

**空中乘务专业**

**2021年级人才培养方案**

**（2023版）**

**制 定：2021年7月**

**修 订：2023年1月**

修订说明

本版本人才培养方案按照《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（职教成[2019]13号）、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司[2019]61号）、《教育部关于印发<职业教育专业目录（2021年）>的通知》（教职成[2021]2号）文件、《国民经济行业分类与代码》、《中华人民共和国国家职业分类大典》等进行制定，同时根据新建模拟舱及其他实训设备进行修订。

目 录

[一、专业名称及代码 - 1 -](#_Toc112772761)

[二、入学要求 - 1 -](#_Toc112772762)

[三、修业年限 - 1 -](#_Toc112772763)

[四、职业面向 - 2 -](#_Toc112772764)

[五、培养目标与培养规格 - 2 -](#_Toc112772765)

[（一）培养目标 - 2 -](#_Toc112772766)

[（二）培养规格 - 3 -](#_Toc112772767)

[六、课程设置及要求 - 4 -](#_Toc112772768)

[（一）课程设置及要求 - 5 -](#_Toc112772769)

[（二）课程对培养规格的支撑要求 - 19 -](#_Toc112772770)

[（三）专业课程模块与1+X证书对接 - 23 -](#_Toc112772771)

[七、教学进程总体安排 - 23 -](#_Toc112772772)

[（一）教学进程安排 - 23 -](#_Toc112772773)

[（二）课程结构与学时安排 - 28 -](#_Toc112772774)

[八、实施保障 - 28 -](#_Toc112772775)

[（一）教师团队 - 28 -](#_Toc112772776)

[（二）教学条件 - 29 -](#_Toc112772777)

[（三）教学资源 - 32 -](#_Toc112772778)

[（四）教学改革 - 32 -](#_Toc112772779)

[（五）考评体系 - 35 -](#_Toc112772780)

[（五）质量管理 - 37 -](#_Toc112772781)

[九、毕业要求 - 38 -](#_Toc112772782)

[十、附录 - 38 -](#_Toc112772783)

[附录1：继续专业学习深造建议 - 38 -](#_Toc112772784)

[附录2：成果认定互换 - 39 -](#_Toc112772785)

2021级空中乘务专业人才培养方案

（2023年修订版）

根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61 号）文件精神、中国民用航空局中国民航局令第195号《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审查规则》（CCAR-121-R4）和《AC-121-FS-27R3咨询通告-客舱乘务员的资格和训练》规定，人力资源和社会保障部《国家职业技能标准-民航乘务员》和“1+X”《空中乘务职业技能等级标准》技能要求为指导，围绕“立德树人”的根本任务，构建“三全育人”体系，深化“课程思政”，探索“岗课赛证”融合育人模式，主动适应航空业和地方经济社会发展需要，构建“以学生为中心”，德、智、体、美、劳全面发展的人才培养体系，健全“以德为先、机智勇敢、乐于奉献、爱岗敬业”的培养理念，推进“三教”改革，进而优化课程体系和教学目标，为社会建设培养具有良好职业道德，能较好地适应航空业发展一线服务和管理的高素质技术技能人才，并按照《教育部关于印发<职业教育专业目录（2021年）>的通知》（教职成[2021]2号）文件、《国民经济行业分类与代码》、《中华人民共和国国家职业分类大典》特制订了2021级空中乘务专业人才培养方案，同时结合新建模拟舱设备和其他实训设备进行了修订。

一、专业名称及代码

1.专业大类：交通运输类（50），航空运输类（5004）

2.专业名称：空中乘务；

3.专业代码：500405。

（备注：从2021年起不再进行大类招生）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学历。

三、修业年限

1.学制：3年，弹性学制2-6年；

2.教育类型：高等职业技术教育，学历专科。

四、职业面向

面向民航乘务员等职业，航空港贵宾室服务、公务机服务保障、机场旅客服务等岗位（群）。

本专业职业面向如表1所示。

表1 空乘专业职业面向

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属  专业大类  （代码） | 所属  专业类  （代码） | 主要产业领域和环节 | 主要  行业  （代码） | 主要  职业  （代码） | 主要岗位群  （技术领域举例） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 交通运输大类  （50） | 航空运输类  （5004） | G56航空运输业；  G-53铁路运输业。 | G-5611航空旅客运输；  G-5612航空货物运输；  G-531(1-3)铁路旅客运输。 | 4-02-01轨道交通运输服务人员；  4-02-02道路运输服务人员；  4-02-03水上运输服务人员；  4-02-04（GBM40204）航空运输飞行服务员；  4-03-01住宿服务人员；  4-03-02餐饮服务人员。 | 1.交通运输、仓储和邮政业服；  2.文秘、住宿和餐饮服务。 | 1.民航乘务员职业技能等级证书（初级、中级、高级、技师）；  2.空中乘务“1+X”职业技能等级证书（初级、中级、高级）。 |

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

1.目标定位

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和客舱服务、客舱安全管理等知识，具备客舱服务和客舱应急处置、紧急救护等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事民航客舱服务与安全管理等工作的“德、智、体、美、劳”全面发展的高素质技术技能型人才。

2.目标内容

培养目标1：具有高尚的品德修养与家国情怀，良好的人文情怀和职业操守，具有社会、健康、安全、法律、文化等意识和良好的创新意识，能够用团队协作互助，自觉履行职业规范，用精湛技术发扬工匠精神和劳模精神；

培养目标2：能够运用民航基本知识进行民航技术、区域分布和安全等相关知识解答；

培养目标3：能够运用民航职业规范和礼貌礼仪等完成对客舱和地面旅客的服务；

培养目标4：能利用客舱设备完成客舱不同应急情况下的处置；

培养目标5：能够熟练运用专业技能在不同突发情况下实施紧急撤离和疏散任务；

培养目标6：能够熟练运用专业技能对地面旅客进行值机、安检和行李检查等服务；

培养目标7：能执行客货调度和销售、危险品的识别，正确处置紧急医疗事故。

（二）培养规格

空中乘务专业人才培养规格由“职业素养、专业知识、技术技能”三个方面组成。其培养规格与培养目标对应关系矩阵图如表2所示。

1.职业素养

本专业学生素养的培养，主要以通识课程、劳动教育、课程思政、实践教育等内化而成，主要体现如下：

1.1坚决拥护共产党领导和社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

1.2崇尚法律、尊重生命、遵守纪律、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；

1.3树立良好的职业形象和以德为先、机智勇敢、乐于奉献、爱岗敬业的民航职业精神和劳动精神；

1.4具有较强的身体和心理素质，符合乘务员、安全员身体和心理需要；

1.5具有安全意识、洞察能力，用工匠精神和创新思维践行生命至上的民航信念；

1.6具有服务意识、信息素养，用信息技术和有效沟通，在较强的集体意识和团队合作精神下落实民航责任。

2.专业知识

根据乘务员国家技能标准、行业技能标准、“1+X”证书等级标准，以校企合作企业岗位需求为导向，在优化课程体系的基础上，形成本专业知识培养规格：

2.1 具备民航基本常识，区域分布及特点及民航安全的基本知识；

（支撑课程：民航概论、航空运输地理、民航安全管理等）

2.2 具备乘务员职业道德规范、礼貌礼仪、沟通交流和心理应激等相关知识；

（支撑课程：民航服务礼仪、民航服务英语、民航服务心理学、民航乘务员基础教程等）

2.3具备地面旅客运输、行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序；

（支撑课程：民航地勤服务、值机与行李运输、民航旅客运输、安检技术等）

2.4 具备空中客舱设备使用、术语广播、客舱服务的基本程序及职责的相关知识；

（支撑课程：民航旅客运输、民航客舱服务管理、客舱安全管理、机型与客舱设备等）

2.5 具备在紧急情况下的应急处置、紧急撤离、医疗处理和野外求生等专业知识；

（支撑课程：民航客舱服务管理、客舱安全管理、航空卫生保健与急救、民航旅客运输等）

2.6具备航空客货调配和销售以及识别人和货物中携带或夹杂危险品等知识。

（支撑课程：机坪操作、民航客票销售、航空货运销售、民航危险品运输等）

3.技术技能

3.1具有机型识别、航班搜索、航线布局介绍及安全环境鉴别的能力；

3.2具有形象塑造、有效沟通、客舱广播和应急反应能力；

3.3具有地面值机、安检、行李运输业务及各种旅客服务的能力；

3.4具有执行空中客舱多样性服务及客舱设备使用的能力；

3.5具有应急处置、组织乘客撤离、紧急医疗处理和野外生存的能力；

3.6具有现场调度和管理、客货销售及危险品识别和处理的能力。

表2 培养规格与培养目标对应关系矩阵图

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 培养目标  培养规格 | | 培养目标-1 | 培养目标-2 | 培养目标-3 | 培养目标-4 | 培养目标-5 | 培养目标-6 | 培养目标-7 |
| 培养规格-1  职业素养 | 1.1 | √ |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 | √ |  |  |  |  |  |  |
| 1.3 | √ | √ |  | √ |  | √ |  |
| 1.4 | √ |  | √ | √ |  |  |  |
| 1.5 | √ |  | √ | √ |  |  | √ |
| 1.6 | √ |  |  | √ | √ |  | √ |
| 培养规格-2  专业知识 | 2.1 |  | √ |  |  |  |  |  |
| 2.2 | √ |  | √ |  |  |  |  |
| 2.3 |  |  | √ |  |  | √ | √ |
| 2.4 |  |  | √ | √ | √ |  |  |
| 2.5 |  |  |  | √ | √ |  | √ |
| 2.6 |  | √ |  |  |  |  | √ |
| 培养规格-3  技术技能 | 3.1 |  | √ |  |  |  |  |  |
| 3.2 | √ |  | √ |  | √ |  |  |
| 3.3 |  |  | √ |  |  | √ |  |
| 3.4 |  |  | √ | √ | √ |  |  |
| 3.5 |  |  |  |  | √ |  | √ |
| 3.6 |  | √ |  |  |  |  | √ |

六、课程设置及要求

（一）课程设置

空中乘务专业课程由“公共基础课程、专业必修课程、选修课 ”组成，其中专业必修课程由 “专业核心课程和专业基础课程 ”组成，选修课程由 “公共选修课程、专业选修课程 ”组成。

