

# 空中乘务专业

## 2019 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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者，五官端正，容貌较好、身体健康，身材均匀，女性身高 1.62m-1.75m，男性身高 1.72m-1.85m；面部、颈部、手部无明显疤痕，口齿清楚，普通话标准，语言表达能力较好，举止端庄，性格开朗；双眼矫正视力（E 形表）不低于 4.8，无色盲、色弱、斜眼，听力不低于 5 米。

### 三、修业年限

修业年限 3 年。

### 四、职业面向

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）	职业资格证书或技能等级证书举例
交通运输大类（60）	航空运输类（6004）	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	CET-4 民航乘务员职业资格证书 国内客运销售代理人资格证 茶艺师

### 五、培养目标与培养规格

## （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握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的高素质技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质

（1）坚决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、国家认同感、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 and 参与意识。

（3）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

生涯规划意识，有较强的集体意识和团队合作意识；能够适应飞行压力与环境。

（5）具有健康的体魄和心理、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**

（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

(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

### (一) 公共基础课

《军事理论》 《军事技能》

教学目标：通过军事课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，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。

主要内容：

《军事理论》主要包含：国防概述、国防概述、国防建设、武装力量、国防动员；国家安全形势、国际战略形势；中国古代军事思想、当代中国军事思想；新军事革命、信息化战争；信息化作战平台等内容。

《军事技能》主要包含：共同条令教育、分队的队列动作；轻武器射击、战术；格斗基础、战场医疗救护、核生化防护；战备规定、紧急集合、行军拉练等内容。

教学要求：军事理论教学进入正常授课课堂，军事技能训练应坚持按纲施训、依法治训原则，坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。

《大学生安全教育》

教学目标：通过安全教育，大学生应当树立起安全第一的意识，树立积极正确的安全观，把安全问题与个人发展和国家需要、社会发展相结合，为构筑平安人生主动付出积极的努力。

主要内容：大学生安全教育概述、生活安全教育、防火知识，消防安全、物品保管，财产安全、防诈骗、防传销、珍惜生命，人身安全、饮食卫生，食品安全、出行平安，交

通安全、心理健康、交往及就业安全、保密知识与国家安全、预防犯罪、应急知识、公共安全等内容。

教学要求：通过入学教育、安全讲座、安全分析、课程教育等多种形式，利用各类网络课程及资源开展教育。注意结合学生不同阶段的特点，利用身边的事例，开展有针对性的教育。

### 《大学生创新创业教育》

教学目标：创新创业教育教学内容以教授创新创业知识为基础，以锻炼创新创业能力为关键，以培养创新创业精神为核心，通过创新创业教育教学，使学生掌握创新创业的基础知识和基本理论，熟悉创新创业的基本流程和基本方法，了解创新创业的法律法规和相关政策，激发学生的创新创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创新创业素质的全面发展。

主要内容：创新创业精神与人生发展、创新思维与创意开发、创新方法训练、创业者与创业团队、创业机会与风险、创业资源的整合与管理、创业模式选择、互联网与创新创业、创业计划的设计与编写等模块内容。

教学要求：《大学生创新创业教育》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。该课程是一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的课程，要遵循教育教学规律，坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、课

堂教学与课外实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。

### 《大学生职业发展与就业指导》

教学目标：大学生职业发展与就业指导课现阶段作为公共课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

主要内容：《大学生职业发展与就业指导》课程分为两部分内容：

《职业生涯规划与管理》主要包含：校史校情与课程绪论、生涯意识唤醒、兴趣与职业兴趣探索、能力与职业能力探索、外部职业环境探索、生涯发展决策和计划与行动管理等模块内容。

《求职就业与职业发展》主要包含：理性认识就业环境、积极提升求职技能、掌握就业维权知识、关注毕业流程、完成实习任务和做好职业规划等模块内容。

教学要求：《大学生职业发展与就业指导》课程作为公共必修课教学进入正常授课课堂。按照教育部相关文件要

求，结合我院教学实际认真落实教学计划，科学安排教学内容。坚持理论教学和实践指导相结合、解决共性问题与关注个性问题相结合、规划未来与管理当下相结合等原则，注意结合学生不同阶段不同层次的发展需求，开展有针对性的培养指导，重视信息技术和线上资源在教学中的应用和管理，借助多种教学方法不断提高学生的学习积极性和实效性。

### 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》

教学目标：通过理论与实践教学，让学生了解和掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基础知识，提升学生政治理论水平、政治鉴别能力和判断能力，增强拥护党的路线、方针、政策的自觉性，提高投身中华民族伟大复兴大业的使命感和责任感。

