



湖南石油化工职业技术学院  
Hunan Petrochemical Vocational Technology College

# 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：        2020 级  
制订时间：        2020 年 6 月

湖南石油化工职业技术学院

# 目 录

一、专业及代码.....	4
二、入学要求.....	4
三、修业年限.....	4
四、职业面向.....	4
(一) 职业岗位.....	4
(二) 职业资格证书.....	4
1.通用证书.....	5
2.职业资格证书及职业技能等级证书.....	5
(三) 岗位工作任务与职业能力分析.....	5
五、培养目标与培养规格.....	6
(一) 培养目标.....	6
(二) 培养规格.....	6
1.素质.....	6
2.知识.....	7
3.能力.....	8
六、课程设置及要求.....	8
(一) 公共基础课程.....	8
(二) 专业基础课程.....	15
(三) 专业核心课程.....	19
(四) 专业拓展课程.....	22
(五) 实践性教学环节.....	25
1.专业技能基础实训.....	25
2.客舱服务技能综合综合实训.....	25
3.认识实习.....	26
4.跟岗实习.....	26
5.顶岗实习.....	27
6.毕业设计.....	27
7.劳动实践.....	28
8.社会实践.....	28
(六) 课程思政要求.....	29
1.课程教学与爱国主义教育相结合.....	29

2.课程教学与团队合作精神相结合 .....	29
3.课程教学与职业素养培养相结合 .....	30
4.课程教学与社交能力培养相结合 .....	30
5.课程教学与工作标准相结合 .....	30
七、教学进程总体安排 .....	31
八、实施保障 .....	32
(一) 师资队伍 .....	32
1.队伍结构 .....	32
2.专任教师 .....	32
3.专业带头人 .....	33
4.兼职教师 .....	33
(二) 教学设施 .....	33
1.专业教室基本条件 .....	33
2.校内实训基本要求 .....	34
3.校外实训基地基本要求 .....	34
4.学生实习基地基本要求 .....	35
5.支持信息化教学方面的基本要求 .....	35
(三) 教学资源 .....	36
1.教材选用基本要求 .....	36
2.图书文献配备基本要求 .....	36
3.数字资源配备基本要求 .....	36
(四) 教学方法 .....	37
(五) 学习评价 .....	37
(六) 质量管理 .....	38
九、毕业要求 .....	39
十、附录 .....	39

# 湖南石油化工职业技术学院

## 空中乘务专业人才培养方案

### 一、专业及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：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具有同等学力者。

### 三、修业年限

修业年限以3年为主，可根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

### 四、职业面向

#### （一）职业岗位

本专业职业面向如表1所示。

表1 本专业职业面向

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 领域举例
交通运输大类 (60)	航空运输 类 (6004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	民航乘务员; 航空安全员

#### （二）职业证书

## 1.通用证书

表 2 通用证书举例

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	大学英语
湖南省高等职业院校计算机应用能力考试证书	湖南省职业院校职业能力考试委员会	合格以上	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	二乙以上	应用文写作 普通话

## 2.职业资格证书及职业技能等级证书

表 3 本专业职业资格证书、职业技能等级证书举例

证书名称	颁布单位	建议等级	融通课程
红十字会救护员证	中国红十字会训练中心	中级以上	航空急救实务 客舱服务与管理 空乘服务沟通与技巧 客舱安全管理与应急处置

### （三）岗位工作任务与职业能力分析

依据对民航乘务员、机场地面服务员岗位需求的深入调研，组织民航行业企业专家和课程专家对民航乘务员、航空安全员岗位典型工作任务和职业能力进行系统分析，确定典型工作任务、职业能力和相关培养课程等信息如下。

表 4 职业岗位与职业能力对应表

工作岗位	典型工作任务	关键职业能力	主要关联课程
初始岗位	1、餐饮服务 2、特殊旅客服务 3、广播 4、机上娱乐系统管理 5、免税品销售 6、应急医疗处置	1、具有高度的责任感、服务意识及安全意识，忠于职守，热爱空乘服务本职业，具有敬业精神； 2、熟练掌握客舱服务流程、紧急情况处置流程等知识； 3、具备独立完成飞行流程四阶段的工作的能力。	客舱服务与管理 客舱安全管理与应急处置 空乘服务沟通与技巧 航空急救实务 航空餐饮服务 民航概论 航空旅客运输
	1、保卫机上人员与飞机的安全 2、处置机上非法干扰及扰乱性事件 3、在乘客登机前和离机后对客舱进行检查	1、具有高度的责任感、服务意识及安全意识，忠于职守，热爱空保本职业，具有敬业精神； 2、具备良好心理素质； 3、具备解决矛盾冲突的能力；	客舱安全管理与应急处置 空乘服务沟通与技巧 航空急救实务 航空旅客运输
发展岗位	1、完成航前准备会及航后讲评会 2、负责头等舱部分的服	1、具有高度的责任感、服务意识及安全意识，忠于职守，热爱空乘服务本职业，具有敬业精神；	客舱服务与管理 客舱安全管理与应急处置 空乘服务沟通与技巧

		<p>务工作，监控经济舱的服务工作，签收业务文件，相关物品的交接</p> <p>3、负责下达操作分离器(滑梯)的指令</p> <p>4、负责填写《乘务日志》和《客舱记录本》、《机上重大事件报告单》等</p> <p>5、负责机上广播</p> <p>6、负责与飞行组和地面各部门的协调工作</p> <p>7、负责航班出现特殊情况时的服务计划调整</p> <p>8、服从机长的领导，负责乘务组临时驻外管理的工作</p> <p>9、收集旅客对机上服务工作的反馈意见</p>	<p>2、熟练掌握客舱服务流程、应急情况处置流程等知识；</p> <p>3、具备独立完成飞行流程四阶段的工作的能力；</p> <p>4、具备头等舱旅客服务能力；</p> <p>5、具备舱门管控能力；</p> <p>6、具备团队协作与管理能力；</p> <p>7、具备特殊情况处置能力。</p>	<p>航空急救实务</p> <p>航空餐饮服务</p> <p>民航服务心理学</p> <p>空乘播音与训练</p> <p>民航概论</p> <p>航空旅客运输</p>
	安保组长	<p>1、保卫机上人员与飞机的安全</p> <p>2、处置机上非法干扰及扰乱性事件</p> <p>3、在乘客登机前和离机后对客舱进行检查</p> <p>4、制止与执行航班任务无关的人员进入驾驶舱</p> <p>5、负责航班安全员工作的监督与管理</p> <p>6、负责安全员日常训练与管理</p>	<p>1、具有高度的责任感、服务意识及安全意识，忠于职守，热爱空保本职业，具有敬业精神；</p> <p>2、具备良好心理素质；</p> <p>3、具备解决矛盾冲突的能力；</p> <p>4、具备丰富安全知识；</p> <p>5、具备优秀身体素质和技能。</p>	<p>客舱安全管理与应急处置</p> <p>空乘服务沟通与技巧</p> <p>航空急救实务</p> <p>航空旅客运输</p> <p>民航概论</p> <p>民航机场地面服务与管理</p>

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业主要面向公共航空运输、通用航空等民用航空业的服务和管理等岗位，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的政治思想、职业道德、业务技能、心理素质和服务意识、安全意识、创新精神、工匠精神、劳模精神，掌握航空专业基础知识、客舱服务技能，具备餐饮服务、机上急救、应急情况处置等核心能力及较强的就业能力和可持续发展的能力，能够从事客舱乘务员、航空安全员等职业岗位工作，具备“热爱本职工作、优质服务理念、吃苦

耐劳精神”的高素质技术技能人才，三到五年后胜任客舱乘务长及安保组长管理岗位。

## （二）培养规格

本专业与企业深度合作，积极探索，现代学徒制人才培养新模式，毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求后，取得专科学历证书。

### 1.素质

(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) 具有专业、阳光、健康、优雅的职业素养。

(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，能够适应飞行压力与环境。

(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，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(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。

### 2.知识

(1) 掌握必备的思想政理论、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、文明生产等知识。

(3) 掌握旅客服务设备及应急设备使用方法的知識。

(4) 掌握陆地及水上应急撤离的知识。

- (5)掌握航空公司运营航线地标知识。
- (6)掌握自身执行航班及为旅客服务的心理调适方法。
- (7)掌握国内航班、航线等专业基础知识。
- (8)掌握航空服务职业道德规范和服务标准常识等知识。
- (9)掌握民航服务人员形象及行为知识。
- (10)掌握特殊旅客运输的相关知识。
- (11)了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

### 3.能力

- (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。
- (3)具有良好的人际交往、沟通、团队协作能力。
- (4)具有空中乘务服务岗位应有的英语听、说、读、写的能力。
- (5)具有为特殊旅客服务的能力。
- (6)具有处置客舱紧急情况的能力。
- (7)具有使用各种代码进行日常业务工作的能力。
- (8)具有引导旅客进行陆地和水上紧急撤离的能力。
- (9)具有操作舱门、客舱设备设施和服务设备设施的能力。
- (10)具有维护客舱安全的应急反应和处理乘客纠纷的能力。
- (11)具有常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- (12)具有严格执行乘务服务工作流程及标准进行客舱服务的能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程、综合实践课程、选修课程等 6 类课程，总共 55 门课，2800 学时，145 学分。以立德树人为目标，以职业能力培养为导向，遵循认知规律和职业能力形成规律，建构科学、实用的课程体系，



将科学文化、人文素养、职业道德、创业意识、创新精神、劳模精神融入人才培养全过程。

### (一) 公共基础课程

主要有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、大学体育、军事理论及军事技能、心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、创新创业、应用文写作、大学语文、大学英语、信息技术、劳动教育等 13 门课程，共 36 学分。