1.公共基础平台课程

根据国家有关文件规定，将毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述、习近平新时代中国特色社会主义思想、思想道德修养与法律基础、大学生心理健康教育、劳动教育、形势与政策、创新创业教育、职业生涯规划与就业指导、大学生安全教育、大学英语、大学语文、高等数学、大学生国家安全教育、人工智能与信息技术列入公共必修课程，将军事课列为认识实习。具体课程内容见表4。

表4 公共基础平台内容和教学要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容 | 教学要求 | 参考学时 |
| 1 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 本课程以马克思主义中国化为主线、以中国化的马克思主义为主题、以马克思主义中国化最新成果为重点，集中阐述马克思主义中国化各阶段理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义相关内容。 | 通过系统讲授马克思主义中国化的历史进程及其理论成果的主要内容、精神实质等，帮助大学生搞清楚“中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好”等重大问题，懂得新中国从哪儿来、往哪儿去，从而自觉坚定做担当民族复兴大任的时代新人。 | 64 |
| 2 | 思想道德修养与法律基础 | 本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。 | 引领大学生树立崇高的理想信念，确立正确的人生观和价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，进一步提高分辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力。为培养德智体美劳全面发展的社会主义事业的建设者和接班人，打下扎实的思想、道德和法律基础。 | 48 |
| 3 | 形势与政策 | 本课程根据中宣部、教育部下发的当期“形势与政策的教育教学要点”，形势与政策的基本理论和基础知识，结合我校实际情况，在时事报告杂志社编写的讲稿和课件的基础上，由马克思主义学院请示学校党委宣传部同意，每学期选择确定4个专题开展教学。 | 通过专题讲授引导学生掌握党的路线、方针、政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善的政策体系。培养学生正确分析形势和理解政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力，从而激发学生的爱国热情，增强使命感、责任感。 | 8（每期） |
| 5 | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | 本课程旨在指导学生从整体上把握习近平新时代中国特色社会主义思想，系统学习这一思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义，更好把握中国特色社会主义的理论精髓与实践要义，自觉投身到建设新时代中国特色社会主义的伟大历史进程中去。 | 这门课程的开设和建设，可与其他两门思想政治理论核心课程形成呼应与配合，有助于大学生掌握党的最新理论创新成果，提升理论素养，把握实践规律，成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人。  在内容上，不断提升课程教学的系统性，逐渐使课程内容更加成熟更加完善； | 16 |
| 6 | 劳动教育与职业素养 | 本课程培养学生对劳动精神、工匠精神、劳模精神内涵的理解，感受大国工匠的专注、奉献、进取、执着，中外著名教育家对劳动的论述，历史上著名的劳动模范的典型事迹等，引导学生树立正确的劳动价值观观，热爱劳动、尊重劳动。 | 通过这门课程的教学，旨在培养学生的劳动精神、工匠精神、劳模精神，通过有目的的劳动实践，引导学生树立正确的劳动观，崇尚劳动、尊重劳动，增强对劳动人民的感情，报效国家，奉献社会。 | 16 |
| 7 | 大学生心理健康教育 | 本课程主要介绍大学生心理健康知识、传授心理调适方法和解析异常心理现象。具体包含这样几个内容：心理健康观、大学生自我意识与人格发展、人际交往心理、恋爱及性心理、情绪调适与挫折应对、生命教育与危机应对等内容。 | 通过系统讲授解心理健康方面相关的基本知识和心理调试方法，帮助大学生树立心理健康意识，增强心理调适能力和社会适应能力，预防和缓解心理问题。帮助他们处理好环境适应、自我管理、学习成才、交友恋爱、人格发展和情绪调节等方面的困惑；促进大学生全面素质的提高。 | 24 |
| 8 | 创新创业教育 | 本课程在内容上紧紧围绕学生创新意识的培养和创新思维的训练、创业能力的提升。主要有国家战略和科学素养、创新思维训练、创业项目的选择、创业团队的组建和创业计划书的编写等内容。 | 通过以实际创业案例为任务驱动、以项目活动为实施教学，使学生掌握创新思维方法、创业基本能力，实践创业团队组建，发挥创业团队力量，把学生培养成真正具备创新思维和创业能力，并能在实际生活中真正自主创业的应用型人才。 | 24 |
| 9 | 职业生涯规划与就业指导 | 本课程主要培养学生针对自身的职业生涯的规划，具体内容设计课程概论及就业形势政策; 求职过程指导; 就业权益保护职业适应等。 | 了解课程性质，了解就业形势和政策，培养学生对本课程的认知能力。了解就业政策，学会分析就业环境。了解简历和求职信的书写内容和格式，能根据自己专业情况书写简历和求职信,学会应对面试和笔试的方法。能运用正确的礼仪表现如时间、着装、言谈、举止等应对面试。能正确应对初入职场的常见问题；树立终生学习理念。 | 32 |
| 10 | 大学生安全教育 | 安全基本知识，安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；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。 | 通过安全教育，使大学生了解安全基本知识，掌握与安全问题相关的法律法规和校纪校规，安全问题所包含的基本内容，安全问题的社会、校园环境；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。 | 32 |
| 11 | 体育 | 本课程主要针对大学生“德智体美劳”中“体”的发展，培养全面发展为目标，内容涉及体育理论、身体素质提高练习、大学生体质健康标准项目测试等。 | 根据学校教育的总体要求和体育课程教学的规律，面向全体学生开设不同项目的教学训练课程，满足不同兴趣学生的要求。通过科学的体育锻炼，培养团队合作精神、磨炼意志、培养积极向上的健康心态。 | 108  （每学期36学时） |
| 12 | 入学教育及军事课 | 本课程主要培养学生军事理论和军事素质，内容涉及军事理论，队列训练，应急演练、军体拳，阅兵式，分列式等。 | 根据《普通高等学校军事课教学大纲》要求，使学生掌握基本军事知识和技能，增强国防观念，通过依法施训，提高学生的综合素质，培养爱国意识。 | 112 |
| 13 | 大学语文 | 本课程主要培养中华传统美育，内容涉及课文赏析、应用写作公文及文书讲解、演讲与口才实践训练等。 | 掌握文学知识，培养文学鉴赏能力；掌握8种公文写作技巧和文书写作技巧；训练朗诵、演讲、答辩及口才基础知识。了解中华传统文学的魅力，培养文化自信。 | 48 |
| 14 | 大学英语 | 本课程主要培养学生英语听读写的综合能力，内容涉及英语基本语法，学生的听说能力和交际能力，英语阅读能力，英语基本写作等。 | 课程的内容设计强调学生的听说能力和交际能力，充分考虑学生的个性发展，保留学生的自主选择空间，兼顾学生的职业发展。要求以学生为中心组织教学，开展教学活动并结合学生实际和专业需要安排课程内容和学习项目，坚持“以学生为中心，以能力为本位，以就业为导向”的理念。为“一带一路”交流和发展打下坚实的基础。 | 96 |
| 15 | 信息技术与人工智能 | 本课程主要培养学生对于人工智能和大数据的掌握，内容涉及计算机基础知识、操作系统基本操作、office办公软件的基本操作、计算机网络基础知识、人工智能基础知识等。 | 本课程是提升高职学生信息技术与人工智能知识素养、锻炼计算机基础操作能力的关键课程，内容涵盖计算机基础知识、计算机操作系统应用、计算机网络应用、办公软件使用、人工智能基础知识等，了解中国最新的信息科学技术，培养民族自信、大国自信。 | 24 |

2.专业核心课程

结合专业培养目标和培养规格，设计以下七门专业核心课程，其具体的教学内容和教学要求简洁如表4所示。

表4 专业核心课程教学内容及要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容 | 教学要求 | 学时 |
| 1 | 民航客舱服务管理\* | 本课程主要培养学生客舱安全管理服务管理过程知识，内容涉及客舱服务与管理基本知识、乘务员与旅客问题、乘务员间问题、旅客间问题、特殊旅客问题、、乘务员工作的流程、空乘服务技能以及乘务工作基本规范等。 | 了解客舱服务技能技巧对于空乘工作的意义;掌握相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。 | 68 |
| 2 | 客舱安全管理\* | 本课程主要培养学生在遭遇突发情况下，能用良好的职业素养进行相应的应急处置和紧急撤离能力，内容涉及安全运行、安全处置、紧急撤离等内容。 | 理解客舱安全管理学习对于空乘工作的意义;掌握相关理论知识;通过课程学习，能识别民航安全事故征兆，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能安全处置，组织旅客撤离和求生，保障旅客生命财产安全。 | 64 |
| 3 | 机型与客舱设备  \* | 介绍国内民航运输主要机型；介绍了主要客舱设备的原理及操作，包括飞机舱门及自备梯、客舱服务设备、客舱应急设备和客舱系统等部分。 | 掌握各种机型客舱设备的相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。 | 64 |
| 4 | 航空卫生保健与急救\* | 掌握航空急救医学的基本理论和基本概念；熟悉各急症的概念、病因、发病机制、分类。掌握常用急救药物的适用范围及注意事项。 | 学习机上各种急救知识，并掌握各种病症的急救方式。通过学习，清楚认识病症特点、熟练掌握急救原理和方法。 | 64 |
| 5 | 值机与行李运输  \* | 以民航旅客地面服务的工作过程为主线，重点介绍值机、旅客服务、行李查询三个岗位的工作内容。内容涉及民航行业标准、乘机登记业务的各项工作、旅客服务业务的各项工作内容以及行李运输服务的各项工作内容。 | 了解机场值机与行李运输学习对于空乘工作的意义;掌握相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。 | 64 |
| 6 | 安检业务\* | 机场安检技术检查的基本理论知识；能够对乘机旅客的有效身份证件、客票、登机牌进行核查，对旅客人身进行仪器或手工检查。针对航空安全有关要求，完成对乘机旅客、货物、行李实施检查和控制区道口围界监管、停机坪场面纠察等重要任务。 | 培养具有机场安检服务及管理方面的基本知识和实践技能，能从事机场安检服务与管理工作，适应现代机场安检工作第一线需要的高技能应用型人才。 | 64 |
| 7 | 民航客票销售  \* | 国内运输概述、国内旅客运价、国内客票销售业务、退票与变更、特殊旅客购票以及航班和旅客运输不正常情况处理等。 | 了解客票销售学习对于航空服务工作的意义;掌握客票销售渠道相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。 | 64 |

