

许昌电气职业学院 机场运行专业人才培养方案 (三年制)

专业代码：600408

适用年级：2019 级

专业负责人：赵志阳

制订时间：2019 年 8 月

系部审批：同意

专业建设指导委员会审定：同意

学院审批：同意

审批时间：2019 年 8 月 20 日

二〇一九年八月

2019 级机场运行专业人才培养方案

(专业代码: 600408)

一、入学要求及学制

1. 入学要求:

(1) 年龄在 15~22 周岁之间的普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者;
(2) 热爱祖国、遵纪守法、举止端庄,有志于从事航空服务事业,具有较强的服务意识和良好的道德品质;

(3) 身高:男生 170cm 以上;女生 160cm 以上;

(4) 视力:矫正视力不低于 0.4,无色盲、色弱、斜视;听力不低于 5 米;

(5) 五官端正,肤色好,面部和手、臂等裸露部位无明显的疤痕;

(6) 身体健康、体形匀称,无明显的“O”型、“X”型腿;

(7) 无肝炎或肝脾肿大、HbsAg 阴性;

(8) 无精神病史,无各类慢性疾病,无肺结核等传染病;

(9) 无久治不愈的皮肤病,如头癣、湿疹、牛皮癣、慢性荨麻疹等;

(10) 口齿伶俐,中、英文发音准确,性格开朗、大方,心理素质好,富有合作精神。

2. 学制: 三年

二、职业面向

(一) 人才需求分析

在十二五期间,我国民航每年新增飞机就达到 250 架。未来五年,民航业投资规模将在 1.5 万亿以上,旅客运输量将达到 4.5 亿人,运输机场数量将达到 230 个以上,包括通用航空飞机在内的机队规模将达到 4500 架以上。服务国民经济服务、社会公众将进一步增强。通用航空对各类专业人才的需求不低于民航需求的 50%。2015 年底空空域开放后,我国民航发展中对于航空专业人才数量的需求将与日俱增。中国民航学院专家表示,按照我国民航发展目标到 2020 年,我国民航市场将达到目前美国民航市场的水平,目前全美航空公司从业人员超过 70 万人,而我国的从业人员不足 20 万,有近 50 万的缺口。这个数字也许会根据行业的发展和员工配置而有所调整,但可以肯定的是在未来很长一段时间内,我国航空人才都将处于短缺状态。另据统计,航空公司每年增加客机 30 余架,一般一架 150 座左右的客机,从空乘人员到地面配套管理,服务人才至少需要 150 人,300 座以上的超大型飞机,需要的员工更多,空姐就需 72 名,加上飞行员空勤、地面服务、航空机务、各类配套岗位 120 余人,整架飞机需 200 余人的班子。从此推断,未来几年,整个航空服务体系的构建需要大量的人力支持。

鉴于以上客观事实,培养高素质的空中服务地面、服务民航客运、民航运输业人才是民航业发展的迫切需要,也是航空旅游业发展的需要,更是民航运输企业深化体制改革,适应未来发展的需要。

2. 职业岗位分析

本专业职业岗位群如表 1-1-1 所示

表 1-1-1 机场运行专业职业岗位群

类别	职业岗位名称	主要工作任务	职业资格证书
初始岗位	售票、值机、候机引导	订座系统、离港系统值机操作	
	VIP 贵宾室	贵宾服务	
迁移岗位	民航客运	旅客运输	民航客运员
	民航货运	行李、货物运输	民航货运员

发展岗位	高端服务	五星级酒店前台服务、大堂服务、餐饮服务、VIP 管家	
	文秘	文秘写作、办公室管理和公关策划、设计、组织	

3. 职业资格证书

表 1-1-2 机场运行专业职业资格证书

证书名称	等级	颁证机构	知识技能	配套课程
全国高等学校非计算机专业计算机应用水平考试	I 级	河南省教育厅	计算机基本知识和应用	计算机基础
全国高等学校英语应用能力	A 能	河南省教育厅	英语基础知识和应用	大学英语
普通话等级证	二级乙等	河南省语言文字中心	普通话知识应用	普通话与播音技巧
民航客运员	初级	民航总局	客运服务理论及应用	地面服务
民航货运员	初级	民航总局	货运服务理论及应用	地面服务
民航安检员	初级	民航总局	安检理论及应用	地面服务

三、专业培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业素质和文化素养，掌握空中乘务专业必备基础理论知识、基本技能和专业技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空公司及机场服务的业务流程和工作要求，以及有关的政策和法规，具备礼仪服务、语言交际、协调沟通、计算机应用操作等方面能力，面向航空公司、民航机场等生产、管理、服务一线需要，从事客舱服务、民航地面服务以及岗位群工作的高素质技术技能型人才。

四、人才培养规格

（一）素质结构

（1）基本素质

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

（2）职业素质

具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，弘扬和践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识；尊重不同国家的不同风俗习惯，具有良好的服务意识；

勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应机场工作环境，能与其他成员团结协作；

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合机场工作要求，以满足机场地勤的工作要求。

（二）能力结构

（1）专业能力

熟悉航空运输企业的各部门的业务流程；

掌握较强外语口头表达能力、专业英语及机场中英文的播音；
能按照民航行业标准的礼仪规范执行；
掌握机场运行的各种设备及其使用；
具备特殊旅客服务能力；
掌握急救知识和紧急情况的处置。

