

天津职业大学空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

序号	专业所属大类 (代码)	面向行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群 或技术领域举例	对应的职业技能等级 证书/社会认可度高的 行业企业标准和证书
1	交通运输大类 (50)	航空运输业 (5004)	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	X证书： 空中乘务职业技能等 级证书中级 民航旅客地面服务职 业技能等级证书中级

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，具有深厚的家国情怀和良好的职业道德，能主动践行劳动精神、劳模精神、工匠精神，具备良好的人文素养、国际视野、信息素养和创新意识，掌握本专业理论知识和技术技能，能胜任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、机场旅客服务人员等岗位工作的具有较强职业迁移能力的高素质复合型技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党和我国的社会主义制度，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、遵纪守法、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，遵守公民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、创新思维。

(4) 有科学的认知理念与认知方法，有实事求是、勇于实践、积极进取的作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

(5) 热爱自己的本职工作，具有敬业爱岗、团结协作、严谨务实的工作作风，自觉遵守行业

法规和职业规范；有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神；有亲和力；具有礼仪素质。

(6) 拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具有良好的心理素质、乐观向上的生活态度、健全的心理和良好的人际关系。

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国家有关航空运输经营政策、法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

(3) 具备较强的英语综合应用知识与较好的表达能力，能够使用日语、韩语进行一般性服务对话。

(4) 掌握航空运输基本知识和航空服务专业基础理论知识。

(5) 掌握客舱设备使用和客舱服务、民航危险品、客舱安全、应急处理、救护等知识。

(6) 了解与掌握民航旅客服务心理知识；熟悉客源国概况及宗教、风俗与服务礼仪知识。

(7) 了解国内外民航业发展新动态、新技术和新趋势，创新服务方式。

3. 能力

(1) 具备运用空乘服务礼仪、空乘客舱服务规范、机上急救处置等知识与技能进行客舱服务的能力。

(2) 具备较好的普通话交流、人际沟通和英语口语表达能力；能够使用简单的日语、韩语进行服务对话；能够进行机上广播。

(3) 具备操作舱门、客用设施设备和客舱服务设施设备的能力。

(4) 具备处置客舱紧急状况、服务特殊旅客的能力；能够对常见病、外伤、心肺紧急复苏等进行救护和处理。

(5) 具备航空港机场VIP休息室、安检、行李服务等地面服务的能力；能够从事航空港机场地面服务、高铁乘务、游轮乘务等服务活动。

(6) 具备计算机操作与应用能力，熟悉常用办公软件的使用；能够进行信息技术检索和使用。

六、课程设置及要求

(一) 通识课

1. 《思想道德与法治》（课程代码 11000657，48 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，加强对学生的职业道德教育，提升思想道德素质和法治素养。

(3) 课程内容：本课程主要包括马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。

(4) 教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，采用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，运用案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

2. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》（课程代码 11000181，64 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。

(3) 课程内容：本课程主要包括中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果。

(4) 教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

3. 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》（课程代码 11000658，32 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，帮助学生深切感悟习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想；全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的原创性贡献；自觉认同习近平新时代中国特色社会主义思想的指导意义；切实增强社会责任感和使命担当。

(3) 课程内容：本课程主要包括习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、科学内涵和核心。

(4) 教学要求：以教师为主导、以学生为中心，通过构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通、课堂教学与网络教学结合的教学模式，运用互动式、体验式、展演式、信息化等教学方法和手段，实施案例分析、课堂讨论、情境教学、课题研究、知识竞赛、模拟授课、参观考察等教学项目组织教学。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

4. 《形势与政策》（课程代码 11000182-5、11000270，40 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，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脚踏实地。

(3) 课程内容：本课程主要包括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，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。

(4) 教学要求：以教学专题为单元，运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。课程考核通过平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

5. 《劳动素质教育》（课程代码 56000003，16 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生理解马克思主义劳动观，深刻理解劳动精神、劳模精神和工匠精神的内涵，引导学生树立正确的劳动观，涵养热爱劳动、尊重劳动的情感，自觉践行勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，了解劳动组织、劳动安全、劳动法规，具备良好的劳动安全和劳动保护意识。

(3) 课程内容：本课程主要包括日常生活劳动、生产劳动、社会服务劳动、职业体验劳动、专业实践劳动、劳动安全、劳动法规等。

(4) 教学要求：以实地调研、事例讲述、劳动体验、知识链接等方式开展教学，运用课堂讨论、学生宣讲等方法营造良好教学氛围，将劳动精神、工匠精神和劳模精神的内涵入心入行。课程考核采取过程性考核评价。

6. 《军事理论》（课程代码 11000118，36 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握军事基础知识和基本的军事技能，具有较强的国防观念、国家安全意识、忧患危机意识和国防服务意识，能够弘扬爱国主义精神、集体主义精神，具备较强的组织纪律性、较高的综合国防素质，激发努力学习，报效祖国的热情。

(3) 课程内容：本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。

(4) 教学要求：采用线上线下混合式教学，综合运用案例教学、专题研讨等教学方法组织与实施教学活动。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

7. 《大学生职业规划与就业指导》（课程代码 21000003，38 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握职业生涯发展的基本理论和方法，以及就业知识和技巧，具备科学的职业生涯规划能力和良好的就业能力，并能正确的分析和处理在成长及就业中面临的问题。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业认知、职业生涯规划、提升职业素养、就业准备、求职策略、就业权益与法律保障、职业适应与发展等。

