

2020 级空中乘务专业人才培养方案（三年制）

一、专业名称(专业代码)

空中乘务（500405）

二、入学要求

普通高中毕业生、中职毕业生、其他具有同等学力者。

三、修业年限

三年制，专科

四、职业面向

本专业规定学生须获得以下任一职业资格证书（或省级职业技能大赛二等奖及以上、专项职业能力证书、从业资格证书或其它职业能力证明材料）。

专业大类及代码	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）	职业技能等级证书名称	证书等级	发证机关	备注
交通运输大类 (50)	航空运输业（56）	空中服务	1. 民航乘务员	1+X 航空灭火器救援与救护	初级、中级	首都机场集团公司	
			2. 空中安全员	普通话证书	二级甲、二级乙	浙江省语言文字工作委员会	
		地勤服务	1. 航空公司及机场贵宾室服务人员	救护员	初级	红十字会	
			2. 机场旅客服务人员	1+X 民航安全检查	初级、中级	首都机场集团公司	
			3. 民航安检员	民航安全检查职业技能资格证	初级	中国民航航空局	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德、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；掌握民航空中乘务、地面服务基本知识，熟练使用客舱服务技能，具备一定民航服务经验，对接航空运输产业，面向民航行业，能够从事民航乘务员、空中安全员、航空公司及机场贵宾室服务等岗位的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

素质	思想政治素质	热爱祖国，拥护党的基本路线，坚持教育的社会主义方向，能够准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求，具有正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的职业道德和社会责任感。
	文化素质	具有一定的人文和艺术修养；具有良好的人际沟通能力；具有开拓进取的健全人格；具有适应环境、善于调节的健康心理。善于自学，同时关注本行业技术的新发展，不断更新知识；具有社会交往、处理人际关系的基本能力。
	职业素质	具有合理的知识结构和一定的知识储备；具有不断更新知识和自我完善的能力；具有持续学习和终身学习的能力；掌握科学的学习方法，能够独立思考，有较强的观察能力和反应能力，具有创新精神和研究能力；具有良好的职业道德与职业操守；具备较强的组织观念和集体意识。
	身心素质	具有坚强的意志力和自律能力，积极进取的健康心态；具有健康的体魄、健全的人格、良好的心理素质和行为习惯；具有良好的人际关系和社会适应能力。
知识	通用知识	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；.掌握公共基础知识，包括计算机基础知识、运输地理、心理学基础知识、世界各国风土人情等； 具有较强的英语听、说、读、写、译等综合能力，使用英语进行航空接待及相关服务工作
	专业知识	1. 掌握与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识； 2. 掌握客舱设备及客舱服务知识； 3. 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识； 4. 掌握航线及地理知识； 5. 掌握旅客服务心理知识； 6. 熟悉野外生存基本知识； 7. 熟悉航空运输常识； 8. 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识； 9. 熟悉职业形象塑造知识； 10. 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

能力	通用能力	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、合作协调的能力； 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。
	专业技能	1. 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。 2. 具备客舱服务能力。 3. 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。 4. 具备处置客舱紧急状况的能力。 5. 具备维护客舱安全的应急反应能力。 6. 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。 7. 具备特殊旅客服务能力。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容及要求	学时
1	思想道德与法治	课程目标：本课程以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，旨在助力学生树立正确的世界观、人生观、价值观和法治观，加强自我修养，引导学生培育和践行社会主义核心价值观，提高其思想道德素养和法治素养。 教学内容：以社会主义核心价值观为主线，以中国精神、理想与信念、人生价值、道德与法治等内容为载体，聚焦学生在德智体美劳等方面的发展。 教学要求：本课程共 50 课时，在 1-2 学期开设，每周分别为 2、1 课时，3 学分，期末考试实行无纸化。	50
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	课程目标：旨在帮助学生马克思主义中国化各个阶段中形成的理论成果有较高程度的把握，对党的基本理论和路线方针政策有扎实的理解和把握，并能够运用马克思主义立场认识、分析和解决一定的实际问题。 教学内容：马克思主义中国化、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、中国特色大国外交等习近平新时代中国特色社会主义思想相关内容。 教学要求：本课程共 68 课时，在 1-2 学期开设，每周 2 学时，4 学分，期末考试实行无纸化。	68
3	形势与政策	课程目标：帮助学生开阔视野，培养高素质高格局高技能人才，助力学生从国内外时事政治中汲取智慧和力量，助力中华民族伟大复兴梦的实现 教学内容：根据世情、国情和党情，聚焦国内外重要时事热点问题 教学要求：本课程共 32 课时，在 1-4 学期开始，每学期 8	32

		课时，1 学分。	
4	军训	课程目标：通过严格的军事训练提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗，刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学风和生活作风，掌握基本军事知识和技能。 教学内容：列队训练、内务整理、紧急疏散演练、学习军歌、国防思想教育 教学要求：训练时间 2—3 周，实际训练时间不得少于 14 天 112 学时，2 学分。	112
5	军事理论	课程目标：以国防教育为主线，通过本课程教学，使大学生掌握基本军事理论，达到增强国防观念和国家安全意识，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基础。帮助学生了解中国国防基本情况，理解不同时期军事思想，正确认识战略环境，认识军事高科技与信息化战争特点。 教学内容：中国国防、军事思想、战略环境、军事科技、信息化战争 教学要求：教学时数 36 学时，2 学分。	36
6	高职英语 1	课程目标：全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，通过日常涉外情境中实用英语的教学，促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活涉外情境中运用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。通过本课程学习，学生应该能够达到课程标准所设定的涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善四项学科核心素养的发展目标。 教学内容：日常寒暄、人物描述、退货换货、日常购物、就餐美食、生活理财、旅游观光等日常涉外情境英语。 教学要求：共 32 学时，每周 2 学时，2 学分。	32
7	大学生职业生涯规划	课程目标：了解职业和职业的特性，了解职业生涯规划的基本概念和基本思路，关注自身的职业发展，明确大学生生活与未来职业生涯的关系，增强职业素养，提高学习的目的性、积极性；学习决策方法，确立自我职业理想，形成初步的职业发展规划，确定人生不同阶段的职业目标及其对应的生活模式，逐步确立长远而稳定的职业发展目标。 教学内容：模块一，生涯觉知，职业生涯规划概述；模块二，探索自我与职业世界知己知彼；模块三，决策行动。 教学要求：课程共 18 学时，每周 2 课时，1 学分，在第 1 学期开设。	18