(2) 方法能力

熟练掌握地面服务的业务技能和工作要求；
具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
具备信息技术应用能力。

(3) 社会能力

具有较强的沟通交往能力和服务意识，团体协作精神、求实敬业的职业道德和开拓进取的创新
能力

(三) 知识结构

(1) 基础知识

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
熟悉与民航运输和机场运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安
全等知识；

了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

(2) 专业知识

掌握机场运行的基本理论和知识；
熟悉航空法、运输规则等法律法规；
掌握地面设备知识；
掌握机场地面的服务流程；
掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；
掌握航线及地理知识；
掌握旅客服务心理知识；
掌握航空运输常识；
熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；
熟悉职业形象塑造知识。

(四) 知识、能力、素质结构分析表

表 1-2-1 机场运行专业知识、能力、素质结构分析表

素质模块	能力	知识结构	课程模块
航空职业形象	职业形象塑造能力	形体训练 化妆及形象设计技巧	航空形体训练 形象塑造与化妆技巧
礼仪服务	礼节礼仪规范运用	基本姿态与礼节	航空礼仪
英语素质	口头表达、实际运用能力	专业英语听说读写	民航英语
地面服务	地面旅客服务 值机流程 紧急情况处理	熟悉地面服务引导程序	民航地面服务 民航旅客运输
值机、行李托运	旅客登机，行李托 运	乘机登记业务；旅客服务业务； 行李运输服务；计算机离港系 统；值机异常和不正常航班保 障。	值机与行李运输
机场运营	了解机场特许经营 的分类及应用范 围，能为机场带来 更大的经济效益	机场服务质量、机场特许经营、 机场环境保护与机场公共关 系、机场竞争、机场营销	机场运行管理
安全处置	危险化学品事故、 爆炸物及爆炸装置 处置方法	危险化学品基础知识 爆炸物与爆炸装置 危险品和爆炸物应急处置	机场危险品安置处置

安全检查	证件检查、人身检查、开箱包检查和物品检查情况处置的专业技能	民航安全技术检查工作的基本理论和基础知识 证件检查、人身检查、开箱包检查和物品检查情况处置	民航安检基础
------	-------------------------------	--	--------

五、毕业要求

(一) 学分要求

(1) 课内 80 学分，其中

- ◆公共必修课：33.5 学分；
- ◆公共选修课：4 学分；
- ◆专业支撑课：19.5 学分；
- ◆专业核心课：14 学分；
- ◆职业训练项目：1 学分；
- ◆专业拓展方向课：4 学分；
- ◆专业拓展选修课：4 学分。

(2) 课外 20 学分，其中

- ◆大学生素质拓展：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆学生操行评定：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆大学生体育技能测试：2 学分；
- ◆公共技能、创新创业成果：4 学分；
- ◆社会实践：2 周，2 学分。

(3) 学分转换说明

◆鼓励学生参加各类职业技能竞赛、学科竞赛、创新设计、科技活动、艺术实践、社团活动、志愿服务等，提高学生的综合能力和职业素养，取得的成果学分转换情况详见表 1-3-1

表 1-3-1 机场运行专业学分转换情况表

序号	项目	要求		学分	替换的课程或课程类型
1	全国高等学校非计算机专业计算机应用水平考试	通过并获得证书		2	计算机应用基础
2	全国高等学校英语应用能力	通过并获得证书		2	大学英语、民航英语
3	职业礼仪技能竞赛	国家级	一等奖	4	专业支撑课：空乘礼仪
			二等奖	3	
			三等奖	2.5	
		省级	一等奖	2	
			二等奖	1.5	
			三等奖	1	
地市或院级	一等奖	0.5	专业支撑课：空乘礼仪		
	二等奖	0.5			
4	学科竞赛				按《奖励学分实施办法》执行

5	公开发表作品				按《奖励学分实施办法》执行
6	发明专利				按《奖励学分实施办法》执行

(二) 平均学分绩点 (GPA) 要求:

◆平均学分绩点 (GPA) 达 1.00 以上。

(三) 证书要求

- ◆普通话等级证;
- ◆公共英语等级证;
- ◆计算机等级证;

六、以工作过程为导向构建课程及活动体系的开发设计

(一) 典型工作任务与职业能力分析

本专业对应的 8 个职业岗位的典型工作任务有: 机场地勤服务人员修养、通用服务、值机服务、引导服务、机场管理与经营、民航运输知识储备、机场危险品与爆炸物安全处置、安全检查, 典型工作任务及其对应的职业能力详见表 1-4-1。

