

航空服务与管理专业人才培养方案

2023 年 02 月

目录

航空服务与管理人才培养方案	1
一、培养目标	4
二、人才培养模式	5
三、课程体系与内容	5
四、实践教学基本要求	17
五、课程设置与学时安排表	18
六、教学实施	19
七、教学评价	21
八、专业师资	23
九、教材选用一览表	23
十、毕业要求	23

一、培养目标

培养拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理和服务第一线需要，具有良好的职业道德和敬业精神，掌握职业岗位（群）所必备的基本知识和基本能力，德、智、体、美全面发展的技能型人才。本专业培养德、智、体、美全面发展的，具有扎实的文化基础知识和初步的航空服务英语语言能力和空中乘务、地勤服务等初步专业知识的技能型人才；为高等学校航空服务专业（大专）输送综合素质较高的学生。

（一）人才培养规格的要求

1、基本素质

- （1）具有良好的道德品质、职业素养；
- （2）具有健康的身体和心理；
- （3）具有良好的责任心、进取心和坚强的意志；
- （4）具有良好的服务、竞争和创新意识；
- （5）具有良好的人际交往和团队协作能力；
- （6）具有良好的书面表达和口头表达能力；
- （7）具有良好的人文素养和继续学习的能力；
- （8）具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备；
- （9）具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。

2. 知识

- （1）培养学生具备升入高等学校学习专业基础课和专业技能课所必需的文化基础知识和能力；
- （2）培养学生掌握初步的航空运输服务英语语言基础知识，具有初步的听、说、读、写能力；

(3) 培养学生掌握航空运输服务基本知识，了解民航业的发展情况，民航各部门的基本知识；

(4) 培养学生具有熟悉航空服务的业务流程和工作要求，以及有关的政策和法规的能力；

(5) 具备空乘实务、空乘礼仪、语言能力、机舱救护能力、民航运输企业及航空商务管理与服务技能知识。

3. 能力

(1) 掌握从事民航旅客运输和管理的基本能力和技能。

(2) 具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识；

(3) 具有能熟练地运用航空英语以及能灵活地运用商务礼仪，礼貌得体地与服务对象进行交往的能力；

(4) 掌握形体训练技巧，提升个人专业气质。

(5) 能熟练自然地运用航空礼仪，展现服务态度和保证服务质量；

(6) 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。

(二) 就业岗位与就业范围

本专业培养德、智、体、美全面发展的，具有扎实的文化基础知识和初步的航空服务英语语言能力和空中乘务、地勤服务等初步专业知识的技能型人才；为高等学校航空服务专业（大专）输送综合素质较高的学生及民航、港口服务业的服务人员。

