

空中乘务专业
2020 级人才培养方案

张家界航空工业职业技术学院

2020 年 8 月

张家界航空工业职业技术学院
2020 级人才培养方案审核表

专业名称	空中乘务
专业代码	600405
院系意见	<p>空中乘务人才培养方案能严格按照标准制定，能体现人才培养的目标定位，能体现新技术、新理论、新进展，思政元素清晰。</p> <p>签字：李旭 (公章) 2020年7月5日</p>
教务处意见	<p>该培养方案制定科学合理，培养目标和课程设置符合实际需求，课程安排合理，同意实施。</p> <p>签字：李旭 (公章) 2020年7月8日</p>
学院专业建设委员会意见	<p>同意实施。建议进一步优化教学团队，改革培养模式，提高培养质量。</p> <p>签字：李旭 (公章) 2020年7月10日</p>
学校党委意见	<p>签字：李旭 (公章) 2020年7月15日</p>

前 言

本专业人才培养方案应按照《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》（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）有关要求修订完善。对照1+X证书职业技能等级标准。通过空中乘务教学团队的人才调研以及校企合作（深圳宝安国际机场、中国南方航空公司）专家论证通过的基础上，制定本专业的人才培养方案。

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
(一) 职业面向.....	1
(二) 典型工作任务及职业能力分析.....	2
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.....	5
(一) 课程体系.....	5
(二) 课程设置.....	6
七、教学进程总体安排.....	30
八、实施保障.....	32
(一) 师资队伍.....	32
(二) 教学设施.....	34
(三) 教学资源.....	36
(四) 教学方法.....	37
(五) 教学评价.....	38
(六) 质量管理.....	39
九、毕业要求.....	40
十、附件.....	42

空中乘务专业 2020 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年,实行弹性学制,不少于 2 年,最长不超过 6 年。

四、职业面向

(一) 职业面向

空中乘务专业人才培养方案编制组通过对湖南省内外民航企业、往届毕业生和在校生开展调研,确定空中乘务专业职业面向、典型工作任务及核心职业能力。

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)	主要岗位类别 (或技术领域)举例			职业资格证书 或技能等级证 书举例
				目标 岗位	发展 岗位	迁移 岗位	
交通运输大 类(60)	航空运输 类 (6004)	航空运输 业 (56)	1. 民航乘务员 (4-02-04-01) 2. 民航运输地面 服务人员 (4-02-04-02)	民航 乘务 员	民航 客舱 乘务 长	值机 员、安 检员	1+X 空中乘务 乘务职业技能 等级证书、 1+X 民航旅客 地面服务职业 技能等级证书

(二) 典型工作任务及职业能力分析

表 2 典型工作任务及职业能力分析

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	支撑课程
民航乘务员	航前准备工作；直接准备阶段工作；飞行实施阶段工作（物品检查、迎客、舱门的操作、紧急出口介绍、安全演示、安全检查、报纸服务、餐饮服务、细微服务、特殊旅客服务、送客）；航后讲评工作；机上特殊情况处置；机上安全情况处置。	1. 国内外航线客舱服务能力； 2. 客舱应急处置能力； 3. 客舱急救能力； 4. 英语与第二外语沟通交流能力； 5. 特殊旅客服务能力。	《客舱服务》 《客舱应急处置》 《航空服务英语》
民航客舱乘务长	航前准备工作；直接准备阶段工作；飞行实施阶段工作（物品检查、迎客、舱门的操作、安全检查、餐饮服务、细微服务、特殊旅客服务、送客）；航后讲评工作；机上特殊情况处置；机上安全情况处置；客舱管理。	1. 国内外航线客舱服务能力； 2. 客舱应急处置能力； 3. 客舱急救能力； 4. 英语与第二外语沟通交流能力； 5. 特殊旅客服务能力； 6. 客舱管理能力。	《客舱服务》 《客舱应急处置》 《航空服务英语》
地面运输服务员	问询服务；值机服务；旅客进出港引导服务；特殊旅客服务。	1. 问询服务能力； 2. 值机服务能力； 3. 进出港引导能力； 4. 特殊旅客服务能力； 5. 英语与第二外语沟通交流能力。	《民航地面服务》 《机场运营与管理》 《民航基础英语》
安检员	旅客、行李、包裹的安全检查；限制品、危险品的管理和处置；安检秩序的维护；突发情况的应急处置。	1. 证件检查能力 2. 人身检查能力 3. 开箱包检查能力	《民航安检实训》 《民航法律法规》

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，

面向航空运输业的民航乘务员职业群，具有一定科学文化知识和人文素养，良好的职业道德和敬业精神，较强的学习能力和可持续发展能力，较高英语水平及较强计算机应用能力，掌握民航职业形象塑造、空乘礼仪知识、客舱服务、应急处置、餐饮服务、航空服务英语等理论知识，具备民航旅客服务、客舱应急处置、英语听说等核心技能，能够从事空乘服务、机场地面服务、机场安检等一线岗位工作的复合型技术技能人才。毕业生经过3-5年的发展，能够成为各航空公司的乘务员、两舱乘务长。

(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. 素质要求

(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；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神。

(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，具有较强的集体意识和团队合作精神，能够适应飞行压力与环境，能与其他机组成员团结协作。

(5) 具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健康与卫生习惯，确保个人身体素质符合空

中乘务工作的要求。

(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。

2. 知识要求

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 掌握民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识。

(3) 掌握航班信息、航线布局及介绍、客舱广播等民航基本知识。

(4) 掌握客舱设备及客舱服务知识。

(5) 掌握客舱安全、应急处置、客舱救护等知识。

(6) 掌握民航地面服务工作相关知识。

(7) 掌握旅客服务心理知识，掌握心理调适的方法。

(8) 掌握航线地理知识。

(9) 熟悉空乘职业形象塑造知识。

(10) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。

(11) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 能力要求

(1) 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具备使用英语进行客舱服务的能力；具有使用日语进行对客交流的能力。

(4) 具备具有信息技术应用能力。

(5) 具备舱门操作、客舱设备设施和服务设备设施的能力。

- (6) 具有严格执行乘务服务流程及标准进行客舱服务的能力。
- (7) 具有引导旅客进行陆地和水上紧急撤离的能力。
- (8) 具有客舱应急处置能力。
- (9) 具有常见疾病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- (10) 具备特殊旅客服务能力。
- (11) 具有机场值机和机场安检的能力。

六、课程设置

(一) 课程体系

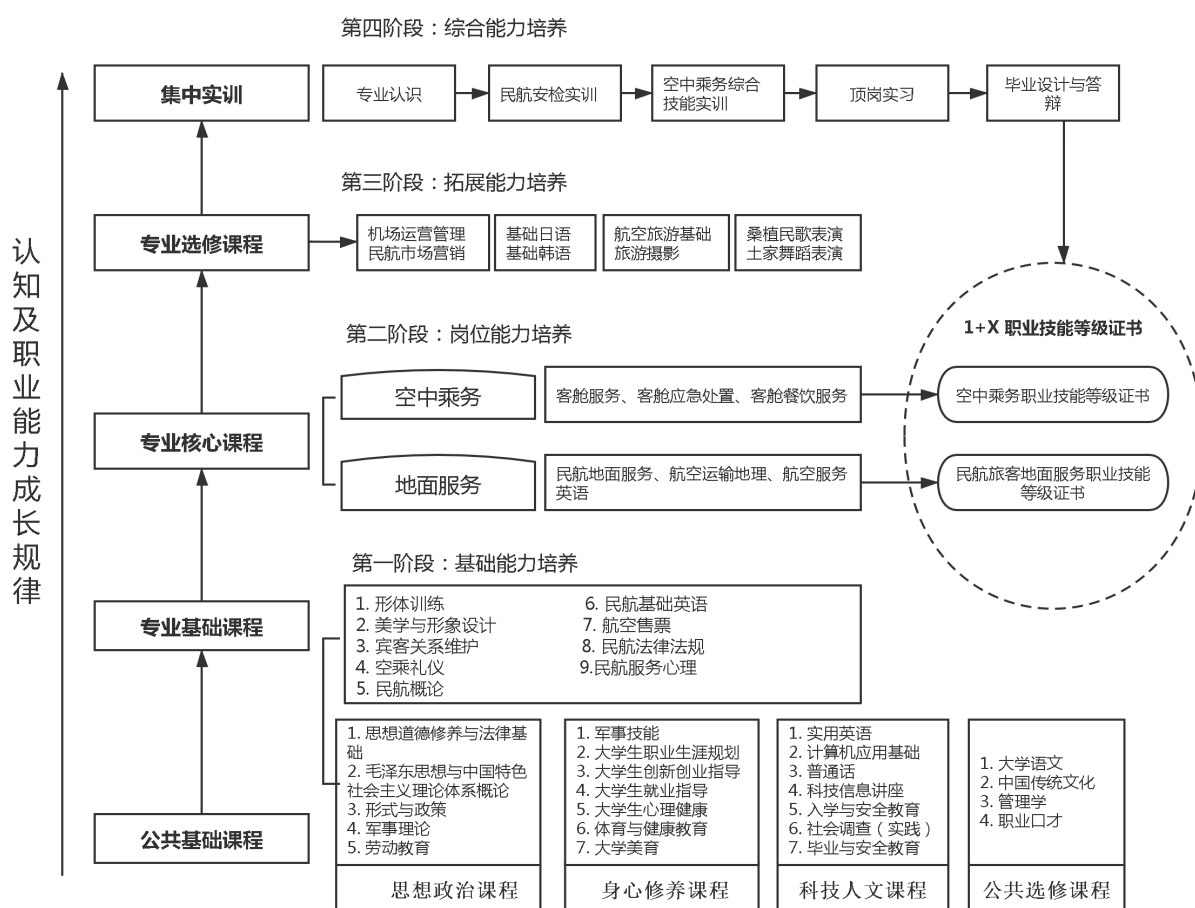


图 1 空中乘务专业课程体系图

(二) 课程设置

本专业开设公共基础课程和专业技能课程两大类。其中公共基础课程包括思想政治课程、身心修养课程、科技人文课程和公共选修课程四类。专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、集中实训课、专业选修课程四类。总共 51 门课程，2784 学时，159 学分。

1. 公共基础课程

(1) 思想政治课程

根据党和国家有关文件规定，本专业将思想道德与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述、形势与政策、军事理论和劳动教育纳入思想政治课程体系。共 13.5 学分，240 学时。

表 3 思想政治课程情况表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德与法律基础	1. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。 2. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。 3. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法。	1. 适应大学生活； 2. 树立正确的“三观”； 3. 坚定理想信念，弘扬中国精神； 4. 践行社会主义核心价值观； 5. 明大德守公德严私德； 6. 尊法学法守法用法。	1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长。 2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力。 3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界； 4. 利用超星泛雅网络、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性。 5. 采取形成性+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述	1. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持高度一致。 2. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。 3. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。	1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位； 2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位； 3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位； 4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位； 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。	1. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动； 2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容； 3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理； 4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势； 5. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。

形势与政策	<p>1. 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p>2. 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识。</p> <p>3. 能力目标：养成关注国内外时事的习惯；掌握正确分析形势和理解政策的能力。</p>	<p>1. 中宣部 2020 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校 2020 年秋“形势与政策”培训。</p>	<p>1. 课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势；</p> <p>2. 通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；</p> <p>3. 通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，提高学生理性看待时事热点问题的水平；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
军事理论	<p>1. 素质目标：增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>2. 知识目标：了解和掌握军事理论的基本知识，熟悉世界新军事变革的发展趋势，理解习近平强军思想的深刻内涵。</p> <p>3. 能力目标：具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力。</p>	<p>1. 中国国防；</p> <p>2. 国家安全；</p> <p>3. 军事思想；</p> <p>4. 现代战争；</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>1. 军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材，结合学情写出详细的电子教案并制作好课件；</p> <p>2. 综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法，充分运用信息化手段开展教学；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核。</p>
劳动教育	<p>1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生的身心发展。</p> <p>2. 知识目标：劳动观念、劳动态度教育，劳动习惯的养成教育。</p> <p>3. 能力目标：通过劳动，能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生。</p>	<p>1. 劳动观念、劳动态度与劳动习惯教育；</p> <p>2. 校园卫生清扫；</p> <p>3. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>1. 学生在校期间，必须参加劳动，由教务处统筹安排，学工处具体负责组织；</p> <p>2. 劳动时间为每周一至周五，每天上午 8:00、下午 2:30 前完成校园卫生清扫任务，并做好卫生保洁工作；</p> <p>3. 劳动教育考核包括出勤与劳动情况两部分，各占 50%，其成绩作为各项评优评先的依据之一。</p>