表 1-4-1 典型工作任务与职业能力分析表

典型工作任务	职业能力	职业素养
D1: 机场地勤服务人员礼仪修养	D1-1: 机场服务人员礼仪修养 D1-2: 机场服务人员行为规范 D1-3: 机场服务人员形象塑造	E1-1: 服务礼仪素养 E1-2: 行为规范素养 E1-3: 形象塑造素养
D2: 通用服务	D2-1: 地面交通服务 D2-2: 问讯服务 D2-3: 候机楼广播服务 D2-4: 公共信息标志服务 D2-5: 候机楼商业零售服务	E2-1: 地面服务素养 E2-2: 问讯服务素养 E2-3: 候机楼广播服务 E2-4: 标志服务素养 E2-5: 商业零售素养
D3: 值机服务	D3-1: 值机服务基础知识 D3-2: 办理旅客乘机手续 D3-3: 值机服务人员的岗位职责与服务质量 D3-4: 值机服务程序	E3-1: 基础理论素养 E3-2: 乘机素养 E3-3: 值机服务素养 E3-4: 服务流程素养
D4: 引导服务	D4-1: 出港航班的引导服务 D4-2: 进港航班的引导服务 D4-3: 引导服务的岗位职责 D4-4: 引导服务流程	E4-1: 出港服务素养 E4-2: 进港服务素养 E4-3: 职责素养 E4-4: 引导服务素养
D5: 机场管理与经营	D5-1: 机场管理模式 D5-2: 机场特许经营 D5-3: 机场环境保护与机场公共关系 D5-4: 机场竞争 D5-5: 机场营销 D5-6: 机场服务质量	E5-1: 管理素养 E5-2: 特许经营 E5-3: 公共关系素养 E5-4: 机场竞争 E5-5: 机场营销 E5-6: 服务意识素养
D6: 民航运输知识储备	D6-1: 民航运输发展与飞行原理 D6-2: 机上服务 D6-3: 旅游与地理认知 D6-4: 民航服务英语 D6-5: 服务沟通技巧 D6-6: 机场播音及信息服务 D6-7: 旅客心理 D6-8: 民航法规相关知识	E6-1: 民航基本知识素养 E6-2: 机上服务素养 E6-3: 民航地理素养 E6-4: 民航英语素养 E6-5: 沟通素养 E6-6: 播音及信息素养 E6-7: 心理学素养 E6-8: 民航法律意识素养
D7: 机场危险品与爆炸物安全处置	D7-1: 防爆安全检查能力 D7-2: 危险品事故处置 D7-3: 爆炸物与爆炸装置应急处置	E7-1: 防爆安全检查素养 E7-2: 危险品处置素养 E7-3: 爆炸物处置素养

D8: 安全检查	D8-1: 证件检查 D8-2: 人身检查 D8-3: 开箱包检查 D8-4: 危险品检查	E8-1: 证件检查素养 E8-2: 人身检查素养 E8-3: 开箱包检查素养 E8-4: 危险品检查素养
----------	--	--

(二) 专业学习领域核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合机场运行专业相应职业岗位对应的职业资格的要求，归类出航空形象塑造、机场运行、值机安检、行李旅客运输、危险口与爆炸物安全处置、地面服务等6个行动领域，转换成7门对应的学习领域核心课程。

专业学习领域核心课程及其对应的主要教学内容见表1-4-2。

表1-4-2 专业学习领域核心课程设置表

专业核心课程	典型工作任务	职业能力	职业素养	主要教学知识点	参考学时	学分
H1: 航空形象塑造与化妆技巧	D1	D1-1~D1-3	E1-1~E1-3	H1-1: 妆容塑造 H1-2: 发型塑造 H1-3: 服装塑造 H1-4: 仪态塑造 H1-5: 语言塑造	140	8
H2: 机场运行管理	D5	D5-1~D5-6	E5-1~E5-6	H2-1: 机场管理模式 H2-2: 机场特许经营 H2-3: 机场环境保护与机场公共关系 H2-4: 机场竞争 H2-5: 机场营销 H2-6: 机场服务质量	36	2
H3: 值机与行李运输	D3	D3-1~D3-4	E3-1~E3-4	H3-1: 乘机登记业务 H3-2: 旅客服务业务 H3-3: 行李运输服务 H3-4: 离港系统操作 H3-5: 值机异常	36	2
H4: 机场危险品与爆炸物安全处置	D7	D7-1~D7-3	E7-7~E1-3	H4-1: 危险化学品基础知识 H4-2: 爆炸物与爆炸装置 H4-3: 危险品和爆炸物应急处置	36	2
H5: 民航安检基础	D8	D8-1~D8-4	E8-1~E8-4	H8-1: 安检基础 H8-2: 证件检查操作 H8-3: 人身检查操作 H8-4: 开箱包检查操作 H8-5: 物品检查情况处置操作	32	2
H6: 民航旅客运输	D6	D6-1	E6-1	H6-1: 乘机手续办理 H6-2: 行李收运 H6-3: 行李查询 H6-4: 开箱检查 H6-5: 抵离岗服务	36	2
H7: 民航地面服务	D2 D4	D2-1~D2-5 D4-1~D4-4	E2-1~E2-5 E4-1~E4-4	H1-1: 机场地面服务人员修养 H1-2: 通用服务 H1-3: 值机服务 H1-4: 引导服务	72	4

(三) 专业核心课程描述

表1-4-3 “航空形象塑造与化妆技巧”课程描述

课程名称	航空形象塑造与化妆技巧	学时数	140	学分	8
学习目标	了解妆容塑造的重要性，掌握妆容塑造的和基本要求，调整良好情绪，提升气质，培养优质服务理论。				

工作任务	通过课程学习，使学生了解航空服务人员良好的职业形象的意义，并掌握航空服务应具备的职业形象素养，掌握妆容、发型及服装的塑造标准，仪态和语言的基本要求，并能灵活运用到工作中。
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆 能按化妆基本程序进行面部各部位的化妆修饰 能按服务岗位要求，完成发型整理 能按要求独立完成自己的各种整体造型</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>掌握化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，服饰塑造，仪态塑造，语言塑造等基本常识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p> <p>(3) 社会能力</p> <p>养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 以追求真善美为目标，形成积极向上的政治观、世界观、人生观、道德观、法制观等具有较高的道德修养和高尚的道德情操</p>
职业素养	能在地面服务过程中始终保持良好的职业形象待人接物
学习内容	<p>妆容塑造：色彩基础知识及运用；化妆用品工具的选择及运用；基础化妆</p> <p>发型塑造：脸型与发型；职业发型基本款</p> <p>服装塑造：服装色彩与脸色；职业装的穿着；服饰细节塑造</p> <p>仪态塑造：站姿；坐姿；走姿</p> <p>语言塑造：声音的塑造；语言表达力塑造</p>
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。