表 5 公共基础课程教学目标、内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1. 素质目标：具有对党的科学理论的信仰、坚定走中国特色社会主义道路实现“中国梦”的信念、对党和政府的信任、对以习近平同志为总书记的党中央的信赖；具有对中国特色社会主义现代化事业现实认同感，具有投身于社会主义事业实践的使命感。</p> <p>2. 知识目标：了解毛泽东思想、中国特色社会主义的基本理论、主要内容、历史地位和意义；熟悉中国社会革命和建设两大历史任务。</p> <p>3. 能力目标：能够运用马克思主义的基本立场、观点、方法及党的路线、方针、政策来分析 and 解决社会现实问题。</p>	<p>1. 包括毛泽东思想，邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观，习近平新时代中国特色社会主义思想三大模块 24 个专题教学内容。</p> <p>2. 主要以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验；</p> <p>3. 以马克思主义中国化最新成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署。</p>	<p>1. 教学模式：理论教学环节采用线上线下混合教学模式。线上主要进行知识点学习、知识拓展学习、测试、课后互动与释疑，线下主要进行答疑互动、课堂活动开展等。实践教学环节通过整合课堂内外教育、校园网上网下引导、校内校外实践等多个层面、多种形式开展。</p> <p>2. 教学方法：依据教学内容适宜采用理论教学、案例教学、专题教学、情景教学等教学方法。</p> <p>3. 考核评价：采用多元评价方式，以过程评价和目标评价相结合。课程最终成绩评定=教学过程考核（40%）+期末理论考试（50%）+实践考核（10%）；其中教学过程考核采用线上与线下相结合的方式。</p>

<p>思想道德修养与法律基础</p>	<p>1. 素质目标：具有走向社会发展所需要的思想、道德、法治、职业等方面的综合素质；具有热爱经济管理行业、热爱工作事业的职业道德和良好品德；具有价值意识、法律意识、规则意识、效率意识、创新意识与责任意识；以及拥有一定的处理经济纠纷的职业素质。</p> <p>2. 知识目标：掌握当前大学生所处的时代状况和新时代对大学生提出的要求，以及新时代中国公民道德准则和道德践行的基本途径；了解中国特色社会主义进程中不断完善和发展的经济政策体系；了解社会主义道德基本理论、中华民族优良传统以及职业、家庭、社会生活中的道德与法律规范。</p> <p>3. 能力目标：能够正确认清自身承担的社会责任和家庭责任；能够用唯物辩证观看待理想和现实的矛盾；能够运用经济法律制度的基本理论和具体法律规定，解决有关经济争议等问题的能力。</p>	<p>1. 人生观教育、道德观教育、法治观教育三个主体部分，分别设置了做担当民族复兴大任的时代新人、确立高尚的人生追求、科学应对人生的各种挑战、确立崇高科学的理想信念、弘扬新时代的爱国主义、坚定社会主义核心价值观自信、践行社会主义核心价值观的基本要求、在实践中养成优良道德品质、坚持全面依法治国等 16 个专题教学内容。</p>	<p>1. 教学模式：理论教学环节采用线上线下混合教学模式。线上主要进行知识点学习、知识拓展学习、测试、课后互动与释疑，线下主要进行答疑互动、课堂活动开展等。实践教学环节通过整合课堂内外教育、校园网上网下引导、校内校外实践等多个层面、多种形式开展。</p> <p>2. 教学方法：依据教学内容适宜采用理论教学、案例教学、专题教学、情景教学等教学方法。</p> <p>3. 考核评价：注重过程考核与系统考核，考核实行百分制。具体措施是：考核内容分为课堂教学和实践教学两部分。其中，课堂考核的内容分为平时和期末两部分。平时考核包括考勤、听课、纪律、发言、作业、提问等日常学习活动，占 40%，期末考试（命题制卷考试、撰写研究性论文）占 50%，实践教学的成绩占 10%。</p>
--------------------	---	--	---

<p>形势与政策</p>	<p>1.素质目标：具有家国情怀，在纷繁复杂的国内外形势中能够坚定对国家对党的信念；具有热爱经济管理行业、热爱工作事业的职业道德和良好品德；具有信息管理等方面的知识与能力。</p> <p>2.知识目标：熟悉党和国家面临的形势和任务，以及我国改革开放以来形成的一系列经济政策；了解中国特色社会主义进程中不断完善和发展的经济政策体系；熟悉我国经济发展出现的矛盾问题。</p> <p>3.能力目标：能够正确认识国情，理解党的路线、方针和政策；能够准确分析对国内外重大事件、敏感问题、社会热难点的判断能力；能够拥有较强的团结协作精神和组织领导能力；能够掌握系统思想和信息系统分析与设计方法。</p>	<p>一共4个专题内容：</p> <p>1.解读党和国家重要会议精神。解读本年度我国的形势与政策文件，传达党和国家最新的会议、文件精神。了解当前我国国情变化、人民需求变化、新时代我国的主要社会矛盾等。</p> <p>2.国内外重大事件、纪念活动和国际关系。解读本年度世界发生的重大事件、纪念活动，了解全球性、地区性国际关系和重要的双边关系。</p> <p>3.我国经济社会发展前景。了解我国经济社会发展概况、特点，结合国内外发展趋势，解读当年经济发展面临的问题与挑战及新形势下我国经济增长和行业需求发生的重要变化。</p> <p>4.对接社会展望未来。以经济社会发展为需求，不断深化经管类专业融合创新发展，服务于社会需求和经济建设。</p>	<p>1.教学模式：采用线上线下混合教学模式。线上教育采用收看时政新闻、时政报告、与企业连接对话等方式；线下教学采用教师授课、小组讨论、行业专家现场解读方式进行。</p> <p>2.教学方法：依据教学内容适宜采用理论教学、案例教学、专题教学、情景教学等方法。</p> <p>3.考核评价：实行学期考核制，考核方法灵活多样。依据教学内容可适宜采用命题制卷考试（开卷）、写小论文、撰写调查报告等形式。平时考核包括考勤、听课、纪律、发言、作业、提问等日常学习活动，占40%，期末考试（命题制卷考试、撰写研究性论文）占50%，实践教学的成绩占10%。</p>
<p>大学体育</p>	<p>1.素质目标：具有积极参与体育锻炼的意识和行为，具有高度的责任感以及团队协作意识行为。</p> <p>2.知识目标：掌握科学体育锻炼的基本知识、基本技术和基本方法，有效提高身体素质、心理素质、社会适应等综合素质。</p> <p>3.能力目标：具备良好的行为习惯，形成健康的生活方式；通过健美操、形体等项目的学习使经管类专业学生具备良好的形体姿态、气质以及沟通能力。</p>	<p>1.体育理论：体育欣赏；各体育项目规则、赛事组织、裁判员法；运动损伤及处理、体育保健。</p> <p>2.第九套广播体操、太极</p> <p>3.田径：跑（快速跑、变速跑、耐力跑）、跳（立定跳远、挺身式跳远）、投（铅球）。</p> <p>4.选项课教学 篮球、乒乓球、羽毛球、气排球、健美操及形体。</p>	<p>1.教学模式：贯彻“立德树人、健康第一”的指导思想，以学生为主体，坚持体育基础教学与项目教学相结合，利用蓝墨云平台开展线上线下混合式教学。</p> <p>2.教学方法：采用示范讲解法、任务驱动法、游戏练习法、分解练习、比赛练习法、预防和纠正错误动作法等教学方法。</p> <p>3.教学评价：利用蓝墨云平台考勤打卡占比30%，学生运动打卡占比30%，技能考核评价占比40%。</p>

<p>军事理论及军事技能</p>	<p>1.素质目标: 培养学生具有较强的军事素养和组织性、纪律性; 具有爱国主义精神, 传承红色基因, 增强国防观念、增强国家安全和忧患危机意识; 提高学生综合国防素质, 为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。</p> <p>2.知识目标: 掌握军事基础理论知识, 熟悉国防法规、武装力量、国防动员的主要内容, 深刻认识当前我国面临的安全形势, 理解习近平强军思想的科学含义和主要内容; 掌握队列动作的基本要领, 了解格斗、防护的基本知识, 学会单兵战术基础动作; 掌握战场自救互救的技能。</p> <p>3.能力目标: 具备对军事理论知识和军事技能进行正确认识、理解、领悟、宣传和运用的能力; 具备较强的安全防护与应急处理能力; 具有较强的令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风与能力。</p>	<p>1.军事理论:</p> <p>(1)国防概述、国防法规体系、国防建设体制、武装力量、国防动员</p> <p>(2)国家安全形势、国际战略形势</p> <p>(3)中国古代军事思想、当代中国军事思想</p> <p>(4)新军事革命、信息化战争</p> <p>(5)信息化作战平台</p> <p>2.军事技能:</p> <p>(1)共同条令教育与分队队列动作</p> <p>(2)射击与战术训练</p> <p>(3)防卫技能与战时防护训练</p> <p>(4)战备基础与应用训练</p>	<p>1.教学模式: 军事理论课教研室依据教学大纲制定教学计划, 选用国防大学出版社军事理论教材。教学实施为“线上+线下”结合的模式, 线上课程以云班课平台为远程教学载体, 采用“线上学习、章节测试、学习互动”相结合的模式进行学习, 通过设置助教辅助、教师答疑等方式满足学生答疑交流和个性化学习需求, 线下课程充分运用多媒体技术等手段保证教学质量。</p> <p>2.教学方法: 由军事理论课教师负责军事理论的课程教学: 综合运用翻转课堂教学法、案例教学法、探究式、讨论式、参与式等方法, 让学生感受到浸入式的教育。</p> <p>3.教学评价: 理论考试根据卷面成绩、考勤情况和课堂表现综合评定。(线上评价借助云班课平台签到、资源观看、头脑风暴、轻直播等多种活动形式所获经验值评定学生平时成绩), 线下评价及技能训练考核由学院保卫处武装部和承训教官共同组织实施, 成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。总体评价按照形成性评价+终结性评价各占 50%的权重比进行。</p>
<p>心理健康教育</p>	<p>1.素质目标: 通过本课程的学习, 大学生具有应对大学学习、生活及走入社会、进入经管行业将遇到的各种心理问题的能力; 具有良好的心理保健意识; 自觉加强自身心理素质的训练和优化, 形成健全的人格, 促进自身的完善与发展, 实现与环境、社会、经管行业的积极适应, 为自身的终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。</p> <p>2.知识目标: 通过本课程的教学, 大学生基本了解心理学的有关理论和基本概念, 明确心理健康的标准及意义, 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。</p> <p>3.能力目标: 通过本课程的教学, 大学生掌握自我探索技能, 心理调适技能及心理发展技能。如学习发展技能、压力管理技能、人际沟通技能、自我管理技能、人际交往技能等等。</p>	<p>1.大学生心理健康导论、心理咨询、异常心理及心理困惑。</p> <p>2.自我意识与培养、人格发展、学习心理、人际交往。</p> <p>3.性心理及恋爱心理。</p> <p>4.情绪管理、挫折应对及压力管理。</p> <p>5.职业生涯规划与能力发展。</p> <p>6.生命教育与心理健康教育。</p>	<p>1.教学模式: 理论教学环节采用线上线下混合教学模式。线上主要进行知识点学习和拓展、心理测试等, 线下教学采用教师授课、小组讨论等方式进行。实践教学环节通过专题讲座、主体教育活动、团体辅导等多种形式进行。</p> <p>2.教学方法: 依据教学内容采用理论教学、案例教学、角色扮演、情境教学等教学方法。</p> <p>3.考核评价: 实行学期考核制, 考核方法灵活多样。依据教学内容采用开卷考试、撰写自我分析报告或论文、心理剧展示等形式进行。平时考核包括考勤、发言、作业、提问等日常学习活动, 占 50%, 期末考试占 50%。</p>

