

2019级空中乘务专业 人才培养方案

制 订 人

二 级 学 院 审 核

教 务 处 审 核

主 管 教 学 副 院 长 审 定

党 委 审 批

一、专业名称及代码

空中乘务（600405）

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或同等学力人员。

三、修业年限

全日制三年/专科

四、职业面向

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)			
				初始岗位	预计年限	发展岗位	预计年限
交通运输大类 (60)	民航运输类 (6004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	民航乘务员 (安全员)	1 年	两舱乘务员	2-3 年
						乘务长 (安全经理)	3-5 年
			航空运输地面 服务员 (4-02-04-02)	航司和机场贵 宾厅服务员	1 年	服务经理	3-5 年
				客运员		客运经理	

(一) 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	实用英语
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	三级甲等以上	大学语文 普通话训练

(二) 职业资格证书/职业技能等级证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
民航乘务服务技能证书	中国航空运输协会	初级	空乘服务英语；空乘服务礼仪；客舱服务与管理；民用航空客舱设备；民用航空安全保卫等
民用航空运输销售代理岗位资格证书	中国航空运输协会	初级	民航基础；民航机场地面服务；民航国内客运销售
救护员	中国红十字会	初级	客舱安全与应急处置；应急实训；机上急救

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业主要面向国内外各大航空公司、机场各航空服务企业、民用机场及相关的旅游服务企业的生产、服务、建设与管理第一线，培养具有本专业基础理论知识，具备一定分析问

题、解决问题的能力，**英语听说能力**、客舱安全管理、民航旅客服务能力，能够从事民航乘务员、航空安保、航空公司和机场贵宾厅服务人员、客运员等工作，适应航空运输业发展要求，德、智、体、美、劳全面发展的、具有较高人文素养、较强工匠精神、创新精神和创业意识的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在知识、技能和素质等方面达到以下要求：

1. 知识要求

- (1) 掌握必备的思想政治理论、国际国内形势与政策、职业道德规范及素质要求。
- (2) 熟悉与本专业相关的法律法规、民航危险品等知识。
- (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) 掌握客舱设备使用及客舱服务知识；
- (5) 掌握旅客服务心理知识；
- (6) 掌握客舱安全、应急处置、急救等安全知识；
- (7) 熟练掌握国内航班、航线及地理知识；
- (8) 熟悉航空运输常识，客源国概况及风俗；
- (9) 掌握职业形象塑造知识和服务礼仪等知识。

2. 能力要求

- (1) 具有解决实际问题、可持续发展和终身学习的能力。
- (2) **具备良好的英语听、说、读、写能力，及运用英语进行旅客服务的能力；**
- (3) 具备信息技术应用能力；
- (4) 具备操作舱门、客用设施设备和客舱服务设备设施的能力；
- (5) 具有为旅客提供客舱服务的能力；
- (6) 具备引导旅客进行陆上和水上紧急撤离的能力；
- (7) 具备处置客舱紧急情况和维护客舱安全的应急反应能力；
- (8) 具备使用各种代码进行日常业务工作的能力；
- (9) 具备机上常见病处理、心肺复苏、外伤包扎等急救的能力；
- (10) 具备较强沟通协调能力及团队合作能力。

3. 素质要求

- (1) **热爱祖国，热爱中国共产党，拥护社会主义制度，践行社会主义核心价值观；**
- (2) **崇尚中国传统文化，具有强烈的民族自豪感；**
- (3) **崇尚精益求精的工匠精神，具有敬业奉献的劳动精神，具备“敬仰航空、敬重装备、敬畏生命”的职业精神；**
- (4) **政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；**
- (5) **具有较强的安全防范意识和较高的服务意识；**
- (6) **乐观向上、敢于担当，具有自我管理的能力和职业生涯规划的意识，能适应飞行**

压力与环境。

(7) 执行力强, 有较强的集体意识和团队合作精神, 富有创新思维。

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	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、 实用英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践
	信息手段运用能力	信息技术
	学习能力	所有课程
专业基本能力	职业礼仪素养	空乘服务礼仪、职业素养强化训练
	职业形象塑造与展示能力	职业形象设计、形体训练、职业体能
	沟通与表达能力	空乘播音与训练、空乘服务沟通与技巧、民航服务心理学、民航手语服务、民航英语沟通
	安全生产与服务保障能力	民航基础、民航法规与实务、民机场地面服务、航空运输地理、中外民俗、民航危险品运输、机上急救
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、应急实训
	应急处置能力	客舱安全与应急处置、基础技能实训、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、空乘专业英语、民航国内客票销售、客舱服务呈现实训、客舱服务会话实训
拓展能力	民航企业管理能力	机场运营管理、民航服务营销
	艺术鉴赏能力	音乐鉴赏、舞蹈鉴赏

