

**重庆市九龙坡职业教育中心**  
**市级中等职业学校重点（特色）专业建设项目**  
**建设成果**

**航空服务专业**  
**典型工作任务与职业能力分析报告**

重庆市九龙坡职业教育中心

2017年6月

# 目 录

一、分析会简介 .....	1
(一) 分析会材料 .....	2
1.前期材料 .....	2
2.会议安排 .....	2
(二) 参会人员 .....	2
(三) 会议过程 .....	3
1.专业介绍, 熟悉专业建设基础 .....	3
2.集体研讨, 确定工作领域及方向 .....	3
3.撰写典型工作任务、职业能力 .....	3
4.小组研讨, 形成典型工作任务与职业能力分析表 .....	3
5.集中审核, 修订并确认典型工作任务与职业能力分析表 .....	3
6.集体研讨, 确定学习领域及对应课程 .....	4
二、分析会成果 .....	4
(一) 人才培养目标 .....	4
(二) 专业面向及职业岗位 .....	4
三、典型工作任务与职业能力分析 .....	5
四、反思或建议 .....	9
(一) 基本反思 .....	9
(二) 运用建议 .....	10
1.运用于人才培养方案制定 .....	10
2.运用于课程设计和课程体系制定 .....	10
3.运用于课程标准制定 .....	10
4.运用于教材开发 .....	10
5.运用于教学安排 .....	10

# 重庆九龙坡职业教育中心

## 航空服务专业典型工作任务与职业能力分析报告

依据《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发【2014】19号）文件精神，为落实市教委、市财政局、市人力社保局《关于实施2016年中等职业学校重点（特色）专业建设计划的通知》（渝教职成发〔2016〕33号）文件和《项目建设方案》、《项目建设任务书》要求，我校航空服务重点（特色）专业在专家指导委员会指导下，通过实地考察、走访、座谈、邀请专家讲座等形式组织了系列调研活动，获得了大量行业、企业资料，特请了知名专家、行业专家、企业人员与我校航空服务专业教师召开典型工作任务与职业能力分析会，明确了航空服务专业的专业面向和对应岗位（群），分析了典型工作任务和职业能力，形成了岗位职业能力的对应课程，为专业人才培养目标和人才培养规格的定位、课程体系构建、课程标准制定和教材编写奠定良好基础。

### 一、分析会简介

典型工作任务和职业能力分析会旨在全面了解近年来航空服务专业对应行业企业的岗位设置、工作任务和职业能力，把握行业企业对航空服务技能型人才的需求，以市场需求为导向调整教育目标和课程结构，改革教学方法和教学手段，实现学校人才培养与企业人才需求无缝对接。我专业通过前期的行业企业人才需求调研和相关人员的座谈访谈，获得了大量的航空服务岗位群与职业能力方面的资料。此次会议，我专业特邀重庆市教科院专家，重庆市3家航空服务公司4位从事航空服务岗位的实践专家作为分析研讨会成员，同时，本专业老师列席了会议。

## （一）分析会材料

### 1.前期材料

- （1）航空服务专业行业企业人才需求调研报告
- （2）行业企业管理人员、一线员工和毕业学生的访谈记录
- （3）行业企业管理人员、一线员工和毕业学生的调查问卷
- （4）岗位职业能力分析会议议程

### 2.会议安排

- （1）会议时间：2017年6月7日
- （2）会议地点：对外交流中心会议室
- （3）会议名称：航空服务专业岗位职业能力分析专家评审会
- （4）召开单位：航空旅游部
- （5）会议主持：付勇
- （6）会议记录人：冯利

（7）会议议程。会议分三个阶段进行，第一阶段，胡瑶部长就典型工作任务和职业能力分析会具体要求进行解读；第二阶段，专家付勇组织分类研讨典型工作任务和职业能力要求内容；第三阶段，实践专家与专业教师集中讨论，确定典型工作任务和职业能力分析点。