实习形式与实习岗位群：校内技能实训、联办单位见习学习、合作企业见习顶岗培训。

(三) 招生对象、专业代码、修业年限（学年制 2.5+0.5）

1. 招生对象

初中毕业生或具有同等学历者。

2. 专业名称及代码

航空服务与管理专业（代码：082300）

3. 修业年限

修业年限为学年制 2.5+0.5。

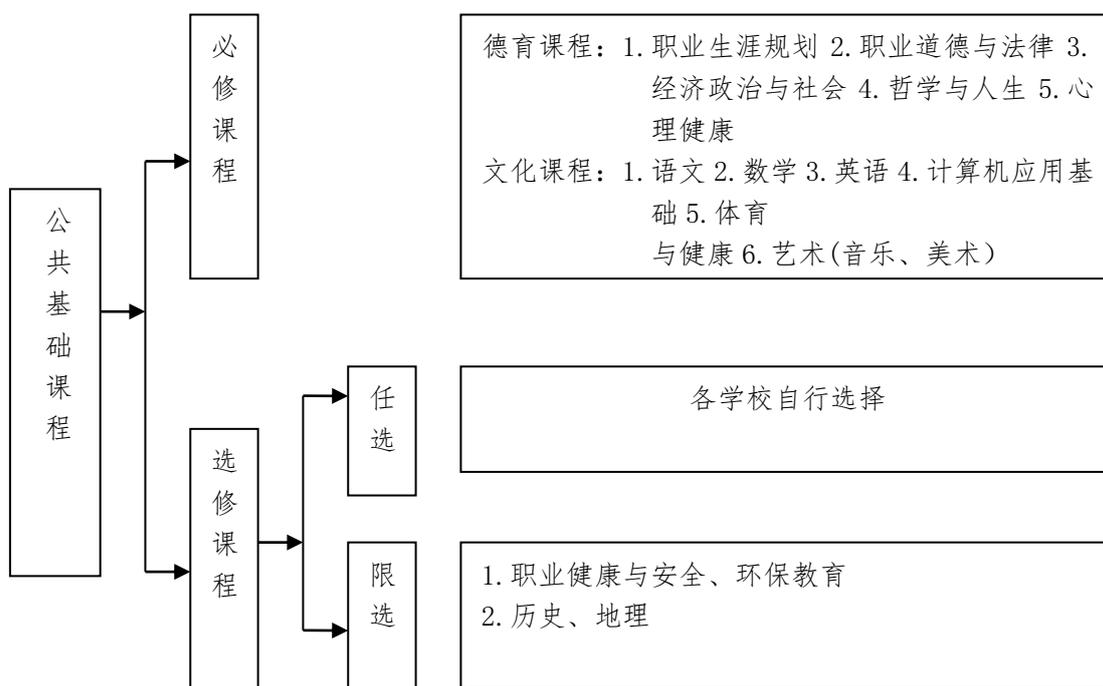
二、人才培养模式

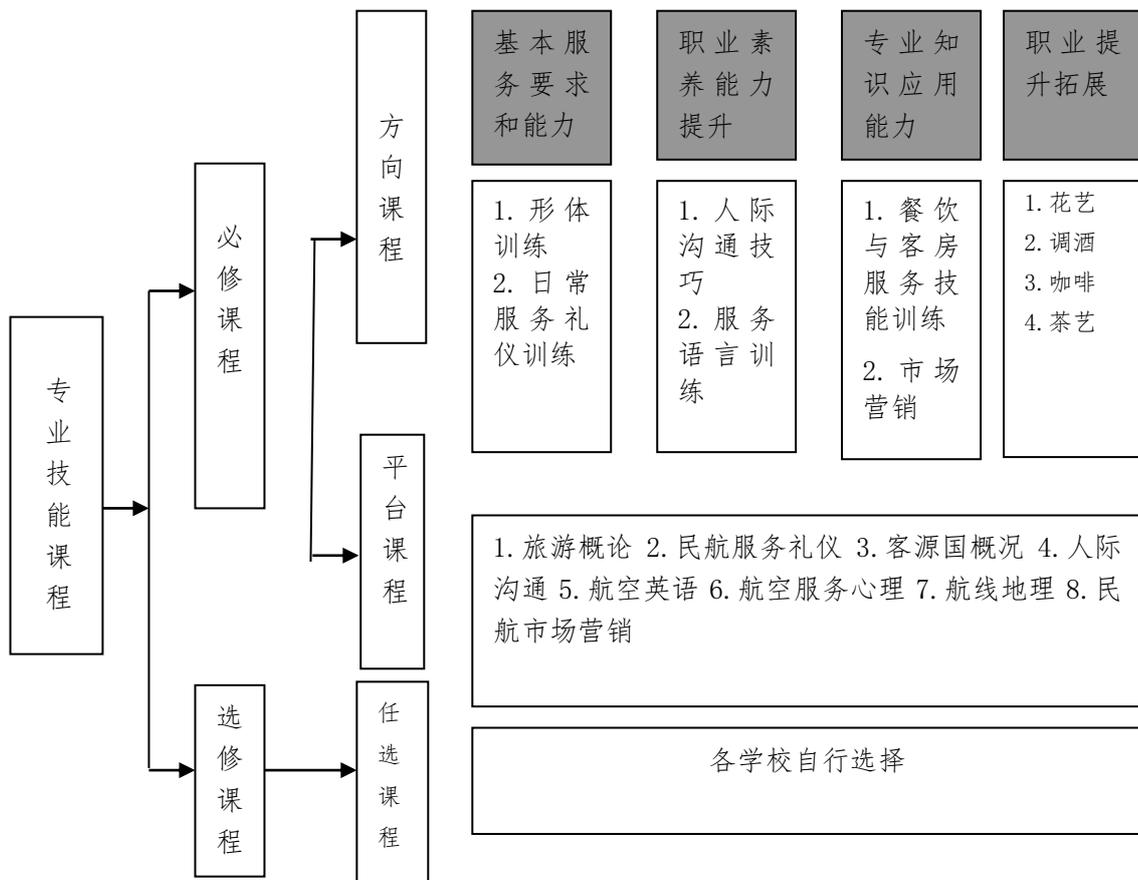
我校始终坚持“校企合作、工学结合、顶岗实习”的人才培养模式，重视人才培养模式改革，完善产教融合、校企协同育人机制，将职业技能和职业精神培养融入人才培养方案。

我校目前与北京航空旅游专修学院进行联合办学模式，培养民航业需要的专业化航空服务人员及列车动车组等综合素质较高的服务行业人才。

三、课程体系与内容

（一）专业课程体系结构图





(二) 课程内容

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，艺术（音乐、美术）等基础课。公共基础课程教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，贯彻以就业为导向、能力为本位的教学指导思想，根据专业培养目标，对课

程内容进行整合，在课程内容编排上，合理的序划，集理论知识、技能实践操作以及综合项目于一体，强化技能训练，在实践中寻找理论和知识点，增强课程的灵活性、实用性与实践性。

