

高星级酒店运营与管理专业（机场服务方向）

人才培养方案

方案编码：2174010401

长春职业技术学校



目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
六、课程设置及要求	3
七、教学进程总体安排	12
八、实施保障	15
九、毕业要求	20
十、附录	20



长春职业技术学院
CHANGCHUN VOCATIONAL SCHOOL OF TECHNOLOGY



高星级饭店运营与管理专业（机场服务方向）人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高星级饭店运营与管理（机场服务方向） 专业代码：740104

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历。

三、修业年限

修业年限：三年。

四、职业面向

本专业毕业服务面向国内外航空公司、机场相关航空企业等岗位群。

就业岗位：民航乘务员、民航售票员、民航客运员、民航货运员、民航安检员、民航地勤服务员等工作。具体从事的就业岗位如下：（含未来3-5年内学生经过努力可能从事的岗位）。

表1 高星级饭店运营与管理（机场服务方向）主要职业能力

序号	职业岗位群	典型工作任务	学生应具备的能力	对应知识点	学习领域（课程）
1	空中乘务	客舱设施设备使用	能识别应急设备标识并熟练操作使用 能熟悉客舱内配餐、灯光布局并熟练操作使用	客舱设施设备 客舱安全 客舱救护 客舱服务	民航客舱服务 空乘服务概论 民航服务礼仪 民航服务心理学 民航乘务英语口语 民航乘务英语听力 化妆技巧与形象塑造 服务沟通与播音技巧 航空卫生保健与急救 客舱安全管理与应急处理
		客舱紧急安全救护	能正确处置客舱内各类失火 能正确处置客舱失压 能完成有准备及无准备的陆地/水上应急撤离程序 能在规定时间内打开有效的应急出口 能按反劫机预案规定进行处置		
		提供客舱服务	能合理整理书报并为旅客提供书报服务 能按规定正确提供冷、热饮料及酒类服务 能为老人、儿童、盲人等各种特殊旅客提供服务 能按规定销售免税品		
2	地面服务	处理旅客订座业务	能填写订座单 能够完成基本的旅客订座 能处理旅客特殊订票业务	客票销售 处理变更 检票验票 安排座位	民航服务礼仪 民航乘务英语口语 民航乘务英语听力 民航服务心理学 化妆技巧与形象塑造 服务沟通与播音技巧
		处理各类客票销售	能掌握客票的基础知识及使用规定 能正确填写或打印旅客的客票或行程单		



		处理退票、 遗失、变更 业务	能正确处理旅客退票 能正确处理旅客客票变更 能妥善处理团体旅客的出票、退票和客票变更		民航地勤服务
3	民航 客运	查验客票、 安排座位	能准确解读和查验国内、国际客票 会安排客舱座位 能办理特殊服务旅客的乘机手续 能妥善处理不正常乘机旅客	入港服务 查票验票 安排座位 行李处理 离港服务	民航旅客运输 民航服务心理学 民航服务礼仪 化妆技巧与形象塑造 服务沟通与播音技巧 民航地勤服务
		收运、交付 行李、异常 处理	会检查托运行李外包装并进行后续处理 能熟练收运特殊行李并贴挂行李牌 会收运特殊行李并处理速运行李		
		抵离港 服务	能做好旅客登机、进港、离岗服务工作 能妥善处理航班不正常情况		
4	民航 货运	货物接收	能够准确填写托运书 能够熟练掌握货物重量及尺寸的运算 能够正确填制航空货运单	货物接收 货物代运 货物卸载	民航服务礼仪 民航服务心理学 民航地勤服务
		货物 代运处理	能熟练掌握货物吨控与配载规定 能处理分批发运货物 会制作货邮舱单 能拍发各类货运电报 能正确使用集装箱		
		货物装机 与卸机	能进行货物交接 能够读懂各种机型的装载通知单 能够填写监装的相关单据 会使用货仓内的装卸设备 能够熟练掌握飞机的卸机顺序和装卸机要求		

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，主要培养航空服务部门的一线岗位员工，培养具备民航业服务与管理知识、实践技能强、心理健康；掌握必备的英语语言基础知识和航空服务相关的理论知识，熟练掌握航空乘务与管理等实际工作中的基本技能和专业能力，具备良好的航空职业道德和人文素质，能从事空中乘务、机场地面、客货运服务与管理等高技能型专门人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

1. 职业素养



(1) 道德素质：掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、三个代表和科学发展观的思想，树立科学的世界观、人生观、价值观，具备良好的思想品德、行为规范和职业道德。

(2) 文化素质：具备一定的自然科学、人文社会科学知识，德智体美全面发展的科学文化素养。

(3) 专业素质：掌握专业基础知识和基本操作技能，具有较强的实践动手能力。

(4) 身心素质：具有健康的体魄，良好的心理素质和高尚的情操。具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

