



長春精城航空學校
CHANGCHUN JINGCHENG HANGKONG XUEXIAO

中等职业教育质量年度报告 2023

中等职业教育质量 年度报告

2023



長春精城航空學校
CHANGCHUN JINGCHENG HANGKONG XUEXIAO

中等职业教育质量年度报告 2023



内容真实性责任声明

学校对长春精城航空服务中等职业
学校质量年度报告(2023)及相关附件的
真实性、完整性和准确性负责。
特此声明。

单位名称(盖章):



法定代表人(签字):

曹锡斌

2023年12月20日

前 言

长春精城航空学校始建于 2007 年，是长春市教育局局直属的民办全日制中等职业学校，学校位于长春市公主岭市东胜路与硅谷大街交汇范响路 1111 号。学校占地面积共计 19867 平方米，建筑面积 24000 平方米，资产总值为 320 万元。

办学十七年以来，学校自建校以来，秉承“立志、崇实、担当”的校训，努力打造卓越的学校文化，培养务实的优秀人才，实现“精益求精，众志成城”的办学宗旨，学校逐步打造了“责任、质量、服务、感恩”的校园核心价值，确立了“以人为本，注重技能，突出特色，培养人才”的办学理念，始终坚持“三个一切”，取得了较好的办学成果。为服务地方民航事业做出了较大的贡献，获得了社会的广泛赞誉，得到了社会和家长的肯定，曾相继成为“长春龙嘉国际机场二级管理员资质考试考点单位、龙嘉机场志愿者基地、中国民用航空飞行学院优质生源输送基地、”“中国成协航服专委会航空服务教育实训基地”等荣誉。

新形势下，随着职业标准对学生学历要求的能力提升，对学生学历和学生的文化素养的要求成为困扰很多学生和企业的现实问题，为了解决这一问题，我校积极和省内外高校及用人单位强强联合，走出了一条独具特色的普职融通之路，学校开设航空高考

班、对口升学班、高考单招班等班型，开设高考必考科目的文化课，既为同学们提供了高考的平台，又实现了同学的大学梦想，同时增加了同学们的文化底蕴，又是学生从学习到专业到学历到就业的直通车。学校也相继成为中国民航大学、中国民用航空飞行学院、南昌理工、西北农林科技大学等大学的优质生源输送基地。同时学校也是民航类大学在吉林省的招飞、招乘的考前面试、加试、体能培训中心。学校管理采用全封闭式军事化管理。设立专职班主任制度和晚自习制度，各个班级配备专职班主任

老师、寝室老师、德育国学老师，全天候管理学生，教育学生，塑造学生。

除文化课基础课外学校还开设舞蹈、芭蕾、模特、礼仪、化妆、英语口语、日语口语，普通话、体能、游泳、客舱实操 11 门特色课程，将学生均培养成为气质佳、形体美、才艺精、纪律严的知识型技能型航空服务专门人才。每年学校设有两次研学活动，分别设立在航空公司和机场，让学生能够与飞行员一起坐到飞机上，体验飞行，感受飞行员的风采，更能够感受到无人机竞技的激烈角逐与机场地勤岗位的真实写照。航空专业就业订单班培养模式，同时采取学历+职能证书的双培养模式，在校期间可考取相应的行业职业技能证书，如民用航空器维修人员执照、民航安检资格证书、民航运输证书等。

教学模式灵活，提高学生的考学层次，学校与吉林省多所大专院校强强联合，学生可通过参加 3+2 中高职衔接考取理想大学。领先高考起跑线，为拥有航空梦想的学生提供优质升学平台！

目 录

前言

1.人才培养

1.1.....	航空服务专业人才培养方案
1.2.....	民航运输服务培养方案
1.3.....	飞机设备维修人才培养方案
1.4.....	机场场务技术与管理
1.5.....	无人机操控与维修人才培养方案
1.6.....	旅游服务为与管理人才培养方案
1.7.....	动漫与游戏制作人才培养方案

教育教学

2.1.....	产教融合
2.1.1.....	产教融合意义
2.1.2.....	发展
2.1.3.....	优势
2.1.4.....	有利于提高教师的业务水平
2.1.5.....	有利于促进地方经济繁荣发展
2.1.6.....	有利于促进职业教育的健康发展
2.1.7.....	实施
2.1.8.....	坚持“双赢”原则，实施责任共担
2.1.9.....	坚持不断总结，力求推动产教结合再上新水平
2.1.10.....	育人效应得到有效显现
2.1.11.....	教师水平得到有效提高
2.1.12.....	校企文化得到有效融合
2.1.13.....	育人成本得到有效补充
2.1.14.....	其他



1. 人才培养

学校根据社会需求和学生特点，通过教育教学等手段，培养具有一定职业素养和技能的实用型人才的过程。下面是关于我校人才培养的要点：

1. 明确培养目标：根据社会需求和学生特点，确定培养目标和专业方向，制定相应的教学计划和课程体系。
2. 注重实践教学：通过实习、实训、实验等方式，让学生在实践中掌握职业技能，提高职业素养。
3. 强化师资队伍建设：提高教师的专业素质和教学能力，培养一支高水平的师资队伍。
4. 加强校企合作：与企业合作，开展订单式培养、共建实习基地等活动，提高学生的就业竞争力。
5. 关注学生发展：关注学生的个性发展和职业规划，提供多样化的学习和发展机会。

6. 推行素质教育：注重学生的综合素质培养，提高学生的职业道德、文化素养和社会责任感。

7. 加强质量监控：建立教学质量监控和评估体系，保证教学质量和人才培养质量。

8. 紧跟行业发展：关注行业发展动态，及时调整教学内容和培养方案，适应社会需求的变化。

人才培养要紧密结合社会需求和学生特点，注重实践教学和素质教育，强化师资队伍建设和校企合作，不断提高人才培养质量和学生的就业竞争力。

1.1 航空服务专业人才培养

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：航空服务

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，培养德、智、体、美全面发展，具有综合职业能力，能从事航空服务行业的高素质劳动者和技能型人才。

三、职业（岗位）面向

工作岗位	工作任务	职业能力
1. 前台接待	1.1 来电咨询	1.1.1 掌握接打电话的流程与礼仪要求
		1.1.2 掌握电话沟通技能
		1.1.3 正确处理来电
	1.2 邮件的收发	1.2.1 及时接收发放邮件



		1.2.2 做好邮件收发的登记	
		1.2.3 掌握邮件收发的流程与要求	
		1.3 客户来访接待	
		1.3 客户来访接待	1.3.1 做好客户来访登记
			1.3.2 热情周到接待客户
			1.3.3 巧妙处理特殊客户
2. 会议服务	2.1 会场布置	2.1.1 打扫会议室卫生	
		2.1.2 正确布置会场	
		2.1.3 做好会前检查	
	2.2 会议接待	2.2.1 做好来宾的签到工作	
		2.2.2 做好来宾的引导工作	
	2.3 会议服务	2.3.1 掌握茶水服务礼仪	
	2.4 会议记录	2.4.1 掌握速录技能，完整记录会议记录	
		2.4.2 做好会议记录的整理	
	3. 呼叫客服	3.1 呼叫客服	3.1.1 掌握电话礼仪与沟通技巧
			3.1.2 掌握呼叫客户服务技巧
3.1.3 正确运用与编写呼叫客服话术			
3.2 呼叫销售		3.2.1 掌握电话礼仪与沟通技巧	
		3.2.2 掌握呼叫客户服务技巧	
		3.2.3 了解电话营销技能	
		3.2.4 正确运用与编写呼叫营销话术	
4. 办公室文员		4.1 办事	4.1.1 能够正确处理日常办公事务
	4.2 办文	4.2.1 能够正确撰写行政公文	
	4.2 办会	4.3.3 能够做好会议的筹备与服务工作	
6. 茶艺服务	6.1 茶水服务	6.1.1 掌握茶水服务的基本知识与技巧	
	6.2 茶艺展示	6.1.2 茶艺文化与技能展示	



表 1 就业岗位和主要业务工作对应表

就业岗位	就业范围	主要业务工作
空乘	航空公司客舱服务	(1) 机上设备使用 (2) 机上紧急安全救护 (3) 机上服务流程与规范
地勤	地面服务	(1) 办理旅客值机手续 (2) 办理进出港航班旅客登机手续 (3) 接送特殊旅客上下飞机 (4) 不正常航班安排旅客食宿 (5) 要客服务 (6) 客票销售 (7) 免税店销售、餐饮服务
安检	机场安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理

表 2 典型工作任务及其工作过程

序号	典型工作任务	工作过程
1	机上设备使用	客舱设备使用 厨房设备使用 卫生间设备使用 娱乐系统的使用 救生设备的使用
2	机上紧急安全救护	紧急救护流程 不同状况的区分及处理
3	机上服务流程与规范	航前准备会 起飞前准备 迎接乘客登机 餐饮服务 特殊旅客的服务 特殊情况的服务 转机服务



		出入境服务 下机前服务
4	办理旅客值机手续	1、办理登机手续 2、安检 3、登机
5	办理进出港航班旅客登机手续	出入境审批表的填写
6	接送特殊旅客上下飞机	vip 旅客上下机 残疾旅客上下级 老年及儿童上下级
7	不正常航班安排旅客食宿	致歉 向乘客说明原因 后续食宿等问题的处理
8	要客服务	Vip 乘客服务流程
9	客票销售	票务销售 话务服务
10	免税店销售、餐饮服务	免税商品的销售 餐饮服务
11	查验证件	登记证 身份证 护照 签证
12	安全检查	危险品检查 贵重物品检查 动植物检查

四、综合素质及职业能力

(一) 综合素质

- (1) 具有良好的社会公德和职业道德，能自觉遵守行业规范；
- (2) 具有一定的人文科学素养和科学文化素养；
- (3) 具有良好的品德修养与心理素质；具有良好的职业道德和行业规范，能有效地开展文员基



本工作；

- (4) 具有较强的事业心和社会责任感，有较强的语言表达能力和应用写作能力；
- (5) 具有开拓进取、乐观向上的精神，有良好的抗挫折能力，有较强的心理调适能力；
- (6) 具有优良的组织管理、沟通协作、团结协作的团队精神；
- (7) 具有良好的质量、环境、职业健康、安全和服务意识。

(二) 职业能力

- (1) 掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件；
- (2) 掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务；
- (3) 熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备；
- (4) 掌握会展安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务；
- (5) 掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通；
- (6) 了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理；
- (7) 了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业服务礼仪的技能；
- (8) 掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等；
- (9) 掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计；
- (10) 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等交流。

2. 专科阶段

- (1) 通过学习，具备从事空中乘务行业客票销售的能力。
- (2) 具备从事空中乘务行业旅客运送的能力。
- (3) 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。
- (4) 具备从事空中乘务行业安全检查的能力。
- (5) 具有从事地面服务、空中乘务工作的能力。

(6) 具备从事宾馆服务的能力。

五、升学要求

学生进入中职学校学习 3 年，注册中职学籍，修满 3 年转段升入专科院校学习 2 年，学籍转入对应专科院校。空中乘务专业“3+2”分段培养项目与吉林电子信息职业技术学院共同研究确定转段升学要求，并参加由省教育考试院组织的全省对口单招考试或由牵头院校组织的升学转段考试。选拔方式、测试内容与标准由对口试点的合作院校共同商定，突出专业技能的测试。

1. 本项目生源固定，只接收吉林经济贸易学校全日制中职应届毕业生，由吉林经济贸易学校对接吉林电子信息职业打桩学院空中乘务专业（专科）。

2. 具有较高的思想道德修养，遵纪守法，在校期间未受记过（含）以上处分，无考试作弊记录。

3. 课程考核要求：中职阶段所有课程总评成绩必须达到 60 分获合格水平（平时成绩占比不得超过 30%），并获得规定学分；其中专业核心课程应达到良好要求（考试成绩必须达到 80 分），获得较高绩点；无不及格课程（经重修、补考后及格视作及格）。

每学期都进行学业审核。若审核出现每学期 2 门及以上课程不合格，或者累计不合格课程达到 2 门的学生，不能参加最终的转段审核。转段审核通过的学生，按吉林省有关文件精神进行报名注册，中职毕业后转入本科阶段学习。

4. 中职—专科“3+2”分段培养的学生，在校期间获得国家教育行政部门组织的专业技能大赛二等奖及以上或省级技能大赛一等奖，且德育成绩合格，可直接转段升学至专科牵头院校。

5. 转段预审时间：第五学期末第六学期初；

转段终审时间：第六学期末。

六、课程结构与设置

1、公共基础课

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

2、专业技能课程

专业核心课必修课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与

实务、办公事物基础、客户服务基础、茶艺、旅游地理、旅客运输心理学、空乘服务英语、办公自动化原理与应用

3、专业（技能）方向课

公关礼仪专业主要培养公关技能人才，根据企业需求和学生个性发展要求，增设公关礼仪方向，开设公关礼仪接待技能方向如下：

七、课程教学计划安排

专业(技能)方向	对应的课程	对应职业(岗位)	技能要求	说明
公关礼仪接待技能	普通话 社交礼仪 公关原理与实务 办公事务基础 客户服务基础 铁路客运实务 旅客运输心理学 地铁服务英语	前台接待 会议服务 办公室文员 呼叫客服 地铁安检 地铁乘务	能够打造良好的礼仪形象，掌握专业的礼仪服务技巧，为客户提供专业、优质的客户服务。进而塑造良好的企业形象。	了解岗位职责，掌握岗位技能。

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时			年级/学期/周课时						
					总课时	其中		一年级		二年级		三年 级		
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	必修课	1	职业生涯规划	√		36	36		2					
		2	职业道德与法律	√		36	36			2				
		3	哲学与人生	√		36	36				2			
		4	经济政治与社会	√		36	36					2		
		5	礼仪		√	216	108	108	4	4	2	2	2	2
		6	语 文	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		7	数 学	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		8	英 语	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		9	计算机应用基础	√		144		144	2	2	2	2		
		10	体 育		√	216		216	2	2	2	2	2	2
		11	历史	√		216	216		2	2	2	2	2	2



		12															
选修课		1	书法		√	18	10	8	1								
		2	德育教育		√	216	216		2	2	2	2	2	2			
		3	德育特色课程	√		36	36						2				
		4	国学	√		36	30	6	2								
		5	朗读实训		√	180		180	2	2	2	2	2	2			
		小 计					2340	1662	678	28	24	20	20	20	20	2	0
专业基础课	必修课	1	民航概论	√		72	36	36	2	2							
		2	民航心理	√		72	52	20	2	2	2	2					
		3	地勤	√		72	52	20	2	2	2	2	2				
		4	演讲与口才	√		72	52	20	2	2	2	2	2	2			
		5	民航运输	√		72	52	20			2	2					
		6	民航沟通		√	72	36	36					2	2			
	选修课	1															
			小 计					432	280	152	0	4	8	12	0	0	
	专业技能课	必修课	1	安全检查	√		72	16	56					2	2		
			2	安全管理	√		72	36	36						2		
			3	航空法	√		72	36	36					2	2		
			4	航空港		√	72		72			2	2				
			5	口才	√		72	20	52	2	2	2	2	2	2		
6			空乘服务英语	√		72	36	36					2				
7			旅客运输心理学	√		72	52	20					2				
选修		1	餐饮服务		√	72	36	36							4		
		2	办公自动化		√	72	20	52							4		
		小 计					648	252	396	0	4	4	0	12	1	2	
		总 计					3420	2194	1226	32	32	32	32	32	3	2	

八、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《航空服务》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏。

专业主干课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事务基础、客户服务基础、茶艺、旅客运输心理学、空乘服务英语、旅游地理。

航空服务专业主干课程介绍：

（1）普通话

通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

（2）演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

（3）应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

（4）社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本门课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

（5）公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良好的组织形象与个人形象。

（6）办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处

理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 形体训练

本课程主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握空中乘务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。

(2) 礼仪

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(3) 礼仪实训

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(4) 化妆

本课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等教学内容及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。

(5) 民航法律法规

本课程使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

(6) 民航服务心理学

本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，注意深入探讨旅客的心理需要，提高服务应具备的心理素质，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。

(7) 民航概论

本课程主要使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、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，为学习有关专业课程打下一定的基础。

(8) 航空运输地理

本课程使学生了解地球与飞行的基础知识及其相互联系，航空运输布局情况及有关航空运输地理理论，中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用，并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。

(9) 民航地面服务

本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用；了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务，并结合服务流程训练，使学生掌握部分服务技能。

(10) 民航安全实务

本课程是一门知识覆盖面广、应用性强的课程。它包括安检理论知识与应用，航空运输组织，机场保卫，报关报检，安检队伍建设，安检法规和多种安检方法的实施与检查，涵盖了民航领域中众多学科知识与技能。同时，操作课安排了实践操作训练，使学生掌握其操作技能。

3. 专业技能课程及课程说明

(1) 民航服务英语

本课程是在基础英语课程的基础上专为空中乘务专业开设的专业英语课程，围绕民航服务的基本常识及知识展开，兼顾专业性、实用性和职业性的同时，力求精读与泛读选材的合理性，使学生在

个英语环境中了解这些内容并学会实际使用，同时还能了解民航业的一些基础知识。

(2) 普通话与播音技巧

本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征，掌握正确的发音方法，具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训，并组织学生参加普通话水平测试，取得二级甲等证书。

