

航空服务专业 人才培养方案

2023年9月

航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

航空服务 700402

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历

三、修业年限

3 年

四、职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	民航乘务员	1+X 民航空中服务（初级）	空中乘务
2	民航安检员	民航安检员（五级）	民航安全检查
3	民航客运员	1+X 民航旅客地面服务（初级）	空港地面服务
4	民航货运员	民航货物运输（初级）	

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握航空服务专业基础知识，具备从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等相关岗位工作技能，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，能够在航空服务一线岗位就

业并发展职业生涯的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和能力：

1、素质

(1)培养学生坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2)掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，了解民用航空产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

(3)培养国家安全意识，树立国家安全观，具备社会责任感和担当精神；

(4)培养学生敬业爱岗、精益求精的工匠精神。弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，树立劳动观念，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能；

(5)具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的安全意识、团队合作意识和客户服务意识。

(6)具有探究学习、终身学习能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(7)了解一般社交礼仪知识，并达到航空服务各个岗位对仪容、仪表和言谈举止的要求。

2、知识

(1)掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、英语等公共基础知识；

(2)掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力；

(3)掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；

(4)熟悉与航空服务专业相关的法律法规知识。

(5)了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。

(6)掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。

(7)了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。

(8)熟悉航空服务各个岗位的流程和要求。

(9)熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

3、能力

专业（技能）方向——空中乘务

(1)掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置。

(2)具备使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务能力。

(3)具备空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置能力。

专业（技能）方向——民航安全检查

(1)熟练识别和处置各种真伪乘机证件。

(2)熟悉对旅客人身进行仪器和手工检查的操作技能

(3)熟悉对各类物品进行仪器和手工检查，并处置违禁物品的操作技

能。

(4)熟练使用安全门、手探、爆炸物品探测仪及 X 射线机等设备。

专业（技能）方向——空港地面服务

(1)掌握离港和货物运输等系统的操作。

(2)熟悉国内、国际客票票面。

(3)熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作。

(4)掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。

(5)掌握不同机型配载平衡的方法。

(6)掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流程。

(7)掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课。

（一）公共基础课程

公共基础课程主要开设中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、国家安全教育、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程。课时数 1084 学时，占总学时的 33.54%。其任务是实施中等职业学校思想政治课程标准，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质、职业道德水平。推动中华优秀传统文化融入教育教学，加强革命文化和社会主义先进文化教育。深化体育、美育

教学改革，促进学生身心健康，提高学生审美和人文素养。加强科学文化素养培养，为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进终身学习。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和行业发展密切结合	36
2	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和行业发展密切结合	38
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和行业发展密切结合	38
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际的和行业发展密切结合	38
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	148
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容体现专业特色	114
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	188
10	历史	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	74
11	艺术	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	38
12	国家安全教育	强化国家安全意识，引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题，着力强化学生国家安全意识，丰富国家安全知识；要理解总体国家安全观，掌握国家安全基础知识。	18
13	劳动教育	弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学生崇尚劳动、尊重劳动。	58

（二）专业（技能）课

本着与人才培养目标相适应，突出应用性和实践性，注重学生职

业能力和职业精神培养的原则，专业主要开设民航概论、民航服务礼仪、化妆、民航服务心理学、形体训练、服务与沟通、商务运输、航空服务通用英语、民航法律法规(含安检行政法规)、民航播音、客舱服务（含客舱设备）（与空中乘务初中级 1+X 证书配套）、客舱安全与应急、航线地理、地面安检及实训（含违禁物品识别及处置）、民航旅客地面服务（与民航旅客地面服务初中级 1+X 证书配套）、危险品运输、医疗急救和民航客票销售等课程。专业（技能）课 1436 学时，占总学时数的 44.43%。

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航概论	了解民航业的发展历程，掌握民航业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国民航业的调控政策和最新发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	72
2	服务与沟通	能辨别有效的沟通方式；能通过分析、判断各类旅客和客户的心理特点，采用相应的服务技巧和沟通方式；能有效的管理情绪，解决民航服务中的冲突	76
3	民航服务礼仪	了解社交礼仪的基本常识；能理解并贯彻民航服务礼仪原则；能按民航各服务岗位的要求，规范自己的仪容仪表和言谈举止；能掌握宗教礼仪知识和少数民族礼仪知识，掌握主要客源国的涉外礼仪知识	72
4	化妆	掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰工程职业发型梳理；能按要求完成生活妆和空乘职业装的整体造型	38
5	形体训练	通过学习和训练，学生应对优美体态的有基本认识；在形体训练中掌握身体各部分的名称 能按民航服务岗位的要求，展现自己优美的体态；掌握形体训练的基本方法	152
6	民航法律法规(含安检行政法规)	符合实际工作任务中知识、能力、法律素质要求，涵盖民用航空相关法律法规，如：民用航空器法律制度、人员管理制度、机场管理制度、旅客运输合同制度及航空保险法律	76

