

# 2022 年甘肃省职业院校技能大赛 教学能力比赛

人  
才  
培  
养

参赛组别：中专专业技能

课程二组

专业类别：航空运输类

专业名称：航空服务

## 航空服务专业人才培养方案

### 一、培养目标

本专业坚持立德树人，面向航空公司、机场以及航空运输地面服务代理等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**二、招生对象与学制：**初中毕业生，学制3年，学籍有效期6年。

### 三、基本要求

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

#### (一) 职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识。
3. 具有一定的专业实践动手能力，分析和解决问题能力以及创新意识。
4. 具有通过不同的途径获取专业领域新理念、新知识、新技术、新方法的能力。
5. 了解一般社交礼仪知识，并达到航空服务各个岗位对仪容、仪表和言谈举止的要求。

#### (二) 专业知识和技能

1. 熟悉与航空服务专业相关的法律法规。
2. 了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。
3. 使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。
4. 熟悉航空服务各个岗位的流程和要求，并拥有本专业相关岗位的专业操作技能。
5. 熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

#### 专业(技能)方向——空中乘务

1. 了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。
2. 掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置。
3. 掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。
4. 熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法。

#### 专业(技能)方向——民航安全检查

1. 熟练识别和处置各种真伪乘机证件。
2. 掌握对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能。
3. 熟悉对各类物品进行仪器和手工检查，并处置违禁物品的操作技能。
4. 熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备。
5. 掌握民航安检各岗位要求达到的身体条件及相关格斗技巧。

#### 专业(技能)方向——空港地面服务

1. 掌握离港和货物运输等系统的操作。
2. 熟悉国内、国际客票票面。
3. 熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作。

4. 掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。
5. 掌握不同机型配载平衡的方法。
6. 掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流程。
7. 掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。

#### 四、主要接续专业

序号	专业方向	高职	本科
1	空中乘务专业（技能）方向	空中乘务	交通运输、工商管理
2	安全检查专业（技能）方向	民航安全技术管理	交通运输、工商管理
3	空港地面服务专业（技能）方向	航空服务、民航商务	交通运输、工商管理

#### 五、课程设置及要求

本专业课程设置由公共基础课、专业技能课、选修课和技能考证四部分组成。

1. 公共基础课包括 4 门思想政治课、3 门文化基础课、计算机应用基础、体育与健康、公共艺术、历史、劳动教育等课程，是**必修**课程。
2. 专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和综合实训，是**必修**课程。
3. 选修课是选修课程，由教学点自行选择开课，不做毕业要求。
4. 技能考证中“普通话培训及考证”由省校统一组织完成；“本专业相关证书考证”可根据学生上岗的实际需要，由教学点自行组织完成，不做毕业要求。

##### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	中国特色社会主义	使学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。
2	心理健康与职业生涯	使学生能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。
3	哲学与人生	使学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。

4	职业道德与法治	<p>使学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>
5	语文	<p>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。指导学生掌握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>
6	数学	<p>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。</p>
7	英语	<p>培养学生听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；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。</p>
8	计算机应用基础	<p>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；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；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>
9	体育与健康	<p>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。</p>
10	公共艺术	<p>了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣；掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识、技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力；增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。</p>

11	历史	使学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。
12	劳动教育	围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面的教学，持续开展日常生活劳动，校内外公益服务性劳动，依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，培育学生积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度，增强职业认同感和劳动自豪感。

## (二) 专业技能课

### 1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	民航服务与沟通	能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效地管理情绪，解决民航服务中的冲突。
2	民航服务礼仪	了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻民航服务礼仪原则；能按民航各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能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。
3	民航商务运输	了解航空服务各个岗位的流程和要求；掌握禁运、限运行李的识别和一般处理的方法和手段；了解民航旅客运输的基础知识和相关法律法规。
4	航空服务通用英语	掌握常见航空服务英语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语。

### 2. 专业（技能）方向课

#### (1) 空中乘务

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	形体训练	通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；在形体训练中掌握身体各部分的名称；能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的基本方法。
2	航线地理	掌握中国地理位置、地形特征和区位优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要航线所经过城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询。
3	化妆	掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，空乘职业发型梳理；能按要求完成生活妆、空乘职业妆的整体造型。