8	大学生就业指导	课程目标：了解国家就业形势和政策，充分认知自我，合理调整职业预期，树立正确的择业观，增强就业竞争意识，掌握求职择业的基本常识和技巧，把握大学生就业市场的特点和功能，以此提高大学生择业、就业的能力，最终实现成功就业，获得更好的职业发展。 教学内容：就业政策和就业形势的分析，求职技巧讲授、体验和模拟，简历撰写等。 教学要求：本课程共 18 学时，每周 2 课时，1 学分，在第 4 学期开设。	18
9	大学生心理健康教育	课程目标：明确心理健康的标准及现实意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，全面提高心理素养，为终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。 教学内容：心理健康概论、自我意识、人格、人际交往、情绪、恋爱与性心理、压力与挫折、生命教育等。	36
10	基础体育课	课程目标：本课程是大学生以各种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的的公共必修课程。同时，它也是学校课程体系的重要组成部分，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。它是对原有的体育课程进行深化改革，突出健康目标的一门课程。 课程内容有：速度、耐力、力量、灵敏、协调性和柔软等身体素质锻炼项目。 教学要求：共 32 学时，每周 2 学时，2 学分，在第 1 学期开设。	32
11	体育选项课	课程目标：本课程的授课采取有一定限制的内容形式，学生可以在一定范围内相对自主地选择其中的一项内容进行学习。学生通过学习能熟练掌握 1-2 项体育运动项目的基本方法和技能；能科学地进行体育锻炼，提高自己的体育能力。 教学内容：花样跳绳、健身龙舞、舞龙舞狮、武术、素质拓展、篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、网球、游泳、定向运动、体育舞蹈、跆拳道、基础体能课、健美操、体能训练、田径、健身健美等。 教学要求：共 36 学时，每周 2 学时，2 学分，在第 2 学期开设。	36
12	阳光体育课	课程目标：本课程是作为体育选项课的有效补充课程的内容主要由两部分组成，一是体育教师确定一项个人最擅长的体育项目开展教学，二是课程融入学生体质健康测试相关内容提升学生的身体素质。 课程内容：花样跳绳、健身龙舞、武术、游泳、篮球、乒乓球、足球、定向运动、羽毛球、体育舞蹈、网球、跆拳道等项目。 教学要求：共 18 学时，每周 2 学时，1 学分，在第 3 学期	18

		开设。	
13	体质测试训练	课程目标：本课程主要是结合《国家学生体质健康标准》的要求进行测试、评定成绩和等级，记录和分析学生的体质健康状况，帮助学生提高身体素质和健康水平。 教学内容：速度、耐力、力量和柔软等素质练习项目，具体测试内容为身高、体重、肺活量、50米、坐位体前屈、立定跳远、仰卧起坐/引体向上、800/1000M。 教学要求：共18学时，每周2学时，1学分，在第4学期开设。	18
14	应用文写作	通过课内外的教学活动，使得学生全面地了解常用应用文的基本理论，能根据实际的情况和需要比较熟练规范地撰写常见应用文。更多积累公文写作的经验，以提高学生的写作水平，使得学生毕业后能更好的适应现代社会的需求，熟练处理公私事务，为今后的生存发展打好良好的基础。 教学内容：模块一：法律公文写作；模块二：通用文书写作；模块三：专业文书写作。 教学要求：共32学时，每周2学时，2学分，在第1学期开设。	32

说明：课程目标、主要教学内容及要求的文字不多于250字

（二）专业课程（专业基础课、专业核心课、专业拓展课）

1. 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容及要求	主要技能与要求	学时
1	民航法律法规	1. 了解民航法的特征和渊源，我国民航业的发展与民航立法。 2. 了解领空主权的保护与限制，空域管理法律制度。 3. 了解民用航空器搜寻救援和事故调查。 4. 了解航班业务后的处理和补偿法律问题。 5. 了解机上寻衅滋事法律问题。	1. 树立民航法律意识，掌握民航法的基本法律知识，具备服务于空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力。 2. 能够完成航空器相关法律制度的分析的能力、结合课本的案例解决突发情况的能力、根据课本的知识解决日常生活法律问题的能力。	36
2	沟通技巧	1. 了解沟通概述、沟通的障碍、沟通客体分析、阳光心态建设、非语言沟通、口头沟通、演讲、倾听。 2. 说服与拒绝、书面沟通、电话与网络沟通、组织沟通、会务沟通、商务谈判、危机沟通。	1. 掌握倾听、表达、提问等语言技巧。 2. 掌握身体言语包括动作、表情、眼神等身体语言、副语言沟通技巧。 3. 掌握发生人际冲突时的回应批评、合理争吵、自我辩解等应对技巧。	48

