



黑龙江职业学院  
HEILONGJIANG POLYTECHNIC

# 空中乘务专业

## 2023 级人才培养方案

### （统招）

编制人：\_\_\_\_\_

审核人：\_\_\_\_\_

制定日期：2023 年 5 月 11 日

# 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 .....	1
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养模式 .....	2
(三) 培养规格 .....	2
六、课程设置及要求 .....	3
(一) 公共基础课程 .....	4
(二) 专业(技能)课程 .....	11
(三) 综合实训课程 .....	18
(四) 第二课堂及活动课程 .....	20
(五) 专业课程思政实施原则 .....	21
七、教学进程总体安排 .....	24
(一) 教学时间分配表 .....	24
(二) 学分(学时)分配比例表 .....	24
(三) 教学进程安排 .....	25
八、实施保障 .....	30
(一) 师资队伍 .....	30
(二) 教学设施 .....	31
(三) 教学资源 .....	32
(四) 教学方法 .....	33
(五) 学习评价 .....	34
(六) 质量管理 .....	34
九、毕业要求 .....	35
十、编制人员 .....	35
(一) 校内编制人员 .....	35
(二) 行业企业专家团队 .....	36
附件: 2023 级专业人才培养方案审批表 .....	36

# 空中乘务专业人才培养方案（2023 级）

## 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

学制为 3 年，实行弹性学制，学生可在 2-5 年修满毕业学分毕业。

## 四、职业面向

为适应民用航空业优化升级需要，对接民航业数字化、智能化发展新趋势，对接新兴产业、新业态、新模式下的民航服务与管理等岗位（群）新要求，紧随行业一线动态，围绕合作企业需求，空中乘务专业培养从事飞机客舱服务与管理、民航地勤、飞机客舱安全保障与管理等工作的民航乘务员、机场地面服务员、航空安全员。

表 1 空中乘务专业职业面向表

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	职业资格证书 或技能等级证书
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)	航空公司民航乘务员；航空公司和机场的贵宾室服务人员；公务机服务保障工作人员；机场旅客服务人员	1+X 空中乘务专业技能等级证书； 民航机场安检证书

## 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、科学素养、数字素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，高水平、高质量的就业能力和可持续发展的能力，掌握空中乘务专业知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员等职业群，能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员机场旅客服务人员工作，适应民航业发展需求的高素质高技能人才。

## （二）培养模式

空中乘务专业依托龙职·金通航空服务产业学院坚持以就业为导向，采取“双轮驱动 三阶能力递进”人才培养模式：依托产业学院，校企两方发挥自身优势，以解决企业现实问题驱动专业教学改革。学生前两年在学校接受人文素质和专业基础能力、核心能力培养，第三年学生到企业顶岗实习，提升专业综合能力递进。教学实施中基于民航乘务员岗位技能要求，校企双方取长补短、资源共享，共同培养适应民航业发展需求的高素质高技能空乘人才。

## （三）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

### 1.素质目标

(1) 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪，熟悉航空相关法律法规，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) 培养学生掌握辩证法，学会全面、联系、发展地看待航空业与个人发展问题，提升分析与解决问题能力。具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。

(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；将仁爱、友善、勤劳等融入航空职业素养，弘扬民族精神；能够适应飞行压力与环境。

(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 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(6) 具备航空国际化拓展能力，了解国际航空规则与文化；具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

### 2.知识目标

(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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

- (3) 掌握客舱设备及客舱服务知识。
- (4) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。
- (5) 掌握航线及地理知识。
- (6) 掌握旅客服务心理知识。
- (7) 熟悉野外生存基本知识。
- (8) 熟悉航空运输常识。
- (9) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。
- (10) 熟悉职业形象塑造知识。
- (11) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

### 3.能力目标

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (3) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力。
- (4) 具备信息技术应用能力。
- (5) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。
- (6) 具备客舱服务能力。
- (7) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- (8) 具备处置客舱紧急状况的能力。
- (9) 具备维护客舱安全的应急反应能力。
- (10) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- (11) 具备特殊旅客服务能力。

## 六、课程设置及要求

公共必修课程	思想道德与法治	形势与政策	体育	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		
	就业指导	安全教育	实用英语	国情与社会调研	信息技术基础	大学生心理健康	职业生涯规划
	劳动教育	健康教育	高职语文	军事技能训练	创新创业基础	中华优秀传统文化导学	
专业基础课	民航概论	民航服务礼仪	客源国概况及风俗	化妆及形象塑造	形体训练		
专业核心课	客舱服务英语	民航服务沟通技巧	民航服务心理学	客舱设施与服务	客舱安全与应急处置	民航客舱救护	
专业拓展课	专业选修模组1	民航企业运输管理概论	航空公司企业文化	空港服务	服务营销		
	专业选修模组2	航空餐饮服务与管理	客舱播音艺术	民航危险品知识	服务营销		
	专业跨域模组	团队建设及拓展训练	面试技巧	民航日语	手语训练		

图 1 专业课程体系

(一) 公共基础课程

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
1	思想道德与法治	以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以思想教育、道德教育、法治教育为主要内容，将社会主义核心价值观贯穿学习的全过程，通过理论学习和实践体验，提升思想道德素质和法治素养，成为自觉担当民族复兴大任的时代新人。	领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，培育践行社会主义核心价值观；遵守道德规范、锤炼道德品质，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法。	理实一体化课程	48
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	了解马克思主义中国化的理论成果，正确认识国情，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。掌握党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程，了解国家建设的伟大成就和困难挑战，拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，增强家国情怀和责任意识，能够运用马克思主义	马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果，毛泽东思想产生的历史背景、过程、内容及其历史地位；中国特色社会主义理论体系的形成发展的背景、过程、内容及其历史地位。	理论课	32

