

航空服务艺术与管理专业人才培养方案

专业代码：130208TK

专业名称：航空服务艺术与管理

所属学科（代码）：音乐与舞蹈学类（1302）

一、培养目标：

培养思想品德优良、身体素质合格、专业基础扎实、实践能力强、适应经济社会发展需要、具有创新精神，具有全面的文化素质、艺术气质和较强的环境适应能力，具备航空服务艺术及管理方面专业知识与必要的相邻专业知识，掌握航空服务及管理方面的专业基本技能，成为民航企业服务和管理等行业领域和高端服务等相关工作的高素质应用型人才。具体为：

培养目标 1：具有航空报国的理想信念与良好的思想道德素质。身体素质达标，理解航空服务及管理工作的意义，热爱航空事业，具有民航职业理想和敬业精神；具有民航法律意识，尊重旅客人格，尊重航空事业发展规律，践行社会主义核心价值观体系，履行民航职业道德规范。具有敬业精神、实干精神、团结协作意识等良好的思想道德素质。

培养目标 2：具备航空服务及管理的专业知识与通识教育基础。具有必要的相邻专业知识、有较广的专业适应面；熟悉我国民航企事业的实际情况及发展目标；掌握航空服务艺术的基本理论知识，系统掌握航空服务及管理方面的学科基础知识、基本技能和基础理论；掌握民航企业服务和管理的的基本理论，熟悉客舱管理和值机服务的一般流程。

培养目标 3：具备航空服务艺术及管理的专业能力。擅长专业知识、专业技术的应用，有综合运用所学理论知识发现和解决实际问题的能力；能够把航空服务艺术及管理理论与实践相结合，具有空乘礼仪、化妆与形象塑造、语言沟通技巧、客舱服务技能、一定的人际交往能力，能熟练操作客舱设施设备，为不同的旅客提供优质服务，客舱服务和管理水平达到民航服务业标准；能够运用民航管理知识有效地、科学地管理客舱。能根据实际情况，综合分析问题的现状、成因及应对办法，能有效地处理客舱内发生的突发事件，初步具备参与民航企事业管理的能力。

培养目标 4：具备终身学习与专业发展的意识。具有先进的航空服务及管理理念，掌握民航服务沟通合作技能，具备团队合作意识。熟悉国内外航空服务及管理改革与发展的经验和做法；具备终身学习的理念与持续发展的能力。

培养目标 5：有一定的管理创新能力，有较强的创业意识与创业能力；具有运用一切已知的民航服务与管理信息，包括已有的专业知识和经验等，产生某种独特、新颖、有社会价值的服务与管理模式，能运用各种方法去利用和开发它们，然后产生新的经济效益和社会效益。

二、毕业要求：

结合本专业培养目标和特色，毕业生应获得以下方面的知识、能力和素质的毕业要求：

毕业要求 1：职业规范。贯彻党的航空强国方针和政策，以报效国家为己任，具有家国情怀；具有民航法律意识，熟悉关于民用航空的有关法律法规和政策规定。身体素质符合民航职业要求，热爱航空服务

及管理事业，具有职业理想和敬业精神。为人谦和，具有良好的道德修养；具备团结友爱、互谦互让的团队合作精神和脚踏实地、勇于奉献、勤勉上进的奋进精神。运用道德原则；遵守职业道德；履行岗位职责；遵守法律规范与企业规章制度；具有家国情怀。

毕业要求 2：专业认知。掌握航空服务艺术学科的基础理论和基本知识，为民航服务与管理实践工作提供扎实的理论基础和专业底蕴。熟悉客舱设施设备的使用；具备民航人文地理知识并能讲解；具有民航服务心理学知识；妆容及服饰搭配符合民航服务要求；具有客舱礼仪知识。

