**辽宁现代服务职业技术学院**

**空中乘务专业人才培养方案**

**执 笔 教 师： 翟 静**

**制（修）订单位： 空中乘务教研室**

**制（修）订日期： 2022.11.08**

**教 研 室 初 审：**

**二级院（部）审 核：**

**学 院 审 定：**

目 录

[第一部分：专业设置与办学定位.............................................................................................1](#_Toc118195042)

[一、专业类别归属.....................................................................................................................1](#_Toc118195043)

[（一）专业归属类别 1](#_Toc118195044)

[（二）人才培养目标和人才规格定位 1](#_Toc118195045)

[（三）专业的框架设置 2](#_Toc118195046)

[（四）开设的课程 2](#_Toc118195047)

[（五）知识素质体系要求 3](#_Toc118195048)

[1.职业素质要求 3](#_Toc118195049)

[2.综合素质要求 4](#_Toc118195050)

[（六）专业建设思路 5](#_Toc118195051)

[1.专业文化内涵 5](#_Toc118195052)

[2.专业办学理念 5](#_Toc118195053)

[3.专业人才培养模式 5](#_Toc118195054)

[4.校企合作 6](#_Toc118195055)

[二、办学层次定位.....................................................................................................................7](#_Toc118195056)

[三、专业人才培养目标.............................................................................................................7](#_Toc118195057)

[（一）职业面向 7](#_Toc118195058)

[（二）职业能力结构 8](#_Toc118195060)

[（三）专业人才培养目标 9](#_Toc118195061)

[（四）专业人才培养水平定位 10](#_Toc118195062)

[（五）专业人才规格与知识能力定位 10](#_Toc118195063)

[（六）人才规格手册 10](#_Toc118195064)

[（七）附件 12](#_Toc118195065)

[（八）毕业条件 12](#_Toc118195066)

[四、专业发展定位...................................................................................................................13](#_Toc118195067)

[第二部分 教育教学系统设计.................................................................................................14](#_Toc118195071)

[一、基本素质课程教学系统设计...........................................................................................14](#_Toc118195072)

**[（一）思政品德修养教学系统设计](#_Toc118195073)** [14](#_Toc118195073)

**[（二）大学语文课程教学系统设计](#_Toc118195074)** [14](#_Toc118195074)

**[（三）大学英语课程教学系统设计](#_Toc118195075)** [14](#_Toc118195075)

**[（四）计算机应用能力教学系统设计](#_Toc118195076)** [14](#_Toc118195076)

**[（五）体育素质训练教学系统设计](#_Toc118195077)** [14](#_Toc118195077)

**[（六）公共礼仪素质养成教学系统设计](#_Toc118195078)** [14](#_Toc118195078)

**[（七）中国传统文化传承教学系统设计](#_Toc118195079)** [14](#_Toc118195079)

**[（八）就业和创业课程教学系统设计](#_Toc118195080)** [14](#_Toc118195080)

**[（九）论坛主题讲座系统设计](#_Toc118195081)** [14](#_Toc118195081)

**[（十）公共选修课程教学环节系统设计](#_Toc118195082)** [14](#_Toc118195082)

[二、理论课程教学体系系统设计...........................................................................................14](#_Toc118195083)

[（一）专业基础课程设计......................................................................................................14](#_Toc118195084)

[（二）专业核心课程设计.......................................................................................................15](#_Toc118195086)

[（三）专业群共享课课程设计...............................................................................................15](#_Toc118195088)

[（四）职业拓展课程设计......................................................................................................15](#_Toc118195090)

[三、实践教学体系的系统设计...............................................................................................15](#_Toc118195092)

[四、职业分析与职业能力要求...............................................................................................16](#_Toc118195093)

[五、课程体系与教学进程安排...............................................................................................17](#_Toc118195094)

[（一）课程体系建设规划与建设思路 17](#_Toc118195095)

[（二）课程结构与课程体系 18](#_Toc118195096)

[（三）核心课程介绍 37](#_Toc118195097)

[（四）职业资格证书和“1+X”证书 38](#_Toc118195099)

[（五）考试考核与毕业要求 42](#_Toc118195100)

[（六）教学实施建议 43](#_Toc118195101)

[第三部分 附件及附表.............................................................................................................45](#_Toc118195102)

[附件..........................................................................................................................................45](#_Toc118195103)

[1．空中乘务专业人才规格手册 45](#_Toc118195104)

[2. 空中乘务专业基础素质课程体系 45](#_Toc118195105)

[附表1 ：教学活动计划表 46](#_Toc118195112)

[附表2：各类课程学时学分分配表 47](#_Toc118195113)

[附表3：实践教学计划表 48](#_Toc118195114)

[附表4：教学计划与教学进程表 49](#_Toc118195115)

[附表5 ：素质教育活动学分分配表 54](#_Toc118195116)

# 第一部分：专业设置与办学定位

## 一、专业类别归属

### （一）专业归属类别

1．专业名称：空中乘务

2．专业代码：500405

3．归属类别：50交通运输

（二）人才培养目标和人才规格定位

1.人才培养目标

本专业培养适应民航现代化建设需要，具有一定的**“阳光”文化**，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的能力，服务于民航生产和管理第一线，具有较高思想政治素质的从事空中乘务、安全管理、旅客运输等岗位及相关企业高端服务人才。通过综合职业能力训练和全面素质的培养，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、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员、民航安检员、民航售票员、民航客运员、民航客运销售代理等工作的高素质技术技能人才，具有良好的职业道德和敬业精神，成为德、智、体、美、劳等全面发展的高等职业应用性专门人才。

2.人才规格定位

通过对民航运输基础、民航服务礼仪、民航商务英语、航空运输地理、空乘服务语言艺术与播音技巧、空港地勤服务、客舱安全与急救、空乘英语、客票销售实务、客舱服务与管理、民航安检实务等课程的学习，本专业毕业生主要面向航空公司空乘、空保，民航机场旅客运输服务与管理及相关企业高端服务工作岗位。初次就业岗位：乘务员、安全员、客运服务员、客票销售员、民航安检员、贵宾服务员、相关企业高端服务员、会务礼仪员等。未来提升岗位：乘务长、机场运营及相关企业管理人员等。

（三）专业的框架设置

依据民航空中服务和地面服务所涵盖的职业岗位，我专业的设置主要涵盖了民航地面服务、空乘服务、空保服务、安检服务、客票服务等。

空中乘务

票务服务

安检服务

空保服务

空乘服务

地面服务

（四）开设的课程

1.基本素质课程

这一领域课程应使学生尽可能在人文素质、职业素质、思想道德、外语交流及学

习能力等方面打好一定的基础，包括：思想道德修养与法律基础、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、大学生心理健康教育、职业生涯规划、创业基础、就业指导、健康教育、安全教育、体育与健康、军事理论与国防安全教育、劳动教育、美育、党史、习近平新时代中国特色社会主义、中国传统文化、大学英语、计算机应用基础、礼仪、大学语文等。

2．职业素质课程

该领域课程应能为学生构筑一个基础理论较为宽广、核心技能要求明确，能为学生今后的职业发展提供良好的知识、能力和素质结构的综合性课程，包括：民航运输基础、民航服务语言艺术与播音技巧、民航商务英语、空乘英语、航空运输地理等。

3．职业技能课程

该领域课程直接反映高职高专教育的职业特征，具有明确职业价值取向，以能力本位和就业导向为目标的教育教学内容，包括民航安检实务、空港地勤服务、客舱服务与管理、客舱安全与急救、客票销售实务及民航职业技能大赛实训、客舱服务技能实训、模拟面试技能实训等。

4．职业延展课程

这是为拓展学生的文化素质、就业所需的岗位技能与基本专业知识，能够灵活适应市场(企业)的需求，根据对应岗位(群)应具备的综合职业能力所需具备的知识和技能要素和要求，构建课程体系，包括：危险品运输、民航法律法规、管理学、服务心理、客源国概况、民航货物运输等。

（五）知识素质体系要求

就业职业领域、工作岗位的知识、能力、职业素质要求

### 1.职业素质要求

(1)掌握常用电脑办公软件，熟悉办公软件的一般操作；

(2)具有一定的专业英语基础，能用英语进行民航业的日常沟通；

(3)熟练掌握在机场、航空公司等企业为旅客提供服务的知识和技能；

(4)掌握企业管理理论知识，具备企业基层管理能力；

(5)熟练掌握民航旅客运输、票务销售实务等基本知识；

(6)熟练掌握旅客运送的业务流程，熟悉旅客运送的相关法规，考取民航客运员或相关证书，具备为旅客提供服务的资格和知识；

(7)掌握客舱服务流程、应急处置及紧急撤离等职业技能；

(8)具备进一步深造学习的各种必备知识。

(9)具备良好的职业道德，具有健全的心理品质、团队合作的精神、踏实肯干的作风和健康的体魄；

(10)能利用英语进行日常服务对话，比较熟练地接收、拍发电报；

(11)熟悉国内旅客及行李运输规则及工作流程；

(12)熟悉国际旅客及行李运输规则及工作流程；

(13)了解乘务工作的特点、作用及发展史；

(14)熟悉客舱服务流程、应急处置及紧急撤离等职业技能；

(15)掌握客舱主要设备设施级客舱急救设备的使用方法和检查方法；

(16)掌握航前个人准备，航前项目检查内容和流程；

(17)掌握经济舱迎送旅客服务内容及流程；

(18)掌握必要的民航旅客心理学知识；

(19)掌握不同类型的非正常航班处置的内容及方法；

（20）具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。  
（21）能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。  
（22）具备处置客舱紧急状况的能力。  
（23）具备维护客舱安全的应急反应能力。  
（24）具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。  
（25）具备特殊旅客服务能力。

(26) 熟悉世界地理知识及世界主要城市四字代码和机场三字代码，航空公司两字代码；

(27)熟练掌握民航英语专用词汇300个（英语A级以上）。

### 2.综合素质要求

(1)政治思想素质：坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。热爱祖国，掌握马克思列宁主义的基本原理，掌握邓小平理论的基本思想，有理想、懂政策、有法律意识，热爱祖国，热爱本职工作，有较强的社会公德意识，遵纪守法，勤奋上进。崇尚宪法、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。

(2)人文素养：具有一定的文化艺术修养，掌握丰富的科技、人文和艺术文化，具有较强的语言、文字表达能力。具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

(3)身心素养：具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。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，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(4)职业素养：具有良好的职业道德；富有团队精神、敬业精神、创新精神和创业意识；遵守行业有关规范；具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。

（六）专业建设思路

1.专业文化内涵

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕振兴辽宁老工业基地的发展思路，进一步解放思想，创新高职教育，在创新中求发展，在发展中求提高，在提高中求特色。坚持以面向航空服务企业为本，坚持文化内涵建设：**学生至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报**。坚持办学以教师为中心，教学以学生为中心。依托中国南方航空集团公司和沈阳桃仙国际机场等十几家航空公司及机场的企业文化，发挥校内外实训基地的功能，培养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的能力，适应航空服务企业和社会、经济发展需要的实用型、技能型人才，争创全省省级示范专业。

### 2.专业办学理念

以面向航空服务企业组织为本，以创建特色型高职文化教育为中心，坚持“以人为本，服务至上”的办学理念，坚持“教会学生生活的本领，交给学生生存的技能，提高学生生命的质量，使学生进校有收获，毕业有岗位”的办学宗旨，弘扬“求知务实、以礼服人”的校风，立足航空服务企业，辐射相关服务行业，打造具有航空服务特色，满足市场需求的适应性快，职业能力强的实用型、技能型人才队伍。打造“重操作、懂管理、口语强、礼仪佳”专业特色。

### 3.专业人才培养模式

在“工学结合、校企合作”多元化人才培养模式总体理念下，根据空中乘务对应岗位群工作任务与职业能力分析结果，本专业形成“分层递进、工学结合”的人才培养模式，即通过模块化、阶段化的教学手段，将本专业的核心技能分为语言表达能力、客舱服务能力、安全管理能力、地勤服务能力、人文素养能力五大模块，通过不同阶段的公共课、专业核心课、专业选修课、职业技能训练课等课程使学生逐步掌握五项核心技能实现“分层递进”。同时，通过社会服务实践、学生技能竞赛、校内外实训基地等平台，将各实训项目融入课程教学，实现“工学结合”。

在实际培养过程中，借鉴“双元制”等模式，由校企双方共同制订人才培养方案，在教学过程中定期反馈教学效果，并根据行业要求，调整教学方案，及时将新技术、新标准、新规范纳入教学标准和教学内容，强化学生实习实训，使人才培养质量达到合格企业员工的标准。同时，通过校企高度融合的“产业学院”人才培养模式，为企业储备了优秀的人力资源，提升了学生就业质量，降低了企业人力资源培养成本，校、企、生三方获益。