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		基本原理分析和解决实际问题，坚定理想信念，增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。			
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	了解习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、丰富内涵、核心要义、精神实质和实践要求；深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的马克思主义立场观点方法；紧密联系新时代中国特色社会主义生动实践，在知行合一、学以致用上下功夫；增强为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的责任意识与使命担当。	习近平新时代中国特色社会主义思想的“十个明确”、“十四个坚持”。	理论课	48
4	高职语文	运用文学赏析基本方法赏析不同体裁文学作品，具备运用口语和书面语言较准确、完整、清晰表达思想的能力，能规范撰写常见应用文。养成阅读习惯，拓宽视野，提高语言文字应用能力和自觉规范使用国家通用语言文字	诗歌赏析，散文赏析，小说赏析；朗读，倾听，语言得体性训练、语言应变性训练，会议主持，求职口才；应用文概述，通知，通报，总结，竞聘报告。	理论课	56

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		的意识,提高民族自信心及对中华文化的认同感,提升人文素养。			
5	信息技术基础	认识信息技术对人类生产、生活的重要作用;了解新一代信息技术基本概念、发展及趋势;理解信息社会特征并遵循信息社会规范;掌握计算机系统组成和硬件设备等知识,正确掌握计算机的安装与调试方法。掌握常用的工具软件和相关的信息化办公技术;理解信息检索的相关理论和方法;具有利用网络搜索基本信息的能力;增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感,为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。	计算机的使用;常用的工具软件;信息化办公技术;大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术;网络资源获取。	理论课	56
6	军事技能训练	通过本课程的学习,使广大学生掌握了基本军事理论与军事素养,达到增强国防观念和国家安全意识,提高政治思想觉悟,激发学生的	(国办发〔2017〕76号)和《关于深化学生军训改革的实施意见》等文件精神,传授学生队列训练、武器射击与战术训练、防	实践课	36

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		爱国热情，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础。	卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练等方面的操作技能。		
7	形势与政策	帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和初心使命，保持思想上与党和国家政策“同频同振”。	党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践和伟大成就，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。	理论课	16
8	劳动教育	使学生树立正确的劳动观念，正确理解劳动是人类发展和社会进步的根本力量，尊重劳动，尊重普通劳动者，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念。养成良好的劳动习惯和品质，珍惜劳动成果。具有必备的	日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。让学生理解和掌握“劳动创造了人本身”“劳动创造世界”等历史唯物主义基本理论主张以及劳动相关法律、法规、政策。结合专业特点，增强职业荣誉感	理实一体化课程	16

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		劳动能力，掌握基本的劳动知识和技能。培育积极的劳动精神，继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统，弘扬开拓创新、砥砺奋进的时代精神。	和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。		
9	体育	以育人为宗旨，引导和教育大学生主动、积极地锻炼身体，掌握现代体育科学的基本知识、技能、技术和科学锻炼身体的方法；提高体育文化素养；加强独立从事体育锻炼的意识；培养“终身体育”的思想，为身心的全面发展打下基础；创造条件，提高有发展前国家培养和输送优秀体育人才。	体育是大学教育的重要组成部分，是衡量育人质量的重要标准。体育课程的根本目标定位为“培养具有健康第一意识，德、智、体、美全面发展的合格人才。”具体教学内容有：编制可行的锻炼计划、体育文化欣赏能力培养、健身运动的基本方法和技能、养生保健方法等。	实践课	108
10	大学生心理健康	课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义,增强自我心理保健和心理危机预防意识,掌握基本的心理健康知识,培养学生自我认知、人际交往、学习适应、情绪调控、压力管理等能力,切实提高心理素质,促进学生	依据教育部《普通高等学校学生心理健康教育课程教学基本要求》，开展相关教学内容，主要包括心理健康概述、自我意识、人格塑造、学习适应、人际关系、恋爱与性、情绪管理、压	理实一体化课程	16

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		全面发展。	力应对、生命教育等。		
11	职业生涯规划	通过理论与实践交替进行的教学模式，使学生树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	通过职业生涯规划概述、职业生涯规划的理论指导、学生自我和外部环境探索、职业意识与职业理想的培养，帮助学生树立培养正确的职业意识，同时具备利用所学理论来解决职业生涯规划中遇到的实际问题。	理实一体化课程	14
12	就业指导	提高职业发展意识、就业竞争意识和依法维权意识；了解社会和职业状况，认识自我个性特点，全面提高就业的积极性；了解就业岗位素质能力要求，熟悉职业规范，形成正确的就业观，养成良好的职业道德；掌握创业的基本途径和方法，提高就业竞争力及创业能力。	遵循《教育部办公厅关于印发〈大学生职业发展与就业指导课程教学要求〉的通知》《国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》的要求，通过教学和实践的方式，让学生掌握就业形势、职业生涯规划设计、就业政策，创新创业等基本职业发展和就业指导知识体系。	理实一体化课程	14
13	安全教育	通过本课程的学习，培养学生的社会安全感，使学生全面系统地掌握安	主要讲授“法制安全”“财产安全”“交通安全”“消	理论课	4

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		全知识，提高安全防范意识与自我保护技能，更好地适应大学生生活和今后走向社会需要而进行的工作。	防安全”“网络安全”“国家安全”等涉及大学生学习生活各个领域的安全知识和技能，提高大学生安全防范意识与自我保护技能，以适应大学生活和社会需要。		

