

湖南艺术职业学院

文化旅游学院 2023 级三年制高职 专业人才培养方案

专业大类及代码： 交通运输大类（50）

专业名称及代码： 空中乘务（500405）

专业负责人： 于昕雯

专业教学指导委员会主任： 许丽英

教务处审核： 张 华

教学学校长审批： 黄新平

学校党委审批： 周邦春

批准日期： 2023 年 9 月 1 日



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
五、培养目标与培养规格	1
六、课程设置及要求	3
七、教学进程总体安排	32
八、实施保障	36
九、毕业要求	40
十、附录	40

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

实行弹性学分制管理，一般修业年限为3年，弹性修业年限为3-6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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
交通运输 大类 50	航空 运输类 5004	航空运输业 56	民航乘务员 4-02-04-01	初任： 初始乘务员	救护员、 普通话水平 测试三级甲 等以上等级 证书
				3—5年后： 两舱乘务员、乘 务长、带飞教 员、乘务教员、 乘务检查员	

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识、精益求精的工匠精神及较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业民航服务、民航安全等相关专业知识和技术技能，具备民航英语听说能力、民航客舱安全管理和民航旅客服务技能，面向航空运输业空中乘务岗位职业群，能够从事民航业工作的复合型技术技能人才。在职业发展初期能够从事民航乘务员岗位，3-5年后能够从事两舱乘务员、乘务长、带飞教员、乘务教员、乘务检查员等岗位。

（二）培养规格

1. 素质

	分 类	要 求
素质	思想道德素质	(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观； (2) 坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感； (3) 崇尚宪法、遵守《中华人民共和国民航法》等方面的法律法规； (4) 具有社会责任感和参与意识。
	职业素质	(1) 遵守民航行业职业道德，爱岗敬业； (2) 具有精益求精、耐心、细心、严谨、执着、勇于探索的工匠精神； (3) 具有绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神； (4) 尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力； (5) 具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作。
	人文素质	(1) 具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养； (2) 热爱中国优秀传统文化，理解中华民族人文历史，熟悉传统民俗习惯； (3) 掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。
	身心素质	(1) 拥有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能； (2) 具有健康的心理和健全的人格，良好的情绪管理和抗压能力，积极乐观，勇于奋斗。

2. 知识

	分 类	要 求
知识	公共基础知识	(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) 掌握计算机基本知识、办公软件应用知识。
	专业基础知识	(1) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识； (2) 熟练掌握国内航班、航线等民航基础知识； (3) 掌握民航旅客运输的相关知识； (4) 掌握航空服务职业道德规范常识； (5) 熟悉职业形象塑造知识； (6) 熟悉国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。
	专业核心知识	(1) 掌握客舱服务设备使用和客舱服务与管理以及民航服务礼仪等方面知识； (2) 熟练掌握空中乘务工作所需求的专业英语知识； (3) 掌握客舱安全与应急处置等方面的知识； (4) 掌握野外生存基本知识； (5) 掌握民航旅客服务沟通和服务心理等方面的知识； (6) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

3. 能力

	分 类	要 求
能力	通用能力	(1) 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力； (2) 具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力； (3) 具备团队合作能力，独立思考、逻辑推理、信息加工处理的能力； (4) 具备良好的文字、表格、图像的计算机处理能力。
	专业 技术技能	(1) 具备空中乘务服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用的能力； (2) 具备操作各种客舱服务设备设施的能力； (3) 具备为旅客提供客舱服务、以及常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力； (4) 具备客舱安全应急反应和引导旅客进行陆上和水上紧急撤离的能力； (5) 具备特殊旅客服务的能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

本专业共开设公共基础必修课 16 门、以及公共任选课 6~8 门；

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>素质目标：着重提升大学生的政治素质和思想素养，帮助大学生深刻领悟“两个确立”，坚定“四个意识”和“四个自信”，做到“两个维护”，增强政治认同、思想认同、理论认同、情感认同。</p> <p>知识目标：着重提高学生马克思主义中国化时代化最新理论成果的理解。全面深入地理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，理解其蕴含和体现的马克思主义基本立场、观点和方法。</p> <p>能力目标：重点培养大学生运用马克思主义理论分析解决问题的能力和在重大政治问题上明辨是非的能力。</p>	以“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”为核心内容，全面准确把握习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面的理论概括和战略指引。引导学生树立中国特色社会主义共同理想，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。	本课程 48 学时，3 学分，其中理论 40 学时，实践 8 学时。本课程教学内容主要以教育部统编 PPT 为基础，以党的二十大精神为指引，全面准确把握习近平新时代中国特色社会主义思想；在师资上建立一支由中青年骨干教师为主体的稳定教学队伍；在教学上通过“坚持集中研讨提问题、集中培训提素质、集体备课提质量”，不断提高备课水平与授课质量。课程采用专题教学，坚持理论实践统一、线上线下融合、校内校外结合的教学模式。课程考核包括过程性考核（平时成绩和实践成绩）和终结性考试，过程性考核成绩占 60%，终结性考试占 40%。
2	思想道德与法治	<p>素质目标：提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大</p>	树立正确的世界观、人生观、价值观；坚定理想信念；弘扬中国精神；	本课程 48 学时，3 学分，其中理论 40 学时，实践 8 学时。本课程注重知

		<p>任的时代新人。</p> <p>知识目标：掌握马克思主义人生观、价值观、道德观、法治观，掌握社会主义核心价值观；掌握社会主义法治建设。</p> <p>能力目标：牢筑理想信念之基，领会和弘扬中国精神，加深对社会主义核心价值观的理解、认同并积极践行，尊重和維護宪法法律权威。</p>	<p>践行社会主义核心价值观；锤炼道德品格；提升法治素养。</p>	<p>行合一，教学相长。在教学内容上注重选取思想、道德、法治领域的典型案例，采用集体备课方式，以体现课程的理论性时效性生动性。在师资建设上要求队伍稳定且具有有坚定的政治信仰和法治素养。本课程教学中强调以学生为中心，发挥教师的主导作用，调动学生积极主动进行学习。本课程采用理论实践统一、线上线下融合、校内校外结合的教学模式。课程考核包括过程性考核（平时成绩和实践成绩）和终结性考试，过程性考核成绩占 60%，终结性考试占 40%。</p>
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>素质目标：明确历史使命和社会责任，增强政治认同，深刻理解中国共产党为什么能，中国特色社会主义为什么好，归根到底是马克思主义行，是中国化时代化的马克思主义行，从而坚定“四个自信”，做到“两个维护”，坚定走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而承担起历史使命。</p> <p>知识目标：理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观是一脉相承又与时俱进的科学体系，从整体上把握马克思主义中国化时代化的理论成果形成的时代背景、发展历程、实践基础、科学内涵、精神实质以及历史地位，掌握马克思主义的基本立场、观点和方法，了解党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验。</p> <p>能力目标：系统掌握马克思主义中国化时代化理论成果，能够运用马克思</p>	<p>主要讲授毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、中国特色社会主义理论体系及其历史地位、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等主要内容。</p>	<p>本课程 32 学时，2 学分，其中理论 24 学时，实践 8 学时。本课程以党的二十大报告精神和习近平总书记在学校思想政治理论课教师座谈会上重要讲话及《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》的精神为指导，定期组织集体备课，开展授课。课程要求教师政治要强、情怀要深、思维要新、视野要广、自律要严、人格要正。课程依据国家统编 2023 版教材，以“八个相统一”为统领，开展以学生为主体，以教师为主导的课堂教学，课堂注重师生互动、探究式学习，以课堂讲授为主，辅以案例分析、多媒体演示法、分组讨论、网络学习平台等方法 and 手段。理论教学与实践教学紧密而有机的结合，通过利用校内外实践基地，进一步培养学生创新能力、独立思考和解决问题的能力。课程考核坚持过程性考核与终结性考核相结合，过程性考核</p>

		主义基本原理、观点和方法,全面、客观地认识中国走社会主义道路的历史必然性,培养学生理论分析能力、创新能力、思辨能力,培养学生在重大问题上的辨别能力,社会适应能力,培养学生切实提高学生运用马克思主义理论分析解决实际问题的能力,培养学生在新时代担当新使命的魄力和能力。		成绩占 60%, 终结性考试占 40%。
4	形势与政策	<p>素质目标:能够正确认识世界及中国发展形势,能够进行中国特色和国际比较,培养新时代青年历史责任感和使命感。</p> <p>知识目标:准确理解习近平新时代中国特色社会主义思想,了解新时代十年党在治国理政方面的政策,重点掌握党在治党治国治军,内政外交国防等方面的规划,深刻领会新时代党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战。</p> <p>能力目标:培养正确分析时政热点的理性思维,辩证看待中国的发展,培养适应形势变化的能力,树立全局观念,培养职业适应能力和社会适应能力。</p>	主要讲授习近平新时代中国特色社会主义思想及新时代坚持习近平新时代中国特色社会主义思想的生动实践;讲授中国式社会主义现代化与中华民族伟大复兴;讲授经济高质量发展、乡村振兴、人民民主以及台湾问题等国内外形势及其热点难点问题。	本课程 20 学时,1 学分。围绕新时代十年伟大成就及党的二十大精神 and 世界形势演变等内容,采用专题化教学,依靠优秀师资力量,依托信息化教学平台,构建线上线下相结合的混合教学模式。通过案例分析、多媒体演示法、分组讨论、网络学习平台等方法 and 手段深刻讲授教学内容。课程考核坚持过程性考核与终结性考核相结合,加大过程考核成绩在总成绩中的比重,过程性考核成绩占 60%,终结性考试占 40%。
5	写作与沟通	<p>素质目标:通过对企业文化和职场沟通方式的学习,引导学生适应写作与沟通由易而难、由熟而生的程序过程,提升逻辑思维能力和创新能力,形成较好的职业意识、职业情感、职业素养。</p> <p>知识目标:掌握公文写作与沟通的特点和规律;了解公文写作的基础理论、基础知识和基本方法;熟知写作与沟通的取材途径、思维方式和表达技巧;根据日常生活和工</p>	课程选取与学生生活、职业等紧密联系的应用文文种,根据它们之间的内在联系以模块化的形式对教学内容进行了整合。根据学生生活与职业岗位的能力需求分绪论、日常文书写作、事务文书写作、行政公文写作、经济文书写作和职业文书写作等模块安排教学内容。	本课程 30 学时,2 学分。本课程主要以项目教学法、启发式教学法、讨论法、情景模拟法为主要教学方法,注重知识学习与任务演练相融合;教学中要求教师具备扎实的专业技能和良好的人文素养;教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想;课程考核方式为书面考试,辅以论文或调查报告的写作,与平时课堂表现共同构成期末成绩。