2. 专业知识和技能

(1) 具有民航服务方面的英语交流水平；

(2) 具有客舱设备使用等方面的知识；

(3) 具有客舱服务方面的知识；

(4) 具有紧急迫降等安全方面的知识；

(5) 具有国内航班、航线等常规知识；

(6) 具有办理乘机手续的相关知识；

(7) 具有安检、货运、客运、地面服务等相关知识。

(8) 能使用英语与国外旅客进行交流，能使用两种语言进行机上广播；

(9) 能操作各种客舱服务设备；

(10) 能为旅客提供客舱服务；

(11) 能引导旅客进行陆上和水上紧急撤离；

(12) 能使用各种代码进行日常业务工作；

(13) 能操作民航计算机订座系统；

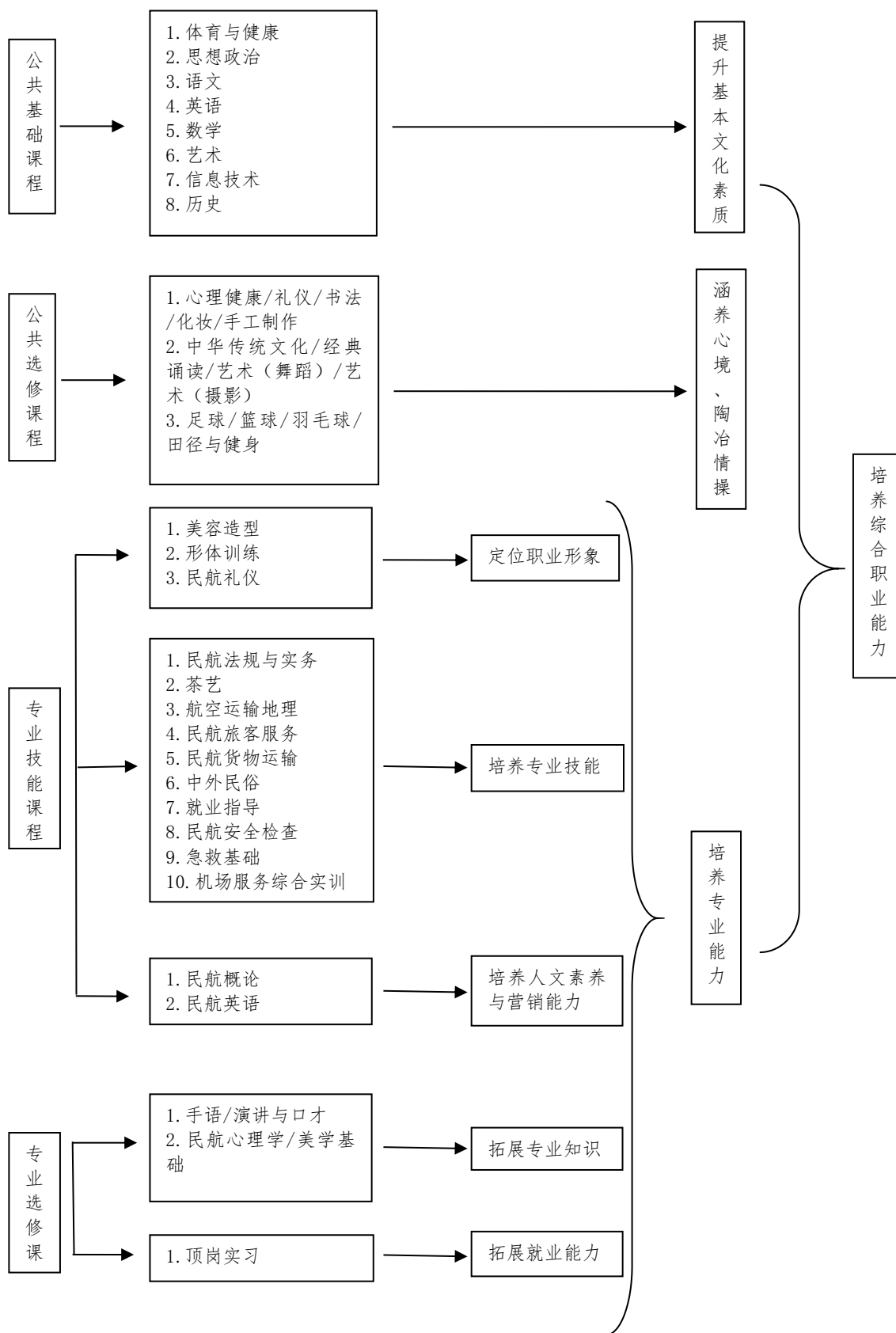
(14) 能正确处理退票、签转、更改等各种客票变更业务；

(15) 能正确处理安检、货运、客运、地面服务等相关工作。

六、课程设置及要求

(一) 课程结构

本专业课程体系以市场为导向，经过市场调研，确定专业人才需求，确立相应的就业目标岗位，结合岗位特色，制定相应的教学安排，将学生必备知识领域以及拓展知识领域相结合，以满足企业对人才的要求为宗旨，以工作岗位为导向，来制定本专业的课程体系。



专业课程结构图示

(二) 课程设置及要求

课程设置主要包括公共基础课程、专业（技能）课程、选修课程。



1. 公共基础课

(1) 体育与健康 (86005000) (参考学时: 140)

体育与健康课程是以身体练习为主要手段, 有机整合体育与健康教育两门学科中相关的内容、方法、原理, 以促进学生体质与健康发展为主要目标的综合类课程, 是实施素质教育和培养德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才不可缺少的重要途径。通过本课程的学习, 学生将掌握体育与健康的基础知识、基本技能与方法, 增强体能; 学会学习和锻炼, 发展体育与健康实践和创新能力; 体验运动的乐趣和成功, 养成体育锻炼的习惯; 发展良好的心理品质、合作与交往能力; 提高自觉维护健康的意识, 基本形成健康的生活方式和积极进取、乐观开朗的人生态度。

(2) 思想政治 (86004000) (参考学时: 140)

通过对本课程的学习, 了解学校的规章制度、掌握职业及对人生的意义、职业理想、职业生涯规划的重要性及职业生涯规划的制定要领、与专业对应职业群行业道德及规范、职业道德行为的养成途径、岗位职责、法律基础知识等相关知识。培养学生树立正确的职业理想、职业观、成才观, 有结合自己及外部环境制定职业生涯规划的能力, 能初步养成适应职业岗位要求的良好行为习惯, 激发学生提高全面素质的自觉性。提高学生岗位适应能力、创新能力及可持续发展的能力, 成为一名有知识、懂技术、守法律的合格的人才, 为国家经济、政治建设贡献力量。

(3) 语文 (86001000) (参考学时: 172)

语文是最重要的交际工具, 是人类文化的重要组成部分。工具性与人文性的统一, 是语文课程的基本特点。通过对本程的学习, 培养学生热爱祖国语言文字的思想感情, 使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力, 提高科学文化素养, 以适应就业和创业的需要。指导学生学习的必需的语文基础知识, 掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力, 具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法, 养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟, 接受优秀文化的熏陶, 提高思想品德修养和审美情趣, 形成良好的个性、健全的人格, 促进职业生涯的发展。

(4) 英语 (86003000) (参考学时: 140)