<p>大学生职业发展与就业指导</p>	<p>1.素质目标：树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，具有把个人发展和国家需要、社会发展相结合，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极努力的素质。</p> <p>2.知识目标：掌握职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、现代经营管理职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识。</p> <p>3.能力目标：具备自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等。</p>	<p>1.职业生涯规划理论模块</p> <p>2.职业生涯规划实践模块</p> <p>3.就业指导理论模块</p> <p>4.就业指导实践模块</p>	<p>1.教学模式：采用项目教学模式，围绕项目组织和开展教学，促使学生积极主动探索。</p> <p>2.教学方法：教学过程中综合运用多种教学方法，如角色扮演、案例教学、现场观摩、自测、场景模拟等，以充分调动学生感官，帮助学生深刻理解教学内容。</p> <p>3.考核评价：(1)平时考核：占50%（课堂考勤及表现、课外作业、比赛成绩等）；(2)期末测试：占50%（随堂试卷考试/职业生涯规划书）。</p>
<p>创新创业</p>	<p>1.素质目标：具有科学的创新开发意识、创新开发精神和正确的创业观，具有正确理解创新创业与职业生涯发展的关系，具有自信心和系统的经营管理能力。</p> <p>2.知识目标：掌握创新思维提升的方法，掌握现代服务领域创新的基本概念、基本原理和基本方法，掌握现代服务领域创业活动所需要的基本知识和方法。</p> <p>3.能力目标：具备解决问题的能力、创新理念、项目策划能力和现代化管理方法的创业技能。</p>	<p>1.认知创新与创业</p> <p>2.创业团队组建与管理</p> <p>3.创业机会与创业风险</p> <p>4.创业商业模式的设计</p> <p>5.创业资源</p> <p>6.创业计划</p> <p>7.新企业的开办</p> <p>8.创业初期的营销管理</p>	<p>1.教学模式：运用蓝墨云班课的线上线下相结合教学模式，引导学生产生创新创业的精神体验，构建协作的创新创业团队，完成教学目标。</p> <p>2.教学方法：综合运用小组协作、讨论研究、案例分析、测试训练、模拟演练、角色扮演、头脑风暴等多种互动参与式教学方法。</p> <p>3.考核评价：包括线上成绩考核为50%，线下成绩考核为50%。线上成绩由视频观看时长、在线课程任务完成、线上测试、互动数量等方面成绩构成，这些成绩可通过云班课进行实时统计。线下成绩包括线下课程期末测试成绩、组内互评和组间互评等指标。</p>

应用文写作	<p>1.素质目标：具有实事求是、认真负责、严谨细致的写作态度；具有良好的心理素质、保持积极进取的心态；具有团结协作、勤于思考、克服难题的工作精神。</p> <p>2.知识目标：了解应用文的性质、特点和作用，熟悉各类文书适用范围和特点；掌握常用文书的写作方法、写作技巧；掌握与专业、职业岗位相关的应用文书的写作方法、写作技巧。</p> <p>3.能力目标：能够对生活和工作中的常用文书进行分析、判断，写好常用文书；能够明确写作要求，写好与自己所学专业 and 从事的职业密切相关的应用文书。</p>	<p>1.事务性文书：工作计划、工作总结、调查报告等；</p> <p>2.经济文书：经济合同；市场预测报告、可行性研究报告等；</p> <p>3.党政机关公文：通知、请示、报告等；</p> <p>4.社交文书：求职信、证明信、介绍信等；</p> <p>5.科技文书：实习报告、毕业论文、科技论文等。</p>	<p>1.教学模式：在公共写作模块内容和要求基础上，针对专业、岗位的需求适当调整教学内容，重视教学活动中学生的主体性，重视学生对教学的参与，根据教学的需要合理设计“教”与“学的活动，学生能够学以致用。</p> <p>2.教学方法：利用现代信息技术教学手段，采用任务驱动法、讲授法、讨论法、探究法等教学方法，充分开展线上线下混合式教学。教师主要利用蓝墨云班课平台，进行考勤、发布资源、互动讨论等活动，既发挥教师在教学过程当中的引导、启发、监控等主导作用，又体现学生在学习过程中的积极性、主动性和创造性。</p> <p>3.考核评价：采取形成性考核与终结性考核相结合的方式进行课程考核评价。其中形成性考核包括出勤、参加学习小组活动、作业等，占50%；终结性考核即期末考试，占50%。</p>
大学语文	<p>1.素质目标：弘扬爱国主义为核心的民族精神和自主创新为核心的时代精神，树立正确的人生观、价值观；养成谦让、诚信、刚毅的品格，形成豁达、乐观、积极的人生态度；具有敬业爱岗、团结协作、热情服务、克服难题的工作精神。</p> <p>2.知识目标：梳理文学知识，建构文学史的知识体系；阅读古今中外名家名篇，掌握赏析、鉴赏美文的方法；进一步学习文学常识，加深文化底蕴；深入了解汉语言文字的特点，正确地理解和运用。</p> <p>3.能力目标：能够运用文学知识阅读、欣赏文章与作品；能够正确描述、评价文学现象，准确抒发对自然、社会、人生的感受；能够运用语文知识和专业知识，结合专业学习要求策划、组织和实施语文实践活动；能够正确的使用语言文字，与人积极、有效地沟通交流。</p>	<p>1.诸子名篇：《论语》三则、老子（节选）、逍遥游（节选）；</p> <p>2.思想杂谈：燕昭王士、谏逐客书、赠与今年的大学毕业生等；</p> <p>3.深情春意：采薇、春江花月夜、听听那冷雨等；</p> <p>4.人世百味：管晏列传、蜀道难、围城（节选）等；</p> <p>5.至爱至真：长恨歌、醉花阴、雨巷等。</p> <p>6.精神觉醒：光的赞歌、老人与海（节选）、哈姆雷特（节选）等。</p>	<p>1.教学模式：教师设置问题、策划小组活动，引导学生带着问题思考，互相合作进行学习活动，鼓励学生积极主动参与到教学活动中来，重视教学活动中学生的主体性，重视学生对教学的参与，根据教学的需要合理设计“教”与“学的活动，将学生综合能力的培养贯穿于整个教学活动。</p> <p>2.教学方法：利用现代信息技术教学手段，采用诵读教学法、阅读法、讨论法、情境教学法等教学方法，充分开展线上线下混合式教学。教师主要利用蓝墨云班课平台，进行考勤、发布资源、互动讨论等活动，既发挥教师在教学过程当中的引导、启发、监控等主导作用，又体现学生在学习过程中的积极性、主动性和创造性。</p> <p>3.考核评价：采取形成性考核与终结性考核相结合的方式进行课程考核评价。其中形成性考核包括出勤、参加学习小组活动、作业等，占50%；终结性考核即期末考试，占50%。</p>

信息技术	<p>1.素质目标：具备信息技术素养和网络安全意识；一定的用电安全意识；团结协助精神；独立分析问题、思考问题的习惯；认真仔细、做事严谨的精神。</p> <p>2.知识目标：掌握 Windows 系统文件管理和办公软件处理日常事务的相关知识。</p> <p>3.能力目标：具有 Office 办公软件常用的操作技能。</p>	<p>1.计算机基础知识；</p> <p>2.Windows7 操作系统的基本操作；</p> <p>3.Word2010 输入专业领域常见的符号和编辑专业相关公式，目录的生成，图文混排，表格制作等；</p> <p>4.Excel2010 电子表格处理和统计经管类岗位工作中常见的数据；</p> <p>5.PowerPoint2010 基本操作；</p> <p>6.常用工具软件的使用。</p>	<p>1.教学模式：根据企业真实的工作任务流程，设计教学情境和教学任务，由教师指导学生在机房进行理实一体化学习，真正做到“学中做、做中学”，实现本课程的培养目标。</p> <p>2.教学方法：通过讲授法、讨论法、任务驱动法等，充分利用信息化教学手段开展本课程的教学。</p> <p>3.考核评价：采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤，回答问题，作业等；终结性考核包括操作考核。</p>
劳动专题教育	<p>1.素质目标：尊重劳动和劳动者，珍惜劳动成果，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。形成诚实守信、吃苦耐劳的品质。继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统，弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神。</p> <p>2.知识目标：掌握基本的劳动知识，正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量，认识劳动创造人、劳动创造价值、创造财富、创造美好生活的道理，领会“幸福是奋斗出来的”内涵与意义、以“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”的当代民航精神的本质内涵；掌握劳动相关安全知识。</p> <p>3.能力目标：掌握基本的劳动技能，正确使用常见劳动工具，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力。能够自觉自愿、认真负责、安全规范、坚持不懈地参与劳动，具备日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的技能。</p>	<p>三大专题内容</p> <p>1.劳动概念：</p> <p>(1)新时代劳动价值观</p> <p>(2)劳模精神</p> <p>(3)工匠精神</p> <p>2.劳动技能：</p> <p>(1)家务劳动技能</p> <p>(2)校园劳动技能</p> <p>3.劳动实践：</p> <p>(1)志愿服务</p> <p>(2)“三下乡”社会实践</p> <p>(3)勤工助学</p> <p>(4)创新创业</p> <p>(5)红色教育</p>	<p>1.教学模式：采用线上线下混合教学模式，线上教育采用案例分享、技巧学习等方式，线下教学采用教师授课、小组讨论、劳模专家现场指导等方式进行。</p> <p>2.教学方法：理论内容采取案例教学、情景教学、专题教学等方法；实践内容采取演示法、参观法、实习作业法等。</p> <p>3.考核评价：</p> <p>(1)学生操行与平时上课表现占 50%。</p> <p>(2)实践课程考核占 50%，依据学生参加各项校内外实践活动进行考核。</p>

