



# 航空服务专业 人才培养方案 (2024年6月修订)

福建省龙岩市农业学校

FUJIAN LONGYAN AGRICULTURAL SCHOOL

# 目 录

航空服务专业人才培养方案 .....	错误! 未定义书签。
一、专业名称及代码 .....	- 3 -
二、入学要求 .....	- 3 -
三、修业年限 .....	- 3 -
四、职业面向 .....	- 3 -
五、培养目标与培养规格 .....	- 3 -
六、课程设置及学时要求 .....	- 5 -
七、教学进程总体安排 .....	- 5 -
八、实施保障 .....	- 5 -
九、毕业要求 .....	- 18 -
十、说明 .....	- 19 -

# 航空服务专业人才培养方案（2024）

## 一、专业名称及代码

专业名称：航空服务

专业代码：700402

专业大类：交通运输大类

## 二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者

## 三、修业年限

全日制三年

## 四、职业面向

面向民航地勤、民航客运员、酒店服务等职业。

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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业技能等级 证书举例
交通运输大类 (70)	航空运输类 (7004)	航空服务 (700402)	空港地面服务 星级酒店	民航客运员 民航地勤 机场贵宾厅、中转 柜台服务员 民航模拟机培训 中心工作人员 酒店服务或管理 人员	民航旅客地面 服务等

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业落实立德树人根本任务，注重学生德智体美劳全面发展，培养具有良好的职业品质和劳动素养，熟悉航空服务业务，能够熟练掌握所学专业技能，具有一定的外语水平、团结协作能力和灵活应变能力，能为顾客提供优质服务、适应民用航空事业需求与发展的空港地面服务、酒店服务等相关领域的初中级技能型应用人才。

## **(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. 思想政治素质要求**

(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度, 在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下, 践行社会主义核心价值观, 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 具有良好的道德品质和职业信誉, 爱岗敬业、遵纪守法。

(3) 具有创新精神和服务意识。

(4) 树立遵纪守法、遵章守纪的法制观念。

(5) 树立诚信意识和责任意识, 有良好的社会责任感和使命感。

(6) 具有民航从业人员所必需的职业道德素质、文化素质、能力素质等。

(7) 具有良好的心理素质、服务意识和承担专业工作的身心条件。

### **2. 知识要求**

(1) 对民航行业及运营有整体的认识

(2) 掌握航空服务的基本理论和知识

(3) 熟悉航空法、运输规则等法律法规

(4) 掌握地面对客服务流程

(5) 掌握酒店服务及相关专业知识

(6) 掌握基础英语知识

### **3. 能力要求**

(1) 具有人际交往与团队协作能力。

(2) 具备获取信息, 继续学习和适应职业变化的能力。

(3) 具有熟练使用中转航延旅客住宿服务及问询服务的能力;

(5) 具有按工作流程和服务程序进行地面服务的能力;

(6) 具有在工作中与外籍旅客口语交流的能力;

(7) 具有按照服务岗位的仪容仪表和言谈举止的要求服务旅客的能力;

(8) 具有信息技术应用、安全防护和质量管理等能力;

(9) 具有终身学习和可持续发展的能力。

#### 4. 主要接续专业

接续高职专科专业：民航运输服务、民航安全技术管理、空中乘务、民航空中安全保卫、机场运行服务与管理等（空中乘务、航空服务、民航商务、高铁动车服务、酒店服务与管理、旅游服务与管理）

## 六、课程设置及学时要求

本专业的课程主要分为公共基础课程和专业课程两类。

公共基础课必修课包括思想政治、语文、历史、数学、英语、计算机应用基础、体育与健康、艺术、劳动教育等;

公共基础课选修课包括职业素养、中华优秀传统文化;

专业课程包括专业基础课和专业核心课:

