



长沙商贸旅游职业技术学院

CHANG SHA COMMERCE & TOURISM COLLEGE

湘旅学院 2021 级

空中乘务专业人才培养方案

长沙商贸旅游职业技术学院

二〇二一年七月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	3
六、课程设置及要求	5
(一) 课程设置	5
(二) 课证融通	22
七、教学进程总体安排	22
(一) 教学进程安排表	22
(二) 课程计划与进度总表	24
八、实施保障	28
(一) 师资队伍	28
(二) 教学设施	30
(三) 教学资源	31
(四) 教学方法	32
(五) 学习评价	33
(六) 质量管理	33
九、毕业要求	36
十、附录	36

长沙商贸旅游职业技术学院

湘旅学院 2021 级空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

空中乘务/500405

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为三年。

四、职业面向

表 1 职业面向表

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)	主要岗位群或技 术领域举例	主要职业技能等级证 书、职业资格证书或 社会认可度高的行业 企业标准举例
交通运 输大类 (50)	航空 运输类 (5004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01) 航空运输地面 服务员 (4-02-04-02)	初始岗位：民航乘务员、 民航客运员； 发展岗位：民航客舱乘务 长、地面服务部主管； 迁移岗位：航空公司与机 场一线岗位督导、铁路列 车乘务员。	空中乘务职业技能 等级证书、 民航旅客地面服务 职业技能等级证书

表 2 典型工作任务

序号	职业岗位	典型工作任务	任务描述	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。	客舱服务管理 客舱乘务英语 客舱安全管理 民航客舱救护 客舱服务与应急 实训

2	民航客货运员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 值机; 2. 行李、货物运输; 3. 问询、引导、特殊旅客服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	机场服务管理 民航英语口语 民航运输安检 民航客票销售 民航危险品知识
3	民航客舱乘务长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱安全与服务工作管理; 2. 乘务员管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指挥全体组员的机上服务工作, 要求并监督组员遵守落实各项安全规定, 纠正组员的违规行为; 2. 负责对乘务工作的组织、协调、管理、督促乘务员做好服务工作, 确保优质服务及客舱安全。 	客舱服务管理 乘务服务沟通与播音技巧 客舱安全管理 民航服务心理学 民航客舱救护 客舱服务与应急实训
4	地面服务部主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部门员工管理; 2. 各项工作的组织协调。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指挥部门人员进行服务工作, 要求并监督组员遵守落实各项安全规定, 纠正组员的违规行为; 2. 负责对各项工作的组织、协调、管理、督促部门人员做好服务工作, 确保优质服务及安全。 	机场服务管理 乘务服务沟通与播音技巧 民航英语口语 民航危险品知识
5	航空公司与机场一线岗位督导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一线现场岗位工作督查; 2. 服务技能与规范。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对各岗位工作情况进行检查; 2. 提出服务程序优化意见; 3. 对一线员工服务工作进行规范。 	乘务服务沟通与播音技巧 客舱乘务英语 机场服务管理 民航英语口语
6	铁路列车乘务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 票证手续; 2. 卫生、餐饮、商品服务; 3. 突发事件处理; 4. 秩序维护、设施设备管理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查验票证, 组织旅客上、下车, 办理旅客补票及旅行变更手续; 2. 整理旅客行李、卧具, 提供卫生、餐饮、商品服务; 3. 处理旅客投诉及突发事件, 维持车厢秩序; 4. 宣传旅行常识, 协助乘警检查易燃、易爆等危险品; 5. 管理车厢服务设施设备、物品; 6. 组织实施标准化作业, 办理站车联系交接。 	民航服务心理学 民航客舱救护 民航英语口语 民航运输安检 民航危险品知识

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定, 德、智、体、美、劳全面发展, 具有一定的科学文化水平, 良好的人文素养、职业道德和创新意识, 安全第一、服务至

上、艰苦奋斗、严谨认真、团结协作的安全意识、服务意识、工作作风、责任意识和奉献精神，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，掌握本专业客舱服务、地勤服务如组织乘降、安检、行李托运等知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员、航空运输地面服务员等职业群，能够从事民航乘务服务、民航客运服务等工作的复合高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，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。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

（4）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。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

（7）具有奉献精神和助人为乐的品质，具备遵规守纪的职业素养，有较强的公关与服务意识。

2. 知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）理解与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生

产等相关知识。

(3) 了解国内外民航行业发展最新动态、新技术和新趋势，熟悉民航基本情况，掌握民航安检、客票销售、危险品知识。

(4) 掌握民航服务职业道德规范与法律法规知识。

(5) 掌握旅客服务心理知识以及心理调适的方法。

(6) 掌握民航服务职业道德规范和礼貌礼仪知识。

(7) 掌握空乘服务的基本技能，程序及职责。

(8) 掌握表达与沟通、客舱安全与急救、机场服务等专业知识。

(9) 掌握客舱乘务英语，民航英语知识，能用英语较熟练处理日常业务。

(10) 掌握乘务面试技巧。

(11) 熟练掌握客舱安全、应急处置、救护等知识。

(12) 熟悉乘务形象设计与化妆技巧的知识。

(13) 熟悉必要的旅游、地理知识。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力 and 团队合作能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有在航空旅客运输服务岗位应有英语听、说、读、写的能力和计算机应用能力。

(4) 能够识别各类民航地勤服务设施设备、客舱服务设施设备。

(5) 能够使用各类民航服务设施设备为乘客提供安全优质的服务。

(6) 能够高效地为旅客答疑解惑，妥善处理各类投诉事件。

(7) 具有较强的应变能力，能妥善处理非正常情况下的各类突发应急事件。

(8) 具有良好的紧急救护能力，能进行现场应急救护，保障旅客人身安全。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置

本专业有公共基础必修课、公共选修课、专业基础（平台）课、专业核心课、综合实训课、专业拓展课/专业群选修课等 6 类课程，总共 50 门课。

表 3 课程体系设置框架表

课程性质	课程类型		主要课程名称	备注
必修课程	公共基础必修课程		思想道德与法治，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论，形势与政策教育，大学生心理健康教育，体育，大学英语，应用文写作，信息技术，职业生涯规划，就业指导，创业基础，军事理论和军事技能，入学与安全教育、劳动教育，艺术类课程、管理学 ABC 等课程。	课程描述如表 4 所示
	专业必修课程	专业基础（平台）课程	主要有民航概论，民航法规，客源国概况及风俗，乘务形象设计与化妆，航线运输地理，乘务服务礼仪，旅游概论等课程。	课程描述如表 5 所示
		专业核心课程	主要有客舱服务管理，乘务服务沟通与播音技巧，客舱乘务英语，客舱安全管理，民航服务心理学，机场服务管理，民航客舱救护等课程。	课程描述如表 6 所示
		综合实训课程	主要有第二课堂社会实践活动，客舱服务与应急实训，乘务面试技巧，专业技能实训，顶岗实习，毕业设计等课程。	课程描述如表 7 所示
选修课程	公共选修课程		主要包含马克思主义理论类课程，党史国史，中华优秀传统文化，职业素养，人文素养，科学素养，信息素养等线上和线下开设的通识教育课程。	课程描述如表 8 所示
	专业拓展课/专业群选修课程		主要有茶艺，民航英语口语，民航运输安检，办公自动化，民航客票销售（或红色旅游），演讲与口才，民航危险品知识，就业法律法规等课程。其中，民航客票销售、红色旅游这两门课二选一即可。	课程描述如表 9 所示

表 4 公共基础必修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	<p>素质目标: 养成积极进取的人生态度; 坚定马克思主义理想信念和中国特色社会主义共同理想; 培育爱国主义情怀; 提升思想道德素质和法律素养, 做有理想有本领有担当的时代新人。</p> <p>知识目标: 掌握新时代的内涵和要求; 树立科学世界观、人生观和价值观; 把握中国精神的内涵和新时代爱国主义的要求; 掌握道德的起源和功能, 道德的传承和发展等思想道德基础理论知识; 掌握法律的内涵、法律的运行、我国法律体系构架、法律权利和义务、法律思维的含义和特征等法律基础理论知识。</p> <p>能力目标: 能正确掌握人生航向; 正确处理理想与现实的关系; 践行社会主义核心价值观; 能用法律思维分析和处理问题; 全面提高分析问题与解决问题的能力以及自主学习能力。</p>	<p>本课程由世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观等构成; 包括理想信仰、爱国主义、民族精神、人生价值、社会公德、职业道德、家庭美德、职业观、网络安全、国防安全观以及各种法律观念、法律程序和各种法律制度等。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所。</p> <p>教学方法: 采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>素质目标: 提升思想政治理论素养, 坚定共产主义理想信念, 坚定中国特色社会主义道路、理论、制度、文化自信; 自觉拥护中国共产党的领导, 增强民族自豪感和自信心, 明辨是非, 自觉维护祖国统一和民族团结, 承担社会责任和历史使命。</p> <p>知识目标: 掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容。</p> <p>能力目标: 具有运用马克思主义基本立场、观点和方法, 全面、客观地认识和分析社会现象的能力、运用线上线下平台自主研究学习的能力、小组合作团队协作的能力、结合本专业提供解决问题方案的能力。</p>	<p>本课程主要包括毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论形成、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索理论、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、国防和军队现代化、中国特色外交、坚持和加强党的领导等内容。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地。</p> <p>教学方法: 采用专题教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>