(4) 教学要求：按照职业生涯规划 and 就业指导两大模块内容分学期组织教学，课程采用线上自主学习+线下教学相结合的方式开展，在下线教学中坚持以学生为中心，积极运用课堂讨论、小组讨论、案例分析等方法，提高课堂效率。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 30%，终结性考核占 70%。

8. 《创业基础》（课程代码 21000001, 32 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生树立科学的创业观，提升创新意识、掌握开展创业活动所需要的基本知识，能正确的分析创业者、创业机会、创业项目，编制创业计划，进行创业资源整合。

(3) 课程内容：本课程主要包括创业与人生、创业者与创业团队、创业机会及其识别与评价、创业风险及识别与管理、商业模式及其设计与创新、创业资源及其管理、创业计划、新企业的创办与管理等八个模块。

(4) 教学要求：充分利用网络教学平台，采用学生线上自主学习方式，科学合理设计课程内容，紧扣创业新趋势和大学生群体的特点，采用立体化和精细化设计，案例分析与理论讲授相结合。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 30%，终结性考核占 70%。

9. 《职业通用英语 2-1》（课程代码：10000043, 60 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，掌握日常交际必要的的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识, 累计掌握 2300 个单词，具备英语听、说、读、看、写、译基础技能, 能有效完成日常生活的沟通任务；能用英语讲述中国故事、传播中华文化，在沟通中践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观，理解中英两种语言思维方式的异同，树立人类命运共同体意识。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业与个人、职业与社会和职业与环境三个方面的主题，主要涉及人文底蕴，科学技术，生态环境，职业精神等方面的英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

10. 《职业通用英语 2-2》（课程代码：10000044, 72 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，掌握日常生活和职场交际必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识, 累计掌握 2600 个单词，具备职场交际必要的英语听、说、读、看、写、译技能, 能够有效完成职场情境中的沟通任务。了解多元文化知识, 具备跨文化交际技能, 具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。能根据个人需要，运用英语持续终身学习。

(3) 课程内容：本课程主要包括职业与个人、职业与社会和职业与环境三个方面的主题，主要涉及文化交流，社会责任，职业规划，职场环境等方面的英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

11. 《体育》（课程代码 10000015-7，三年制 102 学时，两年制 66 学时）

(1) 课程性质：必修课、考试课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生掌握 1-2 项体育运动专项技能，具备参与社会体育指导的能力，激发积极进取的精神，养成顽强拼搏的优良品质，使学生成为德智体美劳全面发展的合格人才。

(3) 课程内容：本课程于第一、第二、第三学期完成，内容选自健美拳、足球、篮球、排球、网球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操、瑜伽、体育舞蹈等十一个模块。

(4) 教学要求：结合学生运动兴趣，指导学生进行选项并完成项目教学，健体与育人相结合。课程考核包括过程性和终结性考核评价，过程性考核占比 30%、终结性考核占比 70%。

12. 《信息技术》课程说明（文科类）（课程代码 04000901，48 学时）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践，使学生理解信息社会特征并遵循信息社会规范，了解信息安全、大数据、人工智能等新兴信息技术，掌握常用的工具软件和信息化办公技术，使学生能用计算机解决常用办公信息化问题，全面提升学生的信息素养和信息技术应用能力。

(3) 课程内容：本课程针对文科类讲授信息检索技术、新一代信息技术、信息素养与社会责任为主要内容的基础模块，以及信息安全、大数据技术、人工智能为主要内容的拓展模块。

(4) 教学要求：坚持教师主导，学生主体，基于文科类专业群，以项目为引领，采用教学做一体化模式，集中在计算机机房授课，实施过程化项目考核。

13. 《新时代大学生心理健康》（课程代码 56000005，2.0 学分）

(1) 课程性质：必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解大学生心理特征，掌握心理健康知识和心理健康标准，具备正确的自我认知和调适能力、面对问题的自助和求助能力，自觉优化心理品质，形成健全人格，实现与社会、环境的积极适应。

(3) 课程内容：本课程主要包括把握人生，适应生活；认识自我，悦纳自我；学会学习，成就未来；情绪管理，从我做起；解构爱情，追求真爱；成功交往，快乐生活；优化人格，和谐一生；化解压力，接受挑战；调整心理，准备择业；跨越障碍，活出精彩。

(4) 教学要求：通过案例导读、知识链接、技能导入等方式，将知识讲授与能力培养相结合，运用课堂讨论、案例分析等方法组织和实施教学。考核成绩包括平时成绩（30%）、撰写报告成绩（70%）。

14. 《职业提升英语》（课程代码：10000049，32 学时）

(1) 课程性质：选择性必修课、考查课。

(2) 课程目标：通过本课程学习，使学生熟悉求职面试、商务电话礼仪等商务常识；理解招聘广告等 3 种实用文体；学会撰写求职信等 5 种商务文本；学会 400 个新单词，累计掌握 3000 个单词。着力提高学生的职场英语基本技能和涉外沟通能力，培养学生的交际策略、跨文化交际能力、职业能力和职业素养。

(3) 课程内容：本课程主要包括英文简历、英文求职信、面试英语、职场英文演讲、商务礼仪、企业文化等主题相关英语知识及技能训练。

(4) 教学要求：坚持以教师为主导、学生为主体，利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，运用混合式教学模式，基于专业群，采用情景模拟、角色扮演、小组讨论和案例教学等多种教学方法组织和实施教学，课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