1、 公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	德育	<p>职业生涯规划</p> <p>职业生涯规划是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。</p> <p>教学内容职是业生涯规划与职业理想、职业生涯发展条件与机遇、职业生涯发展目标与措施、职业生涯发展与就业创业、职业生涯规划管理与调整。学习评价标准分为认知水平评价和运用能力评价。</p>	40
		<p>职业道德与法律</p> <p>职业道德与法律是中等职业学校学生必修的一门德育课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，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。</p> <p>教学主要内容有习礼仪，讲文明；知荣辱，有道德；弘扬法治精神，当好国家公民；自觉依法律己，避免违法犯罪。学习评价分为认知评价、情感态度观念方面的评价、行为表现评价。</p>	40
		<p>经济政治与社会</p> <p>经济政治与社会是中等职业学校学生必修的一门德育课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，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。</p>	40
		<p>哲学与人生</p> <p>哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门德育课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人</p>	40

			的教育。其任务是帮助学生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。	
		心理健康	心理健康是中等职业学校学生选修的一门德育课程。本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持心理和谐的教育理念，对学生进行心理健康的基本知识、方法和意识的教育。其任务是提高全体学生的心理素质，帮助学生正确认识和处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心全面和谐发展。	40
2	语文		<p>语文是最重要的交际工具，是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一，是语文课程的基本特点。</p> <p>语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。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修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。</p> <p>语文课程要在九年义务教育的基础上，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。指导学生学习必需的语文基础知识，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</p>	280

		<p>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。</p> <p>1. 基础模块是各专业学生必修的基础性内容 和应该达到的基本要求,教学时数为 160~180 学时。</p> <p>2. 职业模块是适应学生学习相关专业需要的 限定选修内容,各学校根据实际情况进行选择和安 排教学,教学时数为 32~36 学时。</p> <p>3. 拓展模块是满足学生个性发展和继续学习 需要的任意选修内容,教学时数不做统一规定。</p> <p>基础模块、职业模块和拓展模块,均从阅读与 欣赏、表达与交流两个方面提出教学内容和教学要 求,通过语文实践活动提高学生综合运用语文的能 力。</p>	
3	数学	<p>数学是研究空间形式和数量关系的科学,是科 学和技术的基础,是人类文化的重要组成部分。</p> <p>数学课程是中等职业学校学生必修的一门公 共基础课。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,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。</p> <p>其教学目标是 1. 在九年义务教育基础上,使 学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要 的数学基础知识。</p> <p>2. 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。</p>	280

		<p>3. 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。</p> <p>本课程的教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。</p> <p>1. 基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应达到的基本要求，教学时数为 128 学时。</p> <p>2. 职业模块是适应学生学习相关专业需要的限定选修内容，各学校根据实际情况进行选择和安排教学，教学时数为 32~64 学时。</p> <p>3. 拓展模块是满足学生个性发展和继续学习需要的任意选修内容，教学时数不做统一规定。</p>	
4	英语	<p>本课程主要介绍包括航空公司管理在内的基本知识，了解航空客运、货运、机场设施、机舱服务设施、飞机简要发展历史等。 主要任务是通过学习使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料 and 报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。</p>	280
5	体育	<p>体育与健康课程是以身体练习为主要手段，有机整合体育与健康教育两门学科中相关的内容、方法、原理，以促进学生体质与健康发展为目标的综合类课程，是实施素质教育和培养德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才不可缺少的重要途径。</p> <p>体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，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</p>	200

		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。	
6	计算机基础	<p>计算机应用基础课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；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。</p> <p>1. 使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，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。</p> <p>2. 使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识。</p> <p>3. 使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。</p>	120
7	职业素养	<p>一、课程的性质和任务：本课程是航空专业的必修课，主要内容包括：民航服务礼仪概述，民航服务人员的一般行为礼仪，民航服务人员的仪态礼仪，民航服务人员的言谈礼仪，民航服务人员的形象礼仪，特殊旅客的服务礼仪，中外民俗与礼仪。</p>	80

		二、教学目的：通过本课程的学习，学生能够系统了解并掌握航空服务礼仪的基本规范，能培养良好的职业素质和职业形象。	
8	公共艺术（美术）	本课程是学校实施美育的重要途径。它对于陶冶情操，提高美术文化素养，培养创新精神和实践能力，促进学生德、智、体、美全面发展，具有重要作用。其主要教学任务是通过美术教学，培养学生对美术的兴趣与爱好；学习美术的基础知识和基本技能；培养学生健康的审美情趣、初步的审美能力和良好的品德情操；提高学生的观察能力、想象能力、形象思维能力和创造能力。	40
9	公共艺术（音乐）	本课程学习中外的优秀作品，音乐的基本知识和技能。主要任务是通过音乐教学，使学生初步了解我国民族的音乐语言，热爱祖国的音乐艺术，接触外国的优秀作品，初步掌握基本的音乐知识和技能。培养对音乐的感受能力和鉴赏能力，体验音乐美。	40

