

重庆市九龙坡职业教育中心
航空服务重点（特色）专业建设

课程体系构建报告

重庆市九龙坡职业教育中心

二〇一七年五月

目 录

一、课程体系建构的依据	1
(一) 整体课程体系建构依据	1
(二) 专业课程体系构建依据	1
二、课程设置办法	5
(一) 公共基础课	5
(二) 专业技能课	6
(三) 选修课	6
三、课程体系结构	6
四、教学安排	8
五、下一步思考	8

一、课程体系建构的依据

（一）整体课程体系建构依据

依据《教育部办公厅关于制订中等职业学校专业教学标准的意见(教职成厅[2012]5号)》文件要求,构建重庆市九龙坡职业教育中心航空服务专业课程体系。

（二）专业课程体系构建依据

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1),并依据职业能力匹配了11门专业课程(表2)。

表1 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，在巡舱过程中，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
2.地面服务	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
	2-1 客票服务	●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。
		●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 2 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》
	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》
	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》
	1-4 航后总结	《民航概论》、《民航客舱服务》
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》

二、课程设置办法

（一）公共基础课

此类课程为全校公共文化课程，是每个专业的学生都必修的课程，主要包含语文、数学、英语、德育、体育、计算机、普通话、心理健康等。

该类课程的开设主要是为了培养学生德、智、体、美全面发展。

（二）专业技能课

1. 专业核心课程（必修）

此类课程为本专业的基础课程，是每个方向的学生都必修的课程，主要包含了《民航概论》、《民航服务礼仪》、《形体训练》、《民航服务心理学》、《民航服务英语》等。该类课程的开设主要是为学生学习专业方向课程奠定基础。

2. 专业方向课程（必修）

此类课程为本专业的方向课程，二年级进行，不同的方向学习不同的课程。该类课程的开设主要是为了培养学生的专业技能，有针对性为空乘服务、机场地勤服务两个工作领域开设《民航客舱服务》、《民航地勤服务》等课程。

3. 顶岗实习与学历提升

第三学年，部分学生到民航相关行业带薪实习，实现顶岗与就业合一，学校与企业共同对学生进行培训；部分学生参加成人高考，完成学历提升，为更高层次就业创造条件。

（三）选修课

学生在具有航空服务专业领域必备的基础理论知识的基础上，学生还有自主学习和综合发展，因此，本专业安排了三门选修课：第一学期为茶艺服务；第二学期为咖啡制作；第三、四学期为鸡尾酒及饮品调制。所有选修课的学习时间根据学生对航空服务的认知时间而定，使学生在学好专业基本技能的基础上多一些对行业的了解。

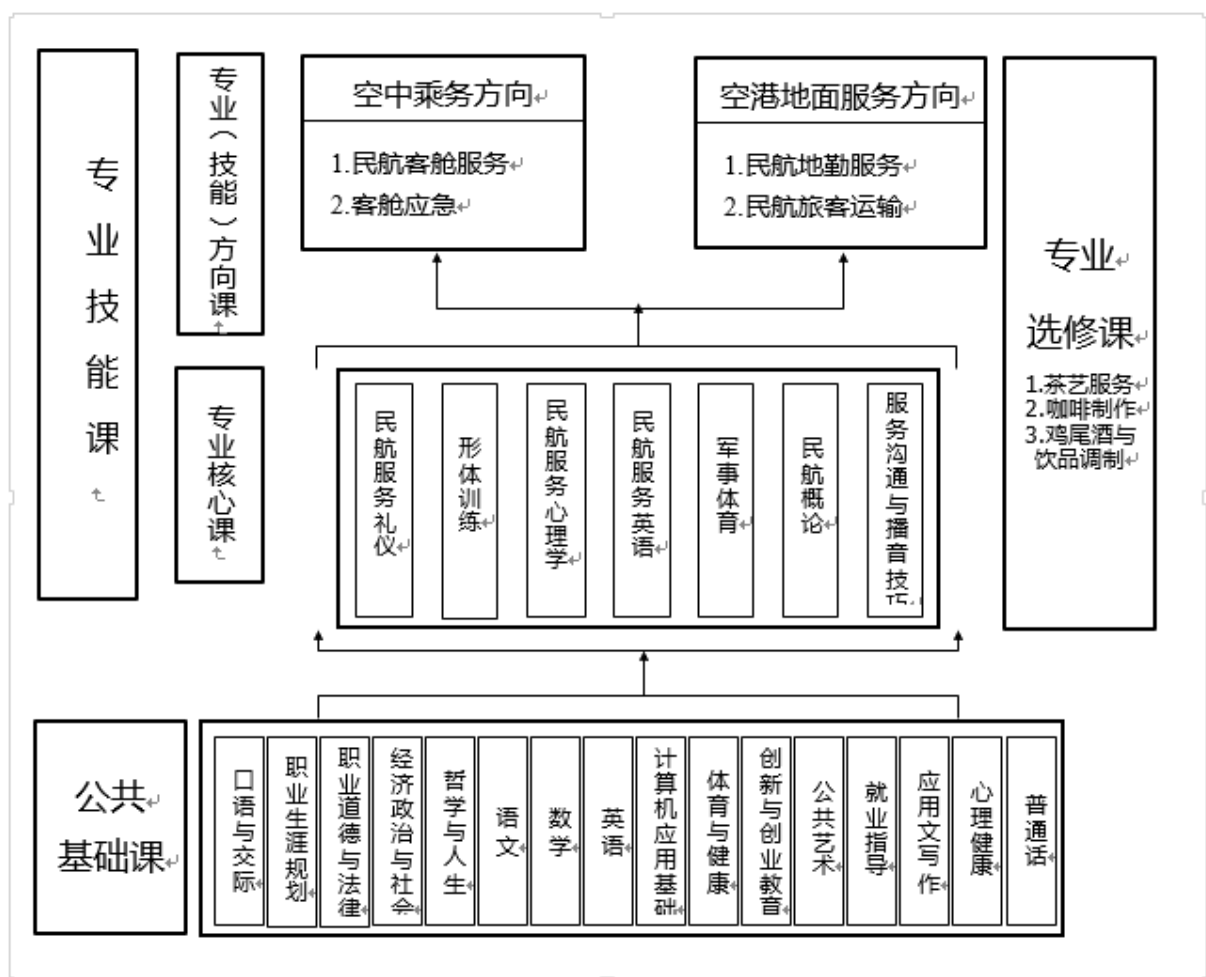
学生还应具有良好的职业道德和敬业精神及服务意识。因此，本专业安排了两门特色课程：学校传统文化教育、素质拓展训练。