（二）平台课

1. 饮食营养与健康（课程代码05001007 学时：30）

(1) 课程性质：平台课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生具备健康的饮食观，了解营养与健康相关知识，理解科学烹饪与健康的关系，熟悉膳食宝塔和膳食指南的内容，掌握合理膳食的基本方法和配餐原则，能科学选配食材、合理选择烹调方法，对菜单（菜品）进行营养评价与调整。

(3) 课程内容：以合理膳食为核心、宴席为载体，按照宴席分析流程设计为宴席食材结构与能量供给分析、宴席三大营养素供给分析、宴席维生素供给分析、宴席矿物质供给分析四个学习模块。

(4) 教学要求：运用“营养配餐评价系统”，借助云班课平台，应用微课、动画等资源，实施线上线下混合式教学，突出理论与岗位工作实际和生活实际相结合，采用问题引导、专题研讨、任务驱动等方法开展教学，实施过程性与终结性评价，引入增值性评价。

2. 《现代服务礼仪》（课程代码05000931 学时：36）

(1) 课程性质：平台课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生掌握服务行业从业人员的仪容、仪表、仪态、社交和服务语言的礼仪基础知识，具备从事餐饮旅游服务岗位和航空服务岗位工作的规范化服务能力和人际沟通能力。培养学生养成正确的审美观，做到自尊自爱，并具备良好的职业形象，同时还要培养学生爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、亲和有礼、有服务意识的职业素养。

(3) 课程内容: 《现代服务礼仪》课程基于专业群组群逻辑, 兼顾群内各专业服务礼仪知识的共性基础和技能的共性支撑, 充分考虑与后续核心专业课的有序对接, 整合岗位群互通的基础服务礼仪知识、基本服务能力和基本职业素养, 设计了仪容、仪表、仪态、社交礼仪、语言礼仪共计五个模块, 旨在提供服务礼仪的基础培训。本课程以“职业精神”为思政主线, 在五个模块中分别融入“职业形象、职业规范、爱岗敬业、服务意识、职业素养”的思政要素, 将思政融入在教学内容中。

(4) 教学要求: 本课程为理论与实践一体课程, 理论教学在多媒体教室进行, 实践教学在形体实训室进行。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式, 注重对学生实际操作能力的考核。

3. 《客源国概况》(课程代码05000196 学时: 36)

(1) 课程性质: 平台课、必修课、考查课。

(2) 课程目标: 使学生了解我国主要客源国家和地区自然地理、历史发展、政治经济等基本概况, 掌握主要客源国家和地区的人文习俗、礼仪禁忌和旅游资源情况, 提高外事接待服务工作品质, 增强人类命运共同体意识, 厚植家国情怀, 具有独立的思考、解决问题能力。

(3) 课程内容: 主要包括世界旅游业及旅游区概况、世界旅游客源市场格局、中国旅游业和中国海外客源市场、亚太旅游区主要客源国概况、欧洲旅游区主要客源国概况、美洲旅游区主要客源国概况、我国港澳台地区概况等。

(4) 教学要求: 坚持学生为主体, 教师为主导, 充分利用信息技术手段和丰富的教学资源实施混合式教学, 在教学中强化多元文化对比, 融合文化自信和人类命运共同体等思政元素, 应用案例教学, 增加知识的趣味性, 并通过过程性和终结性考核进行学习评价。

4. 《市场营销》(课程代码05001060 学时: 36)

(1) 课程性质: 平台课、必修课、考查课。

(2) 课程目标: 使学生掌握市场营销的基本理论, 形成较强的营销实战能力, 培养学生良好的沟通协调能力, 具有较好的服务意识, 职业道德和爱岗敬业精神。

(3) 课程内容: 本课程主要论述STP、4PS等市场营销的基本理论, 解释说明上述理论在服务型产品中的应用。

(4) 教学要求: 该课程强调信息化手段的应用, 融入爱岗、敬业、诚信、友善等思政要素, 采用讲授法、任务教学法、案例分析法等开展课程教学, 以全过程的课业汇报及最终的理论测试评价学生的学习结果。

(三) 专业课

本专业的专业核心课程为: 民航概论、民航服务礼仪、民航服务心理与沟通、民航客舱服务与管理、航空服务英语、民航安全管理共计 6 门课程。

1. 《民航化妆与形象塑造》(课程代码 05001143 学时: 30)

(1) 课程性质: 专业基础课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：具有良好的心理素质和职业形象；养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；培养塑造美、审美的能力。了解化妆品基础知识；了解整体搭配知识；了解空乘人员的职业形象要求。

具备自主学习能力；具备基本化妆技巧与空乘人员职业化妆容的能力；具备设计整体形象的能力。

(3) 课程内容：面部的清洁与护理、底妆与遮瑕、彩妆、修容与定妆、矫正化妆、空乘发型等。

(4) 教学要求：在教学中教师示范和学生实践并用，注重教师对学生实践的指导；在教学中以教学模块为单元，应用多媒体课件、视频影像等教学资源辅助教学，将化妆的理论知识融贯于实践中。课后教师安排指定任务，学生通过自主学习与练习，完成课业并在课堂上进行比赛与展示，教师进行点评与学生互评。

2. 《民航概论》（课程代码 05000936 学时：60）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课。