(3) 职业健康心理

本课程的设置是以关注民航从业人员的心理健康为前提。从民航职业心理健康概论、民航职业心理能力训练、民航职业心理问题预防、民航职业心理健康管理等四个方面详细介绍了民航职业心理健康的相关知识。

(4) 民航服务礼仪

本课程是空中乘务专业的一门专业主干课，在空中乘务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对空中乘务行业的特点，深入阐述了空中乘务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事空中乘务行业各种工作打下扎实的基础。

(5) 民航旅客运输

通过学习国内外旅客运输通行的工作规则，了解国内外机场各方面工作的要求和业务规范，使学生在旅客运输方面掌握更多的知识与技能。课程的主要内容包括：离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。

(6) 民航乘务员基础

本课程主要介绍民航业概况、民航发展过程、飞行常识和机场常识等，通过相关资料和图片拓宽学生的知识点与知识面，为其将来的空中乘务实际工作奠定扎实的知识基础，是空中乘务专业的一门核心课。

(7) 民航客舱安全管理

本课程贴近空中乘务行业需求，既充分体现民航客舱安全管理的依据和重要性，又结合客舱安全管理的特点，使学生了解掌握客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置、机上急救等相关知识，结合实践教学，提高学生的专业能力，是空中乘务专业的核心课。

(8) 民航客票销售

通过本课程的学习，使学生全面地了解民航国内客票销售的工作内容，掌握民航客票销售的工作技能。主要内容包括：民航运输业务基础知识、民航运输业概况、国内航空公司概况、声调机场三字代码、客票常识等。

(9) 航空公司运营与管理

本课程以航空公司的运营过程为主线，按照“环境分析—战略规划—市场调查与预测—运营计划—航班运行—具体业务”的总体思路，从宏观到微观，对航空公司的主要运营业务管理进行了介绍。内容主要包括航空公司与民航企业概述、航空运输市场调查与预测、航空公司服务与产品开发、航空公司的成本管理、航空公司的服务与质量控制等。使学生对航空公司的运营与管理有一个全面概括的了解。

(10) 民航货物运输

通过学习国内外货物运输行业规则及操作规范，使学生掌握更多的货物运输方面的知识。课程的主要内容包括：民航货物运输基础知识、民航货物运输代理人简介、集装货物运输、运价资料简介和民航货物运输专业术语、国内货物运输实务、货物收运、流程及限制要求、国内航空货物运输的费用及计算、国内航空货运单、货物运输流程、不正常运输及处理、责任与赔偿、特种货物运输、国际航空货物运输费用计算规则、国际航空货运单和民航货运业务电报等。

(11) 飞机载重与平衡

本课程主要讲述飞机的发展史、飞机的常识、航班的载重计算、重心计算和平衡调整以及相关知识。通过学习，让学生不仅能学习到飞机载重平衡的技能，而且能学习到广泛的飞机知识。

(12) 航空危险品运输

通过此课程的学习，使学生了解危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的规定、知道危险品的分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够对紧急情况采取适当的应急处置措施。

(13) 国际旅客值机

通过此课程的学习，全面向学生介绍国际机场旅客运输服务所需要的国际客票、航班预订、出入境人员管理、行李运送、配载与平衡等各方面业务知识。让学生熟知国际通行的业务规则和惯例。

4. 实训中心课程及课程说明

(1) 民航客舱实训

本课程是空中乘务专业的主干课，通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能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。本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。

(2) 地面服务实训

本课程通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。

(3) 安全实务实训

本课程通过模拟民航安全检查、机场保卫等场景，让学生掌握安检、保卫等基本技能，能够规范、独立地完成相关工作，注重培养学生的工作能力，为学生考取民航安全检查员证书打下坚实基础，也为就业提供更多机会。

(4) 民航安全检查员考证培训

主要为让学生考取民航安全检查员岗前资格证书，以拓宽就业面。

(5) 就业指导

主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。

(6) 实习实践

安排本专业学生到各航空公司及相关服务行业工作。

5. 选修课程及课程说明

(1) 空中乘务第二外语（限选课）

本课程为民航服务专业学生限选课程，建议选用《空中乘务日本语常用语》教材（中国民航管理干部学院内部出版 马静主编 2011.8 出版）。

通过日语学习，使学生掌握基本的民航服务过程中各环节涉及到的日常用语，训练相关航线的广播词，了解日本国基本的民俗文化等。增强学生在第二外语的学习能力及应用技能，为学生毕业求职时增加竞争力。

(2) 航空安全管理（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空安全管理》教材（航空工业出版社 李奎主编 2011.2 出版）。

本课程从我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发，根据国内外航空安全管理现状，探讨了航空安全管理的基本原理和方法，分析了影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策，重点阐述了航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制的建构等，使航空相关专业学生了解航空安全的相关内容。

(3) 机场运行（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《机场运营管理》教材（清华大学出版社 汪泓主编 2008.10 出版）。

本课程结合我国机场的发展现状和国家民航局的发展规划，以机场作为研究对象，从三个部分来介绍机场的运营管理。第一部分主要介绍民用航空系统，机场系统；第二部分介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资等；第三部分介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等相关知识和内容。

(4) 航空公司市场营销与管理

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空公司市场营销与管理》教材（中国民航出版社 斯蒂芬·萧著 2007.4 出版）。

本课程主要介绍的内容是航空公司市场营销的相关知识和内容，全书共分十一章，知识由浅入深，内容涵盖面广，具有很强的实用性。

(5) 中外民俗风情（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《中外民俗概论》教材（高等教育出版社 朱桂凤主编 2010.1 出版）。

本课程主要介绍民族与民俗的基本知识、宗教对民俗的影响、民俗与旅游的关系，重点介绍中国



各民族和世界主要客源国（地）及目的地民族的民俗，突出各民族在旅游业中所表现出来的特色民俗事象，并对旅游者所热衷的饮食、服饰、民间娱乐、社交礼仪、宗教信仰等方面进行扩展。中国部分主要介绍汉族、五大自治区少数民族、西南和东北少数民族的民俗；外国部分则选择具有代表性的民族予以介绍。

（6）名酒鉴赏与名茶鉴赏（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课。旨在让学生了解国内外酒文化、茶文化的一般常识，并鼓励学生根据实际情况考取品酒师、茶艺师等职业资格证书，以增加毕业求职时的特长优势。

八、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要

职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目

研究，培养学生的科研能力及创新能力。

九、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要求。

十、实习实训环境

实训（实验）室装备基本情况表（中职）

序号	实训（实验）装备名称	型号	数量（台）	生均台数（人/台）
1	文员模拟训练平台	北京亚伟速录科技有限公司	1套	30
2	速录模拟实训平台	北京亚伟速录科技有限公司	1套	30
3	复印机	京瓷 1648	1	30
4	电话	普通	4	7
5	录音电话	可录音	2	15
6	传真机	热敏式	1	30
7	打印机	CANON1180 黑白	1	30
8	交换机	8口	1	30
9	电脑	清华同方超越	5	6
10	档案柜	2.0*1.2m	4	7
11	会议桌	5.0*2.8m	1	30

12	投影仪	Epson D290	1	30
----	-----	------------	---	----



13	办公桌台	2×1.2m	5	6
14	办公用品	办公套装	20	1.5
15	碎纸机	科密 3538	1	30
16	扫描仪	紫光 LA2000	1	30
17	餐具	中式	10	3
18	桌面	张	2	15
19	餐具	套	20	1.5
20	茶具	套	11	3
21	礼仪队服	旗袍（件）	16	2
22	礼仪队服	制服（套）	16	2
23	职业装	套	6	5
24	百变丝巾	条	10	3
25	绶带	条	10	3
26	颁奖托盘	个	10	3
27	化装箱	32*12mm	2	15
28	化妆工具	套	2	1.5

十一、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室 2 个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生

的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

十二、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量管理，教学研究与发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量管理、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.2 民航运输服务人才培养方案

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：民航运输服务

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，培养德、智、体、美全面发展，具有综合



职业能力，能从事民航运输服务行业的高素质劳动者和技能型人才。

三、职业（岗位）面向

工作岗位	工作任务	职业能力
1. 前台接待	1.1 来电咨询	1.1.1 掌握接打电话的流程与礼仪要求
		1.1.2 掌握电话沟通技能
		1.1.3 正确处理来电
	1.2 邮件的收发	1.2.1 及时接收发放邮件
		1.2.2 做好邮件收发的登记
		1.2.3 掌握邮件收发的流程与要求
	1.3 客户来访接待	1.3.1 做好客户来访登记
		1.3.2 热情周到接待客户
		1.3.3 巧妙处理特殊客户
2. 会议服务	2.1 会场布置	2.1.1 打扫会议室卫生
		2.1.2 正确布置会场
		2.1.3 做好会前检查
	2.2 会议接待	2.2.1 做好来宾的签到工作
		2.2.2 做好来宾的引导工作
	2.3 会议服务	2.3.1 掌握茶水服务礼仪
	2.4 会议记录	2.4.1 掌握速录技能，完整记录会议记录
		2.4.2 做好会议记录的整理
3. 呼叫客服	3.1 呼叫客服	3.1.1 掌握电话礼仪与沟通技巧
		3.1.2 掌握呼叫客户服务技巧
		3.1.3 正确运用与编写呼叫客服话术
	3.2 呼叫销售	3.2.1 掌握电话礼仪与沟通技巧
		3.2.2 掌握呼叫客户服务技巧
		3.2.3 了解电话营销技能



		3.2.4 正确运用与编写呼叫营销话术
4. 办公室文员	4.1 办事	4.1.1 能够正确处理日常办公事务
	4.2 办文	4.2.1 能够正确撰写行政公文
	4.2 办会	4.3.3 能够做好会议的筹备与服务工作
6. 茶艺服务	6.1 茶水服务	6.1.1 掌握茶水服务的基本知识与技巧
	6.2 茶艺展示	6.1.2 茶艺文化与技能展示



表 1 就业岗位和主要业务工作对应表

就业岗位	就业范围	主要业务工作
空乘	航空公司客舱服务	(1) 机上设备使用 (2) 机上紧急安全救护 (3) 机上服务流程与规范
地勤	地面服务	(1) 办理旅客值机手续 (2) 办理进出港航班旅客登机手续 (3) 接送特殊旅客上下飞机 (4) 不正常航班安排旅客食宿 (5) 要客服务 (6) 客票销售 (7) 免税店销售、餐饮服务
安检	机场安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理

表 2 典型工作任务及其工作过程

序号	典型工作任务	工作过程
1	机上设备使用	客舱设备使用 厨房设备使用 卫生间设备使用 娱乐系统的使用 救生设备的使用
2	机上紧急安全救护	紧急救护流程 不同状况的区分及处理
3	机上服务流程与规范	航前准备会 起飞前准备 迎接乘客登机 餐饮服务 特殊旅客的服务 特殊情况的服务 转机服务



		出入境服务 下机前服务
4	办理旅客值机手续	1、办理登机手续 2、安检 3、登机
5	办理进出港航班旅客登机手续	出入境审批表的填写
6	接送特殊旅客上下飞机	vip 旅客上下机 残疾旅客上下级 老年及儿童上下级
7	不正常航班安排旅客食宿	致歉 向乘客说明原因 后续食宿等问题的处理
8	要客服务	Vip 乘客服务流程
9	客票销售	票务销售 话务服务
10	免税店销售、餐饮服务	免税商品的销售 餐饮服务
11	查验证件	登记证 身份证 护照 签证
12	安全检查	危险品检查 贵重物品检查 动植物检查

四、综合素质及职业能力

(一) 综合素质

- (1) 具有良好的社会公德和职业道德，能自觉遵守行业规范；
- (2) 具有一定的人文科学素养和科学文化素养；
- (3) 具有良好的品德修养与心理素质；具有良好的职业道德和行业规范，能有效地开展文员基

本工作；

- (4) 具有较强的事业心和社会责任感，有较强的语言表达能力和应用写作能力；
- (5) 具有开拓进取、乐观向上的精神，有良好的抗挫折能力，有较强的心理调适能力；
- (6) 具有优良的组织管理、沟通协作、团结协作的团队精神；
- (7) 具有良好的质量、环境、职业健康、安全和服务意识。

(二) 职业能力

- (1) 掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件；
- (2) 掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务；
- (3) 熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备；
- (4) 掌握会展安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务；
- (5) 掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通；
- (6) 了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理；
- (7) 了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业服务礼仪的技能；
- (8) 掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等；
- (9) 掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计；
- (10) 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等交流。

2. 专科阶段

- (1) 通过学习，具备从事空中乘务行业客票销售的能力。
- (2) 具备从事空中乘务行业旅客运送的能力。
- (3) 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。
- (4) 具备从事空中乘务行业安全检查的能力。
- (5) 具有从事地面服务、空中乘务工作的能力。

(6) 具备从事宾馆服务的能力。

五、升学要求

学生进入中职学校学习3年，注册中职学籍，修满3年转段升入专科院校学习2年，学籍转入对应专科院校。空中乘务专业“3+2”分段培养项目与吉林电子信息职业技术学院共同研究确定转段升学要求，并参加由省教育考试院组织的全省对口单招考试或由牵头院校组织的升学转段考试。选拔方式、测试内容与标准由对口试点的合作院校共同商定，突出专业技能的测试。

1. 本项目生源固定，只接收吉林经济贸易学校全日制中职应届毕业生，由吉林经济贸易学校对接吉林电子信息职业打桩学院空中乘务专业（专科）。

2. 具有较高的思想道德修养，遵纪守法，在校期间未受记过（含）以上处分，无考试作弊记录。

3. 课程考核要求：中职阶段所有课程总评成绩必须达到60分获合格水平（平时成绩占比不得超过30%），并获得规定学分；其中专业核心课程应达到良好要求（考试成绩必须达到80分），获得较高绩点；无不及格课程（经重修、补考后及格视作及格）。

每学期都进行学业审核。若审核出现每学期2门及以上课程不合格，或者累计不合格课程达到2门的学生，不能参加最终的转段审核。转段审核通过的学生，按吉林省有关文件精神进行报名注册，中职毕业后转入本科阶段学习。

4. 中职—专科“3+2”分段培养的学生，在校期间获得国家教育行政部门组织的专业技能大赛二等奖及以上或省级技能大赛一等奖，且德育成绩合格，可直接转段升学至专科牵头院校。

5. 转段预审时间：第五学期末第六学期初；

转段终审时间：第六学期末。

六、课程结构与设置

1、公共基础课

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

2、专业技能课程

专业核心课必修课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与

实务、办公事物基础、客户服务基础、茶艺、旅游地理、旅客运输心理学、空乘服务英语、办公自动化原理与应用

3、专业（技能）方向课

公关礼仪专业主要培养公关技能人才，根据企业需求和学生个性发展要求，增设公关礼仪方向，开设公关礼仪接待技能方向如下：

专业(技能)方向	对应的课程	对应职业(岗位)	技能要求	说明
公关礼仪接待技能	普通话 社交礼仪 公关原理与实务 办公事务基础 客户服务基础 铁路客运实务 旅客运输心理学 地铁服务英语	前台接待 会议服务 办公室文员 呼叫客服 地铁安检 地铁乘务	能够打造良好的礼仪形象，掌握专业的礼仪服务技巧，为客户提供专业、优质的客户服务。进而塑造良好的企业形象。	了解岗位职责，掌握岗位技能。

七、课程教学计划安排

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时			年级/学期/周课时						
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	必修课	1	职业生涯规划	√		36	36		2					
		2	职业道德与法律	√		36	36			2				
		3	哲学与人生	√		36	36				2			
		4	经济政治与社会	√		36	36					2		
		5	礼仪		√	216	108	108	4	4	2	2	2	2
		6	语 文	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		7	数 学	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		8	英 语	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		9	计算机应用基础	√		144		144	2	2	2	2		
		10	体 育		√	216		216	2	2	2	2	2	2



		11	历史	√		216	216		2	2	2	2	2	2		
		12														
	选修课		1	书法		√	18	10	8	1						
			2	德育教育		√	216	216		2	2	2	2	2	2	
			3	德育特色课程	√		36	36						2		
			4	国学	√		36	30	6	2						
			5	朗读实训		√	180		180	2	2	2	2	2	2	
小 计						2340	1662	678	28	24	20	20	20	20		
专业核心课程	专业基础课	必修课	1	民航概论	√		72	36	36	2	2					
			2	民航心理	√		72	52	20	2	2	2	2			
			3	地勤	√		72	52	20	2	2	2	2	2		
			4	演讲与口才	√		72	52	20	2	2	2	2	2		
			5	民航运输	√		72	52	20			2	2			
			6	民航沟通		√	72	36	36					2	2	
		选修课	1													
	小 计						432	280	152	0	4	8	12	0	0	
		专业技能课	必修课	1	安全检查	√		72	16	56					2	2
	2			安全管理	√		72	36	36							2
	3			航空法	√		72	36	36						2	2
	4			航空港		√	72		72			2	2			
	5			口才	√		72	20	52	2	2	2	2	2	2	2
	6			空乘服务英语	√		72	36	36							2
	7			旅客运输心理学	√		72	52	20							2
	选修		1	餐饮服务		√	72	36	36							4
2		办公自动化		√	72	20	52								4	
小 计						648	252	396	0	4	4	0	12	12		
总 计						3420	2194	1226	32	32	32	32	32	32		