2、 专业课程

(1) 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	航空心理学	本课程是专业基础课程，主要是学习心理学的基本概念和基本方法，民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，如何深入探讨旅客的心理需要，服务中员工心理，群体管理的冲突，以及提高服务应具备的心理素质，合作与竞争等能力，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。主要任务是通过学习，使学生了解心理学的基本概念和基本方法，把握客人的心理，提高自身的服务心理素质和能力，做好有针对性的对客服务工作。	40

2	航空英语 (口语)	本课程主要介绍包括航空公司管理在内的基本知识，了解航空客运、货运、机场设施、机舱服务设施、飞机简要发展历史等。主要任务是通过学习使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料和报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。	80
3	普通话	课程的性质和任务：本课程是航空专业的必修课，全书共分五章和附录，分别阐述了普通话与普通话水平测试、读单音节字词训练、读多音节词语训练、朗读短文训练、命题说话训练及普通话水平测试用词语表。 教学目的：通过本课程的学习，学生能够纠正自身的发音，提高运用标准普通话进行对话的能力。	80
4	语音	课程性质：本课程主要培养学生的航空服务工作领域的英语听力和口语表达能力，提高学生英语的沟通和表达水平。 教学目的：通过课程学习，使学生准确的掌握和使用民航英语口语的各种表达功能，通过语音的大量实践，从而达到能够准确和熟练的运用民航英语进行交际的目的。	80

(2) 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	餐饮服务与管理	课程的性质和任务：本课程是航空专业的一门专业课，按照空乘餐饮服务概述、菜点知识、酒水知识、食品卫生与安全知识、食品营养知识、我国主要客源国的饮食习俗、客舱餐饮服务、客舱餐饮服务中英文常用语等内容进行论述，并且充分注重实用性和实训性。	80

		<p>教学目的：通过本课程的学习，学生能够较系统的掌握空中乘务员所需要掌握的餐饮服务知识与技能，并能够运用餐饮服务的理论知识解决实际服务过程中遇到的问题。</p>	
2	民航安全管理与应急处理	<p>课程的性质与任务：本课程是航空服务的一门必修课，上篇是“航空卫生与保健”，主要论述了在航空飞行过程中空勤人员的主要生理变化、常见疾病及预防、心理保健、日常营养结构等内容；下篇是“航空急救”，主要论述了在空中飞行时，针对各种突发事件、突发病症，空勤人员应掌握的基本急救知识和手段。</p> <p>教学目的：通过本课程的学习，让学生掌握基本的航空卫生保健与急救方法，并能够在实际工作中运用所学的理论知识解决问题，保证自身及旅客安全。</p>	80
3	旅游概论	<p>课程的性质和任务：本课程为专业课程，主要为学生毕业后从事服务与管理等工作打下专业背景知识与技能。</p> <p>教学目的：通过本课程的学习，使学生具有旅游行业工作掌握的基本技能，掌握旅游服务职业能力中的“核心能力”：独立工作能力、沟通协调能力解决问题的能力、信息处理能力、演说能力等。</p>	320
4	民航服务礼仪	<p>课程的性质和任务：本课程是航空专业的必修课，主要内容包括：民航服务礼仪概述，民航服务人员的一般行为礼仪，民航服务人员的仪态礼仪，民航服务人员的言谈礼仪，民航服务人员的形象礼仪，特殊旅客的服务礼仪，中外民俗与礼仪。</p>	80

		<p>教学目的：通过本课程的学习，学生能够系统了解并掌握航空服务礼仪的基本规范，能培养良好的职业素质和职业形象。</p>	
5	形体训练	<p>本课程是主要专业基础课程，主要任务是使学生了解并掌握形体训练的基本知识和基本能力，进行礼仪四姿等肢体动作协调性的训练，以及形体操和形体舞等训练。提高学生对形体美的鉴赏和表现能力，并能够将形体语言恰当运用于实际工作。</p>	120
6	人际沟通	<p>本课程围绕民航服务中的人际沟通技巧，主要阐述了与旅客沟通、服务特殊旅客、安抚与解释、投诉应对、客舱服务沟通、日常沟通、管理沟通方式与技巧，以及心态、心理、肢体动作、语言处理技巧等内容。每章通过项目训练与案例讨论展开，具有很强的实践性。全书内容由日常到专业，由简单到复杂，由一般到特殊，符合职业人才培养规律。其任务是使学生了解，在思想意识和行为方式上应具备的基本素养，并辅之以长期的养成训练，使学生在毕业后能适应社会的需要，成为具备良好个人修养和较强社交能力的现代人才。</p>	120

