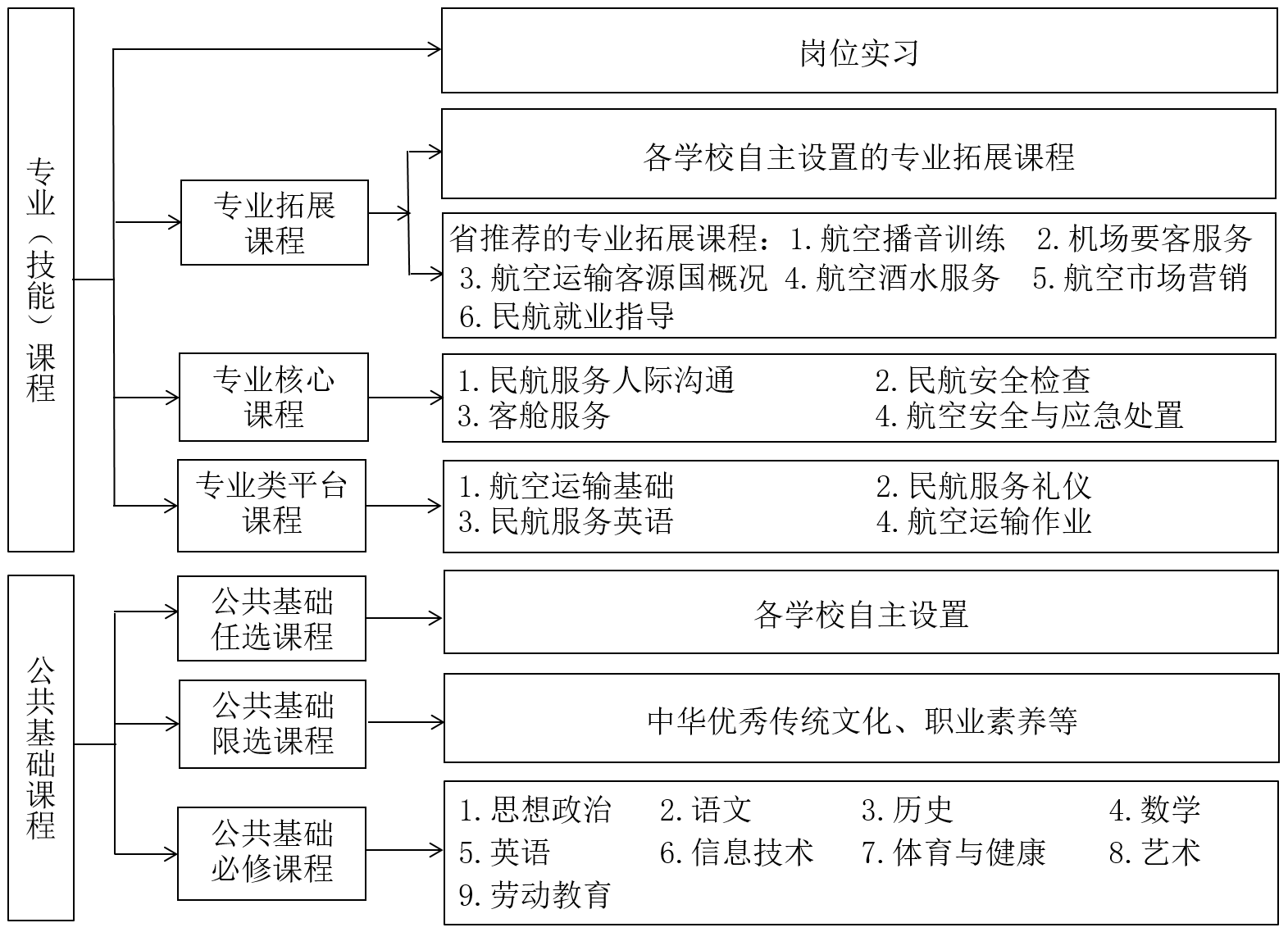
（1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

（2）具有创新创业能力。

（3）具有一线生产管理能力。

**六、课程设置及教学要求**

**（一）课程结构**



**（二）主要课程教学要求**

1.公共基础课程教学要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称** | **教学内容及要求** | **参考学时** |
| 思想政治 | 执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 144+（36） |
| 语文 | 执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 198 |
| 历史 | 执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定 | 72+（18） |
| 数学 | 执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 英语 | 执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定 | 144 |
| 信息技术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定 | 108 |
| 体育与健康 | 执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定 | 180 |
| 艺术 | 执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定 | 36 |
| 劳动教育 | 执行中共中央 国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时 | 18 |