			4. 培养学生在会谈沟通、电话沟通、书面沟通、同事沟通等常见情景下的沟通经验与能力。	
3	民航服务心理学	1. 民航服务心理学概述。 2. 民航旅客的需要。 3. 民航旅客的感知觉。 4. 民航旅客的个性心理。 5. 民航服务中的情绪情感管理。 6. 态度与民航服务。 7. 民航旅客的投诉与应急心理。 8. 民航服务中的客我交往。 9. 民航旅客的群体心理。 10. 民航服务人员的职业素养。	1. 能运用心理理论与技巧，快速、有效地感知旅客或货主个体特殊的心理需求。 2. 能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求。 能针对民航服务中电话定座与售票处、值机处、候机室、空中、行李查询、民航宾馆、民航餐厅、民航商场等各个岗位中遇到的各类突发情况，根据心理学知识，开展应急服务。	54
4	职业形象塑造	1. 底妆：自然和谐、不突兀，立体呈现。 2. 眼妆：清晰自然，适合自己的眼型。 3. 眉形：适合自身脸型，与整体五官搭配自然协调。 4. 腮红：修饰脸型自然柔和。 5. 鼻影：描画立体，与眉部，眼部衔接自然。 6. 口红：腮红色系搭配和谐统一。 7. 发型：饱满，打毛到位，后区成型，无明显毛碎发。	1. 掌握自身职业形象设计掌握各项基础设计技能，能够运用知识点融入实践中加以改进。 2. 掌握大光明、法式等盘发技巧。 3. 掌握国航、东航等航司乘务员职业妆容。	36
5	民航基础	1. 了解民用航空基本概念和民航运输的基本特征、运营与管理。 2. 了解飞行基本原理、民航货物运输、民用航空器管理。 3. 了解民用机场、航线与航班、民航旅客运输等。 4. 了解中国民用航空发展现状级战略构想。	1. 掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能、航空运输业的基本特点。 2. 掌握飞机与民航飞行的基本知识。 3. 掌握机场代码及世界主要机场简介。 4. 掌握我国民航运输组织与管理机构等知识。	32
	广播词训练	1. 机场广播训练。 2. 机上服务类广播，包括登	1. 掌握客舱广播的播音技巧，提高客舱播音的质量，	36

6		机广播、服务流程广播、落地广播、机上特殊情况广播和节日广播。 3. 机上安全类广播，包括限制使用电子装置、安全演示、客舱安全检查、颠簸广播、应急处置。	能够准确进行信息的传。 2. 能够用中、英文流利的进行广播。	
7	形体训练 1-2	1. 形体认知。 2. 形体基础。 3. 柔韧性训练。 4. 力量训练。 5. 协调性训练。 6. 形体矫正训练。 7. 增肌减脂训练。 8. 形体仪态训练。 9. 微笑与目光训练。 10. 职业形象风采展示。	1. 能够正确认识形体美；掌握形体基础与形体矫正训练的方法及动作要领。 2. 掌握形体仪态的规范性要求，能够较好的展现职业形象。	68
8	大学信息技术基础	1. 操作系统的使用基础 2. Word 基础操作 3. 设置、排版与修饰文档 4. 页面版式的编排与打印 5. PowerPoint 基础操作 6. 演示文稿的设置与放映 7. Excel 基础操作 8. 设置与管理表格数据 9. 使用 Excel 实现数据可视化 10. 多媒体技术及应用	1. 能够正确安装计算机软硬件； 2. 能够正确使用 Windows 操作系统 3. 能够掌握 Word 文档操作； 4. 能够掌握 Excel 图表操作； 5. 能够掌握 PowerPoint 文稿操作； 6. 能够正确应用计算机网络技术； 7. 能够解决操作中产生的问题。	48

说明：主要教学内容及要求、主要技能与要求的文字不多于 250 字

2. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容及要求	主要技能与要求	学时
1	民航服务英语	1. 订票服务及值机手续。 2. 行李托运、安全检查、飞机延误。 3. 海关申报、检验检疫 4. 行李认领、机场交通服务、离开机场等。 5. 机上餐饮服务、免税购物等。	1. 掌握民航服务英语口语的各种表达，通过语言的大量实践，达到在民航地面和空中服务各个岗位中，准确、熟练地运用英语进行交流的目的。 2. 掌握各模块核心单词的书写与重点语句的翻译。	140
2	客舱服务规范	1. 客舱服务概述。 2. 客舱服务实施（工作流程） 3. 机上特殊情况处置（餐饮	1. 能够使用机上服务设备。 2. 协作完成客舱服务工作。 3. 正确处置特殊旅客服务。	72

		服务、特殊旅客服务)。 4. 机上急救。	4. 有效沟通解决服务特情。 5. 有序开展机上急救。	
3	民航地面服务	1. 掌握民航发展简史, 理解民航发展道路的艰辛。 2. 掌握民航各板块的工作内容。 3. 掌握机场内 ICS/CRS 的使用。 4. 掌握机场内特殊旅客的服务过程以及注意事项。	1. 掌握旅客在购票过程中的退改签费用的计算。 2. 能够通过专业的角度对部分机型进行解读。 3. 掌握候机服务程序。 4. 掌握航班运输过程中遇到特殊情况的处理方式。	72
4	客舱安全与应急处置	1. 民用航空安全概论知识; 2. 客舱安全应急处置基础知识及处置基本原则; 3. 民用航空客舱乘客安全管理; 4. 客舱应急处置 (掌握机上火灾、应急撤离相关知识及处置程序); 5. 疫情期间客舱紧急情况 (熟练操作机上应急设备, 正确处置机上发热旅客、客舱释压, 并掌握相关应急救护程序); 6. 野外求生相关知识。	1. 了解民用航空安全管理体系理论。 2. 掌握民用航空安全运行规则, 掌握客舱应急处置基本原则。 3. 具备客舱旅客安全管理技能, 了解机组资源管理, 并会综合运用。 4. 掌握客舱应急处置流程和规范, 具备客舱火灾、客舱释压、应急撤离、快速离机处置技能。 5. 掌握疫情期间客舱紧急情况处理, 熟练操作机上应急设备, 正确处置机上发热旅客、客舱释压, 并掌握相关应急救护程序。 6. 具备一定野外求生技能。	72
5	客舱救护与卫生保健	1. 掌握的一般医学常识, 包括客舱救护简介、外伤现场救护、烧伤/烫伤急救、 2. 常见传染病防治、客舱空勤人员卫生保健等内容。	1. 掌握外伤应急处置方法 2. 掌握航空性疾病的防范要求, 对客舱空勤人员进行卫生保健指导。	72
6	民航服务礼仪	1. 了解民航服务礼仪的概念、功能。 2. 理解民航服务人员仪容、服饰、仪态等礼仪要求。 3. 熟练掌握民航岗位服务中的礼仪要求如: 地面服务礼仪、客舱服务礼仪、特殊旅客服务礼仪等。 4. 掌握日常社交的礼仪原则	1. 会根据自身气质与着装进行服饰、妆容的搭配。 2. 在机上服务工作中会。 3. 熟练使用规范的服务语言, 会很好的与乘客进行沟通, 能够处理突发情况。 4. 根据礼仪要求能够接待特殊旅客和主要客源国旅客。	64