## (二) 专业基础课程

主要有民航概论、航空旅客运输、空乘服务礼仪、民航法律法规、客源国概况及风俗、形体训练、职业形象设计等 7 门课程，共 17 学分。

表 6 专业基础课程教学目标、内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航概论	<p>1. 素质目标: 帮助学生了解民用航空业的各个环节, 并且能掌握民航运输发展的最新资讯; 同时, 让学生对于本专业领域的各个方面有一个初步了解, 为接下来所有专业课程的学习打下良好的基础。</p> <p>2. 知识目标: 掌握和认知民用航空的定义和分类; 民用航空系统的组成及民用航空事业的发展历史; 对飞机部件、动力装置飞行原理等专业知识有基本的了解; 熟悉我国民航干线的主要机型; 掌握航路、航线和航线网的概念。</p> <p>3. 能力目标: 培养学生对民航相关知识技能的学习能力、符合乘务员、地勤服务人员岗位职责要求的工作能力及实现专业拓展的创新能力。</p>	<p>1、航空的基本概念</p> <p>2、民用飞机基本知识</p> <p>3、代表型机型</p> <p>4、民用机场基本知识</p> <p>5、航空运输企业基础知识 6、民航运输组织基本知识</p> <p>7、国内航空法等内容。</p>	<p>1、教学模式: 在教学模式上采用线上线下混合教学。</p> <p>2、教学方法: 运用讲授法, 重点突出民用航空的基础知识, 强调航空服务意识的培养, 坚持以学生为中心, 教师引导学生构建知识体系的教学方法, 加强学生知识、能力、素质的综合培养, 同时注重指导学生加强自学能力。</p> <p>3、考核评价: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤, 回答问题, 作业等; 终结性考核为理论知识考试。</p>



<p>航空旅客运输</p>	<p>1、素质目标： 学生通过本课程的学习，让学生对我国民航运输的发展状况以及管理体制的演变等相关知识有一个全面、系统的了解，对我国民航业的发展有进一步的认识，并培养学生的爱国主义精神及服务意识。</p> <p>2. 知识目标： 了解民航旅客的运价； 了解客票销售业务； 熟练掌握退票及运输变更的方法； 掌握特殊旅客运输的相关知识；</p> <p>3. 能力目标： 掌握处置客票销售、退票及运输变更的能力； 掌握协调行李运输的能力；</p>	<p>1、民用航空的基本概念</p> <p>2、民航运输基础知识</p> <p>3、民航旅客运价</p> <p>4、客票基础知识</p> <p>5、行李运输的一般规定</p> <p>6、旅客运送</p>	<p>1、教学模式： 本课程教学活动设计多采用多媒体、情景模拟、资料查询等方式，实现做学一体化的教学模式，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣，培养学生应对乘客关于航线知识问询的职业能力。</p> <p>2、教学方法： 在教学方法上充分体现“项目导向，任务驱动”，针对具体的教学内容和教学过程，采用任务导向的项目化教学方法。</p> <p>3、考核标准： 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤，回答问题，作业等； 终结性考核为理论知识考试。</p>
<p>空乘服务礼仪</p>	<p>1. 素质目标： 养成良好的礼仪修养和培养优雅气质； 具备良好的职业礼仪素养和较强的服务意识。</p> <p>2. 知识目标： 了解礼仪的起源； 了解社交礼仪的基本知识； 了解空乘服务礼仪的基本原则； 掌握空乘人员仪态礼仪的基本原则和实际应用； 掌握会面礼仪的基本知识与实际应用； 掌握沟通礼仪的基本知识与实际应用； 掌握乘务服务礼仪的基本理论并注重在实践中的应用；</p> <p>3. 能力目标： 具有在不同场合中养成良好的行为礼仪习惯的能力； 具有不同场合的会面礼仪规范，并应用于实践的能力；</p>	<p>1、空乘服务礼仪认知</p> <p>2、培养服务意识</p> <p>3、空乘服务仪态礼仪</p> <p>4、仪表仪容礼仪</p> <p>5、客舱服务礼仪</p> <p>6、地面服务礼仪</p> <p>7、民航服务人员求职礼仪</p> <p>8、民航服务人员语言运用礼仪</p>	<p>1、教学模式： 教学做一体化模式： 把职业技能培养作为重中之重，创造出学生能看、能摸、能操作的教学环境，做到在教中学，在学中做，在做中学，教、学、做合一。</p> <p>2、教学方法： 根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、情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方法。</p> <p>3、考核标准： 采取 50%（过程性评价）+ 50%（终结性测试）的课程学习评价方式。平时考核占 50%，包括考勤、课堂表现、平时作业，实践考核（个人形象礼仪展示、团队合作精神）等。</p>

民航法律法规	<p>1. 素质目标: 帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观, 增强法治思维, 提高法律素养。</p> <p>2. 知识目标: 理解熟记民航法规知识, 熟悉各个民航法规操作流程; 掌握民航法律法规的基本精神及各种具体制度和规则主要内容。</p> <p>3. 能力目标: 让学生做到以法规规范自身行为, 并能灵活运用所学知识分析和解决实际问题; 培养和强化守法意识, 提高学生职业素养, 为将来就业奠定良好基础; 具备较强的航空服务岗位从业能力和可持续发展能力;</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、民航法概述</li> <li>2、空中航行法律制度</li> <li>3、民用航空器管理法律制度</li> <li>4、民用航空人员管理法律制度</li> <li>5、民用机场与出入境管理法律制度</li> <li>6、民用航空运输管理与合同法律制度</li> <li>7、民用航空保险法律制度</li> <li>8、民用航空犯罪和刑法</li> </ol>	<p>1、教学模式: 本课程采用讲授与讨论相结合, 引导学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规, 掌握国际航空运输的区别及其不同的法律规范, 并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题</p> <p>2、教学方法: 采用案例分析、问题导向、讨论法等教学方法, 以任务为驱动, 使学生对我国民航法律法规体系及具体内容有较全面的认识</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤, 回答问题,</p>
客源国概况及风俗	<p>1. 素质目标: 培养学生深厚的文化底蕴; 具有热爱本专业, 爱岗敬业的道德品质; 发展学生探究能力; 拓宽学生民俗文化知识面。</p> <p>2. 知识目标: 了解民俗学的基础知识、基本理论和研究方法; 解读民间文化的起源、发展和内涵, 从而增进对民间文化的认识; 掌握民俗学的概念、现状与发展, 掌握较为全面的民俗文化基础知识。</p> <p>3. 能力目标: 培养学生解读民间文化的能力; 培养学生运用民俗知识的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、民俗认知</li> <li>2、服饰民俗</li> <li>3、饮食民俗</li> <li>4、居住民俗</li> <li>5、交通民俗</li> <li>6、人际礼仪民俗</li> <li>7、节日民俗、游艺民俗、工艺美术民俗、宗教民俗</li> </ol>	<p>1、教学模式: 通过自主学习法、问题导向、结合经典视频资料, 使学生对中外民俗的各方面都有一定的认识, 并能分析其产生的原因, 更好的提供民航服务, 能传承我国优秀传统文化和文化</p> <p>2、教学方法: 本课程采用任务驱动、运用课堂讲授法、案例分析法等方法 and 手段进行教学</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤, 回答问题, 作业等; 终结性考核为理论知识考试。</p>
形体训练	<p>1、素质目标: 培养学生的集体主义精神和良好的个人意志, 提高审美素质; 陶冶情操, 培养高雅的气质和风度, 提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。</p> <p>2、知识目标: 掌握形体训练的基本原理和基本要求; 掌握形体基本功训练的要求、方法和技巧; 掌握形体基本形态训练的要求、方法和技能技巧。</p> <p>3、能力目标: 能掌握形体训练基本方法, 增强人体支撑能力、柔韧性、协调性, 创造健美形体; 全面训练人体运动系统, 增强耐力; 锻炼肌肉, 控制体重, 塑造匀称的身材; 掌握服务姿态训练基本方法, 提高体态语言表现力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、掌握舞蹈形体的基本知识</li> <li>2、基本技术和基本技能</li> <li>3、纠正不良体态</li> <li>4、规范身体的基本姿态</li> <li>5、培养端正的仪表</li> <li>6、塑造健美的形体</li> </ol>	<p>1、教学模式: 本课程采用“示范——讲解——模仿练习”相结合的动作训练过程, 让学生直观感受动作的要领, 解决动作规范问题; 根据学生自身条件及接受能力, 因材施教, 多鼓励学生, 采用小组学习, 通过互帮互助、互相竞争, 增加学习氛围。</p> <p>2、教学方法: 以工作任务为中心整合理论与实践, 实现做学一体化, 教学过程中, 通过讲解示范、模仿训练、纠错点评等方法, 充分挖掘学生自身的身体潜能。</p> <p>3、考核标准: 采取 50% (过程性评价) + 50% (终结性测试) 的课程学习评价方式。平时考核占 50%, 包括考勤、课堂表现、平时作业, 实践考核 (个人形体分项目展示) 等。</p>