4	乘务英语	能够阅读和理解乘务员工作流程中英文业务文件与资料，机上服务设备的英语说明，应急处置、应急医疗、危险品处置等相关的英文资料；能较熟练地运用英语为旅客提供服务。
5	医疗急救	掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能。
6	客舱服务	了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练地按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点，进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能。
7	客舱应急	掌握飞行前应急设备的检查、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。
8	客舱保洁	熟练进行客舱、厕所、厨房的清洁；完成食用器具的清洗和回收工作；并能按照要求进行各区域的环境保洁。
9	广播词与机上情景对话	能熟练地在飞行各个阶段按服务程序用中、英文朗读机上常用广播词和紧急情况下的广播词；能流利地与旅客进行日常对话。

## (2) 民航安全检查

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	安检岗位知识	能掌握民航安全检查的一般理论；能按规定程序实施安全检查；能对民用航空器实施监护；能与有关人员办理交接手续、填写记录；能进行飞机的清舱和隔离区的清场；能按要求进行班前准备和实施交接班并撰写工作情况报告；能对安检勤务工作中出现的各种常见情况进行处置并解答问题。
2	安检仪器操作	能掌握便携式 X 射线检查仪基本原理及使用；能掌握便携式爆炸物检查仪基本原理及使用，金属探测门基本原理与操作，手持金属探测器原理与操作，X 射线机原理与操作；能掌握 X 射线机图像识别的正确方法；能利用 X 射线图像识别各种限运、禁运行李；能利用 X 射线图像识别各种限运、禁运货物。
3	安检法规	能懂得安检法规的特点和作用，理解安检工作的法律特征；熟悉对乘机旅客及有关人员实施安全技术检查的规定；熟悉对物品检查的规定；熟悉隔离区通行证件的规定；掌握飞机监护工作的规定；了解实施特别安全检查的规定。
4	X 射线机图像识别	了解 X 射线成像原因，掌握并认识违禁物品的 X 射线图像特征；能在包裹中判读违禁物品，并达到岗位要求，为独立从事安检工作打好基础。

5	安检英语	熟练运用与民航安全检查各岗位相关的安检服务英语,在工作中实现和外籍旅客的无障碍交流;培养良好的职业道德、职业习惯和职业心理,尤其是树立起较强的工作责任心,为学生成为合格的民航安全检查员奠定良好的基础;能基本运用民航安全检查各个环节所需的民航服务英语;能看懂常见违禁品英文品名。
6	违禁物品识别及处置	能熟悉民航安全检查中违禁物品识别与处置的要求和方法,能准确识别各类常见违禁物品;能根据有关规定正确处理各类常见违禁物品;能处置危险品、违禁品;能看懂危险品的国际通用标识;能看懂常见违禁品的英文品名;能对可疑邮件、货物进行处理;能查验相关货物运输单证;能识别、处理各类危险品证明。
7	警体训练	能促进和增强体能,提高身体素质;为适应新形势下执行任务的需要,掌握必要的制敌技术;进行队列练习,增强组织性、纪律性,培养优良作风。坚决、积极、准确、迅速地完成民航安检各项工作任务。
8	证件检查	能识别有效乘机证件、客票、登机牌;能了解旅客所持各类无效证件;能识别有效机场控制区通行证件;能适时验放旅客;能协助司法机关查缉与有效控制布控人员;能使用证件鉴别仪器核查身份证件;能对旅客持有各类无效证件的情况进行处理;能对旅客因故不能出示身份证件的情况进行处理;能正确运用证件检查岗位的文明用语并遵循相关服务礼仪;能掌握证件检查有关的法律法规。
9	人身检查	能按程序进行人身检查,会正确操作人身检查相关仪器;能查缉并有效控制布控人员;能熟练运用人身检查岗位文明用语;能进行重点对象和重点部位的人身检查;能熟练应用人身检查的技巧方法;能正确对相关部位进行复查;能快速识别各类违禁物品;能有效正确引导旅客通过安全门;能熟练快速查验旅客放入托盘内的物品;能及时提醒旅客拿走自己的物品;能配合开机岗位进行人身检查。
10	开箱包检查	能按规定程序实施开箱包检查;能对常见物品进行检查;能处理各类常见违禁物品;能对异常及特殊物品进行检查;能处置危险品、违禁品;能处理遗留、自弃、移交、暂存物品并正确填写暂存、移交物品单据;能掌握物品检查有关的法律法规;能识别并协助有关部门处理国家法律法规规定的其他禁止或限制携带、运输的物品;能对可疑邮件、货物进行处理;能识别制式、非制式爆炸装置;能对进入控制区工作人员所携物品进行必要的手工检查。