**专业基础课程：**旅游概论、导游基础知识、模拟导游、前厅服务与管理、客房服务与管理、餐饮服务与管理、形体礼仪、中国旅游地理。

**专业核心课程：**民航概论、民航服务心理学、民航安全与应急处理、航空服务通用英语、航空服务礼仪、旅游服务沟通技巧、口语表达与播音主持、饮食营养与卫生。

**拓展课程：**职业形象设计、会务接待、席间服务、茶艺服务、食品安全。

专业技能课设置紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养，依据专业建设设置专业课程，实现校企深度融合。专业实习采用工学交替，分段进行，含企业教学实践、顶岗实习等多种形式，实现专业课程与职业岗位对接与融合。结合实习实训强化劳动教育，明确劳动教育时间，弘扬劳动精神、劳模精神，教育引导学生在崇尚劳动、尊重劳动。同时组织开展劳动实践、志愿服务及其他社会公益活动。

实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内教学实习、企业教学实践、顶岗

实习等多种形式。

**实习实训环节：**在机场贵宾厅、中转柜台、民航模拟机培训中心、航空公司地面服务部门、民航酒管旗下企业等单位进行实习实训。

### （一）公共基础课程

#### 1. 公共基础必修课

序号	课程名称	主要教学内容和教学要求	基本学时
1	中国特色社会主义思想	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，培育学生的思想政治学科核心素养。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中	40
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（2020年版）》开设，培育学生的思想政治学科核心素养。基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	40
3	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，培育学生的思想政治学科核心素养。阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	40
4	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，培育学生的思想政治学科核心素养。着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	40
5	语文	依据《中等职业学校语文教学课程标准（2020年版）》开设，培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力、审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识和技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。	200

6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准（2020年版）》开设，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。在学习数学知识和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。	160
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准（2020年版）》开设，明确新课标赋予教师教育教学方向上的新任务，即立德树人，发展英语学科核心素养，保证学业质量，突出英语学科的工具性和人文性的课程性质，从职场的语言沟通，思维感知差异，跨文化理解，自主学习四个维度帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力	160
8	信息技术	依据《中等职业学校学业水平考试计算机应用基础考试大纲》开设，通过学习计算机的应用基础知识，使学生掌握计算机操作的基本技能、办公软件应用、因特网应用、编程基础、多媒体软件应用、人工智能以及利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息等等；具有文字录入编辑排版能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为运用计算机学习专业课程和以后工作奠定基础。	120
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）》开设，落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和特长，使学生养成终生体育锻炼的习惯，形成健康的行为和生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	160
10	公共艺术 (音乐或美术)	根据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，坚持落实立德树人根本任务，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。其中，音乐鉴赏与实践部分是以培养学的音乐审美和实践能力，提升其音乐品位为目的的音乐活动。学生通过聆听中外经典音乐作品，参与音乐实践活动，学习有关知识和技能，认识音乐的基本功能与作用，获得精神愉悦，提高审美情趣和音乐实践能力。美术鉴赏与实践部分是以培养学生的美术审美和实践能力，提升其美术品位为目的的美术活动。学生通过观察、体验、赏析、评判等活动，学习美术知识和技能，提高审美情趣和美术实践能力。	40
11	历史 (中国历史) (世界历史)	依据《中等职业学校历史课程标准(2020版)》开设，以唯物史观为指导，落实立德树人的根本任务，引导学生通过历史课程学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，能运用唯物史观的基本观点认识并说明史事，将史事置于特定的时空环境下分析，能搜集、辨析并运用史料，对史事进行理性分析和科学评判，形成	80

		正确的历史观、国家观、民族观、文化观，树立社会主义核心价值观，养成正确的世界观、人生观、价值观。课程主要包括中国历史和世界历史，拓展了职业教育与社会发展，以及历史上的著名工匠。倡导多元化的教学方式，鼓励学生探究学习和合作学习，发挥学生学习的积极性、主动性和创造性。	
--	--	--	--

