**2020级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: 600405

## 招生对象及学制

招生对象：普通高中毕业生

学制：全日制3年

办学层次：高等职业教育专科学历

## 三、培养目标及规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人、德技并修，面向国内外航空公司、机场、物业公司等企事业单位，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，具备良好的职业道德、职业素养和创新精神素质，掌握本专业所必需的民航旅客运输规定等基础理论知识，具备较强的客舱服务和地面服务能力，毕业后能运用所学理论知识和技能，在航空公司、机场、物业公司等企事业单位，从事民航乘务员、值机员、贵宾室服务员、前台接待等岗位工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质要求

（1）具有忠诚担当的政治品格、较强的思想道德修养和马列主义理论基础，政治敏锐力较强；

（2）具有敬业奉献的职业操守，良好的职业道德和职业素养；

（3）具有较强服务意识和心理素质，具备良好的服务态度和应急处置能力。

（4）具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要；

（5）具有严谨科学的专业精神、团结协作的工作作风、崇德向善、诚实守信、爱岗敬业；

（6）具有精益求精的工匠精神，具有积极的工作态度。

2.知识要求

（1）掌握客舱设备及客舱服务知识；

（2）掌握民航法律法规及规章制度；

（3）掌握民航航线地理知识；

（4）掌握民航服务礼仪知识；

（5）掌握民航主要客运机型服务设备知识；

（6）熟悉民航旅客客运机型应急设备知识；

（7）熟悉民航旅客服务心理学知识。

 3.能力要求

（1）能运用良好的语言交际能力(中英文)进行对客服务；

（2）能够运用现代信息技术查找资料获取信息；

（3）能按照中国民用航空局职业鉴定中心规定的工作程序，进行航空应急处置。

（4）能按照飞行各阶段的主要内容和程序，完成客舱各项服务工作；

（5）能按照飞行各阶段的主要内容和程序，完成客舱安全各项工作；

（6）能够运用民航服务心理学知识，对特殊旅客提供个性化服务；

（7）能按照值机工作要求，完成座位安排、收运行李工作。

4.就业岗位

表1 主要就业岗位分析表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 就业领域 | 初始岗位 | 发展岗位 |
| 1 | 航空公司 | 民航乘务员 | 乘务长、乘务教员、乘务检查员、乘务管理人员 |
| 2 | 航空公司、机场 | 民航值机员 | 对应岗位的初级管理人员 |
| 3 | 航空公司、机场 | 贵宾室服务人员 | 对应岗位的初级管理人员 |
| 4 | 物业公司 | 前台接待、高端服务 | 对应岗位的初级管理人员 |

## 四、毕业要求

1.德、智、体、美、劳良好，积极参加课外素质教育拓展活动，德育考核达标；

2.按要求修完135学分；

3.获得普通话国家二级乙等以上标准证书及本专业规定的职业资格证书。

表2 职业资格证书、职业技能等级证书一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核发证部门 | 等级要求 | 考核学期 | 备注 |
| 1 | 普通话 | 山东省语言文字工作委员会 | 二级乙等以上 | 1、2 | 必考 |
| 2 | 空中乘务职业技能等级证书 | 1+X评价组织 | 中级 | 4、5 | 6选1 |
| 3 | 民航旅客空中服务职业技能等级证书 | 1+X评价组织 | 中级 | 4、5 |
| 4 | 全国大学英语等级考试 | 教育部考试中心 | 四级及以上 | 3、4、5 |
| 5 | 礼仪培训师资格证 | 教育部高校毕业生就业协会全国核心能力分会 | 初级中级高级 | 3、4、5 |
| 6 | 客运员职业资格证 | 中国民用航空局 | 初级 | 6 |
| 7 | 乘务员职业资格证 | 中国民用航空局 | 初级 | 6 |

## 五、课程体系

（一）人才培养模式

近年，本专业与北京广金通科技有限公司进行了合作，在校企合作的长效管理机制和监控体系下，构建、完善空中乘务专业“以岗导学，校企共育”人才培养模式。

以岗导学：以空中乘务专业面向的主要职业岗位群——民航乘务员、值机员岗位的典型工作任务为依据，确定以胜任职业岗位（群）要求为目标，以培养职业素质与职业能力训练为主线，完成课程体系开发。

