



甘肃交通职业技术学院

人才培养方案

(2020 版)

所属系部：管理工程系

专业名称：旅游管理（航空服务）

制 定：张青

审 核：李莉

日 期：2020 年 9 月

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

旅游管理（航空服务）（520503）

二、入学要求

高中毕业生，三职生。

三、修业年限

三年制，专科。

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (52)	民航运输类 (5205)	空中乘务 (520503)	民航地面服务 () 民航空中服务 ()	民航地面服务方向、 民航空中服务方向、 机场地面相关配套服 务方向

（一）服务面向

本专业培养学生，毕业后基本成为空中乘务（航空服务方向）专业的中等服务人才，多数人可达到乘务持证上岗标准，少部分人经过短期转型培训后可适应机场地面服务等相适应岗位的工作。

（二）就业岗位（群）

主要就业岗位：民航地面服务方向、民航空中服务方向、机场地面相关配套服务方向。

相关职业岗位：民航货运代理公司人员；

发展职业岗位：航空公司及机场管理人员。

（三）职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）

本专业职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）如表 2 所示。

表 2 职业岗位及典型工作任务（或岗位职责任务）

职业岗位	典型工作任务	预计平均获得时间
空乘	(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	半年及以上
地勤	(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	三个月及以上
安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理	三个月及以上

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业根据民航局值机、配载、客票销售、货运、行李服务、调度、机场行政管理、VIP 接待、空中乘务等岗位及岗位发展需要，结合学生职业成长规律，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具备一定的航空服务基础理论，掌握空中乘务专业技能，具有岗位职业能力，能从事值机、配载、安检、订座等机场地面工作及行李、接待等对客户服务工作的高端技能型专门人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（1）素质

1) 具有良好的思想政治素质，热爱祖国，关心社会，拥有科学的世界观、人生观和价值观，具备社会责任感和法律意识，掌握必要的法律知识。

2) 具有良好的职业道德与职业操守；具备诚信品质、责任意识、敬业精神和规范意识。

3) 具有健康的身心素质，积极乐观，有较强抗挫能力和心理调适能力。

4) 具有较强的团队意识和交流沟通、组织协调能力，能够与他人进行良好的交往和合作。

5) 具备正确的择业观和良好的创业创新意识，掌握基本的创业知识和创新方法。

6) 具有终身学习意识，具备独立学习、获取新知识新技能的能力，掌握信息收集和处理方法，会制定学习、工作计划，能进行自我管理和评价。

7) 掌握必要的人文科学知识，具备良好的阅读和表达能力，掌握一定的英语应用能力。

(2) 知识

1) 掌握客运、货运及行李运输的基本知识。

2) 掌握航空服务行业客票销售的知识。

3) 掌握地面服务、空中乘务工作的内容。

4) 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。

5) 能够熟练使用各种办公软件，熟悉计算机的相关操作。

(3) 能力

1) 具备从事航空服务行业客票销售的能力。

2) 具备从事航空服务行业旅客运送的能力。

3) 具备从事航空服务行业安全检查的能力。

4) 具有从事地面服务、空中乘务工作的能力。

5) 具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。

6) 具有良好的服务意识和较强的应变能力。

7) 具有自我学习、自我发展的能力。

8) 具有获取新知识、新技能的能力。

9) 具有运用多种技术手段系统化地完成工作计划的能力。

10) 具有运用已获得的知识、技能和经验解决新问题的能力。

11) 具有改进工作方法和改善工作绩效的能力。

表 3 职业资格证书（必须取得下列职业资格证书之一）

序号	职业资格名称	颁证单位	等级
1	普通话水平测试	国家语言文字工作委员会	二级甲等或以上
2	民航安全检察员	劳动局	录取前后均可考取
3	航空公司乘务培训	国际航空运输协会	可根据自身需求与能力考取
4	顾客服务	国际航空运输协会	可根据自身需求与能力考取
4	机场运营	国际航空运输协会	可根据自身需求与能力考取
5	茶艺师	劳动部	可根据自身需求与能力考取
6	调酒师	劳动部	可根据自身需求与能力考取
7	秘书证	劳动部	可根据自身需求与能力考取
8	导游证	旅游局	可根据自身需求与能力考取