		制度等	
7	民航服务心理学	了解乘客的行为和心理规律，掌握影响乘客决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质	38
8	商务运输	了解航空服务各个岗位的流程和要求；掌握禁运、限运行李的识别和一般处理的方法和手段；了解民航旅客运输的基础知识和相关法律法规	76
9	航空服务英语	掌握常见航空服务英语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语	76

2.专业（技能）方向课

（1）空中乘务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客舱服务(含客舱设备)(1+X证书)	了解客舱布局；了解客舱乘务员的基本岗位职责；熟练操作机上服务设施；熟练的按服务程序进行机上旅客服务；掌握特殊旅客服务特点进行针对性的服务；掌握正常情况下开启、关闭舱门的技能	114
2	客舱安全与应急	掌握飞行前应急设备的检查、使用方法和注意事项；掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序；掌握客舱火警处置程序和方法 掌握客舱释压处置程序和方法；掌握陆地、水上应急撤离程序；掌握危险品处置程序	76
3	医疗急救	掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技能	38
4	航线地理	掌握中国地理位置、体形特征和区位优势，世界海陆分布及各大洲的自然和人文地理概况；掌握国内、国际主要航线所经城市和地区的地理概况，风土人情和旅游资源等；能介绍航线途经地的地理概况，并能应对执行航班时乘客的问询	76

（2）民航安全检查

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	地面安检及实训(含违禁物品识别及处置)	熟悉民航安全检查中违禁物品识别与处置的要求和方法，能准确识别各类常见违禁物品；能根据有关规定，正确处理各类常见违禁物品 能	76

		处置危险品、违禁品；能看懂危险品的国际通用标识；看懂常建伟精品的英文品名；能对可疑邮件、货物进行处理；能查验相关货物运输单证；能识别、处理各类危险品证明	
2	民航危险品运输	掌握危险品的分类和行李运输中关于危险品限制的相关规定；了解危险品包装材料的类型的要求，熟练掌握危险品标记和标签使用规则 会填写危险品申报单和收运核查单；掌握危险品装卸规定，能对危险品进行分类储存；熟练掌握《危险品运输规则》的使用	76

(3) 民航空港地面服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	民航旅客地面服务 (1+X 证书)	能掌握国内和国际客票的基本知识；会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座记录信息；能正确识别国内和国际旅行证件，能正确阅读旅游信息，会查阅 TIM 资料；能正确办理国内及国际旅客的乘机手续；能正确处理旅客的行李；能进行心理不正常的处理；能为旅客提供抵离港服务会拍发客运的业务电报	152
2	民航货物运输	掌握空运货物进出港（口）的基本操作流程能根据托运输正确填制航空货运单；能掌握运输文件要求；掌握包装要求；会制作和粘挂标签标记；掌握空运货物代运知识与要求；掌握货物装机与卸货基本要求；掌握中转货物的处理要求；能掌握特种货物运输要求；能对到达货物和文件进行交接；能进行不正常运输查询会进行货物赔偿处理；会进行货物运输变更的处理；掌握邮件运输基本要求；了解包机包舱的运输规定；了解航空快递的一般操作流程	76
3	民航客票销售	掌握民航客票处理的业务操作能力，包括有航班信息查询，旅客订座记录的处理，异常票务的处理。课程的学习以中国航信网络有限公司开发的民航计算机订座系统的操作为主，课程围绕该系统展开，学习内容和工作内容一致。	76

3.综合实训

学生在校内或校外实训基地完成综合实习，实习时间可集中也可分散在各学期进行。通过民航乘务员、民航客运员、民航安检员实践工作及岗位工作任务的完成，达到对学生训练专业技能，培养吃苦耐