## 2. 公共基础限定选修课

序号	课程名称	主要教学内容和教学要求	参考学时
1	中华优秀传统文化	依据《中等职业学校中华优秀传统文化课程标准》开设，帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操；帮助他们理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，以便帮助他们掌握多种认识方法，这在影响他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯方面，有所裨益。	80
2	劳动教育	以培养劳动观念、指导劳动实践、提升劳动能力为基本理念，以培养学生适应当代社会需要的核心素养和现代职场需要的核心能力为具体要求，以日常生活劳动、服务劳动、生产劳动能力的培养为教学目标。主要内容包 括：劳动观念与劳动教育、劳动科学常识、劳动法规与 劳动权益、劳动素养修炼与提升等理论知识。采取分场 景的劳动实践指导（学校、家庭、社会、职场）方式，介绍有关通用劳动技能和职业素养的内化训练方法，旨 在引导新时代学生坚定树立马克思主义劳动观，正确认 识劳动的现象与本质，正确理解劳动与社会的关系，正 确认识与处理中国特色劳动关系，真正懂得劳动创造价 值，劳动关乎幸福人生的道理。	40
3	安全教育	安全教育课程旨在培养学生应对日常生活和职场中各种安全挑战的能力。课程覆盖从基本安全知识、网络安全、到自然灾害应对技能等多个方面，强调不仅理解安全的重要性，更要通过实际操作提升学生的安全防护和应急处理能力。通过融合理论知识与实践操作，本课程致力于让学生树立科学的安全观，增强自我保护意识，为学生的未来生活和职场提供必要的安全技能和知识。	40

## (二) 专业基础和核心课程模块

序号	课程名称	主要教学内容和教学要求	参考学时
1	民航安全管理与应急处置	<p><b>主要教学内容:</b> 民航安全管理概述(民用航空运输系统/民航安全规章/民航安全管理基本理论/民航安全管理体系)、民航应急管理(概述/民航应急管理体制机制建设/民航应急法制建设/民航应急预案建设/应急保障建设)、公共航空运输安全管理与应急处置(概述/航空公司安全管理/航空公司突发事件应急处置)、民用机场安全管理与应急处置(机场运行管理概述/机场安全管理/机场典型事件应急处置)、空中交通服务安全管理与应急处置(概述/民航空中交通服务的安全管理/民航空中交通服务的应急处置)、航空器维修安全与应急处置(概述/航空器维修安全/航空器维修应急处置)、航空安保管理与应急处置(航空安保概述/航空安保法律法规体系/航空安保管理/航空安保应急处置)、航空油料安全管理(概述/航空油料单位的安全运行管理/典型事件应急处置)、持续安全与民航强国(持续安全的内涵与意义/践行持续安全/民航强国的内涵与意义/建设民航强国)</p>	40
2	民航服务礼仪	<p><b>主要教学内容:</b> 内容分理论篇和实训篇。理论篇包括民航服务礼仪概述、民航服务人员职业素养、民航商务礼仪、民航接待服务礼仪、涉外礼仪、沟通技巧。实训篇包含微笑与服务意识、职业形象塑造、仪态训练、情景模拟训练、沟通技巧训练。</p> <p><b>教学要求:</b> 在理实一体化教学模式中采用演示法、示范法、项目教学法、任务驱动法等。实施教师评价、学生评价、社会评价相结合的多元主体评价,坚持按形成性评价40%和终结性评价60%的权重进行评价,坚持定性与定量相结合的方式进行评价。</p>	80
3	民航旅客服务心理学	<p><b>主要教学内容:</b> 包括民航服务心理学概论、民航服务中旅客心理(旅客的知觉、旅客的需要、旅客的个性特征、旅客的态度、旅客的情绪情感、特殊旅客团体旅客心理极其服务)、民航服务中的货主心理、民航服务人员的心理(民航服务人员的态度极其培养、民航服务人员的情绪和意志品质培养、民航服务人员的个性特征培养、民航的压力及其调试、民航服务人员与旅客或货主的沟通、民航服务人员的群体心理、民航服务组织的企业文化)、民航服务中的特殊心理学问题(航班延误与取消时旅客的心理及服务、旅客的投诉心理及服务、民航服务中的突发事件及处理、民航服务过程中的心理服务等)。</p> <p><b>教学要求:</b> 通过讲授民航服务心理学,要求学生掌握服务心理学的基本理论、研究方法以及心理过程和个性等基本知识,在讲授服务心理学的基本理论和主要内容的同时,要求学生进一步掌握相关的实验依据,理解心理实验的具体操作方法和基本实验程序。使学生既具备扎实的心理理论功底,又具备良好的心理实验能力。</p>	40
4	航空服务通用英语	<p><b>主要教学内容:</b> 内容涉及电话订票、问询、办理登机手续、安全检查、海关、购物、空中乘务以及航空货物运输等内容。</p> <p><b>教学要求:</b> 紧密结合民航服务的工作以及民航服务一线员工所需用的英语和为国际乘客服务的实际,根据民航服务不同岗位对员工英语的要求,有针对性学习工作中使用频率较高的常用语、专业术语和内容采用情景、任务驱动等符合职业教育教学引进课堂,在理实一体化教</p>	80