(2) 身心修养课程

本专业身心修养课程包括军事技能、大学生职业生涯规划、大学生创新创业指导、大学生就业指导、大学生心理健康、体育与健康教育、大学美育七门课程，共 16.5 学分，322 学时。

表 4 身心修养课程情况表

军事技能	<p>1. 素质目标：提高思想素质，具备军事素质，保持心理素质，培养身体素质。</p> <p>2. 知识目标：熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准。</p> <p>3. 能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>1. 解放军条令条例教育与训练；</p> <p>2. 《队列条令》教育与训练；</p> <p>3. 《纪律条令》教育与训练；</p> <p>4. 《内务条令》教育与训练；</p> <p>5. 轻武器射击训练；</p> <p>6. 实弹射击。</p>	<p>1. 由武装部指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践；</p> <p>2. 通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
------	--	---	--

大学生职业生涯规划	<p>1. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。</p> <p>2. 知识目标：了解自我分析的基本内容与方法、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划的基本格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>3. 能力目标：掌握职业生涯规划的基本格式，能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养；</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划设计与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。</p>	<p>1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>2. 利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及PPT等多媒体课件，通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，充分调动学生的主动性、积极性和创造性；</p> <p>3. 充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练，职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据，实践训练考核以学生的职业规划设计为依据；</p> <p>4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩×40%+实践训练成绩×60%。</p>
大学生创新创业指导	<p>1. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p> <p>2. 知识目标：了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式。</p> <p>3. 能力目标：能独立进行项目策划，并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略；熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块；</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式；</p> <p>2. 课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生学习兴趣，提高教学效果和质量；</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采用在线理论考核与实践考核相结合的方式，既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识，又要求学生在规定的时间完成创业项目的实践工作，并展示相应的创业项目策划与包装的结果；</p> <p>4. 学习态度和ator精神面貌占10%，创新创业理论考核占30%，创业实践教育考核占60%。</p>
大学生就业指导	<p>1. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p> <p>2. 知识目标：理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项。</p> <p>3. 能力目标：能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作、掌握求职面试技巧，主动培养适应用人单位面试的能力、能够具备创业者的基本素质与能力，做好创业的初期准备。</p>	<p>1. 就业指导理论模块；</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式，通过较为直观的教学平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生课堂教学的兴趣，提高学生的择业就业能力；</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景，给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项；</p> <p>4. 加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段，加强教学环节的考核，并注重过程记录；</p> <p>5. 强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>

大学生心理健康	<p>1. 素质目标: 树立心理健康发展的自主意识; 树立助人自助求助的意识; 促进自我探索, 优化心理品质。</p> <p>2. 知识目标: 了解心理学的有关理论和基本概念; 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现, 掌握自我调适的基本知识。</p> <p>3. 能力目标: 掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p>	<p>1. 心理健康绪论;</p> <p>2. 大学生自我意识;</p> <p>3. 大学生学习心理;</p> <p>4. 大学生情绪管理;</p> <p>5. 大学生人际交往;</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理;</p> <p>7. 大学生生命教育;</p> <p>8. 大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1. 结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容, 倡导活动型的教学模式, 以活动为载体, 通过参与、合作、感知、体验、分享等方式, 在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长;</p> <p>2. 开发课程资源, 拓展学习和教学途径</p> <p>3. 采取形成性考核(80%)+终结性考核(20%)的形式进行课程考核与评价。</p>
体育与健康教育	<p>1. 素质目标: 具有积极参与体育活动的态度和行为; 学会通过体育活动等方法调控情绪; 形成克服困难的坚强意志品质; 建立和谐的人际关系, 具有良好的合作精神和体育道德。</p> <p>2. 知识目标: 形成正确的身体姿势、发展体能; 懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响; 了解常见运动创伤的紧急处理方法。</p> <p>3. 能力目标: 能够通过各种途径了解重大体育赛事, 并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解; 学会获取现代社会中体育与健康知识的方法; 能够提高一、二项运动项目的技、战术水平。</p>	<p>1. 体育健康理论;</p> <p>2. 第九套广播体操;</p> <p>3. 垫上技巧;</p> <p>4. 二十四式简化太极拳;</p> <p>5. 三大球类运动;</p> <p>6. 大学生体质健康测试;</p> <p>7. 篮球选项、排球选项、足球选项、羽毛球选项、乒乓球选项、体育舞蹈选项、散打选项、武术选项。</p>	<p>1. 贯彻“健康第一”的指导思想, 培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识, 使学生掌握正确的体育锻炼方法, 从“学会”到“会学”, 积极引导提升职业素养, 提升学生的创造力;</p> <p>2. 教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标, 既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神, 又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力;</p> <p>3. 对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式, 充分发挥自身的教学与评价特色, 只要有利于教学效果的形成, 有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。</p>
大学美育	<p>1. 素质目标: 树立正确审美观, 懂美、爱美, 塑造完美人格。</p> <p>2. 知识目标: 理解和掌握美育的基本理论知识; 了解具象艺术; 意象艺术和抽象艺术的理论知识。</p> <p>3. 能力目标: 能运用美育理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象; 能运用美育理论知识指导相关工作实践, 提高审美塑造的自觉性和在工作中切美育的能力。</p>	<p>1. 什么是美育</p> <p>2. 美感</p> <p>3. 形式美与美育</p> <p>4. 艺术美与美育</p> <p>5. 审美文化形态与美育</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教师应具备扎实的美学和美育知识, 较高的艺术素养和审美能力。</p> <p>3. 注重“教”与“学”互动, 教师演示、讲解, 学生提问, 教师解答等教学方法。</p> <p>4. 突出过程评价与阶段评价, 结合课堂提问、模拟实训、阶段笔试测验、情景模拟、角色扮演、案例分析等综合评价。</p>

(3) 科技人文课程

科技人文课程包含实用英语、计算机应用基础、普通话、科技信息讲座、入学与安全教育、社会调查(实践)和毕业与安全教育。共 232 学时, 16.5 学分。

表 5 科技人文课程情况表

实用英语	<p>1. 素质目标: 具备跨文化交际能力, 适应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力。</p> <p>2. 知识目标: 通过对词汇、表达方式和语法规则的学习, 熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。</p> <p>3. 能力目标: 具备使用英语进行口头和书面的简单沟通能力和协调工作的能力。</p>	<p>1. 3000-5000 个基本词汇和 300 个左右与职业相关词汇的学习;</p> <p>2. 简单实用的语法规则的学习与重温;</p> <p>3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等能力的训练。</p>	<p>1. 结合书本教材和网络慕课, 通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式, 由专兼职英语教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学;</p> <p>2. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p> <p>3. 学生通过英语应用能力考试 A 级, 可进行相应学分兑换。</p>
计算机应	<p>1. 素质目标: 提高计算机专业素质及网络安全素质, 具备信息意识和</p>	<p>1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统;</p>	<p>1. 通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展</p>

用基础	<p>团结协作意识。</p> <p>2. 知识目标：了解计算机及网络基础知识；熟练运用办公软件处理日常事务。</p> <p>3. 能力目标：具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>2. Officer 2010 等办公软件的应用；</p> <p>3. 计算机网络基本知识及网络信息安全。</p>	<p>理论及实践教学；</p> <p>2. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p> <p>3. 学生获得计算机等级考试（NCRE）一级证书可进行相应学分兑换。</p>
普通话	<p>1. 素质目标：树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达。了解口语表达的审美性和社会实践性，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。</p> <p>2. 知识目标：掌握普通话语音基本知识；掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧；掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。</p> <p>3. 能力目标：结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习；了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练，了解朗读和说话时应注意的问题，做到正确发音，能使用标准而流利的普通话进行语言交际，朗读或演讲。</p>	<p>1. 普通话概述和普通话水平测试；</p> <p>2. 普通话基础知识；</p> <p>3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练；</p> <p>4. 普通话的音变；</p> <p>5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导；</p> <p>6. 命题说话训练及模拟测试。</p>	<p>1. 《普通话》 是一门针对性很强的课程，它有着明确的考试目的，教师可以根据教学的需要，选择不同方式进行教学，但不能违背内容标准；</p> <p>2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式，精讲多练，建议理论讲授时间占 1/5，活动实践占 4/5，体现任务引领、实践导向的课程设计思想；</p> <p>3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具，最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音；</p> <p>4. 课程考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法，实行百分制评定，其中期中口试成绩占 30%，平时成绩占 20%，期末口试成绩占 50%。</p> <p>5. 学生获得普通话测试（PSC）二甲证书可进行相应学分兑换。</p>
科技信息讲座	<p>1. 素质目标：培养学生在自然科学学科方面的综合素养；提升学生对新兴技术、能用技术、环保技术、资源科学、海洋科学等领域的认识水平。</p> <p>2. 知识目标：了解科学信息技术在当今生活中的关键作用；熟悉前沿 IT 技术、电子技术、芯片技术等前沿信息技术；了解最新信息技术的发展面貌以及在日常生活中的应用。</p> <p>3. 能力目标：能够提升自然科学方面的综合能力；具备更加全面的知识视野和专业贯穿能力；能够更好适应工作中的各种能力需求。</p>	<p>1. 前沿 IT 技术</p> <p>2. 电子技术、芯片技术</p> <p>3. 人工智能</p> <p>4. 物联网、区块链等</p> <p>5. 绿色环保技术</p> <p>6. 海洋科学</p>	<p>1. 结合学生的特性和课程资源的特点，在教学方法的选择上，采用以讲座和在线学习为主，学生完成在线平台完成学习任务和考核。</p> <p>2. 学生在讲座完毕后，都会有相应的测评来考察知识点的掌握情况。采用形成性考核和终结性考核相结合的方式形成最终的课程成绩。</p>
入学安全教育	<p>1. 素质目标：增强自我防范、保护意识，提高自身应对不法侵害和伤害的能力；具备自我规划能力，为大学生活打下良好基础。</p> <p>2. 知识目标：了解基本法律法规，懂得基本的安全常识；了解大学、学校的基本组织架构，了解社团的基本职能，了解《学生守则》的基本内容，懂得人际交往的基本方法。</p> <p>3. 能力目标：具备自我防范、自我保护意识，学会一些防范技巧，增强遇到意外时的自卫能力；对大学及学校组织架构有基本的了解，对《学生守则》的基本内容和专业有基本的把握。</p>	<p>1. 了解大学的概念与职能；</p> <p>2. 了解学校的基本组织架构及大学生社团；</p> <p>3. 熟悉《学生守则》的基本内容；</p> <p>4. 了解专业基本信息；</p> <p>5. 了解大学生的人际交往与情感；</p> <p>6. 了解大学生身心健康发展的合理发展；</p> <p>7. 如何有效的利用网络；</p> <p>8. 遵守法律法规的有关规定，增强自律意识，养成自觉遵守与维护公共场所秩序的习惯；</p> <p>9. 理解社会安全的重要意义，维护社会安全；</p> <p>10. 认识社会的复杂性，树立自我保护意识，防被骗、</p>	<p>1. 按学院的入学教育安排，结合本专业的特点，采取形式多样的方法对学生进行入学教育；</p> <p>2. 预防为主、教育先行是学生安全教育与管理的基本方针。以教育为先导，让学生明确预防工作的目的、意义、作用和方法，重视预防工作；</p> <p>3. 可以采取校友现场交流的方式，增强学生对学校的认同感；</p> <p>4. 通过开展讨论交流活动和主题班会，主要围绕“哪些场所不适宜未成年人进入”、“防范侵扰 保护自我”主题展开讨论，提高学生自我防范和保护意识；</p> <p>5. 借助各类媒体，介绍和揭露一些骗术，总结这些骗术的共同特征，提高防上当受骗的能力；</p> <p>6. 明确责任，管教结合。学校要将教育与管理的职能有机结合起来。</p>