主要内容：毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果；邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、全面推进国防和军队现代化、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等内容。

教学要求：坚持课堂教学和实践教学相结合，课堂教学中，重视信息技术和慕课、微课、翻转课堂、网络课程等在线课程在教学中的应用和管理。实践教学中，以校内中国化



马克思主义实训室为依托，充分利用设置情景、分组讨论等形式开展有针对性的教育。

### 《思想道德修养与法律基础》

教学目标：本课程以中国特色社会主义新时代背景下青年大学生肩负的历史使命为切入点，以培养担当民族复兴大任的时代新人为主线，以思想引导、道德涵化、法治教育为主体内容，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

主要内容：课程包括三大知识模块：一是思想政治教育。包括“绪论”、“人生的青春之问”、“坚定理想信念”“弘扬中国精神”“践行社会主义核心价值观”等内容。二是道德教育。包括“明大德守公德严私德”等内容。三是法治教育。包括“尊法学法守法用法”等内容。

教学要求：本课程实践教学以学生主体，教师主导，旨在强化提高学生理论认识和分析能力。实践教学活动内容和形式根据理论教学的需要来设计。实践教学既可在课堂内也可在课堂外进行，主要包括课堂内实践教学、课后实践教学和社会实践教学三种类型。

### 《形势与政策》

教学目标：通过本课程的教学，帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务、复杂的世界局势，让学生更加拥护党的路线、方针和政策，增强实现改革开放和社会主

义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感；使学生正确分析现实生活中的一些问题，把理论渗透到实践中，指导自己的行为。

主要内容：紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程，重点讲授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，引导学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识时代责任和历史使命。

教学要求：坚定正确的政治方向，始终与党中央保持一致。严格按照教育部的要求开设课程，分为课堂和实践两部分。课堂教学关注学生应该认识并能够理解的社会热点问题，以专题化形式开展，同时引导学生课外自主思考体会，分析当下热点问题，培养学生分析解决问题的思维习惯。

### 《音乐鉴赏》

教学目标：通过本门课程的教学，使学生了解和掌握音乐欣赏的基础理论和知识，学会分析作品的基本方法，培养学生体验、感受、理解音乐作品的能力，提高学生的音乐鉴赏能力和高尚的审美情趣。树立正确的审美观念，陶冶高尚的道德情操，塑造美好心灵，培养深厚的民族情感，激发想象力和创新意识，促进学生的全面发展和健康成长。

主要内容：音乐欣赏的基础知识，中国民歌鉴赏，中国民族器乐，中华传统优秀戏曲，中外著名作曲家、世界经典

器乐音作品鉴赏等内容。

教学要求：通过课堂教学、高雅艺术进校园演出、讲座、第二课堂等多种形式，培养学生的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。注意结合不同的专业特点，开展有针对性的教学。

### 《大学英语》

教学目标：通过大学英语课程的教学，培养学生的英语应用能力，增强跨文化交际意识和交际能力，同时发展自主学习能力，提高综合文化素养，使他们在学习、生活、社会交往和未来工作中能够有效地使用英语，满足国家、社会、学校和个人发展的需要。

主要内容：大学英语课程包含自我介绍、谈论过去经历、表达好恶、谈论交通、谈论天气、谈论环境、谈论爱好、表达身体不适、就医用语、抱怨、谈论中国传统等内容。

教学要求：采用混合式教学法，线上线下相结合。线上教学选取优质慕课，为学生提供充足的学习资源，满足不同层次学生的学习需求。线下课堂教师充分利用多模态教学法，将互动教学，情景教学、任务型、案例分析、角色扮演、讨论和展示等方式有机融合，充分发挥以学生为中心的课堂优势，提升学生的课堂参与度，从而达到提升课堂效率，助力学生的全面发展。

### 《大学英语视听说》

教学目标：通过大学英语视听说课程教学，培养学生的英语听说能力，增强跨文化交际意识和交际能力，提高综合文化素养，使学生在学学习、生活、社会交往和未来工作中能够理解结构简单的英语对话和陈述，进行有效地英语会话，同时发展自主学习能力，满足国家、社会、学校和个人发展的需要。

主要内容：问候与介绍、表达感激与歉意、问路与指路、谈论天气、电话留言、表达个人兴趣、表达接受与拒绝、预订房间、陈述个人财务现状、谈论身体健康等内容。

教学要求：大学英语视听说课程教学应遵循“实用为主、够用为度”的原则，坚持教师课堂面授和学生自主学习在教学中的主导作用，重视网络学习空间、慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。

