

2018 级空中乘务（空服、地服方向）人才培养方案

专业代码：600405

修订时间：2018.05

主持修订人：孙媛媛

第一部分 人才培养实施方案

一、专业名称

空中乘务（600405）

二、招生对象

高中毕业生、中等职业学校毕业生

三、学制与学历

3 年，大专

四、职业面向

专业名称	所属专业 大类	对应行业	主要职业 类别	核心岗位类 别（或技术 领域）	职业资格证书或技 能等级证书举例
------	------------	------	------------	-----------------------	---------------------

空中乘务	交通运输 大类	航空旅客 运输、机场	服务业人 员	民航客货运 输、民航安 检、空乘服 务、客服工 作	民航安全检查员证 (五级)
------	------------	---------------	-----------	---------------------------------------	------------------

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应民航企业发展需要，具有灵活的协调和应变能力素质，掌握民航服务理论和基本技能等知识和技术技能，面向空乘服务、地勤服务及民航商务工作领域的高素质技术技能型人才。

(二) 培养规格

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；

具有良好的行为规范，热爱本行业工作，具有良好的职业道德和敬业精神。

具有健康的体魄和健全的人格，诚实守信，有责任心，善于沟通，乐于奉献，勇于创新，有较强的团队合作意识。

2. 知识

具有胜任乘务工作所要求的英语听、说等方面的知识；

具有客舱服务设备使用等方面的知识；

具有客舱旅客服务方面的知识；

具有紧急迫降等安全方面的知识；

具有国内航班、航线等常规知识；

具有办理乘机手续的相关知识；

具有要客值机、贵宾厅服务等相关知识。

3. 能力

能使用英语与国外旅客进行日常用语的交流，能使用两种语言进行机上广播；

能操作各种客舱服务设备；

能为旅客提供客舱服务；

能引导旅客进行陆上紧急撤离；

能使用各种代码进行日常工作；

能完成安检初级岗位的相关工作；

能正确处理要客及贵宾厅相关服务流程的工作。

六、课程设置

（一）课程体系构建

空中乘务专业定位于培养民航业岗位（群）所需高素质技能型人才，以民航客货运、民航安检、空乘服务、客服工作过程为导向，按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位典型工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域→创设学习情境、设计教学过程”基本路径，构建了基于工作过程系统化课程体系。

1. 基于岗位分析确定典型工作任务

通过对多家航空企业和部门的走访调研，按照空中乘务专业岗位（群）包含的实际工作需求，以实际工作过程为依据，调研了相应岗位的典型工作任务。调研的空中乘务专业典型工作任务见表 1-1。

表 1-1 典型工作任务分析

典型工作任务	岗位
1.值机	旅客运送
2.收运、交付行李、异常处理	
3.问询、引导、特殊旅客服务	
4.行李安检	安全检查
5.旅客安检	
6.货物安检	
7.客舱设施设备使用	空乘服务
8.客舱紧急安全救护	
9.客舱服务流程与规范	
10.一线现场管理	客户服务

2. 开发学习领域

组织行业企业专家、专业骨干教师共同组建学习领域建设团队，根据认知及职业成长规律，将行动领域转化为学习领域，确定了4项专业学习领域，如表1-2所示。

表 1-2 典型工作任务—行动领域—专业学习领域

岗位领域分析	行动领域（岗位领域）	专业学习领域
查验客票、安排座位、收运、交付行李、异常处理、问询、引导、特殊旅客服务	客运	航空服务礼仪、形体与体能训练、军事理论与训练、语言表达与训练、民航地勤服务、民航概论
旅客安检、行李安检、货物安检	安检	航空服务礼仪、形体与体能训练、军事理论与训练、语言表达与训练、民航安检实务
设施设备使用、紧急安全救护、客舱服务技能与规范	空乘	航空服务礼仪、形体与体能训练、军事理论与训练、语言表达与训练、客舱管理实务、民航安全与应急处理、民航服务心理
一线现场管理、服务技能与规范	客服	航空服务礼仪、形体与体能训练、军事理论与训练、语言表达与训练、民航服务心理

3. 构建工作过程系统化课程体系

根据空中乘务专业应用岗位对人才的知识、素质和能力要求，分析典型工作任务，确定行动领域。将行动领域转化为学习领域，确定学生学习内容，培养学生的素质、知识与能力，满足社会对高素质技术技能人才的要求，将职业素质培养贯穿人才培养全过程。

在课程体系中，设置基础学习领域（两课、英语、军事理论与训练、普通话、英语口语、计算机应用基础、职业设计与就业指导等）和拓展学习领域（专业选修课、素质拓展课等），夯实学生专业学习基础，培养学生具有诚信品质、良好的职业行为习惯和团队精神，提高学生综合素质。空中乘务专业系统化课程体系如表1-3所示。

表 1-3 空中乘务专业系统化课程体系

能力模块	能力素质	学习领域	职业资格
职业基本能力	基本素质	两课、英语、军事理论与训练	
	语言表达能力	普通话、英语口语	普通话证书
	服务基本能力	服务礼仪、形体训练	
	计算机应用能力	计算机应用	计算机等级证书
职业核心能力	旅客运送能力	值机与候机楼引导	民航客运员
	安全检查能力	机场安检	民航安检员
	空乘服务能力	空中乘务服务	空中乘务员
	管理能力	机场运营管理	地勤服务员
	沟通协调能力	旅客心理学、沟通技巧	
职业拓展能力	语言拓展能力	常用服务用语、英语口语	

（二）核心课程综合开发

课程内容的开发是基于空中乘务专业课程体系，为实现专业人才培养目标，从专业人才的知识、能力和素质要求出发，把培养职业能力作为主线，并贯穿始终，在课程内容选择和重构上，遵循以下原则：