表 1-4-4 “机场运行管理”课程描述

课程名称	机场运行管理	学时数	36	学分	2
学习目标	从机场经营的角度出发，学会分析机场的组织结构，了解各管理部门的具体职责；简单了解机场的投资、融资管理；掌握机场的成本和收入结构，机场定价策略，以及如何发展商业策略，提高非航空性收入；掌握机场航空性收入的构成；掌握对机场运营业绩的评价方法。				
工作任务	综合运用管理知识，结合机场实际运营的特点，掌握机场运营管理工作的特点，并对国内外目前机场管理的现状了解。				
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>分辨各大机场的所有权形式 掌握机场服务质量的测试，提升机场服务质量 了解机场特许经营的分类及应用范围，能为机场带来更大的经济效益 保证机场与周边环境及社会各界和谐发展 分析机场航空业务与非航空业务的竞争 了解机场的市场，制定适合机场的营销策略</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>运用营销思维思考问题</p> <p>(3) 社会能力</p> <p>良好的社会有际交往能力，构建基于工作关系的人际关系网，待人接物合理规范 良好的沟通能力，真心、恰当地为旅客、航空公司及货主提供优质服务 良好的心理承受能力，能应对紧急情况；遵守职业道德； 具有一定的团队协作能力，能组织和协调团队成员完成工作任务。</p>				
职业素养	综合运用管理知识，结合机场实际运营的特点，掌握机场运营管理工作的特点，并对国内外目前机场管理的现状了解。为学生进入工作岗位打下系统的、全面的基础，并能运用这些基本理论、基本方法去研究机场的运营和管理，同时在工作过程中融会贯通。				
学习内容	机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营、机场环境保护与机场公共关系、机场竞争、机场营销				

技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末卷面考试相结合综合评定成绩。
-----------	---------------------------

表 1-4-5 “值机与行李运输”课程描述

课程名称	值机与行李运输	学时数	36	学分	2
学习目标	了解民航行业标准，掌握值机与行李运输相关理论知识，熟悉工作流程，熟练离港系统操作指令。				
工作任务	乘机登记业务，旅客服务业务，行李运输服务，离港系统操作，值机异常				
职业能力	(1) 专业能力 掌握有关的民用航空行业标准 掌握工作流程和操作指令 (2) 方法能力 能在亲和微笑的状态下为旅客进行服务； 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； (3) 社会能力 良好的沟通能力，真心、恰当地为旅客、航空公司及货主提供优质服务 良好的心理承受能力，能应对紧急情况；遵守职业道德；				
职业素养	通过课程学习，培养学生服务能力、应变能力、民航全局意识，起到了支撑作用，使学生能够更快的适应民航运输服务相关岗位工作。				
学习内容	民航行业标准；乘机登记业务；旅客服务业务；行李运输服务；计算机离港系统；值机异常和不正常航班保障。				
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末卷面考试相结合综合评定成绩。				

表 1-4-6 “机场危险品与爆炸物安全处置”课程描述

课程名称	机场危险品与爆炸物安全处置	学时数	36	学分	2
学习目标	了解民航运输过程中常见危险化学品、爆炸物及爆炸装置等对航空安全造成极大危险隐患的物品及处置方法				
工作任务	了解危险化学品类别，储存、安全运输，防火防爆 掌握爆炸物与爆炸装置，做好防爆安全检查 了解应急救援法律法规，做好应急救援预案，掌握危险化学品事故处置方法，掌握机场危险品事故应急处置和爆炸物装置的应急处置				
职业能力	(1) 专业能力 掌握应急救援法律法规，做好应急救援预案 防爆安全检查的能力 (2) 方法能力 危险化学品事故处置方法 爆炸物及爆炸装置处置方法 (3) 社会能力 具有良好的服务意识和职业道德 具有健康良好的工作习惯和心态				
职业素养	通过学习使学生系统掌握机场危险品知识，学会爆炸物处置操作技能，培养学生的处事能力，提高学生在地面服务工作中的能力。				
学习内容	危险化学品基础知识：危险化学品分类，危险化学品储存与运输安全，危险化学品的防火防爆 爆炸物与爆炸装置：爆炸犯罪与爆炸物管理，炸药，火工品，爆炸装置，防爆安全检查 危险品和爆炸物应急处置：应急救援法律法规体系，应急救援预案，危险化学品事故处置方法，机场危险品事故应急处置，爆炸物和爆炸装置的应急处置				

技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末卷面考试相结合综合评定成绩。
-----------	---------------------------