### (3) 空港地面服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	民航货物运输	掌握空运货物进出港（口）的基本操作流程；能根据托运书正确填制航空货运单；能掌握运输文件要求；掌握包装要求；会制作和贴挂标签标记；掌握空运货物待运知识与要求；掌握货物装机与卸机基本要求；掌握中转货物的处理要求；能掌握特种货物运输要求；能对到达货物和文件进行交接；能进行不正常运输查询；会进行货物赔偿处理；会进行货物运输变更的处理；掌握邮件运输基本要求；了解包机包舱的运输规定；了解航空快递的一般操作流程。
2	民航商务英语	了解旅客运输、货物运送存储等的具体服务、操作程序及要求；能读懂与正确处理英文客货运输业务文件；能较熟练运用英语开展客票销售业务、提供办理乘机手续等旅客抵离港服务；能较熟练运用英语为货运客户提供服务。
3	民航旅客运输	能掌握国内和国际客票的基本知识；会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座记录信息；能正确识别国内和国际旅行证件，能正确阅读旅游信息，会查阅TIM资料；能正确办理国内及国际旅客的乘机手续；能正确处理旅客的行李，能进行行李不正常的处理；能为旅客提供抵离港服务；会拍发客运的业务电报。
4	民航危险品运输	能掌握危险品的分类和行李运输中关于危险品限制的相关规定；了解危险品包装材料和类型的要求；熟练掌握危险品标记和标签使用规则；会填写危险品申报单和收运核查单；掌握危险品装卸规定，能对危险品进行分类储存；熟练掌握《危险品运输规则》的使用。
5	载重平衡	会计算飞机可用业载；会进行实际业载配算；会填制飞机载重表；能填开飞机装载通知单；掌握通过填制各类机型的平衡图计算飞机的重心及配平；基本掌握计算机平衡系统的操作及控制；能拍发LDM、CPM业务电报。
6	离港操作	会使用离港操作指令；能熟练查阅和输入各种离港相关信息；能进行散客和团队旅客接收和取消的操作；会使用旅客行李重量显示指令；掌握登机口系统操作。
7	民航货运操作	能掌握航空货运单证系统的操作；能从系统中生成托运书和航空货运单；能掌握航空公司和货站进出港模拟系统的操作；掌握空港货运单证处理、库区收运、仓储及理货等操作流程。

### 3. 综合实训

序号	实训名称	主要教学内容和要求
1	综合实训	学生在校内或校外实训基地完成综合实习，实习时间可集中也可分散在各学期进行。通过民航乘务员、民航客运员、民航安检员实践工作及岗位工作任务的完成，达到对学生训练专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

## 六、课程管理

1. 公共基础课和专业核心课：必须全修且严格按照《专业课程设置与教学进度表》中规定的学时数完成教学任务。

2. 专业（技能）方向课：教学点可以根据具体的培养方向，从专业（技能）方向课中选取若干门课程。

3. 综合实训：实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校外实训、顶岗实习等多种形式。顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求。

4. 选修课：教学点可以根据学生知识结构情况，全学程选修若干门课程。

5. 技能考证：于相应学期组织完成，成绩合格者获取相应的职业资格证书。

## 七、教学时间安排

要求学生第一、二学年在校全日制学习，毕业实习统一安排在第三学年进行。

每学期教学时间为 18 周（含复习考试）。周学时一般为 28 学时，包含公共基础课、专业核心课、专业（技能）方向课、综合实训、选修课和普通话培训及考证六个部分的学时数。

军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动未列入《专业课程设置与教学进度表》中，由各教学点自行安排。

专业技能课中的“综合实训”在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

## 八、教学管理及考核方式

1. 教学管理：实行“五统一”的教学管理模式，即统一专业培养方案、统一教学大纲、统一教材、统一考试、统一评分标准。专业培养方案、教学大纲由省校统一制定；教材及辅导资料的版本由省校统一指定；统考课试题及其评分标准由省校统一命制。

2. 考核方式：课程考试采用过程性考核（即形成性考核）和终结性考核（即期末考试）相结合的考核模式，实行由省校“统考”和教学点“自考”两种考核方式。公共基础课程、专业技能课程依据专业培养方案中规定的考核方式进行。统考课程由省校统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，各教学点在省校规定的统一时间内组织考试，并于期末考试前上报形成性考核成绩；自考课程由教学点统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，课程成绩按学期报送省校教务教学部。自考课试卷教学点留档备查。

## 九、毕业

学生修完专业培养方案规定的必修课程，完成毕业实习，经考核成绩合格，思想品德合格，颁发经省人社厅验印的我校毕业证书，国家承认其学历，享受中专待遇。