毕业要求 3：核心专业技能。掌握语言正音、空乘礼仪、化妆与形象塑造技能，能使用标准的普通话与机组及旅客进行有效沟通和交流，陈述发言、回应指令、撰写报告和设计文稿表达清晰。能使用外语交流，具有与外国客人无障碍交流的能力。能够进行客舱播音，掌握客舱设施设备操作与使用，掌握民航服务流程及标准，具有敏锐观察能力和判断力，具有较强的人际交往能力，为民航旅客提供高质量的服务。应用客舱沟通和交流知识；应用空乘礼仪知识；应用化妆与形象塑造技能知识；应用民航服务流程及标准；掌握客舱设施设备操作与使用。

毕业要求 4：综合能力。能够根据实际情况的需求，合理安排人员与物品，对客舱进行有效的管理及策划客舱活动。能根据实际发生时的紧急情况，合理调配各种资源和力量，准确运用不同的应急设备实施不同的应急方案，并逐步形成一种职业的行为素养。具有较强的协调能力和应急处置能力，具有先进的客舱管理与组织能力。与乘客沟通；与机组沟通；陈述发言；表达或回应指令；有较强的协调能力和应急处置能力；跨文化交流；设计策划客舱活动活动；撰写文稿。

毕业要求 5：分析、研究、设计解决方案的能力。能够应用民航客舱管理、民航服务心理学、语言艺术、法律法规的基本原理，识别、表达并通过文献研究分析某一现象或问题产生的背景、成因、意义或危害性，能适当提出解决某一问题合理建议的能力，能够在设计环节体现创新意识，考虑社会、健康、安全、法律、文化及环境等因素。识别问题；定义与抽象问题；研究文献；分析问题；设计解决方案。

毕业要求 6：终生学习能力。具有自主学习和终身学习的意识，有不断学用和适应发展的能力。了解国内外航空服务艺术及管理改革与发展的经验和做法，能有意识运用航空服务艺术及管理理论于实践。能够面向民航服务企业的特定需求，不断学习民航服务与管理工作的文化知识和专业知识，提升服务质量、管理能力和服务艺术水平，同时适当考虑公共健康与安全、文化、社会和环境要求。有终身学习意识；有终身学习准备；有终身学习能力。

表 1. 毕业要求与培养目标支撑矩阵表

培养目标 毕业要求	培养目标 1	培养目标 2	培养目标 3	培养目标 4	培养目标 5
毕业要求 1	H	L	L		L
毕业要求 2	L	H	M		
毕业要求 3	L	M	H		
毕业要求 4	L	M	H		L
毕业要求 5	L		M	M	H

毕业要求 6				H	M
--------	--	--	--	---	---

注：毕业要求与培养目标的支撑关系分别用“H”（高）、“M”（中）、“L”（弱）表示。H 至少覆盖 80%，M 至少覆盖 50%，L 至少覆盖 30%。

三、主干学科和核心课程：

主干学科：音乐与舞蹈表演

核心课程：形象塑造、民航服务礼仪、民航播音艺术、空乘服务概论、民航服务心理学、航空服务英语、第二外语、航空客舱服务与管理、民航法规、公共关系学。

四、学制、学位及学分要求

学制：四年

学位：艺术学学士

毕业学分要求：140~180

五、毕业要求实现矩阵

根据课程对各项毕业要求的支撑强度分别用“H（高）、M（中）、L（弱）”表示。支撑强度的含义是指该课程覆盖毕业要求指标点的多寡，其中“H”至少覆盖 80%，“M”至少覆盖 50%，“L”至少覆盖 30%。表中教学环节是指课程、实践环节等。

表 2. 课程体系与毕业要求的关联度矩阵

教学环节	学分	课程性质	毕业要求 1	毕业要求 2	毕业要求 3	毕业要求 4	毕业要求 5	毕业要求 6
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	5	通识必修课	H		L			
马克思主义基本原理概论	3	通识必修课	H					
中国近现代史纲要	3	通识必修课	H					
思想道德与法治	3	通识必修课	H	M	M			
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	2	通识必修课	H		L			
军事理论与安全教育	2	通识必修课	H			L		
大学英语	4	通识必修课			H	M		
大学体育	1	通识必修课	H			L		
大学生心理健康教育	2	通识必修课	H				L	L
形势与政策	2	通识必修课	H				M	L
信息技术基础	3	通识必修课		H			M	M
文献检索与利用	1	通识必修课		H		M	M	M
大学美育	2	通识必修课	H					L
劳动教育	2	通识必修课	H				M	L
大学生职业生涯规划与就业指导	2	通识必修课					M	H
创新创业教育	2	通识必修课	M				H	M
艺术概论	4	学科基础课	M	H				
管理学	4	学科基础课	M	H		M	L	

