

2020 级空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务专业

专业代码：[500405]

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学者

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向

专业大类及代码	专业类及代码	行业	主要职业类别	主要岗位类别	职业技能等级证书
交通运输 大类(50)	航空运输 类(5004)	交通运 输业	空运业 人员	空中乘务员	空中乘务职业技能证
				安检员	安检证
				安全员	危险品运输证
				值机员	空中乘务职业技能证
				贵宾室服务员	空中乘务职业技能证

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持面向航空公司、机场等相关企业的基层服务和管理领域，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应区域经济和社会发展需要，具有深厚的人文情怀、较强的创新能力、敬业奉献的民航精神以及崇高的职业理想、扎实的专业技能和优秀的管理素质，掌握空中乘务员、安检员、贵宾室服务员等相关职业岗位所必须的基础理论知识和技术技能，能够从事民航客舱服务与安全管理等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质要求

- (1) 具有较强的服务意识和较好的服务态度；
- (2) 形成周到细致、吃苦耐劳的工作作风，强化规范意识，勇于创新的专业素养；

- (3) 具有较强的沟通与协作、协调与组织能力并有良好的团队精神；
- (4) 培树忠诚担当、严谨科学、敬业奉献的民航精神，展现爱国情怀；
- (5) 树立较强的安全意识与法律法规意识；
- (6) 具有强烈的事业心、责任心和社会责任感。

2. 知识要求

- (1) 具有空乘专业基础理论知识和必备的专业知识；
- (2) 具有航空服务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；
- (3) 具有民航客运服务、货运服务及行李运输、机场及候机楼客运服务方面的知识；
- (4) 具有客舱服务、飞机应急设备检查与使用、飞行中突发情况应急处置、旅客运送、货运组织、安全检查方面的知识；
- (5) 具有旅游行业相关的拓展知识。

3. 能力要求

- (1) 能熟练自然地运用航空礼仪，做好民航客运服务、货运服务及行李运输、机场及候机楼客运服务等工作；
- (2) 能胜任航空旅客运输、货物运输服务岗位工作；
- (3) 能熟练运用民航法律法规与实务知识，了结处理纠纷的基本章程和程序；
- (4) 能处理机场事务、客票销售中的订座和其他事务；
- (5) 能从事航空地面服务岗位工作；
- (6) 能从事民航运输服务及航空延伸服务行业管理与服务技能岗位工作；
- (7) 具有从事企事业单位基础的服务工作。

六、课程设置及要求

围绕“岗课赛证”融通，以空中乘务员岗位的典型工作任务为活动载体，设置各类课程；在“课堂教学中”，学生分组在校内实训室操练，强化劳动精神、民航精神等职业素养；在“技能竞赛”中，团队通过民航院校空中乘务职业技能大赛的强化环节，更能培养学生的创新意识、团队合作等职业素养；在“考证培训”中，通过 1+X 空乘专业考证集训，锻炼学生的敬业奉献、专业规范等职业素养。

(一) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德修养与法律基础	贯彻落实“以德治国”、“依法治国”的重要思想和社会主义核心价值观，	1. 追求远大理想，坚定崇高信念； 2. 继承爱国传统，弘	1 初步培养学习生活和职业生活的规划设计能力；

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	帮助大学生树立中国特色社会主义的共同理想，确立坚定的马克思主义信念，继承和弘扬爱国主义传统，树立正确的人生观和人生价值观，加强自身道德修养，提高法律素养，自觉遵纪守法，做“有理想、有道德、有文化、有纪律”的社会主义事业建设者和接班人。	扬民族精神； 3. 领悟人生真谛，创造人生价值； 4. 注重道德传承，加强道德实践； 5. 遵守道德规范锤炼高尚品格； 6. 学习宪法法律建设法制体系； 7. 树立、法治、观念、尊重法律权威。	2.提高学习、交往及自我心理调节的能力,培养对未来职业和社会生活的适应能力； 3.能够将道德的相关理论内化为自觉意识、良好习惯,提升生活实践中履行道德规范的能力； 4.明确职业理想,培养成功就业和自主创业的意识 and 能力； 5.自觉遵守法律规范,运用所学法律知识,分析和解决社会生活领域遇到的现实法律问题。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过本课程的学习，深入开展中国特色社会主义理论宣传教育，帮助高校学生树立正确的世界观、人生观、价值观，确立在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路、实现中华民族伟大复兴的共同理想和坚定信念，不断增强中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。积极引导 学生不断追求更高的目标，使他们中的先进分子树立共产主义的远大理想，确立马克思主义的坚	1. 马克思主义中国化两大理论成果； 2. 新民主主义革命理论和社会主义改造理论； 3. 社会主义建设道路初步探索的理论成果； 4. 建设中国特色社会主义总依据； 5. 社会主义本质和建设中国特色社会主义总任务； 6. 社会主义改革开放理论； 7. 建设中国特色社	1. 能使学生对马克思主义中国化的科学内涵、历史进程和两大理论成果有总体的了解； 2. 使学生能够了解和掌握新民主主义革命理论的形成、总路线和基本纲领； 3. 认清当前社会性质，增强制度自信； 4. 了解中国特色社会主义建设道路的初步探索，总结经验，吸取教训； 5. 学会用社会主义初级阶段理论来分析现实问题；

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	定信念。	会主义总布局; 8. 实现祖国完全统一的理论; 9. 中国特色社会主义外交和国际战略; 10. 建设中国特色社会主义的根本目的和依靠力量; 11. 中国特色社会主义领导核心。	6. 树立改革的理念, 增强对外开放的自信心, 拥护党的改革开放的基本国策; 7. 懂得我国独立自主外交政策的基本内涵, 了解我国外交的基本原则; 8. 了解全面从严治党及其重大意义, 坚决拥护和支持党的领导。
形势与政策	以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导, 紧密结合国际形势, 特别是我国改革开放和社会主义现代化建设的形势, 针对学生的思想现状开展形势与政策教育教学, 帮助学生了解国内外重大时事, 全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策, 认清形势和主要任务, 激发爱国主义精神, 增强民族自信心和社会责任感, 珍惜和维护国家稳定的大局, 为建设有中国特色的社会主义而奋发学习、健康成长。	1. 我国经济运行新形势; 2. 习近平新时代中国特色社会主义思想; 3. 新时代下的现代化经济体制; 4. 建设新时代社会主义强国; 5. 网络强国新时代; 6. 新时代中国特色大国外交; 7. 国际热点话题新升级等专题。	1. 以马克思主义、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 对学生进行形势与政策的教育, 学生学会运用马克思主义的立场、观点和方法观察形势, 从总体上把握改革开放和社会主义现代化建设的大局; 2. 课程教学以“**大讲堂”为平台, 由马克思主义学院制定教学要求, 宣传部统筹, 各二级院系组织教学。考核实行过程性评价, 由学生所在班级班主任录入成绩。
军事课 (含军事技能、军	本课程以习近平强军思想和新时代军事战略方针为遵循, 对大学生进行军事	1. 军事技能训练, 包括共同条令教育与训练、射击与战术训练、	1. 掌握国防内涵和历史、国家安全、军事思想、现代战争和信息化装备