表 1-4-7 “民航安检基础”课程描述

课程名称	民航安检基础	学时数	32	学分	2
学习目标	掌握民航安全技术检查工作的性质和特点 掌握全民航统一制作的和地方各机场制作的人员证件、车辆通行证件以及其它通行证件样式和内容 掌握人身检查的基本流利和主要检查方法 掌握开箱包检查的流程、方法、注意事项和操作技能 掌握常见易燃、易爆、腐蚀性、毒害性物品的种类				
工作任务	系统掌握民航安全技术检查工作的基本理论和基础知识 掌握证件检查、人身检查、开箱包检查和物品检查情况处置的专业技能				
职业能力	(1) 专业能力 掌握民航安检工作人员职业道德的基本内核和要求 掌握民航安全技术检查部门的职能和权限 掌握民航安检法律法规的特点和作用 熟悉机场控制区通行管制的目的、任务与内容 掌握候机隔离区安全监控的目的、任务与程序 掌握民用航空哭监护的任务、内容及程序方法 掌握安检设备的安全操作和自我防护 掌握民航安检的常用工作词汇和会话 掌握民航安检工作人员的执勤规范、仪容仪表规范、着装规范及涉外礼仪规范 熟悉公安边防检查、海关、卫生及动植物检疫部门的主要工作任务 (2) 方法能力 能核查全国民航统一制作的及民航各机场制作的各类控制区通行证件 能对乘机有效身份证件、机票和登机牌进行核查，判断是否有效 能采用直观观察法、类别检查法、逻辑识别法、图形识别法等方法辨别无效证件 能正确操作手持金属探测器，对金属探测门进行例行测试 能实施仪器人身检查和手工人身检查 能根据 X 光机操作员的指示对行李箱包实施检查 能按规定方法对日常生活物品实施检查 能准确识别危险品的国际通用标识 能处理含有危险物质的日常生活服务器和违禁物品 能正确填写、移交、暂存物品单据 (3) 社会能力 树立社会主义核心价值观，爱岗敬业 技能过硬，具有较强的安全防范意识，较高的服务技巧，稳定的心理素质及应变能力 执行力强，富有团队精神和创新意识				
职业素养	通过系统学习民航安全技术检查工作的基本理论和基础知识，掌握证件检查、人身检查、开箱包检查和物品检查情况处置的专业技能，使学生基本具备民航安全技术检查各岗位的工作能力，为进一步学习其他课程及今后胜任相关工作岗位打下必要的基础。				
学习内容	安检基础：职业道德，安全技术检查工作，航空运输基础，航空安全保卫法律法规，物品检查，机场运行保安，劳动保护，安检英语，安检服务礼仪，机场联检部门工作 证件检查操作：证件检查的实施，乘机有效证件及机场控制区证件的查验 人身检查操作：金属探测门的调试、例行测试，金属探测器调试及操作，金属探测门检查操作，手工人身检查操作 开箱包检查操作：开箱包检查的实施，常见物品的检查方法 物品检查情况处置操作：危险品的国际通用标识，对开箱包检查中的危险品、违禁品的处理，暂存移交的办理				
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。				

表 1-4-8 “民航旅客运输”课程描述

课程名称	民航旅客运输	学时数	36	学分	2
学习目标	通过学习，使学生熟练掌握民航客运员各个工作任务所要求的基本职业能力，并为学习本专业其他核心课程奠定良好基础。				
工作任务	乘机手续办理，行李收运，行李查询，开箱检查，抵离岗服务				
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>通过本课程的学习，使学生熟悉离港部门，行李查询部门，旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求，掌握乘机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运员初级职业标准的相关要求。</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>能正确办理旅客的乘机手续 会正确处理旅客的行李 能为旅客提供抵离港服务 能进行行李不正常的处理 会拍发相关的业务电报</p> <p>(3) 社会能力</p> <p>具备诚实守信的职业精神 具备善于沟通、合作和富有爱心的思想品质 树立安全和服务意识</p>				
职业素养	通过掌握服务的处理原则和工作方法，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神与职业道德，具备服务人员的专业素质，达到培养服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。				
学习内容	<p>乘机手续办理：航班准备，乘机手续的办理，超售航班，特殊旅客的接收，不正常航班的办理</p> <p>行李收运：行李的接收，限运、禁运行李的处理，逾重行李的处理，国际联程旅客行李的运输</p> <p>行李查询：行李不正常支输的处理，行李赔偿</p> <p>开箱检查：开箱检查程序介绍，该用操练，常见物品、异常物品、特殊物品的检查，各类违禁物品、危险品的处置，开箱包检查，遗留、自弃、移交、暂存物品的处理，其他禁止或限制携带运输物品识别与处理，可疑邮件、货物的处理法</p> <p>抵离岗服务：登机口服务，中转旅客服务，特殊旅客服务，运输不正常服务</p>				
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。				

表 1-4-9 “民航地面服务”课程描述

课程名称	民航地面服务	学时数	72	学分	4
学习目标	通过学习，使学生能够全面了解地面服务所需要的专业知识，了解地面服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。				
工作任务	掌握地面服务相关基本操作技能				
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>掌握地面服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求； 掌握地面服务人员的姿态动作； 掌握地面服务人员应用工作原则和程序； 掌握地面服务人员常用服务动作礼仪规范； 熟悉地面服务中常见问题及处理流程；</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>能在亲和微笑的状态下为旅客进行服务； 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 具有选择合适的服饰、得体妆容的能力； 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷等优质服务的能力； 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行服务；</p> <p>(3) 社会能力</p>				

	养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 团队合作意识，较强的服务意识 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 特殊情况的应变能力和较强的心理素质；
职业素养	通过掌握服务的处理原则和工作方法，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备服务人员的专业素质，达到培养服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。
学习内容	机场地面服务人员素养、通用服务、值机服务、引导服务
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。