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

公共基础课程的能力目标、知识目标和课程主要内容如表 4 所示。

表 4 公共基础课程目标和主要内容

序号	课程代码：701001	课程名称： 思想道德修养与法律基础
1	能力目标： （1）能够深刻认识大学生的历史使命，具备学习生涯和职业生涯的规划设计能力。 （2）能够在明确个体对自然、社会、他人和自身应该承担责任的基础上，提高践行社会主义核心价值观的能力，创造有价值的人生。 （3）能够将道德的相关理论内化为自觉的意识、自身的习惯、自主的要求，成为社会主义道德和社会主义核心价值观的积极践行者，提升守公德严私德意识和能力。 （4）能够运用法治思维，具备分析和解决家庭生活、职业生活、社会生活等领域的现实法律问题的能力。 （5）学会用马克思主义的思想观点和方法去分析和解析现实问题，懂得学以致用，提高用所学的知识解决现实生活中存在问题的能力。 知识目标： （1）了解中国特色社会主义进入新时代的标志；掌握新时代赋予当代大学生的使命。确立和坚定理想信念、将个人理想和中国梦的实现结合起来。弘扬中国精神，坚持改革创新，做新时期坚定的爱国者。 （2）学生通过系统学习人生观、社会主义核心价值观理论，能够领悟人生真谛、树立正确的人生观，坚定价值观自信，积极投身人生实践，创造有价值的人生。 （3）学生应该要能了解道德的基本理论、传承中华传统美德，发扬中国革命道德，掌握公民道德准则，向上向善，知行合一。 （4）学生必须掌握以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系，了解法治思维的内涵、特征，掌握中国特色社会主义法治体系的基本内容，掌握法律权利和义务。 课程内容：	

	绪论 第一章:人生的青春之问 第二章:坚定理想信念 第三章:弘扬中国精神 第四章:践行社会主义核心价值观 第五章:明大德守公德严私德 第六章:尊法学法守法用法	
2	课程代码: 701002	课程名称: 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论
	能力目标: (1) 能够系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理; (2) 能够运用马克思主义的基本原理、观点、方法分析中国走社会主义道路的必然性; (3) 运用理论正确认识和分析当今中国的实际、时代特点和当前面临的各种问题的能力; (4) 积极投身社会实践,把理论和实际相结合,提高创新能力。 知识目标: (1) 马克思主义中国化; (2) 马克思主义中国化的理论成果——毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想; (3) 中国特色社会主义“五位一体”总体布局; (4) 中国特色社会主义“四个全面”战略布局; (5) 中国特色社会主义内政外交; (6) 坚持和加强党的领导。 课程内容: (1) 毛泽东思想及其历史地位; (2) 新民主主义理论; (3) 社会主义改造理论; (4) 社会主义建设道路初步探索的理论成果; (5) 邓小平理论; (6) “三个代表”重要思想; (7) 科学发展观; (8) 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位; (9) 坚持和发展中国特色社会主义的总任务; (10) “五位一体”总体布局; (11) “四个全面”战略布局; (12) 全面推进国防和军队现代化; (13) 中国特色大国外交; (14) 坚持和加强党的领导。	
3	课程代码: 701003	课程名称: 形势与政策
	能力目标: (1) 能准确把握当前国际国内时政热点; (2) 能正确分析时政热点的本质; (3) 能准确评价国内大政方针政策; (4) 能自觉提高国家认同和社会认同。 知识目标: (1) 掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和重大历史意义; (2) 新时代党的建设的主要内容; (3) 当前中国经济热点和基本特征;	

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	(4) 中央关于港澳台工作的基本政策； (5) 构建人类命运共同体。 课程内容： (1) 学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想； (2) 全面从严治党； (3) 我国经济社会发展； (4) 港澳台工作； (5) 国际形势与政策。	
4	课程代码：701004	课程名称：大学生心理健康 能力目标： (1) 自我探索技能：自我认识、自我管理技能。 (2) 心理调适技能：环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能。 (3) 心理发展技能：学习发展技能、生涯规划技能。 知识目标： (1) 了解心理学的有关理论和基本概念。 (2) 明确心理健康的标准及意义。 (3) 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现。 (4) 掌握自我调适的基本知识。 课程内容： 第一部分：了解心理健康的基础知识；第二部分：了解自我，发展自我；第三部分：提高自我心理调适能力。
5	课程代码：701007	课程名称：高等数学 能力目标： (1) 掌握必要基础知识的同时具有一定的数学建模思想，并会用数学知识解决简单问题； (2) 将数学思想、方法扩展应用到专业和其它领域； (3) 具有一定学习能力； (4) 提升职业能力； (5) 提升可持续发展的能力。 知识目标： (1) 理解函数的有关概念及性质；掌握基本初等函数及其图形的有关知识；理解函数连续的概念，了解连续函数的性质(管理系各专业了解常用经济函数及应用)； (2) 理解极限概念，掌握求极限的几种基本方法； (3) 理解导数、微分的概念，掌握基本求导方法及导数、微分的知识的简单应用（(管理系各专业：掌握导数在经济分析中的应用)）； (4) 理解原函数与不定积分的概念；掌握不定积分的基本积分公式及直接积分法和第一类换元积分法 (5) 理解定积分的概念，会用牛顿—莱布尼兹公式计算简单定积分；能用定积分几何意义计算曲边梯形面积。 课程内容： 函数与极限；一元函数微分学及简单应用；一元函数积分学及简单应用。
6	课程代码：701120	课程名称：大学语文 能力目标： 提高学生的综合素质和表达能力，提高学生运用母语进行阅读欣赏和审美的能力，为进一步学习其它人文学科、社会科学与自然科学类课程打下必要的坚实基础。同时，学会做人、学会做事，学会与人相处。