3	形势与政策教育	<p>素质目标: 提升关心国家大事的政治素养, 自觉维护以习近平总书记为核心的党中央领导, 维护国家安全与统一, 树立马克思主义的形势观, 具有民族自信心和社会责任感。</p> <p>知识目标: 了解国内外重大时事, 认识和正确理解党的基本路线, 重大方针和政策, 认清形势和任务, 掌握时代的脉搏。</p> <p>能力目标: 在错综复杂的国内外形势中, 具有明辨是非的能力, 能正确分析和认清国内外形势中的热点难点, 解决实际的思想困惑。</p>	<p>本课程主要包括国内政治形势和党的路线方针和政策、国内经济形势、文化繁荣与两岸关系、国际形势与大国关系、时事热点、焦点解读等内容。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地。</p> <p>教学方法: 采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p> <p>使用教材: 中宣部(中宣部委托)时事报告杂志社的《时事报告大学生版》、《形势与政策》教材和有关中央重要工作会议及文件精神、习近平主席的重要讲话。</p>
4	大学生心理健康教育	<p>素质目标: 具有良好的心理素质, 具备健全人格, 开发个体潜能, 培养学生乐观、向上的心理品质, 促进学生全面、健康发展, 适应未来社会对人才素质的要求。</p> <p>知识目标: 了解自身心理发展特点; 正确认识自我, 学会学习, 学会情绪调节的方式; 熟悉正确认识挫折失败、生命教育; 正确的交往观、恋爱观等。</p> <p>能力目标: 提升学生的独立思考、管理情绪、有效处理人际关系、社会适应、自我成就提升等能力; 培养自省、自尊、自信、自律、自强, 促进身心全面发展。</p>	<p>入校环境改变与心理适应、自我意识、心理健康普查; 自我人格特征、学习中出现的问题与创造力、直面情绪调控、面对挫折与失败、大学生常见心理障碍与防治、生命教育; 大学生人际交往实例培训、恋爱观念与成人教育培养、就业前生涯规划、就业指导。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
5	体育	<p>素质目标: 通过体育活动改善心理状态、克服心理障碍, 养成积极乐观的生活态度。</p> <p>知识目标: 熟练掌握 2 项以上健身运动的基本方法和技能; 掌握常见运动创伤的处置方法。</p> <p>能力目标: 养成良好的行为习惯, 形成健康的生活方式; 具有健康的体魄。</p>	<p>实践课模块分别为: 篮球、足球、排球、健美操、武术、跆拳道、网球、羽毛球、乒乓球、舞龙舞狮、体育舞蹈。</p> <p>理论课分为: 裁判法、救急与急救、心肺复苏术、创伤急救基本技术等。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 田径场、篮球场、室内场地。</p> <p>教学方法: 采用任务驱动法、项目教学法、小组讨论法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
6	大学英语	<p>素质目标: 具备职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善能力, 培养具有中国情怀与国际</p>	<p>主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p>

		<p>视野，在日常生活和职场中能用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。</p> <p>知识目标：掌握 2300-2600 个常用英语单词、300 个与行业相关的英语词汇以及基本的英语语法。</p> <p>能力目标：能听懂、交流、读懂和翻译日常生活用语以及用英语处理与未来职业相关的业务能力，提升跨文化交际能力，坚定文化自信。</p>	和语言学习策略。	<p>教学方法：情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法。</p> <p>考核评价：以过程考核为主，形成性评价与终结性评价相结合，注重考核学生的能力、素质等内容。其中过程性考核占 50%，其他考核占 50%。</p>
7	应用文写作	<p>素质目标：养成严谨、客观、规范的工作作风，具备团结协作的职业素养和志趣高远的人文素养，助力未来职业生涯的可持续发展。</p> <p>知识目标：掌握应用文写作的基本理论和基础知识；掌握各类应用文种写作的基本格式和方法技巧，熟练写出在日常学习、生活、工作中常用的规范应用文书。</p> <p>能力目标：提高学生的语言文字应用能力和表达沟通能力，具备各专业需要的应用文书写作能力，为将来步入社会从事实践工作奠定良好的写作基础。</p>	包括应用文写作理论知识、大学生通用文书、行政公文、事务文书、经济调研和契约类文书、礼仪文书等内容，这些项目以应用文写作理论为指导，以文种写作为主线来进行设计，同时又兼顾不同专业要求，选择相应的应用文文种进行教学。	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室。</p> <p>教学方法：采用引导式教学法、情境教学法、讨论教学法、案例教学法、实践教学法等教学方法。</p> <p>考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中，过程性考核占 40%，终结性考核占 60%。</p>
8	信息技术	<p>素质目标：具备信息意识、计算思维、数字化创新与发展、信息社会责任四个方面的素质。</p> <p>知识目标：了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的基础知识。</p> <p>能力目标：通过掌握的常用工具软件以及新型信息技术，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决实际问题，具备独立思考和主动探究能力，拥有团队意识和职业精神，为学生职业能力的持续发展奠定基础。</p>	文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、新一代信息技术概述、信息素养与社会责任六个部分内容。	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室。</p> <p>教学方法：采用练习法、任务驱动法、案例教学法等教学方法。</p> <p>考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。</p>

9	职业生涯规划	<p>素质目标: 树立正确的职业观念, 学会一种精神 (奋斗精神), 形成两种意识 (主动选择意识和个人生涯发展的责任意识)。</p> <p>知识目标: 了解职业生涯规划基本理论知识, 熟悉未来的职业发展趋势, 掌握职业规划与调整的技能。</p> <p>能力目标: 能够对自我有准确的认识和定位, 能够掌握职业生涯规划技巧, 根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划, 完成职业生涯规划书。</p>	<p>本课程主要包括自我兴趣、性格、价值和技能探索, 工作世界探索, 生涯人物访谈与撰写职业生涯规划书, 参加职业生涯规划海报设计大赛等内容。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、生涯规划实训室。</p> <p>教学方法: 采用小组教学、游戏教学、案例教学等教学方法。</p> <p>考核评价: 采用结果考核和过程考核、理论考核与作品考核等相结合的方法。注重考核学生的能力、素质等内容, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
10	就业指导	<p>素质目标: 树立正确的职业观、幸福观与择业观, 具备基本职业素质和基本职业规范。</p> <p>知识目标: 了解我国就业政策、社会就业形势、企业招聘需求, 掌握并灵活运用求职方法和技巧, 学会就业权益保护。</p> <p>能力目标: 能明确求职方向、能制作专属简历、能模拟求职实践、能获得面试机会、能获得就业岗位。</p>	<p>就业形势与政策、就业信息收集与利用、简历制作、面试技巧、就业权益保护、学校招聘会现场实践、获得真实面试邀约、课程平台基础知识学习 (劳动合同、五险一金、就业欺诈防范、职场问题应对等)。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、招聘实训室、智慧职教 MOOC 学院平台。</p> <p>教学方法: 采用情景教学法、探究教学法、案例教学法、小组教学法、现场教学法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中, 过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
11	创业基础	<p>素质目标: 主动适应区域经济社会发展需要的责任意识、引领行业发展的担当意识, 具有创业意识、创新精神和创新创业热情, 树立科学的创业观。</p> <p>知识目标: 掌握开展创新创业活动所需要的基本知识, 理解创新的基本方法。掌握创业者成长、创业团队组建、创业机会识别、创业项目选择、创业资源管理、商业模式设计、创业计划撰写和创业项目运营等内容的基本特点和内涵。</p> <p>能力目标: 能运用创新的方法, 能组建创业团队, 能选择创业项目选择和资源, 能分析并创新商业模式, 能撰写商业计划书, 能参加商业路演, 能实现一段创业实践经历。</p>	<p>创新创业基本方法训练、创业者与创业团队、创业机会与创业项目选择、创业资源管理、商业模式设计、创业计划书撰写、商业路演、新企业创办、新开办企业管理与运营。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、智慧职教 MOOC 学院平台、创新实训中心、创业孵化基地、企业经营现场</p> <p>教学方法: 案例教学、小组讨论教学、实地调研、参与创新创业比赛、专家讲座、理论教授、角色扮演</p> <p>考核评价: 课程考核采用作品考核和过程考核等相结合的方法, 其中, 过程性考核占 45%, 终结性考核占 55%。</p>