(二) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事训练及入学教育	1. 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。 2. 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。 3. 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。	1. 国防教育及爱国主义教育; 2. 军事训练; 3. 专业介绍, 职业素养以及工匠精神培育; 4. 学院文化教育; 5. 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。
大学生心理健康教育	1. 知识目标: 了解心理学的有关理论和基本概念; 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现, 掌握自我调适的基本知识。 2. 能力目标: 掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。 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, 优化心理品质。	1. 心理健康绪论; 2. 大学生自我意识; 3. 大学生学习心理; 4. 大学生情绪管理; 5. 大学生人际交往; 6. 大学生恋爱与性心理; 7. 大学生生命教育; 8. 大学生常见精神障碍防治。	结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单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(80%)+终结性考核(20%)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
形势与政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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； 2. 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。 3. 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"> 1. 中宣部 2019 年秋“形势与政策”教学要点； 2. 湖南省高校 2019 年秋“形势与政策”培训 	<p>课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势，通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，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。</p>
思想道德与法律基础	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。 2. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，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用法。 3. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 适应大学生活； 2. 树立正确的“三观”； 3. 坚定理想信念，弘扬中国精神； 4. 践行社会主义核心价值观； 5. 明大德守公德严私德； 6. 尊法学法守法用法。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长； 2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力； 3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界； 4. 利用世界大学城、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性； 5. 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。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	<ol style="list-style-type: none"> 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、科学发展观和习近平中国特色社会主义思想的主要内容、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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位； 2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位； 3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位； 4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位； 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。 	<p>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理论成果的科学内涵、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。</p>
德育实践	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标：了解各岗位职责要求及安全注意事项；掌握劳动工具的使用方法及要求。 2. 能力目标：具有沟通协调、团队合作等基本职业素养；能观察、评价他人劳动成果质量。 3. 素质目标：树立崇尚劳动价值观；养成踏实肯干、忠于职守、敬业奉献的劳动精神。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 劳动纪律教育 2. 劳动安全教育 3. 劳模精神教育 4. 劳动岗位要求 5. 劳动技能训练 6. 劳动技能考核 	<p>由劳育指导老师进行劳动岗位分配和劳动安全、劳模精神等教育；部门指导老师负责劳动技能操作及岗位职责教育。通过理论讲授+实操训练的方法，开展理实一体化教学。采取技能考核占 60%，理论考核、学习态度各占 20%的权重比形式进行课程考核与评价。</p>
大学体育	<ol style="list-style-type: none"> 1. 知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法。能够提高一、二项运动项目的技、战术水平； 2. 能力目标：能够通过各种途径了解重大体育赛事，并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解；学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。 3. 素质目标：具有积极参与体育活动的态度和行为；学会通过体育活动等方法调控 	<ol style="list-style-type: none"> 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、排球选修课、足球选修课、羽毛球选修课、乒乓球选修课、体育舞蹈选修课、散打选修课、武术选修课。 	<p>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</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	情绪；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。		形成，有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。
实用英语	<p>1. 知识目标：掌握英语单词 3250 个，熟练运用核心词汇 1500 个，民航词汇 300 个；熟练运用英语语法规则；掌握礼貌交际、美食推介、国外旅行、健康生活、网络生活、节日庆祝、时间管理、求职面试等主题及职业相关岗位场景中涉及的英语词汇、惯用表达和高频句式；了解各类文体阅读材料的文体结构，掌握略读、跳读等阅读技巧，以及长难句的翻译技巧；掌握常用英语应用文如倡议书、各种信函、与民航服务相关各类表格与单证，电子邮件等的文体结构和写作技巧。</p> <p>2. 能力目标：具备使用英语进行口头和书面的简单沟通能力，能阅读中等难度的一般题材的简短的英文资料；能套写简短的英语应用文；能借助词典将难度适中的文字材料译成汉语；能流利地使用英语完成民航乘务员岗位的工作任务。</p> <p>3. 素质目标：具备跨文化交际意识，具备良好的职业素养，爱岗敬业，具有团队合作精神和责任意识，具有健康自信的人格，树立全心全意为顾客服务的思想，树立终身学习的观念，具备可持续发展能力。</p>	<p>1. 大学启航：自我介绍、大学生活规划，报告写作；</p> <p>2. 礼貌交际：邀请、感谢、道歉用语及信函写作；</p> <p>3. 美食推介：订餐、中国名菜及习俗、推荐信写作；</p> <p>4. 国外旅行：酒店和机票预定，景点介绍，购物，入住登记表、酒店指南；</p> <p>5. 网络生活：网络平台、服务，网络安全；</p> <p>6. 节日庆祝：中西方重要节日庆祝方式和活动安排，圣诞节，海报设计；</p> <p>7. 时间管理：安排、确认、推迟日程和取消约会；电子客票行程单和日程表；</p> <p>8. 健康生活：疾病、症状、药品、倡议书。</p> <p>9. 环境保护：天气和气候、环境问题，环保；</p> <p>10. 面试常见问题与回答，简历撰写要素和技巧。</p>	<p>本课程采用线上线下混合式、模块式教学模式，充分利用中国大学 MOOC 平台和校级微知库平台《实用英语》课程资源进行教学。教学场所选择一体化教室，实践环节尽量选择模拟客舱实训室，由专、兼任英语教师运用多种现代信息化手段，自主开发微课、录制视频、交互式音频、图片以及 PPT 课件等多种学习素材，运用任务型教学法、案例教学法、情境教学法、角色扮演法、小组讨论法、探究学习法、合作学习法开展课堂小组讨论、问题探究、情境模拟、成果展示。教师应充分挖掘课程思政元素，有机融入课程教学，并开发拓展相关资源，达到润物无声的育人效果。学习评价采用多元主体动态模式，有机结合数据评价、自我评价、生生互评、教师评价、校外导师五方评价，综合性考量学生学习效果。其中形成性评价占 60%，包括线上自主学习、交流互动、线上测验、线下课堂表现等，教师结合学生自评、互评、教师打分；终结性评价占 40%，采用期末统一测试形式，以教师评价为主。</p>
大学语文	<p>1. 知识目标：理解课文重点句子含义；掌握文学作品蕴含的思想主旨、人物形象与审美启示；掌握朗诵、演讲、社交、主持、领导、求职等语言沟通艺术的基本要求、技巧与训练方法；掌握事务文书、日常文书、党政公文、经济文书及毕业设计（论文）与答辩的实际用途和写作要领。</p> <p>2. 能力目标：具备对文学作品的诵读、评析、比较鉴赏能力；具备鉴赏体会与读后感的写作能力；具有语言沟通表达能力；具备规范撰写各类应用文以及毕业设计（论文）的能力。</p> <p>3. 素质目标：具备大情怀、真情感、能感悟等人文素养；形成当代军人核心价值观，具备执着专注、作风严谨、精益求精、敬业守信的工匠精神与劳动意识；敬畏职责、执着奋斗等航修职业理念与劳动精神；坚定文化自信。</p>	<p>1. 古今中外文学作品经典赏析；</p> <p>2. 鉴赏体会、读后感的写作训练；</p> <p>3. 朗诵、演讲、交际、求职等语言艺术沟通训练；</p> <p>4. 计划、总结、条据、通知等各种应用文写作训练。</p>	<p>根据专业教学目标，重组教材内容，实行单元式、项目式主题教学。运用信息化教学手段，采用任务驱动教学法、情境教学法与案例分析法，实施线上线下混合式教学。以学生为主体，组织课堂讨论与习作交流。将军队特色与航空特色融入校园文化，指导学生积极参与演讲、辩论、读书等第二课堂活动。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. 知识目标：了解计算机及网络基础知识；掌握信息检索工具的使用方法；熟悉网络设备及平台和文件管理相关操作；掌握文档处理操作；熟练掌握数据表和数据库的基本操作、分析、处理技术；掌握数字媒体信息的采集、编辑与应用；融会贯通信息技术知识与相关工具、软件。</p> <p>2. 技能目标：具备计算机基本操作能力；能对信息资料进行检索、收集、分类、归纳、整理；能使用编辑软件实现图文编辑、排版；能应用数据处理软件对数据进行管</p>	<p>1. 信息技术基础知识及云计算、物联网、人工智能等热点技术的发展应用；</p> <p>2. 计算机及移动设备硬件系统、软件系统的基本原理；</p> <p>3. 操作系统基本操作与系统维护；</p> <p>4. 图文编辑、数据处理、数字媒体技术等应用软件的使用；</p>	<p>本课程实行线上线下理论教学和机房实践教学相结合的混合式教学模式，以学生为中心，以成果为导向，注重提高学生综合应用和处理复杂办公事务的能力。通过相关的教学活动设计（如团队合作、信息搜索、资料归档、阅读分析等），在教学过程中采用任务驱动、案例教学、分层、分组教学方式，因材施教。授课采用视频+课件、网络+交流讨论，以及边讲、边看、边做、边讨论的组织形式，使用多种教学手段，在做中学，学中做，做到“教、学、做”</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	理、分析与处理；能使用软件进行演示文稿设计、编辑；能使用图形图像、音频、视频编辑工具进行素材编辑。 3. 素质目标：具备基本的信息素养；具有团结协作意识；具备创新和创作意识，提高知识转化和科学行动能力；具备网络信息安全意识。	5. 网络基本知识及信息安全管理； 6. 信息检索、收集、分析与处理，信息管理系统； 7. 网络教学平台应用。	一体化，同时注重培养学生的自主学习能力，注意情感交流、教书育人、工学结合。本课程考核分为形成性考核和终结性考核，其中形成性考核占 70%，终结性考核占 30%。
大学生职业生涯规划	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。 2. 能力目标：掌握职业生涯规划与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划与规划书。 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。	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。 2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。	采用在线教学与实践教学相结合的方法，在线教学 8 小时，实践教学 8 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，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%。
大学生创新创业教育与实践	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。 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。 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。	1. 创新创业理论教育模块：创新创业与人生未来，创业者与创业团队，创业机会、创业计划、商业模式及其设计与创新，创业资源、创业风险及其识别与管理，新企业的创办与管理，校园创业与社会创业，互联网+创业； 2. 创新创业实践教育模块：创业项目选择与策划书撰写，创业项目路演，团队交流等。	本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块采用大学生在线学习的方式，实践教学模块采用行政班教学的方式。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，模拟创业沙盘和项目路演教学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内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%；学习态度和精神的占 10%。
毕业生就业指导	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。 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和技巧，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。 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。	1. 择业方式与应聘技巧：择业与应聘前需要做好的各项准备工作，求职应聘途径及面试技巧； 2. 就业形势与政策：国家、地方政府和学院关于就业的方针、政策管理制度与办法。 3. 就业协议与程序：就业协议书的作用和就业协议书的签定程序。	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。
军事理论知识	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。 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。	1. 中国国防； 2. 国家安全； 3. 军事思想； 4. 现代战争； 5. 信息化装备。	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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。		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。