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
事理论)	理论课教学和集中军事技能训练, 扩大大学生的军事知识面, 增强大学生的国防观念和国防意识, 培养大学生的基本军事技能, 促进大学生素质全面提高, 体现人才培养和国防后备力量建设的和谐统一。	防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练; 2. 军事理论, 包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。	等理论知识, 增强国防观念和国防意识; 2. 掌握习近平强军思想、新时代军事战略方针和总体国家安全观精神要义; 3. 提高对现代战争和信息化装备基本知识的认知, 学会自救互救技能, 扩大军事知识面和提高大学生安全防护意识和能力。
大学生心理健康教育	本课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义, 增强自我认识保健意识和心理预防意识, 掌握并应用心理健康知识, 培养自我认知和悦纳自我能力; 形成良好人际沟通能力和塑造诚实守信的品格, 切实提高心理素质, 促进青年大学生身心健康发展。	1 大学生心理健康教育概论; 2. 探究自我意识; 3. 大学生人格发展; 4. 异常心理与应对; 5. 情绪及管理; 6. 大学生压力管理与挫折应对; 7. 人际交往; 8. 学习心理与调适; 9. 大学生恋爱心理辅导; 10. 大学生心理辅导; 11. 大学生网络心理健康; 12. 大学生心理健康咨询和心理危机干预。	1. 发挥大学生心理健康课的育人功能; 2. 根据学生的不同心理特点和需求, 构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式, 鼓励学生开展自主学习、合作学习和探究式学习; 3. 理论联系实际, 注重学生实际应用能力的培养; 4. 引导学生自助、助人。让学生在活动中探究, 在分享中发现和解决问题, 引导学生学会对自己负责, 对他人负责, 对社会负责, 及时鼓励学生相互间的支持和互助行为。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
体育与青春期健康教育	本课程是以身体练习为主要手段，整合体育与健康教育两门学科中相关的内容、方法、原理，以促进学生体质与健康发展。其主要任务是树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体质素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力和习惯，提高生活质量，促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力。	1. 体育基本理论知识： 体育卫生与健康、增强体质的锻炼方法、体育保健、各项目竞赛规则；通过理论知识的学习，拓展学生体育知识面和体育修养，在对体育的认识方面上一个新台阶。 2. 体育实践： 广播体操、体适能、定向越野。体操、篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、武术、拳击等，	1. 增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对自然环境的适应能力，促进学生身心全面发展； 2. 掌握测试和评价自身体质健康状况及编制可行的个人锻炼计划的方法，培养终身锻炼身体的意识和习惯； 3. 学习体育与健康的基本知识、基本技术和基本技能，熟练掌握 1—2 项健身运动的方法，科学地进行体育锻炼； 4. 发展学生个性，改善心理状态，建立良好的人际关系，养成积极乐观的生活态度，具有一定的体育文化欣赏能力。
大学语文	课程指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，使学生通过阅读和学习一定数量的古今名著，了解相关的作者及其文化背景，掌握并赏析一部分名家名作的基础风格和特点。同时，经过一定的作文写作训练，提高学生的汉语阅读、理解及表达能力，更进一步提高学生的文化素养，陶冶学生情操、培养	1. 经典回首：唐前诗、唐诗、宋词、现当代诗、外国诗，诗歌朗诵、吟诵技巧； 2. 佳篇品读：散文《大学》（节选）、戏剧《西厢记长亭送别》、小说《三国演义·诸葛亮舌战群儒》、小说《简·爱》； 3. 口才魅力：交谈、演讲 职场常用口才：	1. 引导学生从整体上感知和把握作品的思想感情和审美特征； 2. 提倡学生的自主学习，为学生创设良好的学习情境帮助其利用各种教学资源自主学习； 3. 强化课程的应用实践，根据学生专业成长与职场发展的要求和高职学生学习心理和个性特征，精心设计与组织各种语

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	学生的人文精神和审美能力、继承民族优秀传统文化的重要课程。	介绍、答询、说服、拒绝； 4.写作指南：求职简历计划、总结。	文实践活动； 4.积极打造资源平台，积极开发课程的基础资源和拓展资源，建立学生自主学习和师生互动交流网络平台，实现教学资源的共享。
大学英语	本课程主要培养学生英语听、说、读、写的应用能力。其主要任务是使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力，培养学生的文化意识，提高学生文化素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	1.电影相关的词汇与句型、感谢信写作技巧； 2.商业活动中的英语词汇及表达法、数词分类及运用； 3.各种旅行相关的英语表达法、主被动语态； 4.健康饮食的基本单词与句型、现在时和进行时； 5.人际交往的表达、定语从句； 6.节日的词汇与表达、形容词和副词。	1.能用英语谈论电影，会写感谢信； 2.能写商业广告的短句，翻译广告； 3.能做旅行中英语的简单交流； 4.能谈论健康饮食习惯及锻炼； 5.熟练地用英文向身边的亲友表达感激之情； 6.能用英语简单介绍中西方重大节日。
计算机基础及应用	本课程主要讲授计算机基础知识，其主要任务是使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生初步具有应用计算机学习的能力，为	1.计算机系统：发展历史及工作原理、硬件系统及性能、操作系统安装介绍、windows 7 操作系统； 2.Word 文字处理：文档的建立与编辑、	1.了解计算机系统的基本构成及工作原理，初步掌握操作系统的安装过程。 2.掌握 word 文档的建立与编辑、设置字体格式的应用、表格、图文排版、目录页码制作、题注、邮