### 《形体与舞蹈训练》

教学目标：通过教学使学生了解形体与舞蹈训练的概念、特点、内容及作用，掌握基础知识与基本技能，改善和雕塑学生身体形态，培养高雅气质和风度，陶冶美的情操，提高审美品味。教师要根据形体舞蹈训练课程的特点，并结合空中乘务一专业的特殊性，不断创新和改进形体舞蹈训练方法，力求达到最佳教学效果。

教学内容：主要包含身体柔韧性训练、腰腹背肌肉能力训练、站坐行走体态训练、芭蕾地面基训、芭蕾把杆基训、

芭蕾舞姿组合、芭蕾舞短剧目、古典舞身韵、古典舞短剧目。

教学要求：根据教材大纲要求和我校形体与舞蹈课场地、设备、器材和师资等实际情况，每周 2 学时，每学期 18 周，36 学时，全年 144 学时。任课教师应具有相应形体舞蹈项目的教学理论及技术能力；合理选择教材，编排教学内容时由浅入深，注重职场氛围的营造。课程应在专业的舞蹈形体房进行训练，教室需安装多媒体教学器材；学生需穿舞蹈形体服装和舞蹈鞋，以配合形体训练。本课程以塑造优美形体教学与增强身心健康为载体，通过学生特点和教学实际需要，正确、合理、有效地因地制宜、因人而宜，因材施教，运用接受式学习与自主学习、合作学习、探究学习等学习方式，使教和学的积极性都能得到充分的发挥，切实有效地促进学生心理健康水平的提高与社会适应能力的增强。

### 《健美操》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能够掌握健美操运动的基本和成套动作，能初步对自我体质健康与体型变化进行评定，发展学生的协调、力量及对音乐的运用能力，改善心肺功能，养成良好的行为习惯，提高身体素质，培养正确的身体姿态，塑造健美体型，陶冶情操，具有一定的艺术修养和审美能力。

主要内容：主要包含有氧操舞、啦啦操等。

教学要求：通过教学，使学生掌握健美操的基本理论和

知识，基本动作和技术，发展学生的协调、力量及对音乐的运用能力。初步对健美操基础动作和成套动作产生认知；理解健美操的理念、技战术原理、训练编排之间的内在联系；利用已理解和掌握的理论知识与技术能力，并能熟练运用到实际的运动过程中，知道科学地锻炼身体、促进健康、养成良好的身体姿态。

### 《办公自动化》

教学目标：通过办公自动化课程教学，让学生基本掌握计算机基础知识，理解计算机的常用术语和基本概念，熟练掌握 OFFICE 的主要软件，掌握网络的入门知识；培养学生获取计算机新知识、新技术的能力，培养学生使用计算机工具进行文字处理、数据处理、信息获取的能力；培养学生自学能力、发现问题、解决问题的能力，培养学生动手动脑的能力。

主要内容：办公自动化课程主要包含：计算机基础知识、计算机键盘操作与汉字录入、Windows 使用、Word 的使用、Excel 的使用、PowerPoint 的使用、Internet 的使用等内容。

教学要求：通过项目导向、任务驱动、案例分析、现场教学、多媒体演示、讲练结合、学生讨论等多种教学方法，利用各类网络课程及资源开展课上课下教学，注意结合学生不同层次的特点，有针对性的开展教学，帮助学生理清思路，

提高学生自主学习的能力、动手能力和分析问题解决问题的能力，为以后课程的学习打下良好的基础。

## （二）专业（技能）课程

### 《体能训练》

教学目标：通过体能训练课，培养学生认真学习、树立刻苦锻炼和吃苦耐劳的思想品质；系统学习和掌握体能训练的理论和方法的基础上，提高学生有氧耐力和力量素质；已达到学生今后更能适应就业岗位工作所具备的体能素质。

主要内容：有氧耐力素质、力量素质、速度素质、柔韧性素质、协调性和灵敏性素质等等各身体素质训练的学习和实践训练。

教学要求：结合本专业就业岗位的要求，通过课堂教学训练、课外体育活动、面试达标等形式，利用各类网络课程及资源开展教育和训练。注意结合学生不同阶段的特点，利用学生的个体差异和特殊时期，开展有针对性的训练教学。

### 《礼仪基础》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能系统地掌握礼仪的基础知识，掌握旅游岗位服务礼仪规范，熟知社会交往礼仪准则。通过本课程的学习，提升学生综合素养，助其“入行”，帮助其树立良好的礼仪风范，高尚的职业道德，出色的岗位素养。