2.主要专业（技能）课程教学要求

（1）专业类平台课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **（参考学时）** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 航空运输基础  （72学时） | （1）航空运输认知；  （2）地理与航线；  （3）民航运输机场；  （4）民用航空器；  （5）航空运输新技术 | （1）能够描述航空运输业的发展简史及分类，理解民用航空的定义，能简述民用航空的分类及特点；熟知旅客运输和货物运输的流程；  （2）熟悉民航系统的组成，了解民用航空不同发展阶段的特征；  （3）能够列举影响民用航空器飞行的因素，了解风、云、降水、气温等气象对飞行的影响；  （4）知晓世界航空运输业务的区域划分，熟悉国内主要航线的分布、航线网络特点，能进行时差换算；  （5）了解机场的作用、类型、等级及其构成，熟知国内主要空港的分布及各区域主要机场三字代码；  （6）能够描述飞机的飞行原理及机体构成，熟知民用航空器的分类及其主要机型，熟悉国内外民用航空主流客机的基本情况；  （7）了解航空运输新技术在航空运输管理、民航旅客运输、民航货物运输、机场服务等方面的创新与应用 |
| 民航服务礼仪  （108学时） | （1）职业形象塑造；  （2）体能训练；  （3）形体姿态训练；  （4）交际礼仪训练；  （5）对客服务礼仪实务 | （1）掌握民航服务人员职业形象要求与标准，能够通过发型设计、妆容塑造、服饰搭配等方面树立民航服务人员的职业形象；  （2）会运用形体训练方法，进行站、行、坐、蹲等形态训练；  （3）能够运用引体向上、坐位体前屈等体能训练方法，进行力量、耐力、协调、柔韧等项目训练；  （4）能够通过微笑、言语、鞠躬、手势等礼仪表现出民航服务人员的礼貌与礼节修养；  （5）会在民航旅客地面服务的典型职业情境中运用礼仪规范；  （6）能够在民航安全检查的典型职业情境中运用礼仪规范；  （7）能在民航空中服务的典型职业情境中运用礼仪规范 |
| 民航服务英语  （108学时） | （1）航空基础英语；  （2）场景交流沟通英语；  （3）日常英文业务文件读写；  （4）应急服务英语 | （1）了解地面服务等服务情境中常用的基础英语词汇、词组及典型句式，并理解其中文释义；  （2）能够正确听、说、读、写航空服务基础英语词汇、词组及典型句式；  （3）掌握机场问询、乘机登记、安全检查等情境中的高频词汇、词组与典型句式；  （4）能够在机场问询、乘机登记、安全检查等情境中听懂旅客的服务需求，并运用恰当的英语词汇、规范的英语句式与旅客进行沟通；  （5）掌握普通货物运输等文件中的专业词汇与表达方式，并能够读懂普通货物运输业务中的英文文件；  （6）掌握颠簸、客舱释压处置等情境中的专业词汇与表达方式，能够运用规范的英语口语向外籍旅客进行情况说明，并发布正确指令 |
| 航空运输作业  (108学时) | （1）旅客乘机登记；  （2）旅客服务作业；  （3）行李服务作业；  （4）货物收运作业；  （5）货物进出港作业；  （6）客货运输相关法规 | （1）能够登录离港系统，识读航班基本信息，检查磅秤、转盘等设备运行状况是否正常；  （2）能够使用离港系统接收国内普通旅客，安排座位，为国内普通旅客托运行李，协助旅客自助办理登记手续，完成自助登机牌打印和自助行李托运；  （3）会使用离港系统为旅客办理登机手续，识别登机口超大行李，清点登机人数与登机牌；  （4）能指示、引导旅客前往到达区，获取中转旅客信息，区分中转和过站的差异，分流、引导过站旅客；  （5）能够将国内航班行李交付旅客，熟悉民航行李信息查询、跟踪方式；  （6）能够对国内航班不正常行李进行登记、查询，对国内到达区遗留物品进行安全处理；  （7）熟悉货物托运服务的流程及要求，能接受货主委托办理货物托运手续，并完成货运全过程的跟踪服务；  （8）熟知民航客货运输相关法律法规，知晓客货运输服务要求，能为特殊旅客或特殊货物托运提供服务 |

（2）专业核心课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **（参考学时）** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 民航服务人际沟通  （108学时） | （1）民航服务人员心理调节；  （2）普通旅客服务与沟通；  （3）特殊旅客服务与沟通；  （4）旅客运输不正常情况的沟通；  （5）航班运输不正常情况的沟通 | （1）熟悉影响民航服务人员工作质量的心理因素，能运用情绪调控等方法调节自身的心理，提升民航服务质量；  （2）掌握普通旅客的一般心理特征，能运用民航服务的沟通技巧与普通旅客进行良好的沟通，提供优质的服务；  （3）熟悉不同旅客的个性特征，能运用民航服务沟通技巧为旅客提供个性化服务；  （4）熟知与旅客沟通常用的口语语言和身体语言，能熟练运用口语和身体语言与旅客进行有效沟通；  （5）知道特殊旅客的常见类型及服务要求，能运用民航服务的沟通技巧与特殊旅客进行有效沟通，并提供针对性的服务；  （6）熟悉误机、登机牌遗失等旅客运输不正常情况，能进行旅客运输不正常的原因分析，能与旅客进行良好沟通，并处置好相应情况；  （7）熟知航班延误、取消、备降等航班运输不正常情况，能分析导致航班运输不正常的原因，能与旅客进行良好沟通，并做好不正常航班旅客的安置工作 |
| 民航安全检查  （72学时） | （1）违禁品识别与处置；  （2）X射线安检仪图像识别；  （3）证件查验；  （4）人身安全检查；  （5）随身物品检查 | （1）会识别民航旅客携带的违禁品，能正确描述民航违禁品的基本处置程序；  （2）能够辨认危险品的国际通用标识，并依据标识说出9类航空运输危险品的名称；  （3）熟悉X射线安检仪图像颜色变化规律，能根据X射线安检仪图像判读基本原则和方法，识别民航旅客携带的物品；  （4）熟知有效乘机证件的种类和使用规定，能够运用多种方法规范查验各类有效乘机证件；  （5）能辨别民航旅客身份证等有效证件的真伪，知道对涂改、伪造、变造证件的处置方法；  （6）会正确操作手持金属探测器、通过式金属探测门等民航安检设备，能规范地对民航旅客进行人身安全检查；  （7）掌握民航旅客随身物品检查的程序和方法，能规范地对旅客随身物品进行开箱（包）检查，并做好民航旅客暂存物品的处置 |
| 客舱服务  （108学时） | （1）客舱设备识别；  （2）机上广播服务；  （3）经济舱迎送客服务；  （4）客舱安全演示与安全检查；  （5）经济舱餐饮服务 | （1）知道民航客舱内话机、安全演示包等基本设备的位置和功能，能正确描述经济舱餐车等服务设备的使用方法；  （2）知晓飞机起飞前、起飞后、着陆后等不同情况下广播的播报特点及播报时间点，能使用内话系统独立完成飞机起飞前、起飞后、着陆后等情况下的中英文广播服务；  （3）掌握经济舱迎、送客服务的流程及规范，能辨识旅客纸质登机牌和电子登机牌，并按照流程及规范提供经济舱迎、送客服务；  （4）熟知客舱安全演示的流程及规范，能运用正确的动作标准与规范进行安全演示；  （5）知道客舱安全检查的原则和内容，能按照流程及规范对经济舱、厨房、卫生间等进行安全检查；  （6）熟悉经济舱饮料的种类及其适用旅客，能正确描述经济舱饮料服务和餐食服务的流程与规范；  （7）能按照规范摆放饮料车、餐车，能正确烘烤餐食，为经济舱旅客提供饮料服务和餐食服务，并能妥善处置经济舱餐饮服务中的突发情况 |
| 航空安全与应急处置  （108学时） | （1）空中航行安全管理；  （2）民用航空器安全管理；  （3）航空人员安全管理；  （4）民用机场安全管理；  （5）客舱安全应急处置；  （6）应急医疗处置 | （1）了解我国民航安全管理体系的构成，熟悉空中交通流量管理的三个阶段，以及我国空域的划分；  （2）熟知民用航空器的安全管理规定，掌握民用航空器安全管理的主要工作内容，了解航空维修安全管理的措施；  （3）了解机长、乘务员在机组中的地位，熟知乘务组各类人员的具体安全职责；  （4）掌握民用机场的飞行区、机坪等各区域的安全管理流程及操作规范，能识别民用机场的各种安全图标；  （5）能识别应急设备标识，会检查和使用应急设备，能在应急情况下开启、关闭舱门和应急出口；  （6）能按照程序实施灭烟灭火，能处置客舱、厨房、卫生间等失火情况；  （7）会判断客舱释压现象，能指导、帮助旅客应对客舱释压，能在释压后巡视客舱并救助旅客；  （8）熟悉晕机、压耳等机上常见疾病的症状，能实施心肺复苏，能操作机上应急医疗设备救护旅客 |