(三) 专业基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
职业形象设计	1. 知识目标：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； 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； 3. 素质目标：具有良好的心理素质和职业形象；养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；培养塑美、审美的能力。	1. 空乘人员形象与气质的构成； 2. 形象设计概述； 3. 美容与保健、化妆品常识； 4. 服饰搭配与形象设计训练； 5. 头发护养与发型设计训练； 6. 基础化妆、空乘人员的职业妆及其他化妆技巧训练； 7. 丝巾系法。	实行专题化、信息化的教学模式，针对“情景模拟操作演练”，使“教”与“学”形成良好互动。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。
空乘服务礼仪	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； 2. 能力目标：掌握日常行为礼仪规范，掌握客舱服务岗位中服务行为标准，掌握在不同的客舱服务岗位中的服务用语，空乘服务纠纷处理技巧，并能够灵活应用； 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。	1. 空乘礼仪基本理论学习与训练； 2. 空乘职业形象礼仪规范学习与训练； 3. 空乘行为礼仪规范学习与训练； 4. 对客服务礼仪规范学习与训练； 5. 空乘服务纠纷处理原则与沟通技巧训练。	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。
形体训练	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点，形成较好的职业素养能力； 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。	1. 形体基本功训练； 2. 形体把杆组合训练内容； 3. 健美操组合训练内容； 4. 民族舞组合训练内容。	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. 客舱播音不同类型广播词的训练方法与技巧； 3. 客舱主持训练的方法与技巧。	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，所占权重分别是 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	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；	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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。	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。	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、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。	1. 民用航空概况; 2. 民用飞机基本知; 3. 民航运输组织; 4. 民航地理; 5. 民航企业; 6. 民用机场; 7. 空中交通管理; 8. 民航客货运输; 9. 民航法律基础知识。	课中实施小众化教学,将学生分成若干小组,分4-5个阶段组织讨论、处理任务、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。
机上急救	1. 知识目标:掌握机上急救的基本原则,掌握机上常见病有效预防常见的方法,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. 旅客突发疾病与急救:航空性疾病、传染性疾病、慢性病及急救处理程序与标准操作流程; 2. 旅客外伤急救处理:外伤止血、外伤包扎、骨折处置、伤员搬运; 3. CPR心肺复苏训练:心肺复苏流程、实操训练。	运用优质信息化平台,采用信息化教材,采取线上线下混合式教学,主要在急救实训室授课,合理运用案例教学法、任务教学法等进行模拟情境教学,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。	在教学中以教学模块为单元,学生以5-7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	1. 知识目标:了解我国民航事业发展与法制建,了解空中航行、民用航空器的管理、航空人员的	1. 民航法规概述; 2. 空中航行法律制度;	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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
与实务	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>3. 素质目标：培育学生的人文精神，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。</p>	<p>3. 民用航空器管理法律制度；</p> <p>4. 航空人员管理法律制度；</p> <p>5. 民用机场管理法律制度；</p> <p>6. 航空运输合同；</p> <p>7. 民用航空保险法律制度；</p> <p>8. 民用航空安全保卫法律制度。</p>	<p>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。</p>
航空运输地理	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	<p>1. 航空运输相关的地理环境；</p> <p>2. 航空运输布局；</p> <p>3. 中国航空运输网；</p> <p>4. 国内航空运输地理；</p> <p>5. 中国主要空港城市；</p> <p>6. 国际航协世界航空区划和主要航线。</p>	<p>据民航服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从空中乘务的专业特色出发，以提高服务技能为主线，构建理论与实践教学体系，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、课外训练、综合实践社会活动等方式。</p>
民航手语服务	<p>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；</p> <p>2. 能力目标：能够看懂他人打出的手指语并使学生掌握常用的民航服务手语语词，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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 中国手语的一般理论知识和拼打中国手语基本方法；</p> <p>2. 手指语和手势语的学习；</p> <p>3. 基本的手语日常对话内容；</p> <p>4. 机场地面服务手语；</p> <p>5. 客舱服务手语。</p>	<p>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%。</p>
中外民俗	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>3. 素质目标：培养学生对传统民俗的理解与认同，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。</p>	<p>1. 服饰民俗；</p> <p>2. 饮食民俗；</p> <p>3. 居住民俗；</p> <p>4. 交通民俗；</p> <p>5. 工艺美术民俗；</p> <p>6. 游艺民俗；</p> <p>7. 人生礼仪民俗；</p> <p>8. 节日民俗；</p> <p>9. 信仰民俗。</p>	<p>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。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%。</p>
民航危险品运输基础	<p>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；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</p>	<p>1. 危险品概述；</p> <p>2. 危险品的分类；</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>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。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>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。		
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、控制和创新的基本原理、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>	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。
职业素养强化训练	<p>1. 知识目标：掌握亲切笑容的练习方法，掌握行为规范要求，掌握服务语言规范，掌握对客服务沟通训练技巧；掌握航空公司面试招聘流程。</p> <p>2. 能力目标：掌握客舱中站、坐、走、鞠躬、握手、递接物品、蹲姿、等行为规范；掌握服务语言规范，掌握对客服务沟通训练；</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，具备团队协作精神，建立健康的人际关系，备较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我，具有健康的心理品格，敢于面对困难和挑战，经得起挫折和失败的考验。</p>	<p>1. 空乘服务礼仪行为规范训练；</p> <p>2. 亲和力训练；</p> <p>3. 空乘行为礼仪规范学习与训练；</p> <p>4. 对客服务礼仪规范学习与训练；</p> <p>5. 模拟面试。</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；在教学中开展互动教学、课堂展示、小组训练竞赛、情景模拟训练、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。
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。</p>	<p>1. 美容与保健、化妆品常识；</p> <p>2. 服饰搭配与形象设计训练；</p> <p>3. 头发养护与发型设计训练；</p> <p>4. 基础化妆、乘人员的职业妆及其他化妆技巧训练。</p>	实行专题化、信息化的教学模式，针对“情景模拟操作演练”，使“教”与“学”形成良好互动。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。

