



空中乘务专业人才培养方案

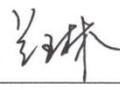
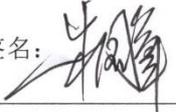
专业名称： 空中乘务

专业代码： 600405

适用年级： 2019级

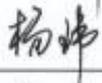
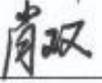
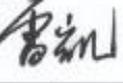
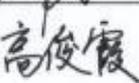
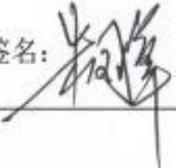
制订时间： 2019年8月25日

长沙航空职业技术学院
2019级人才培养方案制订与审核表

专业名称	空中乘务
专业代码	600405
专业建设委员会	<p>空中乘务专业建设委员会按照教育部、湖南省教育厅相关文件精神，通过调研，根据航空产业发展需求，经会议研讨，由专业负责人组织专业骨干教师和企业兼职教师团队起草制订本人才培养方案。此方案经专业建设委员会审议通过，并提交专业教学指导委员会进行论证。</p> <p style="text-align: right;">签名：  2019年8月27日</p>
人才培养方案论证会	<p>此方案经学院专业教学指导委员会召开会议审议，对接岗位精准，培养目标符合岗位需求，课程体系有效支撑培养目标达成，方案科学、可行，提交学术委员会审议。</p> <p style="text-align: right;">签名：  2019年8月28日</p>
学术（教学）委员会	<p>此方案经学院学术委员会召开会议审议，符合人才培养需求和方案制订要求，提交党委会审定。</p> <p style="text-align: right;">签名：  2019年8月29日</p>
校级党组织会议审定	<p style="text-align: center;">  经党委会审定，同意人才培养方案。 签名（盖章）：  2019年8月29日 </p>
备注	

长沙航空职业技术学院
2019 级人才培养方案专业（群）教学指导委员会论证表

专业： 空中乘务。

序号	姓名	工作单位	职称/职务	分工	签名
1	朱国军	长沙航空职业技术学院	副教授/副院长	主任	
2	杨玮	南航湖南分公司	I 级乘务员/业务部主任	副主任	
3	肖双	湖南空港实业股份有限公司	高级经济师/货运部经理	副主任	
4	雷凯	湖南红土航空公司	高级经济师/长沙基地总经理助理	委员	
5	刘义	武冈机场	高级安检教员/安检站站长	委员	
6	高俊霞	长沙机场运控中心	讲师/运控室协理员	委员	
论证意见	<p>经专业教学指导委员会论证后认为：此方案符合民用航空行业企业对技术技能人才培养的需求，课程体系的构建及课程内容的安排与客舱服务、机场地面服务等职业岗位技能要求契合，教学进程安排符合国家相关文件要求与人才成长规律，方案总体设计科学合理，本专业群教学指导委员会一致同意通过，并提请学院学术（指导）委员会审议通过。</p> <p style="text-align: right;">专家组组长签名： 2019 年 9 月 2 日</p>				

目 录

一、专业名称及代码	- 1 -
二、入学要求	- 1 -
三、修业年限	- 1 -
四、职业面向	- 1 -
(一) 通用证书	- 1 -
(二) 职业资格证书/职业技能等级证书	- 1 -
五、培养目标与规格	- 1 -
(一) 培养目标	- 1 -
(二) 培养规格	- 2 -
六、课程设置及要求	- 3 -
(一) 课程体系与对应能力架构	- 3 -
(二) 公共基础课程	- 3 -
(三) 专业基础课程	- 7 -
(四) 专业技能课程	- 9 -
(五) 拓展课程	- 12 -
(六) 课程思政要求	- 13 -
七、教学进程安排	- 14 -
八、教学基本条件及实施保障	- 16 -
(一) 师资队伍	- 17 -
(三) 教学资源	- 19 -
(四) 教学方法	- 19 -
(五) 学习评价	- 19 -
(六) 质量管理	- 20 -
九、毕业要求	- 20 -
十、附录	- 20 -

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。

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)	主要岗位群或技术领域	
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)	初始岗位	发展岗位
				民航乘务员 (安全员)	两舱乘务员、乘务长 (安全经理)
			航空运输地面服务员 (4-02-04-02)	航空公司和机场 贵宾厅服务员	服务经理
				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	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	二级甲等以上	大学语文 空乘播音与训练