## （二）参会人员

参加此次岗位职业能力分析会的人员包括学校航空旅游部部长，专业教师2人，邀请到企业、职业教育等5位专家。具体名单见表1

表1 参会专家名单

姓名	所在单位/学校	职务
付勇	重庆市教科院	研究员
王楞兰	成都东星航空公司	总经理
李颖	中国国际航空公司	乘务员
黄俊	重庆江北国际机场	高级安检员
邹敏涛	重庆江北国际机场	地勤

### **(三) 会议过程**

#### **1.专业介绍，熟悉专业建设基础**

首先胡瑶部长向全体专家成员介绍航空服务专业发展现状及课程开发基础条件，并对项目组前期开展的人才需求调研工作及调研报告的主体内容进行简要汇报，重点谈了专业人才模式培养方案的初步设想，让专家清楚专业建设的总体指导思想和具体思路。

#### **2.集体研讨，确定工作领域及方向**

全体专家认真听取胡瑶部长的介绍后，在付勇研究员的主持下，集体研讨了工作岗位、典型工作任务及专业技能方向。结合学校专业建设的指导思想和具体思路，最终确定空中乘务、空港地面服务 2 个工作领域及方向进行典型工作任务和职业能力分析。

#### **3.撰写典型工作任务、职业能力**

对应确定的 2 个工作领域及方向，将专家与专业骨干教师分为 2 个小组，每组确定 1 名企业专家为组长，带领组员分别写出典型工作任务与相应的职业能力。

#### **4.小组研讨，形成典型工作任务与职业能力分析表**

各小组在组长主持下，对写出的典型工作任务与职业能力进行研讨梳理，并依据涉及的知识、技能、态度列出对应课程。形成本小组承担工作领域的典型工作任务与职业能力分析表。

#### **5.集中审核，修订并确认典型工作任务与职业能力分析表**

各小组完成典型工作任务与职业能力分析表后，专家与专业骨干教师一起对每个工作领域的典型工作任务与职业能力进行逐一审核修订，形成典型工作任务与职业能力分析汇总表。

## 6.集体研讨，确定学习领域及对应课程

最后，在付勇研究员的主持下，全体人员对工作领域及方向的典型工作任务进行了归类提炼，形成了行动领域，并将行动领域转化成学习领域，落实了学习领域对应课程。

### 二、分析会成果

#### （一）人才培养目标

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

#### （二）专业面向及职业岗位

通过行业企业调研和专家论证，确定了本专业学生培养主要面向重庆市及周边省市机场、航空服务公司等行业方向，主要从事空中乘务、民航安全检查员、空港地面服务等相关岗位工作。

表2 专业面向及职业岗位分析表

工作领域及方向	职业岗位
空中乘务	空中乘务员
	空中安全员
空港地面服务	安检员
	值机服务
	问询服务
	要客服务
	售票服务
	引导服务
	广播服务

### 三、典型工作任务与职业能力分析

通过行业企业调研和专家论证，梳理并确定了 2 个职业领域的 13 个典型工作任务和 126 项职业能力（表 3），并依据职业能力匹配了 11 门专业课程（表 4）。

