

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称（代码）

空中乘务/500405

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具备同等学力

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向

（一）职业岗位

所属专大类 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）			
				初始岗位	预计年限	发展岗位	预计年限
交通运输大 类（50）	航空运输类 （5004）	航空运输业 （56）	民航乘务员 （4-02-04-01）	初级乘务 员	1	两舱乘务员	2-3
						乘务长	3-5

（二）职业证书

1. 通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
高等学校英语应用能力考试证书	高等学校英语应用能力考试委员会	A级及以上	公共英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	信息技术
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	大学语文 空乘播音与训练

2. 职业资格证书/职业技能等级证书/行业企业标准

证书或标准名称	颁布单位	建议等级	融通课程
1+X 空中乘务职业技能等级证书	江苏无国界航空发展有限公司	中级	客舱服务与管理 民用航空客舱设备 专业技能基础实训 专业技能强化训练
救护员	中国红十字会	无	机上急救

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向国内外各大航空公司、民航机场、各航空服务企业及相关的旅游服务企业的服务、建设与管理第一线，坚持立德树人，培养具有理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具备较高人文素养、安全责任意识、创新精神、创业意识和工匠精神的德技并修、复合型技术技能人才。学员按规定修满学分后，应掌握本专业民航运输、安全保障、语言运用等基础理论知识，具备专业、阳光、优雅、健康心态的职业素养、具有客舱服务与安全管理、客舱应急处置的能力，能够从事客舱服务、机场地面服务等职业岗位工作，适应现代航空产业发展要求，成为生产或管理岗位骨干。

（二）培养规格

本专业与企业深度合作，通过现代学徒制培养，具备以下素质、知识、能力，满足毕业后，取得专科学历证书。

1. 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）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1~2项运动技能，养成良好的锻炼与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好；

（7）具有“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的安全生产自觉思想，切实增强敬畏意识，不断提升专业素养。

2. 知识要求

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

（3）熟练掌握乘务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；

（4）熟练掌握国内航班、航线等民航基础知识；

（5）掌握民航旅客运输的相关知识；

（6）掌握客舱服务设备检查标准和使用基本知识；

（7）掌握客舱旅客登机前准备、迎客登机等空中服务基本知识；

（8）掌握客舱颠簸、释压、失火等应急处置安全基本知识；

（9）掌握应急撤离的基础知识，掌握有准备的陆地和水上撤离客舱乘务员的职责；

（10）掌握航空服务职业道德规范和礼仪常识。

3. 能力要求

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (3) 具备本专业必需的信息技术应用和维护能力；
- (4) 具备根据中英文进行服务沟通，能依据广播词进行中英文机上广播的能力；
- (5) 具备根据不同机型（B737/A320）厨房设备、服务设备的检查标准，正确检查厨房设备设施和客舱服务设备的能力；
- (6) 具备根据不同机型（B737/A320）应急设备的储藏位置和检查标准，正确检查客舱应急设备的能力；
- (7) 具备根据不同机型（B737/A320）舱门操作的方法及操作规定，进行舱门安全操作及评估的能力；
- (8) 具有按程序处置颠簸、释压、失火等应急处置的能力；
- (9) 具备按机上发生的应急医疗事件种类，合理地分配任务，组织进行医疗处置的能力；
- (10) 具备根据机上清舱规定，组织进行清舱检查的能力；
- (11) 具备根据餐饮服务标准，为旅客提供客舱餐饮服务的能力；
- (12) 具备根据服务规范，为不同特殊旅客提供相应客舱服务的能力；
- (13) 具备使用各种专业代码进行日常业务工作处置的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、思想道德与法治、形势与政策、劳动教育、艺术导论
	语言文字能力	大学语文、公共英语
	自我调适与意志坚定能力	军事技能训练及入学教育、大学生心理健康教育、大学体育、职业体能
	基础军事理论认知能力	军事理论、国家安全概论
	职业基础与发展能力	大学生职业生涯设计与规划、大学生创新创业理论与实践、毕业生就业指导
	信息手段运用能力	信息技术
专业基本能力	职业礼仪素养	空乘礼仪
	职业形象塑造与展示能力	形体训练、职业形象塑造强化训练

	沟通与表达能力	空乘播音与训练、民航服务心理学、民航服务手语、管理学基础
	安全生产与服务保障能力	民航基础、民航法规与实务、民航机场地面服务、航空运输地理、中外民俗、民航危险品运输基础、机上急救、民航餐饮服务
岗位能力	客舱安全管理能力	人为因素与机组资源管理、民用航空安全保卫
	应急处置能力	客舱安全与应急处置、专业技能基础实训、专业技能强化训练
	旅客运输服务能力	客舱服务与管理、民用航空客舱设备、空中乘务专业英语、空乘服务沟通与技巧、民航国内客票销售、客舱服务会话实训、毕业设计指导与答辩、岗位实习
拓展能力	民航企业管理能力	财务基础、机场运营管理、人力资源管理、民航市场营销

(二) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能训练及入学教育	<ol style="list-style-type: none"> 知识目标：了解学院规章制度及专业学习要求；熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准； 能力（技能）目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力； 素质目标：提高思想素质，具备军事素质，保持心理素质，培养身体素质。 	<ol style="list-style-type: none"> 国防教育及爱国主义教育； 军事训练； 专业介绍，职业素养以及工匠精神培育； 航院文化教育； 法制安全、常见疾病防治教育。 	由士官学院教导员指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践；由各专业带头人负责专业介绍、职业素养培育等入学教育部分的教学。通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
形势与政策	<ol style="list-style-type: none"> 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识； 能力目标：养成关注国内外时事的习惯；掌握正确分析形势和理解政策的能力； 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。 	<p>根据以下内容确定：</p> <ol style="list-style-type: none"> 中宣部 2021-2023 年“形势与政策”教学要点； 湖南省高校 2021-2023 年“形势与政策”培训。 	课程运用线上与线下相结合的教学模式，线下通过教师课堂讲授使学生了解国内外时事，帮助学生掌握时事发展规律及我国的各项政策；线上学生利用网络信息技术及丰富的形势与政策相关资源，拓展知识面，提高学生理性看待时事热点问题的水平。采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
思想道德与法治	<ol style="list-style-type: none"> 知识目标：理解正确的“三观”；掌握理想信念的重要性；掌握社会主义核心价值观的主要内容；理解社会主义道德和法律基础知识； 能力目标：能够适应大学生活，能够树立坚定的崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法 	<ol style="list-style-type: none"> 适应大学生活； 树立正确的“三观”； 坚定理想信念，弘扬中国精神； 践行社会主义核心价值观； 明大德守公德严私德； 尊法学法守法用法。 	教学注重以学生为本，内容设计强调专业性、学生活动的主体性和案例的时效性。通过案例教学、分组研讨、研究性学习竞赛、中国大学慕课线上学习平台等，不断更新教学方法、创新教学手段，从整体上提升学生的思想道德素质和法律素质。考核采取形

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	法用法； 3. 素质目标：培养学生的政治素质、道德素质、法律素质和“双创”素质。		成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成、主要内容、历史地位和意义； 2. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题； 3. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持一致。	1. 毛泽东思想的形成及其历史地位、新民主主义革命理论的形成、社会主义改造理论、社会主义建设初步探索理论； 2. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成； 3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容； 4. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的历史地位。	以学生为本，注重“教”与“学”的互动。采用“专题讲授+经典阅读+研究性学习+社会实践+智慧教学”五位一体教学模式，通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容；引导学生读原著、学经典、悟原理；通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1. 知识目标：了解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成、主要内容、历史地位和意义。 2. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。 3. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，坚定“四个自信”，与党中央保持一致。	1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景及过程。 2. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容：坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、国防和军队现代化、中国特色外交、坚持和加强党的领导。 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位。	以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的最新成果的科学内涵、理论体系和主要内容；通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理；通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。采取形成性考核+终结性考核各占 50% 权重比的形式进行课程考核与评价。
大学体育	1. 知识目标：了解体育运动的规律，了解常见运动创伤的紧急处理方法；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；能够通过各种途径了解重大体育赛事，对体育赛事有一定的鉴赏能力。 2. 能力目标：学会获取现代社会中体育与健康知识的方法；形成正确的身体姿势；掌握 1-2 项运动技能，并通过合理运动方式发展体能。 3. 素质目标：具有积极参与体育活动的态度和行为，有良好的锻炼习惯；形成克服困难的坚强意志品质；建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。	1. 体育健康理论； 2. 第九套广播体操； 3. 垫上技巧； 4. 二十四式简化太极拳； 5. 三大球类运动； 6. 大学生体质健康测试； 7. 篮球选修课、排球选项课、足球选项课、羽毛球选项课、乒乓球选项课、健身运动选项课、武术选项课。	贯彻“健康第一”的指导思想，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育参与意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从“学会”到“会学”，积极引导提升职业素养，提升学生的创造力；教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标，既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神，又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力；对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式，充分发挥自身的教学与评价特色，只要有利于教学效果的形成，有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。
公共英语	1. 职场涉外沟通目标：在航空产业链各岗位情境中，能够运用英语语言知识和语言技能比较准确理解和表达信息、观点、感情，进行有效口头和书面沟通。 2. 多元文化交流目标：在学习和使用英语的过程中，能够识别、理解、尊重世界多元文化，拓宽国际视	1. 10 个单元的职场相关主题学习和等级考试策略学习和技巧训练； 2. 记叙文、议论文、说明文、应用文和融媒体材料等文本学习； 3. 语汇、语法、语篇、语用和文化知识等语言知识的	结合教材和中国大学 MOOC 网自建系列慕课《公共英语》和教材配套 Ismart 学习平台，通过交际、精读、泛读、写作和视听说等环节的教学，采用教师讲授、小组讨论、视听输入、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式，由专兼任英语教室

