

空中乘务专业

2019 级人才培养方案

**学院

2019 年 6 月

目 录

一、专业名称与代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格.....	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
七、教学进程总体安排	28
八、实施保障	30
(一) 师资队伍	27
(二) 教学设施	28
(三) 教学资源	28
(四) 教学方法	28
(五) 教学评价	30
九、毕业要求	35

空中乘务专业 2019 级人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：空中乘务

专业代码：600405202

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力

三、修业年限

三年

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)	航空运输服务人员 (4-05-03)	1. 客舱乘务员 2. 民航客运员 3. 民航售票员 4. 民航安检员	1. 客舱乘务员 训练合格证 2. 机场旅客地 面服务职业资 格等级证书 3. 民航安检员 职业资格证

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，适应社会主义经济社会发展需要，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德和工匠精神、较强的就业创业能力，掌握民航服务基本技能，有较强的实际操作能力，有较强的服务意识和创新意识，有良好的体能和健康的心理，能够从事空乘服务、机场地面服务、机场安检、客票销售等一线岗位工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚定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；具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能。具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和

自我管理能力。

2.知识

- (1) 掌握机场、航空公司等职能部门的工作服务流程、服务规范；
- (2) 了解国内外航空业发展的现状和趋势，熟悉相关产业研究的前沿理论和研究动态；
- (3) 掌握航空业的基础知识、专业基本理论与专业基本技能；
- (4) 掌握民航旅客运输、民航货物运输的基本知识；
- (5) 掌握地面服务与客舱服务的基本常识、服务流程及职责；
- (6) 掌握民航服务和公关心理的基本知识；
- (7) 掌握民航售票岗位所需要的基础知识；
- (8) 掌握大学专科层次需要所需要的外语、计算机及其他文化知识；
- (9) 掌握空中乘务所需要的基本理论，熟悉相关的服务的方针、政策、相关法规及国际惯例和规则；
- (10) 掌握机上急救、应急处置的基本知识。

3.能力

- (1) 具有较强的服务意识，拥有良好的团队合作和沟通能力；
- (2) 具有一定的文字和语言表达能力；
- (3) 具备良好的形体与礼仪；
- (4) 具备一定的英语听说能力；
- (5) 具备一定的计算机应用能力；
- (6) 具备从事航空地面服务和空乘服务的技能；
- (7) 具备从事机场和机上安全检查的能力；
- (8) 具有世界主要客源国和国内主要地区的礼仪习俗和人文地理知识

并能运用其待人接物的能力；

(9) 具有一定的人际关系协调能力；

(10) 具备自主学习能力、实践能力和创新能力。

六、课程设置

根据空中乘务专业面向的典型岗位工作任务和职业素养要求，以培养学生职业行动能力和职业生涯可持续发展能力为目标，按照人才成长规律，并结合空中乘务专业“1+X”职业技能等级标准，形成注重职业面向和职业能力，基于工作任务的生产型课程体系。

(一) 公共基础课程。

以可持续发展能力培养为主导的基础模块课程，主要课程有：思政课、英语、职业生涯规划与创业就业指导、实用英语、大学生心理健康、体育与健康教育、计算机基础、普通话练习、安全教育、入学教育、劳动教育、毕业教育等。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。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德修养与法律基础	<p>1. 知识目标：理解马克思主义世界观、人生观和价值观；掌握社会主义核心价值观；明确社会主义道德规范和法律规范的基本内容；增强对社会主义国家制度、政治制度和法律制度的认同，形成较强的道德意识和法治观念。</p> <p>2. 能力目标：认知能力，认识自我、认识大学、认识职业教育、认识国家和社会；适应能力，适应大学生涯、职业生涯和人生生涯；方法能力，善分析、爱思考、会表达，能创新。</p> <p>3. 情感、态度、价值观目标：培养科学的“六观”，即世界观、人生</p>	<p>1. 以理想信念教育为核心的“三观”教育；</p> <p>2. 以爱国主义教育为重点的中国精神教育；</p> <p>3. 以基本道德规范为基础的公民道德教育；</p> <p>4. 以培养大学生法治思维为目标的法治教育；</p> <p>5. 以工匠精神和楚怡精神为重点的职业精神教育。</p>	<p>1. 以学习通在线课程为基础，引导学生构建课程整体知识架构。</p> <p>2. 以教科书为核心，将书本知识与党的理论创新成果有效融合，突出理论性和实效性的统一。</p> <p>3. 以学生为主体，减少知识单向灌输，采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式、分组学习等多种教学方法，突出学生主体参与，增强学生学习兴趣。</p> <p>4. 以“两结合”考核模式为标准，注重平时评价与集中评价相结合、理论评价与实践评价相结合。</p>

**学院 2019 级人才培养方案

	观、价值观、道德观、职业观、法治观。		
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1. 知识目标：掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，正确认识我国初级阶段的基本国情和党的路线方针政策。</p> <p>2. 能力目标：正确认识和分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题，从而培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力。</p> <p>3. 情感目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，从而坚定大学生在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。</p>	<p>1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2. 邓小平理论的主要内容、形成及其历史地位；</p> <p>3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及其历史地位；</p> <p>4. 科学发展观的形成、主要内容及其历史地位；</p> <p>5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及其历史地位。</p>	<p>1. 线下课堂运用启发式教学；开展线上线下混合式教学，将数字化学习与课堂学习融合，促进学生自主学习，加强启发式教学，践行“以学生为中心”的教学理念；</p> <p>2. 通过阅读经典著作，引导学习读原文、学经典、悟原理；</p> <p>3. 考核评价：考核方式采用平时考核 70%+期末考试 30%。平时考核在线学习 30%+线下学习 40%。</p>
形势与政策	<p>1. 知识目标：了解当前国内外形势，理解党和国家的路线方针政策，把握形势与政策的基本理论和知识。</p> <p>2. 能力目标：培养学生自觉关注、分析时事热点问题的能力；培养学生理解党和国家基本政策的能力。</p> <p>3. 素质目标：激发学生爱国主义情感，进一步增强“四个自信”，激励学生为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。</p>	<p>1. 中宣部每学期印发的“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省教育厅举办的全省高校“形势与政策”骨干教师培训班培训内容。</p>	<p>1. 坚持以学生为主体，教师为主导，重视课堂互动，做好学情分析，认真组织教学。</p> <p>2. 教师在课堂上对时事热点进行分析讲解，使学生在老师的教授过程中理解掌握政策，学会正确分析当前形势。</p> <p>3. 重视课后拓展与总结。利用信息化手段，加强师生联系与互动，挖掘学习资源，拓宽学生视野，增强学习积极性和主动性。</p> <p>4. 按照形成性考核占 40%+终结性考核占 60%的权重比进行课程考核与评价。</p>
大学生职业规划	<p>1. 知识目标：了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯设计与规划的格式、基本内容、流程与技巧。</p> <p>2. 能力目标：掌握职业生涯设计与规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划与规划书。</p> <p>3. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养。</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核</p>	<p>1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>2. 利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及 PPT 等多媒体课件，通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>3. 充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练，职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据，实践训练考核以学生的职业规划设计为依据；</p> <p>4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩 × 40%+实践训练成绩 × 60%。</p>
大学生创业指导	<p>1. 知识目标：了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式。</p> <p>2. 能力目标：能独立进行项目策划，并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略。熟悉并掌</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块。</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式；</p> <p>2. 课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量；</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采</p>