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>其职业生涯发展和终身学习奠定基础，提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。组织学生参加全国计算机公共等级考试（一级）或全国计算机应用技术等级考试（NIT）等取证考试。</p>	<p>设置字体格式的应用、表格、图文排版、目录页码制作、题注、邮件合并。</p> <p>3.PowerPoint 演示文稿：创建与编辑、添加对象、修饰、效果；</p> <p>4.Excel 电子表格处理：创建与设计，公式应用等；</p> <p>5.Photoshop 图像处理和应用。</p>	<p>件合并的方法。</p> <p>3.掌握演示文稿添加文本及各种对象的方法、及主题应用、切换效果、动画设置、放映方法等。</p> <p>4.了解 excel 的基本操作方法、公示应用、数据管理和分析的方法。</p> <p>5. 了解图像的有关概念和基本操作,熟练使用常用工具对图像进行修改、滤镜的使用方法。</p> <p>6.掌握图像色彩处理方法、图像美化、合成,掌握海报制作。</p>
<p>劳动教育</p>	<p>通过劳动教育，培育正确的劳动价值观，将劳动光荣、劳动崇高、劳动伟大、劳动美丽的观念根植于学生内心，使学生摒弃好逸恶劳、不劳而获等错误观念。塑造正确的劳动态度和情感，培养大学生尊重劳动和劳动人民的情感，愿意用劳动去服务人民、贡献社会、建设国家。</p>	<p>1. 劳动本源与劳动分工；</p> <p>2. 弘扬劳模精神 传承匠心力量；</p> <p>3. 劳动法律与劳动权益；</p> <p>4.家庭、学校劳动实践；</p> <p>5.社会劳动实践；</p> <p>6.职场劳动实践；</p> <p>7.恪守职业道德，弘扬职业精神；</p> <p>8.提升职业素养，培养终身学习习惯。</p>	<p>1. 以富有教育意义的活动,让学生在潜移默化中坚定共产主义信念,坚定民族复兴的伟大信念；</p> <p>2.多形式,组织新生学习了解学院校史、校训；</p> <p>3.通过引进行业工匠、劳动模范等优秀事迹,强化学生劳动最伟大的思想观念；</p> <p>4.通过学生科技创新项目申报、典型人物事迹分享、实践基地参观、“新青年下乡”等形式,宣传普及创新创业教育和实践育人思想。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
人工智能 导论	通过本课程的学习了解 AI 发展中的关键人物及其成果, 了解 AI 的研究内容和应用领域; 理解 AI 的核心概念解析; 学会使用 AI 的开发工具 Python 语言; 能够理解监督学习中的回归和分类算法, 能够理解非监督学习中的聚类算法, 会运行给定的程序代码并修改某些参数; 会在微软机器学习工作室中搭建预测披萨饼价格的实验。	<ol style="list-style-type: none"> 1. AI 的定义和研究内容; 2. AI 的应用领域; 3. 了解 AI 开发环境的安装与部署; 4. Python 软件的使用; 5. 机器学习方法及任务分类; 6. 机器学习的常用算法; 7. 计算机视觉和语音识别; 8. 一元线性回归和多元线性回归模型; 9. 感知器模型; 10. 非监督学习的概念及特点。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解第三次 AI 浪潮背后推手是大数据、算法和算力; 2. 了解 AI 开发环境的安装与部署; 3. 会使用 Python 软件新建文件、编辑文件和运行文件; 4. 了解百度 AI 和微软 AI 的核心技术; 5. 熟悉 AI 开发常用的算法和开发框架; 6. 理解什么是监督学习; 7. 学会使用 sklearn 库的线性回归模型预测价格; 8. 理解什么是非监督学习。
大学生职业发展与就业指导	通过激发大学生职业生涯发展的自主意识, 树立把个人发展和国家需要、社会发展相结合的就业观; 帮助青年学生理性地规划自身未来的发展, 并为学生能够适应职场以及学生在职场中发展和成长做好充足的准备。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业生涯规划板块: 一路的方向, 自由地飞翔; 认识自我——我是谁? 我想做什么? 我能做什么? 我的职业支撑是什么? 我想成为什么样的人? 2. 就业指导板块: 就业形势与政策的了解; 如何探索职场与定位? 品质的力量-职业素质提升。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚定大学生为实现中华民族伟大复兴之梦刻苦学习, 勇于实践的理想信念, 由一个教学团队组织教学; 2. 从指导职业生涯规划, 合理安排学习与提高自觉性到走进职场实现高质量就业, 形成闭环教学。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
大学生创业教育	帮助学生树立家国情怀，激发学生创业热情，提高学生创业意识，增强学生社会责任感与创新精神，提升学生创业实践能力。	1. 创业的基础知识和基本原理； 2. 熟悉创业的基本流程和基本方法，把握创业项目遴选、企业创办、项目运作的技能技巧，整合创业法律法规和相关政策等资源。	1. 掌握创业的基本知识，熟悉创业的基本方法，提升学生的创新思维能力与社会资源整合能力； 2. 能撰写简单创业计划书及基本的创业实践活动的能力。