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>野,增强国家认同,坚定文化自信,树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识;在日常生活和航空产业链各岗位中能够有效进行跨文化交际,用英语传播中华文化。</p> <p>3. 语言思维提升目标:在系统学习和使用英语的过程中,能够识别和理解英语使用者或英语本族语者的思维方式和思维特点,提升自身思维的逻辑性、思辨性与创新性。</p> <p>4. 自主学习完善目标:基于英语语言学习特点,能够做好自我管理,养成良好的自主学习习惯,多渠道获取学习资源,自主、有效地开展学习,形成终身学习的意识和能力。</p>	<p>学习;</p> <p>4. 基于职场有效沟通的包括理解技能、表达技能和互动技能的职业英语技能学习;</p> <p>5. 包括元认知策略、认知策略、交际策略、情感策略等的语言策略学习。</p>	<p>在多媒体教室运用多元信息化手段进行教学。采取形成性考核(线上课程、线下作业、课堂任务表现等)+终结性考核(期末考试、口语报告等)各占50%权重比进行课程考核与评价。</p>
大学语文	<p>1. 素质目标:培育学生的人文精神,提升文化品位;培养良好的职业意识与职业素养;培养工匠精神与劳动精神,坚定文化自信。</p> <p>2. 知识目标:理解文学作品的思想主旨,领悟职业启示及内涵;掌握语言沟通与各类应用文的基本要求与技巧;</p> <p>3. 能力目标:会诵读、评析,提升文学鉴赏能力与职业写作能力;提高沟通和书面表达能力,职业(专业)基础素养;</p>	<p>1. 古今中外优秀文学作品;</p> <p>2. 职业化文体写作训练;</p> <p>3. 朗诵、演讲、辩论等口语训练;</p> <p>4. 计划、总结等各种应用文写作训练。</p>	<p>实行专题化、信息化的教学模式,范文讲解与专题讲座相结合,组织课堂讨论、辩论会或习作交流会。结合校园的文化建设,指导学生积极参与第二课堂活动。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
信息技术	<p>1. 素质目标:树立正确的信息社会价值观和航空报国的使命感、责任感;提高创新意识、团队意识和乐于奉献、精益求精的职业精神;具备独立思考和主动探究的意识和能力。</p> <p>2. 知识目标:了解信息技术知识及新技术的发展应用;熟悉计算机及移动设备软硬件系统、网络应用及信息检索方法;掌握常用办公软件、图形图像及视频处理软件的应用;掌握长文档的框架结构设计及规范化编排方法;掌握信息伦理知识及相关法律法规、职业行为要求;</p> <p>3. 技能目标:能解决计算机及移动设备的基本问题;具备办公软件的实践操作能力;能使用网络工具和常用软件进行在线学习、信息检索、信息处理、图形图像及音视频编辑;</p>	<p>1. 信息技术基础知识;</p> <p>2. 新技术的发展与应用;</p> <p>3. 网络基本知识与信息检索;</p> <p>4. 信息安全与信息伦理;</p> <p>5. Office2016等办公软件的应用;</p> <p>6. 图形图像处理;</p> <p>7. 视频编辑;</p> <p>8. 文档规范化编排。</p>	<p>以学生为主体,采用项目引导、任务驱动的方法组织教学。结合专业需求和岗位实际应用制作教学案例,按照“任务引入”→“任务分析”→“任务实施”→“互动研讨”→“评价总结”→“任务拓展”六部曲开展教学。全部教学内容安排在机房上课,以实操训练为主,注重理论教学、自主探究和实训操作相结合。引导学生提高创新意识,针对学生的不同层次开展个性化辅导。基础模块采取形成性考核+终结性考核分别占60%和40%权重比的形式进行课程考核与评价,毕业论文编排专项实训模块采取形成性考核形式进行课程考核与评价。</p>
大学生职业生	<p>1. 知识目标:了解自我分析的基本内容与方法、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划与规划的格式、基本内容、流程与技巧;</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养;</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括</p>	<p>采用在线教学与实践教学相结合的方法,在线教学12小时,实践教学4小时。利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及PPT等多媒体课件,</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
生涯设计与规划	<p>2. 能力目标：掌握职业生涯设计与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯设计与规划书；</p> <p>3. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。</p>	撰写个人职业生涯设计与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。	通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练，职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据，实践训练考核以学生的职业规划设计为依据。课程考核成绩=在线理论学习成绩×40%+实践训练成绩×60%。
大学生创新创业理论与实践	<p>1. 知识目标：了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式；</p> <p>2. 能力目标：能独立进行项目策划，并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略。熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理；</p> <p>3. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块。含团队组建；项目发掘；市场营销、财务管理；风险与管理；项目发展预测等；</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。项目策划书撰写；项目路演与项目打磨等。</p>	本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式。课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量。模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采用在线理论考核与实践考核相结合的方式，既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识，又要求学生在规定的时间完成创业项目的实践工作，并展示相应的创业项目策划与包装的结果。创业实践教育考核占60%；创新创业理论考核占30%；学习态度和面貌占10%。
毕业生就业指导	<p>1. 知识目标：理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项；</p> <p>2. 能力目标：能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作、掌握求职面试技巧，主动培养适应用人单位面试的能力、能够具备创业者的基本素质与能力，做好创业的初期准备；</p> <p>3. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p>	<p>1. 就业指导理论模块。含就业信息与就业形势；简历制作；面试技巧与招聘；</p> <p>2. 就业指导实践模块。含模拟招聘与面试；报到证的使用与办理离校须知。</p>	利用现代信息技术开发PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式，通过较为直观的教学平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生对于课堂教学的兴趣，提高学生的择业就业能力。充分准备并利用模拟企业招聘面试场景，给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项。加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段，加强教学环节的考核，并注重过程记录。强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。毕业生就业指导考核理论模块占40%，

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
			就业指导实践模块占 60%。
大学生心理健康教育	<p>1. 知识目标：了解心理健康概念和标准，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握情绪、压力、人际交往等自我调试的基本知识；</p> <p>2. 能力目标：掌握自我分析、自我评估的基本方法并进行较全面的自我探索；掌握人际沟通的基本技巧；学会正确处理恋爱与性心理问题；掌握情绪管理、压力和挫折应对、提升自我生命状态等基本技巧，并将它运用到日常的学习生活中；</p> <p>3. 素质目标：树立心理健康发展的自主意识；树立助人自助求助的意识；促进自我探索，提高抗压能力；学会自尊自爱，培养理性平和心态。</p>	<p>1. 心理健康绪论；</p> <p>2. 大学生自我意识；</p> <p>3. 大学生学习心理；</p> <p>4. 大学生情绪管理；</p> <p>5. 大学生人际交往；</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理；</p> <p>7. 大学生常见精神障碍防治；</p> <p>8. 大学生生命教育。</p>	<p>结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计主题式的心理健康课程内容，倡导活动型的教学模式，以活动为载体，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。开发课程资源，拓展学习和教学途径。采取形成性考核（70%）+终结性考核（30%）形式进行课程考核与评价。</p>
军事理论	<p>1. 知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识，熟悉世界新军事变革的发展趋势，理解习近平强军思想的深刻内涵；</p> <p>2. 能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力；</p> <p>3. 素质目标：增强学生的国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p>	<p>1. 中国国防；</p> <p>2. 国家安全；</p> <p>3. 军事思想；</p> <p>4. 现代战争；</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材，结合学情写出详细的电子教案并制作好课件；由军事理论课教师负责军事理论的课程教学；综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学。采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
劳动教育	<p>1. 知识目标</p> <p>（1）掌握劳动教育的意义及其必要性；</p> <p>（2）掌握劳动工具的使用方法及基本技能要求；</p> <p>（3）掌握岗位劳动（实践）锻炼中各岗位的职责要求及安全注意事项。</p> <p>2. 能力（技能）目标</p> <p>（1）能理解劳动教育在素质教育中的重要作用。</p> <p>（2）具有正确选择并安全使用常见劳动工具的能力。</p> <p>（3）具有沟通协调、团队合作等基本职业素养和综合实践能力。</p> <p>（4）具有客观自我评价或评价他人劳动成果质量并撰写总结报告的能力。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>（1）树立崇尚劳动、珍惜劳动成果的劳动价值观。</p> <p>（2）养成踏实肯干、忠于职守、敬业奉献的劳动精神。</p> <p>（3）具备一定劳动创新意识与创新能力。</p>	<p>1. 劳动理论教育：</p> <p>（1）劳动的本质、内涵及分类；马克思主义劳动及习近平新时代劳动观；</p> <p>（2）劳动教育的内涵和特点；</p> <p>（3）劳动精神、工匠精神、劳模精神；</p> <p>（4）劳动教育必修课性质、内容和基本要求；各类课程中的劳动教育营养；</p> <p>（5）日常生活劳动的方法、原则，日常生活劳动技巧；</p> <p>（6）兼职、勤工助学、志愿服务等劳动形态的特点及要求；</p> <p>（7）劳动风险、劳动安全的含义，我国现行的劳动法律法规；</p> <p>（8）创新的内涵、原则、过程和方法，理解创新能力及构成，大学生创业的基本模式。</p> <p>2. 劳动实践教育：</p> <p>（1）劳动安全教育</p> <p>（2）劳动岗位职责与劳动</p>	<p>由劳育专任教师进行劳动岗位分配和劳动观、劳动精神、劳动品格、劳动安全等教育；岗位指导老师负责劳动技能操作及岗位职责、劳动纪律、劳动技能与劳动素养等教育和指导。通过理论考核+实践考核相结合的方法，开展理实一体化教学。采取理论考核+实践考核以 4:6 权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		纪律教育 (3) 劳动技能与劳动素养教育 (校园环境维护<道路清扫、教学楼保洁、公寓环境维护、校园绿化、场馆维护>、会务工作等)	
艺术导论	<p>1.知识目标: 突出具有民族、地域特色的艺术作品, 贴近学生生活, 从美学的角度引导学生深入地领悟构成艺术作品的创作意境、创作特点及创作思想, 启发欣赏者的智慧和想象, 使艺术鉴赏真正的成为一种创造性劳动。</p> <p>2.技能目标: 采取各种有效的方法和手段引导学生, 讲解、提示简明生动, 富于启发性, 引发学生的联想和想象, 尊重学生的独到见解, 使之发现艺术品的美, 进而提高学生的艺术感知能力和审美能力。</p> <p>3.素质目标: 使学生初步具有理解艺术在社会中的地位、艺术的作用与艺术形态的关系以及艺术世界的性质、构成和功能的技能, 逐步培养同学们在社会生活中感受艺术的能力。</p>	<p>1. 绪论;</p> <p>2. 艺术的本质与特征;</p> <p>3. 艺术创作的主体;</p> <p>4. 艺术与社会的关系;</p> <p>5. 音乐艺术;</p> <p>6. 影视艺术;</p> <p>7. 造型艺术;</p> <p>8. 舞蹈艺术。</p>	<p>课程遵循双主体教学模式, 通过线上线下相结合教学、典型案例教学、分组研讨等方式让学生了解艺术的各种形态特征, 及各门类艺术的原理、创作、鉴赏的基本知识。从而使学生可以在理论的接受与作品的欣赏过程中得到艺术的熏陶, 达到树立正确审美观念, 培养高雅审美品味, 提高人文素养, 提高感受美、变现美、鉴赏美、创造美的能力的目的。</p> <p>课程采取形成性考核 (40%) + 终结性考核 (60%) 的形式进行课程考核与评价。</p>