八、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《航空服务》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏。

专业主干课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事务基础、客户服务基础、茶艺、旅客运输心理学、空乘服务英语、旅游地理。

航空服务专业主干课程介绍：

(1) 普通话

通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

(2) 演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

(3) 应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

(4) 社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

(5) 公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良好的组织形象与个人形象。

(6) 办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能

力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本门课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提

高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 形体训练

本课程主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握空中乘务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。

(2) 礼仪

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(3) 礼仪实训

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(4) 化妆

本课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等教学内容及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。

(5) 民航法律法规

本课程使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

(6) 民航服务心理学



本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法,了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律,注意深入探讨旅客的心理需要,提高服务应具备的心理素质,掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。

(7) 民航概论

本课程主要使学生了解民航发展史,对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解,同时,要求学生了解航空气象、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,为学习有关专业课程打下一定的基础。

(8) 航空运输地理

本课程使学生了解地球与飞行的基础知识及其相互联系,航空运输布局情况及有关航空运输地理理论,中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用,并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。

(9) 民航地面服务

本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用;了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务,并结合服务流程训练,使学生掌握部分服务技能。

(10) 民航安全实务

本课程是一门知识覆盖面广、应用性强的课程。它包括安检理论知识与应用,航空运输组织,机场保卫,报关报检,安检队伍建设,安检法规和多种安检方法的实施与检查,涵盖了民航领域中众多学科知识与技能。同时,操作课安排了实践操作训练,使学生掌握其操作技能。

3. 专业技能课程及课程说明

(1) 民航服务英语

本课程是在基础英语课程的基础上专为空中乘务专业开设的专业英语课程,围绕民航服务的基本常识及知识展开,兼顾专业性、实用性和职业性的同时,力求精读与泛读选材的合理性,使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际使用,同时还能了解民航业的一些基础知识。

(2) 普通话与播音技巧

本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征,掌握正确的发音方法,具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训,并组织学生参加普通话水平测试,取得二级甲等证书。

(3) 职业健康心理

本课程的设计是以关注民航从业人员的心理健康为前提。从民航职业心理健康概论、民航职业心理能力训练、民航职业心理问题预防、民航职业心理健康管理等四个方面详细介绍了民航职业心理健康的相关知识。

(4) 民航服务礼仪

本课程是空中乘务专业的一门专业主干课，在空中乘务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对空中乘务行业的特点，深入阐述了空中乘务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事空中乘务行业各种工作打下扎实的基础。

(5) 民航旅客运输

通过学习国内外旅客运输通行的工作规则，了解国内外机场各方面工作的要求和业务规范，使学生在旅客运输方面掌握更多的知识与技能。课程的主要内容包括：离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。

(6) 民航乘务员基础

本课程主要介绍民航业概况、民航发展过程、飞行常识和机场常识等，通过相关资料和图片拓宽学生的知识点与知识面，为其将来的空中乘务实际工作奠定扎实的知识基础，是空中乘务专业的一门核心课。

(7) 民航客舱安全管理

本课程贴近空中乘务行业需求，既充分体现民航客舱安全管理的依据和重要性，又结合客舱安全管理的特点，使学生了解掌握客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置、机上急救等相关知识，结合实践教学，提高学生的专业能力，是空中乘务专业的核心课。

(8) 民航客票销售

通过本课程的学习，使学生全面地了解民航国内客票销售的工作内容，掌握民航客票销售的工作技能。主要内容包括：民航运输业务基础知识、民航运输业概况、国内航空公司概况、声调机场三字代码、客票常识等。

(9) 航空公司运营与管理

本课程以航空公司的运营过程为主线，按照“环境分析—战略规划—市场调查与预测—运营计划—航班运行—具体业务”的总体思路，从宏观到微观，对航空公司的主要运营业务管理进行了介绍。内容主要包括航空公司与民航企业概述、航空运输市场调查与预测、航空公司服务与产品开发、航空公司的成本管理、航空公司的服务与质量控制等。使学生对航空公司的运营与管理有一个全面概括的了解。

(10) 民航货物运输

通过学习国内外货物运输行业规则及操作规范，使学生掌握更多的货物运输方面的知识。课程的主要内容包括：民航货物运输基础知识、民航货物运输代理人简介、集装货物运输、运价资料简介和民航货物运输专业术语、国内货物运输实务、货物收运、流程及限制要求、国内航空货物运输的费用及计算、国内航空货运单、货物运输流程、不正常运输及处理、责任与赔偿、特种货物运输、国际航空货物运输费用计算规则、国际航空货运单和民航货运业务电报等。

(11) 飞机载重与平衡

本课程主要讲述飞机的发展史、飞机的常识、航班的载重计算、重心计算和平衡调整以及相关知识。通过学习，让学生不仅能学习到飞机载重平衡的技能，而且能学习到广泛的飞机知识。

(12) 航空危险品运输

通过此课程的学习，使学生了解危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的规定、知道危险品的分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够对紧急情况采取适当的应急处置措施。

(13) 国际旅客值机

通过此课程的学习，全面向学生介绍国际机场旅客运输服务所需要的国际客票、航班预订、出入境人员管理、行李运送、配载与平衡等各方面业务知识。让学生熟知国际通行的业务规则和惯例。

4. 实训中心课程及课程说明

(1) 民航客舱实训

本课程是空中乘务专业的主干课，通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能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。本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。

(2) 地面服务实训

本课程通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。

(3) 安全实务实训

本课程通过模拟民航安全检查、机场保卫等场景，让学生掌握安检、保卫等基本技能，能够规范、独立地完成相关工作，注重培养学生的工作能力，为学生考取民航安全检查员证书打下坚实基础，也为就业提供更多机会。

(4) 民航安全检查员考证培训

主要为让学生考取民航安全检查员岗前资格证书，以拓宽就业面。

(5) 就业指导

主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。

(6) 实习实践

安排本专业学生到各航空公司及相关服务行业工作。

5. 选修课程及课程说明

(1) 空中乘务第二外语（限选课）

本课程为民航服务专业学生限选课程，建议选用《空中乘务日本语常用语》教材（中国民航管理干部学院内部出版 马静主编 2011.8 出版）。

通过日本语学习，使学生掌握基本的民航服务过程中各环节涉及到的日常用语，训练相关航线的广播词，了解日本国基本的民俗文化等。增强学生在第二外语的学习能力及应用技能，为学生毕业求职时增加竞争力。

(2) 航空安全管理（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课，建议选用《航空安全管理》教材（航空工业出版社 李奎主编 2011.2 出版）。

本课程从我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发，根据国内外航空安全管理现状，探讨了航空安全管理的基本原理和方法，分析了影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策，重点阐述了航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制的建构等，使航空相关专业学生了解航空安全的相关内容。

(3) 机场运行（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课，建议选用《机场运营管理》教材（清华大学出版社 汪泓主编 2008.10 出版）。

本课程结合我国机场的发展现状和国家民航局的发展规划，以机场作为研究对象，从三个部分来介绍机场的运营管理。第一部分主要介绍民用航空系统，机场系统；第二部分介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资等；第三部分介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等相关知识和内容。

(4) 航空公司市场营销与管理

本课程为民航服务专业学生自选课，建议选用《航空公司市场营销与管理》教材（中国民航出版社 斯蒂芬·萧著 2007.4 出版）。

本课程主要介绍的内容是航空公司市场营销的相关知识和内容，全书共分十一章，知识由浅入深，内容涵盖面广，具有很强的实用性。

(5) 中外民俗风情（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课，建议选用《中外民俗概论》教材（高等教育出版社 朱桂凤主编 2010.1 出版）。

本课程主要介绍民族与民俗的基本知识、宗教对民俗的影响、民俗与旅游的关系，重点介绍中国各民族和世界主要客源国（地）及目的地民族的民俗，突出各民族在旅游业中所表现出来的特色民俗事象，并对旅游者所热衷的饮食、服饰、民间娱乐、社交礼仪、宗教信仰等方面进行扩展。中国部分主要介绍汉族、五大自治区少数民族、西南和东北少数民族的民俗；外国部分则选择具有代表性的民族予以介绍。



(6) 名酒鉴赏与名茶鉴赏 (自选课)

本课程为民航服务专业学生自选课。旨在让学生了解国内外酒文化、茶文化的一般常识，并鼓励学生根据实际情况考取品酒师、茶艺师等职业资格证书，以增加毕业求职时的特长优势。

八、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

十、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写

学术论文、期末笔试的方式进行，40 学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要求。

十、实习实训环境

实训（实验）室装备基本情况表（中职）

序号	实训（实验）装备名称	型 号	数量（台）	生均台数（人/台）
1	文员模拟训练平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
2	速录模拟实训平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
3	复印机	京瓷 1648	1	30
4	电话	普通	4	7
5	录音电话	可录音	2	15
6	传真机	热敏式	1	30
7	打印机	CANON1180 黑白	1	30
8	交换机	8 口	1	30
9	电脑	清华同方超越	5	6
10	档案柜	2.0*1.2m	4	7
11	会议桌	5.0*2.8m	1	30

12	投影仪	Epson D290	1	30
13	办公桌台	2×1.2m	5	6
14	办公用品	办公套装	20	1.5
15	碎纸机	科密 3538	1	30
16	扫描仪	紫光 LA2000	1	30



17	餐具	中式	10	3
18	桌面	张	2	15
19	餐具	套	20	1.5
20	茶具	套	11	3
21	礼仪队服	旗袍（件）	16	2
22	礼仪队服	制服（套）	16	2
23	职业装	套	6	5
24	百变丝巾	条	10	3
25	绶带	条	10	3
26	颁奖托盘	个	10	3
27	化装箱	32*12mm	2	15
28	化妆工具	套	2	1 5

十一、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室 2 个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

十二、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量评价管理，教学研究与发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量评价管理、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

八、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《航空服务》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏。

专业主干课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事务基础、客户服务基础、茶艺、旅客运输心理学、空乘服务英语、旅游地理。

航空服务专业主干课程介绍：

(1) 普通话



通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

(2) 演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

(3) 应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

(4) 社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

(5) 公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良好的组织形象与个人形象。

(6) 办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能

力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 形体训练

本课程主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握空中乘务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。

(2) 礼仪

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(3) 礼仪实训

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(4) 化妆

本课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等教学内容及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。

(5) 民航法律法规

本课程使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

(6) 民航服务心理学

本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，注意深入探讨旅客的心理需要，提高服务应具备的心理素质，掌握民航服务的内容

及民航心理学研究方法等知识。

(7) 民航概论

本课程主要使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、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，为学习有关专业课程打下一定的基础。

(8) 航空运输地理

本课程使学生了解地球与飞行的基础知识及其相互联系，航空运输布局情况及有关航空运输地理理论，中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用，并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。

(9) 民航地面服务

本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用；了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务，并结合服务流程训练，使学生掌握部分服务技能。

(10) 民航安全实务

本课程是一门知识覆盖面广、应用性强的课程。它包括安检理论知识与应用，航空运输组织，机场保卫，报关报检，安检队伍建设，安检法规和多种安检方法的实施与检查，涵盖了民航领域中众多学科知识与技能。同时，操作课安排了实践操作训练，使学生掌握其操作技能。

3. 专业技能课程及课程说明

(1) 民航服务英语

本课程是在基础英语课程的基础上专为空中乘务专业开设的专业英语课程，围绕民航服务的基本常识及知识展开，兼顾专业性、实用性和职业性的同时，力求精读与泛读选材的合理性，使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际使用，同时还能了解民航业的一些基础知识。

(2) 普通话与播音技巧

本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征，掌握正确的发音方法，具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训，并组织学生参加普通话水平测试，取得二级甲等证书。

(3) 职业健康心理

本课程的设计是以关注民航从业人员的心理健康为前提。从民航职业心理健康概论、民航职业心理能力训练、民航职业心理问题预防、民航职业心理健康管理等四个方面详细介绍了民航职业心理健康的相关知识。

(4) 民航服务礼仪

本课程是空中乘务专业的一门专业主干课，在空中乘务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对空中乘务行业的特点，深入阐述了空中乘务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事空中乘务行业各种工作打下扎实的基础。

(5) 民航旅客运输

通过学习国内外旅客运输通行的工作规则，了解国内外机场各方面工作的要求和业务规范，使学生在旅客运输方面掌握更多的知识与技能。课程的主要内容包括：离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。

(6) 民航乘务员基础

本课程主要介绍民航业概况、民航发展过程、飞行常识和机场常识等，通过相关资料和图片拓宽学生的知识点与知识面，为其将来的空中乘务实际工作奠定扎实的知识基础，是空中乘务专业的一门核心课。

(7) 民航客舱安全管理

本课程贴近空中乘务行业需求，既充分体现民航客舱安全管理的依据和重要性，又结合客舱安全管理的特点，使学生了解掌握客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置、机上急救等相关知识，结合实践教学，提高学生的专业能力，是空中乘务专业的核心课。

(8) 民航客票销售

通过本课程的学习，使学生全面地了解民航国内客票销售的工作内容，掌握民航客票销售的工作技能。主要内容包括：民航运输业务基础知识、民航运输业概况、国内航空公司概况、声调机场三字代码、客票常识等。

(9) 航空公司运营与管理

本课程以航空公司的运营过程为主线，按照“环境分析—战略规划—市场调查与预测—运营计划

“一航班运行一具体业务”的总体思路，从宏观到微观，对航空公司的主要运营业务管理进行了介绍。内容主要包括航空公司与民航企业概述、航空运输市场调查与预测、航空公司服务与产品开发、航空公司的成本管理、航空公司的服务与质量控制等。使学生对航空公司的运营与管理有一个全面概括的了解。

(10) 民航货物运输

通过学习国内外货物运输行业规则及操作规范，使学生掌握更多的货物运输方面的知识。课程的主要内容包括：民航货物运输基础知识、民航货物运输代理人简介、集装货物运输、运价资料简介和民航货物运输专业术语、国内货物运输实务、货物收运、流程及限制要求、国内航空货物运输的费用及计算、国内航空货运单、货物运输流程、不正常运输及处理、责任与赔偿、特种货物运输、国际航空货物运输费用计算规则、国际航空货运单和民航货运业务电报等。

(11) 飞机载重与平衡

本课程主要讲述飞机的发展史、飞机的常识、航班的载重计算、重心计算和平衡调整以及相关知识。通过学习，让学生不仅能学习到飞机载重平衡的技能，而且能学习到广泛的飞机知识。

(12) 航空危险品运输

通过此课程的学习，使学生了解危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的规定、知道危险品的分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够对紧急情况采取适当的应急处置措施。

(13) 国际旅客值机

通过此课程的学习，全面向学生介绍国际机场旅客运输服务所需要的国际客票、航班预订、出入境人员管理、行李运送、配载与平衡等各方面业务知识。让学生熟知国际通行的业务规则和惯例。

4. 实训中心课程及课程说明

(1) 民航客舱实训

本课程是空中乘务专业的主干课，通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能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。本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员

职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。

(2) 地面服务实训

本课程通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。

(3) 安全实务实训

本课程通过模拟民航安全检查、机场保卫等场景，让学生掌握安检、保卫等基本技能，能够规范、独立地完成相关工作，注重培养学生的工作能力，为学生考取民航安全检查员证书打下坚实基础，也为就业提供更多机会。

(4) 民航安全检查员考证培训

主要为让学生考取民航安全检查员岗前资格证书，以拓宽就业面。

(5) 就业指导

主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。

(6) 实习实践

安排本专业学生到各航空公司及相关服务行业工作。

5. 选修课程及课程说明

(1) 空中乘务第二外语（限选课）

本课程为民航服务专业学生限选课程，建议选用《空中乘务日本语常用语》教材（中国民航管理干部学院内部出版 马静主编 2011.8 出版）。

通过日本语学习，使学生掌握基本的民航服务过程中各环节涉及到的日常用语，训练相关航线的广播词，了解日本国基本的民俗文化等。增强学生在第二外语的学习能力及应用技能，为学生毕业求职时增加竞争力。

(2) 航空安全管理（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空安全管理》教材（航空工业出版社 李奎主编 2011.2 出版）。

本课程从我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发，根据国内外航空安全管理现状，探讨了航空安全管理的基本原理和方法，分析了影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策，重点阐述了航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制的建构等，使航空相关专业学生了解航空安全的相关内容。

（3）机场运行（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《机场运营管理》教材（清华大学出版社 汪泓主编 2008.10 出版）。

本课程结合我国机场的发展现状和国家民航局的发展规划，以机场作为研究对象，从三个部分来介绍机场的运营管理。第一部分主要介绍民用航空系统，机场系统；第二部分介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资等；第三部分介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等相关知识和内容。

（4）航空公司市场营销与管理

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空公司市场营销与管理》教材（中国民航出版社 斯蒂芬·萧著 2007.4 出版）。

本课程主要介绍的内容是航空公司市场营销的相关知识和内容，全书共分十一章，知识由浅入深，内容涵盖面广，具有很强的实用性。

（5）中外民俗风情（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《中外民俗概论》教材（高等教育出版社 朱桂凤主编 2010.1 出版）。