		学模式中采用项目教学法、任务驱动法等。实施教师评价、学生评价、社会评价相结合的多元主体评价。	
5	民航概论	构建对民用航空领域的广泛认识，包括但不限于航空历史、航空公司运营、机场管理、航空法规、飞行原理、飞机结构与设计、航空器维护、空中交通管理、航空安全、航班调度以及航空经济学等内容。	40
6	沟通技巧	了解非言语沟通的基本要素，有效的口头与书面表达技巧，情绪管理与调节，以及跨文化沟通的要点。重点培养学生在团队协作、公共演说、谈判协商等场合中的实际应用能力。要求学生能在实际情境中灵活运用所学知识，通过模拟演练、案例分析和小组讨论等多种互动式教学方法，提高其解决复杂沟通问题的实际技能，确保学生能在职场及日常生活中有效沟通，促进人际关系和谐与个人职业发展。	80
7	模拟导游	掌握地陪、全陪导游的基本工作程序，掌握不同类型景观的特征和讲解技巧、方法，熟悉接待过程中游、行、住、购、食、娱、旅途服务、突发事件应对各环节服务的实施步骤，为实地导游夯实基础，形成熟练进行标准化讲解的能力	80
8	旅游概论	了解旅游业的发展历程，掌握旅游业性质、构成、特点、意义和作用，了解世界、我国旅游业的调控政策和最新旅游发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策	160
9	导游基础知识	了解中国历史，旅游地理、民族风俗、古代建筑、古代园林、宗教文化、饮食文化、文学艺术、风物特产相关的基本知识，提升学生在讲解和对课表达中的文化内涵；掌握对文学艺术、古代建筑、古代园林的基本赏析能力；能运用相关知识进行讲解，能帮助游客在旅游活动中了解和尊重当地民俗和宗教	80
10	中国旅游地理	了解国内主要旅游的地分区知识；国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；国内著名旅游资源、旅游线路等内容。了解国内主要旅游的地分区知识；能简介国内主要旅游地概况及当地主要旅游资源特色；掌握国内著名旅游资源、旅游线路介绍技能，能够为游客推荐跨地区旅游线路产品。	40
11	餐饮服务与管理	了解现代酒店餐饮管理与服务的基本理念和基本知识；酒店餐厅运行与管理的基本程序和方法；酒水及宴会服务技巧。使学生掌握现代酒店餐饮管理与服务的基本理念和基本知识，熟悉酒店餐厅运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的餐饮、酒水及宴会服务技能，热爱并	80