（四）专业技能课程

1. 核心课程

课程名称	客舱服务与管理	建议学时	48
<p>课程教学目标：</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航历史发展及国内航空公司概况； 2. 掌握客舱乘务员的职业道德要求、客舱乘务员应具备的素质； 3. 了解客舱基本布局，客舱主要设备设施； 4. 了解机长、乘务员、安全员的安全职责及权力； 5. 掌握客舱乘务员岗位职责，主要任务、工作原则、工作特点； 6. 了解飞机基本结构、航线航班等概念； 7. 了解国内外主要航空公司基本情况； 8. 掌握相关航空运输知识； 9. 掌握部分专业术语、常用英文代码； 10. 了解客舱服务规范及客舱服务要领； 11. 掌握乘务工作的四阶段，掌握客舱服务工作流程； 12. 了解重要旅客的范围及心理，掌握特殊乘客的构成及运输规则。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备客舱乘务员的职业形象，加强自身思想素质、业务素质及团队合作意识； 			

2. 具有客舱主要设备设施及客舱应急设备的使用方法和检查方法的能力；
3. 具有客舱服务专业术语，机上卫生清洁检查的操作的能力；
4. 具有航前个人准备，航前项目检查内容的能力；
5. 具有按规定程序实施客舱航前检查的能力；
6. 具有经济舱迎（送）客服务能力；
7. 具有经济舱饮品服务能力；
8. 具有经济舱餐食服务能力；
9. 具有重要旅客的服务能力；
10. 具有不同类型的非正常航班处置的能力。

素质目标

1. 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；
2. 具有较好的语言表达与沟通协调能力；
3. 具有优良的团队合作意识，较强的服务意识；
4. 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；
5. 具有耐心细致、严肃认真的工作态度；
6. 具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
客舱服务对乘务员的职业要求	知识目标： 1. 了解国内航空公司概况； 2. 能准确说出乘务员应具备的思想素质及业务素质。 能力（技能）目标： 1. 能识别国内航空公司航标； 2. 能掌握乘务员的职业形象。	多媒体 云空间	2
航空基础知识	知识目标： 1. 了解中国的航空区划及主要航线； 2. 能说出客票的一般规定。 能力（技能）目标： 1. 能说出中国主要机场三字代码； 2. 能说出行李运输的规定。	多媒体 云空间	2
客舱布局及主要设备设施	知识目标： 1. 了解飞机基本结构； 2. 能说明客舱主要设备设施的位置。 能力（技能）目标： 1. 能说出飞机客舱基本布局； 2. 能说明客舱主要设备设施的使用方法。	多媒体 微课 云空间	4
客舱管理及乘务员职责	知识目标： 1. 了解乘务专业代码及含义； 2. 能掌握机载物品管理。 能力（技能）目标： 1. 能说出各号位乘务员职责及岗位职责； 2. 能掌握客舱服务专业术语。	多媒体 微课 云空间	2
客舱乘务员服务规范	知识目标： 1. 能掌握乘务员语言规范； 2. 能说出不同舱位客舱服务标准。 能力（技能）目标： 1. 能掌握客舱服务基本操作要领； 2. 能掌握乘务员客舱服务动作要领。	多媒体 微课 云空间	4
客舱服务操作及客舱服务工作流程	知识目标： 1. 了解乘务工作的四阶段定义； 2. 能熟练掌握细微服务内容。 能力（技能）目标： 1. 掌握客舱服务工作流程； 2. 能熟练掌握各个阶段的服务内容及流程。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	14

客舱安全管理	知识目标： 1. 了解客舱安全管理定义； 2. 能准确说出乘客舱安全规定。 能力（技能）目标： 1. 能掌握安全演示的内容和流程； 2. 能掌握客舱安全检查的要求。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	8
重要旅客服务	知识目标： 1. 了解重要旅客的范围； 2. 能掌握重要旅客的服务要求。 能力（技能）目标： 1. 掌握重要旅客的心理特征； 2. 掌握重要旅客的服务内容。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
特殊旅客及不正常航班服务	知识目标： 1. 了解特殊旅客的构成及运输规则； 2. 了解非正常航班分类。 能力（技能）目标： 1. 能掌握特殊旅客的服务要求及服务内容； 2. 能掌握不同类型的非正常航班处置的内容及方法。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
合 计			50
课程名称	客舱安全与应急处置	建议学时	48
课程教学目标：			
知识目标			
1. 掌握机组安全职责；			
2. 掌握 B737800 机型客舱乘务员应急撤离职责；			
3. 了解飞行前预先准备阶段的安全运行规则；			
4. 了解直接准备阶段的安全运行规则；			
5. 了解飞行实施阶段的安全运行规则；			
6. 掌握客舱舱门，撤离滑梯，翼上紧急出口分布及操作方法；			
7. 了解应急设备的种类；			
8. 掌握应急设备的使用方法；			
9. 了解应急处置的基本原则；			
10. 掌握应急撤离的准备工作。			
能力目标			
1. 具备客舱乘务员的安全职责，业务素质及团队合作意识；			
2. 具有客舱主要设备应急设施的检查及使用的能力；			
3. 具有客舱出口、紧急出口应急情况下的操作的能力；			
4. 具有握逃生口及指挥、援助者挑选、防冲撞演示的能力；			
5. 具有应急撤离准备及旅客撤离飞机后清舱的能力；			
6. 具有陆地应急撤离处置的能力；			
7. 具有机上一般性火灾处理的能力；			
8. 具有掌握客舱释压处置的能力；			
9. 具有非法干扰行为、劫机处置的能力；			
10. 具有机上爆炸物处置的能力。			
素质目标			
1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；			
2. 团队合作意识，较强的服务意识；			
3. 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；			
4. 特殊情况的应变能力和较强的心理素质。			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
机组安全职责	知识目标： 1. 能了解民航安全的重要性； 2. 掌握中国民航规章对客舱乘务员的要求； 3. 能准确说出乘务员客舱乘务员安全职责。 能力（技能）目标： 1. 国际民航组织对客舱安全的有关规定；	多媒体 云空间 翻转课堂	6