校企共育：企业参与人才培养的全过程。发挥合作办学单位在实训设备、资源方面的优势，校企双方在专业教学、教师团队建设、学生管理、实训基地建设等方面充分合作。

（二）课程体系构建

首先以培养面向的主要职业岗位为依据，按照“岗位需求、任务分析、能力定位、课程设置”步骤，深入民航企事业单位进行专业调研，由行业专家、专业带头人、骨干教师共同研究，分析并确立民航乘务员、民航客运员相关服务岗位（群）典型工作任务和行动领域，分析民航乘务员以及相关服务岗位（群）典型工作任务对应的能力、知识、素质要求，系统设计学习领域。

其次，结合我院自身办学条件，定位专业对口的教育部《1+X空中乘务职业技能等级证书标准》及《1+X民航空中服务职业技能等级标准》、《1+X旅客地面服务职业技能等级标准》，不同的证书对应不同的职业技能，根据“X”证书职业技能考核标准细化为学习领域。

经历

中国民航运输协会、东方航空公司、山东航空公司、厦门航空公司、济南遥墙机场、深圳宝安机场、

人才需求调研

典型工作任务

职业岗位

岗位能力与

职业素质

工作任务

.

民航乘务员、民航值机员、贵宾室服务员

按照飞行各阶段的主要内容和程序进行客舱安全和客舱服务工作；查验旅客机票、证件有效性、根据旅客的需求，收运行李、拍发业务；电报接机、送机服务；为旅客办理乘机手续。

4.拍发业务电报。

办理乘机手续、换登机牌、收运行李、特殊旅客服务、售票

**知识：**掌握民航旅客运输规定的基础知识；掌握空中乘务心理学基本知识；掌握民航服务礼仪知识；了解民航主要客运机型知识；了解民航法律法规知识；了解航运地理知识。

**素质：**政治敏锐力较强；具有较强的文化素质修养，善于协调人际关系；具有较强的心理素质，勇于克服困难；具有较强的身体素质，能适应艰苦工作需要；具有安全意识和服务意识。

（6）具有积极的工作态度和敬业奉献精神；

（7）具有较强的业务素质，能够进行改革创新；

（8）具备一定的基层管理与业务督导的素质；

（9）具有责任意识、团队意识与协作精神；

**能力：**具有良好的对客沟通能力；具有应急处置等方面的能力；具有使用计算机进行值机系统、具有客舱安全管理能力和客舱服务能力；能够针对特殊旅客提供个性化服务。

按照飞行各阶段的主要内容和程序进行客舱安全和客舱服务工作；能根据旅客的需求和机载平衡要求，安排座位，收运行李；查询航班信息，做好旅客登机前的服务和重要旅客的接待工作。

公共基础课

1+X证书职业

技能等级标准

专业课

专业基础课

思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、职业道德、信息技术、基础英语、大学语文、体育、职业发展与就业指导、创新创业教育、中华优秀传统文化、心理健康教育、劳动教育、安全教育

民航客舱服务；客舱设备、民航客舱安全管理；乘务英语；机场服务英语；航空卫生保健与急救；值机与行李运输；航线地理

民航概论；民航服务礼仪；形体姿态训练；民航服务心理学；民航沟通技巧；民航法规；空乘职业形象塑造；空乘面试技巧

课程体系

 **图2 课程体系**

公共选修课

图1 课程体系构建图

X（职业技能等级证书）

“1+X”证书课程标准

1（学历证书）

课程标准、课程体系及知识、技能要求

课程目标

比较上述材料中职业技能要求的知识点和技能点

面向工作岗位

分 析 比 较

形成“1+X”证书课程结构

分析上述材料中要求考核的课程及课程内容

组织课程内容

面向工作过程

职业技能等级证书培训课程目标

职业技能等级标准、职业技能等级证书培训课程及知识、技能要求

专业课

专业基础课

图2 基于1+X证书的高职空中乘务专业课程体系构建图

1. 素质课程体系构建

素质课程体系由公共基础课、公共选修课程模块两方面构成。包括思想道德与法治、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论、习近平新时代中国特色社会主义概论、大学语文、基础英语、信息技术、体育、职业发展与就业指导、创新创业教育和公共选修课。开设以上课程，全面提升学生的道德素质、智力素质、身体素质、审美素质、劳动技能素质等。