主要内容：该课程从礼仪的基本定义、起源与发展以及

职业素养和服务意识的概念入手，通过形象、言谈、社交、位次、就餐等基础模块的礼仪知识分析与实践，掌握礼仪知识主线。主要包括，仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、礼貌语言、电话礼仪、见面礼节、拜访与聚会礼仪、行走、乘车、上下楼梯礼仪、会谈、会议、谈判、签订协议、合影、旗帜等位次礼仪、中西餐礼仪。最后，通过礼仪操、礼仪剧等模式将所学礼仪知识融会贯通。

教学要求：将礼仪专业知识系统地融于实践全过程。教学内容按个人综合素养提升由外至内、从点到面的原则划分为相互关联的若干学习情境，训练学生礼仪服务技巧，强化礼仪服务技能，学会扬长避短塑造个人形象，能进行有效沟通、优化人际关系。同时，结合社会、企业需要解决的实际问题，把上述学习情境中的一个个项目转换成相对独立的模块教学交予学生独立完成，为能完成空乘等典型岗位工作任务打下良好的礼仪基础。

### 《民航服务英语》

教学目标：通过民航服务英语学习，让学生熟悉空中乘务工作流程和工作职责，掌握相关的空中乘务英语客舱会话知识和空中乘务广播词，提高国内各航空公司空中乘务员面试技能和通过率，提升学生对空中乘务岗位的认知和行业认同感，增强学生空中乘务岗位就业竞争力。

主要内容：国内著名航空公司简介；正常情况下的客舱



服务流程：欢迎乘客登机、帮助乘客解决座位和行李的问题、起飞前安全检查和安安全演示、乘客的餐饮服务的客舱服务会话和广播词；非正常情况下的客舱服务流程：起飞前安全检查出现的问题、免税商品的销售、飞行中的娱乐、时差反应、生病乘客、转机乘客处理、帮助乘客寻找丢失的物品、飞机降落前和降落后的一些问题处理等客舱服务会话和广播词；国内航空公司面试技能培训。

教学要求：课程内容应以空中乘务英语客舱会话知识和空中乘务广播词学习为主，辅以内航空公司面试技能培训，前者是后者的基础和铺垫，后者是前者的目的和成果。课程教授过程中多创设飞机客舱工作情境，开展情景式教学、任务型教学、项目式教学。并充分利用飞机客舱模拟实训室，让学生全方位感知飞机客舱，增加实践教学比例，提高学生实操能力。

### 《民航概论》

教学目标：通过本课程的教学，使学生系统掌握民航工作所应具有的民航知识，以及这些相应知识在实际工作中的应用，从而提高学生的文化素养、综合业务能力与素质，为从事民航服务工作奠定扎实的知识基础。

主要内容：包括民用航空的基本概念，民用航空的目的和学习方法、民用航空和中国民航的历史及发展概况，航空

器的装备情况，飞行的基本原理，航空器活动的环境及导航，空中交通管理，航空运输，民用航空器的适航和维修等内容。

教学要求：充分利用网络资源自主学习、多媒体演示、分组讨论、案例分析、现场教学、讲练结合等多种教学资源，并通过整合、调整教学内容，使教学内容贴近岗位工作内容，充分体现职业教育对课程的职业性、实践性和开放性等要求。

### 《民航服务心理学》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

主要内容：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身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力。

教学要求：在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；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。教学的关键是模拟现场案例教学，应以航空服务各个岗位的服务技巧和人际沟通要求出发；在教学过程中，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。

### 《航线地理》

教学目标：通过本课程的教学，学生能够清晰准确的介绍国内外航线知识，主要空港城市的概况人文风情；能够准确飞机在不同大气环境下的飞行状态；能够向客人准确介绍飞机飞行时间和不同国家的时差换算。为成为一名合格的空中乘务人员打好坚实的理论基础，为我国的民航事业发展做出自己应有的贡献。

主要内容：民用航空器飞行的大气环境，国际时差与飞行时间的计算，国内航空区划和主要航线介绍，国际航空区划和主要航线介绍，飞机的航行方向介绍。

教学要求：通过课堂讲授，课堂知识问答、学生模拟展示等多种形式，利用各类网络资源开展教育。注意结合学生不同阶段的特点，开展有针对性的教育。

### 《空乘服务概论》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关理论知识，熟悉民航乘务员岗位的工作流程、服务要求和服务艺术，达到民航乘务员岗位初级

职业标准的相关要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生在客舱服务的职业能力奠定良好的基础。

主要内容：空乘服务的目标、空乘服务思想与服务文化、空乘服务的内容与基本过程、空乘服务的组织与空乘人员的工作职责、空乘服务的艺术、空乘服务管理与创新、空乘服务补救。