**学院 2019 级人才培养方案

	<p>握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p> <p>3. 素质目标 德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p>		<p>用在线理论考核与实践考核相结合的方式，既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识，又要求学生在规定的时间完成创业项目的实践工作，并展示相应的创业项目策划与包装的结果；</p> <p>4. 创业实践教育考核占 60%；创新创业理论考核占 30%；学习态度和面貌占 10%。</p>
大学生就业指导	<p>1. 知识目标：理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项。</p> <p>2. 能力目标：能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作、掌握求职面试技巧，主动培养适应用人单位面试的能力、能够具备创业者的基本素质与能力，做好创业的初期准备。</p> <p>3、素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p>	<p>1. 就业指导理论模块</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发 PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式，通过较为直观的教学平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生对于课堂教学的兴趣，提高学生的择业就业能力；</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景，给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项；</p> <p>4. 加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段，加强教学环节的考核，并注重过程记录；</p> <p>5. 强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>
实用英语	<p>1. 知识目标：通过对词汇、表达方式和英语基础语法规则的学习，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。</p> <p>2. 能力目标：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中进行简单的口头和书面交流。</p> <p>3. 素质目标：具备跨文化交际能力，适应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力。</p>	<p>1. 3000-6500 个基本词汇、400 个左右与职业相关词汇以及 1700 常用词组的学习；</p> <p>2. 简单实用的语法规则的学习与重温；</p> <p>3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等各项能力的训练。</p>	<p>1. 坚持以“应用为目的，实用为主。够用为度”的人才培养大方向，使用计算机多媒体，网络技术现代化的教学手段，利用“线上+线下”的外语混合式教学新生态，由专兼任英语教室在多媒体教室进行教学；</p> <p>2. 以规定的教学要求和教学内容作为评价依据，着重考核学生实际运用语言的能力。采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
大学生心理健康教育	<p>1. 知识目标：了解心理学的有关理论和基本概念；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。</p> <p>2. 能力目标：掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p> <p>3. 素质目标：树立心理健康发展的自主意识；树立助人自助求助的意识；促进自我探索，优化心理品质。</p>	<p>1. 心理健康绪论；</p> <p>2. 大学生自我意识；</p> <p>3. 大学生学习心理；</p> <p>4. 大学生情绪管理；</p> <p>5. 大学生人际交往；</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理；</p> <p>7. 大学生生命教育；</p> <p>8. 大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1. 结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容，倡导活动型的教学模式，以活动为载体，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。开发课程资源，拓展学习和教学途径。采取形成性考核（80%）+终结性考核（20%）形式进行课程考核与评价。</p>
体育与健康教育	<p>1. 认知目标：掌握有关体育与健康的理论知识和科学健身的方法，了解常见运动损伤的紧急处理方法，能够制定科学合理的体育运动处方；具有较高的体育文化知识素养和体育观赏能力，形成自觉参与锻炼的行为习惯，提高终身体育锻炼的能力。</p> <p>2. 技能目标：能够熟练掌握一项以</p>	<p>1. 体育健康理论</p> <p>2. 三大球类运动</p> <p>3. 田径</p> <p>4. 体操（垫上技巧）</p> <p>5. 武术</p> <p>6. 健美操</p> <p>7. 小球（羽毛球、乒乓球）</p> <p>8. 第九套广播体操</p> <p>9. 大学生体质健康测试</p>	<p>1. 使学生通过学习，在运动参与、运动技能、身体健康、心理健康和社会适应五个学习领域中有所提高，掌握科学锻炼身体的基本知识和技术，培养其锻炼的兴趣和习惯，以充分发挥学生的主体能动性，培养学生自主锻炼的能力，为终身体育打下基础；</p> <p>2. 积极引导提升职业素养，提升学生的创造力，教师在教学设计及授课过程中既要培养学生的竞争意识和开拓创</p>

**学院 2019 级人才培养方案

	<p>上体育运动的基本知识和运动技能，能科学地进行体育锻炼，提高运动能力，增进身体素质，促进身体健康。</p> <p>3. 情感目标：能够通过体育活动等方法调控情绪，形成健康的心理品质、良好的人格特征、积极的竞争意识及团队合作精神，建立和谐的人际关系，养成积极乐观的生活态度。</p>	<p>10. 选项课：篮球、排球、足球、羽毛球、乒乓球、健美操。</p>	<p>新精神，又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力；</p> <p>3. 学生的成绩评价，教师可以采用多种方式，充分发挥自身的教学优势与评价特色，提高教学质量与成效，激发学生参与体育锻炼的兴趣及习惯的养成。</p>
计算机应用基础	<p>1. 知识目标：系统的了解计算机与信息处理技术；熟练掌握常用办公软件的使用方法；掌握网络应用基础技术。</p> <p>2. 技能目标：能独立进行文档的排版编辑工作，制作项目演示文稿，能完成一般数据计算和分析；熟练掌握 Officer 2010 等办公软件的应用；通过全国等级考试。</p> <p>3. 素质目标：树立“能力为本”的教育理念，高职学生是建设中国特色社会主义事业的生力军。培养学生对信息的处理能力，是专业学习和职业综合技能的需要；</p>	<p>1. 计算机与信息基础知识及 Windows 7 操作系统；</p> <p>2. Officer 2010 等办公软件的应用；</p> <p>3. 计算机网络基本知识与网络信息安全。</p>	<p>1. 教学方法与手段：通过老师给出案例讲解操作要点；学生反复上机练习掌握操作技能和理解知识要点；</p> <p>2. 教学资源：教材、微课教学视频、多媒体教学课件（如 PPT 课件、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台；</p> <p>3. 考核要求：采用模块化教学，每个模块进行理实一体化的教学；每个模块都进行考核，模块考核占课程总成绩的 30%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 30%，综合作业占 30%。</p>
普通话	<p>1. 知识目标：掌握 普通话语音基本知识；掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧；掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。</p> <p>2. 能力目标：结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习；了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练，并了解朗读和说话时应注意的问题，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。</p> <p>3. 素质目标：树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达。了解口语表达的审美性和社会实践性，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。</p>	<p>1. 普通话概说和普通话水平测试。</p> <p>2. 普通话基础知识。</p> <p>3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练</p> <p>4. 普通话的音变。</p> <p>5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导。</p> <p>6. 命题说话训练及模拟测试。</p>	<p>1. 《普通话》是一门针对性很强的课程，它有着明确的考试目的，教师可以根据教学的需要，选择不同方式进行教学，但不能违背内容标准。</p> <p>2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式，精讲多练，建议理论讲授时间占 1/ 5，活动实践占 4/ 5，体现任务引领、实践导向的课程设计思想。</p> <p>3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具，最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音。</p> <p>4. 课程考试考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法，实行百分制评定，其中期中口试成绩占 30%，平时成绩占 20%，期末口试成绩占 50%。</p>
安全教育（保卫处）	<p>1. 明确安全教育的意义和目的，探索校本课程教学方式，为全面开设校本课程积累经验。</p> <p>2. 提高学生自我防范、自我保护意识，让学生学会一些安全常识，学</p>	<p>1. 遵守法律法规的有关规定，增强自律意识，自觉不进入未成年人不宜进入的场所，逐步养成自觉遵守与维护公共场所秩序的</p>	<p>1. 以人为本，依法教育原则 学生是安全教育与管理活动的主体，是教育与管理的对象和主要参与者。</p> <p>2. 预防为主，教育先行的原则 是学生安全教育与管理的基本方针。只</p>