(四) 职业训练项目简介

表 1-4-10 “民航服务礼仪暨民航知识技能大赛” 职业训练项目简介

职业训练项目名称	民航服务礼仪暨民航知识技能大赛	学时数	10	学分	0.5
训练目标	通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练应用到实际工作中				
工作任务	通过学习使学生发挥职业技能，展示航空服务人员职业风采				
职业能力	(1) 专业能力 掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求； 掌握航空服务人员标准的姿态动作； 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范； (2) 方法能力 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 具有选择合适的服饰、得体妆容的能力； 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行服务； (3) 社会能力 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 团队合作意识，较强的服务意识 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 特殊情况的应变能力和较强的心理素质；				
职业素养	通过掌握航空服务人员形象展示及情景剧，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备航空服务人员的专业素质。				
训练内容	使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计 掌握地面服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化				
考核项目与要求	航空服务人员形象塑造，客舱情景剧				
实施主体及实施场所	形体房				

表 1-4-11 “地面服务职业技能大赛” 职业训练项目简介

职业训练项目名称	地面服务职业技能大赛	学时数	10	学分	0.5
训练目标	通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练应用到实际工作中				

工作任务	通过学习,使学生能够全面了解地面服务所需要的专业知识,了解地面服务中应具备的服务常识,掌握客舱服务的基本技能。
职业能力	(1) 专业能力 了解地面服务相关基础知识和理论基础; 熟悉地面服务中常见问题及处理流程; (2) 方法能力 能完成旅客值机流程 能完成旅客行李托运 具有安全检查及不正常问题的处置能力 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷等优质服务的能力; 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行服务; (3) 社会能力 良好的社会人际交往能力,构建基于工作关系的人际关系网,待人接物合理规范 良好的沟通能力,真心、恰当地为旅客、航空公司及货主提供优质服务 良好的心理承受能力,能应对紧急情况;遵守职业道德; 具有一定的团队协作能力,能组织和协调团队成员完成工作任务。
职业素养	通过掌握地面服务的处理原则和工作方法,使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力,并具有良好的团队合作精神和职业道德,具备地面服务人员的专业素质,达到培养客舱服务操作、管理人才,为旅客提供满意服务的目的。
训练内容	使学生能够按照地面服务人员要求进行自我形象设计,掌握机场服务程序、工作标准和服务礼仪,做到工作规范化、动作标准化,能够应用英语服务用语和礼貌用语,进行必须的应急训练。
考核项目与要求	值机、安检、VIP、地面服务流程,紧急事件处理
实施主体及实施场所	模拟机场

(五) 专业核心课程学习情境总表

每门核心课程选取若干个项目或任务作为情境教学的载体,职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中,4门专业核心课程的学习情境汇总表 1-4-12

表 1-4-12 专业核心课程学习情境总表

学习情境 核心课程	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5
H1: 航空形象塑造与化妆技巧	妆容塑造	发型塑造	服装塑造	仪态塑造	语言塑造
H2: 机场运行管理	机场管理模式	机场特许经营	环境保护与公共关系	机场竞争与营销	机场服务质量
H3: 值机与行李运输	乘机登记业务	旅客服务	行李运输	计算机离港	值机异常和正常航班保障
H4: 机场危险品与爆炸物安置处置	危险化学品储存与运输安全	危险化学品防火防爆	爆炸物与爆炸装置检查	危险品事故处置方法	爆炸物与爆炸装置应急装置
H5: 民航安检基础	物品检查	证件检查	人身检查	开箱包检查	物品检查情况处置
H6: 民航旅客运输	乘机手续办理	行李收运	行李查询	开箱检查	抵离岗服务
H7: 民航地面服务	地面服务基础	服务人员修养	通用服务	值机服务	引导服务

七、专业教学进程表

(一) 专业教学进度安排表 (见表 1-5-1)

表 1-5-1 专业教学进度安排表

课程类型	序号	课程名称	课程类型	课程代码	总学分	学时分配 总学时	学年、学期、周数、学时						备注	
							第一学年		第二学年		第三学年			
							1	2	3	4	5	6		
						20	20	20	20	20	20			
公共基础课	必修课	1	军训与入学教育	C	GG01	3	56	2W						★
		2	思想道德修养与法律基础	A	GG02	2	32	32						
		3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	GG03	3	54		54					
		4	形势与政策	A	GG04	4	70	16	18	18	18			
		5	职业生涯规划	A	GG05	1	16	16						
		6	创业教育与就业指导	B	GG06	2	32		32					
		7	中华优秀传统文化	A	GG07	1	18				18			
		8	心理健康教育	A	GG08	1	18		18					
		9	体育	C	GG09	4	70	16	18	18	18			
		10	大学英语	A	GG10	7	128	64	64					
		11	大学语文	A	GG11	3.5	64	32	32					
		12	音乐欣赏	A	GG12	1	16	16						
		13	美术鉴赏	A	GG13	1	18		18					
		14	计算机应用基础	B	GG14	2	36		36					
			小 计				35.5	610	248	272	36	54	0	0
公共基础课	选修课	1	商务礼仪	A	GG61	2	36			36				由学生从课程库中自主选修
		2	公共关系学	A	GG62	2	36			36				
		3	应用文写作	A	GG63	2	36				36			
		小 计				6	108	0		72	36	0	0	
专业课	专业支撑课	1	民航服务礼仪	C	YS04ZY01	8	140	32	36	36	36			
		2	航空形体训练	C	YS04ZY02	8	140	32	36	36	36			
		3	民航概论	A	YS04ZY03	2	32	32						
		4	民航体能训练	C	YS04ZY04	8	140	32	36	36	36			
		5	民航英语	B	YS04ZY05	8.5	144			72	72			
		6	民航心理学	A	YS04ZY06	2	36			36				
		7	民航法律法规	A	YS04ZY07	2	36		36					
		8	民航运输地理	A	YS04ZY08	2	32	32						