(二) 专业课程

1. 专业核心课程

专业核心课程包括：

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航服务礼仪	学生通过本课程的学习了解民航服务人员仪态礼仪规范要点；掌握站姿、走姿、蹲姿、坐姿、服务手势、笑容的正确服务动作；运用握手礼、鞠躬礼、致意礼进行交往和服务；逐渐养成服务规范意识，并约束自身行为。	1. 了解礼仪的基本概念； 2. 了解各工作岗位服务礼； 3. 岗位规范坐姿、走姿； 4. 良好亲和力的养成、 5. 岗位规范手势 6. 仪容仪表修饰； 7. 岗位服务语言训练； 8. 客源国。	1.了解各服务岗位仪容；仪容仪表的规范，严格要求打造专业化形象；学生的仪容仪表符合岗位要求； 2.熟练掌握装扮的技巧，让规范的仪容仪表成为习惯； 3.课堂中设计不同的服务场景，要使用礼貌用语，提高学生语言表达能力，学生互评、老师点评。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
空乘服务英语	<p>1.培养学生崇尚劳动的价值观,强化学生安全专业的规范意识,形成敬业奉献、严谨细致、团结协作等职业素养;</p> <p>2.服务普通旅客和特殊旅客过程中所需的英语常用词汇和常用岗位用语;</p> <p>3.能用英语在服务好普通旅客的同时,根据特殊旅客的特点和需求,服务好特殊旅客。</p>	<p>1.普通旅客服务:起飞前服务、飞行中服务、着陆时服务,包括旅客迎接、客舱行李处置、安全演示与检查、餐食饮品服务等相关的英语表达;</p> <p>2.特殊旅客服务:服务无成人陪伴儿童、服务携带婴幼儿旅客、服务孕妇旅客、服务特殊餐食旅客、服务疾病旅客、服务残障旅客、服务重要旅客。</p>	<p>1.通过课前引入任务,输出驱动,启发学生主动学习;</p> <p>2.通过课中创设情境,通过知识梳理与词句识记,实现输入促成,完成模拟演练与师生评价;</p> <p>3.通过课后任务拓展,借助合作企业助飞项目,以评促学,学业就业双轨并举,择优竞岗。</p> <p>4.全过程利用蓝墨云班课实施线上线下混合式教学,深化学生的认知,强化学生的技能,内化学生的素养。</p>
民航旅客运输	<p>通过本课程学习,使学生灵活应用航空服务专业基础知识,掌握国内旅客、国际旅客运价计算方法,掌握客票销售业务,具备运价计算技能,退票处理技能,特殊旅客服务技能。</p>	<p>1. 国内航空公司的两字代码、主要城市机场的三字代码、班期信息的读取;</p> <p>2. 电子客票销售及使用、客票退票的程序;</p> <p>3. 特殊旅客运送;</p> <p>4. 行李运输不正常的处理;</p> <p>5. 航班延误的责任与赔偿、旅客人身伤害的责任与赔偿行李运输的责任与赔偿。</p>	<p>1. 熟知航空运价的特点及国内旅客运价的种类;</p> <p>2. 熟知电子客票的销售流程及使用流程;</p> <p>3. 熟悉值机服务流程;</p> <p>4. 熟知特殊旅客运送的注意事项;</p> <p>5. 行李的收运、保管与交付;</p> <p>6. 理解旅客人身伤害的责任与赔偿规定。</p>
机场地面服务	<p>通过本课程学习,了解并掌握在航空公</p>	<p>1. 民用航空的分类;</p> <p>2. 跑道系统等级;</p>	<p>1. 掌握民用航空的定义和分类,了解民用航空的历史</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务。全面的了解机场地面服务人员的工作流程与要求。	3. 旅客服务流程; 4. 民航公共信息标志服务及候机楼广播服务; 5. 售票服务流程; 6. 值机服务与行李服务; 7. 安检服务流程; 8. 海关; 边防; 检验检疫; 9. 重要旅客及特殊旅客; 10. 旅客及航班不正常服务。	和发展; 2. 掌握机场系统的分类和等级; 3. 掌握航站楼的横向布局及纵向布局, 各种旅客的服务流程; 4. 识记公共信息标志, 背广播词; 5. 掌握购票的证件及售票的流程; 6. 掌握安检流程及违禁物品种类; 7. 明确海关边防; 检验检疫的职权 8. 掌握对待不同旅客的方法; 9. 学会作为地服人员应如何处理不正常运输情况。
客舱服务与管理	通过任务引领和项目活动, 使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识, 能初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务, 培养学生具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质, 为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。	1. 客舱服务理念; 2. 客舱乘务员的基本要求; 3. 飞机客舱布局及主要设备设施; 4. 民航客舱服务操作、客舱安全管理; 5. 客舱应急处置; 6. 重要旅客与特殊旅客服务; 7. 民航客舱播音及信息服务。	1. 通过客舱服务全过程和典型性服务情景的演示和训练, 引入必需的理论知识; 2. 增加实践操作内容, 强调理论在实践过程中的应用; 3. 使学生能明确并熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求、客舱服务管理、机上应急设备的处放位置及性能、各种应急撤离的程序并且具备良好的心理素质和处事能力。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航安全与应急处置	通过学习民航安全与应急处置基本理论与实践,使学生全面了解民用航空的安全规则。通过学习如何使用安全器材,了解并掌握一般急救问题的解决方法,对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理的能力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 机组资源管理; 2. 应急设备; 3. 几种常见的求救设备; 4. 应急处置; 5. 应急撤离程序; 6. 应急求救信号与联络; 7. 旅客管理及安全规则; 8. 急救知识包括心肺复苏法、出血与止血、外伤的包扎等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.团队中如何进行有效的交流,以达到团队的协作与高效率; 2.常见设备的使用方法和注意事项; 3.应急撤离的程序处置; 4.急救示范,让学生更直观地学习到急救知识和技能。

2.专业基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航基础知识	本课程重培养学生的创新思维能力,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的全面了解。系统掌握航空服务工作所应具有的文化知识,以及这些相应知识在实际工作中的应用。提高学生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民用航空形成与发展的相关知识; 2. 民用航空组织管理机构的相关知识; 3. 民用航空器的适航与维修的相关知识; 4. 飞机的结构与系统的基础知识; 5. 飞行的基本原理与知识; 6. 航空气象的相关知识; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够掌握民用航空基本概念,我国民航系统的基本构架,民用航空器的适航管理的基本理论知识和维修管理的基本理论知识; 2. 能够认识飞机的外部机体,学习飞机的动力装置、操纵系统、电子仪表系统;了解飞机飞行基本原理,各天