**学院 2019 级人才培养方案

	<p>会一些防范技巧，增强遇到意外时的自卫能力。</p>	<p>习惯。</p> <p>2. 理解社会安全的重要意义，维护社会安全，树立正确的人生观和价值观。</p> <p>3. 不参加影响和危害社会安全的活动，形成社会责任意识。</p> <p>4. 认识社会的复杂性，学会识别生活中的骗术，防止被骗、被拐卖。</p> <p>5. 学会一些应对敲诈、抢劫、绑架、恐吓和性侵犯等突发事件的方法、技能，避免和减轻特定伤害。</p> <p>6. 开展一次讨论交流活动，主要围绕“哪些场所不适宜未成年人进入”等问题展开讨论。</p> <p>收集报纸、杂志、电视等媒体上介绍和揭露的一些骗术，总结这些骗术的共同特征，并讨论我们如何避免上当受骗。</p> <p>开展一次以“防范侵扰 保护自我”为主题的班会活动。</p>	<p>有做好预防工作，才能最大限度地减少学生人身、财物受到的侵害。以教育为先导，让学生明确预防工作的目的、意义、作用和方法，重视预防工作。</p> <p>3. 明确责任，管教结合的原则</p> <p>明确责任，管教结合，即在安全教育与管理过程中，学校要将教育与管理的职能有机地结合起来。</p>
<p>入学教育</p>	<p>1. 素质目标：初步了解学校生活，了解各项规章制度，从而更好的适应和融入大学生活。</p>	<p>1. 学院简介</p> <p>2. 图书馆入馆教育；新生图像及 CRP 学生信息采集，专业教育。</p> <p>3. 半军事化管理制度教育；安全教育及管理条例；</p> <p>4. 文明示范寝室创建制度、寝室管理规定和爱护公物教育；</p> <p>5. 院报宣传；学生处分条例及申诉管理规定、学生会宣传、共青团工作简介；</p> <p>6. 学生管理规定、三好评比、奖学金评定、争先创优、思想品德考核办法、学生团体管理办法等；</p> <p>7. 考试纪律及升留级制度教育；</p>	<p>1. 所有活动和环节，辅导员、班主任必须带队、参与和组织。</p> <p>2. 学院简介宣传部提供；安全教育材料武装部提供；《学生手册》学工处提供；“学院章程”党政办提供。上述材料，以系部为单位到武装部、学工处、党政办领取。</p> <p>3. 辅导员、班主任应积极配合教官清点人数，教育学生遵守军训纪律，全程跟踪军训。</p> <p>4. 辅导员、班主任适当安排班级活动，主题自定。</p> <p>5. 社团、学生会、共青团工作简介由学生会、团委组织学生干部深入各班级进行。</p> <p>6. 新生照片不能统一着装；CRP 学生信息审核由辅导员、班主任负责（军训结束前完成）。</p>

**学院 2019 级人才培养方案

		8. 国家及学院奖助政策介绍;学院章程教育;公共场所(教室、图书馆、寝室、食堂、会场及室外公共场所)行为规范教育; 9. 校纪校规考试,军训。	
公益劳动(劳动教育)	1. 能力目标:通过公益劳动,能清扫寝室、宿舍、责任区的卫生; 2. 素质目标:通过公益劳动,提高社会实践能力,有利于大学生的身心发展。	1. 校园卫生清扫; 2. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。	1. 学生在校期间,必须参加公益劳动,由教务处统筹安排,学工处负责组织; 2. 对学生参加公益劳动要认真进行考核,考核分为出勤与劳动情况两部分,其成绩作为各项评优评先的依据之一; 3. 劳动时间为每周一至周五,每天上午 8:00、下午 2:30 前完成校园卫生清扫任务,并做好保洁工作。
毕业教育	1. 素质目标:通过各项毕业离校活动,达到感恩母校、奉献社会、做文明大学生的目标。	1. 毕业生离校手续办理; 2. 领取毕业证; 3. 毕业生档案; 4. 毕业典礼;	1. 各系认真组织、有关单位密切配合、各毕业班班主任及时将本安排通知到学生。

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

本模块包括:形体训练、美学与形象设计、空乘礼仪、管理学、职业口才训练、民航概论、民航基础英语等课程。

(1) 形体训练

课程名称		形体训练	参考学时	65
课程目标	知识目标	1. 以健康第一为指导思想,塑造健美形体,增进身心健康 2. 掌握一定的舞蹈理论知识,了解舞蹈形体的起源,发展,对舞蹈形体课有正确的认识 and 了解 3. 掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法,培养学生积极健康的舞蹈表现力 4. 熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识。 5. 熟悉与掌握形体训练的方法与内容。		
	能力目标	1. 通过课堂实践教学,培养身体的柔韧性,协调性,灵活性以及美观性。 2. 能主动展示形体与动作美,在与同伴的合作与交流中增进交往能力和团队的合作能力,培养学生适应未来社会竞争和发展的能力。		
	素质目标	1. 培养学生各类综合素质,使学生有丰富的艺术修养,健康的审美能力,优雅的形体气质 2. 培养学生健康的思想作风,认真的学习态度,以及团队合作意识 3. 营造健康优雅的艺术氛围,推进校园艺术文化建设,提高学生艺术文化素质 4. 强化心灵美与动作美的统一,培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。 5. 培养与众不同的个性气质。 6. 在音乐的伴奏下,在轻松愉快的气氛中进行练习,让学生真实的去感受美,体验美 培养文明行为和集体主义精神,陶冶学生美的情操。		