2.专业课程体系构建

以空中乘务专业培养面向的主要职业岗位为依据，按照“岗位需求、任务分析、能力定位、课程设置”步骤，深入民航企业进行专业调研，由行业专家、专业带头人、骨干教师共同研究，分析并确立民航乘务员、民航客运员相关服务岗位（群）典型工作任务和行动领域，结合江苏无国界航空发展有限公司有限公司颁发的《1+X空中乘务职业技能等级证书标准》，及中国航协《1+X旅客地面服务职业技能等级标准》，分析并确立民航乘务员、民航客运员相关服务岗位（群）典型工作任务和行动领域，分析民航乘务员以及相关服务岗位（群）典型工作任务对应的能力、知识、素质要求，系统设计学习领域；将职业技能单元考核点有机融合作为确定专业核心课的依据；合理分配职业技能单元课时赋予权重，按学习领域模块化教学内容。按照纵向能力递进，横向模块组合的形式重构课程体系，保障书证融通，突出职业能力培养，完成专业课程体系开发。

表3 专业课程体系表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 典型任务 | 职业行动能力要求 | 主干课程 |
| 专业能力 | 方法能力 | 社会能力 |
| 民航乘务员 | 1. 航前准备
2. 迎送客服务
3. 舱门及滑梯操作

4.客舱广播5.客舱安全演示6.客舱安全检查7.机上娱乐服务8.机上餐饮服务9.客舱巡视10.特殊旅客服务11.非正常航班处置12.机上急救13.紧急撤离 | 1．能够按照乘务员飞行标准做好自身形象准备2．掌握机上设备操作方法和检查3．能够正确提供送餐与饮料服务4．能够对机上应急设备进行操作及检查5．能熟练按照撤离流程完成特殊情况下撤离6．能够按照特殊旅客类型完成对客服务7．能够进行非正常航班的处置8. 能够进行机上急救 | 1.主动问候客人，并能主动引客入座，热情服务2.送餐前能做好酒水（饮料）、餐具等各项准备工作3. 能够运用正确方法进行机上设备操作和检查4.能够运用正确方法送餐、收餐5.能够运用正确方法进行安全演示6.能够按照正确方法为特殊旅客服务7.正确处理客人投诉及个性化需求8. 能够运用正确方法进行包扎、心肺复苏 | ·服务意识、态度热情·主动能动性·敬业精神与责任感·遵纪守法，遵守企业的规章制度和员工守则 | 客舱设备民航服务礼仪民航客舱服务乘务英语民航客舱安全管理航空卫生保健与急救 |
| 值机员 | 1.查验旅客机票、证件有效性；2.根据旅客的需求，收运客舱行李；3.为旅客办理乘机手续；4.拍发业务电报。5.按规定收取旅客超重行李的超重费，开具逾重行李证明； 6.向平衡配载室通报航班旅客人数、座位分布、行李件数和重量； 7.根据各航空公司相关规定处理旅客在误机、超售等情况下不能成行时的有关事宜 | 1.熟悉值机岗位工作流程；2.了解值机服务的时间规定；3.了解值机服务柜台的种类；4.掌握办理旅客乘机手续的整个步骤及要求；5.明确值机服务人员岗位职责和应该达到的服务质量。 | 1.主动问候客人，善于使用语言表达技巧与客人交流2. 掌握特殊旅客的接待程序及要求3.正确处理客人投诉及个性化需求4.能处理工作中的各种突发事件5.能为客人办理超大行李托运6. 掌握载重平衡的基本要求 | 民航概论值机与行李运输机场服务英语民航服务礼仪形体姿态训练 |
| 贵宾室服务人员 | 1.负责机场贵宾厅高端客户接待及服务；2. 负责为高端客户安排接送机服务(如：预约贵宾通道、办理登机牌等)；3. 负责与机场地勤沟通处理突发应急情况；1. 及时了解会员的航班变化情况并通知会员
 | 1.熟悉接待流程；2.能正确查询航班信息；3.能够正确提供送餐与饮料服务；4.能解答和处理旅客因承运人及非承运人的原因导致的航班延误问题； | 1.主动问候客人，善于使用语言表达技巧与客人交流；2.掌握查询航班信息的方法；3.能做好酒水（饮料）、餐具等各项准备工作；4. 掌握电话沟通技巧；5.掌握应急处理方法 | 民航概论民航服务礼仪 |