本课程主要介绍民族与民俗的基本知识、宗教对民俗的影响、民俗与旅游的关系，重点介绍中国各民族和世界主要客源国（地）及目的地民族的民俗，突出各民族在旅游业中所表现出来的特色民俗事象，并对旅游者所热衷的饮食、服饰、民间娱乐、社交礼仪、宗教信仰等方面进行扩展。中国部分主要介绍汉族、五大自治区少数民族、西南和东北少数民族的民俗；外国部分则选择具有代表性的民族予以介绍。

（6）名酒鉴赏与名茶鉴赏（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程。旨在让学生了解国内外酒文化、茶文化的一般常识，并鼓励学生根据实际情况考取品酒师、茶艺师等职业资格证书，以增加毕业求职时的特长优势。

八、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

九、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要

求。

十、实习实训环境

实训（实验）室装备基本情况表（中职）

序号	实训（实验）装备名称	型 号	数量（台）	生均台数（人/台）
1	文员模拟训练平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
2	速录模拟实训平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
3	复印机	京瓷 1648	1	30
4	电话	普通	4	7
5	录音电话	可录音	2	15
6	传真机	热敏式	1	30
7	打印机	CANON1180 黑白	1	30
8	交换机	8 口	1	30
9	电脑	清华同方超越	5	6
10	档案柜	2.0*1.2m	4	7
11	会议桌	5.0*2.8m	1	30

12	投影仪	Epson D290	1	30
13	办公桌台	2×1.2m	5	6
14	办公用品	办公套装	20	1.5
15	碎纸机	科密 3538	1	30
16	扫描仪	紫光 LA2000	1	30
17	餐具	中式	10	3
18	桌面	张	2	15
19	餐具	套	20	1.5
20	茶具	套	11	3
21	礼仪队服	旗袍（件）	16	2



22	礼仪队服	制服（套）	16	2
23	职业装	套	6	5
24	百变丝巾	条	10	3
25	绶带	条	10	3
26	颁奖托盘	个	10	3
27	化装箱	32*12mm	2	15
28	化妆工具	套	2	1 5

十一、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室 2 个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京

鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

十二、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量管

发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量管管理、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.3 飞机设备维修人才培养方案

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：飞机设备维修

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

从事航空器维护修理工作的相关人员。主要任务是保证和迅速恢复航空器的完好

状态,使航空器处于规定的适航状态。

航空机务:也就是飞机检修

机务人员:也就是飞机检修人员

维修:是指对民用航空器(以下简称航空器)或者民用航空器部件(以下简称航空器部件)所进行的任何检测、修理、排故、定期检修、翻修和改装工作。

航线维修:指按照航空营运人提供的工作单对航空器进行的例行检查和按照相应飞机、发动机维护手册等在航线进行的故障和缺陷的处理,包括换件和按照航空营运人机型最低设备清单、外形缺损清单保留故障和缺陷。如:航前、过站及航后。

定期检修:指根据适航性资料,在航空器或者航空器部件使用达到一定时限时进行的检查和修理。定期检修适用于机体和动力装置项目,不包括翻修。

三、综合素质及职业能力

(一)综合素质

- (1) 具有良好的社会公德和职业道德,能自觉遵守行业规范;
- (2) 具有一定的人文科学素养和科学文化素养;
- (3) 具有良好的品德修养与心理素质;具有良好的职业道德和行业规范,能有效地开展文员基本工作;
- (4) 具有较强的事业心和社会责任感,有较强的语言表达能力和应用写作能力;
- (5) 具有开拓进取、乐观向上的精神,有良好的抗挫折能力,有较强的心理调适能力;
- (6) 具有优良的组织管理、沟通协作、团结协作的团队精神;
- (7) 具有良好的质量、环境、职业健康、安全和服务意识。

2. 高职阶段

- (1) 能够熟练使用各种办公软件,熟悉计算机的相关操作。
- (2) 具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力,能使用英语进行航空

接待及相关服务工作。

- (3) 具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。
- (4) 具有良好的服务意识和较强的应变能力。
- (5) 具备航空公司、机场运营与管理的能力。
- (6) 了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力。
- (7) 掌握多国语言的能力。

(二) 职业能力

(1) 掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件；

(2) 掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务；

(3) 熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备；

(4) 掌握会展安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务；

(5) 掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通；

(6) 了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理；

(7) 了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业服务礼仪的技能；

(8) 掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等；

(9) 掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计；

(10) 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等交流。

2. 专科阶段

(1) 通过学习，具备从事空中乘务行业客票销售的能力。



- (2) 具备从事空中乘务行业旅客运送的能力。
- (3) 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。
- (4) 具备从事空中乘务行业安全检查的能力。
- (5) 具有从事地面服务、空中乘务工作的能力。
- (6) 具备从事宾馆服务的能力。

四、课程设置

1、公共基础课

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

2、专业技能课程

机械基础、工程力学、电子技术基础、质量控制、机务专业英语、飞机维修基础、工程制图、电工基础、飞机结构与系统、航空发动机、维修中的人为因素、飞机维修、民航概论、航空法规、飞行原理、空气动力学

五、课程教学计划安排

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时			年级/学期/周课时						
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	必修课	1	职业生涯规划	√		36	36		2					
		2	职业道德与法律	√		36	36			2				
		3	哲学与人生	√		36	36				2			
		4	经济政治与社会	√		36	36					2		
		5	礼仪		√	216	108	108	4	4	2	2	2	2
		6	语 文	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		7	数 学	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		8	英 语	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		9	计算机应用基础	√		144		144	2	2	2	2		
		10	体 育		√	216		216	2	2	2	2	2	2



		11	历史	√		216	216		2	2	2	2	2	2		
		12														
	选修课	1	书法		√	18	10	8	1							
		2	德育教育		√	216	216		2	2	2	2	2	2		
		3	德育特色课程	√		36	36						2			
		4	国学	√		36	30	6	2							
		5	朗读实训		√	180		180	2	2	2	2	2	2		
		小 计				2340	1662	678	28	24	20	20	20	20		
专业 核心 课程	专业 基础 课	必修 课	1	机械基础	√		72	36	36	2	2					
			2	工程力学	√		72	52	20	2	2	2	2			
			3	电子技术基础	√		72	52	20	2	2	2	2	2		
			4	质量控制	√		72	52	20	2	2	2	2	2		
			5	机务专业英语	√		72	52	20			2	2			
			6	飞机维修基础		√	72	36	36					2	2	
			小 计				432	280	152	0	4	8	12	0	0	
		专业 技能 课	必修 课	1	工程制图	√		72	16	56					2	2
	2			电工基础	√		72	36	36						2	
	3			飞机结构与系统	√		72	36	36						2	2
	4			航空发动机		√	72		72				2	2		
	5			维修中的人为因素	√		72	20	52	2	2	2	2	2	2	
	6			民航概论	√		72	36	36						2	
	7			航空法规	√		72	52	20						2	
			选修 课	1	飞行原理		√	72	36	36						4
2	空气动力学				√	72	20	52							4	
		小 计				648	252	396	0	4	4	0	12	12		
	总 计				3420	2194	1226	32	32	32	32	32	32	32		

六、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《飞机设备维修》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏。

专业主干课程：机械基础、工程力学、电子技术基础、质量控制、机务专业英

语、飞机维修基础、工程制图、电工基础、飞机结构与系统、航空发动机、维修中的人为因素、飞机维修、民航概论、航空法规、飞行原理、空气动力学

1. 公共课程介绍

(1) 普通话

通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

(2) 演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

(3) 应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

(4) 社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本门课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

(5) 公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良

好的组织形象与个人形象。

(6) 办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流

程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本门课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 机械基础

本课程主要是飞机维修专业必修的专业基础课之一。该课程是一门基于民航飞机维修工作过程，以五个基本的飞机维护工作任务为载体，将工具和量具的使用、常用机构、常用机械传动、航空紧固件拆装与防松、飞机零构件润滑与密封等方面的知识和技能有机结合在一起的综合性和实践性较强的专业基础课。

(2) 工程力学

本课程主要使同学了解工程力学专业的一门专业基础必修课。本课程是一门理论性、系统性较强的专业基础课必修课，是后续其它各门力学课程和相关专业课程的基础，同时在许多工程技术领域中有着广泛的直接应用。使学生具备工程力学的基础知识，掌握正确的受力分析和力系的破坏平衡条件。对工程结构中杆件的强度问题具有明确的概念和一定的计算能力。初步掌握杆件体系的分析方法，初步了解常用结构形

式的受力性能。掌握各种结构在荷载作用下维持平衡的条件以及承载能力的计算方法。

(3) 电子技术基础

本课程主要使学生了解电子技术基础有机结合模拟电子技术基础和数字电子技术基础课程的内容，具体内容包括半导体器件的特性、参数和模型，基本放大电路的组成及分析，集成运算放大电路的组成、特性及应用，数字电路基础，组合逻辑电路的设计与分析，时序逻辑电路的分析与设计，半导体存储器件分类、原理及扩展，可编程逻辑器件等，汇集电子技术经典理论及最新的电子技术。电子技术的应用遍及现代科学技术的诸多领域，尤其是计算机、通信、工业自动化控制、机电一体化等。

(4) 质量控制

本课程主要使学生了解本专业方向课程设计是学生学习完“质量控制”专业课之后，进行的一个重要的实践性的教学环节。它要求学生根据具体生产过程，综合运用课程中相关专业基础理论和实践知识，开展生产系统的质量控制与改进。

(5) 机务专业英语

本课程主要使同学了解机务专业英语在维修工作中的重要性，提升专业维修是民航机务专业教学的重要环节。学好飞机维修各专业的专业英语，在当前乃全未来很长一段时间都具有非常重要的意义当前，中国民航主要的飞机为波音、空客的飞机，而这些飞机的随机技术资料均为英文，飞机维修人员(简称“机务”)必须掌握相应的专业技术词汇才能阅读并理解这些技术资料.这对机务人员排除飞机故障和更好的维护、修理飞机，进而保障飞机的安全性具有非常重要的作用。

(6) 飞机维修基础

本课程主要使学生了解从事飞机机体结构与附件修理、装配和调试、飞机试飞

及其故障诊断和排故、飞机修理技术管理、飞机外场维护等工作的高等技术应用型人才。

(7) 工程制图

本课程主要使学生了解制图的基本知识和技能、投影基础、立体的投影、组合体的视图、轴测图、机件的常用表达方法、常用航空零件画法、零件图、装配图，以及常用航空绘图软件。在零件图和装配图的章节中，除了介绍常见工程零件图和装配图的画法外，还重点介绍了飞机制图对零件图和装配图的画法要求。

(8) 电工基础

本课程主要使学生了解电工基础是航空电子电气技术专业的一门专业基础课，是学习后续相关专业核心课程的前提。主要学习整流、滤波电路，基本放大电路，集成运算放大器应用电路，信号产生电路，直流稳压电路，晶闸管应用电路，模拟电路读图、逻辑门电路、组合逻辑电路、脉冲产生与变换电路时序逻辑电路、A/D 转换和 D/A 转换等内容，而这些内容的学习都是建立在电工基础中直流电路分析方法的基础上。

(9) 飞机结构与系统

本课程主要使学生初步了解飞机的结构及飞机各系统的基本知识，为进行实际维护工作及故障诊断打下基础。

(10) 航空发动机

本课程主要使学生了解国内外航空发动机发展历史、现状、未来的知识平台，使学生对航空发动机结构分类、工作原理及应用领域有一个科学、系统的认知，培养学生对航空发动机事业的关注和热爱，并激励学生虚心吸纳、大胆创新，让航空发动机的种子在学生心中扎根发芽并不断长大。

(11) 维修中的人为因素

本课程主要使学生了解人为因素在航空维修质量中，有着很高的占比。因此航空维修的人为因素检测研究、对航空业发展而言具有明显的现实意义。

(12) 飞机维修

本课程主要使学生了解飞机维修专业培养具有飞机修理必备的基础理论知识和专业知识，掌握飞机及其系统构造和工作原理，具有飞机机体结构、飞机附件修理基本技能，能在空军航空修理工厂、飞机制造厂、民用航空公司、民用飞机维修公司、航空兵部队，从事飞机机体结构与附件修理、装配和调试、飞机试飞及其故障诊断和排故、飞机修理技术管理、飞机外场维护等工作的高等技术应用型人才。

(13) 民航概论

本课程主要使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、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，为学习有关专业课程打下一定的基础。

(14) 航空法规

本课程主要使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

(15) 飞行原理

本课程主要使同学了解飞行技术专业一门专基础课。课程的主要特点是既有抽象的基础理论，又有指导飞行实践的具体原理和方法。通过本课程的学习，使学生获得空气

动力的基础理论知识，了解飞机的基本运动规律和基本操纵原理，为以后进一步学习课程打下必要的理论基础。

(16) 空气动力学

本课程主要使同学了解本课程是航空航天专业教学计划中的一门专业理论基础课，也是飞行器设计与制造方向学生的必修课。本课程设置的目的是使学生通过本课程的学习获得流体力学基本知识和流体力学的基本原理；掌握空气动力学基本理论。

七、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照飞机设备维修专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与

鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

八、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要求。

九、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室2个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

十、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量管管理，教学研究与发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量管管理、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.4 机场场务技术与管理

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：机场场务技术与管理

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，培养德、智、体、美全面发展，具有综合职业能力，能从事机场场务行业的高素质劳动者和技能型人才。

三、职业（岗位）面向

工作岗位	工作任务	职业能力
1. 前台接待	1.1 来电咨询	1.1.1 掌握接打电话的流程与礼仪要求
		1.1.2 掌握电话沟通技能
		1.1.3 正确处理来电
	1.2 邮件的收发	1.2.1 及时接收发放邮件
		1.2.2 做好邮件收发的登记
		1.2.3 掌握邮件收发的流程与要求
	1.3 客户来访接待	1.3.1 做好客户来访登记
		1.3.2 热情周到接待客户
		1.3.3 巧妙处理特殊客户
2. 会议服务	2.1 会场布置	2.1.1 打扫会议室卫生
		2.1.2 正确布置会场
		2.1.3 做好会前检查
	2.2 会议接待	2.2.1 做好来宾的签到工件
		2.2.2 做好来宾的引导工件
	2.3 会议服务	2.3.1 掌握茶水服务礼仪
	2.4 会议记录	2.4.1 掌握速录技能，完整记录会议记录
		2.4.2 做好会议记录的整理
3. 呼叫客服	3.1 呼叫客服	3.1.1 掌握电话礼仪与沟通技巧
		3.1.2 掌握呼叫客户服务技巧
		3.1.3 正确运用与编写呼叫客服话术
	3.2 呼叫销售	3.2.1 掌握电话礼仪与沟通技巧



		3.2.2 掌握呼叫客户服务技巧
		3.2.3 了解电话营销技能
		3.2.4 正确运用与编写呼叫营销话术
4. 办公室文员	4.1 办事	4.1.1 能够正确处理日常办公事务
	4.2 办文	4.2.1 能够正确撰写行政公文
	4.2 办会	4.3.3 能够做好会议的筹备与服务工作
6. 茶艺服务	6.1 茶水服务	6.1.1 掌握茶水服务的基本知识与技巧
	6.2 茶艺展示	6.1.2 茶艺文化与技能展示



表 1 就业岗位和主要业务工作对应表

就业岗位	就业范围	主要业务工作
空乘	航空公司客舱服务	(1) 机上设备使用 (2) 机上紧急安全救护 (3) 机上服务流程与规范
地勤	地面服务	(1) 办理旅客值机手续 (2) 办理进出港航班旅客登机手续 (3) 接送特殊旅客上下飞机 (4) 不正常航班安排旅客食宿 (5) 要客服务 (6) 客票销售 (7) 免税店销售、餐饮服务
安检	机场安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理

表 2 典型工作任务及其工作过程

序号	典型工作任务	工作过程
1	机上设备使用	客舱设备使用 厨房设备使用 卫生间设备使用 娱乐系统的使用 救生设备的使用
2	机上紧急安全救护	紧急救护流程 不同状况的区分及处理
3	机上服务流程与规范	航前准备会 起飞前准备 迎接乘客登机 餐饮服务 特殊旅客的服务 特殊情况的服务 转机服务



		出入境服务 下机前服务
4	办理旅客值机手续	1、办理登机手续 2、安检 3、登机
5	办理进出港航班旅客登机手续	出入境审批表的填写
6	接送特殊旅客上下飞机	vip 旅客上下机 残疾旅客上下级 老年及儿童上下级
7	不正常航班安排旅客食宿	致歉 向乘客说明原因 后续食宿等问题的处理
8	要客服务	Vip 乘客服务流程
9	客票销售	票务销售 话务服务
10	免税店销售、餐饮服务	免税商品的销售 餐饮服务
11	查验证件	登记证 身份证 护照 签证
12	安全检查	危险品检查 贵重物品检查 动植物检查

四、综合素质及职业能力

(一) 综合素质

- (1) 具有良好的社会公德和职业道德，能自觉遵守行业规范；
- (2) 具有一定的人文科学素养和科学文化素养；
- (3) 具有良好的品德修养与心理素质；具有良好的职业道德和行业规范，能有效地开展文员基

本工作；

- (4) 具有较强的事业心和社会责任感，有较强的语言表达能力和应用写作能力；
- (5) 具有开拓进取、乐观向上的精神，有良好的抗挫折能力，有较强的心理调适能力；
- (6) 具有优良的组织管理、沟通协作、团结协作的团队精神；
- (7) 具有良好的质量、环境、职业健康、安全和服务意识。