		胜任酒店餐饮部门的服务与管理工作。	
12	客房服务与管理	掌握饭店客房服务与管理的基础理论和基本知识,熟悉饭店客房部运转与管理的基本程序和方法,具有熟练的清洁保养和对客服务技能,热爱并能胜任饭店客房服务与管理工作,达到客房服务中级工的水平。	80
13	前厅服务与管理	使学生全面熟练掌握饭店前厅从业人员应具备的基础知识、技能以及一定的前厅管理知识;熟悉饭店前厅部运作的基本程序,了解前厅人力资源调配和质量控制的基本方法,具备熟练的对客服务能力。能创造适合分为,着重培养学生的服务意识和职业素养,对学生综合职业能力和创新能力的形成能起到重要作用。	80
14	形体训练	掌握形体训练基本方法,培养学生对美的欣赏、表达和创造能力,养成良好的职业习惯。同时在校期间至少掌握一个地方舞蹈。	80

### (三) 企业课程及专业技能选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业形象设计	让学员了解职业形象的重要性,能掌握训练自身的眼神/微笑/语气,提高亲和力并通过学习学会优雅的姿态语言,提升职场形象竞争力。	80
2	席间服务	让学员更加熟悉餐饮流程和规范,掌握正确的服务技巧和礼仪,让学员了解并掌握应对各种突发情况的方法,提高他们的应变能力,进而提供更优质、高效的服务。	80
3	会务接待	让学员了解会议筹备、组织、执行等各个环节,掌握专业的接待技巧、提升服务意识。让学员在会务接待工作中展现出更高的专业水平,帮助企业提供优质的会务服务。	80
4	茶艺服务	让学员系统地学习茶艺知识和技巧,包括茶叶的种类、冲泡方法、品鉴、规范使用等,提升学员的审美能力的同时了解和传承茶艺传统文化,增强文化自信。	80
5	食品安全	掌握食品安全体系框架,了解什么是 HACCP、FSMS 食品安全管理体系、细菌生长因素及常见细菌分析、FSMS 高风险政策剖析,案例:如何测试分析。	80

	<b>口语表达与播音主持</b>	通过系统学习语音发声的基本原理，进行发音准确性的训练，包括普通话声母、韵母的准确发音，以及声调的正确使用。练习口腔肌肉的灵活性和力度，提高发音的清晰度和准确度。运用恰当的语速、语调和停顿来增强语言的表现力。练习不同场合下的口语表达策略，如公众演讲、日常对话、职场沟通等。	40
	<b>饮食营养与卫生</b>	食品营养和食品卫生与安全的基础理论及其相关知识，人体必需的营养素，各类原料的营养价值，科学烹饪与营养，膳食结构与健康，特殊人群的营养与膳食，营养、膳食与慢性病，食品污染，各类食品的卫生，食品添加剂，食源性疾病与食物中毒，食品卫生安全法制管理等。《饮食营养与卫生（第四版）》食品营养和食品卫生与安全的基础理论及其相关知识，人体必需的营养素，各类原料的营养价值，科学烹饪与营养，膳食结构与健康，特殊人群的营养与膳食，营养、膳食与慢性病，食品污染，各类食品的卫生，食品添加剂，食源性疾病与食物中毒，食品卫生安全法制管理等。	80

## 七、教学进程总体安排

课程分类		序号	课程名称	学时分配			学分	每学期周学时分配						
				理论	技能	合计		一	二	三	四	五	六	
				20	20	20		20	20	20	20	20	20	20
公共基础课程	必修课(基础模块)	1	中国特色社会主义（含习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本）	40		40	2	2						岗位实习
		2	心理健康与职业生涯	40		40	2		2					
		3	哲学与人生	40		40	2			2				
		4	职业道德与法治	40		40	2				2			

		5	语 文	200		200	10	2	2	2	4	
		6	数 学	160		160	8	2	2	2	2	
		7	英 语	160		160	8	2	2	2	2	
		8	信息技术	60	60	120	6	2	4			
		9	体育与健康	40	120	160	6	2	2	2	2	
		10	艺 术	10	30	40	2	2				
		11	中国历史	40		40	2	2				
		12	世界历史	40		40	2		2			
	限定选修课	1	中华优秀传统文化、职业素养（含工匠精神、劳模精神、安全教育）及生态文明教育	40		40	2	1	1			
		2	劳动教育	80		80	2	1	1	1	1	
		3	安全教育	40		40	2			1	1	
	专业基础课程	公共基础课程合计			1030	210	1240	58	18	18	12	14
专业基础课		1	形体训练	40	40	80	4	2	2			
		2	导游基础知识	50	30	80	4	4				
		3	模拟导游	50	30	80	4				4	
		4	前厅服务与管理	50	30	80	4			4		
		5	客房服务与管理	50	30	80	4				4	