(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
救护员	中国红十字会	初级	客舱安全与应急处置；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，培养具有空中乘务专业知识，具备英语听说、客舱安全管理、民航旅客服务以及一定分析问题、解决问题的能力，主要从事以民航乘务员为主、航空安保、航空公司和机场贵宾厅服务人员、客运员等为辅的工作，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

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 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”的职业精神和职业生涯规划意识；
- （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服务意识；
- （6）乐观向上、敢于担当，具有自我管理的意识，能适应飞行环境与压力；
- （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。

2. 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）掌握客舱设备使用及客舱服务知识；
- （4）掌握旅客服务心理知识；
- （5）掌握客舱安全、应急处置、空中急救等安全知识；
- （6）熟练掌握国内航班、航线及地理知识；
- （7）熟悉航空运输常识，客源国概况及风俗；
- （8）熟悉职业形象塑造和服务礼仪等知识；
- （9）了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 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）具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- （3）具备使用英语进行客舱服务的能力；
- （4）具备信息技术应用能力；
- （5）具备操作舱门、客用设施设备和客舱服务设备设施的能力；
- （6）具有为旅客提供客舱服务的能力；
- （7）具备引导旅客进行陆地和水上紧急撤离的能力；
- （8）具备处置客舱紧急情况和维护客舱安全的应急反应能力；
- （9）具备使用各种代码进行日常业务工作的能力；
- （10）具备机上常见病处理、心肺复苏、外伤包扎等急救的能力；
- （11）具备较强沟通协调能力及团队合作能力。

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	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、劳动教育
	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
	职业基础与发展能力	大学生职业生涯设计与规划、大学生创新创业教育与实践、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	空乘服务礼仪
	职业形象塑造与展示能力	职业形象设计、形体训练
	沟通与表达能力	空乘播音与训练、民航服务心理学、空乘服务沟通与技巧
	安全生产与服务保障能力	民航基础、机上急救、民航机场地面服务、民航法规与实务、航空运输地理、中外民俗、民航危险品运输基础
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、专业技能强化训练
	旅客运输服务能力	民用航空客舱设备、空乘服务英语、客舱服务与管理、客舱服务呈现实训、毕业设计、毕业实习
拓展能力	民航企业管理能力	客源国概况、机场运营管理、管理沟通
	民航接待服务能力	民航餐饮服务、民航服务营销

