

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、修业年限

全日制 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
交通运输类（50）	航空运输类（5004）	空中乘务（500405）	0504 空运	050413 国内航线服务人员 050414 国际航线服务人员 050416 航空公司一般工作人员 050417 机场柜台人员	CVCC 礼仪证书 航空安全员证书 民航安全检查员初、中、高级证书； 红十字会急救证书

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专业培养主要面向航空公司、机场等民航服务企业，在生产、管理、服务第一线能从事民航客舱乘务、客舱安保服务、民航安检、民航地面服务等工作，具有扎实的民航服务专业技术理论知识和实践能力，具有良好职业道德和职业生涯发展基础，在德、智、体、美等方面全面发展的高端技术技能型人才。

（二）培养规格

本专业在人才培养规格上，遵循“宽基础、多方向、强能力、高素质”的原则。学生通过三年的学习，使他们在政治上热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，了解中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有集体主义、爱国主义、社会主义思想；具有创业精神、良好的职业道德和良好的航空服务职业思想品德，养成良好的航空服务职业素养。在文化学习中，让学生掌握必需的公共文化基础理论，具有一定的普通外语和专业外语的应用能力；具有较强的计算机应用能力。在身心素质建设上，帮助学生树立正确的审美观念，培养健康的审美情趣具有健全的体魄和良好的心理素质。在专业学习中使学生掌握必需的航空服务专业基础

理论和专业知识，具备从事航空服务领域实际工作的职业核心能力和基本技能，具有一定的创造能力和创业能力。因此，本专业培养适应市场需求，掌握扎实的民航服务理论知识，具有民航客舱服务、安检、地面服务等方面的操作技能, 在德、智、体、美等全面发展的高素质技能型专门人才。

1. 素质要求

序号	素质结构	素质要求	相应课程或教学环节	备注
1	政治素质	具备高尚的思想道德修养和守法意识，具备爱国主义和集体主义精神。	思修基础、军事训练、军事理论课、毛概等	
2	身心素质	具备健康的体魄，良好的生活学习习惯，健全的人格和积极向上的精神面貌。	体育、心理健康教育等	
3	职业素质	具备“敬业、爱岗、诚信”的职业素质和良好的沟通协作能力。	大学生职业发展与就业指导、沟通技巧、航空服务技能比赛、毕业教育、社会实践、实习等	
4	人文素质	具有人文关怀精神，艺术鉴赏能力，正确的世界观和人生观，健康的身体。	大学英语、专业英语、创业教育、社会实践、体育课程警体训练等	

2. 知识要求

序号	知识结构	知识要求	相应课程或教学环节	备注
1	文化基础知识	良好的职业道德和法律意识； 办公软件应用能力； 良好的英语应用能力。	应用写作、计算机文化基础、实用英语（含听说）、思想道德修养与法律基础、心理健康等。	必修课
2	职业基础知识	航空基础知识； 一定的服务心理学知识； 了解民航运输地理知识； 民航法律法规的基础理论。	民航概论、形体训练、航空运输地理、民航服务心理学、民航法律法规等。	必修课
3	职业技术知识	学习运用民航英语； 民航客舱服务、礼仪、安检的理论知识及操作技能； 航空公司客、货运输知识； 具备机场地勤服务知识与民航市场营销知识。	民航英语、客舱服务与管理、民航服务礼仪、安检理论与实务、民航市场营销、航空第二外语等。	必修课
4	职业拓展知识	了解本专业面试流程与技巧； 学习掌握第二外语与茶艺知识； 酒店管理和服务工作所需要的专业基础知识。	茶艺、酒店服务管理实务等。	选修课

3. 能力要求

序号	能力结构	能力要求	相应课程或教学环节	考证考级要求
1	专业基础能力	良好的岗位适应能力； 民航服务知识应用能力； 口语表达和交流服务能力； 独立思考、逻辑推理、信息加工能力能力； 民航市场营销管理能力。	形体训练、航空运输地理、民航计算机文化基础、实用英语（含听说）、民航概论、民航服务心理学、民航法律法规等；	全国计算机等级考试二级证书。 全国公共英语等级考试合格证书。
2	专业核心能力	民航服务礼仪技能技巧应用能力； 职业形象塑造能力； 民航客舱服务能力； 民航安检服务能力； 民航地面综合服务能力； 民航服务英语应用能力；	民航英语、客舱服务与管理、民航运输组织、民航服务礼仪、安检理论与实务、民航市场营销、航空第二外语等；	国内际客（货）运销售代理人资格证书； 初级民航乘务员证书； 初级航空安全员证书。 民航安全检查员证书
3	专业拓展能力	掌握面试流程与技巧； 第二外语应用能力； 紧急救护能力； 酒店管理和服务能力。	面试流程与技巧、航空第二外语、酒店管理实务、急救等。	1. 急救证书； 2. 前厅服务员证； 3. 茶艺师证书。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

应准确描述各门课程的课程目标、主要内容和教学要求，落实国家有关规定和要求。

1. 思想道德与法治(课时:54 学时 学分:3 学分)

（1）课程目标：通过本课程的学习，把大学生的爱国主义情感、科学的理想信念落实到职业岗位中去，培养学生的道德情感、职业精神和法律观念，使学生不断提高自身的职业道德和法律素质，增强诚实守信品质、敬业精神、责任意识、法制意识和创新精神。

（2）主要内容：习近平新时代中国特色社会主义思想、道德教育、理想信念教育、法制观教育。

（3）教学要求：坚持以立德树人为根本任务，充分利用校内优良的各专业实训中心实现教书育人；通过开展校内丰富多彩的校园文化活动实现活动育人

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(课时:72 学时 学分:4 学分)

(1) 课程目标: 本课程立足于对大学生进行系统的马克思主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的教育, 指导学生运用马克思主义的世界观和方法论去认识和分析问题, 正确认识中国国情和社会主义建设的客观规律, 确立建设中国特色社会主义的理想信念, 增强在中国共产党领导下全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性。

(2) 主要内容: 马克思主义中国化两大理论成果、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设理论, 中国特色社会主义建设理论, 实现祖国完全统一理论, 外交和国际战略等。

(3) 教学要求: 在开展实践教学和网络教学的同时, 本课程以课堂教学为中心, 全面采用多媒体教学手段, 灵活运用了参与式、讨论式、演讲式、辩论式、案例式等多种教学方法, 构筑“教”与“学”的良性互动平台。

3. 形势与政策(课时:96 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标: 帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务, 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, 提高新时代大学生投身于国家经济建设事业的自觉性和态度, 明确自身的人生定位和奋斗目标。

(2) 主要内容: 党的路线、方针、政策宣传与教育; 国内外重大时事宣传与教育国家安全教育; 节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面知识。