		和要求。 5. 掌握主要客源国的基本风俗礼仪。		
--	--	----------------------------	--	--

说明：主要教学内容及要求、主要技能与要求的文字不多于 250 字

3. 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容及要求	主要技能与要求	学时
1	形体与舞蹈	1. 形体芭蕾。 2. 中国古典舞。 3. 中国民族民间舞。 4. 舞蹈创编与表演。	1. 能够用舞蹈展现良好的形体形态，动作时有美感。 2. 懂得赏析舞蹈作品，提高审美能力，增强艺术素养。 3. 能够发挥想象力与创造力进行舞蹈自主创编，身体有韵律感，表现力强。	54
2	安保防卫术	1. 了解和掌握安全保卫的主要制度和办法。 2. 了解和掌握安全保卫的主要制度和办法。 3. 能策划制定安全保卫工作方案，并熟练的组织实施，做好安全保卫工作。	1. 掌握安全保卫实务的基本知识。 2. 能策划制定安全保卫工作方案，并熟练的组织实施，做好安全保卫工作。 3. 了解和掌握安全保卫的主要制度和办法。	54
3	航空运输地理	1. 了解地球运动及其对飞行的影响。 2. 了解世界航空区划、IATA 三个业务分区及其次区。 3. 识记中国主要机场三字代码，主要航空公司二字代码。 4. 了解航空运输布局的基本要素等。	1. 能运用地理知识解决航班上旅客的相关询问； 2. 能介绍出每条航线地标和航线特点； 3. 能运用所学知识分析机场分布规	36
4	航空安全管理	1. 了解航空安全管理内容与安全管理体系。 2. 熟悉民航各部分安全管理的重点。 3. 了解航空安全管理现状和安全管理中存在的问题。 4. 了解中国民航事故情状与发生的原因。	1. 深入了解对于机场安全管理、空中交通管理进行。 2. 熟练对不同的航空器突发事件进行应急处置。 3. 掌握民航应急处置的相关内容。 4. 掌握中国航空安全管理制度。	36
5	茶文化与茶艺	1. 了解中国茶文化史，掌握茶类与名茶。 2. 了解与茶相关的茶俗、茶经、茶人等。 3. 了解茶的种类和制作工艺。	1. 能进行我国主要茶类的冲泡和品饮。 2. 能向客人介绍茶的起源、发展和相关故事传说能够分辨六大茶类。 3. 能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具	54

			3. 能够进行席间茶水茶点服务	
6	咖啡文化与技能	1. 了解咖啡文化，熟悉咖啡分类； 2. 了解咖啡的烘焙与研磨，会进行简单的咖啡杯测。	1. 会进行咖啡感官评鉴 2. 能制作常见的咖啡 3. 能进行咖啡服务	54
7	酒水知识与鸡尾酒	1. 了解酒水分类，熟悉常见的酒精饮料和无酒精饮料。 2. 了解鸡尾酒文化；熟悉鸡尾酒的类型。 3. 认知鸡尾酒调制常用的器具和设备。	1. 会进行酒水分类，能向客人介绍酒水相关知识。 2. 会使用调酒器具和设备。 3. 能根据配方进行鸡尾酒调制。 4. 会进行酒水服务	54
8	民航市场营销	1. 掌握市场营销的基本概念、基本原理和基本方法。 2. 了解民航市场与市场营销的含义。 3. 熟悉市场分析、学会区分目标市场。 4. 掌握营销策略选择与制定、了解营销新理念等知识。	1. 能够结合课程介绍与课程结构梳理课程主要内容框架。 2. 学会运用全局观分析、判断民航企业所处的环境；学会对自身进行 SWOT 分析。 3. 从市场细分的角度理解民航企业乘空的选择与分类。 4. 立足于民航企业的产品特点学会制定产品策略。 5. 理解航空公司分销渠道的设计及效果分析	36
9	危险源与违禁品辨识	1. 危险源与评价理论基础。 2. 危险源辨识分析技术。 3. 危险源评价技术。 4. 危险品的识别与检查。 5. X 光机的的操作与使用。 6. 危险品图像识别。	1. 掌握危险源与评价理论基础及致因理论。 2. 掌握危险源的科学定性、定量评价技术。 3. 掌握危险品的识别与检查技能。 4. 掌握 X 光机设备的具体操作及使用。	36
10	航空餐饮服务	1. 了解的餐饮服务知识与技能，按照航空餐饮服务概述、菜点知识、酒水知识、食品卫生与安全知识、食品营养知识、 2. 了解我国主要客源国的饮食习俗、客舱餐饮服务、客舱餐饮服务中英文常用语等。	1. 掌握餐饮服务知识与技能，按照航空餐饮服务概述、菜点知识、酒水知识、食品卫生与安全知识、食品营养知识。 2. 掌握我国主要客源国的饮食习俗、客舱餐饮服务、客舱餐饮服务中英文常用语等。	54
	民航安全检查技术	1. 物品检查知识。 2. 证件检查基础知识。	1. 掌握人身检查实践操作技能。	54