专业核心课程具体课程培养目标和模块内容如表5-表11所示。

表5《民航客舱服务管理》课程目标和内容

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 民航客舱服务管理 | 开设学期 | | 第3期学期 | |
| 学时/学分 | | 64/4 | |
| 课程目标 | 思政元素 | 融入“爱岗敬业、服务优先”的课程思政。 | | | |
| 职业素养 | 培养学生爱岗敬业、发扬劳模精神及服务沟通，发扬团队精神的职业素质。 | | | |
| 知识能力 | 熟悉客舱服务程序和要求；熟悉飞行各阶段工作要求和程序；熟悉从宗教礼仪特殊供餐；熟悉特殊旅客的特殊服务流程。 | | | |
| 技术技能 | 能熟练执行飞行各阶段的乘务员工作；能正确处理特殊旅客特殊要求。 | | | |
| 课程内容 | 模块一8学时：  乘务员基础知识 | 任务1：乘务员素质 | | 任务2：形象规范 | |
| 任务3：航空运输知识 | | 任务4：常用服务术语 | |
| 模块二16学时：  短途国内线普通舱服务 | 任务1：设施设备 | 任务2：预先准备阶段 | | 任务3：直接准备阶段 |
| 任务4：飞行实施阶段 | 任务5：航后讲评阶段 | | 任务6：飞行阶段实操 |
| 模块三16学时：  长途国内线普通舱服务 | 任务1：设施设备 | 任务2：预先准备阶段 | | 任务3：直接准备阶段 |
| 任务4：飞行实施阶段 | 任务5：航后讲评阶段 | | 任务6：飞行阶段实操 |
| 模块四16学时：  国际线普通舱服务 | 任务1：设施设备 | 任务2：预先准备阶段 | | 任务3：直接准备阶段 |
| 任务4：飞行实施阶段 | 任务5：航后讲评阶段 | | 任务6：飞行阶段实操 |
| 模块五8学时：  客舱服务管理 | 任务1：客舱资源管理 | | 任务2：服务规范管理 | |

表6《客舱安全管理》课程目标和内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 客舱安全管理 | 开设学期 | 第3期学期 |
| 学时/学分 | 64/4 |
| 课程目标 | 思政元素 | 融入“两个绝对、三个敬畏六个起来”民航精神、精益求精的“工匠精神”、不畏艰辛的“劳动精神”、敢于质疑的“科学凝神”、开源节流、因时而变的”工程思维”作为元素融入，衔接“技、德、智、美、劳”融合发展的思政主线念 | |
| 职业素养 | 培养学生具有民航安全意识、精诚的团队协作能力和良好的心理素质、具备以德为先、机智勇敢、乐于奉献、爱岗敬业，用精湛技术发扬工匠精神、用不畏艰辛的毅力发扬劳模精神的职业素质 | |
| 知识能力 | 理解客舱安全管理的运行规则和乘务员安全责任和权力；掌握飞机飞行全过程的客舱安全管理运行程序和要求；掌握飞机失火和客舱释压应急处置程序和执行规范；掌握不同防冲击姿势方法和紧急开门步骤；掌掌握不同突发情景逻辑和不同情景紧急撤离程序；掌握身体创伤处置方式和野外求生法则。 | |
| 技术技能 | 能够快速寻找并确定机上应急设备和救急设备的位置，并正确使用；能组织和执行飞机飞行各阶段的客舱安全管理运行管理工作和疫情防控；能执行正确的防冲击姿势和紧急状态下打开舱门；能识别危险品，并进行飞机失火和客舱释压等各种应激情况的合理处置；；能完成安全广播和安全组织不同情境下旅客的紧急撤离；能帮助旅客常见疾病的及时处理和野外生存。 | |
| 课程内容 | 模块一：  飞机安全运行保障  16学时 | 项目1：预选准备阶段 | 项目2：直接准备阶段 |
| 项目3：飞行实施 | 项目4：航后讲评 |
| 模块二：  飞机舱内应急处置保障  16学时 | 项目1：失火处置 | 项目2：释压颠簸 |
| 项目3：干扰处置 | 项目4：危险物品 |
| 模块三：  飞机陆地撤离应急保障  16学时 | 项目1：无准备陆地撤离保障 | 项目2：有限时间准备陆地撤离保障 |
| 项目3：充分时间准备陆地撤离保障 | 项目4：滑梯和撤离后援助 |
| 模块四：  飞机水上撤离应急保障  16学时 | 项目1：无准备水上撤离保障 | 项目2：有限时间准备水上撤离保障 |
| 项目3：充分时间准备水上撤离保障 | 项目4：水上救援求生 |

表7《机型客舱设备》课程目标和内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  名称 | 机型客舱设备 | 开设学期 | | | | | 第3期学期 | | | | |
| 学时/学分 | | | | | 64/4 | | | | |
| 课程目标 | 思政元素 | 将劳模精神、工匠精神；牢固树立“四个意识”，切实落实“四个责任”；坚决执行“三个敬畏”民航精神作为思政融入。 | | | | | | | | | |
| 职业素养 | 培养具有“安全意识、危机意识”具有团队协作能力的高素质人才。 | | | | | | | | | |
| 知识能力 | 了解不同机型客舱内部各常规设施设备的航前检查方法、工作原理和使用方法；了解应急设备的航前检查方法、工作原理和使用方法，以及使用时使用后的注意事项。 | | | | | | | | | |
| 技术技能 | 能够正确使用客舱内常规设施设备；能够在紧急情况下判定客舱应急设备的位置、选择和使用方法；能够在设备使用后采取正确方法放置、维护设施设备。 | | | | | | | | | |
| 课程内容 | 模块一  波音737-800型飞机  16学时 | 项目1：  飞机概述 | 项目2：  机舱内部 | | 项目3：  厨房设备 | | | 项目4：  卫生间  设备 | | | 项目5：  乘务员控制面板 |
| 项目6：  内话系统与客舱广播 | 项目7：  视频音频系统 | | 项目8：  舱门 | | | 项目9：  翼上应急出口 | | |  |
| 模块二  空客A320型飞机  16学时 | 项目1：  飞机概述 | 项目2：  客舱内部 | | | 项目3：  内话系统与客舱广播 | | | | 项目4：  呼叫显示系统 | |
| 项目5：  乘务员控制面板 | | 项目6：  舱门 | | | | | 项目7：  翼上应急出口 | | |
| 模块三  空客A330-200型飞机  16学时 | 项目1：  飞机概述 | | 项目2：  客舱内部 | | | | | 项目3：  乘务员控制面板 | | |
| 项目4：  A型舱门 | | 项目5：  I型舱门 | | | | | 项目6：  机组休息室 | | |
| 模块四  应急设备  16学时 | 项目1：  灭火设备 | 项目2：  机上供氧系统 | | 项目3：  应急医疗设备 | | | 项目4：  安全带 | | | 项目5：  救生衣 |
| 项目6：  应急定位发射器 | 项目7：  麦克风 | | 项目8：  圆形救生筏 | | | 项目9：  救生包 | | | 项目10：  应急照明 |

表8《航空卫生保健与急救》课程目标和内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  名称 | 航空卫生保健  与急救 | 开设学期 | | | 第4期学期 | | |
| 学时/学分 | | | 64/4 | | |
| 课程目标 | 思政元素 | “新冠”疫情期间，航空业在人员输送和医疗卫生物质保障上为社会作出的巨大贡献---以行业先进事例向学生展示社会主义制度的优越性和全国人民抗击疫情、团结一心的凝聚力。牢固树立民航人“四个意识”，切实落实“四个责任”；坚决执行“三个敬畏”的民航精神。 | | | | | |
| 职业素养 | 培养学生具有有德有能，不畏艰辛，坚守岗位，安全第一，崇尚生命的高素质人才。 | | | | | |
| 知识能力 | 了解通用急救范围内急救规则及其客舱内应用；熟悉客舱内应急医疗事件的评估判断方法和步骤；熟悉客舱内常见创伤情境的处置方法及其应用范围；熟悉客舱内常见急症的评估判断方法和处置步骤；熟悉客舱内常见传染性疾病和旅客死亡事件的处置方法。 | | | | | |
| 技术技能 | 能够运用通用急救规则处置客舱内突发应急医疗事件；能够结合医疗救助原则评估判断客舱内医疗事件并实施心肺复苏、止血包扎等系列应急救护措施；能够判定客舱内常见急症并实施正确医疗救助措施；能够识别各级传染疾病并实施有效防疫措施；能够按规定处置好同机人员死亡事件。 | | | | | |
| 课程内容 | 模块一  急救规则理论  10学时 | 项目1：  航空生理 | 项目2：  急救规则 | 项目3：  急救设备 | | 项目4：  生理体征 | 项目5：  空乘保健 |
| 模块二  保持心肺循环  14学时 | 项目1：  评估判断 | 项目2：  复苏姿势 | 项目3：  心肺复苏 | | 项目4：  心脏除颤 | 项目5：  合理用药 |
| 模块三  创伤包扎固定  14学时 | 项目1：  创伤止血 | 项目2：  现场包扎 | 项目3：  扭伤急救 | | 项目4：  骨折固定 | 项目5：  伤员搬运 |
| 模块四  客舱急症急救  16学时 | 项目1：  流产分娩 | 项目2：  梗阻窒息 | 项目3：  癫痫惊厥 | | 项目4：  高低血糖 | 项目5：  胆肾结石 |
| 项目6：  心脑血管 | 项目7：  腹痛腹泻 | 项目8：  口鼻出血 | | 项目9：  烧烫冻伤 | 项目10：  异物侵入 |
| 模块五  客舱传染疾病  10学时 | 项目1：  国境检疫疾病 | 项目2：  消化道  传染病 | 项目3：  呼吸道  传染病 | | 项目4：  其他类  传染病 | 项目5：  旅客死亡处置 |