英语是世界通用语言之一, 是国际交流的重要工具。通过本课程的学习, 使学生不仅能进一步提高英语基本能力, 而且能系统地掌握有关高星级酒店运营与管理专业的的基本知识和服务技能, 体现较强的专业实用价值。在学生已有的英语基础上, 继续



培养较强的酒店接待服务的听说和自我表达能力。同时涵盖了英语运用于服务业的各项主要功能，如核实资料、给客人指路、介绍餐饮、提供建议、向客人致歉、了解两种语言文化差异等。同时，在教学中注意加强实践环节，核对学生基本技能的训练和培养，学以致用，以符合应用型人才的培养目标。

(5) 数学 (86002000) (参考学时: 172)

数学是研究空间形式和数量关系的学科，是科学和技术的基础，是人类文化的重要组成部分。通过本课程的学习，使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

(6) 艺术 (86007000) (参考学时: 32)

艺术课程是以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，融合多种艺术门类和专业艺术特色的综合性课程。通过本课程的学习，学生能够了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

(7) 信息技术 (86006000) (参考学时: 144)

通过本课程的学习，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。

(8) 历史 (85063000) (参考学时: 68)

学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。以唯物史观为指导，促进学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关 系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

2. 专业（技能）课程

(1) 形体训练 (85002000) (参考学时: 64)



本课程讲授形体训练的基础理论知识及训练方法，通过理论教学和实训，使学生形成形体训练的基本概念和原理，会运用形体训练的技能和技巧，控制基本姿态、塑造个人气质、职业形象；通过训练，学生能够有良好的服务意识与协作能力，诚实守信的作风，使学生具有行业可持续发展能力。

(2) 美容造型 (85004000) (参考学时: 64)

本课程讲授美容造型的演变历史、美的内涵及美的设计、美发设计和操作、化妆设计和操作、造型设计和操作的相关知识。通过理论教学和实训，使学生了解有关美容造型的历史与发展、如何运用化妆工具、如何选择化妆用品、如何进行个人面部化妆设计和整体造型设计，理解造型设计理念和设计操作，淡妆和表演妆的区别、日妆和职业妆的区别，正确运用化妆技巧进行不同的面部化妆和整体造型设计，熟练掌握各种化妆的方法及化妆类型，并按照正确的化妆理念、化妆设计、美发造型，使学生具备综合设计能力，提高学生的审美能力。

(3) 民航概论 (85065000) (参考学时: 36)

通过学习本课程使学生掌握民用航空的基本概念、研究民用航空的目的和方法、系统学习航空器的装备情、；航空器活动的环境及导航、空中交通管理、航空运输及通用航空等基础知识的全面了解；系统掌握航空服务工作所应具有的文化知识，以及这些相应知识在实际工作中的应用。提高学生的文化素养、综合业务能力与素质，为后续深程的学习打下基础，强吸收新知识的能力，为从事机场服务方面的工作奠定扎实的基础。

(4) 民航礼仪 (85066000) (参考学时: 72)

本课程着重介绍了航空公司对空中服务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识，帮助学生在对客服务和沟通中更从容应对，提高效率。

(5) 民航法规与实务 (85067000) (参考学时: 72)

通过学习本课程，全面认识民航法规各个组成部分，包括民航法规概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、民用机场管理法律制度、航空运输合同、民用航空保险法律制度、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、民用航空安全保卫法律制度。使学生具备民航法律意识，掌握民航法规知识，熟悉各个民航法规操作流程，成为一名能够适应岗位需求的熟悉各项法规的民航工作人员。



(6) 茶艺 (85005000) (参考学时: 72)

本课程主要讲授中国博大精深的茶文化和基本茶类的冲泡以及三种不同泡茶器具的茶艺表演。通过理论教学和实训, 学生能够了解中国茶文化、传统礼仪, 掌握茶叶的基本特征、六大茶类的品质特点、制作工艺、主要产地等知识, 学会区别真假茶、新陈茶的方法, 能够在冲泡不同茶类时选择适合的手法。通过对茶文化与茶艺的学习, 使学生更加热爱中国传统文化, 培养学生欣赏美的能力, 净化学生心灵, 拓宽学生就业方向。

(7) 航空运输地理 (85068000) (参考学时: 36)

通过本课程的学习, 使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游理论知识, 达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求; 培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质, 并树立安全和服务意识为提高学生空中乘务专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

(8) 民航旅客服务 (85069000) (参考学时: 72)

通过本课程的学习, 使学生熟悉离港部门、行李查询部门、旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求, 掌握机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关知识和操作技能, 达到民航客运员初级职业标准的相关要求, 使学生熟练掌握民航客运员各个工作任务所要求的基本职业能力, 并为学习本专业其他专业核心课程奠定良好基础。

(9) 民航货物运输 (85070000) (参考学时: 72)

通过本课程的学习, 学生能够说出并掌握民航货运员岗位所需的相关理论知识, 熟悉货物接收、货物到达与交付等各个岗位的操作流程和操作要求, 掌握民航货运中货运单填制货物包装、标签标记制作和贴挂、到达货物交接和交付、客户运输要求和投诉处理等相关知识和操作技能, 达到民航货运员岗位职业标准的相关要求, 逐渐养成认真负责、严谨细致、精心专注、精益求精的职业态度; 较强的规范意识和安全意识, 遵守民航货物运输流程, 养成“安全第一”的职业精神; 在服务过程中, 树立安全运输的理念, 养成诚实、守信、善于沟通、合作的职业行为。

(10) 中外民俗 (85013000) (参考学时: 36)

本课程讲授中外民俗的基本原理与民俗文化基础知识。通过对本课程的学习使学生了解服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、农业民俗、工艺民俗等相关知识, 并熟悉岁时节日民俗、游艺民俗、宗教信仰民俗等相关知识。同时掌握人生礼仪民俗、



人际礼仪民俗，并能够根据已经掌握的原理、技能开展人际之间的活动，进而培养学生对民俗的总体认识。

(11) 就业指导 (85071000) (参考学时: 72)