（3）专业拓展课程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程名称**  **（参考学时）** | **主要教学内容** | **能力要求** |
| 航空播音训练  （108学时） | （1）民航播音语音基础训练；  （2）空乘播音内容及训练；  （3）地勤播音内容及训练；  （4）特殊情况的播音要求及训练 | （1）掌握民航服务人员语音发声要求，能规范进行民航播音的语音训练、发声训练；  （2）掌握普通话正确的发音技巧，能用标准规范、优美动听的普通话进行播音；  （3）知晓民航播音的要求，能区分播音语言和生活语言；  （4）能熟练运用中英文进行航班确认、行李安排、机上欢迎词、终点站落地等情境的广播；  （5）会运用中英文进行办理乘机手续、推迟办理乘机手续、正常登机、航班延误、航班取消、航班到达等广播通知；  （6）能完成航班延误、机场寻人、失物招领、机上颠簸、旅客生病等特殊情况下的广播 |
| 机场要客服务  （72学时) | （1）要客服务内容；  （2）要客服务规范；  （3）要客服务礼仪；  （4）要客服务心理 | （1）掌握机场要客服务人员的基本要求，熟知要客服务的流程和内容；  （2）熟悉要客服务礼仪规范，能高质量地完成机场要客礼仪服务；  （3）熟知电话、问候、引领、柜台服务和休息室服务要领，并为要客提供细致服务；  （4）能妥善处理要客服务突发情况，为要客提供优质服务；  （5）能够察觉要客需要，合理调节要客情绪，为要客提供个性化和针对性的服务；  （6）熟悉塑造健康心理的方法，能自我调节心理，提升个人修养 |
| 航空运输客源国概况  （108学时） | （1）亚洲主要客源国；  （2）大洋洲客源国；  （3）欧洲主要客源国；  （4）北美洲主要客源国；  （5）非洲主要客源国 | （1）掌握日本、韩国、新加坡等亚洲国家的地理概貌、外交政策、出入境管理规定、经济发展、风俗习惯等，能为旅客提供问询服务；  （2）知晓澳大利亚、新西兰的国家概况、出入境管理规定、文化艺术、民俗风情、旅游胜迹等，能为旅客提供问询服务；  （3）熟悉英国、德国、法国等国家的地理概貌、经济发展、民俗风情、名胜古迹等，能为旅客提供出入境咨询等服务；  （4）掌握美国、加拿大的国家概况、出入境管理规定、外交政策、经济发展、风俗习惯等，能为旅客提供咨询服务；  （5）了解埃及、南非等非洲主要国家的地理概貌、外交政策、经济发展、风俗习惯等，能为旅客提供问询服务 |
| 航空酒水服务  （72学时） | （1）酒水基础知识；  （2）鲜榨果汁、鸡尾酒的制作及服务；  （3）酒水促销及服务；  （4）突发事件处理 | （1）熟悉不同酒的特性及其分类，熟知酿造酒、蒸馏酒、配制酒和不同软饮料的特点及其饮用方法；  （2）熟知软饮料、啤酒、葡萄酒等知名酒水品牌，能描述知名酒水的酿制工艺和特点；  （3）掌握鲜榨果汁、常见鸡尾酒的制作方法，能为旅客提供鲜榨果汁、常见鸡尾酒的服务；  （4）熟悉酒水相关知识，能为旅客提供航空酒水服务，向旅客推销酒水；  （5）能根据航空运输企业的要求，策划并实施主题酒会；  （6）能在酒水服务过程中，处理泼洒、滴漏等突发事件 |
| 航空市场营销  （108学时） | （1）民航市场环境；  （2）民航产品设计与维护；  （3）民航产品的定价与销售；  （4）民航产品的分销渠道与客户关系维护；  （5）民航产品的促销；  （6）民航市场营销管理与营销战略 | （1）熟悉民航市场营销要素，能熟知民航运输企业的竞争趋势；  （2）熟知民航产品的特点，能初步设计民航服务产品；  （3）会分析民航服务类产品的优劣势，能为优化民航产品的生命周期和产品组合提供合理化建议；  （4）掌握民航产品定价方法和定价技巧，熟悉民航客运价格体系，会进行价格发布；  （5）掌握民航产品分销渠道的类型，熟知分销渠道客户关系的维护方法；  （6）掌握顾客购买行为心理，会运用广告、人员推广、营销推广等方法促销民航产品；  （7）了解市场营销目标、市场营销组合、市场激励机制的含义，熟知民航运输企业常用的市场营销战略 |
| 民航就业指导  （72学时） | （1）航空面试基础；  （2）航空面试准备；  （3）航空面试应答；  （4）航空面试模拟 | （1）了解航空面试的意义，熟知航空运输企业人才选拔的基本条件；  （2）掌握航空面试的基本内容，熟悉航空面试的笔试题型；  （3）熟知航空面试流程，能根据相关要求进行面试准备；  （4）能熟练应答航空面试的常见问题，会应对航空面试中可能遇到的疑难问题；  （5）能准确把握航空面试提问的核心，理清回答问题的思路，能自信且条理清晰地回答面试中的问题；  （6）会在航空面试过程中，及时调整身心状态、适当地运用肢体语言 |