	2.能准确说出乘务员客舱乘务员安全职责; 3.掌握客舱安全规则,说出机组食品规定,酒精饮料及药物的使用限制。		
客舱内应急设备的使用方法	知识目标: 1.熟知应急设备的种类; 2.熟知应急设备的用途。 能力(技能)目标: 1.熟练掌握客舱主要应急设备设施的使用方法; 2.熟练掌握客舱主要应急设备设施的检查方法。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
应急撤离的准备工作	知识目标: 1.熟知应急处置的基本原则; 2.熟知挑选援助者原则。 能力(技能)目标: 1.熟练掌握应急撤离准备工作; 2.熟练掌握应急撤离旅客撤离飞机后清舱工作。	多媒体 云空间 翻转课堂	8
应急撤离的处置	知识目标: 1.能熟练进行有充分时间准备的陆地应急撤离程序; 2.能熟练进行有限时间准备的陆地应急撤离程序; 3.能熟练进行无准备的陆地应急撤离程序。 能力(技能)目标: 1.熟练进行陆地应急撤离程序; 2.熟练进行水上应急撤离程序。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	12
机上火灾	知识目标: 1.能说出机上火灾的隐患; 2.熟知火灾种类; 3.熟知机上火灾灭火要点。 能力(技能)目标: 1.熟练掌握机上火灾灭火程序; 2.能正确处置洗手间,厨房设备等特殊火灾。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	4
客舱释压	知识目标: 1.能了解客舱释压的类型; 2.熟知客舱释压的缺氧反应 能力(技能)目标: 1.能掌握机组对释压的直接处置; 2.熟练掌握客舱乘务员对释压的直接处置。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	6
航空器内的非法干扰行为及处置	知识目标: 1.能判断哪些属于非法干扰行为,哪些属于行为不当; 2.能正确处理机上爆炸物; 3.能掌握劫机事件的处置。 能力(技能)目标: 1.熟练掌握区分非法干扰行为和行为不当; 2.熟练掌握劫机事件的处置。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	6
合 计			48
课程名称	民用航空客舱设备	建议学时	32
课程教学目标:			
知识目标			
1.了解波音机型、空客机型、国产 C919 的基本参数、主要特点;			
2.了解客舱布局的形式;			
3.了解客舱环境特征。			
能力目标			
1.具有飞机舱门、自备梯、紧急出口的使用方法与维护检查的能力;			
2.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;			
3.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;			
4.具有前后乘务员控制面板的使用和航前检查要求的能力;			
5.具有烤箱、烧水器、餐车等厨房设备的使用与检查的能力;			
6.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。			
素质目标			

1. 培养严肃认真的职业态度、严谨细致的工作作风；
2. 培养对客服务意识和团队协作意识；
3. 培养良好的心理素质和灵活应变的能力。

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
飞机设备概况	知识目标: 1. 了解我国民航机队现状; 2. 了解机载设备及系统。 能力(技能)目标: 1. 掌握飞机结构; 2. 掌握主力机型客舱布局; 3. 熟知客舱环境。	多媒体 微课 云空间	2
飞机舱门及应急出口	知识目标: 1. 客舱门的构件及工作原理; 2. 紧急出口的构件及工作原理; 3. 舱门的维护检查。 能力(技能)目标: 1. 掌握 B737-800 客舱门、翼上紧急出口、自备梯的操作; 2. 掌握 A320 客舱门、A330 “I” 型紧急出口的操作。	多媒体 微课 云空间	6
客舱服务设备	知识目标: 客舱服务设备的名称、位置、数量、功能、使用方法、使用范围、注意事项、使用时间、飞行前的检查程序。 能力(技能)目标: 1. 熟知服务设备位置、功能及使用方法; 2. 熟练掌握服务设备检查程序。	多媒体 微课 云空间	6
应急设备	知识目标: 掌握撤离、供氧、灭火和急救等设备的分布图、标志、名称、位置、数量、功能、使用方法、使用范围、注意事项、使用时间、有效期限、铅封、包装的完整性及飞行前的检查程序。 能力(技能)目标: 1. 熟知应急设备位置、功能及使用方法; 2. 熟练掌握应急设备检查程序。	多媒体 微课 云空间	6
乘务员控制面板及控制系统	知识目标: 1. 了解控制面板各部分构成; 2. 掌握呼叫系统分类; 3. 内话系统、广播优先等级 4. 音频面板构成、播音等级、视频播放。 能力(技能)目标: 1. 掌握控制面板的操作; 2. 掌握呼叫系统、内话系统、播音、视频播放操作。	多媒体 微课 云空间	4
厨房设备	知识目标: 1. 了解厨房设备类型; 2. 掌握厨房设备的位置、使用方法、注意事项、维护检查。 能力(技能)目标: 1. 能使用厨房内各项设备; 2. 完成厨房设备的航前检查。	多媒体 微课 云空间	4
卫生间设备	知识目标: 1. 卫生间设备介绍; 2. 了解卫生间内服务用品摆放; 3. 马桶、热水器、呼叫系统等服务设备; 4. 自动灭火装置、烟雾探测器等紧急设备; 5. 掌握卫生间设备航前检查的程序。 能力(技能)目标: 1. 能使用卫生间各项设备; 2. 完成卫生间设备的航前检查。	多媒体 微课 云空间	4
合 计			32

课程名称	空乘服务礼仪	建议学时	80
课程教学目标：			
知识目标			
1. 了解礼仪的起源；			
2. 了解社交礼仪的基本知识；			
3. 了解空乘服务礼仪的基本原则；			
4. 了解作为一名航空服务人员应具备的一般仪容和职业仪容标准，掌握空乘服务人员仪容的具体规范；			
5. 掌握空乘人员仪态礼仪的基本原则和实际应用；			
6. 掌握会面礼仪的基本知识与实际应用；			
6. 掌握沟通礼仪的基本知识与实践应用；			
7. 掌握餐饮礼仪的基本知识与实践应用；			
8. 掌握航空服务礼仪的基本理论并注重在实践中的应用；			
9. 掌握旅客服务心理需求；			
10. 掌握航空服务用语的规范要求与实践应用；			
11. 掌握航空服务纠纷处理原则；			
12. 掌握客舱服务用语原则，并能够灵活应用于实际工作中。			
能力目标			
1. 具有在不同场合中养成良好的行为礼仪习惯的能力；			
2. 具有不同场合的会面礼仪规范，并应用于实践的能力；			
3. 具有沟通礼仪技巧，并在不同场合与人和谐有效沟通的能力；			
4. 具有在不同的社交场合的餐饮礼仪，并灵活应用于实际的能力；			
5. 具有服务意识提升的方法，提升自身的服务意识，并能积极应用于实践；			
6. 具有空乘服务人员的仪容修饰能力；			
7. 具有践行客舱服务行为标准能力，并能养成良好的职业行为习惯；			
8. 具有灵活处理客舱服务纠纷能力，并能灵活应用于实际工作中；			
9. 具有操作客舱服务标准流程的能力。			
素质目标			
1. 养成良好的礼仪修养和培养优雅气质；			
2. 具备良好的职业礼仪素养和较强的服务意识；			
3. 具备创新意识与团队协作精神，建立健康的人际关系；			
4. 具备较强的语言表达能力，善于与人沟通和对客服务，展现自我；			
5. 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质；			
6. 拥有健康的心理品格，敢于面对困难和挑战，经得起挫折和失败的考验。			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
空乘服务礼仪概述	知识目标： 1. 能迅速调整学习心态，了解学习礼仪的重要性； 2. 了解礼仪的起源，能掌握空乘服务礼仪基本原则。 3. 掌握空乘服务礼仪基本理论，并注重实践应用。 能力（技能）目标： 1. 能迅速调整学习心态； 2. 培养较强的礼仪意识，掌握服务意识提升的方法。	多媒体 微课 云空间	10
空乘形象礼仪	知识目标： 1. 空乘服务形象塑造的重要性 2. 塑造空乘服务形象的礼仪原则； 3. 塑造空乘服务形象的标准要求； 4. 掌握空乘服务行为标准； 5. 掌握服务行为礼仪操； 6. 掌握客舱服务行为标准； 7. 掌握不同场合会面礼仪标准。 能力（技能）目标： 1. 掌握空乘形象塑造基本技能； 2. 掌握客舱服务行为礼仪标准，在不同的场合都有得体规范的形象与行为。	多媒体 微课 云空间	32