声乐基础	3	学科基础课		H				
表演基础理论	3	学科基础课		H			M	
航空航天人文英语	1	专业必修课		M	H			
形体训练与舞蹈	2	专业必修课		H				L
形象塑造	2	专业必修课	L	M	H			L
民航概论	2	专业必修课	L	H				
民航服务礼仪	2	专业必修课	M	M	H			L
民航播音艺术	3	专业必修课		M	H			L
空乘服务概论	3	专业必修课	L	H	M			
民航服务心理学	3	专业必修课		H	M	M	M	
航空服务英语	3	专业必修课		M	H	M	L	
第二外语	4	专业必修课		M	H		L	
航空客舱服务与管理	3	专业必修课		M	H	M	M	
民航法规	3	专业必修课	M	M	H	L	M	
公共关系学	3	专业必修课		M	H	M	M	
航空客货运输	2	专业限选课		H	M		L	
民航客舱安全与应急处置	3	专业限选课		H	H	M	M	
航空运输地理	3	专业限选课		H	M	L		
航空犯罪与预防	2	专业限选课		H	M	M	L	
民航危险品运输	2	专业限选课		H	M	M	L	
文学修养	2	专业限选课	H	M		L	L	L
沟通与交流艺术	2	专业限选课		H	H	M		L
影视欣赏	2	专业限选课	H					L
音乐欣赏	2	专业限选课	H	H	M			
导游业务	2	专业限选课		H	M			
节庆活动的策划与管理	2	专业限选课		H	M	L	M	
气质与修养训练（茶艺）	2	专业限选课		H	M			
航空战略与运营管理	2	专业限选课		H	M		M	L
航空地面服务与管理	3	职业方向课	M	H			M	
航空市场营销	3	职业方向课		H	M			L
航空医护与急救	2	职业方向课		H	H	M		
保卫礼仪	3	职业方向课	M	H				L
保安学	3	职业方向课		H	M	M		M
机场安全检查技术	2	职业方向课		H	H	M		M
集中实训	30	集中性实践教学环节			M	H		L
实习	8	集中性实践教学环节			H	M		H
毕业论文（设计）	8	集中性实践教学环节				L	H	M

六、实践教学环节

1、实践教学体系

以能力本位为目标，按照学校“四实”实践教学育人体系（实验：基础实验、开放实验、综合设计实验；集中实训：课程设计、课程实训、课程实习等；专业综合实践：专业实习、毕业设计等；第二课堂：学科竞赛、论文作品、技能证书、科技专利、文体活动等），培养学生通用能力、专业能力、创新创业能力、职业发展与社会适应能力，如下表：