		<p>作的需要,撰写主题明确、材料准确、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。</p> <p>能力目标:通过特定场景情境的能力训练和自主动手写作的能力训练,获得文字写作能力、文字分析与处理能力、口头表达能力、人际交流能力、临场应变能力等职业核心能力;训练和强化学生基本的应用思维能力,使学生具备适应未来职业生涯的可持续发展能力。</p>		
6	大学语文	<p>素质目标:以培养学生人文素养为核心目标,提高学生的审美能力及品位,增强文化自信及民族自豪感,培养学生职业发展、终生学习所具备的人文素养和职业素养,培养具备劳动精神、劳模精神、工匠精神的劳动者和技能型人才。</p> <p>知识目标:掌握汉语言文字的表达方法,树立语言规范意识,能够准确地进行阅读和表达;掌握必要的文学常识;了解中国文学艺术的发展概况;掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法;了解中华优秀传统文化的基础体系,为艺术专业的学习奠定基础,能对文学艺术进行传承和创新。</p> <p>能力目标:掌握阅读和理解各种文体的能力,提高口头、书面表达能力,以帮助学生更好学习专业知识与技能,提高就业、创业能力和终身发展能力。</p>	<p>本课程内容包括以古今中外经典文学作品为主的基础模块,和包括书法、对联、歌词、演讲稿、辩论词、微型小说、剧本写作的实践模块,将理论与实践有效结合,文艺相长,文德结合。</p>	<p>本课程 32 学时, 2 学分。本课程课堂教学要求以学生为本,以教材为蓝本,以问题为导向,依托信息化平台,构建线上线下相结合的项目驱动混合教学模式。以课外活动为动力,开展原创歌词比赛、原创剧本征集、文学社作品征集比赛、传统文化知识竞赛、对联比赛等活动,为学生提供在实践中发现美、创造美、享受美的成果的平台。课程考核要求过程考核与结果考核相结合,注重学生第二课堂任务的积极参与度,加大过程考核成绩在总成绩中的比重。</p>
7	大学英语	<p>素质目标:具有爱国热情和民族自豪感,坚定文化自信;具备多元文化交流素养与国际视野,在跨文化交际中能有效沟通</p>	<p>涵盖听力、口语、阅读、写作等四大板块,主题涉及围绕问候与介绍、致歉与感谢、问路指路、时间与日程表、天气与气</p>	<p>本课程 128 学时, 8 学分。突出以学生为本的原则;以生活、职场等英语技能需求为依据,确定课程内容;紧跟语言运用</p>

		<p>合作，解决实际问题；具有基本的职业道德操守，较好的审美情趣及人文素养。</p> <p>知识目标：掌握语音、词汇、语法等基本英语语言知识以及造句成篇的技能；具备中外人文知识及跨文化交际知识，掌握英语语言运用策略。</p> <p>能力目标：掌握听、说、读、写基本语言技能，尤其是听力与口语能力；获得较好的自主学习语言的能力，能创造性与创新性地运用语言；在日常学习、生活、工作中能较为熟练地运用英语进行交际与沟通；具有语言思辨能力，能从文化及价值观念差异中有效甄别和取舍。</p>	<p>候变化、运动与比赛、节日庆祝、看病就医、住宿、美食、旅行、邀请、网络、购物、告别、职业等进行日常、情景、职场等交际中语言运用。</p>	<p>能力目标，教学设计层次分明、循序渐进；紧扣教学内容及专业特色，采用情景、任务型、混合式、PBL 等多样教学法；注重立德树人、坚定文化自信。建设良好师德师风和双师素养教师团队，优化师资队伍；建设并适时更新含音频、视频、教学课件、数字教材等的教学资源库；根据本课程特点和职业岗位要求，采用过程性评价（60%）与终结性评价（40%）相结合的考核评价方式，即通过网络教学平台记录学习者的考勤、课堂表现、作业等，强调学习过程，注重增值评价，同时加入期终卷面考试或以证代考，最终进行综合测评。</p>
8	大学体育	<p>素质目标：树立正确的“体育观”，在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志。</p> <p>知识目标：掌握科学锻炼的有效方法；学会至少两项终身受益的体育锻炼项目；掌握与专项运动相关的力量、速度、耐力、柔韧、灵敏等体能训练，树立终身体育目标。</p> <p>能力目标：形成运动能力、健康行为、体育品德等核心素养，促进大学生身心健康全面发展。</p>	<p>全面准确把握以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立德树人为根本任务，“健康第一”为教育理念。</p> <p>学习啦啦操、健美操、篮球、排球、武术、羽毛球以及专项体能训练等运动技能，通过“教会、勤练、常赛”教学新模式，使其掌握 1 至 2 项运动技能。</p>	<p>本课程 108 学时，6 学分。理论课 8 学时，实践课 100 学时。本课程在教学内容上不断提升教学的科学性、有效性，指导实现“享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志”，指导把握“教会、勤练、常赛”，促进育人目标的达成；在师资上建立一支相对稳定的教学队伍，不断吸纳中青年骨干教师参与教学；</p> <p>本课程以实践为主，理论为辅的教学模式。课程考核为考试，以“过程评价”和“结果评价”相结合，其中“过程评价”包含有体育技能 40%、体育品德 10%、课堂表现 10%、课外活动 10%，“结果评价”期以赛代考占 30%。</p>
9	信息技术	<p>素质目标：学生具备良好的信息素养，具备知识产权保护等信息安全意识，养成遵守信息社会中</p>	<p>课程分基础模块和应用模块，具体说明如下： 基础模块主要包含信息素养概论和信息化办公</p>	<p>本课程共 62 学时，4 学分。授课层次及班级涵盖三年制高职。</p> <p>通过入学信息技术水</p>

		<p>道德规范及相关法律法规。学生具备良好沟通及团队协作能力。培养学生信息意识和信息敏感度。</p> <p>知识目标：信息化社会基本常识，清晰说出计算机信息系统中操作系统及核心硬件功能，掌握信息化办公基本技能，具备信息网络基础知识，掌握基本的多媒体信息处理知识。</p> <p>能力目标：具备运用现代信息技术手段进行专业学习的能力，熟练使用市场上主流软件进行高效信息化办公，具备各艺术专业软件学习所需的相关信息技术基本操作技能，能运用信息网络及相关信息技术手段进行信息资料的搜集与整理。</p>	<p>两大核心内容。其中信息素养概论主要介绍信息素养的含义、信息安全与道德、信息分析及检索、信息管理及利用等方面的基础知识及技能；信息化办公部分对接全国计算机等级考试，主要学习如何运用现代信息化技术手段或工具进行日常办公所需的文字处理、演示文稿处理和电子表格处理等。</p> <p>应用模块主要介绍信息技术在大学生活中以及在人工智能、虚拟现实等前沿领域的应用等。</p>	<p>平分层考试，根据成绩高低结合学生意愿进行分层教学；教学内容模块化，针对不同水平层次的学生，选用并组合相关教学内容，且内容的选取体现以就业为导向，以学生为本的原则，选取与学习、工作、生活相关的，响应国家大政方针且具有正能量的实际案例，注重实践技能的培养。教学上要求以学生信息感知和信息处理能力发展为中心，突出学习成果导向，以教学革命促进学习革命，适应艺术院校艺术专业及学生教与学现状，依托信息化工具及手段，打造师生参与型和体验式的信息化教学课堂，构建线上线下相结合，以翻转课堂思想理念为指导，采用项目情景导入下混合式教学模式。</p>
10	心理健康教育	<p>素质目标：提升心理健康素养。主动关注并重视自身心理健康状态，能够在客观全面评估自己的基础上悦纳自我，建立对待内在自我及外部世界的合理信念和良好态度。增强自助、求助、助人意识。</p> <p>知识目标：掌握自身及他人心理健康促进和心理疾病应对的基本知识。明确心理健康的概念、标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征，懂得正常与异常心理的区别。</p> <p>能力目标：掌握自身及他人心理健康促进和心理疾病应对的基本技能。学会一定的自我觉察、自我探索、生活适应以及心理调适的技能。掌握基本的人际沟通、学习与发展、压力管理、挫折应对、团队合作的方法和技巧等。</p>	<p>课程内容包括自我意识、人格发展的基本规律；心理适应、学习心理、艺术与创新思维等心理知识和技能；正确对待挫折与压力的态度及方法；如何正确看待生命的价值及意义；情绪管理、心理危机预防以及时间管理与规划的具体方法技巧。培育学生热爱生活、珍视生命、自尊自信、理性平和、乐观向上的心理品质和不懈奋斗、荣辱不惊、百折不挠的意志品质。</p>	<p>本课程共 32 学时、2 学分。授课分上下两学期完成，每学期 1 学分。本课程在内容上坚持育心与育德相统一，不断结合艺术职业教育特点进行挖掘和完善，注重融合知识讲授、行为训练及心理体验；在师资上要求任课教师具备相应教学资格、具备国家心理咨询师资格证书，且从心理健康教育专兼职教师队伍中择优选拔；在教学上多运用案例教学、情境教学、心理情景剧、团体辅导等互动实践教学形式，兼顾科学性、趣味性、及艺术性。课程考核以考查的方式进行，结合过程性评价与终结性评价，其中互动讨论、活动参与、平时作业等过程性评价占比不少于 50%。</p>