12	军事理论和军事技能	<p>素质目标: 弘扬爱国主义精神、增强国防观念、培养国家意识和忧患危机意识, 传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>知识目标: 让学生了解中国国防、国家安全、国际战略格局的现状和发展趋势、军事高科技对军事变革和军队建设的影响等相关军事基础理论知识。</p> <p>能力目标: 能自觉履行国防义务, 能进一步认清极端主义、分裂主义和恐怖主义等三股恶势力的性质及其危害, 能认清我国的维稳、反恐、安边形势的严峻和任务的艰巨性, 自觉维护社会稳定和民族团结。</p>	<p>军事理论: 中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。</p> <p>军事技能: 共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、田径场。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、混合式教学法、仿真训练法、模拟教学法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p> <p>《军事理论》教学时数 36 学时, 记 2 学分; 《军事技能》训练时间 3 周, 112 学时, 记 2 学分。</p>
13	入学与安全教育	<p>素质目标: 具备安全第一的意识; 具备积极正确的安全观; 树立健康的饮食观和食品安全意识; 具备节能节水爱护环境、维护无烟校园等绿色环保意识。</p> <p>知识目标: 了解学校学院概论、行业基本情况; 了解安全基本知识, 了解突发公共安全与灾害的自我保护知识、相关的食品安全问题分类知识、无烟校区建设以及绿色生态校园建设的基本知识。</p> <p>能力目标: 能够正确认识大学, 实现角色转换; 能够有效保护自我; 能分辨垃圾食品与有毒食品; 能为无烟校园和绿色生态校园建设做出自己的贡献。</p>	<p>包括 1、校史校情、专业发展情况、本行业企业发展现状和未来趋势; 2、人身、财产、突发公共安全与灾害教育; 3、树立大学生健康的饮食观、分辨垃圾食品或者“三无”食品、加强食品安全教育; 4、宣传无烟教室、无烟宿舍、无烟校区的幸福校园建设; 5、开展生态文明、节能环保节水节粮、垃圾分类爱护环境等绿色教育。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体大教室、音乐报告厅、实训室。</p> <p>教学方法: 采用专题讲座的形式, 运用讲授法、演示法、案例教学法等教学方法。</p> <p>考核评价: 以过程性考核为主, 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中过程性考核占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
14	劳动教育	<p>素质目标: 具备诚实守信、勤奋踏实、爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精的职业素质。遵法守纪、崇德向善、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。具备劳动精神、劳模精神、工匠精神和创新思维。</p> <p>知识目标: 了解党和国家一系列方针政策和政治理论; 熟悉跟自身相关的法律法规常识和公民基本道德规范。掌握劳动精神、劳模精神和工匠精神的内涵。</p> <p>能力目标: 能养成良好的劳动行为习惯, 通过劳动教育弘扬劳动精神, 促使学生形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度, 切实体会到“生活靠劳动创造, 人生也靠劳动</p>	<p>劳动教育的本质目标是“通过适当的教育途径培养具有健康劳动价值观追求社会正义、实现体力脑力结合, 以及养成具有自由个性的全面发展的人”。本课程侧重以下三方面内容的教育: 劳动价值观, 劳动光荣, 好逸恶劳可耻; 社会制度正义, 反对和逐步消除劳动异化, 鼓励受教育者追求“按劳分配”的社会主义分配原则与社会制度正义; 现代教育观, 教</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学及实践场地:</p> <p>教学场地: 多媒体大教室、音乐报告厅、实训室。</p> <p>实践场地: 校园、教室、宿舍、食堂等</p> <p>教学方法: 采用理论讲授和实践操作的形式, 运用讲授法、演示法、实践操作法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采用过程性考核, 占比 100%, 主要聚焦学生劳动生活的全过程, 通过导师讲座与学生校园劳动、寝室劳动、社会实践、专业服</p>

		创造”的道理，培养他们的社会责任感，促进学生全方面发展。	个性的全面发展的人。	务、实习实训等方式开展劳动理论与实践教育，将劳动精神、劳模精神、工匠精神与专业有机融合。
15	艺术类课程	<p>素质目标：具有审美情趣，对自身的美好气质的信心和热爱；提高学生艺术素养和人文素养。</p> <p>知识目标：掌握艺术基本概念和艺术作品赏析的基本方法；掌握艺术表达的基本方法与技巧；掌握艺术的主要表演形式。</p> <p>能力目标：运用科学的方法进行艺术表演或表现的能力；善于发现美、创造美和欣赏美的能力。</p>	按照文件要求开设制定鉴赏课程 4 门—《音乐鉴赏》、《美术鉴赏》、《舞蹈鉴赏》、《影视鉴赏》，特色艺术类课程 2 门—《湖南民歌》、《合唱艺术》、《形体训练》。介绍基础鉴赏理论及作品赏析，侧重艺术实践，突出艺术学科特点。	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室、舞蹈室。</p> <p>教学方法：体验性教学法、实践性教学法、案例教学法。</p> <p>考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
16	管理学 ABC	<p>素质目标：树立“管理即决策”的意识；培养考虑组织管理问题的全局眼光；具备基层管理者的执行力、人际沟通能力和协调能力。</p> <p>知识目标：了解中西方管理思想；理解管理、管理者的内涵；熟悉环境因素对管理的影响；掌握基层、中层、高层管理者所必需的技能；掌握决策的定性、定量方法。</p> <p>能力目标：能运用 SWOT 分析等方法分析企业所处环境；能运用定性、定量决策方法解决现实管理决策问题。</p>	认识管理与管理者、运用管理思想和管理理论、分析管理环境、进行管理决策。	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室、校外实习基地。</p> <p>教学方法：多媒体教学与网络课程平台学习相结合，理论讲授与任务驱动法相结合，典型案例教学与小组讨论相结合，积极组织团队参加企业管理案例讨论、参加校外实习企业进行企业管理实践调研、参加企业经营管理比赛等赛项。</p> <p>考核评价：课程考核以过程考核为主、线上与线下考核相结合的办法，注重考核学生的能力、素质、针对现实企业管理案例进行分析、判断和决策的水平。其中，过程性考核占 50%，其他考核占 50%。</p>

表 5 专业基础课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
----	------	------	------	------

1	民航概论	<p>素质目标: 具备较高的政治思想觉悟,良好的行为规范和较高的职业素养。</p> <p>知识目标: 了解民航运输的基本特征和规律;熟悉航空运输生产组织的运营与管理;掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能;掌握民航客运业务和货邮运输业务。</p> <p>能力目标: 能识别各类民航运输系统及其设备设施,能辨别民航运输与其他交通运输的区别,具有良好的团队协作与语言沟通能力。</p>	<p>主要包括民用航空的基本概念、我国民用系统的基本构架、民用航空器的适航管理的基本理论知识等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 主要采用讲授、讨论、实操、任务驱动等教学方法,教学做一体化。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 50%,终结性考核占 50%,终结性考核采用闭卷考核形式。</p>
2	民航法规	<p>素质目标: 具备民航人员的专业素质;注重人文主义精神的培养,提高人文素养。</p> <p>知识目标: 了解航空法的特点,熟悉民航法的定义和性质;掌握各项领空管理制度;明确航空人员的概念,掌握航空人员的管理制度。</p> <p>能力目标: 能够根据民航保险的索赔原则和程序进行索赔;能够识别机上违法、违规行为。</p>	<p>主要包括民航法规的概念、空中航行法律制度、航空人员管理法律制度、航空运输合同等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 主要采用讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法进行教学。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 40%,终结性考核占 60%。</p>
3	客源国概况及风俗	<p>素质目标: 具备良好的职业道德和较好的人文素养。</p> <p>知识目标: 了解主要客源国国家概况;熟悉目的地国家历史、文化、服饰、饮食、交通、居住民俗等知识。</p> <p>能力目标: 能够简要介绍主要客源国概况和风土人情,辨别各主要客源国间风土人情的异同点,能说出各主要客源国旅客的特点与禁忌,能根据客源国旅客特点进行安全优质的客舱服务。</p>	<p>主要包括客源国国家概况的介绍和历史、饮食、交通、服饰、居住、节日等风土人情的介绍。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 主要采取情境模拟、任务驱动、案例、任务驱动等教学法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 50%,终结性考核占 50%,终结性考核采用闭卷考核形式。</p>
4	乘务形象设计与化妆	<p>素质目标: 具备良好的职业形象;具备良好的职业道德与职业修养。</p> <p>知识目标: 了解乘务形象设计的基础知识;熟悉乘务员化妆的知识;掌握乘务形象设计和化妆的技巧。</p> <p>能力目标: 能进行良好职业形象塑造;能够化出具有职业感的、优雅的妆面,以更加自信饱满的形象示人。</p>	<p>主要包括乘务人员的职业形象设计、乘务人员的妆容打造等。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室/化妆室。</p> <p>教学方法: 主要包括讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法进行教学。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 40%,终结性考核占 60%。</p>