表 3. 实践能力描述

能力类别	能力名称	能力描述	
通用能力	表达与沟通能力	表达能力是指善于把自己的思想、情感、想法和意图等，用语言、文字、图形、表情和动作等清晰明确地表达出来，并善于让他人理解、体会和掌握。沟通能力包含争辩能力、倾听能力和设计能力（形象设计、动作设计、环境设计）等。	
	计算机应用能力	灵活运用办公软件进行文字编辑、制作 PPT 及运用相关工具进行文献检索和信息查询能力。	
	外语应用能力	熟练掌握一门外语，具备外文听说读写和外文资料整理能力。	
	批判性思维	是以逻辑方法作为基础，结合人们日常思维的实际和心理倾向发展出的一系列批判性思维技巧。	
	学习能力	是指人们在正式学习或非正式学习环境下，自我求知、做事、发展的能力，在基本活动中表现出来的能力，如观察力、记忆力、抽象概括能力、注意力、理解能力等。	
专业能力	专业基础能力	统计与数据分析能力	使用适当统计分析方法对收集来的数据进行分析，为实际工作和科学研究提供数据支撑能力。
		社会调查能力	调查社会经济发展的情况或者某一现象背景、成因、意义或危害性，并能适当提出解决某一问题合理建议的能力。
		语言表达能力	在口头语言(说话、演讲、作报告)及书面语言(回答申论问题、写文章)的过程中运用字、词、句、段的能力。
		服务与礼仪	熟悉和掌握民航外事礼仪的规范与要求，提升个人文化素养，更好地为不同国家的客人提供优质服务。
		化妆与形象塑造	根据服装搭配原则和化妆技巧，形成符合航空服务需要的职业形象，在工作中能充分运用到为旅客的服务中。
	专业核心技能	使用外语交流能力	掌握外语的基本语法，熟练使用英语，能使用第二外语与外国旅客交流，具备较强的英语表达能力，能比较规范运用第二外语表达。
		客舱设施设备操作与使用	掌握各机型客舱布局以及各机型的实施设备分布和使用方法。
		民航播音艺术	掌握民航服务语言及民航播音的技巧。从而提升服务语言水平及播音水平。
	专业综合能力	敏锐观察能力和判断力	能把观察的注意力集中到事物的主要方面，以抓住其本质特征，并做出相对正确判断分析的能力。
		创作与播放客舱广播词	能够根据实际情况的需求，即兴创作高质量的广播词，并进行播放。
客舱管理与营销		能够根据实际需求，合理安排人员与物品，对客舱进行有效的管理，策划出适宜的节庆项目及营销活动。	
	应变能力和协调能力	能根据实际发生时的紧急情况，合理调配各种资源和力量，准确运用不同的应急设备实施不同的应急方案，并逐步形成一种职业的行为素养。	

	熟练运用法律解决问题	能树立民航法律意识，自觉遵守民航法律法规，能正确引用法律，形成理性严谨的法律思维和明辨审慎的法律判断能力，严格执法、文明执法。
创新创业能力	组织协调能力	具备为实现工作任务和目标，进行资源分配，控制、激励和协调群体活动的的能力。
	管理与决策能力	具备收集有效信息和数据，运用有效方法进行决策、计划、组织、控制、协调，采取行动来识别、应对问题和机遇的能力
	团队合作能力	具备团队工作中发挥团队精神、责任精神、互补互助以达到团队最大工作效率的能力
职业发展与社会能力	职业生涯规划能力	拥有认识职业、收集信息、选择职业、自我分析、职业决策和设计职业发展的能力，并能对职业生涯进行合理科学的规划。
	职业发展能力	能针对职业发展合理制定学习计划，适应职业未来发展需求的能力。
	社会认知能力	运用已有知识经验，能正确地对他人的心理状态、行为动机和意志做出推测和判断的能力。
	社会适应能力	具备在社会更好生存以及与社会达到和谐状态所需的社交能力、处事能力、人际关系能力以及用道德规范约束自己的能力。