劳的敬业精神，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

结合实习实训强化劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导
学生崇尚劳动、尊重劳动。

4.选修课

推动中华优秀传统文化融入教育教学，提高学生人文素养。

根据专业人才培养需求，开设音乐、中国旅游文化、影视欣赏、茶艺等人文素养方面的选修课程，开设关于国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、管理等科学素养方面的专题讲座（活动），注重拓宽学生的知识结构和培养学生的职业素养，课时数 152 学时，占总学时数的 4.7%。

5.顶岗实习

在民航乘务员、民航客运员、民航安检员工作为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会奠定基础。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

教学时间安排针对三年制中职学生。在三年的学习过程中对学生的基础能力、专业技能、综合实践能力、职业素养进行培养。第一学期学习公共基础课和专业核心课，主要进行岗位基本技能训练，第二、三、四、五学期学习专业技能课，主要进行岗位专业技能训练，第六学期是顶岗实习，主要进行岗位职业能力训练，素质类课程贯穿教学

的始终，主要培养学生的职业素养。

（二）专业教学环节时间分配表（单位周）

学期	军训 (入学教育)	专业 实训	顶岗 实习	毕业 教育	考试	教学 周数	总周数
第一学期	1				1	18	20
第二学期					1	19	20
第三学期					1	19	20
第四学期					1	19	20
第五学期					1	19	20
第六学期			19	1			20
合计	1		19	1	5	94	120

（三）教学要求

本专业教学总学时数 3232 学时，其中：公共基础课 1084 学时，占总学时数的 33.54%，专业（技能）课 1436 学时，占总学时数的 44.43%，顶岗实习 600 学时，占总学时数的 18.56%，选修课 152 学时，占总学时数的 4.7%，总平均周课时 28 学时。

本专业一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分 179。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 个学分，共 5 学分。

1.公共基础课

公共基础课学时约占总学时的 1/3，开设的课程有中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、国家安全教育、语文（职业模块）、数学、英语、信息技术、体育与健康、艺术、历史、心理健康、劳动教育等课程，课时数 1084 学时，占总

共 基 础 课		义												
	2	心理健康与职业 生涯	38	2	38			2					○	
	3	哲学与人生	38	2	38			2					○	
	4	职业道德与法治	38	2	38				2				○	
	5	语文	148	8	148		4	4				※(1)	○(2)	
	6	数学	148	8	148		4	4				※(1)	○(2)	
	7	英语	148	8	148		4	4				※(2)	○(1)	
	8	历史	74	4	74		2	2						
	9	体育与健康	188	10	188		2	2	2	2	2			○
	10	信息技术	114	8	38	76		4	2					○
	11	艺术	38	2	38					2				
	12	国家安全教育	18	1	18		1							
	13	劳动教育	58	1	18	40	1							○
		小计	1084	58	968	116	20	22	6	6	2	0		
专 业 核 心 课	1	民航概论	72	4	72		4					※(1)		
	2	民航服务礼仪	72	4	20	52	4						○	
	3	化妆	38	2		38		2					○	
	4	民航服务心理学	38	2	38				2				○	
	5	形体训练	152	9		152		2	2	2	2			○
	6	服务与沟通	76	4	50	26				4				○
	7	航空服务通用英 语	76	4	76				4					○
	8	民航法律法规(含 安检行政法规)	76	4	40	36				4				○
	9	商务运输	76	4	76						4		※(3)	
		小计	676	37	372	304	8	4	8	10	6	0		
专 业 课 程 （ 技 能 ）	1	民航播音	76	4	20	56			4			※(2)		
	2	客舱服务(含客舱 设备)(1+X证书)	114	7	38	76			4	2		※(3)	○(4)	
	3	客舱安全与应急	76	4	30	46				4		※(4)		
	4	航线地理	76	4	76						4	※(2)		
	5	地面安检及实训 (含违禁物品识 别及处置)	76	4	36	40			4					○
	6	危险品运输	76	4	30	46					4	※(3)		
	7	民航旅客地面服 务(1+X证书)	152	9	76	76				4	4	※(4)	○(5)	
	8	医疗急救	38	2	18	20					2	※(5)		
	9	民航客票	76	4	40	36					4	※(5)		
		小计	760	42	364	396	0	0	12	10	18	0		
选 修	1	茶艺	38	2		38		2					○	