1. 课程内容的选择

（1）以岗位能力的培养为目标，分析岗位（群）所要求的知识与技能，选择相应的课程内容。在选择课程内容时，以贴近学生实际工作内容为导向，打破传统课程体系的束缚。

（2）依据国家职业资格标准要求，根据企业需求和岗位技能要求确定专业课程的具体内容，将课程内容与职业技能进行有效衔接。

（3）课程内容尽可能及时反映行业的最新发展。

（4）注意人文素养与专业技能的有机结合，将人文素养的内容渗透到专业教育过程中，培养学生的综合素质，增强学生的就业竞争力和发展潜力，提高学生从业岗位的可迁移性。

2. 课程内容的构建

基于以“项目导向、任务驱动”的教学理念，按照“教学做”的一体化教学模式进行设计和重构课程内容。课程内容组织形式是按照我院提出的“逆向分解、整合重构、正向实施、动态反馈、循环提升”的方法，组织课程专家、一线的技术专家和专业教师成立学习领域开发建设团队，重点开发六项专业学习领域，构建学习情境。在教学实施中，强调教学过程的行动导向，每一个任务的完成要按照“资讯、决策、计划、实施、检查、评估”这一完整的“行动”过程实施教学过程，完成职业能力和职业素质同步培养。

3. 核心课程综合开发

表 1-4 专业核心课程设置及要求

编码	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
040125	语言 表 达 训 练	<p>主要教学内容：</p> <p>1. 普通话声母、韵母、声调和音变的基本特点；方言与普通话声母、韵母、声调和音变的主要区别，声母、韵母、声调和音变的辨正练习；普通话水平测试应试技巧；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。</p> <p>2. 普通话语音系统的结构要素，方音系统与普通话语音系统的主要对应关系。能运用这一对应关系进行方音辨正。</p> <p>3. 掌握普通话语音系统，包括声母、韵母、声调、音节、音变的语音知识，做到正确发音，能使用标准而流利的普通话进行语言交际，朗读或演讲等。</p> <p>要求：帮助学生理解普通话口语表达在个人发展和航空服务业中的重要作用与地位，理解和掌握普通话口语表达的基本概念原理，从而提</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●考核科学用气发声的能力。 ●考核普通话训练的相关专业知识； ●考核运用普通话进行朗读、表达、演讲及沟通等口语交际； ●掌握通用的普通话口语表达和行业的普通话口语表达的基本技能，具备一定的交际和职业口语素养。 	92

		高今后从事航空服务及相关行业接待工作的艺术和水平。		
040136	服务礼仪	<p>主要教学内容：礼仪概论内容、民航服务概论内容、民航员工服饰礼仪、民航服务仪容仪态礼仪、民航服务语言礼仪、民航其他礼仪</p> <p>要求：通过学习和实践训练，掌握空中乘务专业各个岗位应具备的礼仪知识以及文明接待、礼仪服务的基本技能，具备各岗位服务所需要达到的仪容仪表、言谈举止的基本要求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●组织收集礼仪实例,分析生活中各种不讲究礼仪事例;模拟社会中接人待物场景; ●在礼仪实训室练习各项规范仪态举止,利用实训室设计民航各岗位服务场景,运用角色扮演,进行民航员工服饰礼仪项目、民航服务仪容仪态礼仪、民航服务语言礼仪项目、民航其他礼仪等项目的训练。 	92
040129	民航地勤服务	<p>主要教学内容：民用航空概论、机场系统、航站楼管理及流程内容；通用服务；售票服务；值机与行李服务；安检服务；联检服务；特殊旅客运输服务；不正常运输服务</p> <p>要求：了解并熟悉民航地勤的相关知识要点，对我国民航各部门结构和特性有深刻认识，能够更好的开展民航地勤服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●地面交通服务、候机楼问询服务、候机楼广播服务、民航公共信息标志服务、候机楼商业零售服务 ●售票程序,出票期限,航班出票时限,航班衔接,座位再证实,候补购票 ●值机服务柜台种类、办理旅客乘机手续、行李运输流程及问题解决、行李赔偿 ●证件检查、人身检查、物品检查 ●边防检查、检验检疫项目训练 ●出港航班、进港航班服务项目训练 ●重要旅客运输、无成人陪伴儿童服务、孕妇服务、病残旅客服务等项目训练 ●不正常运输服务项目训练 	62
040103	形体与体能训练	<p>主要教学内容：形体美的标准，空乘人员形体标准；基本站姿、坐姿、蹲姿、行走姿态、表情姿态、常用服务手势等的训练</p> <p>要求：让学生掌握形体训练的方法，培养学生高雅的气质和美的意识，始终保持良好的仪容仪表，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求；提高学生的感知能力和自我表现能力，养成姿态优雅的习惯，增强学生的创作意识和自信心，在</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●空中乘务专业相关人员形体美的标准； ●能对站姿、坐姿、蹲姿和走姿有正确的认识； ●基本站姿、坐姿、蹲姿和走姿的训练； ●腿部能力训练；脚腕能力训练 ●表情姿态训练 ●常用服务手势训练 	92