5	航线运输地理	<p>素质目标: 具备安全第一, 旅客至上的职业素质; 具备善于沟通, 有团队意识的素质。</p> <p>知识目标: 了解六大地区重要空港城市; 熟悉航线沿途和到达城市地理及人文特征。熟悉并掌握时间换算和有关飞行时间的计算。</p> <p>能力目标: 能够描述我国重要城市的名称和特点; 能够进行换算飞行时间; 能够掌握加大类气候的危害和特征。</p>	<p>主要包括自然地理常识、飞行与时差的换算、气候对飞行的影响、中国航空运输地理等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 主要包括讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法进行教学。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性评价占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
6	乘务服务礼仪	<p>素质目标: 具备良好的职业形象; 具备良好的职业道德与职业修养。</p> <p>知识目标: 了解服务礼仪的基础知识; 熟悉乘务服务礼仪的知识; 掌握各场景的服务礼仪技巧。</p> <p>能力目标: 能进行良好职业形象塑造; 能将良好的服务礼仪进行运用。</p>	<p>主要包括礼仪的基础知识、客舱服务礼仪、地面服务礼仪、民航服务人员求职礼仪、商务礼仪、主要客源国及宗教礼仪等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、任务驱动法、练习法、情景模拟法等多种教学方法,</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性评价占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
7	旅游概论	<p>素质目标: 具备爱国情怀、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、旅游业相关的政府机构与行业组织等。</p> <p>能力目标: 培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力, 并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性。</p>	<p>主要包括旅游概述、旅游的产生与发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游的前景等。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 主要采用讲授法、案例法、任务驱动等教学方法。在讲授的同时, 寻找真实的旅游情景组织学生学习、分析和讨论, 同时适当安排实训任务, 使学生对旅游行业及未来发展有较深入、更直观的了解。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性评价占 50%, 终结性考核占 50%, 终结性考核采用闭卷考核形式。</p>

表 6 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
----	------	------	------	------

1	客舱服务管理	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解民航服务基本概况、各号位乘务员的岗位职责;熟悉客舱内部服务设备、应急设备的使用方法和注意事项;掌握客舱乘务员服务工作的流程及客舱服务标准和特殊情景的服务处置技巧。</p> <p>能力目标: 能够正确地使用客舱内服务设备设施进行服务,能够及时妥善地处理各类乘务服务突发事件。</p>	<p>主要包括客舱乘务员服务工作的流程及客舱服务标准;特殊旅客的心理需求,特殊旅客的服务技巧;特殊情景的服务处置技巧。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 主要包括讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法、示范法等进行教学。通过开展情景模拟等形式组织学生学习、分析和讨论,使学生对乘务服务相关内容有较深入、更直观的了解。</p> <p>考核评价: 采取全过程考核制度,主要考核学生的实际操作和服务技巧,分为不合格、合格、良好、优秀四个等级,最终达到相应岗位能力的要求。</p>
2	乘务服务沟通与播音技巧	<p>素质目标: 具备良好的服务态度;具备专业的服务素养;具备良好的健全的心理与心理素质。</p> <p>知识目标: 熟悉乘务服务沟通的方法;掌握对客沟通技巧。</p> <p>能力目标: 能运用所学的理论和知识来指导自己的语言实践;能运用服务沟通技巧,使用规范的岗位服务用语,适应岗位职业要求;能运用人际沟通技巧,应对服务过程中的特殊情况处置。</p>	<p>主要包括沟通基础知识、平行沟通、上行沟通、下行沟通、特殊旅客服务沟通、处理突发事件、广播词播报等内容。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、情景模拟法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 50%,终结性考核占 50%。</p>
3	客舱乘务英语	<p>素质目标: 具备良好的心理素质与沟通能力;具备爱岗敬业、团结协作、安全第一的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解客舱乘务英语专业语言知识,主要包括其专业词汇、术语、惯用表达法;掌握基本的日常交际用语的表达,主要包括日常交际场合的词汇和常用表达句式的运用;掌握乘务工作情境中的英语的表达与沟通技巧,主要包括客舱服务中各个环节活动的英语口语的表达技巧;掌握英语广播词播报方式与技巧。</p> <p>能力目标: 能够读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件;能够用英语表达与航班有关的信息;能够读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明;能够在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务;能够较好的进行英语广播词播报。</p>	<p>主要包括乘务工作用语、服务流程用语、常见词汇、客舱设备英语名称、广播词播报。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 主要采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,注重考查学生的能力、素质等内容,其中过程性评价占 40%,终结性评价占 60%。</p>

4	客舱安全管理	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解客舱安全的概念与内涵, 加深对客舱安全的全面认识; 了解客舱安全的基本内容与延伸内容; 熟悉应急处置的基本原则和基本程序; 掌握应急情况的处置和紧急撤离的程序。</p> <p>能力目标: 能够使用机上各类安全应急设备设施; 能够完成撤离前的准备工作; 能够处理各项特殊情况。</p>	<p>主要包括民航安全基本概况; 飞机结构及应急设备的使用方法和注意事项; 客舱乘务员安全工作的流程及标准; 紧急撤离程序; 特殊情景的安全处置技巧。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 主要包括讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法、示范法等进行教学。通过理论传授和实训, 开展情景模拟等形式组织学生学习、分析和讨论, 使学生对乘务服务相关内容有较深入、更直观的了解。</p> <p>考核评价: 采取全过程考核制度, 主要考核学生的实际操作, 分为不合格、合格、良好、优秀四个等级, 最终达到相应岗位能力的要求。</p>
5	民航服务心理学	<p>素质目标: 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感; 具有健全的心理和健全的人格; 具备较好的职业道德和职业素质。</p> <p>知识目标: 了解客舱服务心理学的基本理论知识; 熟悉客舱服务心理学的相关分析方法; 掌握运用客舱服务心理学技能。</p> <p>能力目标: 能应对服务过程中旅客的心理变化; 能识别与处理旅客特殊的心理需求; 能对民航服务人员自身心理状况进行识别与调节。</p>	<p>主要包括民航服务心理学概述、民航旅客的感知觉与服务、民航旅客的需要心理与服务、个性心理特征与服务、民航服务中的情绪情感等内容。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 采用任务驱动法、引导文教学法、情景模拟法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中, 过程性评价占 50%, 终结性考核占 50%。</p>
6	机场服务管理	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解民航机场的发展概况、机场系统的构成和各部分的功能; 熟悉机场各项服务工作的内容。</p> <p>能力目标: 能够依据旅客服务流程和规范进行对客服务; 能够处理各项特殊情况; 能够处理突发事件, 做好特殊旅客服务工作。</p>	<p>课程主要包括机场问询服务、售票服务、值机服务、进出港旅客服务和 VIP 接待服务。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 主要采用项目教学法、分组练习、角色扮演法、现场示范实施教学任务。通过理论传授和实训, 开展情景模拟等形式组织学生学习、分析和讨论, 使学生对乘务服务相关内容有较深入、更直观的了解。</p> <p>考核评价: 采取全过程考核制度, 主要考察学生的实际操作, 分为不合格、合格、良好、优秀四个等级, 最终达到相应岗位能力的要求。</p>

7	民航客舱救护	<p>素质目标: 具备良好的心理素质; 具备爱岗敬业、团结协作、安全第一的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解客舱急救的基础知识; 掌握机上常见病症的处理及救护方法。</p> <p>能力目标: 能够对创伤进行止血、包扎、固定等现场救护。</p>	<p>主要包括客舱急救基础知识、心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理等内容。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 采用任务驱动法、演示法、练习法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考查学生的能力、素质等内容, 其中过程性评价占 40%, 终结性评价占 60%。</p>
---	--------	--	--	--

表 7 综合实训课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	第二课堂社会实践活动	<p>素质目标: 具备良好的适应社会的能力, 心理承受能力。</p> <p>知识目标: 了解活动内容, 理解工作内涵。</p> <p>能力目标: 能够较好的完成各项实践活动、竞赛活动。</p>	<p>寒暑假社会实践、劳动实践、创新创业实践、校园文化活动、各类竞赛活动、志愿者服务及其他社会公益等,</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 结合实践内容选择。</p> <p>教学方法: 以任务驱动教学、案例教学法等, 使学生完成实践。</p> <p>考核评价: 由学校团委负责认证。</p>
2	客舱服务与应急实训	<p>素质目标: 具备安全第一、爱岗敬业、遵纪守法、吃苦耐劳、团结协作的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解客舱服务四个阶段的流程; 了解紧急撤离的程序; 熟悉突发情况的处置原则; 熟悉特殊情况的处置技巧。</p> <p>能力目标: 能够按照标准进行客舱服务四阶段的服务工作; 能够按照规范进行客舱安全演示、安全检查等起飞前工作准备; 能够正确进行紧急撤离的各项程序。</p>	<p>主要包括客舱服务四个阶段的工作内容及紧急情况下的处理的实际训练。</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地。</p> <p>教学方法: 主要包括讨论法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法进行教学。</p> <p>考核评价: 采用混合式学习策略, 着重全过程、全方面考核评价。</p>