**学院 2019 级人才培养方案

教学 内 容	模块 1: 形体训练理论知识 模块 2: 体态训练 模块 3: 身体基本姿势 模块 4: 纠正不良姿态方法 模块 5: 芭蕾训练 模块 6: 形体舞蹈训练 模块 7: 服务姿态训练 模块 8: 表情与步态	
教学 要 求	教学 方 法	1. 可采用的教学方法主要有: 任务法、理实一体化教授法、实练法。 2. 将课程内容分成 8 个模块, 教学中以学生为主体, 老师在现场指导。 3. 将学生分组, 每组 4-5 人, 鼓励学生采用团队方式开展合作学习。
	教学 手 段	1. 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。 2. 注重课程教学内容与实际应用的结合。 3. 必须在专业的舞蹈形体房进行训练, 学生需穿舞蹈形体服装和舞蹈鞋, 以配合形体训练需要。 4. 教室需安装 CD 机, VCD 机, 电视机等教学器材。
	考核 评 价	1. 注意理论与实践一体化评价, 制定理论以及实践评价标准。 2. 特在实践考核, 要注意根据不同基础的学生做不同层次的辅导和评价, 因材施教。

(2) 美学与形象设计

课程名称		美学与形象设计	参考学时	29
课程 目 标	知识 目 标	1. 理解和掌握美学的基本理论知识; 2. 能运用美学理论知识分析生活、自然和艺术领域的审美现象; 3. 掌握现代商务、社交的通用礼仪并熟练运用。		
	能力 目 标	1. 能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆; 2. 能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰; 3. 能按机场地面服务岗位要求, 完成发型整理; 4. 能按要求独立完成自己的各种整体造型; 5. 能够根据自身的“色”特征和“型”特征选择服饰的搭配和用色。		
	素质 目 标	1. 培养学生以追求真善美为目标, 使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等; 具有较高的道德修养和高尚的道德情操, 具备良好的社会责任感和良好的社会公德; 2. 通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计, 让学生掌握形象塑造的基本常识, 能按岗位要求修饰自己的仪容仪表和言谈举止, 培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质, 树立安全和服务意识; 3. 能在飞行服务过程中始终保持良好的职业形象待人接物; 4. 具有文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。		
教学 内 容	模块 1: 职业色彩定位 模块 2: 职业服饰装扮 模块 3: 职业妆容设计 模块 4: 职业发式设计 模块 5: 职业口才设计 模块 6: 职业仪态训练 模块 7: 职业社交礼仪 模块 8: 职业涉外礼仪 模块 9: 职业气质培养			
教学 要 求	教学 方 法	1. 通过图片、视频展示, 了解和认识有关地区的礼仪以及风俗习惯。 2. 运用任务驱动法、情景模拟法要求学生在实践当中掌握服饰色彩的搭配; 进行化妆、仪表仪容仪态的模拟训练。		
		1. 为保证课程的全面实施, 学校应配备本专业课程教学活动必备的、符合国家有关技术标准的仪器、		

**学院 2019 级人才培养方案

教学手段	工具、设施及资料等教辅材料。 2. 充分依托行业资源，邀请机场地面服务专家和化妆专家不定期开设专题讲座，指导教学工作，通过学校和行业、企业的互动，调整和提高课程的实用性。 3. 建立本专业公共开放实训中心，使之具备现场教学、实验实训所需的功能，实现教学与实训合一、教学与培训合一，满足学生综合职业能力培养的要求。
考核评价	1. 突出阶段评价模式，对学生完成化妆课程某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。 2. 强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的变化，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握空中乘务岗位应具备的化妆技法。 3. 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，可选择口试、操作、课堂提问、现场演示等个人或团队考试形式进行评价。过程考核占比 30%，终结考核占比 70%。

(3) 空乘礼仪

课程名称	空乘礼仪		参考学时	29
课程目标	知识目标	1. 根据交际场合不同，针对性的选择合适的服装的能力； 2. 表现出良好的仪态（站姿、坐姿、走姿、蹲姿、眼神、微笑、手势）； 3. 得体的进行介绍、握手以及规范的使用名片； 4. 掌握与服务行业实际工作相关的座次、仪式礼仪规范； 5. 根据规范进行接待、拜访、电话等礼仪； 6. 空乘人员服务礼仪。		
	能力目标	1. 仪容仪表自我检测能力； 2. 举止文明，表现良好的气质风度的能力； 3. 与人会面时的独立交际能力； 4. 服务行业相关的接待能力； 5. 面试中得体的与面试官进行交流的能力。		
	素质目标	1. 具备良好的礼仪素养，养成良好的个人礼仪修养和优雅气质； 2. 感受到团队的重要性，能够进行团队协作； 3. 具备较强的人际沟通和交流能力，能够真诚待人； 4. 有过硬的心理素质，能够接受和处理突发状况。		
教学内容	本课程使学生理解礼仪在个人发展和航空服务业中的重要作用与地位，理解和掌握礼仪的基本概念原理，从而提高今后从事航空服务及相关行业接待工作的艺术和水平。课程按模块化结构组织教学内容，共分6个模块： 模块1：服务意识导入 模块2：职业形象塑造 模块3：社交场合礼仪 模块4：仪式安排 模块5：谈吐交流 模块6：空乘人员服务礼仪			
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，每个模块通过几个工作任务完成教学； 2. 重点模块内容实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做(项目训练)；		
	教学手段	1. 注意实施工学结合，如课程教学过程中穿插安排学生到企业参观，或聘请企业人员来学校讲座等； 2. 引导学生课外自学，如介绍课程网站、各种教材、书籍、专业刊物以及其他专业网站，并定时开放礼仪实训室，为学生自主学习提供方便； 3. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能；		
	考核评价	1. 根据不同模块内容，课程考核可采用过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、知识问答等多种方式； 2. 成立学生礼仪队，开展礼仪学习交流和参与社会服务。		