	知识目标： （1）掌握运用语言的两方面，即口语与书面语。 （2）了解涉及精神层面创造的各种文化现象。 （3）了解中国文学的发展演变历史，掌握具有代表性的文学作品。 （4）通过对不同的艺术种类的学习，理解其所体现出的艺术精神与本质。 （5）通过文学作品走近科学家，在美文中感悟他们的高尚品格、伟大精神，体悟他们的形象思维、理性思维，以此树立榜样，学习楷模。 （6）了解中国和世界各民族文化的相互传播、交流历史，及中外文化交流对中外文明发展进程的影响，并掌握中外交流历史上重要的文化交流活动。 德育目标： 通过对古今中外经典篇章的解读，弘扬爱国主义精神，将以家国情怀、社会关爱和人格修养的教育重点覆盖整个教学过程，培养学生传承弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感。 课程内容： 第一编 语言编 《论语》四则 《中西语言比较》 第二编 文化编 《大学》《卜算子·咏梅》《曲阜孔庙》《专家与通人》《秦腔》 第三编 文学编 《橘颂》《庐山谣寄卢侍御虚舟》《自京赴奉先县咏怀五百字》《六丑·蔷薇谢后作》《南昌·一枝花·不伏老》《我的母亲》《跑警报》 第四编 艺术编 《水调歌头（昵昵儿女语）》《“慢慢走，欣赏啊”——人生的艺术化》 第五编 科技编 《备水》《妈妈，稻子熟了》 第六编 交流编 《玄奘会见戒日王》《中国人的性格》《西方人情》		
7	<table border="1" data-bbox="347 1189 1356 1249"> <tr> <td>课程代码：701010</td><td>课程名称： 大学英语</td></tr> </table> 能力目标： （1）培养学生较强的阅读能力和一定的听说读写能力。 （2）能够实用英语进行简单交流，掌握语言学习方法。 （3）提高文化素养。本课程在加强英语语言基础知识和基本技能训练。 （4）重视培养学生实际运用英语进行交际的能力。 （5）提升可持续发展的能力。 知识目标： （1）使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力。 （2）能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。 （3）整个教学过程要遵循“实用为主，够用为度”的原则，强调打好语言基础和培养语言应用能力并重。 （4）强调语言基本技能的训练和培养实际从事涉外交际活动的语言应用能力并重。 课程内容： （2）Listening and Speaking 包括：热身训练、回答问题、语音练习、句子或短对话、短文听力、等。其选取材料形式多样，并以丰富与主题相关的各种信息，增加语音输入，强化语言技能，学生边学边练。 （2）Reading and Skill Developing 本部分注重“阅读与技能培养”，由围绕同一主题的两篇文章组成。题材、体裁丰富多彩，原汁原味，涉猎面广博，体现了多元化、多方位文化的只是输入。学生在学习语言文化的，同	课程代码：701010	课程名称： 大学英语
课程代码：701010	课程名称： 大学英语		

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	时也能增加自己的应用性知识。 (3) Grammar Studying and Writing 本部分结合中国学生典型错误进行分析讲解，力图使学生从认识错误到改正错误再到有意识地避免错误，逐步提高写作水平。	
8	课程代码：701014	课程名称：大学体育
	能力目标： (1) 熟练掌握 1-2 项基本技术，能在运动实践中运用，并形成自学锻炼的习惯与能力。熟悉 1-2 项运动规则与裁判方法并能组织简单的基层比赛 (2) 掌握发展专项素质的手段与运用；能利用体育锻炼调节与改善自身心理状态，正确处理运动损伤。能根据掌握的基本知识，制订简便的运动处方。 (3) 能正确理解岗位体能要求，学会利用体育锻炼的方法来预防与纠正职业性疾病的方法，掌握和提高应对本专业岗位群所需体能的体育锻炼方法。 知识目标： (1) 了解体育运动的基本知识；运动特点；锻炼价值；树立正确的健康观。 (2) 了解常见运动竞赛规则与裁判、竞赛组织方法。 (3) 理解运动技术、战术；实际运用的方法；发展身体素质的手段。 (4) 了解与运动有关的损伤产生原因及保健知识。 (5) 了解增进职业体能和职业素质素养的锻炼方法和途径，了解体育文化与职业素质提升的关系。 课程内容： 实行选项课制度，学生按照自己的体育特长和体育基础，选择篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、武术、健美操等进行分组教学， 第一学期：各运动项目的基础知识和基本技术；运动安全知识；体育文化与欣赏；《国家学生体质健康标准》测试；每节课安排至少 30% 的耐力跑，提高学生基础素质。 第二学期：各运动项目的移动步伐、基本技术、组合技术，基本战术，教学比赛等；一般运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；速度素质、力量素质等；规则和裁判法知识。 第三学期：各运动项目的技术、战术、教学比赛，规则和裁判法的应用；运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；综合素质训练；职业体能的基本知识，符合各专业特点的职业体能素质训练。 第四学期：各运动项目比赛的全过程，包括通知、报名、编排、比赛、奖励等；运动损伤的预防处理等；体育文化与欣赏；综合素质训练；符合各专业特点的运动项目和职业体能素质训练。	
9	课程代码：701119	课程名称：大学生职业生涯规划
	能力目标： (1) 使大学生学会收集职业生涯规划的相关信息。 (2) 使大学生学会掌握职业生涯规划的方法与步骤。 (3) 使大学生学会制定自我职业生涯。 (4) 使大学生学会撰写自我职业生涯规划书。 (5) 使大学生学会制作职业生涯规划 PPT 并能够良好展示自我职业生涯规划书。 知识目标： (1) 使大学生能够在思想和情感上意识到职业生涯规划对自我人生发展的重要性。 (2) 使大学生系统掌握职业生涯规划的相关理论和知识。 (3) 使大学生能够根据个人的学习生活和个人的变化及时修订自我职业生涯规划，使自我的职业生涯规划符合自我职业理想，符合社会发展需要，符合个人人生发展需要。 课程内容： (1) 认识职业 规划生涯；	