3.实践课程体系

“技能递进、能力渐升”，构建突出职业能力培养的实践教学体系,突出职业能力培养，根据技能学习规律，由简单到复杂，由单一到综合，按“基本技能（技术）—专项技能（技术）—综合技能（技术）”的逻辑主线，构建了“技能递进、能力渐升”的实践教学体系。实践教学体系包括公共实践教学环节、理实一体教学环节、专项与综合实训教学环节、竞赛类选修课程教学环节、顶岗实习和毕业设计环节、第二课堂等，全程贯穿创新精神培养和职业素养养成。进行实践教学项目化改革，制定课程标准、优化教学设计、建设课程资源、完善教学组织，实施“教学做一体”教学模式。加强实践教学条件和专兼结合师资队伍建设，为教学实施提供有力保障，强化学生职业能力培养。

表4 实践课程体系表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 第一学期 | 第二学期 | 第三学期 | 第四学期 | 第五学期 | 第六学期 |
| 跟岗.顶岗实习.毕业实习报告 |  |  |  |  | 跟岗实习.顶岗实习 | 顶岗实习.毕业实习报告 |
| 第二课堂 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 认知实习 | 线上线下结合 |  |  |  |  |  |
| 专业综合实训 |  |  |  | 空中服务、地面服务 |  |  |
| 理实一体教学环节 | 民航服务礼仪 | 空乘面试技巧 | 民航客舱服务、民航客舱安全管理 | 航空卫生与急救、空乘面试技巧 |  |  |
| 公共实践环节 | 军事理论、训练及入学教育 |  |  |  |  |  |

## 六、教学组织

适应工学结合人才培养模式要求，结合企业生产周期，推行 “三段式四层次”教学组织模式。充分发挥学校和企业双主体的作用，实现人才共育。

三段式以学期为分段依据，第一、二学期为第一阶段，三、四学期为第二阶段，五六学期为第三阶段。四层次具体阐释如下：第一层次：第一学年，完成公共课和空中乘务基本技能相关的专业理论课教学，在实际教学中，融“教、学、做”为一体，注重系统知识的掌握，实践能力的培养和提高，形成职业基础能力和专业基本能力。第二层次：第二学年，利用校内基地实训，完成空中乘务专业必需的《客舱服务》等专业核心课程方面的理论知识学习和主要单项技能训练，形成专业核心能力。 第三层次：第三学年，学生进入企业顶岗实习，进行综合技能训练，完成专业岗位能力的学习。学生通过有针对性地选择校外实习基地进行顶岗实习，岗位实践能力和职业综合能力得到进一步提升。第四层次：坚持职业技能和素质培养三年不断线的原则，注重职业道德、吃苦耐劳精神、与人相处能力的培养，形成职业拓展能力。

表5 学期周数分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目周数学期 | 课堂教学 | 军训及入学教育 | 综合实训 | 跟岗实习 | 顶岗实习 | 毕业实习 | 复习考试 | 机动 | 总计 |
| 一 | 16 | 3 |  |  |  |  | 1 |  | 20 |
| 二 | 18 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 三 | 17 |  | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 四 | 18 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 20 |
| 五 |  |  |  | 8 | 12 |  |  |  | 20 |
| 六 |  |  |  |  | 12 | 4 |  | 4 | 20 |
| 总计 |  | 120 |