		被拐卖； 11. 学会一些应对敲诈、抢劫、绑架、恐吓和性侵犯等突发事件的方法、技能，避免和减轻特定伤害。	7. 入学与安全教育成绩的考核采取过程性考核和《学生手册》有关内容考核相结合的方式进行，分别占 60%和 40%。
社会调查(实践)	1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生身心发展。 2. 知识目标：培养、训练学生观察社会、认识社会以及提高学员分析和解决问题能力的重要教学环节。 3. 能力目标：要求学生运用本专业所学知识和技能，而且使学生通过对学科重点或焦点问题进行社会实践，圆满完成学习计划，实现教学目标。	1. 社会调查的内容主要包括以下几个方面：①农村、城市某一地区经济、政治、思想、文化等领域的现状和发展趋势；②农村、城市社会主义改革某一方面的成果、经验及存在问题和解决方法；③农村、城市社会主义精神文明建设的成果、经验及存在问题和解决办法；④先进人物、先进事迹；⑤社会热点问题； 2. 社会调查必须进行实地考察，实事求是的分析研究，撰写出有实际内容、理论水平和参考价值的调查报告。	1. 可单独进行或几个同学组成小组进行，如果是小组形式，需要在报告中说明小组成员的具体分工； 2. 课程考核：①学生交一份实习报告（不少于 3000 字，必须手写），由指导教师给学生评定成绩；②成绩为：通过和不通过；③对于特别优秀的社会实践，由学生提出申请并且经过指导教师推荐，参加答辩，答辩委员会将从中选择若干同学予以表彰，并颁发《社会调查（实践）》课程优秀证书。学生申请和指导教师推荐须在开学第一周内完成； 3. 实践报告必须在开学第一周星期三之前上交指导教师，否则以不通过处理；指导教师必须在第二周星期三之前将评定后的学生报告交教务处。
毕业与安全教育	1. 素质目标：通过各项毕业离校活动，激发学生感恩母校、奉献社会、做文明大学生的担当。 2. 知识目标：了解办理毕业离校手续的基本程序，立志成就自己、奉献社会的打算。 3. 能力目标：能顺利办理离校手续，开启自我人生规划、奉献社会的能力。	1. 毕业生离校手续办理； 2. 领取毕业证； 3. 毕业生档案； 4. 毕业典礼。	1. 各系认真组织、有关单位密切配合、各毕业班班主任及时将毕业生离校安排通知到学生； 2. 通过有序安排各项毕业活动，教育学生感恩母校、奉献社会； 3. 做好学生的安全、文明离校工作。

(4) 公共选修课程

公共选修课程 4 门：开设大学语文、中国传统文化、管理学、职业口才，共 5 学分，86 学时。采取线下与线上混合教学模式，倡导自主学习与实践养成相结合，提升学生的综合素养。

表 6 公共选修课程情况表

大学语文	1. 素质目标：提高学生人文素养，培养学生的家国情怀，增强文化自信；接收优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好个性与健全的人格，增强热爱祖国语言文字的思想感情。 2. 知识目标：掌握文学作品赏、常用的应用文写作、口才表达等方面的基础知识。 3. 能力目标：具备一定的文学鉴赏能力；具备一定的语言文字应用能力；养成重视语言的积累和感悟的良好习惯。	1. 人与文学； 2. 人与自我； 3. 人与祖国； 4. 人与亲情； 5. 人与爱情； 6. 人与友情； 7. 人与梦想； 8. 人与挫折； 9. 人与自然； 10. 人与艺术； 11. 人与科技； 12. 应用文写作。	1. 使用多媒体教学。 2. 根据教学主题选择相应的文学作品、教学情境，灵活运用集中讲授、分组讨论、主题图文作品展示、主题演讲、心得分享等方法实施教学。 3. 考查课程，采取考勤 20+形成性考核 30%+终结性考核 50%的比例进行考核。
中国传统文化	1. 素质目标：培养学生高尚道德情操；增强文化自信，激发爱国热情；培养学生为中华民族伟大复兴而奋斗的志向。	1. 中国古代哲学思想； 2. 中国传统美德； 3. 中国古代艺术； 4. 中国古代文学；	1. 使用多媒体教学。 2. 根据教学主题选择传统文化现象、教学情境，在“体验-理解-对话-反思”的教学模式中，运用集中讲授、分组讨

	<p>2. 知识目标：了解和掌握中国传统科学、文化、艺术知识和风俗习惯，体会中华文化源远流长的历史脉络；掌握中国传统文化的精神内涵。</p> <p>3. 能力目标：能运用多种方法和现代技术手段收集、处理和评价社会信息；能运用历史辩证的眼光观察和评价现实问题；具备基于传统文化精髓进行创新的能力。</p>	<p>5. 中国传统节日民俗文化；</p> <p>6. 中国古代科技与发明；</p> <p>7. 中国传统礼仪；</p> <p>8. 中国古代生活方式。</p>	<p>论、主题图文作品展示、主题演讲、心得分享等方法实施教学。</p> <p>3. 考查课程，采取考勤 20+形成性考核 30%+终结性考核 50%的比例进行考核。</p>
管理学	<p>1. 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。</p> <p>2. 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、高层管理者所需具备的技能；掌握决策的定性、定量方法。</p> <p>3. 能力目标：能运用 SWOT 分析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；具备基层管理者的执行力、人际沟通能力和协调能力。</p>	<p>1. 管理与管理者；</p> <p>2. 管理思想；</p> <p>3. 管理理论；</p> <p>4. 管理环境；</p> <p>5. 决策。</p>	<p>1. 使用多媒体教学。</p> <p>2. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
职业口才	<p>1. 素质目标：具有积极自信的自我认知习惯、良好的为人处事习惯和健康的人格；具有高尚的道德、健康的审美情趣和爱国主义情感；具有良好的语言表达能力、沟通能力；具有良好的思辨习惯，能自在表达、从容应对。</p> <p>2. 知识目标：熟悉主持人口才技巧；掌握演讲技巧；掌握良好的言语交际习惯；掌握朗读技巧；掌握交谈的基本要求和基本技巧。</p> <p>3. 能力目标：能做到敢说话、愿说话、能说话，会说话；能用标准普通话交流表达并能有效倾听他人；能在不同交际交往场合，与不同交往对象自信、准确、清晰、流畅、贴切的表情达意并有效达成日常交际交往；能在服务工作中养成良好的言语交际意识与习惯。</p>	<p>1. 有声语言训练基础；</p> <p>2. 无声语言训练基础；</p> <p>3. 朗读朗诵的基本技巧；</p> <p>4. 演讲的基础知识和基本技巧；</p> <p>5. 求职口才的基本技巧；</p> <p>6. 日常交往口才（谈话、拜访与接待、表扬与批评等）的基本技巧。</p>	<p>1. 使用多媒体教学。</p> <p>2. 可采用的教学方法主要有：讲授法、任务驱动法、情景演练法、案例分析法。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价</p>

2. 专业（技能）课程

(1) 专业基础课程

专业基础课程 9 门：形体训练、美学与形象设计、宾客关系维护、空乘礼仪、民航概论、民航基础英语、航空售票、民航法律法规、民航服务心理，共 28.5 个学分，489 学时。

1) 形体训练

课程名称	形体训练	参考学时	68
------	------	------	----

课程目标	素质目标	1. 培养学生各类综合素质, 使学生有丰富的艺术修养, 健康的审美能力, 优雅的形体气质; 2. 培养学生健康的思想作风, 认真的学习态度, 以及团队协作意识; 3. 营造健康优雅的艺术氛围, 推进校园艺术文化建设, 提高学生艺术文化素质; 4. 培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣; 5. 培养文明行为和集体主义精神, 陶冶学生美的情操。
	知识目标	1. 以健康第一为指导思想, 塑造健美形体, 增进身心健康; 2. 掌握一定的舞蹈理论知识, 了解舞蹈形体的起源, 发展, 对舞蹈形体课有正确的认识 and 了解; 3. 掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法, 培养学生积极健康的舞蹈表现力; 4. 熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识; 5. 熟悉与掌握形体训练的方法与内容。
	能力目标	1. 通过课堂实践教学, 培养身体的柔韧性, 协调性, 灵活性以及美观性。 2. 能主动展示形体与动作美; 在与同伴的合作与交流中增进交往能力和团队的合作能力; 3. 具备适应未来社会竞争和发展的能力。
教学内容	模块 1: 形体训练理论知识; 模块 2: 体态训练; 模块 3: 身体基本姿势; 模块 4: 纠正不良姿态方法; 模块 5: 芭蕾训练; 模块 6: 形体舞蹈训练; 模块 7: 服务姿态训练; 模块 8: 表情与步态。	
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有: 任务法、理实一体化教授法、实练法。 2. 将课程内容分成 8 个模块, 教学中以学生为主体, 老师在现场指导。 3. 将学生分组, 每组 4-5 人, 鼓励学生采用团队方式开展合作学习。
	教学手段	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等现代教育技术手段处理好传统知识和技术与新理论、新方法、新技术的关系。 2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。 3. 必须在专业的舞蹈形体房进行训练, 学生需穿舞蹈形体服装和舞蹈鞋, 以配合形体训练需要。 4. 教室需安装多媒体设备、投影仪、音响等教学器材。
	考核评价	1. 注意理论与实践一体化评价, 制定理论以及实践评价标准。 2. 特在实践考核, 要注意根据不同基础的学生做不同层次的辅导和评价, 因材施教。

2) 美学与形象设计

课程名称	美学与形象设计		参考学时	32
课程目标	素质目标	1. 培养学生以追求真善美为目标, 使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等; 2. 培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质, 树立安全和服务意识; 3. 具有较高的道德修养和高尚的道德情操, 具备良好的社会责任感和良好的社会公德; 4. 具有文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。		
	知识目标	1. 理解和掌握美学的基本理论知识; 2. 熟悉色彩与服饰搭配理论知识; 3. 熟悉化妆基本程序, 掌握妆容、发型及整体造型的塑造标准。		
	能力目标	1. 能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆; 2. 能够根据自身的“色”特征和“型”特征选择服饰的搭配和用色; 3. 能按客舱乘务员岗位要求, 完成妆容和发型整理; 4. 能运用美学理论知识分析生活、自然和艺术领域的审美现象。		
教学内	模块 1: 美学基本理论; 模块 2: 化妆理论; 模块 3: 面部与发型修饰;			

容	模块 4: 民航服务人员职业妆; 模块 5: 色彩与服饰搭配; 模块 6: 美容与保健。	
教学要求	教学方法	1. 使用化妆实训室, 运用多媒体、实物、图片等教学资源辅助教学。 2. 运用任务驱动法、情景模拟法要求学生在实践当中掌握服饰色彩的搭配; 进行化妆、仪表仪容仪态的模拟训练。
	教学手段	1. 为保证课程的全面实施, 学校配备本专业课程教学活动必备的、符合国家有关技术标准的仪器、工具、设施及资料等教辅材料。 2. 充分依托行业资源, 邀请资深乘务员和化妆师专家不定期开设专题讲座, 指导教学工作, 通过学校和行业、企业的互动, 调整和提高课程的实用性。 3. 运用本专业公共开放实训中心, 使之具备现场教学、实验实训所需的功能, 实现教学与实训合一、教学与培训合一, 满足学生综合职业能力培养的要求。
	考核评价	1. 突出阶段评价模式, 对学生完成某一阶段学习任务进行评价; 以某一模块为内容, 通过完成某一工作任务, 对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。 2. 强调目标评价模式, 注重引导学生进行学习方式的改变, 即从注重知识点的学习和掌握, 转变为注重掌握空中乘务岗位应具备的化妆技法。 3. 关注评价的多元性, 实施主体多元化, 可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式; 评价形式多元化, 可选择口试、操作、课堂提问、现场演示等个人或团队考试形式进行评价。过程考核占比 70%, 终结考核占比 30%。 4. 实行学分兑换制度, 获得“1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书”, 可兑换本课程相应学分。

3) 宾客关系维护

课程名称	宾客关系维护		参考学时	52
课程目标	素质目标	1. 具备严谨、客观、规范的工作作风; 2. 具备团队意识、协作精神; 3. 具备志趣高远的人文素养; 4. 助力未来职业生涯的可持续发展。		
	知识目标	1. 掌握客户关系管理系统的建设; 2. 了解客户终生价值及其影响因素; 3. 理解 CRM 产生的原因及条件; 4. 掌握客户满意与客户忠诚的关系; 5. 掌握客户关系管理的理论、方法与 CRM 系统的应用技术; 6. 理解商务智能的基本知识。		
	能力目标	1. 具备对客户、客户关系的认知能力; 2. 积极建立并维护客户关系的能力; 3. 具备分析和掌握客户价值的能力; 4. 具备使用 CRM 软件的系统操作能力。		
教学内容	模块 1: 客户关系管理概论; 模块 2: 客户的选择; 模块 3: 客户的价值; 模块 4: 客户的开发; 模块 5: 客户的画像; 模块 6: 客户的分级; 模块 7: 客户的沟通; 模块 8: 客户的满意; 模块 9: 客户的忠诚; 模块 10: 客户的挽回; 模块 11: CRM 的综合应用。			

教学要求	教学方法	任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。
	教学手段	1. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 2. 将课程内容分成 8 个项目，教学中以学生为主体，老师在为主导。 3. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件（如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台等教学资源。
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。