		此基础上形成较高的职业能力。		
040130	民航实用英语	<p>主要教学内容：掌握机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆、移民海关与检疫、特殊要求旅客的处理、紧急情况处理、急救场景中的常用英语口语表达方式。</p> <p>要求：在机场服务、飞行前准备、飞行中服务、降落和着陆、移民海关与检疫、特殊要求旅客的处理、紧急情况处理、急救场景中，能用英语与旅客或同事进行基本沟通。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●学习情景对话，记忆重点英语表达方式；根据要求进行角色扮演对话或者口译；练习关于在机场的听力，并完成听力训练题目 ●记忆重点英语表达方式；进行角色扮演对话或者口译；习关于订票的听力，并完成听力训练题目 ●练习关于飞机起飞前准备的听力，并完成听力训练题目 ●学生练习关于飞行途中的乘务服务的听力，并完成听力训练题目 ●练习关于飞机着陆和抵达前的听力，并完成听力训练题目 ●练习关于入境、通关与检疫的听力，并完成听力训练题目 ●练习关于机上急救的听力，并完成听力训练题目 	184
040150	客舱管理实务	<p>主要教学内容：学习航空服务从航前到航后的整个流程，熟悉每个阶段需要做的服务及管理知识。具体学习内容包括飞机前准备、起飞前项目检查、经济舱迎送客服务、客舱安全演示及安全检查、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及非正常航班服务、服务提升与管理。</p> <p>要求：通过学习及实践训练，使学生全面了解客舱乘务员工作的基本状况，系统掌握客舱服务与管理的基本知识及服务规范化操作程序，可以独立完成服务操作过程，能够妥善处理乘务员与旅客、乘务员间、旅客间、特殊旅客等的问题，为成为合格民航乘务员打下坚实基础。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●个人物品准备；模拟航前准备会 ●口述并操作服务、应急设备的检查要求，分组并模拟各岗位汇报 ●分组模拟迎客、送客，讨论迎送客中细致服务 ●分组进行安全演示的模拟训练；分组进行安全检查的模拟训练 ●分组模拟餐车的摆放；提供饮料手法训练；托盘使用训练；分组进行餐食的发放及回收训练 ●娱乐系统操作；报刊杂志摆放及发放训练 ●分组模拟特殊旅客的服务，分组模拟非正常航班的处理 ●模拟两舱服务的规范；填写相关表格 	90
040112	民航安	<p>主要教学内容：特殊乘客及随身行李检查、人身检查、旅客票证的安检、安检员的形象仪表及号令等。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●行李检查 ●搜身的技巧 ●危险品的辨识 	26

	检 实 务	<p>要求：本课程是我院空中乘务专业的专业学习领域课程。是一门理论与实践相结合的课程，开设在第三学期。本课程的前导课程有《民航服务心理》、《民航概论》。后续课程有《跟岗实习》、《毕业设计》。为学习有关专业课程打下一定的基础，同时加强对职业能力的认识，为获取相关职业资格证书争取打下良好基础。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●行李的手检 ●旅客的搜身检查 ●金属探测门的性能特点 ●手持金属探测器的使用 ●使用安全门和手持金属探测器实施检查 ●手工人身检查的方法及程序 ●安检员的形象仪表 ●213号令 	
--	-------------	---	--	--

(三) 实习、实训课程建设

1. 综合实训课程设置：本专业设有《专业综合实训》、《岗位实训》、《毕业设计》和《顶岗实习》课程。具体如下：

表 1-5 综合实训课程与要求

编码	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	学时
040152	专业综合实训	<p>主要实习内容： 根据目标面试岗位，从空乘、空港地勤、安检三个岗位中选一个岗位，进行岗前模拟训练。包括：礼仪规范的实训、服务流程规范的实训、职业综合技能的实训。</p> <p>要求： 熟练掌握空乘、空港地勤、安检三个岗位的职业技能，提高民航工作业务能力和操作水平。</p>	<p>(1) 熟练掌握空乘、空港地勤、安检三个岗位的实践操作技能； (2) 理论与实践充分结合，提高业务能力和水平。</p>	390
040172	岗位实训	<p>主要实习内容： 根据学生面试成功的岗位，定向分配学生到合作企业相应岗位进行课程实训。具体课程有：《民航安检实务》、《民航地勤服务》、《民航安全与应急处理》、《客舱管理实务》。</p> <p>要求： 熟练掌握实践场景具体工作流程，对工作涉及到的不同业务熟练掌握。</p>	<p>(1) 掌握岗位对应工作规范及流程的处理。 (2) 提高学生安检、客服、地勤服务、客舱服务等业务的实践操作水平和能力。</p>	570
040151	毕业设计	<p>主要实习内容： 认识毕业设计的重要性，理解毕业设计的主要程序、方法和要求；</p>	<p>(1) 毕业设计须提出自己的观点和建议。 (2) 进行团队合作、共</p>	180

		掌握毕业设计各环节的要求和所必需知识；熟练掌握剧本撰写的内容组织和阐述等文字处理能力。 要求： 根据毕业设计的要求和时间进行毕业设计。	同完成高质量的毕业设计。 (3)能够制定有效的毕业设计方案。	
040117	顶岗实习	主要实习内容： 学生在实习企业认真实践、仔细观察，全面地学习所在企业的服务理念、服务流程及相应的管理知识，培养理论联系实际、综合运用所学知识解决实际问题的能力，树立正确的职业意识，增强敬业、奉献精神；实习结束后，认真撰写顶岗实习报告。 要求： 认真、负责地进行顶岗实习，按时向指导老师汇报实习情况，理论联系实际地做好实习和报告撰写工作。	(1)深入了解和熟悉实习企业在本专业的工作流程及管理知识。 (2)初步具备理论联系实际、综合运用所学知识解决实际问题的操作和基本管理能力。	480

(1) 对选择的实训项目按照实训指导书要求，自行制定实训任务书完成方案。在教师指导下完成实训任务，并提交实训报告（电子稿和打印稿）。

(2) 学生可以在校内外实践教学基地完成项目。

(3) 逐渐建立和完善《专业实训项目》课程的网络课程管理平台。

2. 综合实训课程教学过程管理

为使综合实训起到其应有的效果，教学管理过程一般采用如下方式：

(1) 合理分组：教师在分组之前有必要对参加实训的学生进行特征分析，着重考虑学生的岗位意向、认知能力、知识水平等。在分组时，采用异质分组方法，使小组成员在性别、专业表现、能力方面有一定的差异，具有互补性。