11	军事理论	<p>素质目标：增强国防观念和国家安全意识，提高政治思想觉悟，激发爱国热情，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。</p> <p>知识目标：掌握基本军事理论，了解我国国防历史和国防建设的现状及其发展趋势，熟悉国防法规的国防政策的基本内容；明确我军的性质和军队建设指导思想，掌握国防建设和国防动员的主要内容，增强依法建设国防的观念。</p> <p>能力目标：以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，按照强军目标要求，适应我国人才培养战略目标和加强国防后备力量建设的需要，为培养高素质社会主义事业的建设者和保卫者服务。</p>	<p>中国国防概述、中国国防的发展，国防建设，武装力量，国防法规，国防动员；军事思想概述；世界军事；国家安全安全概述，现代战争概述；军事高技术，高技术战争；信息化装备概述；中国人民解放军共同条例教育；射击与战术训练，防护技能与战时防护训练；战备基础与应用训练。</p>	<p>军事理论 36 学时，2 学分。场地包括多媒体教室；教学形式：课堂理论教学、校内外爱国主义主题教育等；考核要求：严格考核，按照平时成绩 40%，考试成绩 60% 计算总成绩，并将考核成绩（等级）录入教务管理系统。</p>
12	军事技能（军训）	<p>素质目标：增强国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，增强组织纪律性，培养吃苦耐劳精神，促进综合素质的全面提高。</p> <p>知识目标：在组织军事技能训练时，以中国人民解放军的条令、条例为依据，严格训练，严格要求，培养良好的军事素质。重视队列、军体拳等项目的基本动作训练，教官教学中要充分展示技术动作要领，严格遵守纪律，加强内务管理和出勤考核。</p> <p>能力目标：通过学习，达到和平时期学生能积极投身到国家的现代化建设中，战争时期是捍卫国家主权和领土完整的后备人才。</p>	<p>课程内容主要由《内务条令》、《队列条令》、《纪律条令》3 个项目组成，培养学生良好的行为习惯和艰苦奋斗、坚定信念、爱国爱校的情怀。</p>	<p>军事技能训练时间为 2 周，实际训练时间不少于 14 天 112 学时，新生入学后立即组织开展，共 2 学分；场地包括多媒体教室；教学形式：教学理论与训练相结合，对学生进行严格训练；课堂理论教学、教官实地教学；考核要求：严格考核，并将考核成绩（等级）录入教务管理系统。</p>

13	劳动教育	<p>素质目标：坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，崇德向善，尊重生命，热爱劳动；在学习和掌握基本劳动知识技能的过程中，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理，形成爱岗敬业的劳动态度和精益求精、追求卓越的工匠精神。</p> <p>知识目标：掌握劳模精神的时代内涵和实践指向；掌握通用劳动科学知识，理解马克思主义劳动观和社会主义劳动关系；了解专业实习实训中劳动实践的价值意义，明确创新劳动对推动人类社会进步的重要作用。</p> <p>能力目标：具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；具备法治思维和法制意识，提高合法劳动能力；具备完成劳动实践所需的设计、操作和团队合作能力，养成认真负责、安全规范的劳动习惯。</p>	<p>强化马克思主义劳动观教育，提高职业劳动技能水平；结合学科专业开展生产劳动和服务性劳动，积累职业经验，培育创造性劳动能力和诚实守信的合法劳动意识；持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。</p>	<p>本课程 32 学时，1 学分，其中理论 16 学时，实践 16 学时。本课程在内容上重点结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度；教学师资具有良好的专业技术知识，具有良好的思想品德、职业道德、责任意识 and 敬业精神，选聘校外创业园区负责人、优秀校友等具有丰富劳动知识与创业经验的优秀人才来校主题讲座，指导课外实训；本课程采用专题教学，坚持理论实践统一、线上线下融合、校内校外结合的教学模式。本课程为考查课，注重过程考核，平时成绩=课前（出勤、学习通课前任务）+课中（课堂表现）+课后（课后作业、自评互评），期末考核成绩=完成度+完成质量+提交时间，平时成绩占 60%，期末考核占 40%。</p>
14	大学生职业生涯规划与就业指导	<p>素质目标：培养职业生涯发展的自觉意识，树立积极正确职业态度和就业观念，把个人发展和国家需要与社会发展相结合，确立职业的概念和意识，乐于为实现个人的生涯发展和社会发展主动做出努力。</p> <p>知识目标：了解职业发展的阶段特点；清晰地了解自身角色特性、未来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相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识。</p> <p>能力目标：具备自我认识与分析技能、信息搜</p>	<p>根据大学生成长规律和教育的关键期，课程分为两部分，在第一学期开设“大学生职业生涯规划”部分，在第五学期开设“就业指导”部分。主要包括建立生涯与职业意识、职业发展规划、提高就业能力、求职过程指导、职业适应与发展等内容。</p>	<p>本课程 32 学时，2 学分。按模块在第 1 学期和第 5 学期分开授课，每学期 16 学时。课程分课堂理论教学和实践教育，需要依据教学实际，按不少于 60 人/间的标准配备具有多媒体设备的室内教学场所，以及实践教学所需的个人与团体结合的实训室；授课教师须最少具有一年及以上一线学生工作经历，具备相应的教师资格；教学方法采取讲授法、分组讨论法、实践练习法、任务驱动法、自主学习法等；教学组织采用选课班级授课制；教学模式为模块化教学，理论实践统一、线上线下融合方式开展教</p>

		<p>索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。</p>		<p>学；教学活动以观摩职业生生涯类影视作品、职业生生涯规划书或简历评选、模拟招聘为主开展；教学资源及教材采用教研室自行编写的校本教材，与课程同名；考核评价分为过程式考核、期末总结性考试相结合的办法。期末总评成绩=过程性考核成绩(占70%)+期末总结性考核成绩(占30%)，平时考核成绩中课堂表现(占10%)、考勤情况(占20%)、就业技能(占20%)、实践(占20%)、期末综合测试方式(占30%)。</p>
15	创新创业基础	<p>素质目标：具备主动的创新意识和创业潜质分析能力；能够进行创业机会甄别和分析；树立科学的创新创业观；激发创新创业意识，提高社会责任感和创业精神，促进创业、就业和全面发展。</p> <p>知识目标：熟悉掌握创新思维提升的基本方法；了解创业的基本概念、基本原理和基本方法；明确一般企业的产生与演变过程；掌握初创企业的组织管理设计；能对互联网经济趋势有较为全面的认识，主动适应互联网经济大趋势。</p> <p>能力目标：逐步形成创新创业者的科学思维，能对专业知识进行创新应用；懂得创业过程中成本与利润的计算与分配方式；掌握在项目运营过程中团队组建、人脉关系积累、资金筹措的方法；通过加强社交能力，从而提升信息获取与利用能力，提高合作的能力；能够独立撰写创业计划书、职业生生涯规划书等创业就业文件。</p>	<p>包括创新思维概论、创新思维方法、创业常识、企业机构设立与初创管理、大学生创业个人要素分析与职业规划、创业计划书的撰写、大学生创新创业赛事、大学生创新创业优惠政策。通过在校内组织开展创新创业项目设计、参与创新创业大赛以及参与创业社团活动，通过在校外组织开展创业者访谈、创业项目考察、创业园参观等活动，将课堂知识与创新创业实践紧密结合起来，培养学生在实践中运用所学知识发现问题和解决实际问题的创新能力和创业能力。</p>	<p>本课程32学时，2学分。第2学期授课，其中理论和实践教学分别为16学时。课程分课堂理论教学和实践教育，需要依据教学实际，按不少于60人/间的标准配备具有多媒体设备的室内教学场所，以及实践教学所需的个人与团体结合的实训室；授课教师须最少具有一年及以上一线学生工作经历，接受过创新创业类继续教育或相关培训，具备相应的教师资格；教学方法采取讲授法、分组讨论法、实践练习法、任务驱动法、自主学习法等；教学组织采用选课班级授课制；教学模式为模块化教学，理论实践统一、线上线下融合方式开展教学；教学活动以“互联网+”“黄炎培职业教育奖”等创新创业规划大赛主开展；教学资源及教材采用教研室自行编写的校本教材与当年实际创新创业政策相结合；考核评价分为过程式考核、期末总结性考试相结合的办法。期末总评成绩=过程性考核成</p>

				绩(占 40%)+期末总结性考核成绩(占 60%)。平时考核成绩中课堂表现(占 10%)、作业与考勤情况(占 10%)、实践(占 20%)、撰写商业计划书的方式(占 60%)。
16	大学美育	<p>素质目标：提高学生审美趣味和艺术修养，养成良好的审美习惯，健全学生的审美心理结构，促使学生乐于学习艺术、享受艺术。</p> <p>知识目标：了解各个艺术门类的基础理论知识，了解不同艺术门类的鉴赏方法，掌握不同艺术门类基本常识及审美特征。</p> <p>能力目标：初步掌握鉴赏和分析艺术作品的方法，能熟练使用各门类艺术语言的表述审美观点，具备一定的艺术创作能力和创新能力。</p>	课程主要包括艺术鉴赏的概念、艺术形象和意蕴的内容、艺术的分类及其审美特征、各类艺术的特征和鉴赏方法、艺术的功能与教育；艺术创作、艺术作品等内容。	本课程共 32 课时，2 学分。课程的教学方法以艺术专业的要求为导向，结合学院“美育培训基地”、美育类社团等资源平台，采用理论与实践一体化的教学形式。在教学中结合学校自有专业的新动向进行学情分析，以培养学生艺术鉴赏的能力和高尚的审美情操。考核方式为考查。