### 4.校企合作

作为职业性较强的专业，空中乘务的人才培养离不开校企深度合作，通过校企公寓，强化与锻炼学生的职业素养，打造科学的育人体系，真正能够培养出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的能力，适应航空服务企业和社会、经济发展需要的实用型、技能型人才，校企合作是人才培养的重中之重。

本专业与南方航空公司进行紧密的校企合作，欲构建南航产业学院，从人才培养方案的制定、课程建设、专业课教学，到认知实习、跟岗实习及顶岗实习等深入切实的落到实处，满足学生一入校即接受企业文化的熏陶，熟悉航空公司的操作规范和服务技能。企业为学生提供强大的学习训练平台和实习机会，享有优厚的教育资源。

同时我专业与沈阳桃仙国际机场和首都国际机场合作十余年，从地面服务的教学和实习等方面均有深度合作，为有机场旅客服务志向的学生搭建良好的平台。

此外，如好利来等企业也与我专业深度合作，提供了优质的实习平台。

空中乘务

空保服务

安检服务

票务服务

空乘服务

地面服务

南

方

航

空

公

司

南

方

航

空

公

司

桃仙国际机场

首都安保集团

南

方

航

空

公

司

大连聪明点

南

方

航

空

公

司

桃仙国际机场

## 二、办学层次定位

中职 高职 高职（本科） 高职（硕士）

√

## 三、专业人才培养目标

（一）职业面向

本专业就业岗位（群）有如下几类：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 交通运输类50 | 空中乘务5004 | 航空运输业（56） | 民航乘务员  （4-02-04-01） | 航空公司民航乘务员；  航空公司安全员；  航空公司和机场的贵宾室服务人员；  公务机服务保障工作人员；  机场旅客服务人员 | 1.空中乘务职业技能等级证书（1+X）  2.客舱乘务员训练合格证  3.民航安全员执照 |
| 交通运输类50 | 航空运输类5004 | 航空运输业（56） | 航空运输地面服务员  （4-02-04-02）；  客运售票员  （4-02-05-02）；  运输代理服务员  （4-02-05-03）； | 民航售票员；  民航客运员；  民航货运员；  民航客运销售代理； | 1.民航安检员  2.民航售票员；  3.民航客运员；  4.民航客运销售代理； |

**1.机场地勤**

主要从事机场地面服务与相应的管理工作，包括问讯、贵宾接待服务、值机服务、行李查询、登机口服务以及安检等。

**2.民航客票销售：**主要前往航空公司以及票务销售代理企业从事订座、出票、退票、签转、变更等售票相关业务。

**3.航空乘务：**主要到航空公司从事乘务员、安全员服务。

（二）职业能力结构

根据空中乘务专业就业岗位能力要求，及能够胜任岗位工作任务的能力要求，本专业职业岗位群及职业能力结构如下表：

| **职业**  **岗位** | | **工作过程** | **主要工作**  **任务** | **能力分析** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **技能**  **（基本技能+职业技能）** | **素质**  **（基本素质+职业素质）** |
| 地  勤  客  运  服  务 | 问讯 | 接待旅客，提供机场内部设施及部门 的信息咨询，解答旅客的乘机手续及相关规定问讯。 | 接待旅客  机场引导  解答问讯 | 1.了解机场布局及设施，了解地勤工作岗位及职责。  2.熟练掌握国内旅客运送的流程及相关规定。  3.熟练掌握国际旅客运送的流程及相关规定。  4.熟练掌握中转旅客运送的流程及相关规定。  5.能运用民航客运知识为旅客进行解答。 | 1.良好的中文表达能力  2.能够进行一般的外语交流  3. 具有良好的礼仪行为和  优良的职业道德  4. 具有较强的有效沟通能力  5.具有较强的应变能力  6.具有很强的人际交往能力  7.具有计算机的操作和应用能力  8．全过程全方位培养学生热爱祖国民航事业，为旅客安全及服务保障放在第一位的人文素养和职业素养  9.学生团队意识、合作意识养成  10.较强的责任意识，利他意识的养成 |
| 值机 | 利用值机系统接收旅客，为旅客办理登机牌、行李托运。 | 值机准备  查验证件  行李称重  收取费用  行李托运  办登机牌 | 1.会识别并查验旅客的相关证件，如有效身份证件、护照、签证等。  2.为有超重行李的旅客收取逾重行李费。  3.会按照规定进行特殊行李的运输。  4.为旅客行李正确粘贴行李条。  5.进行整个航班的行李统计、信息传输工作。  6.能够按旅客要求接收旅客，打印登机牌。  7.会为中转旅客办理中转手续。  8.会办理联程登机牌。  9.能够正确解决航班超售、候补及旅客误机等情况。  10.航班发生不正常运输时能够及时正确的进行处理 |
| 特殊旅客服务 | 按照要求和规定对特殊旅客进行服务 | 值机准备  查验证件  办登机牌  托运行李 | 1.掌握不同特殊旅客的乘机文件要求。  2.能按要求为贵宾旅客进行值机、接待服务。  3.能为无成人陪伴儿童进行接收和送机服务。  4.能为盲人旅客、病残旅客办理乘机手续。  5.能为婴儿和孕妇旅客进行乘机手续的办理。  6.能正确处理醉酒旅客和犯人旅客的运输。 |
| 登机服务 | 在登机口组织旅客出港、扫描登机牌、接旅客进港 | 登机准备  扫描证件  到达接机 | 1.会进行登机前值机准备。  2.会进行登机口离港系统操作。  3.能够正确扫描旅客登机牌。  4.能够准确填写相关业务文件。  5.能够正确撕掉登机牌一联及复撕登机牌二联。  6.能够正确处理漏乘、登机牌遗失、旅客伤亡等情况。  7.能够正确为到港航班旅客进行引领服务。 |
| 行李查询 | 帮助丢失行李或晚到行李旅客进行查询，帮助旅客处理后续事宜 | 行李查询  发送电报  赔偿处理 | 1.熟悉旅客行李运输的流程和相关规定。  2.能够帮助旅客进行行李查询。  3.会通过系统向外站发查询、少收及多收行李电报。  4.能够对多收行李以及迟运行李进行正确处理。  5.能够对少收行李、破损行李进行赔偿。 |
| 安检 | | 检查旅客身份证件以及登机牌，对旅客本人以及所携带的行李进行安检。 | 查验证件  旅客安检  行李安检 | 1.掌握民航运输安检的规定。  2.会查验旅客有效证件及登机牌。  3.会运用手持式安检器对旅客进行安全检查。  4.会运用X光安检仪对旅客随身行李进行安全检查。 |
| 客票  销  售 | 客票销售 | 为旅客进行票务预订、出票、改签、退票等 | 客票识读  客票预订  出票操作  客票更改 | 1.能够识别客票，并会填开客票。  2.通过电话或网络等方式为旅客进行客票预订。  3.会进行票务系统的操作，会出票。  4.能够根据旅客的需要对已出票进行改签。  5.能够依据退票规定并结合旅客要求进行退票。 |
| 代理销售 | 与销售代理企业进行业务的沟通及合作。 | 沟通协调  合作处理  代理销售 | 1.熟悉公司与代理企业之间的业务。  2.能够与代理企业共同合作处理票务事宜。  3.能够与代理企业进行业务、财务结算。 |
| 空  中  乘  务 | | 接待旅客，进行客舱服务，送客。 | 接待旅客  客舱服务 | 1.有礼貌的接待旅客，并进行全程的服务。  2.能够正确处理特殊旅客和他叔餐食服务。 |
| 航空急救 | 客舱急救 | 1.机上旅客突发疾病的急救服务。 2.航空飞行突发情况的现场急救。 3.航空飞行中的乘客常见病症处理。 |
| 应急处置 | 客舱释压  客舱失火  应急撤离 | 1.培养学生认识机上火灾的处理方法。  2.掌握紧急迫降和应急撤离程序。  3.会处理客舱释压。 |

（三）专业人才培养目标

通过综合职业能力训练和全面素质的培养，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、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员、民航售票员、民航客运员、民航货运员、民航客运销售代理、民航货运销售代理等工作的高素质技术技能人才。

### **（四）专业人才培养水平定位**

1. **机场地勤：**在校期间可考取初、中级民航客运员、民航货运员、民航售票员，初次就业能够胜任机场地面服务与相应的一线工作，包括贵宾接待服务、值机服务、问讯引领服务、行李查询、登机口服务等。三到五年后能够胜任相应的管理岗位工作。

**2.客票销售：**在校期间考取国内客运销售代理人资格证书，初次就业能够胜任受理订座、出票、退票、签转、变更等售票相关业务工作。三到五年后能够胜任相应的管理及营销岗位，有能力独立开办销售代理企业。

**3.航空乘务:**在校期间考取客舱乘务员训练合格证，毕业后主要到航空公司从事空乘服务。三到五年后能够胜任乘务长岗位。

4.**机场安检**：在校期间可考取民航安检证书，毕业后从事机场一线安全检查工作，可升迁组长、班长，三到五年能胜任部门经理等。



（五）专业人才规格与知识能力定位

结合航空服务行业对本专业人才的需求，对应本专业主要就业岗位群及岗位能力要求，本专业人才规格与知识能力定位是：

以航空服务专业所涵盖的基本知识为基础，一线空乘服务能力为重点，以爱岗敬业的职业素质为核心，培养能够适应航空服务业需要的高素质、强技能、创新型专业人才，毕业生初次就业能够胜任机场、航空公司等企业一线地勤服务、空乘服务等职业岗位；工作3～5以后，能够胜任乘务长等中层职业岗位，并有未来持续发展空间。

（六）人才规格手册

1．基本素质

(1)政治思想素质：坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。热爱祖国，掌握马克思列宁主义的基本原理，掌握邓小平理论的基本思想，有理想、懂政策、有法律意识，热爱祖国，热爱本职工作，有较强的社会公德意识，遵纪守法，勤奋上进。崇尚宪法、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。

(2)人文素养：具有一定的文化艺术修养，掌握丰富的科技、人文和艺术文化，具有较强的语言、文字表达能力。具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

(3)身心素养：具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。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，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(4)职业素养：具有良好的职业道德；富有团队精神、敬业精神、创新精神和创业意识；遵守行业有关规范；具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境。

2．知识结构

(1)掌握常用电脑办公软件，熟悉办公软件的一般操作；

(2)具有一定的专业英语基础，能用英语进行民航业的日常沟通；

(3)熟练掌握在机场、航空公司等企业为旅客提供服务的知识和技能；

(4)掌握企业管理理论知识，具备企业基层管理能力；

(5)熟练掌握民航旅客运输、票务销售实务等基本知识；

(6)熟练掌握旅客运送的业务流程，熟悉旅客运送的相关法规，考取民航客运员或相关证书，具备为旅客提供服务的资格和知识；

(7)掌握客舱服务流程、应急处置及紧急撤离等职业技能；

(8)具备进一步深造学习的各种必备知识。

(9)具备良好的职业道德，具有健全的心理品质、团队合作的精神、踏实肯干的作风和健康的体魄；

(10)能利用英语进行日常服务对话，比较熟练地接收、拍发电报；

(11)熟悉国内旅客及行李运输规则及工作流程；

(12)熟悉国际旅客及行李运输规则及工作流程；

(13)了解乘务工作的特点、作用及发展史；

(14)熟悉客舱服务流程、应急处置及紧急撤离等职业技能；

(15)掌握客舱主要设备设施级客舱急救设备的使用方法和检查方法；

(16)掌握航前个人准备，航前项目检查内容和流程；

(17)掌握经济舱迎送旅客服务内容及流程；

(18)掌握必要的民航旅客心理学知识；

(19)掌握不同类型的非正常航班处置的内容及方法；

（20）具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。  
（21）能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。  
（22）具备处置客舱紧急状况的能力。  
（23）具备维护客舱安全的应急反应能力。  
（24）具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。  
（25）具备特殊旅客服务能力。