**七、教学安排**

**（一）教学时间安排**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **学期周数** | **教学周数** | | **考试**  **周数** | **机动**  **周数** |
| **周数** | **其中：综合实践教学及教育活动周数** |
| 一 | 20 | 18 | 1（军训）  1（入学教育及认识实习） | 1 | 1 |
| 二 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 三 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 四 | 20 | 18 | / | 1 | 1 |
| 五 | 20 | 18 | 1（《航空播音训练》—地勤播音综合实训） | 1 | 1 |
| 2（社会实践活动） |
| 六 | 20 | 20 | 18（岗位实习） | / | / |
| 2（毕业考核、毕业教育） |
| 总计 | 120 | 110 | 25 | 5 | 5 |

注：鼓励学校加强实践性教学，学时安排达到总学时的50%。

**（二）教学进程安排**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | | **课程名称** | **学时** | **学分** | **学期** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **公共基础课程** | 公共基础必修课程 | 思想政治 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ | （√） |  |
| 语文 | 198 | 11 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 历史 | 72 | 4 | √ | √ | （√） |  |  |  |
| 数学 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 英语 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 信息技术 | 108 | 6 | √ | √ | √ |  |  |  |
| 体育与健康 | 180 | 10 | √ | √ | √ | √ | √ |  |
| 艺术 | 36 | 2 | √ | √ |  |  |  |  |
| 劳动教育 | 18 | 1 | √ | √ | √ | √ | √ |  |
| 公共基础限选课程 | 中华优秀传统文化、职业素养等 | 36 | 2 | √ | √ |  |  |  |  |
| **小计** | | **1080** | **60** |  |  |  |  |  |  |
| **专业（技能）课程** | 专业类平台课程 | 航空运输基础 | 72 | 4 | √ |  |  |  |  |  |
| 民航服务礼仪 | 108 | 6 | √ | √ |  |  |  |  |
| 民航服务英语 | 108 | 6 |  | √ | √ |  |  |  |
| 航空运输作业 | 108 | 6 |  | √ | √ |  |  |  |
| 专业核心课程 | 民航服务人际沟通 | 108 | 6 |  |  | √ | √ |  |  |
| 民航安全检查 | 72 | 4 |  |  | √ |  |  |  |
| 客舱服务 | 108 | 6 |  |  | √ | √ |  |  |
| 航空安全与应急处置 | 108 | 6 |  |  |  | √ | √ |  |
| 岗位实习 | | 540 | 27 |  |  |  |  |  | √ |
| **小计** | | **1332** | **71** |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | **2412** | **131** |  |  |  |  |  |  |

注：1.“√”表示建议此课程开设的学期，“（√）”表示由学校根据实际情况选择性确定；2.本表不含军训、社会实践、入学教育及认识实习、毕业考核、毕业教育及公共基础课程任意选修课和专业拓展课程教学安排，包含这些课程则总学时合计应为3000~3300；3.本表中各学期课时安排约为500~540学时，如课时安排未达要求，由学校根据实际情况统筹安排，第5学期主要考虑公共基础课程任意选修课和专业拓展课程；4.课程开设顺序和开设学期，以及学时、学分，学校可根据实际情况调整。

**八、实施保障**

**（一）师资条件**

1.师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神，争做“四有”好老师。

2.专业能力

（1）专业带头人原则上应具备高级讲师及以上职称和较高的职业技能等级证书，拥有航空运输行业的专业视野和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。能广泛联系行业企业，较好地把握航空运输行业、专业发展态势，了解航空运输行业企业对本专业人才的实际需求，潜心课程教学改革，带领教学团队制订高水平的“实施性人才培养方案”，具有组织开展学校专业建设、课程建设、教科研工作等能力，在本专业教学改革发展中起引领作用，能切实提高人才培养质量。

（2）公共基础课程学科带头人和专业（技能）课程负责人应在该专业的课程教学、教育科研、课程开发等方面起到引领作用。要关注学科（课程）改革和发展状况，熟悉本学科（课程）的课程标准、教学任务、主要教学内容及要求。具有较强的课程研究能力和实施能力，能够组织开展具有一定规模的示范性、观摩性等教研活动，能够组织专业团队积极推进课堂教学改革与创新，提升课程数字化建设水平，建设新型教学场景，优化课堂生态，深化信息技术应用，打造线上线下混合式优质课堂。

（3）专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解和教学胜任能力；具有较强的教学设计能力、信息化手段的运用能力，能运用案例、情境等激发学生兴趣，高质量地完成日常教学任务；积极开展课程教学改革，具备一定的课程开发能力。专业教师还应具有航空运输行业的知识和技能，具有从事该专业所在行业中级以上职业技能等级证书或职业资格证书，近5年累计不少于6个月的企业实践经历。能够开展理实一体教学活动及实践技能示范教学，参加产学研项目研究及教学竞赛、技能竞赛等活动，还应了解民航运输行业发展动态，熟悉智慧民航应用技术。

（4）“双师型”教师应取得国家或省相关规定的职业资格或非教师系列的专业技术职称。如民航乘务员、民航安检员、民航客运员等非教师系列中级专业技术职称或与本专业有关的中、高级职业技能等级证书或职业资格证书。兼职教师须经过教学能力专项培训，并取得合格证书。

3.团队建设

专任专业教师与在籍学生的师生比，本科学历、研究生学历、高级职称的比例，专任专业教师高级以上职业技能等级证书或非教师系列专业技术中级以上职称的比例，兼职教师的比例及相关要求，应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定。专任专业教师中应具有来自不同专业背景的专业水平高的专任专业教师，建设符合项目式、模块化教学需要的课程负责人领衔的、跨学科领域的、专兼结合的教学创新团队，实现知识、技能和实践经验的优质互补和跨界融合，不断优化教师团队能力结构，以团队协作的方式开展教学、提升质量。

**（二）教学设施**

1.专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和航空服务专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，配备计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，满足信息化教学的必备条件；具有体现航空运输行业特征、专业特点、职业精神的文化布置。