教学要求：通过课堂讲授，课堂知识问答、学生模拟展示等多种形式，利用各类网络资源开展教育，注意结合学生不同阶段的特点，开展有针对性的教育。

### 《民航服务礼仪》

教学目标：通过民航服务礼仪课程的教学，使学生掌握民航服务礼仪的基本规范，民航服务礼仪的特点，空乘服务工作的程序、服务的方法和要求。培养学生在空乘服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力，深化学生对服务意识及礼仪规范的礼节，为从事航空服务行业各项工作打下扎实的基础。

主要内容：礼仪基础知识、民航服务、民航服务礼仪有关的概念和知识，民航服务人员的仪容、仪态、服饰，语言及其他礼仪方面。

教学要求：通过礼仪讲座、礼仪动作分析、礼仪大赛、课程教育等多种形式。注意结合学生不同阶段的特点，利用

航空公司服务标准及飞行生活中的事例，开展有针对性的教育。

### 《客舱服务》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能；通过现场模拟，掌握客舱服务相关基本操作技能；通过掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神与职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理类人才，为旅客提供满意服务的目的。

主要内容：航空公司服务理念、服务产品介绍、客舱服务技巧、饮料服务规范、餐食服务规范、特殊乘客服务、乘务员职责、客舱服务工作操作流程、高端乘客服务、两舱环境介绍、两舱供酒知识、两舱供餐程序。

教学要求：明确空中乘务专业在岗位上客舱服务阶段实施的具体工作，牢固掌握客舱服务的基本技能与延伸技能；理解客舱服务技能的要素与本质，建立客舱服务技能的完整体系；了解我国客舱服务技能存在的问题及对策，建立责任感、使命感，明确从业者的努力方向。

### 《面试技巧》

教学目标：通过面试技巧课程的教学，培养学生在航空面试中的应变能力和分析问题、解决问题的能力；培养学生独立思考、勤于思考、刻苦钻研、用于探索的良好作风；培养学生良好的道德品质，沟通协调能力和团队合作精神，使学生掌握航空面试的技能和技巧，成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。

主要内容：航空面试的基础知识、航空面试的相关准备、航空面试的应答环节、航空面试的通关要述、航空服务职业认知。

教学要求：通过面试讲座、面试分析、课程教育等多种形式，利用行业内各类网络资源，注意结合学生不同阶段的特点，利用不同航空公司用人标准及航空面试中的事例，开展有针对性的教育。

### 《航空公司运营管理》

教学目标：通过本课程的教学，紧紧围绕航空公司的企业特点，不断地吸收航空公司运营管理过程当中热点和难点问题，从实践到理论，又从理论到实践，涵盖航空公司的运营环境与战略、航空公司服务与产品开发、航空公司生产决策与计划、航空公司航班的系统运行，航空公司的收益管理、航空公司的成本控制以及航空公司的服务与质量控制等多方面知识。

主要内容：航空公司运营管理课程的教学内容涉及面

广，按照“环境分析－战略规划－市场调查与预测－运营计划－航班运行－具体业务”的总体思路，从宏观到微观，对航空公司的主要运营业务管理进行掌握。包括航空公司的运营环境与战略、航空公司服务与产品开发、航空公司生产决策与计划、航空公司航班的系统运行，航空公司的收益管理、航空公司的成本控制以及航空公司的服务与质量控制等内容，

教学要求：通过讲授、任务驱动、案例教学等多样化的教学过程，按照以就业为导向，能力为本位，学生为主体的教学理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，通过本课程的学习，学生应综合运用所学的管理知识，结合航空公司实际运营的特点，掌握航空公司运营管理工作的特点，并对国内外目前航空公司管理的现状作一一了解。

### 《民航地勤服务》

课程目标：通过本课程的教学，使学生掌握民航地勤服务的基本概念，了解所包含的各项服务内容及规范要求；掌握狭义角度的地勤服务中如售票服务、通用服务、值机服务行李服务、安检服务、联检服务、引导服务和特殊情况服务的详细内容及相关规定；理解飞机维修工作以及相关内容。为其学习其他课程以及今后从事地勤工作从理论上打下良好的基础。