空乘沟通礼仪	知识目标： 1. 掌握沟通礼仪的重要性； 2. 影响沟通礼仪的因素，掌握有效沟通因素； 3. 掌握沟通礼仪原则； 4. 掌握不同旅客的服务心理需求与沟通技巧。 5. 掌握客舱服务规范用语。 能力（技能）目标： 1. 能掌握沟通礼仪的重要性与分类； 2. 掌握沟通中聆听的技巧、赞美的技巧； 3. 掌握不同乘客沟通技巧。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	8
空乘餐饮礼仪	知识目标： 1. 了解中西餐礼仪区别； 2. 掌握中餐礼仪原则。 能力（技能）目标： 1. 掌握中餐礼仪原则； 2. 掌握中西餐位次礼仪技巧； 3. 中西餐礼仪的区别，并熟练应用于生活与服务工作中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
客舱服务礼仪标准	知识目标： 1. 掌握不同阶段客舱服务的基本流程； 2. 掌握针对不同旅客服务的礼仪规范； 3. 掌握不同阶段对不同旅客服务的礼仪标准。 能力（技能）目标： 1. 掌握针对不同旅客服务的礼仪规范并运用于实践； 2. 将所学礼仪知识与行为充分融合应用于不同社交场合中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	10
客舱服务情景演练	知识目标： 1. 能将全部所学空乘服务礼仪知识完好呈现。 能力（技能）目标： 2. 掌握不同飞行阶段不同旅客的服务需求，并能灵活用于实践中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	12
空乘面试礼仪	知识目标： 1. 掌握空乘面试步骤； 2. 掌握面试公司聘人需求。 能力（技能）目标： 1. 掌握不同面试阶段的面试技巧，并在实践中应用。		4
合计			80

课程名称		空乘服务英语	建议学时	80
课程教学目标： 知识目标 1. 掌握英文日常用语规范性表达； 2. 掌握民航对客服务内容的基本工作流程以及相对应的英语口语会话； 3. 掌握民航对客服务各岗位工作中的常用服务用语。 能力目标 1. 具备使用标准的英语发音进行朗读和对话的能力； 2. 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； 3. 具备英语熟练应对民航对客服务中的各项服务的能力； 4. 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。 素质目标 1 培养学生良好的职业道德，树立较强的服务意识； 2 具备较强的语言表达能力以及与人沟通的能力； 3 具备较强的应变能力和心理素质； 4. 具有良好的道德品质和健康的心理品格。				
教学内容（模块、任务或情境）		教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
地面服务 模块	求职 面试	知识目标： 1. 掌握航司和民航机场英语面试的流程及面试技巧； 2. 掌握求职面试中英语自我介绍的要素、常见问答及面试礼仪。 能力（技能）目标：	多媒体 微课 翻转课堂	6

	<p>1. 能够准确流利地使用英语进行求职面试 30-60 秒自我介绍;</p> <p>2. 能够准确、流利、得体地用英语回答面试官提出的问题;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>		
地勤服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握民航地勤服务相关岗位及工作职责英语词汇和表达;</p> <p>2. 掌握机场和航站楼主要设施设备和服务、国内外航空公司、飞机机型及结构等专业词汇与英文表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语介绍民航相关岗位及服务内容;</p> <p>2. 能够用英语熟练介绍机场和航站楼主要设施和服务;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
票务服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握票务服务的相关岗位工作流程;</p> <p>2. 掌握票务服务的相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供票务服务;</p> <p>2. 能够用英语熟练应对票务服务中的出现的各类情况;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
值机服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握值机服务的相关岗位工作流程;</p> <p>2. 掌握值机服务的相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供值机服务;</p> <p>2. 能够用英语熟练应对值机服务中的出现的各类情况;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
安检服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握安检服务的相关岗位工作流程;</p> <p>2. 掌握安检服务的相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供安检服务;</p> <p>2. 能够用英语熟练应对安检服务中的出现的各类情况;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
航站楼服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握航站楼服务的相关岗位工作流程;</p> <p>2. 掌握航站楼服务的相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供航站楼服务;</p> <p>2. 能够用英语熟练应对航站楼服务中的出现的各类情况;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
特殊旅客服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握特殊旅客服务的相关岗位工作流程;</p> <p>2. 掌握特殊旅客服务的相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p> <p>1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供特殊旅客服务;</p> <p>2. 能够用英语熟练应对特殊旅客服务中出现的各类情况;</p> <p>3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6
非正常航班运营服务	<p>知识目标:</p> <p>1. 掌握非正常航班运营服务的工作流程;</p> <p>2. 掌握非正常航班运营服务相关专业英语词汇和表达。</p> <p>能力(技能)目标:</p>	多媒体 微课 翻转课堂	6

		1. 能够在航班非正常运营的情况下准确流利地使用英语为旅客提供服务； 2. 能够用英语熟练应对各类航班非正常运营的情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。		
客舱服务 模块	航前 准备 工作	知识目标： 1. 掌握空乘人员航前准备的工作流程； 2. 掌握航前准备阶段相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在航前准备阶段使用英语流利的陈述意见； 2. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
	飞行中客 舱旅客服 务	知识目标： 1. 掌握客舱旅客服务的工作流程； 2. 掌握客舱旅客服务相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在航班平飞阶段准确流利地使用英语为旅客提供服务； 2. 能够用英语熟练应对客舱服务过程中出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	10
	航班降落 服务	知识目标： 1. 掌握航班降落服务的工作流程； 2. 掌握航班降落服务相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在航班降落阶段准确流利地使用英语为旅客提供服务； 2. 能够用英语熟练应对航班降落过程中出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	6
	机上特殊 旅客服务	知识目标： 1. 掌握机上特殊旅客服务的工作流程； 2. 掌握机上特殊旅客服务相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在为机上特殊旅客提供服务的过程中准确流利地使用英语； 2. 能够用英语熟练应对机上特殊旅客服务过程中出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	6
	特殊情况 处置	知识目标： 1. 掌握特殊情况处置的操作流程； 2. 掌握特殊情况处置相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在为机上特殊情况处置的过程中准确流利地使用英语； 2. 能够用英语熟练应对机上各类特殊情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	6
合计				80

2. 其他专业技能课程

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	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；	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，积极引导提升学生安全生产意识，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
----------------------	--	---	--