(3) 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	航线地理	<p>通过本课程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、日界线的产生及意义；能够描述影响飞行的天气；了解中国地理知识；认识我国航空行政管理区划；了解世界主要国家地理知识；认</p>	80

		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机航线特点；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。	
2	客源国概况	本课程是扩大学生的知识面，使学生对我国主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业、地理以及人文概况等都有一个全面的、准确的认识和了解。	80
3	演讲与口才	了解演讲、口才、人才等概念及其相互关系；研究演讲者与听众的关系；研讨古今中外著名演讲家的演讲风格及特点；学会演讲技巧；掌握演讲艺术；进行口才训练；提高学生的沟通能力，交际能力、组织协调能力等。	80
4	民航市场营销	以营销学界经典的 4P 理论为核心，结合民航市场中的鲜活案例、市场动态，便于教师指导和学生理解。本书包括民航市场营销概述，民航客票销售实务，民航市场营销环境分析，航空公司市场定位战略，民航产品营销策略，航空公司价格策略，航空公司分销策略，航空公司促销策略，航空公司市场营销组织、执行和控制。本书在编写中将高等职业教育教学与实践相结合，重点在于培养学习者的知识运用和岗位从业能力。	80
5	花艺	本课程具有很强的实践性、艺术性与趣味性。基本理论与基本知识的讲授注重理论联系实际，注重实验课教学。	80
6	书法	通过学习本课程，能使学生感悟中国书法艺术的无穷魅力，不断提高他们的审美情趣和高尚人格。 教学目的：帮助学生掌握书写的方法和特点，了解中国文字的发展史，学以致用，写好字，为以后学习和工作奠定基础。树立正确的审美观，热爱祖国的传统文化。	40
7	调酒	本课程的任务在于通过教学，使学生掌握常见的酿造酒、蒸馏酒、配制酒的概念、起源、发展。熟悉各类洋酒的常见品牌、特性及服务要求。	80
8	服饰搭配与造型	本课程的任务在于通过教学，使学生能够学	80

		会日常职场穿搭，同时具备基本的审美观念。	
9	化妆	本课程的任务在于通过教学，使学生掌握日常职业妆容的化法。	80
10	咖啡	本课程的任务在于通过教学，使学生掌握咖啡的概念、起源、发展历史。熟悉各类咖啡的常见品牌、特性及服务要求。	80

四、实践教学基本要求

(一) 校内实训实习室

航空服务与管理专业校内实训中心由模特形体实训室、中餐厅、客房实训室、茶艺室等场室组成，具体如下表所示：

序号	实验实训室名称	现有建筑面积(m ²)	主要实训项目	
			物品名称	作用、用途
1	客房实训室	80	衣柜	1. 日常铺床实训教学 2. 选手集训 3. 三市联赛比赛场所
			床品	
2	模特形体实训室	165	音响设备	1. 模特比赛集训 2. 形体训练专用
3/4	3D 模拟导游室及微格教室	110.44	旅游微格教室控制中心设备	1. 导游证考试面试培训 2. 日常导游技能实训
			旅游微格教室录播设备	
			3D 主动立体融合播放系统	
			数字化体验式教学系统软件	
			三维虚拟教学场景库	
5	茶艺室	65	泡茶套装	1. 日常茶艺教学

			茶席装饰	2. 茶艺表演场所
6	酒吧实训室	53.5	自动开水机	1. 调酒技能实训
			商用咖啡机	2. 鸡尾酒创作
			手动咖啡机	3. 葡萄酒品鉴 4. 咖啡拉花实训 5. 冲泡精品咖啡
7	西餐实训室	102.7	西餐摆台	1. 西餐宴会摆台实训
8	中餐实训室	106	中餐摆台	1. 日常中餐宴会摆台实训教学 2. 选手集训 3. 三市联赛比赛场所
9	花艺室	35	花艺桌椅	1. 日常插花实训教学
			花艺摆件	2. 插花社会培训场所

(二) 校外实训基地

我校常年与泉州晋江机场对接，在一年级时安排参观和学习活动。对机场的设施设备进行参观，了解机场贵宾厅的工作流程和要求，观摩学习机场的地勤服务流程。

五、课程设置与学时安排表（见附件1）

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），周学时为32学时（不含班会和劳动课），顶岗实习按每周30小时（1小时折合1学时）安排，课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般16-18学时为1学分，3年制总学分不得少于170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以1周1学分，共5学分。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于

10%。

六、教学实施

（一）教学要求

1. 公共基础课

公共基础课是本专业课程体系的重要组成部分，是提高学生服务意识、夯实文化基础、提升优雅形象气质的重要保证，迎合从事高星级饭店服务、运营与管理之需。公共基础课应为学生树立正确的人生观、价值观和全面的素质培养服务，为学生专业能力的学习和岗位需要以及持续发展服务，为学生的终身教育发展需要服务。基于以上原则，本专业的公共基础课主要设置《职业生涯规划》、《语文》、《数学》、《英语》、《计算机应用基础》、《体育与健康》等必修课，公共基础课要注重教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