课	2	中国旅游文化	38	2	38				2					○
	3	音乐	38	2		38				2				○
	4	影视欣赏	38	2		38					2			○
	小计		152	8	38	114	0	2	2	2	2	2	0	
顶岗实习		600	36		600							20周		
合计		3204	179	1688	1516	28	28	28	28	28	28	30		

八、实施保障

（一）师资队伍

为满足航空服务专业人才培养的需要，本专业必须要形成一支“双师型”比例高、学历达标、职称结构合理、年龄层次呈梯队结构的、专兼职结合的稳定的师资队伍。

本专业需配备 10 名专业教师:

1. 专业带头人的基本要求及配备

本专业配备 1 名专业带头人。专业带头人需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、人文素养厚实，实践教学能力突出，对航空服务专业课程有较为全面的理解，具备课程开发和教学组织设计能力、教学研究能力、实训基地建设的能力，成为引领专业发展方向的领军人物。

2. 骨干教师的基本要求及配备

本专业配备 2 名骨干教师。骨干教师需具备本专业本科及以上学历，并具有中等职业学校教师资格证书和职业资格证书；专业理论扎实、教学实践能力突出，对本专业课程有较为全面的理解，能参与教学研究、教材修订、教学示范等工作。

3. 兼职教师基本要求及配备

本专业配备 2 名兼职教师。兼职教师应是具备本专业中级及以上职业资格证书的技术人员和能工巧匠；具备一定理论基础、丰富实践经验和良好职业道德，能承担实践教学指导，能参与教学改革、课程开发、项目研究等工作。

4. 双师型教师的基本要求及配备

本专业“双师型”教师的配备率应达到 85%。“双师型”教师应具备教师资格证和本专业的职称或相关职业资格；既能承担学生的课堂理论教学，又能指导学生实训操作，让学生在“做中学，学中做”相结合；能够编写相关的教学实训一体化教材。以满足课程教学与技能训练“教、学、做”一体化的需要。

（二）教学设施

根据技能型人才培养的需要，加强实习实训场地及设备设施建设，根据专业岗位能力需要，通过校企合作共建校内实训基地，以满足学生实训要求。

1、校内实训实习室

校内实训实习场所能够支持本专业技能课“理实一体化”教学需要，主要工具和设施设备的名称及数量见下表。

序号	实训室名称		主要工具和设施设备	
			名称	数量（台/套）
1	安全检查专业（技能）方向实训装备	CBT 实训室	多媒体教学系统	1
		旅客安全检 查实训室	多媒体教学系统	1
			居民身份证识别器	
			X 射线检测仪	
			开箱（包）台	
			手持金属探测器	

2	空中乘务专业（技能）方向实训装备	CBT 实训室	多媒体教学系统		1
			空乘模拟实训教学软件		1
		模拟客舱实训室	A320 飞机客舱服务训练模拟仓	功能性厨房	依据机型
				功能性洗手间	
				功能乘务员座椅（含功能乘务员安全带）	
				乘务员控制面板	
				功能头等舱、经济舱旅客座椅（含功能旅客安全带）	
				餐车	
				水车	
				餐盘	
			客舱应急设备	手提式氧气瓶/氧气面罩（模拟件）	
				防烟面罩	
				成人/婴儿救生衣（功能模拟件）	
				安全演示用安全带	
				麦克风（模拟件）	
		机上应急医疗箱			
		心肺复苏模拟人			
形体训练实训室	多媒体教学系统		1		
	把杆		若干		
	全身镜		若干		
3	教学录播辅助设备	录播主机	1		
		教师特写球机	1		
		学生全景摄像机	1		
		阵列麦	1		
		录播平板	1		
		86 寸一体机	1		
		OPS	1		

2、校外实训基地

校外实习基地应坚持长期规划建设的原则，选择专业上有能工巧匠，具备较强的指导力量的行业龙头企事业单位能够满足中等职业学校教学改革及新型人才培养模式要求能完成客舱服务、民航安全检查、民航旅客运输、民航货物运输等岗位群核心技能的训练，承担学校综