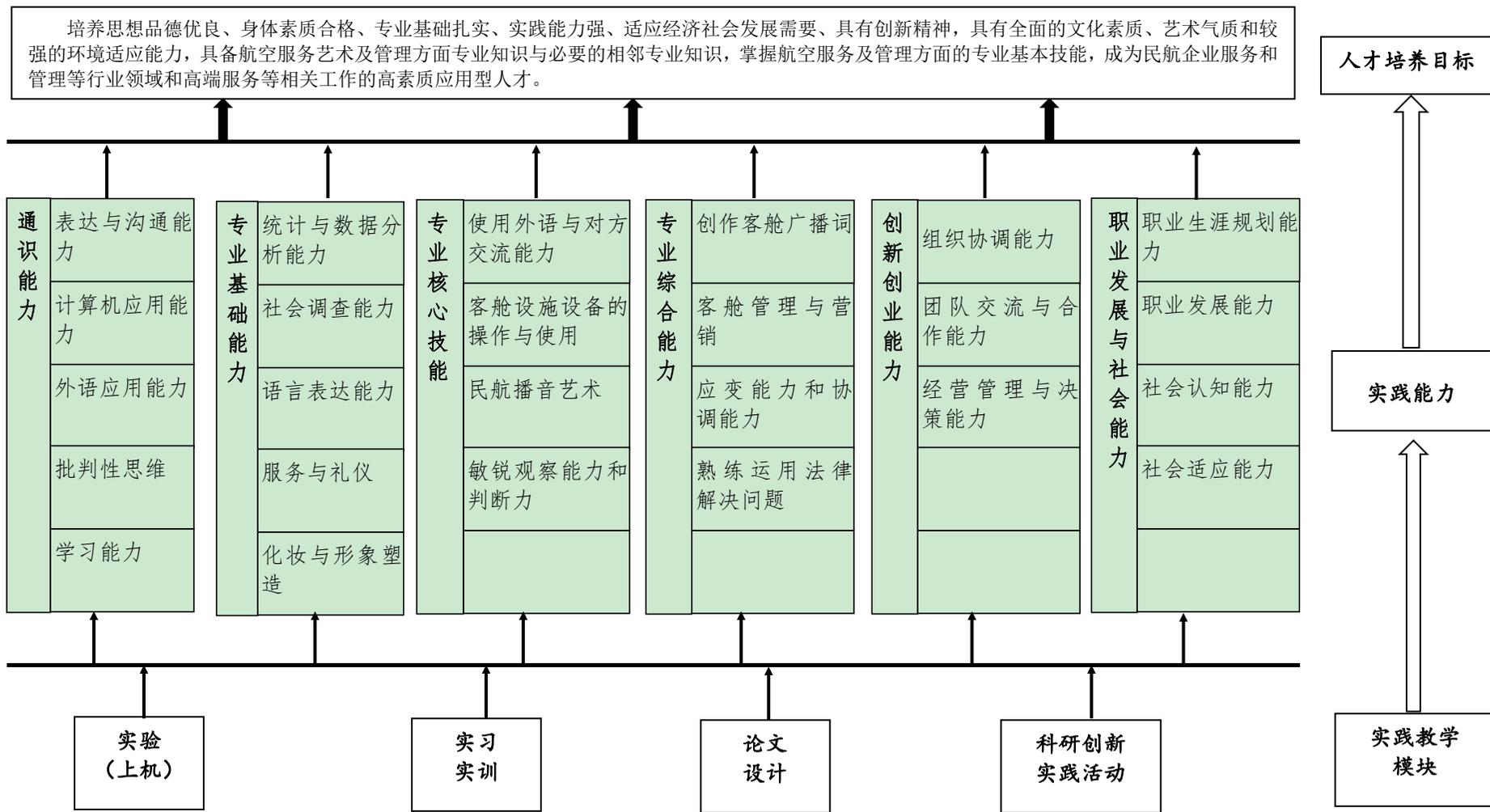


图 1. 实践教学体系结构图

说明：将人才培养目标(简述)及各项能力填入相应文本框中（图形尽量不要调整）

2、集中性实践教学环节

课程编号	课程名称	周数	学分	开设学期
1702000110	军事训练	2	2	1
0002000001	入学教育（专业教育）	1	1	1
0002000002	社会实践与公益劳动	2	2	课外
0002000003	素质拓展	6	6	课外
1002060601	服务与礼仪实训	1	1	3
1002060602	客舱服务技能实训	1	1	5
1002060603	机场地面服务实训	1	1	7
1002060604	毕业论文（设计）/答辩	12	8	8
1002060605	专业实习	12	8	8
合计		38	30	

注：专业实习安排周数应参照《教育部专业教学质量标准》设置。

七、课程体系设置及学分分配表

课程类型		学时	学分	理论		实践	
				学时	学分	学时	学分
通识课	必修课	880	51	648	40	232	11
	选修课	160	10	160	10	0	0
学科基础课		224	14	104	6.5	120	7.5
专业课	必修课	704	44	308	19	396	25
	限选课	448	28	274	17	174	11
职业方向接口课		128	8	72	4.5	56	3.5
课内小计		2544	155	1566	97	978	58
集中实践教学环节			30				
学分总计			185	实践教学学分比例		48%	