(3) 教学要求: 全面采用现代多媒体教学手段, 灵活运用参与式、讨论式、调查研究式、案例式等多种教学方法, 以力求通过多种教学方法在教学过程中的结合运用, 使理论具体化、观点问题化, 过程互动化, 构筑“教”与“学”的良性互动平台。

4. 国防教育与军事技能训练(课时:148 学时 学分:4 学分)

(1) 课程目标: 通过学校历史的教育, 提高学生对学校的了解和热爱。通过军事理论知识的讲解, 提高学生爱国主义情怀。通过军事训练, 提高学生的身体素质和保卫祖国的本领。

(2) 主要内容: 学校历史、专业介绍, 军事理论知识, 军事动作。

(3) 教学要求: 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、多媒体技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程应用。《军事理论》教学进入正常授课课堂, 实行小班授课, 严禁以集中讲座等形式替代课堂教学。《军事技能》训练应坚持按纲施训、依法治训原则, 积极推广仿真训练和

模拟训练，结合各地爱国主义教育基地资源，组织学生现地教学。

5. 高职职业体育(课时:126 学时 学分:6 学分)

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握锻炼身体、提高身体素质的方法；掌握一到两个专长项目；掌握对自身体质评价的方法。

(2) 主要内容：简化二十四式太极拳、足球、篮球、排球、乒乓球、健美操、跆拳道、散打、田径、大学生体质健康标准测试。

(3) 教学要求：利用现有的体育设施、器材，使学生在理论和实践中掌握锻炼身体、提高身体素质的方法；掌握一到两个专长项目；掌握对自身体质评价的方法。

6. 职业规划与职业素质养成训练(课时:24 学时 学分:1.5 学分)

(1) 课程目标：通过课程教学，大学生应当在态度、知识和技能三个层面均达到以下目标。态度层面：大学生树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念。知识层面：让学生基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；

(2) 主要内容：打造最好的自己、导航职业生涯，丰富大学生活、奠定职业发展，科学认识自我、准确职业定位，提升职业素养、成为合格的职业人，提升职业能力、实现职场的可持续发展。

(3) 教学要求：坚持实践教学为主，坚持多样化、综合化教学。在教学过程中综合运用多种教学方法，如角色扮演、参观考察、案例教学、现场观摩、场景模拟等，多种方法能充分调动学生感官，帮助学生深刻理解教学内容。坚持学生参与性、互动式教学。

7. 就业指导(课时:24 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：通过课程教学，使学生了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。

(2) 主要内容：“双创”的时代背景、内涵和对大学生的要求，创业的方式方法，就业的途径。

(3) 教学要求：教学中坚持理论与实践相结合，提高学生的参与度，根据学生市场营销专业特点开展相关的职业分析和创业指导。

8. 专业创新创业指导(课时:12 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：本课程既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的创新创业意识培养，通过激发大学生生涯发展规划的自主意识，树立正确的创业、就业观。

(2) 主要内容：认清就业形势；就业准备与信息收集；就业心理及其调适；求职技巧与求职礼仪；求职安全；就业政策与法规；大学生创新创业概述；大学

生创业者素质提升；创业机会与市场商业模式；新企业创办与管理；互联网背景下的大学生创业。

（3）教学要求：引导学生了解当前就业形势，熟悉相关就业政策，准确进行自我定位。掌握就业信息收集的方法与途径，提升学生收集、处理、利用就业信息的能力。帮助学生树立求职安全意识，通过合理方法与途径维护自身合法权益。

9. 高职生心理健康(课时:36 学时 学分:2 学分)

（1）课程目标：通过系统心理健康教育，帮助学生树立正确的生命观，学会正确的面对挫折，学会交往。

（2）主要内容：心理健康知识、自我分析性格、生命观、心理疾病的筛查和预防。

（3）教学要求：运用大量的事例，通过视频教学和学生讨论，提高教育教学的参与度。

10. 高职应用语文(课时:36 学时 学分:2 学分)

（1）课程目标：突出语文教学的实用性，在听、说、读、写等方面提高学生能力素质；以人文精神为支点，追求知识的多元化，把渗透着高尚社会道德、价值观、审美情趣和科学思维方式的优秀文化作品，转化为受教育者的人格气质和品德修养，彰显人格内涵。

（2）主要内容：口语表达能力训练、写作能力训练、书写能力训练。

（3）教学要求：以中国文学所体现的人文精神及优秀传统熏陶学生。要培养具有全面素质的人才，必须做到知识、能力、做人三者相互统一。

11. 高职公共英语(课时:98 学时 学分:5 学分)

（1）课程目标：经过本课程的学习，使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力，从而能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力的学习打下基础。

（2）主要内容：英语交际听说，应用读译，实用写作等方面知识。

（3）教学要求：采用以学生为中心的“主题教学”模式，以听、说交际实例引入，以完成某项听说任务驱动，开展项目的任务教学，讲练结合，实现教学过程的“教、学、做”合一。

12. 计算机应用基础(课时:46 学时 学分:2 学分)

（1）课程目标：经过本课程的学习，培养学生熟练掌握计算机的基本操作技能，使学生能够进行 Windows 中文操作系统的基本操作；能熟练的进行文字输入、编辑、设置和排版；能够进行电子表格的编辑和数据管理；

(2) 主要内容：计算机基础知识、Windows 7、Internet 应用、文字处理、应用电子表格、制作演示文稿。

(3) 教学要求：采用以学生为中心的“多媒体演示实例”、“任务驱动”教学模式，以实际案例引入，来完成每章节任务，开展本课程基于工作项目的任务教学，讲、练、演示相结合，实现教学过程的“教、学、做”合一。

13. 中国传统文化(课时:32 学时 学分:1.5 学分)

(1)课程目标：中国文化史是文化学与中国历史学相结合的人文学科知识，反映中华民族物质文明和精神文明构建的历史样态和传承重构中对于中国社会进程的动态影响。

(2) 主要内容：《中国文化通论》是对中国文化的发展历程、中国文化的历史地理环境、中国文化各领域诸如语言文字、哲学、史学、宗教、文学、艺术、科技、道德伦理、选举科举等的发展脉络及其成就以及中国传统文化的基本精神、基本特征的概述。

(3) 教学要求：了解中国古代文化赖以产生、发展的主、客观条件及其发生发展的历史进程；了解传统文化中哲学、史学、教育、宗教、文学、艺术、科学技术、伦理道德、科举等的基本内容及其发展演变；把握传统文化的基本精神和基本特征，正确认识传统文化中的精华与糟粕，树立继承、弘扬传统文化的自觉意识。

14. 劳动专题教育(课时:30 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：使学生树立正确的劳动观念，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。