(二) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事训练及入学教育	1. 素质目标：具备纪律意识，具备军事素质，保持心理素质，养成良好的身体素质。 2. 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。 3. 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。	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. 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。 2. 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。 3. 能力目标：掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。	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。	结合学院新生的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。
形势与政策	1. 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	根据以下内容确定： 1. 中宣部2019年秋“形势与政策”教学要点；	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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>发奋学习。</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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。</p>	<p>2. 湖南省高校 2019 年秋“形势与政策”培训。</p>	<p>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	<p>1. 素质目标：具备基本的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 适应大学生生活；</p> <p>2. 树立正确的“三观”；</p> <p>3. 坚定理想信念，弘扬中国精神；</p> <p>4. 践行社会主义核心价值观；</p> <p>5. 明大德、守公德、严私德；</p> <p>6. 尊法学法守法用法。</p>	<p>以学生为本，注重知行合一、教学相长；. 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；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；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针对性；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>
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	<p>1. 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。</p> <p>2. 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新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位；</p> <p>3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>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>	<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>
劳动教育	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 劳动纪律教育；</p> <p>2. 劳动安全教育；</p> <p>3. 劳模精神教育；</p> <p>4. 劳动岗位要求；</p> <p>5. 劳动技能训练；</p> <p>6. 劳动技能考核。</p>	<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	<p>1. 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。</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 体育健康理论；</p> <p>2. 第九套广播体操；</p> <p>3. 垫上技巧；</p> <p>4. 二十四式简化太极拳；</p> <p>5. 三大球类运动；</p> <p>6. 大学生体质健康测试；</p> <p>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、体育舞蹈选项课、散打选项课、武术选项课。</p>	<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形成，有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。</p>
职业体能	<p>1. 素质目标：培养学生不怕苦、不怕累的精神和坚强意志品质，具有团队协作的集</p>	<p>1. 心肺耐力训练 3000 米；</p> <p>2. 上肢力量训练单杠、双</p>	<p>从空中乘务专业职业岗位需求出发，依据学生的体能素质基础，实行“分层教学”</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>体意识，增强体质，具有从事日常工作的自豪感和富有朝气的精神面貌，具有良好的心理素质。</p> <p>2. 知识目标：了解体能训练特点及锻炼价值，了解人体形体美的标准，体能训练注意事项，了解职业体能的训练内容与特点，了解体能训练对空勤人员的重要性；</p> <p>3. 能力目标：具备初级安全员的体能能力，具备航空乘务员形体姿态的素质与体态，具备自主学习、自我锻炼的能力；</p>	<p>杠；</p> <p>3. 灵敏速度 100 米；</p> <p>4. 协调能力训练跳绳、立定跳远；</p> <p>5. 器械塑型训练。</p>	<p>的教学模式，课内学习和课外锻炼相结合，科学实施训练，最终达到专业职业岗位需要的体能胜任力。</p>
公共英语	<p>1. 素质目标：具备跨文化交际意识；具备良好的职业素养；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>2. 知识目标：熟练运用英语语法规则；掌握日常交际相关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；掌握常用英语应用文的文体结构和写作技巧。</p> <p>3. 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英汉互译；能流利地使用英语完成民航乘务员岗位的工作任务。</p>	<p>1. 大学启航；</p> <p>2. 礼貌交际；</p> <p>3. 美食推介；</p> <p>4. 国外旅行；</p> <p>5. 网络生活；</p> <p>6. 节日庆祝；</p> <p>7. 时间管理；</p> <p>8. 健康生活；</p> <p>9. 环境保护；</p> <p>10. 求职面试。</p>	<p>本课程采用线上线下混合式教学模式，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；应利用多种现代信息化手段，运用案例教学法、情境教学法、闯关式教学法、角色扮演法、小组讨论、合作探究等教学方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；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. 素质目标：具备大情怀、真情感、能感悟等人文素养；树立社会主义核心价值观，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>2. 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、主持、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>3. 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的能力。</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. 素质目标：具备基本的信息素养；具备网络信息安全意识；具备创新和创作意识，以及知识转化和科学行动能力；具有团结协作意识。</p> <p>2. 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</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>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</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。 3. 能力目标：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。	4. 图文编辑、数据处理、数字媒体技术等应用软件的使用； 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。	+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”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. 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。 2. 知识目标：了解自我分析的基本内容与要求、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。 3. 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计划书。	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. 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。 2. 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。 3. 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。	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%；学习态度和精神文明面貌占10%。
毕业生就业指导	1. 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。 2. 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。 3. 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。	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	1. 素质目标：增强学生的国防观念、国家	1. 中国国防；	军事理论课教研室集体认真研究教学大

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
理论	<p>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>2. 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>3. 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>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>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>