(26) 熟悉世界地理知识及世界主要城市四字代码和机场三字代码，航空公司两字代码；

(27)熟练掌握民航英语专用词汇300个（英语A级以上）。

（七）附件

附件1：空中乘务专业人才规格手册

（八）毕业条件

1．修满150学分，且所有必修课程考核合格；

2．完成各实践性教学环节的学习，成绩合格；

3．获得本专业教学计划规定的下列技能等级证书；见下表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考 核 项 目** | **考核发证部门** | **等级**  **要求** | **考核学期** | **考核**  **要求** |
| 1 | 英语等级考试 | 高等学校英语应用能力考核委员会 | B级及  以上 | 1—6 | 选考 |
| 2 | 计算机应用能力 | 教育部考试中心 | 一级 | 1—6 | 选考 |
| 3 | 普通话水平等级证 | 辽宁省语言文字工作委员会 | 中级 | 3—6 | 选考 |
| 4 | 空中乘务职业技能等级证书（1+X） | 江苏无国界航空有限公司 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |
| 5 | 民航安检员（1+x） | 北京首都机场安保集团有限公司 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |
| 6 | 民航客运员 | 民航运输协会 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |
| 7 | 民航货运员 | 民航运输协会 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |
| 8 | 民航客运销售代理人 | 民航运输协会 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |
| 9 | 民航货运销售代理人 | 民航运输协会 | 初级  中级 | 2—6 | 选考 |

4．完成毕业顶岗实习报告，并通过审核。



## 四、专业发展定位

（一）学制：三年

（二）招生对象：高中毕业生

（三）招生规模：120人

# 第二部分 教育教学系统设计

## 一、基本素质课程教学系统设计

**（一）思政品德修养教学系统设计**

**（二）大学语文课程教学系统设计**

**（三）大学英语课程教学系统设计**

**（四）计算机应用能力教学系统设计**

**（五）体育素质训练教学系统设计**

**（六）公共礼仪素质养成教学系统设计**

**（七）中国传统文化传承教学系统设计**

**（八）就业和创业课程教学系统设计**

**（九）论坛主题讲座系统设计**

**（十）公共选修课程教学环节系统设计**

## 二、理论课程教学体系系统设计

## （一）专业基础课程设计

## 该领域课程能为学生构筑一个基础理论较为宽广、核心技能要求明确，能为学生今后的职业发展与迁移提供良好的知识、能力和素质结构的综合性核心课程。开设课程有民航运输基础、航空运输地理、民航商务英语等。

## （二）专业核心课程设计

## 该领域课程直接反映高职高专教育的职业特征，具有明确职业价值取向，以能力本位和就业导向为目标的教育教学内容。它是具有“准订单”性质、灵活开放的课程和实训实习模块。开设课程有客舱服务与管理、客舱安全与急救、民航客票销售实务、空港地勤服务。

## **（三）专业群共享课课程设计**

## 该领域课程直接反映高职高专教育的专业群特征，具有明确职业专业群能力特征，以专业群宽口径职业素养的锻造为目标的教育教学内容。它是具有灵活开放的课程和实训实习模块。开设课程有酒店商务管理、人力资源管理、中国旅游资源文化、民航服务礼仪、市场营销等。

### （四）职业拓展课程设计

这是为拓展学生的文化素质、就业所需的岗位技能与基本专业知识，能够灵活适应市场(企业)的需求，根据对应岗位(群)应具备的综合职业能力所需具备的知识和技能要素和要求。供学生选修课程有管理学、中外旅游客源国概况、民航法律法规、民航货物运输等。

## 三、实践教学体系的系统设计

按照人才培养递进规律将三年划分为课内实践教学、集中实践教学和综合毕业实践三个相互关联的阶段。第一阶段按照人才规格要求安排文化知识、专业基本理论、外语、计算机应用等基本能力培养的教学；第二阶段按照民航服务岗位分类进行基于业务流程的知识学习和技能训练，使学生熟悉业务流程、掌握专业基本技能和专业理论知识、养成劳动观念和职业道德，同时按照航空服务业务部门设置分别进行岗位综合模拟，培养学生的岗位综合能力；第三阶段按照就业需要在对应岗位上进行实际工作，培养应用能力、职业素养、创新能力、适应能力等（如图所示）。

**高素质强技能**

**职业素质培养**

**职业技能培养**

**职业技能提升**

**课内实践教学**

**集中实践教学**

**综合毕业实践**

**基本素质**

**专业技能**

**综合技能**

**职业素质**

附表3：实践教学计划表

## 四、职业分析与职业能力要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 职业 岗位 | 典型 工作任务 | 任务描述 | 职业能力分析 | 主要对应课程 |
| 1 | 民航乘务员 | 1.客舱设施设备的检查与使用；  2.客舱紧急安全救护；3.客舱服务流程与规范。 | 1.检查机上客舱安全设施 设备； 2.引导旅客就座并核对人数，介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备； 3.检查航班携带的服务供应品、食品、饮料、餐食的质量和数量，以及客舱卫生及供水情况；  4.为婴儿、孕妇、伤残旅客、老年旅客、限制性旅客等提供适当的服务；  5.使用客舱内的紧急救护设施设备，为旅客提供适当的紧急医疗救护，出现紧急情况时，采取应急措施帮助旅客安全撤离。 | 1.能运用中英文与旅客、机组进行有效沟通；  2.能操作客舱服务设备设施和应急设备设施。3.能严格按照乘务服务流程及标准进行客舱服务。  4.能进行常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护处理。  5.能处理机上应急情况和指导旅客撤离。  6.具备数字化设备的操作能力。 | 《客舱服务与管理》 《空乘英语》  《客舱安全与急救》  《服务礼仪》  《民航基础》 |
| 2 | 民航客运员 | 1.值机；  2.行李、货物运输； 3.问询、引导、 特殊旅客服务。 | 1.办理旅客值机手续； 2.办理旅客、行李进出港 和中转手续； 3.进行航班的配载和平衡； 4.办理货物、邮件的接收、 进出港和中转手续； 5.办理货物、邮件变更运输及查询、赔偿手续； 6.存储、搬运、装卸货物和邮件； 7.监控、记录集装设备的存储、使用情况。 | 1.能完成值机、行李运送服务；  2.能完成机场问讯、引导以及特殊旅客的服务；  3.能进行机场服务和处置特殊情况；  4.能运用中英文与旅客进行有效沟通。 | 《空港地勤服务》《民航商务英语》  《民航基础》 |
| 3 | 民航票务员 | 1.客票识读  2．客票预订  3.出票操作  4.客票更改 | 为旅客进行票务预订、出票、改签、退票等 | 1.能够识别客票，并会填开客票。  2.通过电话或网络等方式为旅客进行客票预订。  3.会进行票务系统的操作，会出票。  4.能够根据旅客的需要对已出票进行改签。  5.能够依据退票规定并结合旅客要求进行退票。 | 《客票销售实务》  《航空运输地理》 |
| 4 | 民航安检员 | 1.查验证件  2.旅客安检  3.行李安检 | 检查旅客身份证件以及登机牌，对旅客本人以及所携带的行李进行安检。 | 1.掌握民航运输安检的规定。  2.会查验旅客有效证件及登机牌。  3.会运用手持式安检器对旅客进行安全检查。  4.会运用X光安检仪对旅客随身行李进行安全检查。 | 《民航安检实务》 |

## 五、课程体系与教学进程安排

（一）课程体系建设规划与建设思路

课程建设体现职业教育的思想，贯彻立德树人，全面发展；系统培养，多样人才；工学结合，知行合一的原则。专业课程要根据人才培养目标，以职业岗位工作过程、工作任务为基础设计课程，突出职业能力培养。

首先，成立由行业专家、专业带头人、骨干教师、课程负责人等组成的课程体系开发团队，面向各行各业，开展社会需求调研和典型岗位技术、工作流程调研。

其次，结合航空服务领域地勤、票务、空乘等岗位典型的技术和能力分析，以“岗位主导、层次递进”人才培养模式的内涵要求为框架，构建由基本素质模块、职业素质模块、职业技能模块、职业扩展模块等四个部分组成的以能力培养为核心，知识、能力、素质并重的新型课程体系。

再次，新型课程体系区分不同课程之间相互交叉的内容，避免不同课程交叉内容的重复讲授。这既可以避免内容重复，又可保持各门课程完整，并相互补充。

以现代职业教育理念为先导，明确课程建设的重点及课程在专业培养方案中的地位作用，工学结合，校企合作，共同育人，以教学内容改革为核心，制定切实可行的建设规划，建立有效的激励机制，加强师资队伍和实践教学条件建设，完善教学文件，积极推进教学方法、手段及课程考核考试方式改革，实现教材建设，教学资源建设。