## （二）专业（技能）课程

### 1.专业基础课程

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
1	民航概论	通过本课程学习，了解民航业发展历程、基本架构、相关法规等基础知识，掌握民航运输生产组织流程、各类民航飞行器的基本特点与性能参数、机场的布局规划与设施设备功能等核心知识要点；能够运用所学知识对民航日常运营中的常见问题进行初步分析与判断，提升职业认同，为投身民航事业奠定坚实的素质基础。	民用航空概况、民航乘务的历史发展与职业要求、民航法规、民航旅客运输基础知识、国内外主要航空运输企业、飞机的发明与发展、航空地理基本知识和航空气象基础知识。	理论	56
2	客源国概况及风俗	通过本课程学习，了解世界主要客源国的地理位置、文化特色、民俗禁忌等基础知识；掌握旅客消费习惯、行为特点、审美偏好等方面的规律与差异；能够准确识别客源国旅客需求，提供优质服务；培养具备跨文化沟通能力、多元文化理解能力、敏锐服务意识以及良好职业素养的高素质空乘专业人才，为推动民航国际服务事业的发展贡献力量。	主要客源国地理概况、主要客源国人文概况、主要客源国历史文化、主要客源国旅游资源、主要客源国风俗与禁忌、客源国主要机场和航空公司等。	理实一体化课程	32

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
3	化妆及形象塑造	通过本课程学习，了解不同妆容风格的特点与适用场合、面部结构与色彩原理等基础知识；掌握空乘职业妆容的标准规范、化妆工具的正确使用及不同脸型的修饰技巧；能够根据空乘岗位要求及个人特质独立完成精致得体的妆容塑造；培养具备审美鉴赏力、形象塑造能力、注重细节且符合航空服务礼仪规范的高素质空乘专业人才，使其在展现个人魅力的同时彰显空乘职业的专业形象与亲和力。	基础化妆理论、空乘妆容要点、仪容仪表规范、姿态礼仪训练、应急处理能力、服务礼仪知识、航司空乘职业塑造等	理实一体化课程	32
4	民航服务礼仪	通过本课程学习，了解民航服务礼仪的起源、发展及文化内涵；掌握民航服务各环节的礼仪规范与操作流程；能够在实际工作场景中自然且精准地运用礼仪知识；培养具备良好职业形象、卓越沟通技巧、强烈服务意识且能灵活应变的高素质空乘专业人才。	站姿、坐姿和走姿训练、客舱内服务礼仪规范、地面综合服务礼仪训练，肢体语言礼仪、语言礼仪、仪表礼仪、国际礼宾礼仪等。	理实一体化课程	80

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
5	形体训练	通过本课程学习，了解形体训练的理论基础与美学原理；掌握芭蕾基训、健美操、瑜伽等训练方法；能够塑造优美体态、提升身体协调性与灵活性；培养具备优雅气质、良好身体素质、自信且自律的高素质空乘专业人才。	形体训练的理论基础与美学原理、姿态训练、力量训练、柔韧性训练、芭蕾基训元素、健美操组合等。	理论课	32

## 2.专业核心课程

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
1	民航服务沟通技巧	通过学习专业话术、旅客心理特点、沟通流程与规范，熟悉各类特殊情况的应对知识，培养口头表达与倾听能力与问题解决能力。	民航服务中的人际沟通技巧，包括如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通。	理实一体化课程	32
2	客舱服务英语	通过系统学习客舱服务英语，掌握专业词汇与常用表达，培养在客舱服务场景用英语准确交流的能力。包括与乘客沟通需求、提供信息、处理突发状况等，提升学生英语实际应用水平与职业素养，为从事民航客舱服务工作奠定坚实基础。	民航乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。	理实一体化课程	64
3	客舱设施与服务	通过对客舱设施与服务课程的深入学习，全面熟悉各类客舱设施的功能、操作与维护要点。培养在实际客舱服务情境中，能够熟练运用所学知识，为乘客提供周到、贴心且专业的服务，提升职业技能与服务意识，增强其	客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范。	理实一体化课程	60

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		在民航服务领域的竞争力。			
4	民航客舱救护	通过学习民航客舱救护知识，了解常见航空医疗状况。掌握客舱急救技能，如心肺复苏等操作，以及在紧急情况下快速评估、冷静处理、有效沟通并安抚乘客的能力，从而塑造具备专业素养与应急处理能力的民航服务人才。	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、常见传染病的防治；客舱空勤人员的卫生保健知识	理实一体化课程	32
5	客舱安全与应急处置	通过学习客舱安全与应急处置，熟知客舱安全规定与应急流程。培养在紧急状况下，能迅速判断并准确执行应急操作，如紧急迫降准备、疏散指挥等，同时具备稳定乘客情绪、高效团队协作的能力，为保障客舱安全运营筑牢坚实基础。	客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识	理实一体化课程	56
6	民航服务心理学	通过学习民航服务心理学理论知识，培养学生敏锐洞察旅客心理需求的能力，使其掌握不同情境下有效沟通与情绪安抚技巧，理解文化差异对服务感知的影响，从而能以专业且贴心的服务态	民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自	理论课	64

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		度，提升旅客飞行体验，为民航服务品质优化奠定心理服务基础。	身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力		

### 3.专业拓展课程

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
1	民航运输企业管理概论	通过学习本课程，掌握民航运输企业管理知识，学会分析实际问题；通过多种教学方式提升自主学习、团队合作等能力，培养对民航行业的热爱与责任感，树立正确的职业观，提高安全与服务意识。	民航运输企业的性质与特点、组织架构、市场分析、航线运营、安全管理、民航企业管理基本知识和方法，为未来从事民航相关工作奠定基础。	理实一体化课程	32
2	航空公司企业文化	通过学习航空公司企业文化，培养学生对企业核心价值观与使命的深度认知，使其理解企业精神内涵与品牌理念。让学生能将文化精髓融入服务意识，树立行业归属感与职业自豪感，以文化为导向塑造专业形象，提升团队协作与创新能力，助力企业发展。	航空公司历史传承与发展脉络、企业使命愿景阐述、核心价值观剖析、品牌形象定位与传播策略、服务理念与标准、安全文化强调、员工行为规范解读、创新精神培育、团队协作文化构建以及社会责任担当体现。	理实一体化课程	48
3	空港地面服务	通过学习空港地面服务，培养学生精准高效办理值机业务的能力，使其熟练掌握行李与安检流程规范，具备贴心服务特殊旅客的素养，善于应对航班延误等突发状况，能够有条不紊地开展登	值机手续办理，包括证件查验、座位分配；行李托运与安检流程；候机楼引导与服务，如航班信息查询、特殊旅客关怀；登机口服务，登机牌查验与登机秩序维护；到达服务中	理实一体化课程	40