4) 空乘礼仪

课程名称		空乘礼仪	参考学时	32
课程目标	素质目标	1. 培养良好的礼仪素养，养成良好的个人礼仪修养和优雅气质； 2. 培养良好的职业道德和航空职业行为素养； 3. 增强文化自信，传承中华民族传统礼仪。		
	知识目标	1. 掌握空乘从业人员所具备的业务素质、礼仪规范等基本知识； 2. 掌握日常礼貌语言的运用、日常交际礼仪及客舱服务礼仪的基本知识； 3. 掌握与服务行业实际工作相关的座次、仪式礼仪规范； 4. 掌握接待、拜访、电话等礼仪规范。		
	能力目标	1. 具备仪容仪表自我检测能力； 2. 具备较强的人际沟通和交流能力，能够真诚待人； 3. 能够按照空乘礼仪规范标准开展客舱服务工作； 4. 能够按照空乘礼仪规范标准开展机场地面服务工作。		
教学内容	<p>本课程使学生理解礼仪在个人发展和航空服务业中的重要作用与地位，理解和掌握礼仪的基本概念原理，从而提高今后从事航空服务及相关行业接待工作的艺术和水平。课程按模块化结构组织教学内容，共分 6 个模块：</p> <p>模块1：礼仪的基础知识； 模块2：客舱服务礼仪； 模块3：地面服务礼仪； 模块4：民航服务人员求职礼仪； 模块5：商务礼仪； 模块6：主要客源国及宗教礼仪。</p>			
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，每个模块通过几个工作任务完成教学； 2. 重点模块内容实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做(项目训练)；		
	教学手段	1. 注意实施工学结合，如课程教学过程中穿插安排学生到企业参观，或聘请企业人员来学校讲座等； 2. 引导学生课外自学，如介绍课程网站、各种教材、书籍、专业刊物以及其他专业网站，并定时开放礼仪实训室，为学生自主学习提供方便； 3. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能；		
	考核评价	1. 采取考勤20%+过程性考核40%+终结性考核40%的比例进行考核； 2. 实行学分兑换制度，学生获得“1+X 空中乘务职业技能等级证书”，可兑换本课程相应学分。		

5) 民航概论

课程名称	民航概论	参考学时	68
------	------	------	----

课程目标	素质目标	1. 使学生树立正确的价值观，培养敬业奉献的民航精神； 2. 培养良好的团队协作精神； 3. 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； 4. 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。
	知识目标	1. 民航运输的基本特征和规律； 2. 航空运输生产组织的运营与管理； 3. 民用航空基本概念； 4. 掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能； 5. 掌握航空运输业的基本特点； 6. 掌握民航客运业务和货邮运输业务。
	能力目标	1. 能运用所学知识分析民航旅客运输中简单的经济文化现象； 2. 能分析民航业发展规律和趋势； 3. 具备民航知识和技能的学习能力； 4. 具备符合乘务员岗位职责要求的工作能力； 5. 具备实现专业拓展的创新能力。
教学内容	模块1: 民用航空发展简史； 模块2: 民用航空运输组织系统； 模块3: 飞机的飞行原理及过程； 模块4: 航空器装备； 模块5: 航空器活动的环境及导航； 模块6: 空中交通管理。	
教学要求	教学方法	1. 案例分析法； 2. 项目教学； 3. 主题讨论法； 4. 头脑风暴法等教学方法。
	教学手段	1. 本门课程在教学做一体化的综合实训室授课，融教学与实训为一体； 2. 与课程相应的软件作支持。 3. 校外有与学校长期合作的企业做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。
	考核评价	1. 本课程的考核改变单一的终结性评价方法，采用过程考核和结果考核相结合、理论考核和实践考核相结合的方法； 2. 考试课程，采取考勤 10%+形成性考核 30%+终结性考核 60%的比例进行考核。

6) 民航基础英语

课程名称	民航基础英语		参考学时	102
课程目标	素质目标	1. 培养跨文化交际意识、微笑服务意识、主动服务意识和创新服务意识； 2. 培养爱岗敬业、乐于奉献的职业操守； 3. 树立文化自信，培养爱国情怀。		
	知识目标	1. 了解英语交际礼仪和技巧； 2. 英文日常用语规范性表达； 3. 掌握航班信息英文表达； 4. 掌握机场布局、设施的英文表达； 5. 掌握客舱设备的英文名、常用广播用语及地面服务各岗位中的常用服务用语。		
	能力目标	1. 能运用英语根据旅客的需要来完成订票的手续； 2. 能在办理登机手续时，进行行李交运、客舱座位选择的时候运用英语服务； 3. 能运用英语帮助旅客安排座位，安放行李，解决相关问题； 4. 能在航班延误时，用英语解释延误原因，回答旅客的问询，根据延误的时间，提供相应的服务； 5. 能运用英语进行广播词的播报。		
教学内容	模块 1: 基础语音知识 模块 2: 机场设施设备的英文表达 模块 3: 订票和出票 模块 4: 办理登机手续			

	模块 5: 登机 模块 6: 航班延误	
教学要求	教学方法	1. 采用项目教学、任务驱动、交际教学法等可操作性强的教学方式。 2. 采用基于 SPOC 的混合式教学模式, 充分运用线上和线下教学资源, 线上侧重语法、阅读, 线下侧重英语交际、写作能力的培养。
	教学手段	1. 教师将课件、教学视频和相关音频上传至学习通, 学生通过自己的账号登陆网站, 进行学习、完成练习和任务。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和民航网站等公共网络教学资源。
	考核评价	1. 教学成果评价坚持过程考核与终结考核相结合的原则进行。 2. 考核的着眼点主要在于三方面: 理论知识、实践技能、综合素质。 3. 理论知识考核主要采取期末理论综合测试; 实践技能考核主要以熟练对话的表达形式完成; 4. 综合素质考核主要采取学生自评、学生互评、教师点评的形式, 对学生的日常文明素养、自主学习活动参与情况、课堂表现、学生任务的完成情况等方面进行评价。 5. 期末综合成绩=平时成绩(20%)+工作任务(20%)+期末考核(60%) 6. 实行学分兑换, 学生获得“1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书”, 可兑换本课程相应学分。

7) 航空售票

课程名称	航空售票		参考学时	45
课程目标	素质目标	1. 养成良好的交流沟通能力和团队合作精神; 2. 养成较强的民航法规及民航标准意识; 3. 树立良好的职业道德, 爱岗敬业, 遵守规则。		
	知识目标	1. 掌握民航计算机订座的基础知识; 2. 掌握民航运输基础知识; 3. 掌握航班信息查询的指令操作; 4. 掌握计算机订座的指令知识及操作流程; 5. 掌握异常票务处理的相关规定和处理流程。		
	能力目标	1. 具备航班信息查询的能力; 2. 具备计算机订座的能力; 3. 客票生效及打印能力; 4. QUEUE 信箱的信息处理能力; 5. 客票销售结算的能力; 6. 异常票务处理的能力。		
教学内容	模块1: 民航基础知识 模块2: 航班信息查询 模块3: 旅客订座记录的处理 模块4: 异常票务的处理			
教学要求	教学方法	1. 采用“学做合一”的教学方法: 按照“学做一体”的教学模式, 采用项目教学法: 以工作任务组织进行学习活动, 将教师上课、学生自主学习、学生实践操作统一进行, 注重“教”与“学”的互动, 让学生成为学习的主体, 让学生在完成项目的过程中即可掌握岗位所要求的职业能力。 2. 创设工作情景, 同时应加大模拟训练和现场或多媒体观摩所占的比例, 加强相关知识和技能的训练, 提高学生的岗位适应能力。		
	教学手段	应用多媒体课件、投影、实物样品、仿真软件等教学资源辅助教学, 帮助学生对客运销售工作有更直观的认识。		
	考核评价	本课程为考查课, 采用形成性考核与终结性考核相结合的方法。形成性考核主要评价学生的学习态度(包括出勤、提问、课堂表现)、技能掌握(课堂实践)等情况, 终结性考核主要评价学生的知识掌握(笔试)和技能实践掌握的情况。形成考核占 70%, 终结考核占 30%。		

8) 民航法律法规

课程名称	民航法律法规	参考学时	45
------	--------	------	----

课程目标	素质目标	1. 养成较强的法律法规意识，自觉遵守国家相关涉及旅客权益的法律法规； 2. 有较强的规范意识，自觉按照民航相关法规与规章，规范自己工作的行为； 3. 养成良好的职业法律素养； 4. 弘扬社会主义法治精神。
	知识目标	1. 了解航空法的概念、特点、航空法的形成及历史； 2. 掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空交通服务、通用航空等法规； 3. 了解航空器援救和调查； 4. 熟悉了解国际飞行航权法律问题； 5. 熟悉国际航空运输管理体制发展变化。
	能力目标	1. 能运用所学法律法规知识为旅客解释航班不正常运输现象； 2. 能运用所学法律法规知识解决航空运输合同纠纷； 3. 能运用所学知识解释在民航突发事件中旅客的权益与责任； 4. 能运用所学知识解释机票销售法律问题；
教学内容	<p>本课程采用以任务为驱动的教学模式，每个任务包含引导案例、知识讲解、任务实施、任务评价等内容。课程内容以现有的国内、国际民航法律法规体系为主线，使学生掌握有关民航业的法律、法规，为规范民航事业的服务工作打下基础。课程按模块化结构组织教学内容，共分9个模块：</p> <p>模块1：民航法概述 模块2：空中航行法律制度 模块3：民用航空器管理法律制度 模块4：民用航空人员管理法律制度 模块5：民用机场与出入境管理法律制度 模块6：民用航空运输管理与合同法律制度 模块7：民用航空保险法律制度 模块8：民用航空器的搜寻援救及事故调查 模块9：民用航空犯罪和刑法</p>	
教学要求	教学方法	1. 采用项目教学法，以具体的项目任务为载体开展教学活动，按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目，在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作，共同完成项目任务，提交合格产品，从而达到掌握知识、训练技能，提高素质的目的； 2. 项目具体实施过程中可采用任务单法、案例教学法、分组讨论等多种方法；
	教学手段	加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能
	考核评价	1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进； 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。

9) 民航服务心理

课程名称	民航服务心理		参考学时	45
课程目标	素质目标	1. 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感； 2. 具有健全的心理和健全的人格； 3. 具备较好的职业道德和职业素养。		
	知识目标	1. 了解民航服务过程中旅客的心理、自我心理等基本心理现象及其规律； 2. 掌握民航服务中与旅客交往的技巧； 3. 掌握心理健康的调控方法。		
	能力目标	1. 能正确把握旅客心理，灵活处理工作中的各种矛盾； 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； 3. 能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求； 4. 具备抗挫折和缓解工作压力的综合能力。		

教学内容	模块1: 民航服务心理概述 模块2: 有效的沟通方式 模块3: 各类型乘客的沟通方式 模块4: 非语言沟通方式 模块5: 情绪管理 模块6: 解决冲突 模块7: 提高个人服务与沟通素质	
教学要求	教学方法	采用项目教学, 以工作任务引领教学, 提高学生学习兴趣, 激发学生的成就动机。
	教学手段	1. 教师示范和学生分组操作训练互动, 学生提问与教师解答、指导有机结合, 让学生在“教”与“学”过程中, 熟悉人际沟通技巧, 为进一步学好专门化课程打好基础。 2. 创设工作情景, 同时应加大实践实操的容量, 要紧密结合职业技能证书的考证, 加强考证的实操项目的训练。在实践实操过程中, 使学生掌握民航服务与人际沟通的操作技能, 提高学生的岗位适应能力。
	考核评价	1. 本课期末考试为闭卷笔试, 分数计算采用百分制。 2. 学生的课程总评成绩由平时成绩(占40%)和期末考试成绩(占60%)两部分构成。 3. 平时成绩中作业、课堂测验占20%; 出勤占10%、学习主动性等占10%。

(2) 专业核心课程

专业核心课程 6 门: 航空运输地理、民航地面服务、航空服务英语、客舱服务、客舱应急处置、客舱餐饮服务, 共 26 个学分, 469 学时。

1) 航空运输地理

课程名称	航空运输地理		参考学时	72
课程目标	素质目标	1. 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; 2. 拓展学生的视野, 解各国地区的经济特征、特产及风土人情; 3. 树立安全意识和服务意识。		
	知识目标	1. 掌握我国的地理位置、地貌特征及分布情况; 2. 掌握民航地区管理局的地理区域划分; 3. 熟悉航线途径城市地理及人文特征; 4. 掌握时间换算和有关飞行时间的计算方法。		
	能力目标	1. 能够描述我国重要城市的名称和特点; 2. 能够综合运用所学知识进行航段分析; 3. 能够进行飞行时间的换算; 4. 能够描述几大类季候的特征。		
教学内容	本课程为满足空中乘务专业学生应用为目的, 在教学中贯彻航空运输地理的一些基本常识, 增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效, 从而达到对航空运输的认识和应用。课程按模块化结构组织教学内容, 共分 7 个模块: 模块 1: 认识地球; 模块 2: 时区、日界线、时差计算; 模块 3: 影响飞行的天气现象; 模块 4: 中国地理基础知识; 模块 5: 航空区划; 模块 6: 航线介绍; 模块 7: 主要航空港介绍。			
教学要求	教学方法	1. 采用项目教学法, 以具体的项目任务为载体开展教学活动, 按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目, 在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作, 共同完成项目任务, 提交合格产品, 从而达到掌握知识、训练技能, 提高素质的目的;		