3	乘务面试技巧	<p>素质目标: 具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度; 具有得体的行为规范; 具有适应时代需要的交往能力。</p> <p>知识目标: 掌握从业人员的基本要求、求职应聘的准备工作, 掌握空乘人员面试技巧及面试后总结方法。</p> <p>能力目标: 能够根据行业的最新动态信息, 独立完成面试简历; 能够熟悉面试流程, 并以良好的心态面试。</p>	<p>主要包括航空服务从业者的基本要求、空乘人员求职应聘前的准备工作、空乘人员面试技巧、面试后总结等内容。</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 开展边学边练的项目化训练: 围绕单元项目、综合项目、实战项目的实训项目体系, 以小组化方式参与实训组织与点评考核, 开展“情境活动-理论讲授-教师示范-分组操作情境案例-点评-总结”学习模式。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中过程性考核占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
4	专业技能实训	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解熟悉各岗位的工作流程及标准, 掌握正常和应急情况下的处置要点; 了解机上突发应急情况的内容, 熟悉各项突发状况的处置原则和技巧, 掌握应急情况下的处置要点; 了解值机、机场问询服务工作的要求, 熟悉各岗位的工作流程及标准, 掌握正常情况和应急处置要点。</p> <p>能力目标: 能够正确地使用机上服务设备设施进行服务工作, 能够及时妥善地处理各类突发事件。</p>	<p>主要包括乘务服务各阶段的工作、特殊旅客服务、安全应急处置、医疗救护、值机、机场问询等内容。</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地。</p> <p>教学方法: 以学生为中心, 强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。</p> <p>考核评价: 以考核标准为依据, 采取全面全员全程考核方式评价教学效果, 注重考核学生的专业技能。</p>
5	顶岗实习	<p>素质目标: 具备较为专业的职业素质, 扎实的人文科学素质, 过硬的思想政治素质, 积极健康的身心素质。</p> <p>知识目标: 了解国家关于民航运输服务的相关政策、法规, 熟悉航线运输地理及其文化, 掌握客舱服务、客舱安全、机场服务、机场安全等实践基地相关业务实践流程。</p> <p>能力目标: 能够具备民航服务行业相关职业岗位的胜任能力, 具备良好的语言表达、逻辑思维和写作能力, 具备民航服务人员良好的职业道德、职业习惯、仪表仪态的现代服务能力。</p>	<p>主要包括按照民航运输企业相关岗位要求, 履行相关岗位职责。</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 校企合作实训基地。</p> <p>教学方法: 以任务驱动教学、案例教学、现代学徒制教学法等, 使学生完成实习内容。</p> <p>考核评价: 学生实习成绩由校企共同考核, 实行以企业为主、学校为辅的校企双方考核制度。</p>

6	毕业设计	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 掌握搜集资料方法与技巧, 掌握文档排版要求与技巧, 掌握专业知识的实际应用。</p> <p>能力目标: 能够通过各种途径搜集到毕业设计所需的资料, 能够完成毕业设计文档排版, 能够将专业知识和技能应用到毕业设计中。</p>	<p>主要包括选题的确定、毕业设计标准解读、文档排版设计、内容基本要求等内容。</p>	<p>课程性质: 综合实训课程。</p> <p>教学场地: 线上教学、多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用线上线下混合式教学指导, 要求指导老师全程跟踪毕业设计完成情况, 定期进行指导, 协助学生按时按质完成毕业设计。</p> <p>考核评价: 考核评价按照学校的要求进行, 毕设作品完成了毕设任务书的各项要求, 所有资料齐全、签字完备、并最后上传系统。</p>
---	------	---	---	---

表 8 公共选修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	通识教育课程	<p>素质目标: 具有良好的人文素养、职业道德、奉献精神, 坚忍不拔的精神意志、艰苦奋斗的优良品格、心怀天下的爱国情操。</p> <p>知识目标: 了解和掌握不同专业方向的研究思路、方法、模式, 开拓视野、建立共识、发展学识。</p> <p>能力目标: 能获取、传播、发现和创造知识, 具备思辨和批判的能力,</p>	<p>主要包含马克思主义理论类课程, 党史国史, 中华优秀传统文化, 职业素养, 人文素养, 科学素养, 信息素养等等线上和线下开设的通识教育课程。</p>	<p>课程性质: 本部分课程是公共选修课。</p> <p>教学场地: 教学场地主要是校内多媒体教室和线上教学平台。</p> <p>教学方法: 注重学习方法的传授与启迪思考, 教学方法采用讲授、案例分析、任务驱动、问题探究、情景体验、角色扮演等等形式多样、灵活有效的方法。重视与学生的对话与交流, 给学生思考的空间和余地, 以引导学生进行研究性和探讨性学习为主。</p> <p>考核评价: 学生根据自身需求通过线上和线下选择相应课程, 课程的考核应重在过程性评价上, 检测学生自主学习情况, 注重学生对所学知识综合运用和解决问题能力的考核, 考核形式一般为考查。考核占比以各课程具体分配为准。</p> <p>通识教育课程不得与专业课程在课程名称、课程内容上重复。</p>

表 9 专业拓展课/专业群选修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	茶艺	<p>素质目标: 具备乘务服务工作所需的良好的职业道德和人文素养。</p> <p>知识目标: 了解茶的分类和辨别、茶具的分类和搭配、茶的功效、茶席设计等知识;熟悉与茶相关的历史、文化、习俗等知识;掌握不同茶类的冲泡和品饮技巧。</p> <p>能力目标: 能够培养学生观察、思考、分析等能力,具备茶事活动相关的接待服务、组织、设计、营销、表演等能力。</p>	<p>主要包括茶文化、茶与健康、茶叶种类与鉴别、各类茶的冲泡、茶席设计、茶事服务等内容。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课程。</p> <p>教学场地: 茶艺实训教学场地。</p> <p>教学方法: 主要采取情境模拟、任务驱动、案例等教学法,鼓励与校外真实体验相结合。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,注重考核学生的能力、素质等内容,其中过程性考核占 40%,终结性考核占 60%。</p>
2	民航英语口语	<p>素质目标: 具备较强的沟通交流能力,在学习和训练中善于用标准的英语语言进行表达和沟通;培养应急应变能力,在各种场合进行交流时能够敏捷应变,靠自身力量来解决并获得成功的能力。</p> <p>知识目标: 了解民航英语的专业语言知识;掌握基本的日常交际用语的表达和运用;掌握各工作情境中的英语的表达与沟通技巧;熟练掌握广播词播报技巧;掌握面试知识。</p> <p>能力目标: 能够具备一定的英语听说能力,掌握一定的英语听说技巧;能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流的能力;能够熟练进行各岗位广播词播报;能够在面试中熟练运用英语。</p>	<p>本门课程主要包括民航服务工作用语、服务流程用语、常见词汇、广播词播报、面试英语等。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课程。</p> <p>教学场地: 模拟机舱实训室。</p> <p>教学方法: 主要采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,注重考核学生的英语表达能力,其中过程性考核占 40%,终结性考核占 60%。</p>
3	民航运输安检	<p>素质目标: 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。</p> <p>知识目标: 能了解和掌握安全技术检查的操作方法。</p> <p>能力目标: 能够正确地使用相关设施实施机场安检;能够及时妥善地处理各类突发事件。</p>	<p>主要包括安检知识、安检服务、不同类型的安检特殊情况的处置方法等知识与技能。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课程。</p> <p>教学场地: 安检实训室。</p> <p>教学方法: 采用任务驱动、角色扮演等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式,其中,过程性评价占 50%,终结性考核占 50%,终结性考核采用闭卷考核形式。</p>