主要内容：民航地勤服务概论、售票服务、通用服务、

了解候机楼广播服务定义、系统组成和功能、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务。

教学要求：通过课堂教学、案例分析、实操练习，项目导向、任务驱动、模型教学、多媒体演示、讲练结合等多种形式，利用各类网络课程及资源开展教育。结合学生不同的特点，使学生掌握这门课的知识要点。

### 《空乘安全与应急处理》

教学目的：通过民航安全与应急处置基本理论与实践的教学，使学生全面了解民用航空的安全规则。通过学习如何使用安全器材，了解并掌握般急救问题的解决方法，对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理的能力。

主要内容：机组资源管理、应急设备的使用、应急撤离程序、机上火灾、客舱释压、应急求救信号、急救知识、心肺复苏、旅客管理与安全规则等。

教学要求：本课程具有学科专业性，同时具备实践操作性。主要采用讲授、示范、模拟训练等，做到理论与实践相结合。

### 《人力资源管理》

教学目标：通过本课程的教学，使学生掌握企业人力资源规划、员工招聘、培训、绩效考核、薪酬管理、员工关系管理六大模块的内容和方法，学会运用所学理论知识，分析、判断并解决企业在人力资源管理中存在的问题，逐步培养学



生良好的职业态度，正确的职业理想，良好的沟通与协调能力，发扬团队合作精神。

主要内容：本课程主要分为三大部分，即第一部分是人力资源管理认知部分，包括人力资源管理相关概念，职能、方法，人力资源管理思想及其发展趋势；第二部分是人力资源管理操作部分，包括人力资源规划、工作分析、员工招聘、员工培训与职业发展、绩效考核、薪酬管理、员工关系管理；第三部分是人力资源管理发展模部分，包括跨文化人力资源管理。

教学要求：在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；采用项目制教学形式，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。以人力资源管理选、育、用、留四项职能作为工作流程和环节，紧密联系实际，进行模拟现场案例教学，学会分析案例，解决实际问题，切实提高分析问题、解决问题的能力，真正掌握课程的核心内容，为提高企业社会和经济和效益奠定基础。

### 《茶文化概论》

教学目标：通过本课程的教学，使学生能正确运用茶文化知识，陶冶情操，净化心灵，建立和谐人际关系，提高综合人文素质；培养学生团结协作、敬业爱岗和吃苦耐劳的品德和良好职业道德观；适应社会需求，提高职业技能，拓展

就业空间。

主要内容：了解中国茶的起源文化、茶文化的形成与发展、茶文化的对外传播等知识；掌握茶叶基础知识、茶事服务相关知识、科学饮茶知识等；掌握茶具及泡茶用水的知识；了解不同茶艺表演特点，能根据需求对茶艺馆进行主题场景布置及管理等相关知识。

教学要求：能够介绍茶的起源、形成、发展及相关故事传说；能够分辨六大茶类及每类茶类的不同茶叶；能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具；能够进行席间茶水茶点服务。需要课堂教学重点突出，深入浅出，加强师生互动，循循善诱；利用实训条件、具体茶叶辨别及对比相对照，增强对知识掌握；利用网络资料，帮助学生理解，解答疑问。

### 《茶艺技巧》

教学目标：通过对六大茶类冲泡手法的教学，可以使大学生掌握六种茶类的基本知识以及冲泡手法，了解不同冲泡手法所冲泡出的不同差别，使学生在今后的工作实践中打下基础，传承中国传统文化。

主要内容：绿茶的特征及冲泡手法、红茶的特征及冲泡手法、黄茶的特征及冲泡手法、白茶的特征及冲泡手法、青茶的特征及冲泡手法、黑茶的特征及冲泡手法、玻璃杯基本冲泡法、盖碗基本冲泡、紫砂壶基本冲泡等内容。

教学要求：通过企业实践、参加比赛、课程教育等多种形式，利用各类网络课程及资源开展教育。注意结合学生不同阶段的特点，发挥不同学生的特点及特长进行教育。

### 《酒店经营与管理》

教学目标：通过理论与实践相结合的教学，使学生能比较全面地掌握酒店业的服务流程、岗位职责、操作标准，建立良好的酒店服务态度，提高学生行业认知，为以后的酒店实习和就业打下坚实的基础。

主要内容：酒店的概念、酒店的主要类型以及经济型的酒店、酒店集团、酒店组织管理，酒店产品、酒店服务质量，酒店前厅部，酒店客房部，酒店餐饮，酒店人力资源管理，酒店销售部的工作任务以及产品营销特点等内容。