		6	餐饮服务与管理	50	30	80	4		4					
	专业核心课	1	民航概论	30	10	40	2	2						
		2	民航服务心理学	30	10	40	2		2					
		3	民航安全与应急处理	30	10	40	2		2					
		4	航空服务通用英语	50	30	80	4				4			
		5	航空服务礼仪	50	30	80	4				4			
		6	中国旅游地理	30	10	40	2				2			
		7	沟通技巧	50	30	80	4	4						
		8	旅游概论	100	60	160	8				4	4		
			专业基础课小计		660	380	1040	52	12	10	18	12	0	
		专业技能选修课	1	口语表达与播音主持	20	20	40	2		2				
	2		饮食营养与卫生	50	30	80	4				4			
	企业课程	1	职业形象设计	50	30	80	4						4	
		2	席间服务	50	30	80	4						4	
		3	会务接待	50	30	80	4						4	
		4	茶艺服务	40	40	80	4						4	

	5	食品安全	50	30	80	4					4	
	专业选修课及企业课程小计		3100	210	520	26	0	2	0	4	20	
专业技能实训课	1	导游讲解实训	0	30	30	1	1周					
	2	客房客服实训	0	30	30	1		1周				
	3	航空服务岗位实训	0	30	30	1			1周			
	4	前厅服务技能实训	0	30	30	1					1周	
	专业技能实训课小计		0	120	120	4	1周	1周	1周	1周		
专业技能课程合计			970	710	1680	82	10	12	18	16	20	
岗位实习和其他实践活动	1	军训、入学教育		60	60	2	2周					
	2	社会实践		60	60	2		1周		1周		
	3	认识实习		30	30	1	2天	1天	1天	1天		
	4	实践教学		150	150	5		1周	1周	1周	2周	
	5	技能考证		30	30	1					1周	
	6	毕业教育		30	30	1						1周
	7	岗位实习		800	800	20						20周
	小计			1160	1160	32	2周	2周	2周	2周	3周	21周

合计（周学时）	2000	208 0	4080	172	30	30	30	30	20	
总学时	4080									

## 八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构合理，建立了“双师型”专业教师团队，专业带头人具有较高的理论水平和专业技能。

同时拥有一支稳定的行业、企业培训导师队伍，具有丰富的实践工作经验。

今后完善师资队伍的形式主要有三种：

1. 引进人才，特别是年轻教师，优点是教学稳定，较快达到教学要求。
2. 注重教师企业实践和专业及业务培训，教师要不断提高专业技能以及教学水平。
3. 建立稳定的、高水平的兼职教师队伍，使教学与社会同步，同时学校教师也能通过交流得到提高。

### （二）教学设施

学校地处龙岩市新罗区南城，校园绿树成荫、环境优美。校园占地 219 亩，建筑面积 5.1 万平方米，在校生 2615 多人。教学设施完备，办学条件优越，拥有现代化的教学设备和雄厚的师资力量。现有在编教职工 111 人，其中正高级职称 1 人、高级职称 36 人、中级职称 42 人，双师型教师 54 人，省特级教师 1 名，龙岩市名师 6 人，国家、省、市优秀教师 7 名，市杰出人民教师 1 名，龙岩市首届优秀人才 2 名，省级创业导师 4 人，省、市学科带头人 6 人，全国农业创业培训师资 1 人，获得硕士学位 34 人，名师工作室 3 个。学校拥有智能化玻璃温室大棚、制茶室与审评室、组培室、食用菌室、电脑室、畜牧兽医疾病诊断室、会计电算化、电子商务、烹饪、等 48 个实验实训室。