(二) 职业能力

- (1) 掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件；
- (2) 掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务；
- (3) 熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备；
- (4) 掌握会展安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务；
- (5) 掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通；
- (6) 了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理；
- (7) 了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业服务礼仪的技能；
- (8) 掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等；
- (9) 掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计；
- (10) 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等交流。

2. 专科阶段

- (1) 通过学习，具备从事空中乘务行业客票销售的能力。
- (2) 具备从事空中乘务行业旅客运送的能力。
- (3) 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。
- (4) 具备从事空中乘务行业安全检查的能力。
- (5) 具有从事地面服务、空中乘务工作的能力。



(6) 具备从事宾馆服务的能力。

五、升学要求

学生进入中职学校学习3年，注册中职学籍，修满3年转段升入专科院校学习2年，学籍转入对应专科院校。空中乘务专业“3+2”分段培养项目与吉林电子信息职业技术学院共同研究确定转段升学要求，并参加由省教育考试院组织的全省对口单招考试或由牵头院校组织的升学转段考试。选拔方式、测试内容与标准由对口试点的合作院校共同商定，突出专业技能的测试。

1. 本项目生源固定，只接收吉林经济贸易学校全日制中职应届毕业生，由吉林经济贸易学校对接吉林电子信息职业打桩学院空中乘务专业（专科）。

2. 具有较高的思想道德修养，遵纪守法，在校期间未受记过（含）以上处分，无考试作弊记录。

3. 课程考核要求：中职阶段所有课程总评成绩必须达到60分获合格水平（平时成绩占比不得超过30%），并获得规定学分；其中专业核心课程应达到良好要求（考试成绩必须达到80分），获得较高绩点；无不及格课程（经重修、补考后及格视作及格）。

每学期都进行学业审核。若审核出现每学期2门及以上课程不合格，或者累计不合格课程达到2门的学生，不能参加最终的转段审核。转段审核通过的学生，按吉林省有关文件精神进行报名注册，中职毕业后转入本科阶段学习。

4. 中职—专科“3+2”分段培养的学生，在校期间获得国家教育行政部门组织的专业技能大赛二等奖及以上或省级技能大赛一等奖，且德育成绩合格，可直接转段升学至专科牵头院校。

5. 转段预审时间：第五学期末第六学期初；

转段终审时间：第六学期末。

六、课程结构与设置

1、公共基础课

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

2、专业技能课程

专业核心课必修课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事物基础、客户服务基础、茶艺、旅游地理、旅客运输心理学、空乘服务英语、办公自动化原理与应用

3、专业（技能）方向课

公关礼仪专业主要培养公关技能人才，根据企业需求和学生个性发展要求，增设公关礼仪方向，开设公关礼仪接待技能方向如下：

专业(技能)方向	对应的课程	对应职业(岗位)	技能要求	说明
公关礼仪接待技能	普通话 社交礼仪 公关原理与实务 办公事务基础 客户服务基础 铁路客运实务 旅客运输心理学 地铁服务英语	前台接待 会议服务 办公室文员 呼叫客服 地铁安检 地铁乘务	能够打造良好的礼仪形象，掌握专业的礼仪服务技巧，为客户提供专业、优质的客户服务。进而塑造良好的企业形象。	了解岗位职责，掌握岗位技能。

七、课程教学计划安排

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时			年级/学期/周课时						
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级		
						理论	实践	1	2	3	4	5	6	
公共基础课程	必修课	1	职业生涯规划	√		36	36		2					
		2	职业道德与法律	√		36	36			2				
		3	哲学与人生	√		36	36				2			
		4	经济政治与社会	√		36	36					2		
		5	礼仪		√	216	108	108	4	4	2	2	2	2
		6	语 文	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		7	数 学	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		8	英 语	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2
		9	计算机应用基础	√		144		144	2	2	2	2		
		10	体 育		√	216		216	2	2	2	2	2	2
		11	历史	√		216	216		2	2	2	2	2	2
	12													
选	1	书法		√	18	10	8	1						



修课	2	德育教育		√	216	216		2	2	2	2	2	2		
	3	德育特色课程	√		36	36						2			
	4	国学	√		36	30	6	2							
	5	朗读实训		√	180		180	2	2	2	2	2	2		
小计					2340	1662	678	28	24	20	20	20	20		
专业核心课程	专业基础课	必修课	1	民航概论	√		72	36	36	2	2				
			2	民航心理	√		72	52	20	2	2	2	2		
			3	地勤	√		72	52	20	2	2	2	2	2	
			4	演讲与口才	√		72	52	20	2	2	2	2	2	
			5	民航运输	√		72	52	20			2	2		
			6	民航沟通		√	72	36	36					2	2
	选修课	1													
		小计					432	280	152	0	4	8	12	0	0
	专业技能课	必修课	1	安全检查	√		72	16	56					2	2
			2	安全管理	√		72	36	36						2
			3	航空法	√		72	36	36					2	2
			4	航空港		√	72		72			2	2		
			5	口才	√		72	20	52	2	2	2	2	2	2
6			空乘服务英语	√		72	36	36					2		
7			旅客运输心理学	√		72	52	20					2		
选修		1	餐饮服务		√	72	36	36						4	
		2	办公自动化		√	72	20	52						4	
		小计					648	252	396	0	4	4	0	12	12
总计					3420	2194	1226	32	32	32	32	32	32		

八、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《航空服务》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏。

专业主干课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事务基础、客户服务基础、茶艺、旅客运输心理学、空乘服务英语、旅游地理。

航空服务专业主干课程介绍：

(1) 普通话



通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

(2) 演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

(3) 应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

(4) 社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

(5) 公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良好的组织形象与个人形象。

(6) 办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础



本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本门课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 形体训练

本课程主要研究如何正确理解美的概念，懂得对形体美的欣赏；掌握空中乘务人员形体美的职业要求，懂得形体训练的基本方法。通过训练掌握形体塑造的基本方法，以拥有优雅的气质和美丽健康的形体。

(2) 礼仪

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(3) 礼仪实训

本课程分为两个部分，第一部分重点讲授如何掌握企事业单位日常交际活动所涉及各类礼仪规范，包括个人礼仪、交际礼仪、职场礼仪、活动礼仪，公共礼仪和涉外礼仪的知识，训练部分重点提高礼仪应用能力和文明素养，塑造出良好的职业形象。第二部分是培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能，为今后从事空中乘务及空中乘务工作打下基础。

(4) 化妆

本课程结合空中乘务的职业特点，主要介绍民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，内容包括职业妆、日妆（四季化妆）、晚妆（冷妆、暖妆）男士化妆等教学内容及方法。通过该课程的学习及实际训练，让学生掌握化妆的基本方法。

(5) 民航法律法规

本课程使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。

(6) 民航服务心理学

本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，注意深入探讨旅客的心理需要，提高服务应具备的心理素质，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。



(7) 民航概论

本课程主要使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、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，为学习有关专业课程打下一定的基础。

(8) 航空运输地理

本课程使学生了解地球与飞行的基础知识及其相互联系，航空运输布局情况及有关航空运输地理理论，中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用，并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。

(9) 民航地面服务

本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用；了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务，并结合服务流程训练，使学生掌握部分服务技能。

(10) 民航安全实务

本课程是一门知识覆盖面广、应用性强的课程。它包括安检理论知识与应用，航空运输组织，机场保卫，报关报检，安检队伍建设，安检法规和多种安检方法的实施与检查，涵盖了民航领域中众多学科知识与技能。同时，操作课安排了实践操作训练，使学生掌握其操作技能。

3. 专业技能课程及课程说明

(1) 民航服务英语

本课程是在基础英语课程的基础上专为空中乘务专业开设的专业英语课程，围绕民航服务的基本常识及知识展开，兼顾专业性、实用性和职业性的同时，力求精读与泛读选材的合理性，使学生在一个英语环境中了解这些内容并学会实际使用，同时还能了解民航业的一些基础知识。

(2) 普通话与播音技巧

本课程内容包括普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。学习目的在于了解普通话语音的基本特征，掌握正确的发音方法，具备正确的发音能力。授课过程中加入航空公司广播词的培训，并组织学生参加普通话水平测试，取得二级甲等证书。

(3) 职业健康心理

本课程的设置是以关注民航从业人员的心理健康为前提。从民航职业心理健康概论、民航职业能力训练、民航职业心理问题预防、民航职业心理健康管理等四个方面详细介绍了民航职业心理健

康的相关知识。

(4) 民航服务礼仪

本课程是空中乘务专业的一门专业主干课，在空中乘务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对空中乘务行业的特点，深入阐述了空中乘务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事空中乘务行业各种工作打下扎实的基础。

(5) 民航旅客运输

通过学习国内外旅客运输通行的工作规则，了解国内外机场各方面工作的要求和业务规范，使学生在旅客运输方面掌握更多的知识与技能。课程的主要内容包括：离港控制、客票销售、值机、配载、行李运输等各环节的业务知识。

(6) 民航乘务员基础

本课程主要介绍民航业概况、民航发展过程、飞行常识和机场常识等，通过相关资料和图片拓宽学生的知识点与知识面，为其将来的空中乘务实际工作奠定扎实的知识基础，是空中乘务专业的一门核心课。

(7) 民航客舱安全管理

本课程贴近空中乘务行业需求，既充分体现民航客舱安全管理的依据和重要性，又结合客舱安全管理的特点，使学生了解掌握客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置、机上急救等相关知识，结合实践教学，提高学生的专业能力，是空中乘务专业的核心课。

(8) 民航客票销售

通过本课程的学习，使学生全面地了解民航国内客票销售的工作内容，掌握民航客票销售的工作技能。主要内容包括：民航运输业务基础知识、民航运输业概况、国内航空公司概况、声调机场三字代码、客票常识等。

(9) 航空公司运营与管理

本课程以航空公司的运营过程为主线，按照“环境分析—战略规划—市场调查与预测—运营计划—航班运行—具体业务”的总体思路，从宏观到微观，对航空公司的主要运营业务管理进行了介绍。内容主要包括航空公司与民航企业概述、航空运输市场调查与预测、航空公司服务与产品开发、航空公司的成本管理、航空公司的服务与质量控制等。使学生对航空公司的运营与管理有一个全面概括的

了解。

(10) 民航货物运输

通过学习国内外货物运输行业规则及操作规范，使学生掌握更多的货物运输方面的知识及技能。课程的主要内容包括：民航货物运输基础知识、民航货物运输代理人简介、集装货物运输、运价资料简介和民航货物运输专业术语、国内货物运输实务、货物收运、流程及限制要求、国内航空货物运输的费用及计算、国内航空货运单、货物运输流程、不正常运输及处理、责任与赔偿、特种货物运输、国际航空货物运输费用计算规则、国际航空货运单和民航货运业务电报等。

(11) 飞机载重与平衡

本课程主要讲述飞机的发展史、飞机的常识、航班的载重计算、重心计算和平衡调整以及相关知识。通过学习，让学生不仅能学习到飞机载重平衡的技能，而且能学习到广泛的飞机知识。

(12) 航空危险品运输

通过此课程的学习，使学生了解危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的规定、知道危险品的分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够对紧急情况采取适当的应急处置措施。

(13) 国际旅客值机

通过此课程的学习，全面向学生介绍国际机场旅客运输服务所需要的国际客票、航班预订、出入境人员管理、行李运送、配载与平衡等各方面业务知识。让学生熟知国际通行的业务规则和惯例。

4. 实训中心课程及课程说明

(1) 民航客舱实训

本课程是空中乘务专业的主干课，通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能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。本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。

(2) 地面服务实训

本课程通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。

(3) 安全实务实训

本课程通过模拟民航安全检查、机场保卫等场景，让学生掌握安检、保卫等基本技能，能够规范、独立地完成相关工作，注重培养学生的工作能力，为学生考取民航安全检查员证书打下坚实基础，也为就业提供更多机会。

(4) 民航安全检查员考证培训

主要为让学生考取民航安全检查员岗前资格证书，以拓宽就业面。

(5) 就业指导

主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。

(6) 实习实践

安排本专业学生到各航空公司及相关服务行业工作。

5. 选修课程及课程说明

(1) 空中乘务第二外语（限选课）

本课程为民航服务专业学生限选课程，建议选用《空中乘务日语常用语》教材（中国民航管理干部学院内部出版 马静主编 2011.8 出版）。

通过日语学习，使学生掌握基本的民航服务过程中各环节涉及到的日常用语，训练相关航线的广播词，了解日本国基本的民俗文化等。增强学生在第二外语的学习能力及应用技能，为学生毕业求职时增加竞争力。

(2) 航空安全管理（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空安全管理》教材（航空工业出版社 李奎主编 2011.2 出版）。

本课程从我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发，根据国内外航空安全管理现状，探讨了航空安全管理的基本原理和方法，分析了影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策，重点阐述了航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制

的建构等，使航空相关专业学生了解航空安全的相关内容。

(3) 机场运行（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《机场运营管理》教材（清华大学出版社 汪泓主编 2008.10 出版）。

本课程结合我国机场的发展现状和国家民航局的发展规划，以机场作为研究对象，从三个部分来介绍机场的运营管理。第一部分主要介绍民用航空系统，机场系统；第二部分介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资等；第三部分介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等相关知识和内容。

(4) 航空公司市场营销与管理

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空公司市场营销与管理》教材（中国民航出版社 斯蒂芬·萧著 2007.4 出版）。

本课程主要介绍的内容是航空公司市场营销的相关知识和内容，全书共分十一章，知识由浅入深，内容涵盖面广，具有很强的实用性。

(5) 中外民俗风情（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《中外民俗概论》教材（高等教育出版社 朱桂凤主编 2010.1 出版）。

本课程主要介绍民族与民俗的基本知识、宗教对民俗的影响、民俗与旅游的关系，重点介绍中国各民族和世界主要客源国（地）及目的地民族的民俗，突出各民族在旅游业中所表现出来的特色民俗事象，并对旅游者所热衷的饮食、服饰、民间娱乐、社交礼仪、宗教信仰等方面进行扩展。中国部分主要介绍汉族、五大自治区少数民族、西南和东北少数民族的民俗；外国部分则选择具有代表性的民族予以介绍。

(6) 名酒鉴赏与名茶鉴赏（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程。旨在让学生了解国内外酒文化、茶文化的一般常识，并鼓励学生根据实际情况考取品酒师、茶艺师等职业资格证书，以增加毕业求职时的特长优势。

八、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

十一、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要求。

十、实习实训环境

实训（实验）室装备基本情况表（中职）

序号	实训（实验）装备名称	型 号	数量（台）	生均台数（人/台）
1	文员模拟训练平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
2	速录模拟实训平台	北京亚伟速录科技有限公司	1 套	30
3	复印机	京瓷 1648	1	30
4	电话	普通	4	7
5	录音电话	可录音	2	15
6	传真机	热敏式	1	30
7	打印机	CANON1180 黑白	1	30
8	交换机	8 口	1	30
9	电脑	清华同方超越	5	6
10	档案柜	2.0*1.2m	4	7
11	会议桌	5.0*2.8m	1	30

12	投影仪	Epson D290	1	30
13	办公桌台	2×1.2m	5	6
14	办公用品	办公套装	20	1.5
15	碎纸机	科密 3538	1	30
16	扫描仪	紫光 LA2000	1	30
17	餐具	中式	10	3
18	桌面	张	2	15
19	餐具	套	20	1.5
20	茶具	套	11	3
21	礼仪队服	旗袍（件）	16	2
22	礼仪队服	制服（套）	16	2



23	职业装	套	6	5
24	百变丝巾	条	10	3
25	绶带	条	10	3
26	颁奖托盘	个	10	3
27	化装箱	32*12mm	2	15
28	化妆工具	套	2	1 5

十一、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室 2 个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

十二、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量管管理，教学研究与发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的

要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量管管理、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.5 无人机操控与维修人才培养方案

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：无人机操控与维修

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

无人机作为智能制造专业与通用航空专业结合的智能飞行设备。

无人机应用技术专业主要是培养掌握无人机基本知识、基本原理、低空无人机飞行技术、熟练掌握无人机的安装、调试、操控、维护维修技能；并可以通过各种航空设备、地面站系统等进行航拍、巡查以及其他方面等应用技能的高素质技能型人才。

三、职业面向

影视航拍、测绘测距、远程监控、商业表演、报社、电视台、广告、农业植保、公安、消防、边防巡逻、参军入伍（侦察与武装打击）等工作。

本专业面向无人机制造企业

国土资源局、军事部队、农业系统、救援系统、影视公司，在无人机组装与调试、无人机操控、无人机维修、无人机作业等岗位群，从事无人机装调、维护维修、操控与地勤等工作。

四、课程设置

1、公共基础课

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

(1) 数学

提高学生解析常见计算问题的能力。在巩固已学过的数学知识的基础上，紧密结合图形造型过程中遇到的数学问题，以学习三角形、三角函数、直线和二次曲线方程为重点。

(2) 英语

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语打下基础。

(3) 语文

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

(4) 体育与健康

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

(5) 计算机应用基础

在初中相关课程的基础上，进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、电子表格软件的使用、数据库基本操作和使用、计算机网络的基本操作和使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为以后的专业课学习和工作打下基础。