(二) 专业(技能)课

本专业共开设专业(技能)必修课 17 门(含核心课程 7 门)、专业(技能)选修课 6 门。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	★民用航空客舱设备与基本操作	<p>素质目标：培养严肃认真的职业态度、严谨细致的工作作风；培养对旅客服务意识和团队协作意识；培养团队合作意识和良好的心理素质，较强的客舱管理意识；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>知识目标：掌握我国民航机队现状；熟悉波音机型、空客机型、国产 C919 的基本参数、主要特点；掌握客舱布局的形式、客舱环境特征。</p> <p>能力目标：具备飞机</p>	本课程包括客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范等主要内容。	本课程 36 学时，2 学分。教学场地在空乘训练舱进行，教学过程中，以实训任务为载体，以工作小组为单元，将本职工作经历融入学习过程，调动学生学习积极性，强调项目成员团队合作的原动力和凝聚力，树立学生的正确价值观，培养团队合作精神。利用计算机、幻灯机(片)、投影仪、舱门、救生梯(船)、模拟舱、固定舱等设备，通过讲授、演示、模拟操作，采取线上线下混合式教学，利用中国大学 MOOC、职教云等教学

		<p>舱门、自备梯、紧急出口的工作原理、使用方法及维护检查的能力；具备撤离、供氧、灭火和急救等应急设备的分布图、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的能力；具备前后乘务员控制面板的使用方法和航前检查的能力；具备烤箱、烧水器、餐车等厨房设备的使用与检查方法的能力；具备洗手间呼叫系统、报警系统、灭火系统、供水排污系统的维护与检查的能力。</p>		<p>资源平台开展一体化教学。主要教学方法包括现场教学、项目驱动教学、工作任务驱动教学、体验式教学。考核方法采用笔试、模拟操作考核相结合的考核形式，笔试评定成绩为百分制，模拟操作评定成绩为合格、良、优。考核形式为技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。</p>
2	★民航服务沟通技巧	<p>素质目标：养成良好的沟通能力训练观；养成注重有效沟通的习惯；养成良好的个人礼仪修养；养成良好的语言表达习惯，勇于沟通，擅长沟通；养成较强的团队合作意识和服务意识；养成积极乐观应对工作问题的态度。</p> <p>知识目标：掌握积极沟通心理自我建设的五大原则和一般方法和积极的体态语言；掌握同理心沟通目标、动机以及运用步骤；掌握有效聆听的一般策略，掌握一般科学观察法的运用技巧和询问的一般技巧等；掌握清晰表达的重要意义和有效的清晰表达的方法；掌握旅客投诉的心理和处理投诉的一般原则以及一般程序；掌握特殊类型旅客的群体心理与特殊类型旅客沟通的要点。</p> <p>能力目标：具备准确使用体态语言和运用积极的体态语言进行沟通，提高沟通的语言表现力的能力；具备根据沟通礼仪运用的基本原则使用寒暄、</p>	<p>本课程涵盖民航服务中的人际沟通技巧、如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通。</p>	<p>本课程 36 学时，2 学分。教学场地以多媒体教室为主，教学过程中教育学生爱岗敬业、讲究诚信，在潜移默化中提高学生未来岗位的适应能力。教学组织宜采用混合式教学模式，先学后讲或先练后讲。课前布置学习任务，要求学生阅读相关内容或完成相关练习；课堂检查学生自主学习成果，重点难点释疑，补充完成或强化相关练习；课后总结归纳；尊重学生的主体地位，满足学生人机互动、自主学习、自主训练并提升职业能力的需求；教学方法宜不拘一格，案例讨论与分析、情景模拟演练、课堂快问快答、小组讨论等最优方法或方法组合。教育手段宜信息化、网络化、多元化和现代化。通过世界大学城、微知库等在线教育平台，搭建起多维、互动、活跃的课程自主学习和训练平台，保障线上与线下学习相融合，以充分调动学生的学习主动性。课程考核形式采用技</p>

		招呼等沟通礼仪技巧，营造和谐的沟通环境，提高沟通主体的亲和能力；具备按照航空公司投诉处理程序及规定处理旅客投诉的能力；具备灵活运用特殊旅客沟通的要点与特殊类型旅客沟通的能力。		能考核 30%+ 理论考核 50%+学习态度 20%。
3	★民航客舱安全操作实务	<p>素质目标：养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；有团队合作意识，较强的服务意识；具备较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；</p> <p>有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p> <p>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；熟知飞行前预先准备阶段的安全运行规则；熟知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；掌握应急设备的使用方法；熟知应急处置的基本原则；掌握应急撤离的准备工作。</p> <p>能力目标：具备客舱乘务员的安全职责，业务素质及团队合作意识的能力；具备客舱主要设备应急设施的检查方法及使用方法的能力；具备客舱出口、紧急出口应急情况下的操作的能力；具备逃生口及指挥、援助者挑选、防冲撞演示的能力；具备应急撤离准备程序及旅客撤离飞机后清舱程序的能力；具备陆地应急撤离处置程序的能力；具备机上一般性火灾处理的能力；具备客舱释压处置的能力；具备特情处置的能力。</p>	课程包括客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识。	<p>本课程 72 学时，4 学分。课堂以空乘训练舱为主，教学过程中，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。教学要求以学生为本，以问题为导向，依托信息化平台，构建线上线下相结合的项目驱动混合教学模式。开发数字化教学资源和网络课程资源，为实施混合式教学提供资源。数字教学资源包括案例库、课件库、试题库和虚拟仿真实训软件等。网络课程可以为 MOOC、微课程或空间课程。要按照“人人建设、人人共享”的原则，发动教师、学生、企业专家共建数字化资源和网络课程，并实现实时更新；教学方法为“以自我内化为导向的混合式课堂教学”。以该课程“情景模拟演习教学模式”教学改革的成功经验为基础，考虑本课程模拟操作程序较多、小组学习比重大等实际特点，重塑学习目标，重构学习过程，重设评价体系，采用混合式课堂的模式，将客舱乘务员需要掌握的安全管理及应急处置方面的知识点技能点细化。课程考核方法采用考核与考试相结合的考评方法。考核形式可笔试、操</p>

				作考核、线上考核相结合。考核形式为技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。
4	★民航客舱服务与管理	<p>素质目标：具有吃苦耐劳的精神，养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；具有优良的团队合作意识，善于与人沟通，展现自我，较强的服务意识；具有耐心细致、严肃认真的工作态度；具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p> <p>知识目标：掌握客舱乘务员应具备的职业素养和行为规范；熟知客舱乘务员定义和乘务员工作的特点；熟知机长、乘务员、安全员的岗位职责及权力；熟知客舱基本布局，客舱主要设备设施；熟知客舱服务规范及客舱服务要领；掌握乘务工作的四阶段，掌握客舱服务工作流程；掌握特殊乘客的构成、行为特点和服务要点。</p> <p>能力目标：具备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；具备机上卫生清洁检查的操作的能力；具备按规定程序实施客舱航前检查的能力；具备经济舱迎（送）客服务的能力；具备经济舱饮品、餐食服务的能力；具备飞行工作各阶段中特殊旅客服务的能力；具备不同类型的非正常航班处置的能力。</p>	本课程包括客舱服务与管理概述、客舱乘务员、客舱服务设备与客舱环境、飞行阶段工作标准、特殊旅客服务规范与细微服务、客舱服务管理、特殊飞行注意事项。	本课程 72 学时，4 学分。课程教学以空乘训练舱为主，将《客舱服务与管理》课程所涵盖的知识进行学习单元设计；教学过程中，以实训任务为载体，以工作小组为单元，将本职工作经历融入学习过程，调动学生学习积极性，强调项目成员团队合作的原动力和凝聚力，树立学生的正确价值观，培养团队合作精神。课程标准在使用过程中，要根据教学情况不断完善与修订；通过使用微课视频及工卡，进行训练项目设计；根据专业特点并结合课程特点，开发数字化教学资源和网络课程。数字教学资源包括案例库、课件库、试题库和虚拟仿真实训软件等。网络课程可以为 MOOC、微课程或空间课程。要按照“人人建设、人人共享”的原则，发动教师、学生、企业专家共建数字化资源和网络课程，并实现实时更新。课程考核形式采用考核与考试相结合的考评方法：技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。
5	★空乘专业英语	<p>素质目标：具有良好的职业道德和较强的服务意识；具有基本的职业道德操守以及人文素养。具有较强的语言表达能力以及与人沟通能力；具有良好的道德品质和健康的心理品质。</p> <p>知识目标：掌握民航</p>	本课程包括乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。	本课程 108 学时，6 学分。本课程以空乘教室、空乘实训室组织课堂教学；教学过程中，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。在课内实践训练和情景模拟训练阶段合理使用空乘模拟