通过分析空乘相关行业的典型职业活动和核心职业技能，以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系，专业技能课程体现课程设置与空乘服务行业岗位群对接，课程内容与岗位核心任务对接，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色。专业技能课程建议采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学方法。

(二) 教学方法、组织形式建议

1、教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，专业主要采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

2、组织形式建议

第一，采用学校组织安排教学活动的方式为主，班级为教学活动的主要组织形式，学生个人也可自行学习活动。教学活动以课堂教学为主，并与校内校外的其他形式相结合。完成预定的课程目标及完成相应教学内容教学目标，达到在规定范围内的最高的学习质量，鼓励和支持教学创新。

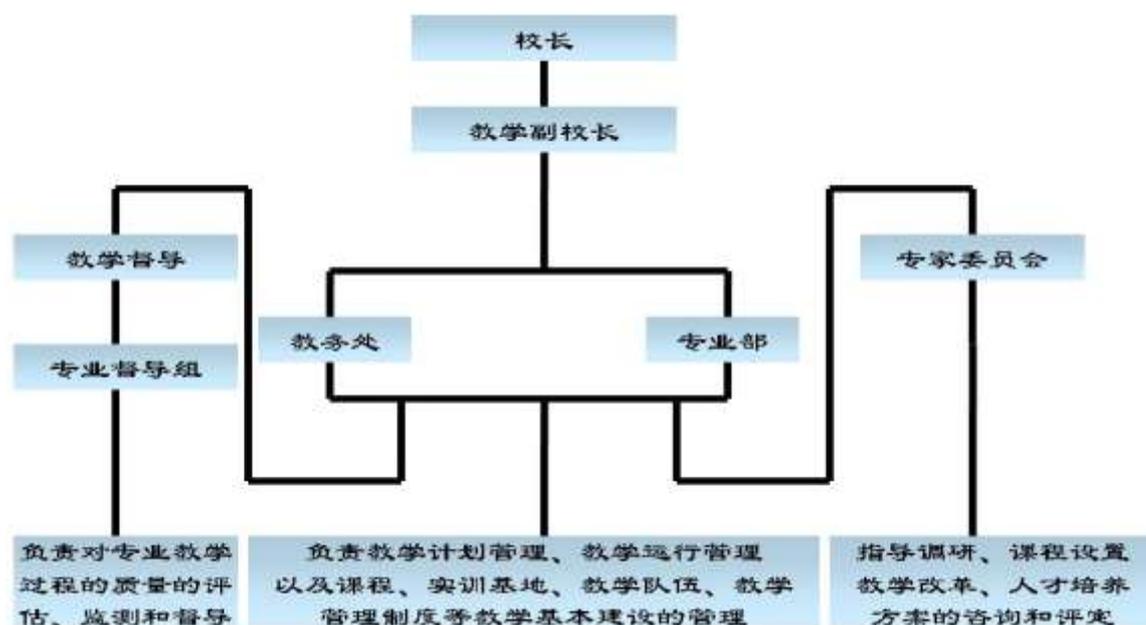
第二，项目化教学和情景式教学用于以学生为主体的教学实践之中，对学生学习的形象性、积极主动性和兴趣性，提高思维品质，成长为全面发展的社会人的教育目标是较为适合的选择。最大限度的提高课时利用效率，在教学设计和实际教学过程中能体现多学科的内容。

(三) 教学管理

以学生为主体，以就业为导向实施教学管理，改变传统的教学管理方式。

专业教学管理严格执行学校的三级教学管理体系，如图三，由专业部在专业建设指导委员会指导下制定学校教学工作计划，明确

教学工作目标，教务处负责学校教学计划审定。督导组负责对教学过程进行监督和评价。



教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；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，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

（四）课程标准（框架见附件3）

七、教学评价

（一）专业课程的考核

专业课程“以学生发展为中心”，采用过程性考核和终结性考核相结合的考核模式，实现评价主体和内容的多元化，既关注学生专业能力，又关注学生社会能力的发展，既要加强对学生知识技能的考核又要加强对学生课程学习过程中的督导，从而激发学生学习的主动性和积极性，促进教学过程的优化。

(1) 过程性考核

主要用于考查学生学习过程中对专业知识的综合运用和技能的掌握，及学生解决问题的能力，主要通过完成具体的学习(实训)项目实施的过程来进行评价。具体从学生在课堂学习和参与项目的态度和职业素养及回答问题等方面进行考核评价。同时,在完成项目过程中所获得的实践经验、学生的语言文字表达和人际交往及合作能力、工作任务或项目完成情况等方面来进行考核评价。