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>的文化素养、综合业务能力与素质，为后续课程的学习打下基础，增强吸收新知识的能力，为从事快递物流方面的工作奠定扎实的基础。</p>	<p>7. 航空运输的基础知识； 8. 空中交通管理的相关知识； 9. 机场管理相关知识； 10. 通用航空相关知识。</p>	<p>气现象对航班运营的实际影响程度； 认识航空运输业的基本特点； 3. 能够了解空中交通管理的概念、历史及发展，学习空中交通飞行规则，学习空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法，学习航行情报。</p>
航空法	<p>通过本课程的学习，使学生了解国际民用航空运输的组织和法律框架，国际航空运输管理体制，同时了解、掌握我国的民航法律法规，为学生毕业以后以法指导民航业务工作打下基础。要求教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规，掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范，并能灵活运用这些规范来分析、解决问题。</p>	<p>1. 空中航行法律制度； 2. 民用航空人员法律制度； 3. 民用机场与出入境管理法律制度； 4. 民用航空运输管理与合同管理制度； 5. 民用航空保险法律制度 6. 通用航空法律制度、民用航空与刑法</p>	<p>1. 全面了解民航法的基本概念、基本理论和专业知识,做到懂法、知法； 2. 培养和强化守法意识； 3.提高大学生运用法律武器保护自己的能力和； 4.培养学生谦虚、好学的能力、分析问题、解决问题的能力 and 做事认真的良好作风。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
空乘服务概论	通过本课程的学习，使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关理论知识，熟悉民航乘务员岗位的工作流程和服务要求，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生在客舱服务的职业能力奠定良好的基础。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 航前准备； 2. 旅客登机前准备； 3. 起飞前准备； 4. 客舱服务； 5. 降落后管理； 6. 航后讲评； 7. 应急处置； 8. 危险品处置。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能按照飞行各阶段的主要内容和程序进行客舱服务； 2. 能熟练操作所飞机型设备、服务设备、应急设备的相关知识并进行熟练操作； 3. 能正确填写航班乘务组的各类交接单，并能按规定与地面工作人员作好各类文件物品的交接； 4.能正确处置各类应急情况。
安检概论	通过本课程的学习，学生能了解并掌握民航安全检查岗位所需的相关理论知识，熟悉民航安检员岗位的工作流程和服务要求，掌握安全检查的基本职业技能，并在此基础上达成以下职业素养和职业能力目标。	<ol style="list-style-type: none"> 1.证件检查: 证件识别、证件检查； 2.人身检查: 班前准备违禁品处置； 3.开箱包检查: 班前准备、随身携带箱包检查、常用及特殊物品检查、物品处理； 4.监护工作: 隔离区监控、机坪、道口与围界管理、航空器监护。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成对各种旅客和工作人员证件的检查，并能按规定处理证件检查中遇到的问题，并能按照规定处理发现的违禁品与限制物品； 2. 能完成对旅客随身携带以及托运行李物品检查，并能按照规定处理发现的违禁品与危险品；

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
			3.能完成飞机与隔离区的监护，熟练运用隔离区清查技术。
空乘服务沟通与技巧	通过本课程学习，学生对航空服务沟通工作有一个新的认识，树立科学的航空服务观念，理解客舱服务状态如何通过语言构建，客舱服务中空乘人员的整体形象、个性形象的构成，通过对客舱服务沟通中的实际案例(成功案例和失败案例)的分析，以及情境设置，能有效运用沟通技巧完成客舱服务沟通。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 航空服务沟通概述; 2. 客舱服务语言基础与训练; 3. 空中乘务职业认知及特殊性; 4. 客舱表达基本用语演练; 5. 空中服务沟通内在素质训练; 6. 空中服务特殊沟通技巧训练; 7. 客舱沟通的口语沟通与非语言沟通训练; 8. 客舱沟通情境与项训练。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.理解空乘服务的职业要求不特殊性,了解客舱服务主要内容,掌握客舱表达的基本用语; 2.掌握客舱语言基本技巧; 3.学会运用多角度、多层面的思维方式来进行客舱沟通; 4.掌握现场驾驭的自主掌控技巧和方法; 5.使学生对航空服务中的沟通与播音有一定的综合把握能力，配合航空服务礼仪，提升航空服务能力。
职业形象设计	通过本课程的学习，使学生掌握职业形象设计、形体训练、语言交际、气质培养等方面的基本知识及方法，提高学生身体的协调、控制及表现能力，矫正不良姿势，练就健美形体，	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业仪态训练：形体训练、基本姿态训练、形体素质训练; 2. 健美操训练：各部位动作训练、健美操组合训练; 3. 瑜伽训练; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解职业仪态训练对于打造个人形象、塑造企业文化、提升全社会文明程度的重要意义并能设计自己的职业形象; 2. 掌握形体、健美

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	提高审美情趣。使自身的形体姿态适应所从事工作的需要。	4. 妆容形象设计：仪容装扮、发式装扮； 5. 服饰形象设计：职业服饰装扮、服饰形象设计； 6. 语言交际训练； 7. 气质培养； 8. 职业生涯规划。	操、瑜伽的基本动作； 3. 理解个人的妆容对于打造个人形象、塑造企业文化、提升全社会文明程度的重要意义并能设计自己的职业形象； 4. 掌握职业生涯设计的基本知识。
普通话与播音技巧	学生通过本课程学习应具备一定的中文（普通话）及英文语言发声能力、语言表达能力的基基础上，结合航空服务的特殊职业要求，通过讲授航空服务沟通与播音的特性要求、创作基本规律、方法和技巧，加上大量的实践训练，使学生对航空服务中的沟通与播音有一定的综合把握能力，配合航空服务礼仪，提升航空服务能力。	1. 航空乘务服务工作语言基本要求及训练内容； 2. 服务语言发音训练； 3. 空中（服务）沟通； 4. 客舱播音表达训练； 5. 普通话水平测试。	1.能自主学习普通话发声技巧，自主进行发音训练、纠正口音； 2.能通过各种媒体资源查找课程所需信息； 3.具有较强的口头表达能力、人际沟通能力； 4.具有良好的心理素质 and 克服困难的能力。
民航服务心理学	本课程的学习，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和	1. 沟通解密； 2. 有效的沟通； 3. 各类型旅客的沟通方式； 4. 非语言沟通方	1. 能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货主的心理变化，识别并处理服务过程中旅

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	人际沟通要求, 达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求。	式; 5. 情绪管理; 6. 解决冲突; 7. 提高个人服务与沟通素质。	客或货主特殊的心理需求,提升团队合作精神, 适应航空服务各岗位的职业要求; 2. 能运用服务技巧, 使用规范的岗位服务用语, 为旅客和货主提供优质服务。
空中乘务应用文写作	本课程选取与学生生活、职业等紧密联系的应用文文种, 根据它们之间的内在联系, 以模块化的形式对教学内容进行了整合。以空中乘务专业学生学习和工作期间应知应会的应用文为主体, 注重实践和应用, 强化读写训练。	1. 空中乘务应用文写作概述; 2. 空中乘务常见公务文书; 3. 民航客舱管理事务文书; 4. 民航客舱服务专用文书; 5. 民航客舱宣传事务文书; 6. 空中乘务职场应用文书; 7. 民航客舱常用礼仪文书; 8. 空中乘务学业推荐文书。	1. 掌握各类应用文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧; 2. 能熟练地写好与自己所学专业密切相关的常用应用文; 3. 为今后继续学习相关专业应用文和走向社会的写作实践打下良好的基础; 4. 了解应用文写作的材料搜集方法和写作规律。
机场服务实用英语	通过本课程的学习, 学生掌握民航地勤服务各岗位的基础知识以及常用的英语专业词汇、句型、表达方式等语言知	1. 电话和现场预订票、订票确认等常用的英语表达方式; 2. 问询服务中的重	1.能熟练运用英语完成旅客群体的客票预定、修改、取消程序操作等; 2.能根据岗位标准