	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。	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。	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%。
民航国内客运销售	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。 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。	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%权重比的形式进行课程考核与评价。
客舱服务呈现实训	1.知识目标: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、工作原则、工作特点,具备一定的英文水平; 2.能力目标:具备初步完成客舱服务岗位工作任务的能力,能为各类特殊旅客提供特殊的服务,能完整而准确地提供经济舱各阶段服务,能对机上主要设备设施进行正确操作; 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,特殊情况的应变能力和较强的心理素质。	1.迎客送客模拟训练; 2.餐饮服务模拟训练; 3.细微服务模拟训练; 4.安全演示及安全检查等模拟训练。	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客舱服务技能。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。
应急实训	1.知识目标:掌握机组安全职责,应急撤离程序,掌握客舱舱门,撤离滑梯,翼上紧急出口分布及操作方法,掌握应急设备的使用方法; 2.能力目标:正确使用客舱主要应急设备,能完成逃生口指挥、援助者挑选、防冲撞演示,能完成应急撤离准备程序及旅客撤离飞机后清舱程序,能完成机上一般性火灾的处理,能完成客舱释压处置,能完成颠簸处置。 3.素质目标: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。	1.舱门与紧急出口的开启; 2.陆地(水上)应急撤离程序; 3.机上释压、颠簸、失火的处置程序; 4.应急指挥口令、中英文广播。	运用信息化教学资源 and 教学手段,采用示范讲解、VR模拟、实际操作进行技能训练,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,模拟和操作评定成绩为合格、良、优。
专业技能基础实训	1.知识目标:国内航线知识,中文广播词,航空法规,中外民俗常识。 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。 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.国内航空区划图、国际航协业务分区; 2.航权、航空公司和航空联盟、民航组织识读; 3.中外民俗常识; 4.危险品国际通用标识识读; 5.民用航空法律法规案例分析; 6.服务英语会话。	精心设计、组织、控制和指导,采用示范讲解、实际操作进行技能训练,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,模拟和操作评定成绩为合格、良、优。
客舱服务会话	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;	1.票务服务用语; 2.机上迎客服务和安全检查英语;	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情景模拟相结合。将学生英语过级考试与课程内

实训	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任务, 能运用英语顺利的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。	3. 机上安全演示相关英语; 4. 机上细微服务英语与机上餐饮服务英语; 5. 填写入境卡以及特殊情况处理英语; 6. 下机服务英语; 7. 特殊旅客服务英语。	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: 熟练客舱服务技巧, 熟练使用客舱服务设备和应急设备, 掌握应急处置原则和机上急救方法; 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. 职业形象; 2. 民航服务基础技能; 3. 客舱服务流程; 4. 应急处置程序; 5. 安全管理规则; 6. 航空法律法规。	采用示范讲解、VR 模拟、实际操作进行技能训练, 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, 模拟和操作评定成绩为合格、良、优。
毕业设计	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。
毕业实习	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。

(五) 拓展课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
客源国概况	1. 知识目标: 熟悉我国主要客源国的基本情况, 理解旅游地理学的研究进展, 掌握旅游地理学研究的内容和方法; 2. 能力目标: 能够运用客源国市场情况, 设计和撰写各个客源国的客源市场接待方案, 能够结合不同客源国的民俗风情, 来正确有效地接待各国的游客, 能够运用所学, 模拟召开出境说明会; 3. 素质目标: 培育学生的人文精神, 提升文化品位, 深厚的知识底蕴, 以辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观为指导, 吸收和借鉴国外做法, 紧密联系中国实际, 不断提高学生对问题的分析、对比、综合和概括的能力; 具有勤于思考、团结协作的专业精神。	1. 中国海外客源市场概述; 2. 亚洲太平洋地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业; 3. 欧洲地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业; 4. 美洲地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业。	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。
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	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;	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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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。</p>	<p>3. 市场营销理论在民航企业的应用;</p> <p>4. 市场营销观念的发展新趋势。</p> <p>5. 民航市场营销环境基础;</p> <p>6. 民航市场营销环境分析;</p> <p>7. 民航企业市场营销调研;</p> <p>8. 民航目标市场分析;</p> <p>9. 民航产品策略;</p> <p>10. 民航产品定价策略;</p> <p>11. 民航分销策略;</p> <p>12. 民航产品促销策略;</p> <p>13. 民航品牌策略。</p>	<p>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。</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. 红葡萄酒、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>采用小班教学,建议在实训过程中贯彻理论知识点。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>
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“一点带面”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>
管理沟通	<p>1. 知识目标:了解面谈主要障碍,掌握面谈、演讲、谈判要点和主要障碍,了解书面沟通、会议沟通、团队沟通、压力沟通、危机沟通主要障碍,掌握要点,掌握危机沟通的策略,熟悉跨文化沟通的主要障碍,掌握跨文化沟通的技巧;</p> <p>2. 能力目标:能面向岗位关键业务进行沟通交流,能突破面谈沟通障碍在面谈中表现自如,能把演讲要领进行简单演讲,能突破书面沟通障碍进行简单的书面沟通,能突破谈判沟通障碍进行简单的谈判沟通,能突破会议沟通障碍很好参与会议沟通;</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. 面谈、演讲、谈判;</p> <p>2. 书面沟通、会议沟通;</p> <p>3. 团队沟通、压力沟通;</p> <p>4. 危机公关;</p> <p>5. 跨文化沟通。</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>

(六) 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行,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。在专业教师引导下,通过我国航空运输和航空服务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精神相结合

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,引导学生将航空公司、航空服务企业本职工作岗位情境融入学习过程,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,在潜移默化中提高学生未来岗位的适应能力。

七、教学进程安排

模块性质	课程模块序号	课程名称(课程编码)	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		考 试	考 查	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
公共基础课程	1	军事技能训练及入学教育(030040)	B	148	36	112	5		√	3周	-	-	-	-	-
	2	形势与政策(270021)	A	16	16		1		√	2/4	2/4	2/4	2/4	-	-
	3	思想道德修养与法律基础(2019_115)	A	56	56		3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(270009)	A	64	64		4		√	-	-	2/32	2/32	-	-
	5	大学体育(290001)	C	56		56	3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-
	6	职业体能(2019_053)	C	56		56	3.5		√	-	-	2/32	2/24		
	7	实用英语(270001)	A	96	64	32	6		√	4/48	4/48	-	-	-	-
	8	大学语文(270029)	A	56	56		3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-
	9	信息技术(230075)	B	48	12	36	3		√	-	4/48	-	-	-	-
	10	大学生职业生涯设计与规划(2019_116)	B	16	8	8	1		√	2/16	-	-	-	-	-