(2) 主要内容：主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。

(3) 教学要求：结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，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。组织学生持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀。

15. 国家安全教育(课时:18 学时 学分:2 学分)

(1) 课程目标：使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，理解中国特色国家安全体系，掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，牢固树立国家利益至上的观念，树立国家安全底线思维，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。

(2) 主要内容：主要学习国土安全、军事安全、经济安全、网络安全等领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法。

(3) 教学要求：围绕总体国家安全观和国家安全各领域，确定综合性或特定领域的主题。实践学时通过组织讲座、参观、调研、体验式实践活动等方式，进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思，积极引导学生自主参与、体验感悟。

(二) 专业（技能）课程

1. 民航概论（课时:30 学时 学分:2 学分）

(1) 课程目标：了解民用航空业的发展历史与现状，掌握构成民用航空业的各个环节及民航运输业发展的实际情况，激发学生从事民航业的理想。

(2) 主要内容：主要讲授民用航空总论、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识，涵盖了民用航空运输业的各主要组成部分的关键知识和内容。

(3) 教学目标：了解航空工业发展与航空运输的关系，掌握飞行基本原理和国内、国际航空运输编排、航班控制、航班组织的内容和方法，掌握空中交通管制的基本内容、规则，以及我国通用航空业务范围和发展我国航空运输的基本对策。

2. 形体训练（课时：128 学时 学分：7 学分）

(1) 课程目标：通过本课程的学习，要求学生掌握形体训练的基本理论知识，舞蹈基本功练习，以及身体各部分的协调练习，使学生匀称和谐地塑造体型，培养正确优美的姿态和动作，获得优雅的举止，并且基本姿态更标准，服务姿态更优美，外形气质风度更迷人。

(2) 主要内容：主要教学部分有形体操、体育舞蹈、体操基本步法、徒手体操组合、形体基本姿态、芭蕾基础姿态、身体素质练习等。

(3) 教学要求：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，注重课程教学内容与实际应用的结合。实践教学在专业形体室进行教学。

3. 民航服务礼仪（课时：128 学时 学分：7 学分）

(1) 课程目标：通过服务礼仪课程的学习，使学生掌握社交礼仪和服务礼仪的基本知识，相关理论知识，培养学生良好的基本礼仪素质，修塑学生高贵纤美的身体形态，提高审美情趣，提高学生的个人修养和文明程度，提高学生与人沟通的能力。

(2) 主要内容：礼仪基础知识、接待人员礼仪行为规范、仪容仪表仪态、宴会礼仪、交通运输从业人员的语言修养、接待与服务礼仪、我国少数民族礼仪、

我国主要客源国和地区的习俗与礼节等。

(3) 教学要求：本课程采取章节教学组织模式，以每一章节的知识点为驱动，按照导学案教学法进行教学内容的组织与安排。

4. 民航运输地理（课时：共 30 学时 学分：2 学分）

(1) 课程目标：要求学生了解与航空运输有关的地理环境知识，研究航空运输与地理环境的关系，研究航空运输的空间分布及其发展。

(2) 主要内容：认识飞行有关的地理常识熟悉影响飞行的气息因素，掌握时差与飞行时间的计算了解航空运输布局的构成元以及中国航空运输布、国际航协及国际主要航线。世界航空运输区、航空运输地理概论、航空运输经济分析、中国航空运输资源地理分布、中国航空旅游地理等。

(3) 教学要求：采用以学生为中心的“多媒体演示实例”、“任务驱动”教学模式，以实际案例引入，来完成每章节任务，开展本课程基于工作项目的任务教学，讲、练、演示相结合，实现教学过程的“教、学、做”合一。

5. 民航服务心理（课时：共 64 学时 学分：4 学分）

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使学生了解消费者的心理，探讨民航服务工作中旅客与服务人员的心理规律，掌握民航服务人员应具备的心理学知识，并通过心理分析，不断改进服务，达到提升服务质量的目的。

(2) 主要内容：民航服务心理学的研究内容意义方法、民航服务旅客的需要与民航服务、情绪情感与民航服务、个性心理与民航服务、群体心理与民航服务、客我交往与民航服务、特殊情况旅客心理与民航服务、民航服务人员的心理健康。

(3) 教学要求：实际教学过程中，以心理学理论为基础，以民航服务活动为依据，采用项目任务方式，探讨民航服务工作中旅客与服务人员的心理规律，阐述民航服务人员应具备的心理学知识。

6. 民航法律法规（课时：共 36 学时 学分：2 学分）

(1) 课程目标：掌握空中航行的法律制度、航空器、航空人员、航空运输的管理制度、航空运输合同、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、航空保险、航空刑法等，为学生将来以法指导民航业务工作打下基础。

(2) 主要内容：空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、民用航空人员管理法律制度、民用机场与出入境管理法律制度、民用航空运输管理与合同法律制度、民用航空保险法律制度、通用航空法律制度。

(3) 教学要求：旨在帮助学生对民航法律法规建立比较综合、基础的认识。使学生了解民航法的含义、特征及渊源，了解民航法的发展历史，掌握我国民航立法的概况，学会运用民航法律法规学科的理论并根据民航法律法规有关司法解

释的规定。

7. 民航英语（课时：72 学时 学分：4 学分）

（1）课程目标：通过本课程，使学生能了解并掌握航空乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，达到民航乘务员岗位职业初级职业标准的相关要求。

（2）课程内容：能读懂飞机型号设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件能用英语表达与航班有关的信息、能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务。

（3）教学要求：以学生完成民航乘务员所需的工作任务和所应具备的职业能力为基础，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的课程模式。采用情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法，让学生能张嘴说英语，拒绝哑巴英语

8. 民航地面服务与管理（课时：68 学时 学分：4 学分）

（1）课程目标：掌握民航地勤服务的基本概念，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内容及相关规定，了解民航运输中不正常情况的分类及内容，理解飞机维修工作以及相关内容

（2）主要内容：民航地勤服务概论，理解学习民航地勤服务的重要性；了解民航运输业的发展过程、现状和挑战；了解民航业的行业结构；掌握民航地勤服务的定义，了解其基本内容。

（3）教学要求：本课程是航空港专业的一门专业课系级必修课。通过学习本课程内容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。

9. 民航安检理论与实务（课时：96 学时 学分：6 学分）

（1）课程目标：让学生掌握安检人员职业道德规范、安全检查的基本知识、物品检查知识、机场的分隔等各种知识，让学生和老师更能了解机场的运作和安检检查的重要性和必须性。

（2）主要内容：课程内容组织以民航安检岗位工作主要内容为主线，包括证件检查、人身检查、开箱包检查、监护工作共计 4 个学习任务。以任务为引领，通过典型任务整合相关知识、技能与态度、充分体现任务引领型课程的特点。