(2) 终结性考核

主要用于考核学生对课程知识或技能的理解和掌握，通过期末考试或实操考核等方式来进行考核评价。

(3) 课程总体评价

根据课程的目标与过程性考核评价成绩、终结性考核评价的相关程度，按比例计入课程学期成绩。

课程性质	主要观测点	评价标准	评价时间	评价主体
专业基础课程	学习态度	①出勤情况：严格遵守学校作息时间及请假制度，做到不迟到、不早退、不旷课。 ②遵章守纪：严格遵守课堂纪律和考试纪律，遵守操作规程，爱护设施设备和实验环境。 ③主动学习：学习目的明确，专心听讲，认真笔记，独立思考，敢于质疑，主动提问，积极参与教学和实验活动。 ④完成作业：按时保质保量完成课内、外作业，不抄袭，书写规范、版面整洁。	1次/学期	本人 同学 教师
	学习过程	①阶段测试：参加随堂、单元、期中等阶段性测试，真实反映所学知识的掌握和灵活运用情况。 ②实验报告：完成实验报告，明确实验目的、方法、步骤、流程和结果。	1次/学期	教师
	学习效果	期末考试：参加期末考试，综合反映所学知识的掌握和灵活运用情况。	1次/学期	教师

课程性质		主要观测点	评价标准	评价时间	评价主体
专业技能	专业核心课程学习	学习态度	①出勤情况：严格遵守学校作息时间及请假制度，做到不迟到、不早退、不旷课。 ②遵章守纪：严格遵守课堂纪律和考试纪律，遵守操作规程，爱护设施设备和实训环境。 ③主动学习：学习目的明确，专心听讲，认真笔记，独立思考，敢于质疑，主动提问，积极参与实训活动。 ④完成作业：保质保量完成课内、外实训任务，符合操作规范和工艺要求。	1次/学期	本人 同学 教师
		学习过程	①阶段测试：参加实训单元阶段性考查测试，真实反映所学技能的掌握和灵活运用情况。 ②实训/实验报告：完成实训/实验报告，明确实训/实验目的、方法、步骤、流程和结果。	1次/学期	教师
		学习结果	期末考试/考查：参加期末考试/考查，综合反映所学技能的掌握和灵活运用情况。	1次/学期	教师
	专业方向课程学习	学习态度	①出勤情况：严格遵守学校作息时间及请假制度，做到不迟到、不早退、不旷课。 ②遵章守纪：严格遵守课堂纪律和考试纪律，遵守操作规程，爱护设施设备和实训环境。 ③主动学习：学习目的明确，专心听讲，认真笔记，独立思考，敢于质疑，主动提问，积极参与实训活动。 ④完成作业：按时保质保量完成课内、外书面作业，不抄袭，书写规范、版面整洁。保质保量完成课内、外实训任务，符合操作规范和工艺要求。	1次/学期	本人 同学 教师 企业 人员
		学习过程	①阶段测试：参加随堂、单元、期中等阶段性测试，真实反映所学知识、技能的掌握和灵活运用情况。 ②实训/实验报告：完成实训/实验报告，明确实训/实验目的、方法、步骤、流程和结果。	1次/学期	教师
		学习结果	期末考试/考查：参加期末考试/考查，综合反映所学知识、技能的掌握和灵活运用情况。	1次/学期	教师

八、专业师资（即教师配备一览表）

专（兼）职教师配备一览表

课程名称	教师姓名	性别	年龄	学历	所学专业	职称	技能情况	从事本学科工（教）龄	专/兼职	备注
形体训练	汪秀莲	女	43	本科	福州大学 工商企业管理	高讲	经济师、高级国际营销师、高级电子	12	专职	
航空服务礼仪	汪秀莲	女	43	本科	福州大学 工商企业管理	高讲	经济师、高级国际营销师、高级电子 商务师、教育部空乘礼仪导师、教	12	专职	
茶艺	郑巧静	女	45	本科	福建师范大学 英语	高讲	教育部空乘礼仪导师、教育部礼仪 导师、高级茶艺师、高级调酒师	9	专职	
旅游概论	朱小娟	女	40	本科	福建师范大学 旅游服务与管理	高讲	导游证、高级服务员证	9	专职	
化妆	陈珍女	女	34	本科	福建师范大学 服装设计与工程	讲师	高级化妆工、高级服装定制工、中国 形象设计行业注册形象礼仪讲师、ACI	12	专职	
餐饮服务	张燕兰	女	34	本科	闽江学院 旅游服务与管理	讲师	导游证、高级服务员证	9	专职	