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
		机引导及到达服务工作，塑造专业优质的空港服务形象。	的行李提取引导以及不正常航班旅客安置与沟通协调		
4	服务营销	通过学习服务营销，培养学生洞察民航市场动态与旅客需求的敏锐度，使其掌握服务产品设计与定价策略，精通促销推广渠道与技巧，具备塑造优质品牌形象的能力，以创新思维构建良好客户关系，提升民航企业在市场中的竞争力与服务效益	民航市场细分与定位，旅客需求分析与行为预测，服务产品创新设计与组合，定价方法与策略，营销渠道拓展与整合，促销活动策划与执行，品牌建设与管理与忠诚度培养，服务质量评估与改进，大数据在营销中的应用。	理论课	48

### （三）综合实训课程

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习由学校组织在民航企业开展完成。实践性教学内容应涵盖客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、团队沟通与拓展训练、形体训练、化妆及形象塑造训练、体能训练、空中乘务顶岗实习、实习报告或毕业论文等学校根据实际情况可自行增加其他专业基本技能或综合技能的实践教学。严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

序号	课程名称	教学目标	教学内容	课程类型	课时
1	服务礼仪情境实训	本课程旨在引领学生掌握服务客户的基本技能、服务礼仪规范运用、服务客户的沟通技巧。	站姿、坐姿和走姿训练，客舱内服务礼仪规范，地面综合服务礼仪训练，肢体语言礼仪与语言礼仪，仪表礼仪与国际礼宾礼仪。	理实一体化课程	48
2	校内CBT实训	本课程旨在通过 CBT 软件的在线播放，引领学生体验民航一线服务岗位工作的真实状态，实践对客服务的基本技能。	模拟真实航空运输的流程，对机场地勤，旅客登机流程，民航安全检查，民航订座系统，旅客运输，离港值机，危险品航空运输及违禁品识别等进行模拟训练操作，从而达到改善学习环境和提高学习效率的目的。	实训课程	48
3	岗位实习	使学生将所学专业知识与技能与民航行业实际工作过程相结合，熟练运用专业技能进行空中乘务和地面服务等相关工作。	实习企业的企业文化、员工规范、职业道德养成等方面的内容；实习岗位的工作环境和服务流程和工作标准；在实践中强化服务意识、团队意识；处理工作过程中紧急事件和客人投诉的正确方法。	实训课程	768

#### （四）第二课堂及活动课程

开展第二课堂和活动课程能拓展学生知识面，提升实践能力。有利于培养学生良好的思想道德修养、团队合作精神，训练创新思维、激发学习兴趣。丰富校园生活，促进学生全面发展，为未来适应社会需求奠定基础（见表2）。

1. **思想引领与道德修养(德育)**：为培养学生良好的道德品质和坚定的理想信念，通过组织学生参加党校、团校，参加青年马克思主义者培养工程、法制教育、心理讲座等学习培训经历，参加爱国主义教育、“青年大学习”网上主题团课、资助育人等思想引领类活动，加大学生的思想政治教育，切实提高学生的思想品德和政治修养。

2. **学术科技与创新创业(智育)**：为培养学生的创新精神、创业意识和创新创业能力，成立协同创新中心，鼓励学生积极参加各级各类学科竞赛、创新创业竞赛活动，鼓励学生参加科研项目研究团队、创新创业类培训、创新创业类交流等活动，积极参与发表论文、出版专著、取得专利，获得大学生创新创业项目等实践活动，提高学生的独立思考能力和创新能力。

3. **体育锻炼与运动技能(体育)**：为弘扬体育精神，塑造健康体魄，通过组织学生日常参与体育锻炼、体质监测和运动技能以及各级各类校内外体育活动，参加校级运动会方队训练和赛事等活动，培养学生养成锻炼的良好习惯，敢于拼搏、不怕苦不怕累的意志品质。

4. **文化艺术与艺术修养(美育)**：为培养学生具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，通过组织学生参与文化艺术、人文素养等校内外各级各类文化活动，引领学生树立正确的审美观念、陶冶高尚的道德情操、培育深厚的民族情感。

5. **社会实践与志愿服务(劳育)**：为培养学生的实践能力，鼓励学生参与勤工助学、“三下乡”社会实践活动、“大学生志愿服务西部计划”、支农支教、社区服务、公益环保、赛会服务、迎新等各类志愿公益活动、劳动实践等活动，引导学生在社会课堂中受教育、长才干、作贡献，有效帮助大学生提升社会化技能。

6. **技能特长培训(选修)**：主要记载在校期间学生获得各级各类专业机构(部门)颁发的资格证书或职业技能证书情况。包括1+X职业技能等级证书、普通话、英语、计算机等级证书，驾驶证等其他专业相关证书。

7. **学生成长履历(选修)**：主要记载学生担任校、院、班、宿舍等各级学生干部履历

情况,参加学生社团及学校各部门学生工作的经历。

表 2 课外职业素养教育安排表

序号	活动课程	课程性质	开展时间	学分
1	思想引领与道德修养模组	选修	1-6 学期(学生在第四学期之前须修满各模组的最低积分 10。)	学生“第二课堂成绩单”采用积分转换学分标准,每 30 积分计 1 学分,(其中每个必修模块不低于 10 个积分),完成 90 积分可转换为第二课堂 3 学分。“第二课堂成绩单”积分不设上限,超出最低标准的积分不再折合学分。转换学分不得超过总学分的 20%。
2	学术科技与创新创业模组	选修		
3	体育锻炼与运动技能模组	选修		
4	文化艺术与艺术修养模组	选修		
5	社会实践与志愿服务模组	选修		
6	技能特长培训模组	选修		
7	学生成长履历模组	选修		