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	识，并使其具备基本的机场地勤服务能力和英语口语交流能力，能用英语完成售票服务、问询服务、行李托运服务、安检服务、值机服务、引导服务等流程。	点英语表达； 3. 办理旅客乘机手续流程的英语表达； 4. 引导服务尤其为残疾、孕妇以及其他特殊乘客提供服务的英语表达； 5. 安检服务中的英语表达； 6. 行李托运服务中的英语表达。	并熟练运用英语规范办理旅客乘机手续； 3. 能根据安检流程运用英语完成证件、人身和物品的检查； 4. 能根据民航运输规定熟练运用英语进行行李托运相关处理。

3.专业拓展课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
中外民俗	通过本课程的学习，将国内外各民族的民俗事象呈现给学生，使学生初步掌握民俗的基本知识和内容，为学生优质完成空乘服务工作、搭建良好的社会人脉网做好准备。其目标是培养具有良好的职业道德和素养，具备一定民俗知识的高素质人才。	1. 中国及世界民族概述； 2. 民俗学与民俗的基本特征； 3. 服饰民俗； 4. 饮食民俗； 5. 居住民俗； 6. 民俗的基本特征与民族禁忌； 7. 国内外主要的信仰民俗。	1. 能够说出中国民族概况及世界人种分布与民族概况； 2. 能够归纳中外服饰民俗的相关内容； 3. 能够阐述中外饮食民俗及特色饮食民俗； 4. 能够解释中外居住习俗，阐述各民族居住民族特点。
演讲与口才	通过本课程的学习，培养学生在从事工作过程中口语运用能力，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的演讲水	1. 基本技巧模块：语音和语汇、停顿和重音、语速、语气和语调； 2. 诗词、绕口令的	1. 朗读中逐步学会有意意识的运用有声语言技巧以增强语言的感染力表现力； 2. 了解演讲、辩论、

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	平，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造大学生自身的公关形象，以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。	练习、散文、语段朗读练习、经典演讲词听与讲的练习； 3. 即兴演讲口才、命题演讲口才、演讲稿的写作、辩论口才、求职口才、社交与职场口才。	求职、日常社交等对口才的不同要求，理解社交语言运用的基本原则，明确表达准确、清晰、流畅、贴切的基本要求； 3. 掌握演讲、辩论、求职、社交与职场口才基本技巧与方法。
空中乘务营销	通过本课程的学习，加深学生对消费者行为基本规律的理解与领会，掌握影响消费者消费心理的因素和主要的消费者行为分析的工具，能对消费者心理和行为做出一定的预测，掌握如何利用营销工具影响消费者消费心理和行为，提高学生在未来营销类岗位的职业化定位，达到相关岗位对从业人员的技能与职业的要求。	1. 认识空乘服务营销； 2. 关系营销理念、顾客满意理念、超值服务理念； 3. 服务市场定位与策略； 4. 空乘营销组合：服务产品、服务定价、服务渠道、服务促销组合、服务人员、服务过程、服务有形展示； 5. 寻找服务品质缺陷：不了解顾客的缺陷、未按服务标准、沟通缺口。	1. 了解服务营销的兴起与演变过程； 2. 掌握关系营销、顾客满意、超值服务的内涵； 3. 掌握空乘营销定位的方法； 4. 了解空乘营销组合的七要素； 5. 了解分销渠道的类型； 6. 掌握促销手段； 7. 了解有形展示的概念、服务有形展示的类型； 8. 掌握展示的管理和服务环境的营造。
公共关系	通过本课程的学习，实现学生对公共关系的原理、实务与技巧的掌握与运用，并以职业资格标准《公关师》为参照，课程	1. 公共关系认知：公关产生与发展、公关特征与要素、公关职责与功能； 2. 内部关系协调：	1. 了解和理解公共关系的基本理念； 2. 提高学生的调查活动的组织与实施的能力；

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	内容突出对学生职业能力的训练, 遵循职场岗位的需要, 通过整合进行理论知识的选择, 并融合职业资格证书 (营销员、公关员等) 对知识、技能和态度的要求。	<p>员工情况调查、员工关系沟通;</p> <p>3. 外部关系把握: 消费者关系处理、社区关系处理、政府关系处理、媒介关系处理;</p> <p>4. 危机公关应对: 公关危机识别、危机公关管理。</p>	<p>3. 掌握外部关系处理的方式和方法;</p> <p>4. 能分析公关危机, 提出预警方案, 提出合理的应对措施;</p> <p>5. 培养观察问题、分析问题与解决问题的能力;</p> <p>6. 培养具有市场开拓意识、竞争意识和创新思维能力。</p>
茶艺服务	通过本课程的学习, 学生了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术, 识别茶的品级, 茶具配置, 冲泡技巧。教学中融入中国传统文化, 在教学生识茶、泡茶、品茶的同时, 培养学生的服务意识和职业素养。	<p>1. 茶艺服务人员的基本礼仪;</p> <p>2. 茶文化基础知识;</p> <p>3. 名茶、茶具知识;</p> <p>4. 泡茶用水的基础知识;</p> <p>5. 茶品销售的方法;</p> <p>6. 绿茶、红茶、乌龙茶、黑茶的冲泡技艺。</p>	<p>1. 识别各种茶叶的能力, 并能判定品级;</p> <p>2. 识别茶具质量, 懂得茶具配置;</p> <p>3. 掌握泡茶基本程序;</p> <p>4. 了解中国茶文化, 体会中国茶文化博大精深;</p> <p>5. 学会团队合作创新。</p>
客源国	通过本课程的学习与训练, 学生能够完成客源国概况认知和客源国两个模块的学习任务, 这些学习任务旨在使学生深刻认识中国各主要客源国的地理、历史、政治、经	<p>1. 客源国概述认知: 分析中国海外客源市场、世界旅游区认知;</p> <p>2. 旅游交通认知: 交通概况认知和交通工具分析;</p>	<p>1. 了解世界旅游客源市场格局及发展前景;</p> <p>2. 了解旅游交通工具概况;</p> <p>3. 掌握三种旅游交通工具的优缺点和</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	济、文化和旅游等方面的情况,以辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观为指导,吸收和借鉴国外做法,紧密联系中国实际,不断提高学生对问题的分析、对比、综合和概括的能力。	3. 亚太地区(日本、韩国、新加坡等)、欧洲(英国、法国、德国等)、北美(美国、加拿大)、港澳台地区的自然环境特征、人文环境特征、旅游资源、旅游业发展和对华关系。	发展趋势; 4. 能根据不同国家的风俗习惯接待来自不同国家的客人; 5. 能够正确分析各目标客源市场的特点,运用不同的定位策略进行目标市场的选择; 6. 能撰写一份某个国家的客源国市场分析报告。