合实习和顶岗实习。

（三）教学资源

开发校本教材、PPT 课件、微课、积件、教学单元设计等教学资源，开发专业平台及课程平台。

（四）教学方法

实施“项目主导、任务驱动”的教学模式，在教学中体现“以学生为主体、以教师为主导”的教学理念，通过导入具体的任务，采用小组工作的方式，教师引导学生制定计划，教学过程中体现教师活动及学生活动，要求体现学生参与教学的主体作用，设计师生互动的教学活动，学生活动安排具体，可操作性强，提高学生的参与度，充分调动学生的学习热情，学生在教师的引导下完分工合作完成整个项目，在完成任务的过程中培养学生分析问题、解决问题的能力，在教学过程中融做、学、教为一体，以职业活动为导向，以培养学生能力为核心，学生通过完成完整的教学项目获得相关知识和能力，并提高素质。

运用课程平台、手机课堂互动教学系统、数字化资源等信息化手段使信息技术与教育教学有机融合，体现学生的主体性，让每个学生主动参与教学，为师生交流提供了信息化平台，实现线上线下互动学习，提高教学效率，改变教学模式，推进学校教学的信息化发展。

（五）教学评价

1.公共基础课

公共基础课的评价包括平时成绩和期末考试。

平时成绩占期末总成绩的 50%，考核内容主要包括课堂出勤情况、

作业完成情况、课堂表现、阶段测试等。

期末考试成绩占期末总成绩的 50%，采用“闭卷笔试”、“开卷笔试”等方式进行。

2. 专业课

专业课的评价模式包括：过程性评价、结果性评价、技能竞赛等多种考核方式。每门课程评价根据课程的不同特点，采用其中一种或多种考核方式相合的形式进行。

(1)过程性评价：每个项目完成后，由学生自评、小组互评、教师评价的多元化主体共同对学生进行评价，由职业素养、专业知识、专业技能的多元化内容对学生进行综合评价，其中职业素养 30%、专业知识 20%、专业技能 50%。过程性评价占 70%。

(2)结果性评价：结果性评价占 30%。

3. 实习或实训

考核应以实际操作考核为主，将过程考核与结果考核相结合、个人考核与小组考核相结合、企业考核与学校考核相结合、自评与互评相结合，主要考核学生的实际操作能力、在实践活动中的主动性、创新性、协调能力和沟通能力。学校根据综合考评结果，以优秀、良好、中等、合格、不合格给出实习或实训成绩。

4. 选修课

考核内容主要包括平时成绩和期末考试成绩。平时成绩占总成绩的 50%，期末考试成绩占总成绩的 50%。

5. 顶岗实习

学生顶岗实习成绩评定实行由企业为主、学校为辅的校企双方考核方式。企业指导教师对学生进行实习效果及学生在岗位的综合表现进行考核，学校指导教师对学生的实习报告、实习日记或周记等进行考核。企业成绩占总成绩的 70%，学校成绩占总成绩的 30%。

（六）质量管理

1. 四方参与的保障体系

为了使培养的学生能符合社会需要，满足航空服务专业发展的要求，就必须对人才培养过程和质量进行全过程的有效监督与评价，以确保人才培养的高质量。

（1）教育行政主管部门监督与检查

教育行政主管部门对学校的办学规模、培养目标、培养规格、教学质量、社会效益等方面进行监督检查，并对学校的人才培养方案、专业建设、课程建设、实训基地建设、师资队伍建设、人才培养质量等方面提出改进意见和建议，促进学校的内涵建设。

（2）企业用人单位参与评价

企业用人单位参与评价是落实校企合作、工学结合的根本途径，是学校提高人才培养质量的可靠保证。积极推行学校与企业的亲密合作，使用人单位成为学校人才培养质量评价的有机组成部分。

①毕业生跟踪调查

通过对毕业生实际能力和工作表现的跟踪调查，主动了解收集用人单位对毕业生的评价以及社会对人才培养的意见和建议，为学校人才培养质量的提高提供依据。

②顶岗实习考核

强调学生顶岗实习与企业生产项目相结合，根据实际生产岗位需要进行学生的顶岗实习教学。在企业技术人员的指导下，与学校教师配合开展毕业实习，校企共同制定《顶岗实习管理办法》、《顶岗实习考核与评价制度》，由校企双方共同负责实习学生的管理，加强对顶岗实习学生的过程管理，切实提高学生的顶岗实习效果。顶岗实习考核由校企双方共同进行。

③成立校企合作专业建设指导委员会

为使校企合作深入开展，聘请行业企业专家、技术人员和能工巧匠为专业建设指导委员会成员，定期召开会议，研讨人才培养方案的制定、课程改革、教学模式改革、实训基地建设、师资培训等方面的工作。