(4) 管理学

课程名称		管理学	参考学时	41
课程目标	知识目标	1. 掌握决策的基本过程、影响因素，灵活运用决策技术； 2. 理解计划的内容、作用与制定方法，明晰实现目标管理的步骤； 3. 学习组织结构设计的因素、方法和常见组织结构形式； 4. 掌握领导威信、领导理论和领导艺术的运用，准确识别领导和管理区别； 5. 认识激励理论及其在管理中的应用。		
	能力目标	1. 能掌握组织架构的常见形式； 2. 理解组织变革中的动力与阻力； 3. 具备初步进行组织机构设计的能力； 4. 能辨识解除管理活动中有效沟通的障碍； 5. 并初步具备冲突管理的能力； 6. 能掌握运用激励理论进行员工激励，以提高工作效率，并初步具备进行挫折管理的技能； 7. 能熟悉有效运用领导理论，达到有效领导的目的。		
	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识； 5. 具备良好的服务意识和危机意识。		
教学内容	1. 编制计划； 2. 明确分工； 3. 有效领导； 4. 有效沟通； 5. 有效激励； 6. 检查纠偏。			
教学要求	教学方法	运用现场教学、案例教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；		
	教学手段	充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

(5) 职业口才

课程名称		职业口才	参考课时	36
课程目标	知识目标	1. 了解普通话及普通话水平测试； 2. 了解表情、体态等无声语言； 3. 掌握普通话声母、韵母发音、声调知识； 4. 掌握朗读朗诵的基本技巧； 5. 掌握演讲的基础知识和基本技巧； 6. 掌握求职口才的基本技巧； 7. 掌握日常交往口才的基本技巧。		
	能力目标	1. 能用较标准的普通话进行交流、交际； 2. 能综合运用有声语言、无声语言多种表达技巧，有效进行日常社交、职场口语活动； 3. 能运用各种语体的表达技巧，增强学生交流应对的敏捷度。		

**学院 2019 级人才培养方案

课程名称		职业口才	参考课时	36
	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 树立学生的环保意识。		
	教学内容	1. 有声语言训练基础； 2. 无声语言训练基础； 3. 普通话声母、韵母发音、正音知识； 4. 声调、语流音变基础知识； 5. 朗读朗诵的基本技巧； 6. 演讲的基础知识和基本技巧； 7. 求职口才的基本技巧； 8. 日常交往口才（谈话、拜访与接待、表扬与批评等）的基本技巧。		
教学要求	教学方法	1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、任务驱动法、讨论法、案例分析法。 2. 将学生分组，每组 4-5 人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成三大模块 7 个项目任务，教学中以学生为主体，老师为主导。		
	教学资源	教材、企业案例、微课教学视频、多媒体教学课件（如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台。		
	考核评价	采取形成性考核+终结性考核分别占 60%和 40%权重比的形式进行课程考核与评价。		

(6) 民航概论

课程名称		民航概论	参考学时	29
课程目标	知识目标	1. 民航运输的基本特征和规律； 2. 航空运输生产组织的运营与管理； 3. 民用航空基本概念； 4. 掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能； 5. 掌握航空运输业的基本特点； 6. 掌握民航客运业务和货邮运输业务。		
	能力目标	1. 能够分析航空器维修的生产管理； 2. 能够我国民航系统的基本构架； 3. 能够根据货物类型选择合适的运输线路； 4. 能够确定国际航运中的联运与结算； 5. 能够分析空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法等。		
	素质目标	1. 具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和较高的职业素养； 2. 具有良好的团体意识和团队协作精神； 3. 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。		
教学内容	模块1：航空基础知识 任务 1 民用航空形成与发展 任务 2 民用航空组织管理机构 任务 3 民用航空器的适航与维修 模块2：航空交通运输 任务 1 飞机的结构与系统 任务 2 飞行的基本原理			

**学院 2019 级人才培养方案

	任务 3 航空气象知识 任务 4 航空运输 模块 3: 空中交通管理 任务 1 飞机的结构与系统 任务 2 机场管理 任务 3 通用航空	
教学要求	教学方法	1. 案例分析法; 2. 项目教学; 3. 主题讨论法; 4. 头脑风暴法等教学方法。
	教学手段	1. 本门课程在教学做一体化的综合实训室授课, 融教学与实训为一体; 2. 与课程相应的软件作支持。 3. 校外有与学校长期合作的企业做实训基地, 满足学生顶岗实习的需要。
	考核评价	1. 本课程的考核改变单一的终结性评价方法, 采用过程考核和结果考核相结合、理论考核和实践考核相结合的方法; 2. 实践考核比例为 70%。 3. 试卷采取闭卷考核形式, 考试内容包括填空题、选择题、判断题、简答题、综合分析题, 考核比例为 30%。

(7) 民航基础英语

课程名称	民航基础英语		参考学时	98
课程目标	知识目标	1. 旅客在订票的时候, 会提出一些需求, 根据航空公司的规则满足旅客, 提供客人更大的便利, 了解旅客通常会提出的关于餐食, 座位, 航班时间的要求。 2. 了解办理登机手续的流程及服务语言, 根据旅客的需求安排合适的座位。 3. 了解旅客登机后的各项服务流程, 以及相关的注意事项。 4. 航班产生延误, 地面工作人员的工作内容都包括什么。 5. 了解头等舱的机上服务种类以及餐食的内容。 6. 掌握飞机上常见的医疗事故类型。 7. 了解机上免税店的商品种类。 8. 了解航空服务中特殊旅客的分类以及航空公司的相关规定, 特别是轮椅旅客, 担架旅客, 孕妇的乘机要求。 9. 了解机上应急设备的构造、原理掌握各种应急设备的使用方法。 10. 了解海关、边防、检疫的工作内容。		
	能力目标	1. 能运用英语根据旅客的需要来完成订票的手续。 2. 能在办理登机手续时, 进行行李交运、客舱座位的选择等服务。 3. 能用英语帮助旅客安排座位, 安放行李, 解决相关问题。 4. 能在航班延误时, 用英语解释延误原因, 回答旅客的问询, 根据延误的时间, 提供相应的服务。 5. 能熟练运用送餐时的服务句型。 6. 能根据旅客的表达掌握旅客的大致病情(常见病)。 7. 能根据机上销售的免税商品提供服务, 比如介绍商品, 推荐商品, 汇率的换算等。 8. 能用英语说出特殊旅客的分类, 能准确说出相应的注意事项。 9. 能用英语给乘客解释氧气面罩、救生衣及其余机上应急设备的使用 10. 能用英语说出CIQ内容。		
	素质目标	1. 具备较高的思想政治觉悟、良好的行为规范和职业素养; 2. 具备较强的语言表达能力, 良好的团队意识和沟通能力; 3. 具备较强的安全操作意识, 严谨的态度和吃苦耐劳的精神; 4. 具备国际文化素养, 能够基本应付英语工作环境; 5. 具备自我更新和提高能力, 能不断提高自身专业英语素质。		
教学内	模块 1: 订票和出票 模块 2: 办理登机手续 模块 3: 登机			