(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	<p>1. 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；培养审美、审美的能力。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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；具备设计整体形象的能力。</p>	<p>1. 空乘人员形象与气质的构成；</p> <p>2. 形象设计概述；</p> <p>3. 美容与保健、化妆品常识；</p> <p>4. 服饰搭配与形象设计训练；</p> <p>5. 头发护养与发型设计训练；</p> <p>6. 基础化妆、空乘人员的职业妆及其他化妆技巧训练；</p> <p>7. 丝巾系法。</p>	<p>依托空中乘务专业教学资源库课程资源，实行专题化、信息化的教学模式，由教师提出要求或示范，组织学生进行分组训练，让学生在活动中提高实际操作能力。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。</p>
空乘服务礼仪	<p>1. 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>2. 知识目标：掌握空乘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>3. 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。</p>	<p>1. 空乘礼仪基本理论学习与训练；</p> <p>2. 空乘职业形象礼仪规范学习与训练；</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. 空乘服务纠纷处理原则与沟通技巧训练。</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. 素质目标：提高审美素质，具有高雅的气质和风度，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，养成学生吃苦耐劳的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>2. 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领，形成较好的职业素养能力。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 形体基本功训练；</p> <p>2. 形体把杆组合训练；</p> <p>3. 健美操组合训练；</p> <p>4. 民族舞组合训练。</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。</p>
空乘播音与训练	<p>1. 素质目标：具有严谨、细致、耐心和脚踏实地的作风；具备良好的职业操守与职业道德；具有合作意识；具有包容、接纳的心态。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 能力目标：能不断纠正普通话发音；能提升语</p>	<p>1. 客舱播音语音和表达训练的方法与技巧；</p> <p>2. 客舱播音不同类型广播词的训练方法与技巧；</p> <p>3. 客舱主持训练的方法与技巧。</p>	<p>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%。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。		
民航基础	<p>1. 素质目标：具有较强的安全和服务意识；具有良好的心理素质、职业道德与职业操守；具有综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力；具备思考与创新能力；具有就业和创业的能力。</p> <p>2. 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，了解民航法律基本常识。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 民用航空概况；</p> <p>2. 民用飞机基本知识；</p> <p>3. 民航运输组织；</p> <p>4. 民航地理；</p> <p>5. 民航企业；</p> <p>6. 民用机场；</p> <p>7. 空中交通管理；</p> <p>8. 民航客货运输；</p> <p>9. 民航法律基础知识。</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，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。
机上急救	<p>1. 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。</p> <p>2. 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，掌握有效避免及处置航空飞行中的心理冲突和心理应激的方法。</p> <p>3. 能力目标：能有效实施心肺复苏；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。</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>3. 心肺复苏训练：心肺复苏流程、实操训练。</p>	运用信息化平台，采用立体化教材，采取线上线下混合式教学，主要在实训室授课，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点，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	<p>1. 素质目标：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；具有团队合作精神；具有专业服务意识；具备快速、恰当处理问题的能力；实现专业拓展的创新能力。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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，能按流程处置不正常航班运输服务。</p>	<p>1. 机场系统；</p> <p>2. 航站楼管理及流程；</p> <p>3. 通用服务；</p> <p>4. 民航售票服务；</p> <p>5. 值机与行李服务；</p> <p>6. 安检服务；</p> <p>7. 联检服务；</p> <p>8. 特殊旅客服务；</p> <p>9. 不正常运输服务。</p>	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	<p>1. 素质目标：具有良好的心理素质；树立航空安全意识与航空运输规则意识；具有较强的航空服务、环境保护意识；具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风。</p> <p>2. 知识目标：了解我国民航事业发展，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。</p> <p>3. 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>1. 民航法规概述；</p> <p>2. 空中航行法律制度；</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>	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。
航空	1. 素质目标：具有较强的空间概念；具有航空安	1. 航空运输相关的地理	依托空中乘务专业教学资源库课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
运输地理	全和服务意识，善于沟通；具有责任心和合作的品质；具备解决实际问题的能力。 2. 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。 3. 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。	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。	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%。
中外民俗	1. 素质目标：具备对传统民俗的理解与认同感；具有一定的人文素养；养成良好的职业意识与职业素养；具备敬业奉献的劳动精神，坚定文化自信。 2. 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。 3. 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。	1. 服饰民俗； 2. 饮食民俗； 3. 居住民俗； 4. 交通民俗； 5. 工艺美术民俗； 6. 游艺民俗； 7. 人生礼仪民俗； 8. 节日民俗； 9. 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%。
民航危险品运输基础	1. 素质目标：具有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。 2. 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。 3. 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；能按要求处置客舱危险品事故。	1. 危险品概述； 2. 危险品的分类； 3. 危险品的识别； 4. 危险品包装； 5. 危险品标记与标贴； 6. 危险品操作； 7. 锂电池的航空运输； 8. 客舱危险品事故的紧急处理。	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%。

(四) 专业技能课程

1. 核心课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
空乘服务沟通与技巧	1. 素质目标：具有尊重他人，认同他人的意识；具有积极向上的心态，形成良好的心理素质；具有沟通意愿和较强的服务意识；具有开拓创新意识和合作意识。 2. 知识目标：了解沟通的要素与原则；掌握亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解能力的训练方法和技巧；掌握与不同服务对象沟通的方法与技巧；掌握客舱服务沟通的要求与技巧；掌握突发事件的沟通技巧。 3. 能力目标：具有在沟通中展示良好的亲和力、知人力、表述力和异议化解能力；能与不同类型特殊旅客进行有效沟通；能通过沟通处理客舱服务过程中的一般问题和突发状况。	1. 沟通认知； 2. 人际沟通技巧：倾听技巧、安抚与解释、语言表达技巧、肢体动作技巧、内部沟通； 3. 客舱旅客服务沟通技巧； 4. 特殊旅客的服务沟通技巧； 5. 突发事件的服务沟通技巧：投诉应对。	教学形式多样化，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。教学中尽量做到“精讲多练”，学生在学中练、练中学，在训练中提高语言能力和思维能力；落实课程思政，将其融入教学要求。
民用航空客舱设备	1. 素质目标：具有严肃认真的职业态度、严谨细致的工作作风；具备对客服务意识和团队协作意识；具有良好的心理素质和灵活应变的能力。 2. 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；掌握飞机舱门、自备梯、紧	1. 客舱内部设施设备介绍； 2. 客舱设施设备操作及使用方法，包括飞机舱门及应急出口、客舱服务设备操、应急设备、乘务员	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；教学方法多样化，将传统教学和多媒