航线地理	王思思	女	34	本科	福建农林大学 旅游管理			8	专职	
客源国概况	林重阳	男	37	本科	福建师范大学 旅游管理		导游证	3	专职	
人际沟通	蔡金珠	女	39	本科	集美大学 国际贸易			10	专职	
调酒	黄芳菲	女	28	本科	厦门大学嘉庚学院 旅游管理		初级调酒师	3	专职	

课程名称	教材名称	编者	出版社	版次	是否国家 规划教材	刊号
普通话	普通话口语教程 (第2版)	邓天杰 王丽	清华大学出版社	2011年9月	是	ISBN9787302261810
语音	中职英语口语实训	侯毅零	外研社	2012年7月	是	ISBN9787513519748
形体训练	形体训练基础	胡凌燕	高等教育出版社	2010年9月		ISBN9787040298284
旅游概论	旅游概论	邵世刚 李光坚	高等教育出版社	2008年8月	是	ISBN9787040234886
音乐欣赏	通俗歌曲演唱技巧	李艳梅	高等教育出版社	2006年7月		ISBN9787040197617

航空服务与管理专业教材选用情况一览表

航空英语	民航服务英语	孙艳芬 孙楠楠	高等教育出版社	2007年7月	是	ISBN9787040211252
航空心理学	旅游心理学(第四版)	李灿佳	高等教育出版社	2011年7月	是	ISBN9787040324129
民航服务礼仪	民航服务礼仪	刘宇虹	高等教育出版社	2011年7月	是	ISBN9787040304183
客源国概况	航空港旅客服务	张黎宁	高等教育出版社	2008年12月	是	ISBN9787040211900
航线地理	中国旅游地理(第二版)	陈锡畴	高等教育出版社	2008年8月	是	ISBN9787040251173

九、教材选用情况一览表（见附件 2）

十、毕业条件

学生同时符合下列条件的，方能毕业：

（一）通过规定年限的学习，修满规定的学时学分，所有科目成绩合格以上；

（二）学业水平考试科目（语文、数学、英语、德育、计算机基础、专业基础知识、专业技能测试）考核成绩合格；

（三）完成规定的教学活动，包括企业认知实习、跟岗实习和顶岗实习；

（四）达到人才培养方案规定的人才培养目标和规格要求。

十一、附件

附件 1

航空服务_专业课程设置与教学时间安排表（适用于 23 级）

课程类别	课程类型	课程序号	课程名称	学时			评价方式		学年学期安排课程时数						课程比例				
							考试	考查	第一年		第二年		第三年						
				总计	课堂模式	学分	(水平考试)	(鉴定)	1	2	3	4	5	6	类别	学时比例			
	理论讲解	实践操作	(学期)	(学期)	20周	20周	20周	20周	20周	20周									
公共基础课程	必修课程	思政课	1	职业生涯规划	40		2	4		2									
			2	心理健康	40		2	4		1	1								
			3	职业道德与法治	40		2	4			2								
			4	中国特色社会主义	40		2	4				2							
			5	哲学与人生	40		2	4					2						
			6	历史	0		0												
	文	7	语文	280		14	4		4	4	3	3							



	化课	8	数学	280			14	4		4	4	3	3							
		9	外语	280			14	4		4	4	3	3							
		10	信息技术	120			6	2		2	4									
		体艺课	11	体育与健康	200			10			2	2	2	2	2					
			12	公共艺术(音乐、美术)	40			2			1	1								
			13		0			0												
	选修课程	限选课程	14	物理	0			0												
			15	化学	0			0												
			16	劳动教育	0			0												
			17	职业素养/工匠精神	0			0												
			18		0			0												
			19	中华优秀传统文化	0			0												
		任选课程	20	创新创业/就业指导	0			0												
			21	礼仪	0			0												
			22	安全教育	0			0												
			23		0			0												
	专业技能课	必修课程	基础平台	1	旅游概论	320					★			4	4	5	7			专门化方向

程		2	普通话	80					★	2	2							
		3	英语语音	80									4					
		4	英语口语（航空）	80											4			
		5	航空心理学	40									2					
		6	餐饮服务与管理	80									4					
	专门化方向	7	民航服务礼仪	80										2	2			
		8	人际沟通	120										2	4			
		9	民航安全管理与应急处理	80											4			
		10	演讲与口才	80											4			
	实习实训	11	顶岗实习	680												34		
		12	形体/化妆	80							4							
		13	形体/铺床	80					★				4					
		14	花艺/咖啡	80											4			
	限选课程	15	服装搭配实务	40										2				
		16	航线地理	80										2	2			
		17	客源国概况	40											2			
		18	民航市场营销	80											4			
		19	餐饮(实训)/调酒	80										4				
		20	形体/茶艺	80								4						
		21		0														



任 选 课 程	22	书法	40					2								
	23		0			0										
	24		0			0										
	25		0			0										
	26		0			0										
	27		0			0										
科目总数	50	合计	###	0	0	70	周课时	32	32	32	32	32	34			