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程安排表(空中乘务专业)(见附表1)

(二) 劳动教育计划表(见附表2)

(三) 教学进程总体安排表(见附表3)

(四) 各课程结构学时比例分配表

本专业学分共计137学分,总学时共计2516学时,公共基础课学时计644学时,占总学时的比例为25.6%;选修课学时计288学时,占11.4%。

课程类型		课程性质	学时			学时比例
			理论讲	课内实	合计	
课内教学(学时)	公共基础课	必修、限选课	358	286	644	37.9%
	专业核心课	必修课	124	196	320	18.8%
	专业基础课	必修课	250	294	544	32.0%
	专业拓展课	任选课	96	96	192	11.3%
	小计	—	828	872	1700	—
综合实训课程(校外)		必修课	816			—
(学时)合计	理论讲授	—	828			32.9%
	实践环节	—	1688			67.1%
	小计	—	2516			100%

八、实施保障

(一) 师资队伍

空中乘务专业师资团队结构合理，专兼教师齐备，教改科研优势凸显。学生数与本专业专任教师数比例不高于25:1，双师素质教师超过80%，专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有较强专业技能；具有空中乘务等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。专业带头人具有副高以上职称，能够较好地把握国内外空中乘务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称；能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

主要包括校内多媒体教室、校内实训基地和校外实训基地。

专业其他实习、实训室（基地）配置情况

序号	实习实训室（基地）名称	功能	主要设备配置	工位数	面积 m ²
1	民航模拟舱	客舱服务、应急处置	模拟舱	44	80
2	民航模拟客舱实训室	客舱服务、应急处置	座椅	40	90
3	民航两舱	客舱服务	模拟仓	6	60
4	出口模拟器	舱门训练	舱门训练器	6	60
5	民航VIP室	贵宾服务	商务座椅	/	60
6	化妆室	职业形象塑造	化妆桌椅	40	70
7	舞蹈房	职业塑形	镜子、把杆	/	120

校外实习实训基地（紧密合作企业）一览表

合作企业名称	合作类型	基地名称及合作内容
****通用航空集团	校企合作	空中乘务专业校外实训基地-学习、考证、就业

（三）教学资源

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

核心课程教材使用建议表

序号	课程名称	推荐教材
1	客舱服务与管理	《客舱服务》航空工业出版社
2	空乘服务英语	《民航客舱服务英语综合教程》化学工业出版社
3	民航服务礼仪	《民航服务礼仪》航空工业出版社
4	机场地面服务	《民用航空地面服务与管理》清华大学出版社
5	民航安全与应急处置	《客舱安全管理与应急处置》航空工业出版社
6	民航旅客运输	《民航旅客运输》人民交通出版社

核心课程网络资源一览表

序号	课程名称	网址
1	民航服务礼仪	https://www.zjooc.cn
2	客舱服务与管理	https://www.zjooc.cn
3	乘务服务英语	https://www.icve.com.cn

（四）教学方法

根据不同的环节和授课内容，采用多种教学方法，推动线上线下混合式教学，推进技能与思政协同育人。

1、项目驱动法：课程内容来自企业真实生产任务，根据的方式，项目选择遵循基础训练、拓展创新、综合应用的原则，循序渐进，逐步提升学生技能。

2、情景教学法：教学场所包括企业、众创空间。在真实工作场景中达到教学目标，既锻炼学生的实景操作的能力，又可以活跃教学气氛，提高了教学的感染力。

3、讲授法：对相关理论知识采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼的让学生掌握，为学生实践中操作打好坚实的理论基础。

4、讨论法：课堂教学中多处采用讨论法，学生通过讨论，充分发挥团队合作分析问题、解决问题的能力。

5、混合式教学法：利用微课、国家精品在线开放课程、慕课、企业培训资源包等优质线上教学资源充分保障线上学习。

(五) 学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。注重社会评价，对学生专业核心课程的学习效果，还应通过社会鉴定方式，组织学生参加人社厅（局）或行业的技能鉴定或1+X证书，促进专业核心课程标准与职业标准的衔接，实现“一教双证”。在“工学交替”的企业实习教学或顶岗实习教学环节中，要充分融合企业对员工的评价与激励机制，提高校外实践教学的质量。

考核方法：① 平时考核、阶段考核与期末考核相结合，理论与实践相结合。② 成绩构成：课程总评成绩=平时成绩（出勤率、学习态度、作业练习等）、实践成绩、阶段性考核、实习成绩、期末考试成绩等构成。根据每门课的特点决定成绩构成的项目及项目所占的比重。③ 每门课或顶岗实习不及格者，必须进行补顶岗实习，时间为一学期或者半年，重新考核达到及格后，取得相应学分。考试课按百分制计分；考查课按优秀、良好、中等、及格、不及格五个等级计，90分及以上为优秀，80—89分为良好，70—79分为中等，60—69分为及格。④ 本专业在实施校企合作的人才“订单培养”过程中，引入企业助飞项目，将教学活动和选拔有机结合。在专业核心课程的评价体系中融入助飞项目评价表，给予评价鉴定和量化评分，根据学生积分排名，挑选优秀积分者提供就业岗位优势选择权。

(六) 质量管理

1.学院建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、课程建设规范、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 学分要求

空中乘务专业获得至少 136 学分。

(二) 学分奖励

学生取得教育部门认可的职业技能等级证书或通过参加竞赛、参加科技活动及社会实践活动等其他渠道学习课程及取得成果，根据《*****职业技术学院学生奖励学分管理办法》文件进行相应课程学分替代。