		<p>服务岗位基本工作流程及相对应的英语口语表达；掌握英文日常会话用语规范性表达；掌握民航岗位服务不同工作情境下常用对客服务用语和高频句式；掌握民航客舱服务英语话术、听力和口语交际技巧；掌握客舱常用英文广播词内容及播报技巧；掌握基本的中外人文知识及跨文化交际知识。</p> <p>能力目标：具备听、说、读、写等英语综合的能力，特别是听力与口语交际的能力；具备一定的英语语言自主学习能力，逐渐养成语言运用的创造与创新的能力；具备在日常学习、生活与工作中能较熟练运用英语进行交际与沟通的能力；具备根据民航客舱服务不同情境用标准的英语发音进行流利英语表达、对客英语会话和英语思维的能力；具备英语播报英文广播词，发音准确，语音清晰，语速适中，表达流利、连贯的能力；具备对民航空勤和地勤服务不同工作情境进行讲解演示及简单口译的能力；具备读懂语言真实度较高但较简单的民航专业知识材料的能力；具备用英语熟练解决客舱服务和地面服务中出现紧急情况的能力。</p>		<p>实训设施和设备：如售票和值机柜台、安检站、模拟客舱等；教学方法采用演示法、小组讨论法、角色扮演法、情境教学法、闯关式教学法等方法实施教学。教学过程中使用多媒体教学设备为学生展示微课、视频、音频、图片以及课件等多种学习素材；考核方法采用形成性考核+终结性考核。形成性考核为上课考勤、课堂讨论等，课堂表现，口语会话、听力等闯关项目，还有作业等多种手段进行综合考评。终结性考核为课内考查笔试+广播词语音+情境会话。教学计划与课程标准保持一致。成绩标准：采用五制等级制，优(90—100分)、良(80—89分)、中(70—79分)、及格(60—69分)、不及格(59以下)。</p>
6	★民航客舱救护	<p>素质目标：树立卫生保健与安全急救的意识；具有自主学习、更新保健急救知识的意识；具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风；培养较强的团队合作意识；具有良好的心理素质。</p> <p>知识目标：掌握机上急救的基本原则；掌握避免航空飞行对人体产生不利影响的方法；掌握有效</p>	课程主要包括客舱急救基础知识、心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治、客舱空勤人员的卫生保健知识。	本课程 36 学时，2 学分。课堂教学以实训教室为主，培养学生爱护设备、节约耗材的道德观念。教学组织注重安全意识、责任意识培养，理论紧密结合实际，充分利用信息化手段加强重点项目训练。教学组织形式、方法、信息化手段在教学过程中采用演示法、小组讨论法、角色扮演法、情境教学法

		<p>预防常见航空性疾病、传染性疾病、慢性病的方法；掌握有效避免、处置航空飞行中的心理冲突和心理应激的方法；掌握正确处置机上旅客突发疾病的方法；掌握外伤止血、包扎的方法；掌握骨折判定、骨折固定、伤员搬运的方法；掌握海姆立克急救方法。</p> <p>能力目标：具备灵活运用机上急救基本原则的能力；具备避免航空飞行对人体产生不利影响的能力；具备有效地预防常见航空性疾病、传染性疾病、慢性病的能力；具备有效避免、处置航空飞行中心理冲突和心理应激的能力；具备正确处置机上旅客突发疾病的能力；具备有效进行外伤止血、包扎的能力；具备进行骨折的判定、骨折后的固定、伤员搬运的能力。</p>		<p>实施教学。课程采用形成性考核与终结性考试相结合的考评方法。考核形式为技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。</p>
7	★空乘礼仪	<p>素质目标：培养良好的职业礼仪素养和较强的服务意识；具有创新意识与团队协作精神；善于与人沟通，展现自我；具有在任何场合以“礼”待人，并能以“礼”服人；培养健康的心理品格，敢于面对困难和挑战，经得起挫折和失败的考验。</p> <p>知识目标：掌握空乘服务礼仪的基本理论、服务意识的提升方法并注重在实践中的应用；掌握空乘服务人员仪容的礼仪原则；掌握空乘服务人员的客舱服务行为规范；掌握旅客（一般旅客与特殊旅客）服务心理需求；掌握客舱沟通礼仪原则；掌握对客服务用语礼仪规范。</p> <p>能力目标：具备日常行为（站、坐、走、蹲、鞠躬、手势）礼仪规范和</p>	<p>课程涵盖空乘礼仪与空乘服务礼仪概述；个人仪态礼仪与空乘人员职业形象礼仪；日常会面礼仪与客舱服务行为礼仪；餐饮礼仪；客舱沟通礼仪；服务情景模拟训练；空乘面试招聘礼仪知识。</p>	<p>本课程 66 学时，4 学分。教学场地在礼仪实训室和空乘模拟客舱进行。教学过程中，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。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，学生先进行自主练习，在课堂上进行讲解与演示，教师进行点评与学生互评；在教学过程中，开发制作了本课程多媒体课件，采用多媒体教学。根据空中乘务岗位进行对客服务情景模拟训练，教学方法根据空乘服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从空</p>

		空乘人员日常会面礼仪规范的能力；具备空乘人员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的能力；具备客舱服务行为标准，并能养成良好的职业行为习惯的能力；具备根据不同的旅客进行合“礼/理”服务的能力；具备客舱服务用语、客舱服务纠纷处理技巧知识，并能够灵活应用于实际工作中的能力。		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式。考评方法：学习态度（20%），理论考核（20%），技能考核（60%）。 成绩标准：100 分制
8	形体与体能训练	<p>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。</p> <p>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>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>	本课程包括：形体基本功训练；形体把杆组合训练内容；健美操组合训练内容；民族舞组合训练内容。	本课程 138 学时，8 学分。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。
9	民航基础	<p>素质目标：培养独立探究能力和团结互助精神，获取成功体验；培养理解分析、处理服务过程中出现问题的能力；培养严谨、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。</p> <p>知识目标：了解民用航空历史；了解飞机机体构成、飞行基本原理、主要机型；了解航空公司、机场的运营过程及民航客货运输业务；了解空中交</p>	本课程包括民用航空概况、民用飞机基本知识应用、民用机场基本知识应用、民航企业基本知识应用、民航运输组织基本知识应用、民航地理基本知识应用、客货运输基本知识应用、空中交通管理基本知识应用、民航法律知识应用。	本课程 30 学时，2 学分。本课程授课全部内容可在多媒体教室完成。教学过程中，通过对我国航空产业发展成就和实力的展示，增强学生心目中的国家自豪感。采用“MOOC+混合式课堂”的方式，根据专业需求有机切割课程知识点，课前进行自主学习，将 MOOC 作为预先任务布置下去，学生可进行自测；课后学生继续通过练习测试、总结反思等方式巩固所学。教学方法有项目式教学、小组研讨、案例分析；课中实施小众化教学，将学生分成若干小

		<p>通管理的服务项目；了解国内民航运输组织及有重要影响的国际民用航空组织；了解飞机活动的大气环境和气象因素；了解民航法规体系。</p> <p>能力目标：具备描述世界航空发展史上重要事件的能力；具备初步分析我国民航业发展动态的能力；具备说明飞行原理和机体构成，分析各部件主要功能的能力；具备识别飞机客舱主要设备、航线飞机主要机型客舱布局的能力；具备应用旅客行李运输规则等分析民航旅客运输业务的能力；具备应用三字代码、二字代码和企业标识的能力；具备正确换算时差及飞行小时的能力；具备识别中国航空区划、分析国内主要航线的的能力。</p>		<p>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。考核方法：由学习态度、平时成绩和期末综结性成绩三部分构成。其中学习态度占 20%，平时成绩占 40%，期末考试成绩占总成绩 40%。</p>
10	民航职业形象设计与塑造训练	<p>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；培养理论联系实际，并激发学生的创新潜能。</p> <p>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>能力目标：具备自主学习的能力；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>本课程涵盖空乘人员形象与气质的构成、形象设计概述、服饰搭配与形象设计、头发养护与发型设计、美容与保健常识、化妆品常识、基础化妆、空乘人员的职业妆、其他化妆技巧等内容。</p>	<p>本课程 30 学时，2 学分。教学场地以空乘化妆实训室为主，教学过程中教育学生爱岗敬业、讲究诚信，在潜移默化中提高学生未来岗位的适应能力。本课程的训练项目根据民航就业岗位特点作适当增减后进行组合，划分为 9 个学习单元。根据教学内容的特点和实际教学情况采取合适的教学方法，如现场教学法、任务驱动法、操作法等教学方法。考核方法采用：技能考核 50%+理论考核 20%+学习态度 30%。</p>
11	民航危险品运输	<p>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，确保操作“无差错”；具有勤于思考、团结协作的专业精神；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>课程主要内容有危险品法律总则、危险品的分类、危险品的识别、危险品标记与标贴、危险品收运、危险品运输限制、锂电池运输、客舱危险品事故的紧急处理等知识。</p>	<p>本课程 36 学时，2 学分。教学在多媒体教室和实训室进行，教学过程中，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</p>

		<p>知识目标：掌握危险品运输的相关法律法规；掌握九大类危险品；掌握九大类危险品的分类、识别、包装、标记和标签；掌握危险品运输的操作原则；掌握锂电池的航空运输要求；</p> <p>掌握客舱危险品事故的处理程序。</p> <p>能力目标：具备熟记九大类危险品的名称、名称、标识和分类项号的能力，具备区分、识别危险品的能力；具备判断简单的危险品包装和标记标签是否规范的能力；具备按要求进行客舱危险品事故处理的能力。</p>		<p>德、职业纪律及职业责任心。教师应积极引导提升空乘职业素养，提高职业道德，本课程知识性和理论性较强，尽可能运用现代化教学手段，把好的讲课内容用清晰和精美的PPT展示出来使教学更精彩。教学中应根据具体内容灵活选用合适案例，运用这类关于实际情况的真实案例来训练学生，进而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，也能来激发学生的学习兴趣。课程教学应摆脱完全“教师讲，学生听”的教学模式，应适当变换教学手法，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。形成性考核占总成绩的60%，终结性考核占总成绩的40%。</p>
12	民航服务心理学	<p>素质目标：具有认真细致的职业素质；具有较强的安全和服务意识；尊重心理学规律，养成科学严谨的服务意识和工作作风；培养积极、热情、主动服务旅客的工作习惯；具有诚实守信、踏实严谨的工作作风；具有良好的创新精神和团队合作精神；具有较强的竞争意识和风险意识；养成注重身心健康的工作和思维习惯。</p> <p>知识目标：了解民航服务心理学的主要内容；掌握知觉的概念、特征和规律；熟悉民航旅客的错觉产生的原因；掌握一般旅客的服务需要和特殊旅客的服务需要；掌握民航旅客情绪情感的表现与影</p>	<p>本课程内容有民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为、知觉、个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等，如何进行自身心理健康管理等。</p>	<p>本课程36学时，2学分。课程教学在多媒体教室进行，教学过程中，通过对我国航空产业发展成就和实力的展示，增强学生心目中的国家自豪感。在教学中以教学模块为单元，学生以8-10人为一组，教师提前安排任务，学生先进行自主练习，在课堂上进行演示，教师进行点评；根据民航服务业岗位要求，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进行教</p>

