



娄底潇湘职业学院

Lou Di Xiao Xiang Vocational College

2021 级空中乘务专业人才培养方案

专业代码: 500405

适用年级: 2021 级

层次类别: 专 科

专业负责人: 刘辛田

制订时间: 2021 年 7 月

分院审批: 高玉泉

分院审批时间: 2021 年 8 月

学校审批人: 高平

学校审批时间: 2021 年 8 月

目 录

一、专业名称及代码.....	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
(一) 职业面向.....	3
(二) 典型工作任务与职业能力分析.....	3
五、培养目标与培养规格.....	4
(一)培养目标.....	4
(二) 培养规格.....	4
六、课程设置及要求.....	6
(一) 公共基础课程.....	6
(二) 专业群平台课程.....	19
(三) 专业基础课程.....	22
(四) 专业核心课程.....	25
(五) 综合实践课程.....	31
(六) 专业拓展课程.....	35
(七) 公共选修课程.....	41
(八) 对 1+X 证书的要求.....	47
七、教学进程总体安排 (详见附录 1)	48
八、实施保障.....	51
(一) 师资队伍.....	51
(二) 教学设施.....	52
(三) 教学资源.....	53
九、毕业要求.....	55
十、调研报告.....	55
十一、审批表.....	55

2021级专业人才培养方案

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

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学历者。

三、修业年限

基本学制3年，弹性学制3-6年。

四、职业面向

(一) 职业面向

表1：职业面向一览表

所属专业大类 (代码)	所属专业 (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) 举例	职业资格 (技 能等级) 证书
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) 民航运输地面 服务员 (4-02- 04-02)	初始岗位：民 航乘务员； 发展岗位：民 航客舱乘务 长； 迁移岗位：地 面服务业务管 理员；安检 员；	民航国内客运 上岗证 民航乘务服务 员职业资格证 (五级) 民航国内客运 职业资格证 民航货物运输 资格证 民航旅客地面 服务资格证 民航安检证

(二) 典型工作任务与职业能力分析

表2.典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
民航乘务员	航前准备工作；直接准备阶段工作；飞行实施阶段工作（物品检查、迎客、舱门操作、紧急出口介绍、安全演示、安全检查、行礼、报纸服务、餐饮服务、细微服务、特殊旅客服务、还礼、送客）；航后讲评工作、机上特殊情况处置、机上安全情况处置。	航前、航中、航后以及机上特殊情况、安全情况的执行能力与处置能力。
民航客舱乘务长	航前准备工作；直接准备阶段工作；飞行实施阶段工作（物品检查、迎客、舱门操作、紧急出口介绍、安全演示、安全检查、行礼、报纸服务、餐饮服务、细微服务、特殊旅客服务、还礼、送客）；航后讲评工作、机上特殊情况处置、机上安全情况处置；乘务客舱管理。	航前、航中、航后客舱服务能力，机上特殊情况、安全情况的处置能力。以及对客舱服务的管理能力。
机场地面服务员	问询服务、值机服务、旅客进出港服务、特殊旅客服务。	在机场进行地面服务的接待、办理能力以及特殊情况处理的能力。
安检员	旅客、行李、包裹的安全检查；限制品、危险品的管理和处置；安检秩序的维持；突发情况的应急处置。	掌握物品是否符合安全检查标准的辨识、检查、以及应急处理的能力。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，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，较强的就业能力和可持续发展能力；掌握空中乘务专业知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员等职业群，能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场贵宾室服务人员、机场旅客服务人员工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力等方面的要求。

1.素质目标:

Q1.坚定维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引导下，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。

Q2.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。

Q3.具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

Q4.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。

Q5.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。

Q6.具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长和爱好。

Q7.具备对航空服务业未来发展的积极心态以及良好的服务意识。

Q8.具有传承与发扬中国传统文化的精神。

2.知识目标:

K1.掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

K2.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;

K3.掌握现代航空服务的基本知识;

K4.掌握航线及地理知识;

K5.掌握空中乘务员职业道德规范和礼貌礼仪常识;

K6.掌握民航危险品可查安全应急处置救护的知识;

K7.熟悉客源国概况及风俗服务礼仪的知识。

K8.熟悉职业形象塑造知识;

K9.掌握客舱设备及客舱服务知识;

K10.具有胜任乘务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识;

K11.了解国内外民航业发展新动态新技术和新趋势;

K12.掌握旅客服务心理知识;

K13.熟悉航空运输常识;

K14.掌握航空地勤服务的相关技能。

3.能力目标:

A1.具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;

A2.具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力;

A3.具备使用一种外语进行客舱服务的能力;

A4.具有在服务中较规范的人际交往和公关能力。具有人际交往，团队合作能力。具有较强的自学与获取新知识的能力;

A5.具备维护客舱安全的应急能力;

A6.具备常见病处理外伤处理心肺复苏等紧急救护的能力;

A7.具备操作舱门，客运设备设施和服务设备设施的能力;

A8.具备维护客舱安全和客舱秩序的能力;

A9.具备客舱服务能力;

- A10.掌握餐饮服务和特殊旅客服务的知识与技能;
- A11.具备信息技术应用能力;
- A12.具备处置客舱紧急状况的能力
- A13.具备特殊旅客服务能力;
- A14.能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- A15.能够完成机场问询、售票、值机、进出港旅客服务、vip 接待等服务。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

课程主要由军训（含国防教育）、军事理论、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论、形势与政策、创业基础、就业指导、职业生涯与发展规划、高职英语、大学语文、信息技术、体育与健康、大学生心理健康教育、劳动教育、工匠精神课程构成，总计划学时为784学时，共44学分。具体各课程设置与要求见表3:

表3：公共基础课程设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	军训 (含国防教育)	1.素质目标：提高思想素质具备基本的军事素质，保持心理素质，培养提升身体素质。 2.知识目标：了解学院规章制度及专业学习要求；熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领标准；了解并掌握单兵战术动作和轻武器射击的要领。 3.能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。	1.国防教育及爱国主义教育。 2.军事训练、消防应急演练。 3.专业介绍，职业素养以及工匠精神培育，法制安全教育。 4.规章制度学习。 5.校园文化教育。	1.通过理论授课、案例导入、训练实操、专题讲座等方法，利用信息化教学手段开展理论学习及军事训练。 2.采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。	112/2	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1
2	军事理论	1.素质目标：增强学生的国防观念；国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神，传承红色基因，提高学生综合国防素质。 2.知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识；熟悉世界新军事变革的发展趋势；理解习近平强军思想的深刻内涵。 3.能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知理解领悟和宣传的能力。	1.中国国防。 2.国家安全。 3.军事思想。 4.现代战争。 5.信息化装备。	1.综合运用讲授法，问题探究式，案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学。 2.采取形成性考核+终结性考核 4:6 权重比的形式进行课程考核与评价。	32/2	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
3	思想道德与法治 (一)	1.素质目标:具备健全人格以及良好的思想道德素质和法律素质,自觉运用所学知识分析社会问题,成长为德智体美劳全面发展的社会主义事业的建设者和接班人。 2.知识目标:提升思想品德修养,了解并继承和弘扬中华优秀传统文化美德和中国革命道德,树立为人民服务的思想,弘扬集体主义精神,拥有良好的道德品质和高尚的道德人格。 3.能力目标:能够运用所学专业知识,理论联系实际,解决人生道路上出现的思想道德方面的问题,自觉加强知行合一修养,由他律走向自律,不断提高思想道德素质。	1.担当复兴大任,成就时代新人:中国特色社会主义新时代呼唤担当民族复兴大任的时代新人。 2.领悟人生真谛,把握人生方向:阐述什么是人生观、价值观,引导学生创造有意义的人生。 3.追求远大理想,坚定崇高信念:领悟理想与信念的内涵及其重要性,坚定信仰信念信心,在实现中国梦的实践中放飞青春梦想。 4.继承优良传统,弘扬中国精神:理解中国精神是兴国强国之魂,做新时代的忠诚爱国者,使改革创新成为青春远航的动力。	1.以学生为本,注重知行合一、教学相长。 2.选取思想道德与法治建设领域的典型案例,组织学生讨论、观摩,提高学生分析问题和解决问题的能力。 3.组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动,提升学生的理论水平与思想境界。 4.采取过程性考核60%和终结性考核40%进行课程考核与评价。	24/1.5	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1 A2
4	思想道德与法治 (二)	1.素质目标:具备健全人格以及良好的思想道德素质和法律素质,自觉运用所学知识分析社会问题,成长为德智体美劳全面发展的社会主义事业的建设者和接班人。 2.知识目标:了解人的本质,人生意义,理解社会主义法律意识、社会主义法治观念,具备正确行使法律权利、履行法律义务,树立正确的择业观、创业观。 3.能力目标:能够运用所学专业知识,理论联系实际,解决人生道路上出现的思想道德方面的问题,自觉加强知	1.明确价值要求,践行价值准则:了解全体人民共同的价值追求以及社会主义核心价值观的显著特征,积极践行社会主义核心价值观。 2.遵守道德规范,锤炼道德品格:了解社会主义道德的核心与原则、吸收借鉴优秀道德成果、投身崇德向善的	1.以学生为本,注重知行合一、教学相长。 2.选取思想道德与法治建设领域的典型案例,组织学生讨论、观摩,提高学生分析问题和解决问题的能力。 3.组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活	24/1.5	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
		行合一修养，由他律走向自律，不断提高思想道德素质。	道德实践。 3. 学习法治思想，提升法治素养：了解社会主义法律的特征及运行、坚持全面依法治国，维护宪法权威，自觉尊法学法守法用法。	动，提升学生的理论水平与思想境界。 4. 采取过程性考核60%和终结性考核40%进行课程考核与评价。		
5	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论（一）	1. 素质目标:使大学生坚定马克思主义信念，以及在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的信念，理解与执行党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验的主动性和自觉性。在未来的职业生涯中，坚定不移走中国特色社会主义道路，为实现中华民族伟大复兴的中国梦承担起历史使命，并牢固树立四个意识、坚定四个自信，成为德智体美劳全面发展的中国特色社会主义建设者和接班人，担当民族复兴大任的时代新人。 2. 知识目标: 高举中国特色社会主义伟大旗帜，以马克思列宁主义、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为指导，系统掌握毛泽东思想和习近平新时代中国特色社会主义思想，中国特色社会主义理论体系的基本原理，以及各大理论成果产生的时代背景实践基础科学内涵、精神实质和历史地位。 3. 能力目标:掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，运用理论的基本原理、观点和方法，全面客观的认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性认识和分析当今中国的实际时代特征和当前所遇到的各种问题的能力，能把科学理	1. 马克思主义中国化的历史进程与理论成果。 2. 马克思主义中国化的内涵。 3. 毛泽东思想及其历史地位。 4. 新民主主义革命理论。 5. 社会主义改造理论。 6. 社会主义建设道路初步探索的理论成果。 7. 邓小平理论。 8. “三个代表”重要思想。 9. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位。	1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动。 2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容。 3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理。 4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。 5. 采取过程性考核60%和终结性考核40%进行课程考核与评价。	32/2	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
		论与专业知识结合起来,把书本知识与投身社会实践结合起来,具备独立思考和解决问题的能力。				
6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论(二)	1.素质目标:使大学生坚定马克思主义信念,以及在党的领导下走中国特色社会主义道路的信念,理解与执行党的基本理论、基本路线的主动性和自觉性。在未来的职业生涯中,坚定不移走中国特色社会主义道路,为实现中国梦承担起历史使命,并牢固树立四个意识、坚定四个自信,成为德智体美劳全面发展的中国特色社会主义建设者和接班人。 2.知识目标:高举中国特色社会主义伟大旗帜,以马克思列宁主义、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为指导,系统掌握其理论体系的基本原理,以及各大理论成果产生的时代背景实践基础科学内涵、精神实质和历史地位。 3.能力目标:掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理,运用理论的基本原理、观点和方法,全面客观的认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性认识和分析当今中国的实际时代特征和当前所遇到的各种问题的能力,能把科学理论与专业知识结合起来,把书本知识与投身社会实践结合起来,具备独立思考和解决问题的能力。	1.习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位。 2.坚持和发展中国特色社会主义的总任务。 3.“五位一体”总体布局。 4.“四个全面”战略布局。 5.实现中华民族伟大复兴的重要保障。 6.中国特色大国外交。 7.坚持和加强党的领导。 8.坚定“四个自信”,担当民族复兴重任。	1.以学生为本,注重“教”与“学”的互动。 2.通过理论讲授,从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容。 3.通过阅读经典著作,引导学生读原文、学经典、悟原理。 4.通过案例教学,组织学生进行案例分析,以更好地把握中国的国情和当今形势。 5.采取过程性考核60%和终结性考核40%进行课程考核与评价。	32/2	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
7	形势与政策	1.素质目标：具备民族自信心和自豪感，增强为中华民族振兴而努力的责任感和使命感。 2.知识目标：了解时事热点问题的背景、原因、本质；掌握分析时事热点问题的方法。 3.能力目标：具备全面思考、理性分析时事热点的能力，自觉抵制各种不良思潮和言论的影响，能够与党中央保持高度一致。	1.依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”。 2.结合当前国际国内形势以及我校教学实际情况和大学生成长的特点确定教学内容。	1.应用多媒体、相关电影或纪录片、杂志等教学资源，帮助学生多角度、多方面了解社会，提高分析解决问题的能力。 2.采用“理论+实践”的教学模式，采取问题导向式的方法组织教学，使用在线开放课程辅助教学。 3.采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩。	16/1	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 K1 A1 A2
8	创业基础	1.素质目标：学生具备正确科学的创业观。能正确理解创业与人生的关系，具备创业意识和领导才能，自觉遵守创业规律，积极投身创业实践。 2.知识目标：掌握开展创业活动所需要的基本知识；包括认知创业的基本内涵，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、大学生创业素质和创业风险。 3.能力目标：具备必要的创业能力。包括掌握创业机会评价的技巧与策略，创业风险的防范措施，提高自身创办企业的综合素质和能力。	1.创业与人生。 2.创业者与创业团队。 3.创业机会识别与控制。 4.创业风险的识别与控制。 5.商业模式及其设计与创新。 6.创业资源与其管理。 7.创业计划。 8.新企业的创办与管理。	1.以学生为本，采用案例研讨教学法、模拟教学法等教学方法相结合，课程教学以案例教学与体验教学为主。 2.利用多媒体以及各种在线资源，加强学生的自主学习能力。 3.采取形成性考核40%+终结性考核60%形式进行课程考核与评价。	32/2	Q2 Q3 Q4 K1 A1 A2
9	就业指导	1.素质目标：具备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，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，主	1.就业政策。 2.生涯规划。 3.职业素质。 4.求职择业。 5.笔试面试。	1.本课程以学生为主体，以成果为导向，注重讲授与训练相结合的方	32/2	Q2 Q3 Q4 K1 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
		动培养责任意识、服务意识，自愿为个人职业发展和社会发展付出积极的努力。 2.知识目标：了解职业特点，认识自己的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；学习求职择业准备，了解笔试面试，培养职业素质，提升就业能力。 3.能力目标：掌握就业的基本能力，提高学生的各种通用能力，学会进行心理调试，掌握如何保护就业权益等。也必须拥有运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作的能力。	6.心理调试。 7.就业权益。 8.自主创业。 9.角色转换。	式进行。教学可采用典型案例分、社会调查、实习见习等方法进行。 2.在教学的过程中，除了教师和学生自身的资源之外，还可调动社会资源，采取与外聘专家、优秀毕业生、职场人物专题讲座和座谈相结合的方法。 3.采取形成性考核 40% + 终结性考核 60%形式进行课程考核与评价。		A2
10	职业生涯规划	1.素质目标：具备主动学习的习惯；养成团队合作意识；培养吃苦耐劳的精神和严谨细致的作风。 2.知识目标：了解职业发展的阶段特点；了解自身角色特性、未来职业的特性以及社会环境特性；了解就业形势与政策法规；了解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。 3.能力目标：掌握自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、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、人际交往技能等。	1.职业的内涵。 2.职业生涯的特点与职业生涯规划的重要性。 3.个体性格及其调试。	1.采用以任务驱动为主的多种形式结合的教学方式，利用互联网现代信息技术开发慕课、微课及PPT等多媒体，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程平台充分调动学习积极性。 2.采取形成性考核 40% + 终结性考核 60%形式进行课程考核与评价。	8/0.5	Q2 Q3 Q4 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
11	高职英语 (一)	1.素质目标: 具备正确的世界观、价值观、人生观; 坚定文化自信, 养成积极的跨文化交际意识。 2.知识目标: 掌握一定的英语基础词汇、语法规则、表达结构与方式; 掌握应用英语听、说、读、写、译五项技能的基本方法。 3.能力目标: 能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料, 能在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流。	1.3000左右基本词汇。 2.基本语法规则的学习、巩固与应用。 3.主题内容 Occupations and places, Weather, Food, Clothes and shopping下的听、说、读、写、译五项基本技能综合训练。	1.高职英语是一门公共基础课; 教师应该在教学过程中把握其工具性和文化性的融合。 2.教学中可以应用“产出导向法”和线上线下混合式教学模式。 3.入学水平较高的学生应达到A级要求, 入学水平较低的学生至少应达到B级要求; 成绩综合评定覆盖学习全过程, 做到“形成性评价40%+终结性评价60%”相结合。	64/4	Q4 K3 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
12	高职英语 (二)	1.素质目标: 具备正确的世界观、价值观、人生观; 坚定文化自信, 养成积极的跨文化交际意识。 2.知识目标: 掌握一定的英语基础词汇、语法规则、表达结构与方式; 掌握应用英语听、说、读、写、译五项技能的基本方法。 3.能力目标: 能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料, 能在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流。	1. 3000左右基本词汇。 2.基本语法规则的学习、巩固与应用。 3.主题内容 Transportation and places, Health, Work, In class下的听、说、读、写、译五项基本技能综合训练。	1.高职英语是一门公共基础课; 教师应该在教学过程中把握其工具性和文化性的融合。 2.教学中可以应用“产出导向法”和线上线下混合式教学模式。 3.入学水平较高的学生应达到A级要求, 入学水平较低的学生至少应达到B级要求; 成绩综合评定覆盖学习全过程, 做到“形成性40%+终结性评价60%”相结合。	64/4	Q4 K3 A1 A2
13	大学语文	1.素质目标: 具备发散思维, 能够进行独立思考, 具有创新意识、逻辑判断能力。具有良好的职业意识和职业素养。 2.知识目标: 了解文学鉴赏的基本原理, 掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。掌握一定的文学基本知识, 了解诗歌、散文、戏剧、小说四种主要文体特点及发展简况。 3.能力目标: 具备运用语文基础知识进行文章写作的能力, 具备能够流畅的用语言进行的日常的交流和工作的能力。	1.赏析古今中外的优秀文学作品。 2.朗诵, 演讲, 思辨等口语训练。 3.计划, 总结各种应用文的写作训练。	1.以学生为中心, 注重知行合一, 注重教学的互动。 2.实行专题化, 信息化的教学模式, 范文讲解与专题讲座相互结合。 3.积极组织课堂讨论, 辩论会或习作交流会。 4.采取形成性考核+终极性考核, 按4:6权重比的形式进行课程考核与评价。	32/2	Q1 K1 A1 A2 A3 A12
14	信息技	1.素质目标: 提高计算机专	1. 计算机基础识	1.通过理论讲	64/4	Q3