表 3 航空服务专业典型工作任务与职业能力分析表

工作领域	典型工作任务	职业能力
1.空中 乘务	1-1 航前准备	●能根据航班飞行计划进行网上准备
		●能按照要求进行个人物品的准备
		●能根据职业要求进行仪容仪表的检查
		●能按航前准备会要求开展准备工作
		●能根据航班飞行要求进行起飞前客舱设备检查
		●能根据航班飞行要求进行起飞前机上卫生检查
		●能根据航班飞行要求进行起飞前机上餐食及机供品检查
		●能根据航班安全卫生执行标准对起飞前各项目检查的结果进行及时的登记及汇报
	1-2 迎客服务	●能根据职业要求整理仪表着装，准确站位准备迎客
		●能根据迎客服务标准热情有礼问候乘客
		●能根据乘客登机牌座位信息规范引导乘客入座
		●能根据行李架位置协助乘客正确摆放行李
		●能完成特殊旅客的座位调整
		●能根据计数规定正确使用计数器对航班乘客人数进行统计
		●能根据舱单确认核实计数器数客数字并及时登记汇报
	●能根据《安全须知卡》确定紧急出口的位置是否适合该乘客，并介绍紧急出口位置的注意事项	
	1-3 客舱服务	●能根据开关舱门的规范流程做好滑梯预位与解除滑梯预位，在正常、应急情况下熟练地打开舱门和应急出口
		●能依据广播服务的规范按规定的广播服务内容、工作程序，准确、适时向乘客进行中、外文广播
		●能根据安全演示的规定清楚流利的讲解安全规范，演示各种设备（氧气面罩、救生衣等）的使用
		●能依据客舱安全检查标准及内容，在起飞前对旅客安全带系口、小桌板扣、行李架关闭等情况进行客舱安全检查
		●能依据客舱安全检查标准及内容，在巡航过程中，观察乘客需求及安全状况，处理特殊情况，提供及时、周到的服务。
●能根据客人对不同饮品的需求，辨别不同饮品的口感（果汁饮料、带气饮料、矿泉水、茶叶、咖啡）		
●能根据饮料服务的流程，提供推拉水车、询问顾客、拿取饮料、倾倒饮料、递送饮料的添加饮料以及回收饮料用具的服务		

		●能根据客人对不同餐食的需求，辨别出餐车服务中不同餐食的种类（盘正餐、盘冷餐、盘早餐）
		●能根据准备餐食的规范流程，乘务员设置好烤箱温度和时间，取出热食后按正确顺序摆放于餐车上
		●能根据提供餐食的规范流程，提供推拉餐车、询问乘客、拿取热食、提供餐食以及回收餐具的服务
		●能依据特殊餐食的种类、代码及注意事项，提供特殊餐食的服务，包括犹太餐、穆斯林餐、印度餐、儿童餐、婴儿餐、溃疡餐、糖尿病患者餐等
		●能根据客人的需求提供播放音乐、耳机音乐、播放视频的服务
		●能根据客人的需求提供介绍、拿取、递送报刊杂志的服务
		●能根据特殊乘客的情况进行处理和记录
		●能根据突发的紧急情况，对乘客进行迫降、介绍安全说明书、指示出口位置、防冲击姿势的广播
		●能根据乘务员岗位职责，在遇紧急撤离突发情况时按照程序各司其职成功撤离
		●能根据航班物品保管规定取出为乘客保管的物品并根据物品的标记准确归还乘客物品
		●能根据乘务员职业礼仪标准礼貌向乘客道别
1-4 航后总结	●能根据航班安全卫生执行标准对起飞前各项目检查的结果进行及时的登记及汇报	
	●能根据清舱服务知识熟练清点机供品并填写相关单据	
	●能熟悉检查客舱各个步骤，快速、仔细对各设备进行检查，如发现问题，立即报告主任/乘务长，通知地面有关人员。	
2.空港地面服务	2-1 客票服务	●能按照行业服务员用语规范对客提供接待问询服务
		●能根据旅客要求熟练操作查询航班信息
		●能按照实际查询的航班信息、客票情况做出可行性建议
		●能具备外语口头交流能力、基础英语知识
		●能描述飞行航线、航班、航段等民航运输知识
		●能正确表述国内外机场、城市三字代码及航空公司二字代码
		●能依据票务状态、客人需求熟练操作订座、修改、出票、取消
		●能完成不同旅客群体的客票预定、修改、出票、取消程序
		●能按照中国民用航空安全规定告知旅客，提前做好顺利登机准备
	●能熟练进行因航班、日期、舱位、航程等异常的票务处理	
	2-2 问询服务	●能准确描述候机楼各服务岛分布情况
		●能根据客人需求作好答疑工作
		●能根据客人需求作好旅客分流工作
	2-3 广播服务	●能熟练运用候机楼广播服务规范用语
		●能熟练操作候机楼广播服务系统
		●能熟练运用普通话和英语进行语音播报
2-4 值机服务	●能根据岗位标准完成值机准备工作	
	●能识别查验旅客有效证件	