职业 形象 设计	<p>1. 素质目标: 培养学生诚实守信、善于沟通、富有爱心、责任感, 并树立安全与服务意识, 为提高学生职业形象塑造的能力奠定良好的基础;</p> <p>2. 知识目标: 了解形象设计的含义、基本原则及要素; 了解服饰搭配及其内容; 认识化妆品和化妆工具; 掌握化妆及护肤的操作流程; 掌握空乘职业妆容设计的原则; 了解空乘人员对发型的基本要求; 了解空乘人员对发型的基本要求; 掌握空乘人员的形体要求;</p> <p>3. 能力目标: 能根据自身肤质正确使用各种化妆品和化妆工具进行化妆; 能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰; 能按空中乘务岗位要求, 完成发型设计与整理; 能按要求独立完成自己的各种整体造型。</p>	<p>1、服饰搭配与形象设计</p> <p>2、头发护养与发型设计</p> <p>3、美容与保健常识</p> <p>4、基础化妆</p> <p>5、空乘人员的职业妆</p> <p>6、丝巾系法等内容</p>	<p>1、教学模式: 教学过程中注重知识和技能相结合, 通过学生的主动参与实现“做学一体”的课堂教学活动设计。</p> <p>2、教学方法: 本课程采取理实一体化教学模式, 采用情景和案例教学、问题导向等教学方法, 实现提升学生的化妆技巧和职业形象设计技能。并通过教师的示范和小组合作, 帮助学生提升化妆和形象设计技能。</p> <p>3、考核标准: 采取 50% (过程性评价) + 50% (终结性测试) 的课程学习评价方式。平时考核占 50%, 包括考勤、课堂表现、平时作业, 实践考核 (整体妆容设计及发型设计) 等。</p>
----------------	---	---	---

### (三) 专业核心课程

主要有客舱服务与管理、客舱安全管理与应急处置、空乘服务英语、空乘服务沟通与技巧、航空急救实务、民航服务心理学等 6 门课程, 共 26 学分。

表 7 专业核心课程教学目标、内容与要求

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. 素质目标：培养学生具有职业道德和吃苦耐劳的精神；具有集体意识和团队协作精神；具有服务至上安全第一的服务意识；工作严谨，有较强的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：掌握民航服务基本概况；客舱内部服务设备、应急设备的使用方法和注意事项；客舱乘务员服务工作的流程及客舱服务标准；各号位乘务员的岗位职责；特殊情境的服务处置技巧。</p> <p>3. 能力目标：为特殊旅客的服务技能；处理各项特殊情况技能；依据程序和标准进行起飞前的各个项目检查的能力；能进行安全演示、迎送客服务的能力；能进行机上餐饮、娱乐、特殊旅客服务的能力；具有服务提升和管理能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、客舱服务概述</li> <li>2、客舱乘务工作程序</li> <li>3、各号位乘务员的工作职责</li> <li>4、飞行前的个人准备</li> <li>5、客舱设备检查与操作</li> <li>6、迎送客服务及安全演示</li> <li>7、机上餐饮娱乐服务</li> <li>8、特殊乘客服务</li> <li>9、客舱服务管理</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、教学模式：运用课堂讲授结合项目实训的教学模式加强学生对专业知识的理解与认知。</li> <li>2、教学方法：以“工作项目”为主线设计课程，按完成工作项目的需要组织教材内容。通过客舱服务全过程和典型性服务情境的演示和训练，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。</li> <li>3、考核标准：本课程采取形成性考核占50%和终结性考核占50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤，回答问题，作业等；终结性考核包括理论测验和操作考核。</li> </ol>
客舱安全管理与应急处置	<p>1. 素质目标：养成良好的团队合作意识，有较强的服务意识及语言表达能力，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，为成为一名合格乘务人员奠定职业能力基础。</p> <p>2. 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；了解应急处置的基本原则；掌握应急撤离的准备工作。</p> <p>3. 能力目标：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；具有非法干扰行为、劫机处置的能力；具有机上爆炸物处置的能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、机组安全职责</li> <li>2、客舱乘务员应急撤离职责、</li> <li>3、安全运行规则</li> <li>4、应急设备的使用</li> <li>5、客舱内突发事件的处理程序与流程等内容</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、教学模式：教学做一体化模式；把职业技能培养作为重中之重，创造出学生能看、能摸、能操作的教学环境，做到在教中学，在学中做，在做中学，教、学、做合一。</li> <li>2、教学方法：采用示范教学、角色模拟的教学方法，应用真实情境教学法，设置典型的、有代表性的实际情境为课堂训练主题，安排好小组分工，做好课堂设计。在整个教学过程中，真实情境的设置能有效引导学生自主学习，改变长期以来教学与实际生产严重脱节的局面。</li> <li>3、考核标准：本课程采取形成性考核占50%和终结性考核占50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤，回答问题，作业等；终结性考核包括理论测验和操作考核。</li> </ol>

<p>空乘服务英语</p>	<p>1. 素质目标:培养学生诚实守信、善于沟通、富有爱心、责任感,并树立安全与服务意识,为提高学生对本专业英语沟通能力、航空服务中灵活运用服务英语的能力奠定良好的基础; 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。 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;</p>	<p>1、登机通知 2、售票服务 3、值机服务 4、安全检查 5、海关检疫 6、VIP 服务 7、波音 737-800 及空客 320 机型介绍 8、客舱服务、 9、安全演示、 10、特殊旅客服务、 11、客舱广播</p>	<p>1、教学模式:教学过程中采取灵活多样教学模式,充分调动学生积极性,激发学生学习兴趣;进行直观教学,有效利用多媒体教学手段,提高课堂效果;营造轻松氛围,倡导快乐式教学;注意创设,自主参与的教学情境;根据民航乘务英语的学科特点,创设情景编对话 2、教学方法:倡导老师采用“碎片化”教学方法进行开展教育教学,培养学生以行业英语能力为核心的语言应用能力,学生通过思考、讨论、交流和合作等方式,学习和使用英语,完成学习任务。 3、考核标准:本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤,回答问题,作业等;终结性考核包括理论测验和操作考核。</p>
<p>空乘服务沟通与技巧</p>	<p>1. 素质目标:培养学生具有职业道德和敬业精神;具有文明服务、公平公正的职业素质;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。 2. 知识目标:掌握表达技巧及有效的沟通;语言的艺术性、服务目标和意识;服务意识、沟通技巧、语言素养等内容; 3. 能力目标:具备进行高效沟通的能力;具备运用表情、手势、姿态、仪表等信息来传达服务的能力。</p>	<p>1、沟通认知 2、沟通基础能力训练(亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力) 3、沟通综合能力训练(包括不同服务对象) 4、不同服务处所及突发事件的沟通技巧)等内容。</p>	<p>1、教学模式:运用个性教学模式,通过情境体验、问题讨论、主题探究、实践拓展等模式,丰富课堂形式,活跃课堂气氛,完善课堂教学 2、教学方法:讲授法与练习法相结合,让学生能够把所学的知识转化为熟练的技巧,使学生能运用所学的理论和知识来指导自己的语言实践 3、考核标准:本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤,回答问题,作业等;终结性考核包括理论测验和操作考核。</p>

航空急救与实务	<p>1. 素质目标: 培养学生诚实、守信、有责任感、善于沟通、富有爱心和合作的品质, 并树立安全和服务意识。</p> <p>2. 知识目标: 掌握机上应急医疗和急救知识, 并学会应急医疗处置的方法;</p> <p>3. 能力目标: 能准确对人体的脉搏、体温、呼吸和血压进行测定, 并判断正常与异常; 根据旅客的实际情况, 能采取相应的救护方法(止血、包扎、骨折固定和搬运等); 能针对不同的机上常见病, 采取相应的急救措施。</p>	<p>1、应急救护的基本技能</p> <p>2、心肺复苏,</p> <p>3、客机上常见疾病病症及处置</p> <p>4、创伤现场救护技术</p> <p>5、公共卫生事件</p>	<p>1、教学模式: 教学关键是实操教学, “教”与“学”互动, 教师示范, 学生操作。针对实操性强的教学内容, 借助微课等信息化手段, 教师边实操边讲解, 分组操作训练, 让学生掌握机上急救的方法</p> <p>2、教学方法: 将讲授法与练习法相结合, 及时对所学知识进行实操练习, 在实践中进行学习和巩固</p> <p>3、考核标准: 采取 50%(过程性评价) + 50% (终结性测试) 的课程学习评价方式。平时考核占 50%, 包括考勤、课堂表现、平时作业, 实践考核(止血、包扎、固定)等。</p>
民航服务心理学	<p>1、素质目标: 培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质, 并树立安全和服务意识</p> <p>2. 知识目标: 熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求, 达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求。</p> <p>2. 能力目标: 能运用人际沟通技巧, 应对服务过程中旅客或货主的心理变化; 能运用人际沟通技巧, 识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求; 能运用服务技巧, 使用规范的岗位服务用语, 为旅客和货主提供优质服务; 能运用人际沟通技巧, 提升团队合作精神, 适应航空服务各岗位的职业要求。</p>	<p>1、民航服务中的自我意识与知觉过程</p> <p>2、民航服务中的情绪管理</p> <p>3、民航服务中的压力管理</p> <p>4、民航服务中的人格差异</p> <p>5、服务与旅客需要</p> <p>6、气质与性格养成</p> <p>7、态度与民航服务</p> <p>8、民航服务中的人际关系与沟通</p> <p>9、民航服务中的群体心理与社会影响</p>	<p>1、教学模式: 本课程采用将理论知识联系实际的教学模式, 突出本课程的实践性及职业性, 注重培养学生的能力。</p> <p>2、教学方法: 根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, 以提高服务心理技能为主线, 构建理论与实践教学体系, 在教学中采用互动教学、课堂展示、小组讨论、实训室情景模拟训练等教学方法。</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤, 回答问题, 作业等; 终结性考核为理论知识考试。</p>