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	(2) 认识自我 转变角色； (3) 了解职业 了解职业环境； (4) 确定目标 制定方案； (5) 实施方案 反馈修正； (6) 职业道德与职业素养		
10	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">课程代码：701070</td><td>课程名称：大学生创新创业</td></tr> </table> 能力目标： (1) 使大学生学会收集创新创业的相关信息； (2) 使大学生学会把握创业机会； (3) 使大学生学会培养自我良好的创新意识和创新思维； (4) 使大学生学会创业融资； (5) 使大学生学会把控规避创业风险； (6) 使大学生掌握新企业的创办流程； (7) 使大学生学会初步管理创业团队的方法。 (8) 掌握挑战杯全国大学生创业计划竞赛评审标准及相关事宜。 知识目标： (1) 使大学生系统掌握创新创业的基本理论； (2) 使大学生在思想意识上能够理解创新创业教育是时代发展的需要，是科技兴国、科技强国、弘扬民族精神、实现中国梦的重要举措。 课程内容： (1) 创新概述； (2) 创新思维训练 (3) 大学生自主创业 (4) 大学生自主创业 (5) 创业机会的识别与创业项目的选择 (6) 创业计划书的撰写与创业模式的构建 (7) 创业团队建设 (8) 新企业的创办与管理 (9) 创业风险控制	课程代码：701070	课程名称：大学生创新创业
课程代码：701070	课程名称：大学生创新创业		
11	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">课程代码：701071</td><td>课程名称：大学生就业与创业指导</td></tr> </table> 能力目标： (1) 使大学生掌握求职面试技巧； (2) 使大学生掌握毕业就业流程； (3) 使大学生学会收集就业信息并辨别真伪。 知识目标： (1) 使大学生系统掌握求职择业系统知识与理论； (2) 培养大学生就业创业意识； (3) 使大学生学会掌握就业创业政策。 课程内容： (1) 就业形势与政策； (2) 就业创业意识培养； (3) 求职、创业前准备； (4) 求职心理调适； (5) 就业流程办理； (6) 就业权益保护； (7) 职业角色适应与发展。	课程代码：701071	课程名称：大学生就业与创业指导
课程代码：701071	课程名称：大学生就业与创业指导		

12	课程代码：601541	课程名称：计算机应用基础
	能力目标： 掌握微机的配置及基本操作，文件及目录的组织管理，多媒体计算机的简单使用与维护 掌握 Windows 的基本操作、管理、配置 能使用 Word 文字处理软件制作具有表、图、文多元素的电子文档 能使用 Excel 电子表格软件输入、编辑、管理、分析和图表化数据 能使用 PowerPoint 软件制作表、图、文、声及多修饰、多动态元素演示文稿 能使用 IE 浏览器通过因特网获取必要信息 会使用 Internet 的常用服务（FTP、电子邮件、BBS 等） 知识目标： 了解计算机的发展史，计算机的特点、应用和分类，信息与信息的概念和常识 掌握信息在计算机内的表示与编码 了解计算机硬件系统、软件系统，计算机的工作原理，微型计算机及其操作系统，文件系统管理基本知识，多媒体信息及其处理知识，信息安全基础知识 掌握计算机硬件系统结构及各组成部分的功能，计算机软件系统组成，微型计算机的硬件组成及其使用，文件及目录管理，计算机病毒的特征、检测与预防，多媒体的基本知识 了解计算机网络及其体系结构，局域网，Internet 基础知识，HTML 语言与网页制作初步知识 掌握 Internet 地址，Internet 的接入，Internet 的基本服务，Internet 的信息检索等知识 课程内容： Windows：主要包括操作系统文件、文件夹管理，任务栏，窗口操作，控制面板的使用等。 Office：主要包括 Word 文档的编辑和格式化操作，以及在 Word 文档中插入图片、艺术字、文本框、添加水印等操作，并能够在 Word 文档中创建、编辑、格式化表格并对数据进行简单的处理。Excel 工作簿和工作表的编排和格式设置，掌握公式与函数的使用方法和数据库的基本操作。Powerpoint 的创建，掌握模板、动画、主题、切换、放映方式的设置，了解幻灯片模板的制作等。 Internet：包括网页的基本操作、主页的设置、网页的浏览和保存，邮件的接收发和附件的上传与下载等。	
13	课程代码：701121	课程名称：军事理论
	能力目标： （1）使大学生系统掌握队列训练、强身健体等基本方法； （2）使大学生系统掌握信息化军事技术学习渠道与方法。 知识目标： （1）使大学生系统掌握国防科技知识； （2）使大学生培养强烈的爱国主义情怀及报效祖国的崇高精神。 课程内容： （1）中国国防军事知识概述； （2）解放军三大条令； （3）国际战略环境描述； （4）高科技军事技术概述； （5）信息化战争概述； （6）爱国主义高尚情操的培养。	
	课程代码：701131	课程名称：劳动教育
13	能力目标：	