通过本课程的学习，使学生了解国家就业方针政策，树立正确的择业就业和职业道德观念，锻造良好的心理素质，掌握求职的技巧和礼仪及树立创业意识，切实提高学生就业竞争力，为大学生顺利就业、适应社会及树立创业意识提供必要的指导。

(12) 民航安全检查 (85072000) (参考学时: 72)

通过本课程的学习，使学生掌握航空运输基础知识、航空安全保卫法律、法规基础知识、物品检查知识等，掌握民航安全检查员的专业知识和操作技能，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，树立安全和服务意识，为提高学生机场服务的职业能力奠定良好基础。

(13) 急救基础 (85074000) (参考学时: 60)

通过本课程的学习，使学生掌握急救医学的基本理论和基本概念、各急症的临床表现、识别及处理和常用急救药物等，使学生初步学会使用常用的急救药物、急救常用技术，培养学生养成良好的工作态度，增强团队意识和写作能力，认识自身发展的重要性以及确立自身继续发展目标的能力。

(14) 机场服务综合技能实训 (85075000) (参考学时: 180)

本课程开设的目的是让学生掌握扎实的酒店对客服务技能，掌握一定的酒店服务技巧，为第六学期的顶岗实习打下坚实的基础。学生经过前一阶段的课程学习，已具备了最基础的专业理论知识和一定的操作技能，通过专业综合实训，力求使学生巩固前一阶段所学，查找自身在理论知识、操作技能方面的差距，并将理论与实际紧密相连，进一步明确学习目标，端正学习态度。

(15) 民航英语 (85076000) (参考学时: 300)

通过本课程的学习，使学生能了解并掌握航空乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，并读懂本专业岗位所需的基本英语资料 and 文件达到民航乘务员岗位职业初级职业标准的相关要求；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识为提高学生对本专业的英语沟通能力、英语资料的分能力奠定良好的基础。

(16) 顶岗实习 (85077000) (参考学时: 540)

本课程是学生在民航企业顶岗进行的服务综合技能实习，是校内教育教学活动的



延续和深化。主要巩固旅客服务、货物运输、安全检查、危险品货物运输等服务等岗位操作技能，使学生能熟练运用民航各职能部门的基本服务流程，学会民航基本的运营与管理方法，加强职业道德修养，提升学生知识和能力水平，使学生具备独立顶岗的能力。

3. 选修课程

(1) 心理健康 (86075000) (参考学时: 32)

本课程主要向学生普及心理健康知识，树立心理健康意识，了解心理调节方法，认识心理异常现象，掌握心理保健常识和技能。其重点是认识自我、学会学习、人际交往、情绪调适、升学择业以及生活和社会适应等方面的内容。

(2) 礼仪 (86012000) (参考学时: 32)

本课程讲授礼仪的基本知识。通过教学和实训，使学生掌握个人礼仪、社交礼仪、职业礼仪、求职礼仪，并且能应用于个人日常生活和未来工作中，提高学生自身修养、个人形象和综合素质。

(3) 书法 (86011000) (参考学时: 32)

要求学生了解书法历史概况，掌握书法相关知识。根据自己的认知特点，学习并传承书法。了解主要书体的艺术特点和书写技法，掌握书法美学的基础理论，鉴赏书法作品的一般方法。

(4) 化妆 (86013000) (参考学时: 32)

本课程以塑造“个人形象为基础，职业造型为发展”这一思想贯穿于整个教学环节中，使学生对“化妆”的内涵有了更深刻的认识，培养了学生树立热爱生活的人生态度，敬己、敬人、敬业。

(5) 手工制作 (86020000) (参考学时: 32)

注重情感体验，使学生学会手工操作的基本技巧和方法，学会欣赏优秀的手工作品，体会出手工与民族文化、生活的密切关系，传承中国传统文化，注重结合学生生活经验和专业学习，开展实践创作活动，激发学生的学习兴趣，发展创新思维，提高创新能力。

(6) 中华传统文化 (86069000) (参考学时: 36)

讲授中国古代文化的精髓，引导学生从文化的视野分析解读当代社会的种种现象，力图在最基本、普遍的意义上来探讨人文经典，帮助学生发挥主体意识，加深对中国文学的理解，而不是机械地接受文学历史常识。



(7) 经典诵读 (86010000) (参考学时: 36)

重视文学的熏陶感染作用和教学内容的价值取向, 尊重学生在阅读行进中的独特体验。帮助学生积极地富有创意地建构文本意义, 引导学生努力做到知人论世。在教学实践中, 注重“指导自读”、“讨论交流”、“精讲释疑”、“浏览资料”四步结合, 以切实提高教学和课外阅读的质量。

(8) 艺术 (舞蹈) (86014000) (参考学时: 36)

注重引导学生增强文化自觉与文化自信, 丰富学生人文素养与精神世界, 培养学生艺术欣赏能力, 舞蹈课程以动作协调能力为训练重点, 培养学生良好的气质, 增强学生对舞蹈的理解。

(9) 艺术 (摄影) (86015000) (参考学时: 36)

通过摄影的操作训练, 使学生比较系统地了解摄影的基本知识、基本方法和技巧, 培养学生对摄影的实际操作兴趣; 掌握摄影的基本规律和技术要求, 能够运用所学知识、理论和技能, 独立进行摄影操作, 使学生具备初步的与摄影能力。

(10) 足球 (86016000) (参考学时: 36)

中等程度掌握技术, 能进行小规模的比赛。

(11) 篮球 (86017000) (参考学时: 36)

中等程度掌握技术, 能进行小规模的比赛。

(12) 羽毛球 (86018000) (参考学时: 36)

中等程度掌握技术, 能进行小规模的比赛。

(13) 田径与健身 (86019000) (参考学时: 36)

提高坚忍不拔的品质, 塑造完美健康的体态。

(14) 手语 (85078000) (参考学时: 72)