11		3. 人身检查要点。 4. 开箱（包）检查要点。	2. 掌握开箱包检查实践操作技能。 3. 掌握证件检查实际操作技能。	
12	日语	1. 会话学习：自我介绍、介绍方位、介绍自己的家人、朋友、介绍自己的一天、常用问候语与空乘服务用语。 2. 日本文化学习：了解日本社会；了解日本文化；了解日本的基本国情。	1. 能用简单的日语为日本国籍或有需要的乘客提供服务。 2. 能够较深入了解日本这个国家与社会，进一步激发对日语学习的兴趣及日本文化的思索。	36
13	手语	1. 日常生活常用的中国手语词汇及日常交流常用的手语句型。 2. 了解聋哑人语言和文化。	1. 能够和聋哑人进行日常的手语交流。 2. 掌握日常生活常用的中国手语词汇及日常交流常用的手语句型。	36
14	短视频制作	1. 短视频运营的知识，包括规划短视频运营的前期工作、定位短视频账号、策划短视频内容、拍摄手机短视频、剪辑短视频、发布和推广短视频等。 2. 整个教学过程要求使用内外部网络教学设施和模拟实训条件较为先进的实验室进行，部分操作项目要求进行岗位角色分工合作开展实训。	1. 能够在不同的短视频平台设置符合短视频账号定位的主页。 2. 能够策划各种类型短视频的内容； 3. 能够完成各种短视频的拍摄工作； 4. 能够胜任短视频后期制作、片头片尾的制作等工作。 5. 能够多平台发布短视频。	54
15	直播营销与运营	1. 了解短视频与直播运营的策略与方法，内容涵盖认识短视频与直播、短视频内容策划、短视频制作、短视频营销、短视频商业变现、短视频运营实战、直播内容策划、直播技能和直播运营实战等。 2. 通过直播机构、传统企业建立校企合作关系，为教学提供项目资源，实现实训任务的实战化。	1. 能够进行短视频的内容策划、拍摄与后期编辑，创作出高质量的短视频作品。 2. 能够通过引流推广、用户运营等开展短视频营销活动。 3. 能够通过销售商品、用户付费、广告变现、平台扶持、加入 MCN 机构等方式实现短视频商业变现。	54
	客源国概况	1. 各国的风土人情、人文地理、政治经济。对国际旅游市场	1. 了解世界各客源国的文化差异； 2. 熟悉世界各客源国的风土	36

16		2. 国际客源国市场、国际目的地市场等相关理论以及国际旅游市场的划分、特点、构成、主要影响因素等方面的知识进行了括。 3. 对全球国际旅游客源市场发展变化的主要特征、国际旅游客源规律和中国在全球国际旅游中的地位及作用进行了阐述。	人情； 3. 掌握作为服务业人员接待外宾的技能。	
17	中西方文化	了解中国文化与西方文化的起源及特征 了解中国文化要素、西方文化要素 了解中西饮食文化比较、中西建筑文化比较 了解中西日常习俗比较、中西方绘画艺术比较	了解使学生对中国传统文化和西方文化 明确中西方文化各自的优劣长短，完善知识结构，提升精神境界，培育理性的精神和务实的态度 认识民族组深的传统以及我国当前的国情，纠正民族虚无主义和盲目崇拜西方的错误观点，同时对中国文化的继承和创新问题有所思考，增强民族自信心、自尊心和自豪感。	36
18	航空服务营销	1. 了航空服务中的消费者行为及顾客需求管理。 2. 了解航空服务营销的产品、定价、渠道、促销、人员、过程和有形展示等方面阐述了航空服务特色的营销组合策略。	1. 掌握航空服务市场细分和定位的特点和方法。 2. 掌握航空服务营销的产品、定价、渠道、促销、人员、过程和有形展示等方面阐述了航空服务特色的营销组合策略。	36
19	管理学原理	1. 掌握管理学的基本概念，管理四大职能——计划、组织、领导、控制以及管理过程中应用广泛的决策、激励、管理方法和管理创新等内容。 2. 掌握管理的基本方法与技巧以及锻炼作为管理者应该具备的技能和素养。	1. 加强学生对中国优秀管理者的了解，培养爱国情怀和民族自豪感； 2. 管理综合技能：组织能力、领导能力、激励能力，应变能力； 3. 团队协作能力，发现问题和解决问题的能力。	36

说明：主要教学内容及要求、主要技能与要求的文字不多于 250 字

七、教学进程总体安排

(一) 教学课程比例分配

课程类别	课程类型	学时	学分	比例 (%)
公共基础课	公共必修课	538	26	17%
	公共选修课	240	15	10%
专业课	专业基础课	364	21	14%
	专业核心课	492	28	19%
	专业拓展课	450	25	17%
综合实践课	认识实习课	18	1	1%
	校内课外实训课	18	1	1%
	专项综合实践课	54	3	2%
	专业社会实践课	18	1	1%
	跟岗实习课	216	12	8%
	顶岗实习课	216	12	8%
	毕业设计（论文）	72	4	3%
合 计		2696	149	100.0%