(2) 课程目标：培养学生的职业精神；使学生了解民航发展相关要求；掌握民航飞机基本构造及飞行原理；了解并掌握民航相关法律法规。

(3) 课程内容：民用航空总论、基本飞行原理及飞机构造、民航机场、民航法等相关管理条例等。

(4) 教学要求：本课程以教学专题为单元，主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。本课程为考试课，主要通过期末考试与平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

3. 《形体与体能训练》（课程代码 05000934 学时：66）

(1) 课程性质：专业基础课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：改善不良身姿形态，掌握正确形体训练方法；提高体能素质。

(3) 课程内容：通过形体训练、调整不良身姿仪态，从而达到符合民航服务人员体态标准的良好结果；加强体能训练，强化体质，达到民航安全员的体能要求。

(4) 教学要求：在形体训练室环境授课。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

4. 《民航服务礼仪》（课程代码 05000951 学时：36）

(1) 课程性质：专业核心课、考查课。

(2) 课程目标：培养学生的职业风范；培养符合岗位要求的职业素养与职业形象；掌握民航服务礼仪的基本要求；明确国际礼仪差异与基本服务要点。

(3) 课程内容：礼仪及民航服务礼仪的基本概念与发展；民航服务礼仪涵盖的内容与基本要求；民航公务礼仪与涉外礼仪等；国际文化传统及礼仪差异。

(4) 教学要求：理论部分在多媒体教室授课，训练部分在形体训练室进行。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

5. 《民航服务心理与沟通》（课程代码 05001057 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：培养学生崇德向善、诚实守信、与人为善的道德情操；掌握基本沟通方法与特殊情况处置技巧；掌握服务心理学相关知识内容；综合所学进行运用。

(3) 课程内容：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。

(4) 教学要求：在多媒体教室授课；本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。该课程需要在模拟航空舱中讲授部分课时，其他课时应在多媒体教室授课；本课程为考试课，主要通过期末考试与平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

6. 《民航客舱服务与管理》（课程代码 05001002 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：培养学生树立工匠精神与服务意识；基本掌握客舱布局与设备情况；了解乘务工作的基本内容；掌握旅客管理基本方法与要点。

(3) 课程内容：乘务工作概述、客舱设备分布与基本使用方法、乘务员基本素质养成、旅客安全管理、客舱服务基本内容。

(4) 教学要求：本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。该课程需要在模拟航空舱中讲授部分课时，其他课时应在多媒体教室授课；本课程为考试课，主要通过期末考试与平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

7. 《航空服务英语》（课程代码 05000943, 05000944 学时：108）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考试课。

(2) 课程目标：培养学生英语语言能力、学习能力、沟通能力、思辨能力、创新能力，提高以社会主义核心价值观为中心的职业素养和思想品德；将航空专业英语中的理论知识巩固并加以运用；提升专业英语服务的会话能力。

(3) 课程内容：作为航空专业英语的辅助实训课程，结合了听力、口语课程的一些基本功能，通过对学生进行听力、口语等英语听说技能的训练，提高学生的听力理解水平、口语表达能力和对语言运用的分析理解能力。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

8. 《民航安全管理》（课程代码 05000999 学时：54）

(1) 课程性质：专业核心课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：能够熟练掌握机上火灾的处置方法；能够熟练掌握机上释压的处理方法；能够根据现场情况，判断并选择相应的应急撤离程序。

(3) 课程内容：民航安全与应急处理的辅助实训课程，结合其理论知识，针对性训练客舱紧急情况如释压、失火、迫降等情况的对应处置方法。

(4) 教学要求：在模拟航空舱以及实训室中进行。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

9. 《航空法》（课程代码 05001142 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、必修课、考查课。

(2) 课程目标：具有良好的心理素质；树立航空安全意识与航空运输规则意识；具有较强的航空服务、环境保护意识；具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风。了解我国民航事业发展，了解空中航行、民用航空器的管理、航空人员的管理、民用机场的规范、航空运输合同与民航保险的相关规定、以及民航犯罪的相关法律制度。能审订并处理民用航空器租用合同、民航货物运输合同相关法律纠纷，能熟练运用民航保险合同相关的法律制度，具备解决各类民航纠纷的能力。

(3) 课程内容：民航法规概述；空中航行法律制度；民用航空器管理法律制度；航空人员管理法律制度；民用机场管理法律制度；航空运输合同；民用航空保险法律制度；民用航空安全保卫法律制度。

(4) 教学要求：实行信息化教学，范文讲解与专题讲座相结合，组织课堂讨论、辩论会或习作交流会。结合校园的文化建设，指导学生积极参与第二课堂活动。

10. 《普通话与播音》（课程代码 05000939 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：能够正确掌握标准普通话的发音；能够运用标准普通话进行表达与沟通；掌握合理的客舱广播方法与技巧。

(3) 课程内容：普通话发音方法、普通话的标准运用、日常用语及书面用语表达方法、语音语调训练、客舱广播的基本方法与发音技巧训练。

(4) 教学要求：在多媒体教室讲授理论部分，在航空舱实训播音。

11. 《航空服务应用日语》（课程代码 05000950 学时：54）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：正确掌握日语语音、语法；具备日常用语沟通对话的基本能力。

(3) 课程内容：日语语音、词汇、语法；基础日语听说读写训练；民航服务日常沟通用语会话训练。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