4	办公自动化	<p>素质目标: 具备安全第一、爱岗敬业、遵纪守法、吃苦耐劳、团结协作的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解自动化办公的意义, 熟悉自动化办公软件操作, 掌握常用文档及其图表的操作要点。</p> <p>能力目标: 能够熟练地使用各类自动化办公软件, 能够按照既定办公流程进行文档处理。</p>	<p>主要包括 Office 操作基础、Word 文档图文混排、Excel 表格编辑与分析、PowerPoint 演示文稿动画设置与放映等内容。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课程。</p> <p>教学场地: 计算机室。</p> <p>教学方法: 以学生为中心, 以任务驱动教学法为主进行教学。</p> <p>考核评价: 采用协助式学习策略, 着重全过程、全方面考核评价。</p>
5	民航客票销售	<p>素质目标: 具备诚实守信、善于沟通、富有爱心、责任心以及团队合作的品质。</p> <p>知识目标: 掌握客票及客票销售的基础知识。</p> <p>能力目标: 能够填开客票并处理客票和客票变更。</p>	<p>主要包括客票的基础知识、民航客票销售系统。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、任务驱动法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中过程性考核占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
6	红色旅游	<p>素质目标: 在红色文化熏陶中陶冶学生的情操, 使其树立起正确的社会主义核心价值观, 世界观、人生观; 具备热爱祖国、继承和弘扬中华民族凝聚的红色文化、参与红色旅游社会实践活动、为宣传和发展红色旅游经济服务的思想文化素质。</p> <p>知识目标: 通过本课程的学习, 使学生了解红色文化的历史与精髓, 认识红色文化的宝贵精神; 熟悉中华大地悠久的红色资源和丰富的文化内涵; 掌握各省经典或有代表性的红色资源的历史渊源和讲解要领。</p> <p>能力目标: 使学生熟练掌握旅游从业人员应具备的红色文化知识、专业技能, 能够按需求独立撰写红色旅游景点讲解词、熟练进行红色景区的实地讲解。</p>	<p>本课程主要包括项目一红色文化、项目二红色文化资源、项目三湖南红色文化资源、项目四全国具代表性红色文化资源、项目五红色艺术鉴赏、项目六红色文化教育片、项目七红色文物、项目八红色主题旅游、项目九红色旅游资源的开发等内容。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课</p> <p>教学场地: 校内多通道环幕实训室/导游微格讲解实训室进行。</p> <p>教学方法: 主要采用讲授法、情境模拟法、任务驱动等教学方法。</p> <p>考核评价: 采用平时成绩的考核与期终考核相结合的方式, 笔试和口试相结合, 其中平时考核占 30%, 期终考核占 70%。</p>

7	演讲与口才	<p>素质目标: 培养学生良好的思辨习惯, 实现自在表达、从容应对。</p> <p>知识目标: 了解言语交际的作用、原则、方法, 掌握社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等基本技巧与方法。</p> <p>能力目标: 发音标准、普通话流利、能进行声情并茂的朗诵; 会写规范的演讲稿、能准确表达自己观点和见解, 具有一定感染力; 辩论时, 思维敏捷、说理有方, 具有较强的鼓动性。</p>	<p>主要是对演讲、口才、交际等基本理论的概述, 以理论教学为基础, 重点加强实践教学, 以学生听、读、说、评、练为核心, 提高学生的演讲水平, 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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 遵循“学为主体, 导为主线, 知识传授与能力培养并重”的原则选择适当的教学方法, 设计开发合适的教学项目展开情境教学、体验性学习等。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中过程性考核占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
8	民航危险品知识	<p>素质目标: 具备较高的空防安全意识。</p> <p>知识目标: 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。</p> <p>能力目标: 能够对危险品进行识别。</p>	<p>民航危险品运输的重要性, 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, 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。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用讲授法、任务驱动法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 其中过程性考核占 40%, 终结性考核占 60%。</p>
9	就业法律法规	<p>素质目标: 具备遵纪守法、安全第一、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、实事求是的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解与就业相关的常见法律法规, 熟悉各类法律条文规定。</p> <p>能力目标: 能够正确地使用相关法律法规解决与就业有关的问题。</p>	<p>主要包括就业促进法、劳动法、劳动合同法、工资支付暂行规定、工伤保险条例等法律法规相关内容。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 以学生为中心, 强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式, 注重考核学生的能力、素质等内容, 其中过程性考核占 40%, 终结性考核占 60%。</p>

（二）课证融通

将职业技能等级证书、职业资格证书等有关内容、标准有机融入专业课程教学，实行课证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干职业技能等级证书，我校将根据国家 1+X 职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。同时也鼓励学生取得职业资格证书、行业企业认可度高的证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书等可计算学分，也可置换相关课程，具体如下表所示。

表 10 课证融通表

序号	证书类型	证书名称及级别		合作企业	证书相关课程	课置换的学分及课程名称		备注
		证书名称	等级			可置换的学分	置换的课程名称	
1	职业技能等级证书 (1+X 证书)	空中乘务职业技能等级证书	初级	江苏无国界航空发展有限公司	客舱服务管理 服务礼仪	4	客舱服务管理 服务礼仪	选取
			中级		客舱服务管理 服务礼仪 客舱安全管理	6	客舱服务管理 服务礼仪 客舱安全管理	选取
2	职业技能等级证书 (1+X 证书)	民航旅客地面服务职业技能等级证书	初级	北京翔宇教育咨询有限公司	机场服务管理 服务礼仪	4	机场服务管理 服务礼仪	选取
			中级		机场服务管理 服务礼仪 民航英语口语	6	机场服务管理 服务礼仪 民航英语口语	选取
3	职业资格证书	茶艺师	初级	品茶社	茶艺 客舱服务管理 客舱安全管理 乘务服务礼仪 客源国概况与风俗	4	茶艺 客源国概况与风俗	选取
			中级		茶艺 客舱服务管理 客舱安全管理 乘务服务礼仪 客源国概况与风俗	6	茶艺 乘务服务礼仪 客源国概况与风俗	选取
			高级		茶艺 客舱服务管理 乘务服务礼仪 客源国概况与风俗	8	茶艺 客舱服务管理 乘务服务礼仪 客源国概况与风俗	选取
4	职业资格证书	救护员	初级	红十字会	民航客舱救护 客舱安全管理	4	民航客舱救护 客舱安全管理	选取
			中级		民航客舱救护 客舱安全管理 客舱服务与应急实训	6	民航客舱救护 客舱安全管理 客舱服务与应急实训	选取

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排表

(二) 课程计划与进度总表

表 12 课程计划与进度总表

课程性质	课程类型	课程编号	课程名称	学时分配				考核		学年/大学期分配//小学期分配///周课时数						备注
				总学时	学分	理论	实践	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年		
										一	二	三	四	五	六	
										20周	21周(含1周暑假劳动实践)	20周	21周(含1周暑假劳动实践)	22周(含2周寒假顶岗实习)	18周	
必修课程	公共基础必修课程	S0101004	思想道德与法治	54	3	36	18	√		2(6-19)	2(2-14)					
		S0101002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	46	18	√				2(2-17)	2(2-17)			
		S0101001	形势与政策教育	64	4	32	32	√		2(10-17)	2(10-17)	2(2-9)	2(2-9)	√	√	五、六学期网络授课
		T0101003	大学生心理健康教育	36	2	30	6	√		2(13-19)	√	√	√	√		二、三、四、五学期集中授课
		T0203006	体育	108	6	10	98	√		2(6-19)	2(2-19)	2(2-19)				其中8课时为分年级的大型体育集体授课活动(如冬季长跑、春季体训活动)或线上授课
		T0101004	大学英语	128	8	128	0	√		4(6-19)	4(2-19)	√	√	√		三、四、五学期学生可根据自身需求选修2学分以上拓展模块的内容
		R0203210	信息技术	48	3	24	24	√			4(2-13)	√	√	√		三、四、五学期学生可根据自身需求选修拓展模块的内容
		C0201002	职业生涯规划	14	1	6	8	√		2(6-12)						
		C0201003	就业指导	18	1	8	10	√						2(2-6)		4周网络平台学习
		C0201001	创业基础	32	2	16	16	√			2(15-19)	2(12-19)				3周网络平台学习

		T0102002/T0401001	军事理论和军事技能	148	4	36	112	√	# (2-4) (# 此标记代表军训,共 2 学分)	√	√	√	√		二、三、四、五学期集中授课	
		T0201001	入学与安全教育	8	0.5	6	2	√	24 (5)							
		T0201002	劳动教育	16	1	6	10	√								
		W0202001	艺术类课程(《形体训练》)	32	2	16	16	√			2 (2-17)					《形体训练》、《音乐鉴赏》等 6 门课由艺术教研室统一安排
		W0204004	应用文写作-民航	28	1.5	20	8	√	2 (6-19)							
		G0101015	管理学 ABC	16	1	8	8							2 (2-9)		
		小计			814	44	428	386		16	16	10	4	4		
专业必修课程	专业基础(平台)课程	L0103801	民航概论	28	1.5	24	4	√	2 (6-19)						设置 6~8 门	
		L0103802	民航法规	28	1.5	24	4	√	2 (6-19)							
		L0103803	客源国概况及风俗	56	3.5	30	26	√	4 (6-19)							
		L0103804	乘务形象设计与化妆	56	3.5	10	46	√	4 (6-19)							
		L0103805	航线运输地理	36	2	26	10	√		2 (2-19)						
		L0103806	乘务服务礼仪	36	2	10	26	√			4 (2-10)					
		L0103101	旅游概论	36	2	30	6	√				2 (2-19)				
	小计			276	16	154	122		12	2	4	2				
专业核心	L0203801	客舱服务管理	72	4.5	30	42	√		4 (2-19)					设置 6~8 门		
	L0203802	乘务服务沟通与播音技巧	72	4.5	30	42	√		4 (2-19)							
	L0203803	客舱乘务英语	72	4.5	30	42	√			4 (2-19)						