### (五) 专业课程思政融入

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以立德树人为核心,把学生思想政治教育工作贯穿和体现在教育教学全过程,全面落实全员育人、全程育人、全方位育人要求。遵循思想政治工作规律、遵循教书育人规律、遵循学生成长规律,因事而化、因时而进、因势而新,以思想政治课程为核心,突出发挥主导作用,以其他课程的“课程思政”为基础,实现思政课程与课程思政的同向同行。

#### 1. 课程思政设计原则

##### (1) 专业基础课思政设计原则

##### ① 文化遗产与爱国情怀激发

在民航发展史课程中,详细讲述中国民航发展历程中的重要事件、人物和成就,让学生深刻体会到国家在民航领域的不断进步,激发其爱国情怀。同时,传承中华传统美德,如在讲述乘务员服务规范时,融入仁爱、谦逊礼让等美德教育,培养学生良好的职业素养和道德品质,使其成为文化遗产的使者。

##### ② 法治观念与规则意识培育

结合民航行业法和相关法律法规,在专业基础课中加强法治教育。让学生明白在民航工作中,无论是飞行安全还是旅客服务,都必须依法依规行事。通过案例分析、模拟法庭等形式,培养学生的法治思维,使其敬畏规则,自觉遵守法律法规,同时学会运用

法律维护自身权益和行业秩序。

## **(2) 专业核心课思政设计原则**

### **① 岗位责任与担当精神强化**

以民航安全课程为重点，强调安全至上、生命至上的理念，让学生深知乘务员作为安全卫士的重大责任。通过分析实际案例，如中国机长等航空领域模范人物在紧急情况下的英勇表现，培养学生在关键时刻忠诚担当、敬业奉献的精神，使其在未来工作中能够坚守岗位，保障旅客安全。

### **② 团队协作与服务意识提升**

在乘务技能训练等核心课程中，设置团队合作项目，如模拟客舱服务中的团队协作场景，培养学生的团结协作能力。同时，注重培养学生以旅客为中心的服务意识，引导学生理解服务与管理的辩证关系，做到文明服务、诚信服务，不断提高服务质量，实现竞争与合作共赢，促进民航行业的和谐发展。

## **(3) 专业选修课思政设计原则**

### **① 创新与国际化视野拓展**

在国际化拓展能力培养相关选修课中，引导学生关注全球航空市场动态，学习国际先进经验，培养创新意识和开放合作精神。鼓励学生参与国际交流活动，了解不同文化背景下的民航服务理念，推动中国民航文化与国际接轨，在创新发展中提升中国民航的全球竞争力。

### **② 职业发展与综合素质提升**

针对学生的职业规划和个人发展需求，在专业选修课中融入职业素养教育内容。如在职业道德修养课程中，培养学生吃苦耐劳、敬业爱岗的精神；在岗位创新课程中，鼓励学生发挥创造力，提升岗位竞争力。通过这些课程，帮助学生树立正确的职业观，全面提高综合素质，为其职业生涯发展奠定坚实基础。

## **2. 课程思政实施原则**

### **(1) 价值引领，筑牢思想根基**

以社会主义核心价值观为核心，将思政教育融入民航乘务员教学的每一个环节。从个人层面培养学生的信念担当，使其成为守法公民，践行敬业奉献精神；在社会层面引导学生追求和谐有序、公正法治，树立正确的家国情怀；在国家层面激励学生为实现民

航强国梦贡献力量，增强政治认同。通过全面的价值引领，让学生明确自身的责任与使命，筑牢思想根基。

### **(2) 有机融合，自然渗透思政**

课程思政不是简单的附加，而是要与专业教学深度融合。依据民航乘务员岗位需求，深入挖掘专业课程中的思政元素，如民航安全中的生命至上理念、服务中的诚信原则等，将思政教育自然渗透到专业知识传授和技能训练中，使学生在学习过程中不知不觉接受思政教育，实现知识传授与价值引领的协同发展。

### **(3) 因材施教，满足多元需求**

充分考虑学生的个体差异，包括学习能力、兴趣爱好和职业规划等。根据不同学生的特点，设计多样化的思政教育方式和内容，满足学生的多元需求。例如，对于有创新潜力的学生，在思政教育中鼓励其在专业领域发挥创新精神；对于注重实践的学生，引导其在实际操作中践行职业道德。通过因材施教，激发学生的学习积极性和主动性，提高思政教育的效果。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学时间分配表

表 2 教学时间分配表

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21- 26
一	⊙	★	★	★	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	♀	K	=
二	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	K	♀	♀	K	=
三	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	◇	◇	◆	♀	K	=
四	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	K	◇	◇	◇	♀	K	=
五	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	♀	K	=
六	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	&	~	~	√			

注： ⊙：入学教育    ★：军训    L：课堂    ♀：机动    K：考试    =：假期  
 ◆：劳动    ◇：实训    &：岗位实习    ~：毕业设计    √：毕业教育

### (二) 学分（学时）分配比例表

表 3 学分（学时）分配比例表

课程类型	课程性质	课程门数	学分	学时		
				总学时	理论学时	实践学时
公共基础课	必修课	24	35	634	304	330
	限选课	3	3	78	78	0
专业基础课	必修课	6	15	232	146	86
专业核心课	必修课	6	19	308	260	48
专业选修模组	选修课	4	11	168	136	32
专业应用模组	必修课	7	40	1232	174	1058
专业跨域模组	选修课	2	4	48	40	8
合计		52	127	2700	1138	1562
公共基础课学时占总学时比例 (%) $\geq 25\%$				26.37%		
实践学时占总学时比例 (%) $\geq 50\%$				57.85%		
选修课学时占总学时比例 (%) $\geq 10\%$				10.89%		