(三) 专业课程

1. 专业基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
空乘礼仪	<p>1. 知识目标: 掌握空乘服务人员的仪态规范与客舱行为规范, 掌握旅客对服务的心理需求; 掌握客舱沟通礼仪原则, 掌握对客服务用语礼仪规范, 掌握对客服务纠纷处理原则;</p> <p>2. 能力目标: 能展现客舱乘务员职业标准仪容仪表, 能展现客舱乘务员职业标准仪态, 能使用规范客舱服务用语, 进行对客交流沟通, 灵活处理服务纠纷; 能体现良好的亲和力;</p> <p>3. 素质目标: 具备良好的职业礼仪素养和较强的服务意识, 具备创新意识与团队协作精神, 建立健康的人际关系, 敢于面对困难和挑战, 经得起挫折和失败的考验。</p>	<p>1. 空乘礼仪基本理论;</p> <p>2. 空乘职业形象规范;</p> <p>3. 空乘行为礼仪规范;</p> <p>4. 对客服务礼仪规范训练;</p> <p>5. 空乘服务纠纷处理原则与沟通技巧训练;</p> <p>6. 亲和力训练;</p> <p>7. 模拟面试。</p>	<p>在教学中以教学模块为单元, 学生分组合作学习为主, 教师提前安排任务, 学生先进行自主学习与练习, 在课堂上进行比赛与展示, 教师进行点评与学生互评; 在教学中开展互动教学、课堂展示、小组竞赛、讨论、情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方式进行综合学习与训练; 采取形成性考核 40%+终结性技能操作考核 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
形体训练	<p>1. 知识目标: 掌握形体训练科学性形体塑身的训练方法, 掌握空乘人员姿态优雅的要害, 形成较好的职业素养能力;</p> <p>2. 能力目标: 能运用形体训练的基本理论知识, 进行各种方法的形体训练, 使学生在做动作的时候注意</p>	<p>1. 形体基本功训练;</p> <p>2. 形体把杆组合训练内容;</p> <p>3. 健美操组合训练内容;</p> <p>4. 民族舞组合训练内容。</p>	<p>教师示范和学生分组训练互动, 学生提问与教师解答、指导有机结合; 应用多媒体课件、投影等教学资源辅助教学; 将理论知识融贯于实际训练中, 创设工作情景, 同时适当加大体能的训练, 要紧密结合空中</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	美感、舒展、韵律、乐感等方面的协调； 3. 素质目标：提高审美素质，培养高雅的气质和风度，提高学生欣赏美、鉴赏美的能力，强化心灵美与动作美的统一，培养学生吃苦耐劳的精神和探索新知识的兴趣。		乘务岗位对身体素质的需求。采取 40%的形成性考核成绩+60%的终结性考核占比权重的形式进行课程考核与评价。
空乘播音与训练	1. 知识目标：掌握语音训练的方法与技巧；掌握表达训练的方法与技巧；掌握不同类型广播词的训练方法与技巧；掌握客舱主持训练的方法与技巧。 2. 能力目标：能不断纠正自己的普通话发音；能提升自己语言表达的效果；能恰当进行不同类型广播词广播；能进行简单的客舱主持。 3. 素质目标：培养学生严谨、细致、耐心和脚踏实地的作风；培养良好的职业操守与职业道德；培养合作意识；培养学生包容、接纳的心态。	1. 客舱播音语音和表达训练的方法与技巧； 2. 客舱广播词训练的方法与技巧； 3. 客舱主持训练的方法与技巧。	教师示范和学生分组训练互动，实行演示教学、情景教学、信息化手段教学。通过客舱广播情景演练，帮助学生熟悉工作场景，理解客舱播音工作的要求与技巧。考核形式为技能考核+理论考核+学习态度，所占权重分别为 60%、20%和 20%。
民航服务心理学	1. 知识目标：掌握知觉的概念、特征和规律，理解影响民航旅客知觉的因素，掌握一般旅客、特殊旅客的服务需要，掌握民航旅客情绪情感的表现与影响因素，了解客我交往的特征、心理状态和形式，掌握各种突发事件的应对处理，解民航服务人员面对挫折的心理防御及应对方法； 2. 能力目标：能判断现实中的知觉，能消除旅客对服务的知觉偏差，能利用知觉规律提高民航服务质量，学会培养自己良好的情绪情感和意志品质，掌握旅客投诉的心理与处理方法，掌握突发事件中旅客心理与处理方法； 3. 素质目标：培养兼顾职业责任感、团队合作能力、面向旅客的交流协商能力、诚实守信、乐于助人、职业道德、自我学习的能力等提高学生面向岗位工作任务的心理服务综合能力。	1. 民航服务心理学概述； 2. 知觉与民航服务； 3. 旅客的需要与民航服务； 4. 情绪情感与民航服务； 5. 个性心理与民航服务； 6. 群体心理与民航服务； 7. 客我交往与民航服务； 8. 特殊情况旅客心理与民航服务； 9. 民航服务人员的心理特征。	从空中乘务的专业特色出发，以提高心理学理论运用技能为主线，构建理论与实践教学体系，在教学中融入空中乘务员、民航安全员等岗位情境，注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、实训室情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方式。考核形式为理论考核（50%）+技能考核（30%）+学习态度（20%）。技能考核为各实践项目的考核，理论考核为课内组织的理论知识考核，学习态度为课堂表现、考勤等。
民航基础	1. 知识目标：了解民用航空历史，了解飞机构成、航线主要机型，航空公司、机场的运营过程及民航客货运输业务，了解国内国际有重要影响的民航运输组织，飞机活动的大气环境和气象因素，空中交通管理； 2. 能力目标：能识别飞机客舱主要设备，航线飞机主要机型的客舱布局，能熟练应用三字代码、二字代码和企业标识，能识别中国航空区划、分析国内主要航线，能应用旅客行李运输规则等分析民航旅客	1. 民用航空概况； 2. 民用飞机基本知识； 3. 民航运输组织； 4. 民航地理基本常识； 5. 民航企业； 6. 民用机场； 7. 空中交通管理； 8. 民航旅客运输基础知识。	依托空中乘务专业教学资源库课程资源，实行以 MOOC 为手段的信息化教学，课中实施将学生分成若干小组，组织讨论、解决问题，教师可根据自己的偏好和学习者的要求，自由设置和调控课程的进度、节奏、评分，更好地解决深入学习、课程完成率问题和学习质量问题。采取 60%的形成性考核成绩+40%的终结性考核占比权重的形式进行课程考核与评价。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	运输业务； 3. 素质目标：培养学生对民航相关知识技能的学习能力，培养较强的安全和服务意识，良好的心理素质、职业道德与职业操守。培养综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力，提高思考与创新能力，提升就业和创业能力。		
机上急救	1. 知识目标：掌握机上急救的基本原则，掌握有效预防常见航空性疾病、传染性疾病、慢性病的方法，掌握有效避免、处置航空飞行中的心理冲突和心理应激的方法； 2. 能力目标：能有效实施 CPR 心肺复苏；能正确处置机上旅客突发疾病；能有效进行外伤止血、包扎；能进行骨折的判定、骨折后的固定、伤员的搬运； 3. 素质目标：树立安全急救和自我防护的意识，具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风，具有较强的团队合作意识，具有良好的心理素质。	1. 旅客突发疾病急救； 2. 旅客外伤急救处理； 3. CPR 心肺复苏训练。	利用优质信息化平台，采取线上线下混合式教学，强化技能训练环节。考核类型包括理论考核、情景模拟技能考核、职业素养评价。采用理论考核与情景模拟技能考核相结合的形式，采用笔试、口试等形式考核理论知识点的掌握情况，以情景模拟任务驱动的形式考核基本技能水平。
民航机场地面服务	1. 知识目标：了解民航售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客服务、引导服务等基本常识，掌握国内国际出港、国内国际进港、旅客中转的服务流程； 2. 能力目标：能根据客票使用规则为旅客办理乘机手续，能运用正确方法实施安全检查，能熟练运用标准候机楼广播用语进行广播，能按特殊旅客收运规则为特殊旅客提供服务，能按流程处置运输不正常航班； 3. 素质目标：培养具有严谨、认真、细致的工作作风，诚实、守信、善于沟通、富有爱心和团队合作的品质，培养专业服务意识与岗位服务技能，快速、恰当处理问题的能力，及实现专业拓展的创新能力。	1. 机场系统； 2. 航站楼管理及流程； 3. 通用服务； 4. 民航售票服务； 5. 值机与行李服务； 6. 安检服务； 7. 联检服务； 8. 特殊旅客服务； 9. 不正常运输服务。	依托空中乘务专业教学资源库课程资源，在教学中以教学模块为单元，学生以 4-6 人为一组，教师提前安排任务，学生先自主练习，在课堂上进行演示，教师进行点评。采用理论考核与情景模拟技能考核相结合的形式，采用笔试、口试等形式考核理论知识点的掌握情况，以情景模拟任务驱动的形式考核基本技能水平。
民航法规与实务	1. 知识目标：了解我国民航事业发展与法制建设，了解空中航行、民用航空器的管理、航空人员的管理、民用机场的规范、航空运输合同与民航保险的相关规定、以及民航犯罪的相关法律制度； 2. 能力目标：能审订并处理民用航空器租赁合同、民航货物运输合同相关法律纠纷，能熟练运用民航保险合同相关的法律制度，具备解决各类民航纠纷的能力； 3. 素质目标：培育学生的人文精	1. 民航法规概述； 2. 空中航行法律制度； 3. 民用航空器管理法律制度； 4. 航空人员管理法律制度； 5. 民用机场管理法律制度； 6. 航空运输合同； 7. 民用航空保险法律制度； 8. 民用航空安全保卫法律制度。	依托空中乘务专业教学资源库课程资源，实行以 MOOC 为手段的信息化教学，实行专题化、信息化的教学模式，范文讲解与专题讲座相结合，组织课堂讨论、辩论会或习作交流会。结合校园的文化建设，指导学生积极参与第二课堂活动。采取形成性考核占 60%+终结性考核 40%权重比的形式进行课程考核与评价。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	神,提升文化品位;具备与人沟通的能力及团队合作精神;具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风;具有较强的航空服务、环境保护、职业道德和团队合作意识;具有良好的心理素质,树立航空服务品牌第一的意识。		
航空运输地理	1.知识目标:了解航空运输相关的地理环境,影响航空飞行的天气,掌握世界航空运输区划与主要航线的分布,中国的航空区划及主要航线,了解国际航空旅游地理知识; 2.能力目标:能正确计算时差及飞行小时,能分析国内主要航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源,能识别中国和世界航空区划; 3.素质目标:培养具有认真细致的职业素质、正确的学习方法和独立工作能力,培养综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力,提高思考与创新能力,提升就业和创业能力。	1. 航空运输相关的地理环境; 2. 航空运输布局; 3. 中国航空运输网; 4. 国内航空运输地理; 5. 中国主要空港城市; 6. 国际航协世界航空区划和主要航线。	依托空中乘务专业教学资源库课程资源,实行以MOOC为手段的信息化教学,采取小组讨论法、启发式教学法、演示法等方法教学,利用微知库平台、国家资源库平台等媒介组织学生学习和讨论,处理任务、解决问题。考核形式为形成性考核+终结性考核相结合,所占权重分别为60%和40%。
民航服务手语	1.知识目标:掌握中国手语的一般理论知识,掌握拼打中国手语的基本方法,掌握日常使用的手势语和手指语,掌握机场地面服务和客舱服务手语词汇和句子; 2.能力目标:能够看懂他人打出的手指语并使掌握常用的民航服务手语词,能看懂用图或文字表达的手势语,能运用手语同听障旅客进行日常的沟通和交流; 3.素质目标:培养学生良好的职业道德,树立全心全意为顾客服务的思想,具备细致、周到、全面、体贴的服务态度。	1. 中国手语的一般理论知识和拼打中国手语基本方法; 2. 手指语和手势语的学习; 3. 基本的手语日常对话内容; 4. 机场地面服务手语; 5. 客舱服务手语。	实行专题化、信息化的教学模式,课堂讨论、教师课堂示范和学生示范相结合。结合校园的文化建设,指导学生积极参与第二课堂活动。采取形成性考核+终结性考核的形式进行课程考核与评价。其中形成性考核占比60%,终结性考核占比40%。
中外民俗	1.知识目标:熟悉不同国家、不同民族典型的民俗事象,掌握代表性民俗事象的文化内涵; 2.能力目标:能理解代表性民俗事象的文化内涵;能在空乘服务工作中辨识不同国家不同民族的民俗事象,能在空乘工作中认同民俗文化的差异; 3.素质目标:培养学生对中国传统民俗及主要客源国家民俗的理解与认同,坚定文化自信,提升人文素养,培养良好的职业意识与职业素养,培养工匠精神与劳动精神,坚定文化自信。	1. 服饰民俗; 2. 饮食民俗; 3. 居住民俗; 4. 交通民俗; 5. 农业民俗; 6. 工艺美术民俗; 7. 游艺民俗; 8. 人生礼仪民俗; 9. 节日民俗; 10. 信仰民俗。	依托空中乘务专业教学资源库课程资源,实行以MOOC为手段的信息化教学,进行专题讲授,采取小组讨论法、启发式教学法等方法,利用国家资源库平台等媒介进行学习和讨论。考核形式为形成性考核+终结性考核相结合,所占权重分别为40%和60%。
民航危险	1.知识目标:掌握九大类危险品的分类、识别、包装、标记和标签;	1. 危险品概述; 2. 危险品的分类;	实行以MOOC为手段的信息化教学,采取小组讨论法、启发