(6) 办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能力，养成忠诚、负责的职业态度。

(7) 客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型

的服务管理人才。

(8) 艺术鉴赏

本课程让学生了解中外艺术，熟悉艺术知识，掌握初级的绘画技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富专业技能。通过课程学习，学生可以具备初级艺术鉴赏水平。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

2、专业技能课程

(1) 机械制图

本课程主要讲授投影作图、机械制图、极限与配合等内容，使学生掌握正投影法的基本理论和作图方法，机械制图、极限与配合的国家标准。能熟练阅读中等复杂程度的零件图和部件装配图，能徒手绘制较简单的零件图和部件装配图，



(2) 无人机飞行管理

掌握国家及地区有关无人机飞行作业的相关法律、法规，做到守法依规从业。

(3) 摄影

以摄影初学者应知应会的六个方面，从手中的数码相机基本操作谈起，然后深入到构图、用光等技术技巧，虚实、动静等艺术表现，初步奠定学生摄影实践能力的基础。

(4) 无线电遥控技术

本课程主要介绍无线电控制的基本原理、常用测控天线、发射电路、接收电路、常用单元电路及集成器件、执行元件和操纵机构、无线电测向与“猎狐”运动、遥控模块及其应用、遥控应用实例等。(三)、专业课程

(5) 电工电子技术

电工电子技术主要介绍电路的基本概念、基本定律及分析方法；电路的暂态分析；单相正弦交流电路；三相电路；半导体基础知识；晶体管及基本放大电路；集成运算放大器及应用；数字逻辑电路基础；逻辑代数与逻辑函数；组合逻辑电路及时序逻辑电路。

(6) 无人机组装技术

本课程主要是介绍各种无人机的系统组成与结构特点，着重介绍固定翼和旋翼无人机的组装方法，讲解如何对各组成部件熟练地认知和维修。

(7) 无人机模拟操控技术

本课程是培养学生对无人机操控形成初步的认识和条件反射，理解遥控器结构及工作原理，了解遥控设备的初步设定和调试，了解遥控器使用的基本技能。



(8) 无人机操控及应用实训

该课程是在模拟器技能操控实训的基础之上，在集训基地分期分批的实行真机操控实训，比较真实飞行与模拟飞行的差异，锻炼学生在各种天气条件下对无人机的操控能力，以及各种情况下的应急反应能力。

(9) 无人机结构与系统

通过课程的学习，使学生一方面了解无人机的飞行原理及各部件的组成。要求学生掌握基本的定义、概念模型，理解飞行原理，为组装课程奠定良好的基础。

(10) 无人机航拍技术

通过课程的学习，使学生了解无人机航拍的途径、无人机航拍发展趋势、无人机航拍的特点、无人机航拍的应用范围，掌握与无人机航拍相关的知识。

(11) 图像处理技术 (photoshop)

通过课程的学习，使学生了解数字图形图像的基本知识，了解图层、色彩模式、路径、通道与蒙版、滤镜、历史记录的概念，并能运用色彩模式、色彩调整、路径、通道与蒙版、滤镜、历史记录、自动化处理功能对图形图像进行调整、制作特效。

(12) 视频处理技术 (Premiere)

通过课程的学习，使学生了解剪辑与视频格式，了解序列设置面板、素材导入面板、时间线、剪辑面板、运动特效面板、渲染设置面板、图层属性面板、音频混合器面板的使用；能对视频进行剪辑及格式转换；初步掌握软件的各种基础操作、工具命令的使用方法；能制作动画以及调节视频与音频的特效；在视频中能创建字幕并运用常用的插件进行编辑处理。

课程模块	3年	起点学历:				初中					总课时	折算学分	
	学年学期	第一学年		第二学年		第三学年	实训	理论	实训				
		一	二	三	四								
	学时分配 课程名称	理论	实训	理论	实训	理论	实训	理论	实训	实训			
必修	文化基础课	德育	54		54							36	2
	语文(语言能力训练)	54		54								108	6
	语文(应用文写作)					18		18				36	2
	数学(计算能力训练)	36		36		18		18				72	4
	职业生涯规划与就业指导					18		18				36	2
	职业道德与法律	18		18								36	2
	无人机飞行管理					18		18				36	2
	岗前培训					18		18				36	2
	哲学与人生	18		18				2				36	2
	摄影					18		10	8			36	2
	心理健康与公共关系	18		18								36	2
	英语(实用口语训练)	54		54								36	2
	计算机应用基础	54		54								108	6
	体育	36		36		36		36				144	8
主干专业课	无人机结构与系统	36		36								72	4
	无人机组装技术					54		54				108	6
	无人机模拟操控技术					54	36	54	36			180	10
	无人机航拍技术					36	18	36	18			108	6
	图像处理技术	36	18	36	18							108	6
	视频处理技术					54	18	54	18			144	8
职业资格课	无人机操控及应用实训	36		36		54	36	54	36			252	14
	计算机操作员(图形图像)等级鉴定强化训练及鉴定考试	1—10周内(第四学期)										8	

五、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

六、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。

创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实，并达到规定的要求。

七、师资配备、设备、合作的保障

无人机操控与维修专业是我校重点建设专业，现有专兼职教师二十五名，均为大学本科以上学历以上。

学校拥有无人机操控与维护专业学生专用实训室2个（形体训练室、会议服务实训室）。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入

校园，为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所，使老师在教学上走产学研合作教育之路，真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议，开展工学交替、顶岗实习等教学活动，在实习中学校派及时出专门的指导教师，进行专业和思想教育，使学生学有所成，为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力；各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划，并应备妥教学所需器材及相关事项；教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标，也应注意培养学生的敬业精神、职业道德，培养学生具有主动学习能力。

八、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容，反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理，稳定教学秩序，提高教学质量，具有十分重要的作用。正因为如此，我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则，通过清理、补充和修改等方式，学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理，教学运行管理，教学基本建设管理，教学质量管管理，教学研究与发展研究管理，教材管理，教师管理等诸多方面，特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订无人机操控与维护衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量管管理、教学资源管管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施，完善教学质量评价与管理系系统，同时规范教学资源共享与利用方案，实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡，促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高

职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.6 旅游服务与管理人才培养方案

一、专业名称、招生对象、基本学制、学历、学位

专业名称：旅游服务于管理

招生对象：应届初中毕业生

基本学制：3年

学 历：专科

学 位：无

二、人才培养目标定位

培养旅游行政管理部门、旅行社、旅游咨询公司、旅游电子商务企业、旅游规划策划机构、旅游营销策划企业、旅游景区、主题公园、旅游、休闲俱乐部专门人才。

三、就业方向

旅行社经营与管理、旅游经济学、旅游心理学等一系列既包括旅游方面的课程也包括与旅游相关专业的课程，例如酒店管理学、酒店餐饮学等一些相关课程。因为，旅游管理专业培养的目标就是培养适应新形势旅游企事业单位需要的一线服务与管理类专门人才，具有旅游管理专业知识，较好的思想道德品质和综合素质，具备较强的综合职业能力和发展基础，能在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事旅游管理工作的高级专门人才。

1. 旅游、休闲俱乐部：高尔夫俱乐部、健身俱乐部、攀岩俱乐部、沙滩浴场、沙漠滑沙俱乐部等行业的经营和管理

2. 旅游行政管理部门：包括各省市地县旅游局及其附属企事业单位

旅行社：旅行社各职能部门分为：业务部、计调部、接待部、导游部、外联部、财务部等

3. 旅游咨询公司：出境旅游咨询、国内旅游咨询、旅游中介、商务考察咨询、移民及留学咨询、代订全国各地酒店等。

4. 旅游电子商务企业：主要业务范围包括提供旅游信息，预订酒店、机票、旅行线路及商旅实用信息查询检索等

5. 旅游规划策划机构：可从事旅游规划与策划，旅游规划策划机构主要包括旅游业发展规划、旅游景区规划、旅游策划等业务

6. 旅游营销策划企业：业务包括旅游景区、大型旅游演出、大型旅游活动、旅游线路以及旅游目的地的市场营销策划

7 旅游景区：可从事旅游景区的经营和管理

公园：从事主题公园的经营和管理；

8. 旅游、休闲俱乐部：高尔夫俱乐部、健身俱乐部、攀岩俱乐部、沙滩浴场、沙漠滑沙俱乐部等行业的经营和管理

四、就业优势

1、现在无论从事什么工作，都需要一些该行业的相关证书。可以说现在是一个看证的年代，当然，旅游管理专业也需要考相关证书，要求考相关专业两张或两张以上职

2、业资格证书。不过还是会安排有实践课程的学习，比如说包括旅游行业的调查和旅游企业的业务实习等。长春精城航空学校开设的旅游管理专业包括四个方向：酒店，高铁，地铁以及航空。

2. 就业方向广泛，并且学校还会为毕业生推荐就业，目前已为吉林省政府会议接待处，南湖宾馆，长春城市轨道交通有限公司，长春龙嘉机场，北京大兴机场，首都机场，深圳航空公司等全国各大高铁，地铁，航空公司输入了大量优质人才。

五、综合素质及职业能力

（一）综合素质

（1）具有良好的社会公德和职业道德，能自觉遵守行业规范；

（2）具有一定的人文科学素养和科学文化素养；

（3）具有良好的品德修养与心理素质；具有良好的职业道德和行业规范，能有效地开展文员基本工作；

（4）具有较强的事业心和社会责任感，有较强的语言表达能力和应用写作能力；

（5）具有开拓进取、乐观向上的精神，有良好的抗挫折能力，有较强的心理调适能力；

（6）具有优良的组织管理、沟通协作、团结协作的团队精神；

（7）具有良好的质量、环境、职业健康、安全和服务意识。

（二）职业能力

（1）掌握公共关系知识，能进行公关活动组织与服务、企业内外传播，协助处理突发事件；

（2）掌握交往、礼仪接待及组织活动等方面的知识与技能，能运用公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等相关礼仪常识开展日常接待服务和客户服务；

（3）熟悉办公室工作的具体运作程序、规则和文书处理、档案管理等流程，能独立进行日常事务处理、拟写常用文书，熟练操作现代办公设备；

（4）掌握会展安排的内容和方法，能进行会展准备、会议记录，并提供会展现场服务、后续服务和辅助服务；

（5）掌握人际传播与沟通的基本知识，能够及时传播组织信息，并与客户、媒体等进行有效沟通；

（6）了解客户服务的流程、方法，能进行客户需求调查、客户投诉处理与客户服务管理；

（7）了解服务礼仪的基本要求，掌握空乘服务礼仪、营销服务礼仪、旅游服务礼仪、会展服务礼仪、饭店服务礼仪、婚庆服务礼仪等行业服务礼仪的技能；

（8）掌握演讲与口才的技能，能够熟练地进行产品介绍、展览讲解、活动主持、即兴演讲等；

（9）掌握形象设计的相关知识，能根据需求进行个人形象设计；

(10) 能运用英语进行日常接待、接打电话、会展服务、处理事务等交流。

六、课程结构与设置

1、公共基础课

课程类别	序号	课程名称	考试	考查	课时			年级/学期/周课时							
					总课时	其中		一年级		二年级		三年级			
						理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	必修课	1	职业生涯规划	√		36	36		2						
		2	职业道德与法律	√		36	36			2					
		3	哲学与人生	√		36	36				2				
		4	经济政治与社会	√		36	36					2			
		5	礼仪		√	216	108	108	4	4	2	2	2	2	2
		6	语 文	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2	2
		7	数 学	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2	2
		8	英 语	√		216	216	0	2	2	2	2	2	2	2
		9	计算机应用基础	√		144		144	2	2	2	2			
		10	体 育		√	216		216	2	2	2	2	2	2	2
		11	历史	√		216	216		2	2	2	2	2	2	2
	12														
	选修课	1	书法		√	18	10	8	1						
		2	德育教育		√	216	216		2	2	2	2	2	2	2
		3	德育特色课程	√		36	36						2		
		4	国学	√		36	30	6	2						
5		朗读实训		√	180		180	2	2	2	2	2	2	2	
小 计					2340	1662	678	28	24	20	20	20	20		
专业核心课程	专业基础课	必修课	1	导游基础知识	√		72	36	36	2	2				
			2	酒店服务与管理	√		72	52	20	2	2	2	2		
			3	旅游概论	√		72	52	20	2	2	2	2	2	
		4	名声欣赏	√		72	52	20	2	2	2	2	2		
		5	中外文化	√		72	52	20			2	2			
		6	艺术欣赏		√	72	36	36					2	2	
	选修课	1	美学			72	36	36						4	
		小 计					432	280	152	0	4	8	12	0	0
专业技	必修课	1	导游业务	√		72	16	56					2	2	
		2	中国旅游地理	√		72	36	36						2	
		3	导游基础知识	√		72	36	36					2	2	



能课	4	前厅服务与管理		√	72		72			2	2			
	5	客房服务与管理	√		72	20	52	2	2	2	2	2	2	
	6	餐饮服务与管理	√		72	36	36					2		
	7	旅游心理学	√		72	52	20					2		
	选修	1	餐饮服务		√	72	36	36						4
		2	办公自动化		√	72	20	52						4
小计					648	252	396	0	4	4	0	12	12	
总计					3420	2194	1226	32	32	32	32	32	32	

公共基础课包括必修课和选修课。语文、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、职业道德与法律、职业生涯规划、经济政治与社会、哲学与人生为必修课，国学教育、心理健康为选修课。

2、专业技能课程

专业核心课必修课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事物基础、客户服务基础、茶艺、旅游地理、旅客运输心理学、空乘服务英语、办公自动化原理与应用

七、课程教学计划安排

八、课程标准

课程教学以教育部办公厅公布首批《中等职业学校专业教学标准》公共管理与服务类中《旅游服务与管理》专业课程设置为标准，同时根据高职学校教学的需要，对专业骨干课程及文化课程的课时量进行了调整，使中专阶段教学与高职教学更好的衔接。

公共基础课包括：语文、数学、英语、思政课，体育、艺术鉴赏、计算机。

专业主干课程：普通话、演讲与口才、应用写作、社交礼仪、形体训练、公共关系原理与实务、办公事务基础、客户服务基础、茶艺、旅客运输心理学、空乘服务英语、旅游地理。

航空服务专业主干课程介绍：

(1) 普通话

通过本课程教学，使学生掌握普通话的声、韵、调的规范发音，了解普通话水平测试的方法。通过学习、训练，提高学生的普通话口语表达能力，能用标准和比较标准的普通话进行口语交际和测试，并达到国家规定的普通话等级标准。

(2) 演讲与口才

本课程是研究口语运用规律的一门应用语言学学科，是在相关理论指导下，综合运用诸多学科培养

学生在公关工作过程中口语运用能力的实践性很强的课程。本课程以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水平，培养学生的心理素质，锻炼学生的

口才，塑造良好的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。

（3）应用写作

本课程分为三部分：“行政公文”是各类单位处理公务的重要工具；“普通事务文书”是各单位之间交流情况和内部进行管理的通用应用文；“财经商贸文书”是经贸企业处理业务、互通信息必不可少的手段。通过本课的学习，达到提高学生撰写各类文书的能力。

（4）社交礼仪

社交礼仪是一门培养学生公关活动中人际交往能力，提高公关综合素质的一门课程。通过本课程的学习，掌握社会交往中的各种礼仪规范，培养良好的行为习惯，在未来的学习、生活、工作中应用社交礼仪技巧，塑造良好的社交形象。

（5）公共关系原理与实务

本课程主要研究公共关系的概念、构成要素、工作过程、公共关系活动、公共关系礼仪、语言交际艺术和公共关系营销。通过本课程的学习培养学生强烈的公关意识，具备公关调查、活动策划、信息传播、沟通协调、危机管理等公关技能，进而塑造良好的组织形象与个人形象。

（6）办公事务基础

本课程对应秘书办公室工作岗位三大典型工作任务中“办事”的工作任务，着力培养学生规范处理办公室事务的能力。通过课程教学，使学生掌握办公室环境管理、办公室时间管理、办公室用品管理、办公室日常事务管理、接待工作、信息工作等程序化知识，比较全面系统地了解日常性办公室事务工作的内容，比较熟练地掌握办事的工作程序和操作技巧。培养能说、能做、会协调、会管理的能力，养成忠诚、负责的职业态度。

（7）客户服务基础

本课程培养学生良好的客户服务意识，具有较强的客户服务规范操作能力和个性化服务能力；掌握现代客户服务管理的基本理论和方法，把握客户服务业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用，力求培养具有较高素质的既懂理论又会操作的实用型的服务管理人才。

(8) 茶艺

本课程让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；进而完善专业知识结构，提高自身修养和综合素质，丰富公关专业技能。通过课程学习，学生可以具备茶艺师职业岗位需要的工作能力，能在茶庄、茶楼、茶艺馆、茶业公司、茶文化企业以及茶叶生产、加工、流通销售企业从

事礼仪接待、茶艺表演与服务、茶叶产品营销、茶文化活动以及茶叶会展活动等工作。

(9) 旅客运输心理学

本课程主要以学生心理学的有关知识和普通心理学为研究对象，旨在培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，使学生能够掌握铁路运输服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，能够根据不同的旅客特点提供灵活服务方式令顾客满意，切实提高学生在乘务工作中的能力。