该课程主要包含中国手语的一般理论知识和拼打中国手语基本方法, 手指语和手势语的学习, 基本的手语日常对话内容, 机场地面服务手语以及客舱服务手语, 培养学生能够与听障旅客进行日常沟通并且能够为听障旅客完成基本的服务工作的能力。

(15) 演讲与口才 (85040000) (参考学时: 72)

本课程主要培养学生在从事酒店工作过程中口语运用的能力。本课程是对演讲、口才、交际等基本理论的概述, 以理论教学为基础, 重点加强实践教学, 以学生听、读、说、评、练为核心, 提高学生的演讲水平, 培养学生的心理素质, 锻炼学生的口才, 塑造学生自身的公关形象, 以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与



自我推销。

(16) 民航服务心理学 (85079000) (参考学时 72)

通过本课程的学习,使学生能悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求,培养学生诚实、守信、善于沟通、有爱心、责任心和合作的品质,并树立安全和服务意识,为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

(17) 美学基础 (85080000) (参考学时 72)

通过本课程的学习,使学生了解美的产生与发展,美的本质与形态,美的类型,美感的本质特征,美感的理素质,美感的差异性普遍性,审美主体的提高(美育),从而提高认识美、发现美、创造的能力;能够运用所学的美学理论知识分析、评论、鉴赏文学艺术的美、大自然的美、社会生活中的美,为学生的全面发展奠定基础。

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

三年制总周数为 151 周,其中教学时间(含复习考试)为 112 周,教学活动总学时为 3076 学时(包括理论教学学时和实践教学学时),入学教育和军训 2 周,毕业教育 1 周,机动时间为 6 周,假期 30 周。

表 2 高星级饭店运营与管理专业(机场服务方向)教学活动时间分配表

周数 学年 学期	项目	入学 教育 和军训	教学周	考核	机动	毕业 教育	假期	学期 周数
一学年	1 学期	2	16	1	1		6	26
	2 学期		18	1	1		6	26
二学年	3 学期		18	1	1		6	26
	4 学期		18	1	1		6	26
三学年	5 学期		18	1	1		6	26
	6 学期		18	1	1	1		21
合 计		2	106	6	6	1	30	151

(二) 教学安排建议

专业课程设置与教学时间安排见表 3。

表 3 高星级饭店运营与管理专业(机场服务方向)课程设置与教学时间安排表

课	课	课程类型	序	课程	课程名称	总学	理论	实践学	各学期周数、学时分配
---	---	------	---	----	------	----	----	-----	------------



								一学年		二学年		三学年			
								1	2	3	4	5	6		
								16周	18周	18周	18周	18周	18周		
必修课程	公共基础课程	理论+实践课	1	86005000	体育与健康#	140	8	132	2*	2*	2*	2*			
		纯理论课	2	86004000	思想政治	140	140		2	2	2*	2*			
		纯理论课	3	86001000	语文	172	172		4*	2	2*	2*			
		纯理论课	4	86003000	英语	140	140		2*	2*	2	2*			
		纯理论课	5	86002000	数学	172	172		4	2*	2*	2*			
		理论+实践课	6	86007000	艺术#	32	8	24	2*						
		理论+实践课	7	86006000	信息技术#	144	24	120			4*	4*			
		纯理论课	8	85063000	历史	68	68		2*	2*					
		学时总计					1008	732	276						
		理论+实践课	9	85002000	形体训练#	64	4	60	4*						
		理论+实践课	10	85004000	美容造型#	64	4	60	4*						
		纯理论课	11	85065000	民航概论	36	36			2*					
		理论+实践课	12	85066000	民航礼仪	72	12	60		4*					
		理论+实践课	13	85067000	民航法规与实务*#	72	12	60		4*					
		理论+实践课	14	85005000	茶艺#	72	6	66		4*					
		理论+实践课	15	85068000	航空运输地理*#	36	6	30			2*				
		理论+实践课	16	85069000	民航旅客服务*#	72	12	60			4*				
		理论+实践课	17	85070000	民航货物运输*#	72	12	60			4*				
		纯理论课	18	85013000	中外民俗	36	36				2*				
		理论+实践课	19	85071000	就业指导	72	16	56			2*	2*			
		理论+实践课	20	85072000	民航安全检查*#	72	8	64				4*			
		理论+实践课	21	85074000	急救基础	60	12	48						1-2周*	
		纯实践课	22	85075000	机场服务综合技能实训#	180		180						3-8周*	
		理论+实践课	23	85076000	民航英语	300	120	180						9-18周*	
纯实践课	24	85077000	顶岗实习	540		540						18周*			
学时总计					1820	296	1524								
选修课	公共选	纯理论课	25	86075000	心理健康	32	4	28	2*						
		纯理论课	26	86012000	礼仪										



程	修	理论+实践课	27	86011000	书法#																			
		理论+实践课	28	86013000	化妆#																			
		理论+实践课	29	86020000	手工制作#																			
		纯理论课	30	86075000	心理健康	36	6	30	2*															
		纯理论课	31	86009000	中华传统文化																			
		纯理论课	32	86010000	经典诵读																			
		理论+实践课	33	86014000	艺术(舞蹈)#																			
		理论+实践课	34	86015000	艺术(摄影)#																			
		纯理论课	35	86075000	心理健康	36	6	30	2*															
		理论+实践课	36	86016000	足球#																			
		理论+实践课	37	86017000	篮球#																			
		理论+实践课	39	86018000	羽毛球#																			
				理论+实践课	40	86019000	田径与健身#																	
		学时总计					104	16	88															
专业选修	理论+实践课	学时总计	85078000	手语	72	12	60																	
	理论+实践课	41	85040000	演讲与口才#																				
	纯理论课	42	85079000	民航服务心理学*	72	72																		
	纯理论课	43	85080000	美学基础																				
学时总计					144	84	60																	
学期总学时					3076	1138	1974																	
公共基础课学时占总学时					33%																			
选修课学时占总学时					8%																			
实践性教学学时占总学时					63%																			
学期考试课门数								2	2	1	0	0	0											
学期课程门数								10	11	12	10	3	1											
学期课内周学时								28	28	30	28	30	30											