**学院 2019 级人才培养方案

容	模块 4: 航班延误 模块 5: 餐饮服务 模块 6: 医疗急救 模块 7: 免税品销售 模块 8: 特殊情况 模块 9: 紧急情况 模块 10: 填写入境卡和转乘航班 模块 11: 降落	
教学要求	教学方法	1. 采用项目教学、任务驱动等可操作性强的教学方式。 2. 课程按照空乘人员工作岗位及实践活动的工作需要而设置工作任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践。 3. 以工作岗位对航空服务人员所提出的要求通过相应的英语水平等级测试。
	教学手段	1. 教师将课件、教学视频和相关音频上传至学习通，学生通过自己的账号登陆网站，进行学习、完成练习和任务。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和民航网站等公共网络教学资源。
	考核评价	1. 教学成果评价坚持过程考核与终结考核相结合的原则进行。 2. 考核的着眼点主要在于三方面：理论知识、实践技能、综合素质。 3. 理论知识考核主要采取期末理论综合测试；实践技能考核主要以熟练对话的表达形式完成； 4. 综合素质考核主要采取学生自评、学生互评、教师点评的形式，对学生的日常文明素养、自主学习活动参与情况、课堂表现、学生任务的完成情况等方面进行评价。 5. 期末综合成绩=平时成绩（20%）+工作任务（20%）+期末考核（60%）

(8) 民航服务心理学

课程名称	民航服务心理学		参考学时	41
课程目标	知识目标	通过本课程的学习，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。		
	能力目标	1.能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货主的心理变化； 2.能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求； 3.能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务； 4.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。		
	素质目标	1. 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； 2. 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。		
教学内容	模块1: 沟通解密 模块2: 有效的沟通方式 模块3: 各类型乘客的沟通方式 模块4: 非语言沟通方式 模块5: 情绪管理 模块6: 解决冲突 模块7: 提高个人服务与沟通素质			
教学建议	教学方法	采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生兴趣，激发学生的成就动机。		
	教学手段	1. 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。 2. 创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。在实践实操过程中，使学生掌握民航服务与人际沟通的操作技能，提高学生的岗位适应能力。		

考核评价	1. 本课程为考查课程，期末考试为闭卷笔试，分数计算采用百分制。 2. 学生的课程总评成绩由平时成绩（占40%）和期末考试成绩（占60%）两部分构成。 3. 平时成绩中作业、课堂测验占20%；出勤占10%、学习主动性等占10%。
------	--

2.专业核心课程。

空中乘务专业核心课程有：航空售票、航空运输地理、民航地面服务、航空服务英语、民航法律法规、客舱服务、客舱应急处置、客舱餐饮服务以及民航安检证实训专周和空中乘务综合技能实训专周。专业核心课程以学生为主体，通过任务驱动，以理实一体化方式实施教学。各门课程简介如下：

(1) 航空售票

课程名称	航空售票	参考学时	41
课程目标	知识目标	1. 掌握民航计算机订座的基础知识； 2. 掌握民航运输基础知识； 3. 掌握航班信息查询的指令操作； 4. 掌握计算机订座的指令知识及操作流程； 5. 掌握异常票务处理的相关规定； 6. 掌握异常票务处理的流程。	
	能力目标	1. 具备航班信息查询的能力:包括票务系统的注册、应用能力, 公用信息的查询能力, 航班的座位、时刻、飞行时间、起降时间、经停点、票价查询能力； 2. 具备计算机订座的能力:包括旅客订座记录的建立、提取、修改、取消等基本处理能力； 3. 客票生效及打印能力； 4. QUEUE 信箱的信息处理能力； 5. 客票销售结算的能力； 6. 异常票务处理的能力:包括客票的变更及退票处理能力。	
	素质目标	1. 养成良好的交流沟通能力和团队合作精神； 2. 养成较强的民航法规及民航标准意识； 3. 树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。	
教学内容	模块1：民航基础知识； 模块2：航班信息查询； 模块3：旅客订座记录的处理； 模块4：异常票务的处理；		
教学要求	教学方法	课程在教学的过程中，采用“学做合一”的教学方法： 第一步：提出任务，教师提出课程任务； 第二步：分组学习，学生按照工作任务，参考学习资料，分组讨论学习相关理论知识，在学习过程中，教师给予指导； 第三步：小组设计，学生按照分组学习的结果进行任务的设计工作，根据工作任务设计实施的方案； 第四步：情景演示，学生按照设计的任务实施方案进行情景演示； 第五步：综合评价，根据情景演示结果，由其他小组成员对其做点评，从成员的方案实施准确、熟练程度方面及职业素养方面进行评价，最终，由教师进行总体评价。 按照“学做一体”的教学模式，采用项目教学法：以工作任务组织进行学习活动，将教师上课、学生自主学习、学生实践操作统一进行，注重“教”与“学”的互动，让学生成为学习的主体，让学	

**学院 2019 级人才培养方案

		生在完成项目的过程中即可掌握岗位所要求的职业能力。
教学手段		1.在教学过程中,要尽量创设工作情景,同时应加大模拟训练和现场或多媒体观摩所占的比例,加强相关知识和技能的训练,提高学生的岗位适应能力。 2.在教学过程中,要应用多媒体课件、投影、实物样品、仿真软件等教学资源辅助教学,帮助学生对象销售工作有更直观的认识。
考核评价		1.本课程为考试课,采用过程性考核与终结性考核相结合的方法。 2.过程性考核主要评价学生的学习态度(包括出勤、提问、课堂表现)、技能掌握(课堂实践)等情况,终结性考核主要评价学生的知识掌握(笔试)和技能实践掌握的情况。 3.过程考核占50%,终结考核占50%。