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
品运输基础	<p>掌握危险品的操作原则；掌握锂电池的航空运输要求；掌握客舱危险品事故的处理程序。</p> <p>2. 能力目标：能区分、识别危险品；能判断简单的危险品包装是否规范；能识别危险品的标记标签；能按原则进行简单的危险品操作；能对锂电池进行危险程度判断；能按要求进行客舱危险品事故处理。</p> <p>3. 素质目标：培养学生较强的安全意识和责任意识；具有严谨的规范操作意识，具有勤于思考、团结协作的专业精神。</p>	<p>3. 危险品的识别；</p> <p>4. 危险品包装；</p> <p>5. 危险品标记与标贴；</p> <p>6. 危险品操作；</p> <p>7. 锂电池的航空运输；</p> <p>8. 客舱危险品事故的紧急处理。</p>	<p>式教学法、演示法等方法教学，利用微知库平台、国家资源库平台等媒介组织学生学习和讨论。考核形式为形成性考核+终结性考核相结合，所占权重分别为 60%和 40%。</p>
管理学基础	<p>1. 知识目标：了解管理学的产生与发展，掌握管理过程的具体职能，即计划、组织、领导、激励、控制和创新的原理、目的、性质、内容、结构的特点以及执行这些职能的方法和手段；</p> <p>2. 能力目标：具备计划与决策的能力，环境分析、组织设计与人事的能力，领导与沟通协调的能力，控制与信息处理的能力，运用管理学知识提高其实际管理工作水平的能力；</p> <p>3. 素质目标：具备现代管理意识和素养，理论联系实际、勇于创新的心理品质，良好的团队合作精神，一定的创新意识、创新精神，较高的职业道德素质。</p>	<p>1. 绪论；</p> <p>2. 管理理论的形成与发展；</p> <p>3. 科学决策；</p> <p>4. 计划；</p> <p>5. 组织；</p> <p>6. 领导；</p> <p>7. 沟通；</p> <p>8. 激励；</p> <p>9. 控制；</p> <p>10. 管理创新。</p>	<p>采用合作学习的教学模式，在明确的责任分工下学生通过互助性的活动完成共同的任务；综合运用课堂讲授、案例分析、课堂讨论、实践训练、模拟管理过程等教学手段和方法，建立参与式、交互式、模拟教学和实践训练为一体的教学方法体系。采取形成性考核（40%）+终结性考核（6%）的形式进行课程考核与评价。</p>
民航餐饮服务	<p>1. 知识目标：掌握餐饮服务的基本内涵，掌握菜点知识、酒水知识，了解食品卫生与安全知识，了解食品营养知识，了解我国主要客源国的饮食习俗；</p> <p>2. 能力目标：能较好运用客舱餐饮服务中英文常用语，能展示良好的客舱餐饮服务的技巧；</p> <p>3. 素质目标：养成良好的个人礼仪修养和优雅气质，团队合作意识，较强的服务意识，较强的语言表达能力，善于与人沟通，增强创新意识和创业精神，培养良好的自主创业意识，树立全新的就业观念。</p>	<p>1. 航空配餐的制作卫生要求；</p> <p>2. 葡萄酒、白葡萄酒的机上配置及葡萄酒的供应方式；</p> <p>3. 不同客源国的饮食习俗</p> <p>4. 机上餐食供应的服务要求，特殊餐食代码及种类；</p> <p>5. 客舱饮料及酒类服务；</p> <p>6. 机供品管理与经济舱餐饮服务程序。</p>	<p>课程主要教学方法采用以理实一体化教学方法为主，以空中乘务国家资源库平台为支撑的翻转课堂作为辅助教学来开展教学活动。运用信息化教学资源 and 教学手段，采用示例讲解示范，鼓励学生操作。采用笔试、口试等形式考核理论知识点的掌握情况。</p>
职业形象塑造强化训练	<p>1. 知识目标：了解形象设计的基本概念、发展史和发展方向；了解化妆品基础知识；了解整体搭配知识；了解空乘人员的职业形象要求；</p> <p>2. 能力目标：具备自主学习能力；具备基本化妆技巧与空乘人员职业化妆容的能力；具备设计整体形象和修改形象的能力；</p> <p>3. 素质目标：具有良好的心理素</p>	<p>1. 空乘人员形象与气质的构成；</p> <p>2. 美容与保健、化妆品常识；</p> <p>3. 服饰搭配与形象设计训练；</p> <p>4. 头发养护与发型设计训练；</p> <p>5. 基础化妆、乘人员的职业妆及其他化妆技巧训练。</p> <p>6. 丝巾系法。</p>	<p>在训练中学生分组合作训练为主，教师提前安排任务，学生先进行自主安排与训练，在课堂上进行比赛与展示，教师进行点评与学生互评；结合行业企业标准，让学生在项目操作训练中掌握技能。采取形成性考核占 40%+终结性考核占 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	质和职业形象；养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；培养学生塑美、审美的能力。		