(10) 空乘服务英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个飞机乘务员岗位的操作流程和要求，掌握安全注意事项介绍、服务项目介绍等，达到空中乘务员职业标准的相关要求。

(11) 旅游地理

通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源，主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路，从而全面认识中国旅游国情，深刻理解旅游兴国战略，树立为中国旅游业发展贡献力量的信念；同时，通过本课程的教学，培养学生的创新精神，提高学生的专业素质与能力。

(12) 体育

本门课程主要学习体育基本理论、体育保健知识、田径、球类、健美操等运动项目的基本知识和技巧；以身体练习为主要手段，掌握运动技能，养成良好的体育锻炼习惯，增强体质、增进健康和提高体育素养，并达到国家大学生体育锻炼标准。

2. 专业基础课程及课程说明

(1) 导游基础知识

本课程主要使学生了解《导游基础知识》是导游专业、旅游服务与管理等专业的主要专业课，目前已成为导游人员从业资格证书全国统一考试的主要科目之一。《导游基础知识》通过讲授相关知识，

培养学生从事旅游服务工作所需的基本技能，成为学生就业和考取国家导游证资格证的支撑课程。

(2) 酒店服务与管理

本课程主要使学生了解以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对旅游饭店客房管理作全面、系统的阐述和研究。通过教学活动使同学全面了解酒店客房服务与管理的现状，系统掌握饭店客房服务与管理的基本理论和管理方法，为学习和研究饭店客房部的业务管理以及从事与旅游饭店业相关的工作提供必要的知识准备。

(3) 旅游概论

本课程主要使学生理解掌握有关的旅游概念、基本知识及旅游学理论，使其能够以专业的眼光理解、分析现实中存在的各种旅游现象，并能运用所学的知识解决旅游工作中的实际问题，进一步加深对旅游的理解，从而提高学生的旅游素养，为其他旅游理论的学习和今后的工作奠定良好的基础。通过本课程的学习，学生将有能力对旅游及由于旅游活动而引发的各种现象和关系有更本质的认识，同也有助于启发学生的专业兴趣和专业灵感。

(4) 名声欣赏

本课程主要使学生在设计本节课教学时，本着知识性与欣赏性相结合、提高学生审美能力与鉴赏能力相结合的原则，在课堂结构设计上采用了环环相扣的方式。通过基本知识，强化学生对基本知识的理解，使学生达到在一节课中既要学习知识又能运用知识的教学目的。

(5) 中外文化

本课程使学生了解中外文化史是属于探讨人类发展进程的学科。就学科的归属而言，它属于专门史的领域。就研究方法而论，提高学科专业知识储备，更新、拓展学科知识体系，提升人文素养。以及学生通识类基础课程旨在扩大知识面、培养人文素养的目标，中外文化史课程将以中外文化发展历史的时间顺序为轴，以各历史时间各主要文化区域发生的对后世影响深远的最具典型意义的文化现象为体，用简洁的笔触。勾勒中外文化发属中的基本框架。

(6) 艺术欣赏

本课程是帮助学生坚持以马克思主义为指导，贯彻理论联系实际的原则，通过艺术知识的传授，特别是通过对艺术作品的鉴赏与分析，培养学生艺术欣赏能力，提高文化品位及审美素质。

(7) 美学

本课程使学生了解讲授审美主体、审美客体、审美关系、审美经验、审美标准、审美价值、艺术创作、艺术评论与审美教育等。学习该课程，有助于学生树立健康的审美意识、掌握正确的审美标准、培养良好的审美趣味；有助于培养发现美、欣赏美和创造美的能力；有助于大学生培养和谐完美的精神个性。

3. 专业技能课程及课程说明

(1) 导游业务

本课程主要是旅游专业的一门主干课程，是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的专业主干课。既强调学科的理论性和科学性，又注重实践应用中的实用性和操作性，使学生既能学到系统的理论知识与方法，又能了解导游工作实践运作的实际。本课程从导游工作的实际需要，以合格导游员应具备的基本知识和技能为主要着眼点，融理论性、知识性和实践性于一体，既包括导游与导游服务的基本概念、性质、特点，导游员的条件、作用，导游员职业道德等

(2) 中国旅游地理

本课程主要是研究人类的旅游活动与我国地理环境及社会经济发展相互关系的一门科学。通过本课程的教学，让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法，重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因，掌握各分区最具特色的优势旅游资源。

(3) 导游基础知识

本课程主要使学生了解《导游基础知识》是导游专业、旅游服务与管理等专业的主要专业课，目前已成为导游人员从业资格证书全国统一考试的主要科目之一。《导游基础知识》通过讲授相关知识，培养学生从事旅游服务工作所需的基本技能，成为学生就业和考取国家导游证资格证的支撑课程。

(4) 前厅服务与管理

本课程主要培养学生适应社会主义现代化建设事业需要，德智体美全面发展；具备“诚毅勤朴”的优良品质和良好的职业道德；掌握酒店服务与管理专业理论知识及技能；面向现代服务业，能在生产、建设、管理、服务第一线上胜任酒店服务与管理的高素质、高技能人才。

(5) 客房服务与管理

本课程主要培养学生以客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实训教学，使学生系统和全面地掌握客房运行与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理，中的一般性问题，培养学生的实际应用能力。

(6) 餐饮服务与管理

本课程主要使学生了解餐饮服务与管理是饭店服务与管理专业的一门主干专业课程。本课程的主要任务是讲授餐饮服务与管理的基础知识，训练学生餐饮服务的操作技能，培养学生从事餐饮服务与餐饮部基层管理工作的水平、适合行业发展与职业变化的水平。具有知识性、专业性、实践性的特点。

(7) 旅游心理学

本课程主要使学生了解以心理学、旅游学理论为基础，来研究旅游者的心理及行为规律、旅游企业如何针对旅游者的心理及行为开展有效服务与管理的基本原理与方法的一门应用性学科。通过开设和系统讲授这门课程，提高学生在理解和预测旅游者和旅游工作者的心理及行为模式的能力，以增强其毕业后实际工作能力和科研水平。

(8) 餐饮服务

本课程主要使学生了解餐饮服务是旅游与酒店管理专业重要的实践环节课程之一通过本课程的学习，使学生掌握中餐摆台和西餐摆台的基本理论知识和基本操作技能了解餐饮服务的基本知识有助于旅游专业学生能够尽快顶岗实习，适应现代旅游饭店对人才的需求。有利于旅游业的规范、优质服务。有利于旅游理论知识和实践相结合、达到国家劳动局中级餐饮服务水平。

餐饮服务是酒店服务与管理专业的专业技能课。

(9) 办公自动化

本课程主要使学生了解通过本课程的学习使学生较系统地掌握办公自动化软件的基本理论、基础知识、基本操作方法和技巧，使之具有息好的计算机实际应用能力和相应的算机文化素质，全面掌握并灵活运用各办公软件进行各项信息处理，培养学生对办公自动化管理必要性、重要性的认识。通过本调程的学习，主要目的在于使学生熟练常握办公处理软件，培养定际动手能力。为今后能够迅速地适应社会各方面管理工作的需要。

4. 实训中心课程及课程说明

(1) 民航客舱实训

本课程是空中乘务专业的主干课，通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能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。本课程的



教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。

(2) 地面服务实训

本课程通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握值机服务、要客服务、商业服务、票务服务四个部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。

(3) 安全实务实训

本课程通过模拟民航安全检察、机场保卫等场景，让学生掌握安检、保卫等基本技能，能够规范、独立地完成相关工作，注重培养学生的工作能力，为学生考取民航安全检察员证书打下坚实基础，也为就业提供更多机会。

(4) 民航安全检察员考证培训

主要为让学生考取民航安全检察员岗前资格证书，以拓宽就业面。

(5) 就业指导

主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。

(6) 实习实践

安排本专业学生到各航空公司及相关服务行业工作。

5. 选修课程及课程说明

(1) 空中乘务第二外语（限选课）

本课程为民航服务专业学生限选课程，建议选用《空中乘务日本语常用语》教材（中国民航管理干部学院内部出版 马静主编 2011.8 出版）。

通过日本语学习，使学生掌握基本的民航服务过程中各环节涉及到的日常用语，训练相关航线的广播词，了解日本国基本的民俗文化等。增强学生在第二外语的学习能力及应用技能，为学生毕业求职时增加竞争力。

(2) 航空安全管理（自选课）

本课程为民航服务专业学生自选课程，建议选用《航空安全管理》教材（航空工业出版社 李奎

主编 2011.2 出版)。

本课程从我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发,根据国内外航空安全管理现状,探讨了航空安全管理的基本原理和方法,分析了影响航空安全的各项因素(人为因素、飞机设备因素、环境因素等)和管理对策,重点阐述了航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制的建构等,使航空相关专业学生了解航空安全的相关内容。

(3) 机场运行(自选课)

本课程为民航服务专业学生自选课程,建议选用《机场运营管理》教材(清华大学出版社 汪泓主编 2008.10 出版)。

本课程结合我国机场的发展现状和国家民航局的发展规划,以机场作为研究对象,从三个部分来介绍机场的运营管理。第一部分主要介绍民用航空系统,机场系统;第二部分介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资等;第三部分介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等相关知识和内容。

(4) 航空公司市场营销与管理

本课程为民航服务专业学生自选课程,建议选用《航空公司市场营销与管理》教材(中国民航出版社 斯蒂芬·萧著 2007.4 出版)。

本课程主要介绍的内容是航空公司市场营销的相关知识和内容,全书共分十一章,知识由浅入深,内容涵盖面广,具有很强的实用性。

(5) 中外民俗风情(自选课)

本课程为民航服务专业学生自选课程,建议选用《中外民俗概论》教材(高等教育出版社 朱桂凤主编 2010.1 出版)。

本课程主要介绍民族与民俗的基本知识、宗教对民俗的影响、民俗与旅游的关系,重点介绍中国各民族和世界主要客源国(地)及目的地民族的民俗,突出各民族在旅游业中所表现出来的特色民俗事象,并对旅游者所热衷的饮食、服饰、民间娱乐、社交礼仪、宗教信仰等方面进行扩展。中国部分主要介绍汉族、五大自治区少数民族、西南和东北少数民族的民俗;外国部分则选择具有代表性的民族予以介绍。

(6) 名酒鉴赏与名茶鉴赏(自选课)

本课程为民航服务专业学生自选课程。旨在让学生了解国内外酒文化、茶文化的一般常识,并鼓

励学生根据实际情况考取品酒师、茶艺师等职业资格证书，以增加毕业求职时的特长优势。

八、教学实施建议

按照服务于吉林省经济社会发展要求，依照航空服务专业人才培养目标和人才培养要求，建议对教学内容进行改革与调整。

1. 建立教学内容调整管理办法

由行业专家、主管教学校长、教研室主任、教师代表组成教学内容管理委员会，管理委员会主要职能是制定课程及教学内容调整制度，监督管理教学内容。每学期期末召开会议，对教学内容变化情况进行了解、分析、变更认同等工作。

2. 突出职业岗位实践能力的培养

同时围绕行业需求及岗位需求变化，建立了课程间及课程内的教学内容整合机制，保证课程内容的完整有效。

3. 增添体现行业新知，拓宽学生视野的内容

将校外实训基地公司工作实际案例作为教学内容，通过案例教学阐述理论内容，构建学生专业知识体系，体现行业新知，拓宽学生视野。

4. 保证与行业技术同步

按照专业化人才培养要求，增强与行业企业联系，保证教学内容与企业实践同步。

5. 将最新教科研成果引入教学内容

加强科研工作，推动教学内容改革。①教学团队根据教学要求组成教学小组，每个教学小组以项目形式研究教学内容、教学方法与考核方法相统一问题，然后验收并验证研究成果，将其制度化并推广到教学活动中。②吸纳学生参与科研工作，支持与鼓励学生参与“自主创新及自主创业”相关项目研究，培养学生的科研能力及创新能力。

十二、教学评价建议

按照学校规定，必修课为每个学生必须要学习的课程，必须修完且合格。无论必修课还是限选课，学生一次通不过者，需要重修。

自选课一次通不过者，可以重修或选修其它自选课。

理论课考核，可以采取平时多次小考、撰写学术论文、期末笔试的方式进行，40学时及以上的理论课，主要采取笔试方式；实践技能采取现场操作等方式进行。



创新与素质拓展学分根据学生实际情况可参照创新与素质拓展表中的项目落实,并达到规定的要求。

十一、师资配备、设备、合作的保障

航空服务专业是我校重点建设专业,现有专兼职教师二十五名,均为大学本科学历以上。

学校拥有航空服务专业学生专用实训室2个(形体训练室、会议服务实训室)。

学校依托企业研发适应新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。将企业文化融入校园,为学生就业创业奠定基础。同时我们也依托这个这些企业为学生实习实训提供场所,使老师在教学上走产学研合作教育之路,真正做到贴近学生、贴近工作岗位、贴近社会。目前我们先后与北京移动公司、北京鼎族科技有限公司、深圳高速、北京信捷苑物业管理有限公司、北京规划展览馆、大连普洱茶公司、吉林市天福名茶、北京地铁等单位鉴定了长期协议,开展工学交替、顶岗实习等教学活动,在实习中学校派及时出专门的指导教师,进行专业和思想教育,使学生学有所成,为学生创业、就业打下坚实的基础。

教师应依据专业培养目标、课程教学内容与要求、学生能力与教学资源,采用适当的教学方法,以便让学生掌握职业岗位所需要的各项专业能力;各课程教师于每学期开学之前应拟妥教学计划,并应备妥教学所需器材及相关事项;教师在教学过程中不仅要达到知识及技能目标,也应注意培养学生的敬业精神、职业道德,培养学生具有主动学习能力。

十二、教学管理制度

教学管理制度是教学建设的一项重要内容,反映了一个专业建设与教学管理的层次和水平。对于规范教学管理,稳定教学秩序,提高教学质量,具有十分重要的作用。正因为如此,我们十分重视教学管理制度建设。本着“以人为本”的原则,通过清理、补充和修改等方式,学校对教学管理制度进行了修订其范围涉及培养计划管理,教学运行管理,教学基本建设管理,教学质量,教学研究与发展研究管理,教材管理,教师管理等诸多方面,特别是对课堂教学运行、实践教学、学科竞赛、职业技能培训鉴定、学历学位证书、教师队伍建设、考务质量监控、特色专业建设等工作提出了具体的要求和规定。

积极制订航空服务衔接班教学计划管理、教学运行管理、教学质量、教学资源管理等方面的教学管理制度。通过制度建设与实施,完善教学质量评价与管理,同时规范教学资源共享与利用方案,实现中高职教育的无缝衔接、顺利过渡,促进人才培养质量的提升。

确立“中、高、企”多方共定教学计划的制度。加强与高职院校、企业间的交流与沟通，了解掌握高职阶段学生的授课计划和人才培养要求，积极推进中专课程中高职教学班的教学计划、课程体系、授课内容、教材体系等项目建设。

积极探索完善教学运行管理的衔接机制，构建中高职贯通式质量评价体系。注重对学生学习效果的评价，致力于构建第三方人才培养质量评价制度。

1.7 动漫与游戏制作人才培养方案

一、专业代码及专业名称、修业年限

专业代码：760204

专业名称：动漫与游戏制作

修业年限：三年

二、培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美等全面发展，面向动漫产业，通过产学结合，突出实践教学，培养德、智、体、美全面发展，具有良好的科学素质，适应生产、建设、管理、服务第一线的高素质应用型动漫设计高等技术应用，适应经济社会发展需要，掌握与CG、游戏美术相关的基础理论，并熟练掌握与动画制作相关的软件技术，培养从事游戏设计与制作、动画、影视方面工作的高素质专业技术人才。要求学生既掌握计算机基础理论与应用技能，同时具备较强美术基础，具有较扎实的动漫设计理论基础、动画造型能力、较强的动漫设计制作和市场营销策划能力，掌握游戏角色创作所需要的基础知识及理论，能在游戏公司、广告公司、电视等媒体的制作岗位上，从事计算机动画设计、数字声像合成技术，具备游戏美术、原画的创意设计、制作能力及创作理论研究方面的应用型高级技术型人才。

三、基本要求

1. 热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，懂得马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本原理，具有正确的世界观和价值观。具有良好的思想品德和社

会公德。

2. 掌握美术基础知识、游戏美术相关基础理论；掌握图形、图像、视频、音频数字声像采集与编辑合成技术；具有游戏美术常用软件应用和计算机辅助设计的基本技能；具有游戏美术相关领域设计与制作技能；具有较强的创新能力和动手能力。

3. 德智体美全面发展；具有良好的人际交流能力与团队合作精神；理解和编写规范的技术文档；初步掌握一门外国语，了解计算机专业英语，熟练查阅中英文专业技术资料；取得相应 IT 资格相关认证，具有较强的就业竞争力。

就业方向：能在游戏、广告、传媒公司，从事游戏美工、原画设计、广告合成等工作。

四、专业主干课程简介(两个模块)

第一模块:游戏美术模块

Photoshop 绘画

本课程是影视动画专业的一门基础课程。介绍使用 Photoshop 进行图形图像合成的专业知识和实用技巧，使学生熟练掌握 Photoshop 软件的重要知识点，并能够独立完成复杂图形图像的合成工作，为动画的制作提供扎实的辅助能力。