(二) 教学进程表

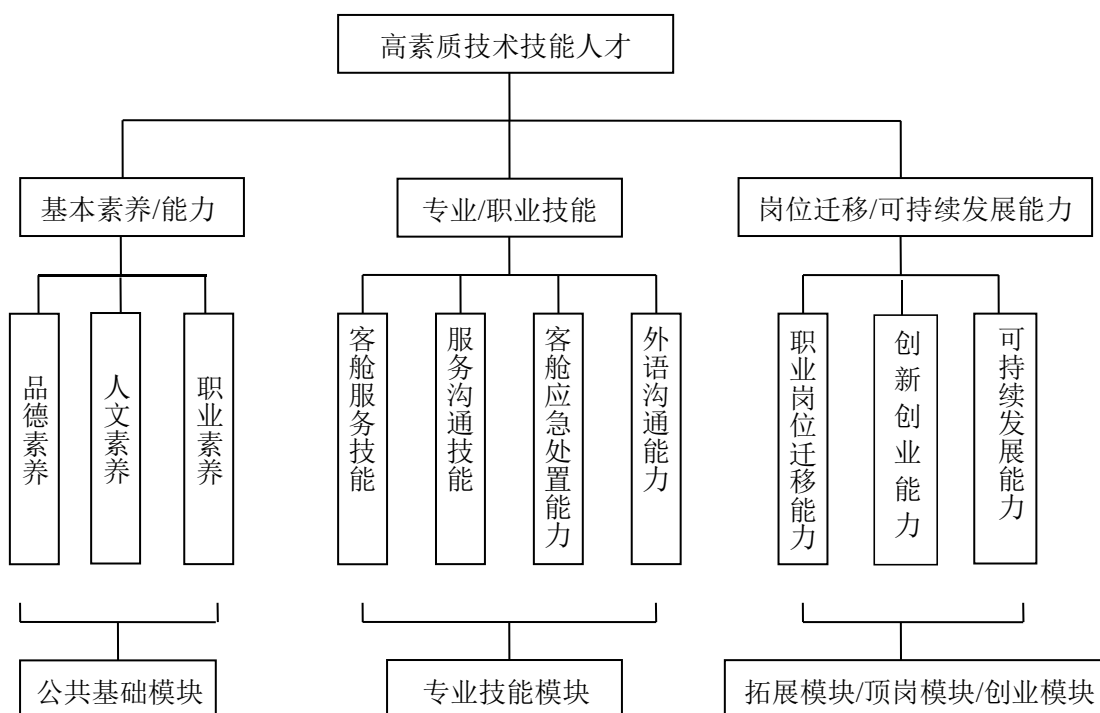
课程类别	课程类型	序号	课 程 名 称	考核方式	课程性质	学分	学时分配		学 年 及 学 期 周 学 时 数								备注
							计划学时	实践学时	第一学年			第二学年			第三学年		
									1	2	暑假	3	4	暑假	5	6	
									16	18		18	18		18	16	
公共基础课	公共必修课	1	思想道德与法治	必/试	B	3	50	9	2	1							
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必/试	B	4	68	9	2	2							
		3	形势与政策	必/查	A	1	32	0	√	√		√	√				
		4	军训	必/查	C	2	112	112	2W								
		5	军事理论	必/查	A	2	36	0									
		6	高职英语 1	必/试	B	2	32	12	2								
		7	大学生职业生涯规划	必/查	B	1	18	4	2*9								
		8	大学生就业指导	必/查	B	1	18	6					2*9				
		9	大学生心理健康教育	必/查	B	2	36	16		2							
		10	基础体育课	必/试	C	2	32	30	2								
		11	体育选项课	必/试	C	2	36	34		2							
		12	阳光体育课	必/查	C	1	18	18				2*9					
		13	体质测试训练	必/查	C	1	18	18					2*9				
		14	应用文写作	必/查	B	2	36	12	2								
	公共选修	1	艺术类选修课	选/查	B	2	32	12	2							实 计 6 学	
		2	人文类选修课	选/查	B	2	32	12	2								
		3	科学类选修课	选/查	B	2	32	12	2								

		4	体育类选修课	选/查	C	2	32	32		2				
		5	时政类选修课	选/查	B	2	32	12		2				
		6	创业类选修课	限/查	B	2	32	16		2				
		7	第二课堂课程	限/查	B	6	96	48	6					
		8	四史类（党史）	限/查	A	1	16	0	1					
	合 计					41	782	380	11	13		3	5	
	专业基础课	1	民航基础	必/试	A	2	32	0	2					
		2	民航法律法规	必/试	A	2	36	0			2			
		3	沟通技巧	必/试	B	3	48	18	3					
		4	民航服务心理学	必/试	B	3	54	24			3			
		5	职业形象塑造	必/试	B	2	36	30	2					
		6	广播词训练	必/试	B	2	36	30			2			
		7	形体训练 1-2	必/试	B	4	68	60	2	2				
		8	大学信息技术基础	必/试	B	3	54	30	3					
		合 计					21	364	192	9	5		7	0
专业课程	专业核心课	1	民航服务英语 1-4	必/试	B	8	140	36	2	2		2	2	
		2	服务礼仪	必/试	B	4	64	32	4					
		3	客舱服务规范	必/试	B	4	72	34		4				
		4	民航地面服务	必/试	B	4	72	34			4			
		5	客舱安全与应急处置	必/试	B	4	72	34				4		
		6	客舱救护与卫生保健	必/试	B	4	72	34				4		
		合 计					28	492	204	6	6		6	10
	专业拓展课	1	形体与舞蹈	选/查	B	3	54	50				3		2 选 1
		2	安防防卫术	选/查	B	3	54	50				3		
		3	客源国概况	选/试	B	2	36	16		2				2 选 1
		4	中西方文化	选/试	B	2	36	16		2				
		5	航空运输地理	选/试	B	2	36	16			2			2 选 1
		6	航空安全管理	选/试	B	2	36	16			2			
		7	茶文化与茶艺	选/查	B	3	54	20					9*6W	
		8	咖啡文化与技能	选/查	B	3	54	20					9*6W	3 选 2
		9	酒水知识与鸡尾酒	选/查	B	3	54	20					9*6W	
		10	航空服务营销	选/试	B	2	36	16			2			2 选 1
		11	管理学原理	选/试	B	2	36	16			2			
		12	民航市场营销	选/试	B	2	36	16				2		2 选 1
		13	危险源与违禁品辨识	选/试	B	2	36	16				2		
		14	航空餐饮服务	选/试	B	3	54	20				3		2 选 1
		15	民航安全检查技术	选/试	B	3	54	20				3		
		16	日语	选/试	B	2	36	16			2			2 选 1
		17	手语	选/试	B	2	36	16			2			
		18	短视频制作	选/查	B	3	54	20				3		2 选 1
		19	直播营销与运营	选/查	B	3	54	20				3		
		合 计					25	450	180	0	2		9	8