		●能根据舱位情况和旅客需求合理安排座位
		●能根据程序快速打印登机牌、办理乘机登记手续
		●能使用离港系统为旅客办理行李托运手续
		●能用普通话与英语与旅客交流
		●能协助旅客完成自助值机手续
	2-5 引导服务	●能熟练进行进港航班的引导服务
		●能熟练进行出港航班的引导服务
		●能进行残疾、孕妇、无成人陪伴儿童、VIP 等其他特殊旅客的引导服务
	2-6 要客服务	●能根据服务用语、言谈规范、礼貌礼节正确为引导人客人提供接待引领服务
		●能按照礼仪人员服务举止规范、仪容仪态规范为客人提供登机邀请
		●能根据口语交流要求与客人有效沟通交流，较好的回答客人
		●能对特殊旅客准确提供引领休息室、安排坐席
		●能按照进出港要求正确应到客人到达指定停机位。
		●能使用服务用语为客人通过安检后、到达登机口核验航班号、登机号、目的地等信息。
		●能引导旅客至机舱门口应向旅客道别，并使用规范的服务用语
		●能根据航班信息及乘客信息帮助客人核对并做好值机准备。
		●能按照安检条例协助客人办理托运行李，帮助客人进行安检，做好登记准备。
		●能具备正确应对突发事件，解决基本的突发问题的能力
		●能根据客人的需要提供茶水、咖啡、饮料、酒水等服务
		●能根据客人的需要提供报刊、杂志等阅览服务
		●能根据客人的需要提供有线、无线宽带上网服务
		●能根据客人的需要提供规范的冷餐、简餐的餐饮服务
		●能根据客人的航班信息提供航班信息服务、登机到点提醒服务
		●能根据飞机落地及起飞时间做好迎接准备
		●能根据不同航班确定登机口
		●能根据登机口远近确定引导登机
		●能根据安检相关要求协助客值机、办理行李托运
●能根据旅客人数、登机号、机位等信息确定用车		
●能处理因天气、跑道等原因导致重复候机		
●能根据票务基本知识协助客人办理客票签转或变更		
2-7 查验证件	●能描述验证检查员的职责	
	●能正确描述乘机有效身份证的种类	
	●能正确描述护照的种类	
	●能描述机场控制区通行证件的种类和使用范围	
	●能正确描述查验证件的程序和方法	
	●能描述证件检查的注意事项	
	●能描述在控人员的查缉方法	
●能正确识别居民身份证的有效期和编号规则		

		●能正确描述临时身份证明的要素
		●能使用检查、观察、问话三结合方法进行证件检查
		●能准确识别乘机有效身份证件、客票、登机牌、通行证件
		●能正确识别过期、破损、涂改、伪造、冒名顶替的证件
		●能适时、准确验放旅客
		●能正确调试和使用安检验讫章
		●能准确查缉与有效控制布控人员
	2-8 人身检查	●能依据《民用航空安全检查规则》正确描述关于安全检查工作的职责、任务、原则等规定
		●能描述民航安检主要工作制度的内容
		●能描述安全门检查员、前传、引导检查员职责
		●能描述人身检查的要领和程序
		●能描述人身检查的重点对象和重点部位
		●能描述人身检查的方法
		●能描述人身检查的注意事项
		●能使用安全门，手持金属探测器
		●能引导旅客通过安全门
		●能用规范、简练的语言请旅客主动掏出身上的金属物品，有秩序地通过安全门
		●能利用安全门、手持金属探测器查出禁止旅客人身携带的金属物品
		●能实施手工人身检查
		●能运用英语进行简短的岗位工作会话
	2-9 物品检查	●能简单描述 X 射线机基本功能
		●能识别 X 射线机基本功能
		●能描述开箱（包）检查员、X 射线机操作员的职责
		●能描述物品检查的范围、方法和重点对象
		●能描述开箱包检查的程序、方法和重点对象
		●能描述常见物品的检查方法
		●能描述枪、管制刀具、利器、钝器的定义和种类
●能描述违禁物品的种类		
●能描述常见违禁物品的处理办法		
●能对受检箱（包）能按照规定程序实施开箱（包）检查		
●能处置枪支、弹药、管制刀具等违禁物品		
●能处理免检、遗留、自弃、移交、暂存物品		
●能填写暂存、移交物品等各类单据		