求		2. 项目具体实施过程中可采用任务单法、现场示范、演示、分组训练等多种方法；
教学手段		1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程； 3. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。
考核评价		1. 重视形成性考核，在形成性考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。 2. 考试课程，采取形成性考核 50%+终结性考核 50%的比例进行考核。

2) 民航地面服务

课程名称	民航地面服务		参考学时	111
课程目标	素质目标	1. 有良好的服务意识和无私奉献的精神； 2. 具备诚信待人、团队协作精神； 3. 具备工作的主动性、自主学习能力、创新能力和实践能力； 4. 具有良好的职业道德与职业素养； 5. 具有总体国家安全观和大局意识。		
	知识目标	1. 掌握乘机手续办理相关知识和操作技能； 2. 掌握行李收运相关知识和操作技能； 3. 掌握机场进出港引导服务流程； 4. 掌握机场特殊旅客服务相关知识； 5. 熟悉机场安检及联检工作相关知识； 6. 熟悉机场配载部门工作内容和工作流程。		
	能力目标	1. 能正确办理旅客的乘机手续、收运行李、能处理不正常行李和拍发相关的业务电报； 2. 能正确操作离港系统； 3. 能运用候机楼广播用语进行广播； 4. 提供进出港引导服务； 5. 能按特殊旅客收运规则为特殊旅客提供服务； 6. 能从事配载和安检岗位相关工作。		
教学内容	<p>本课程为学生今后进入民航相关行业打下良好的基础，使学生掌握民航地面服务相关技能，能从事民航值机、行李查询、安检等岗位工作。课程按模块化结构组织教学内容，共分8个模块：</p> <p>模块1：民航地面服务基础 模块2：机场问询与广播服务 模块3：值机与行李服务 模块4：离港系统操作 模块5：机场引导服务 模块6：安检与联检服务 模块7：载重平衡 模块8：机场商业服务</p>			
教学要求	教学方法	1. 以问题导向教学法、行动导向教学法、案例教学法、项目教学法、任务驱动法等为指导，教学过程中贯穿小组合作和自主探究，突出“学生主体，教师主导”的教学理念。 2. 具体教学实施过程中可采用任务单法、案例教学法、引导文法、现场演示、分组训练等多种方法。		
	教学手段	1. 适时安排学生实践，乘机手续办理、行李收运、值机等，使学生在增长知识的同时，技能也相应得到增长。 2. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。		
	考核评价	1. 采取形成性考核和终结性考核相结合的评价模式，形成考核由8个教学模块考核成绩的总和构成，每个教学模块有相应的考核方案和流程。终结性考核以闭卷形式考察学生知识的综合运用能力。 2. 考试课程，采取形成性考核50%+终结性考核50%的比例进行考核。 3. 实行学分兑换，学生获得“1+X民航旅客地面服务职业技能等级证书”，可兑换本课程相应学分。		

3) 航空服务英语

课程名称		航空服务英语	参考学时	99
课程 目标	素质 目标	1. 具备诚信待人、与人合作的团队协作精神； 2. 具备工作的主动性、自主学习能力和创新能力； 3. 具有良好的职业综合素养与职业道德； 4. 应对多元化的人际交往以及职场中出现的相关情况的能力。		
	知识 目标	1. 了解民航乘务英语专业语言知识； 2. 掌握基本的日常交际用语的表达； 3. 掌握乘务工作情境中的英语表达与沟通技巧； 4. 掌握应急与危险品处理英语相关知识。		
	能力 目标	1. 能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务； 2. 能读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件； 3. 能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明； 4. 能读懂所到国家及地区CIQ相关规定的英文资料，能指导旅客正确填写CIQ表格。		
教学 内容	<p>本课程的目标是培养和提高学生的英语交际能力和机上的应变能力，充分考虑到了语言的得体性，可接受性以及文化的多样性。会话情景生动逼真，课外活动又设有富有创意的角色扮演，使学生能进一步巩固和发展他们的语言实际交际能力。课程按模块化结构组织教学内容，共分7个模块：</p> <p>模块1：航前准备工作用语 模块2：旅客登机前准备工作用语 模块3：起飞前准备工作用语 模块4：客舱服务工作用语 模块5：降落后管理工作用语 模块6：应急处理工作用语 模块7：危险品处理工作用语</p>			
教学 要求	教学 方法	1. 采用任务驱动式教学，每个模块通过几个工作任务完成教学； 2. 重点模块内容实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做(项目训练)； 3. 注意实施工学结合，如课程教学过程中穿插安排学生到企业参观，或聘请企业人员来学校讲座等；		
	教学 手段	1. 引导学生课外自学，如介绍课程网站、各种教材、书籍、专业刊物以及其他专业网站，并定时开放礼仪实训室，为学生自主学习提供方便； 2. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。		
	考核 评价	1. 根据不同模块内容，课程考核采用过程考核40%+学习项目成果考核20%+终结性考核40%的比例进行考核。 2. 实行学分兑换制度，学生通过大学英语四级（CET-4）可以兑换本课程相应学分。		

4) 客舱服务

课程名称		客舱服务	参考学时	99
课程 目标	素质 目标	1. 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作的职业素养； 2. 具备较强的服务意识； 3. 具有严谨科学的专业精神、团结协作的工作作风、敬业奉献的职业操守。		
	知识 目标	1. 了解客舱服务的基本概况，各号位乘务员的岗位职责； 2. 熟悉客舱内部服务设备、应急设备的使用方法和注意事项； 3. 掌握客舱乘务员服务工作流程及客舱服务标准； 4. 掌握客舱特殊情景的处置技巧。		

	能力目标	1.能够正确地使用客舱内服务设施设备进行服务； 2.具备一定的英文水平，在服务中跟国外旅客进行较为流畅的沟通； 3.熟悉客舱服务管理，能为各类特殊旅客提供特殊的服务； 4.能够及时妥善处理客舱内各类突发事件。
教学内容	<p>本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。课程按模块化结构组织教学内容，共分7个模块：</p> <p>模块1：普通乘务员客舱服务要求 模块2：F/C舱、乘务长客舱服务要求 模块3：展现乘务员职业形象、仪表仪态 模块4：客舱服务流程 模块5：客舱设备的正确使用 模块7：医疗处理</p>	
教学要求	教学方法	1.采用项目教学法，以具体的项目任务为载体开展教学活动，按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目，在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作，共同完成项目任务，从而达到掌握知识、训练技能，提高素质的目的； 2.项目具体实施过程中可采用任务单法、案例教学法、引导文法、现场演示、分组训练等多种方法；
	教学手段	1.适时安排学生在模拟客舱中进行实践； 2.加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。
	考核评价	1.重视形成性考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程； 2.采取形成性考核30%+团队项目考核20%+终结性考核50%的比例进行考核。 3.实行学分兑换制度，学生获得“1+X空中乘务职业技能等级证书”，可兑换本课程相应学分。

5) 客舱应急处置

课程名称		客舱应急处置	参考学时	36
课程目标	素质目标	1.具有良好的服务意识和职业道德； 2.具备良好的心理素质，临危不乱的职业素养。 3.具有严谨科学的专业精神、团结协作的工作作风、敬业奉献的职业操守。		
	知识目标	1.掌握安全运行规则、应急设备的使用、客舱内突发事件的处理程序与流程； 2.掌握应急撤离程序中的要点； 3.了解基础资源管理的相关知识； 4.掌握客舱安全管理与旅客安全管理的相关规定。		
	能力目标	1.能够使用机上各种应急设备，能够完成撤离前的准备工作； 2.具备按照程序与流程进行客舱释压、客舱失火、紧急迫降应急处置和应急撤离的能力； 3.具备客舱安全管理的能力。		
教学内容	<p>模块1：客舱安全管理； 模块2：客舱释压处置； 模块3：客舱失火处置； 模块4：客舱非法干扰处置； 模块5：舱门和滑梯； 模块6：机上应急撤离； 模块7：应急求生。</p>			
教学	教学方法	灵活运用演示法、小组教学法、情境教学法、案例教学法等方法组织教学。		

要求	教学手段	1. 使用航空模拟舱、多媒体设备、应急设备等教学资源辅助教学。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和空中乘务专业教学资源库。
	考核评价	1. 本课程为考查课程，采取形成性考核和终结性考核相结合的评价方式。 2. 采取考勤 10%+形成性考核 40%+终结性团队应急处置考核 50%的比例进行考核。 3. 实行学分兑换制度，学生获得“1+X 空中乘务职业技能等级证书”，可兑换本课程相应学分。

6) 客舱餐饮服务

课程名称		客舱餐饮服务	参考学时	52
课程目标	素质目标	1. 使学生养成以客为尊、真情服务意识和创新服务精神； 2. 培养注重细节，精益求精的服务精神； 3. 践行初心使命，勇于担当作为。		
	知识目标	1. 掌握空乘人员应具备的客舱餐饮服务基本知识； 2. 掌握客舱中西餐服务工作原则和程序、餐饮设备及用品的管理； 3. 掌握客舱餐饮服务标准的姿态动作和礼仪规范； 4. 掌握客舱餐饮服务中常见问题及处理流程； 5. 掌握不同国家不同民族饮食习惯的差异。		
	能力目标	1. 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱餐饮服务； 2. 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 3. 具有选择合适服饰，得体的妆容的能力； 4. 具有为旅客提供餐饮优质服务的能力； 5. 能够用得体的言谈举止和规范的礼仪进行客舱餐饮服务；		
教学内容	模块1：中餐服务及基本技能 模块2：西餐服务及基本技能 模块3：酒水饮料服务 模块4：客舱餐饮设备及用品管理 模块5：客舱餐饮质量管理 模块6：客舱餐饮安全管理			
教学要求	教学方法	讲授法、小组讨论法、情景模拟法		
	教学手段	1. 教师将课件、教学视频和相关音频上传至学习通，学生通过自己的账号登陆网站，进行学习、完成练习和任务。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和空中乘务专业教学资源库。		
	考核评价	1. 本课期末考试为闭卷笔试，分数计算采用百分制。 2. 学生的课程总评成绩由平时成绩（占 40%）和期末考试成绩（占 60%）两部分构成。 3. 平时成绩中作业、课堂测验占 20%；出勤占 10%、学习主动性等占 10%。 4. 实行学分兑换制度，学生获得“1+X 空中乘务职业技能等级证书”，可兑换本课程相应学分。		

(3) 集中实训课程

集中实训课程 5 门：专业认识、民航安检实训、空中乘务综合技能实训、顶岗实习、毕业设计答辩，共 42 学分，744 学时。

1) 专业认识

课程名称	专业认识	参考学时	1W
------	------	------	----

课程目标	素质目标	1.通过参观企业环境，感受企业文化培养学生团队协作能力； 2.通过企业相关领导的讲解与沟通交流，具备较强的事业心和责任感，具有良好的心理素质和身体素质； 3.培养严谨务实的工作态度、爱岗敬业、崇尚科学的精神品质。
	知识目标	1.通过安全教育、认识企业环境、企业文化的学习并分组研讨、总结，认识民航企业大体概况，了解机场的主要组成、结构及特点以及岗位设置和工作内容等相关知识； 2.熟悉机场和航空公司运营及管理制度，明确自己将来可能从事的职业岗位方向及目标； 3.明确工作任务及岗位任职要求以及在民航服务行业从事相关工作应具备的综合知识。
	能力目标	1.能够进行机场和航空公司各个工作岗位的分辩； 2.能够说出客舱乘务员、民航售票员、民航值机员和民航安检员的操作要领； 3.能够了解企业相关岗位职责及从业人员的职业纪律、职业规范； 4.初步具有从事职业岗位工作的适应能力。
教学内容	1.专业认识动员； 2.安全教育； 3.机场和航空公司参观； 4.校内飞机体验参观； 5.学生实习总结汇报。	
教学要求	教学方法	本课程主要采用企业指导教师给同学们讲解并辅助采用学生在指导下实践操作的方法。具体方法有： 1. 演练法：校企合作机场兼职教师负责介绍机场各工作岗位，由同学上相应岗位进行操作，加深对知识的印象，并加强实际操作能力。 2. 分析法：在学校教师带领下于学校波音 737 飞机客舱内参观教学，客舱设施设备组成及其功能。 3. 讲练法：由学校教师指导讲解客舱设备的使用方法，并由学生进入客舱模拟操作，教学效果与质量得到很大提升。
	教学手段	1. 教师要认真编写认识实习任务书及认识实习报告，明确认识实习的任务及认识实习的要求及安排，使认识实习有序进行。 2. 教学要配置相关行业的技术标准、相关企业的管理制度，专业要有开放的校内实训场地及稳定的校外实训基地。
	考核评价	1. 要求学生提交实习报告，考核学生对知识、方法的掌握；考核报告的书写质量、字数、规范性；报告内容的完整性；与专业的相关性；对专业的前瞻性等。实习报告成绩占实训考核总成绩60%。 2. 学生在实践、参观、学习过程中的积极性、出勤表现，根据学生的综合表现进行评分，进行过程考核，过程考核占实训考核总成绩40%。