（3）教学目的：通过本课程的学习，学生能了解并掌握民航安全检查岗位所需的相关理论知识，熟悉民航安检员岗位的工作流程和服务要求，掌握安全检查的基本职业技能，达到民航安检员岗位初级（五级）职业标准的相关要求，并在此基础上达成以下职业素养和职业能力目标。

10. 民航客舱服务与管理（课时：64 学时 学分：4 学分）

（1）课程目标：通过本课程，使学生能了解并掌握民航客舱服务所具备的能力与知识，懂得在客舱管理中基本养成和要求，明确职业养成等基本问题，勾勒出民航客舱服务的基本框架，为后续专业学习打下一定的基础。

（2）课程内容：客舱服务管理的发展和形成，明确客舱服务管理的概念和内涵，系统掌握民航客舱的基本理论、基本知识、基本应用和法规等知识，掌握客舱服务管理的特点。

（3）教学要求：因材施教，编排教学内容时，要注意由浅入深。教学中灵活运用多媒体技术、网络技术现代教育技术手段，注重课程教学内容与实际应用的结合。

11. 普通话与职场口语（课时：30 学时 学分：2 学分）

（1）课程目标：着力提高学生普通话应用能力和口语交际能力，力使学生普通话水平有提升，语感意识有加强，交际技巧有掌握，交际能力有进步。

（2）主要内容：普通话概述，声调、声母、韵母，音节和音变；朗读的基本要求，表达方法和基本技巧；朗读训练；交谈原则、交谈技巧、电话交谈；演讲概述，命题演讲，即兴演讲，辩论介绍和解说，接待和洽谈。

（3）教学要求：通过讲授普通话和口语交际理论知识，加强学生普通话交际意识和人际交往素养，增加课堂练习机会和课外练习机会，让学生自觉养成标准普通话说话习惯，充分发挥校园教学资源，调动学生更加注重自身语言能力和交际能力的提高。

12. 民航危险品运输（课时：100 学时 学分：6 学分）

（1）课程目标：让学生系统掌握民航运输中存在危险品的分类、识别、标记和标签，如何对危险品进行存储及装载，对事故处理以及运输文件等内容，提高学生对危险品管理运输及操作处置能力。

（2）主要内容：主要包括民航危险品运输基础知识，民航危险品运输的法律依据，各类危险品识别、分类和包装，民航危险品的标记和标签，各类危险品事故、事件的处理等内容。

（3）教学要求：结合民航运输生产实际，以实际操作为基础，举例说明对应知识点，结合适量的理论检测题，使学生在学校理论知识的同时提高解决实际问题的能力，为民航安全运输提供保障。

13. 职业形象设计（课时：52 学时 学分：4 学分）

（1）课程目标：通过课程的学习，使学生掌握职业形象设计基础知识，

（2）主要内容：帮助学生对职业环境做出正确的分析以做出正确的选择，培养一定的职业素养，掌握设计职业生涯，处理就业信息，求职应聘的技巧。

(3) 教学要求：本课程是一门理论和实际相结合的实际课程，注重学生对职业认识水平和就业能力的提高。

14. 茶艺（课时：32 学时 学分：2 学分）

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握本专业所必需的茶文化、中华茶艺、技能操作理论知识，熟悉茶艺表演基础知识；掌握相关茶叶的生物特性，能进行各类茶品的冲泡。

(2) 主要内容：茶叶基础知识；中国茶文化基础知识；茶叶选择与保管知识；茶艺知识；泡茶与品茗；茶艺表演；茶馆服务。

(3) 教学要求：在实施传统的理论知识授课方式和技能实训方法的同时，运用多媒体课件教学法、专题讨论法、案例分析法、情景模拟法、技能竞赛法、考察调查访问法等综合方式方法，满足教学需求。

15. 中外民俗（课时：32 学时 学分：2 学分）

(1) 课程目标：本课程具有鲜明的民族性和丰富的知识性，通过民俗和旅游的有机结合，将国内外各民族的民俗事项呈现给学生，使学生初步掌握民俗的基本知识和内容。

(2) 主要内容：通过民俗概述、服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、农业民俗、工业美术民俗、宗教信仰民俗等的分类介绍，为读者提供了较为系统的民俗文化基础知识。

(3) 教学要求：让同学更有效的了解民族的新理论，有效地树立起服务意识和奉献意识。

16. 专项实习实训（课时：240 学时 学分：7 学分）

(1) 教学内容：使学生能够按照岗位要求进行自我形象设计，掌握服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化，能够熟练应用航空服务标准和礼貌用语，进行必要的应急训练。

(2) 教学要求：通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练的应用实际工作中，适应社会的需要。

17. 顶岗实习（课时：200 学时 学分：10 学分）

让学生走出校门，走进合作单位（8 家航空公司及 15 家机场）进行上岗实习，将所学知识运用到具体工作当中，提高动手本领及工作能力，为下步就业打下坚实基础。

18. 毕业论文（课时：120 学时 学分：5 学分）

(1) 课程目标：毕业论文设计是培养学生综合运用所学知识、技能，分析和解决专业实际问题，培养实践动手能力、科学精神及创新意识，认识社会进而融入社会的重要教学环节，是学生的必修课之一。毕业论文的写作是当代大学生

必须具备的重要能力之一，是高职院校对学生的一项基本素质要求，也是学校衡量学生专业知识和技能水平的重要标准之一。毕业生在论文指导教师的指导下，针对某一论题，综合运用自己所学过的专业基础知识，写出分析、解决和创新某一论题的论文。

(2) 主要内容：严格审题；强调毕业论文要求；发布成绩评定标准；安排指导教师及相关时间节点要求；成立专业论文答辩委员会；答辩实施办法等

(3) 论文要求：立论客观，具有一定的独立见解；论据翔实，富有确证性；论证严密，富有逻辑性；体式明确，标注规范；论文必须以论点的形成构成全文的结构格局，以多方论证的内容组成文章丰满的整体，以较深的理论分析辉映全篇；语言准确、表达简明，做到深入浅出，言简意赅。