注：考查课用“*”注在开课学期的周学时分配后；专业核心课程用“*”注在课程名称后；理论实践一体化(项目)课程用“#”注在课程名称后；未注明教学周的为满学期教学。

表4 五星级饭店运营与管理专业（机场服务方向学生课外自主学习课程计划表

类别	课外活动和社会实践项目	课外活动和社会实践考核要求		学分	备注
社会实践活动	1. 调查报告 2. 社会调查	社会调查报告	校级一等奖	3	学生处
			校级二等奖	2	
			校级三等奖	1	
		社会实践活动先进个人	提供有效证书	2	
	其它社会实践活动	提供有效证明	1		
应用技术研究	自主开发应用技术项	项目报告书或作(产)品	一类	4	教务处



介入计划	目		二类	2	航空服务专业
资格认证	普通话证书	专业职业资格考试	甲级乙等及以上	3	航空服务专业
			乙级甲等	2	
专业竞赛	竞赛项目1 航空服务技能	校级	一等奖	3	航空服务专业， 每年举办一次 技能月活动
			二等奖	2	
			三等奖	1	
			三等奖	5	
讲座	参加讲座或报告会	2次以上，提供详细记录		1	航空服务专业

八、实施保障

（一）师资队伍

专业教学团队是一支团结奋进、年富力强的团队。100%本科学历，80%硕士学位；高级讲师15%，讲师58%，助理讲师27%；双师型教师100%，市级骨干教师1名。省级学生专业技能大赛优秀指导教师100%，教师外聘企业行业专家30%。

专任教师具备良好的师德和终身学习能力，学校自开办高星级饭店运营与管理专业以来，一直重视专业师资力量的培养，通过参加各级各类培训、下企业实践、学习进修、教学研讨等方式培养专业教师的教学能力、专业理论研究能力、实践指导能力、教学过程设计能力，优化了师资结构，具备了培养行业发展需求专业人才的能力。

专业课程中的60%以上的授课任务由经过相关专业系统培训、具有中级或讲师及以上职称和一定实践经验的专职教师担任；担任酒店类、旅行社类、景区类等课程的教师应有相应的如前厅接待、导游、旅行社工作经历；专业教师必须具有导游资格证、计调师证等相关职业资格证书。

根据专业教学需要，必须聘请一定数量、相对稳定的兼职教师。专业兼职教师应具有本科以上学历或较为丰富的企业工作经验。

每年至少有一定数量的专业教师进行相应的专业实践或培训。

（二）教学设施

1. 校内实训基地

校内实训基地主要是依托一些专业实训室，通过理实一体教学、生产性教学实习来实现专业人才的专业技能和职业素养的培养。我校现有餐饮技能实训室、客房技能实训室、形体训练实训室，茶艺室、礼仪实训室，实训室设备设施能够满足现有教学规模的需求，具有完善的实训室管理制度，设备使用制度、安全管理等实训室管理制度，使实训场所具有明显的职业特征。



表4 五星级饭店运营与管理专业（机场服务方向）校内实训室设置

序号	实训室名称	实训室功能	应完成项目
1	餐饮技能实训室	<p>餐饮技能实训室主要用于学生学习和练习餐饮单项和综合技能，学生以小组形式学习和练习，以竞赛模拟加强技能操作。从而使学生熟练掌握技能要领、熟练进行技能操作。并独立完成中、西餐摆台操作，夯实单项技能，扎实综合技能操作。同时，餐饮技能实训室也可以进行理实一体化教学，能够将所学知识和技能的理论部分即可转化为实践进行操作。</p>	基本服务技能训练：托盘服务，铺台布，餐巾折花，斟酒。
			中餐零点摆台，中餐零点对客服务与管理。
			中餐宴会摆台，中餐宴会对客服务与管理。
			西餐零点摆台，西餐零点对客服务与管理。
			西餐宴会摆台，西餐宴会对客服务与管理。
2	茶艺室	<p>茶艺室主要用于学生熟悉和掌握茶叶及茶艺的基本知识，进行茶艺表演训练、熟悉茶样鉴别和茶馆服务与经营的场所。通过各类茶样、茶具展示，结合主要茶品的鉴别和冲泡训练，使学生熟悉茶文化的基础理论知识，拓展其职业技能，全方位培养学生的综合素质及审美情趣。</p>	茶叶和茶具的鉴别与保养。
			西湖龙井的冲泡，碧螺春、黄山毛峰的冲泡。
			铁观音的冲泡，武夷岩茶的冲泡。
			祁门红茶的冲泡，调和茶和花茶的冲泡。
3	客房技能实训室	<p>本实训室为学生提供客房实践操作的实训场所，主要培养学生客房整理技能。实训室拥有中西式铺床全套用具，可进行中式铺床、西式铺床、迎宾服务、开夜床服务等技能训练。可为“客房服务员资格培训”提供实训场所，为相关职业技能培训与考核鉴定提供服务条件。</p>	客房中式、西式铺床服务与管理的操作训练。
4	形体训练实训室	<p>主要完成《形体训练》课程的仪态塑造、姿态塑造、气质塑造三个项目教学任务。实训室营造了真实的教学环境，通过项目引领、任务驱动、角色扮演、情境模拟等行动导向教学法，完成学生职业形象的塑造，使学生具备与行业相一致的形象和气质，培养学生拥有较强的观察力、自律能力、团结协作能力。提高问题的分析、判断、决策等方法能力，使学生具有可持续发展的职业能力和职业特质。</p>	仪态塑造：使学生拥有自然规范的职业仪态，优美职业仪态的控制力和表现力。
			姿态塑造：使学生在任务分析的基础上明确各项任务的相关理论及技能技巧，拥有协调灵活的形体美、姿态美。
			气质塑造：使学生拥有学生健美的形象、良好的姿态、优雅的气质风度，陶冶美的情操，形体美的鉴赏能力和设计能力。
5	礼仪实训室	<p>本实训室主要是学生学习接待服务礼仪的场所。主要培养学生自身修养、个人形象和综合素质。</p>	个人礼仪。
			社交礼仪。
			涉外礼仪。
			岗位礼仪。
			求职礼仪。