表9《值机与行李运输》课程目标和内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  名称 | 值机与行李运输 | 开设学期 | | | | | 第4期学期 | | | | | |
| 学时/学分 | | | | | 64/4 | | | | | |
| 课程目标 | 思政元素 | 将“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的中华传统文化思想融入地面旅客服务中，以社会主义核心价值观的标准要求自我，培养学生以良好的心理素质和专业素养面对旅客。 | | | | | | | | | | |
| 职业素养 | 通过学习，能运用旅客运输规则、行李运输规则解决值机业务和行李运输业务中的特殊情况，具备良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力,并具有良好的团队合作精神与职业道德,具备值机柜台服务人员的专业素质。 | | | | | | | | | | |
| 知识能力 | 掌握民航旅客运输规则、行李运输规则、计算机离港系统值机工作、行李查询工作，了解民航旅客运输业务的完整程序。 | | | | | | | | | | |
| 技术技能 | 通过本课程学习，具备旅客值机工作能力、特殊旅客服务能力、计算机值机操作能力，具备行李受孕能力，处理多收行李、少收行李、行李破损、行李不正常情况的查询和赔偿能力。 | | | | | | | | | | |
| 课程内容 | 模块一  值机工作概述  8学时 | 项目1：  值机概述 | | | 项目2：  值机工作 | | | | | | | |
| 模块二  乘机手续办理  8学时 | 项目1：  电子客票 | 项目2：  有效证件 | | 项目3：  登机牌 | | | | | 项目4：  座位安排 | | |
| 模块三  特殊旅客服务  10学时 | 项目1：  特殊旅客定义 | 项目2：  重要旅客 | | 项目3：  病残旅客 | | | 项目4：  孕妇婴儿 | | | | 项目5：  无陪儿童 |
| 模块四  异常航班保障  8学时 | 项目1：  异常原因 | 项目2：  保障程序 | | | 项目3：  残缺文件 | | | | | 项目4：  误机、漏乘、错乘 | |
| 模块五  旅客行李运输  6学时 | 项目1：  收运流程 | | 项目2：  超重行李 | | | | | 项目3：  特殊行李 | | | |
| 模块六  离港系统操作  24课时 | 项目1：  离港系统介绍 | 项目2：  离港系统指令 | | 项目3:  标准值机操作 | | | 项目4：  升级值机操作 | | | | 项目5：  报载操作 |

表10《安检业务》课程目标和内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 安检业务 | 开设学期 | 第3期学期 |
| 学时/学分 | 64/4 |
| 课程目标 | 思政元素 | 将培养善于发现、敏锐洞察能力；机智勇敢、认真负责的精神；生命至上、永不放弃精神的思政主线与课程内容进行融合。 | |
| 职业素养 | 培养学生具有生命至上、安全第一、坚守岗位、发扬劳模精神的高素质人才。 | |
| 知识能力 | 掌握危险品相关知识、熟悉安检设备的使用步骤；掌握X光机的图形识别方法；掌握图像分析法、颜色分析法、层次分析法、特征判断法等方法。 | |
| 技术技能 | 能利用安检设备对旅客进行合适的安全检查，能通过各种分析法判断行李中的违禁品；能够精确判断不同人和不同货物中易夹杂的危险品。 | |
| 课程内容 | 模块一  安检设备  16学时 | 项目1：  手持金属探测仪 | 项目2：  安检门 |
| 项目3：  X光检查机 | 项目4：  检查步骤 |
| 模块二  检查方法  16学时 | 项目1：  图像分析法 | 项目2：  颜色分析法 |
| 项目3：  层次分析法 | 项目4：  特征判断法 |
| 模块三  危险品处置  16学时 | 项目1：  危险品的危险特征确认 | 项目2：  危险品的安全处置 |
| 模块四  特殊情况事故处置和上报  16学时 | 项目1：  场地疏散程序 | 项目2：  危险品的危害告知 |
| 项目3：  危险品的危险广播 | 项目4：  危险品事故调查和上报 |

表11《民航客票销售》课程目标和内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  名称 | 民航客票销售 | 开设学期 | | | | | | 第4期学期 | | | | |
| 学时/学分 | | | | | | 64/4 | | | | |
| 课程目标 | 思政元素 | 将严谨细致、爱岗敬业、价值追求、责任意识为主线的思政内容进行系统设计。 | | | | | | | | | | |
| 职业素养 | 培养学生诚实，守信，善于沟通，富有爱心，责任心以及团队合作的品质，并树立安全和服务意识。 | | | | | | | | | | |
| 知识能力 | 通过本课程的学习，使学生熟悉国内，国际航空客票销售岗位的一般工作流程和技能要求，掌握民航客票销售中关于票价计算，客票处理的知识技能，达到民航销售员岗位初级，中级和高级职业标准的相关要求。 | | | | | | | | | | |
| 技术技能 | 能掌握国内和国际客票销售的基本流程和一般要求；能填开国内客票并处理退票和客票变更；能填开国际客票并处理退票和客票变更；能识别各类不同的客票及掌握处理方法。 | | | | | | | | | | |
| 课程内容 | 模块一  客票销售基础  10学时 | 项目1：  航空公司介绍 | 项目2：  航空公司代码 | | | 项目3：  城市三字代码 | | | 项目4：  航空公司管理结构 | | | 项目5：  航空联盟 |
| 模块二  民航基础知识  6学时 | 项目1：  航线航段 | | | 项目2：  航班与航班计划 | | | | | 项目3：  代码与代码共享 | | |
| 模块三  客票销售网络  16学时 | 项目1：  航空公司直销 | | 项目2：  网络代理 | | | 项目3：  BSP代理 | | | | 项目4：  旅行社 | |
| 模块四  票务基础知识  8学时 | 项目1：  客票基础及分类 | | | 项目2：  纸票填开 | | | | | 项目3：  电子客票 | | |
| 模块五  客票销售系统  24学时 | 项目1：  ETERM简介 | 项目2：  基础操作 | | | 项目3：  系统订位 | | | 项目4：  开票操作 | | | 项目5：  报表操作 |

3.专业基础课程

专业基础课程作为核心课程的能力辅助和拓展，主要包括民航概论、航空运输地理、民航安全管理、民航服务礼仪、民航商务英语、民航服务心理学、航空英语口语、航空英语口语即民航旅客运输等课程。具体简介如表12所示。

表12 专业基础课程设置及要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容 | 教学要求 | 参考  学时 |
| 1 | 民航概论 | 使学生掌握民用航空的基本概念，研究民用航空的目的和方法，系统学习航空器的装备情况；航空器活动的环境及导航；空中交通管理；航空运输及通用航空等基础知识。 | 了解民航概论学习的意义;系统掌握航空服务工作所应具有的基础文化知识，以及相应的知识在实际工作中的应用，提高学生的文化素养、综合业务能力与素质，为今后工作奠定扎实基础。以价值观为导向，打下学习好民航知识的坚定信念，树立做一个优秀民航人的思想认同和情感认同。 | 64 |
| 2 | 航空运输地理 | 以常见飞行航线的地理知识为主线，以了解我国的地理位置、地貌特征及分布情况、省会和主要旅游城市的机场名称，主要航线经过省市的地理位置、地形、气候特征等知识，经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源展开课程内容。 | 了解民航运输地理对于空乘工作的意义;了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游知识，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求。能将所学理论实践运用到旅客服务中。在全球大环境下，了解“一带一路”取得的成就。在全球化发展的今天，了解构建求同存异、发展人类命运共同体的理念。 | 64 |
| 3 | 民航安全管理 | CRM认识、差错管理、冲突管理、沟通交流、团队协作，领导力，压力管理与应激、疲劳累积与睡眠 | 该课程旨在让学生树立现代管理的思想观念，掌握和运用管理学的基本原理和方法，提高自身的管理素质，培养和提高学生的理论素质和实践技能。将“保证安全第一、改善服务工作”的理念贯穿始终。 | 32 |
| 4 | 民航服务心理学 | 本课程选择普通心理学中与民航服务关系密切的内容（如知觉、情绪、需要、兴趣、动机、个性心理和客我交往等）加以阐述，并将这些心理学知识运用于民航服务行业中。 | 通过本课程的学习，使学生更全面、深刻地把握民航服务过程中的旅客心理、自我心理等基本心理现象及其规律，培养学生心理服务的理念，提高学生心理服务的能力。树立学生正确的人生三观和积极向上的健康心理状态。 | 64 |
| 5 | 民航服务礼仪 | 该课程着重介绍了航空公司对空中服务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识。 | 了解空乘服务礼仪对于空乘工作的意义;掌握服务礼仪的相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将空乘服务礼仪所学理论实践运用到旅客服务中。将中国传统文化礼仪融入其中，教育引导学生在礼仪服务中传承中华文脉，富有中国心、饱含中国情、充满中国味。 | 62 |
| 6 | 民航服务英语 | 掌握机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆等场景中的常用英语口语表达方式。通过提供大量的空乘服务口语素材和英语对话实例，帮助学生提高空乘服务英语口语的能力。 | 了解航空英语口语对于空乘工作的意义;掌握英语口语的相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。通过英语为媒介，教育引导学生传承中华文化。 | 72 |
| 7 | 民航乘务员基础教程 | 使学生掌握民用航空的基本概念，研究民用航空的目的和方法，系统学习航空器的装备情况；航空器活动的环境及导航；空中交通管理；航空运输及通用航空等基础知识。 | 了解民航概论学习的意义;系统掌握航空服务工作所应具有的基础文化知识，以及相应的知识在实际工作中的应用，提高学生的文化素养、综合业务能力与素质，为今后工作奠定扎实基础。将爱岗敬业、三个敬畏贯穿其中。 | 36 |
| 8 | 民航旅客运输 | 民航运输的发展及管理体制，民航国内国际旅客运价，客票销售业务，退票及运输变更，特殊旅客运输等。 | 了解民航旅客运输学习对于空乘工作的意义;掌握民航旅客运输相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学知识应用到旅客服务中。培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事的未来民航人。 | 64 |
| 9 | 民航法规应用 | 全面认识民航法规各个组成部分，包括民航法概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、民用机场管理法律制度、航空运输合同、民用航空保险法律制度、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、民用航空安全保卫法律制度。 | 了解民航法规应用对于空乘工作的意义;掌握相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;使学生具备民航法律意识，掌握民航法规知识，熟悉各个民航法操作流程，成为一名能够适应岗位需求的熟悉各项法规的民航工作人员。牢固树立法治观念，坚定走中国特色社会主义法治道路的理想和信念，提高运用法治思维和法治方式维护自身权利为旅客服务的能力。 | 48 |
| 10 | 民航地勤服务 | 掌握民航地勤服务的基本概念，了解所包含的各项服务内容及规范要求。掌握狭义角度的地勤服务如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务和特殊情况服务的详细内容及相关规定。 | 了解民航地勤服务学习对于空乘工作的意义;掌握相关理论知识;能正确将所学理论知识应用到实际中;会将所学理论实践运用到旅客服务中。贯彻服务意识，将社会主义核心价值观内化为精神追求、外化为民航人的自觉行动。 | 32 |
| 11 | 民航危险品运输 | 了解民航危险品运输的重要性，理解并掌握民用航空危险品的定义及相关的法律、法规；危险品的分类及其基本性质；危险品航空运输中各种限制；以及危险品运输专用名称的确定；危险品的包装要求及方法；危险品包装标记与标签的使用；危险品的运输文件。 | 了解民航危险品运输对于空乘工作的意义;掌握危险品运输的相关理论知识;通过本课程使学生全面掌握民航危险品在运输过程中的相关知识，提高专业综合能力。将民航的安全意识、居安思危的洞察意识融会贯通。 | 64 |
| 12 | 机坪操作 | 掌握民用机场机构设置及职责范围，机坪航空器的运行管理，机坪设施设备管理，机坪泛照明系统，控制区道路交通安全及人员管理，机坪环境卫生管理，机坪消防管理，特殊天气及应急程序，控制区突发事件的上报与调查处理。 | 了解机场及机坪运行的基本工作方法和工作原理，熟悉机场和机坪环境设备，道路交通系统，掌握控制区安全管理的方法和程序。融入工匠精神、增强职业责任感，培养遵纪守法、爱岗敬业、开拓创新的职业品格和行为习惯。 | 40 |
| 13 | 简明中国民航发展史 | 民航发展机器发展时代、人机共识时代、组织架构时代等。 | 了解中国民航历史，正确认识中国民航在世界民航范围内的重要地位和支撑作用。树立“民航强国”的意识，将中国梦教育贯穿始终。 | 20 |