(2) 分解任务：将小组的实训任务分成若干个相互独立的子任务，小组中的每名学生明确自己、他人的任务和工作规范，了解自己以及他人扮演的角色。

(3) 制订计划：在教师的指导下，由学生制订具体的工作计划，以完成实训任务。

(4) 教师指导与示范：教师应充分调动学生的积极性，引导学生积极思考，

让学生学会自己分析问题并解决问题；对一些重点实训步骤，教师在充分讲解的基础上作示范性操作，比如分岗服务流程处理等。

（四）其他课程说明

1. 《思想道德修养与法律基础》（编码：000103）

本课程是我院高职各专业的一门素质与基础领域课程，是普通高等学校思想政治理论课的必修课程。本课程从大学生入学适应培养开始，逐步进入到人生观、价值观、道德观和法制观的养成教育，本课程采用项目导向的模块教学，使大学生系统地掌握提高修养、启迪智慧的知识，掌握修身养性、陶冶气质的方法，使学生具备先做人后做事的基本素质和较强的工作方法能力、社会能力，促进大学生职业能力与职业素养的提高。

2. 《形势与政策》（编码：000104）

本课程是我院高职各专业的一门素质与基础领域课程，是普通高等学校思想政治理论课的必修课程。该课程以“反映时代焦点，把握形势方向”为宗旨，依托教育部社政司的教学要点，以国内、国际形势与政策教育为主线，介绍时事热点、难点，宣传中央大政方针，是对学生进行形势与政策教育的主渠道和主阵地，是学校德育的一项重要内容。

3. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（编码：000105）

本课程是我院高职各专业的一门素质与基础领域课程，是普通高等学校思想政治理论课的必修课程。本课程的任务是使学生了解马克思主义中国化的历史进程，认识毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观是马克思主义基本原理和中国革命与建设的实际相结合的历史性飞跃的理论成果，是中国化的马克思主义的结晶，是马克思主义与时俱进理论品质最显著最集中的体现。

4. 《信息技术》（编码：000313）

随着计算机技术的不断发展，计算机应用已经广泛渗透到各个领域，发挥着越来越大的作用。计算机基础教育既是文化基础教育、人才素质教育，也是强有力的技术基础教育，这是信息社会的需要，也是各学科发展的需要。本课程是大学专科各专业学生必修的公共基础课，它是为能够适应未来计算机使用要求的应用型人才并掌握使用计算机的技能而开设的课程。

5. 《体育与健康》（编码：000206）

本课程是一门公共必修课程，为全面贯彻教育部颁布的《大学体育课程指导纲要》，我院全面开展了体育选项课，实现了学生上课的“三自主”教学模式，即自主选项目、自主选教师、自主选时间，在最大的程度满足学生的兴趣爱好和锻炼需求。本课程是大学生以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程，达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目标的公共必修课程；是学院课程体系的重要组成部分。主要学习内容有：篮球、排球、足球、健美操、羽毛球、乒乓球、二十四式太极拳以及体育理论基本知识（大学生身心健康及养护；体育保健卫生；运动能量代谢与营养学知识）等。

6. 《军事理论与训练》（编码：040134）

本课程是一门公共必修课程，本课程的开设主要是为提高学生的军事理论和素质，而进行的爱国主义教育和国防教育。主要学习内容有：国内外的军事理论、当前先进的军事理论和策略等。

7. 《舞蹈鉴赏》（编码：000405）

本课程是面向大学生开设的一门公共必修课，是情操教育和心灵教育。通过课程的教学实施培养学生的“审美情趣”和“人文情怀”，提升学生的审美素养，潜移默化地影响学生的情感、趣味、气质、胸襟，激励学生的精神，温润学生的心灵，与德育、智育、体育相辅相成、相互促进。

8. 《大学生职业发展与就业指导》（编码：000311）

本课程是面向大学生开设的一门公共必修课，旨在提高大学生的就业能力和职业素养，为择业、就业、创业做准备。其任务是教育引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观；指导大学生科学规划职业生涯，了解国家的就业政策及法规，培养创业意识，掌握求职择业的方法与技巧，正确选择职业，顺利就业，为成才与发展打下良好的基础。

9. 《创新创业教育》（编码：000401）

本课程是一门重在培养学生创新、创业能力的素质与基础领域课程，在第一、二、三、四学年分别开设，共计 48 学时。主要内容为培养学生的创新能力以及后期创业过程中遇到问题的应对技巧等，为学生后期从事工作以及自己创业奠定基础。

10. 《大学生安全教育》（编码：000319）

本课程是面向大学生开设的一门公共必修课，旨在加强大学生安全意识，提高大学生安全防范，构建校园安全文化。为大学生营造一个安全的学习、生活环境。通过安全教育全面加强大学生的安全意识，培养大学生安全素质，提高大学校园安全文化，止安全事故于始发，防患于未然，给大学生一个安全学习和健康成长的环境。在大学生日常学习生活中强调安全意识对于大学生的重要性，树立正确的安全意识，灵活运用教学理论知识，主动进行各种实践活动。

11. 公共选修课

学生根据个人兴趣、爱好和全面发展的需要自主选择公共选修课程，该课程的开设旨在培养学生全面发展和个性化自由发展所需要的知识和技能，具体教学内容因所选课程的不同而不同。

12. 《军事技能》（编码：000314）

本课程是为了帮助学生尽快适应新的生活学习环境，养成良好的生活学习习惯。军训与入学教育时间为两周。军训主要是：队列训练、军姿训练、内务训练、军训汇报表演。入学教育主要是爱国爱校教育，校规校纪教育，安全及健康知识教育，专业思想及学习方法教育，心理健康教育，诚信教育感恩教育等方面。