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
	术 (一)	业素质及网络安全素质具备信息意识和团结协作意识。 2.知识目标：了解计算机及网络基础知识，熟练运用办公软件处理日常事务。 3.能力目标：具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。	及操作系统。 2.Office 及其它办公软件的应用。 3.计算机网络基本知识及网络信息安全。	授“案例展示”实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。 2.采取实践考核和理论考核相结合的方式进行课程考核与评价。		K3 K8 A3 A8
15	体育与健康 (一)	1.素质目标：增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，激发学生积极参加体育运动的兴趣具有积极参与体育活动的态度和行为，学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质，建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。 2.知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法；能够提高一、二项运动项目的技战术水平；掌握保健与锻炼身体方法，提高自我保健和自我锻炼的能力，安全地进行体育运动。 3.能力目标：发展学生个性，培养竞争意识和顽强的意志品质；树立群体意识和集体荣誉感，培养团结协作、遵纪守法以及自控自律的优良品质；具备通过各种途径了解重大体育赛事；并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解，具备获取现代社会中体育与健康知识的方法。	1.体育理论。 2.武术（校拳、长拳一段、二段、太极拳）。 3.体质测试。	1.教师拥护中国共产党的领导，热爱社会主义祖国，忠诚党的教育事业，遵守国家法令、校纪校规，热爱高等学校体育工作。 2.培养学生的兴趣爱好特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从学会到会学；积极引导提升职业素养，提升学生的创新意识。 3.采用“理论+实践”的教学模式。 4.采取任务驱动、讲授法，指导法、练习法的方法组织教学。 5.采取实践考核和理论考核相结合的方式进行课程考核与评价。	32/2	Q4 Q5 Q6 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
16	体育与健康 (二)	1.素质目标：增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，激发学生积极参加体育运动的兴趣具有积极参与体育活动的态度和行为，学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质，建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。 2.知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法；能够提高一、二项运动项目的技战术水平。掌握保健与锻炼身体方法，提高自我保健和自我锻炼的能力，安全地进行体育运动。 3.能力目标：发展学生个性，培养竞争意识和顽强的意志品质；树立群体意识和集体荣誉感，培养团结协作、遵纪守法以及自控自律的优良品质；具备通过各种途径了解重大体育赛事；并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解，具备获取现代社会中体育与健康知识的方法。	1.田径。 2.体操。 3.篮球。 4.排球（包含软式、气排球）。 5.足球。 6.乒乓球。 7.羽毛球。 8.健美操。	1.教师拥护中国共产党的领导，热爱社会主义祖国，忠诚党的教育事业，遵守国家法令、校纪校规，热爱高等学校体育工作。 2.培养学生的兴趣爱好特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从学会到会学；积极引导学提升职业素养，提升学生的创造意识。 3.采用“理论+实践”的教学模式。 4.采取任务驱动、讲授法，指导法、练习法的方法组织教学。 5.采取实践考核和理论考核相结合的方式评定成绩。	32/2	Q4 Q5 Q6 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
17	体育与健康 (三)	1.素质目标：增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，激发学生积极参加体育运动的兴趣具有积极参与体育活动的态度和行为，学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质，建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。 2.知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法；能够提高一、二项运动项目的技战术水平；掌握保健与锻炼身体方法，提高自我保健和自我锻炼的能力，安全地进行体育运动。 3.能力目标：发展学生个性，培养竞争意识和顽强的意志品质；树立群体意识和集体荣誉感，培养团结协作、遵纪守法以及自控自律的优良品质；具备通过各种途径了解重大体育赛事；并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解，具备获取现代社会中体育与健康知识的方法。	1.田径。 2.体操。 3.篮球。 4.排球（包含软式、气排球）。 5.足球。 6.乒乓球。 7.羽毛球。 8.健美操。 9.武术（校拳、长拳一段、二段、太极拳）。	1.教师拥护中国共产党的领导，热爱社会主义祖国，忠诚党的教育事业，遵守国家法令、校纪校规，热爱高等学校体育工作。 2.培养学生的兴趣爱好特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从学会到会学；积极引导学提升职业素养，提升学生的创新意识。 3.采用“理论+实践”的教学模式。 4.采取任务驱动、讲授法，指导法、练习法的方法组织教学。 5.采取实践考核和理论考核相结合的方式评定成绩。	32/2	Q4 Q5 Q6 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
18	体育与健康 (四)	1.素质目标：增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，激发学生积极参加体育运动的兴趣具有积极参与体育活动的态度和行为，学会通过体育活动等方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质，建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。 2.知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法；能够提高一、二项运动项目的技战术水平；掌握保健与锻炼身体方法，提高自我保健和自我锻炼的能力，安全地进行体育运动。 3.能力目标：发展学生个性，培养竞争意识和顽强的意志品质；树立群体意识和集体荣誉感，培养团结协作、遵纪守法以及自控自律的优良品质；具备通过各种途径了解重大体育赛事；并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解，具备获取现代社会中体育与健康知识的方法。	1.田径。 2.体操。 3.篮球。 4.排球（包含软式、气排球）。 5.足球。 6.乒乓球。 7.羽毛球。 8.健美操。	1.教师拥护中国共产党的领导，热爱社会主义祖国，忠诚党的教育事业，遵守国家法令、校纪校规，热爱高等学校体育工作。 2.培养学生的兴趣爱好特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从学会到会学；积极引导提升学生提升职业素养，提升学生的创新意识。 3.采用“理论+实践”的教学模式。 4.采取任务驱动、讲授法，指导法、练习法的方法组织教学。 5.采取实践考核和理论考核相结合的方式评定成绩。	32/2	Q4 Q5 Q6 K2 A1
19	大学生心理健康教育	1.素质目标：具备心理健康发展的自主意识，能够运用所学知识正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时积极自救或寻求帮助。 2.知识目标：了解心理学的基本理论，明确心理健康的标准及意义。 3.能力目标：掌握一定技能，如沟通技能、学习技能、情绪调控技能等。	1.大学生生涯发展。 2.大学生自我意识。 3.大学生情绪管理。 4.大学生压力与挫折。 5.大学生人际交往。 6.大学生恋爱与性心理。 7.大学生常见精神障碍的求助与防治。	1.以学生为本，注重课堂互动。 2.多种教学方法相结合，引导学生讨论问题，分析问题，提高学生的主动性和积极性。 3.在理论课程中可增添一些小活动，通过参与互动有所收获。	32/2	Q3 Q4 Q5 Q6 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
			8.大学生生命教育与心理危机应对。	4.采取形成性考核+终结性考核形式进行课程考核与评价。		
20	劳动教育	1.素质目标：继承优良传统，弘扬劳动精神，教育引导学 生崇尚劳动、尊重劳动，树立坚定的劳动价值观，能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护，养成实干担当的人生信条。 2.知识目标：自我服务劳动、家务劳动、公益劳动和生产劳动的教育和实践。同时，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动与积极的努力。 3.能力目标：正确树立劳动观念，具备必备的劳动能力，掌握一定劳动技能；劳动知识，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。了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识。	1.日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。 2.日常生活劳动，结合开展新时代校园爱国卫生运动。 3.学会使用劳动工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值。 4.树立服务意识，实践服务技能。 5.按模块学习：人身安全心理与社交、安全与自然灾害防范。 6.聘请行业企业专家、工匠、大师进校开展工匠精神、劳动精神劳模精神的专题讲座。	1.持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动的意识和能力。 2.定期开展校内外公益服务性劳动，运用专业提供相关公益服务。 3.依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动。 4.采用课堂讨论以及校内外实践教学的方法学习安全相关知识。 5.采取实践考核和理论考核及劳动实践相结合的方式进行课程考核与评价。	24/1.5	Q3 Q4 Q5 Q6 K1 A1
21	工匠精神	1.素质目标：能正确认识、感悟工匠精神，具有践行工匠精神的积极情感和自觉意识，进而提高综合职业素质。 2.知识目标：掌握工匠精神所蕴含的意义，了解工匠的工作内容、真实生活及内心世界。 3.能力目标：具有较强的操作能力、学习能力、创新能力和适应能力，对自我身份有认同感和职业自豪感，工作中带有专研精神。	1.工匠之名，器物之魂。 2.全球视野下的工匠精神。 3.细节决定成败 创新引领世界。 4.匠心为本，让世界爱上中国造。 5.锻造中国工匠，奠基中国制造。 6.做一颗新时代的螺丝钉。 7.技能报国，匠心圆梦。	1.采取线上观看视频课程、线下交流、练考结合、心得撰写、积分管理等方式，提高学生学习积极性。 2.实行线上为主线下为辅的教学模式，考核评价结果由学习积分评定。	32/2	Q2 Q3 K1 A1

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
			8.工匠精神铸就中国梦。			

(二) 专业群平台课程

课程主要由市场营销学、管理学基础、商务礼仪、基础会计等课程构成，总计划学时为192学时，共12学分。具体各课程设置与要求见表4:

表4: 专业(技能)基础课程设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	市场营销学	1.素质目标: 具有较强的口头与书面表达和人际沟通素养; 具有团队精神和协作意识; 具有良好的心理素质和克服困难的意志; 能与客户建立良好持久的关系; 能够自主的学习新知识、新技术。 2.知识目标: 了解市场营销理论的基本知识; 熟悉营销理论的基本原理; 掌握市场营销理论的基本运用。 3.能力目标: 能够独立完成市场营销的基本规划工作; 具备对市场营销任务进行基本分析能力; 能够从事营销活动。	1.市场营销的基础知识。 2.消费者需求和行为分析。 3.市场营销战略分析。 4.市场营销环境的分析。 5.产品策略。 6.促销策略。 7.网络营销契机。	1.本课程是专业群平台必修课程。教师应根据学生的学习程度、专业背景, 选择相应的学习内容、案例和教学情境。 2.根据课程实践性的特点, 在教学中多采用案例教学、项目化教学、案例教学、示范和实验教学等方式, 做到即学即练、学练结合。 3.为了全面考核学生的学习情况, 课程考核包括学习过程考核20%、课程作品考核30%和期末	64/4	Q4 Q7 K5 K6 A5 A8

				考 试 50% 三 部 分。		
2	管理学基础	1. 素质目标：具备管理能力、管理素养等职业素养；具备良好的工作作风和爱岗敬业精神及科学的工作态度。 2.知识目标：了解管理学的实际应用；熟悉使用常用管理学原理；掌握管理学的基础知识和管理技巧。 3.能力目标：能使學生达到本专业应用性人才对管理学原理的基本的知识和技能要求，并为后续各专业化方向课程的学习作前期准备，同时培养学生具有一定的逻辑思维以及分析问题和解决问题的能力。	1.管 理 基 本 概 念。 2.管理职能、原则基本知识。 3.管理方法的应用。 4.管理技巧的使用。	1.本课程是专业群平台必修课程。教师应根据学生的学习程度、专业背景，选择相应的案例和教学情境。 2.根据课程操作性和适用性的特点，在教学中多采用项目化教学、示范和实验教学等方式，做到即学即练、学练结合。 3.为了全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核20%、课程作品考核30%和期末考试50%三部分。	64/4	Q4 Q7 K2 K3 K4 K5 K6 A1 A2 A8 A9

3	商务礼仪	1.素质目标：学生具备一定的亲和力和沟通能力意识；在商务场合具备一定的处事和应变素养。 2.知识目标：了解礼仪的基本概念，熟悉各方面的礼仪常识，掌握礼仪在现代商务中的应用。 3.能力目标：能够在商务场合正确的使用礼仪交际能力；能够深知商务礼仪的精髓。	1.沟通的原则与技巧。 2.着装与仪容仪态。 3.商务交际与交谈礼仪。 4.拜访与接待的礼仪。 5.商务营销的礼仪。	1.本课程是专业群平台必修课程。教师应根据学生的学习程度、专业背景，选择相应的学习内容、案例和教学情境。 2.运用讨论式、启发式、结合演示和实验操作的现场实践式教学方法。 3.平时考核学生出勤、课堂表现，期末考核学生综合运用所学的能力。	32/2	Q7 K1 K2 K3 K6 A4
4	基础会计	1.素质目标：培养学生具备爱岗敬业、诚实守信、客观公正的职业道德；坚持准则、廉洁自律、严谨规范的法律意识；分工明确、职责明晰、协同高效的岗位意识。 2.知识目标：了解会计以及会计对象、会计要素、会计账户、会计恒等式、复式记账法等的基本含义；掌握会计原理与记账方法；掌握会计恒等式和借贷记账法的具体运用应用；熟悉会计凭证、会计账簿、会计报表的种类和填制方法；了解会计行业未来发展的趋势。 3.能力目标：能够规范开展会计工作；能够对中小微企业进行全套账务处理。	1.现代会计的基本概念、基本原理和基本方法。 2.复式记账法的具体运用。 3.会计凭证、会计账簿，会计报表的种类、方法和运用。	1.本课程是专业群平台必修课程，也是本专业基础课。教师应详细讲授课程学习内容，选择典型案例和教学情境。 2.在教学中灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演等教学方法，注重倡导启发式教学等方式，充分利用云上平台进行模拟练习，做到即学即练、学练结合。 3.为了全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核20%、课程作品考核30%和期末考试50%三部分。	32/2	Q3 K4 A1 A3

(三) 专业基础课程

课程主要由民航概论、航线运输地理、民航法规、化妆及整体形象设计等5门课程构成，总计划学时为192学时，共12学分。具体各课程设置与要求见表5:

表5: 专业(技能)基础课程设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	民航概论	1.素质目标: 具备较高的政治思想觉悟, 良好的行为规范和较高的职业素养。具有较强的语言表达能力, 具有较强的理解交流能力, 具备创新能力和不断学习的能力, 具有良好的团体意识和团队协作精神。 2.知识目标: 了解民航运输的基本特征和规律, 航空运输生产组织的运营与管理, 民用航空基本概念。掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能, 掌握航空运输的基本特点, 掌握民航客运业务和货邮运输业务。 3.能力目标: 培养学生具备综合运用知识的能力, 增强学生的职业事业能力。具有发现新问题并进行系统分析问题, 解决问题的能力。具备有计划地组织完成工作任务的能力, 具有自主学习新知识新技术和自主探究解决问题的能力, 善	1.民用航空形成与发展 2.民用航空组织管理机构 3.民用航空器的适航与维修 4.飞机的结构与系统 5.飞行的基本原理 6.航空气象 7.航空运输 8.空中交通管理 9.机场管理 10.通用航空介绍	1.本课程为专业基础课程。教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的学习内容、案例、教学情境。 2.课程教学方法主要以教师讲授为主, 还应配有多媒体教学、分组讨论、案例分析等教学手段, 加深学生对旅游业的感性认知。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核: 40% 期末考试成绩: 60%	64/4	Q7 K3 K11 A4