教学要求：本课程针对来源于企业实践的、典型的职业工作任务，紧紧围绕学生在校学习与实际工作的一致性和行动导向原则进行教学模式设计，在培养岗位实际工作能力的同时，促进学生关键能力的发展和综合素质的提高，以调动学生的学习积极性为核心，结合酒店专业的特点根据课程教学内容和学生特点，以互动教学法为主导，改善传统的教师讲授法，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等多种教学方法，并通过多媒体教学、网络教学等现代教学手段的运用进一步加强教学的生动性、直观性和互动性。

在充分考虑教学的客观条件基础上，力求实现教学方法与效果的完美统一。

## **七、教学进程总体安排（见附表）**

## **八、实施保障**

### **（一）师资队伍**

专任教师应具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代民航精神；具有空中乘务相关专业本科及以上学历；具有扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的乘务或其他民航服务工作相关岗位的企业实践经历。

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### **（二）教学设施**

#### **1. 专业教室基本条件**

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏

散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

## 2. 校内实训室基本要求

校内实训室（基地）具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，具有客舱服务训练舱、空港实训室、形体房、形象设计室。

### 客舱服务训练舱

客舱服务训练舱主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐饮服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服务的基本技能的教学与实训。

### 空港实训室

空港实训室真实模拟机场候机楼工作的全部实训内容，让学生更直观、真实的了解机场地面服务的全部流程。该实训室设置票务、值机、安检、登机四个服务系统，同时具备机场广播功能，主要承担航空服务、民航运输专业的民航地勤服务、机场运营管理、客票销售、危险品运输等多门专业实践教学任务和实训工作。

### 形体房

形体房主要满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。

### 形象设计室

形象设计室主要满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要，用于提升个人整体形象的教学与实训。

### **3. 校外实训基地基本要求**

建设有稳定的校外实训基地；选择能够提供开展空中乘务实践的民航运输企业作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

### **4. 学生实习基地基本要求**

建设有稳定的校外实习基地；能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

## **（三）教学资源**

### **1. 教材选用基本要求**

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立专业教师、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制度法规及业务、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. 数字教学资源配置基本要求

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

#### （四）教学方法

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标，在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；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。

#### （五）学习评价

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，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流程，要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

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。可选择笔试(开卷或闭卷)，业务操作、课堂提问、课后作业、现场演讲等个人或团队考试形式进行评价。评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

### (六) 质量管理

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，达成人才培养规格。

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。

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 九、毕业要求



学生通过三年的学习，必须修完教学进程表所规定的课程，成绩合格；完成毕业设计且成绩合格；完成毕业实习且考核合格，学生毕业应修满 150 学分。毕业时应具有较高个人素质和修养，较强的综合职业能力，精通国内外航空服务业务，掌握航空客运业务、地勤服务技能，能在国内外航空公司和机场从事空乘、空保、值机、安检、客运、售票等民航运输服务工作的，能为顾客提供优质服务、适合民用航空事业需求与发展的高素质技术技能人才。

## **十、附录**

- (一) 空中乘务专业教学进程安排表；
- (二) 教学计划变更申请表。

### 空中乘务专业教学进程安排表

空中乘务专业教学进程安排表																	
模块名称 及比例			序号	课程名称 及编码	学分	总学时	学时分配		学 期 及 周 学 时						考试安排		开课 部门
							理论	实践	一	二	三	四	五	六	考试	考察	
									20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周			
基本素质模块	必修	人文素质	1	思想道德修养与法律基础 200033 200038	3	68	48	20	2 (12周)	2 (12周)					1	2	思政部
			2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论 200039 200040	4	80	56	24			2 (14周)	2 (14周)			3	4	思政部
			3	大学生职业发展与就业指导 200005	1	38	28	10	2(8周)			2(6周)				1、4	思政部
			4	形势与政策 200001 200002	1	64	28	36		2(8周)	2(6周)					2、3	思政部
			5	大学生创新创业教育	2	32	20	12			1						思政部
			6	大学生安全教育	1	12	6	6	第1周							1	保卫处
			7	军事理论	2	36	4	32	2							1	保卫处
			8	心理健康 180113	1	18	12	6	1							1	基础部
			9	音乐欣赏 170003	1	20	4	16	1							1	艺体部
			10	语言艺术 180131	2	40	10	30	2							1	基础部
			11	大学英语 140417 140085	12	240	120	120	4	4	2	2			2、4	1、3	外语系
			12	英语视听说 140398 140417 140448 140535	8	160	40	120	2	2	2	2				1234	外语系
			13	应用文写作 180006	2	40	20	20		2						2	基础部
			14	办公自动化	2	40	12	28	2							1	信工系