13. 《入学教育》（编码：000320）

本课程是为了帮助学生尽快适应新的生活学习环境，养成良好的生活学习习惯。入学教育主要是爱国爱校教育，校规校纪教育，安全及健康知识教育，专业思想及学习方法教育，心理健康教育，诚信教育感恩教育等方面。

14. 《公益劳动》（编码：000315）

本课程是为培养学生优良的劳动品德及自身动手能力。课程总学时为 60，第一学年 30 学时（一周），第二学年 30 学时（一周）。主要内容分为理论教育、实践教育。理论教育主要是给学生讲授劳动的意义、要求，介绍劳育课的考核办法等内容。实践教育主要是保持校园环境的整洁、在公寓老师的指导下，做好公寓纪律、卫生检查工作、完成学校交给的力所能及的其它劳动任务。

15. 《社会实践与素质提升》

第一、二学年寒暑假安排学生进行社会调研、专业调研，了解当地经济发展、人民生活、风土人情、物流行业发展、相关企业发展和岗位素质及技能要求

情况，使自己更好地了解和融入社会，增强自身的社会责任意识，树立服务于国家、人民、地区经济建设和行业企业的信念，提高自身综合素质和社会实际技能。

16. 《民航安全与应急处理》（编码：040109）

本课程从人机环境系统的高度，讲述飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求及其相关的航空安全知识，包括在飞机出现安全故障、遇到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对；介绍座舱内各种应急设备的种类、组成、作用、使用，概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等，为空中乘务员的业务培训打下理论基础。并通过课内实训的方式，强化练习在紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等。

17. 《民航概论》（编码：040105）

通过本课程的学习，使学生了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统的基本结构和工作原理有系统、全面的了解，同时，要求学生了解航空气象、空中交通管制、机场、民航运输、适航维修和通用航空等领域的基本知识，为学习有关专业课程打下一定的基础，同时加强对职业能力的认识，为获取相关职业资格证书争取打下良好基础。

18. 《服务心理》（编码：040139）

本课程主要是让学生学习民航旅客心理特点分析与服务、民航服务人员心理特点分析及管理，能对旅客消费行为进行分析，识别旅客需求，能做出良好的服务应对；具有对自我心理和员工心理的分析能力，能控制自我行为，能有效管理员工。

19. 《中国传统文化》（编码：040121）

本课程是航空服务专业的拓展领域课程，其任务是弘扬中国传统文化，加强对学生的人文素质教育，增强学生的民族自信心，培养学生的爱国情怀和传承创新能力。通过本课程的学习，丰富学生的人文素养，将传统文化知识和本职工作融为一体，培养学生的专业素质，提高空乘人员的服务质量，为形成综合职业能力和继续学习打下基础。

本课程突出“适用、适度、质量、特色”。为充分体现项目引领、任务驱动的课程设计思想，将本课程的教学内容分为十二个单元，教学活动设计成若干个教学项目，通过教学项目的支撑，引出相关知识；每个项目相关下设计多个具体

训练任务，使学生掌握运用内化知识为能力，为后续课程的学习奠定基础。

20. 《英美社会文化》（编码：040123）

本课程的目的是使学生全面了解英国与美国的国家基本情况及其文化艺术的发展，对西方思想的形成有进一步的认识，并在不断扩展自身人文知识，为学好英语扫除缺乏背景知识的障碍，提高文化素养，培养跨文化交际的意识和能力。

通过教学，使学生了解英、美两国的国家地理、人文特征、宗教、社会、教育与文艺等基本情况，包括社会各层面的发展和特征表现以及传统的风俗习惯等等。理解西方思想的根源，包括英、美两国社会的思想意识的根源与形成；理解英国历史发展对其现今社会、宗教与政治制度的影响，以及美国社会、文化结构多元化的历史渊源。掌握英、美两国经济、文化和社会等方面的知识要点，以及用于分析国家社会现象的历史辩证方法。此外还要求学生通过听讲、阅读、讨论等方式提高英语语言应用能力。

21. 《茶艺》（编码：040153）

空乘专业开设茶艺课程，目的在于通过本课程的学习，使学生增加服务意识和提升个人气质，让学生们更好地进行高端服务，这是茶艺课程标准的作用。茶艺可以体现在很多地方，对于空乘专业来讲，茶艺的重点就是学习茶文化的基础知识，使其了解中国的茶文化，借助茶艺优雅的气质和文化底蕴来熏陶学生眼中的势力和戾气，更好地成为一名服务行业的人才。

22. 《书法》（编码：040154）

本课程是该专业拓展领域课程，是学院实施美育的主要途径之一，是人文学科的一个重要领域，基于实际学情，本课程采用“讲授-欣赏-感悟”三位一体的教学模式来激发学生对学习艺术的兴趣，培养学生感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，提高学生的艺术修养。

23. 《航线地理》（编码：040137）

本课程是空中乘务专业的专业学习领域课程，其任务是培养学生对空中乘务专业领域的学习兴趣，掌握与航空服务有关的机场、航空公司的常识，以及相关城市、地区和国家概况，认识国内国际航线分布和特点，掌握国内航线经过地域的风土人情。通过本课程的学习，拓展学生的视野，将航线地理知识和本职工作

融为一体，培养学生的专业素质，提高空乘人员的服务质量，为形成综合职业能力和继续学习打下基础。

本课程突出“适用、基层、质量、特色”。为充分体现任务驱动、项目引领的课程设计思想，将本课程的教学活动设计成5个工作项目。通过工作项目的支撑，引出相关知识，使学生在教学过程中逐步了解相关知识，为后续课程的学习奠定基础。