七、教学进程总体安排

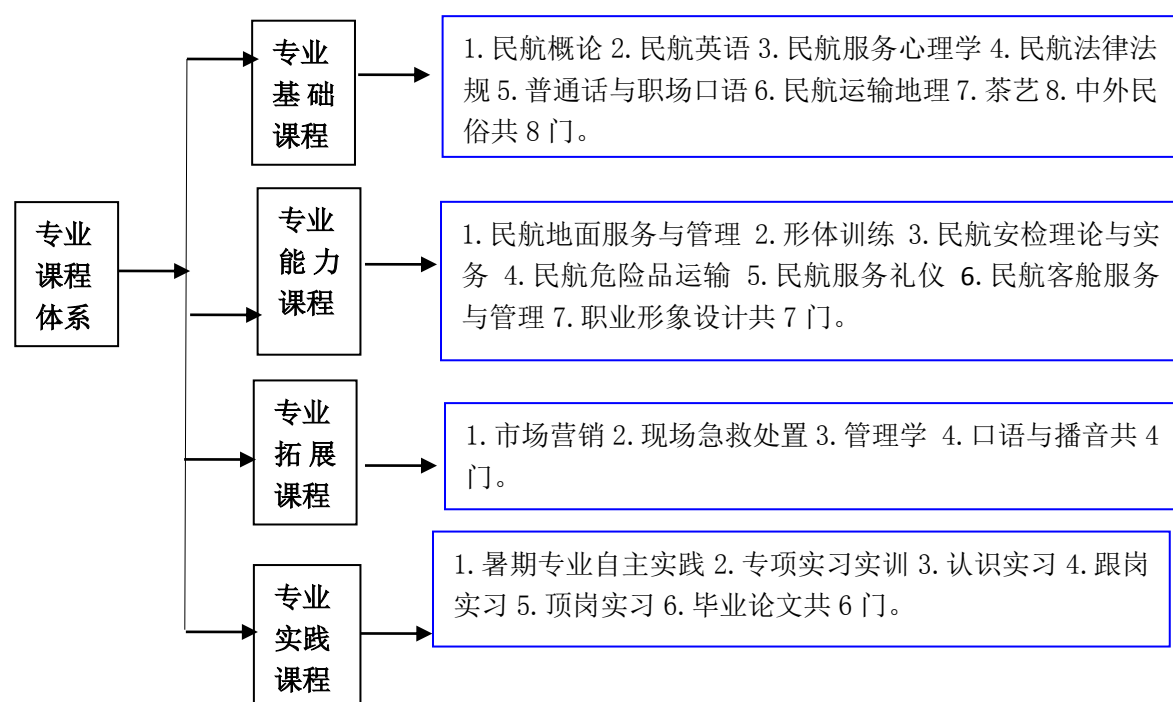
贯彻落实职业教育改革实施方案，启动 1+X 证书制度，促进技术人才培养模式和评价模式改革。本专业实行“321”的工学结合的人才培养模式。

三个标准：学生在校期间，所有的专业课程均以《民航乘务员国家职业资格》中关于五级民航乘务员的职业标准为指导，根据行业发展趋势、企业人才需求和岗位要求，从“外语水平+形象气质+专业技能”三个方面的标准入手，培养空中乘务、民航票务、民航值机、民航要客服务、茶艺等职业岗位群专业知识和技能。

两个证书：通过专业核心课程学习和集中训练，考取专业职业资格证；通过修满专业课程学分，获得英语等级证书。

一个管理制度：坚持以人为本，以学生为中心，坚持半军事化教育管理制度不动摇，培养具有“品行正、修养好、语言强、气质佳、才艺精、纪律严”的空中乘务专业人才。

(一) 专业课程体系结构



（二）专业实践教学体系

建立以校内实训、校外实习实训、课程设计、课程论文、专业综合能力实践（含毕业设计、顶岗实习报告）等为主导的实践教学体系。

1. 实践教学与能力对照表

序号	课程名称	实训项目	实训地点	能力分析
1	形象设计（女）	化日常生活妆	化妆实训室	基本技能
		化空乘职业妆		
2	航空服务礼仪	仪态礼仪训练	礼仪实训室 形体训练室	
		客舱服务纠纷处理		
		地面服务纠纷处理		
3	形体训练	体操基本步法训练	形体训练室	
		体育舞蹈等训练		
4	体育专项训练	耐力训练	健身馆 各类力量训练器械、固 滚、旋梯	
		单双杠、固滚训练		
		肌肉力量与肌肉耐力训练		
5	民航地面服务	售票服务	客舱模拟训练室	职业技能
		值机服务		
		安检服务		
6	客舱服务	预先准备	客舱模拟训练室	
		航后讲评		
7	航空应急与安全处 置实训	测量生命体征实操	客舱模拟训练室 医疗急救用品	
		人工呼吸实操		
		心肺复苏实操		
8	机上综合实训	民航地面服务实训	客舱模拟训练室	综合能力
		客舱服务实训		
9	毕业教育（含岗前 职业培训及面试训 练）	面试程序讲解	客舱模拟训练室	
		面试才艺展示		
10	顶岗实习	顶岗实习		
11	毕业设计及答辩	论文及毕业设计		

2. 实践课程教学进程表

序号	课程名称	学分	实践时数 总计	按学期分配的具体安排					
				一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期
1	职业形象设计	1	18		✓	✓			
2	民航服务礼仪	3	68	✓	✓	✓	✓		
3	形体训练	3	68	✓	✓	✓	✓		
4	民航地面服务与管理	2	32			✓			
5	普通话与职场口语	2	15	✓					
6	民航安检理论与实务	2	36	✓	✓				
7	民航客舱服务与管理	2	32				✓		
8	民航危险品运输	2	32			✓	✓		
9	民航英语	2	36			✓			
10	民航运输地理	1	10		✓				
11	认识实习、跟岗实习	7	250	✓				✓	
12	专项实习实训	7	240					✓	
13	顶岗实习及实习报告撰写	10	200						✓
14	毕业论文撰写及答辩	5	120						✓

(三) 教学进程表(含学分分配) 见附表 3

八、实施保障

(一) 师资队伍

包括专任教师和兼职教师。各专业在校生与该专业的专任教师之比不高于 25:1 (不含公共课)。高职专业带头人原则上应具有高级职称,“双师型”教师一般不低于 60%。兼职教师应主要来自于行业企业。

1. 专业带头人

专业带头人应具有丰富的教学经验和教学管理经验,专业知识全面,对职业教育有深入研究,有较强的教育研究能力,能够把握本专业领域发展方向,在专业建设和人才培养模式改革方面起到领军作用;同时应该具有较强的实践能力,在行业内具有一定的知名度。其主要工作有:组织行业、企业调研,进行人才需求分析,确定人才培养目标定位;组织召开专业指导委员会会议;主持课程体系构建工作,制定专业课程建设规划,组织课程开发与建设工作;统筹规划教学团队建设;主持满足教学实施的教学条件建设;主持建立保障教学运行的机制、制度。