		<p>响因素和民航服务人员的情绪情感要求；掌握民航旅客群体的特征；掌握沟通的含义、要素和方式、沟通方式、障碍与技巧；掌握航班延误与取消的影响因素、旅客心理及应对策略；掌握各种突发事件的应对处理。</p> <p>能力目标：具备准确运用心理学消除旅客对服务知觉偏差的能力；具备通过各种途径提高自己良好个性品质的能力；具备分析旅客的气质、性格和能力差异服务技巧的能力；具备民航旅客群体事件应对方法的能力；具备采用正确的客我交往形式的的能力；具备分析航班延误或取消时旅客心理的能力；具备突发事件中旅客心理与处理方法的能力；具备保持心理健康策略的能力。</p>		<p>学活动。课程考核形式为技能考核 30%+理论考核 50%+学习态度 20%。</p>
13	航空地理	<p>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；培养具有理解分析、处理服务过程中出现问题的能力；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；培养具有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。</p> <p>知识目标：了解航空运输相关的地理环境；掌握世界航空运输区划与主要航线的分布；了解中国航空运输地理概况；掌握中国的航空区划及主要航线；掌握中国主要空港城市；掌握国际航协世界航空区划和主要航线；了解国际航空旅游地理知识。</p>	<p>本课程涵盖航空运输相关的地理环境、航空运输布局、国内航空运输地理、中国主要空港城市、国际航空运输地理知识等内容。</p>	<p>本课程 36 学时，2 学分。课程教学在多媒体教室进行，教学过程中教育学生爱岗敬业、讲究诚信，在潜移默化中提高学生未来岗位的适应能力。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，学生先进行自主练习，在课堂上进行展示，教师进行点评。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、实训室情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方式。考核方法：技能考核 50%+理论考核 30%+学习态度 20%。</p>

		<p>能力目标：具备正确计算时差及飞行小时的能力；具备识别中国航空区划的能力；具备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的能力；具备识别世界航空区划的能力。</p>		
14	空乘播音与训练	<p>素质目标：培养学生严谨、细致、耐心和脚踏实地的作风；培养学生良好的职业操守与职业道德；培养学生合作意识和配合意识。培养学生包容、接纳的心态；培养学生创新思维和创新观念。</p> <p>知识目标：掌握客舱播音语音训练的方法与技巧；掌握客舱播音表达训练的方法与技巧；掌握客舱播音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>能力目标：具备通过语音训练，不断纠正自己的普通话发音的能力；能通过训练，提升自己语言表达的效果；具备通过训练，播报不同类型广播词的能力；具备通过训练，进行简单的客舱主持的能力。</p>	<p>本课程包括空乘播音认知、声母韵母发音训练、声调语流音变发音训练、气息控制、口腔控制训练、情景再现训练、内容把握训练、停顿连接、重音训练、语气节奏训练、广播词训练、广播词考、客舱主题活动主持概述、不同节日主持词设计、不同节日主持词展示。</p>	<p>本课程 30 学时，2 学分。本课程以空乘语音教室、空乘实训室组织课堂教学；教学过程中，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。在课堂教学中，进行示范演示教学。根据教学内容的要求，由教师或学生进行示范教学，学生模仿学习，不断掌握训练要领。同时根据课程要求运用情景教学，根据乘务员岗位任职要求，结合课程特色，进行情景教学。通过不同服务阶段广播情景演练，帮助学生一方面熟悉未来的工作场景，另一方面更好理解客舱广播的要求与技巧。多种信息化手段运用教学，在教学过程中，开发制作本课程多媒体课件。积累大量音频、视频等资料，采用多媒体教学。根据客舱服务岗位的实际情况进行不同场合的工作情景模拟演练。课程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>
15	专业技能综合强化实训	<p>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</p>	<p>本课程包括：职业形象强化训练；急救、特殊旅客等服务技能强化训练；客舱服务全流程协同强化训练；应急处置协同强化训练。</p>	<p>本课程 176 学时，8 学分。采用示范讲解、小组协作、情境模拟演练进行技能训练，采用口试、笔试、模拟操作考核相结合的考核形式，口、笔试</p>

		<p>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。</p> <p>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；</p> <p>能力目标:熟练掌握客舱服务技巧，熟练使用客舱服务设备和应急设备，掌握机上急救方法；能完整准确地提供经济舱各阶段服务；能完成应急撤离准备程序及撤离实施；</p>		<p>评定成绩为百分制，操作评定成绩为合格、良、优。</p>
16	毕业设计	<p>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作精神，热爱专业、弘扬专业的进取之心。</p> <p>知识目标：掌握客舱服务流程；掌握飞行四阶段工作标准；掌握客舱安全管理规则；掌握应急处置流程与特情处置方法；掌握机上急救处置方法；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。</p> <p>能力目标：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，提高创新能力和提升自主创业能力。具备文献检索与收集能力；具备综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力；较强的语言文字表达能力。</p>	<p>本课程包括毕业设计任务、毕业设计成果、确定选题任务分析、指导设计、组织答辩。</p>	<p>本课程 88 学时，4 学分。毕业设计的工作是一项“校企合作、工学结合”的综合性教学环节，因此必须实行科学、规范的管理，才能真正达到毕业设计的教学目标。为了加强毕业设计的教学管理，教学组织采取以下建议：完善双导师指导，实行导师组制根据具体师资情况，把所有指导教师包括校外指导专家分成 4~5 个组，在分组时，考虑到年轻教师的经验不足，每组配备一名副高以上职称的教师。另外，还应注意让不同专长：不同学科背景的教师结合到一个组，为学生的全面发展提供机会。在毕业设计中实行与企业合作开展设计方案根据“校企合作、工学结合”的办学模式，尽可能与社会企业进行毕业设计的项目合作。注意设计选题的多样性，毕业设计的课题覆盖范围广，内容涉及客舱服务、旅客运输、安全保卫、应急处置等多个方面，可有企业提供的实际设计项目，鼓励选择具备</p>

				<p>创新价值的探索性设计选题。在选择设计选题时，特别要注意实际的企业项目选题与毕业设计教学目的的衔接。加强毕业设计的过程管理，尽可能地发挥阶段性检查的作用，由导师与合作企业根据企业调研、方案构思、方案确定、设计表现、设计答辩的全过程，全面评估学生的设计工作。强化毕业答辩程序，要求成立由学校老师、企业专家共同组成的答辩委员会。设计好答辩程序，每位学生平台PPT演示文件用5~10分钟时间介绍自己的设计，用5~10分钟时间回答答辩委员会提出的问题。从创新性、设计方案、设计报告，设计思路等方面进行综合评分，每位委员从多个方面对每个学生进行不记名评分，最大程度地保证答辩过程的公正、公开。毕业设计成绩评定包括毕业设计评阅成绩与毕业设计答辩成绩两部分。毕业设计导师评阅学生作品，给出作品合格意见后，学生方可提出答辩申请。学生获得答辩资格后，应按照规定要求提交各项材料，做好答辩准备。</p>
17	顶岗实习	<p>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。</p> <p>知识目标：熟悉空中乘务专业岗位所需的民航基础知识。</p> <p>能力目标：具备胜任空中乘务专业岗位的知识与工作技能的能力。</p>	涵盖空乘服务、候机楼旅客服务。	本课程 572 学时，26 学分。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。
18	空乘实用中外民俗	<p>素质目标：培养民族自尊心、自豪感、认同感；培养自信、平等、开放、接纳的心态；培养沟通协</p>	本课程包括民俗认知、传统服饰民俗、中外人生礼仪民俗、宗教信仰民俗等知识。	本课程 32 学时，2 学分。本课程在多媒体教室进行，教学过程中，通过对我国航空产业发展成就

		<p>调的意识；培养团队合作意识，培养开拓创新意识。</p> <p>知识目标：了解民俗的概念、特征、类型；熟悉主要国家和民族服饰的文化内涵；掌握主要国家和民族的饮食习惯与饮食禁忌；熟悉原始信仰和宗教信仰的一般内容。</p> <p>能力目标：具备一定的辨认民俗事象的能力；具备一定的主要国家和民族饮食文化的能力；具备一定的分析中外主要国家和民族主要传统人生礼仪民俗文化内涵的能力；具备辨别不同宗教信仰教徒的宗教习惯与禁忌的能力。</p>		<p>和实力的展示，增强学生心目中的国家自豪感。教学组织实施以 MOOC 为手段的信息化教学，采取专题学习法、小组讨论法、启发式教学法等方法；利用微视频、微课、微知库平台、微信、教师大学城空间等媒介进行学习和讨论。课程考核形式为形成性考核 40%+终结性考核 60%。</p>
19	智慧机场地面服务	<p>素质目标：培养具有严谨、认真、细致的工作作风、诚实守信、富有爱心和团队合作的品质；培养具有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，实现专业拓展的创新意识。</p> <p>知识目标：了解航站楼功能设施及布局，航站楼旅客服务流程；掌握旅客购票证件和客票使用方面的规则；掌握办理旅客乘机手续的步骤及要求；熟悉我国民航关于行李运输的有关规定；掌握特殊旅客的定义、范围、收运程序；掌握旅客运输不正常服务的种类。</p> <p>能力目标：具备根据客票使用规则为旅客办理乘机手续的能力；具备熟练进行行李运输的能力；具备按特殊旅客收运规则为特殊旅客提供服务的能力。</p>	<p>本课程包括航站楼管理及流程、通用服务、值机与行李服务、特殊旅客服务、不正常运输服务等知识。</p>	<p>本课程 32 学时，2 学分。本课程教学在多媒体教室和航空服务实训室进行，教学过程中，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。在教学中以教学模块为单元，学生以 8-10 人为一组，教师提前安排任务，学生先进行自主练习，在课堂上进行演示，教师进行点评；在教学过程中，开发制作了本课程多媒体课件。积累了大量图片、视频等资料，采用多媒体教学。模拟售票服务、值机与行李服务、安检服务、引导服务等各岗位进行情景模拟训练。教学方法采用：小组讨论、情景模拟；考核方法：突出过程与模块评价，结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时采分。强调目标评</p>