		小 计			40.5	700	160	144	216	180				
专业 核心 课	1	航空形象塑造与化妆技巧	C	YS04 H01	8	140	32	36	36	36				
	2	机场运行管理	A	YS04 H02	2	36			36					
	3	值机与行李运输	B	YS04 H03	2	36				36				
	4	机场危险品与爆炸物安置处置	B	YS04 H04	2	36				36				
	5	民航安检基础	A	YS04 H05	2	32	32							
	6	民航旅客运输	A	YS04 H06	2	36			36					
	7	民航地面服务	A	YS04 H07	4	72			36	36				
	小 计					22	388	64	36	144	144			
目 职业 训练 项		民航服务礼仪暨民航知识技能大赛	C	YS04 Z01	0.5	10				10				
		地面服务职业技能大赛	C	YS04 Z02	0.5	10				10				
	小 计					1	20	0	0	0	20			
专业 拓展 课	方 向 课		民航货物运输	A	YS04 F01	2	36			36				
			民航客票销售	B	YS04 F02	2	36		36					
			航空客户关系管理	A	YS04 F03	2	36			36				
			民航服务手语	B	YS04 F04	2	32	32						
		小 计					8	140	32	36	36	36		
	选 修 课		小语种	A	YS04 X01	2	32	32						
			民航订座操作	B	YS04 X02	2	36		36					
			卫生保健与急救	B	YS04 X03	2	36			36				
			民航广播词	C	YS04 X04	2	36				36			
		小 计					8	140	32	36	36	36		
合 计					79.5	1388	288	252	432	416				

（二）学时与学分分配

学时与学分分配见表 1-5-2。

表 1-5-2 学时与学分分配表

课程类型	课程门数	学时分配		学分分配		
		学时数	学时比例	学分数	学分比例	
公共基础课	17	718	34.09%	41.5	34.3%	
专业课	专业支撑课	8	700	33.24%	40.5	33.47%
	专业核心课	7	388	18.42%	22	18.18%
职业训练项目	2	20	0.95%	1	0.83%	
专业拓展课	方向课	4	140	6.65%	8	6.61%
	选修课	4	140	6.65%	8	6.61%
总 计	42	2106	100%	121	100%	

八、实施保障

（一）师资队伍要求

专业师资配置是以本专业在校生为每届 8 人（即每届 2 班）为标准；专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能以及理论实践一体化教学组织的要求来确定的。

1. 专业带头人的基本要求

(1) 原则上具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业。

(2) 了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求。

(3) 教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域本领域具有一定的专业影响力。

2. 专任教师、兼职教师的配置与要求（见表 1-6-1）。

表 1-6-1 专任教师、兼职教师的配置与要求

专业核心课程	能力结构要求	专任教师		兼职教师	
		数量	要求	数量	要求
H1: 空乘妆容塑造	具有空乘专业形象设计理论与实践操作技能；具备教学设计能力；	1	具有 1 年以上空乘形象设计工作经历，或者具备两年以上形象设计实训指导经历	1	具有形象设计资格证的讲师
H2: 机场运行管理	具有民航基础理论知识和机场管理理论；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年民航教育工作经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	具有机场教育背景的教师
H3: 值机与行李运输	具有民航基础理论知识和机场管理理论；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年民航教育工作经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	具有机场教育背景的教师
H4: 机场危险品与爆炸物安置处置	具有民航基础理论知识和机场管理理论；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年民航教育工作经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	具有机场教育背景的教师
H5: 民航安检基础	具有民航基础理论知识和安检教学经验；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年民航教育工作经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	具有机场教育背景或安检教育经验的教师
H6: 民航旅客运输	具有民航基础理论知识和机场管理理论；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年民航教育工作经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	具有机场教育背景的教师
H7: 民航地面服务	具有地面服务基础理论知识；具有客舱服的实践操作技能；具备设计基于行动导向的教学法的设计应用能力	1	具有 1 年以上地勤工作经历，或两年以上地勤实验实训指导经历，熟悉以工作工程为导向的教学组织与管理	1	有丰富的地勤服务现场经验的教师

（二）教学设施要求

教学条件配置与要求见表 1-6-2。

表 1-6-2 教学条件配置与要求

序号	实验实训室名称	功能	实训课程	主要设备的配置要求

1	微型机场	地面服务训练及教学模块训练等岗位服务的技能教学	地面服务	值机台、安检处、托运处、座椅
2	形体房	地面、把杆、中间练习,提高身体素质,矫正不良体态	礼仪、形体	墙面镜、椅子、音箱
3	化妆间	职业妆塑造、形象设计,提升个人整体形象	形象设计	多媒体、化妆台
4	军事训练馆	提高身体素质,增强体魄,满足乘务工作需要。	军事训练	墙面镜

(三) 教学资源要求

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括:民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等机场运行专业资料,以及两种以上的机场运行类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库,各类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法要求