2.实训实习基本条件

（1）校内实训实习基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班35名学生为基准，校内实训室配置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **实训室名称** | **主要设备名称** | **数量**  **（台/套）** | **规格和技术的特殊要求** |
| 形体训练实训室 | 投影仪 | 1 | / |
| 电脑 | 1 | / |
| 音箱 | 1 | / |
| 镜面墙 | 4 | 高：2.5m~3m，长：8m~10m |
| 把杆 | 4 | 直径：3.8m~5cm，材质为不锈钢、铝合金或特殊复合材料 |
| CBT实训室 | 计算机服务器 | 35 | / |
| 交换机和路由器 | 1 | / |
| UPS | 1 | / |
| 防火墙和安全设备 | 1 | / |
| CRS客票销售系统 | 1 | / |
| CKI值机服务系统 | 1 | / |
| 播音系统 | 1 | / |
| 化妆与形象塑造实训室 | 多媒体教学设备 | 1 | / |
| 化妆桌椅 | 35 | / |
| 化妆灯镜 | 35 | / |
| 航空静态模拟舱实训室 | 飞机客舱 | 1 | 舱体14.5m×3.8m×2.64m：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 |
| 广播与内话系统 | 1 | / |
| 闭路监控系统 | 1 | / |
| 空港地面服务实训室 | 值机应用服务器 | 1 | / |
| 值机柜台 | 4 | / |
| 值机工作站（电脑） | 3 | 处理器：4核及以上；内存：8GB及以上；硬盘：500GB及以上；显示器：20寸及以上 |
| 登机牌打印机和行李牌打印机 | 3 | / |
| 模拟离港值机系统软件 | 1 | / |
| 模拟机场登机口软件 | 1 | / |
| 登机口柜台 | 1 | / |
| 售票工作站（电脑） | 2 | 处理器：4核及以上；内存：8GB及以上；硬盘：500GB及以上；显示器：20寸及以上 |
| 模拟机场订票系统软件 | 2 | / |
| 电子客票行程单打印机 | 2 | / |
| 医疗急救设备 | 5 | 高级多功能复苏安妮模型（心肺复苏、基础护理）XY/CPR-B；自动体外除颤仪（AED） |
| 安检服务实训室 | 模拟安检信息系统软件 | 1 | / |
| 安检验证台电脑 | 2 | 处理器：4核及以上；内存：8GB及以上；硬盘：500GB及以上；显示器：20寸及以上 |
| X射线安检仪 | 2 | / |
| 手持金属探测仪 | 15 | 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 |
| 通过式金属探测门 | 2 | 外形尺寸：2240mm×860mm×670mm  通道尺寸：2020mm×700mm |
| 航空酒水服务实训室 | 工作台 | 8 | 300cm×100cm×75cm |
| 波士顿调酒壶 | 8 | 不锈钢 |
| 英式调酒壶 | 8 | 不锈钢 |
| 量杯 | 8 | 标有oz和mL刻度 |
| 吧勺 | 8 | / |
| 冰桶、夹子 | 8 | / |
| 酒桶架 | 2 | / |
| 量酒器 | 8 | 1oz和1.5oz，双头 |
| 各类载杯 | 160 | 鸡尾酒杯、玛格丽特杯、白兰地杯、子弹杯、香槟杯、啤酒杯、雪莉酒杯、古典杯、海波杯等 |
| 制冰机 | 1 | 小型 |
| 冰柜 | 1 | 具有冷藏功能 |
| 开瓶器 | 8 | 海马刀型 |
| 意式咖啡机 | 8 | 双头咖啡机 |
| 自动磨豆机 | 8 | 20cm×18cm×47cm |
| 咖啡烘焙机 | 1 | 烘焙室容量：250~300g |
| 摩卡咖啡壶 | 8 | 不锈钢 |
| 多媒体设备 | 1 | 55寸一体机或电脑+投影设备 |

（2）校外实训实习基本条件

校外实训实习基地应能够满足中等职业教学改革及新型人才培养模式要求，能完成客舱服务、民航安全检查、民航旅客运输等岗位群核心技能的训练，承担学校综合实习、岗位实习和专业教师企业实践，校企双方共同制订实习方案、组织教学与实习管理。校外实训实习基地的具体要求如下：

①根据本专业人才培养的需要和航空服务行业发展的特点，建立校外实训实习基地，一是以专业认识和参观为主的基地，该基地能反映目前专业发展新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育及认识实习提供条件；二是以接收学生社会实践和岗位实习为主的基地，该基地能为学生提供真实的专业综合实践训练的工作岗位。校外实训实习基地应有6个以上，且合作协议满3年。实习企业应具备独立法人资格、依法经营3年以上，具有一定的规模，能满足至少35人同时进行旅客服务、行李服务、安全检查、客舱服务、应急演练等技能实训活动。

②符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》《江苏省职业学校学生实习管理实施细则》等对实习单位的有关要求。实习单位应具有现代化管理理念、先进的管理模式和完善的管理制度，能依法依规保障学生的基本劳动权益，保障学生实习期间的人身安全和健康。实习单位应提供航空服务专业所涉及的技术规范、操作规程等详细资料，配备必要的图书学习资料及网络资源，为实习生提供必需的住宿、餐饮、活动等生活条件。

③实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师。实习指导教师应从事该专业岗位工作3年以上，思想素质较高、业务素质优良，责任心较强，有一定的专业理论水平，热心于航空服务专业岗位的技能人才培养，能协同专任专业教师开发具有行业特色、符合教学需求的技能教学项目，组织开展专业教学和职业技能训练，完成学生实习质量评价，共同做好学生实习服务和管理工作。

**（三）教学资源**

1.教材

学校应建立严格的教材选用制度，教材原则上应从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中遴选。专业教材要能体现航空产业发展的新模式、新技术、新工艺、新规范，发挥航空服务专业教师、行业专家等作用，规范专业教材遴选程序，禁止不合格的教材进入课堂。根据专业性、基础性、实用性的原则，组织专业教师结合课程特点和教学需要，编写专业课程教材，建设有特色、高质量的校本教材。

2.图书文献资料

按照国家和省中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定，配备航空运输行业规范性教学文件、产业政策法规、行业标准、相关技术手册、职业标准、实务案例等图书文献，如《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》《航空医疗救护飞行服务规范》《国际航空服务标准与礼仪》《空中乘务员安全操作指南》《民航安全检查员国家职业技能标准》《民航乘务员国家职业技能标准》《航空运输地面服务员国家职业技能标准》等。有规范的航空服务专业教学计划、课程标准、教学标准、实践教学任务书等完备的教学文件，如教育部《职业教育专业目录》《中等职业学校航空服务专业教学标准》《江苏省中等职业教育航空服务专业技能教学标准（试行）》等。