表6 各类课程学分数和学时数

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课堂教学 | 课程类别 | 学时 | 学时比例 | 学分 | 学分比例 | 学时分配 |
| 理论教学 | 实践教学 |
| 公共基础课 | 770 | 29% | 37 | 27% | 512 | 258 |
| 公共选修课 | 288 | 11% | 16 | 12% | 192 | 96 |
| 专业基础课 | 336 | 13% | 20 | 15% | 178 | 156 |
| 专业课 | 354 | 13% | 20 | 15% | 214 | 140 |
| 综合实践 | 第二课堂 | - | - | 4 | 3% |  |  |
| 认识实习 | 16 |  | 1 | 1% | 0 | 16 |
| 综合实训 | 24 | 1% | 1 | 1% | 0 | 24 |
| 跟岗实习 | 192 | 7% | 8 | 5% | 96 | 96 |
| 顶岗实习 | 576 | 22% | 24 | 18% | -- | 576 |
| 毕业实习报告 | 60 | 2% | 4 | 3% | 0 | 60 |
| 总计 | 2616 | 100% | 135 | 100% | 1192 | 1422 |
| 实践实训课时占教学学时比例 | 46% | 54% |

表7 教学进程表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时数 | 各学期授课周数与周学时 | 备注 |
| 总计 | 实践 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |  |
| 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |  |
| 公共基础课 | 214110011 | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 48 | 0 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 214090020 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 72 | 0 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 214090030 | 形势与政策 | 1 | 32 | 0 | 第1至4学期开设 |  |  | 每学期8学时 |
| 214130020 | 军事理论、训练及入学教育 | 4 | 148 | 112 | 3周 |  |  |  |  |  | 军训合格计2学分，军事理论学习合格计2学分 |
| 21509060 | 信息技术 | 2 | 36 | 18 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 211090010 | 基础英语1 | 2 | 32 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | \* |
| 211090011 | 基础英语2 | 4 | 72 | 0 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 201090010 | 公共体育 | 1 | 32 | 28 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 201090030 | 体育选项课1 | 1 | 34 | 30 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 201090031 | 体育选项课2 | 1 | 36 | 32 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 212090040 | 体能测试 | 1 | / | / | √ |  | √ |  |  |  | 50分达标，2学年 |
| 212110040 | 礼仪修养 | 2 | 36 | 18 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 214110090 | 大学语文 | 2 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 222090020 | 中华优秀传统文化 | 2 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 221090010 | 安全教育 | 1 | 18 |  |  | 2 |  |  |  |  | 网络课程学习、讲座，单双周开课 |
| 210090010 | 职业道德 | 1 | 18 |  |  | 2 |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 204090010 | 心理健康教育 | 2 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  | 网络课程学习、讲座 |
| 205090010 | 职业发展与就业指导 | 1 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 205090020 | 创新创业教育 | 1 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  | 单双周开课 |
| 204090020 | 劳动教育 | 1 | 24 | 20 | 劳动周 | 第一学年完成，每个专业一周 |
| **小计** | **37** | **770** | **258** | **13** | **16**  | **2** | **2** |  |  |  |
| 公共选修课 |  | 公共选修课 | 16 | 288 | 96 |  | √ | √ |  |  |  | 线上线下结合 |
| **小计** | **16** | **288** | **96** |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业基础课 | 212110460 | 空乘职业形象塑造 | 2 | 32 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 212110010 | 民航概论 | 2 | 32 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 212110390 | 航空法规 | 2 | 34 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 212110430 | 民航沟通技巧 | 2 | 34 | 18 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 212110020 | 形体姿态训练1 | 2 | 32 | 26 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 212110021 | 形体姿态训练2体能1(男生) | 2 | 36 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 212110022212110120 | 形体姿态训练3(女生)体能2(男生) | 2 | 36 | 30 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 212060140 | 民航服务礼仪☆ | 2 | 32 | 16 | 2 |  |  |  |  |  | \* |
| 212110380 | 民航服务心理学 | 2 | 34 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 212160490 | 空乘面试技巧 | 2 | 34 | 18 |  |  |  | 2 |  |  | \* |
| **小计** | **20** | **336** | **156** | **6** | **4** | **2** | **8** |  |  |  |
| 专业课 | 212060010 | 民航客舱服务☆ | 4 | 72 | 36 | 　 |  | 4 | 　 |  | 　 | \*　 |
| 212120580 | 民航客舱安全管理☆ | 2 | 34 | 16 |  |  |  | 2 |  | 　 | \*　 |
| 212120570 | 客舱设备 | 2 | 36 | 18 |  |  | 2 |  |  |  | \* |
| 211060050 | 乘务英语☆ | 4 | 72 | 24 |  | 2 | 2 |  |  |  | \* |
| 212110400 | 航线地理 | 2 | 34 | 0 |  |  |  | 2 |  | 　 | \* |
| 212120590 | 航空卫生保健与急救 | 2 | 36 | 18 |  |  | 2 |  | 　 | 　 | 　 |
| 212060170 | 值机与行李运输☆ | 2 | 36 | 18 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 212110170 | 机场服务英语 | 2 | 34 | 10 | 　 |  |  | 2 |  | 　 | 　 |
| **小计** | **20** | **354** | **140** | **0** | **2** | **12** | **6** |  |  |  |
| 综合实践课 | 215130070 | 第二课堂 | 4 | / |  | √ | √ | √ | √ |  |  |  |
| 214130060 | 综合实训 | 2 | 36 | 36 |  |  | 1周 |  |  |  | 根据专业需要设置 |
| 201090040 | 认识实习 | 1 | 16 | 16 | √ |  |  |  |  |  | 线上线下相结合 |
| 214130070 | 跟岗实习 | 8 | 192 | 96 |  |  |  |  |  |  |  |
| 214130080 | 顶岗实习 | 24 | 576 | 576 |  |  |  |  | √ | √ |  |
| 212130030 | 毕业实习报告 | 4 | 60 | 60 |  |  |  |  |  | √ |  |
| **小计** | **43** | **880** | **784** |  |  |  |  |  |  |  |
| **合计** | **135** | **2616** | **1422** | **21** | **22** | **16** | **16** |  |  |  |