(三) 教学进程安排

表 4 教学进程表

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							20【14】	20【16】	20【15】	20【14】	20【18】	20【18】		
公共课程	思想道德与法治（一）	99S02004	2	28	28	0	2/14							
	思想道德与法治（二）	99S02005	1	20	20	0		2/10						
	职业生涯规划	99S03001	1	14	14	0	2/7							
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	99S01010	2	32	32	0		2/16						
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	99S01011	3	48	48	0			3/16				③	
	形势与政策（一）	99S01013	0.5	8	8	0			8					
	形势与政策（二）	99S01014	0.5	8	8	0				8				
	就业指导	99S03003	1	14	14	0				2/7				
	国情与社会调研（一）	99S02006	0.6	10	0	10	10							★
	国情与社会调研（二）	99S02007	0.6	10	0	10		10						★
	国情与社会调研（三）	99S02008	0.8	12	0	12			12					
	大学生心理健康	99S04001	1	16	16	0	2/8							
	军事技能训练	99T05002	3	56	0	56	1次							★
	高职语文	99T01001	3	56	18	38		4/14						
	体育（一）	99T05001	1.5	36	4	32	2/18							

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程	
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六			
							20【14】	20【16】	20【15】	20【14】	20【18】	20【18】			
	体育（二）	99T05003	1.5	36	4	32		2/18							
	体育（三）	99T05005	1.5	36	4	32			2/18						
	信息技术基础	99T04002	3	56	0	56	4/14						①		
	实用英语	99T03001	3	56	28	28	4/14								
	劳动教育	99J01001	1	16	0	16									
	健康教育	99J01003	0	4	4										
	安全教育	99J01005	0	4	4			2/2							
	创新创业基础	99J01022	2	32	24	8	4/8								
	中华优秀传统文化导学	99T08002	1.5	26	26		2/13								
	小计		35	634	304	330	24	10	5	2					
	公共选修课程	公共选修课程 1		1	26	26		26							
		公共选修课程 2		1	26	26			26						
		公共选修课程 3		1	26	26				26					
		小计		3	78	78	0	0	2	2	2				
小计	27 门、占总学时 26.37%、占总学分 29.92%		38	712	382	330	24	12	7	4					
专业基础课程	民航概论	06Z04314	4	56	52	4	4						①		
	客源国概况及风俗	06Z04312	2	32	28	4			4/8						

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							20【14】	20【16】	20【15】	20【14】	20【18】	20【18】		
	化妆及形象塑造	06Z04313	2	32	16	16		4/8						
	民航服务礼仪 1	06Z04301	3	48	28	20	4/12							
	民航服务礼仪 2	06Z04310	2	32	20	12		2						
	形体训练	06Z04314	2	32	2	30		4/8						
	小计		15	232	146	86								
专业 核心 课程	民航服务沟通技巧	06Z04303	2	32	22	10				4/8				
	客舱服务英语	06Z04304	4	64	58	6		4					②	
	民航客舱救护	06Z04319	2	32	22	10		2						
	客舱设施与服务	06Z04320	4	60	52	8			4				③	
	客舱安全与应急处置	06Z04321	3	56	48	8			4/14					
	民航服务心理学	06Z04342	4	64	58	6				4			④	
	小计		19	308	260	48								
专业 拓展 课程	专业 选修 模组 1	民航运输企业管理概论	06Z04323	2	32	28	4			4/8				
		航空公司企业文化	06Z04324	3	48	44	4				4/12			
		空港地面服务	06Z04322	3	40	28	12			4/10				
		服务营销	06Z06004	3	48	36	12				4/12			
		小计		11	168	136	32							

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							20【14】	20【16】	20【15】	20【14】	20【18】	20【18】		
专业选修模组 2	航空餐饮服务与管理	06Z04327	2	32	24	8			4/8					
	客舱播音艺术	06Z04308	3	48	40	8				4/12				
	民航危险品知识	06Z04309	3	40	36	4			4/10					
	服务营销	06Z06004	3	48	36	12				4/12				
	小计		11	168	136	32								
专业应用模组	服务业项目运营实务	06Z04331	4	64	54	10				16/4				
	1+X 空中乘务职业资格证书课程	06Z04332	4	64	60	4				4				
	服务礼仪情境实训	06Z04333	2	48	20	28		24/2						★
	校外航空服务综合实训	06Z04334	3	96	24	72				24/4				★
	校内 CBT 实训	06Z04335	2	48	16	32			24/2					★
	顶岗实习 1	06Z04336	12	432	0	432					24*18			★
	顶岗实习 2	06Z04337	13	480	0	480						24*20		★
	小计		40	1232	174	1058								
专业跨域模组	团队建设与拓展训练	06Z04338	2	24	20	4				2/12				
	面试技巧	06Z04339	2	24	20	4				2/12				
	民航日语	06Z04340	2	24	20	4				2/12				

课程类型	课程名称	课程代码	学分	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试课程	实践实训课程
				小计学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							20 【14】	20 【16】	20 【15】	20 【14】	20 【18】	20 【18】		
	手语训练	06Z04341	2	24	20	4		2/12						
	(4选2)小计		4	48	40	8								
小计	25门、占总学时73.63%、占总学分70.08%		89	1988	756	1232								
	必修课学分、学时、周学时		109	2406	884	1522	32	28	25	20	24	24		
	选修课学分、学时、周学时		18	294	254	40	0	6	12	6				
	总学分、总学时、周学时		127	2700	1138	1562	32	30	25	22	24	24		