12. 《航空运输地理》（课程代码 05001144 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：培养学生具有较强的空间概念；具有航空安全和服务意识，善于沟通；具有责任心和合作的品质；具备解决实际问题的能力。了解航空运输相关的地理环境，影响航空飞行的天气，掌握世界航空运输区划与主要航线的分布，中国的航空区划及主要航线，了解国际航空旅游地理知识。能正确计算时差及飞行小时，能分析国内主要航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源，能识别中国和世界航空区划。

(3) 课程内容：航空运输相关的地理环境；航空运输布局；中国航空运输网；国内航空运输地理；中国主要空港城市；国际航协世界航空区划和主要航线。

(4) 教学要求：实行信息化教学，在多媒体教室授课；本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。

13. 《民航客舱救护》（课程代码 05001039 学时：18）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：能够熟练掌握外伤处置与包扎方法；能够根据现场环境判断正确施救方法；熟悉心肺复苏术的操作要求与基本方法。

(3) 课程内容：航空医学的实训课程部分，主要内容包括：客舱急救基础知识；心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治；可藏空勤人员的卫生保健知识。

(4) 教学要求：在模拟航空舱以及实训室中进行。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

14. 《民航危险品知识》（课程代码 05001146 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：掌握九大类危险品的分类、识别、包装、标记和标签；掌握危险品的操作原则；掌握锂电池的航空运输要求；掌握客舱危险品事故的处理程序。能区分、识别危险品；能判断简单的危险品包装是否规范；能识别危险品的标记标签；能按原则进行简单的危险品操作；能对锂电池进行危险程度判断；能按要求处置客舱危险品事故。

(3) 课程内容：危险品概述；危险品的分类；危险品的识别；危险品包装；危险品标记与标识；危险品操作；锂电池的航空运输；客舱危险品事故的紧急处理。

(4) 教学要求：实行信息化教学，在多媒体教室授课；本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

15. 《民用航空设备》（课程代码 05001145 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：使学生了解波音机型、空客机型、国产 C919 的基本参数、主要特点；了解客舱布局的形式；了解客舱环境特征；掌握飞机舱门、自备梯、紧急出口的使用方法 & 维护检查知识；掌握客舱服务设备和应急设备的使用方法；掌握前后乘务员控制面板的使用方法；掌握机上厨

房供水供电设施和卫生间呼叫、报警、灭火系统的使用方法。能正确开关舱门及应急出口；能正确使用座椅、旅客服务组件、行李架、婴儿摇篮、衣帽间、储物柜等客舱服务设备并进行航前检查；会使用 and 检查撤离、供氧、灭火和急救等应急设备；会使用 and 检查前后乘务员控制面板；能使用和检查烤箱、烧水器、餐车等厨房设备。能维护和检查洗手间呼叫系统、报警系统、灭火系统及供水排污系统。

(3) 课程内容：客舱内部设施设备介绍；2. 客舱设施设备操作及使用方法，包括飞机舱门及应急出口、客舱服务设备操、应急设备、乘务员控制面板及控制系统、厨房设备和卫生间设备等；乘务工作的具体流程；乘务员主要职责；客舱服务规范。

(4) 教学要求：本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。该课程需要在模拟航空舱中讲授部分课时，其他课时应在多媒体教室授课；本课程为考试课，主要通过期末考试与平时成绩累加评定学生最终学习成绩。

16. 《航空服务应用韩语》（课程代码 05000937 学时：54）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：培养学生韩语语言能力、学习能力、沟通能力、思辨能力、创新能力，提高以社会主义核心价值观为中心的职业素养和思想品德；掌握日常生活和特定职业岗位上所需的常用韩语词汇、句型句式、习惯用语等语言材料及必要的文化背景知识；具备特定职业背景下沟通对话的基本能力。

(3) 课程内容：韩语基础发音方法、韩语基本词汇和句型听说训练；在民航服务职场场景中，职业素养及其相关韩语语言知识的训练。

(4) 教学要求：充分利用多媒体、语言实验室、网络教学平台等多种现代信息技术手段，构建混合式教学模式，运用以教师为主导、学生为主体的多种教学方法设计、组织和实施教学，并对学生学习成效进行过程性和终结性考核评价。

17. 《民航地面服务与管理》（课程代码 05001147 学时：36）

(1) 课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

(2) 课程目标：了解民航售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客服务、引导服务等基本常识，掌握国内国际出港、国内国际进港、旅客中转的服务流程。能根据客票使用规则为旅客办理乘机手续，能运用正确方法实施安全检查，能熟练运用标准候机楼广播用语进行广播，能按特殊旅客收运规则为特殊旅客提供服务，能按流程处置不正常航班运输服务。

(3) 课程内容：机场系统；航站楼管理及流程；通用服务；民航售票服务；值机与行李服务；安检服务；联检服务；特殊旅客服务；不正常运输服务。

(4) 教学要求：实行信息化教学，在多媒体教室授课；本课程主要运用集中讲授法、案例分析法、小组研讨法等教学方法和信息化教学手段组织教学。

18. 《茶艺与茶文化》（课程代码 05001025 学时：36）

（1）课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

（2）课程目标：使学生了解茶的分类、特点，准确识别各种茶类和茶具及其搭配原则、服务方法与服务标准，全面掌握茶艺服务过程的各项工作。使学生具备良好的敬业和协作精神，具备良好的服务礼仪与服务意识，能起到中国优秀传统文化传承者的良好作用。

（3）课程内容：本课程主要论述茶艺服务和接待的艺美基本功、茶艺文化基础知识、茶具的认识与服务、茶类的认识与服务、各类主泡器的冲泡法等内容。

（4）教学要求：该课程强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神、团队协作、传承中国优秀传统文化等思政要素。最终考核方式为现场实操。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