(三) 职业资格证书要求

1. 证书获取范围

基本技能证书与职业资格（技能）证书

序号	证书类型	证书名称	级别	发证机构	考证安排	支撑课程
1	基本技能证书	浙江省高校计算机等级证书	一级	浙江省教育厅	每年 4 月、11 月	办公自动化
2		全国高等学校英语应用能力等级证书	B 级	高等学校英语应用能力考试委员会	每年 6 月、12 月	大学英语
3		浙江省大学英语等级证书	三级	浙江省教育厅	每年 6 月、12 月	大学英语
4	职业资格（技能）证书	安检证	初级	中国民用航空局人事科教司	第 4 学期	民航安检服务与管理
5		危险品运输证		中国民用航空局人事科教司	第 3 学期	民航危险品运输基础知识
6		空中乘务职业技能证	中级	江苏无国界航空发展有限公司	第 1-4 学期	客舱服务与管理
7		普通话	二级甲/乙	浙江省语言文字工作委员会	第 1-4 学期	普通话与播音技巧
8		急救证	初级	温州红十字会	1-12 月	航空卫生保健与急救
9		行业企业经历认定证书		行业企业协会	实习结束	顶岗实习

2.证书获取要求

至少取得表格中（基本技能证书与职业资格证书表）1本基本技能证书与1本职业资格（技能）证书。

十、附录

附表 1：教学进程安排表（空中乘务专业）

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	考核方式	学分	学时	学时分配		学期总周数及周课时安排						
							理论教学	实践教学	一		二		三		
									1	2	3	4	5	6	
									20	20	20	20	20	20	
公共基础课程	必修	0000110006	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	试	4	64	48	16	4						
		0000110003	思想道德修养与法律基础	查	3	48	32	16		3					
		0000110038	形势与政策	查	1	16	16	0	√	√	√	√			
		0000110045	军事课（含军事理论、军事技能）	查	4	148	36	112	2W	2					
		0000110010	体育与青春期健康教育	查	2	64	6	58	2	2					
		0000110008	大学生创业教育	查	1	16	16	0				√			
			劳动教育	查	1	16	4	12	√	√					
		0000110047	人工智能导论	查	2	32	16	16				2			
		0000110007	大学生心	查	2	32	16	16	2						

			理健康教育																
		0000110009	大学生职业发展与就业指导	查	1	16	8	8					1						
	限选	0000110051	大学语文	查	4	64	64	0	2	2									
		0000110034	计算机基础及应用	查	4	64	32	32	2	2									
		0000110016	大学英语	查	4	64	64	0	2	2									
公共基础课应选修合计					37	644	358	286	14	13	2	1	0	0	0	0	0	0	
专业 (技能) 课程	专业 核心 课程	5410120004	民航服务礼仪	试	4	64	16	48			2	2							
		5410130003	空乘服务英语	试	2	32	16	16			2								
		5410130004	民航旅客运输	试	3	48	32	16				3							
		5410130016	机场地面服务	试	3	48	16	32	3										
		5410130010	客舱服务与管理	试	4	64	32	32		4									
		5410130014	民航安全与应急处置	试	4	64	12	52					4						
	小计					20	320	124	196	3	4	7	6	0	0	0	0	0	0
		专业 基础 课程	5410120005	民航基础知识	查	4	64	32	32	2	2								
	5410130001		航空法	查	3	48	16	32			3								
	5410130005		空乘服务概论	查	3	48	16	32			3								
	5410120007		安检概论	查	3	48	16	32				3							
	5410130018		空乘服务沟通技巧	查	2	32	16	16			2								
	5410142005		职业形象设计	查	2	32	16	16			2								

综合实训课程	5410130009	普通话与播音技巧	试	4	64	32	32				4			
	5410141001	民航服务心理学	查	2	32	18	14				2			
	5410141003	空中乘务应用文写作	查	2	32	16	16				2			
	5410142001	民航危险品运输	查	3	48	40	8			3				
	5410130002	机场服务实用英语	试	2	32	16	16		2					
	5410120002	民航职业塑形	查	4	64	16	48	2	2					
	小计				34	544	250	294	4	6	13	11	0	0
	必修	5204143003	专业社会实践	查	2	48	0	48	2W	2W	2W	2W	2W	
		0800150017	顶岗实习	查	16	384	0	384					16W	
		0800150009	毕业实习	查	12	288		288						12W
		0800150010	毕业综合实践报告	查	4	96		96						4W
	小计				34	816	0	816	0	0	0	0	0	0
专业拓展课程	5406141018	中外民俗	查	2	32	16	16		2					
	5401141013	演讲与口才	查	2	32	16	16		2					
	5410130013	空中乘务营销	查	2	32	16	16			2				
	5403130008	公共关系	查	2	32	16	16			2				
	5404141017	茶艺与插花	查	2	32	16	16				2			
	5406120003	客源国	查	2	32	16	16				2			
小计				12	192	96	96	0	4	4	4	0	0	
专业课合计				100	1872	470	1402	7	14	24	21	0	0	
总计				137	2516	828	1688	21	27	26	22	0	0	

1. 以讲座、实践活动等形式开展的课程用√表示。
2. “2W”表示该课程连续安排2周，每周按24学时计。

3. 专业拓展课中的课程编排方式有以下两种：

(1) 以单门课程形式供学生任选； (2) 以课程模块形式供学生任选。

附表 2：劳动教育计划表

序号	学期	劳动教育活动内容
1	1	跑步打卡、晨会、早自修、勤工俭学、社会服务等
2	2	跑步打卡、早自修、勤工俭学、社会服务等
3	3	跑步打卡、中期实习、班助、社会实践、技能竞赛等
4	4	跑步打卡、志愿者服务、班助、社会实践、专业实训、技能竞赛等
5	5	顶岗实习、志愿者服务、社会公益、社会实践等
6	6	企业实习、社会公益、社会实践等

附表 3：教学进程总体安排表

周次 学期																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
一	△	△																									
二																											
三																											
四																											
五			☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
六			★	◇	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

注：《军训及入学教育》在第一学期开学前进行，时间为 2 周。

符号说明：理论— 入学教育及军训△ 考试* 实习实训○ 毕业综合实践☆ 毕业教育★ 假期= 机动◇