注：1. 带\*课程为考试课；

 2. 带☆课程为专业核心课程；

3. 括号内学时不计入总学时；

4.“√”表示开课学期，具体上课时间和方式不固定；

5.专业方向课属于专业课，专业下若设方向填写。

## 七、公共选修课程描述

表8 公共选修课程一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 公共选修课 | 共16学分，分校内课程和网络课程两类，分两学期开设。 | 288 |

## 专业基础课程描述

表9 专业基础课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 1 | 空乘职业形象塑造 | 本课程讲授有关民航服务人员的职业妆容、各类化妆手法、养发护肤等技巧，能使学生了解和掌握化妆技巧与形象设计的实质，又能使他们的动手能力得到锻炼和提高, 从而帮助民航服务从业人员拥有更完美的职业形象。 | 32 |
| 2 | 民航沟通技巧 | 本课程从民航服务过程中出现的不同服务对象、不同服务场景以及可能出现的突发情况等角度进行教学设计，针对上述情况提出民航服务过程中的服务要求及沟通技巧，并通过大量典型案例，拓展民航服务过程中的沟通思路使民航服务人员掌握服务的要领及沟通的基本技能。 | 34 |
| 3 | 民航服务礼仪 | 本课程以培养民航服务人员基本礼仪素养为目的。通过教学活动设计，使学生掌握民航服务礼仪的基本常识，能按岗位要求整理自己的仪容仪表、端正言谈举止，培养学生诚实、守信、富有爱心、责任感和合作的品质，树立安全和服务意识，为提高学生的职业能力奠定良好的基础。 | 32 |
| 4 | 形体姿态训练 | 本课程通过引用舞蹈中基本功训练的方法为主要手段，结合音乐针对学生的基本姿态进行身体活动练习，主要目的是融健身、健心、健美为一体，塑造优美体形及姿态和加强形体美的审美教育。通过学习，使学生矫正体形的原始状态，提高控制力和表现力，培养高雅气质。 | 102 |
| 体能（男生） | 本课程是以[身体练习](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=101774980&ss_c=ssc.citiao.link" \t "_blank)为主要手段，通过合理的体能教育和科学的体能锻炼过程，达到增强体质、增进健康和提高体质素养。 | 70 |
| 5 | 民航面试技巧 | 本课程从航空公司招收人才的面试要求出发，介绍了航空面试的意义、人才选拔的条件、日常专业训练、面试程序、面试准备、面试礼仪、面试常见问题的提问与答案、模拟面试、面试注意事项以及对航空服务类职业的认知、对客服务的各种规范做法等。 | 34 |
| 6 | 民航概论 | 本课程学习民航入门知识，涉及民航的历史与发展、民用航空器及飞行基本原理、航空器活动的环境及导航、空中交通管理、航空运输、空港运营与管理、通用航空等内容。 | 32 |
| 7 | 航空法规 | 本课程的学习内容包括民航法规概述、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、民用机场管理法律制度、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。通过学习本课程，使学生具备民航法律意识，掌握民航法规知识，熟悉各个民航法规操作流程，成为一名能够适应岗位需求的熟悉各项法规的民航工作人员。 | 34 |
| 8 | 民航服务心理学 | 本课程以服务心理知识、游客心理、员工及企业管理心理等心理知识认知为目标，以乘务人员的岗位技能为引领，强化和培养学生的思考能力与综合能力，使学生深入地了解行业规则，拓宽视野，开发未来职业发展的潜质。 | 34 |