(2) 航空运输地理

课程名称	航空运输地理		参考学时	72
课程目标	知识目标	1.我国的地理位置、地貌特征及分布情况; 2.民航地区管理局的地理区域划分; 3.省会和主要旅游城市的机场名称; 4.主要航线经过省市的地理位置、地形、气候特征; 5.经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源。		
	能力目标	1.掌握中国地理位置、地理特征和区位优势; 2.掌握飞行航线的地理知识; 3.掌握时区、日界线、时差的计算方法; 4.了解影响飞机起飞、航行、降落的天气现象; 5.掌握华北、东北、西北、华东、中南、西南各民航地区管理局的地理区域划分 熟练掌握省会和主要旅游城市的机场名称; 6.掌握国际航空区划; 7.掌握主要航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源; 8.学会分析航空港的区位因素。		
	素质目标	1.提高学生的专业素养,培养学生对空乘专业的兴趣,提升专业认同感。 2.拓展学生的视野,解各国各地区的经济特征、特产及风土人情; 3.将地理知识和本职工作融为一体,从而提高学生未来就业岗位的服务质量。		
教学内容	本课程为满足空中乘务专业学生应用为目的,在教学中贯彻航空运输地理的一些基本常识,增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效,从而达到对航空运输的认识和应用。课程按模块化结构组织教学内容,共分7个模块: 模块1:认识地球; 模块2:时区、日界线、时差计算; 模块3:影响飞行的天气现象; 模块4:中国地理基础知识; 模块5:航空区划; 模块6:航线介绍; 模块7:主要航空港介绍。			
教学要求	教学方法	1.采用项目教学法,以具体的项目任务为载体开展教学活动,按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目,在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作,共同完成项目任务,提交合格产品,从而达到掌握知识、训练技能,提高素质的目的; 2.项目具体实施过程中可采用任务单法、现场示范、演示、分组训练等多种方法;		
	教学手段	1.重视过程考核,在过程考核中肯定学生能力,激发学生主动性,促使学生反思改进。 2.评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面,并贯穿整个教学过程; 3.加强教学资源库建设,采用多媒体教学、网络等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。		

**学院 2019 级人才培养方案

	考核评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程；
--	------	--

(3) 民航地面服务

课程名称	民航地面服务	参考学时	72
课程目标	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客票销售、退票改签的操作技能； 2. 熟悉离港部门，行李查询部门，旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求； 3. 掌握乘机手续办理相关知识和操作技能； 4. 掌握行李收运相关知识和操作技能； 5. 掌握抵离港服务相关知识和操作技能； 6. 掌握机场安检、联检的工作内容； 7. 掌握机场配载部门工作内容和工作流程。 	
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够完成机场售票工作； 2. 能正确办理旅客的乘机手续； 3. 会正确处理旅客的行李； 4. 能为旅客提供抵离港服务； 5. 能进行行李不正常的处理； 6. 能够完成人身检查、证件检查和开箱包物品检查； 7. 能够熟练操作离港系统。 	
	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有良好的服务意识和无私奉献的精神； 2. 具有良好的语言表达与沟通能力； 3. 具备诚信待人、团队协作精神； 4. 具备工作的主动性、自主学习能力、创新能力和实践能力； 5. 具有良好的职业道德与职业素养； 6. 具有总体国家安全观和大局意识。 	
教学内容	<p>本课程为学生今后进入民航相关行业打下良好的基础，使学生掌握民航地面服务相关技能，能从事民航客运员工作。课程按模块化结构组织教学内容，共分7个模块：</p> <p>模块1：航空售票 模块2：机场问询与广播服务 模块3：值机与行李服务 模块4：离港系统操作 模块5：机场引导服务 模块6：安检与联检服务 模块7：载重平衡</p>		
教学要求	教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用项目教学法，以具体的项目任务为载体开展教学活动，按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目，在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作，共同完成项目任务，提交合格产品，从而达到掌握知识、训练技能，提高素质的目的； 2. 项目具体实施过程中可采用任务单法、案例教学法、引导文法、现场演示、分组训练等多种方法； 	
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 适时安排学生实践，乘机手续办理、行李收运、值机等，使学生在增长知识的同时，技能也相应得到增长； 2. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。 	
	考核评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程； 	

(4) 航空服务英语

课程名称		航空服务英语	参考学时	95
课程目标	知识目标	1. 掌握订票、登机牌、行李托运等服务英语； 2. 掌握英语广播词相关知识； 3. 掌握客舱服务英语相关知识； 4. 掌握民航地面服务英语相关知识； 5. 掌握应急与危险品处理英语相关知识。		
	能力目标	1. 能用英语表达与航班有关的信息； 2. 能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务； 3. 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； 4. 能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明； 5. 能读懂所到国家及地区CIQ相关规定的英文资料，能指导旅客正确填写CIQ表格。		
	素质目标	1. 具有良好的英语口语表达能力； 2. 具备诚信待人、与人合作的团队协作精神； 3. 具备工作的主动性、自主学习能力和创新能力； 4. 具有良好的职业综合素养与职业道德； 5. 应对多元化的人际交往以及职场中出现的相关情况的能力。		
教学内容	本课程的目标是培养和提高学生的英语交际能力和机上的应变能力，充分考虑到了语言的得体性，可接受性以及文化的多样性。会话情景生动逼真，课外活动又设有富有创意的角色扮演，使学生能进一步巩固和发展他们的语言实际交际能力。课程按模块化结构组织教学内容，共分7个模块： 模块1：航前准备 模块2：旅客登机前准备 模块3：起飞前准备 模块4：客舱服务 模块5：降落后管理 模块6：应急处理 模块7：危险品处理			
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，每个模块通过几个工作任务完成教学； 2. 重点模块内容实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做(项目训练)； 3. 注意实施工学结合，如课程教学过程中穿插安排学生到企业参观，或聘请企业人员来学校讲座等；		
	教学手段	1. 引导学生课外自学，如介绍课程网站、各种教材、书籍、专业刊物以及其他专业网站，并定时开放礼仪实训室，为学生自主学习提供方便； 2. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。		
	考核评价	1. 根据不同模块内容，课程考核可采用过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、考试、知识问答等多种方式； 2. 成立学生英语学习小组，逐步提高学生的英语能力。		

(5) 民航法律法规

课程名称		民航法律法规	参考学时	41
课程目标	知识目标	1. 了解航空法的概念、特点、航空法的形成及历史； 2. 掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空交通服务、通用航空等法规； 3. 了解航空器援救和调查； 4. 了解公共航空企业运营管理； 5. 熟悉国际航空运输管理体制发展变化。		