（二）课程结构与课程体系

1.基本素质课程

**基础素质课程体系建设如下表所示**

基本素质课程课设置与要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | **主要教学内容与要求** | **学时** |
| 1 | 思想道德修养与法律基础 | 是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育二门课程中的骨干和核心课程之一，是一门面向所有专业学生进行思想道德和法制教育的公共理论必修课。是《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》的先修课程。 | 以马克思主义为指导，以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，有效地开展马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法制观的教育，引导大学生树立高尚的理想情操，养成良好的道德素质，树立体现中华民族优秀传统和时代精神的价值标准和行为规范，使大学生成长为德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。 | 1. 大学生理想信念教育 2. 大学生道德教育 3. 大学生法制教育   主**要学习内容与要求**：了解高职教育的特点和意义，明了大学生活的特点，懂得如何适应大学生活并树立新的学习理念；了解我国道德建设现状及道德的主要功能，了解中国特色社会主义法律体系的内容及作用，明了法制与法治、道德与法律的区别。使大学生了解理想信念的含义、类别及其重要作用，树立科学的理想信念，懂得人生理想信念对大学生成长成才的重要意义。 | **45** |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育二门课程中的骨干和核心课程，是高等学校学生必修的基础教育课，是大学生思想政治教育的主渠道，是培养中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人的不可缺少的教育内容。 | 本课程的主要内容是围绕中国化的马克思主义这一教学主题，通过讲清毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系二大理论成果， 阐明中国特色的新民主主义革命道路、社会主义改造道路、社会主义现代化建设道路三条特色道路，通过马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的讲授，学生要能够系统掌握马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。 | 1毛泽东思想  2邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、3习近平新时代中国特色社会主义思想。  主**要学习内容与要求**：了解马克思主义中国化的过程及其主要成果；了解两大理论成果之间的关系；习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化最新理论成果。明确社会主义社会的总任务是实现中华民族伟大复兴的中国梦，以及我国当前社会主义社会基本矛盾的转化与社会发展的联系。充分理解五位一体总体布局、四个全面战略布局的关系与重大战略意义，增强道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。 | **60** |
| 3 | 形势与政策 | 是高校学生必修思想政治理论课程，是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地。 | 本课程主要是帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务，拥护党的路线、方针和政策，增强实现全面建成小康社会和社会主义现代化强国建设宏伟目标的信心和社会责任感。同时使学生基本掌握该课程的基础理论知识、基本理论观点、分析问题的基本方法，并能够运用这些知识和方法去分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。 | 本课程教学内容根据教育部社政司和和辽宁省教育厅下发的每学期《高校“形势与政策”教育教学要点》，主要围绕党和国家推出的重大战略决策和当下国际、国内形势的热点、焦点问题，并结合我校教学实际情况和学生关注的热点、焦点问题来确定，组织实施我校全校学生《形势与政策》课的教育教学工作。 | **16** |
| 4 | 中国传统文化 | 中华传统文化是一门公共限选课，旨在讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀历史传统，提高学校教育文化品位和学生人文素养。 | 通过本课程的学习，帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，从而培养他们对祖国的情感和爱国情操；帮助他们理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，以便帮助他们掌握多种认识方法，这在影响他们的人生、社交和工作态度以及养成良好的行为习惯方面，有所裨益。 | 对中国传统文化中的哲学、伦理、宗教、教育、语言文字、文学、艺术、史学和科学技术的文化传统的发展历程有初步的了解。 并结合实际，观察生活、不断思考，将思考所得应用于实际生活当中。 | **42** |
| 5 | 党史 | 全面落实习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神和教育部办公厅《关于在思政课中加强以党史教育为重点的“四史”教育的通知》，遵循学生认知规律，设计以党史教育为重点的“四史”教育内容，开设《党史》这门公共基础课程。让学生深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，增强高职学生听党话、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、理论自信、制度自信和文化自信。 | 本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实立德树人根本任务，教育引导学生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，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，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、理论自信、制度自信和文化自信。  1．知识目标  使学生全面正确认识一百年来中国共产党团结带领人民进行革命、建设和改革的光辉历程，正确认识国情，理解党的路线、方针和政策，增加学生的爱国主义责任感和使命感，不断提高学生的爱国主义和社会主义觉悟。  2．能力目标  中国革命历史是最好的营养剂，重温这部伟大历史能够受到党的初 心使命、性质宗旨、理想信念的生动教育，必须铭记光辉历史、传承红色基因，使广大青年学生在总结历 史经验、把握历史规律，增强开拓前进的勇气和力量。  3．素质目标  走得再远也不能忘记来时的路，党的历史是最生动、最有说服力的教科书。我们党历来重视党史学习教育，注重用党的奋斗历程和伟大成就鼓舞斗志、明确方向，用党的光荣传统和优良作风坚定信念、凝聚力量，用党的实践创造和历史经验启迪智慧、砥砺品格。 | 1．课程内容特点：由于《党史》课程的内容具有史论结合、夹叙夹议的特点，不同于传统课程有固定的教学内容体系，国家没有指定教材。  2．课程内容要点：党的整个历史发展过程，主要是党的战略、策略的理论与实践，同时也包括中共的自身建设。研究的是中国共产党诞生的社会历史条件和外部因素以及党成立以后进行革命、斗争、建设国家的整个历史过程。充分利用超星慕课系统进行线上学习。   |  |  | | --- | --- | | 第一专题 | 中国共产党的创建和投身大革命的洪流 | | 第二专题 | 掀起土地革命的风暴 | | 第三专题 | 全民族抗日战争的中流砥柱 | | 第四专题 | 夺取新民主主义革命的全国性胜利 | | 第五专题 | 中华人民共和国的成立和社会主义制度的建立 | | 第六专题 | 社会主义建设的探索和曲折发展 | | 第七专题 | 伟大历史转折和中国特色社会主义的开创 | | 第八专题 | 把中国特色社会主义全面推向21世纪 | | 第九专题 | 在新的形势下坚持和发展中国特色社会主义 | | 第十专题 | 中国特色社会主义进入新时代 | | **16** |
| 6 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 为深入贯彻落实习近平总书记在学校思想政治理论课教师座谈会上的重要讲话精神，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深化新时代学校思想政治理论课改革创新的若干意见》（中办发〔2019〕47号），结合辽宁省文件精神，全面开设本课程，根据我院实际，开设选修课程。 | 本课程要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实立德树人根本任务，教育引导学生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，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑，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、理论自信、制度自信和文化自信。  学生能够全面、准确地理解习近平新时代中国特色社会主义思想创立的社会历史条件；掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学理论体系，包括其核心要义、主要内容和理论特质；认识习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和重大意义；增强学生对习近平新时代中国特色社会主义思想的政治认同、思想认同和情感认同，坚定走中国特色社会主义道路的决心和信心。 | 本课程设为十一个专题。其中第一个专题是对习近平新时代中国特色社会主义思想的总体阐述，第二个专题重点阐明习近平新时代中国特色社会主义思想对历史方位的科学判断，第三个专题至第十一个专题对习近平新时代中国特色社会主义思想作出全面讲解。   |  |  | | --- | --- | | 第一专题 | 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 | | 第二专题 | 中国梦与中国特色社会主义道路 | | 第三专题 | 新时代中国特色社会主义发展动力与根本立场 | | 第四专题 | 新时代中国特色社会主义经济建设思想 | | 第五专题 | 习近平新时代中国特色社会主义政治思想 | | 第六专题 | 习近平新时代中国特色社会主义文化思想 | | 第七专题 | 习近平生态文明思想 | | 第八专题 | 习近平强军思想 | | 第九专题 | 习近平外交思想 | | 第十专题 | 习近平新时代党的建设创新思想 | | 第十一专题 | 习近平新时代“一国两制”的理论创新 | | **16** |
| 7 | 大学生心理健康教育 | 公共基本素质必修课，主要讲授心理健康基础知识，使学生掌握心理健康基础知识，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，重点是培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。 | 掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。 | 1．心理健康的基础知识  2．了解自我，发展自我  3．自我心理调适能力提升  4．心理健康教育活动  **主要学习内容与要求：**了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，掌握正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。 | **42** |
| 8 | 职业生涯规划 | 公共必修课  招生就业处开设《职业生涯规划》课程。才取线上形式授课。 | 通过本课程的学习，学生应当基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰的认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。不断的提升学生的自我认知能力、管理技能、生涯决策技能以及解决问题的技能和人际交往的技能。 | 通过本课程，了解职业生涯认知，自我资源盘点、决策与行动。通过对专业就业情况、职业发展特点的学习与了解，不断培养学生的职业素质能力，实现由高中角色到大学角色的顺利转变，最终作出一份属于自己的职业发展规划书。 | **16** |
| 9 | 创业基础 | 公共必修课 | 通过本课程的教学，培养学生拥有创新意识，领悟创新精髓，学会创新思维，使自己的创新能力有所突破，最终实现将创新思维的精髓延伸移入自身创业实践中。  培养学生的创业意识和创业精神，在学生心目中埋下一颗创业种子。 | 本课程训练学生创新意识训练、发散思维训练、逆向思维训练、逻辑思维训练、聚合思维训练、管理创新思维训练、分析创新思维训练、沟通创新思维训练等训练，系统训练激发学生的创新思维能力。  学生通过学习创业精神、创业者与创业团队、创业机会，参与创业实践，初步体会到创业的过程和乐趣，基本掌握创业的路径等。 | **42** |
| 10 | 就业指导 | 公共必修课 | 帮助大学生了解国家就业形势和政策，引导大学生充分认知自我，合理调整职业预期， 树立正确的择业观，增强就业竞争意识， 掌握求职择业的基本常识和技巧，把握大学生就业市场的特点。 | 了解大学生就业的现行政策及体系（国家和地方，行业和部门）；了解社会职业的基本知识；了解大学生求职择业的知识，包括求职中自我合法权益的维护。学会了解、筛选就业信息，做好就业前的简历制作、求职书等物质准备和心理准备；掌握一般的求职应聘、面试技巧；掌握一般的求职应聘、面试技巧。为顺利成为职业人奠定坚实的基础。 | **42** |
| 11 | 大学语文 | 公共基本素质课限选课，课程以中国文学史为脉络，选取了从中国古典文学到现当代文学的优秀作品，通过对作品内涵的分析，提升学生人文素养，培养学生的人文精神，激发学生文学兴趣，培养良好的阅读习惯。 | 了解中国文学的发展脉络及作家、作品的时代背景，文章的内蕴；掌握文学欣赏的基本方法。积累文化底蕴，奠定文化基础。养成良好的读书习惯和学习习惯。遵循学生的成长规律和职业需求，结合学科特点，以文化人，立德树人，引导学生深刻理解社会主义核心价值观，自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，着力培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 1.课程概述、普通话概述  2.诗经、楚辞  3.先秦散文  4.秦汉文、汉魏晋六朝文  5.李白、杜甫  6.中唐诗  7.晚唐诗  8.课程概述、应用文写作概述  9.北宋词  10.古代戏曲  11.古代文言小说  12.现代小说（上）  13.现代小说（下）  14.现代诗歌  在学习任务书的引领下完成线上课程观看，记录慕课视频学习笔记，掌握相关作品的基本文学常识；在面授课程中深入分析作品内涵，进行人文精神培养。 | **60** |
| 12 | 体育与健康一、二、三、四 | 体育与健康课程是公共基本素质必修课，是以身体练习为主要手段，通过体育与健康课教学，使学生对体育与健康知识、技术、技能及体育教育和科学的体育锻炼方法有进一步的了解和掌握，达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目标的基础课程之一，它是学校教学课程体系的重要组成部分。 | 使学生了解体育运动的基本知识，学习体育的基本规则及运动形式，提高学生身体素质，增强体质，了解体育运动的基本技术、战术，使学生能够熟练地运用。 | 1.第一、二学期：以体能和体育基本知识为主的基础体育课  2.第三、四学期：以篮球、排球、足球、乒乓球、健美操、羽毛球、形体和太极拳的理论与实践为主的选项课。  要求：通过体育课的学习，使学生逐渐掌握和应用基本的体育知识和运动技能；培养运动的兴趣和爱好，享受运动的乐趣，形成坚持锻炼的习惯，不断增强体质；具有良好的心理品质，表现出人际交往的能力与合作精神，健全人格；提高对个人健康和群体健康的责任感，形成健康的生活方式；发扬体育精神，形成积极进取、乐观开朗的生活态度，锤炼意志；提高与专业特点相适应的体育素养。 | **120** |
| 13 | 大学英语 | 《大学英语》公共基本素质限选课，是各专业行业英语学习的基础，也是培养学生跨文化、跨语言交际能力，提升学生人文素质和正确价值观和世界观的一门必修课或者限定选修课。 | 通过60学时的学习，使学生掌握必需的、实用的英语基础知识和基本技能。课程目标应以提升学生的英语语言综合应用能力、人文素养、国际意识、国际合作与交流能力为导向，以语言应用为目的, 以语言工具， 培养学生熟练、有效地运用英语进行日常、工作中的听说读写译活动，能借助字典处理英文文字资料，较好地进行涉外交流业务，为培养服务、管理等一线的高端技能型专门人才服务。 | 1.问候、感谢、拒绝、说再见的相关用语。  2.指路、守时、文化差异等用语。  3.谈论天气、体育运动、节假日等用语。  4.邀请、电子邮件、电话用语、饮食、酒店服务用语。  5.购物、旅游、应聘工作等用语。  6.介绍、工作、建议等用语。  7.6种基本时态以及动词词尾变化规则、两种语态的不同使用情景以及词尾变化规则。  8.频率副词、介词，人称等基本语法项目。  9.邀请函、假条、通知、简历、日程表、投诉信、电子邮件等相关应用文的格式、固定用语、结束语等内容。  10.A、B级、四级真题题型、分值介绍、解题技巧、解题思路讲解、重点词汇等相关内容。   1. 掌握2400-3000的词汇量，能够顺利掌握并运用工作生活中关于问候、指路、谈论天气等日常用语，并且能够运用这些常用语，完成沟通和交流；通过对词汇、词组、短句、长句、短对话、长对话到简单语篇的循序渐进地训练，使学生能听懂简单的对话和语篇，理解大意，完成沟通；能顺利阅读、翻译简单的一般性题材的文章，掌握中心大意，并能进行分析、推理、判断和领会作者的观点和态度，领会文章大意；掌握假条、邀请函、简历、通知等英语应用文写作的格式、常用句型，并能根据要求，完成应用文写作。 | **60** |
| 14 | 礼仪 | 公共基本素质限选课。主要以“礼”文化为贯穿主线，日常社交和服务工作中涉及的礼仪基本规范为主要内容，使学生了解并熟练掌握社交礼仪和服务礼仪，从而体现学生良好的精神风貌。作为高职德育与美育的外显性课程，提升学生服务行业职业素养。 | 掌握服务过程中礼仪的基本原则和规范，并能够正确运用所学的礼仪知识，使学生掌握仪容仪表、身体姿态、社交礼仪的基本理论知识。从而进一步提高学生在生活中的礼仪素养。通过礼文化的灌输，使学生具备良好的意志品质和道德；通过实操训练提升高职学生的精神风貌，给人留下良好的第一印象。 | 第一学期：礼知识基础知识板块  1.礼仪的概述  2.仪容、服饰的礼节  3.仪态基本知识点  4.社交基础知识  5.服务接待礼仪基础知识点  第二学期（六周）：实训任务板块  1.校园礼仪实训；  2.面试礼仪实训；  3.岗前体态1实训；  4.服务接待礼仪1实训  5.语言沟通礼仪实训  6.综合实训  主要学习内容与要求：  了解中西方礼仪的差距、色彩在服饰中的搭配。从心态上理解礼的本质、特点；掌握日常环境、工作环境对发型、仪容、服饰搭配的要求；掌握标准的身姿要领；能够熟练运用职业性微笑和柔和的眼神与人打招呼；用正确的体态语表达自己的想法；掌握服务工作中的介绍顺序和语言、握手的顺序及姿势、交换名片的顺序、使用名片的注意事项。能够将礼仪行为规范能够融入生活，提升对礼仪的认知心态。 | **42** |
| 15 | 计算机应用基础 | 公共基本素质限选课 | 本课程以Windows 7及Microsoft Office 2010为平台，采用项目式教学模式，以项目和任务引领教学内容，强调理论与实践相结合，突出对学生基本技能、实际操作能力及职业能力的培养。 | 《计算机应用基础》是我院各个专业共同开设的公共基础课。本课程由6个项目构成，分别为认识计算机、操作系统应用、Word应用、Excel应用、PowerPoint应用和信息技术应用。  通过完成6个项目中的任务，学生可以掌握计算机应用的基本技能：正确使用和维护计算机；管理计算机资源；能以Office办公软件为工具，熟练地将日常工作和生活的相关内容以电子文档、电子表格、演示文稿等形式清晰地表达出来，并能设计出丰富多彩的电子作品；同时具备支撑专业学习的能力，综合运用信息技术解决问题。 | 60 |
| 16 | 大学生安全教育 | 公共必修课，该课程是高校教育的重要组成部分，教育部已明确要求各级学校要高度重视学校和学生安全教育工作，它是维护高校的安全稳定，增强大学生安全防范意识，提高大学生安全防范能力，养成良好的安全习惯。掌握并应用与安全有关的各项知识技能，以培养具有较高安全文化素质和良好安全习惯的合格人才。 | 通过本课程的教学，使大学生掌握和了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，明晰安全问题所包含的基本内容。使大学生学习掌握安全防范技能，自我探索技能，掌握必要的自我防护与逃生技巧；培养以人身安全为前提的自我保护技能、沟通技能、问题解决技能等。 | 安全教育概述，国家安全  网络反恐毒品安全  公共安全财产安全  消防安全、交通安全等内容。  **主要学习内容与要求：**使学生对基础安全知识的理解，对安全技能的掌握熟练程度，把这些知识内化到自己的知识体系中，牢固树立“安全第一”的思想观念，增强安全意识和安全责任感，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，构筑平安幸福的人生。 | **16** |
| 17 | 大学生健康教育 | 公共必修课，该课程是高校教育的重要组成部分，教育部已明确要求各级学校要高度重视大学生健康教育，本课程的定位是在人才培养目标上增进大学生自我保健意识，获得一定的医疗保健知识及现场急救操作技能，增强维护自身健康的自觉性，自觉选择健康的行为和生活方式，并具有提高自身和他人健康及预防疾病的能力，从而促进身心健康，提高健康素质。 | 通过本课程的教学，增进大学生自我保健意识，获得一定的医疗保健知识及现场急救操作技能，增强维护自身健康的自觉性，自觉选择健康的行为和生活方式，并具有提高自身和他人健康及预防疾病的能力，从而促进身心健康，提高健康素质。 | 《大学生健康教育》针对高校学生关注的健康问题，从使用的角度精选教学内容，深入浅出，重在普及、突出健康观念和健康意识教育，使大学生了解相关健康常识，掌握相关技能，具备基本的健素养。主要的学习内容与要求：新型冠状病毒肺炎、新型冠状病毒感染防护知识、健康生活方式、  合理饮食、疾病预防、性与生殖健康、避孕知识、睡眠与健康、常见传染病、远离物质滥用、常见急救方法。要求学生对教学内容充分了解，对急救技能熟练掌握，把把这些知识内化到自己的知识体系中，构筑健康的人生。 | **16** |
| 18 | 军事理论与国防安全教育 | 军事课是普通高等学校学生的必修课程。军事课要以习  近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，  全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安  全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培  育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。 | 普通高等学校通过军事课教学，让学生了解掌握军事基  础知识和基本军事技能，增强国防观念、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。 | 一、国防概述  国防的内涵（1.1）、国防的职能与使命（上、中、下）二、国防法规  国防法规于体系、公民的国防义务与权力三、国防建设  国防体制、国防战略、国防成就、军民融合四、武装力量  中国武装力量性质、宗旨、使命及武装力量构成、人民军队的发展历程五、国防动员  国防动员内涵、国防动员主要内容及意义七、国家安全形势  我国地缘环境基本概况、地缘安全、新形势下的国家安全、新兴领域的国家安全八、国际战略形势  国际战略形势现状与发展趋势、世界主要国家军事力量及战略动向九、军事思想概述  军事思想的内涵、发展历程以及地位作用十二、当代中国军事思想  毛泽东军事思想、邓小平新时期军队建设思想、江泽民论国防和军队建设思想、胡锦涛关于国防和军队建设重要论述、习近平强军思想十四、新军事革命  新军事革命的内涵、发展演变、主要内容领域的国家安全十六、信息化战争  信息化战争的基本内涵、主要形态、特征、代表性战例、战争形态发展趋势十八、信息化作战平台 各国主要飞机、坦克、军舰等信息武器装备发展趋势、战例应用二十、信息化杀伤武器  新概念、精确制导、核生化武器装备等武器装备发展趋势、战例应用 | **36** |
| 19 | 劳动教育 | 高校劳动教育是明确劳动科学体系、掌握劳动科学知识的阶段，必须以劳动教育课程化为基础。中共中央、国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》（以下简称《意见》）中明确提出：“普通高等学校要明确劳动教育主要依托课程，其中本科阶段不少于32 学时。”开设《新时代劳动教育理论与实践教程》通识课程是贯彻落实《意见》和教育部发部的《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的积极实践。本课程以普及劳动科学知识、提高劳动科学素养为着眼点，把劳动科学发展和劳动实践需求两个维度相结合，针对当代大学生特点，从劳动品德涵养、劳动情怀培育、专业技能习得、创新创业激励、职业素养提升、劳动权益保护、劳动文化塑造、团队意识培养、未来劳动认知等多个维度出发，全面系统介绍劳动学科领域基本知识，旨在引导新时代大学生坚定树立马克思主义劳动观，真正懂得劳动创造价值、劳动关乎幸福人生的道理。 | 要系统、全面、准确地阐述劳动品德、劳动情怀、专业技能、创造性劳动、职业选择、劳动权益、劳动文化、集体劳动、未来劳动等的基础知识和最新成果，在理论的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂。 | 第一，正确认识劳动的现象和本质，深化对劳动内涵的理解与认识，懂得马克思主义劳动观的立场、观点和方法，深刻领会贯穿其中的辩证唯物主义和历史唯物主义世界观与方法论，让学生从理论到实践、从历史到未来，完整学习与未来职业发展密切相关的通用劳动科学知识。  第二，本课程设置20课时劳动实践课程，在劳动实践中让学生进一步加深对所学知识的理解，让学生在实践中掌握一定劳动技能，提高动手能力，通过出力流汗，接受锻炼、磨练意志，感受劳动带来的收获乐趣，形成尊重劳动、热爱劳动、珍惜劳动成果的真挚情感。  第三，要求学生进行一定的自学，并提倡学生广泛阅读参考书，使其更多地了解劳动科学知识及其在各方面的应用。提倡学生独立地结合实际问题进行思考和展开讨论。在此基础上，学会分析案例，解决实际问题，把劳动教育理论与实践的学习融入对经济社会活动的研究和认识之中，切实提高创造性劳动的能力。 | **30** |
| 20 | 美育 | 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针，坚持社会主义办学方向，以立德树人为根本，以社会主义核心价值观为引领，以提高学生审美和人文素养为目标，弘扬中华美育精神，以美育人、以美化人、以美培元，把美育纳入各院系人才培养全过程，开展面向人人的美育教育，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 在美育课程的学习实践中，通过学习艺术理论、鉴赏艺术作品、参加艺术体验等，树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位，提高人文素养；在艺术环境中，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，进一步强化美育育人功能。构建德智体美劳全面培养的教育体系。 | 1.艺术基础知识限定性选修课  2.艺术审美体验限定性选修课  3.艺术专项特长限定性选修课  了解艺术美的形式；了解艺术发展历程与人类文化进程的关系；了解多种艺术门类之间的关系；掌握一至两种表达美的艺术形式；熟练掌握表达美的方式方法；帮助学生树立正确的审美观；通过艺术手法完善学生的人格修养，增强文化创新意识。 | **30** |