2. 骨干教师队伍

骨干教师应具有较丰富的专业知识和教学经验，能够密切联系行业企业发展需要开展教学工作，教学效果良好；对职业教育有一定的研究，具有职业课程开发与实施教学改革的能力；同时还应具有丰富的专业实践能力，能够组织实施理实一体化教学。其主要工作有：参与人才培养方案制定的相关工作；进行专业核心课程的开发与建设，编写相关教学文件；进行理实一体化专业教室建设；参与专业教学管理制度的制定。

3. 兼职教师队伍

兼职教师应为从事本专业的企业一线技术人员和管理人员，具备中级以上技术职称，具有良好的与学生沟通和交流的能力，教学质量控制能力，其主要工作有：参与人才培养方案的制定；承担本专业核心课程、企业生产性实习、顶岗实习等教学任务；参与课程开发与建设，参与相关教学文件的编写；参与理实一体化专业教室建设及实训基地建设。

（二）教学设施

1. 校内实验实训室

本专业配备满足课程教学需要的实践教学条件，其中校内实践教学条件应能满足本专业课程实训教学的实训室，具备开展专业实训内容的实训室：形体实训室、礼仪化妆实训室、茶艺实训室。校外实践教学条件包括与校方签订合作协议的校外实训教学基地，与各航空公司及其他单位合作，为学生开展实训实习等提供业务指导和实习岗位。

2. 实习实训基地、合作企业、工学结合要求

结合“职业行为规范养成、职业能力训练介入、工学结合贯穿全程”人才培养模式的需要，本专业已建立了多家实训基地，并与多家企业建立固定的实训实习合作，能满足学生第 5、6 学期的实训教学和实践实习需要。

序号	基地名称	承担的实践任务	年接纳学生数
1	上海虹桥国际机场	地面服务岗位	100
2	北京大兴国际机场	地面服务岗位	100
3	济南遥墙国际机场	地面服务岗位	100
4	郑州新郑机场	地面服务岗位	100
5	西安咸阳机场	地面服务岗位	100
6	厦门高崎机场	地面服务岗位	100
7	青岛流亭机场	地面服务岗位	100

8	威海大水泊机场	地面服务岗位	100
---	---------	--------	-----

（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、图书及数字化资源等。

1. 教材选用：

按照国家规定选用优质教材，各门专业课程选取的教材均为高职高专学生适用的“十三五”国家规划教材以及高职高专系列优秀教材。

2. 图书文献配备：

图书文献配备八千余册，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。

3. 数字教学资源配置：

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

配备与专业教学相关的图书资料、电子杂志等相关的学习辅助性资源，建立校园网络信息系统，保证教师与学生可通过校园网络即时获取上述各项教学资源并可通过网络利用教学及实训软件开展备课、学习、实训等教学活动。

（四）教学方法

本专业人才培养以提高教育教学质量为目标，以满足学生成才成长的多元需求为出发点，以学生为中心，重视现代教育教学技术的应用，结合课程特点，进行合作学习、案例教学、情境教学、项目教学、任务驱动、行动导向等多种形式的“教学做”教学模式，充分调动学生的学习积极性。

（五）教学评价

1. 多元评价主体

考核评价主要包括自我评价、小组评价、教师评价(包括企业技术专家评价)。

2. 多种评价方式

采用口试、笔试、技能操作、上交作业、完成规定任务等多种评价方式。

3. 多样考核内容

考核内容主要分为三类：态度评价、过程评价和终结评价，将组织纪律、团队合作、时间观念、规范操作纳入考核评价内容，过程评价与终结评价相结合，以过程评价为主，以终结评价为辅，过程评价以项目为评价单元，各个项目得分的累计即为过程考核成绩。

专业课程教学考核评价方式，要突出能力考核评价，建立形式多样化的课程

考核评价体系，实现对学生专业技能的综合素质评价，激发学生自主性学习，鼓励学生个性发展，培养学生的创新意识和创造能力，这更有利于培养学生的专业能力。所有必修课和学生选定的选修课及实习实训等，均在教学过程中或完成教学目标时进行知识和技能考核，合格者取得该课程学分。评价体系包括笔试，实践技能考核，职业资格技能鉴定等多种考核方式。根据课程的不同特点，每门课程评价采用其中一种或多种考核方式相结合的形式进行。

(1)基本的专业理论课建议仍采用传统的闭卷考试方式，同时注意在实训、实践中有意识地测试理论知识，加深学生对理论知识的理解和把握；平时占 40%，期末占 60%

(2)专业技能课建议采用工作过程与物化成果相结合的考核评价方式，通过学生工作过程中检验学生技能的把握程度，过程占成绩的 60%，结果占 40%。

(六) 质量管理

建立健全院、系两级质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理各部门、各环节的教学质量管理活动，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。

为保障专业人才培养方案的运行实施，对质量管理提出以下要求：

1. 日常教学管理。

以教务处教学管理平台为主，进行教材、教学任务、课表等日常教学管理，同时，根据院系实际运行情况补充相关的管理制度，例如：《经济管理系企业实习指导教师管理制度》、《经济管理系教师企业顶岗实践实施办法》、《经济管理系教学档案管理制度》等，进一步规范教学行为，保证日常教学的正常运行。

2. 实训实习教学管理

校内实训教学管理：校内实训教学管理主要包括实训任务发布、实训教材管理、实训设备管理、实训制度管理、实训教学指导、实训成绩评价等内容。实训前教师向学生下发实训教学任务书和实训指导书，使学生明确实训内容和要求；实训中要围绕核心技能逐项、逐点抓落实，并广泛实施示范教学法、讲练结合教学法和分组讨论教学法等；教育学生关注人身安全和设备安全，培养学生一丝不苟的工作态度、敬业精神和环保意识；实训结束后学生提交实训报告，指导教师组织好实训考核并对学生实训做出评价。

3. 校外顶岗实习管理：为保证顶岗实习质量，确保与实习学生的信息交流，经济管理系在学校有关顶岗实习管理办法的基础上，根据需要制定了《顶岗实习突发事件应急处理办法》、《顶岗实习成绩评价办法》、《校内教师与学生定期信息

交互制度》等管理制度。在具体实施中，学生统一安排面试、考核并与企业签订顶岗实习协议。学生实习期间实行“双导师”制，校外指导教师负责学生在企业的工作、学习、生产安全等问题；校内指导教师定期到企业了解学生实习工作，并与企业沟通解决实际中遇到的问题，另外教师与学生通过顶岗实习网络管理平台，与学生进行实时交流并发布相关信息。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