	<p>急出口的使用方法与维护检查知识；掌握客舱服务设备和应急设备的使用方法；掌握前后乘务员控制面板的使用方法；掌握机上厨房供水供电设施和卫生间呼叫、报警、灭火系统的使用方法。</p> <p>3. 能力目标：能正确开关舱门及应急出口；能正确使用座椅、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并进行航前检查；会使用 and 检查撤离、供氧、灭火和急救等应急设备；会使用 and 检查前后乘务员控制面板；能使用和检查烤箱、烧水器、餐车等厨房设备。能维护和检查洗手间呼叫系统、报警系统、灭火系统及供水排污系统。</p>	<p>控制面板及控制系统、厨房设备和卫生间设备等；</p> <p>3. 乘务工作的具体流程；</p> <p>4. 乘务员主要职责；</p> <p>5. 客舱服务规范。</p>	<p>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。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。</p>
空乘服务英语	<p>1. 素质目标：具备良好的职业道德和健康的心理品格；具有较强的服务意识；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。</p> <p>2. 知识目标：掌握英文日常用语规范性表达；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；掌握民航对客服务各岗位工作中的常用服务用语。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 求职面试：英文自我介绍和面试问答；</p> <p>2. 空乘服务常用词汇、客舱设备英文名称；</p> <p>3、客舱英文广播词内容；</p> <p>4. 地勤服务用语；</p> <p>5. 乘务工作流程及服务用语：航前准备工作、飞行中客舱旅客服务（欢迎登机、娱乐服务、餐饮服务、机上特殊旅客服务、免税品售卖、特殊情况处置等）、航班降落服务等。</p>	<p>落实课程思政，将其融入教学要求；采用线上线下混合式教学模式，综合运用中国大学 MOOC 平台《航空服务英语》课程及校级微知库《民航专业英语》课程等教学资源，充分调动学生学习积极性、主动性；线下授课主要在智慧教室，实践训练环节在客舱实训室进行；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，将理论知识学习、实践能力培养、综合素质的提高紧密结合；采用理实一体化考核形式，理实比为 60%和 40%。</p>
客舱服务与管理	<p>1. 素质目标：具有吃苦耐劳的精神和耐心细致、严肃认真的工作态度；具有较好的语言表达与沟通协调能力；具有较强的服务意识；具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质；具有团结合作的意识。</p> <p>2. 知识目标：了解国内外航空公司概况、飞机基本结构、客舱布局和客舱主要设备设施；了解机长、乘务员、安全员的安全职责及权力；了解客舱服务规范及客舱服务要领；掌握乘务工作的四个阶段及客舱服务工作流程；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> <p>3. 能力目标：能正确使用和操作客舱主要设备设施、客舱应急设备；具备对客舱设备进行安全检查的能力；能运用客舱服务专业术语进行服务；具有按规定程序实施客舱航前检查的能力；具有经济舱迎（送）客服务能力；具有经济舱餐饮服务能力；具有服务贵宾旅客的能力；具有非正常航班处置的能力。</p>	<p>1. 客舱服务对乘务员的职业要求；</p> <p>2. 客舱布局及主要设备设施；</p> <p>3. 航空基础知识；</p> <p>4. 客舱管理及乘务员职责；</p> <p>5. 客舱服务操作及客舱服务工作流程；</p> <p>6. 客舱安全管理；</p> <p>7. 重要旅客服务；</p> <p>8. 特殊旅客及不正常航班服务。</p>	<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；教学方法多样化，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。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。</p>
民航服务心理学	<p>1. 素质目标：具有职业责任感、团队合作精神；诚实守信、乐于助人；具有良好的职业道德；具备自主学习的能力；具有面向岗位工作任务的心理服务综合能力。</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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</p>	<p>1. 民航服务心理学概述；</p> <p>2. 知觉与民航服务；</p> <p>3. 旅客的需要与民航服务；</p> <p>4. 情绪情感与民航服务；</p> <p>5. 个性心理与民航服务；</p> <p>6. 群体心理与民航服务；</p> <p>7. 客我交往与民航服务；</p> <p>8. 特殊情况旅客心理与民航服务；</p> <p>9. 民航服务人员的心理特征。</p>	<p>从空中乘务专业特色出发，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。</p>