				价和理论与实践一体化评价，注重引导学生进行学习方式的变化。强调课程结束后综合评价，充分发挥学生的主动性和创造力，注重考核学生所拥有的综合职业能力及水平。考核形式为技能考核 60%+理论考核 20%+学习态度 20%。
20	民航法律法规	<p>素质目标：培养与人沟通的能力及团队合作精神；培养认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风；培养较强的航空服务、环境保护、职业道德和团队合作意识；培养良好的心理素质，树立航空服务品牌第一的意识。</p> <p>知识目标：掌握民航法的概念、特点、渊源；了解空中航行的相关法律制度；掌握民用航空器的分类标准进行分类；熟练运用民用航空器的所有权、抵押权和优先权进行物权的流转；了解航空人员的概念；熟知民用机场的规划与总体布局；掌握航空运输合同的概念和分类；理解民用航空犯罪的界定范围。</p> <p>能力目标：具备使用民航法规审订并签订民用航空器租用合同、民航货物运输合同、灵活处理关于民用航空器担保物权法律纠纷的能力；具备运用民用航空器碰撞、海难救助、共同毁损相关法律制度的能力；具备解决各类民航纠纷的能力。</p>	课程包括民航法规综述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、机场管理法律制度、航空运输合同、民用航空保险法律制度、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、民用航空安全保卫法律制度等内容。	<p>本课程 32 学时，2 学分。本课程在多媒体教室进行教学，在教学过程中不断探索将劳育、美育、德育、工匠精神、“三教改革”融入教学各个环节。教学过程中教师应积极引导提升空乘职业素养，提高职业道德。由于本门课程知识性和理论性较强，教学中应该根据具体内容灵活选用合适案例，运用这类关于实际情况的真实案例来训练学生，让他们不离开学校就能够接触到各式各样实际问题并着手研究，进而提高学生综合运用知识、独立思考以及分析问题的能力，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。课程考核形式采取平常表现与实践操作考核相结合的形成性评价体系。其中，形成性考核占总成绩的 60%，终结性考核占总成绩的 40%。</p>
21	民航市场营销与数据化处理	<p>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、创造性能力素</p>	本课程包括：民航市场营销的概念与内涵；市场营销观念的演变历程；. 市场营销理论在民航企业的应用；市场营销观念的发展新趋势；民航市场营销环境基础；民航市场营销环境分析；民航企业市	<p>本课程 32 学时，2 学分。结合理论课程配合一定的实践课，安排相关的营销实训；注重培养学生自主学习能力，倡导“目标驱动型”的教学途径，采用项目教学，培养学生自主实践、讨论、合作、</p>

		<p>质。</p> <p>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>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>场营销调研；民航目标市场分析；民航产品策略；民航产品定价策略；民航分销策略；民航产品促销策略；民航品牌策略。</p>	<p>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>
22	民航客票销售系统	<p>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。</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	<p>本课程包括：国内旅客运价；电子客票基础；民航订座系统；旅客订座记录；国内客票销售实务；退票与变更；特殊旅客购票。</p>	<p>本课程32学时，2学分。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。</p>
23	航空餐饮	<p>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</p>	<p>本课程包括：航空配餐的制作卫生要求；红葡萄酒、白葡萄酒的机上配</p>	<p>本课程32学时，2学分。课程主要教学方法采用以理实一体化教学方法</p>

		<p>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>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>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>置及葡萄酒的供应方式；不同客源国的饮食习俗；机上餐食供应的服务要求，特殊餐食代码及种类；客舱饮料及酒类服务；机供品管理与经济舱餐饮服务程序。</p>	<p>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>
24	民航服务手语	<p>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>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>能力目标：能够看懂他人打出的手指语并使使学生掌握常用的民航服务手势语词，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>本课程包括：中国手语的一般理论知识和拼打中国手语基本方法；手指语和手势语的学习；基本的手语日常对话内容；机场地面服务手语；客舱服务手语。</p>	<p>本课程 32 学时，2 学分。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>

注：★标记的为专业（技能）核心课

七、教学进程总体安排

空中乘务专业教学进程总体安排表（三年制高职）

序号	课程类型	课程门数	学分	学时			备注	
				理论学时	实践学时	合计		
1	公共基础必修课	16	44	474	342	816		
2	公共选修课	6~8	8	80	48	128	公共选修课有艺术概论、湖湘文化、健康教育、安全教育、中国共产党党史、湖湘名人选、中国传统文化、音乐欣赏、中外舞蹈作品赏析、民歌鉴赏等，采取线上+线下方式选修，要求学生在校期间修满8个学分，128学时；从第二学期起修读，每期开出选修课以当期公告为准。	
3	专业（技能）必修课	17	82	322	1276	1598		
4	专业（技能）选修课	6	12	96	96	192	专业（技能）选修课有空乘实用中外民俗、智慧机场地面服务、民航法律法规、民航市场营销与数据化处理、民航客票销售系统、航空餐饮、民航服务手语7门课程，要求学生在校期间选择其中6门课程进行学习，修满共12学分，共192学时。	
合 计		45~48	146	972	1762	2734		
公共基础课程学时占总学时比例%			29.85%	选修课学时占总学时的比例%		11.70%	实践学时占总学时的比例%	64.45%

空中乘务专业教学进程具体安排表（三年制高职）

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	学分	学时分配		各学期教学周周数、周学时数（周数*周学时数）						考核方式		
						总学时	实践	一	二	三	四	五	六	考试	考查	
								20周	20周	20周	20周	20周	20周			
公共基础课	公共必修课	1	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	A000000G01	3	48	8				12*4			√		
		2	思想道德与法治	A000000G10	3	48	8	12*2	12*2					√		
		3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A000000G11	2	32	8			8*4				√		
		4	形势与政策	A000000G12	1	20		2*2	2*2	2*2	2*2	讲座				√
		5	写作与沟通	A000000G21	2	30		15*2						√		
		6	大学语文	A000000G22	2	32			16*2					√		
		7	大学英语	A000000G30	8	128		15*2	17*2	16*2	16*2			√		
		8	大学体育	A000000G40	6	108	100	15*2	13*2	13*2	13*2				√	
		9	信息技术	A000000G50	4	62	42	15*2	16*2						√	
		10	心理健康教育	A000000G60	2	32		8*2	8*2						√	
		11	军事理论	A000000G90	2	36			9*2 (线下) 9*2 (线上)						√	
		12	军事技能（军训）	A000000G91	2	112	112	2周							√	
		13	劳动教育	A000000G92	1	32	16		8*2	4*2 (实践)	4*2 (实践)				√	

		14	大学生职业生涯规划与就业指导	A000000G81	2	32	16	8*2				8*2		√
		15	创新创业基础	A000000G82	2	32	16		16*2					√
		16	大学美育	A000000G70	2	32	16			16*2				√
		小 计			44	816	342							
公共选修课	1	艺术概论、湖湘文化、健康教育、安全教育、中国共产党党史、湖湘名人选、中国传统文化等		A000000R1-8	8	128	48							√
	2	其他学科领域课程												
	小 计			8	128	48	公共选修课有艺术概论、湖湘文化、健康教育、安全教育、中国共产党党史、湖湘名人选、中国传统文化、音乐欣赏、中外舞蹈作品赏析、民歌鉴赏等，采取线上+线下方式选修，要求学生在校期间修满8个学分，128学时；从第二学期起修读，每期开出选修课以当期公告为准。							
专业(技能)课	专业必修	1	★民用航空客舱设备与基本操作	A500405I01	2	36	18		18*2					√
		2	★民航服务沟通技巧	A500405I02	2	36	10				18*2			√
		3	★民航客舱安全与操作实务	A500405I03	4	72	36			18*2	18*2			√
		4	★民航客舱服务与管理	A500405I04	4	72	36		18*2	18*2				√
		5	★空乘专业英语	A500405I05	6	108	54		18*2	18*2	18*2			√
		6	★民航客舱救护	A500405I06	2	36	18			18*2				√
		7	★空乘礼仪	A500405I07	4	66	36	15*2	18*2					√
		8	形体与体能训练	A500405I08	8	138	138	15*2	18*2	18*2	18*2			√
		9	民航基础	A500405I09	2	30	10	15*2						√
		10	民航职业形象设计与塑造训练	A500405I10	2	30	20	15*2						√
		11	民航危险品运输	A500405I11	2	36	16				18*2			√