游戏角色制作

本课从基础道具的制作再到角色制作实例的详细解析，由浅入深的讲解了游戏角色的制作方法，并兼顾不同类型游戏的角色制作风格，让学生完全掌握游戏角色的制作流程和模型与贴图的制作技巧，为学员将来进入游戏公司从事相关工作打下良好的基础。让学生完全掌握游戏动画的制作流程和制作技巧。熟练操作控制动画的各种命令，并且对每一种类型的动画运动规律有比较深入的了解。

素描

ZBrush 应用

ZBrush 是一个数字雕刻和绘画软件，它以强大的功能和直观的工作流程彻底改变了整个三维行业。在一个简洁的界面中，ZBrush 为当代数字艺术家提供了世界上最先进的工具。在建模方面，ZBrush 可以说是一个极其高效的建模器。它进行了相当大的优化编码改革，并与一套独特的建模流程相结合，

可以让你制作出令人惊讶的复杂模型。

3D 物件制作

本课程设置内容，是除了人物角色之外的其它内一切，主要包含道具和场景。

场景是一款游戏中极其重要的元素，在游戏这个虚拟娱乐世界里，一个制作细腻、精美的游戏场景能烘托整体游戏的气氛，将快速将玩家带到游戏剧情中，使游戏玩家能感悟到游戏策划者所想传递的游戏内涵与游戏文化。

游戏美术综合实训

本课程是游戏美术专业的一门专业必修课。这门课程是对以往学习的实际应用。用一个完整的项目，让课程进入创作流程，对于新知识可在干中练、练中学，是符合我校学生实际情况的培养方式。对于流程的熟悉掌握可以使学生能与实际的工作接轨，为学生入职做好准备。

第二模块:手绘平面模块

设计基础

本课程包括平面构成和色彩设计两部分。平面构成与平面设计主要讲授平面构成的基本知识，平面设计的特点、意义与用途，平面设计的原则与方法，平面设计的创意，平面构成、平面设计要素，计算机平面设计的工具运用等内容，同时通过标志设计、字体设计、招贴设计、网页设计、书籍装帧设计等实验提高学生的艺术设计能力。色彩构成主要讲授色彩的三个特性，混合出来的色彩，色彩的对比，色彩的调和，色彩的意蕴，色彩的启示等内容，并着重介绍色彩构成的要素、方法、步骤。

版式设计

本课程是平面手绘方向的专业必修课。版式设计就是在版面上有限的平面“面积”内，根据主题内容要求，运用所掌握的美学知识，进行版面的“点，线，面分割”，运用“黑，白，灰”的视觉关系，以及底子或背景的色彩“明度，彩度，纯度”合理应用，文字的大小，色彩，深浅的调整等，同时结合平面排版软件 InDesign、Illustrator 设计出美观实用的版面。

文字设计

文字设计 (Text design) 文字设计也是屏幕设计的重要组成部分，是根据文字在页面中的不同用途，运用系统软件提供的基本字体字型，用图像处理和其他艺术字加工手段，对文字进行艺术处理和编排，以达到协调页面效果，更有效地传播信息的目的。在计算机普及的现代设计领域，文字的设计的工作很大一部分由计算机代替人脑完成了（很多平面设计软件中都有制作艺术汉字的引导，以及

提供了数十上百种的现成字体)。

数码手绘

本课程是动漫设计制作专业的基础课程之一，是一门绘画性和实践性很强的课程，也是为适应社会动漫产业的发展要求，提高学生的艺术修养水平和技巧的一门专业基础课程。Photoshop 和 Painter 均属于数码手绘的常用绘图软件，可以有效的进行数字图像的绘制与编辑，在影视游戏美术设定、出版物插图、商业插画等方面广泛应用，通过学习，使学生具备把数字科技和绘画艺术设计良好地整合在一起的能力。

广告设计

广告设计是基于计算机平面设计技术应用的基础上，随着广告行业发展所形成的一个课程。该课程的主要特征是对图象、文字、色彩、版面、图形等表达广告的元素，结合广告媒体的使用特征，在计算机上通过相关设计软件来为实现表达广告目的和意图，所进行平面艺术创意的一种设计活动或过程。

企业形象设计

企业形象设计又称 CI 设计。就是指企业的经营理念、文化素质、经营方针、产品开发、商品流通等有关企业经营的所有因素。从信息这一观点出发，从文化、形象、传播的角度来进行筛选，找出企业具有的潜在力，找出他的存在价值及美的价值，加以整合，使他在信息社会环境中转换为有效的标识。课程主要介绍 CI 系统的视觉部分，即 VI 设计，要求学生掌握企业视觉设计的一般方法及设计流程。

网页视觉设计

网页视觉设计是根据企业希望向浏览者传递的信息（包括产品、服务、理念、文化），进行网站功能策划，然后进行的页面设计美化工作。作为企业对外宣传物料的其中一种，精美的网页视觉设计，对于提升企业的互联网品牌形象至关重要。通过本课程的学习，学生可以通过使用更合理的颜色、字体、图片、样式进行页面设计美化，在功能限定的情况下，尽可能给予用户完美的视觉体验。

综合实训

本课程是动漫设计与制作专业的一门专业必修课。这门课程是对以往学习的实际应用。用一个完整的项目，让课程进入创作流程，对于新知识可在干中练、练中学，是符合我校学生实际情况的培养方式。对于流程的熟悉掌握可以使学生能与实际的工作接轨，为学生入职做好准备。

五、主要实践性教学环节和主要专业实验

1. 主要实践性教学环节

包括各软件基础使用与专业课程实验、手绘范画、软件操作、教学与生产实习、毕业实习、毕业设计（论文）等。

2. 主要专业实验

手绘场景范例、手绘道具范例、动画表演、Photoshop 图像合成、广告设计、企业形象设计、网页视觉设计、毕业实习、毕业设计。

六、课程类别及学时、学分分配表

课程类别		总学分	总学时构成			备注
			理论	实践	总学时	
通识教育课程	通识教育必修课	7	56	56	112	
	通识教育选修课					
教师教育课程	教师教育必修课					
	教师教育选修课					
学科基础课程		12	80	80	160	
专业课程	专业必修课	36	432	432	864	
	专业选修课					



实践教学环节	专业实践教学环节	见习	2				2周（大一暑期进行）
		实习	8				8周
		毕业论文（设计）	8				8周
	素质教育实践环节	国防教育与军事训练					
		公益劳动					
		毕业教育					
		素质教育专项学分					
总计		73	568	568	1136		

八、说明

鼓励开展学科竞赛、科技活动、创新设计竞赛、职业资格考试、文体活动和社会实践等活动，学生在上述竞赛（活动）中获奖或公开发表学术论文等可记入全校公共选修课学分，具体办法按有关规定执行。

2.1 产教融合

产教融合：是指职业学校根据所设专业，积极开办专业产业，把产业与教学密切结合，相互支持，相互促进，把学校办成集人才培养，科学研究，科技服务为一体的产业性经营实体，形成学校与企业浑然一体的办学模式。

产教融合是产业与教育的深度合作,是院校为提高其人才培养质量而与行业企业开展的深度合作。2017年10月18日，习近平同志在十九大报告中指出，要深化产教融合。

2.1.1 意义

2.1.2 发展

“产教结合、校企一体”的办学模式

“产教结合、校企一体”的办学模式，是当前职业学校开辟的一条新的发展之路，但这刚刚是起步，而且由于各个学校的实际情况不同，各专业的特点不同，所以具体做法也不尽相同。但我们只要坚定思想，坚持探索，认真把握好市场信息，依靠科技进步，职业教育的发展明天一定能走上健康发展的道路。

2.1.3 优势

有利于激发学生的创造力、创新力，并为学生工读结合、勤工俭学创造条件。

职业学校兴办专业产业，并使之与教学相结合，这为学生提供了必要的实习条件和难得的锻炼机会。在生产实践和管理实践中，学生会老师的带领、指导下，把学到的书本知识运用到实践之中，从而加深对知识的理解，增强应用知识和解决实际问题的能力。不仅如此，产教结合还会激发学生的创造、创新的愿望和热情，激励他们在实践中不断探索，不断创新，而这种创新意识、创新能力、创新人才的培养正是我们职业教育的办学方向。学校兴办专业产业，让学生参与生产或经营，取得一定的报酬，这客观上也为学生工读结合、勤工俭学创造了条件。

2.1.4 有利于提高教师的业务水平

现在，职业学校的老师大多是从高校直接分配的，他们专业水平高，理论知识丰富，但缺点是知识应用能力不强，实际操作水平不高，这也极大地影响了职校教学质量的提高。学校创设实习基地，兴办专业产业，为广大教师，特别是专业课教师参加实践、提高实际工作的能力提供了条件和机会，而且在实际工作中，教师把理论知识与生产实践相结合，把教学与科研相结合，这有利于提高自身业务素质，提高教学的质量，对职业学校建立一支过硬的师资队伍有着十分重要的意义。

2.1.5 有利于促进地方经济繁荣发展

职业教育是最直接为当地经济建设服务的，它与当地经济建设关系密切、联系广泛，职业学校设置的专业都与当地经济建设密切相关。由于学校教师专业知识丰富，

头脑灵活，他们依靠科技兴办产业，因而在当地具有一定的示范性，同时，职业学校培养了一大批懂技术、会管理的人才，他们走上社会，必然会成为该领域的行家里手，这有利于带动当地经济结构的调整，促进地方经济的繁荣和发展。

2.1.6 有利于促进职业教育的健康发展

职业教育是以就业为导向的教育，培养的是生产、建设、管理和服务第一线需要的高技能人才。这类人才具有鲜明的职业性、技能性、实用性等岗位特征。简单地说就是工作在第一线，懂技术、会操作、能管理的技术员，因此应按岗位群对人才的知识，能力，素质的需求作为最高原则来设置专业，制定教学计划。“产教结合，校企一体”的培养思路正是这种需求的集中体现，应大力推广和提倡。同时，学校也应针对企业所需的产品与技术进行开发，以实现学校培养人才、研发产品和技术服务三大功能。为使企业需求与学校教学无缝衔接，与技术发展方向合拍，就必须依靠和吸收企业技术骨干、学者专家参与培养目标的研讨、教学计划的制定。

2.1.7 实施

产教结合的基础是“产”，即必须以真实的产品生产为前提，在这样的基础和氛围中进行专业实践教学，学生才能学到真本领，教师才能教出真水平。这样的“产”不能是单纯的工厂生产，必须与教学紧密结合，其目的是为了“教”，在产教结合比较成熟的情况下，再逐步向“产、学、研”发展。学校真正形成了“产、学、研”的

能力，职业学校适应了市场的需要，形成发展能力就落到了实处，做强做优也就有了基础。思路逐渐清晰，愿景更加美好。但“千里之行，始于足下”，产教究竟如何结合？我们作了一些探索和实践。

2.1.8 坚持“双赢”原则，实施责任共担

根据现有条件和管理状况，比较有可能性的办法是：引入社会上管理和技术较为先进的企业，愿意加盟校企合作，通过利用该校的设备，进行产品生产，在生产过程中引入教学内容，校企共同制定产教结合的实施性教学生产计划，让教师学到技术，让学生加入生产，让生产产生效益，校企双赢，共生共荣。

具体实施办法是：

(1) 以学校现有的专业实习工厂和主要机加工设备为载体，引入企业加盟，学校出厂房、出设备；企业带工人、带产品，双方结合，进行产品生产、人才培养。在生产中结合教学需要，让教师和学生参与生产，在生产中学习技术。

(2) 企业安排生产工人、技术人员、管理人员作为兼职教学人员，根据产教结合教学计划，实施生产中的教学工作。学校安排有关教师跟班参加生产兼指导、辅导学生学习生产技术。

(3) 校企合作前，双方考察选择。对企业可考察、法人代表（或出资人情况），注册资金、设备情况、管理情况等。学校应向企业提供必需的资料和考察情况。

突破“结合”难点，完善育人体系

在实施产教结合的过程中有三大难点：一是企业的生产与学生实训之间的矛盾。

企业希望自主生产的时间越多越好，而学校当然希望学生上机操作的时间越多越好；二是企业希望生产过程中，合格率越高越好，而学生都是生手，上机操作，易出次品；三是学生的人数与设备数量之间的矛盾。妥善解决好这三个矛盾是保证企业加工好产品，学生训练时间充足的关键。突破难点的关键还是要“解放思想”，要不断深化人才培养模式改革、课程改革，要创新课程体系，要在实践中不断完善育人体系。为此，我们做了以下几个方面的工作：

(1) 构建科学合理的模块化课程体系：我们让学生在完成文化课、专业基础课的学习及基本技能的训练之后，再进行专业主干课程的学习。每个阶段的学习完成之后进行严格的考核，合格者才能进入下一阶段的学习，确保每个人、每个环节都必须过关。

(2) 加强学生规范意识、质量意识的培养：职业学校学生的整体素质不尽如人意，尤其表现在行为习惯上。为此，一方面加强思想教育，从学生入学开始就强化常规行为习惯的培养，另一方面，制定了严格的实习规范及奖惩考核细则，将学生的行为规范要求同成绩学分考核结合起来。通过典型的事例来教育学生树立质量意识。同时，要求企业加强员工管理，为学生树立榜样，接受教育。

2.1.9 坚持不断总结，力求推动产教结合再上新水平

改革和创新，都是从理想到现实的过程，都是从理论到实践的过程。产教结合要走向深入，必须认真总结。回顾近三年的尝试，我们觉得有以下几点收获：

2.1.10 育人效应得到有效显现

在产教结合的实施过程中，学生的专业技能得到了充分的训练。产教结合实施两年多来，有多名学生从这里走向了工作岗位，他们很快适应了企业的要求，迅速成长为企业的骨干。学生刚毕业，就被闻讯而至的企业聘用，连学校想留下几名学生都留不住。

2.1.11 教师水平得到有效提升

在产教结合的实施过程中，为教师提供了实践的平台。我们的专业教师在生产一线进行见习和实践，获得了良好的理论联系实际、提高专业素质的机会。教师们得到了锻炼和成长，教师专业水平也得到了很大的提高。一批具有真才实干的专业教师队伍逐步成长起来，这为学校将来的可持续发展奠定了坚实的人才基础，成为学校的一笔巨大财富。

2.1.12 企业文化得到有效融合

在产教结合的实施过程中，企业管理制度逐步迁移到实训基地的管理过程中来，推进了企业文化与校园文化的有机结合。企业文化进入了学校，丰富了校园文化的内涵。接受企业文化辐射、推进企业文化与校园文化的融合，是实现学生与企业员工无缝对接的重要保证。我们定期邀请企业管理人员到学校宣讲企业精神、企业文化，创造学生与企业直接对话的机会，引导学生自觉培养企业需要的职业道德素质和团队协作精神。

2.1.13 育人成本得到有效补充

客观地说，学生“真刀真枪”地实习，其实习原料的损耗，学校是难以承受得起的。产教结合过程中，企业将这笔开支承担下来了，同时，还承担了不合格产品的耗材。此外，企业还对机器设备的折旧付与相应的费用，并带来一些生产设备；对积极上进、表现突出的学生设立了“奖学金”。这些对学校育人成本都给予了相当的补充。

产教结合的根本目的是人才培养，生产是基础，但必须服务于教学，这是处理产教结合过程中各种问题的基本原则。我们认为产教结合的实施，在现行教育管理体制状况下，不能外包给校外，专用于产品生产，不管“教”，成为变相的校办厂；也不能由校内人承包，更不能完全由学校名义来组织。那样，企业优势进不来，还将是原来的学校实习工厂。因此，还是要在“结合”上深入研究，探索机制。企业追求经济效应，我们追求成才效应，两者“结合”的完善程度，决定着产教结合的总体水平。

2.1.14 其它

1、职业学校依靠行业，充分发挥行业在人力资源需求分析和教育教学指导中的作用。为发挥国家级行业部门和行业组织的作用，教育部职业教育与成人教育司于1999年成立了33个行业职业教育教学指导委员会。在实施《面向21世纪教育振兴行动计划》提出的“职业教育课程改革和教材建设规划”中，行业职业教育教学指导委员会发挥了很好的作用。

2、职业学校与行业企业实行联合办学，推行“订单”培养。行业企业参与职业学校

教育教学管理全过程，并根据联合办学协议向职业教育提供一定的经费、必要的设备、生产实习场地和选派部分专业教师，承担部分实训项目教学活动，享有优先录用毕业生的权利。学校根据行业企业提出的岗位培养目标，设置专业和培训项目，搞好课程开发，按照行业企业的要求组织教学活动，并参与企事业单位新技术、新产品的开发等，为企业提供职工培训、技术咨询等服务。江苏省职业学校与企业开展“订单式”培养培训，推进学校招生与企业招工的一体化，联合办学有力地增强了职业学校的办学活力，有利于培养出符合企业、行业要求的高素质劳动者。

3、依托专业办产业，办好产业促专业。全国各地很多职业学校利用所办精品专业的品牌优势，积极创办相应的校办产业，依托专业发展产业，以产业发展促进专业建设，形成“产教结合、产教并举、以教促产、以产养教”的良性循环，创造了良好的产学结合的氛围。要以市场为导向，努力做到办一个专业，建一个实体，育一批人才，并在这方面创造了很好的经验。