1. 职业素质课程设计

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | | **课程名称** | **课程性质与地位** | **课程目标** | | **主要教学内容与要求** | | **学时** | |
| 400211001 | | 民航运输基础 | 专业基础必修课 | 让学生基本了解民航行业的发展历史、基本现状和未来的发展方向，为学生打开民航学科的大门；让学生掌握民航专业的基础词汇、基本理论，为其它专业课程的学习打好基础。 | | 本课程主要介绍民用航空的含义、种类和特点；民航基础的研究对象、目的与方法；民用航空运输发展的历史；民航组织系统和主要运输指标；民用航空器的定义、种类和发展；飞机的构造、生产及类型；飞机飞行的原理与飞行过程；机场、航线和航空公司等民航基础知识。  通过本课程的学习，使学生牢固掌握与民航活动相关的基础知识、基本原理、基本方法，能运用所学的基础理论对实践中出现的民航活动现象进行分析评价，并铺垫其他专业课的学习。 | | **45** | |
| 3000222001 | | 市场营销 | 专业必修课程 | 通过学习，要求学生能够对营销的活动及其发展变化的规律有一个大概的了解，并能结合航空企业实际进行实际的应用。同时，培养学生运用自己掌握的营销理论与技术服务社会组织、帮助企业开展好各项营销活动，为组织的发展提供有用的营销建议。 | | 教学的主要内容共分四大项目，分别是：认识市场营销、分析市场机会、市场营销战略选择、市场营销战略制订。要求学生理解市场、市场营销、航空市场营销的含义；掌握市场规模测算的基本方法、会运用SWOT分析营销环境、能够分析消费者心理、采取合理的方式应对竞争；并能够进行STP策划；进行企业营销战略制定。其中消费者行为分析、市场营销战略制定几个任务工作内容与空乘专业的工作实际联系比较紧密，在知识讲解后紧跟演练实训内容，主要包括产品成交方法实训、Stp营销策划实训、产品策划实训、价格策划实训、渠道策划实训、促销策划实训等。 | | 60 | |
| 400211007 | | 航空运  输地理 | 必修的职业素质理论课是空中乘务专业学生学好专业其他学科知识的基础，教学双方必须铺垫好这一基础。专业后续的课程是建立在掌握航空运输各相关要素布局以及相关代码的识记基础上的。同时在各岗位服务中运用相关知识安慰旅客（如一些恶劣天气条件下误机滞留旅客的安抚）也是必不可少的。 | 本课程的目的是学生通过本门课程的学习，了解飞机的运行的自然环境，把地球的运动、天气变化等自然环境与民航飞行相联系，能够掌握民航旅客运输的中涉及的相关地理知识，能够运用民航地理知识解决民航运输相关问题。 | | 了解在服务工作中所需要的地理常识，包括地球的运动、时差与航空飞行、地球的圈层结构；了解IATA三个分区的世界航空区划；掌握影响航空飞行的天气要素，掌握影响航空运输布局的基本因素，包括地理位置、自然条件、经济条件、政治因素、科技条件、人口情况等对航空运输布局的影响；熟知中国的航空区划及主要航线；熟记中国主要的空港城市三字代码。使学生能够理论联系实际，运用专业知识解释有关现象和问题；能认识并记忆航空港的三字代码；能牢记主要航空港、主要航线，并能进行主要航空港、主要航线地理分布图的准确填充。培养学生分析问题、解决问题的能力以及实践运用能力。确保在今后的实习与工作中能熟练运用。 | | **60** | |
| 400211005 | | 民航服务语言艺术与播音技巧 | 职业技能必修课 | 通过本课程的学习让学生掌握机上广播词的播音方法，能够在未来空乘服务过程中做好一名播音员，满足职业需要；让学生能够运用所学知识处理机场地面和空中对客服务工作中遇到的问题，满足旅客的需求。 | | 本课程讲授民航服务语言的发音、空中服务过程中的语言沟通、航空地面服务过程中的语言沟通等内容，让学生掌握机上广播词的播音方法，能够在未来空乘服务过程中做好一名播音员，满足职业需要；让学生能够运用所学知识处理机场地面和空中对客服务工作中遇到的问题，满足旅客的需求。 | | 30 | |