	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。		
客舱安全与应急处置	<p>1. 素质目标:养成良好的客舱安全意识;具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质;具有团队合作意识和较强的服务意识;具有较强的语言表达能力,善于与旅客沟通。</p> <p>2. 知识目标:掌握机组安全职责;掌握 B737-800 机型客舱乘务员应急撤离职责;了解航前准备阶段、直接准备阶段和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;掌握应急设备的类别和使用方法;掌握应急撤离的准备工作内容和要领。</p> <p>3. 能力目标:能正确检查及使用客舱主要设备和应急设施;能在应急情况下正确操作客舱出口和紧急出口;具有指挥援助者、挑选逃生口及防冲撞演示的能力;具有应急撤离准备及旅客撤离飞机后清舱的能力;具有处置机上一般性火灾、陆地应急撤离的能力;具有处置客舱释压的能力;具有处置非法干扰行为、劫机的能力;具有处置机上爆炸物的能力。</p>	<p>1. 客舱安全运行规则及安全检查内容和重点;</p> <p>2. 客舱内应急设备的使用方法、应急处置的方法;</p> <p>3. 陆地及水上应急撤离的程序;</p> <p>4. 机上火灾的处理;</p> <p>5. 客舱释压;</p> <p>6. 航空器内的非法干扰行为及处置:旅客行为不当、非法行为,非正常旅客处理,劫机处置;</p> <p>7. 野外生存知识。</p>	<p>教学过程遵循“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。以学生为本,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,组织学生进行分组训练,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。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。</p>
人为因素与机组资源管理	<p>1. 素质目标:具有良好的心理素质,具有无差错飞行安全意识;具有自我管理能力和团队协作意识,较强的客舱管理意识;具备创新意识和创业精神,具有工匠精神与劳动精神。</p> <p>2. 知识目标:掌握 SHELL 模型人、硬件、软件、环境等要素及影响;了解冰山理论、墨菲定律;掌握监控与交叉检查技巧;掌握威胁与差错的定义及产生因素;掌握机组资源管理的训练方法;掌握应激管理的方法;了解工作负荷的评定方法及疲劳对策。</p> <p>3. 能力目标:能使用事故链理论对事故进行分析;具备在客舱内的情景意识水平;能通过有效沟通解决和避免事故的发生;具备飞行安全判断与决策的能力;具备一定的客舱资源管理能力;具备应激管理和对抗疲劳的能力;具备差错管理的能力。</p>	<p>1. 人为因素与机组资源管理概述;</p> <p>2. SHELL模型;</p> <p>3. 基础安全管理理论;</p> <p>4. 有效监控;</p> <p>5. 差错管理;</p> <p>6. 判断与决策;</p> <p>7. 团队协作;</p> <p>8. 情景意识;</p> <p>9. 应激管理;</p> <p>10. 疲劳与对策;</p> <p>11. 乘务员职能。</p>	<p>教学过程遵循“教、学、做”一体化的教学模式,主要采用项目教学、案例教学、讨论法等教学方法。落实课程思政,将其融入教学要求;以项目任务单为主要载体,配合PPT课件、教学视频等理论教学,加强实践性教学环节,将机组资源相关案例引入课堂,激发学生的学习兴趣,通过对项目的完成培养学生的基本技能和解决实际问题的能力。采取形成性考核+终结性考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