19. 《酒水服务技能》（课程代码 05000559 学时：36）

（1）课程性质：专业基础课、选修课、考查课。

（2）课程目标：通过对酒吧服务基本知识的讲解和操作技能的训练，使学生准确掌握酒店酒吧的日常操作流程，使学生具备从事酒吧服务实际工作要求的技能，具备良好的服务礼仪、礼貌，具有较好的服务意识、职业道德和爱岗敬业精神。

（3）课程内容：本课程主要学习无酒精饮料、发酵酒、蒸馏酒、配制酒的分类、名品和服务方式，鸡尾酒酒谱识别，鸡尾酒调制的基本方法，酒吧的基本服务流程等内容。

（4）教学要求：本课程依托国家教学资源库平台，强调信息化手段的应用，采用教学做一体方式教学，以实操演练方式全过程评价学生的学习结果，教学中融入工匠精神等思政要素。最终考核方式为现场实操。

（四）卓越课

1. 《就业规划及面试指导》（课程代码 05001148 学时：56）

（1）课程性质：卓越课、必修课、考查课。

（2）课程目标：了解乘务面试基本流程及要求。

（3）课程内容：乘务面试基本程序，各程序涉及内容及要求，中英文自我介绍准备，面试姿态及服饰妆容确认。

（4）教学要求：在美容化妆或形体训练实训室中，或者在空乘专业实训室中进行教学。采用过程性考核与终结性考核相结合的评价方式，注重对学生实际操作能力的考核。

（五）实践性教学环节

《顶岗实习》（课程代码 05001061 学时：600）

（1）课程性质：必修课。

（2）课程目标：通过顶岗实习，了解与熟悉空中乘务或航空港机场地面有关VIP休息室、安

检、行李、旅客引导等相关服务流程和岗位工作内容。

(3) 课程内容：根据顶岗实习的具体岗位，完成顶岗实习任务要求；要保证按照顶岗实习企业的规章制度和学校学院有关顶岗实习的纪律要求，认真履行顶岗实习过程中的岗位职责、岗位规范，记录顶岗实习的实习内容，书写实习报告。

(4) 教学要求：顶岗实习在具体实习企业中进行，遵守纪律，完成顶岗实习的各项任务，并根据顶岗实习的出勤、顶岗实习任务完成程度、实训日记、实习报告等由企业和学校指导教师共同完成成绩的评定。

(六) 《毕业综合能力评价》(课程代码 05001089 学时: 32)

(1) 课程性质：必修课。

(2) 课程目标：综合检测学生的专业能力

(3) 课程内容：要求学生根据三年的专业基础理论与知识的学习，撰写专业能力自评报告。并结合到企业的顶岗实习，录制在岗工作视频，并按照规定时间提交和参加专业组织的公开答辩。毕业环节专业能力成绩由专业能力自评报告成绩和专业能力展示成绩两部分构成。

(4) 教学要求：专业能力自评报告满分为 100 分，由顶岗实习报告 40 分、就业实习现状分析 10 分、专业能力自我评价 20 分、专业技能学习反思 30 分，四部分内容构成。成绩评定人为指导教师。专业能力展示评价满分 100 分，由专业能力展示评价小组进行成绩评定，学生最终得分为评价小组成员给分的平均分。专业能力展示考核内容为在岗工作视频及现场答辩。考核形式为学生在答辩现场展示在岗工作视频，由专业能力展示评价小组成员针对学生的实习岗位、工作内容、薪酬待遇、工作环境、人文环境、实习收获、实习中的困难、未来就业的预期等内容展开提问，学生现场脱稿回答。在岗工作视频时长为 5-10 分钟，现场答辩时间为 10 分钟，专业能力展示时间为 15-20 分钟。

七、教学进程总体安排

(一) 教学计划进程表

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											16/20	18/20	18/20	18/20	10/20	0/20
通识课	1	思想政治理论课	思想道德与法治	48	32	16		3.0	1		3					
	2		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	44	20		4.0	2		4					
	3		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	32	32			2.0	4				2			
	4		形势与政策 Δ	40	40			1.0		1-5	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	
	5	其他必修课	劳动教育	16	16			1.0		1	2					
	6		军事理论	36	36			2.0		2		2				
	7		职业发展与就业指导	38	38			2.5	1、4		2*5+10★			2*5+8★		
	8		创业基础★	32	32			2		1	★					
	9		职业通用英语2-1	60	60			4.0	1		4					