模块性质	课程模块序号	课程名称（课程编码）	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		考试	考查	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
	11	大学生创新创业教育与 实践（2018_001）	B	32	20	12	2		√	-	2/16	2/16	-	-	-
	12	毕业生就业指导 （2018_002）	B	16	8	8	1		√	-	-	-	2/16	-	-
	13	军事理论 （2018_003869）	A	36	36		2		√	-	2/36	-	-	-	-
	14	德育实践（040012）	C	78	2	76	5		√	-	1周	1周	1周	-	-
	15	大学生心理健康教育 （2019_118）	A	32	32		2		√	2/16	2/16	-	-	-	-
	通用模块合计			806	410	396	46			234	290	110	102	0	0
专业 基础 课程	16	职业形象设计 （2019_123）	B	48	20	28	3		√	2/48	-	-	-	-	-
	17	空乘服务礼仪 （2018_003809）	B	80	40	40	5		√	4/40	4/40	-	-	-	-
	18	形体训练（240289）	B	88	40	48	5.5		√	2/32	2/32	2/24	-	-	-
	19	空乘播音与训练 （240343）	C	26		26	1.5		√	1周	-	-	-	-	-
	20	民航服务心理学 （2018_003877）	B	48	24	24	3		√	-	2/48	-	-	-	-
	21	民航基础 （2018_003878）	B	48	28	20	3		√	-	2/48	-	-	-	-
	22	机上急救	B	48	20	28	3		√	-	-	2/48	-	-	-
	23	民航机场地面服务 （240245）	B	48	28	20	3		√	-	-	2/48	-	-	-
	24	空乘服务沟通与技巧 （240301）	B	48	28	20	3		√	-	-	-	2/48	-	-
	25	民航法规与实务 （2018_003874）	B	40	28	12	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	26	航空运输地理（240024）	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	27	民航手语服务 （2018_019）	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	-	-	4/4 0
	28	中外民俗（2018-100）	A	40	30	10	2.5		√	-	-	-	-	-	4/4 0
29	民航危险品运输基础 （240210）	B	32	20	12	2.5		√	-	-	-	-	-	4/3 2	

模块性质	课程模块序号	课程名称（课程编码）	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		考试	考查	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
	30	管理学基础(240017)	A	40	40		2.5		√	-	-	-	-	4/4 0	-
	31	职业素养强化训练 (2018-121)	C	26		26	1.5	√		-	1周	-	-	-	-
	32	职业形象塑造强化训练 (2018_017)	C	52		52	3	√		-	-	1周	1周	-	-
	专业基础课程合计			792	386	406	49.5			146	194	146	154	152	
专业技能课程	33	民用航空客舱设备 (240302)	B	32	16	16	2		√	-	-	2/32	-	-	-
	34	空乘服务英语 (2019_109)	B	80	40	40	5	√		-	-	4/48	2/32	-	-
	35	客舱服务与管理 (2019_056)	B	48	24	24	3	√		-	-	4/48	-	-	-
	36	客舱安全与应急处置 (240181)	B	40	20	20	3	√		-	-	-	2/40	-	-
	37	人为因素与机组资源管理 (2018_157)	B	40	28	12	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	38	民用航空安全保卫 (2018-132)	B	32	16	16	2		√	-	-	-	2/32	-	-
	39	民航国内客运销售 (240358)	B	40	16	24	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	40	客舱服务呈现实训 (2018-128)	C	26		26	1.5	√		-	-	1周	-	-	-
	41	应急实训（2019-180）	C	26		26	1.5		√	-	-		1周	-	-
	42	专业技能基础实训 (2018_027)	C	52		52	3		√	-	-	-	2周	-	-
	43	客舱服务会话实训 (2019-181)	C	26		26				-	-	-	-	1周	
	44	专业技能强化训练 (2018_353)	C	104		104	6.5	√		-	-	-	-	4周	-
	45	毕业设计（2018_021）	C	104		104	6.5		√	-	-	-	-	4周	-
	46	毕业实习（030110）	C	676		676	39		√	-	-	26周（6个月）			
	专业技能课程合计			1326	160	1166	78.5			0	0	154	262	234	
拓	人文素质选修（须选3门）		A	96	96		6		√	-	32	32	32	-	-

模块性质	课程模块序号	课程名称（课程编码）	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		考试	考查	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
展课程 专业拓展		客源国概况（240055）	B	48	36	12	3		√	-	-	4/48	-	-	-
		民航服务营销（240187）	B	48	24	24	3		√	-	-	-	4/48	-	-
		民航餐饮服务（240179）	B	48	24	24	3		√	-	-	-	-	4/4	-
		机场运营管理 （2018_003859）	B	48	24	24	3		√	-	-	-	-	4/4	-
		管理沟通（240305）	A	48	40	8	3		√	-	-	-	-	4/4	-
拓展课程合计				336	244	92	21								
合计				3260	1216	2044	194			23	24	23	24	21	-
理论教学学时与实践教学学时比例				1: 1.5											

八、教学基本条件及实施保障

（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。

1. 队伍结构

空乘专业拥有一支教学经验丰富、实践能力强、结构比较合理的“双师型”专业教学团队。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1:25以上，所有专兼职教师全部具有本科或本科以上学历，中青年教师为主，其中具有教授、副教授以上职称9人，高级职称人数占56.25%，双师素质教师占90%，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师要求

- （1）具有良好的师德，较强的敬业精神，
- （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运输行业、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%。空中乘务专业的校内实训室如下表所示。

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，配备多个集教学、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。

实训室名称	主要实训项目	主要设备要求
航空服务实训中心	客舱服务实训 应急实训 专业技能基础实训 专业技能强化训练	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

职业形象设计实训室	职业形象设计强化训练	专业化妆镜台、多媒体投影设备等
仪态训练实训室	职业素养强化训练	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

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课校本教材。重点使用国家规划教材和高等教育、中国民航、清华大学、科学、化学工业、国防工业等一级出版社的专业教材等。

2. 图书文献配备

为满足空中乘务专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅，配备了民航法规、行业标准、民航乘务员职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料。

3. 数字资源

建设及运用空中乘务教学资源库，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）学习评价

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	A类（理论课）	作业（10%）+课堂表现（30%） +模块考核（20%）	期末考核（40%）	《民航法规与实务》等课程，采用口试、闭卷笔试、开卷笔试
2	B类（理实一体）	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、技能考核
3	C类（实践课）	课堂表现（20%）+技能考核 （80%）		《职业形象塑造强化训练》等课程，技能考核

1. 教学考核包括课终考核和形成性评价。课终考核为课内安排的期末考核。形成性考核为作业、课堂表现、实验、单元测验、线上自主学习等。

2. 形成性评价的内容包括知识、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、人际交流等方面的内容。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。

鼓励学生获取本专业要求的职业技能等级证书和其他类别的职业技能鉴定资格证书。

十、附录

附录一：专业人才培养方案调整申请表

填表日期		填表人		开课系部		开课年级	
开课专业				课程类别			
课程编号				课程名称			
变 更 内 容	课程类别	原类别：		现类别：			
	课程名称	原名称：		现名称：			
	学分	原学分：		现学分：			
	学时	原学时：		现学时：			
	学时分配	原学时分配：		现学时分配：			
	学期	原学期：		现学期：			
	考核方式	原考核方式：		现考核方式：			
	该专业以后各级是否照此执行：						
变更理由							
课程所在 部门审核 意见							

专业所在 部门审核 意见	专业负责人签名:	系部负责人签名:
分管领导 审批意见	教务处处长签名:	分管院长签名:

执笔人: XXX

审核人: XXX