2) 民航安检实训

课程名称	民航安检实训		参考学时	4W
课程目标	素质目标	1.养成良好的个人礼仪修养和优雅的气质； 2.具有较强的团队协作意识和主动服务意识； 3.具有较强的语言表达能力，善于与人沟通、展现自我； 4.具有应对工作中突发状况的能力和较强的心理素质； 5.具有良好的职业道德和职业素养。		
	知识目标	1.熟悉民航安检的规章制度，特别是《中国民用航空安全检查规则》； 2.熟悉有效证件的种类； 3.了解人身检查的岗位设置与职责； 4.明确物品检查的范围和禁止携带的物品种类； 5.了解飞机与隔离区监护知识； 6.掌握检查证件的程序与方法； 7.掌握人身检查的要领和程序和方法； 8.掌握物品检查的方法。		

	能力目标	1.能够完成安检工作中的证件检查； 2.能够完成安检工作中的人身检查； 3.能够完成安检工作中的物品检查； 4.能够完成安检工作中的开箱包检查。
教学内容		1.民航安检知识基础训练； 2.旅客人身检查训练； 3.旅客物品检查训练； 4.飞机与隔离区的监护训练； 5.旅客候机区的安全监护训练。
教学要求	教学方法	讲授法、小组讨论法、情景模拟法等。
	教学手段	需具备仪器及材料：安检门、手持探测器、安检通道、模拟行李物品、模拟飞机、对讲机等
	考核评价	1.按时上下实践课，及是否有缺课现象； 2.可根据学生上课提问情况老师自行判断学生掌握本次课程的程度； 3.学生能否在当堂实践课上有创新。

3) 空中乘务综合技能实训

课程名称	空中乘务综合技能实训		参考学时	6W
课程目标	素质目标	1.养成良好的个人礼仪修养和优雅的气质； 2.具有较强的团队协作意识和主动服务意识； 3.具有较强的语言表达能力，善于与人沟通、展现自我； 4.具有应对工作中突发状况的能力和较强的心理素质； 5.树立全新的就业观念，培养工匠精神与劳动精神，坚定文化自信。		
	知识目标	1.掌握客舱服务、客舱应急处置、航空服务英语等空中乘务专业知识和技术技能； 2.掌握机场地面服务值机、行李收运等专业知识和技术技能。 3.掌握国内航线知识、中英文广播词、航空法规等知识点。		
	能力目标	1.能够解决空乘服务中的实际问题； 2.能够从事乘务员、机场值机员等岗位工作。		
教学内容	模块1：职业基本技能（职业形象塑造、空乘礼仪、民航基础知识、航空服务英语、航线地理、） 模块2：乘务员岗位技能（客舱服务、客舱应急处置） 模块3：跨岗位综合技能（售票、值机、引导、行李查询）			
教学要求	教学方法	任务驱动法、小组讨论法、情景模拟法等。		
	教学手段	需具备仪器及材料：计算机房、模拟舱、登机牌、模拟行李物品、对讲机等		
	考核评价	1.重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进； 2.评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。 3.采取职业基本技能 30%+乘务员岗位技能 45%+跨岗位综合技能 25%的比例进行考核。		

4) 顶岗实习

课程名称	顶岗实习	参考课时	480
------	------	------	-----

课程目标	素质目标	1. 具有安全生产、文明生产的安全意识； 2. 具有保密意识； 3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 4. 具有良好的心理素质，具有耐心细致、严谨认真、精益求精、勇于创新的工匠精神； 5. 完成从学生到技术员的角色心理转换，为进入企业做好准备； 6. 培养学生航空报国的职业荣誉感和责任感。
	知识目标	1. 掌握民航服务岗位服务流程和服务规范； 2. 了解实习企业的规模、组织结构和业务状况，熟悉企业制度和员工守则； 3. 了解实习企业关于员工的工作要求； 4. 了解中国航空工业的发展历史； 5. 了解实习企业的设施分布，了解相关的技术文件、设备和工具的存放位置； 6. 掌握实习岗位相关工具设备的使用方法； 7. 了解实习岗位的工作流程，掌握实习工作岗位的专业知识。
	能力目标	1. 能够严格遵守安全操作规程和安全法规，避免人身伤害或设备、飞机受损； 2. 能够严格遵守保密规定，不泄露国家或企业机密； 3. 能够适应企业的工作和作息规律，能承受实习岗位的劳动强度； 4. 能够与领导、同事正常沟通，主动、虚心地接受前辈的指导； 5. 能够正确地使用工具、设备，正确地使用工作手册等相关技术文件； 6. 能够完成实习岗位的工作。
教学内容	课程内容包括了解顶岗实习单位现状、熟悉工作岗位操作流程、完成工作任务。在工作岗位上收集资料，为毕业设计收集素材，开拓思路，使毕业设计的写作更加贴近岗位工作的需要。毕业实习结束后，学生写出实习报告，实习单位出具毕业实习鉴定。	
教学要求	教学方法	以任务驱动教学、案例教学、现代学徒制教学法等，使学生完成顶岗实习内容。
	教学手段	顶岗实习在各校企合作实训基地进行，学生在乘务员、值机员、安检员等岗位，接受顶岗实习企业指导教师的工作指导，完成相关任务，还必须定期与学院指导教师联系，接受专业指导，通常以电话、邮件、QQ、微信等方式交流，接受工作任务，汇报工作进程。
	考核评价	考核内容及各部分权重比：顶岗实习笔记30%+工作过程企业考核评价50%+顶岗实习报告20%。

4) 毕业设计答辩

课程名称	毕业设计	参考课时	(120)
课程目标	素质目标	1. 具有良好的职业道德和职业素养； 2. 具有严谨的逻辑思维能力和准确的文字表达能力； 3. 具有诚实谦虚的学习态度，养成求真务实的工作作风； 4. 具有良好的心理素质，能够经受挫折，不言放弃，不断进取； 5. 培养学生的职业认同感和爱岗敬业的职业精神。	
	知识目标	1. 掌握民航服务相关岗位工作方法和流程； 2. 掌握客票销售、机场地面服务、机场安检、机场要客服务等专业知识； 3. 掌握客舱服务规范和服务流程 4. 掌握专业文献检索的方法； 5. 掌握办公软件和绘图软件的使用方法。	
	能力目标	1. 具有查询文献和社会调查的能力； 2. 具有适应民航服务岗位的基本能力； 3. 具有应对工作岗位中突发状况能力； 4. 具有团队协作能力； 5. 具有一定的语言沟通能力； 6. 具有使用办公软件和绘图软件编写毕业设计说明书的能力；	
教学内容	综合运用所学专业知 识，独立完成所选课题的毕业设计任务，以此检验学生专业理论知识和实践技能的综合运用能力，进一步培养学生独立分析问题和解决问题的能力，在学生走上工作岗位之前进行一次较全面地与本专业未来职业紧密结合的实际工作能力的锻炼和检验。		

教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：工作任务驱动法、情景教学法、案例学习法； 2. 毕业设计的选题以民航服务各工作岗位工作内容为主，以实际工作过程为导向，要求学生完成发现问题-分析问题-解决问题的设计方案。 3. 毕业设计过程实行企业指导老师和学校指导老师双导师制。企业指导老师作为主要技术指导，引导学生用正确的方法分析工作中遇到的问题，以相关服务手册和工作资料为依据制定解决方案。学校指导老师负责组织学生选题，下发毕业设计任务书，指导学生搜集参考资料，定期检查学生的工作进度及设计成果质量，答疑解惑，有计划地提出修改意见，做好毕业设计指导过程的记录，指导学生上传毕业设计成果到指定网站。
	教学手段	1. 可采用的教学手段主要有多媒体教学、影像资料、现场教学等立体化教学手段，清晰、生动的向学生说明毕业设计课题内容、设计方法和设计要求等； 2. 应安排学生选择跟顶岗实习的岗位相关的课题，让学生在企业指导老师带领下，进入地面服务或客舱服务的一线岗位实习，在工作中不断思考，让学生切实地掌握民航服务工作流程，设计出更符合行业规范、更有实用价值的设计方案。 3. 毕业设计过程中应引导学生多查阅专业文献，通过学习前辈工作岗位严谨规范的操作，学习他们进取创新的工匠精神，激发学生航空报国的职业荣誉感和责任感。
	考核评价	考核内容及各部分权重比：评阅成绩70%+答辩成绩30%。

(4) 专业选修课程

开设民航市场营销、机场运营管理、基础日语、基础韩语、航空旅游基础、旅游摄影、桑植民歌表演、土家舞蹈表演 8 门选修课程，共 11 学分，202 学时。

表 7 专业选修课程情况表

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航市场营销	1. 素质目标：具备可持续发展的学习与适应能力；具备良好的职业素养；具备强烈的商业信誉观；具备团队协作意识和吃苦耐劳的意志品质；具备创新能力。 2. 知识目标：掌握民航市场营销的概念与内涵；掌握市场营销原理在民航企业的应用；熟悉民航市场营销的环境因素；掌握民航市场细分和目标市场选择的依据、方法；掌握市场定位的方法和策略；掌握民航产品、价格、定价、营销渠道、促销等内涵与策略。 3. 能力目标：能分析指定企业或产品所面临的宏观环境、竞争状况；能实施问卷调查，能根据市场和产品情况选择相应的目标市场，进行市场细分和定位；能分析民航产品的渠道模式；能根据要求完成完成的市场营销活动制定。	1. 民航市场营销的概念； 2. 市场营销观念的演变历程； 3. 市场营销理论在民航企业的应用； 4. 市场营销观念的发展新趋势； 5. 民航市场营销环境基础； 6. 民航企业市场营销环境分析； 7. 民航企业市场营销调研； 8. 民航目标市场分析； 9. 民航产品策略。	1. 结合教材和电子教案，通过讲解、答疑等方式培养学生独立思考、解决问题的能力。 2. 倡导“目标驱动型”的教学途径，充分利用现代教育技术和手段，丰富教学内容，创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决问题。 3. 本课程考核可运用开卷、闭卷，笔试、口试、为某企业某产品某项目进行实际营销活动等灵活形式，采取形成性考核和终结性考核相结合的方式完成，分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
机场运营管理	1. 素质目标：具备较高的思想觉悟、良好的行为规范和较高的职业素养；具备良好的心理承受能力；能应对紧急情况，具有良好的团体意	1. 民用航空系统； 2. 机场系统； 3. 机场管理模式； 4. 机场服务质量； 5. 机场特许经营；	1. 本课程采用板书与多媒体课件结合及课堂讨论的方式进行课程教学。 2. 综合运用课堂讲授方法、案例分析法、角色扮演法等教学方法，强调学生主动参与、课堂师生互动、强调学生紧