七、毕业要求

1. 毕业证书

学生必须修完人才培养方案规定的模块课程，经考核全部通过，至少修满141学分，方可取得国家教育部普通高等学校毕业生证书（大专）。

2. 基本技能证书

(1) 普通话水平测试等级证书（二级甲等）合格证书

(2) 山东省计算机文化基础考试（非计算机专业）相应等级证书

3. 职业资格证书

在校期间，取得以下由中国民航总局颁发与本专业工种相关的初级职业资格证书中的一种。

相应的职业资格证书是：①国内民航客运员证书、②国内民航货运员证书、③国内民航客安检员证书、④国际民航客运员证书、⑤国际民航货运员证书等。

八、培养模式

以行业的发展指导专业建设方向和人才培养目标，建立和完善学校与企业之间的全程合作机制，科学制定专业人才培养方案。以校企深度合作为平台，遵循职业能力养成规律，实施“一主线、六导向、三结合”工学结合人才培养模式，制定和不断完善专业人才培养运行和保障体系。

（一）人才培养模式的基本内涵

在学院实施人才培养模式宏观指导下，本专业为实现人才培养目标，探索并实践“一主线、六导向、三结合”式工学结合人才培养模式，其主要内容为：

(1) 一条主线：以职业能力培养为主线，并贯穿人才培养全过程；

(2) 六个导向：以“客运、货运、安检、空乘、客服”岗位工作过程为导向，确定行动领域和学习领域，岗位能力分阶段分项培养，通过专业综合实训、顶岗实习和职业资格鉴定实现职业能力和职业素质综合提高。

(3) 三个结合：职业能力与职业素养相结合，校内实训与校外实践相结合，顶岗实习与就业岗位相结合。

(二) 人才培养模式的具体实施

1. 学训结合

本专业拟在第一至第四学期进行本专业的专项技能训练，第五、六学期学生到校外实习（训）基地进行专业实习和训练，以全面提高学生的职业技能。

2. 课证融合

除进行正常的课程授课和实训外，积极鼓励、支持学生参加职业资格证书考试和技能考核，组织、帮助学生进行考前辅导，为学生创造更好的就业条件，使课、证融合的人才培养模式落实到位。

3. 理实一体

在专业核心课程教学过程中，理论讲授在实训室中进行，使之与实践高度结合，重视学生技能培养。

4. 以赛促练

在教育教学中，开发创新拓展教学系列活动课程，组织学生积极参加多项专业技能竞赛，大力展示学生技能风采，进一步提高学生的专业技能水平。

(三) 教学模式及方法

1. 教学模式

以行动导向为理念，推行项目导向、任务驱动的教学模式。坚持以工作任务过程为导向，以能力培养为本位，通过营造“教学做”一体化环境，采用项目教学法、小组讨论法、任务驱动法、案例教学等教学方法。以学生为主体，在学习知识、技能训练的同时，实现对学生认知能力、合作能力、表达能力、评价能力、任务策划能力和职业道德等综合职业能力的培养。

2. 教学方法

按照高职教学的要求，提高学生学习质量，根据授课对象的差异、课程内容

特点和技能要求，因材施教。改变传统教学方式，充分运用现代化多媒体教学手段，灵活采用分组合作学习和训练等课堂教学组织方式及项目教学、仿真模拟、案例教学、任务驱动等教学方法。

（1）项目教学法

将一个相对独立的项目，交由学生自己处理。信息的收集，方案的设计，项目的实施及最终的评价，都由学生自己负责。学生通过该项目的进行，了解并把握整个过程及每一环节中的基本要求。

在专业核心课程教学中，基于空中乘务专业工作过程需要，按照认知规律和职业成长规律进行教学内容整合和序化，形成由浅到深，由基础到综合、融专业基本知识和具体操作为一体的学习项目，在项目引领中完成教学目标，实现专业知识有效迁移，实现专业技能逐步提升的教学效果，体现“工学结合、能力培养”的原则。

（2）仿真模拟教学法

模拟教学法是在一种人造的情境或环境里学习某职业所需的知识、技能和能力。模拟训练给人一种身临其境的感觉，更重要的是提供了许多重复的机会和随时进行过程评价的可能性，且成本较低。

（3）案例教学法

通过一个具体教育情境的描述，引导学生对这些特殊情境进行讨论的一种教学方法。

（4）任务驱动教学法

教师课前根据学生知识水平设计好任务，搭建平台，课中创设教学情境，提出学习任务，并指出完成任务所必须的学习条件和资源。学生根据任务，以组为单位进行自主学习和协作学习，探讨完成任务的方法和途径。教师参与学生的学习活动，把握学习进度，发现问题，及时指导点拨。师生通过各种形式对任务完成情况进行分层评价（自评、互评与点评），学生在交流的基础上，反思学习过程，归纳学到的知识和技能。

九、教学进程总体安排

(一) 教学环节分配表

表 1-6 教学环节分配表

入学：2018年 专业：空中乘务（空服、地服方向）专业代码：600405 培养层次：高职 修订时间：2018.05

周数 环节	学期	第一学年		第二学年		第三学年		合计	具体时 间安排
		一	二	三	四	五	六		
学期总周数		20	20	20	20	20	20	120	
国庆假期		1		1		1		3	
期末考试		1	1	1	1			4	
教学周数		18	19	18	19	19	20	113	
军训技能		2						2	
入学教育		1						1	
公益劳动			1	1				2	
安全与应急处理实训				1				1	
客舱管理实务				3				3	
毕业设计					6			6	
专业综合实训					13			13	
岗位实训						19		19	
顶岗实习							20	20	
课内周数		15	18	13	0	0	0	46	
假期		5	7	5	7	5		29	
合计		25	27	25	27	25	20	149	