	(1) 使大学生能够理解和形成马克思主义劳动观； (2) 牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念； (3) 体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神； (4) 具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好的劳动习惯。 知识目标： (1) 理解劳动的意义； (2) 树立正确的劳动态度； (3) 锻炼劳动能力； (4) 尊重劳动成果。 课程内容： (1) 劳动是人发展的条件； (2) 劳动是社会存在和发展的基础； (3) 劳动无贵贱之分； (4) 积极主动地劳动； (5) 诚信地劳动； (6) 劳动需要能力； (7) 创造性地劳动； (8) 合作性地劳动； (9) 劳动安全与环境保护； (10) 尊重劳动成果。
--	---

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程的能力目标、知识目标和课程主要内容如表 5 所示。

表 5 专业（技能）课程目标和主要内容

序号	课程代码：501713	课程名称：形体训练
1	能力目标： (1) 具备优雅的气质； (2) 具备优美的仪容、仪态； (3) 掌握空乘人员的各种姿势与体态； (4) 具备航空公司招聘人员所需要的形体素质。 知识目标： (1) 掌握正确的体态和姿势； (2) 培养优雅的举止； (3) 纠正不良姿态及形态； (4) 调整自身协调力； (5) 增强音乐感和节奏感。达到增进健康陶冶美的情操。 课程内容： (1) 形体训练概述； (2) 形体美的评价； (3) 形体训练的保证体系； (4) 健康与肥胖； (5) 营养与运动饮食； (6) 基本素质练习； (7) 基本姿态控制练习； (8) 形体姿态练习；	

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	(9) 时尚形体训练方法; (10) 器械形体训练。	
2	课程代码: 501632	课程名称: 普通话
	能力目标: (1) 具备国家普通话二级甲等及以上普通话水平; (2) 具备在机场及航空器上进行广播的能力; (3) 掌握航空服务行业所需的普通话沟通与交流技巧。 知识目标: (1) 掌握普通话发音技巧; (2) 掌握语言表达技巧 (3) 掌握播音发声的基本原理和正确的用气发声技巧; (4) 掌握空乘播音的要求及播音内容; (5) 掌握民航服务不同工作岗位、不同情况的语言沟通技巧。 课程内容: (1) 航空服务口语交际概述; (2) 航空服务口语交际基本语言技巧; (3) 航空服务口语交际与播音普通话语基础; (4) 空乘播音与表达技巧; (5) 航空服务口语交际进阶篇; (6) 航空服务口语交际与播音综合技能篇。	
3	课程代码: 501641	课程名称: 民航法律法规
	能力目标: (1) 具备运用民航法律法规专业知识解决行业突发事件和各类相关事件的能力; (2) 具有一定的应急处置能力。 知识目标: (1) 掌握《中华人民共和国民用航空法》的内容; (2) 具备对民航服务过程中可能产生的各种责任、纠纷事件做出相应的处理的能力; (3) 具备准确判断各种事故性质, 做出正确评估并处理事故的能力。 (4) 掌握民用航空领域的国际公约、国际惯例及各国相应的法律法规。 课程内容: (1) 民用航空器国籍; (2) 民用航空器权利; (3) 民用航空器适航管理; (4) 航空人员; (5) 民用机场; (6) 空中航行; (7) 公共航空运输企业; (8) 公共航空运输; (9) 通用航空; (10) 搜寻援救和事故调查。	
4	课程代码: 501751	课程名称: 民航乘务员基础
	能力目标: (1) 具备民航空乘专业学生的基本专业知识; (2) 为后续专业课程打下理论基础的能力。 知识目标: (1) 了解民航业概况;	