专业选修课 (7选6)	12	民航服务心理学	A500405I12	2	36	16			18*2				√	
	13	航空地理	A500405I13	2	36	16			18*2				√	
	14	空乘播音与训练	A500405I14	2	30	16	15*2					√		
	15	专业技能综合强化实训	A500405I15	8	176	176					8周		√	
	16	毕业设计	A500405I16	4	88	88					4周		√	
	17	顶岗实习	A500405I17	26	572	572					26周(六个月)		√	
	小 计				82	1598	1276							
	1	空乘实用中外民俗	A500405J01	2	32	16				16*2			√	
	2	智慧机场地面服务	A500405J02	2	32	16			16*2					√
	3	民航法律法规	A500405J03	2	32	16		16*2					√	
	4	民航市场营销与数据化处理	A500405J04	2	32	16			16*2				√	
	5	民航客票销售系统	A500405J05	2	32	16			16*2					√
	6	航空餐饮	A500405J06	2	32	16				16*2				√
7	民航服务手语	A500405J07	2	32	16				16*2				√	
小 计				12	192	96	专业(技能)选修课有空乘实用中外民俗、智慧机场地面服务、民航法律法规、民航市场营销与数据化处理、民航客票销售系统、航空餐饮、民航服务手语7门课程,要求学生在校期间选择其中6门课程进行学习,修满共12学分,共192学时。。							
合 计				146	2734	1762	本专业共设置146学分,2734学时,顶岗实习时间为6个月,设置26学分。在总学时中,公共基础课程学时占总学时比例29.85%,选修课学时占总学时的比例11.70%,实践学时占总学时的比例64.45%。							

注:★标记的为专业(技能)核心课

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部对专业师生比的要求和专业培养目标，通过进修培养、引进外聘教师、创新人事分配方案等措施，建设教师队伍。师资结构配置按照骨干教师、双师素质教师、兼职教师进行配置。在校生与专任教师之比不超过 18:1（不含公共课教师）。“双师型”教师占 60%以上，硕士以上学位教师占 70%以上，专兼职教师比例为 2:1。

教师具备“四有好老师”的素质，具有高校教师资格；热爱教育事业，具有较高的政治素质和思想道德修养，事业心和责任感强，治学严谨、教风端正、为人师表；应具有丰富的教学经验及文物修复保护实践经验，具有较强的科研能力；专任教师每两年不少于三个月的企业实践经历。

专业负责人具有中级以上职称，教龄在 6 年以上，在本地区民航行业具有一定的影响力和话语权，有较强的创新能力和教研科研能力。专任教师应具有 2 年以上民航行业工作经历，有扎实的专业理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。兼职教师主要来自于民航航空公司、机场等单位，从业 5 年以上，具有中级以上职称，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

（二）教学设施

建设校内实训室和校外实训基地。校内实训室根据专业课程内容、职业岗位工作任务，配备相关设备、工具，充分满足专业基础能力实训的基本要求，全面地支撑专业实践教学环节的需求，为实现专业教学改革创造条件。

校外实训基地立足本省，与省内民航机场、航空公司等单位建立校企合作关系。校外实训基地主要提供实习实训岗位，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理等规章制度齐全；能够满足学生认知实习、跟岗实习，半年以上顶岗实习的要求。

1. 专业教室基本条件

专业教室按照 50 个座位设置，满足理论教学、实操训练、视频教学等教学功能。一般应配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，互联网接入或 WiFi 环境，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. 校内实训基本要求

校内实训场所

序号	实训室名称	主要教学设备配备	开设课程（项目）	工位数
1	空乘专业综合实训室	波音 737 客舱撤离训练舱及全套配套设备设施	客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、机上急救	60
2	空乘 VR 智慧教学实训室	空乘专业 VR 虚拟仿真设备	专业课程虚拟仿真模拟实操演练	50
3	民航地勤综合实训室	机场地面服务设备设施	民航机场地面服务与管理	60
4	数字多媒体实训室	电脑、投影、实训软件	项目实训：值机、候机、安检、票务操作流程模拟	50
5	空乘化妆实训室	音响、化妆台	职业形象设计	50
6	空乘礼仪实训室	音响、镜子	空乘礼仪	50
7	酒水实训室	酒水吧台、饮品制作	民航餐饮服务	50
8	多功能表演厅	音频设备、视频设备、灯光设备、摄像设备	专业技能展演	400
9	形体实训室	音响、把杆、镜子、地板胶	形体实训	60
10	计算机实训室	电脑	信息技术	50

3. 校外实习实训基地基本要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展客舱服务管理、客舱安全管理、客舱服务与应急实训、乘务服务礼仪、机场服务管理、民航运输安检、民航客舱救护等实训活动，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。能提供乘务员、安检员、VIP 接待员等相关实习岗位，能涵盖当前航空服务专业（产

业)发展的主流业务(主流技术),可接纳一定规模的学生实习;能够配备相应数指导教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。

校外实训基地

序号	实习基地名称	实习实训岗位	接纳人数
1	海口美兰机场	值机、安检、防爆(专业实训、顶岗实习、就业)	200
2	长沙黄花国际机场	值机、安检、防爆(顶岗实习、就业)	100
3	北京中航未来科技集团 北京航空服务实训基地	民航乘务员、值机、安检、防爆(专业实训、顶岗实习、就业)、职业资格证培训考试	2000
4	北京中航未来科技集团 南昌航空大学共青城航空 服务实训基地	民航乘务员、值机、安检、防爆(专业实训、顶岗实习、就业)、职业资格证培训考试	2000
5	北京中航未来科技集团 华东航空服务实训基地	民航乘务员、值机、安检、防爆(专业实训、顶岗实习、就业)、职业资格证培训考试	2000

(三) 教学资源

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

序号	资源类型	要 求
1	教材	按照国家规定选用优质教材,教育部“十二五”/“十三五”规划教材,如果没有教育部“十二五”/“十三五”规划教材,原则上征订国家一级出版社出版的教材,若有课程改革项目形成的教学教改教材或校本教材可优先采用,禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师(占50%)、行业专家(占30%)和教研人员(占20%)、等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选教材。
2	图书文献	图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要,方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括:有关航空服务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献,其中专业理论、技术方面的文献图书和文献占35%,方法、思维方面的图书和文献占30%,实务操作类图书和文献占35%。
3	数字资源	建设、配备与本专业有关的音视频素材100G、教学课件40个、数字化教学案例库100个、虚拟仿真软件4个、数字教材5本等专业教学资源库,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议,指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源,采用讲授法、案例教

学法、任务驱动教学法、引导文教学法、角色扮演法、头脑风暴法、思维导图法等教学方法，以达成素质、知识、技能等三维教学目标。倡导以学生为主体、教师为主导的双主教学理念，因材施教、按需施教，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实结合等混合式学习方法，坚持学中做、做中学。

（五）学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式；评价主体有行业、企业和社会有关方面专家的评价，课程任课教师评价，学生小组评价等；课程考核也可以采取考查方式，即理论考核与实践考核相结合，学生作品的评价与知识点以及能力的考核相结合，可采取在实际工作环境中对学生技能进行考核；注重教学全过程全方位考核，课前课中课后、线下线上等。

加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。课程学习的评价标准应该明确，如每个知识点及能力考核所占的比例；学生的每个阶段学习成果在本课程中所占的比例等。

（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，达成人才培养规格。

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。专业教师一学期须听课评课4次，专业负责人及教研室主任听课评课不少于8次；每学期应保证有20%教师开展公开课、示范课教学活动，

新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

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、毕业生对目前工作及岗位的评价等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。对与我院建立实习合作关系的、来我院招聘具有代表性的、毕业生较集中的等用人单位进行走访调查、校企合作交流，形成专业调查分析报告，评价人才培养质量和培养目标达成情况。

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，例如调整专业课程体系、优化专业课程内容，改进教学方法等，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生在规定修业年限内，修满专业人才培养方案规定的全部课程，考核全部合格，完成顶岗实习任务，毕业设计取得合格以上成绩，综合素质考核合格，取得规定学分 146 分，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业。（原则上需要获得普通话水平测试三甲等级证书、救护员证书，鼓励获得相关职业资格证和职业技能等级证书。）

十、附录

1. 本专业人才培养方案编制依据

本方案依据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）、《2019年湖南省职业院校专业人才培养方案检查评分细则（试行）》、《湖南艺术职业学院关于进一步完善高职专业人才培养方案修订有关问题的通知》等文件，结合本专业（方向）人才培养市场调研报告研判后编制。

2. 人才培养方案调整审批表

湖南艺术职业学院人才培养方案调整审批表

20 -20 学年第 学期

申请单位			适用年级/专业					
申请时间			申请执行时间					
人才培养方案调整内容	课程调整	原方案	课程名称及代码	课程性质(必修、选修)	学时	学分	开课学期	
		调整方案						
	其它							
	调整原因							
二级学院意见	院长(签章): 年 月 日							
教务处意见	处长(签章): 年 月 日							
教学副校长意见	签字: 年 月 日							
学校党委审批意见	签字: 年 月 日							

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的院部存一份）。

3. 本专业人才培养方案编制人员说明

专业人才培养方案编制人员说明

本专业人才培养方案适用于空中乘务专业（专业代码：500405），由湖南艺术职业学院学院文化旅游学院空中乘务专业教研室制定，并经专业建设指导委员会论证，学院批准在空中乘务专业实施。

主要编制人：

姓名	职称职务	所在部门或单位
于昕雯	原奥凯航空公司乘务长	湖南艺术职业学院文化旅游学院
全眉茜	原奥凯航空公司乘务员	湖南艺术职业学院文化旅游学院
向安蓓	无	湖南艺术职业学院文化旅游学院
铁璧	乘务长	奥凯航空有限公司

专业建设指导委员会审定：

姓名	职称职务	所在部门或单位
许丽英	院长、教授	湖南艺术职业学院文化旅游学院
刘莎	副教授	湖南艺术职业学院文化旅游学院
龙晓竹	乘务长	云南祥鹏航空有限责任公司

备注：如企业方人员参与编制或审定，请在“所在院（系）部或单位”名称栏填写企业名称；

此表与专业人才培养方案一并装订。