综合 实践 课	认识 实习	1	行业认知实习	必/查	C	1	18	18								
	校内 课外 实训	1	职场面试技巧	必/查	C	1	18	18					18			
	专项 综合 实践	1	“课证赛训” 综合实践	必/查	C	3	54	54		18		18	18			
	专业 社会 实践	1	礼仪志愿服务	必/查	C	1	18	18		1W						
	跟岗 实习	1	跟岗实习（民航服务类）	必/查	C	12	216	216						12W		
	顶岗 实习	1	顶岗实习（民航服务类）	必/查	C	12	216	216							12W	
	毕业 设计 （论文）	1	毕业综合实践报告	必/查	C	4	72	72							4W	
	合 计						34	612	612							
总 计						149	2700	1598	26	26		25	23			

备注：①考核方式为选项内容：必修与选修，考试与考查；②课程性质分为A（纯理论课程）、B（理论与实践一体课程）、C（纯实践课程）。③专业拓展课可以是2选1、3选1等，自行设计，但同一系列的备选课程必须课程性质、课程类型、学分学时等一致；④综合实践课为必修选项课程，学分按选修课程计算。■顶岗实习一般为6个月（含寒假），但学分按12学分计。

（三）培养模式构建



注：图表类型可以根据需要加以适当改变，条框可以增删。

八、实施保障

（一）专业教学团队

我院坚持“引进、培养、外聘和特聘”相结合的师资队伍结构建设，现有本专业相关专任教师 13 人，其中副高职称以上 4 人。专业师资团队中有来自国航、东航等航空公司的高级乘务长、乘务员以及取得航空乘务教员资质的教师，并有多名高级礼仪培训师、救护师、茶艺师等，具备丰富的行业经验、操作技能和教学经验，此外，专业聘请校外专家、兄弟院校、实训合作单位等多方面的教师资源为外聘教师。

（二）教学设施条件

1. 校内实践教学安排表

序号	实训项目	学期安排	周安排	学时	学分	主要内容与要求	实训成果
1	军事训练	1	1-2	112	4	内容： 军事训练、安全教育、专业导入教育等。 要求： 养成良好准警务化管理的习惯，良好生活学习习惯。	军事检验
2	客舱安全和应急处置	4	1-18	72	含在课程内	内容： 学习主要机型和客舱设备，学习灭火、客舱释压、紧急迫降和紧急撤离等应急方法。 要求： 能够准确使用客舱设备，掌握紧急情况下的应急处置方法。	综合考评
3	客舱救护与卫生保健	4	1-18	28	含在课程内	内容： 学习紧急情况医疗救护和包扎，如：心肺复苏、出血止血、颈背部损伤、擦伤、伤口包扎、骨折与固定搬运等急救处理；学习航空服务人员的自我保健。 要求： 掌握初级救护员的技能，能够在工作中自我保健。	初级救护员资格证
4	民航服务英语	1-4	1-18	36	含在课程内	内容： 学习民航空中、地面等航空服务英语，有一定的英语说、听、写、译的能力。 要求： 掌握服务沟通的日常句型和用法。能读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件。	综合考评

5	客舱服务实训	2	1-18	34	含在课程内	内容： 学习客舱设备的使用和客舱服务流程和规范。 要求： 基本熟悉客舱设备，掌握客舱服务流程及规范。	综合考评
6	毕业综合实践报告	6	13-16	72	4	内容： 完成毕业设计课题任务，并完成毕业综合实践报告。 要求： 独立完成一篇毕业综合实践报告。	毕业综合实践报告

2. 校内课外实训安排表

序号	实训项目	依托课程	学期安排	学时	学分	内容与要求	实训成果
1	职场面试技巧	《客舱服务规范》、《民航地面服务》	4	1	18	内容： 了解航空面试流程，掌握面试技巧 要求： 熟悉面试流程，掌握面试技巧	综合考评

3. 校外实践教学安排表

序号	实习名称	实习岗位	学期安排	周安排	学时	学分	主要内容与要求	实训成果	备注
1	认知实习	安检行业认知实习	2 (暑)	1/ (暑)	20	1	内容： 了解民航岗位或者旅游服务类等岗位的常见类型和基本内容。 要求： 撰写认知实习总结，做好职业生涯规划。	实习总结	
2	专业综合实践	(“课证赛训”综合实训)	2-4	3	54	3	内容： 根据毕业要求，结合课程及相关指导老师的要求，开展“课证赛训”综合实践，含 1+X 课证实训及学科竞赛综合训练内容。 要求： 完成 1+X 考证或参加 1 项以上学科竞赛。	完成 1+X 考证、学科竞赛文本或赛记录	
	跟岗实习	民航服务类岗位	5	1-18	216	12	内容： 在航空公司、机场集团等民航类企业进行民航服务类跟岗实习。 要求： 遵守各项工作制度，认真学习岗位职责和服务规范，按要求完成实践报告。	实习手册、周记、总结	3 选 1