1. 学分

本专业实行学分制，学生可以通过学分认定、积累、转换等办法，在3年内完成学业。本专业学生必须修够137.5学分，方可毕业。

2. 职业资格证书要求

本专业学生要求获取相应的资格证书。具体要求详见取得资格证书一览表

本专业毕业生可通过专升本、自学考试、考研、成人教育（学历教育）等各种形式的高等学历教育进一步提升学历水平，接受本专业的本科以上的高层次教育。

十、各类附表

附表1：工作任务与职业能力分解对照表

附表2：教学周数安排表

附表3：按学期开设课程进程表（含学分分配）

附表4：课程结构比例表

附表5：取得资格证书一览表

附表6：专业主干、核心课程说明

附表 1

工作任务与职业能力分解对照表

序号	工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考取证书及等级	备注
1	乘务员	1. 客舱乘务服务; 2. 客舱设施设备使用; 3. 客舱紧急救护; 4. 客舱应急处置;	1. 较好的语言表达和沟通能力; 2. 较好的礼仪礼节能力; 3. 一定的业务工作能力; 4. 较好的团队协作能力;	1. 客舱服务与管理 2. 形体训练 3. 民航服务礼仪 4. 民航服务英语口语		
2	安全员	1. 客舱乘务服务; 2. 客舱设施设备使用; 3. 客舱紧急救护; 4. 客舱应急处置; 4. 客舱安全管控;	1. 较好的语言表达和沟通能力; 2. 较好的礼仪礼节能力; 3. 一定的业务工作能力; 4. 较好的团队协作能力;	1. 客舱服务与管理 2. 形体训练 3. 民航服务礼仪 4. 民航服务英语口语	航空安全员证书	
3	安检员	1. 行李安检; 2. 旅客安检; 3. 货物安检; 4. 飞机监护。	1. 较好的语言表达和沟通能力; 2. 较好的礼仪礼节能力; 3. 一定的业务工作能力; 4. 较好的团队协作能力;	1. 安检理论与实务 2. 形体训练 3. 民航服务礼仪	安检证	
4	售票	1. 订座; 2. 客票销售; 3. 客票异常处理。	1. 较好的语言表达和沟通能力; 2. 较好的礼仪礼节能力; 3. 一定的业务工作能力;	1. 民航地面服务与管理 2. 形体训练 3. 民航服务礼仪	票务证	

			4. 较好的团队协作能力。			
5	引导	1. 问询服务； 2. 进出港航班旅客的引导服务； 3. 特殊旅客进出港引导服务。	1. 较好的语言表达和沟通能力； 2. 较好的礼仪礼节能力； 3. 一定的业务工作能力； 4. 较好的团队协作能力。	1. 形体训练 2. 民航服务礼仪 3. 民航服务英语口语		
6	值机	1. 查验客票； 2. 收运行李； 3. 旅客运输服务； 4. 旅客运输不正常情况处理。	1. 较好的语言表达和沟通能力； 2. 较好的礼仪礼节能力； 3. 一定的业务工作能力； 4. 较好的团队协作能力；	1. 形体训练 2. 民航服务礼仪 3. 民航服务英语口语	机场 初级	
7	贵宾服务	1. 协助托运行李； 2. 餐饮服务； 3. 设施设备服务； 4. 接送贵宾上下飞机； 5. 协助办理客票签转或变更。	1. 较好的语言表达和沟通能力； 2. 较好的礼仪礼节能力； 3. 一定的业务工作能力； 4. 较好的团队协作能力；	1. 形体训练 2. 民航服务礼仪 3. 民航服务英语口语 4. 职业形象设计	机场 初级	

附表 2

教学周数安排表

学期	教学周数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
第 1 学期	15		军事训练	军事训练																考试
第 2 学期	16																	考试		
第 3 学期	18																			考试
第 4 学期	16																	考试		
第 5 学期	18																			考试
第 6 学期	2										岗 实 习								业 设 计	业 答 辩

附表 3

教学进程表（含学分分配）

课程模块		课程 序号	课程名称	学分	学时			课程 类别	考核方式		学期授课周数及学时分配						修读方式		备注	
					计划 学时	理论 学时	实践 学时		考 试	考 查	第 1 学 期	第 2 学 期	第 3 学 期	第 4 学 期	第5 学 期	第6 学 期	必 修	选 修		
											15	16	18	16	18	12				
基础能力课程模块 %	公共素质课程	1	思想道德与法治	3	54	30	24	B		1	30							√		
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述	4	72	46	26	B	2			46						√		
		3	形势与政策	1	96	36	60	B		1+6	6	6	6	6	6	6	6	√		
		4	国防教育与军事技能训练	4	148	36	112	B		1	36							√		
		5	高职职业体育	6	126	20	106	B		1+4	30	32	32	32				√		
		6	职业生涯规划与职业素养训练	1.5	24	20	4	B		2		24						√		
		7	就业指导	1	24	20	4	B		4				24						
		8	专业创新创业指导	1	12	10	2	B		5					12			√		
		9	高职生心理健康	2	36	20	16	B		1	36							√		
	公共技能课程	1	高职应用语文	2	36	30	6	B		1	36							√		
		2	高职公共英语	5	98	66	32	B	1,3	2	30	32	36					√		
		3	计算机应用基础	2	46	20	26	B		1	46							√		
		4	中国传统文化	1.5	32	22	10	B		2		32						√		
		5	劳动专题教育	1	30	16	14	B					30					√		
		6	国家安全教育	2	18	12	6	B				14	2	2				√		
专业（技能）课程模块 %	专业基础课程	1	民航概论	2	30	30	0	A	1		30							√		核心课程
		2	民航英语	4	72	36	36	B	3				72					√		
		3	普通话与职场口语	2	30	15	15	B		1	30							√		考证课程
		4	民航法律法规	2	36	36	0	A	3				36					√		核心课程
		5	民航服务心理	4	64	64	0	A	4					64				√		
		6	民航运输地理	2	30	20	10	B	2			30						√		
		7	茶艺	2	32	10	22	B		2		32							√	考证课程
		8	中外民俗	2	32	16	16	B		3			32						√	
	专业能力课程	1	民航服务礼仪	7	128	60	68	B	1	2+4	30	30	36	32				√		核心课程
		2	形体训练	7	128	60	68	B		1+4	30	30	36	32				√		
		3	民航地面服务与管理	4	68	36	32	B	3				68					√		核心课程
		4	民航安检理论与实务	6	96	60	36	B	2	1	36	60						√		核心课程、考证课程
		5	民航危险品运输	8	118	78	40	B	4	3			54	64				√		
		6	客舱服务与管理	4	64	32	32	B	4					64						核心课程
		7	职业形象设计	2	34	24	10	B		2		34							√	
	专业实践课程	1	暑期专业自主实践	1				C										√		暑假进行, 2周
		2	专项实习实训	7	240		240	C							240			√		
		3	认识实习	1	20		20	C			20							√		
		4	跟岗实习	7	230		230	C							230			√		
		5	顶岗实习	10	200		200	C								200		√		
		6	毕业论文	5	120		120	C								120		√		
	专业拓展课程	1	市场营销	2	32	32		A		3			32						√	
		2	现场急救处置	3	64	32	32	B		4				64					√	
		3	管理学	2	32	32		A		4				32					√	
		4	口语与播音	2	36	18	18	B		2		36							√	
社会能力课程模块 %		暑期学生社会实践		2	40	0	40	C									√			
		学生社团活动		0.5				C									√		每参加一个社团计0.5学分	
合 计				137.5	2828	1095	1733				426	438	472	416	488	326				
比 例																				
周课时											28	27	26	26	27	27				