				120150												
			15	健美操	8	160	20	140	2	2	2	2			1234	艺体部
			16	体能训练（男生）必修 210051 210056 210057 210058	8	160	20	140	2	2	2	2			1234	社服系
			17	形体与舞蹈训练（女生）必修 170064 170065 170066 170067												艺体部
		专业基础	1	礼仪基础 210037	2	40	32	8	2					1		社服系
			2	管理学 210010	2	40	32	8		2				2		社服系
			3	现代酒店经营与管理 210084	2	40	30	10				2		4		社服系
			4	人力资源管理 210013	2	40	24	16				2			4	社服系
			5	民航概论 130082	2	40	20	20	2					1		社服系
			6	职业形象塑造 210071	2	40	12	28	2						1	社服系
			7	面试技巧 210087	2	40	16	24			2				3	社服系
			8	航空服务概论 130057	2	40	32	8		2				2		社服系
			9	航空公司运营管理 210036	2	40	32	8			2			3		社服系
			10	茶文化概述 210001	2	40	20	20			2				3	社服系
			11	茶艺技巧 210123	2	40	10	30				2			4	社服系
				小计 1	80	1648	708	940	26	18	17	16				
	必 职		1	航空法律法规	2	40	32	8	2					1		社服系

职业核心能力模块	修	业知识与技能		210033											
			2	民航服务心理学 170037	2	40	32	8		2				2	社服系
			3	民航服务英语 140416	8	160	80	80	2	2	2	2		4	123 外语系
			4	民航服务礼仪 210049	2	40	10	30		2				2	社服系
			5	航线地理 210072	2	40	24	16			2			3	社服系
			6	航空安全应急处理 210230	2	40	20	20				2			4 社服系
			7	民航地勤服务 210074 210075	8	160	80	80			4	4		4	3 社服系
			8	客舱服务 210205	6	120	40	80		4	2			3	2 社服系
			小计 2		32	640	318	322	4	10	10	8			
职业素质拓展模块	限选	专业拓展	1	身体塑造与舞台走秀	4	80	10	70	2	2					社服系
			2	日语	2	40	10	30			2				外语系
			3	韩语	2	40	10	30				2			外语系
		人文拓展	1	书法	2	40	10	30							社服系
			2	婚礼策划	2	40	20	20							基础部
			3	影视文学	2	40	20	20							基础部
			4	小说鉴赏	2	40	20	20							基础部
			5	自我管理能力提升	1	20	10	10							基础部
			6	创新思维训练	1	20	10	10							思政部
			7	以案说法	1	20	10	10							思政部
			8	定向运动	2	40	10	30							思政部
			9	武术	2	40	10	30							艺体部
			小计 3		23	460	150	310							
实	必	实	1	毕业论文（设计）	4	120	0	120							社服系

实践教学模块	修	习实训	2	顶岗实习	32	960	0	960								社服系
			3	军事技能	2	112	0	112	2周							保卫处
			小计4			38	1192	0	1192							
		总 计				150	3480	1026	2454	30	28	27	24			
专业负责人			张莹		执笔人			张莹			审核人			定琦		

# 郑州旅游职业学院教学计划变更申请表

系：

填表日期：

计划变更专业				计划适用年级			
计划变更形式		调整 <input type="checkbox"/> 取消 <input type="checkbox"/> 增加 <input type="checkbox"/>					
教 学 计 划 变 更 详 细 内 容							
教 学 计 划 调 整 内 容	调整前	原课程名称及代码		原开课学期			原开课周次
				20   -20   学年第   学期			第   周至第   周
		原学分	原总学时	原学时构成			原考核形式
				讲授	实践	其它	
	调整后	现课程名称及代码		现开课学期			现开课周次
				20   -20   学年第   学期			第   周至第   周
		现学分	现总学时	现学时构成			现考核形式
				讲授	实践	其它	
调整原因（可附页）							
教 学 计 划 增 加 、 取 消 内 容	课程名称及代码			开课学期		开课周次	
				20   -20   学年第   学期		第   周至第   周	
	课程类别	学分	总学时	学时构成			考核形式
				讲授	实验	其它	
增加（取消）原因（可附页）：							
教 研 室 主 任 意 见	签字：  年   月   日		系 主 任 意 见	签字（盖章）：  年   月   日		教 务 处 意 见	签字（盖章）：  年   月   日

注：本表一式两份，一份交教务科，一份由系保存