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配						
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年		
											1	2	3	4	5	6	
											16/20	18/20	18/20	18/20	10/20	0/20	
			职业通用英语2-2	72	72			4.5	2			4					
	10		体育（1-3）	102		102		6.5	1-3		2	2	2				
	11		信息技术（基础模块）	48	0	48		3.0	1		3						
	小计			588	402	186	0	35.5			14	12	4	2			
	1	选择性必修课	思想政治类	新时代大学生心理健康	32	32			2.0		2		2				
	2	英语拓展		职业提升英语	32	32			2.0		3		2				
	小计			64	64	0	0	4.0					2				
	1	公共选修课	思想政治类	中国特色社会主义和中国梦教育、诚信教育、四史教育等（必选2学分）	32	32			2.0				*	*	*	*	
	2		优秀传统文化类（必选1学分）	16	16			1.0						*	*	*	*
	3		公共艺术类（必选1学分）	16	16			1.0						*	*	*	*
	4		生态文明类	16	16			1.0						*	*	*	*
	5		法制安全类	16	16			1.0						*	*	*	*
	6		国际视野类	16	16			1.0						*	*	*	*
	7		自然科学类（含信息技术（拓展模块）	16	16			1.0						*	*	*	*
	8		就业指导类	16	16			1.0						*	*	*	*
	小计			96	96	0	0	6.0									
平台课	1	必修课		饮食营养与健康	30	30			2.0		1	2					
	2			现代服务礼仪	36	18	18		2.0		2	2					
	3			客源国概况	36	36			2.0		2	2					
	4			市场营销	36	18	18		2.0		2	2					
		小计			138	102	36	0	8.0			2	6	0	0	0	
专业课	1	必修课		民航化妆与形象塑造	30	10	20		2.0		1	2					
	2			民航概论*	60	60			4.0	1	4						
	3			形体与体能训练（一）	30	10	20		2.0		1	2					
	4			形体与体能训练（二）	36	10	26		2.0		2	2					
	5			民航服务礼仪*	36		36		2.0		3		2				
	6			民航服务心理与沟通*	54	54			3.0		3		3				
	7			民航客舱服务与管理*	54	24	30		3.0		3		3				
	8			航空服务英语（一）*	36	36			2.0	3			2				
	9			航空服务英语（二）*	72	36	36		4.5	4			4				
	10			民航安全管理*	54	18	36		3.0		4		3				
	11			航空法	36	36			2.0		4		2				
		小计			498	294	204	0	29.5			8	2	10	9	0	0
		1	选修课	限选	安检理论与实务	36	36			2.0		2	2				
	2	限选		普通话与播音	36	18	18		2.0		2	2					
	3	限选		航空服务应用日语	54	30	24		3.0		3	3					
	5	限选		航空运输地理	36	36			2.0		3	2					
	6	限选		民航客舱救护	18		18		1.0		3	1					

分类	序号	类别	课程名称	学时				学分	考试	考查	学时分配					
				合计	理论教学	实验实训	集中实践教学				第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											16/20	18/20	18/20	18/20	10/20	0/20
	7	限选	民航危险品知识	36	36			2.0		3			2			
	8	限选	民用航空设备	36	18	18		2.0		4			2			
	9	限选	航空服务应用韩语	54	30	24		3.0		4			3			
	10	二选一	民航地面服务与管理/ 民航旅客运输	36	18	18		2.0		3			2			
	11	二选一	茶艺与茶文化/ 酒水服务技能	36	18	18		2.0		4			2			
小计				378	240	138	0	21.0			0	4	10	7	0	
卓越课	1	高阶课程组	校外实训基地集中实践	民用航空客舱服务模拟	64		64		4.0		5				4周	
	2		机场地勤要客理论与操作	64		64		4.0		5				4周		
	3		机场地勤值机理论与操作	64		64		4.0		5				4周		
	4		机场地勤安检理论与操作	64		64		4.0		5				4周		
	小计				256	0	256	0	16			0	0	0	0	16
1	卓越课程组	机上岗位岗前培训		24	24			1.5		3			1			
2		地勤岗位岗前培训		56	26	30		3.5		5				3		
小计				80	50	30	0	5			0	0	1	0	3	
1	顶岗实习			600			600	24		5-6					8w	16w
2	毕业综合能力评价			32			32	2		6						2w
小计				632	0		632	26			0	0	0	0	16	16
总课时				2730	1248	850	632	151			24	24	27	18	20	16
备注	1. 本进程表不包括军训、考试、毕业环节，具体周数安排详见教学周数分配表 2. 理论课程、实践实训课程、教学做一体课程按照 16 学时 1 学分计；集中实践环节按照每周 1 学分计，学时按照每周 16 学时计算。 3. “△”为专题讲座；“★”为网络课程；“*”为专业核心课程；“●”教学做一体课程。															

(二) 教学进程总体安排

学年	学期	教学周数	理论教学		实践教学					教学做一体化课程	
			学时	占总学时比例	实验实训	集中实训	顶岗实习	毕业综合能力考核	占总学时比例	学时数	占总学时比例
一	1	16	374	13.70%	138			0	5.05%	60	2.20%
	2	18	360	13.19%	134			0	4.91%	144	5.27%
二	3	18	266	9.74%	160			0	5.86%	144	5.27%
	4	18	214	7.84%	132			0	4.84%	252	9.23%
三	5	10	34	1.25%	286		200	0	17.80%	56	2.05%
	6	0	0	0.00%			400	32	15.82%	0	0.00%
合计		80	1248	45.71%	850	0	600	32	54.29%	656	24.03%

（三）教学环节分配表

学期	课程教学	集中实践教学			毕业综合能力评价	考试	军训	入学教育	毕业环节	机动	合计
		集中实训	1+X取证	顶岗实习							
一	16					1	2	1			20
二	18					1				1	20
三	18					1				1	20
四	18					1				1	20
五	10			8		1				1	20
六	0			16	2				2		20
总计	80	0	0	24	2	5	2	1	2	4	120

八、实施保障

以习近平总书记关于教育的重要论述作为根本遵循，全面落实立德树人根本任务，把加强党的建设作为党育人、为国育才根本保证，以思想政治教育为主线，推进“三全育人”、“五育并举”的人才培养体系建设，产教融合，校企合作，整合各方资源，凝聚强大合力，培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