3. 专业（技能）课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
★ 客舱服务与管理	<p>1. 知识目标：掌握客舱乘务员应具备的职业素养和行为规范；了解客舱乘务员定义和乘务员工作的特点；了解机长、乘务员、安全员的岗位职责及权力；了解客舱基本布局，客舱主要设备设施；了解客舱服务规范及客舱服务要领；掌握乘务工作的四阶段，掌握客舱服务工作流程；掌握特殊乘客的构成、行为特点和服务要点；了解特殊飞行注意事项；</p> <p>2. 能力目标：具有正确操作客舱灯光及通讯设备、厨房设备、卫生间设备等客舱主要设备的能力；具有正确执行 B737-800 型飞机从内部和从外部打开舱门程序的能力；具有按照乘务工作规范和流程组织和实施客舱服务工作的能力；具有按标准做好航前个人准备，实施客舱航前检查和航后清舱的能力；具有按标准进行迎（送）客服务能力；具有按标准为旅客提供经济舱饮品、餐食服务的能力；具有按标准做好巡舱及细微服务的能力；具有按标准为各类特殊旅客提供细微服务的能力；具有运用服务技能，满足飞行工作各阶段中为特殊旅客提供规范标准化服务的能力；具有处置航班等待/延误等不同类型的非正常航班的能力；</p> <p>3. 素质目标：具有吃苦耐劳的精神，养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；具有较好的语言表达与沟通协调能力；具有优良的团队合作意识，较强的服务意识；具有较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；具有耐心细致、严肃认真的工作态度；具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 客舱服务与管理概述； 客舱乘务员职责； 客舱服务设备与客舱环境； 飞行阶段工作标准； 特殊旅客服务规范与细微服务； 客舱服务管理； 特殊飞行注意事项。 	<p>注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生分组进行模拟训练，让学生在活动中提高实际操作能力。落实课程思政，将其融入教学要求；将传统教学和多媒体教学相结合，辅以在线开放课程和教学资源库等在线资源，开展线上线下混合式教学。</p>
★ 客舱安全与应急处置	<p>1. 知识目标：掌握机组安全职责；掌握 B737800 机型客舱乘务员应急撤离职责；了解飞行前预先准备阶段的安全运行规则；了解直接准备阶段的安全运行规则；了解飞行实施阶段的安全运行规则；掌握客舱舱门，撤离滑梯，翼上紧急出口分布及操作方法；了解应急设备的种类；掌握应急设备的使用方法；</p>	<ol style="list-style-type: none"> 机组安全职责； 客舱安全管理； 应急撤离的准备工作； 应急撤离的处置； 机上火灾； 客舱释压； 特情处置。 	<p>遵循“教、学、做”一体化的教学模式，主要采用项目教学、案例教学等教学方法，以项目任务单为主要载体，辅以在线开放课程和教学资源库等在线资源，激发学生的学习兴趣。选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行分组训练，提高实际操作能力。落实课程思政，将</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>了解应急处置的基本原则；掌握应急撤离的准备工作；</p> <p>2. 能力目标：具备客舱乘务员的安全职责，业务素质及团队合作意识；具有客舱主要设备应急设施的检查及使用的能力；具有客舱出口、紧急出口应急情况下的操作的能力；具有握逃生口及指挥、援助者挑选、防冲撞演示的能力；具有应急撤离准备及旅客撤离飞机后清舱的能力；具有陆地应急撤离处置的能力；具有机上一般性火灾处理的能力；具有掌握客舱释压处置的能力；具有特情处置的能力；</p> <p>3. 素质目标：养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；团队合作意识，较强的服务意识；较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p>		其融入教学要求。
★ 民用航空客舱设备	<p>1. 知识目标：了解波音机型、空客机型、国产 C919 的基本参数、主要特点；了解客舱布局的形式；了解客舱环境特征；</p> <p>2. 能力目标：具有飞机舱门、自备梯、紧急出口的使用方法及维护检查的能力；具有座椅、旅客服务组件、行李架、婴儿摇篮、衣帽间、储物柜等客舱服务设备使用、飞行前的检查的能力；具有撤离、供氧、灭火和急救等应急设备的使用、飞行前的检查的能力；具有前后乘务员控制面板的使用和航前检查要求的能力；具有烤箱、烧水器、餐车等厨房设备的使用与检查的能力；具有洗手间呼叫系统、报警系统、灭火系统、供水排污系统的维护与检查的能力；</p> <p>3. 素质目标：培养严肃认真的职业态度、严谨细致的工作作风；培养对客服务意识和团队协作意识；培养良好的心理素质和灵活应变的能力。</p>	<p>1. 飞机设备概况；</p> <p>2. 飞机舱门及应急出口；</p> <p>3. 客舱服务设备；</p> <p>4. 应急设备；</p> <p>5. 乘务员控制面板及控制系统；</p> <p>6. 厨房设备；</p> <p>7. 卫生间设备。</p>	注重“教”与“学”的互动。选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生分组进行模拟训练，让学生在活动中提高实际操作能力。落实课程思政，将其融入教学要求；将传统教学和多媒体教学相结合，辅以在线开放课程和教学资源库等在线资源，开展线上线下混合式教学。
★ 人为因素与机组资源管理	<p>1. 知识目标：运用人为因素的基础理论明确机组资源管理的必要性；运用对飞行安全的影响因素对威胁与差错进行有效认知；运用情景意识、沟通交流、判断决策三大工具；运用团队协作加强机组交流；运用应激类型进行个人及机组资源管理；运用工作负荷的评定方法及疲劳对飞行的影响进行个人及机组资源管理；</p> <p>2. 能力目标：能描述人、硬件、软件、环境四个要素的关系，能应用</p>	<p>1. 机组资源管理概述；</p> <p>2. 威胁与差错管理；</p> <p>3. 文化标准、操作程序与 CRM；</p> <p>4. 影响团队工作表现的个人因素；</p> <p>5. 沟通；</p> <p>6. 情景意识；</p> <p>7. 决策；</p> <p>8. 工作负荷管理；</p> <p>9. 领导与协作；</p> <p>10. 乘务组职能。</p>	线上线下混合式教学，课堂讲授，团队讨论活动、案例教学、情境模拟训练。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>SHEL 模型对飞行安全事故进行致因分析；能应用冰山理论、墨菲定律、事故链理论对飞行安全事故进行分析；能通过情境意识训练，使用有效的监控与交叉检查技巧提升在客舱内的情景意识水平；能通过沟通技巧训练，使用 PACE 方法提升在客舱内的沟通能力；能通过决策训练，对不同危险情况进行判断，提高风险防控能力；能通过团队协作训练提升机组协作能力；能掌握应激管理的方法和疲劳对策，提高差错管理的能力；</p> <p>3. 素质目标：坚定拥护中国共产党的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；具遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识；勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。</p>		
★ 空乘服务沟通与技巧	<p>1. 知识目标：理解空乘服务沟通的内容及意义；掌握空乘服务沟通中亲和力的训练要求、方法和技巧；掌握空乘服务沟通中知人力的训练要求、方法和技巧；掌握空乘服务沟通中表述力的训练要求、方法和技巧；掌握空乘服务中与不同服务对象沟通的训练要求和技巧；掌握空乘服务中不同服务环节沟通的训练要求和技巧；掌握空乘服务中面对不同突发事件沟通的训练要求、流程和技巧；</p> <p>2. 能力目标：能理解空乘服务沟通，进行有效沟通的训练；能在空乘服务沟通中展示良好的亲和力；能在空乘服务沟通中展示良好的知人力；能在空乘服务沟通中展示良好的表述力；能在空乘服务环境与不同服务对象进行有效沟通；能在不同的客舱服务环节与旅客进行有效沟通；能针对不同突发事件与旅客进行有效沟通；</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 空乘服务沟通认知； 2. 空乘服务沟通中的亲和力训练； 3. 空乘服务沟通中的知人力训练； 4. 空乘服务沟通中的表述力训练； 5. 与不同服务对象的沟通训练； 6. 客舱不同服务环节的沟通训练； 7. 突发事件的服务沟通训练。 	<p>依托空中乘务专业教学资源库课程资源，实行以 MOOC 为手段的信息化教学，进行专题讲授，采取小组讨论法、启发式教学法等方法，利用微知库平台、国家资源库平台等媒介进行学习和讨论。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	3. 素质目标: 具有积极心态、良好沟通意愿; 具有较强的应变能力和包容能力; 具有较强合作意识和服务意识; 具有工匠精神、创新思维。		
★ 空中 乘务 专业 英语	1. 知识目标: 掌握英文日常用语规范性表达; 掌握民航乘务岗位对客服务流程中的英语口语会话; 掌握民航客舱服务岗位工作中的常用服务用语; 2. 能力目标: 具备使用标准的英语发音进行朗读和对话的能力; 具备使用准确的词汇和规范的句子结构组织日常服务用语的能力; 具备英语熟练应对民航对客服务中的各项服务的能力; 具备在组织语言进行表述时组织合理, 停顿恰当, 表达连贯的能力; 3. 素质目标: 培养学生良好的职业道德, 树立较强的服务意识; 具备较强的语言表达能力以及与人沟通的能力; 具备较强的应变能力和心理素质; 具有良好的道德品质和健康的心理品格。	1. 迎送客服务英语; 2. 飞行中客舱旅客服务英语; 3. 航班起降服务英语; 4. 特殊旅客服务英语; 5. 非正常航班服务英语; 6. 客舱英文广播词的训练方法与技巧。	落实课程思政, 将其融入教学要求; 根据学生英语基础调整教学内容及方法, 利用闯关式教学提升学生学习积极性。以学生为本, 注重“教”与“学”的互动。将理论知识学习、实践能力培养、综合素质的提高紧密结合, 教师起到引导、咨询及示范作用, 以学生主动学习为主。
民用 航空 安全 保卫	1. 知识目标: 理解国际民航安保公约以及我国航空安保立法, 理解航空安保运作体系, 了解机组安保职责及安保值勤规范及流程, 掌握非法干扰、扰乱行为处置规则, 了解航空安保质量管理体系; 2. 能力目标: 能根分析民航机场、航空公司实际业务情况, 掌握航空安保执勤四大阶段职责分工及清舱、巡舱、客舱监控、旅客管理等相关技能, 能及时有效判断客舱非法干扰、扰乱行为性质并快速启动相关程序, 安保抽查等质量控制活动; 3. 素质目标: 培养航空安保反恐意识, 培养对人民生命安全高度负责的责任意识, 培养忠诚担当、忠于职守的政治品格和职业操守, 培养严谨、吃苦耐劳的工作作风, 关键时刻能做到临危不乱、果断应对、正确处置。	1. 民用航空安保概述; 2. 民用航空安保法律法规体系; 3. 民用航空安保组织; 4. 民航机场旅客运输安全保卫; 5. 民用航空器地面安全保卫; 6. 民航空中安全保卫; 7. 民用航空器货邮、配餐和机供品安全保卫; 8. 民用航空安保质量控制。	运用信息化教学资源 and 教学手段, 采用案例教学, 注重培养学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力, 积极引导提升安全生产意识, 提高安全保卫素养。 采取技能考核、理论考核与学习态度考核相结合的形成性评价体系。其中, 实践操作考核包括若干个实践项考核, 占总成绩的40%; 理论考核包括课内组织的理论性考核, 占总成绩的40%; 学习态度考核包括课堂表现、考勤、学生作业等, 占总成绩的20%。
民航 国内 客票 销售	1. 知识目标: 了解旅客运价的种类, 订座与订座系统, 理解旅客订座记录(PNR)的含义, 了解PNR的组成, 熟悉客票退票的分类与一般规定, 客票变更, 熟悉签转的规定与处理方法, 掌握旅客购票证件和客票使用方面的规则; 2. 能力目标: 能根据相关业务规则正确计算各种旅客运价, 能使用指令查询航班信息、建立PNR、完成出票操作。	1. 国内旅客运价; 2. 电子客票基础; 3. 民航订座系统; 4. 旅客订座记录; 5. 国内客票销售实务; 6. 退票与变更; 7. 特殊旅客购票。	在教学中注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、实训室情景模拟训练、综合实践等方式。用项目任务单、实训工卡, 进行项目训练; 加强现场教学, 针对“情景模拟操作演练”, 使“教”与“学”形成良好互动。组织学生进行分组训练, 加强项目考核, 让学生在项目操作训练考核中掌握各种售票服务技能。采取形成性考核占60%+终结性考核占40%