2. 其他专业技能课程

民用航空安全保卫	<p>1. 素质目标:具有航空安保反恐意识,具备对人民生命安全高度负责的责任意识,具有忠诚担当、忠于职守的政治品格和职业操守,养成严谨、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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	<p>1. 民用航空安保概述;</p> <p>2. 民用航空安保法律法规体系;</p> <p>3. 民用航空安保组织;</p> <p>4. 民航机场旅客运输安全保卫;</p> <p>5. 民用航空器地面安全保卫;</p> <p>6. 民航空中安全保卫;</p> <p>7. 民用航空器货邮、配餐和机供品安全保卫;</p> <p>8. 民用航空安保质量控制。</p>	<p>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%。</p>
客舱服务呈现实训	<p>1. 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。</p>	<p>1. 迎客送客模拟训练;</p> <p>2. 餐饮服务模拟训练;</p> <p>3. 细微服务模拟训练;</p> <p>4. 安全演示及安全检查等</p>	<p>在实训教学中注重开展互动教学、教师示范、课堂小组展示、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</p>

	2. 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。 3. 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。	模拟训练。	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。
专业 技能 强化 训练	1. 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，树立全新 的就业观念，具备工匠精神与劳动精神，坚定文 化自信。 2. 知识目标：掌握化妆技巧；掌握机上服务英 语会话和中文广播词；巩固客舱设备操作规范 和应急处置程序；掌握客舱安全管理和保卫要 领。 3. 能力（技能）目标：能熟练进行客舱服务， 熟练使用客舱服务设备和应急设备，能针对特 情进行应急处置和机上急救。	1. 职业形象训练； 2. 民航服务基础技能； 3. 客舱服务技能训练； 4. 应急处置程序和操作； 5. 安全管理和保卫训练； 6. 机上急救技能实训。	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. 素质目标：具有扎实的专业基础、优秀职业 操守；较强的敬业精神和协作精神；热爱专业、 弘扬专业的进取之心。 2. 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。 3. 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。	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. 素质目标：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。 2. 知识目标：熟悉空中乘务专业岗位所需的民 航基础知识。 3. 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。	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、听从岗位带陪师傅教导， 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. 素质目标：具有人文精神，具有一定的文化 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，具备对问题的分析、 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。 2. 知识目标：熟悉我国主要客源国的基本概 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。 3. 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。	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。	应以学生为本，注重“教”与“学” 的互动。结合信息化手段进行教学， 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 服务 营销	1. 素质目标：具有诚实正直、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、	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学 时，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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>创造性等能力素质。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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. 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>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。</p>
民航餐饮服务	<p>1. 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>2. 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>3. 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>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>本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>
机场运营管理	<p>1. 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>2. 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>3. 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>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. 素质目标：具有严谨的学风，良好的职业操守与职业道德，合作意识和配合意识，具备包容、接纳的心态。</p> <p>2. 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>3. 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，能把握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>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

分析本专业各班级学生的来源，结合空中乘务专业背景，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运营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、航空服务运营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，结合航空公司、航空服务运营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	128	28	100	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	48	48		3		√	2/24	2/24	-	-	-	-
	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	公共英语（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	大学生职业生涯规划设计与规划（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
模块性质	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	劳动教育（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				778	394	384	45.5			234	282	110	102	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	民航基础 （2018_003878）	B	40	28	12	2.5		√	-	2/40	-	-	-	-
	21	机上急救	B	48	20	28	3	√		-	-	2/48	-	-	-
	22	民航机场地面服务 （240245）	B	48	28	20	3		√	-	-	2/48	-	-	-
	23	民航法规与实务 （2018_003874）	B	40	28	12	2.5	√		-	-	-	2/40	-	-
	24	航空运输地理（240024）	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	25	中外民俗（2018-100）	A	40	30	10	2.5	√		-	-	-	-	4/40	-
	26	民航危险品运输基础 （240210）	B	32	20	12	2.5		√	-	-	-	-	2/32	-
专业基础课程合计				530	274	256	33.5			146	112	96	80	72	
专业技能课程	27	空乘服务沟通与技巧 （240301）	B	48	28	20	3	√		-	-	-	2/48	-	-
	28	民用航空客舱设备 （240302）	B	32	16	16	2		√	-	-	2/32	-	-	-
	29	空乘服务英语 （2019_109）	B	80	40	40	5	√		-	-	4/48	2/32	-	-