	<p>识和团结协作精神。</p> <p>2. 知识目标：掌握机场系统、机场容量管理、机场航站区、机场货运、出入机场交通系统、机场成本与收入、机场融资、机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营等机场运营与管理的知识。</p> <p>3. 能力目标：具有较强的沟通能力；能够恰当地为旅客、航空公司及货主提供服务；</p>	<p>6. 机场环境保护与机场公共关系；</p> <p>7. 机场竞争；</p> <p>8. 机场容量管理；</p> <p>9. 航站区运营；</p> <p>10. 机场地面交通系统；</p> <p>11. 机场成本与收入；</p> <p>12. 机场融资。</p>	<p>密结合民航服务领域工作的实际需要进行学习，学以致用。</p> <p>3. 本课程为考查课，采用形成性考核与终结性考核相结合的方法。形成性考核主要评价学生的学习态度（包括出勤、提问、课堂表现）、技能掌握（课堂实践）等情况，终结性考核主要评价学生的知识掌握（笔试）和技能实践掌握的情况。形成考核占70%，终结考核占30%。</p>
基础日语	<p>1. 素质目标：具备国际视野、良好的职业道德和人文素养；具备爱岗敬业、勤于思考、认真细致的工匠精神。</p> <p>2. 知识目标：了解日本文化，拓宽国际视野；掌握日语语音知识，日文发音与书写；掌握空乘人员对日旅客服务过程中的日语表达习惯、日语语音、服务型口语基础知识。</p> <p>3. 能力目标：能够运用所学单词、语法及句型在日常生活、乘务工作场景中进行简单交际。</p>	<p>1. 日本概况、日语概述；</p> <p>2. 语音知识（清音、浊音、拗音、长音、促音、音调）；</p> <p>3. 问候用语；</p> <p>4. 问询用语</p> <p>5. 尊敬语；</p> <p>6. 道歉用语；</p> <p>7. 客舱服务专业用语。</p>	<p>1. 本课程采用板书与多媒体课件结合及课堂讨论的方式进行课程教学。</p> <p>2. 采用线上线下混合式教学模式，灵活运用情境教学法、角色扮演法、小组教学法等方法组织教学。</p> <p>3. 在形成考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。</p>
基础韩语	<p>1. 素质目标：具有热爱空中乘务工作、爱岗敬业、乐于奉献的精神和强烈的服务意识；具有与人沟通和团队协作精神；具有良好的服务类职业道德素质和身心素质。</p> <p>2. 知识目标：熟悉韩语基本词汇、语法、发音、文章结构等；理解韩文字母顺序、韩文组合法的基本构造；掌握多元文化。</p> <p>3. 能力目标：能使用基本问候语、基本句型、基本词汇；能连贯、流畅地朗读课文；能读懂说明文等应用文体的材料；能从简单的文章中找出有关信息，理解大意。</p>	<p>1. 语音</p> <p>2. 韩文化体验</p> <p>3. 自我介绍</p> <p>4. 基本场所会话</p> <p>5. 叙述基本事件</p>	<p>1. 本课程采用板书与多媒体课件结合及课堂讨论的方式进行课程教学。</p> <p>2. 根据教学的实际需要，灵活应用“资讯-计划与决策-实施-检查与评估”四步教学法，并辅以讲授法、讨论法、任务教学法、角色扮演法、情景模拟教学法、项目教学法等多种教学方法与手段。</p> <p>3. 本课程为考查课程，期末考试为提交大作业。学生的课程总评成绩由平时成绩（占30%）和大作业成绩（占70%）两部分构成。平时成绩主要由出勤，课堂回答问题和学习主动性等决定。</p>
航空旅游基础	<p>1. 素质目标：具备爱国主义情怀、增强文化自信；培养学生的人文精神，提升文化品位；培养学生勤于思考、团结协作的专业精神。</p> <p>2. 知识目标：掌握中国古代文学、史学、艺术、科学技术等领域的突出成就；掌握中国山水景观、气象景观、动植物景观基础知识及代表；掌握中国民族民俗的基本情况；掌握中国四大宗教的基础知识及基本情况；掌握中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观知识；掌握主要客源国及港、澳、台地区的基础知识及基本情况。</p> <p>3. 能力目标：能运用所学知识，对中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观进行基本的介绍；能够结合不同客源国的风俗人情，来正确接待各国的游客；能够运用所学，模拟召开出境说明会。</p>	<p>1. 旅游业基础知识识记；</p> <p>2. 中国历史常识识记；</p> <p>3. 中国山、水、气候、天象景观、动植物景观基础知识识记；</p> <p>4. 中国民族民俗基础知识识记；</p> <p>5. 中国四大宗教基础知识识记；</p> <p>6. 中国古代建筑基础知识识记；</p> <p>7. 中国古代园林基础知识识记；</p> <p>8. 中国台、港、澳地区概况基础知识识记；</p> <p>9. 中国主要客源国概况基础知识识记。</p>	<p>1. 运用案例教学、情景教学和演练教学。</p> <p>2. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件（如PPT课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台。</p> <p>3. 在形成考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。</p>
旅游摄影	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业</p>	<p>1. 摄影基础知识</p> <p>2. 摄影技能</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法；</p>

	<p>道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p> <p>2. 知识目标：掌握照相机的基本原理；镜头的选择和应用、光圈、快门的调整、景深的应用以及滤镜的使用；掌握灯光布置、基本的构图原理；掌握数码摄影、数码照片的计算机处理。</p> <p>3. 能力目标：能够熟练地使用相机进行拍照；能根据摄影创作的目的来确定相应的器材和技术参数；能够使用计算机对数码照片进行艺术加工处理。</p>	3. 摄影实际操作	<p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
桑植民歌表演	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具备高雅审美情趣。</p> <p>2. 知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中对祖国、文化、历史、社会的赞美和歌颂，使学生了解和热爱祖国的音乐文化，增强爱国意识和爱国主义情操；学习各种国家、不同时期的作品，感知各民族的风土人情，开阔视野；理解各民族的音乐文化，建立多元文化的价值观。</p> <p>3. 能力目标：具备音乐欣赏的基本理论知识和欣赏技巧；具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力。</p>	<p>1. 马桑树儿搭灯台</p> <p>2. 太阳出来照白岩</p> <p>3. 棒棒捶在岩板上</p> <p>4. 嘀格儿调</p> <p>5. 门口挂盏灯</p> <p>6. 好郎好姐不用媒</p> <p>7. 郎从门前过</p> <p>8. 四季花儿开</p> <p>9. 花大姐</p> <p>10. 六口茶 - 吉特巴</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
土家舞蹈表演	<p>1. 素质目标：具有良好的身心素质和人文素养；通过导、组、练来培养学生良好的身体姿态，提高学生对动作的理解和掌握；树立文化自信，传承中华民族非物质文化遗产。</p> <p>2. 知识目标：初步了解土家族摆手舞蹈及相关文化知识，能学会掌握摆手舞鼓点节奏；掌握土家摆手舞的基本动作和简单队形；培养学生热爱我国少数民族音乐文化的情感</p> <p>3. 能力目标：帮助大学生纠正肩、胸、背、脚等身体不良姿势，客服形体和动作上的毛病，提高学生的身体机能水平，改善体质状况，具有较高的健心健体价值。</p>	<p>1. 小摆手</p> <p>2. 侧身摆</p> <p>3. 插秧</p> <p>4. 播种</p> <p>5. 割稻谷</p> <p>6. 摘玉米</p> <p>7. 照太阳</p> <p>8. 敬酒</p> <p>9. 打蚊子</p> <p>10. 毕兹卡</p> <p>11. 挑担子</p> <p>12. 打猪草</p> <p>13. 大摆手</p> <p>14. 打糍粑</p> <p>15. 庆丰收</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程总体安排表

表8 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备注
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	
																	理论教学周

公共基础课程	思想政治课程	A	114000	思想道德修养与法律基础	必修	考试	4	68	60	8	2	2										
		A	114001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	4	66	58	8			2	2								
		A	114002	形式与政策	必修	考查	2	40	40		8 课时	8 课时	8 课时	8 课时	8 课时						集中授课	
		A	218002	军事理论	必修	考查	2	36	36		36 课时										集中授课	
		B	217001	劳动教育	必修	考查	1.5	30	16	14					1w							
		小计							13.5	240	210	30										
	身心修养课程	B	218003	军事技能	必修	考查	2	112		112	2W											
		A	316001	大学生职业生涯规划	必修	考查	1	(16)	(16)		(2×8)										讲座	
		A	316002	大学生创新创业指导	必修	考查	2	30	30				2									
		B	316003	大学生就业指导	必修	考查	1.5	(32)	(20)	(12)				2×10	(2×6)						就业体验 12H	
		A	317001	大学生心理健康	必修	考查	2	32	32		2											
		C	215000	体育与健康教育	必修	考查	6	116		116	2	2	2	1								
		A	218005	大学美育	必修	考查	2	32	32		2											
	小计							16.5	322	94	228											
	科技人文课程	A	113000	实用英语	必修	考试 1	7.5	136	136		4	4										
		B	104001	计算机应用基础	必修	考查	4	72	40	32		4										
		A	313003	普通话	必修	测试	1	(15)	(15)			(15×1)									讲座	
		A	313004	科技信息讲座	必修	考查	1	(12)	(12)		(2×2)		(2×2)		(2×2)						讲座	
		B	217005	入学与安全教育	必修	考查	1	24	16	8	1w											
		C	217008	社会调查(实践)	必修	考查	1	(24)		(24)					(1w)						暑期进行	
		B	217006	毕业与安全教育	必修	考查	1	(24)	(18)	(6)									(1w)		顶岗实习中进行	
	小计							16.5	232	192	40											
	公共选修课程	A	113004	大学语文	选修	考查	2	32	32		2										二选一	
		A	218008	中国传统文化	选修	考查	2	32	32		2											二选一
		B	106002	管理学	选修	考查	3	54	34	20		3										
		B	106006	职业口才	选修	考查	3	54	34	20		3										
		小计							5	86	66	20										
公共基础课合计							51.5	880	562	318												
专业(技能)课程	专业基础课程	C	215001	形体训练	必修	考查	4	68		68	2	2										
		B	106001	美学与形象设计	必修	考查	2	32	12	20	2											
		B	106003	宾客关系维护	必修	考试	3	52	52					4								
		B	106301	空乘礼仪	必修	考查	2	32	12	20	2											
		B	106302	民航概论	必修	考试	4	68	54	14	2	2										
		B	106303	民航基础英语	必修	考试	6	102	62	40	3	3										
		B	106304	航空售票	选修	考查	2.5	45	30	15			3									
		A	106308	民航法律法规	必修	考试	2.5	45	45				3									
		B	106311	民航服务心理	必修	考试	2.5	45	30	15			3									
	小计							28.5	489	297	192											
心 核	B	106305	航空运输地理	必修	考试	4	72	46	26			4										

	B	106306	民航地面服务	必修	考试	6	111	71	40				4	3			
	B	106307	航空服务英语	必修	考试	6	99	59	40			3	3				
	B	106309	客舱服务	必修	考查	5	99	55	44			3	3				
	B	106318	客舱应急处置	必修	考查	2	36	20	16				2				
	B	106310	客舱餐饮服务	必修	考试	3	52	32	20					4			
	小计					26	469	283	186								
集中实训课程	C	106320	专业认识	必修	考查	1	24		24		1W						
	C	106319	民航安检实训	必修	考查	4	96		96		4W						
	C	106321	空中乘务综合技能实训	必修	考查	6	144		144					6W			
	C	219002	顶岗实习	必修	考查	26	480		480					(6w)	20w	第五学期在假期进行	
	C	219000	毕业设计与答辩	必修	考查	5	(120)		(120)					(5w)			
	小计					42	744		744								
专业选修课程	B	106323	机场运营管理	选修	考查	3	52	40	12				4			二选一	
	B	106312	民航市场营销	选修	考查	3	52	40	12				4				
	B	106313	基础日语	选修	考查	4	72	42	30				4			二选一	
	B	106324	基础韩语	选修	考查	4	72	42	30				4				
	B	106314	航空旅游基础	选修	考查	3	52	32	20					4		二选一	
	B	106007	旅游摄影	选修	考查	3	52	32	20					4			
	C	106008	桑植民歌表演	选修	考查	1	26		26					2		二选一	
	C	106009	土家舞蹈表演	选修	考查	1	26		26					2			
	小计					11	202	114	88								
专业（技能）课程合计					107.5	1904	694	1210									
总计					159	2784	1256	1528	25	22	21	23	21	0			
理论教学周数									16	18	15	18	13	0			
实习实训周数									3	1	4	1	6	20			
考试周数									1	1	1	1	1	0			
教学总周数									20	20	20	20	20	20			
公共基础课时占总课时比例:					31.60%												
选修课时占总课时比例:					10.34%												
实践课时占总课时比例:					54.88%												

注:

- 1) 课程类型中, A—理论课, B—理实一体课, C—实践课;
- 2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数;带“w”的数字表示实习实训环节周数,每周计24课时,计1学分;(但军事技能每周按56课时计,每周计1学分,劳动教育按30课时计,计1.5学分);
- 3)“()”内的“数字”代表课余时间完成的学时,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;
- 4) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时,但在对应位置填写实习实训周数,以“(w)”表示;
- 5)“(w)”内的“数字w”代表实训教学周,在假期或在顶岗实习中进行,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;
- 6) 顶岗实习共26周(其中第5学期假期6周、第6学期20周),其中毕业设计答辩在顶岗实习中进行。