说明：1. 在期末考试课程栏中使用给定符号标记，如②表示本课程第二学期参加学校期末统一考试。

2. 在实践实训课程栏中，实践实训类课程标记“★”符号

3. 【14】、【18】表示每学期排课总周数。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

基于龙职·金通航空服务产业学院组建专业师资队伍，专任教师6人，其中高级职称4人，100%硕士，100%双师资质；企业派驻兼职教师5人，其中高级乘务长3人、高级乘务安检员1人、签派经理1人。专兼职教师团队常年带队参加学生技能大赛，连续5年获得金奖；组建团队参加教师教育教学能力大赛，获得省级奖项3项、国家级奖项1项。教师团队具备较高数字素养，全部具备自媒体中级培训师资格。

表5 师资队伍配置与要求

师资来源	教师类别	任职资格及要求		承担课程	教师数量
		学历学位	素质、知识、能力要求		
校内专任教师	专业带头人	硕士及以上	副教授以上(含副教授)职称，具有3年以上企业实践经历，具有职业教育理论应用的能力，能够把握空中乘务专业发展方向，能带领教学团队完成专业课程体系开发。具有主持专业建设与课程改革的能力，具有组织管理与协调能力。鼓励国家级创新团队成员担任。	专业核心课	1
	骨干教师	硕士及以上	具备副教授以上职称（含副教授），具备课程设计与开发能力、教研教改能力、专业核心课程的教学能力、实践教学指导能力；能带领课程团队完成课程设计与开发，制定课程培养目标与课程标准。鼓励考取 <b>民航乘务员、民航教员、1+X职业等级证书考评员</b> 等职业资格证书，鼓励 <b>国家级创新团队成员、教研室主任</b> 等人员担任。	专业核心课 专业拓展课	2
	专业教师	本科及以上	具备专业相关知识背景，讲师以上职称(含讲师)；具备教研教改能力、专业课程的教学能力、实践教学指导能力；能根据人才培养方案制定课程培养目标与课程标准，依据教学计划实施专业教学。 <b>具有“双师”资质。</b>	专业基础课	3

产业 学院 企业	行业 专家	本科 及以 上	具有乘务员二级以上职称，有 10 年以上从业经验，能够将行业前沿技术和行业最新标准及规范引入教学中，使课程与岗位要求对接，能够解决客舱安全服务中的问题，能参与完成人才培养方案制定、课程设计与开发。鼓励 <b>退役乘务长</b> 担任。	专业 拓展 课	5
	在岗 毕业 生	本科 及以 上	具备乘务员四级以上职业资格；从事民航客舱服务相关工作 5 年及以上，具有丰富的实践能力；参与教学实践与实训指导、教材开发、课程资源建设、校内实训室及校外实训基地建设。鼓励 <b>在岗本校毕业生</b> 担任。	专业 实践 课	3

## （二）教学设施

### 1.教室

专业教学教室包括多媒体教室、阶梯教室等，均为理实一体化教室，教室配备有多媒体设备、无线网络以及基本的教室设施。

### 2.校内实训基地

空中乘务专业建有实训中心、虚拟仿真体验中心约 2000 平方米，包括航空实训中心（B737-800 机型仿真模拟舱、A320 舱门模拟训练器、地面服务综合体验区、智能课堂监控体验区）、CBT 航空服务虚拟实训室、CAVE 虚拟仿真实训中心、公共虚拟仿真实训中心、虚拟仿真研创中心以及虚拟仿真体验中心。实训中心有完善齐全的实验实训管理及实施规章制度，配有专业实训指导教师，虚实一体，能够满足开展关键工作以及应急处置实训等教学活动要求。

表 6 校内主要实训基地情况一览表

序号	实训室名称	实训项目	主要设备名称及数量
1	CBT 实训室	CBT 实训、空乘英语听说、民航服务英语	多媒体电脑 40 台、CBT 虚拟软件一套
2	航空服务实训中心	航空职业塑造、民航客舱服务与管理、民航客舱设备与管理、服务礼仪实训	B737-800 模拟航空舱一个、A320 舱门训练器一个、课堂检测系统一套
3	CAVE 虚拟仿真实训中心	客舱安全与应急处置、民航客舱服务与管理	CAVE 硬件设备 1 套，虚拟仿真软件一套

4	地面综合体验区	民航地勤服务	安检 X 光机两套、安检门一个、票务系统一套、行李托运台 5 套
5	航空服务礼仪形体室	形体训练、服务礼仪	把杆、镜面墙、多媒体投影仪、体育运动设备
6	航空服务化妆室	航空职业形象塑造、化妆技巧	化妆台、化妆镜、化妆凳

### 3.校外实训基地

表 7 校外主要实训基地情况一览表

序号	实训基地名称	课内实践教学		顶岗实习	
		技能训练项目	接纳学生人数	提供实习岗位	接纳学生人数
1	中国东方航空有限公司	航空服务综合实训	50	地面服务人员、客舱乘务员	20
2	北京广慧金通教育科技有限公司	服务礼仪实训、CBT 实训	80	地面服务人员、客舱乘务员	50
3	哈尔滨太平国际机场	航空服务综合实训	80	地面服务人员、机场安检员	20
4	南方航空	航空服务综合实训	30	地面服务人员、客舱乘务员、空中安全员	10
5	三亚免税品（集团）有限责任公司	服务礼仪实训	30	会议服务员、接待员	20

#### （三）教学资源

教材、图书和数字资源能够满足空中乘务专业学生学习、教师教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写空中乘务专业课程的校本教材，开发空中乘务专业教学资源。