④企业专家监督检查

聘请企业专家及能工巧匠结合岗位标准对人才培养方案、课程标准、教材建设、教学模式及评价模式、实训基地建设、师资队伍建设等各环节进行监督检查，并给出改进意见和建议。

(3) 学校与相关部门相配合

学校与相关部门相配合，使学生在获得学历证书的同时，能够取得国家职业资格证书。

2. 三层管理的保障体系

(1) 保障措施

①组织保障

建立由学校、教务科和教育研究室、专业科三级质量监控与保障体系。

②制度保障

为使各项教学管理工作制度化、规范化，以保证教学工作的有序进行与教学质量的不断提高，建立《教学督导工作实施办法》、《教学管理工作规范》、《教师工作考核办法》等一套管理体系，使教学活动有章可循，规范有序。

③经费保障

为促进学校教学质量不断提高，学校在教学建设、课程建设、师资队伍建设、实训基地建设等方面给予及时足额拨款。

（2）教学质量监控体系

①人才培养目标监控

中职教育的培养目标是培养德智体美全面发展，适应生产、建设、管理、服务第一线需要的技能型人才。学校、教务科要在这一总目标下，由各专业科具体规定本专业的培养目标和培养规格，且通过人才需求调研和毕业生跟踪调查等方式强化学生职业能力的培养。

②人才培养方案监控

各专业人才培养方案是组织和实施人才培养工作的纲领性文件，也是开展教学工作和对教学工作进行监控与评估的主要依据。

③日常教学管理监控

在教务科统一安排下，专业科会同教务科共同对教学过程和教师的教学纪律进行定期和不定期的检查和督导，以保证教学秩序的稳定。

检查可采取听课、检查任课教师的教学资料、召开学生座谈会、对学生进行问卷调查等形式进行。教务科和各专业科每学期安排三次集中教学检查，规范教学常规。

④建立教务例会制度

由教务科协助主管校长定期和不定期召开教务例会，专业科科长参加。通过教务例会，了解专业科教学情况，研究和处理教学计划执行中出现的各种问题，布置教学工作任务。

⑤及时研究解决教学过程中出现的问题

专业科要在每学期初制定出工作计划。专业科定期召开任课教师会议，及时掌握教学过程情况，总结教学工作和教学管理工作经验，组织集体备课、观摩教学、开展教学研究，了解教师教学进展情况并进行教学检查。

（3）教学过程监控

教学过程监控主要通过听课、教学检查、教学督导、学生评教、教学评价等实现监控的目的。

①听课评价

听课评价主要包括各级领导听课、教务科督导组听课、专业科相同相近课程老师互相听课、观摩教学（示范课）听课，对新教师听课等，掌握教师教学基本情况，由学校、教务科、专业科共同对教学情况进行检查监督，及时做好指导和交流，提出针对性意见和建议。

②教学检查

从期初到期末，学校、教务科安排不少于 3 次的集中教学检查，

主要检查各专业科和教师是否按照人才培养方案、课程标准、授课计划等组织上课、备课、命题阅卷、考试质量分析等。

③学生评教

每学期期中、期末，以专业为单位，选取部分学生和学生干部，举行学期座谈会，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映本专业的教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使专业的管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

④教学评价制度

科学的教学质量评价体系是检验人才培养方案实施效果和修订人才培养方案的有效途径。本专业采取如下措施以保证教学评价的运行：

- a.建立由企业和学校共同参与的教学质量评价运行机制；
- b.建立学生综合素质的评价制度，并建立学生自评、互评和教师评价、企业评价、社会评价相结合的综合评价体系；
- c.建立毕业生跟踪调查制度，完善企业对毕业生满意度调查、学生和家长对学校的满意度调查运行机制；
- d.专业指导委员会负责对来自企业、家长、毕业生的质量评价结果进行分析，对人才培养方案进行整改与完善并用于新一轮人才培养过程。

九、毕业要求

1. 学业要求

通过3年的学习，修完人才培养方案所规定的全部课程，成绩全

部合格,达到本专业人才培养目标和培养规格的要求,取得毕业资格。

2. 取证要求

实施“双证书制”教育,学生在取得学历证书的同时,需要获得相关职业资格证书。

3. 其他要求

参加半年的顶岗实习并考核合格,实习报告合格。