(二) 教学进程表

表 1-7 教学进程表

入学：2018年 专业：空中乘务 专业代码：600405 培养层次：高职 修订时间：2018.05														
课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配			第一学年		第二学年		第三学年		备注	
				理论	实践	合计	一	二	三	四	五	六		
							20	20	20	20	20	20		
							15	18	13	0	0	0	学期总周 课内周数	
素质与基础学习领域	000103	思想道德修养与法律基础	3	52	8	60	4							
	000104	形势与政策	2	32	0	32	8#	8#	8#	8#				
	000105	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	60	12	72		4						
		信息技术	3	24	36	60	4							
	000206	体育与健康	4	8	58	66	2	2						
	040134	军事理论与训练	1	26	0	26			2					
		美育课程（以系为单位8选1）	2	36	0	36		2						
	000311	大学生职业发展与就业指导	2	38	0	38	8#	12#	8#	10#				
	000401	创新创业教育	4	48	0	48	28#	10#	10#	10#				
		大学生安全教育	2	32	0	32	8#	8#	8#	8#				
		公共选修课	4	64	0	64		2	2					
	000314	军事技能	2	0	60	60	2.00							
		入学教育	1	0	30	30	1.00							
	000315	公益劳动	2	0	60	60		1.00	1.00					
		社会实践与素质提升	2											
		小计	21.5%	38	420	264	684	10	8	2	0	0	0	
		040125	语言表达训练*	5	68	24	92	2	2	2				
040136		服务礼仪*	5	30	62	92	2	2	2					
040103		形体与体能训练*	5	30	62	92	2	2	2					
040130		民航实用英语*	10	184	0	184	4	4	4					
040137		航线地理	2	30	0	30	2							
040105		民航概论	2	30	0	30	2							
040139		服务心理	2	36	0	36		2						
040129		民航地勤服务*	3	54	8	62		2	2					
040112		民航安检实务*	1	14	12	26			2					
040109		民航安全与应急处理	3	52	0	52			4					
040114		安全与应急处理实训	1	0	30	30			1.00					
040150		客舱管理实务*	3	0	90	90			3.00					
040151		毕业设计	6	0	180	180				6.00				
040152		专业综合实训	13	0	390	390				13.00				
040172		岗位实训	19	0	570	570					19.00			
040117		顶岗实习	20	0	480	480						20.00		
		小计	76.6%	100	528	1908	2436	24	22	20	0	0	0	必修周时
	040121	中国传统文化	2	36	0	36		2						
	040123	英美社会文化												
	040153	茶艺	1	14	12	26			2					
	040154	书法												
	小计	1.9%	3	50	12	62	0	4	4	0	0	0	选修周时	
合计	必修课合计		134	884	2172	3056	24	26	24	0	0	0	周时总数	
	总计		141	998	2184	3182	实践比例		69%	课内学时		1322		

第二部分 人才培养实施保障

一、师资队伍

本团队共有任课教师 12 人，其中专任教师 4 人，校内兼职教师 2 人，校外兼职教师 8 人；高级职称 2 人，占教师总数的 17%；专任教师完成企业实践锻炼 6 人次；6 人次教师取得职业资格证书。

表 2-1 专业任课教师统计分析表

内容	职称分析			学历分析		年龄分析	
	高级	中级	初级	硕士（学位）	本科	40 岁以下	40 岁以上
人数	2	10	0	5	2	10	2
比例%	17	83	0	42	58	83	17

表 2-2 校内专任教师名单

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	毕业学校及专业	获得学位或学历
1	孙媛媛	女	37	讲师	山东理工大学/英语	硕士
2	解晓红	女	48	副教授	山东大学/中国古代文学	硕士
3	谢焕	女	30	讲师	西安工程大学/纺织工程专业	硕士
4	纪静	女	31	讲师	山东大学/英语语言文学	硕士

表 2-3 校内兼职教师名单

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	毕业学校及专业	获得学位或学历
1	王茜	女	37	讲师	山东理工大学/艺术设计	本科
2	李晓妍	女	35	助讲	山东理工大学/音乐学	本科

表 2-4 校外兼职教师名单

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	工作单位及职务	获得学位或学历
1	李兴旺	男	39	助理工程师	76 师步兵团舟桥营/副连	专科
2	高焯瑛	女	25	无	潍坊国凯教育集团/就业指导老师	本科
3	王园	女	34	高级茶艺师	和雅茶生活体验馆/茶艺师	本科
4	胡茜	女	38	讲师	周村区教体局/女工主任	本科
5	刘梦竹	女	23	高级教练	张店九中/教师	硕士研

						究生
6	葛玉翠	女	28	高级教师中学	河南省清丰县纸房中学/ 语文教研室组长	本科
7	任晓阳	女	36	中级茶艺师	周村峰霖阁茶庄/店长	本科
8	毕玉芝	女	55	高级教师中学	高青县实验中学/教师	大学

（一）骨干教师

我专业积极组织教师学习先进教学理念、教学内容和教学方法；通过企业实践锻炼、参加专业技能培训考取职业资格证书和提供社会服务等方式，提高专业实践技能。同时，鼓励教师积极进行课程改革，参与专业人才培养方案和课程标准的撰写，发挥在本专业及专业群教学、课程建设与实训基地建设过程中的骨干作用。

（二）双师素质教师

学院制定了《教师参加生产实践锻炼实施办法》，有计划地选派教师参加生产实践锻炼，并将作为以后晋升职务职称的必要条件。鼓励和支持专业课教师参加生产实践，结合实际搞理论研究；积极组织专业课教师参加专业技能培训考证，同时，还计划选送部分青年教师参加教育部高职院校师资培训基地进行培训，使之具备“双师素质”。

（三）兼职教师

聘请在行业企业中有专业理论基础的业务骨干和能工巧匠为兼职教师，参与课程开发、人才培养方案制订与修改、教学质量评价，承担专业理论课程教学、实习实训课程教学、毕业设计、顶岗实习等。