课程	L0203804	客舱安全管理	72	4.5	32	40	√				4(2-19)					
	L0203805	民航服务心理学	68	4	34	34	√				4(3-19)					
	L0203806	机场服务管理	56	3.5	26	30	√					4(2-15)				
	L0203807	民航客舱救护	56	3.5	26	30		√				4(2-15)				
	小计		468	29	208	260					8	12	8			
	第二课堂社会实践活动				2	包括寒暑假社会实践、劳动实践、创新创业实践、校园文化活动、各类竞赛活动、志愿者服务及其他社会公益等，不占用总课时，记2学分，由学校团委负责认证。										
	综合实训课程	L0303801	客舱服务与应急实训	40	2.5	10	30		√				4(10-19)			
		L0303802	乘务面试技巧	40	2.5	15	25		√					4(2-11)		
		L0303811	专业技能实训	54	3	0	54		√					6(2-10)		
		T0203002	顶岗实习	576	24	230	346		√						8+2(寒假)W	14W
		T0203001	毕业设计	24	1	10	14		√						0.5W	0.5W
		小计		734	35	265	469							4	10	
选修课程	以所选课程为准	通识教育课程 (涵盖线上和线下)	96	6	48	48	√								共计选修不超过6门，课程名称按照学生所选各类课程的具体名称为准，不得与已修、已选课程重复	
							√									
							√									
							√									
							√									
							√									
	小计		96	6	48	48										
L0103103	茶艺	36	2	16	20		√				4(11-19)				根据专业需求开设6-8门专业拓展课/	
L0303803	民航英语口语	72	4.5	30	42		√				4(2-19)					
L0303804	民航运输安检	56	3.5	26	30	√					4(6-19)					

L0303805	民航客票销售	36	2	18	18		√				2 (2-19)			二选一
L0203629	红色旅游	36	2	18	18		√				2 (2-19)			
L0303806	办公自动化	20	1	4	16		√					2(2-11)		
L0303807	演讲与口才	36	2	10	26		√					4 (2-10)		
L0303808	民航危险品知识	36	2	30	6		√					4 (2-10)		
L0303809	就业法律法规	20	1	20	0		√					2 (2-11)		
小计		312	18	154	158					4	10	10		
总计		2700	148	1257	1443			26	26	24	26	26		

表 13 集中实践(综合实训)教学计划安排表

序号	主要实践环节	职业技能测试	各学期安排(周数)						备注
			一	二	三	四	五	六	
1	军训		3						
2	入学与安全教育		1						
3	劳动教育								
4	劳动实践			1		1			暑假
5	第二课堂社会实践活动								
6	毕业设计						0.5	0.5	
7	顶岗实习						8+2(寒假)	14	
合计(周数)			4	1		1	10.5	14.5	
总计(周数)			31						

表 14 教学总学时分配表

序号	课程性质	课程类型	课程门数	教学课时				实践学时比例(%)	占总学时比例(%)	备注
				总学分	理论课	实践课	总学时			
1	必修课程	公共基础必修课程	16	44	428	386	814	47.42%	30.15%	要求 ≥25%
2		专业基础(平台)课程	7	16	154	122	276	44.20%	10.22%	
3		专业核心课程	7	29	208	260	468	55.56%	17.33%	
4		综合实训课程	6	35	265	469	734	63.90%	27.19%	
5	选修课程	公共选修课程	6	6	48	48	96	50.00%	15.11%	要求 ≥10%
6		专业拓展课/专业群选修课程	8	18	154	158	312	50.64%		
总计			50	148	1257	1443	2700	53.44% (要求≥50%)	100.0%	

备注: 集中实践教学环节以整周为单位进行安排(一周折算为 24 课时)。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 18:1, 双师素质教师占专业教师比不低于 70%, 专任教师队伍考虑职称、年龄, 形成合理的梯队

结构。在专任教师中，中年教师占 40%、青年教师占 60%；研究生学历占 80%，本科学历占 20%；高级职称占 30%、中级职称占 50%、初级职称占 20%；男性占 40%、女性占 60%。

表 15 师资队伍结构一览表

生师比	兼职教师比例	双师教师比例	年龄结构	学历结构	职称结构	专业带头人
≤18:1	10%~20%	≥70%	中年教师占 40% 青年教师占 60%	研究生学历占 80% 本科学历占 20%	高级职称占 30% 中级职称占 50% 初级职称占 20%	1 人

2. 专业带头人

本专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、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，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

3. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务、管理学、英语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，能承担专业基础课、核心课以及实践课程的教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务，至少公开发表 1 篇科研论文。

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任或校企合作企业委派，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备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《民航概

论》、《民航法规》、《乘务形象设计与化妆》、《民航运输安检》等专业课程教学，乘务员、安检员、值机员、VIP 接待员等岗位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

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室按照 50 个座位设置，满足理论教学及基本实践教学。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训基本要求

表 16 校内实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	客舱服务训练舱	用于客舱服务训练与客舱救护训练	主要具备客舱设备、客舱安全演示、客舱餐饮服务、特殊旅客服务、机上急救等教学模块训练的功能。	50
2	化妆实训室	乘务形象设计与化妆等课程与实训	100 平方米，化妆台 25 个、化妆镜、化妆椅、护肤品及化妆品等。	50
3	形体礼仪室	用于形体训练、乘务服务礼仪等课程与实训	150 平方米，主要配备专业形体训练宽镜、实木地板、宽屏电视、环绕音响、视频放映机等形体训练设备和职业形象设计设备。	50
4	安检值机实训室	用于民航运输安检、安检实训	主要配备安检信息系统、值机台、X 光扫描仪、安检仪器等相关设备。	50
5	茶艺实训室	用于练习茶水服务实训	200 平方米，各类茶叶，茶具、茶台、桌椅、沙发、屏风等。	50
6	客舱救护实训室	用于客舱急救实训	150 平方米，主要配备急救设备、梯形座椅、投影仪等。	50
7	客舱应急处置训练舱	用语客舱设备操作训练及客舱应急处置训练	主要具备客舱设备、客舱失压、客舱灭火、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等教学模块训练的功能。	50

3. 校外实习实训基地基本要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展客舱服务管理、客舱安全管理、客舱服务与应急实训、乘务服务礼仪、机场服务管理、民航运输安检、民航客舱救护等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供值机员、安检员、贵宾室接待等相关实习岗位，能涵盖当前空中乘务专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表 17 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训 基地（室）名称	功能 （实训实习项目）	面积、设备名称及台套数 要求	容量（一次 性容纳人数
1	长沙黄花国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
2	深圳宝安国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
3	长沙客运段	乘务服务作业、车站客运服务、重点旅客服务等。	各型号列车及其服务设备设施、车站各服务岗位设备设施。	50

（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。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，选用教育部“十三五”/“十四五”规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。建立由专业教师、行业专家和

教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关空中乘务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献共 200 册，其中专业理论、技术方面的文献图书和占 35%，方法、思维方面的图书和文献占 30%，实务操作类图书和文献占 35%。

3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

表 18 空中乘务专业数字化资源选用建议表

序号	数字化资源名称	资源网址	备注
1	红色文化传承与创新资源库	https://www.icve.com.cn/cshsw	
2	智慧职教空中乘务专业国家资源库	https://www.icve.com.cn/portalproject/themes/default/apz0af2npjziotx5m-j7na/sta_page/index.html?projectId=apz0af2npjziotx5m-j7na	

（四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成素质、知识、技能等三维教学目标。

专业课程应采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、引导文教学法、角色扮演法、头脑风暴法、思维导图法等教学方法，倡导以学生为主体、教师为主导的双主教学理念，因材施教、按需施教。

同时，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采用

线上线下、课内课外、虚实结合、理实结合等混合式学习方法，坚持学中做、做中学。

（五）学习评价

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、顶岗操作、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。

专业课程结合课程实际情况，选用理论考核、实践考核、理论与实践相结合的考核方式。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。

（六）质量管理

1、依据国发[2019]4号、教职成[2019]6号、教职成[2019]13号、教职成司函[2019]61号、湘政发[2020]2号等文件精神，国民经济行业分类 GB/T4754—2017，普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录(2015年)，高等职业学校空中乘务专业教学标准，空中乘务职业技能等级证书、民航旅客地面服务职业技能等级证书的相关要求，依据人培目标培养复合型技术技能人才，对标民航乘务员、民航客运员等岗位的具体要求，基于民航乘务员职业技能体系、空中乘务专业课程体系，建立空中乘务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、学习评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、专业及课程资源建设等方面质量标准建