1. 职业技能课程设计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 课程代码 | 课程名称 | 课程性质与地位 | 课程目标 | 主要教学内容与要求 | 学时 |
| 400211010 | 客舱服  务与管理 | 是空中乘务专业必修课程、职业技能课程，是一门理论与实操相结合的课程，基于工作流程，针对空中乘务岗位的实际工作与服务展开教学内容，主要讲解空中乘务员在整个航班过程中，包括航班前、航班执行过程中、航班结束后的服务与管理工作内容，提高学生的职业素质与技能，以期适应行业和社会的需要。 | 通过教学，要求学生能够对空中乘务员在整个航班过程中，包括航班前、航班执行过程中、航班结束后的服务与管理工作内容有一个整体性的掌握，并能够连贯的进行整体性的客舱服务工作，包括航前准备会、客舱设备检查与操作、迎送旅客、客舱安全演示、餐饮娱乐服务、特殊旅客服务等；从而培养学生良好的职业技能与素质；高度的岗位责任心、服务意识和严谨的工作态度；热爱民航事业，热爱空中乘务工作。 | 教学的主要内容包括客舱服务的含义、客舱服务员的职业标准；航前准备会的流程与内容，会开航前准备会；认知客舱中的各种设备，能够进行设备检查与操作；迎送旅客的服务要点，会欢迎欢送旅客；安全演示的内容与方法，能够准确进行课程安全演示；机上餐饮娱乐服务的内容，能顺利开展客舱餐饮娱乐服务；不同类型特殊旅客的服务要点，能够为各类特殊旅客服务；客舱资源管理，客舱人员管理。 | 60 |
| 400211019 | 客舱安全与急救 | 专业核心课 | 让学生熟悉民航应急管理的知识、飞机飞行过程中的客舱安全管理、应急情况的客舱安全管理及现场急救的基础常识。并学会民航应急管理的技能和方法，客舱应急设备的使用及对旅客现场急救等。并培养学生  培养安全第一、服务旅客的服务意识和职业道德。 | 主要讲授客舱安全管理、机上应急设备的认识、使用及注意事项；陆地撤离及水上撤离的流程及工作职责；客舱失火及客舱释压的处理；现场心肺复苏术；外伤急救技术；常见外伤及损伤的现场急救等内容。通过聘请专家组织学生模拟演练，使学生不仅具备扎实的业务理论知识，更具有较强的安全保障及急救能力以及较强的分析问题、处理问题能力。 | 60 |
| 400211020 | 空港地勤服务 | 本课程是空中乘务专业必修的核心职业技能程，旨在培养学生运用所学知识，来思考、分析和解决民航旅客运输的问题的能力。主要讲授民航运输中的旅客运送流程、值机服务、特殊旅客的运输、安全检查程序、登机服务、旅客运输不正常、行李运输以及行李运输不正常处理的相关岗位知识。使学生掌握旅客运送过程中所涉猎的岗位技能和提高岗位服务不正常情况的处理能力，是培养和提高学生专业技能的重要环节。 | 本课程的目标是学生通过本门课程的学习，了解机场的环境，熟知机场的各岗位的基本职能，能够掌握民航旅客运输的相关理论知识，能够顺利并准确的完成相应岗位的服务工作。 | 掌握办理乘机手续的一般知识；掌握旅客的运送规定；掌握行李的运输规定。具体为：旅客运输出港服务、问讯引导、柜台值机、旅客接收、行李接收、登机送机服务；掌握到进港服务包括：登机口接机服务、行李查询服务；进港服务：登机口接机服务、行李查询服务。 | 60 |
| 400211004 | 票务销售与实务 | 本课程是空中乘务专业学生职业技能核心课程。本课程的设置具有实用性，是专业实操性学科，同时是一门针对性强的学科。本课程是学生对所学的专业理论与专业实践相结合、把客运知识融会贯通在票务工作中的课程。是为了保证空中乘务专业学生在未来多样化的就业岗位群中，能够胜任民航票务销售的实践课程。通过本课程的学习，强化学生对专业知识的理解，增强对专业知识的灵活运用，并加深对民航服务业的认识，为以后的航空票务服务工作打下坚实的基础。 | 本课程的目标是让学生具备民航客票销售岗位人员所需的知识、技能和素质，并通过自身的努力，在客票销售行业中能够分析市场，帮助销售代理人赢得更多的市场份额。学生在未来的就业中能够具有较强的竞争力，具备认识、理解、分析、解读民航票务市场发展方向的能力。 | 了解航空运输销售代理业务；掌握客票基础知识、对客运规则的灵活应用；学会灵活运用并强化国内机场三字代码、航空公司两字代码等客运基础知识；在订座系统中的操作；在教师演示讲解中掌握订座系统的操作；提高学生观察、分析、归纳的能力；在实践中灵活运用新规定、新技术和新方法；培养学生独立探究能力和团结互助精神，获取成功体验；通过任务引领的项目活动，使学生成为具备从事本职业的高素质劳动者和能够独立完成国内票务销售全过程的技术型人才。 | 60 |



4.职业拓展课程设计

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **学**  **分** | **教学时数** | | **考核形式** | | | **各学期周课时安排** | | | | |
| 总计学时 | 实践学时 | 考试 | 考查 | 认证 | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **×周** | **×周** | **×周** | **×周** | **×周** |
| 400222011 | 危险品运输 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 400222012 | 民航法律法规 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 400222013 | 服务心理 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 400222014 | 客源国概况 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 400222015 | 酒店服务与管理 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 400222016 | 民航货物运输 | 2 | 30 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **小 计** | | 4 | 60 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |



5.课程总体结构及学分要求

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课 程 类 别** | | | **实践学时** | | **学 时** | | **学 分** | |
| 基本素质课程 | | | 262 | | 705 | | 44 | |
| 职业素质课程 | | | 212 | | 540 | | 36 | |
| 职业技能课程 | | | 115 | | 240 | | 16 | |
| 职业拓展课程 | 文化素质延展课 | | 0 | | 60 | | 4 | |
| 职业素质延展课 | | 30 | | 90 | | 6 | |
| 集中实践课程（含暑期工学结合社会实践） | | | 915 | | 940 | | 44 | |
| 合 计 | | | 1534 | | 2575 | | 150 | |
| 课外素质教育活动  (共修满10个学分) | 人文与专业素质类讲座、活动 | |  | |  | | 至少完成3学分 | |
| 实践创新类活动 | |  | |  | | 至少完成2学分 | |
| 素质拓展训练 | |  | |  | | 至少完成1学分 | |
| 技能素质类考证 | |  | |  | | 4学分 | |
| **备 注** | 实践学时占总学时比例（%）：59.57% | | | | | | | |

6.教学进程

附表4：专业教学计划与教学进程表（详见附件）

（三）核心课程介绍

1．《客舱安全与急救》

总学时60，其中理论学时35，实践学时25。《客舱安全与急救》是空中乘务专业的核心课程，是一门实践性、职业性较强的技能型课程。主要讲授客舱安全管理、机上应急设备的认识、使用及注意事项；陆地撤离及水上撤离的流程及工作职责；客舱失火及客舱释压的处理；现场心肺复苏术；外伤急救技术；常见外伤及损伤的现场急救等内容。采取任务驱动、角色扮演为主的教学方式方法，实现以工作过程为导向的情境模拟教学。使学生了解客舱安全及急救的基本原则，不仅具备扎实的业务理论知识，更能掌握较强的安全保障及急救能力，会进行心肺复苏及止血、现场包扎等。

2．《客舱服务与管理》

总学时60，其中理论学时30，实践学时30。

《客舱服务与管理》是空中乘务专业学生必修课程、职业技能课程，是一门理论与实操相结合的课程。课程基于工作流程，针对空中乘务岗位的实际工作与服务展开教学内容，是空中乘务专业学生必须掌握和理解的知识与技能，是担任空中乘务员职业工作的必备知识与技能，主要讲解空中乘务员在整个航班过程中，包括航班前、航班执行过程中、航班结束后的服务与管理工作内容，通过学习提高学生的职业素质与技能，以期适应行业和社会的需要。

3.《客票销售实务》

总学时60，其中理论学时20，实践学时40。

《客票销售实务》课程是空中乘务专业学生职业技能核心课程。内容主要包括民航客票基础知识、国内订座系统指令的功能及操作、国内客票销售话术，主要研究中国航空销售代理企业对订座系统的使用。把客运知识融会贯通在票务工作中的课程。是为了保证空中乘务专业学生在未来多样化的就业岗位群中，能够胜任民航票务销售的实践课程。通过本课程的学习，强化学生对专业知识的理解，增强对专业知识的灵活运用，并加深对民航服务业的认识，为以后的航空票务服务工作打下坚实的基础。

4．《空港地勤服务》

总学时60，其中理论学时40，实践学时20。

《空港地勤服务》是空中乘务专业必修的核心职业技能程，旨在培养学生运用所学知识，来思考、分析和解决民航旅客运输的问题的能力。主要讲授民航运输中的旅客运送流程、值机服务、特殊旅客的运输、安全检查程序、登机服务、旅客运输不正常、行李运输以及行李运输不正常处理的相关岗位知识。使学生掌握旅客运送过程中所涉猎的岗位技能和提高岗位服务不正常情况的处理能力，是培养和提高学生专业技能的重要环节。

（四）职业资格证书和“1+X”证书

为深化复合型技术技能人才培养培训模式改革，通过借鉴国际职业教育培训普遍做法，专业要进一步发挥好学历证书作用，夯实学生可持续发展基础，积极参与1+X证书制度改革。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得多项职业技能等级证书，拓展就业创业本领，缓解结构性就业矛盾。学生在校期间可考取客舱乘务员“1+X”证书、民航客运员和民航货运员等职业资格证书。

目前专业已经成功申报江苏无国界航空服务有限公司的客舱乘务员“舱乘务员证书。空中乘务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【空中乘务】（初级）：能够对客舱安全具备自我保护意识；能够对旅客提供登机阶段的指引、正确安放行李的引导以及空中飞行阶段经济舱旅客的餐食和饮料服务进行校验的工作，具备客舱餐饮服务英语会话能力，具备运用中英文进行欢迎词、致谢、颠簸内容的客舱广播能力；能够识别机上应急设备标识以及中英文名称以及不同机型（B737/A320）舱门的构造。

【空中乘务】（中级）：能够对机型（B737/A320）舱门进行操作；能够对经济舱的服务中常见情况进行校验的工作，并能处理服务中的常见问题；能够识别机上释压、颠簸、失火的种类，采取恰当的自我保护措施，具备根据指令或程序进行客舱安全保障以及应急处置的一般能力，了解机上常见疾病的处置方法，能正确实施CPR（心肺复苏）操作，了解机上常见疾病的处置方法，能正确实施CPR（心肺复苏）操作。

【空中乘务】（高级）：能够对机上突发情况采取必要且正确的自我保护措施并指导旅客，具备正确判断机上突发情况，根据不同情况形成团队合作，采取正确的处置措施进行客舱安全保障和应急处置的能力；能根据机型（ B737/A320）舱门操作方法及分离器操作规定，进行舱门安全操作及评估；能够对服务中特殊情况下的合理处置进行校验的工作，保障安全第一，旅客至上的原则；能够识别机上常见酒饮，掌握相关酒饮的基本知识，具备根据客舱安全管理及旅客服务需求运用乘务英语进行沟通的能力，能根据广播词进行特殊情况的中英文广播，具备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。

空中乘务职业技能等级要求（初级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
| 1.安全保障 | 1.1 应急设备检查 | 1.1.1 能正确辨别应急设备的种类。 1.1.2 能准确说出应急设备的中英文名称。 1.1.3 能正确进行航前应急设备检查。 |
| 1.2安全演示 | 1.2.1 能根据客舱安全介绍的要求及动作规范， 进行穿戴氧气面罩、 救生衣、 安全带等客舱安全 演示。 |
| 1.3安全检查 | 1.3.1 能根据客舱安全检查的标准、 旅客行李物 品存放的要求及便携式电子设备使用的限制， 进 行客舱内的安全检查。 |
| 1.4 舱门操作 | 1.4.1 能根据不同机型（ B737/A320） 舱门的构造 特征， 准确对舱门构造进行识别。 |
| 2.应急处置 | 2.1颠簸处置 | 2.1.1 能根据飞机姿态及客舱现象， 辨别轻度颠 簸。 |
| 2.2释压处置 | 2.2.1 能根据客舱释压现象， 判断释压类型。 2.2.2 能根据客舱释压的类型， 准确进行信息通 报。 2.2.3 能准确说出客舱供氧系统的启动方式及注意事项。 |
| 2.3失火处置 | 2.3.1 能根据烟雾、 火灾的基础理论知识， 正确 判断火灾种类。 2.3.2 能根据客舱火灾的种类，准确进行信息通报。 |
| 3.应急医疗 处置 | 3.1机上基本医学处置 | 3.1.1 能根据机上医疗急救的基础理论知识，判 断和处置因机舱内压力变化等原因引起的压耳及 晕机等航空不适症状。 |
| 4.机上服务 | 4.1旅客登机前准备 | 4.1.1 能根据不同机型（ B737/A320） 的服务设备 检查标准， 正确检查及使用客舱服务设备。  4.1.2 能根据客舱预先准备阶段的服务工作要求，完成客舱的地面准备工作。 |
| 4.2迎客登机 | 4.2.1 能正确清点旅客人数。 4.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，引导旅客正确入座。 4.2.3 能根据旅客行李物品存放与保管的要求，协助旅客安放行李到指定区域。 |
| 4.3空中服务 | 4.3.1 能根据报纸、 杂志分发程序及标准， 为旅 客提供报刊服务。 4.3.2 能识别餐食及饮料的种类并且根据客舱服 务规范用语向旅客进行介绍。 4.3.3 能根据餐饮服务的标准， 为旅客提供餐饮 服务。 4.3.4 能根据客舱服务规范的要求， 回收餐具、 整理客舱 |
| 5.语言运用 | 5.1中英文广播 | 5.1.1 能根据广播器的使用方法及规定， 熟练使 用广播器。 5.1.2 能根据乘务英语的相关知识， 运用中英文 进行客舱常规服务。 5.1.3 能根据机上广播词， 流畅地进行欢迎词、 致谢、 颠簸的中英文广播。 |