4.选修课程介绍

（1）公共选修课

为拓展学生素质与能力、增长知识与才干、彰显个性与特长、提高文化艺术修养等目的学校开设公共选修课程。课程方向主要集中在党史国史、中华优秀传统文化、文学与艺术、历史与文化、世界观和方法论、健康与安全、科学技术等方面，采用网络教学形式授课，每名学生在校期间公共选修课程不低于6学分。具体如表13所示。

表13 公共选修课介绍

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  类别 | 课程名称 | 责任学院  （部门） | 总学时 | 学期 | 学分 | 考核  形式 |
| 公共选修课程 | 党史国史 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 中华优秀传统文化 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 文学与艺术 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 历史与文化 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 世界观和方法论 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 健康与安全 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 文学修养与艺术鉴赏 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 财经素养教育 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 智能制造技术 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 人工智能 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |
| 大数据 | 教务处 | 24 | 1-6 | 1.5 | 考查 |

（2）专业选修课

为了拓展专业的知识与技能，设置如下专业选修课，作为按照学生个人爱好有的放矢进行知识和技能的补充学习，具体如表14所示。

表14专业选修课简介

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容 | 教学要求 | 参考  学时 |
| 1 | 空乘面试 | 形象管理、个人简历、自我介绍、面试问答、无领导小组讨论、小组活动、面试心理、印象管理、面试模拟。 | 了解空乘面试中基本方法和原理，理解面试官选人的各个面试点和面试试题后面的逻辑联系。熟悉各类面试题型，反复练习使得学生能够通过空乘面试。 | 48 |
| 2 | 空乘化妆 | 化妆品介绍、化妆步骤、矫正化妆、妆容服饰搭配、形象礼仪等主要内容。 | 了解化妆的基本方法和手段，了解各大航空公司空乘面试和执勤妆容，练习并掌握面试场合及正式场合的妆容和服饰搭配。 | 32 |
| 3 | 国际货运代理基础 | 了解航空货运知识的基础，掌握货物运输的一般规定、运输电报、货运操作流程、中国民用航空货物国内运输规则等专业知识。 | 政府及行业组织、运输法规、常见机型、票据、航空运输术语、货物和邮件的收运、特种货物、危险品、集装箱、运输电报、地面处理、不正常运输及赔偿、中国民用航空货物运输规则。 | 64 |
| 4 | 航空货运销售 | 培养学生具有航空公司市场营销工作的基本内涵和主要目标，内容主要涉及市场环境调查的内容、方法和作用、民航市场细分的方法和原则、航空公司市场营销审核与目标市场确定、航空公司市场营销的SWOT分析、航空公司市场战略的实施与转变、航空公司的产品定位、价格管理、座位控制、渠道管理和促销方式、航空公司市场营销工作的拟定、实施与评估等。 | 通过本课程的学习，使学生懂得航空公司市场营销的内涵、方式和目标；了解航空公司市场营销环境对营销工作正面和负面的影响；掌握航空公司市场营销调研的合理化程序和基本技能；掌握与开展市场营销工作必须的沟通技巧与分析工具；并且使学生能认识自己在营销工作中的优势和劣势，培养系统化专业水平和为顾客提供高质量服务的能力。 | 32 |
| 5 | 烈酒与葡萄酒 | 课程分成葡萄酒品鉴、烈酒品鉴，酒水服务基本知识、鸡尾酒调制技能和调酒师基技能拓展等模块。 | 让学生了解和掌握葡萄酒侍酒师、调酒师工作的基本知识与技能，为报考品酒师、侍酒师、调酒师资格证及从事航空服务相关职业奠定基础。 | 48 |
| 6 | 旅游客源地概况 | 主要客源国历史文化和民族风情的认识；主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识；掌握全面的客源国基础知识和基本理论。 | 本课程旨在通过对主要客源国家的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等内容的学习和研究，熟悉、掌握相关内容，尊重游客的风俗习惯，有效地指导航空服务对客实际工作，更好地服务乘客。完善航空服务人员综合知识技能。 | 48 |
| 7 | 国际航运管理 | 影响空运布局的基本因素、航空运输布局原则、中国航空运输的国际地理环境、中国航空运输的发展与现状、中国的航空运输网、中国的机场资源分布、中国的航空公司资源分布。 | 掌握时差换算和飞行时间计算技能；掌握影响航空运输布局的主要因素；了解国内航空运输资源分布情况，了解全球范围内航空运输布局的基本情况；掌握城市、机场、航空公司的代码；了解航空旅游知识。通过本课程的学习，还将培养学员掌握航空运输布局的主要原则和经济分析方法，为以后的职业发展奠定基础。 | 34 |
| 8 | 咖啡与名茶 | 课程分成咖啡品鉴、意式咖啡制作、茶艺礼仪知识，茶艺表演技能，茶席设计等模块。 | 让学生了解和掌握咖啡师和茶艺师工作的基本知识与技能，为报考咖啡师和茶艺师资格证及从事航空服务相关职业奠定基础。 | 24 |
| 9 | 国际货物运输保险实务 | 对国际货物运输与国际贸易的基本知识、海洋货物运输保险的原则、保险范围、保险条款以及海洋货物运输业保险业务中的关键环节的实务作了详细的介绍，为学生将来业务能力培养奠定了坚实的基础。 | 使学生掌握危险与风险的概念，从而掌握保险的概念和种类，掌握保险合同的要素和订立要求，以及保险合同的转让、解除与终止，进而掌握国际货物运输过程的保险只能和作用记忆保险的合同和作用。 | 24 |

（二）课程对培养规格的支撑要求

本专业所有课程与人才培养规格的对应关系矩阵图见表15所示。

表15课程与培养规格的对应关系矩阵图

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 培养规格课程名称 | 职业素养 | | | | | | 专业知识 | | | | | | 技术技能 | | | | | |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 2.6 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 |
| 毛泽东思想和中国特色社会主义  理论体系概论 | H | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 思想道德修养与  法律基础 | M | H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 形势与政策 | H |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 习近平新时代中国  特色社会主义思想 | H | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 劳动教育与职业素养 |  | H |  |  |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 大学生心理健康教育 |  |  |  |  | H | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 创新创业教育 |  | M | H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 职业生涯规划与  就业指导 |  | H | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 大学生安全教育 |  |  | H |  |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 体育 |  |  |  | H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 大学语文 |  | H |  |  |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 大学英语 |  |  | M |  |  | H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 信息技术与人工智能 |  |  | H |  |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 民航客舱服务管理\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  | H | M |  |  |  |  | M | H |  |
| 客舱安全管理\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  | M | H |  | M |  |  | M | H |  |
| 机型与客舱设备\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  | H | M |  |  |  |  | H | M |  |
| 航空卫生保健  与急救\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  | M | H |  |
| 值机与行李运输\* |  |  |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  | H | M |  |  |
| 安检业务\* |  |  |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  | M |  |  |  |
| 民航客票销售\* |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  | H | M |  |  |  |  | H |
| 民航概论 |  |  |  |  |  |  | H |  | M |  |  | M | M | H |  |  |  | M |
| 民航安全管理 |  |  |  |  |  |  | H |  |  | M | M |  |  | H |  | M | M | M |
| 航空运输地理 |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  |
| 民航服务心理学 |  |  |  | M |  |  |  | H |  |  | M |  |  |  | H |  | M |  |
| 民航服务礼仪 |  |  |  |  |  |  |  | H |  | M |  |  |  | M |  | M |  |  |
| 民航服务英语 |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |
| 民航乘务员基础 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  | H |  | M |  |  |
| 民航危险品运输 |  |  |  |  |  |  |  |  | H |  | M | H |  |  | M |  |  |  |
| 民航旅客运输 |  |  |  |  |  |  |  |  | M | H |  | M |  | M |  |  |  |  |
| 民航地勤服务 |  |  |  |  |  |  |  | M | H |  |  |  |  |  | M |  |  |  |
| 民航法规应用 |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H | M |  |  |
| 机坪操作 |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  | H |  |  |  |  |  | H |
| 简明中国民航发展史 |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  |
| 空乘面试 |  |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  | M | M |  |  |  |  |
| 空乘化妆 |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |
| 国际货运代理基础 |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  | H |  |  |  |  |  |
| 航空货运销售 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |
| 烈酒与葡萄酒 |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |
| 旅游客源地概况 |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  |
| 国际航运管理 |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | M |
| 咖啡与名茶 |  |  |  |  |  |  |  | H |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  |
| 国际货物运输  保险实务 |  |  | M |  |  |  |  |  |  |  |  |  | M |  |  |  |  | H |