设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。每年出具空中乘务专业人才培养目标，相关培养标准，以及年度专业质量诊断报告。

本专业诊断与改进 8 字螺旋图如下图 1 所示，专业建设质量监控点见下表。

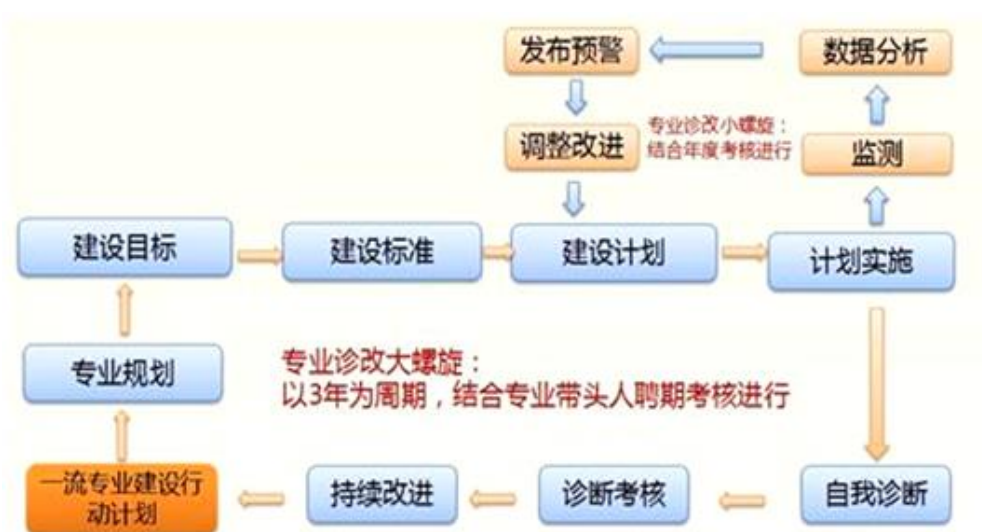


图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

表 19 专业建设质量监控点（5 维 40 点）

监控维度	监控点	监控标准	监测值目标
1. 专业设置 (0.1)	(1) 专业设置论证报告★	≥良好	良好
	(2) 培养目标与规格	≥良好	良好
	(3) 校企合作体制机制建设	≥良好	良好
	(4) 年度专业人才市场需求调研报告★	≥良好	良好
2. 专业建设与改革 (0.25)	(5) 专业建设规划★	≥良好	良好
	(6) 课程建设规划★	≥良好	良好
	(7) 专业标准体系建设（含专业教学标准，专业技能考核标准及题库、毕业设计标准，专业建设质量标准，人才培养质量标准等）★	≥良好	良好
	(8) 专业课程体系★	≥良好	良好
	(9) 教学组织设计★	≥良好	良好
	(10) 教学方法和手段	≥良好	良好
	(11) 实习实训项目开出率★	100%	100%

	(12) 整体项目开出率★	≥85%	85%
	(13) 专业制度体系建设(课程管理, 教学管理, 队伍管理, 专业评估等)★	≥良好	良好
3. 专业师资队伍(0.25)	(14) 专业师资队伍建设规划	≥良好	良好
	(15) 专任核心课教师(名)★	≥3	4
	(16) 副高以上专业技术职务教师(名)★	≥1	2
	(17) “双师型”教师比例★	≥70%	70%
	(18) 教师培养培训达标率	100%	100%
	(19) 平均年度发表论文与出版著作(篇)	4	8
	(20) 平均年度在研课题与项目	3	4
	(21) 平均年度获得院级及以上成果与获奖	1	1
4. 专业教学环境(0.25)	(22) 实训室建设规划	≥良好	良好
	(23) 生产性实训基地建设规划	≥良好	良好
	(24) 实训室数量及设备台套数★	≥良好	良好
	(25) 生产性实训基地数量	≥1	1
	(26) 专业网络平台建设	≥良好	良好
	(27) 专业图书资料(册)★	≥500	500
	(28) 年度生均经费投入(元)★	≥7000	7000
5. 专业人才培养质量(0.15)	(29) 英语A级通过率	80%	80%
	(30) 计算机技能考核合格率	90%	90%
	(31) 专业技能抽查通过率★	100%	100%
	(32) 毕业设计合格率★	100%	100%
	(33) 双证书率★	≥90%	90%
	(34) 招生计划(人)★	≥50	80
	(35) 招生计划完成率★	≥90%	90%
	(36) 新生报到率★	≥90%	90%
	(37) 按时毕业率	≥95%	95%
	(38) 初次就业率★	≥85%	85%
	(39) 对口就业率★	≥65%	65%
	(40) 专业年度办学水平评估★	≥良好	良好

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, 落实院长、教学副院长、教研室主任、教授副教授进课堂, 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。

专业教师一学期须听课评课 4 次，专业负责人及教研室主任听课评课不少于 8 次；每学期应保证有 20%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3、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、毕业生对目前工作及岗位的评价等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。对与我院建立实习合作关系的、来我院招聘具有代表性的、毕业生较集中的等用人单位进行走访调查、校企合作交流，形成专业调查分析报告，评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，例如调整专业课程体系、优化专业课程内容，改进教学方法等，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生修读完成人才培养方案规定的全部课程，考核全部合格，至少修满 148 个学分（其中包括军训 4 学分，入学与安全教育 0.5 学分、劳动教育 1 学分，毕业设计 1 学分，顶岗实习 24 学分），符合学校其他制度规定的毕业要求，并且无纪律处分或已解除。鼓励获取普通话、英语三级等证书以及至少 1 个职业技能等级证书或职业资格证书。依据本方案相关规定，在课程与证书之间可以进行学分置换。

十、附录

附件 1：2021 级专业人才培养方案论证书

附件 2：2021 级专业人才培养方案审批表

附件 3：2021 级专业人才培养方案变更审批表

附件 1:

2021 级 空中乘务 专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	职称/职务	工作单位	签名
1	江波	教授/旅游管理教研室主任、专业带头人	湖南网络工程职业学院	江波
2	喻洁	副主任兼秘书长	湖南省旅游标准化技术委员会	喻洁
3	陈莉	副教授/湘旅学院院长	长沙商贸旅游职业技术学院	陈莉
4	李好	副教授/湘旅学院副院长	长沙商贸旅游职业技术学院	李好
5	舒忠	讲师/旅游交通教研室主任	长沙商贸旅游职业技术学院	舒忠
6	王宏雨	毕业生	湖南师范大学 读研	王宏雨
7	吴雅琼	毕业生	卜蜂莲花 采购助理	吴雅琼
论证意见				
<p>1、人才培养方案目标明确，符合社会人才需求；</p> <p>2、课程体系的设计符合教育教学规律，体现专业特色；</p> <p>3、课程安排次序科学合理，学时适中。</p> <p style="text-align: right;">专家论证组组长签字：江波</p> <p style="text-align: right;">2021 年 8 月 24 日</p>				

说明：专业建设委员会由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设指导委员会，需包含 2 名以上的校外专家，由专家论证组组长签署意见，此表填写好扫描后与人才培养方案一并装订。

附件 2:

2021 级 <u>空中乘务</u> 专业人才培养方案审批表	
专业名称: <u>空中乘务</u>	专业代码: <u>500405</u> 所属院(部): <u>湘旅学院</u>
专业制订团队	<p>高燕 金晶 湛明 李春阳 陈怀婷 尚忠</p> <p>(签名)</p>
二级学院意见	<p>经学院专业建设指导委员会论证,该人才培养方案培养目标明确,课程设置科学合理。</p> <p>(二级学院公章)</p>
学校教学工作委员会意见	<p>该专业人才培养目标明确,课程设置合理,专业特色明显,符合社会需求。</p> <p>(教学工作委员会公章)</p>
校长办公会审定意见	<p>本专业人才培养规格清晰,课程结构合理,方案科学可行。</p> <p>审议通过 (学校公章)</p>
校党委会审定意见	<p>本专业人才培养方案符合国家教育部相关文件精神,审议通过,同意实施。</p> <p>(学校党委公章)</p>

说明: 本审批表需签署意见并盖章后扫描与人才培养方案一并装订。

附件 3:

2021 级 XXX 专业人才培养方案变更审批表			
20 -20 学年 第 学期			
申请学院		适用年级/专业	
申请时间		申请执行时间	
人才培养方案 调整内容	原方案		
	调整方案		
调整原因			
所在二级学院 (部) 意见	二级学院 (部) 院长/主任 (签字盖章): 年 月 日		
教务处意见	负责人 (签字盖章): 年 月 日		
分管副校长 意见	(签字盖章): 年 月 日		

说明: 变更人才培养方案必须填写此表, 一式两份 (教务处一份, 提出变更的学院存一份)。