		于利用网络资源 和市场资源进行 产品和专业资源 选择和积累，学 习应用各种资料 的能力，独立工 作、处理突发事 件的能力。				
2	航线运输地 理	1.素质目标：具 备诚信、诚实、 善于沟通，富有 爱心责任心和合 作的品质，对于 树立安全和服务 意识，为提高学 生空中乘务专门 方向的职业能力 奠定良好的基 础。 2.知识目标：掌 握中国的地理位 置地理特征和区 位优势。掌握各 地之间主要飞行 航线，经过省市 的地理知识，了 解主要飞行航线 经过省市地标， 经济情况风土人 情和旅游资源。 3.能力目标：能 够将相关的运输 地理知识应用到 实际的航空运输 工作中，能有效 地分析出各航线 的所经过的地 标，以及各省市 的风土人情。	1、认识地球，了 解时区、日界线的 意义； 2、掌握时差和日 期的换算； 3、掌握天气形成 要素； 4、会描述影响飞 行的天气特征； 5、了解世界和我 国的航空区划； 6掌握主要国内航 线并会描述沿线 的地标及风土人情； 7掌握主要国际航 线并结合具体航线 描述航线特点； 8、学会介绍主要 航空港。	1.加强学生 实际操作能 力的培养， 以工作任务 引领提高学 生学习兴 趣，激发学 生的成就 感，使学 生在学中 做、做中学， 掌握相关 的知识和 技能。 2.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 法让学 生掌握 相关知 识。 3.考核评 价包括学 习过程考 核与期 末考试两 部分： 学习过程 考核：40% 期末考试 成绩：60%	64/4	Q6 Q8 K1 K4 A1 A15
3	民航法规	1.素质目标：培 养学生具有丰 富的法律知识， 健康的思想作 风，认真的学 习态度以及团 队合作意识。 强化培养学生 知法懂法，有 法可依，依法 办事的原则。 2.知识目标：使	1.航空法的概 论与特点 2.航空法的形 成及现代航 空法的发展 及作用 3.空中航行， 航空器，航 空人员，机 场，空中交 通服务，航 空运输通用 航空等法规 4.航空器援救 和调	1.本课程为 专业基础课 程，教师应 根据学生的 学习程度、 专业(方向) 背景选择相 应的学习内 容、案例、 教学情境。 2.课程教学	32/2	Q2 K2 A1

		学生具备民航法基本理论知识。从宏观与微观结合上把握民航法的基本规律。掌握空中航行，航空器，航空人员，机场，空中交通服务，航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查，公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。 3.能力目标：通过课堂案例教学，培养学生应用法律规范自己工作职责以及利用法律来维护和解决工作中的问题。	查，公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。	方法主要以任务驱动为主，配有视频教学、小组讨论、情境模拟等方式方法。 3.3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：40% 期末考试成绩：60%		
4	化妆及整体形象设计	1.素质目标：具有较强审美能力、具有吃苦耐劳，一丝不苟的严谨工作作风，与人相处和与人沟通的素质；具有良好的心理素质和克服困难的能力。 2.知识目标：掌握化妆以及形象设计的基本知识和运用，能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止，塑造良好的服务人员形象。增强与人沟通的能力，培养诚实守信有爱心有责任感有合作意识灵活应变的品质，努力成为具有良好形象良好气质和掌握规	1.如何塑造形象 2.乘服务礼仪的训练 3.服饰 4.化妆搭配	1.根据课程特点，每个项目地学习都以仪容仪表，言谈举止。作为教学要求，设计相应的教学活动，通过讲解示范、模仿训练、纠错点评、情景设置案例分析、点评等形式，充分发挥学生学习的主动性，挖掘学生的潜力，倡导学生在做中学。培养学生文明，优质的精品服务意识。	32/2	Q5 Q7 K5 K7 A4

		范的技巧的服务人员 3.能力目标：能按照民航乘务员、安检员等岗位要求，规范仪容仪表，言谈举止，以及妆容、服饰搭配。		2.教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”的过程中，掌握相关知识。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：70% 期末考试成绩：30%		
--	--	--	--	--	--	--

(四) 专业核心课程

课程主要由客舱服务与管理、客舱安全与管理、客舱服务心理学、乘务服务沟通与播音技巧、民航乘务英语、民航客舱救护、民航地勤服务课程构成，总计划学时为416学时，共26学分。具体各课程设置与要求见表6:

表6: 专业(技能)核心课程设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	客舱服务与管理	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。严格遵守空乘人员的服务流程与规范，维护机上人员和飞机的安全意识，养成安全第一旅客至上的职业精神，在服务过程中形象大方举止得体态度诚恳，注重服务细节，耐心真心地提供优质的客舱服	1.明确客舱服务程序及要求 2.展现乘务员职业形象仪表 3.客舱服务 4.客舱安全管理 5.应急医疗处置 6.应急处置 7.航空运输及国内外民航 8.航空旅客行李运输规则的了解	1.教学过程中，一立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以任务引领项目，提高学生的学习兴趣。现场教学实施教与学互动教师示范学生操作学生提问教师解答指导，选用典型的模拟情景。让学生在操	64/4	Q7 K9 A5 A7 A9 A13

		务。 2.知识目标：了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关理论知识熟悉民航乘务员岗位的工作流程和服务要求掌握空乘服务的基本职业技能达到服务乘务员岗位职业标准的相关要求。 3.能力目标：能熟练操作飞行的设备服务设备、应急设备等相关设备；能按照机供品、机上免税品的种类配备进行服务工作，仍按个服务程序中的具备要求完成各项服务过，按规定进行旅客和安全管理，能正确填写航班乘务组的各种交接单，能按规定与地面工作人员做好各类文件的物品的交接，能正确的处置飞行途中各类应急情况，能识别和处置机上的危险物品。		作中掌握客舱服务的各项基本技能。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：40% 期末考试成绩：60%		
2	客舱安全与管理	1.素质目标：具有良好的服务意识和健康的具有健康，良好的工作习惯和心态。培养对公司和企业忠诚对客户诚信对同事合作的职业态度。 2.知识目标：掌握民航应急管理知识，公共航空运输安排管理	1.民航安全管理概述 2.公共航空运输安全管理应急处置 3.民航应急管理 4.民用机场安全管理与应急处置 5.空中交通服务安全管理与应急处置 6.航空安保管理与应急处置	1.教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的学习内容、案例、教学情境。 2.根据课程实践性的特点，在教学中多采用讨论式、启发	64/4	Q2 Q3 K2 K6 A5 A6 A8 A12 A14

		与应急处置的知识，民用机场安全管理与应急处置的知识，空中交通服务安全管理与应急处置的知识航空保安管理与应急处置的知识。 3.能力目标：掌握民航应急管理的技能和方法。公共航空运输安全管理与应急处置的能力，民用机场安全管理与应急处置的能力。空中交通服务管理与应急处置的能力。		式、结合演示和实践教学等方式。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：40% 期末考试成绩：60%		
3	客舱服务心理学	1.素质目标：培养学生诚实、守信、善于沟通，富有爱心、责任心和合作品质，并树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。 2.知识目标：熟悉航空服务中空乘务民航安全检查航空地面服务等各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。 3.能力目标：能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客和货主的心理变化。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	1.沟通解密 2.有效沟通方式 3.各类型乘客沟通方式 4.非语言沟通方式 5.情绪管理 6.解决冲突，提高个人服务与沟通素质	1.加强学生实际操作能力的培养，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就感，使学生在学中做、做中学，掌握相关的知识和技能。 2.本课程是该专业开设较早的一门课程，学生对民航服务时机还不是了解,课堂教学活动设计多采用案例分析、仿真模拟、角色扮演和情景再现，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣	64/4	Q4 Q7 K12 A1 A2

		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,能运用人际关系沟通技巧,提升团队合作精神,适应航空服务各岗位的职业要求。		趣。有条件可以到民航服务现场开展认知实习,以加深学生的理解。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核:40% 期末考试成绩:60%		
4	乘务服务沟通与播音技巧	1.素质目标:具备良好的服务态度;具备专业的服务素养;具备良好的健全的心理与心理素质。 2.知识目标:熟悉乘务服务沟通的方法;掌握对客沟通技巧。 3.能力目标:能运用所学的理论和知识来指导自己的语言实践;能运用服务沟通技巧,使用规范的岗位服务用语,适应岗位职业要求;能运用人际沟通技巧,应对服务过程中的特殊情况处置。	1.有效沟通、 2.倾听技巧、 3.特殊旅客服务沟通、4.安抚与解释、 5.语言表达技巧等内容。	1.本课程是专业核心课程,教学活动在模拟机舱实训室进行。 2.课程采用讲授法、情景模拟法等多种教学方法, 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核:70% 期末考试成绩:30%	32/2	Q4 Q6 K3 K9 A2 A4
5	民航乘务英语	1.素质目标:培养学生的团队协作精神和沟通能力;培养学生能分析和解决问题时查阅资料、处理信息、独立思考的能力。 2.知识目标:掌握飞机型设备服	1.行前准备 2.旅客登机起飞 3.客舱服务 4.降落后应急处置 5.危险品处置	1.根据课程操作性和工程性的特点,在教学中多采用情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演	64/4	Q6 Q7 K10 A3

		务设备应急设备的相关英语说明，英语材料和文件的单词及句型，掌握能语言表达与航班有关的信息，能读懂并口述的相关内容。掌握机供品机上免税品的英文名称及其英文说明，并填写所有国所到国家，地区CIQ相关规定的英文资料的方法。 3.能力目标：能读懂飞机机型设备服务设备应急设备的相关英语说明、英语材料和文件，能用语言表达与航班有关的信息，能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明，能在各服务阶段熟练应用英语为游客服务，能读懂所到国家，地区CIQ相关规定的英文资料。能指导旅客正确的填写CIQ表格。		示法。使用模拟客舱、多媒体教学设备、教学课件软件、视频教学资源。 2.运用讨论式、启发式、结合演示和实验操作的现场实践式教学方法。 3.全面考核学生的学习情况，考核包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：40% 期末考试成绩：60%		
6	民航客舱救护	1.素质目标:具备良好的心理素质;具备爱岗敬业、团结协作、安全第一的职业素质。 2.知识目标:了解客舱急救的基础知识;掌握机上常见病症的处理及救护方法。 3.能力目标:能够对创伤进行止	1. 客舱急救基础知识。 2. 心肺复苏、创伤现场救护。 3.机上常见病症处理等内容。	1.本课程是专业核心课程，注重理论与实践相结合，教学活动在模拟机舱实训室进行。 2.课程采用任务驱动法、演示法、练习法等多种教学方法，采取	64/4	Q2 Q7 K6 A6 A13

		血、包扎、固定等现场救护。		考查打分制度，主要考查学生的实际操作能力。 3.3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：70% 期末考试成绩：30%		
7	民航地勤服务	1.素质目标：具备较高的政治思想觉悟良好的行为规范和较高的职业素养，具有较强的语言表达能力和理解交流能力；具备严谨的工作态度和吃苦耐劳的工作作风，养成安全操作意识；养成良好的团队意识和沟通能力；具备创新能力和不断学习的能力。 2.知识目标：能描述地面服务人员的基本服务礼仪规范；能描述售票的程序和要求；熟悉岗位工作流程和值机服务柜台的种类，掌握我国民航行李运输的规定，行李收运流程和行李赔偿相关规定；掌握民航安全检查的规章制度，了解国内，国际出港航班的流程。 3.能力目标：能完成不同旅客群体的客票预订修	1.机场问询服务、 2.售票服务、 3.值机服务、 4.进出港旅客服务 5.vip 接待服务。	1.本课程是专业核心课程，注重理论与实际相结合，教学活动在模拟机舱实训室进行。本课程主要采用项目教学法、分组练习、角色扮演法、现场示范实施教学任务。 2.通过理论传授和实训，开展情景模拟等形式组织学生学习和讨论，使学生对乘务服务相关内容有较深入、更直观的了解。 3.全面考核学生的学习情况，考核包括学习过程考核与期末考试两部分： 学习过程考核：40%	64/4	Q2 Q3 K13 A10 A15

		改出票取消程序操作，能根据岗位标准办理旅客乘机的手续，能判断旅客运输行李是否符合相关运输规定，并能规范处理。能根据安检流程完成证件人身和物品的检查，能熟悉进行出港航班的引导服务。		期末考试成绩：60%		
--	--	---	--	------------	--	--