3.数字资源

充分利用开放信息化教学平台上航空服务专业有关的国家教学资源库、国家在线精品课程等数字化资源；建设并配备充足的航空服务专业音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源；提供中国民航局、中国民航网、中国航空新闻网、中国航空运输协会等重要网站，保证种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学需要。

重点开发民航服务人际沟通、客舱服务、民航安全与应急处置、民航安全检查技术教学视频，尤其要将客舱服务、航空运输地面服务中常见问题制作成微课视频，方便学生反复观看增加记忆。

**九、质量管理**

**（一）编制实施性人才培养方案**

职业学校依据本方案，开展专业调研与分析，结合学校具体实际，编制科学、先进、操作性强的实施性人才培养方案（体例格式见附件2），并滚动修订。具体要求为：

1.落实立德树人根本任务，注重学生正确价值观、必备品格和关键能力的培养，主动对接经济社会发展需求，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，确定本校本专业培养目标、人才培养规格、课程设置和教学内容。

2.注重中高职衔接人才培养。着眼于学习者的专业成长和终身发展，针对“3+3”“3+4”分段培养，职教高考升学，以及中高职衔接其他形式，通过制订中高职衔接人才培养方案，在现代职教体系框架内，统筹培养目标、课程内容、评价标准，实现中职与高职专业、中职与职教本科专业，在教学体系上的有机统一。

3.贯彻教育部《中等职业学校公共基础课程方案》开足开好公共基础必修课程。公共基础限选课程要落实国家、教育部的相关规定，公共基础任意选修课程的课程设置、教学内容、学时（学分）安排，要结合专业特点、学生个性发展需求和学校办学特色，有针对性地开设，并科学合理地选择课程内容。

以下任意选修公共基础课程仅供参考：地理、环保教育、应用文写作、公共关系、文学名著欣赏等。

4.按照《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案（试行）》开足开好专业类平台课程。专业核心课程的教学内容和要求，必须依据本方案以及相应课程标准的要求执行；专业拓展课程可结合学校本专业的专门化方向，选择相应专业方向课程并按相应要求执行，也可以模糊专门化方向，在不同专业方向间交叉组合选择拓展课程，在选择时还可以根据学校教学需要在本方案提供的课程之外增设其他的专业拓展课程，形成学校具有地方特色的校本课程。

以下增设的专业拓展课程仅供参考：客舱保洁、安检法规、警体训练、载重平衡、民航货运操作、多式联运实务等。

5.制订课程实施性教学要求

（1）对于所有课程的教学内容和要求，学校应集中教研力量，依据教育部《中等职业学校专业教学标准》《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案（试行）》《江苏省中等职业学校本专业指导性人才培养方案》，以及教育部中等职业学校公共基础课课程标准、江苏省中等职业学校公共基础有关课程的教学要求、省中等职业学校专业课程标准、职业院校“1+X”证书制度试点内容，研究确定所有课程的实施性教学要求，并填入相应课程教学内容要求表中。对于教学内容和教学要求改动较大的专业课程，以及公共基础任选课程、增设的专业拓展课程，可参照相应课程标准（或教学要求）的体例格式，单独编写相应课程实施性教学要求，并以“××学校××专业××课程实施性教学要求”为标题，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

（2）课程实施性教学要求必须有机融入思想政治教育元素，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一，紧密联系专业发展实际和行业发展要求，推进专业与产业对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接，合理确定课程教学目标，科学选择教学内容，明确考核要求，着力转变教学方式、优化教学过程，有力支撑专业人才培养目标的实现。

（3）课程实施性教学要求必须能切实指导任课教师把握教学目标、优化教学内容，创新教学设计、规范教案撰写和课堂教学实施，合理运用教材和各类教学资源，提高教学组织实施水平。

6.实施“2.5+0.5”学制安排，学生校内学习5学期，校外岗位实习1学期。三年总学时数为3000～3300，其中，公共基础课程（含军训）学时占比约为40%，专业（技能）课程（含入学教育及认识实习、毕业考核、毕业教育等）学时占比约为60%。课程设置中应设任意选修课程，其学时数占总学时的比例应不少于10%。

7.职业学校应统筹安排公共基础课程、专业（技能）课程，科学安排课程顺序，参考专业指导性人才培养方案中的“教学安排”建议，编制本校本专业教学进程表和课程表，呈现在正文中或作为“专业实施性人才培养方案”的附件。为适应中等职业学校专业课程门数较多、实践时间较长的特点，教学进程表和课程表编制方式应科学合理、灵活机动，保证开足公共基础课程、专业（技能）课程每门课程所需学时和教学内容。

学分计算办法：公共基础课程每18学时计1学分，专业（技能）课程18学时计1学分；军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，1周为1学分；专业实践教学周每周按30学时计算，1周计2学分；岗位实习1周计1.5学分。

8.在专业指导性人才培养方案的基础上，细化本校本专业的“实施保障”内容，包括专业教师、教学设施、教学资源等在结构、内容、数量、质量上的配置情况；明确“质量管理”举措，包括教学管理机制和管理方式，本专业教育教学改革的推进模式、主要内容和实践举措；说明“毕业考核”的具体要求。

**（二）推进教育教学改革**

1.强化基础条件。持续做好师资队伍、专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2.明确教改方向。充分体现以能力为本位、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，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3.提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。对于推进“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

4.优化课堂生态。推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

5.深化信息技术应用。适应“互联网+职业教育”新要求，推进信息技术与教学有机融合，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，推广翻转课堂、混合式教学等教学模式，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，推动课堂教学革命。

**（三）严格毕业要求**

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。

本专业学生的毕业要求为：

1.符合《江苏省中等职业学校学生学籍管理规定》中关于学生毕业的相关规定，思想品德评价和操行评定合格。

2.修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，取得规定学分，本专业累计取得学分不少于170。在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项的同学，按照奖项级别和等级，给予相应的学分奖励。

3.毕业考核成绩达到合格以上。毕业考核方式：（1）综合素质评价，包括思想素质、文化素质、身体素质、劳动素质、艺术素质、社会实践等；（2）学业成绩考核，包括本专业各科目的学业成绩、江苏省中等职业学校学生学业水平考试成绩，以及结合本校本专业实际而开设的毕业综合考试；（3）实践考核项目，包括学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等。学生在校期间参加各级各类技能大赛、创新创业大赛等并获得奖项，按照奖项级别和等级，视同其“实践考核项目（学校综合实践项目考评、岗位实习报告、作品展示等）”成绩为合格、良好、优秀。