八、全程教学计划表

课程类别	课程编号	课程名称	计划学时	学分	学时分配		周学时	开设学期	考核方式	备注
					讲授	其他				
通识课	1702000101	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	48	3	48		3	4	考试	
	1702000102	马克思主义基本原理	48	3	48		3	5	考试	
	1702000103	中国近现代史纲要	48	3	32	16	2	2	考试	
	1702000104	思想道德与法治	48	3	48		3	1	考查	
	1702000106	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	48		3	3	考试	
	2502000102	军事理论与安全教育	32	2	32		2	1	考查	
	0502000101	大学英语 I	64	4	48	16	4	1	考试	

		0502000102	大学英语II	64	4	48	16	4	2	考试	
		0502000103	大学英语III	48	3	32	16	3	3	考试	
		0502000104	大学英语IV	48	3	32	16	3	4	考试	
		1302000101	大学体育I	32	1	4	28	2	1	考查	
		1302000102	大学体育II	32	1	4	28	2	2	考查	
		1302000103	大学体育III	32	1	4	28	2	3	考查	
		1302000104	大学体育IV	32	1	4	28	2	4	考查	
		2402000101	大学生心理健康教育	32	2	32		2	1	考查	
		1702000105	形势与政策	32	2	32		讲座	1-6	考查	
		0102000103	信息技术基础	48	3	24	24	3	2	考试	
		0002000102	大学美育	32	2	32			3	考查	
		0002000103	劳动教育	32	2	32			2	考查	
		2602000101	大学生职业生涯规划与就业指导	32	2	32		讲座	1、6	考查	
		2602000102	创新创业教育	32	2	32			6	考查	
		通识选修课选修课		160	10	160		2	2-7	考查	
		小计		880	51	648	232				
		通识课小计		1040	61	808	232				
学 科 基 础 课		1002060201	艺术概论	64	4	32	32	4	1	考试	
		1002060202	管理学	64	4	40	24	4	2	考试	
		1002060203	声乐基础	48	3	16	32	3	2	考试	
		1002060204	表演基础	48	3	16	32	3	3	考试	
		小计		224	14	104	120				
专 业 课	必 修 课	1002060301	航空航天人文英语	16	1	8	8	1	4	考查	
		1002060302	形体训练与舞蹈1	32	2	4	28	2	1	考查	
		1002060303	形体训练与舞蹈2	32	2	4	28	2	2	考查	
		1002060304	形体训练与舞蹈3	32	2	4	28	2	3	考查	
		1002060305	形体训练与舞蹈4	32	2	4	28	2	4	考查	
		1002060306	形体训练与舞蹈5	32	2	4	28	2	5	考查	
		1002060307	形象塑造	32	2	8	24	2	1	考查	
		1002060308	民航概论	32	2	24	8	2	1	考查	
		1002060309	民航服务礼仪1	32	2	8	24	2	2	考试	
		1002060310	民航服务礼仪2	32	2	8	24	2	3	考试	
		1002060311	民航播音艺术	48	3	18	30	3	2	考试	
		1002060312	空乘服务概论	48	3	24	24	3	3	考试	
		1002060313	民航服务心理学	48	3	30	18	3	4	考试	
		1002060314	航空服务英语	48	3	30	18	3	5	考试	
		1002060315	第二外语	64	4	46	18	4	6	考试	
		1002060316	航空客舱服务与管理	48	3	24	24	3	5	考试	
		1002060317	民航法规	48	3	30	18	3	4	考试	
		1002060318	公共关系学	48	3	30	18	3	3	考试	
			小计		704	44	308	396			
	限	1002060401	航空客货运输	32	2	24	8	2	6	考查	