(五) 综合实践课程

课程主要由暑期社会实践、专业认知实习、跟岗实习、顶岗实习、客舱服务模块、客舱安全模块、航空地面服务模块、毕业设计、顶岗实习课程构成，总计划学时为1000学时，共50学分。具体各课程设置与要求见表7：

表7：综合实践课程的设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	暑期社会实践	了解社会，熟悉社会、适应社会。	参与社会劳动或进行社会调研，撰写调研报告。	教师布置任务或学生自主选择社会实践项目。	20/1	Q4 K3 A1
2	专业认知实习	1.素质目标：具有勇于创新、爱岗敬业的工作作风。具有较强的学习能力。具有较强的与他人合作的能力。具备职业敏感性。 2.知识目标：使学生对本专业所从事的经济活动进行实地参观了解，对本专业日常生产经营活动形成感性认识，了解民航业运营活动的全过程及特点，培养学生对专业的兴趣，使学生认识到学好专业知识的必要性，形成初步的专业认知。 3.能力目标：具有对于民航业发展的分析能力。	1.参观。 2.讲座。 3.企业文化。	现场实践式教学方法。	20/1	Q7 K11 A4

3	跟岗实习 (一)	1.素质目标: 注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的工作态度、良好的沟通能力及团队精神; 具有创新意识和勤奋学习的良好作风; 良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标: 了解民航企业的组织管理、企业文化、规章制度, 掌握民航地面服务人员的服务操作规程。 3.能力目标: 掌握民航服务人员的实际操作技能,并能针对不同的客户群、灵活应变的处理问题与调整服务。	1.企业文化 2.安全教育 3.职业素养 4.工作岗位实践	教学做一体, 学生在学中练, 练中学。做到即学即练、学练结合。	80/4	Q4 Q7 K13 A13 A15
4	跟岗实习 (二)	1.素质目标: 注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的工作态度、良好的沟通能力及团队精神; 具有创新意识和勤奋学习的良好作风; 良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标: 了解民航企业的组织管理、企业文化、规章制度, 以及空中乘务工作的操作规程。 3.能力目标: 掌握民用航空服务人员的实际操作技,掌握客舱服务以及航空安全与应急处理的相关能力。	1.企业文化 2.安全教育 3.职业素养 4.工作岗位实践	教学做一体, 学生在学中练, 练中学。做到即学即练、学练结合。	80/4	Q4 Q7 K9 A9
5	顶岗实习	1.素质目标: 注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的	1.企业文化 2.安全教育 3.职业素养	教学做一体, 学生在学中练, 练中学。	480/24	

		工作态度、良好的沟通能力及团队精神；具有创新意识和勤奋学习的良好作风；良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标：了解企业的组织管理、企业文化、规章制度，掌握安全作业基本知识与设备安全操作规程，掌握民航企业的工作内容，以及标准要求。 3.能力目标：掌握在民航企业客舱服务人员的各项技能,贵宾室的相关服务技能。	4.工作岗位实践	做到即学即练、学练结合。		
6	客舱服务模块	1.素质目标：注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的工作态度、良好的沟通能力及团队精神；具有创新意识和勤奋学习的良好作风；良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标：了解民航企业的组织管理、企业文化、规章制度，以及空中乘务工作的操作规程。 3.能力目标：掌握民用航空服务人员的实际操作技,掌握客舱服务以及航空安全与应急处理的相关能力。	1.明确客舱服务程序及要求 2.展现乘务员职业形象仪表 3.客舱服务 4.航空运输及国内外民航 5.航空旅客行李运输规则的了解 6.客舱设备管理 7.通用设备运行及管理 8.特殊机型设备运行及管理	教学做一体，学生在学中练，练中学。做到即学即练、学练结合。	60/3	Q4 Q7 K9 A9 A7 A10
7	客舱安全模块	1.素质目标：注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的工作态度、良好的沟通能力及团队精神；具有创新意识	1.民航安全管理概述 2.公共航空运输安全管理应急处置 3.民航应急管理 4.民用机场安全管	教学做一体，学生在学中练，练中学。做到即学即练、学练结合。	60/3	Q3 Q4 Q7 K2 K6 A5

		和勤奋学习的良好作风；良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标：掌握客舱的设备与系统,并能掌握客舱的安全与应急处理的方法。 3.能力目标：能根据实际需求对客舱的任何安全隐患作出相应的应对措施。	理与应急处置 5.中交通服务安全管理与应急处置 6.航空安保管理与应急处置			A6 A8 A12 A14
8	航空地面服务模块	1.素质目标：注重培养学生运用知识的综合能力、严谨的工作态度、良好的沟通能力及团队精神；具有创新意识和勤奋学习的良好作风；良好的职业道德和职业素质。 2.知识目标：；熟悉岗位工作流程和值机服务柜台的种类,以及民航贵宾室的基本服务流程与标准。 3.能力目标：具有民航值机等地面工作的能力,提供民航贵宾室服务的能力。	1.值机服务能力 2.民航贵宾室服务	教学做一体,学生在学中练,练中学。做到即学即练、学练结合。	40/2	Q3 Q4 Q7 K6 K13 A10 A15
9	毕业设计	1.素质目标：具有较好的行为规范能力和职业道德；具有较强的组织协调能力和团结协作能力；具有较强的语言表达能力和与人沟通的能力；具有较强的质量意识和客户服务意识；具有较强的心理素质和克服困难的能力；具备逐步掌握和不断提高搜集、	1.毕业设计选题 2.拟定设计方案 3.撰写毕业设计 4.毕业设计答辩	教师精心指导,学生实际探索,提高学生运用知识的能力。	160/8	Q3 Q4 Q7 K1 K2 K4 K6 A1 A2

		整理、运用社会信息的方法和技能，具有独立思考、提出疑问和进行反思的能力。 2.知识目标：综合运用知识与技能来为民航企业主题活动的进行设计与推广。 3.能力目标：具有良好的市场调研能力；具有营销能力；具有活动设计能力；具有民航运营管理能力；具有良好的资料搜集能力，具有较好的书面表达能力。				
--	--	---	--	--	--	--

(六) 专业拓展课程

课程主要由信息技术（二）、导游才艺、茶艺文化、旅游服务英语、酒水知识与酒吧管理、国际接待业概论、民航运输安检企、民航运营与管理课程构成，总计划学时为192学时，共12学分,其中学生至少应选修12学分。具体各课程设置与要求见表8:

表8: 专业拓展课程与专业（群）选修课程设置与要求

序号	课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时/学分	支撑的培养规格
1	信息技术（二）	1.素质目标：提高计算机专业素质及网络安全素质具备信息意识和团结协作意识。 2.知识目标：了解计算机及网络基础知识，熟练运用办公软件处理日常事务。 3.能力目标：具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。	1.计算机基础识及操作系统 2.Office 及其它办公软件的应用 3.计算机网络基本知识及网络信息安全	1.通过理论讲授“案例展示”实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。 2.全面考核学生的学习情况，考核包括学习过程考核与期末考试两部分：学习过程考核：40% 期末考试成绩：60%。	32/2	Q3 Q4 K3 A3

2	导游才艺	1.素质目标：具备良好的职业道德、优秀的自信心理、品质良好的心理承受能力。 2.知识目标：熟悉诗歌朗诵的基本要求,掌握中国戏曲分类及其特点，掌握魔术表演的基本原理，了解太极主要门派及特点，了解小型乐器的种类及其演奏要领,掌握幽默艺术语言的应用。 2.能力目标：培养学生个性化的才艺特长，养成学生旅游景点趣味讲解能力，培养学生个人才艺展示能力。	1.认识导游才艺 2.诗歌朗诵戏曲表演 3.魔术表演 4.太极拳表演 5.器乐演奏 6.民歌演唱 7.幽默导游语言艺术	1.本课程为专业拓展课程，学生可根据自己的兴趣与需求进行选修。教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的学习内容、案例、教学情境。 2.根据课程的特点在教学中多教师讲解与示范教学为主、视频赏析为辅，做到即学即练、学练结合。 3.采取综合性形式进行课程考核与评价，包括学习过程考核与期末测试两部分。 学习过程：70% 期末测试：30%	32/2	Q6 K1 A4
3	茶艺文化	1.素质目标：具备良好的职业道德和社会公德，养成求真务实吃苦耐劳严谨认真的工作作风，具有较强团队协作能力和社会适应能力。 2.知识目标：了解中国茶文化，茶叶基础知识，掌握茶室服务相关知识与技能，掌握不同茶艺表演特点及技能，	1.茶叶品级 2.观茶汤 3.茶具质量及配备 4.茶具配备 5.茶艺接待 6.表演台及品茗环境 7.泡茶训练理	1.本课程为专业拓展课程。教师可丰富教学案例、优化教学内容、根据学生的学习程度和专业方向进行内容选择教学，提高学生的参与度，激发学生的成就感，使学生在学中做、	32/2	Q6 Q8 K1 A10 A9

		根据需求对茶艺馆进行主题，场景布置等管理相关知识。 3.能力目标：通过不同的主题环境，空间独立设计并完成不同茶艺表演，以满足不同需求的对象及活动需求。		做中学，掌握相关的知识和技能。 2.教师示范和学生练习为主，学生练习与教师指导有机结合，让学生在“教”与“学”的过程中，掌握茶文化的知识与茶艺的技能。 3.为了全面考核学生的学习情况，采取综合性形式进行课程考核与评价，包括学习过程考核与期末测试两部分。 学习过程：70% 期末测试：30%		
4	旅游服务英语	1.素质目标：培养学生勤于思考、做事认真、严谨的良好作风；培养学生分析问题、解决问题的能力；培养学生的沟通能力及团队协作精神；培养学生的质量意识、安全意识；培养学生社会责任心、环保意识。具有与客户进行交流及协商的能力；具有较好的口头及书面表达能力；具有良好的团队合作能力。 2.知识目标：了	1.旅游咨询相关的服务技能和服务用语 2.导游人员赴机场接机的服务技能和服务用语 3.酒店服务的技能和服务用语 4.餐饮服务的服务技能和服务用语 5.乘车服务技能和服务用语 6.沿途讲解和目的地讲解的服务技能和服务用语 7.旅游导购的相关服务技能和服务用语 8.娱乐项目地介绍 9.用于处理投诉建议和应对突发事件的技能和用语	1.本课程为专业拓展课程。教师可丰富教学案例、优化教学内容、根据学生的学习程度和专业方向进行内容选择教学，提高学生的参与度，激发学生的成就感，使学生在学中做、做中学，掌握相关的知识和技能。 2.教师示范和学生情境	32/2	Q6 Q7 K3 K6 A2

		解中西文化差异，传播中国文化，掌握涉外旅游接待中旅游咨询接送机餐饮交通观光讲解购物娱乐等服务岗位所需的专业知识。 3.能力目标：具备有英语听力技能训练和大量口语练习和实践的能力。能够为涉外旅游中旅游咨询、接送机、餐饮、交通、观光、讲解、购物娱乐等服务岗位所需的英语交流的能力。	10为客送行相关的服务技能和用语	模拟互动为主，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”的过程中，掌握旅游服务英语的知识。 3.采取综合性形式进行课程考核与评价，包括学习过程考核与期末测试两部分。 学习过程：70% 期末测试：30%		
5	酒水知识与酒吧管理	1.素质目标：具备有吃苦耐劳，主动热情、周到认真的服务精神，为职业能力的发展奠定良好的基础。 2.知识目标:掌握各类酒水、咖啡、茶、鸡尾酒、饮品的起源、品种等相关知识与制作服务流程等。掌握酒吧管理的相关内容。 3.能力目标：能操作各类酒水的服务，能设计酒吧对客服务流程。	1.酒水基础知识 2.葡萄酒 3.啤酒 4.中国的黄酒、白酒和日本清酒 5.蒸馏酒 6.开胃酒和甜食酒 7.利口酒 8.鸡尾酒及经典混合饮料的制作 9.咖啡饮品的调制 10.花式果汁和泡沫红茶 11.酒吧概述 12.酒吧服务 13.酒吧管理	1.本课程为专业拓展课程，教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的学习内容、案例、教学情境。 2.加强学生实际操作能力的培养，以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就感，使学生在学中做、做中学，掌握相关的知识和技能。教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解	64/4	Q6 K3 A10 A9