校园宽带网覆盖学校全部教学场所和各管理部门，配有闭路电视教学系统，拥有数字语音室、多媒体电教室、电脑室等实训室 33 个。教学仪器总值 1000 余万元。图书馆藏书 20 多万册，配有电子阅览室。

办学形式多样，专业设置实用，为适应我国工业化、城镇化、现代化对人才的需求，我校坚持以“市场为导向，以就业为中心，及时调整专业设置，坚持多种形式办学、培养多层次人才。

**校外实践基地情况表**

序号	实习企业行业属性	实训工位名称
1	厦航酒店管理有限公司（国企）	机场厦航贵宾厅
2		机场厦航中转柜台
3		厦航模拟机培训中心
4		厦航旗下酒店

### **（三）教学资源**

建设“数字化校园网”“专业信息资源库”和“课程教学资源库”，依托网络教学综合平台为在校生的自主学习、企业培训导师的线上线下教学、师生在线交流、企业人员和专业教师开展技术交流与合作提供开放式服务。

### **（四）教学方法**

1. 教学方法的选择要坚持“以学生为主体，以教师为主导，以活动项目为载体”原则，积极采用项目教学等方法，实施引导式教学。

2. 在教学过程中，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命，激励学生参与意识，增强课堂互动效果，培养学生分析问题、解决问题的能力。

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，突出“做中学、做中教”的职业教育特色，结合项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内实训实习室和校外实训实习基地，将学生的自主学习、合作学习和教师的引导教学等教学组织形式有机结合起来。要保证学生有充分的动手训练时间，有意识地强化企业工作规范及安全生产知识，培养学生良好

的团队合作精神及成本控制和环境保护意识。

### **(五) 学习评价**

根据本专业培养目标和人才理念，建立科学的评价标准。

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师评价、学生互评与自我评价相结合，校内评价与校外评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决问题的能力水平。

教学评价包括理论知识、操作技能和职业素养 3 个方面。理论知识评价以笔试为主，结合课堂提问、作业综合评价；操作技能评价采用操作技能考试、技能竞赛等方法；职业素养评价采用观察、问卷、访谈等方法。

### **(六) 质量管理**

#### **1. 加强学风建设**

育人为本、德育为先。充分发挥班主任的作用，加强学生的思想政治教育工作，提高学生的思想政治素质，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观；开展教师公开课、示范课、观摩课等活动，提高教学质量，形成良好教风，以教风促学风；通过榜样引导，增强学风建设的规范性，构建学风建设长效机制。

#### **2. 完善教学质量监控和评价体系**

监控教学过程、学生学习状况，实现对培养质量的信息反馈并持续改进。充分利用信息技术手段，注重学习过程与学习行为，建设过程与结果相结合、真实性评价与表现性评价相结合的多元化评价体系，提供科学、可靠、精准的评价方式。

#### **3. 加强常规检查**

明确教学管理和教学动作的具体要求，强化对教师的备课、上课、学生辅导、阶段测查过程管理要求，形成科学严谨的教学习惯。学期初检查授课教师的授课计划；期中跟踪检查教师的教学日志、教案是否按照教学计划以及其教学方案实施，每学期进班听课，教研组组织听评课活动；通过不定期组织学生开展座谈会、教师教学质量网络测评等，开展教学诊改活动。

## **九、毕业要求**

在修业年限内，学生完成相应课程学习，并同时具备如下条件，方可毕业：

1. 通过相应课程学习，修满教学计划规定的全部课程且成绩合格；
2. 通过福建省中等职业学校学生学业水平合格性考试公共基础知识、专业基础知识等科目测试，成绩 D 级及以上；
3. 通过学校统一组织的专业技能测试，成绩 D 级及以上。

## 十、说明

本专业人才培养方案将紧密结合行业发展和企业的实际需求，进行滚动修订。专业的教学进程安排表可根据教学实际变化进行适当调整。