（二）学时学分比例

总课时为 2784 学时，其中理论学时为 1256 学时、实践学时为 1528 学时；总计 159 学分（表 9）。

表 9 学时学分比例表

课程类别	课程门数 (门)	学时				学分		
		小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比	
公共 基础 课程	思想政治课程	5	240	210	30	8.62%	13.5	8.49%
	身心修养课程	7	322	94	228	11.56%	16.5	10.37%
	科技人文课程	7	232	192	40	8.33%	16.5	10.37%
	公共选修课程	4	86	66	20	3.08%	5	3.14%
专业 (技 能)课 程	专业基础课程	9	489	297	192	17.56%	28.5	17.92%
	专业核心课程	6	469	283	186	16.84%	26	16.35%
	集中实训课程	5	744	0	744	26.72%	42	26.41%
	专业选修课程	8	202	114	88	7.25%	11	6.91%

总学时数为 2784 学时，其中：

(1) 理论教学为 1256 学时，占总学时的 45.11%；

(2) 实践教学为 1528 学时，占总学时的 54.88%；

(3) 公共基础课为 880 学时，占总学时的 31.60%；

(4) 选修课程为 288 学时，占总学时的 10.34%。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 教学团队：本专业教学团队中，专职教师全部具有本科及以上学历，其中硕士 6 人，占教学团队的 75%。40 岁以上 1 人，40 岁以下 7 人，其中 35 岁以下 3 人。副教授 2 人，占 25%，讲师 6 人，占 75%。从学历、年龄和职称结构来看既呈现出了良好的“梯队”分布，且团队成员均处在年富力强的时期，有利于专业建设。教学团队三年内应主持 1 项省级以上教学科研课题，发表 2 篇以上专业论文。

2. 专任教师：专任教师要求具有高校教师资格证和中级以上职业资格证书；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、安检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、具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每2年累计不少于2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。本专业教学团队专任教师8人，均已获得高校教师资格和本专业资格证书，“双师型”占比高。

3. 专业带头人：专业带头人应是取得硕士研究生学位、具有副高级以上职称、中级以上职业资格的双师型教师；具有一定的行业影响力，能广泛联系行业企业，如机场、航空公司、航空商务中心等；能组织协调其他专业教师推广专业建设，主持并负责实施专业人才培养方案，负责协调课程衔接和课程建设；在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

选聘民航业知名专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。兼职教师要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有初级以上相关专业职称，能承担《民航概论》、《航空运输地理》、《客舱服务》、《客舱应急处置》、《客舱餐饮服务》、《民航地面服务》等专业课程教学，能承担乘务员、值机员、安检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。目前本专业已聘请6位企业专家，他们均来自有较高声誉和影响力的航空公司及机场，他们不仅积极参与专业建设，而且主动参与专业课程的教学，已成为本专业教学团队不可或缺的重要部分。

表 10 专业课程师资配置要求

序号	专业课程	课程要求	专任教师		兼职教师	
			数量	要求	数量	要求
1	空乘礼仪	较强的沟通能力、主动服务意识、良好的礼仪礼貌	1	硕士学历，普通话标准，语言表达能力强，具备丰富的礼仪知识，言谈举止端庄文雅	1	本科及以上学历，具有礼仪师从业资格证书，有专业形体训练经验和民航工作经验

2	民航地面服务	机场地面服务岗位工作流程和工作要点	1	硕士学历, 熟悉机场地面服务工作岗位操作规范, 能指导学生完成地面服务实训	1	本科及以上学历, 具有5年以上民航地面服务岗位工作经验
3	航空服务英语	运用英语服务工作岗位能力	1	硕士学历, 英语专业毕业, 熟悉民航业务, 沟通顺畅, 能指导学生实训	1	硕士学历, 具有民航工作经验, 具有英语及其他小语种特长
4	民航法律法规	熟悉民航运输相关法律法规	1	硕士学历, 具有丰富的法律知识, 了解民航运输规定和出入境管理规定	1	硕士学历, 法律专业, 具有民航工作经验
5	客舱服务	掌握客舱服务流程和要求, 具备处理工作中突发事件的能力	1	本科及以上学历, 具有乘务员飞行经验, 熟悉课程服务流程、技能, 能指导学生实训	1	本科及以上学历, 航空公司资深乘务长或乘务员, 具有丰富的客舱服务工作经验。
6	客舱应急处置	掌握客舱服务流程和要求, 能够处置客舱释压、失火、颠簸、迫降等紧急情况	1	本科及以上学历, 具有乘务员飞行经验, 熟悉客舱应急流程, 能指导学生实训	1	本科及以上学历, 航空公司资深乘务长或乘务员, 具有丰富的客舱服务工作经验。

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备, 有互联网接入和Wi-Fi环境, 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. 校内实践条件

针对专业课程实习实训要求, 根据理实一体教学的要求, 按照满足30-50人的教学要求配置设备台套数量, 校内实训室配置与要求如表11:

表11 校内实训室配置与要求

序号	实训室名称	主要实训项目	基本配置要求	所支撑课程
----	-------	--------	--------	-------

1	模拟舱实训室	用于学习客舱设施设备、客舱服务流程、客舱应急处置实训、客舱餐饮服务实训等项目。	主要配备机上应急设备、服务设备、旅客座椅、前后服务间、各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好，可同时容纳 50 名学生实训。	《客舱服务》 《客舱餐饮服务》 《客舱应急处置》 《空中乘务专业技能综合训练》
2	形体实训室	承担空中乘务、航空物流等专业学生形体塑造、礼仪培训。	200 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、视频播放设备和职业形象设备，可同时容纳 50 名学生实训。	《形体训练》 《空乘礼仪》 《体育与健康教育》
3	化妆实训室	职业形象塑造与职业素养实训 美学与形象设计课程实训	120 平方米，主要配备化妆台 30 个、化妆镜、化妆椅、护肤品和化妆品，可同时容纳 30 名学生实训。	《美学与形象设计》
4	语音实训室	普通话发音朗读训练、职业口才训练、航空服务英语实训等训练项目	配备语音训练设备，DVD 机 3 台，投影仪 3 台，投影幕、教学主控机 3 台、音响，功放、可同时容纳 50 名学生实训。	《普通话》 《职业口才训练》 《民航基础英语》 《航空服务英语》
5	值机与安检实训室	民航地面服务课程的实训教学，能够完成旅客值机、安检、售票等教学功能	配备值机台、行李传送带、X 光扫描仪、安检仪等相关设备，可同时容纳 50 名学生实训。	《民航地面服务》 《民航安检实训》

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实习、实训基地，满足学生 6 个月在企业生产一线上岗工作的要求。能够提供民航乘务员、机场值机员、民航安检员、机场贵宾接待员等实习岗位，能涵盖当前民航运输产业发展的主流业务，可接纳一定规模的学生实习和就业；能够配备相应数量指导老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 12 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	功能	年接纳学生规模
1	张家界荷花机场	见习实训、课程项目实训、值机、安检、贵宾接待、顶岗实习、就业	20

2	长沙黄花国际机场	见习实训、课程项目实训、值机、安检、贵宾接待、顶岗实习、就业	30
3	深圳宝安国际机场	见习实训、课程项目实训、值机、安检、贵宾接待、顶岗实习、就业	50
4	海口美兰国际机场	见习实训、课程项目实训、值机、安检、贵宾接待、顶岗实习、就业	50
5	中国南方航空公司	顶岗实习、就业	5
6	九元航空公司	顶岗实习、就业	10
7	吉祥航空公司	顶岗实习、就业	10
8	春秋航空公司	顶岗实习、就业	10

（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

选用近5年出版的教材，按照国家规定选用优质教材，优先顺序参照“国家职业教育规划教材-省级规划教材-行业规划教材-国家一级出版社检查”，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。

2. 图书、文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与空中乘务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，建设客舱服务、客舱应急处置、民航地面服务、航空服务英语等专业课程的在线开放课程。种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学需求。

表 13 数字资源配备情况

音视频素材 (G)	教学课件 (个)	数字化教学案例 (个)	虚拟仿真软件 (个)	数字教材 (本)
100	40	200	2	5

表 14 数字教学资源一览表

序号	课程	教学平台	网址
1	客舱服务	智慧职教资源库	https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=gzxasqyqrjo66obkjdrw
2	客舱应急处置	智慧职教资源库	https://www.icve.com.cn/portal_new/courseinfo/courseinfo.html?courseid=muezatome4tbyo3rky6erq
3	航空运输地理	智慧职教资源库	https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=6gmrauqqulfm5qpiulmdja
4	民航地面服务	智慧职教资源库	https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=qbogarasy4xpvdrdlfda

(四) 教学方法

指导教师结合民航乘务员岗位工作群实际工作任务，依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实施行动导向教学模式改革，灵活运用问题教学法、案例教学法、任务驱动法、角色扮演法等多种教学方法，以达成知识、技能、素质三维教学目标。倡导以学生为主体、教师为主导的教学理念，因材施教、按需施教，鼓励创新教学组织形式、教学手段和教学方法和策略，采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等方法，坚持学中做、做中学。

（五）教学评价

1. 形成性评价与终结性评价相结合

教学评价采取形成性评价和终结性评价相结合的评价方法，终结性评价为期末考试，形成性评价为作业、课堂表现、实训项目、线上自主学习等。

2. 多元化评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、素养、态度四个方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。如理论考试、外语口试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定、职业素养评估等多样化评价方式；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。充分利用大数据、云教学平台等现代信息技术创新评价方法和手段，加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

3. 学分兑换制度

建立学习成果认定、学分兑换制度，学生在学习期间，参加社会公益活动、劳动实践活动，参加各级各类政府部门主办的竞赛活动获奖，获得职业资格证书、技能等级证书（1+X证书）等均可兑换一定的学分，可根据学分制管理办法进行部分学分的兑换。

(六) 质量管理

1. 学院和系部建立专业建设和教学过程质量监控机制，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、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，达到人才培养规格。

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. 学院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，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 毕业条件

(1) 本专业学生修完人才培养方案规定的所有课程（含实践教学环节），成绩合格，取得规定学分 159 分（其中包括军事理论、军事技能各 2 学分，毕业设计答辩 5 学分，顶岗实习 26 学分）

(2) 原则上需要获得普通话测试二乙证书和英语应用能力考试 A 级证书，鼓励获得相关职业资格证和职业技能等级证书。

(3) 学生毕业前需结合专业理论和专业技能知识的认识和体验，提交

1 件与本专业相关的毕业设计作品，成绩评定合格以上。

(4) 按专业标准要求完成顶岗实习，实习时间不少于 6 个月，实习成绩在合格以上。

(二) “1+X” 证书制度及职业资格证书

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。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表：

表 15 公共科目登记考试证书转换学分、课程情况表

序号	证书	可计算学分	可置换课程	备注
1	英语应用能力考试 A (PRETCO-A)	7.5	实用英语 1、2	
2	普通话测试 (PSC) 二甲	1	普通话	
3	计算机等级考试 (NCRE) 一级	4	计算机应用基础	
4	大学英语四级 (CET-4)	6	航空服务英语	

表 16 职业等级证书、职业资格证书转换学分、课程情况表

序号	证书 (等级) 名称	证书等级	可计算学分	证书可置换课程	备注
1	空中乘务职业技能等级证书	初级	7	《客舱服务》、《空乘礼仪》	选取
		中级	10	《客舱服务》、《空乘礼仪》、《客舱餐饮服务》	
		高级	12	《客舱服务》、《空乘礼仪》、《客舱餐饮服务》、《客舱应急处置》	
2	民航旅客地面服务职业技能等级证书	初级	8	《民航地面服务》、《美学与形象设计》	选取
		中级	11	《民航地面服务》、《美学与形象设计》、《民航基础英语》1	选取
		高级	14	《民航地面服务》、《美学与形象设计》、《民航基础英语》1、2	选取

十、附件

附件 1：张家界航空工业职业技术学院人才培养方案调整审批表

系（部）	专业
调整理由（含详细分析报告）： 调整方案： <div style="text-align: right;"> 经办人： 年 月 日 </div>	
系 意 (部) 审 查 查 见	<div style="text-align: right;"> 系（部）负责人签字： 年 月 日 </div>
教 意 务 处 处 见	<div style="text-align: right;"> 教务处负责人签字： 年 月 日 </div>
主 意 管 院 院 领 领 导 导 见 (大调)	<div style="text-align: right;"> 主管院领导签字： 年 月 日 </div>

注：1、本表一式二份，一份系（部）存档、一份交教务处；

2、调整教学计划必须提前一个月交报告；

3、对教学计划进行较大调整必须经过详细论证，经主管院领导审批。