				答、指导有机结合,让学生在“教”与“学”的过程中,掌握导游讲解与服务的方法。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核: 70% 期末考试成绩: 30%		
6	国际接待业概论	1.素质目标:培养学生用全新的视野来看待服务大产业,能更好的把握住服务业未来的发展趋势,形成正视行业发展的积极心态。 2.知识目标:了解并掌握接待业的主要类型及各自的内容与特点,涵盖了酒店与住宿服务业,餐馆与饮食服务业,闲瑕娱乐与活动产业等。 3.能力目标:能分析与区别不同接待业的内容和特点。	1.接待服务与接待服务业 2.接待服务业管理与领导力 3.酒店商业 4.酒店房务 5.酒店餐饮 6.餐馆商业 7.社会饮食业 8.酒水生产与服务 9.公园与景区 10.俱乐部与娱乐业	1.本课程为专业拓展课程。教师应根据学生的学习程度、专业(方向)背景选择相应的学习内容、案例、教学情境。 2.课程教学方法主要以案例教学法为主,还应配有视频教学、分组讨论、思维导图等教学手段,加深学生对接待服务与接待服务业的全面认知。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核: 70% 期末考试成绩: 30%	64/4	Q6 Q7 K2 K3 K4 A2 A4 A6 A9

7	民航运输安检	1.素质目标:具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质; 2. 知识目标:能了解和掌握安全技术检查的操作方法; 3.能力目标:能够正确地使用相关设施实施机场安检;能够及时妥善地处理	1.安检知识、 2.安检服务、 3.不同类型和级别的安检特殊情况的处置方法等知识与技能。	1本课程是专业拓展课程,教学活动在安检实训室进行, 2.采用任务驱动、角色扮演等教学方法。 3.考核评价包括学习过程考核与期末考试两部分: 学习过程考核: 70% 期末考试成绩: 30%	64/4	Q4 Q7 K13 A15
8	机场运营与管理	1.素质目标: 具有良好的社会人际交往能力,能够构建基于工作关系的人际关系网,待人接物合理规范,具有良好的沟通能力,能够珍惜恰当地为旅客航空公司及货主提供优质的服务,具有良好的心理承受能力,能对应紧急情况;遵守职业道德,具有一定的团队协作能力,能组织和协调团队成员完成任务。 2.知识目标: 理解机场的所有权形式,机场民营化,掌握机场的经营管理模式;了解机场服务质量产生的背景,服务水平协议,掌握服务质量的测度,理解航班的延误程度,掌握机场的质量管	1.机场管理模式 2.机场服务质量 3.机场特许经营 4.机场环境保护与机场公共关系 5.机场竞争机场营销	1.本课程为专业拓展课程。教师可丰富教学案例、优化教学内容、根据学生的学习程度和专业方向进行内容选择教学,提高学生的参与度,激发学生的成就感,使学生在学中做、做中学,掌握相关的知识和技能。 2.教师示范和学生练习为主,学生练习与教师指导有机结合,让学生在“教”与“学”的过程中,掌握茶艺文化的知识与茶艺的技能。 3.为了全面	64/4	Q4 Q7 K3 A15

		理；了解机场特许经营的概念，机场特许经营的分类，机场特许经营的发展，理解我国机场实施特许经营的益处，并掌握机场特许经营的实施模式；了解机场的环境保护，掌握机场的公共关系；了解机场航空业务的竞争性分析，机场非航空业务的竞争力分析；了解机场产品的定义及其基本特征，掌握机场营销及其特征，了解机场营销的对象与内容，理解机场的营销策略。 3.能力目标：能分辨各大机场的所有权形式，能掌握机场服务质量的测度，提升机场服务质量，能了解机场特许经营的分类及其应用的范围，能为机场带来更大的经济效益；保证机场与周边环境及社会各界的和谐发展；分析机场航空业务与非航空业务的竞争；了解机场的市场；制定适合机场的营销策略。		考核学生的学习情况，采取综合性形式进行课程考核与评价，包括学习过程考核与期末测试两部分。 学习过程： 70% 期末测试： 30%		
--	--	--	--	---	--	--

(七) 公共选修课程

课程主要由中华优秀传统文化、人文素养类、“四史”教育、科学素养类、应用技术类、教师教育类、经济管理类、创新创业类、其它类（安全、健康等）课程构成，总计划学时为96学时，共6学分，其中学生至少应选修6学分。具体各课程设置与要求见表9:

表9: 公共选修课程的设置与要求

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
1	中华传统文化类	1.素质目标: 运用发散思维, 教会学生独立思考, 培养他们的创新意识; 提升学生的思辨能力和逻辑判断能力 2.知识目标: 了解文学鉴赏的基本原理, 掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。掌握一定的文学基本知识, 了解诗歌、散文、戏剧、小说四种主要文体特点及发。 3.能力目标: 熟练运用语文基础知识进行文章的写作, 能够流畅的用语言进行的日常的交流和工作。	1.素养语文。 2.中国新诗鉴赏 3.文化遗产与旅游 4.国学基础 5.古籍鉴赏 6.中国文化概论 7.中国山水文化 8.唐诗宋词鉴赏	1.以学生为中心, 注重知行合一, 注重互动。 2.实行专题化, 信息化的教学模式, 范文讲解与专题讲座相互结合。 3.积极组织课堂讨论, 辩论会或习作交流会。 采取形成性考核40% + 终结性考核60%形式进行课程考核与评价。	36/2	Q8 K1 A1 A2
2	人文素养类	1.素质目标: 培养学生积极向上的心态、开拓进取的精神、沉着冷静的应变能力、良好的团队意识和爱岗敬业的职业品质。 2.知识目标: 了解掌握相关名家名篇了解中外名人相关创作经历。 3.能力目标: 提高学生的综合素养能力; 结合学生未来的职业岗位需要, 增强学生的实际操作能力。	1.普通话 2.现代汉语研究 3.美学概论 4.人文科学概论 5.摄影艺术 6.书法欣赏 7.中外舞蹈名著欣赏 8.中国经典电影欣赏	1.实行模块化学习, 组织学生课后的延伸学习, 着重结合学生未来的就业方向, 形成针对性教学, 达到学以致用效果; 学生具有适应二十一世纪社会、科技、经济发展的能力。 2.采取形成性考核40% + 终结性考核60%形式进行课程考核与评价。	36/2	Q6 Q8 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
3	“四史” 教育	1. 素质目标：深刻认识我们党先进的政治属性、崇高的政治理想、纯洁的政治品质，以史为镜，激发爱党爱国爱社会主义情感，自觉扣好人生第一粒扣子。 2. 知识目标：深刻认识红色政权来之不易、新中国来之不易、中国特色社会主义来之不易。弄清楚当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，坚定理想信念，做到知史爱党、知史爱国。 能力目标：增强听党话、跟党走的思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、制度自信、理论自信、文化自信。	1.新中国史 2.中国共产党史 3.改革开放史 4.社会主义发展史	1.以学生为本，注重“教”与“学”的互动。 2.采取理论与实践相结合、线上与线下相结合等方式开展教学。 3.通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理。 4.通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。 5.采取过程性考核60%和终结性考核40%进行课程考核与评价。	32/2	Q1 Q2 Q3 Q4 K1 A1 A2
4	科学素养 类	1.素质目标：培养学生具有适应二十一世纪社会、科技、经济发展的能力。 2.知识目标：了解自然原理和规律方面的科学知识。 3.能力目标：理解和掌握科学方法，形成运用科学技术的能力，尤其是创造能力	1.素质与素养 2.科学素养培育 3.问题层次分析 4.研究性学习	1.以学生为主体，是学生具有适应二十一世纪社会、科技、经济发展的能力。 2.课程关注学生经验，反映社会科技新的发展，满足学生多样化发展需要。 3.采取形成性考核40%+终结性考核60%形式进行课程考核与评价	36/2	Q6 K1 A1 A2
5	应用技术 类	1.素质目标:具备协同工作和团队合作能力;具备较强的语言表达能力、良好的沟通能力和协调	1.计算机组装 2.网络信息检索 3.网页制作	1.以能力为本位，以职业实践为主线，以工程课程为主体的模块化教学，培养学生创新	36/2	Q3 K1 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
		能力;具备良好的心理素质和责任意识,能及时完成任务的能力。 2.知识目标:掌握数据库系统的组成和主要功能,掌握关系模型及其常用术语。掌握数据库系统的系统功能分析的主要作用,掌握数据库设计步骤,掌握数据库的导入、导出方法,理解数据库的备份策略等。 3.能力目标:拆装计算机的能力;能独立设计和管理数据库的能力;具备对数据库进行各种数据查询的能力;具备数据库备份恢复和安全性管理的能力。		意识,提高岗位实践能力和适应能力。 2.采取形成性考核40%+终结性考核60%形式进行课程考核与评价。		A2
6	教师教育类	1.素质目标:引导学生树立正确的教师观、学生观、教育观。 2.知识目标:了解教育学的相关理论,明确教育活动设计与实施过程。 3.能力目标:掌握一定技能,如教师语言技巧,音乐技能,现代教育技术应用。	1.中外教育名著导读 2.教育心理学 3.中外教育理论比较 4.教育学基础 5.外国教育史教程	1.以学生为本,注重课堂互动; 2.学生具有适应二十一世纪社会、科技、经济发展的能力提高学生的主动性和积极性; 3.在理论课程中可增添一些小活动,通过参与互动有所收获; 4.采取形成性考核+终结性考核形式进行课程考核与评价。	36/2	Q6 Q8 K1 A1 A2

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
7	经济管理类	1.素质目标: 培养观察问题、分析问题、解决问题的能力; 培养具有市场开拓意识、竞争意识和创新思维能力; 培养具有严谨、敬业的职业态度。 2.知识目标: 全面系统了解经济发展与社会的关系。了解和理解公共关系的基本理念, 掌握公关专题活动开展的内容和技巧。 3.能力目标: 能运用经济的相关知识看待社会发展中出现的各种问题; 能利用公关理念, 调查的方法, 准确判断员工的物质与精神需求; 能熟练运用会议语言的方法, 了解政府各职能部门运作的程序; 准确运用庆典活动程序, 进行开(闭)幕典礼的策划。	1.经济与社会 2.公共关系 3.中国经济改革与发展	1.教学过程以人为本, 发挥学生的创造性。通过讲授法、案例教学法、讨论法打好坚实的理论基础, 对典型案例进行有针对性的分析、审理和讨论, 做出学生自己的判断和评价, 强调合作学习, 通过讨论, 培养思维表达能力; 2.采取形成性考核40% + 终结性考核60%形式进行课程考核与评价	36/2	Q1 Q2 K1 K2 A1

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
7	创新创业类	1.素质目标：帮助学生树立正确科学的创业观。正确理解创业人生的关系，具备创业意识和领导才能，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。 2.知识目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。包括认知创业的基本内涵，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、大学生创业素质和创业风险。 3.能力目标：通过教学使学生具备必要的创业能力。包括掌握创业机会评价的技巧与策略，创业风险的防范措施，提高自身创办企业的综合素质和能力。	1.大学生创业基础 2.大学生就业指导 3.大学生计划文书编撰技巧 4.大学生创业心理学 5.大学生创业案例研究	1.以学生为本，提倡个性化学习，采用案例研讨教学法、体验教学法、模拟教学法等教学方法相结合，课程教学以案例教学与体验教学为主，突出以学生为主的成果导向。利用多媒体以及各种在线资源，加强学生的自主学习能力，改善教学效果与质量。模拟演练教学法作为该门课程的特色教学方式。 2.考核形式采用创业基础理论考试成绩占60%、学习态度占10%、创业项目完成占30%。	36/2	Q4 Q7 K1 A3