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	3. 素质目标: 培养专业服务意识与国内客票销售技能, 以及快速、恰当处理问题的能力。培养具有严谨、认真、细致的工作作风, 诚实、守信、善于沟通、富有爱心和团队合作的品质。		权重比的形式进行课程考核与评价。
专业技能基础实训	1. 知识目标: 航线知识, 航空法规。展现乘务员职业形象及仪表仪态, 明确并熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求; 掌握客舱乘务员岗位职责, 主要任务、中文广播词, 掌握客舱乘务员管理职责与服务规范。 2. 能力目标: 熟练识读各类国内航空区划、航空企业、组织标徽等内容。能对机上主要设备设施进行正确操作。能按照客舱服务规范完成经济舱全流程服务, 具备初步完成客舱服务岗位工作任务的能力。能完成机上火灾、客舱释压、颠簸等特情处置。 3. 素质目标: 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质, 团队合作意识, 较强的服务意识, 较强的语言表达能力, 善于与人沟通, 展现自我, 培养良好的自主创业意识, 树立全新的就业观念, 培养工匠精神与劳动精神, 坚定文化自信。	1. 航线地理常识; 2. 民航旅客运输基础业务; 3. 民用航空法律法规; 4. 中英文广播词; 5. 客舱对客服务规范与训练; 6. 经济舱全流程(含不同类型特餐、特旅)服务模拟训练。 7. 释压、颠簸、失火等特情处置模拟训练。	精心设计、组织、控制和指导, 采用示范讲解、小组协作、情境模拟演练、虚拟现实增强进行技能训练, 采用口试、笔试、模拟操作考核相结合的考核形式, 口、笔试评定成绩为百分制, 操作评定成绩为合格、良、优。
客舱服务会话实训	1. 知识目标: 掌握客舱服务的一般理论知识, 掌握客舱服务常用词汇, 掌握客舱服务常用句式; 2. 能力目标: 能够客舱服务各阶段的服务流程, 能够用英语顺利地完成客舱服务任务, 能运用英语顺利的进行日常的沟通和交流; 素质目标: 培养学生良好的职业道德, 树立全心全意为顾客服务的思想, 具备细致、周到、全面、体贴的服务态度。	1. 机上迎客服务和安全检查英语训练; 2. 机上细微服务英语训练; 机上餐饮服务英语训练; 3. 填写入境卡以及特殊情况处理英语训练; 4. 下机服务英语训练; 5. 特殊旅客服务英语训练。	实行专题化、信息化的教学模式, 课堂讨论、教师课堂示范和学生情景模拟相结合。将学生英语过级考试与课程内容相结合。采取形成性考核+终结性考核的形式进行课程考核与评价。其中形成性考核占比 60%, 终结性考核占比 40%。
专业技能强化训练	1. 知识目标: 掌握乘客服务心理, 掌握机上英语会话和中文广播词, 熟悉航空法规, 了解航空安全管理相关规则; 2. 能力(技能)目标: 熟练掌握客舱服务技巧, 熟练使用客舱服务设备和应急设备, 掌握机上急救方法; 能完整准确地提供经济舱各阶段服务; 能完成应急撤离准备程序及撤离实施; 3. 素质目标: 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质, 团队合作意识, 较强的服务意识, 较强的语言表达能力, 善于与人沟通, 展现自我, 培养良好的自主创业意识, 树立全新的就业观念, 培养工匠精神与劳	1. 职业形象强化训练; 2. 急救、特殊旅客等服务技能强化训练; 3. 客舱服务全流程协同强化训练; 4. 应急处置协同强化训练。	采用示范讲解、小组协作、情境模拟演练进行技能训练, 采用口试、笔试、模拟操作考核相结合的考核形式, 口、笔试评定成绩为百分制, 操作评定成绩为合格、良、优。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	动精神，坚定文化自信。		
毕业设计指导与答辩	1. 知识目标：熟悉本专业课程理论知识；熟知本专业岗位技能要求。 2. 能力目标：开展毕业设计工作旨在通过系统训练，培养学生综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力，提升学生的就业和创业能力。 3. 素质目标：扎实的专业基础、优秀职业操守；较强的敬业精神和协做精神；热爱专业、弘扬专业的进取之心。	1. 毕业设计任务； 2. 毕业设计成果。	毕业设计材料须符合省教育厅和学院关于毕业设计的有关规定。毕业设计选题优先选择来自企业生产实际的课题，也可以是指导教师的技术应用开发，或者是教学过程中提炼的能提升学生知识和技能运用的课题。毕业设计要能体现多样性和专业特色，深度、广度和难度要适当，学生经过一定的努力能按时、按质完成。
岗位实习	1. 知识目标：熟悉空中乘务专业岗位所需的民航基础知识。 2. 能力目标：能够胜任空中乘务专业岗位的知识与技能工作能力。 3. 素质目标：具备政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；具备恪尽职守、服务岗位、团结协作的精神。	1. 空乘服务； 2. 候机楼旅客服务。	通过空中乘务专业岗位的学习，服从学院安排、听从带陪师傅教导，逐步从认知岗位过渡到跟岗学习最后独立顶岗胜任岗位技能需求，成为民航职业人。

说明：标注“★”为专业核心课程。

3. 拓展课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航市场营销	1. 知识目标：掌握民航市场营销的内容体系，掌握市场营销原理在民航企业的应用，熟悉民航市场营销的环境因素，掌握民航市场细分和目标市场选择的依据、方法，掌握市场定位的方法和策略，掌握民航产品、价格、定价、营销渠道、促销等内涵与策略； 2. 能力目标：能分析指定企业或产品所面临的宏观环境、竞争状况，能实施问卷调查，能根据市场和产品情况选择相应的目标市场，进行市场细分和定位，能分析民航产品的渠道模式，能根据要求完成完整的市场营销活动方案制订； 3. 素质目标：培养学生诚实正直、专业信心等方面的基本品性素质，言谈举止、心态、学习尊重的交往素质，积极进取、自强不息、持之以恒的向上的精神素质，以及洞察力、应变思维、创造性等能力素质。	1. 民航市场营销的概念与内涵； 2. 市场营销观念的演变历程； 3. 市场营销理论在民航企业的应用； 4. 市场营销观念的发展新趋势。 5. 民航市场营销环境基础； 6. 民航市场营销环境分析； 7. 民航企业市场营销调研； 8. 民航目标市场分析； 9. 民航产品策略； 10. 民航产品定价策略； 11. 民航分销策略； 12. 民航产品促销策略； 13. 民航品牌策略。	结合理论课程配合一定的实践课，安排相关的营销实训；注重培养学生自主学习能力，倡导“目标驱动型”的教学途径，采用项目教学，培养学生自主实践、讨论、合作、探究、发展市场营销管理综合应用能力。考核形式为技能考核（60%）+理论考核（20%）+学习态度（20%）。技能考核为各实践项目的考核，理论考核为课内组织的理论知识考核，学习态度为课堂表现、考勤等。
财务基础	1. 知识目标：了解民航会计的职能、目标、对象、会计核算的前提条件；熟悉民航会计核算流程与方法；熟知民航企业直接的结算关系；熟知民航会计法律法规。 2. 能力目标：能完成从填制和审核凭证、设置和登记账簿、结账、对账、更正错账、处理财产清查结果、	1. 财务基础知识； 2. 会计核算基本方法与实践； 3. 国内民航服务结算基础； 4. 会计工作组织。	通过线上线下混合式教学方法使学生完成理论知识的前提下进行实践技能操作。能够对民航企业发生的经济业务进行合理合法合规的核算，并且提供真实有效的财务信息。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>编制与报送会计报表的会计核算工作。能够处理航空公司与其他民航企业之间经济业务结算。能够遵守民航企业会计法律法规进行会计核算。</p> <p>3.素质目标：遵守会计相关法律法规的工作态度；具有爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正、坚持原则的职业素养。</p>		
机场运营管理	<p>1.知识目标：掌握机场容量管理，理解机场航站区的运营知识，理解机场管理模式与服务质量控制，掌握机场环保与公共关系活动，掌握机场竞争与营销知识；</p> <p>2.能力目标：能分析机场航站区的布局，能策划机场环保与公共关系活动，能分析机场航空性收入和非航空性收入，能分析机场项目建设中各种融资方式的优缺点；</p> <p>3.素质目标：具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范、较高的职业素养、较强的沟通能力、良好的心理承受能力，具有良好的团体意识和团队协作精神。</p>	<p>1. 机场系统；</p> <p>2. 机场容量管理；</p> <p>3. 机场航站区；</p> <p>4. 机场货运；</p> <p>5. 出入机场地面交通系统；</p> <p>6. 机场成本与收入；</p> <p>7. 机场融资；</p> <p>8. 机场管理模式；</p> <p>9. 机场服务质量；</p> <p>10. 机场特许经营；</p> <p>11. 机场公共关系；</p> <p>12. 机场竞争和机场营销。</p>	<p>课程教学分为线上自主学习、线下知识内化和课后知识拓展三个学习阶段。课后知识拓展的主要形式为将优秀的学习作品以视频或PPT的形式展示在教学平台上，以及收集与教学内容相关的拓展学习资源，扩展学生的知识面，实现“以点带面”的知识链接。考核形式为技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。技能考核为各实践项目的考核，理论考核为课内组织的理论知识考核，学习态度为课堂表现、考勤等。</p>
人力资源管理	<p>1.知识目标：了解岗位分析的方法和编制职务说明书的方法；掌握人力资源需求与供给预测的方法；熟悉招聘渠道的种类；掌握劳动合同管理方法；掌握基本薪酬体系设计的方法和步骤；了解常见的绩效方法；</p> <p>2.能力目标：能进行岗位分析和编制职务说明书；能够预测人力资源需求和供给，并能进行人力资源供需平衡；能制作劳动合同和实施劳动合同管理；</p> <p>3.素质目标：培养学生严谨的学风，良好的职业操守与职业道德，合作意识和配合意识，培养学生包容、接纳的心态。</p>	<p>1. 人力资源管理基础；</p> <p>2. 人力资源管理规划；</p> <p>3. 员工招聘与选拔；</p> <p>4. 绩效管理；</p> <p>5. 薪酬福利；</p> <p>6. 劳动关系管理。</p>	<p>运用案例教学，突出“以学生为主体”，采取“讲授与讨论”相结合、“讲授与练习”相结合、“讲授与小组评比”相结合，并且运用比较、归纳等教学手法，注重提升专业素养。考核形式为技能考核(60%)+理论考核(20%)+学习态度(20%)。技能考核为各实践项目的考核，理论考核为课内组织的理论知识考核，学习态度为课堂表现、考勤等。</p>