表 2 空中乘务职业技能等级要求（中级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
| 1.安全保障 | 1.1应急设备使用及要求 | 1.1.1能根据不同机型（B737/A320）准确说出应急设备的储藏位置。 1.1.2能准确说出应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。 |
| 1.2安全介绍与评估 | 1.2.1能对出口座位旅客进行安全介绍，并对其进行安全评估。 1.2.2能对不同的旅客，按规范进行安全介绍（如老人、孕妇等）。 |
| 1.3安全检查 | 1.3.1能根据厨房、洗手间安全检查的标准，进行厨房、洗手间的安全检查。 |
| 1.4舱门操作 | 1.4.1能根据不同机型（B737/A320）舱门操作的方法及分离器的操作规定，正确进行舱门操作。 |
| 2.应急处置 | 2.1颠簸处置 | 2.1.1能根据飞机姿态及客舱现象，辨别中度及重度颠簸。 2.1.2能根据相应颠簸等级，进行颠簸处置。 |
| 2.2释压处置 | 2.2.1 能根据释压类型及客舱释压处置的要求，采取相应处置措施。 |
| 2.3失火处置 | 2.3.1 能根据不同的火灾类型选择相应的灭火设备。  2.3.2 能根据客舱失火的处置要求， 进行正确的灭火处置。 |
| 3.应急医疗 处置 | 3.1 机 上 基 本医学处置 | 3.1.1 能根据机上急救的理论及实操知识， 正确实施 CPR(心肺复苏） 的操作。 |
| 4.机上服务 | 4.1旅客登机前准备 | 4.1.1 能根据不同机型（ B737/A320） 厨房设备的检查标准， 正确检查厨房的设备设施。 4.1.2 能根据厨房预先准备工作程序及要求，完成厨房的地面准备工作。 |
| 4.2迎客登机 | 4.2.1 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，及时疏通过道引导旅客入座。 4.2.2 能在迎客过程中根据旅客不同的服务需求进行服务用品的提供。 |
| 4.3空中服务 | 4.3.1 能根据服务规范， 为不同的旅客提供相应的服务（ 无成人陪伴儿童、 盲人、 聋哑人等） 。 4.3.2 能根据重要旅客的服务要求， 为重要旅客（ CIP、 VIP、 VVIP） 提供相应的服务。 4.3.3 能根据旅客预定的特殊餐食，进行确认并及时提供规范的服务。 4.3.4 能根据烤箱的使用方法及餐食烘烤的要求，正确使用烤箱烘烤餐食。 |
| 5.语言运用 | 5.1中英文广播 | 5.1.1 能根据乘务英语的相关知识，运用中英文进行特殊旅客服务。 5.1.2 能根据机上广播词，流畅地进行常规中英文广播 |

空中乘务职业技能等级要求（高级）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能要求 |
| 1.安全保障 | 1.1 应急设备选择（评估）及使用 | 1.1.1 能根据应急情况的种类， 准确拿取适用的应急设备并且正确使用。 |
| 1.2安全演示的评估 | 1.2.1 能进行安全演示中英文广播， 并评估客舱安全演示完成情况。 |
| 1.3安全检查 | 1.3.1 能根据客舱安全检查的标准、 旅客行李物品存放的要求及便携式电子设备使用的限制， 对全客舱的安全检查进行复查。 |
| 1.4 舱 门 操 作 | 1.4.1 能根据不同机型（ B737/A320） 的舱门操作方法及分离器操作规定， 正确进行舱门安全操作及评估。 |
| 1.5 客 舱 安 全管理 | 1.5.1 能正确辨别机上扰乱行为。 1.5.2 能根据机上扰乱行为的处置方式，依据乘务员职责正确处理旅客抢占座位、寻衅滋事、机上吸烟、违规使用电子设备等扰乱航空器内秩序的行为。 |
| 2.应急处置 | 2.1颠簸处置 | 2.1.1能根据颠簸的处置流程，在客舱发生颠簸时组织乘务员进行颠簸处置。 |
| 2.2释压处置 | 2.2.1能根据客舱释压的处置原则，在客舱发生释压时组织乘务员有序地进行释压处置。 |
| 2.3失火处置 | 2.3.1 能根据失火的处置程序，在客舱发生火灾时组织乘务员进行有序灭火处置。 |
| 2.4应急撤离 | 2.4.1 能掌握应急撤离的基本原则。 |
| 3.应急医疗 处置 | 3.1 机 上 基 本医学处置 | 3.1.1 能根据旅客的病症，正确选用机上应急医疗设备。 3.1.2 能根据机上急救的理论知识，对受外伤的旅客进行包扎处置。 3.1.3 根据机上发生的应急医疗事件种类，合理地分配任务， 组织乘务员进行医疗处置。 |
| 4.机上服务 | 4.1旅客登机前准备 | 4.1.1 能根据机上客舱卫生检查规定，组织乘务员进行客舱卫生的检查。 4.1.2 能根据机上清舱规定，组织乘务员进行清舱检查。 4.1.3 能根据服务设备检查标准及客舱预先准备程序，综合乘务员的汇报内容， 判断旅客登机前的准备工作是否全部完成。 |
| 4.2迎客登机 | 4.2.1 能在登机过程中， 对客舱内突发的特殊情况进行处置。 4.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，把控登机速度与秩序，按时关闭舱门。 |
| 4.3空中服务 | 4.3.1 能根据餐饮服务标准及要求，结合旅客需要，掌握机上常见酒饮的基本知识。 4.3.2 能组织实施经济舱服务工作，在特殊情况下进行合理处置。 4.3.3 能根据安全第一、旅客至上的原则，正确处 理旅客抱怨及投诉问题。 |
| 5.语言运用 | 5.1中英文广播 | 5.1.1 能根据乘务英语的相关知识，运用中英文进行服务特情处置。 5.1.2 能根据机上广播词，进行特殊情况下的中英文广播，且具备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。 |

（五）考试考核与毕业要求

1．考试考核

按照课程类型的不同，采用不同的考核与认证方法。职业核心能力课程和专业基本技能课程由校内教师考核；单列实习实训由校内外指导教师共同考核，以按照课程类型的不同，采用不同的考核与认证方法。职业核心能力课程和专业基本技能课程由校内教师考核；单列实习实训由校内外指导教师共同考核，以分者不予合格，必修课必须重修。顶岗实习毕业生实习成绩不合格必须重修。

2.毕业要求

学生毕业具备以下条件：

1. 学习课程全部考核及格；
2. 顶岗实习考核60分以上；
3. 满足150学分要求。

（六）教学实施建议

1. 配强师资

建立专业教师到企业生产一线实践的制度，教师除应具有较高理论水平外,还要有较强的动手操作能力。因此，在增强教师素质上，提倡教学和实践相结合，要求专业教师具备“双师”素质。目前我专业三名专任教师，其中两名硕士学位并具有副教授资格，另一位本科学历，讲师。行政兼课三名教师，一名教授、一名副教授和一名讲师。外聘教师三名，均在航空公司任职十年以上。为此，为培养真正的空乘专业“双师型”教师，鼓励支持青年教师下到企业实践，完成临时性转岗，助力教学。并会挖掘和引进具有航空公司工作经验的高学历人才。

2. 完善辅助教学措施

配合空中乘务人才培养目标，校内实训基地配备了模拟客舱按40人为自然班，具体配置要求如下。

| **实训类别** | **实训项目** | **主要设备名称** | **数量(台/套)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 模拟客舱 | 客舱餐饮服务、书报杂志服务、急救、应急处置、广播词、安全示范等 | 餐车（全，含餐具、杯具等） | 2 |
| 安全示范用具 | 6 |
| 应急设备（采购中） | 1 |

教育E时代下，对教学技术和教学手段的应用也应该加强，辅助教学软件和实训条件都应该建立和完善。教学改革势在必行。计划改善现有的模拟舱实训室，引进虚拟仿真设备，建立智慧教室，增设地勤服务及安检1+X证书必备的实训设备。

3.建立多样化立体考核体系

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、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面考核，课前课中课后、线下线上等。

专业基础类课程偏重采用理论考核方式，专业核心课程偏向理论与实践相结合考核方式，综合实训类课程注重实操考核方式。理论考核应有评分标准，采用流水式评卷，并保证评分准确；实操考核应有操作标准或规范，注重评价的多元化，要体现职业素养。所有课程的最终考核，都应体现全过程性与全面性，实操考核应拍摄考核视频留存，并挑选优秀的作品用以补充专业教学资源库。

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。

# 第三部分 附件及附表

# 附件

### 空中乘务专业人才规格手册

### 2.空中乘务专业基础素质课程体系

## 附表

### 1．专业教学活动计划表

### 2．各类课程学时学分分配表

### 3．实践教学计划表

### 4．专业教学计划与教学进程表

### 5．素质教育活动学分分配表

### 附表1 ：教学活动计划表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **教学周** | **第一学年** | | **第二学年** | | **第三学年** | | |
| **内 容** | **时间** | **内 容** | **时间** | **内 容** | **时间** | |
| 第一学期 | 1 | 入学教育、军训 | 2周 | 基本教学 | 4周 | 毕业实践  顶岗实习 | 20周 | |
| 2 |
| 3 | 基本教学 | 2周 |
| 4 |
| 5 | 中秋节、运动会、  国庆节 | 2周 | 中秋节、运动会、  国庆节 | 2周 |
| 6 |
| 7 | 基本教学  劳动周 | 13周 | 基本教学  劳动周 | 11周 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 | 考试  客舱服务技能实训 | 3周 |
| 19 |
| 20 | 考试 | 1周 |
| 21-26 | 寒假 | 6周 | 寒假 | 6周 |
| 第二学期 | 27 | 基本教学  劳动周 | 15周 | 基本教学  劳动周 | 15周 | 毕业实践  顶岗实习  实习报告 | 15周 | |
| 28 |
| 29 |
| 30 |
| 31 |
| 32 |
| 33 |
| 34 |
| 35 |
| 36 |
| 37 |
| 38 |
| 39 |
| 40 |
| 41 |
| 42 | 考试 | 1周 | 考试 | 1周 |
| 43 | 考试 | 1周 | 考试 | 1周 |  | |  |
| 44 | 民航职业技能实训 | 3周 | 模拟面试技能实训 | 3周 |
| 45 |
| 46 |
| 47-52 | 暑 期 | 6周 | 暑假 | 6周 |
| 合 计 | |  | 52周 |  | 52周 |  | | 35周 |

### 附表2：各类课程学时学分分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | | | | 学 时 | | | 学 分 | |
| 总计 | 实践 | 实践  比例 | 学分 | 比例 |
| 课堂教学 | 基本素质 | 必修、选修 | | 765 | 262 | 42.3% | 48 | 45.3% |
| 职业素质 | 必修、选修 | | 540 | 212 | 34.2% | 36 | 34.0% |
| 职业技能 | 必修 | | 240 | 115 | 18.7% | 16 | 15.1% |
| 职业拓展 | 选修 | | 90 | 30 | 4.8% | 6 | 5.6% |
| 学时、学分小计 | | | 1635 | 619 | 100% | 106 | 100% |
| 公共实践 | | 入学教育、  军训 | 75 | 50 | 5.5% | 3 | 6.8% |
| 综合实训 | 民航职业技能大赛实训 | | 75 | 75 | 8.2% | 3 | 6.8% |
| 客舱服务技能实训 | | 75 | 75 | 8.2% | 3 | 6.8% |
| 模拟面试技能实训 | | 75 | 75 | 8.2% | 3 | 6.8% |
| 顶岗实习 | 毕业实践 | | 640 | 640 | 69.9% | 32 | 72.8% |
| 学时、学分小计 | | | 940 | 915 | 100% | 44 | 100% |
| 学时、学分合计 | | | | 2575 | 1534 | 59.57% | 150 |  |

### 附表3：实践教学计划表

**空中乘务专业实践教学计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **实 践**  **类 别** | **课程代码** | **课程名称** | **周数** | **学分** | **第一学年** | | | **第 二 学年** | | **第 三学年** | | **备注** |
| **第一学期** | **第二学期** | **暑期** | **第三学期** | **第四学期** | **第五学期** | **第**  **六**  **学**  **期** |
| 公共实践 | 999110043 | 入学教育 | 1 | 1 | **1W** |  |  |  |  |  |  |  |
| 100011022 | 军训 | 2 | 2 | 2**w** |  |  |  |  |  |  |  |
| 集中实践 | 400222007 | 民航职业技能大赛实训 | 3 | 3 |  | 3w |  |  |  |  |  |  |
| 400222008 | 客舱服务技能实训 | 3 | 3 |  |  |  | 3w |  |  |  |  |
| 400222009 | 模拟面试技能实训 | 3 | 3 |  |  |  |  | 3w |  |  |  |
| 毕业实践 |  | 毕业实践 | 35 | 35 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合 计** | | | 47 | 47 |  |  |  |  |  |  |  |  |