## 专业课程描述

表10 专业课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 民航客舱服务 | 本课程的教学目的在于通过教与学，使学生明确作为一名优秀的空乘人员的工作职责，掌握空中餐饮服务、客舱服务管理和对旅客管理等相关知识，并且能够在实训环节（模拟客舱）加以综合运用。 | 72学时 |
| 2 | 乘务英语 | 本课程以英语为媒介教授空乘专业知识,使学生能通过地道的专业英语, 学习空乘专业知识, 掌握空乘专业词汇, 提高空乘专业英语的应用能力, 以便在乘务员服务过程中更好地为旅客服务。 | 72学时 |
| 3 | 值机与行李运输 | 本课程通过值机与行李业务课程学习，使学生掌握中国民航离港系统的基本原理、程序，特别是旅客值机和处理行李的实际操作和工作流程。 通过值机与行李业务的整个教学过程，不断提高学生的综合素质，为培养航空企业所需的综合性和复合性人才打下良好的基础。 | 34学时 |
| 4 | 民航客舱安全管理 | 本课程主要学习国际民航组织对客舱安全运行的要求、客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置等内容，使学生掌握必要的民航安全知识，为其将来的实际空乘工作奠定扎实的基础。 | 34学时 |
| 5 | 航空卫生保健与急救 | 本课程主要学习在航空飞行过程中空勤人员的主要生理变化、常见疾病及预防、心理保健、日常营养结构及空勤人员应掌握的基本急救知识和手段。 | 36学时 |
| 6 | 客舱设备 | 本课程主要学习客舱服务岗位所需要的客舱设备的专业知识和操作技能。旨在培养学生具备熟练操作客舱设备与系统的能力；熟练运用客舱设备与系统提供各种客舱服务的能力；维护客舱及旅客安全的能力，遇突发事件，知道基本的处理方法和工作流程，能有效组织旅客快速逃生。  | 36学时 |
| 7 | 航线地理 | 本课程主要学习与航空运输有关的地理知识，通过学习，学生能够描述影响飞行的天气；了解中国地理知识；认识我国航空行政管理区划；了解世界主要国家地理知识；认识国际航协对世界航空区域的划分；认识主要国际航线分布及特点；认识我国主要国内航线分布及航线特点；能够描述主要国内航线所经的地标特点及沿线的风土人情。 | 34学时 |
| 8 | 机场服务英语 | 本课程基于民航机场和航空公司地勤服务的国际化标准工作流程来实施真实情境和语言环境设计，以对应岗位的工作任务导入各单元的学习内容，使学生掌握地勤服务中所涉及的专业英语词汇和句式，熟悉机场地勤人员在为乘客提供机场特殊服务、值机服务、入境旅客手续办理服务及机场娱乐购物服务等场景下，职场领域工作流程中的经典句型以及相关职业文化常识，更好地为旅客服务。 | 34学时 |