#### (四) 专业拓展课程

主要有民航机场地面服务、空乘播音与训练、民航危险品运输、

航空餐饮服务等 4 门课程，共 8 学分。

表 8 专业拓展课程教学目标、内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航机场地面服务	<p>1. 素质目标: 养成认真负责、严谨细致、精心专注、精益求精的职业态度; 较强的规范意识和安全意识; 养成“安全第一, 旅客至上”的职业精神; 具有良好的服务意识。</p> <p>2. 知识目标: 掌握民航机场的发展概况; 机场系统的构成和各部分的功能; 机场服务各项服务工作;</p> <p>3. 能力目标: 能正确处理呼叫中心岗位旅客的订座、信息查询、投诉等服务; 能按规范运用语言与非语言技巧为旅客办理值机手续; 能根据贵宾室服务的特殊性要求, 做好贵宾服务工作; 能正确处理安检服务过程中的冲突事件; 运用相关法律, 对航班不正常时出现的群体与“群众领袖”进行处理能正; 正确处理不同类别的不正常航班行李。</p>	<p>1、民航值机岗位服务</p> <p>2、民航安全检查岗位服务</p> <p>3、民航候机楼问讯处与贵宾室服务</p> <p>4、特殊旅客服务</p> <p>5、候机楼航班不正常服务、旅客行李查询服务</p>	<p>1、教学模式: 以任务为引领, 通过典型任务整合相关知识、技能与态度, 充分体现任务引领型课程的特点。</p> <p>2、教学方法: 在教学过程中, 教师示范和学生分组操作训练互动, 使学生提问与教师解答、指导有机结合, 让学生在“教”与“学”过程中, 熟悉相关的知识和技能, 为毕业实践打好基础。</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤, 回答问题, 作业等; 终结性考核包括理论测验和操作考核。</p>

<p>空乘播音与训练</p>	<p>1. 素质目标: 培养学生的集体主义精神和良好的个人意志, 提高审美素质; 陶冶情操, 培养高雅的气质和风度, 提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。</p> <p>2. 知识目标: 掌握朗读的基本要素, 学会运用形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种朗读技巧, 声情并茂地读好不同体裁和题材的作品, 充分利用教材中的训练材料, 做好朗读技能中的“内部心理状态”训练和“外部表达技巧”训练;</p> <p>3. 能力目标: 能根据客舱服务流程进行正常情况下的中英文的广播; 能根据客舱服务中的突发事件进行中英文(的动态广播。</p>	<p>1、客舱播音语音训练 2、客舱播音表达训练 3、客舱广播词训练 4、客舱播音主持训练</p>	<p>1、教学模式: “教”与“学”互动, 教师示范, 学生模仿操作。针对实操性强的教学内容, 借助微课等信息化手段, 教师边实操边讲解, 分组操作训练, 让学生掌握机上播音的方法;</p> <p>2、教学方法: 在教学过程中, 根据广播词创设工作情景, 充分调动学生积极性, 激发学生学习兴趣; 进行直观教学, 有效利用多媒体教学手段, 提高课堂效果; 营造轻松氛围, 倡导快乐式教学。</p> <p>3、考核标准: 采取 50%(过程性评价) + 50%(终结性测试) 的课程学习评价方式。平时考核占 50%, 包括考勤、课堂表现、平时作业, 实践考核(客舱服务广播、应急广播)等。</p>
<p>民航危险品运输</p>	<p>1. 素质目标: 养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德; 养成善于动脑, 勤于思考, 及时发现问题的学习习惯; 养成团队合作的精神。</p> <p>2. 知识目标: 了解危险品的定义及相关的法律、法规; 了解危险品的分类及其性质; 了解危险品航空运输中各种限制; 了解危险品的包装要求及方法; 了解危险品的运输文件; 了解放射性物质的运输要求; 了解危险品的安全操作。</p> <p>3. 能力目标: 学会用民用航空危险品“品名表”; 学会识别危险品包装的各种标记和标签; 掌握危险品事故的应急处置能力。</p>	<p>1、危险品基础知识(定义、分类及性质等)</p> <p>1、危险品的限制 2、危险品的识别与包装 3、危险品运输的文件 4、危险品的安全操作</p>	<p>1、教学模式: 本课程教学摆脱完全“教师讲, 学生听”的教学模式, 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, 从而提高学习效果, 增强学生学习主动性。</p> <p>2、教学方法: 教学中根据具体内容灵活选用合适案例, 提高学生综合运用知识、独立思考以及分析问题的能力, 同时激发学生的学习兴趣, 运用任务导向法, 给学生布置探究性的学习任务。</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50%和终结性考核占 50%的形式进行课程考核与</p>



航空餐饮服务	<p>1. 素质目标: 树立爱岗敬业, 培养讲究卫生, 注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯; 养成团队协作精神和敬业精神。</p> <p>2. 知识目标: 掌握航空餐饮服务的工作内容; 掌握航空餐饮服务工作必备的知识、工作规范、工作流程、服务技巧和基本技能。</p> <p>3. 能力目标: 具有为旅客提供标准客舱餐饮服务的能力; 具有为特殊旅客提供餐饮服务的能力。</p>	<p>1、中国的饮食文化</p> <p>2、主要客源国的饮食习俗</p> <p>3、点菜知识</p> <p>4、食品营养与卫生</p> <p>5、常见客舱餐食</p> <p>6、客舱餐饮服务标准及服务</p> <p>7、客舱餐饮服务沟通技巧</p>	<p>1、教学模式: 在服务工作情境中进行教学化分析, 以具体、典型的餐饮服务工作任务为教学载体, 依岗位工作标准和空乘人员职业资格标准制定课程学习要求。</p> <p>2、教学方法: 教学过程中注重实用性和实训性, 注重知识性和实用性有机结合, 通过微课视频教学、教师示范、学生逐项练习、教师当场指导、学生综合练习等方式, 使学生熟练掌握技能。</p> <p>3、考核标准: 本课程采取形成性考核占 50% 和终结性考核占 50% 的形式进行课程考核与评价。形成性考核包括考勤、回</p>
--------	---	--	---

## (五) 实践性教学环节

### 1. 专业技能基础实训

(1) 目标与内容: 使学生掌握空乘职业形象设计、礼仪规范、航空旅客运输、民航危险品运输、航空专业英文表达等专业技能基础的理论知识和操作方法, 通过实训让学生做到熟练地进行专业技能基础知识的操作与运用。

(2) 要求与管理: 在指导老师带领下, 要求学生能够展示专业化职业形象、标准职业礼仪、正确识读航空公司和航空联盟标徽、民航组织标徽、危险品国际通用标识、世界时区的划分、能使用常用工作英语进行对话, 掌握世界三大宗教知识、中国和世界地理知识, 同时体现良好的职业精神与职业素养。

(3) 考核评价: 根据学生提交的项目实训报告, 指导老师根据学生的现场操作, 进行评价。

### 2. 客舱服务技能综合实训

(1) 目标与内容: 使学生全面掌握客舱服务技能: 客舱的餐饮服务、服务流程、急救及疾病的处置、特殊旅客的服务、突发事件的处

理、客舱应急撤离处置的技能，通过实训让学生做到熟练地进行客舱服务技能的操作与运用。

(2) 要求与管理：在指导老师带领下，要求学生能够全面掌握乘务工作的四个阶段所涉及的各项服务程序，包括在预先准备阶段召开航前准备会，能正确开启舱门、舱门预位及解除预位，进行客舱安全检查，按照标准进行客舱服务，为老人、孕妇等特殊旅客提供服务、全面掌握机上急救、有效实施撤离准备等紧急处置程序，学会使用客舱通用应急设备，灵活处置客舱服务特殊情况，流利朗读中英文客舱广播词，体现良好的职业道德和职业素养；能够独立完成空中乘务专业相关岗位的素养、知识和技能的考核。

(3) 考核评价：由专业技能考核成绩及平时（练习）表现成绩组成，专业技能考核成绩占 80%，平时表现成绩占 20%。

### 3. 认识实习

(1) 目标与内容：通过了解企业文化、规章制度、企业各部门组成及其工作职责，促使学生养成守规章、懂礼貌的行为习惯；形成爱岗敬业，忠于职守的良好意识；听从指导教师（企业师傅）指挥，顺利完成参观实习任务。

(2) 要求与管理：学生必须听从指导教师（企业师傅）的统一安排，严格遵守企业的规章制度；参观过程中必须作好实习笔记。

(3) 考核评价：实习结束提交实习报告，由指导教师和企业师傅共同给予评定。

### 4. 跟岗实习

(1) 目标与内容：能够在企业师傅的专业指导下，通过参与实际项目开发，了解整个项目开发流程，掌握项目开发必备技术，树立团队协作意识，逐步达到独立完成工作岗位任务的能力。

(2) 要求与管理：学生必须在企业师傅的指导下完成一个完整项

目的开发；平时必须遵守组织纪律和各项规章制度，注意安全，按时上下班；尊敬教师（师傅），团结同学，积极学习，主动向教师（师傅）请教。

（3）考核评价：按时完成实习日志，实习结束提交跟岗实习报告，由指导教师和企业师傅共同给予评价。

## 5. 顶岗实习

（1）目标与内容：学生通过到机场进行实际工作岗位的实操训练，通过在地面的学习充分了解空上的工作岗位职责及本专业的理论知识，达到教育与实践相结合的目的；培养学生交流、沟通能力和团队协作精神。