3		轨道交通类岗位	5	1-18	216	12	内容: 在轨道交通相关企业进行跟岗实习。 要求: 遵守各项工作制度, 认真学习岗位职责和服务规范, 按要求完成实践报告。	实习手册、周记、总结	
		其他服务类岗位	5	1-18	216	12	内容: 在文化旅游服务类企业进行跟岗实习。 要求: 遵守各项工作制度, 认真学习岗位职责和服务规范, 按要求完成实践报告。	实习手册、周记、总结	
4	顶岗实习	民航服务类岗位	6	1-12	216	12	内容: 在航空公司、机场集团等民航企业(空中乘务、空中安全员、安检员、贵宾引导等民航相关岗位)进行顶岗实习。 要求: 熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能, 能够顺利完成某项工作任务, 并撰写实习总结。	实习手册、周记、总结	3 选 1
		轨道交通类岗位	6	1-12	216	12	内容: 在轨道交通类(动车乘务员、安检员、引导员等岗位)进行顶岗实习。 要求: 熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能, 能够顺利完成某项工作任务, 并撰写实习总结	实习手册、周记、总结	
		其他服务类岗位	6	1-12	216	12	内容: 在文化旅游服务类企业(导游、前台接待、酒店领班等相关岗位)进行顶岗实习。 要求: 熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能, 能够顺利完成某项工作任务, 并撰写实习总结物联网解决方案, 并撰写实习总结。	实习手册、周记、总结	
5	毕业设计 (毕业综合实践报告)	民航服务类岗位	6	13-16	72	4	内容: 完成毕业综合实践课题任务, 并撰写毕业综合实践报告。 要求: 符合毕业综合实践报告撰写规范。	毕业综合实践报告	
		轨道交通类岗位	6	13-16			内容: 完成毕业综合实践课题任务, 并撰写毕业综合实践报告。 要求: 符合毕业综合实践报告撰写规范。	毕业综合实践报告	
		其他服务类岗位	6	13-16			内容: 完成毕业综合实践课题任务, 并撰写毕业综合实践报告。 要求: 符合毕业综合实践报告撰写规范。	毕业综合实践报告	

(三) 教学资源

1、我校现有馆藏纸质图书约 50 万册, 电子图书 40 万册, 期刊 100 余种, 拥有中国知网、维普中文科技期刊等数据库资源, 加入浙江省高校数字图书馆(ZADL) 的文献传递系统, 为专业教学和科研提供图情信息服务。

2、在教材选用上，学院建立了教师-专业负责人-教学院长三级教材审批机制，严格规范教材选用。一般是首选高职高专国家规划教材，再选校企合作教材、教师自编校本教材。

3、在数字资源建设上，已初步形成课程相关的音视频素材，教学课件及数字化教学案例库，其余课程的数字化资源也在陆续建设和完善中。

4.在实训基地建设上，根据空乘专业教学要求，充分利用现有的实训室，合理建设专业课程教学需要的功能完备的实训室。新实训室结合教学需要和航空企业的实际工作要求进行建设，在布局上按企业规范要求，并体现航空企业文化元素。

学院实训室一览表

序号	实训室	实训项目	实训课程
1	模拟客舱教室	客舱服务、客舱应急处置、民航服务英语，服务礼仪	《客舱服务规范》、《民航服务英语》、《客舱安全与应急处置》等
2	CBT 软件机房	安全检查、机型设备、地面服务	《民航地面服务》、《客舱服务规范》、《客舱安全与应急处置》等
3	安检实训室	安检概论、安检礼仪、开箱包检查等	《民航安全检查》、《危险品与违禁品辨识》
4	形体训练房	形体、礼仪、舞蹈等实训项目	《形体训练》、《服务礼仪》
5	体能训练中心	体能训练和体制测试	《安保卫术》
6	化妆室	美容与化妆等	《职业形象塑造》

（四）教学方法

设计、应用“教、学、做”一体的情境教学方法，使理论教师、实验指导教师与实训指导教师合一，专业理论教材、实验指导教材与技能实训教材合一，理论课教室、专业实验室合一。充分发挥教师的主导作用和学生的主体作用，使“教、学、做”融合进行，切实做到“知行合一”。

工学结合人才培养模式改革应着力改变学习与工作两套系统割裂的状态，让学生在在校期间不但获得必要的专业知识和操作技能，更重要的是学会“工作”，而有效的职业学习只能通过实际工作来实现，即“做中学”，其主要教学形式，

是让学生亲自经历机构完整的工作过程,并完成一些在所学专业中最具有典型意义的综合性的工作任务。

探索任务驱动、项目导向等有利于增强学生能力的教学模式,探索课堂与实习地点的一体化,学生在教师和技术人员的共同指导下学习和实践。教学方法以边讲边练、讲练结合为主,强化学生能力培养。

（五）学习评价

考核方式注重考察学生的能力和素质,做到三个结合:过程考核与期末考核相结合;理论考核与实践考核相结合;校内评价与校外评价相结合。积极吸纳企业技术专家实质性参与考核评价。

（六）质量管理

1. 学建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制,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(论文)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。

2. 系(部)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。

3. 学校还根据省教育厅要求建立了毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,并对生源情况、在校学业水平、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。

4. 专业教研组教师常态化地开展教学研讨活动,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

本专业规定学生所修课程成绩合格,须修满 149 学分,其中选修课程最低学分为 40 学分。