二、教学设施

（一）校内教学设施

实践实训条件紧紧围绕专业岗位技能要求进行，以学生实践技能培养为本位，注重学生职业素质、职业能力培养，对学生的职业能力、就业竞争力和发展潜力的培养发挥重要作用。

表 2-5 空中乘务专业校内实训基地一览表

序号	实训室名称	组成部分	主要功能	主要仪器配备	设备总值	工位数
1	空中乘务实训中心	客舱服务实训区	客舱服务、客舱应急处理	模拟舱、模拟人、灭火器	200万	60
		航空应急撤离实训区	航空应急撤离	撤离舱、救生衣	80万	30
	形体实训室	茶艺实训室	茶艺实训	茶桌、茶椅、茶具、字画、一体机	5万	50
		形象设计实训室	形象设计	梳妆台、梳妆凳、化妆盒	5万	20
		VIP实训室	VIP贵宾接待	投影仪、沙发、茶几	2万	15
2	形体实训室	形体实训室	形体训练	一体机、舞蹈镜、把杆	3万	20

(二) 校外实训条件

表 2-6 校外实习基地建设计划及功能任务表

单位	主要生产任务	承担任务	年接纳学生数/人
厦门高崎国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	地服	50
厦门高崎国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	安检	150
首都空港贵宾	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	要客	30
深圳宝安国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	护卫	80
厦门航空有限公司	主要维护飞行安全，其次是照料乘客	空乘	20
青岛流亭机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	安检	30
首航航空公司	保卫机上人员与飞机的安全，处置机上非法干扰及扰乱性事件	首航安全员	15
南方航空股份有限公司	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	高端客服	60
福州长乐国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	贵宾	15
福州长乐国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	安检	30
无锡苏南硕放国际机场	可进行民航安检和地勤服务等跟岗或顶岗实习	安检	20

三、教学资源

（一）职业技能标准

专业建设资源对专业建设起到规范、指导和评价作用，是高职院校开设专业、设置课程、组织教学的依据，也可作为学生选择专业和用人单位招聘录用毕业生的依据。专业标准建设包括专业介绍、专业标准、课程体系标准、人才培养方案、专业办学条件及专业教学进展等内容。

行业规范是用来规范和指导这个行业所有企业的行为规范和标准。

行业规范是专业建设的依据，教师教学内容不能偏离行业规范，学生走上工作岗位后也必须遵守行业规范。

（二）课程资源库

由海南三亚航空旅游职业学院牵头，我院参与建设国家级空中乘务专业教学资源库，2018年列入备选库。空中乘务专业教学资源库有行业信息、专业园地、课程中心、微课中心、素材中心、案例中心、典型工作任务等模块，给我们的专业建设和人才培养提供了宝贵的学习资料和参考标准。

四、教学评价与考核

（一）教学评价

依据学院人才培养指导方案及教学管理规范相关规定，进行相应的考试或考核，并评定成绩。

鼓励考试模式改革和创新，采用多种考试模式和方式进行知识考核，充分反映学生的知识技能及掌握程度。例如：闭卷或开卷笔试；口试；课程作业、方案设计、调研报告、论文等。倡导教考分离、无纸化上机考核、过程考核、项目考核、以赛代考等方法，促进考核模式的现代化和多元化。也可以是以上多种考试方式的有机结合。

此外，本专业倡导各门课程实习分类教学和考核模式，对于学习基础相对较差、课堂学习积极性缺乏的学生，应考虑降低考核和考试要求，在加强过程考核的同时，在期末考试环节可考虑采用降低试卷难度、开卷考试、通过调研撰写调

研报告或方案的形式，但成绩一般要控制在 80 分以下；对于有良好学习习惯、基础相对较好、课堂学习积极性较高的学生，则考虑在期末考试环节采用正常的试卷难度进行考核，当然也可以根据学生要求或其他需要通过调研、设计环节撰写调研报告或方案的形式进行考核。

（二）综合实践考核

实践活动包括实习实训、毕业设计、军训、劳育及社会实践等，均实行课程和学分管理，未能取得规定学分的不具备毕业资格。

1. 实训课程

实训课程是指各类整周实训实践课程，时间一般在 1-10 周，采用过程考核方式进行评定。过程考核的主要依据是：平时表现及综合考核成绩。实训课程的考核依据《山东轻工职业学院实践教学管理规范》之规定和学院实践教学管理规定的有关规定进行成绩的评定，一般包括学生实习实训的过程表现和实习报告的考核，具体比例可以根据需要设计，一般过程表现占总成绩的 40-60%，实习报告占总成绩的 60-40%。

2. 实习课程

本专业的实习课程专指顶岗实习。顶岗实习考核由单位评价和指导教师评价完成。单位评价成绩以实习单位给出的实习鉴定表为依据，指导教师评价根据学生的平常表现、企业实习鉴定和实习报告进行评价。各项权重分别为 40%、30%、30%。折算后按优(90--100)，良(75--89)，及格(60--74)，不及格(59 分以下)评定等级。

3. 毕业设计

毕业设计是高职学生在校学习期间重要的综合性实践教学环节，是实践教学的重要组成部分。上交的材料可以是行业企业调研报告、方案设计，也可以是紧密结合企业实际的论文。

依据《山东轻工职业学院实践教学管理规范》之规定，平时成绩（30%）、评阅成绩（40%）和答辩成绩（30%）折算后按优(90---100)，良(75---89)，及格(60---74)，不及格(59 分以下)评定等级。

（二）教学考核

依据课程的培养目标，课程考核强调以调动学生学习的积极性、监督学生学

习过程、评价学生的综合能力为目的，实行学习过程考核和综合考核相结合的考核方案。以学习过程的考核为主，以期末综合性考核为辅，围绕课程核心内容，进行专业能力、职业能力的综合考核。