（2）要求与管理：学生必须认真学习实习岗位的岗位责任制，并在师傅指导下跟班学习正常操作；要求学生熟练掌握实习单位的生产、经营操作规程及岗位之间的相互联系；熟练掌握航空公司运作、机场的组织构架、航空公司的规章制度及企业文化；熟练掌握岗位职责，熟悉交接班制度，会填写各种工作记录报表。实训结束后，每位学生必须完成一篇质量较高、份量较重的实习报告由指导教师和企业师傅共同给予评定。

（3）考核评价：实习前制订实习计划；实习过程中按时完成实习周记，加强和指导教师的联系；实习结束提交顶岗实习总结。由指导教师和企业师傅共同给予评价。

## 6. 毕业设计

（1）目标与内容：了解学生对专业知识的掌握程度；检验学生运用理论结合实际去处理问题的能力；培养学生综合运用所学知识和技能，结合实际独立完成项目开发的能力以及规范文档的写作能力。

（2）要求与管理：要求学生综合运用所学专业技能，在教师指导下，完成毕业设计任务书、方案、成果和作品，最后进行毕业设计答

辩。

(3) 考核评价：根据完成毕业设计的过程表现，毕业设计成果质量和答辩结果进行综合评价。

## 7. 劳动实践

(1) 目标与内容：学生通过亲身参与劳动实践活动获得直接劳动体验，促使学生主动认识并理解劳动世界，逐步树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。注重生活中的技能学习，学会生活自理。逐步形成自立、自强的主体意识和各级的生活态度。结合专业相关知识，逐步培养学生的职业意识、职业兴趣、社会责任感以及创业精神。内容主要包括日常生活劳动实践、生产劳动实践和服务性劳动实践三个方面，日常生活劳动实践要让学生立足个人生活事务处理，培养良好生活习惯和卫生习惯，强化自立自强意识；生产劳动实践要让学生体验航空企业等行业生产创造物质财富的过程，增强安全及服务意识，体会平凡劳动中的伟大；服务性劳动实践要注重让学生利用所学知识和技能，服务他人和社会，强化社会责任感。

(2) 要求与管理：劳动实践分校内与校外，实践期间，学生应积极参加，实践上岗期间不得迟到、早退、串岗和脱岗，严禁私自换岗。请假需经指导教师批准，否则以旷课论处；自觉服从指导教师管理，严格遵守岗位要求，注意劳动安全；实践结束后写好当次实践小结。

(3) 考核评价：重点结合空中乘务专业特点，提高职业劳动技能水平，组织学生开展日常生活劳动，定期开展校内外公益服务性劳动，参与真实的企业生产劳动和服务性劳动等方式开展劳动实践活动，将劳动实践纳入学生综合素质评价体系，将过程性评价和结果性评价结合起来。考核采取过程性考核。

## 8. 社会实践

(1) 目标与内容：了解社会实践形式和内容；掌握社会调查方法和手段；能按社会调查标准及考核办法，熟练完成社会调查工作任务；能制定社会调查方案，撰写社会调查报告；通过社会实践不断积累经验，积累知识，熟悉人文环境。

(2) 要求与管理：能在保证自身安全的前提下按时按质完成社会实践任务；社会实践结束后能较好的撰写社会实践报告；接受指导教师的考核，并虚心接受意见和建议。

(3) 考核评价：根据完成社会实践的过程表现和社会影响，社会实践报告的质量，进行综合评价。

#### (六) 课程思政要求

全面推进课程思政建设，发挥好专业课程的育人作用。专业课程教学过程以专业知识和技能为载体，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要素，与思想政治理论课同向同行，形成协同效应。本专业课程思政具体要求如下。

##### 1. 课程教学与爱国主义教育相结合

通过选择中国南方航空 CZ679 航班土耳其事件作为优秀典型的行业企业案例、川航事件改编电影《中国机长》视频题材等重要思政教育内容，激发爱国热情，培养家国情怀。在专业教师引导之下，通过我国民航产业发展成就和实力的展示，开展爱国主义教育、中国梦教育，增强学生的国家认同感与民族自豪感。

##### 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，以企业真实项目为载体，以工作情境为教学单元，以工作任务为学习任务，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，树立了正确的集体观，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培养需求，引入企业对优秀员工必备素质和基本规范的要求，引导学生自觉实践相关行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，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、精益求精，在潜移默化中提高了学生未来岗位的适应能力。

### 4. 课程教学与社交能力培养相结合

在课程教学过程中，培养学生良好的语言表达能力，提升学生与他人交往的能力和水平，从而提升学生的服务意识和责任意识。

### 5. 课程教学与工作标准相结合

在专业课教学过程中，要求学生按行业标准和工作规范及流程操作，注重养成良好的行为习惯，培养学生认真细致，做事严谨的工作作风；培养学生具备较强的安全意识、服务意识和社会责任感。

## 七、教学进程总体安排

表 9 本专业教学进程总体安排表

湖南石油化工职业技术学院教学进程总体安排表

		专业名称及代码：空中乘务（600405）		入学要求：高中毕业生或具有同等学力者		修业年限：三年		版本号：2020-3-6-1										
课程性质	课程序号	课程编码	课程名称	课程类别	学时分配			考核	按学期开设学时分配						备注			
					总学时数	理论学时	实践学时		一学年		二学年		三学年					
									20周	20周	三	四	五	六				
公共基础课程	1	51000100	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	A	72	66	6	4	√									
	2	51000200	思想道德修养与法律基础	A	54	50	4	3	√	24	30							
	3	51000300	形势与政策	A	40	36	4	1	√	8	8	8	8	8				
	4	51000400	大学体育	C	108	12	96	6	√	36	36	36						
	5	51000500	军事理论及军事技能	C	148	36	112	4	√	148								
	6	51000600	心理健康教育	A	32	32		2	√	10	16	6						
	7	51000700	大学生职业发展与就业指导	B	32	20	12	2	√	16			16					
	8	51000800	创新创业	B	32	20	12	2	√		32							
	9	51000900	应用文写作	A	36	36		2	√		36							
	10	51001400	大学语文	A	48	48		3	√		48							
	11	51001100	大学英语	A	70	70		4	√		32	38						
	12	51001200	信息技术	B	30	12	18	2	√	30								
	13	51001300	劳动专题教育	A	16	16		1	√	8	8							
公共基础课程合计					718	454	264	36										
专业基础课程	14	31060110	民航概论	A	32	24	8	2	√	32								
	15	31060210	航空旅客运输	B	32	26	6	2	√		32							
	16	31060310	空乘服务礼仪	B	48	12	36	3	√	48								
	17	31060410	民航法律法规	A	32	32		2	√			32						
	18	31060510	客源国概况及风俗	A	32	32		2	√				32					
	19	31060610	形体训练	B	64	26	38	4	√	32	32							
	20	31060710	职业形象设计	B	32	12	20	2	√			32						
	专业基础课程合计					272	164	108	17									
	专业核心课程	21	31060820	客舱服务与管理	B	72	32	40	5	√			72					
		22	31060920	客舱安全管理与应急处置	B	72	32	36	5	√				72				
23		31061020	空乘服务英语	B	64	32	32	4	√			32	32					
24		31061120	民航服务沟通与技巧	B	64	32	32	4	√					64				
25		31061220	航空急救实务	B	64	32	30	4	√					64				
26		31061320	民航服务心理学	B	64	32	36	4	√			64						
专业核心课程合计					400	192	208	26										
专业拓展课程	27	31061430	空乘播音与训练	B	32	20	12	2	√			32						
	28	31061530	民航危险品运输	B	32	20	12	2	√						32			
	29	31061630	航空餐饮服务	B	32	16	16	2	√						32			
	30	31061730	民航机场地面服务	B	36	20	16	2	√			36						
专业拓展课程合计					132	76	56	8										
综合实践课程	31	31061840	专业技能基础实训	C	48	48		2	√						48			
	32	31061940	客舱服务技能综合实训	C	72	72		3	√						72			
	33	51009440	劳动实践	C	72	72		3	√	24		24			24			
	34	51009540	社会实践	C	48	48		2	√		24		24					
	35	51009640	认识实习	C	24	24		1	√	24								
	36	51009740	顶岗实习	C	48	48		2	√						48			
	37	51009840	毕业设计	C	72	72		3	√						72			
	38	51009940	顶岗实习	C	576	576		24	√						576		(含假期一个月,共计6个月)	
综合实践课程合计					960		960	40										
选修课程	39	51001550	大学生国民素质教育(限选)	A	20	20		1	√	10	10							
	40	51001650	大学生安全教育(限选)	A	10	10		1	√	10								
	41	51001750	党史国史(限选)	A	10	10		1	√	10								
	42	51001850	中华优秀传统文化(限选)	A	10	10		1	√	10								
	43	51001950	公共艺术1(限选)	A	32	32		2	√	32								
	44	51002160	普通话(任选)	A					√									
	45	51002260	职业素养(任选)	A					√									
	46	51002560	金融知识(任选)	A	40	30	10	2	√		20		20				五选二, 每门20学时	
	47	51002660	社会责任(任选)	A					√									
	48	51002860	管理(任选)	A					√									
	49	31062260	茶艺(任选)	B					√									
	50	31062360	日语(任选)	B	80	40	40	4	√		40	40					三选二, 每门40学时	
	51	31062460	插花艺术(任选)	B					√									
	52	31062560	健美操(任选)	B					√									
	53	31062660	高速铁路动车乘务实务(任选)	B	80	40	40	4	√				40	40			三选二, 每门40学时	
54	31062760	民航服务营销(任选)	B					√										
55	31062850	空乘面试技巧(限选)	B	36	16	20	2	√						36				
选修课程合计					318	208	110	18										
总计	总学时数					2900	1094	1704			544	506	354	408	412	576		
	课程门数					55												
	考试门数					14												
	考查门数					41												
	专业总学分							145										

注：课程类型：A类：理论课、B类：理实一体课、C类：实践课。  
 说明：2020年因疫情影响第一学期实际教学周次不足，利用周六和假期补足教学学时。  
 执笔人：张雅洁 校对：曹桂林 审核人：吴德春 编制时间：2020年6月