2. 校外实训基地

学校一直与钓鱼台国宾馆、珠海石景山庄、南湖宾馆、长春海航名门酒店、香格里拉酒店、长春凯悦酒店等高星级饭店保持合作关系。近年来为使我校加快校企合作建设步伐，先后与南湖宾馆、洲际酒店集团等企业签订就业协议，定向培养专业人才；与长春凯悦酒店签订现代学徒制协议，开启校企合作、共同培养模式。校外的实训基地主要进行专业认知、参观实习、临时援助、顶岗实习等教学活动，与实习基地签订学生顶岗实习协议，与实习单位共同制订学生顶岗实习考核，通过校企合作来达到培养学生职业能力的目标。在实习基地管理方面主要采取就业科员实习管理、专业教师实习指导并进的方式，按照学校《校外顶岗实习管理办法》《学生顶岗实习手册》保障学生的顶岗实习教学质量。学生完全按照企业规范的工作标准完成各项目实训，实现学生专业能力与工作岗位能力的“零对接”，提高就业竞争力。

（三）教学资源

表 10 高星级饭店运营与管理专业（机场服务方向）实教材选用表

序号	教材名称	出版社	主编	书号
1	民航概论	清华大学出版社	刘岩松	9787302483823
2	民航服务礼仪实训	中国人民大学出版社	侯苏容	9787300269917
3	民航法规和实务	中国人民大学出版社	肖温雅、李小叶等	9787300271156
4	航空运输地理	中国民航出版社	万青	9787512803718
5	民航旅客运输	中国人民大学出版社	赵影、陈颖	9787300280196
6	民航货物运输	中国民航出版社	陈文玲	9787512802865
7	民航安全检查	机械工业出版社	张哈	9787111432234
8	民航危险品货物运输	中国民航出版社	马丽珠	9787801108197
9	民航英语	机械工业出版社	叶宁	9787111432227
10	民航服务心理学	中国人民大学出版社	杨丽明,廉洁	9787300265636

表 11 高星级饭店运营与管理专业（机场服务方向）数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	民航资源网	http://www.carnoc.com
2	Air China Online 国航在线学习平台	https://l.airchina.com.cn
3	百度文库	https://wenku.baidu.com/

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课程在育人过程中能有效融合专业特点分析提炼学生的职业文化素养要



求，应严格按照职业岗位要求的要求精选适合的基础知识。并主动渗透到日常教学和营造浓厚的校园育人氛围，为学生终身学习和职业发展奠定良好基础。

公共基础课程要适当运用讲授法、启发式、讨论式、辩论式、对话式、行动导向等教学方法，恰当运用多媒体、网络等现代教育技术，确立学生课堂教学中的主体地位，培养其思维能力和分析解决问题的能力，调动其学习的积极性和创造性，培养其创新意识。

公共基础课程实行平时考查与集中考核相结合，学习理论与现实表现相结合，通过笔试、参与教学活动情况，综合考核学生对所学内容的理解和实际表现，不断提高学生的理论水平和实际运用能力。使学生的职业道德素质、职业能力素质和综合职业素质，能通过公共基础课程模块训练而有所提高。

2. 专业技能课

根据专业人才培养目标要求，专业课程教学设计突出学生专业服务技能与管理能力的培养，专业技能结合工作岗位实际以实用为原则，理论知识以够用为原则。以“校园文化与企业文化一体化”“专业管理与企业管理的一体化”为保障，突出职业能力和职业道德的培养，促进人才专业能力、方法能力、社会能力三方面的协调发展。

以典型工作任务分析选取典型的工作内容，转化为学习领域内容，开发专业课程，依据岗位工作任务确定岗位的能力要求，确定学习知识与掌握技能领域。为达到专业人才培养目标，专业教学目标应以工作能力为导向，核心专业课程的教学过程以工作过程为导向，模拟职业活动的工作情境，通过“理论与实践一体化”“教学内容与工作任务一体化”“专业能力与通用能力一体化”的教学，使学生对专业、行业、企业有认识和认同，并且形成人才培养的“技术规范 and 个性风格一体化”的教育特色。

在教学中以学生为中心，专业课程教学设计应针对不同的学习任务、不同教学内容特点，利用专业现有的实训条件，适当采用项目教学法、角色扮演、情境模拟等行动导向教学法，恰当运用现代信息技术优化教学过程，以学生实践能力训练为主线，实现“教、学、做”一体化。增强教学的实践性、针对性和实效性，提高教学质量。

课程考核方式以贡献和能力为依据综合评定学生学业水平。按照企业用人标准构建过程考核与结果考核结合，知识考核与能力考核并重的考核方式。考评人员多元化，学生自评、小组互评、教师评价、企业评价、注重学生学习过程的考核，并以实践操作能力作为评定成绩的主要依据，促进学校课程考试与职业资格鉴定的衔接统一，提高学生综合职业素养，动态适应国家和当地经济社会发展需要，引导学生全面发展。



（五）学习评价

1. 教学评价要体现促进学生发展这一基本理念

这一理念首先体现在教学目标上，即要按照课程标准、教学内容的科学体系进行有序教学，完成知识、技能等基础性目标，同时还要注意学生发展性目标的形成。在教学过程中，教师要认真研究课堂教学策略，激发学生学习热情，体现学生主体，鼓励学生探究。

2. 评价主体需“多元化”

确切地说，教师、学校领导、学生、家长、企业、专业的研究机构等皆是评价的主体。教师评价、学生互评与自我评价相结合，促进被评价者通过参与、交流乃至自我评价，主动地、客观地检查自己的工作和学习，改进不足，进一步完善自我。同时让合作企业及家长以适当的形式参与各种方式的评价。

3. 职业技能鉴定与学业考核结合

关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平。重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成。