序号	课程名称	教学目标	主要内容	教学要求	计划学时/ 学分	支撑的培 养规格
8	其 他 类 (安全、 健康)	1.素质目标: 具有积极参与体育活动的态度和行为, 学会通过体育活动等方法调控情绪; 形成克服困难的坚强意志品质, 建立和谐的人际关系, 具有良好的合作精神和体育道德。 2.知识目标: 形成正确的身体姿势; 发展体能; 懂得营养环境和不良行为对身体健康的影响; 了解常见运动创伤的紧急处理方法; 能够提高一、二项运动项目的技战术水平。 3.能力目标: 能够通过各种途径了解重大体育赛事; 并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解, 学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。	1.散打 2.双节棍 3.太极拳 4.健美操 5.跆拳道	培养学生的兴趣爱好特长和体育意识; 使学生掌握正确的体育锻炼方法, 从学会到会学; 积极引导学生提升职业素养, 提升学生的创造意识。	36/2	Q5 K1 A1

(八) 对1+X证书的要求

本专业开设的专业核心课程都基本是考证的相关课程、本专业学生可以通过学习考取民航国内客运上岗证、民航乘务服务员职业资格证（五级）、民航国内客运职业资格证、民航货物运输资格证、民航旅客地面服务资格证、民航安检证六种资格证书，如若考取以上任一证书，都可以根据证书所对应的课程代替专业选修课中的2学分，多证以上，以4分为上限。

七、教学进程总体安排（详见附录1）

表10：教学进程安排表

课程类别		课程性质	课程编号	课程名称	开课周数	学分	学时	教学学时		学期课时分配						考核形式	备注
								理论	实践	一 20	二 20	三 20	四 20	五 20	六 20		
公共基础课		必修课	07199801	军训（含国防教育）	2	2	112	12	100	二 周						考查	
			07199802	军事理论	16	2	32	28	4		2					考试	
			08199101	思想道德与法治（一）	16	1.5	24	16	8	2						考试	
			08199102	思想道德与法治（二）	16	1.5	24	16	8		2					考试	
			08199103	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论（一）	16	2	32	24	8			2				考试	
			08199104	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论（二）	16	2	32	24	8				2			考试	
			08199105	形势与政策		1	16	16	0	√	√	√	√			考查	分4期讲座
			08199201	创业基础	16	2	32	32	0	2						考查	
			08199202	就业指导	8	2	32	16	16					2		考查	
			08199203	职业生涯规划		0.5	8	8	0	√	√	√	√			考查	分4期讲座
			04199301	高职英语（一）	16	4	64	64	0	4						考试	
			04199302	高职英语（二）	16	4	64	64	0		4					考试	
			08199401	大学语文	16	2	32	32	0	2						考试	
			01199601	信息技术（一）	16	4	64	32	32	4						考试	
			05199701	体育与健康（一）	16	2	32	6	26	2						考查	
			05199702	体育与健康（二）	16	2	32	6	26		2					考查	
			05199703	体育与健康（三）	16	2	32	6	26			2				考查	
			05199704	体育与健康（四）	16	2	32	6	26				2			考查	
			08199901	大学生心理健康教育	16	2	32	26	6	2						考试	
			09199101	劳动教育		1.5	24	8	16	√	√	√	√			考查	讲座+劳动实践
			08199402	工匠精神	16	2	32	32	0		2					考查	
						小计			44	784	474	310	18	12	4	4	2
专业（一）	专业群	必修课	04188802	管理学基础	16	4	64	40	24	4					考试		
			04132301 04188804	基础会计	16	2	32	18	14			2			考试		

课程类别		课程性质	课程编号	课程名称	开课周数	学分	学时	教学学时		学期课时分配						考核形式	备注	
								理论	实践	一 20	二 20	三 20	四 20	五 20	六 20			
技能—必修课	平台课		04188803	商务礼仪	16	2	32	14	18		2					考查		
			04188801	市场营销学	16	4	64	40	24			4				考试		
	专业基础课	必修课		04132302	民航概论 企	16	4	64	40	24		4					考试	
				04132303	航线运输地理 企	16	4	64	40	24		4					考试	
				04132305	民航法规 企	16	2	32	16	16			2				考试	
				04132306	化妆及整体形象设计企	16	2	32	16	16	2						考查	
	专业核心课	必修课		04132307	客舱服务与管理 企	16	4	64	44	20			4				考试	
				04132308	客舱安全与管理 企	16	4	64	40	24			4				考试	
				04132309	客舱服务心理学 企	16	4	64	32	32				4			考查	
				04132310	乘务服务沟通与播音技巧 企	16	2	32	16	16				2			考查	
				04132311	民航乘务英语 企	16	4	64	40	24				4			考试	
				04132312	民航客舱救护 企	16	4	64	40	24				4			考查	
				04132313	民航地勤服务 企	16	4	64	40	24				4			考试	
			小计					50	800	476	324	6	10	16	18	0		
专业拓展课	选修课		01199602	信息技术（二）	16	2	32	16	16		2					考试	(1)2 选1	
			04232102	导游才艺	16	2	32	16	16		2					考查		
			04232301	茶艺文化	16	2	32	16	16				2			考查	(2)2 选1	
			04132104	旅游服务英语	16	2	32	16	16				2			考查		
			04232302	酒水知识与酒吧管理	16	4	64	32	32			4				考查	(3)2 选1	
			04232106	国际接待业概论	16	4	64	32	32			4				考查		
			04232303	民航运输安检企	16	4	64	32	32				4			考查	(4)2 选1	
			04232304	民航运营与管理 企	16	4	64	32	32				4			考查		
		小计（共选修4门课程）					12	192	96	96	0	2	4	6	0	0		
综合实践课	必修课		04132314	暑期社会实践	1周	1	20	0	20		暑期一					考查	调研报告	
			04132315	专业认知实习	1周	1	20	0	20	1W						考查	第20周	
			04132316	跟岗实习（一）	4周	4	80	0	80				4W			考查	第19~20周	
			04132317	跟岗实习（二）	4周	4	80	0	80				4W			考查	第19~20周	

课程类别	课程性质	课程编号	课程名称	开课周数	学分	学时	教学学时		学期课时分配						考核形式	备注
							理论	实践	一 20	二 20	三 20	四 20	五 20	六 20		
		04132318	顶岗实习	24周	24	480	0	480					4W	20W	考查	
		04132319	客舱服务模块	3周	3	60	0	60					3w		考查	
		04132320	客舱安全模块	3周	3	60	0	60					3w		考查	
		04132321	航空地面服务模块	2周	3	40	0	40					2w		考查	
		04132322	毕业设计	8周	8	160	0	160					8W		答辩	
	小计			50周	50	1000	0	1000		1W	4W	4W	20W	20W		
公共课程	选修课	082981**	中华优秀传统文化类	16	2	32	32	0							考查	必选
		082983**	人文素养类	16	2	32	32	0							考查	
		082982**	“四史”教育	16	2	32	32	0							考查	必选
		082984**	科学素养类	16	2	32	32	0							考查	
		082985**	应用技术类	16	2	32	32	0							考查	
		082986**	教师教育类	16	2	32	32	0							考查	
		082987**	经济管理类	16	2	32	32	0							考查	
		082988**	创新创业类	16	2	32	32	0							考查	
		082989**	其它类（安全、健康等）	16	2	32	32	0							考查	
	小计（至少修读6学分）				6	96	96	0								
合计				162	2872	1142	1730	24	24	24	28	2				

注：1.第一学期1-2周军训，19-20周复习考核周；

2.第二学期第19周考核周，第20周专业认知实习；

3.第三、四学期第18周考核周，19-20周顺接假期2周为跟岗实习时间；

4.第五学期1-8周校内综合实训，9-16周毕业设计，17-20周顶岗实习，假期连续开展顶岗实习；

5.第六个学期1-16周顶岗实习；

6.标记企的课程，由企业负责授课。

表11：教学基本情况统计表

课程类别			学分	学时			占总学时比例	占总学分比例	理论实践比例
				小计	理论	实践			
必修课	公共基础课		44	784	474	310	27.3%	27.2%	理论： 39.8 实践： 60.2%
	专业（技能）课	专业群平台课	12	192	112	80	6.7%	7.4%	
		专业基础课	12	192	112	80	6.7%	7.4%	
		专业核心课	26	416	252	164	14.5%	16%	
	综合实践课		50	1000	0	1000	34.8%	30.9%	
选	专业拓展课		12	192	96	96	10%	11.1%	

修课	公共选修课	6	96	96	0			
总计		162	2872	1142	1730	100%	100%	

表12: 实践教学进程表

课程类别	课程名称	学分	学时	开设学期	考核形式	备注
综合实践课	暑期社会实践	1	20	第二学期	考查	
	专业认知实习	1	20	第一学期	考查	
	跟岗实习	4	80	第三学期	考查	
	跟岗实习	4	80	第四学期	考查	
	顶岗实习	24	480	第五学期 第六学期	考查	
	毕业设计	8	160	第五学期	答辩	
	专业技能训练(客舱服务模块)	3	60	第五学期	考查	
	专业技能训练 (客舱安全模块)	3	60	第五学期	考查	
	专业技能训练 (航空地面服务模块)	2	40	第五学期	考查	
	合计	50	1000			

注: 1.按周安排的专业实践教学、毕业设计, 每周折算为20学时

2.课外时间安排的实训, 应注明实际学时数。

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不高于25:1, 双师素质教师占专业教师数量60%以上; 教师队伍在职称上的比例为助教30%以上, 讲师占40%, 副教授不低于20%, 教授不低于10%; 学历结构上本科文凭50%以上, 硕士文凭达到50%以上, 年龄层次比例分别为25岁以下教师占40%左右, 26-45岁之间教师占50%左右, 46-60岁之间占10%左右。专任教师队伍从职称、年龄、学历等因素上形成合理的梯队结构。

表13: 师资队伍结构表

师资队伍结构		比例
职称结构	副高以上职称 (职务)	≥ 40%
学历结构	硕士以上学历	≥ 30%
双师型教师	-----	>60%
生师比	-----	<25: 1

2.专任教师

专任教师应具有高校教师资格、有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心; 具备空中乘务、航空服务等相近专业大学本科 (含) 以上学历, 并接受过职业教育教学方法论的培训; 具有扎实的

本专业相关理论功底和实践能力，具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；具有5年以上本专业实际工作经历，要求每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外空乘服务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对空乘服务技术专业人才的需求实际，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力。其要求如下：

- (1) 具备一定的国际视野：了解国外先进职教理念，具备本专业核心课程开发、技术培训经验。
- (2) 较强的专业发展把握能力，能把握专业发展动态，具有5年以上本专业工作经验。具有副教授处以上职称，具有一定的企业和学校人脉资源，能带领团队科学调研、制订人才培养方案，按要求和自身条件合理设置专业方向，打造专业品牌。
- (3) 扎实的课程建设能力，具有相关专业学历，熟练掌握本专业课程的特点和课程任务，能够胜任2-3门核心课程，能组织专业教学团队，能带领团队完成课程开发、课程标准制定等工作。
- (4) 综合科研服务能力，科学致用服务等方面起到表率作用、能主持完成科研项目，能解决企业技术难题。