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	(2) 了解民航发展过程，以及空乘发展历史； (3) 掌握民航旅客运输基础知识； (4) 明确国内、国际主要航空运输企业概况； (5) 了解飞机的发明与发展； (6) 明确机场运营与管理； (7) 掌握航空地理基础知识； (8) 掌握航空气象基础知识； 课程内容： (1) 民用航空概况； (2) 民航乘务的历史发展与职业要求； (3) 民航旅客运输基础知识； (4) 国内、国际主要航空运输企业； (5) 飞机的发明与发展； (6) 民用机场； (7) 航空地理基本知识； (8) 航空气象基础知识。		
5	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">课程代码：501639</td><td style="width: 50%;">课程名称：民航服务心理学</td></tr> </table> 能力目标： (1) 具备从事航空服务行业良好的心理素质； (2) 掌握民航旅客的服务心理状况； (3) 掌握影响民航旅客感知觉的客观因素和主观因素； (4) 掌握在民航服务过程中良好的心理素质和服务意识。 知识目标： (1) 了解心理学常识， (2) 掌握民航服务心理学研究的目的、内容及任务 (3) 掌握民航服务的内涵与本质； (4) 理解气质、性格的基本知识； (5) 掌握民航服务态度的基本要求； (6) 掌握客我交往的技巧； (7) 掌握民航各岗位的服务策略。 课程内容： (1) 民航服务心理学概述； (2) 民航旅客的感知觉与服务； (3) 民航旅客的需要与服务； (4) 民航旅客的个性心理特征与服务； (5) 民航服务中的情绪情感与服务； (6) 民航服务的态度要求； (7) 民航服务中的人际关系处理； (8) 民航服务中的沟通； (9) 民航岗位服务心理与策略； (10) 民航服务人员能力的培养； (11) 民航服务中的冲突、投诉与服务。	课程代码：501639	课程名称：民航服务心理学
课程代码：501639	课程名称：民航服务心理学		
6	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">课程代码：501709</td><td style="width: 50%;">课程名称：民航服务英语</td></tr> </table> 能力目标： (1) 具备从事国内航空服务行业所需的专业英语水平； (2) 熟练应用专业英语进行沟通与交流的能力。 知识目标：	课程代码：501709	课程名称：民航服务英语
课程代码：501709	课程名称：民航服务英语		

	(1) 熟练掌握民航航空服务中的规范操作程序和基本内容，并能够熟练用英语表达工作和服务内容； (2) 重点掌握民航航空服务中的客舱服务的英语操作程序和口语表达法，以及英语广播词的熟练使用； (3) 熟练使用民航地面服务英语的词汇，专业术语和表达法，熟悉基本的操作程序和内容，并能够用英语熟练表。 课程内容： (1) Preflight Briefing; (2) Preflight Check; (3) Boarding & Greetings (4) Before Take-off 1, 2, 3; (5) Passenger Comfort; (6) Beverage Service /Meal Service1,2; (7) Entertainment Service /Duty-free Sal; (8) First Aid; (9) Safety &Emergency 1, 2; (10) Delay; (11) Diversion & Transfer; (12) Turbulence; (13) Enquiries 1, 2; (14) Pre-landing Check; (15) After Landing。		
7	<table border="1"> <tr> <td>课程代码：501668</td><td>课程名称：民航地面服务</td></tr> </table> 能力目标： (1) 具备航空服务工作人员必须的基本技能； (2) 具有从事民航地面工作的能力； 知识目标： (1) 了解机场的分类和等级； (2) 了解机场的管理体制； (3) 了解机场的部门构成及功能； (4) 了解机场商业服务概况； (5) 掌握民用机场特种车辆和专用设备； (6) 了解民航通航机场基本概况； (7) 掌握旅客进出港流程； (8) 掌握候机楼广播用语； (9) 掌握机场值机服务的内容和要求； (10) 掌握要客服务； (11) 掌握特殊旅客服务； (12) 掌握旅客运输不正常时的服务； (13) 掌握机场安检服务； (14) 掌握候机楼服务意外事件处理。 课程内容： (1) 机场概述； (2) 航空危险品运输要求； (3) 机场候机楼管理及流程； (4) 机场值机服务； (5) 机场安全检查服务； (6) 机场候机服务；	课程代码：501668	课程名称：民航地面服务
课程代码：501668	课程名称：民航地面服务		

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

	(7) 机场商业服务概况； (8) 民用机场特种车辆和专用设备概览。	
8	课程代码：501753	课程名称：民航客舱安全管理
	能力目标： (1) 了解乘务工作历史沿革； (2) 明确乘务员的权利、责任与义务； (3) 具备客舱安全风险管控能力； (4) 掌握客舱安全事件处置能力； (5) 提升客舱安全服务技能与安全管理水平。 知识目标： (1) 了解世界民航和中国民航发展； (2) 了解中国民航乘务工作沿革； (3) 明确航空安全与客舱安全； (4) 掌握乘务员的资质和素质； (5) 掌握乘务员的职责、权利和义务； (6) 掌握客舱安全风险管控； (7) 掌握客舱安全事件处置； 课程内容： (1) 民航发展史； (2) 乘务发展史； (3) 航空与客舱安全； (4) 乘务员； (5) 客舱安全风险管控； (6) 客舱安全事件处置	
9	课程代码：501752	课程名称：民航客舱服务与管理
	能力目标： (1) 能具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力； (2) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务； (3) 具有为旅客提供餐饮、服务纠纷处理等优质服务的能力； (4) 具有客舱应急处置的能力； (5) 具有操作客舱安全设备的能力； (6) 具有实施机上急救的能力 知识目标： (1) 掌握航空服务人员标准的姿态动作和服务礼仪规范； (2) 掌握航空服务人员应用工作原则和程序； (3) 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程； (4) 掌握客舱应急程序的处置； (5) 掌握机上安全设备的操作方法； (6) 掌握机上常见病的施救方法 课程内容： (1) 播音 737-800 客舱设施操作及使用； (2) 空客 A320 客舱设施操作及使用； (3) 乘务员服务标准与流程 (4) 特殊旅客服务标准与注意事项。	