选课	1002060401	民航客舱安全与应急处置	48	3	18	30	3	6	考试	
	1002060402	航空运输地理	48	3	40	8	3	5	考试	
	1002060403	航空犯罪与预防	32	2	24	8	2	6	考查	
	1002060404	民航危险品运输	32	2	24	8	2	5	考查	
	1002060405	文学修养	32	2	32		2	4	考查	
	1002060406	沟通与交流艺术	32	2	16	16	2	5	考查	
	1002060407	影视欣赏	32	2	16	16	2	6	考查	
	1002060408	音乐欣赏	32	2	16	16	2	3	考查	
	1002060409	导游业务	32	2	20	12	3	7	考查	
	1002060410	节庆活动的策划与管理	32	2	16	16	3	7	考查	
	1002060411	气质与修养训练(茶艺)	32	2	8	24	2	6	考查	
	1002060412	航空战略与运营管理	32	2	20	12	2	6	考查	
	小计			448	28	274	174			
专业课小计			1152	72	582	570				
职业方向课	1002060501	航空地面服务与管理	48	3	24	24	4	7	考试	服务
	1002060502	航空市场营销	48	3	40	8	3	6	考试	服务
	1002060503	航空医护与急救	32	2	8	24	3	7	考查	服务
	1002060504	保卫礼仪	48	3	24	24	4	7	考试	保安
	1002060505	保安学	48	3	40	8	3	6	考试	保安
	1002060506	机场安全检查技术	32	2	8	24	3	7	考查	保安
	职业方向小计			128	8	72	56			
集中性实践教学环节					30					
合计			2544	185	1566	978				

说明：第7学期教学周为12周，其中《航空医护与急救》、《机场安全检查技术》后4周周课时为2节。

九、各学期开课计划表

序号	学期	开设课程	周学时	备注
1	第一学期	思想道德修养与法律基础	3	考查
2		军事理论与安全教育	2	考查
3		大学英语 I	4	考试
4		大学体育 I	2	考查
5		大学生心理健康教育	2	考查
6		艺术概论	4	考试
7		形体训练与舞蹈 1	2	考查
8		形象塑造	2	考查
9		民航概论	2	考查
小计				23
1	第二学期	中国近现代史纲要	2	考试
2		大学英语 II	4	考试
3		大学体育 II	2	考查
4		劳动教育		考查
5		管理学	4	考试

6		声乐基础	3	考试
7		形体训练与舞蹈 2	2	考查
8		民航服务礼仪 1	2	考试
9		民航播音艺术	3	考试
10		信息技术基础	3	考试
小计			22	7 门考试
1	第三学期	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	2	考试
2		大学英语III	3	考试
3		大学体育III	2	考查
4		大学美育		考查
5		表演基础	3	考试
6		形体训练与舞蹈 3	2	考查
7		民航服务礼仪 2	2	考试
8		空乘服务概论	3	考试
9		公共关系学	3	考试
10		音乐欣赏	2	考查
小计			22	6 门考试
1	第四学期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	考试
2		大学英语IV	2	考试
3		大学体育IV	2	考查
4		航空航天人文英语	1	考查
5		形体训练与舞蹈 4	2	考查
6		民航服务心理学	3	考试
7		民航法规	3	考试
8		文学修养	2	考查
小计				19
1	第五学期	马克思主义基本原理概论	3	考试
2		形体训练与舞蹈 5	2	考查
3		航空服务英语	3	考试
4		航空客舱服务与管理	3	考试
5		航空运输地理	3	考试
6		民航危险品运输	2	考查
7		沟通与交流艺术	2	考查
小计				18
1	第六学期	创新创业教育		考查
2		第二外语	4	考试
3		航空客货运输	2	考查
4		民航客舱安全与应急处置	3	考试
5		航空犯罪与预防	2	考查
6		影视欣赏	2	考查
7		气质与修养训练(茶艺)	2	考查
8		航空战略与运营管理	2	考查

9		航空市场营销	3	考试
		保安学	3	考试
小计			23	4 门考试
1	第七学期	导游业务	3	考查
2		节庆活动的策划与管理	3	考查
3		航空地面服务与管理	4	考试
4		航空医护与急救	3	考查
6		保卫礼仪	4	考试
小计				17

十、专业课逻辑图