4. 注重学生学习发展过程的评价，将日常评价、阶段评价和期末评价有机结合

教师更加注重对学生日常学习和发展的评价，关注学生在学习过程中的点滴进步和变化，发挥评价的激励功能，让学生更多地看到自己的优势与进步，对未来的学习充满信心。

（六）质量管理

为稳步提升教育教学质量，形成良好的教学氛围，为企业和社会输送大量合格的技能型人才，严格执行我校教学管理制度，实施学校质量监控制度。按四级进行教学管理与监控，即：学校教学管理与监控、教务科管理与监控、教研室管理与监控、教师自我管理监控。主要从以下几个方面进行管理：

1. 学校教学规章制度的执行情况；

2. 对课堂教学质量进行监控，通过听课、学生反馈、督导检查方式进行；

3. 日常教学检查包括：授课计划、教学日志、作业检查、教案检查、听课记录检查、辅导答疑记录检查、成绩上报、质量分析、过程性评价管理等模块。

通过教学管理与监控，不断探索新途径、新办法，提升教师自身的教育教学能力，提高工作质量和效率。



九、毕业要求

学生通过3年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的学时，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。具体毕业标准：

（一）学业考核

及格。

（二）操行考核

合格。

（三）职业资格证书

茶艺师（中级）。

十、附录

1. 专业学期教学计划调整审批表（见表12）

2. 执行性教学计划调整审批表（见表13）

为了稳定教学秩序，严格执行教学进程安排管理，各教研室如有特殊情况需调整教学安排，必须填写此表一式两份，经教学管理部门审批后方可执行。

3. 专业人才培养方案审批表（见表14）

4. 专业建设委员会（见表15）

专业建设委员会成员由行业企业、职业教育专家和学校专任教师组成。由高星级酒店行业的专家、企业技术骨干和学校专业带头人、骨干教师、实践指导教师、教学管理人员等组成其中职业教育专家和行业企业5人，学校8人共13人。设主任委员1人、副主任委员2人、委员10人。主任委员由教研室主任担任。专业建设委员会的工作职责是：

（1）研究专业建设与改革方案，审议专业发展中长期规划和年度计划；审议专业设置或专业改革的研究方案。

（2）审议专业人才培养方案，出具专业人才培养方案论证报告。

（3）研究专业校内实习基地、实训室建设方案，制定校内实习、实训基地建设规划，指导专业校内实习基地、实训室建设。研究专业校外实习基地建设方案，制定校外实习基地建设规划和实施方案，指导专业校外实习基地建设。

（4）开展师资队伍建设研究，审议专业师资队伍建设规划和年度培养计划，指导专业师资队伍建设。

（5）开展专业精品课程和专业资源库建设，审议行业标准、精品课程建设、课程



学校审批意见:

教学校长签字: 年 月 日

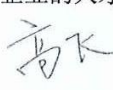




表 13 高星级饭店运营与管理专业（机场服务方向）执行性教学计划调整审批表

开课学期: 20 —20 学年 学期

教研室		专 业	
学历 (学制)		班 级	
调整内容 (课程名称)	原计划安排		现计划安排
调整原因情 况说明	<p>教研室主任: 年 月 日</p>		
教务科 审批意见	<p>教务科长: 年 月 日</p>		



表 14 高星级饭店运营与管理专业人才培养方案审批表

人才培养方案名称	高星级饭店运营与管理专业(机场服务方向)人才培养方案	人才培养方案编码	2174010401
适用专业名称	高星级饭店运营与管理	专业代码	740104
学历	中专	修业年限(学制)	3年
教研室	旅游教研室		
专业建设委员会论证说明	<p>1、培养目标明确。从基本能力、专业能力、发展能力三个层次共同整合为职业能力,定位准确,目标明确,符合行业、企业、社会的人才需求。</p> <p>2、人才培养模式创新。通过市场调研、岗位能力分析,确定学生应具备的职业能力,改革传统人才培养模式,构建“岗位引导、能力多元”的人才培养模式,提升学生综合职业能力,可持续发展能力。</p> <p>3、课程体系完整、清晰。课程体系以就业为导向,以学生综合职业能力培养为主题的教育教学思想,既重视学生动手能力的培养,又注重学生职业道德、综合素养、创新创业精神、时间能力的培养。</p> <p>4、注重实践环节。实训环境完善、配套齐全、充分满足学生的实践实训要求,重视培养学生实践动手能力。</p> <p>5、指导性教学计划。教学计划设计体系完整,课程次序安排科学合理,周学时适中,以职业能力培养为重点,适应行业、企业的人才需求。</p> <p style="text-align: right;">专业建设委员会专家: </p> <p style="text-align: right;">专业建设委员会主任:  2021年7月30日</p>		
教务科审批意见	<p style="text-align: right;">教务科长:  2021年8月20日</p>		
主管校长审批意见	<p style="text-align: right;">教学校长:  2021年8月20日</p>		
学校党委会审批意见	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: right;">学校校长(学校盖章): 2021年8月20日</p>		

说明:人才培养方案制定及修订必须填写此表,一式两份(教务科、教研室各存一份),其中签署意见和论证说明必须手签。



表 15 高星级酒店运营与管理专业（机场服务方向）建设委员会

序号	姓名	专业建设委员会职务	工作单位	单位职务	职称
1	刘铮	主任	长春职业技术学院	专业教师	讲师
2	高飞	副主任	长春市职教中心	专业教研主任	高级讲师
3	王迪	副主任	长春职业技术学院	专业教师	助理讲师
4	郑微	委员、秘书	长春职业技术学院	专业教师	讲师
5	李曼	委员	长春职业技术学院	副校长	高级讲师
6	蔡杰	委员	长春师范大学	教研室主任	高级讲师
7	孙艳波	委员	长春职业技术学院	教务科长	高级讲师
8	孙铁军	委员	长春职业技术学院	专业教师	高级讲师
9	董博	委员	长春职业技术学院	专业教师	讲师
10	杨春梅	委员	长春职业技术学院	专业教师	讲师
11	于子贺	委员	长春职业技术学院	专业教师	讲师
12	刘丽丽	委员	长春凯悦酒店	人力资源部总监	