(四) 课程思政要求

分析本专业学生的来源与专业背景，在知识传授的同时，强调价值引领的作用。专业课程教学过程以专业技能知识为载体，加强思想政治教育，充分发挥课堂主渠道功能，努力发掘课程中立德树人的闪光点，与思想政治理论课同向同性，形成协同效应。本专业课程思政要求如下。

1. 课程教学与爱国主义教育相结合

通过选择有对比有反思的企业典型案例、视频题材等重要思政教育意义内容，激发爱国热情和实践动力。在专业教师引导之下，通过我国航空维修产业发展成就和实力的展示，开展爱国主义教育，增强学生心目中的国家自豪感。

2. 课程教学与团队合作相结合

专业核心课程实训教学过程中，以实训任务为载体，以工作小组为单元，引导学生将企业本职工作经历融入学习过程，调动学习积极性，重点强调项目成员团队合作的原动力和凝聚力，树立了正确的价值观，培养团队合作精神。

3. 课程教学与职业素养培养相结合

通过实践教学环节和企业经历，结合企业生产实际和行业人才素养需求，引入企业对优秀员工必备素质和基本规范的要求，引导学生遵守职业规范、法律法规，培养了学生良好的职业品德、职业纪律及职业责任心，教育学生爱岗敬业、讲究诚信，在潜移默化中提高了学生未来岗位的适应能力。

(五) 课证融通

序号	职业技能等级证书/职业资格证书名称	等级	拟考学期	证书要求融入课程	获证后可计学分	获证后可置换的专业课程	备注
1	1+X 空中乘务职业技能等级证书	中级	五	客舱服务与管理 民用航空客舱设备 专业技能基础实训 专业技能强化训练	5.5	民用航空客舱设备 客舱服务与管理	“1+X” 证书

(六) 课赛融通

序号	技能竞赛名称	级别	参赛学期	竞赛要求融入课程	获奖后可计学分	获奖后可置换的专业课程	备注
1	全国航空职业院校空中乘务技能大赛赛项	国家级	四/五	民航基础 客舱服务与管理 专业技能基础实训 客舱安全与应急处置 机上急救	1.5	专业技能基础实训	

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程表

课程模块	课程性质	课程序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式	按学年、学期及周学时分配					
					总学时	理论学时	实践学时			一学年		二学年		三学年	
										第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周
公共基础课	必修课程	1	军事技能训练及入学教育 (550001)	B	148	36	112	5	考查	3周	-	-	-	-	-
		2	形势与政策 (550002)	A	16	16		1	考查	4	4	4	4	-	-
		3	思想道德与法治 (550084)	A	56	56		3.5	考查	24	32	-	-	-	-

课程模块	课程性质	课程序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式	按学年、学期及周学时分配						
					总学时	理论学时	实践学时			一学年		二学年		三学年		
										第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周	
程		4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(550106)	A	32	32		2	考查	-	-	32	-	-	-	
		5	习近平新时代中国特色社会主义思想概论(550106)	A	48	48		3	考查	-	-	-	48	-	-	
		6	大学体育(550010)	C	56		56	3.5	考查	24	32	-	-	-	-	
		7	职业体能(540022)	C	64		64	4	考查	-	-	32	32	-	-	
		8	公共英语(551024)	A	128	128		8	考试	64	64	-	-	-	-	
		9	大学生职业生涯设计与规划(550019)	B	16	12	4	1	考查	16	-	-	-	-	-	
		10	大学生创新创业理论与实践(550020)	B	32	16	16	2	考查	-	16	16	-	-	-	
		11	毕业生就业指导(550022)	B	16	12	4	1	考查	-	-	-	16	-	-	
		12	大学生心理健康教育(550023)	A	32	32		2	考查	32		-	-	-	-	
		13	军事理论(550025)	A	36	36		2	考查		36	-	-	-	-	
		14	劳动教育(550029)	C	78	16	62	4.5	考查	-	1周	1周	1周	-	-	
			小计			758	440	318	42.5		312	210	110	126	0	0
	选修课程 (限选)	15	大学语文(550016)	A	56	56		3.5	考查	24	32	-	-	-	-	
		16	信息技术(550018)	B	64	10	54	4	考查	48	-	-	-	16	-	
17		艺术导论(550039)	B	8	8		0.5	考查	-	-	8	-	-	-		
		小计			128	74	54	8		72	32	0	0	16	0	
公共基础课程合计					886	514	372	50		384	242	118	126	16	0	
专业基础课程模	必修课程	18	空乘礼仪(541020)	B	96	48	48	5	考试	48	48	-	-	-	-	
		19	空乘播音与训练(541022)	B	40	16	24	2.5	考试	40	-	-	-	-	-	
		20	形体训练(540025)	B	88	40	48	5.5	考查	-	32	32	24	-	-	
		21	※民航服务心理学(540006)	B	48	24	24	3	考查	-	48	-	-	-	-	
		22	※民航基础(540001)	B	48	28	20	3	考查	-	48	-	-	-	-	

课程 模块	课程 性质	课 程 序 号	课程 名称	课 程 类 型	学时			学 分	考 核 形 式	按学年、学期及周学时分配					
					总学 时	理论 学时	实践 学时			一学年		二学年		三学年	
										第一 学期 20 周	第二 学期 20 周	第三 学期 20 周	第四 学期 20 周	第五 学期 20 周	第六 学期 20 周
块		23	机上急救 (541023)	B	40	12	28	2.5	考试	-	-	40	-	-	-
		24	民航机场地面服 务(540028)	B	48	28	20	3	考查	-	-	48	-	-	-
		25	※民航法规与实 务(541004)	A	40	40		2.5	考试	-	-	40	-	-	-
		26	民航服务手语 (540132)	B	40	20	20	2.5	考查	-	-	-	-	40	-
		27	民航危险品运输 基础(540017)	B	40	20	20	2.5	考查	-	-	-	-	40	-
		28	中外民俗 (541051)	A	48	48		3	考试	-	-	-	-	48	-
		29	职业形象塑造强 化训练(540031)	C	78		78	4.5	考查	1周	1周	1周	-	-	-
		小计				654	324	330	39.5		114	202	186	24	128
	选修 课程 (选 修2 门)	30	※航空运输地理 (540009)	B	40	20	20	2.5	考查	-	-	-	40	-	-
		31	※管理学基础 (540067)	A	48	48		3	考查	-	-	-	-	48	-
		32	民航餐饮服务 (540083)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	-	24	
		小计				88	68	20	5.5		0	0	0	40	48
	专业基础课程合计				742	392	350	45		114	202	186	64	176	0
	专业 技能 课程	必修 课程	33	★空中乘务专业 英语(551031)	B	56	24	32	3.5	考试	-	-	32	24	-
34			★民用航空客舱 设备(540032)	B	40	28	12	2.5	考查	-	-	40	-	-	-
35			★客舱服务与管 理(541026)	B	48	24	24	3	考试	-	-	48	-	-	-
36			★客舱安全与应 急处置(541027)	B	48	20	28	3	考试	-	-	-	48	-	-
37			★人为因素与机 组资源管理(540033)	B	32	16	16	2	考查	-	-	-	32	-	-
38			民用航空安全保 卫(540034)	B	32	16	16	2	考查	-	-	-	32	-	-
39			★空乘服务沟通 与技巧(541028)	B	40	20	20	2.5	考试	-	-	-	40	-	-
40			民航国内客票销 售(540134)	B	40	16	24	2.5	考查	-	-	-	40	-	-
41			专业技能基础实 训(541019)	C	78		78	4.5	考查	-	-	1周	2周	-	-
42			客舱服务会话实 训(540037)	C	26		26	1.5	考查	-	-	-	-	1周	-
43			专业技能强化训 练(541018)	C	104		104	6	考查	-	-	-	-	4周	-
44			毕业设计指导与 答辩(550044)	C	104		104	6	考查	-	-	-	-	4周	-

课程模块	课程性质	课程序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式	按学年、学期及周学时分配					
					总学时	理论学时	实践学时			一学年		二学年		三学年	
										第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周
		45	岗位实习 (550099)	C	416		416	26	考查	-	-	26周(6个月)			
专业技能课程合计					1064	164	900	65		0	0	120	294	234	416
拓展课程	公共选修课程	46	公共选修课(选修3门,具体见选修课清单)	A	72	72		4.5		-	24	24	24		-
	小计				72	72		4.5							
	专业选修课程(选修2门)	47	财务基础(540094)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	24		-
		48	机场运营管理(540092)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	24	-	-
		48	人力资源管理(540093)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	-	24	-
		50	民航市场营销(540090)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	-	24	-
	小计				48	24	24	7.5		0	24	24	48	24	0
拓展课程合计				120	96	24	7.5		0	24	24	48	24	0	
合计					2812	1166	1646	168		498	468	448	532	450	416
公共基础课时比例(%)				31%	选修课时比例(%)			11%	实践课时比例(%)			59%			