## 十、综合机场服务英语实践课程描述

表11 综合实践课程一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要内容与要求 | 学时 |
| 1 | 军事理论、训练及入学教育 | 主要进行基本军事训练，学习军事理论知识，培养学生的组织纪律观念和献身精神。进行校情、校纪教育和专业教育，使学生端正学习态度，明确学习目的，了解专业方向。 | / |
| 2 | 第二课堂 |  | / |
| 3 | 综合实训 | 各专业根据专业特点开设，如专项技能训练、校内实训等。 |  |
| 4 | 跟岗实习 | 实习单位应为学生安排相应岗位，校企双方应共同制定实习计划，明确实习目标、实习任务，并安排专业人员作为实习指导老师指导学生实习。 | 192 |
| 5 | 顶岗实习 | 结合专业培养目标完成企业顶岗实习，内容包括企业文化、岗位知识等理论学习及顶岗实践，期间校企双方各派一名老师担任指导教师，给予阶段性评价及最终评价，学生完成实习，评价合格获得相应学分。 | 576 |
| 6 | 毕业实习报告 | 结合专业顶岗实习内容，撰写毕业实习报告，经指导教师审核通过后，认定学分。 | 60 |

## 十一、实施保障

在教学组织与实施方面，主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面，应满足培养目标、人才规格的要求，满足教学安排的需要，满足学生的多样学习需求，积极吸收行业企业参与。具备以下专业保障：

1.教师队伍

通过内培外引，打造出一支高水平师资队伍，为专业建设提供师资保障。团队教师具有扎实的空中乘务专业相关理论功底和实践经验，同时具有较强信息化教学能力，能够很好的开展课程教学改革和科学研究及实训教学。

1. 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。教学设施应满足本专业人才培养实施需要，其中实训（实验）室面积、设施等应达到国家发布的有关专业实训教学条件建设标准（仪器设备配备规范）要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

3.教学资源

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

（1）教材选用要求

依据人才培养目标及课程标准，按照国家规定选用教材，优先选用国家规划教材。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构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

（2）图书文献配备基本要求

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。专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料、有关职业标准，有关客舱设备操作的方法及规范、客舱服务的操作流程及规范以及实务案例类图书等。

（3）数字教学资源配置基本要求

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、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。教学资源包括教师教学研究和教学以及学生学习所需要的教材、图书及数字化资源等。

4.学习评价

教学评价是依据教学目标对教学过程及结果进行价值判断并为教学决策服务的活动，是对教学活动现实的或潜在的价值做出判断的过程。教学评价是研究教师的教和学生的学的价值的过程。

对学生的学习效果评价要兼顾知识、能力和素质三个方面，采用多元化的评价模式，注重过程性评价，综合评判学生知识技能掌握情况。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，如观察、口试、笔试、动手操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。探索并推行以证代考、试卷考试、非标准答案考试、过程考核、成绩互换等多元考核方式。其中，过程性考核要将项目任务、在线学习成果和典型技能训练等考核纳入期末考试。

对教师的教学质量评价应采用多角度全方面评价，包括学生评价、教师互评、社会评价等。在日常教学中要注重质量监控改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

5.教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求选择适当的方法，在充分了解学生情况的基础上，整合教学资源，因材施教、因需施教。鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。让学生在掌握理论知识与实践操作的基础提升职业素养和思维方式。推广理实一体教学、翻转课堂、线上线下混合式教学等教学模式；普及推广项目教学、案例教学、情境教学、任务驱动等教学方法，不断提升教学效果。

6.质量管理

成立专业指导委员会和学院督导小组，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业实习报告以及专业调研、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，人才培养模式逐步完善。

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学制度，严明教学纪律，保障教学质量。以教研室为单位，定期开展公开课、示范课等教研活动。与行业、企业保持密切联系，鼓励校企合作，共同开发课程，开展校外实训。成立校企合作督导小组，对校企合作的全过程给予指导监督。

完善综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、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。