4.取得人社部门委托社会化认定的中级以上或教育部门委托第三方社会化认定的初级以上航空服务相关职业技能等级证书1项以上，如：空中乘务职业技能等级证书（初级）、民航旅客地面服务职业技能等级证书（初级）、民航安全检查职业技能等级证书（初级）等。

**十、编制说明**

**（一）编制依据**

本方案依据《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案（试行）》，参考教育部《职业教育专业目录（2021年）》《中等职业学校公共基础课程方案》以及思想政治、语文、历史、数学等12门公共基础课程标准，参考《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）、《国家职业资格目录》和国家相关职业标准、职业技能等级标准等编制。

**（二）开发单位及核心成员**

牵头单位成员：南京交通职业技术学院,姜军、袁冬梅。

参与单位成员：南京金陵高等职业技术学校，杨海霞、刘伟；南京旅游职业学院，许赟；江苏省交通技师学院，白杨；江苏省扬州旅游商贸学校，谢雨辰；南京蓝天航空技术有限公司，朱正华、刘家丽。

附件1

**江苏省中等职业学校航空服务专业“工作任务与职业能力”分析表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **职业岗位** | **工作任务** | | **职业能力** | **能力整合排序** | **课程设置** |
| 民航乘务员 | 1.安全保障 | （1）应急设备检查与使用 | 能识别应急设备标识及中英文名称 | 1.行业通用能力  （1）了解航空运输行业的现状与发展愿景，会通过不同的途径获取航空运输领域的新理念、新技术等，知道民航新模式、新业态和新动能及其对航空运输业未来发展趋势的影响。  （2）掌握民用航空器的种类、设施设备功能及使用规范，知晓气象对民用航空器的影响、空港的构成以及主要机场的三字代码。  （3）能够运用形体训练方法，进行形态训练，会运用民航服务礼仪规范开展客舱、地面服务工作，熟悉票务、值机、安检等服务流程与要求，会运用英语典型句式完成票务、值机、行李、安检以及货物托运等服务工作。  （4）能够使用离港系统协助旅客办理登记手续，会指引旅客前往到达区、获取中转旅客信息；能够遵守客货运输相关法律法规，能按货物托运服务的流程办理货物托运手续。  （5）爱岗敬业，吃苦耐劳，能适应航空运输岗位工作环境，养成规范操作和严谨细致的职业习惯，具有强烈的安全意识与服务意识。  2.专业核心能力  （1）了解民航服务人际沟通的基本原则与方法，能进行自我心理调节，会运用民航沟通技巧与普通旅客、特殊旅客等进行有效沟通，能与民航旅客等进行良好地沟通，处置好旅客运输、航班运输等不正常情况。  （2）掌握民航安全检查的基础知识和基本技能，会规范操作手持金属探测器、X射线安检仪等安全检查设备，能独立完成对民航旅客的证件检查、人身检查和物品检查，能正确处置民航运输违禁品等情况。  （3）掌握民航客舱服务工作流程与要求，能够识别客舱通讯设备、客舱安全演示所需设备、经济舱服务设备，能独立完成机上经济舱迎送客、广播、安全演示、经济舱餐饮等服务，能正确应对客舱餐食服务、饮料服务中的突发情况。  （4）了解航空安全管理的基本要求，熟悉民用航空器、民用机场、航空人员等安全管理规定，能判断与处置客舱失火、释压等安全事故，知晓应急撤离的程序与要求，会使用机上应急医疗箱等设备，能判断和处理压耳、晕机等不适症状，能实施单人心肺复苏。  3.职业特定能力  （1）能用标准规范、优美动听的普通话与旅客沟通，能运用中英文进行自我介绍与航空播音；能察觉要客的需要，并为要客提供个性化、针对性的服务；掌握酒水基本知识，并能独立完成酒水服务。  （2）能对民航服务类产品进行竞争力分析，根据顾客购买行为心理，运用多种营销方法促销民航产品；熟知亚洲、欧洲、北美洲、非洲等主要客源国的概况，能为旅客提供咨询服务。  4.跨行业职业能力  （1）具有适应岗位变化的能力，能根据职业技能等级证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。  （2）具有创新创业能力。  （3）具有一线生产管理能力 | 《航空运输基础》  《民航服务英语》  《航空安全与应急处置》  《民航安全检查》  《航空酒水服务》  《航空市场营销》  《民航就业指导》 |
| 能检查和使用应急设备 |
| 能在应急情况下操作应急出口 |
| （2）安全介绍 | 能进行穿戴氧气面罩、救生衣等安全演示 |
| 能对出口座位旅客进行资格评估 |
| （3）安全检查 | 能对经济舱旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查 |
| 能对经济舱客舱、厨房、卫生间等进行安全检查 |
| 能进行客舱清舱检查 |
| （4）特殊情况处理 | 能处理旅客违规使用电子设备的情况 |
| 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等情况 |
| 2.客舱服务 | （1）起飞前准备 | 能为经济舱旅客提供迎宾服务 |
| 能指导经济舱旅客安排行李 |
| 能向经济舱旅客提供报纸、杂志 |
| 能在正常情况下操作舱门 |
| （2）空中服务 | 能在正常情况下进行广播 |
| 能保持经济舱客舱、厨房、卫生间清洁 |
| 能指导经济舱旅客使用客舱服务设施 |
| 能为老人、孕妇等旅客提供服务 |
| 能回答关于国内航班时刻、飞行距离等航线知识的问询 |
| （3）餐饮服务 | 能识别橙汁、可乐、啤酒等常见酒水的中英文名称 |
| 能为经济舱旅客提供热饮服务 |
| 能为经济舱旅客提供饮料、啤酒等酒水服务 |
| 能识别特殊餐食的代码 |
| 能烘烤经济舱餐食 |
| 能为经济舱旅客提供餐食服务 |
| 3.应急处置 | （1）失火处置 | 能按照程序实施灭烟灭火 | 《航空安全与应急处置》  《民航服务英语》  《民航服务人际沟通》 |
| 能处置烧水杯失火 |
| 能处置烤箱失火 |