1. 以机场地面服务国家职业标准中对客舱服务的要求为主线,以工作任务为导向安排教学;
2. 采用示范教学法、分组讨论法实施各项任务,培养学生团队合作精神。
3. 角色模拟教学,还原实际案例实施教学;
4. 参与社会企业面试进行实战教学。

(五) 学习评价要求

第一学年,开设民航概论、航空地理等民航类基础课程,使学生掌握一定的民航基础知识。开设空乘礼仪、形象塑造、音乐欣赏等课程,培养学生的服务意识、审美情趣及艺术修养,培养学生养成良好的学习习惯和职业素养。第二学年,通过开设客舱服务、应急处置等专业课程,使学生掌握扎实的专业知识和技能。同时,通过开展航空服务职业技能大赛等形式进行相关素质提升训练,为学生走上工作岗位做好充足的准备。第三学年,通过顶岗实习,使学生学以致用,全面培养学生的工作能力,为学生将来的就业及发展打下坚实的基础。

1. 在基础能力和素质方面,要求学生德、智、体、美、劳全面发展,各科成绩合格,身体素质符合岗位要求,具备良好的语言表达能力、交流技巧,职业礼仪素养和服务意识。

2. 在职业素质方面,要求学生具备客舱服务技能、高端服务技能、客舱设备维护和管理能力及应急处置能力。要求学生具备航空服务能力、公关能力,市场营销能力、旅游管理能力,同时了解国际惯例和国际化航空运输企业的运营规则,具有较强的国际交流与沟通能力。

3. 顶岗实习期间学生的管理与考核由学校和企业共同完成,企业考核成绩纳入学分体系,加强并规范学工交替的管理,加强制度建设。学校对学生考核分为考试成绩和操行成绩两部分,考试成绩包括学生各门功课的理论成绩和实训成绩,操行成绩体现学生校内外日常行为的综合素质,两者结合对学生进行综合评定。企业对学生的校外实训进行评定,企业对学生的实习过程全程记载,实训结束根据相关规定进行综合评定,学生顶岗实习期间由专业教师带队,由企业专业培训部进行上岗技能培训,不合格重修直到合格为止。同时成立实习监控小组,编写实习手册,由实习带队教师给学生进行评定。

九、质量监控体系

(一) 培养质量监控

建设教学质量管理和监控组织机构，突出持续性、全程性监控特点，实现教学质量的经常化、规范化。

实施“社会、学校、教学单位、学生”四方监控，“学校、教学单位、学生”三级评价，“用人单位、教师、家长、学生”多向反馈的教学质量管理与监控体系。

（二）有效的运行机制

为保障工学结合人才培养方案的实施，建立了与之配套的保障机制，即“教学单位管理及教师年度绩效考核”机制，负责学生的养成教育，指导学生就业等。通过该机制调动一线教师和管理人员的积极性、打造新教学理念下的教学团队、提升人才培养质量。

（三）规范的管理制度体系

1. 做好校内外实训基地建设与管理，确保校企联系渠道畅通，建立健全的管理制度和提供实践氛围，加强校内外专业实习和顶岗实习管理，加强教学改革的力度，密切校企合作关系，通过工学结合、校企合作、定岗实习等方式，落实“2+1”工学交替人才培养模式，实现能力培养与素质教育相结合、虚拟实训与生产性实训相结合、顶岗实习与就业岗位相结合。

2. 健全由专业带头人、骨干教师、“双师型”教师、企业技术专家等组成的专业教学团队，提高教师的专业教学能力和职业教育教学能力。

3. 为实现对教学做一体化课程的过程考核，引导教师采用过程考核的方式促进学生有效学习。建立考试模式改革相关通知和制度，使课程考核方式真实反映学生完成实际工作任务能力的最佳考试方式。课程考核，采用过程考核与结果考核相结合、理论考试与实践考核相结合的模式，每门课程都进行了考核评价方案设计。

4. 完善顶岗实训管理平台，加强顶岗实习的日常管理和考核。将顶岗实习实行课程化管理，采用专业和企业老师指导，企业和学校考核等方式，加强顶岗实习的过程追踪，做到实习有计划、过程有指导、结果有考核。

（四）教学结果监控

1. 学生毕业率

100%

2. 毕业生双证书获取率

80%

3. 职业技能竞赛获奖率

30%

4. 毕业生就业率

95%

十、人才培养方案的特色与创新

（一）专业建设模式特色

以行业需要为导向，以学科建设为依托，探索行业——专业——学科三位一体的专业建设模式，进一步推动专业和学科发展，提升人才培养质量和社会竞争力。

（二）课程体系特色

课程突出文化特征，促进人的全面发展，为就业、创业和转岗能力服务，为终身学习打基础。

课程进行模块化设计，从基础、行业、专业到素质，促进职业和素质相结合。

（三）人才培养模式特色

通过工学结合、校企合作、定岗实习等方式，落实“2+1”工学交替人才培养模式，实现能力培

养与素质教育相结合、虚拟实训与生产性实训相结合、顶岗实习与就业岗位相结合。

（四）教学方法的特色

- （1）以机场地面服务国家职业标准中对客舱服务的要求为主线，以工作任务为导向安排教学；
- （2）采用示范教学法、分组讨论法实施各项任务，培养学生团队合作精神。
- （3）角色模拟教学，还原实际案例实施教学；
- （4）参与社会企业面试进行实战教学。