专业现有校内专任授课教师6人，其中副教授2人，讲师4人，均为硕士学位；企业聘任的专业教师6人，均具有行业中高级职业资格证书。

2. 专任教师

拥有良好的思想政治素质和职业道德，具备硕士及以上学位、中级及以上职业资格证书，累计有1年及以上航空公司或航空港机场等工作和实践经验，有一定的专业技术应用能力及科研能力，有教学改革创新意识、信息化技术应用能力较强。

3. 专业带头人

专业带头人，拥有良好的思想政治素质和职业道德，具有副高以上职称和高级专业技术等级证书，专业技术应用能力强、教科研水平较高，能带领专业教师团队进行改革创新、在区域行业具有一定影响力，同时具备专业教学能力与专业岗位能力。

4. 兼职教师

兼职教师应来自行业企业，遵纪守法，道德高尚，具有良好的思想政治素质，具有较高的专业素养和技术技能水平，热爱职业教育，积极贯彻落实党和国家教育方针，服从学校的管理规定，能够很好承担教学工作。

（二）教学设施

1. 专业教室

专业教室一般应配置黑（白）板，多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线网

络环境，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。同时教室配备智能终端教学设备，教学活动区域实现无线网络覆盖，推行运用手机终端、APP开展教学活动，满足泛在、移动、个性化学习方式的需要，提升教学效果。

2. 校内实训基地

(1) 现有实训室数量。空中乘务专业现有校内实训室 1 间，主要满足航空客舱服务类课程。

(2) 本专业需要尽快建设美容与化妆实训室、形体训练实训室、播音广播实训室等，以满足专业人才培养的需要。

3. 校外实习基地

基于我校与合作企业的良好校企合作关系，选择合作企业的乘务训练基地作为本专业学生校外实训基地，由合作企业方专业教师为学生开展专业实训和拓展训练，进一步提升学生的专业素质。

4. 线上教学平台

选用的智慧职教-职教云平台进行线上教学。

(三) 教学资源

1. 教材选用

严把意识形态关，严格按照《天津职业大学教材建设工作规范（试行）》（津职大〔2017〕145号）进行教材的选用与征订。适应“互联网+职业教育”发展需求，优先选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

2. 图书资料

任课教师除认真选择相关课程学生用书外，还应结合行业、企业及岗位发展需求，研读配备相关资料文献。如：民航运输业发展战略报告、国内及国际行业标准、企业标准及乘务手册等岗位标准资料，定期查阅研读空中乘务类学术期刊或相关文献，提升教学能力。

3. 数字资源

结合各任课教师授课内容及专业资源库，建设、配置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，搭建专业教学资源平台，使专业课程内容互通、互补，且种类丰富、形式多样。使用便捷、动态更新的数字资源，能够丰富课堂内容，满足教学要求，提升教学效果。

(四) 教学方法

空中乘务专业教学过程中运用项目教学法、案例教学法、情景教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。本专业采用的教学方法有：

(1) 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心

的教学方法。

(2) 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的空乘服务中实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

(3) 情景教学法：情景教学法是本专业实训课最为普遍使用的一种教学方法。实训场所在规划、建设时均按照民航企业实际经营模式设计建设的航空舱中进行，给学生一个仿真的环境，这种教学方法在空中乘务专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣 and 动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

(五) 学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程，与民航空乘职业技能鉴定紧密结合的多元化考核评估模式。

1. 考核对象、内容与主体

评价对象：学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

考核主体：学生、企业、教师，向学生项目小组和学生个人延伸。

2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能解决实际问题。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革，教学内容和体系的实用性、先进性，符合高职人才和社会需要；注重评估改革传统教学方法，使用现代教育技术和多种教学方法手段；坚持理论教学与实践教学相结合，特别注重校内外实训基地等实践教学环节和学生英语水平的提高，突出了通用能力和专业技能培养，高职特色鲜明。

(六) 质量管理

1. 成立组织机构

为保证专业高质量发展，成立由1名专业负责人、3名校内专业骨干和3名校外行业或企业专家组成的专业建设指导委员会，负责专业建设的规划、指导、咨询、监控等工作。

2. 构建专业人才培养质量保障体系

学校从发展规划、教学建设与改革、教学运行管理、教学评价与质量监控、实训基地建设管理、

队伍建设与管理等六方面建立完善 67 项制度，形成了完备的教学管理制度体系。依托集共享、交互、智能于一体的信息化教学管理平台，对日常教学与改革进行实时监控与评价，保证教学质量。定期进行《在校生教学质量跟踪评价》第三方评价，进行教学信息采集及分析，不断改进学校的教学工作。通过远程监控系统、教学巡视、各级听课、期中教学检查等主要工作，将常规检查与专项检查相结合，常规检查覆盖全过程、全师生、全课堂，专项检查按期初——期中——期末关键节点进行，建立教学评估督導體系，形成分析、评价、反馈制度。

空中乘务专业贯彻落实学院各项制度和质量标准，对专业人才培养方案、课程、课堂、考试、实习实训、毕业实践等各个教学环节实施科学、有效的质量监控手段，严格教学辅助过程的质量管理，严格把好专业教学环节每一道质量管理关，形成专业层面分析、评价、总结反馈制度，营造专业良好的教学环境，达到最佳教学效果。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修完本人才培养方案所规定的课程与教学活动，修满 151 学分，德、智、体、美、劳达到毕业要求，方可毕业。