| 能处置卫生间失火 |
| （2）释压处置 | 能判断座舱释压现象 |
| 能指导、帮助旅客应对座舱释压 |
| 能在释压后巡视客舱并救助旅客 |
| （3）应急撤离 | 能实施应急撤离基础工作 |
| 能进行陆地有准备的应急撤离 |
| 能进行水上有准备的应急撤离 |
| 能进行无准备的应急撤离 |
| （4）应急医疗处置 | 能判断和处理因机舱内压力变化等原因引起的压耳及晕机等不适症状 |
| 能实施心肺复苏 |
| 民航客运员 | 1.乘机登记 | （1）乘机手续办理 | 能操作柜台设备、行李传送带等设备 | 《民航服务人际沟通》  《民航服务礼仪》  《机场要客服务》  《民航服务英语》  《航空运输作业》  《航空运输客源国概况》  《民航就业指导》 |
| 能按规定办理行李收运、张贴免责行李牌，并对旅客进行安全提示 |
| 能识别公司VIP (贵宾)旅客，并按要求提供乘机登记服务 |
| 能完成一般旅客乘机手续办理(包括证件查验、机票查验等) |
| 能完成一般行李收运(包括随身携带物品、 自理行李等收运) |
| 能核对旅客接收时系统的反馈 |
| （2）离港系统指令操作 | 能完成航班各项信息、座位布局图查询 |
| 能完成电子客票查看（包括查看行程、舱位、日期、免费行李额、状态等） |
| 能完成工作量指令、计算指令、清Q指令等操作 |
| 能完成旅客接收、旅客添加和删减、行李接收、重复打印、行李添加和删减等操作 |
| （3）逾重行李接收 | 能计算单程、国内联程逾重行李费，并掌握离港系统操作 |
| 能查验、收取逾重行李票 |
| （4）特殊情况处理 | 能完成重复打印登机牌情况处理 |
| 能完成旅客证件号与客票不符情况处理 |
| 能对候机楼出发区旅客遗留物品进行安全处理 |
| 2.旅客服务 | （1）候机服务 | 能使用登机航显、广播等系统通知旅客登机 | 《民航服务人际沟通》  《民航服务礼仪》  《航空播音训练》  《民航服务英语》  《机场要客服务》  《民航运输基础》  《航空运输作业》《航空酒水服务》  《航空市场营销》 |
| 能准备过站牌、手工行李牌等登机服务用品 |
| 能区分轮椅旅客等特殊旅客 |
| 能查看航班预计登机人数 |
| 能回答旅客提出的登机、到达等简单问询 |
| （2）登机服务 | 能使用离港系统为旅客办理登机手续 |
| 能识别登机口超规行李 |
| 能清点登机人数与登机牌 |
| 能使用自助登机设备为旅客办理登机手续 |
| 能查看飞机停靠位置等动态信息 |
| （3）进港服务 | 能获取到达旅客信息 |
| 能指示引导旅客前往中转厅、到达区 |
| 能获取中转旅客信息 |
| 能分流引导过站旅客 |
| 3.行李服务 | （1）行李交付 | 能将国内航班散客行李交付旅客 | 《民航服务人际沟通》  《民航服务英语》  《航空运输作业》  《航空安全与应急处置》 |
| 能将国内航班团队行李交付旅客 |
| 能将国内航班超规行李及特殊行李交付旅客 |
| （2）不正常行李处理 | 能对国内航班少收行李进行登记、处理 |
| 能对国内航班多收行李进行登记、处理 |
| 能对国内航班遗留物品、速运行李进行登记、处理 |
| 能对国内航班破损和内物丢失行李进行登记、处理 |
| 民航安全检查员 | 1.证件检查 | （1）证件检查 | 能确认乘机有效凭证和乘机有效身份证件的一致性，核查人证一致 | 《民航服务人际沟通》  《民航服务礼仪》  《民航服务英语》  《航空运输作业》  《民航安全检查》 |
| 能识别机场控制区有效通行证件 |
| （2）情况处置 | 能按照特殊人员的处置程序进行情况处置 |
| 能对旅客持伪造、变造、冒名顶替证件的情况进行处理 |
| 能对旅客因故不能出示乘机有效身份证件的情况进行处理 |
| 能采用安检信息系统进行旅客信息查询操作 |
| 2.人身检查 | （1）工作准备 | 能测试手持金属探测器是否处于工作状态 | 《民航服务人际沟通》  《民航服务礼仪》  《民航服务英语》  《航空运输作业》  《航空安全与应急处置》  《民航安全检查》 |
| 能测试金属探测门是否处于工作状态 |
| 能测试金属探测门等其他非接触式人身检查设备是否处于工作状态 |
| 能判断金属探测门等其他非接触式人身检查设备的简单故障代码 |
| （2）实施检查 | 能协助待检人员做好待检准备 |
| 能正确使用金属探测门和手持金属探测器等设备实施人身检查 |
| 能对人体成像设备主机屏幕或本地显示工作站上的人偶图像自动探测结果进行正确认知，并根据报警情况实施人身检查 |
| 能对人体成像设备远程判图工作站反馈的人工判图结果进行正确认知，并根据报警情况实施人身检查 |
| 能按规定程序实施手工人身检查 |
| 能根据相关要求实施人身从严检查 |
| 能根据相关要求实施人身非公开检查 |
| 3.物品检查 | （2）情况处置 | 能对常见随身物品进行检查 |
| 能处理常见民航禁、限运输物品 |
| 能处理暂存、遗失、自弃物品 |
| 能办理暂存、移交手续 |
| 能辨认危险品的国际通用标识 |
| 能进行Ｘ射线安检仪的紧急关机 |
| 能对航空器进行安保检查、搜查 |

注：本表是方案开发组集职业院校、行业企业专家共同开发。职业学校应结合本校特点和区域行业企业岗位需求，充分调研后，制订本校的该专业工作任务与职业能力分析表。

附件2

**中等职业学校专业实施性人才培养方案参考格式**

|  |
| --- |
| **一、专业及代码**  **二、入学要求与基本学制**  **三、培养目标**  **四、职业面向**  **五、培养规格**  **六、课程设置及教学要求**  **七、教学安排**  **八、实施保障**  **（一）师资条件**  **（二）教学设施**  1.专业教室  2.实训实习基本条件  **（三）教学资源**  1.教材  2.图书文献资料  3.数字资源  **九、质量管理**  **（一）教学管理与教学改革**  **（二）毕业要求**  **十、编制说明**  **（一）编制依据**  **（二）开发团队** |