4.兼职教师 主要从相关校企合作企业及实习实训基地聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，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。其要求如下：

- (1) 具有3年以上相关岗位工作经历，有丰富的实践工作经验。
- (2) 具有中级以上技术职务或在职业技能竞赛中获得奖励。
- (3) 具有较强的教学组织能力、一定理论水平和丰富实践经验的工程技术人员或高级技工。

(二) 教学设施

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。

1.专业教室基本条件：一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入成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，保持逃生道畅通无阻。

2.校内实训基本要求：

表14：校内实训室配置与要求

序号	名称	配置要求	主要实践教学项目	人数/工位	合作单位
1	模拟客舱实训室	客舱具备的相关设备	用于学习客舱设备设施、客舱安全管理、客舱服务与管理、客舱服务与应急实训	45人	天域航空科技有限公司
2	形体实训室	墙体镜、把杆、音响设备等	形体训练、礼仪训练、乘务形象设计与化妆等课程与实训	45人	天域航空科技有限公司

3.校外实习实训基地（室）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。

表15: 校外实习实训基地配置表

序号	名称	配置要求	主要实践教学项目	人数/工位	合作单位
1	北京大兴机场，首都机场，上海虹桥机场，浦东机场，广州白云机场，深圳宝安机场	主要配备机场问询台、安检设备、值机设备等应急设备、服务设备各类服务安全应急设备实施齐全、功能完好。	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询	50	天域航空科技有限公司
2	北京大兴机场，首都机场，上海虹桥机场，浦东机场，广州白云机场，深圳宝	主要配备机场问询台、安检设备、值机设备等应急设备、服务设备各类服务安全应急设备实施齐全、功能完好。	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询	50	天域航空科技有限公司

(三) 教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立专业教师、行业企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:有关空中乘务专业技术、方法、思维以及实务操作类以及航空、旅游、和地理、文化类文献等。

3. 数字资源配备基本要求

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，应种类丰富、形式多样，使用便捷，动态更新能满足教学要求。

(四) 教学方法

本专业主要采取课堂教学+课外实训的形式开展教学，突出实训技能模块，使高职的职业教育特色更加鲜明。每一门专业主干课程的教学均通过课程标准的形式规定由理论讲授、课内实训、课外实训（含集中模拟实训和校外实习两种形式）三个子模块构成，将实践教学通过课内实训完全融入到课堂教学中去，真正做到“教、学、做”的统一，并专门设置校内课外集中实训，从而确保实践性教学得到凸显，专业课实践教学课时达到50%以上。随着时代的进步，学生的学习不再只接受传统式的教授方式，所以在理论知识学习时，教师定期开展教研活动，学习与原创一些能够激起学生学习兴趣的教学方式方法。比如说，任务驱动式、翻转课堂、成果导向教学、线上线下混合式教学等。同时在教学过程中多组织一些专业比赛，既让学生们得到锻炼和激发潜质，同时让学习不再那么枯燥与生硬。

(五) 学习评价

1、评价模式：过程性评价和结果性评价两种形式。在课程标准中加强考核评价设计，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。专门制定计划方案，强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

2、评价方式：根据课程的不同采取观察、口试与答辩、笔试、顶岗操作、提交作品、专业技能抽查等，有条件的课程可与企业考评相结合。

3、评价内容：应兼顾职业素养、专业知识、专业技能、学习态度等方面进行整体性、全方位性

4、评价主体：学校、企业、社会、学生多个评价主体，坚持定性评价与定量评价相结合的原则，评价指标具备体系化特点。完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。

5、评价标准的告示与结果反馈：教师必须在开课初期通过口头或者书面方式将课程的考试方式、考核标准、考核内容等明确告知学生。评价结果要求做到公开、公正并及时反馈，以利于改善学生的学习和教师的教学。

(六) 质量管理

1、学校和二级分院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、课程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、学校和二级分院完善教学管理机制。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，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、学校建立毕业生跟踪反馈社会评价机制，并对生源情况、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。

4、专业教研室充分利用评价结果，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 政治思想素养：在校期间学生政治思想行为等表现合格、身心健康。

(二) 学分要求：在规定的学制内修满162学分，其中公共基础课44学分、专业技能课50学分、综合实践课50学分、专业拓展课12学分、公共选修课6学分。

(三) 毕业设计要求：按要求完成毕业设计且成绩合格。

(四) 职业资格证书或技能等级证书要求：

本专业毕业生实行学历证书与职业资格证书、职业技能等级证书制。须取得至少一个以上的相关资格证书：

1.民航国内客运上岗证，民航乘务服务员职业资格证（五级），民航国内客运职业资格证、民航货物运输资格证、民航旅客地面服务资格证、民航安检证。

2.英语B级证书。

3.计算机等级证书。

十、调研报告

详见附录1.

十一、审批表

详见附录2和附录3。

附录1：娄底潇湘职业学院空中乘务专业人才需求与人才培养调研报告

附录2：娄底潇湘职业学院专业人才培养方案制（修）订审核意见表

附录3：娄底潇湘职业学院专业人才培养方案变更审批表

附录1:

娄底潇湘职业学院空中乘务专业人才需求与人才培养调研报告

一、调研目的与意义

1、行业背景

随着经济发展和生活水平的不断提升,人们社会交往的频度也在不断增强,对出行交通工具的选择要求也越来越高。民航运输由于具有快速省时、机动灵活、安逸舒适、国际性等突出优势,越来越成为人们出行的首选。在对航空运输需求不断增大的同时,人们对航空运输的安全性和服务水平要求也越来越高。

2、根据民航强国发展战略目标,本世纪头二十年,是我国民航发展的重要时期。伴随着我国民航事业的迅猛发展,我国民航人才的需求规模也开始同步扩大。人才是决定航空运输企业生产经营状况以及科技进步水平的能动性资源。随着大量新技术、新设备、新管理模式的广泛应用,特别是随着市场环境的变化,航空运输业对各类专业技术人才的需求数量和特点也在相应地转变,如何建设多层次、全方位、系统化的人力资源开发体系,提高民航从业人员的整体素质,以适应民航增长和科技进步的需要,是建设民航强国的关键。作为肩负着人才培养重任的民航高等教育,应当积极分析航空运输业现状及发展规划,研究行业发展对人才的需求特点,制订民航高等教业现状及发展规划研究行业发展对人才的需求特点,制订民航高等教育发展战略。这对于优化航空运输学科教育总体布局,建立合理的学科和专业结构,提高人才培养质量和效益,推动航空运输业的发展具有十分重要的战略意义和现实意义。

二、调研对象

天域航空科技有限公司、长沙黄花机场等航空公司。

三、调研内容

- 1.行业、企业人才需求情况
- 2.工作岗位对专业人才培养的能力要求
- 3.课程设置与岗位需求的匹配度
- 4.毕业生适应工作情况及对教学改革的意见
- 5.企业可提供的校企业合作支持

四、调研方式

开展问卷调查、企业座谈会、网络资料收集

五、调研情况分析

2020年3-5月期间,由于本校要申办空中乘务专业,本专业教研室全体教师和部分学生利用丰富的校企合作资源,对航空公司等企业进行了一次调研活动,从实际的调研情况汇总出相关情况如下:

1、调查结果显示,目前全国空中乘务人才总量不足,需求缺口较大,行业人才结构不尽合理,尤其是经过专业训练、具有较高文化素质的空中乘务人员比例较小。如果空中乘务专业人才培养定位准确,针对性公强,可以有效地弥补以上欠缺。因此,空中乘务专业有着可持续发展的广阔空间对毕业生工作岗位的需求。

本专业毕业生所从事最多的岗位是空中乘务VIP服务,机场大厅等一线服务岗位。

2、对毕业生数量的需求,空中乘务专业是全球热门行业之一,空中乘务专业人才在目前航空企业中的紧缺使空中乘务专业随着经济的发展日益显现出其重要地位。但是在乘务专业的员工文化水平有限,其业务能力,个人素质,专业素养都很难令旅客满意。其次才是业务操作能力和书面表达能力。这说明今后本专业要注重培养学生的沟通能力和处理问题的能力。综上所述,空中乘务业是一项新的就业和经济增长点,发展迅速对人才的需求非常旺盛。空中乘务的应用范围非常广泛,除机场的运营发展需要外,可延伸至城市轨道交通行业、国家重要机关行政单位及旅游企业等等,随着全球经济的不断复苏与快速发展,航空业在中国与全球的发展速度将远远超出传统型行业。我校因才开设空中乘务专业,目前尚无专业毕业

生，但通过调研，与我校合作的企业方给出了对人才的需求量，毕业生就业率将远远高于其他专业的学生，航空业其薪金与社会福利收入远远高于其他传统行业。

3、根据调研对专业人才的需求得出对毕业生素质的需求：

调查中把毕业生的素质要求分为公共基础知识、专业基础知识、专业核心技能和职业素质。公共基础知识包括英语、计算机和大学语文、体育等。专业基础知识包括乘务礼仪、民航法规、民航概论、航线运输地理等。专业核心技能只是包括客舱服务、机场地面服务、客舱设备使用、客舱安全检查、紧急事故处理等。职业素质包括健康人格、敬业精神、职业道德、处理人际关系能力等。根据被调查企业的反映，对毕业生素质的要求的重要性排序是：职业素质(95%)专业技能(86%)、专业基础知识(69%)、公共基础知识(51%)。由此可见企业最重视毕业生的职业精神和健康人格，其次才是专业技能和专业知识。给我们的人才培养的启示是育人比教书更重要，更迫切。

4、对毕业生能力的需求

空中乘务专业毕业生基本能力主要包括业务操作能力、语言沟通能力、应变能力、处理问题能力和书面表达能力。调查结果显示，对这5种能力的重要性企业最看重的语言沟通能力、处理问题能力和应变能力。

根据目前市场的需求在制定专业人才培养方案是就以调研结果为依据进行制作。由于是刚申请的新专业，目前培养方案相对比较符合目前社会市场对空中乘务专业人才的需求。

六、调研结论与提高人才培养质量的对策

目前是新专业，但我们会在接下来的人才培养中，结合目前专业人才市场需求进行检测，从实际出发进行分析，力求做到人才培养方案能一直紧随人才市场的需求。具体对策如下：

1、开展校企合作，从业企业房更多的掌握市场的实景情况，并与企业方共同商议进行人才培养方案的修订。

2、紧密的跟踪学生下企业跟岗的反馈情况，做到及时的掌握第一手资料，为后期的修订做好前期的数据依据。

3、根据对第一届毕业生进行回访、以及接受企业方对毕业实习生的反馈进行收集，能更好的掌握我们培养出的人才的质量。

4、根据时代的发展与进步，行业中的新的变化和调整做到及时与人才培养案对接，并做到培养方案的与时俱进。

附录2

娄底潇湘职业学院专业人才培养方案制（修）订审核意见表

专业名称	空中乘务	专业代码	500405
专业负责人	刘辛田	适用年级	2021级
总课时数	2872	公共基础课时比例	27.3%
选修课课时比例	10%	实践课时比例	60.2%
毕业学分	162		
专业建设指导委员会意见： 专业负责人（签字）： 年 月 日			
二级分院论证意见： 分院院长： 年 月 日			
教务处意见： 教务处（签字，印章）： 年 月 日			
主管校长审批意见： 主管校长： 年 月 日			

附录3

娄底潇湘职业学院专业人才培养方案变更审批表

专业名称		所属分院 (部)		变更年级	
专业人才培养方案调整内容					
课程名称		课程性质		调整类别	
调整事项					
调整原因					
专业带头人意见:		分院(部)意见:			
年 月 日 签字:		年 月 日 签字:			
教务处审核意见: 签字: 年 月 日					
主管教学工作副校长意见: 签字: 年 月 日					