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
	30	民航服务心理学 (2018_003877)	B	48	24	24	3		√	-	2/48	-	-	-	-
	31	客舱服务与管理 (2019_056)	B	48	24	24	3	√		-	-	4/48	-	-	-
	32	客舱安全与应急处置 (240181)	B	40	20	20	2.5	√		-	-	-	2/40	-	-
	33	人为因素与机组资源管理 (2018_157)	B	40	28	12	2.5		√	-	-	-	2/40	-	-
	34	民用航空安全保卫 (2018-132)	B	32	16	16	2		√	-	-	-	2/32	-	-
	35	客舱服务呈现实训 (2018-128)	C	26		26	1.5	√		-	-	1周	-	-	-
	36	专业技能强化实训 (2018_353)	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	37	毕业设计（2018_021）	C	104		104	6.5		√	-	-	-	-	4周	-
	38	毕业实习（030110）	C	624		624	35		√	-	-	24周（6个月）			
	专业技能课程合计			1174	196	978	69			0	48	154	192	156	
拓展课程	人文素质选修（须选3门）		A	96	96		6		√	-	2/32	2/32	2/32	-	-
	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		√	-	-	-	4/48	-	-
		机场运营管理 (2018_003859)	B	48	24	24	3		√	-	-	-	-	4/48	-
		管理沟通（240305）	A	48	40	8	3		√	-	-	-	-	4/48	-
拓展课程合计			336	244	92	21				32	80	80	144		
合计			2818	1108	1710	169			23	23	24	24	23	-	
公共基础课教学时数及占比			2818	778						27%					
实践性教学时数及占比				1710						61%					
选修课教学时数及占比				336						12%					
必修课教学时数及占比				2482						88%					

说明：

1. 课程类型：A 理论课、B 理实一体、C 实践课；
2. 人文素质选修课程包括：《艺术导论》、《音乐鉴赏》、《美术鉴赏》、《影视鉴赏》、

《戏剧鉴赏》、《舞蹈鉴赏》、《书法鉴赏》、《戏曲鉴赏》等。

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。

1. 队伍结构

专业教学团队由专业带头人、骨干教师、企业兼职教师组成，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%，学生数与本专业专任教师数的比例不高于 1：25。专任教师队伍要考虑高级、中级和助教职称的比例、不同年龄层次的教师配比，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. 专业教室基本条件

专业教室配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，校园无线网络全面覆盖，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. 校内实训室基本要求

为保障人才培养方案的顺利运行，满足本专业基本技能训练的需要，应按照“校企共建、资源共享”原则，配备多个集教学、培训于一体的共享型校内实训基地，营造与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，实现与企业无缝对接，人才培养方案规定的实训项目开出率应达到100%。

校内实训室配置与要求如下：

实训室名称	实习实训项目	主要设备要求	工位数
航空服务实训中心	机上急救 民用航空客舱设备 客舱服务与管理 客舱安全与应急处置 客舱服务呈现实训 专业技能强化实训	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	60
航空服务外场实训中心	民用航空安全保卫 民航餐饮服务 客舱服务呈现实训 专业技能强化实训	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）、空调、乘务员控制面板	60
职业形象设计实训室	职业形象设计 专业技能强化实训	专业化妆镜台、多媒体投影设备等	60
礼仪形体实训室	形体训练 空乘服务礼仪 专业技能强化实训	大型墙面镜、扶杆把手、木地板、大屏幕电视、音响设备等	60

3. 校外实训实习基地

考虑到校内实训基地功能齐备、工位充足，校外实训基地只考虑能提供航空服务类实习岗位，可接纳一定规模的学生实习，实训设施齐备，能涵盖当前航空服务运营新技术、新工艺、新规范的企业，只考虑在新的服务规范颁布实施时进行，要求能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。

校外实训室配置与要求如下：

实习实训基地名称	岗位类型	实习实训项目	工位数
**游泳馆	救生员	水上应急撤离	50-100

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国家一级出版社出版的专业教材。

2. 图书文献配备

为满足空中乘务专业人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，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、课件、相应的辅助文档以及企业的服务手册、观摩教学资源、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%）	期末考核（40%）	《空乘播音与训练》等课

		+模块考核 (40%)		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%)		《专业技能强化实训》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的 169 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, 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。

鼓励学生在毕业前考取本专业推荐的通用证书、职业资格证书/职业技能等级证书, 但不作强制性要求。

十、附录

附录 1: 专业人才培养方案调整申请表

附录 1:

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:			