三、课程体系结构

根据航空服务专业的职业能力标准，在“校企校订单培养”的人才培养模式下构建课程体系，将航空服务专业课程体系分为公共基础课、专业技能课、选修课三个部分，其中专业核心课程用于培养学生的基础能力，

专业方向课程根据行业需求，将学生从空中乘务、地面服务两个方向来培养学生的职业能力，学校选修课程是指为了学生发展的个性需求和发展所开设的课程。

表 3 课程结构示意图



四、教学安排

表 4 航空服务专业课程体系及教学计划表

课程类别		课程名称	总学时	各学期周数、学时分配					
				1	2	3	4	5	6
公共基础课		职业生涯规划	32	2	0	0	0		
		职业道德与法律	36	0	2	0	0		
		经济政治与社会	36	0	0	2	0		
		哲学与人生	36	0	0	0	2		
		就业指导	36	0	0	0	0	2	
		语文	246	3	3	3	3	2	
		数学	246	3	3	3	3	2	
		英语	246	3	3	3	3	2	
		计算机应用基础	68	2	2	0	0		
		体育与健康	70	1	1	0	0	2	
		公共艺术	16	1	0	0	0		
		普通话	34	1	1	0	0		
		创新与创业教育	36	0	0	1	1		
		心理健康	18	0	1	0	0		
		应用文写作	18	0	0	1	0		
		口语与交际	18	0	0	0	1		
		小计	1192 (36.7%)						
专业技能课	专业核心课	民航概论	136	4	4	0	0		
		民航服务礼仪	144	0	0	4	4		
		形体训练	136	4	4	0	0		
		民航服务心理学	68	2	2	0	0		
		体能训练	136	4	4	0	0		
		民航服务英语	72	0	0	2	2		
		服务沟通与播音技巧	108	0	0	3	3		

			小计	800（24.6%）						
	专 业 方 向 课	空中乘务方向	民航客舱服务	288	0	0	4	4	8	
			客舱应急	306	0	0	4	4	9	
			小计	594（18.3%）						
		空港地面服务方向	民航地勤服务	288	0	0	4	4	8	
			民航旅客运输	306	0	0	4	4	9	
			小计	594（18.3%）						
顶岗实习			540（16.7%）							
选 修 课	学校特色课		学校传统文化教育	4	集中学习两周					
			素质拓展课	56						
	其他选修课		茶艺服务	54	0	0	0	0	3	
			咖啡制作	54	0	0	0	0	3	
			鸡尾酒与饮品调制	54	0	0	0	0	3	
备注：1.其他选修课学生三选一，按照一门课程学时计入课程学时总数。										
2.学校特色课纳入总学时，安排在第一学期开展，为期两周。										

五、下一步思考

依据构建的课程体系，结合职业能力分析结果编写课程标准，计划如下：

序号	课程标准名称	责任人
1	《体能训练》	傅川
2	《民航服务概论》	宋林玥、周靓怡
3	《民航服务礼仪》	胡瑶、王欢
4	《形体训练》	甘倩
5	《民航服务心理学》	陈玲
6	《民航服务英语》	向阳
8	《服务沟通与播音技巧》	高荃
	《民航地勤服务》	彭毅
9	《民航旅客运输》	冯利、赵芯
10	《民航客舱服务》	罗一鸣、陈池
11	《客舱应急》	张秋杰