七、教学进程总体安排

旅游管理（航空服务）专业学分制课程设置及学时分配如表 6 所示。

表 6 旅游管理（航空服务）专业学分制课程设置及学时分配表

课程类别	课程名称	课程代码	课程类型	学分总数	学时分配			1~6 学期周学时安排						考核方式
					总学时数	课堂教学	实践教学	一	二	三	四	五	六	
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	
公共基础课程	思想道德修养与法律基础	701001	必修	3	48	48	0	4						考试
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	701002	必修	4	60	60	0		4					考试
	形势与政策	701003	必修	1x4	40	40	0	1	1	1	1			考查
	大学生心理健康教育	701004	必修	2	30	30	0				2			考查
	高等数学	701007	必修	3	48	48	0	4						考试
	大学语文	701120	必修	2	30	30	0	2						考查
	大学英语	701010	必修	3	48	48	0		4					考试
	大学体育 I	701014	必修	2	30	30	0	2						考查
	大学体育 II	701015	必修	2	30	30	0		2					考查
	大学体育 III	701016	必修	1.5	24	24	0			2				考查
	大学体育 IV	701017	必修	1.5	24	24	0				2			考查
	大学生职业生涯规划	701119	必修	2	28	28	0	2						考查
	大学生创新创业	701070	必修	2	32	32	0		2					考查
	大学生就业与创业指导	701071	必修	1	20	20	0			2				考查
	军事理论	701121	必修	2	36	36	0			2				考查
	劳动教育	701131	必修	1	16	16	0			1				考查
	小计:			36	544	544	0	14	12	7	4			
专业必修课程	形体训练 I	501713	必修	4	60		60	4						考查
	形体训练 II	501714	必修	4	68		68		4					考查
	形体训练 III	501715	必修	4	72		72			4				考查
	形体训练 IV	501716	必修	4	72		72				4			考查
	民航服务礼仪	501641	必修	3	45	20	25	3						考查
	中国民航发展史	501750	必修	3	45	45		3						考试
	民航法律法规	501634	必修	2	36	36				2				考试
	民航服务英语 I	501709	必修	3	51	20	31		3					考试
	民航服务英语 II	501710	必修	3	54	20	34			3				考试
	民航服务英语 III	501711	必修	2	36	16	20				2			考试
	民航乘务员基础教程	501751	必修	3	51	51			3					考试

旅游管理（航空服务）专业人才培养方案

课程类别	课程名称	课程代码	课程类型	学分总数	学时分配			1~6 学期周学时安排						考核方式
					总学时数	课堂教学	实践教学	一	二	三	四	五	六	
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	
公共必修课程	民航服务心理学	501639	必修	2	36	36					2			考查
	民航客舱设备	501717	必修	3	54	24	30			3				考试
	民航客舱服务与管理	501752	必修	4	72	30	42				4			考查
	民航客舱安全管理	501753	必修	4	72	30	42				4			考试
	模拟面试	501754	必修	2	34		34		2					考查
	民航地面服务	501668	必修	3	54	20	34				3			考查
	小计			53	912	348	564	10	12	12	19			
	军训及入学教育	701018	必修	2	60	0	60	2周						考查
	劳动实践	701132	必修	1	30	0	30		1周					考查
	顶岗实习	201189	必修	20	600	0	600						20周	考查
	模拟面试	501754	必修	1	30		30		1周					考查
	1+x 空中乘务实训	501849	必修	1	30		30			1周				考证
	模拟企业经营	501739	必修	1	30		30				1周			考查
	小计			26	780		780							
专业选修课程	英语口语	701030	选修	6	90		90	3	2	6	4			考查
	普通话 I	501632	选修	3	45	20	25							考查
	普通话 II	501756	选修	2	36	12	24							考查
	茶艺与茶文化	501734	选修	2	30	15	15							考查
	公共关系	501425	选修	2	30	30								考查
	航空运输地理	501667	选修	2	30	30								考查
	机上急救处置	501754	选修	2	30	10	20							考查
	咖啡文化与鉴赏	501736	选修	2	30	15	15							考查
	中外民俗风情	501695	选修	2	30	30								考查
	客源国概况	501735	选修	2	30	30								考查
	小计			15	231	72	159	3	2	6	4			
公共选修课程	中国传统文化	701072	选修	2	28	28	0			2	2			考查
	中华国学	701073	选修	2	32	32	0							考查
	应用写作技能与规范	701074	选修	2	34	34	0							考查
	商务英语视听说	701075	选修	2	29	29	0							考查
	大学生创新创业法律实务	701076	选修	1	14	14	0							考查
	创业策划及项目路演	701077	选修	2	28	28	0							考查
	创业营销	701078	选修	2	30	30	0							考查
	公共关系与人际交往能力	701079	选修	2	36	36	0							考查