注解：1.根据课程对培养规格的支撑度，可划分为高支撑（H）、中支撑（M）。 2.每门课程至少对1项培养规格形成高支撑，或对多项培养规格形成中支撑。 3.每项培养规格至少有一门课程对其形成高支撑。

（三）专业课程模块与1+X证书对接

空中乘务职业技能等级分三个等级：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。

（初级）：主要职责是保障基础的飞行安全，能辨识应急环节及应急医疗情况，在飞行各个阶段做好基础的准备、引导、服务及自我评判，具备基础的语言应用能力。

（中级）：主要职责是保障全程的飞行安全，能正确处理应急及应急医疗情况，在飞行各个阶段能自行完成准备、引导、服务及区域内的评判工作，具备较强的语言应用能力。

（高级）：主要职责是对初级乘务员进行指导、管理，在飞行各个阶段能组织乘务组对应急和突发状况进行正确处置，能对航班做出全面的评判工作，具备各情况下的语言应用能力。将课程进行职群化模块分类，对应证书体系内容关系如图1所示。

图1 专业模块课程对接1+X证书体系模块关系



七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排

按照专业培养目标，结合通识课程安排，将公共基础课、专业必修课、专业选修课和实训进行进程安排如下，具体如表16所示。

表16教学进程安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程性质  及属性 | | 占总学  时比例 | 序号 | 课程名称 | 课程类型 | 计划内学时数 | | | | 开课学期及周时 | | | | | | 考核  形式 |
| 学分 | 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 公  共  基  础  课 | 必修 | 19% | 1 | 思想道德修养与法律基础 | A类 | 3.0 | 48 | 48 | 0 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 2 | 大学生心理健康教育 | A类 | 2.0 | 24 | 24 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 3 | 劳动教育 | A类 | 1.0 | 16 | 16 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 4 | 形势与政策 1 | A类 | 0.2 | 8 | 8 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 5 | 大学英语 1 | A类 | 3.0 | 48 | 48 | 0 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 6 | 体育1 | C类 | 2.5 | 36 | 0 | 36 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 7 | 形势与政策2 | A类 | 0.2 | 8 | 8 | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 8 | 体育2 | C类 | 2.5 | 36 | 0 | 36 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 9 | 大学英语2 | A类 | 3.0 | 48 | 48 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |
| 10 | 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 | A类 | 4.0 | 64 | 64 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |
| 11 | 创新创业教育 | A类 | 1.5 | 24 | 24 | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 12 | 习近平新时代中国特色社会主义思想 | A类 | 1.0 | 16 | 16 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |
| 13 | 大学语文 | A类 | 3.0 | 40 | 40 | 0 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |
| 14 | 形势与政策3 | A类 | 0.2 | 8 | 8 | 0 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 15 | 体育3 | C类 | 2.0 | 36 | 0 | 36 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 16 | 形势与政策4 | A类 | 0.2 | 8 | 8 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |
| 17 | 职业生涯规划与就业指导 | A类 | 2.0 | 32 | 32 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |
| 18 | 形势与政策5 | A类 | 0.2 | 8 | 8 | 0 |  |  |  |  | 2 |  | 考查 |
| 19 | 大学生安全教育 | A类 | 2.0 | / | / | 0 |  |  |  |  | 2 |  | 考查 |
| 20 | 信息技术与人工智能 | A类 | 1.5 | / | / |  | 16 | 22 | 4 | 4 | 4 |  | 考查 |
| 小计 | | 39学分 | | 508学时 | | 108 |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业课（含专业基础课和专业核心课\*） | 必修 | 43% | 21 | 民航概论 | B类 | 4 | 64 | 36 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |
| 22 | 航空运输地理 | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 23 | 民航安全管理 | B类 | 2 | 32 | 16 | 16 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 24 | 民航服务心理学 | B类 | 4 | 64 | 40 | 24 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |
| 25 | 民航服务礼仪1 | B类 | 2 | 30 | 12 | 18 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 26 | 民航服务英语1 | B类 | 2 | 36 | 18 | 18 |  | 2 |  |  |  |  | 考试 |
| 27 | 民航乘务员基础教程 | B类 | 2 | 36 | 20 | 16 |  | 2 |  |  |  |  | 考试 |
| 28 | 民航服务英语2 | B类 | 2 | 36 | 18 | 18 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 29 | 民航客舱服务管理\* | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |
| 30 | 机型与客舱设备\* | B类 | 4 | 64 | 36 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |
| 31 | 民航危险品运输 | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |
| 32 | 民航旅客运输 | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |
| 33 | 民航服务礼仪2 | B类 | 2 | 32 | 12 | 20 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 34 | 客舱安全管理\* | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |
| 35 | 民航地勤服务 | B类 | 4 | 64 | 36 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |
| 36 | 航空卫生保健与急救\* | B类 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |
| 37 | 值机与行李运输\* | B类 | 4 | 64 | 34 | 30 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |
| 38 | 安检业务\* | B类 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |
| 39 | 民航客票销售\* | B类 | 4 | 64 | 40 | 24 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |
| 40 | 民航法规应用 | B类 | 2.5 | 40 | 30 | 10 |  |  |  |  | 4 |  | 考试 |
| 41 | 机坪操作 | B类 | 2.5 | 40 | 28 | 12 |  |  |  |  | 4 |  | 考试 |
| 42 | 简明中国民航发展史 | A类 | 1.5 | 20 | 20 | 0 |  |  |  |  | 2 |  | 考查 |
| 小计 | | | 70.5 | 1134 | 630 | 504 | 10 | 10 | 24 | 20 | 10 |  |  |
| 专  业  拓  展  课（专业选修） | 选修 | 13% | 43 | 空乘面试 | B类 | 3 | 48 | 24 | 24 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 44 | 空乘化妆 | B类 | 2 | 32 | 16 | 16 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |
| 45 | 国际航运管理 | B类 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |
| 46 | 航空货运销售 | B类 | 2 | 32 | 16 | 16 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |
| 47 | 烈酒与葡萄酒 | B类 | 3 | 48 | 24 | 24 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |
| 48 | 旅游客源地概况 | B类 | 3 | 48 | 24 | 24 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |
| 49 | 国际航运管理 | B类 | 2 | 34 | 16 | 18 |  |  |  |  | 4 |  | 考查 |
| 50 | 咖啡与茗茶 | B类 | 1.5 | 24 | 12 | 12 |  |  |  |  | 2 |  | 考查 |
| 51 | 国际货物运输保险实务 | B类 | 1.5 | 24 | 12 | 12 |  |  |  |  | 2 |  | 考查 |
| 小计 | | | 22 | 354 | 176 | 178 |  |  |  |  |  |  |  |
| 实  训 | 必修 | 25% | 52 | 军事课 | C类 | 4 | / | 0 | / | +2 |  |  |  |  |  | 考查 |
| 53 | 民航设施设备认知实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  | +1 |  |  |  |  | 考查 |
| 54 | 客舱安全管理实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  |  | +1 |  |  |  | 考查 |
| 55 | 客舱服务实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  |  | +1 |  |  |  | 考查 |
| 56 | 客舱急救实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  |  |  | +1 |  |  | 考查 |
| 57 | 安检及危险品实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  |  |  | +1 |  |  | 考查 |
| 58 | 地面操作劳动实训 | C类 | 1.5 | 28 | 0 | 28 |  |  |  | +1 |  |  | 考查 |
| 59 | 顶岗实习 | C类 | 8 | 500 | 0 | 500 |  |  |  |  | +7 | +18 | 考查 |
| 小计 | | | 21 | 668 | 0 | 668 | +2 | +1 | +2 | +3 | +7 | +18 |  |
| 总计 | | | | | | 139.5 | 2664 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注意：1.课程类型分为 A、B、C 类课程，其中 A 类为纯理论课程，B 类为理论+实践课程，C类为纯实践课程； 2.专业核心课程\*标明。

（二）课程结构与学时安排

空乘专业总课时2664，总学分145.5，详细课程结构与学识安排见表17所示。

表17 课程结构与学识安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程及学分类别 | 课程管理部门 | 课程学分 | | | 课内学时 | | | 整周 |
| 必修 | | | 选修 | 总学时 | 实践学时 | 实训  (周) |
| 1.公共必修课程 | 通识教育学院 | 23 | | | 0 | 264 | 0 | / |
| 马克思主义学院 | 16 | | | 0 | 244 | 108 | / |
| 2.公共选修课程 | 教务处 | 4 | | | 0 | / | 0 | / |
| 人工智能大数据学院 | 2 | | | 0 | / | 0 | 0 |
| 3.专业必修课程 | 轨航学院 | 其中理论 | 70.5 | 39 | / | 630 | / | / |
| 其中实践 | 31.5 | / | 504 | 504 | / |
| 4.专业选修课程 | 轨航学院 | 22 | | | 22 | 354 | 178 | / |
| 5.军事 | 通识教育学院 | 4 | | | / | / | / | 2 |
| 6.实训 | 轨航学院 | 9 | | | / | 168 | 168 | 6 |
| 7.顶岗实习 | 轨航学院 | 8 | | |  | 500 | 500 | 25 |
| 统计 | 总学分、学时 | 145.5 | | | 22 | 2664 | 1458 | / |
| 占比54% |
| 总实训周数 | / | | | / | / | / | 33 |
| 毕业总学分标准 | | ≥145.5学分 | | | | | | |

八、实施保障

（一）教师团队

配备足量、合格、专兼结合的教学团队，保证各项教学工作顺利开展。围绕专业人才培养目标的要求，构建一支教学能力强、实践能力丰富、结构合理的专业教学队伍，专业队伍强调“双师结构”，专任教师强调“双师素质”。