表 10 教学总学时分配表

序号	课程类型	课程门数	学时			备注
			理论学时	实践学时	学时合计	
1	公共基础课程	13	454	264	718	
2	专业基础课程	7	164	108	272	
3	专业核心课程	6	192	208	400	
4	专业拓展课程	4	76	56	132	
5	实践环节课程	8	0	960	960	
6	选修课程	17	208	110	318	
总计		55	1094	1706	2800	
公共基础课程学时占总学时比例%			25.6%			
选修课教学学时数占总学时的比例%			11.35%			
实践教学学时占总学时比例%			61.2%			

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例要求 22:1，双师素质教师占专业教师比例要求 65%，专任教师队伍考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

表 11 专业教学团队结构

本专业学生数与专任教师数比例			22:1	
双师素质教师占专业教师比			65%	
专业兼职教师占专业专任教师比			50%	
年龄比例	<30 岁 (%)	30-40 岁 (%)	40-50 岁 (%)	50-60 岁 (%)
	41%	41%	11.8%	5.9%
学历学位比例	专科 (%)	本科 (%)	硕士 (%)	博士及以上 (%)
	17.6%	64.7%	70.6%	0%
职称比例	助教 (初级) 及以下 (%)	讲师 (中级) (%)	副教授 (副高) (%)	教授 (正高) (%)
	11.8%	70.6%	17.6%	0%

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；具有客舱服务与管理、客舱安全管理与应急处置、航空急救实务、空乘英语等专业核心课教师 4 名；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务、航空服务等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业



相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月在长沙黄花国际机场、岳阳三荷机场等民航相关企业实践经历。

### 3.专业带头人

本专业实施“双带头人”制。校内本专业带头人具有副高职称，爱岗敬业、师德高尚，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，紧密跟踪行业新技术、新设备、新标准等，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域本领域具有一定的专业影响。

校外专业带头人应具有副高及以上专业技术职务，具有10年以上民航公司或民用机场的工作经历，在行业有一定影响力的专业技术骨干或管理人员；具有较强的技术服务能力和过硬的实践技能；热心职业教育事业，具有一定的教育教学及教科研能力。

### 4.兼职教师

主要从中国南方航空有限公司湖南分公司、长沙黄花国际机场、岳阳三荷机场聘任兼职教师，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备扎实的专业知识和丰富的民航类企业三年以上的实际工作经验，具有一定职业教育教学能力，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

## （二）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、实训室和实训基地。

### 1.专业教室基本条件

配备交互智能教育平板、黑（白）板、教学一体机、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。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。

表 12 教学场地、设施配置及功能

序号	教学场地	设施配置	功能
1	多媒体教室	教学一体机、多媒体计算机、投影设备、音响设备	日常教学
2	机房	计算机	学生自行操作计算机实训

## 2.校内实训基本要求

表 13 实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训 基地（室）名称	功能 (实训实习项目)	面积、设备及台套数要求
1	客舱服务模拟舱	主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服务的基本技能的教学	30 平方；餐车 3 辆、大、小托盘 5 个，饮料格子 2 个、茶壶 1 个、咖啡壶 1 个、水杯 200 个、纸巾 100 张、应急设备（海伦灭火器 2 个、防烟面罩 1 个）、安全演示设备（救生衣、氧气面罩、安全带、安全须知）80 套
2	形体实训室	主要满足学生形体训练、舞蹈训练及礼仪实训的需要	180 平方；墙面镜、把杆、更衣室 1 个、木质地板，音响系统 2 套
3	形象设计实训室	主要满足学生职业形象设计训练的需求	80 平方；化妆桌 50 张、化妆椅 50 个、化妆品 1 套、梳子 50 把、啫喱水 50 瓶、盘发用具（皮筋、一字夹、U 型夹、隐形发网）50 套
4	模拟安检室	主要满足学生模拟安检训练需要	150 平方；X 光安检机 2 台，值机柜台 2 个，金属探测器 4 个，安检门 2 个
5	客舱应急处置训练舱	主要满足客舱设备操作训练及客舱应急处置训练需要	100 平方；舱门 2 个、应急出口 1 个、座椅 60 个、应急设备（救生滑梯 1 个、救生衣 60 个、灭火器 2 个等）

## 3.校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。提供开展客舱餐饮服务、应急情况处置以及机上应急医疗处置等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 14 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	实训岗位	主要实训教学项目	实训基地环境
1	长沙黄花国际机场	安检员、值机员、vip 服务员、贵宾休	安检流程与要求；国内航班值机流程	安检岗点；国内值机柜台、国际值机

		息室服务员、机场 售票员、机场问询 员、行李查询员、 空保地面训练员	与要求、国际航班 值机流程与要求； VIP 旅客服务要点； 贵宾休息厅服务； 解答旅客疑问，协 助旅客办理乘机手 续；帮助旅客查找 行李；参与完成安 全员地面训练任务	柜台；贵宾休息厅； 售票处；机场查询 柜台；安全员训练 基地
2	岳阳三荷机场	安检、值机、vip 服 务、贵宾休息室、 机场问询、机场售 票员、空保地面训 练员	安检流程与要求； 国内航班值机流程 与要求；VIP 旅客服 务要点；贵宾休息 厅服务；解答旅客 疑问，协助旅客办 理乘机手续；帮助 旅客查找行李；参 与完成安全员地面 训练任务	安检岗位；国内值 机柜台；贵宾休息 厅；售票处；机场 查询柜台；安全员 训练基地

#### 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。提供安检员、值机员、售票员等地勤相关实习岗位，涵盖当前空中乘务专业（产业）发展的主流技术（主流业务），可接纳一定规模的学生实习；配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；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。

## 5.支持信息化教学方面的基本要求

本专业运用云课堂和蓝墨云等平台，国家职业教育教学资源库、民航类文献资料等信息化教学资源开展教学。引导和鼓励教师开发并利用国家职业教育资源库和云教材等信息化教学资源和蓝墨云等教学平台，创新信息化教学方法和教学手段、提升教学效果。本专业大部分专业课程采用线上线下混合式教学，有利于学生自主学习能力的提升，有利于师生互动和学生之间的交流，有利于全面地对学生进行评估。

### （三）教学资源

主要包括满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

#### 1.教材选用基本要求

全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进课程，按规定统一使用马克思主义理论研究和建设工程思政课、专业课教材。其他教材优先选用国家规划教材及百强出版社教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机制，学院制定与完善《教材管理办法》等制度，规范程序择优选用教材。

#### 2.图书文献配备基本要求

专业图书文献配备满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。图书文献 600 册，配备满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：有关民航行业相关标准、民航行业操作规范、民航服务中的典型案例、航空产业文化历史，空中乘务专业理论、技术和方法以及相关文献。

### 3.数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。本专业开发的在线课程有：客舱服务与管理、形体训练、民航服务心理学、民航法律法规、职业形象设计、空乘播音与训练、空乘服务英语等 10 多门。所有专业课程均配套课程标准、教学课件、教学案例库、实训指导书、学习指南等相关教学资源。

#### （四）教学方法

提出实施教学采取的方法要求与建议，专任教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生学情调研与教学资源建设情况，主要采用项目教学法、任务驱动法和案例教学法等教学方法，进行理实一体化教学，以达成本专业课程的教学目标。倡导因材施教，鼓励创新应用虚拟仿真、信息化教学方法，坚持学中做、做中学。

#### （五）学习评价

对学生学习评价的方式方法提出要求与建议。对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如口试、笔试、操作、作品、成果等以及可认定、可转换的评价、评定方式。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

##### 1. 课程评价

包括过程性考核和终结性考核。

过程性考核由出勤、作业（实验报告）、课堂参与、平时考核（含技能）等组成，占总成绩的 50%。终结性考核由理论考试、技能考核、项目演示答辩等组成，占总成绩的 50%，无技能考核的课程则计算理论考试成绩。

## 2. 综合项目实训评价

包括过程性考核和综合项目成果考核。

过程性考核由出勤、作业（实验报告）、课堂参与、平时技能考核等组成，占总成绩的 60%。综合项目成果考核由技能考核、项目成果演示答辩组成，占总成绩的 40%。

## 3. 实习评价

包括过程性考核和终结性考核。

过程性考核由出勤、实习日志、校内指导教师评价、企业师傅指导评价组成，占总成绩的 80%。终结性考核由实习项目设计作品、实习总结报告、答辩等组成，占总成绩的 20%。

## （六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，确保实现人才培养目标，达成人才培养规格，提高人才培养质量。校企双方共同组建团队，开展好专业课教学、教学评价、实习实训、实训室建设、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等工作，具体由双方专业负责人完成。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。针对本专业所有教师，包括企业兼职教师，院校二级督导每学期开展评课 1 次；二级学院领导每周开展巡课 2 次以上；教研室主任和专业负责人每学期听课 16 次；教师相互听课 12 节。每学期，教研室主任组织开

展：公开课活动 1 次，示范课活动 1 次，教学能力比赛 1 次；所有专业班级开展评教 1 次；所有教师开展评学 1 次。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过综合素质测评、身体素质测评、校级专业技能考核、校级毕业设计成果检查、毕业生就业创业跟踪调查等工作，全面评价人才培养质量。

4. 专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 九、毕业要求

本专业主要毕业要求：

- (1) 在规定修业年限内，所修课程考核合格，同时修满 145 学分；
- (2) 学生综合素质测评合格；
- (3) 学生身体素质测评合格；
- (4) 学生专业综合技能考核合格；
- (5) 学生劳动教育考核合格；
- (6) 参加社会实践活动考核合格；
- (7) 参加半年以上顶岗实习并考核合格；
- (8) 完成毕业设计并答辩合格；
- (9) 鼓励学生获得空中乘务专业初级民航安检员证书、红十字会救护员证等证书。

## 十、附录

附件：教学进程安排表、人才培养方案审核表、教学进程安排变更审批表等