课程类别	课程名称	课程代码	课程类型	学分总数	学时分配			1~6 学期周学时安排						考核方式
					总学时数	课堂教学	实践教学	一	二	三	四	五	六	
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	
	美学与人生	701080	选修	2	28	28	0							考查
	音乐鉴赏	701081	选修	2	28	28	0							考查
	书法创作与欣赏	701082	选修	2	29	29	0							考查
	关爱生命-急救与自救技能	701083	选修	2	28	28	0							考查
	小计			4	64	64	0			2				
总计				134	2531	1028	1503	27	26	27	27			

说明：1-5 学期共 20 周，其中教学实施 19 周、考试 1 周。

八、实施保障

（一）师资队伍

专业教师可以由三部分组成：第一部分是校内高水平和高职称的教授和副教授，研究生和骨干教师组成，负责基础课程的教学，第二部分是请航空公司技术人员和航空类高等院校教师作为兼职人员，负责专业课程的教学；第三部分是从企业聘请的具有丰富的实际操作技能的航空服务人员，承担实践教学任务。

（二）教学设施

校内实训基地：形体房、化妆室、飞机模型陈列室、航空模拟舱。

（三）教学资源

航空服务专业图书和数字资源丰富，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。本专业严格执行教材选用的相关要求，选取教材具有新、特、优等特点。

（四）教学方法

按照新的课改理论和工作过程系统化课程开发方法，可以根据课程内容能否采用“工学结合”方法教学及其程度划分为性质不同的几个类别—普通课程、混合课程、学习领域课程和生产实践，根据知识类型、学习任务与课程的关系（见图 2）再将专业课程体系的公共基础课、职业基础课、职业核心课和拓展课，按

照“工学结合”的程度，分别以学习性任务、模拟性任务、生产性任务为载体，建议按不同层次的行动导向方法组织教学和学习，较少或很少采用传统方法教学。

（五）学习评价

针对不同课程类型，改革考核方式，分别制定不同的考核评价办法。按照普通课程、混合课程、学习领域课程、单独实训与实践课程分门别类地制定考核评价方法，以体现不同的课程特点，全面真实地反映学生的能力与素质，实现评价工作的真实性与公正性。以下是混合类课程的考核评价办法，供作参考。

表 7 混合课程考核评价办法

考核项目	考核内容	要 求	考核方法	分值
学习表现	预习、考勤、态度	提前预习，按时上下课；纪律好，认真听讲做好笔记	上课表现、检查笔记、随堂提问	10
平时作业	按时、质量	按时上交；作业工整，规范，内容完整正确	检查	10
课程大作业	按时、质量	按时上交；作业工整，规范，内容完整正确	检查	20
阶段性考核	考试、考查、测验	理解和掌握所学知识	检查	40
实践性作业考核	操作、纪律	按规范流程操作；遵守实践各项制度	检查	20

说明：

1. 为确保教学质量，采取课程形成性考核办法；
2. 课程形成性考核方式有：平时作业考核、平时课程学习表现考核、阶段性成绩测验考核、专门设计的课程大作业考核、实践性作业考核等；
3. 每门课程的形成性考核类型一般不低于 3 种；
4. 按不同课程性质规定：各类课程形成性考核的具体考核项目、方法、评分标准及比例。

在学习领域课程侧重学生专业能力、社会能力和方法能力的考核与评价，以学生专业知识、职业能力和职业素质提高为考评标准。专业知识与职业能力考评

以成果考核为主，成果包括学生提交的课业、调查报告、设计的方案以及完成的工作任务等。

社会能力与方法能力以工作过程中的表现考核为主，社会能力考评学生在完成任务中团队合作能力、沟通能力、谈判能力、协调能力及对集体荣誉、责任理解程度；方法能力考评学生在不同的环境、组织、工具条件下，进行信息收集与分析，计划制定、工作方法选择、项目实施效率与绩效。

（六）质量管理

在院系两级的质量保障体系下，航空服务专业以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、课程建设规范、督导制度、顶岗实习制度，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

九、毕业要求

学生通过三年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 2531 个学时，134 个学分，完成规定的教学活动，必须取得相应的职业资格证书之一（如表 3 所示）。毕业时应掌握航空服务相关专业知识，具有客舱服务、地面服务、客运、货运、客票销售等能力。