表 8 教学资源表

类别	名称	主要内容
教材和开发资料	“十四五” 国家规划教材	职业教育国家规划教材 行业课证融通教材
	校企合作开发工作手册式活页教材	《客舱安全保障操作手册》 《民航客舱服务手册》
图书文献资料库	行业标准规范	《民用航空法》、《民航乘务员国家职业技能标准（2019）》、《客舱乘务员训练手册》、《东方航空公司乘务员训练标准》、《公共航空运输旅客服务管理规定》
	专业教学文件	《高等职业学校空中乘务专业教学标准》、人才培养方案、专业课程标准、各类教学文件（授课计划、教案等）
数字教学资源	资源库	空中乘务国家级专业教学资源库、校级网络课程、校级精品课程、校级精品在线开放课
数字教学平台	在线学习平台	国家职业教育智慧平台、金课坊教学平台
	职业资格认证培训平台	1+X 空中乘务职业资格等级模拟训练平台

#### （四）教学方法

空中乘务专业坚持“教、学、做合一”的原则，以工学结合为核心，以学生为主体，以能力培养为主线，以空中服务和地面服务两大项目为载体，以工作任务为驱动，在航空服务实训室、CBT 实训室完成相应教学和实训任务。教师引导学生由浅至深、由易到难、循序渐进地完成一系列空中服务和地面服务方面的学习任务，获得相应的知识、能力、素质，实现向职业人的转变。以职业工作案例或真实的工作任务设计教学内容，运用“项目教学法”、“案例教学法”、“角色扮演法”、“现场教学法”等多种教学方法。同时启动数字化校园建设工程，注重现代化教学手段的应用，采用多媒体课件、模

---

拟仿真软件等多种形式，使学生接受立体直观的教学，通过模拟仿真等手段，培养学生实践能力与创新精神。活跃教学氛围，引导学生独立思考，寻求完成任务的方法，增强师生互动，突出职业能力培养，实现教学效果与教学质量的最优化。

### **（五）学习评价**

建立用人单位、行业协会、学生及其家长、研究机构等利益相关方共同参与的多元人才培养质量评价机制，引入第三方评价，将毕业生就业率、就业质量、企业满意度、创业成效等作为衡量专业人才培养质量的重要指标，促进学校对学生的培养与社会对人才的要求同步。空中乘务专业根据学情实际，对学生的评价主要采取以下三种方式。

#### **1.过程性评价**

利用金课坊程序对学生进行课前预习、课堂考勤、课堂学习表现、课后作业等几个方面进行评价，对学生的学业考核评价内容兼顾理论知识、技能和素质等方面。同时加强对教学过程的质量监控，不断探索更全面的教学评价标准和方法。

#### **2.分层次评价**

根据学生能力的不同，将课程内容融入职业资格证书，学生可根据自己的实际学习情况，申请不同级别的等级考试，最终获得初级、中级或高级职业等级证书。

#### **3.多元评价**

转变课堂教学理念，在教学过程中对学生学到什么，如何学习等过程进行多元化评价，评价过程注重理论与实践相结合，具体可采用实作评价、口语评价、学生自评和学生互评、教师评价、纸笔测验等多元评价方式，全方位考察学生的学习情况。

根据学生能力的不同，将课程内容融入职业资格证书，学生可根据自己的实际学习情况，申请不同级别的等级考试，最终获得初级、中级或高级职业等级证书。将学生第二课堂、社团参与等表现作为加分项。将获奖、获证书、表现优秀等成果作为学生增值性评价，激励学生自我拓展，激发学习兴趣。

### **（六）质量管理**

加强质量管理体系建设，重视过程监控，逐步完善以学校为核心、教育行政部门引导、社会参与的覆盖校院两级，全员、全过程、全方位的教学质量保障体系。完善专业建设规划、专业建设目标与标准、人才培养模式创新、专业团队建设、校内外实训条件、校企合作、社会服务、对外合作等方面。

依托民航服务产业学院，合作企业深度参与，加强专业教学质量监控管理制度

建设，建立可行的激励机制和奖惩制度，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量标准建设，进行教学实施、过程监控、质量评价和持续改进。

校院两级完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全听课、评教、评学等制度，依托民航服务产业学院与合作企业联动，实施实践教学环节督导，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。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，必须修满本专业人才培养方案规定的学时学分，完成规定的教学活动，达到方案要求的素质、知识和能力等，方准予毕业。

学生必须同时具备以下 3 项条件方可毕业：

1. 修满 127 学分；
2. 参加不少于 6 个月的顶岗实习，并取得合格成绩；
3. 取得 1 个及以上的职业技能等级证书。

## 十、编制人员

### （一）校内编制人员

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	孙亮	旅游人文学院	教授、书记
2	刘莉	旅游人文学院	教授、院长
3	刘慧	旅游人文学院	副教授、教研室主任
4	张立莉	旅游人文学院	教授、骨干教师
5	姜晨宇	旅游人文学院	副教授、骨干教师
6	石磊	旅游人文学院	副教授、实训室主任
7	马立国	旅游人文学院	副教授、骨干教师
8	田红旭	旅游人文学院	讲师、专业教师

---

(二) 行业企业专家团队

序号	姓名	工作单位	职称、职务
1	袁汝涛	东方航空有限公司	一级、总经理
2	张丽	北京广慧金通教育科技有限公司	一级、总监
3	王琪	东方航空	一级、高级乘务长
4	金东石	东方航空	二级、签派经理
5	王雪	南方航空	一级、高级乘务安检员

附件：2023 级专业人才培养方案审批表

空中乘务专业人才培养方案审批表

专业名称	空中乘务	生源类型	统招
所属学院	旅游与人文学院	学 制	3 年
学时（学分）	2700 学时（127 学分）	理论/实践 教学比例	1:1.37
专业负责人	刘慧	联系方式 (手机)	13946116020
专业团队 意见	签字： 年 月 日		
专业教学 指导委员会 意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校 学术委员 会意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校 党委会 意见	签字： 盖章： 年 月 日		