附表 4

课程结构比例表

模块名称		课程类别	学时数			学分数	学时比例（%）		
			总学时	理论学时	实践学时				
基础能力课程模块	公共素质课程	A						21%	30.2%
		B	592	238	354	23.5	21%		
		C							
	公共技能课程	A						9.2%	
		B	260	166	94	13.5	9.2%		
		C							
专业（技能）课程模块	专业基础课程	A	130	130	0	8	4.6%	11.5%	68.4%
		B	196	97	99	12	6.9%		
		C							
	专业能力课程	A						22.5%	
		B	636	350	286	38	22.5%		
		C							
	专业实践课程	A						28.6%	
		B							
		C	810	0	810	31	28.6%		
	专业拓展课程	A	64	64	0	4	2.3%	5.8%	
		B	100	50	50	5	3.5%		
		C							
社会能力课程模块		C	40	0	40	2.5	1.4%	1.4%	1.4%
合 计			2828	1095	1733	137.5	100	100	100
占总学时比例	A 类课程		B 类课程			C 类课程			
	6.9%		63.1%			30%			

附表 5

取得资格证书一览表

证书类别	资格证书名称	发证单位	等级	学分	必修	选修	建议考取时间
英语	全国公共英语等级考试合格证书	教育部考试中心	二级	2		选修	
体育	大学生体质健康合格证书	三门峡社会管理职业学院	合格	2	必修		
普通话	国家普通话水平测试等级证书	河南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	2	必修		
专业职业资格证书	航空安全员证书	国家人力资源、社会保障部、民航职业鉴定中心	初级	2	四选一		航空安全员证书
	民航安全检查员证书	中国民航局	初级	2			民航安全检查员证书
	CVCC 礼仪证书	教育部教育管理信息中心	/	2			CVCC 礼仪证书
	红十字会急救证	红十字会	/	2			红十字会急救证

附表 6

专业核心课程说明

序号	课程名称	课程目标	主要内容	主要项目	建议教材	教学方式	考核方式	开设学期	学时数
1	民航概论	能掌握民航运输发展的最新资讯。让学生感觉民用航空业和自己并不遥远,激发他们从事民航业的理想。	主要讲授民用航空总论、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识,	飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输以及客舱设备	① 刘岩松主编.《民航概论》.清华大学出版社 ② 魏全斌主编.《民航概论》.北京师范大学出版社	理论	考试	第一学期	30
2	民航服务心理学	通过本课程的学习,使学生掌握消费者的心理,并通过心理分析,不断改进服务,达到提升服务质量的目的。	搞好民航服务工作,民航服务从业人员必须要所有这一切,都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识,将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。	旅客的各种心理特点、不同国家、不同民族的文化背景和差异、根据自身的心理和行为,培养自己良好的心理素质。	郭凤 主编.《民航服务心理与实务》.国防工业出版社 ② 张澜主编.《民航服务心理与实务》第四版.旅游教育出版社	理论	考试	第四学期	64

3	民航安检理论与实务	要求学生机场安全检查员的基本理论知识和实操技能	安检人员职业道德规范、安全检查的基本知识、物品检查知识、机场的分隔等各种知识,让学生了解机场的运作和安检检查的重要性	内容包括:证件检查、人身检查、开箱包检查、监护工作共计 4 个学习任务	《民航安全理论与实务》民航局职业技能鉴定指导中心	理论 + 实操	考试、考查	第一、二学期	96
4	民航地面服务与管理	通过技能要素训练,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、安检服务和特殊情况服务的内容及相关规定	要求学生能明确地面服务技能的概念与内涵,加深对客舱服务技能的理解,强化对现代客舱服务技能的全面认识;理解地勤服务技能的要素与本质,建立地勤服务技能的完整体系	主要讲授客舱乘务员、地勤人员服务工作的流程及标准;特殊旅客的心理需求,特殊旅客的服务技巧;特殊情景的服务处置技巧。	黄建伟、郑巍主编.《民航地勤服务》.旅游教育出版社	理论 + 实践	考试	第三学期	68
5	民航法律法规	掌握空中航行的法律制度、航空器、航空人员、航空运输的管理制度、航空运输合同、航空刑法等,为学生将来以法指导民航业务工作打下基础。	主要内容包括民航法规概述、航空人员管理法律制度、民用机场、民用航空保险法律制度、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、民用航空安全保卫法律制度。	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、	崔祥建,吴菁,成宏峰主编.《民航法律法规与实务》.旅游教育出版社 崔祥建、黄春新《民航服务法律实务与案例教程》清华大学出版	理论	考试	第三学期	36

6	民航服务礼仪	根据民航服务的特点,将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面。	礼仪以及礼仪的起源、演变及发展,礼仪的概念、作用及特性,礼仪的内容、民航服务、民航服务的特性、民航员工职业着装规范及要求、民航服务仪态礼仪之走姿、站姿、行姿、坐姿、蹲姿、手势语等	民航服务、民航服务的特性、民航服务中的心理效应、着装的基本原则及礼仪,佩饰的技巧及礼仪,民航员工职业着装规范及要求、民航服务仪态礼仪和民航公务礼仪。	宋文静,马春婷主编.《民航服务礼仪》.国防工业出版社 周为民,杨桂芹主编.《民用航空服务礼仪》.清华大学出版社	理论 + 实践	考试、考查	第一、二、三、四、学期	128
7	民航客舱服务与管理	本书以客舱服务四个阶段的工作任务和 workflows 为依据来整合、安排教学内容,使学生从“做中学”便于学生熟悉掌握客舱服务的技能	客舱服务人员飞行前的个人准备客舱设备检查与操作,本书在编写过程中始终遵循以学生为主体的教学思想,坚持应用理论与实践相结合的教学模式	客舱服务概述,飞行前个人准备,客舱设备检查与操作,迎送客服务及安全演示,机上餐饮娱乐服务,特殊乘客服务,客舱服务管理	①杨长进,毕研博主编《民航客舱服务与管理》.北京:航空工业出版社	理论 + 实践	考试	第四学期	64