表 4 航空服务专业典型工作任务与专业技能课程对应表

职业岗位	典型工作任务	对应课程
空中乘务	1-1 航前准备	《民航概论》、《民航客舱服务》、《客舱应急》
	1-2 迎客服务	《民航服务礼仪》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《民航客舱服务》、《民航服务人员形体训练》、《客舱应急》
	1-3 客舱服务	《民航服务礼仪》、《民航概论》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《体能训练》、《民航客舱服务》、《民航服务人员形体训练》、《客舱应急》
	1-4 航后总结	《民航概论》、《民航客舱服务》、《客舱应急》
空港地面服务	2-1 客票服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航概论》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《民航旅客运输》
	2-2 问询服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航服务人员形体训练》
	2-3 广播服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《民航客舱服务》
	2-4 值机服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《民航旅客运输》
	2-5 引导服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航概论》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航旅客运输》、《民航服务人员形体训练》
	2-6 要客服务	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航概论》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《民航服务沟通与播音技巧》、《民航服务人员形体训练》
	2-7 查验证件	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《体能训练》
	2-8 人身检查	《民航地勤服务》、《民航服务礼仪》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》、《体能训练》
	2-9 物品检查	《民航地勤服务》、《民航服务心理学》、《体能训练》

## 四、反思或建议

### （一）基本反思

通过典型工作任务与职业能力分析会，对典型工作任务和职业能力进行了分析，明确了航空服务专业的专业岗位，形成了对应的学习领域，为专业人才培养目标和人才培养规格的定位、课程体系构建和课程标准制定

奠定良好基础。但是，局限于重庆地处中国西部地区，航空服务企业经济发展相对比较落后，所调研企业的典型性和代表性有所欠缺，因此，此次分析会结果仍存在一些不足，在今后的教学实施过程中，依据产业的发展，还需要进一步细化和深化。

## **（二）运用建议**

### **1.运用于人才培养方案制定**

运用典型工作任务与职业能力分析结果，进一步组织航空服务专业教师和企业专家及职教专家共同研讨，确定人才培养目标和人才培养规格，明确公共基础课、专业技能课、选修课设置要求和教学要求，形成专业人才培养方案。

### **2.运用于课程设置和课程体系制定**

运用典型工作任务和职业能力分析结果，根据区域航空服务人才需求，设置专业核心课程、专业方向课程和选修课程，构建我校有特色的航空服务专业课程体系。

### **3.运用于课程标准制定**

运用典型工作任务与职业能力分析结果，进一步组织航空服务专业教师 and 行业企业专家及职教专家共同研讨，确定课程目标和工作任务，明确专业知识、技能、态度等要求，科学制定专业课程标准。

### **4.运用于教材开发**

运用典型工作任务与职业能力分析结果，把企业对知识、技能和态度的要求，作为教材的教学项目和内容开发的依据。

### **5.运用于教学安排**

运用典型工作任务与职业能力分析结果，根据其中各项职业能力形成的规律和发展过程，合理规划课程开设的时间顺序和学时，合理安排教学时间，从而保证教学安排的合理性。