### 附表4：教学计划与教学进程表

**空中乘务专业教学计划与教学进程表**

| **课程类别** | **序号** | **课程代码** | **课程名称** | | **学分** |  | **学时分配** | | **各学期周学时分配** | | | | | | **考核** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **总学时** | **理论** | **实践** | **第一学年** | | **第二学年** | | **第三学年** | | **考试** | **考查** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |  |  |
|  | **15w** | **15w** | **15w** | **15w** | **15w** | **15w** |  |  |
| 基本素质 | 1 | 100011042 | 思想道德与法治 | | 3 | 45 | 30 | 15 | 2+15H |  |  |  |  |  | \* |  |
| 2 | 100011034 | 形势与政策 | | 1 | 16 | 16 | 0 | 4H | 4H | 4H | 4H |  |  |  | \* |
| 3 | 100011011 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | | 4 | 60 | 45 | 15 |  | 3+15H |  |  |  |  | \* |  |
| 4 | 100011010 | 大学生心理健康教育 | | 2 | 42 | 30 | 12 |  | 2+12H |  |  |  |  |  | \* |
| 5 | 100011032 | 职业生涯规划 | | 1 | 16 | 16 |  | 16H |  |  |  |  |  |  | \* |
| 6 | 100011023 | 创业基础 | | 2 | 42 | 30 | 12 |  |  |  | 2+12H |  |  |  | \* |
| 7 | 100011035 | 就业指导 | | 2 | 42 | 30 | 12 |  |  |  | 2+12H |  |  |  | \* |
| 8 | 100011024/27 | 健康教育一、二 | | 1 | 16 | 16 | 0 | 8H | 8H |  |  |  |  |  | \* |
| 9 | 100011033 | 安全教育 | | 1 | 16 | 16 | 0 | 8H | 8H |  |  |  |  |  | \* |
| 10 | 105211001/02/03/11 | 体育与健康一、二、三、四 | | 8 | 120 | 16 | 104 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | \* |
| 11 | 100011031 | 军事理论与国防安全教育 | | 2 | 36 | 30 | 6 | 2+6H |  |  |  |  |  |  | \* |
| 12 | 100011036/37/38 | 劳动教育一、二、三 | | 3 | 30 | 16 | 14 | 30H |  |  |  |  |  |  | \* |
| 13 | 多选一 | 美育 | | 2 | 30 | 30 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |  | \* |
| 14 | 100011029 | 党史 | | 1 | 16 | 16 | 0 | 16H |  |  |  |  |  |  | \* |
| 15 | 100011030 | 习近平新时代中国特色社会主义 | | 1 | 16 | 16 | 0 |  | 16H |  |  |  |  |  | \* |
| 16 | 100011013 | 中国传统文化（限选） | | 2 | 42 | 30 | 12 | 2 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 17 | 105111006 | 大学语文（限选） | | 4 | 60 | 30 | 30 | 2 | 2 |  |  |  |  |  | \* |
| 18 | 105311001 | 经济数学（限选） | | 4 | 60 | 60 | 0 |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 19 | 105422007 | 大学英语（限选） | | 4 | 60 | 30 | 30 |  |  |  |  |  |  | \* |  |
| 20 | 105711006 | 礼仪（限选） | | 2 | 42 | 15 | 27 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 21 | 105511001 | 计算机应用基础（限选） | | 4 | 60 | 30 | 30 | 4 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 22 | 多选四 | 公共任选课一 | | 2 | 30 | 30 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |  | \* |
| 23 |  | 公共任选课二 | | 2 | 30 | 30 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  | | 48 | 765 | 503 | 262 | 14+103H | 11+63H | 4+4H | 8+28H |  |  |  |  |
| **小 计** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业素质 |  | 6-8门 | **专业基础课** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26 | 400211001 | 民航运输基础 | | 3 | 45 | 45 | 0 | 3 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 27 | 400211005 | 民航服务语言艺术与播音技巧 | | 2 | 30 | 12 | 18 |  | 2 |  |  |  |  | \* |  |
| 28 | 400211012/21 | 空乘英语一、二 | | 8 | 120 | 56 | 64 |  |  | 4 | 4 |  |  | \* |  |
| 29 | 400222004 | 客票销售实务 | | 4 | 60 | 48 | 12 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 30 | 400211007 | 航空运输地理 | | 3 | 45 | 45 | 0 | 3 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 31 | 400222005 | 民航服务心理与实务 | | 2 | 30 | 30 | 0 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
|  | 小计 |  | | 20 | 300 | 206 | 94 | 6 | 2 | 8 | 4 |  |  |  |  |
|  | 4-6门 | **专业核心课** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 32 | 400211020 | 空港地勤服务（双语） | | 4 | 60 | 40 | 20 |  | 4 |  |  |  |  | \* |  |
| 33 | 400211010 | 客舱服务与管理（双语） | | 4 | 60 | 30 | 30 |  |  | 4 |  |  |  | \* |  |
| 34 | 400211019 | 客舱安全与急救（岗证融通） | | 4 | 60 | 35 | 25 |  |  |  | 4 |  |  | \* |  |
| 35 | 400211004 | 民航安检实务（岗证融通） | | 4 | 60 | 20 | 40 |  | 4 |  |  |  |  | \* |  |
|  | 小计 |  | | 16 | 240 | 125 | 115 | 0 | 8 | 4 | 4 |  |  |  |  |
|  | 每专业2-4门 | **专业群共享课** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 36 | 300022009 | 民航商务英语一、二 | | 8 | 120 | 56 | 64 | 4 | 4 |  |  |  |  | \* |  |
| 37 | 3000220010 | 服务礼仪 | | 4 | 60 | 24 | 36 |  |  | 4 |  |  |  | \* |  |
| 38 | 3000220011 | 市场营销 | | 4 | 60 | 42 | 18 |  |  |  | 4 |  |  |  | \* |
| 39 | 300022005 | 酒店管理 | | 4 | 60 | 40 | 20 | 4 |  |  |  |  |  | \* |  |
| 40 | 300022006 | 酒店商务管理 | | 4 | 60 | 40 | 20 |  | 4 |  |  |  |  | \* |  |
| 41 | 300022007 | 咖啡与鸡尾酒调制 | | 4 | 60 | 30 | 30 |  |  | 4 |  |  |  | \* |  |
| 42 | 300022008 | 人力资源管理 | | 4 | 60 | 48 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | \* |  |
| 43 | 300022001 | 中国旅游资源文化 | | 4 | 60 | 50 | 10 | 4 |  |  |  |  |  |  | \* |
| 44 | 300022002 | 旅游电子商务 | | 4 | 60 | 40 | 20 |  |  | 4 |  |  |  |  | \* |
| 45 | 300022003 | 旅游目的地文化概况 | | 4 | 60 | 52 | 8 |  |  |  | 4 |  |  |  | \* |
| 46 | 300022004 | 地方旅游文化知识 | | 4 | 60 | 40 | 20 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
|  | 小计 |  | | 16 | 240 | 122 | 118 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |  |  |  |
| **小 计** | | | | 52 | 780 | 453 | 327 | 10 | 12 | 16 | 12 |  |  |  |  |
| 职业技能 | 公共实践 | 999110043 | 入学教育 | | 1 | 25 | **25** | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 100011022 | 军训 | | 2 | 50 | **0** | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 47 | 400222007 | 服务素质实训（劳动教育三） | | **3** | **75** | **0** | **75** |  | **3w** |  |  |  |  |  | \* |
| 48 | 400222008 | 客舱服务技能实训 | | **3** | **75** | **0** | **75** |  |  | **3w** |  |  |  |  | \* |
| 49 | 400222009 | 模拟面试技能实训 | | **3** | **75** | **0** | **75** |  |  |  | **3w** |  |  |  | \* |
| 50 | 400222010 | 认知实习 | | 8 | 160 | 0 | 160 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 51 | 400222011 | 跟岗实习 | | 8 | 160 | 0 | 160 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 52 | 400222012 | 顶岗实习 | | 16 | 320 | 0 | 320 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 合计 | | **44** | **940** | **25** | **915** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **小 计** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职  业  拓  展 |  | 六选三 | 专业任选课一 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 53 | 400222011 | 危险品运输 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 54 | 400222012 | 民航法律法规 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 55 | 400222013 | 服务心理 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 56 | 400222014 | 客源国概况 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 57 | 400222015 | 管理学 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| 58 | 400222016 | 民航货物运输 | | 2 | 30 | 20 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | \* |
| **小 计** | | | | **6** | **90** | **60** | **30** | 0 | **2** | **2** | **2** |  |  |  |  |
| **合 计** | | | | **周数** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 理实比1:1.5 | |
| **教学周学时** |  |  |  |  | 24+  103H | 25+63H | 22+4H | 22+28H |  |  |
| **总计** | 150 | 2575 | 1041 | 1534 |  |  |  |  |  |  |

基本素质课程（公共任选课）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程代码** | **课程名称** | **学**  **分** | **教学时数** | | **考核形式** | | | **各学期周课时安排** | | | | |
| **总计学时** | **实践学时** | **考试** | **考查** | **认证** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **15周** | **15周** | **15周** | **15周** | **15周** |
| 999000033 | 美学原理 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110047 | 音乐鉴赏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110084 | 中国近现代史纲要 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999000034 | 美术鉴赏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999000035 | 书法鉴赏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999000036 | 戏剧鉴赏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999000037 | 影视鉴赏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999000040 | 中西文化比较 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110045 | 大学生魅力讲话实操 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110046 | 形象管理 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110062 | 沙画技法 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110069 | 非遗项目-剪纸 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110071 | 葫芦丝演奏 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110072 | 辽宁地域文化 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110081 | 电影与幸福感 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110073 | 花道插花技艺养成 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110075 | 化妆品赏析与应用 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110086 | 漫画艺术欣赏与创作 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110080 | 男生穿搭技巧 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110085 | 女生穿搭技巧 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110087 | 情绪管理 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110078 | 人工智能 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110079 | 人人爱设计 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110074 | 时尚与品牌 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110083 | 网络安全技术 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110082 | 有效沟通技巧 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110076 | 中国当代小说选读 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110077 | 中国古建筑欣赏与设计 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110088 | 中国共产党党史 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110090 | 民族舞 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110089 | 中国画写意花鸟 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110091 | 奥尔夫音乐声势律动 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110092 | 西方文化名著导读 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110093 | 创新中国 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110094 | 创新思维训练 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| 999110094 | 大学生恋爱与性健康 | 2 | 30 |  |  | \* |  |  |  |  |  |  |
| **小 计** | | 4 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

备注：公共任选课第二学期开始开课，学生在校期间均可选修，须获得8学分，120学时。

### 附表5 ：素质教育活动学分分配表

**空中乘务专业素质教育活动学分分配表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类 别** | **项 目** | **学 分** | **备 注** |
| 人文与专业素质讲座和活动 | 院组织的人文素质讲座 | 1学分∕2次 | 本类至少要求3学分，最多计5学分 |
| 系组织的专业素质讲座 | 1学分∕2次 |
| 校园科技文化艺术活动 | 1学分∕1次 |
| 学生社团活动 | 1学分∕1个 |
| 实践  创新 | 暑期“三下乡”活动 | 2学分∕次 | 本类至少要求2学分，最多计4学分 |
| 志愿者活动 | 院级2学分∕次  以上4学分∕次 |
| 大学生实践创新项目 | 院级2学分∕个  以上4学分∕次 |
| 科技、文化、技能、创新等比赛获奖 | 院级1学分∕次  以上2-4学分∕次 |
| 发表论文、获得专利 | 院级2学分∕篇（个）  以上4学分∕篇（个） |
| 素质技能考证 | 英语A、B级 | 2-4学分 | 本类没有最低学分要求，取得该类学分可以与其他类学分互换 |
| 英语四六级 | 5-10学分 |
| 职业资格（技能）证书 | 2学分∕证 |
| 素质拓展训练 | 学院素质拓展项目 | 2学分 | 符合身体条件的学生，该学分为必须取得学分 |
| “品读百书”素质教育 | 4学分 | 该学分为必须取得学分 |