1.专兼职教师数量、结构

（1）师生比。有与本专业设置规模相适应并获得相应资格证书的任职教师。教师数量（含外聘教师、企业兼职教师）应按师生比例 1：18 左右配备。

（2）专兼职教师比。教学团队专兼职教师比例 1：1。在专任教师中，有 1 名专业带头人，2名骨干教师；在兼职教师中有高级职称6 人。

（3）学位结构。教学团队专任教师中，硕士以上学位 8 人，本科 1 人，硕士以上人数占比89%。

（4）职称结构。教学团队专任教师中，高级职称4人，中级职称 2 人，初级职称 3 人。

（5）教学团队中专任教师 40 岁以上 2 人，30-40 岁 7人，30岁以下 0人。

（6）双师型教师。职业资格结构（部分教师同时获得两个职业资格）。教学团队专任教师中，双师型教师占比达 100%。

2.专兼职教师素质

根据《深化新时代职业教育“双师型”教师队伍建设改革实施方案》（教师 2019）6 号）精神，空中乘务专业教师应具备的素质如表18所示。

表18空乘专业专兼职教师素质能力要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 教师类型 | 素质要求 | 能力要求 |
| 专任教师 | 具备爱国守法、爱岗敬业、关爱学生、教书育人、为人师表、终身学习等素质。 | 1.具备对通识性教育、课程教学、素养教育等专业知识；  2.具备教学设计、教学实施、教学管理能力；  3.具备社会服务和科研能力。 |
| 兼职教师 | 具备爱国守法、爱岗敬业、关爱学生、教书育人、为人师表、终身学习等素质。 | 1.具备较强的专业技能；  2.具备教学设计、教学实施、教学管理能力。 |

3.专业课教师任职资格

具有相应职业资格证书、受过技能培训的专职教师基本情况见表19。受过职业教学能力培训的企业技术人员、能工巧匠。专兼职教师的基本情况表 20。

表19 空中乘务员专任教师情况表

| 序号 | 姓名 | 年龄 | 所学专业 | 学历 | 教学年限 | 职称 | 担任课程 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 陈栋 | 38 | 工业工程 | 研究生 | 11 | 副教授 | 民航概论、客舱安全管理、国际货运管理等 | 硕士 |
| 2 | 黄妍 | 40 | 英语（旅游方向）、空中乘务 | 本科 | 10 | 助理讲师 | 民航安全管理、客舱安全管理、航空卫生保健与急救、烈酒与葡萄酒、咖啡与茗茶、空乘面试 | 学士 |
| 3 | 刘临昱 | 30 | 空中交通  管理 | 研究生 | 6 | 讲师 | 民航运输地理、民航危险品运输、客舱安全管理、民航法规 | 硕士 |
| 4 | 李俊捷 | 27 | 交通运输管理 | 研究生 | 2 | 助教 | 民航办公基础及技能、客舱安全管理、民航危险品运输 | 硕士 |
| 5 | 裴娟 | 39 | 管理科学与工程 | 研究生 | 9 | 助理讲师 | 民航客票销售、民航服务心理学 | 硕士 |
| 6 | 王学辉 | 38 | 物流工程 | 研究生 | 2 | 助教 | 民航旅客运输、民航概论、民航法规 | 硕士 |

表20 企业兼职教师基本情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 单位 | 职称  职务 | 主要承担任务 |
| 1 | 郭艺 | 女 | 北京广慧金通教育科技有限公司 | 重庆区域经理 | 课程设置和《客舱安全》课程教学 |
| 2 | 田祚宇 | 男 | 北京广慧金通教育科技有限公司 | 乘务员 | 民航乘务员基础教程、民航机型设备 |
| 3 | 胡倩 | 女 | 北京广慧金通教育科技有限公司 | 讲师 | 民航服务英语 |
| 4 | 黄媛媛 | 女 | 北京广慧金通教育科技有限公司 | 乘务员 | 客舱服务管理、形体塑造与展示 |
| 5 | 孙艺荍 | 女 | 北京广慧金通教育科技有限公司 | 乘务员 | 空乘礼仪相关课程 |

（二）教学条件

为保障空中乘务专业的教学开展，学院在配备了必要的理论教室外，还建设有校内实训基地和校外实训基地。

1.校内实训条件配置

校内场地主要由智慧教室、CBT虚拟机房以及实训室构成的模拟客舱研学实践教育基地，具体如表21所示。

表21校内教学基地配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 场地名称 | 场地功能 | 完成课程 | 主要设备配置 | |
| 名 称 | 数量  （台`/套） |
| 1 | 智慧教室 | 线上线下一体化教学 | 所有专业课程 | 智慧讲台、监控录制、电子白板、手持平板、分组桌椅等。 | 5 |
| 2 | CBT机房 | 虚拟现实操作、资源学习、测试等 | 专业核心课程 | VR虚拟仿真、在线学习系统、校企共建资源库等。 | 2 |
| 3 | 客舱安全管理及急救技能训练室 | 能承担机型与客舱设备模拟实训和急救操作 | 机型与客舱设备、航空卫生保健与急救 | 教学用假人成人CPR、教学用婴儿模型、AED模拟器、胎儿分娩模型、飞机药箱、分娩包、骨折固定夹板、成人救生衣、婴儿救生衣、安全演示包等 | 1套 |
| 4 | 客舱服务实训室 | 能模拟完成空中乘务客舱服务各环节。 | 客舱服务、乘务基础 | 托盘、餐车及抽屉、保温茶壶咖啡壶、冰桶、毛毯、枕头等。 | 1套 |
| 5 | 形体健身训练室 | 形体训练 | 形体塑造与展示、空乘服务礼仪 | 液晶彩电、DVD、把杆、镜子等。 | 1套 |
| 6 | 化妆训练室 | 化妆实操、  形象设计 | 空乘化妆 | 化妆镜（带灯）、化妆台、化妆凳、化妆品展示架、可移动学生椅、塑料模特，头模等。 | 1套 |
| 7 | 咖啡茶艺调酒实训室 | 各类咖啡制作、茶艺训练、调酒实操 | 茶艺与调酒 | 制冰机、蒸汽咖啡机、皇家咖啡壶、冰箱、吧台、升降吧凳、酒水柜、钢化玻璃咖啡桌、茶艺演示操作设备等。 | 1套 |
| 8 | 机场安检通道实训室 | 模拟机场、高铁等客运场合安检操作。 | 安检业务 | 机场安检信息系统、安检验证台电脑、登机牌扫描枪、X射线安检仪、手持金属探测仪、安检门  行李接包台、安检验证台、安检信息开包操作台、安检平台等。 | 1套 |
| 9 | 校企共建双通道模拟静舱 | 客舱实境授课 | 客舱安全管理、客舱服务、机型与客舱设备等 | 模拟舱（静舱）。 | 1套 |

2.校外实训条件配置

校外实训基地主要基于校企合作下的实训场所，具体如表22所示。

表22 校外实训条件配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实习实训基地名称 | 实习实训功能 | 主要实习实训条件 |
| 1 | 机场地服公司 | 完成岗位认知实训 | 航站楼值机柜台 |
| 2 | 华夏航空公司 | 客舱安全管理、客舱服务实训 | 模拟舱（动舱）、舱门训练器、水上撤离 |

（三）教学资源

通过自建市级优质慕课，结合校企合作企业的共建，目前教学资源主要体现在以下方面：

1.在线课程资源

所有专业核心课程实现云平台资源教学，主要依托自建校级、市级优质慕课资源，通过微课和案例视频实现线上线下一体化教学模式；

2.校企共建在线“理实一体化资源库”

通过CBT机房作为载体，将CBT资源在线学习、企业案例实时更新和测试结合，满激发学生自学兴趣，提供内容丰富、使用便捷、更新及时的数字化专业学习及信息沟通平台，拓展高等职业教育服务社会的功能。实现理实一体化教学目的；

3.校企共建VR虚拟仿真系统

以CBT机房为载体，将实训内容虚拟仿真后通过实训手段完成虚拟与现实结合教学目的。

4.企业专家资源

部分专业核心课程聘请校外专家作为课程校外教师，实现课程实时点评，线下疑点答疑、企业案例更替、大赛赛点指导以及证书技能标准纠正等，实现增值式教学目的。

5.其他网络资源

QQ班级讨论群、直播平台（疫情期间使用）等。

（四）教学改革

在与\*\*企业进行深度校企合作的基础上，对标企业岗位需求和国家教学标准以及职业技能标准，为利用现有资源，保障“三全育人”的落地，特进行一下改革：

1.三教改革

（1）教材改革

目前专业教研组要求校内外专兼职教师首先换掉一直比较顺手的教材，采用国家规划教材，另外根据每门课程的教学目标和学情状况，编制活页式教材，有实训课程的教师，必须编制实训指导手册，实现教材的革新，激励教师自我革新，激发学生更大兴趣，引导学生正确的价值取向和人生观。

（2）教师改革

为完成递阶式教师团队，形成在职称和年龄上的梯队，课程团队负责人，需要在提升自己职称的同时，聘请校企合作企业的专家，作为教师梯队，同时可以利用目前现有的智慧教室进行企业专家云评和课后疑点答疑的方式，完善每门课程尤其是核心课程的评价体系。

（3）教法改革

结合现有校企合作资源和信息化手段，针对目前现有课程的实际情况，本专业已经对《客舱安全管理》《机型与客舱设备》、《民航客舱服务管理》及《航空卫生保健与急救》等进行了教法改革，采取“线上与线下混合”、“虚拟与现实混合”、“理论与实践混合”的教法以及“案例教学”、“小组互评”、“专家云评”以及“翻转课堂”等不同的学法方式融合，取得了良好的效果。

2.教学模式改革

（1）提炼专业教学理念

结合专业课程的内容模块和本专业培养目标和规格，提出“以生为本”德智体美劳全面发展的教学理念。专业课程中，“体”的发展无法体现，因此部分课程开始执行 “以生为本”德智美劳融合发展的教学理念。