备注:课程名称前标注“★”的为专业核心课程。

(二) 公共选修课清单

序号	课程名称	考核方式	学分	学时
1	演讲与口才	线下考核	1.5	24
2	影视鉴赏	线下考核	1.5	24
3	音乐鉴赏	线下考核	1.5	24
4	中外民俗	线下考核	1.5	24
5	航空历史文化	线下考核	1.5	24
6	中国传统文化	线下考核	1.5	24
7	四史教育十二讲	线下考核	1.5	24
8	社交舞蹈	线下考核	1.5	24
9	队列指挥	线下考核	1.5	24
10	“五小工”技能实践	线下考核	1.5	24
11	互联网+创业思维	线下考核	1.5	24
12	社交礼仪	线下考核	1.5	24

序号	课程名称	考核方式	学分	学时
13	信息检索	线下考核	1.5	24
14	数学建模与实验	线下考核	1.5	24
15	网络技术与信息安全	线下考核	1.5	24
16	图像处理技术	线下考核	1.5	24
17	唐诗宋词鉴赏	线下考核	1.5	24
18	中国书法艺术	线上考核	1.5	24
19	健康之美	线上考核	1.5	24
20	中国古建筑文化与鉴赏	线上考核	1.5	24
21	中国戏曲剧种鉴赏	线上考核	1.5	24
22	C语言编程优秀案例赏析	线上考核	1.5	24
23	美术鉴赏	线下考核	1.5	24
24	MS OFFICE 高级应用	线下考核	1.5	24
25	大学生现代应急救护	线下考核	1.5	24
...

八、实施保障

（一）师资队伍

为保证本专业人才培养目标的实现须拥有一支具有先进的职教理念、扎实的理论功底、熟练的实践技能、缜密的逻辑思维能力、丰富的表达方式的教师队伍。专业教学团队由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成，专、兼职教师须满足下列任职条件。

1. 队伍结构

专业教学团队由1名专业带头人、3名以上专任专业核心课骨干教师、3名以上企业兼职教师组成，师生比达1:18以上，双师素质教师占专业教师比例不低于60%。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法。

2. 专任教师要求

（1）具有良好的师德，较强的敬业精神，具有一定的企业工作经验，熟悉企业岗位任职与职业技能要求；

（2）具有较强的空中乘务专业知识水平，能胜任所教授的课程；

（3）具有高校教师任职资格证书，具有一定的空中乘务专业教研与科研能力；

（4）具有扎实的本专业相关理论功底、实践能力和较强信息化教学能力；

（5）骨干教师应具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力；

（6）每5年累计有不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人要求

- (1) 须具备副高及以上职称；
- (2) 能够较好地把握国内外民航行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际；
- (3) 在空中乘务专业领域内学识、技能、科研等方面有一定的影响力，具有紧跟新技术、新工艺、新材料、新设备、新标准等的敏锐力；
- (4) 教学设计、专业研究能力强，能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，组织开展教科研工作能力强。

4. 兼职教师要求

- (1) 具有良好的思想道德政治素质、职业道德和工匠精神；
- (2) 具有3年以上相关岗位工作经历，具有扎实的专业知识、丰富的企业一线实践经验；
- (3) 具有中级以上专业技术职务或在省级以上职业技能竞赛中获得奖励；
- (4) 具有较强的教学组织能力，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生学业发展规划等教学任务。

(二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室

专业教室配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，校园 Wi-Fi 全面覆盖，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室

为保障人才培养方案的顺利运行，有支撑培养客舱服务、客舱安全管理能力必须的计算机房、航空服务实训中心、职业形象设计实训室、仪态训练实训室等基础实验实训场所，建有按照“校企共建、资源共享”原则，以“生产车间”、“培训、实训一体化车间”等多种形式，配备集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接，人才培养方案规定的实训项目开出率达到100%。空中乘务的校内实训室如下表所示。

实训室名称	主要实训项目	主要设备要求
B737-200 飞机	实现客舱设备使用、起飞（下降）前安全检查、安全演示、机上广播、客舱服务、客舱紧急撤离程序训练、客舱资源管理等项目训练。	氧气瓶、安全演示包、餐饮服务用具和耗材、头等舱服务用品、急救包、客舱服务设备、应急设备等。

航空服务实训中心设 B737-800 模拟舱	客舱服务呈现实训：客舱设备使用、起飞（下降）前安全检查、安全演示、机上广播、客舱服务、客舱紧急撤离程序训练、客舱资源管理等项目训练； 专业技能基础实训：服务情景综合演练； 专业技能强化训练：在正常/应急情况下正确开启和关闭飞机舱门的操作技能训练；实现在客舱发生火灾情况下进行正确处置的操作技能训练；客舱服务与应急情景综合演练。	训练器结构、主登机门、乘务员座椅、经济舱旅客座椅、教员控制室、顶棚、侧壁板、行李箱、地毯、标牌、供电系统、灯光系统（包括照明灯和应急灯等）、乘务员控制面板、撤离滑梯、门外视景模拟系统等
安全急救实训室	心肺复苏训练； 止血、包扎、固定、搬运等外伤急救训练； 使用便携式氧气瓶训练。	CPR 人模，CPR 屏障消毒面膜三角巾，弹力绷带，敷料等。
VR 训练中心	模拟客舱服务、应急撤离、火灾处置、释压处置等虚拟现实场景训练。	VR 一体机，包含立式集成 VR 交互系统、点播系统、投屏系统、头显装备。
职业形象设计实训室	化妆，形象设计等职业形象塑造训练。	专业化妆镜台、多媒体投影设备等
形体与仪态训练实训室	瑜伽、健美操、舞蹈等形体训练； 站姿、坐姿、走姿等仪态训练。	大型墙面镜、扶杆把手、影响设备等

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地，能提供航空服务等实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习，实训设施齐备，配备相应数量的指导老师对学生实习进行指导和管理，有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

4. 信息化教学条件

具有可使用的数字化教学资源库、文献资料等信息化条件，鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

学院制定了《教材建设与管理办法》，优先选用高职教育国家规划教材，禁止不合格的教材进入课堂，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业校本教材。

2. 图书、文献配备基本要求

图书、文献配备应能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等需要，方便师生查询、借阅。主要包括：重点使用国家规划教材和高等教育、中国民航、化学工业、电子工业、科学等一级出版社的专业教材等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设及运用空中乘务专业教学资源库，并配置与本专业有关的音视频素材、教学课件、

案例库、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新以满足教学需要。另有专业教学所用的讲义、活页、任务书、PPT、相应的辅助文档以及企业工厂的观摩教学、现场演示教学资源等。

（四）教学方法

教学方法应注重培养学生的学习能力、知识拓展能力、社会适应能力等；在培养学生独立分析问题、解决问题、总结问题的能力同时，教师应鼓励学生发掘发现问题；引导学生与人沟通、交流和相互协作的能力同时，应提倡坚持个体的合理主见，激发其创新的勇气和意识。

根据课程的不同性质和特点，在教学过程中教师创新教学方法和手段，充分使用项目教学、任务驱动、小组探究、教学做一体化、案例教学、仿真教学等多种教学方法，改革传统教学手段，积极推进现代信息技术与课堂教学深度融合。

以学生为中心，注重学生的参与度和自主学习，充分利用信息化教学资源、方法和手段，全面实施“线上学知识、线下练技能”为主要形式的线上线下混合式教学模式，基于线上教学平台开展观看微课、拓展阅读、讨论、答疑、直播、作业、测验、考试、仿真等多种教学活动，学生参与度高，师生、生生互动充分。

（五）教学评价

课程考核分为过程性考核和终结性考核等，各项考核占比可按下表格式提供指导性意见。

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	理论课	作业（10%）+课堂表现（10%）+模块考核（20%）	期末考核（60%）	《民航法规与实务》等课程，采用口试、闭卷笔试、在线测试
2	理实一体课	作业（10%）+课堂表现（10%）+模块考核（40%）	期末考核（40%）	《空乘播音与训练》等课程，口试、开卷笔试、操作考核
3	实训课	课堂表现（20%）+技能考核（80%）	0%	《专业技能强化训练》等课程，实操技能考核

1. 教学考核包括过程性考核和终结性考核。过程性考核为作业、课堂表现、实验、单元测验、线上自主学习等。终结性为课内安排的期末考核。

2. 过程性考核的内容包括知识、技能、素养、态度四个部分内容。根据课堂知识体系的具体要求，决定不同的分值。素养方面主要是团队合作精神、独立思考、人际交往等方面的内容。学习态度方面主要考察学生在本堂课或本阶段积极参与的程度如何。

3. 评价方法：采用自我评价、小组评价和教师评价多元考核评价方式相结合的方法。

4. 建立成果认定、学分兑换制度，对取得课程对应的相关职业技能等级证书（X证书）、行业企业认可的职业资格证书等规定的学习成果予以认定，可申请课程学分兑换。

5. 重点把握：（1）关注学生个体差异；（2）注重学习过程的评价；（3）学生学习目标的达成；（4）在职业能力评价时注重专业能力的整合。

（六）质量管理

成立由院长任主任的内部质量保证委员会，设置质量管理办公室、教学督导室，统筹推进学院内部质量保证体系的建设及运行。制定《教学督导工作制度》、《课堂教学管理制度》、《教师教学工作考核与评价办法》、《学业预警制度》等一系列文件，完善教学质量保障制度，规范教学质量监控、评价、反馈及改进工作流程。每年发布学院质量年报及企业年报，接受社会监督与评价。构建学院、教学院部及教研室三级管理，学校、教师、学生、用人单位及第三方等五方参与的教学质量监控评价体系。通过教学质量监控平台，构建教学信息反馈、即时评价和终结性评价相结合的教学过程评价体系，实现教学过程的实时监控，提升教学质量监控的信息化水平。

九、毕业要求

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得规定学分。达到人才培养方案规定的培养目标与规格，按学院规定到实习单位完成顶岗实习任务，学生体质健康测试综合成绩达 50 分以上，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

执笔人： 何 蕾

审核人：吴巧洋