（2）依托教学理念，融入课程思政

根据建设任务方案，探寻思政元素的有效性、关联性转化和融入，并以合理、科学，富有吸引力的方式呈现在教学过程中，是落实“立德树人”，实现“协同育人”的根本目标。

* 夯实学生基础知识，结合专业背景，着眼社会大环境，教育引导学生深刻理解并自觉实践行业职业规范，宣扬工匠精神、求真务实精神、科学精神，提升高校人才培养质量，培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信的职业品格和行为规范。
* 引导和培养情绪健康、意志健全、行为协调、自我评价正确、人际关系适应的健康心理状态。
* 贯穿时事政治，培养爱国精神，开展社会主义核心价值观教育，将其内化为精神追求，外化为自觉行动。引导学学在了解世情国情党情的过程中增强对习近平新时代中国特色社会主义思想的认同，增强对党的创新理论的政治认同、情感认同，坚定走中国特色法治道路的理想和信念。做中国特色社会主义的参与者和建设者。
* 普及中国历史知识、倡导优秀传统文化，在学生心中树立文化自信、中国自信。
* 以思政元素能够体现在学生的生活、学习和工作的日常之中为标准，遵纪守法，让思政元素蕴含的价值观内化为学生的思想道德品格，树立正确的世界观、人生观和价值观，成为影响其一生成长发展的精神法则。
* “以生为本”全过程以培养学生技能为核心，用过硬的空乘专业技能，服务旅客，保护旅客安全，发扬“工匠精神”、培养在自己的岗位中能爱岗敬业、不畏艰辛，发扬“劳模精神”。
* 培养良好的职业道德，凡事以德为先，以保护旅客生命和财产安全为己任；机智勇敢的职业素养，能用所学专业知识，敏锐洞察所有危险的存在，能以身作则，与各类危险做斗争；具有过硬身体素质，当突发状况来临时，能发挥旅客安全员的作用，发扬英雄主义精神；具有中华传统美育文化的职业素养，能乐于奉献，用精诚的团结确保服务过程安全有序等“三个敬畏”的民航精神。

（3）基于理念和思政主线优化教学模式

基于专业教学理念，和本专业的课程思政主线，结合现有校企合作资源和信息化手段，目前仍针对《客舱安全管理》、《机型与客舱设备》、《民航客舱服务管理》及《航空卫生保健与急救》等进行了教学模式改革，在课程教学过程中，将企业实际用人需求、大赛要求、1+X证书技能标准和实操案例引入课程，利用信息化手段采用“三维度”混合教学模式，即“线上与线下混合”、“理论与实际”混合、“虚拟与现实”混合的教学模式。

改革原有的单一由教师对课程实施书面终结性考核的办法，为多主体、多形式的考核方式。考核点可以包括纪律性、操作规范性、参与度、信息咨询收集能力、工作成果、工作报告、创新性等若干方面。同时从多个方面关注培养效果，重视社会评价、用人单位评价结果，以此作为人才培养质量保障机制的信息来源。

本专业要求专业核心课程执行“任务驱动、激发兴趣、多元评价开发潜力、疑点解惑获取自信、虚拟现实突破挑战、梳理总结素养升华”的教学逻辑，结合每门课程的学情的分析，充分利用信息化手段，进行教学方法的设计，同时给专业基础课提供借鉴和推广。

（五）考评体系

1.公共基础课考评

公共基础课主要培养学生职业能力，对学生的鉴定方法是以能运用工作中相关技术和任务为基础，采用全程式鉴定方法。全程式鉴定要求在一个鉴定任务中对知识，理解力，技术和职业素质进行综合考察。为此，在职业能力课程中运用“标准模式”实施课程鉴定。采用“诊断式、格式化、终结式、先前能力认可”四种能力鉴定方式，形成了一个完整的鉴定体系。依据能力标准，判断学习者“合格”与“不合格”的岗位职业能力。

2.专业基础课考评

在专业基础课和专业选修课的教学中通常涉及到以下四种鉴定范围：

（1）知识评价

知识鉴定是针对能力标准中知识点为主的鉴定。鉴定方式采用书面试卷、口头问卷等，由专业教师承担完成。

（2）技能操作评价

技能操作鉴定是针对能力标准中的实作指标所完成的工作任务鉴定。主要考察学生收集和分析信息、交流想法和信息、计划和组织活动、团队工作、解决问题、运用数学思想和方法、运用技术的关键能力。鉴定方式采用场景观察、小组展示、模拟/角色扮演项目工作或工作任务等，由具有相应国家职业资格或行业资格的专兼职教师和任课教师共同承担完成。

3.专业核心课和实训课评价

专业核心课程的任课要围绕“持续诊改教学策略，检测现有教学模式和方法”进行，采用过程评价（课前、课中、课后）、增值评价（前后成绩增加量赋值）和终结评价（综合平均）三种递进的方式进行评价，通过职教云平台、学生、线上专家、任课教师、企业导师五个评价主体，涵盖案例展示、纠错表现、撤离准备、执行及评价等评价要素，搭建“可视化心理触动”增值考核评价体系。提出“拔尖推弱”的考核思路，让所有学生都看得到自己在上一节课的增值，充分调动同学们本节课增值的积极性，实现“心理触动”式数字化激励，真正将课堂管理做到生产中的“看板效应”。课程评价采用模块评价和期末测试两个一级指标，模块评价包括每个模块前，模块中及模块后的二级指标，模块中包括过程评价和增维评价，其中过程评价中，每节课执行后，课后打分，并设置电子档案袋，用于存放每节课和每个模块后的评价；增维评价为每节课增加企业专家点评，与过程表现一起放入个人电子档案袋，作为模块考核重要参数，每个模块后的评价，包括模块结果评价和增值评价，其中增值评价为每一个模块前后对比增值作为考核重要指标，所有模块结束后进行汇总模块接总评，与期末测试终结性鉴定相结合，形成多维考评方式，所有考评计算都在Excel中计算。

过程评价，将企业专家云点评评价加入教学评价体系。设置课程中小组“3关键点”点评、小组间互评、教师总结点评、关键点企业专家云点评等多元化评价模式，探索增值打分，并在核心课程中逐步实施，结合采取线上大数据统计、线下智能分析，结合专业课程的任务制定了专业课程“全程参与、全员参与”的多主体、多维度的评价体，具体如表23所示。

这里需要注意，若部分课程没有出现某项评价，则都按0计算，因所有同学都是按照统一标准进行执行，因此不会影响对每门课程的综合评价结果。

表23核心课程多主体、多维度的考评体系



（五）质量管理

空中乘务专业在实习环节有其特殊性，只有通过航空公司面试的学生才有机会进入实习岗位，而航空公司的面试有一定的随机性，这就对学校实习管理和教学管理提出了很高的要求。

1.建立柔性化的教学管理模式

积极适应企业对于人才需求的特点，进一步完善学籍管理制度和教学管理体制和机制，对于有条件的院校要实施学分制和选课制，通过远程教学系统建设克服时间空间变化对教学提出的差异化要求。

2.分流教学的教学管理

由于航空企业实习工作的特殊性，部分无法到航空公司实习的学生应该进入分流教育，在分流的过程中，要体现学生就业意愿，要将模块化课程纳入分流教学之中，同时要兼顾教学班级编制。

3.校内实训管理制度

制定和完善实训基地管理制度以及各实训基地运行管理文件，形成具有规范化、系列化的实训基地规章制度，包括设备管理制度、实训教师实践教学指导工作规范、学生实训过程管理制度、基地安全管理制度等。

4.校外顶岗实习管理制度

顶岗实习是专业教学中的重要环节，与常规教学相比，顶岗实习教学学习场地在企业，聘请了大量的企业一线技术人员作兼职教师，因此管理更复杂，运行中需要制定系列管理制度，应用于学生顶岗实习全过程，实行顶岗实习的过程管理。在顶岗实习期间，对学生爱岗敬业的情操、团结协作的精神、遵纪守法的习惯和专业素质等方面进行“养成教育”，为其今后走上工作岗位及其发展奠定基础。

6.充分利用大赛和1+X证书进行教学质量检测和教学诊改

专业教研组织充分利用全国大赛的结果和1+X证书获得率，有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生在毕业审查时，要求同时达到以下条件:

1.取得的公共必修课课程达到39学分；专业必修课（含实践课程）达到70.5学分；专业选修课不低于22学分；

2.取得的总学分达到145.5学分及以上；

3.所有纪律处分影响期已经解除；

4.综合素质学分不低于6学分。

十、附录

附录1：继续专业学习深造建议

空中乘务专业学生可以对口专升本到相关本科院校就读，不过目前全国全日制本科空中乘务专业大多为专业方向，隶属于旅游、艺术、人文等专业下，尚未划分到统一的专业门类下。在校期间可参加学院组织的专升本考试升入普通本科院校航空服务专业。除全日制教育外，空中乘务专业学生还可以就读相关专业的自考本科。就业后可通过电大、函授、现代远程教育以及在职培训，接受学历教育和非学历教育的职业培训。此外，毕业后也可到德国、英国等国家继续深造，就读空中乘务或相关专业的本科、研究生等。

附录2：成果认定互换

学分按照模块学分计入国家学分银行，其成果认定置换规定见表24所示。

表24 证书替代课程一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 证书名称 | 替代课程 |
| 民航空中乘务员资格证 | 《民航客舱服务管理》和《客舱安全管理》 |
| 急救证 | 《航空卫生保健与急救》 |
| 茶艺师 | 《咖啡与茗茶》 |
| 调酒师 | 《烈酒与葡萄酒》 |
| 咖啡师 | 《咖啡与茗茶》 |
| 空中乘务 | 《民航客舱服务管理》 |
| 航空器灭火救援与救护 | 《机坪操作》 |
| 民航旅客地面服务 | 《值机与行李运输》或《民航旅客运输》 |
| 民航安全检查 | 《安检业务》 |
| 民航空中服务 | 《民航客舱服务管理》 |
| 民航机场航班地面保障 | 《民航地勤服务》 |
| 机场运行指挥 | 《民航地勤服务》或《机坪操作》 |
| 侍酒服务 | 《烈酒与葡萄酒》 |
| 1+X（初级/中级） | 《客舱安全管理》 |

审核：周北明 复审：钟富平 审定： 雷正桥

批准执行：重庆工业职业技术学院教学工作（专业建设指导）委员会