**学院 2019 级人才培养方案

	能力目标	1. 能运用所学法律法规知识为旅客解释航班不正常运输现象； 2. 能运用所学法律法规知识解决航空运输合同纠纷； 3. 运用所学知识解释在民航突发事件中旅客的权益与责任。 4. 运用所学知识解释机票销售法律问题 5. 熟悉了解国际飞行航权法律问题
	素质目标	1. 养成较强的法律法规意识，自觉遵守国家相关设计旅客权益的法律法规； 2. 有较强的规范意识，自觉按照民航相关法规与规章，规范自己工作的行为； 3. 运用相关法律法规进行案例分析，解决旅客运输过程中产生的纠纷，逐步养成良好的职业法律素养。 4. 熟悉了解国际飞行航权法律问题； 5. 应对多元化的人际交往以及职场中出现的相关情况的能力。
教学内容	<p>本课程采用以任务为驱动的教学模式，每个任务包含引导案例、知识讲解、任务实施、任务评价等内容。课程内容以现有的国内、国际民航法律法规体系为主线，使学生掌握有关民航业的法律、法规，为规范民航事业的服务工作打下基础。课程按模块化结构组织教学内容，共分9个模块：</p> <p>模块1：民航法概述 模块2：空中航行法律制度 模块3：民用航空器管理法律制度 模块4：民用航空人员管理法律制度 模块5：民用机场与出入境管理法律制度 模块6：民用航空运输管理与合同法律制度 模块7：民用航空保险法律制度 模块8：民用航空器的搜寻援救及事故调查 模块9：民用航空犯罪和刑法</p>	
教学要求	教学方法	1. 采用项目教学法，以具体的项目任务为载体开展教学活动，按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目，在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作，共同完成项目任务，提交合格产品，从而达到掌握知识、训练技能，提高素质的目的； 2. 项目具体实施过程中可采用任务单法、案例教学法、分组讨论等多种方法；
	教学手段	加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能
	考核评价	1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进； 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。

(6) 客舱服务

课程名称	客舱服务	参考学时	90
课程目标	知识目标	1. 掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪容仪表美的基本要求； 2. 掌握航空服务人员标准的姿态动作； 3. 掌握航空服务人员应用工作原则和程序； 4. 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范； 5. 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程。	
	能力目标	1. 能明确并熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求； 2. 能完整而又准确地提供国际头等舱正餐服务； 3. 能具备一定的英文水平，服务中跟国外旅客进行较为流畅的沟通； 4. 能熟悉客舱服务管理，为各类特殊旅客提供特殊的服务； 5. 能熟悉机上应急设备的处放位置及性能并对其进行正确操作； 6. 能掌握一定的医护常识，对机上常见病症和需急救的旅客给予及时的帮助； 7. 能熟悉各种应急撤离程序并且具备良好的心理素质和处事能力，针对机上的各种应急情况进行； 8. 正确合理的处置；能了解航空运输常识及国内外民用航空旅客、行李运输规则。	

**学院 2019 级人才培养方案

	素质 目标	1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质； 2. 团队合作意识，较强的服务意识； 3. 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 4. 特殊情况的应变能力和较强的心理素质；
教 学 内 容		本课程的教学，旨在通过对空中乘务职业认识和熟悉、客舱服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，客舱服务的基本程序、内容，客舱长、短航线的服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任客舱乘务员的工作。课程按模块化结构组织教学内容，共分7个模块： 模块1：普通乘务员客舱服务要求 模块2：F/C舱、乘务长客舱服务要求 模块3：展现乘务员职业形象、仪表仪态 模块4：客舱服务 模块5：客舱设备的正确使用 模块6：应急处理 模块7：应急医疗处理
教 学 要 求		1. 采用项目教学法，以具体的项目任务为载体开展教学活动，按资讯、计划、实施、检查评价等步骤实施项目，在完成项目任务过程中引导学生自主学习、相互协作，共同完成项目任务，从而达到掌握知识、训练技能，提高素质的目的； 2. 项目具体实施过程中可采用任务单法、案例教学法、引导文法、现场演示、分组训练等多种方法；
	教 学 手 段	1. 适时安排学生在模拟客舱中进行实践； 2. 加强教学资源库建设，采用多媒体教学、网络等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识、培养技能。
	考 核 评 价	1. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程；

(7) 客舱应急处置

课程名称	客舱应急处置		参考学时
课 程 目 标		1. 民航应急管理知识； 2. 公共航空运输安全管理与应急处置的知识； 3. 民用机场安全管理与应急处置的知识； 4. 空中交通服务安全管理与应急处置的知识； 5. 航空安保管理与应急处置的知识；	29
课 程 目 标		1. 民航应急管理的技能和方法； 2. 公共航空运输安全管理与应急处置的能力； 3. 民用机场安全管理与应急处置的能力； 4. 空中交通服务安全管理与应急处置的能力；	
课 程 目 标		1. 具有良好的服务意识和职业道德 2. 具有健康良好的工作习惯和心态。 3. 培养对公司和企业忠诚、对客户诚信、对同事合作的职业态度。	
教 学 内 容		模块 1：民航安全管理概述 模块 2：公共航空运输安全管理与应急处置 模块 3：民航应急管理 模块 4：民用机场安全管理与应急处置 模块 5：空中交通服务安全管理与应急处置 模块 6：航空安保管理与应急处置	
教 学	教 学 方 法	讲授法、小组讨论法、情景模拟法	

**学院 2019 级人才培养方案

要求	教学手段	1. 教师将课件、教学视频和相关音频上传至学习通，学生通过自己的账号登陆网站，进行学习、完成练习和任务。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和空中乘务专业教学资源库。
	考核评价	1. 本课程为考查课程，期末考试为闭卷笔试，分数计算采用百分制。 2. 学生的课程总评成绩由平时成绩（占 40%）和期末考试成绩（占 60%）两部分构成。 3. 平时成绩中作业、课堂测验占 20%；出勤占 10%、学习主动性等占 10%。

(8) 客舱餐饮服务

课程名称		客舱餐饮服务	参考学时	50
课程目标	知识目标	1. 掌握空乘人员应具备的客舱餐饮服务基本知识； 2. 掌握客舱中西餐服务工作原则和程序、餐饮设备及用品的管理； 3. 掌握客舱餐饮服务标准的姿态动作和礼仪规范； 4. 掌握客舱餐饮服务中常见问题及处理流程； 5. 掌握不同国家不同民族饮食习惯的差异；		
	能力目标	1. 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱餐饮服务； 2. 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 3. 具有选择合适服饰，得体的妆容的能力； 4. 具有为旅客提供餐饮优质服务的能力； 5. 能够用得体的言谈举止和规范的礼仪进行客舱餐饮服务；		
	素质目标	1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅的气质； 2. 具有较强的团队协作意识和主动服务意识； 3. 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通、展现自我； 4. 具有应对工作中突发状况的能力和较强的心理素质； 5. 具有良好的职业道德和职业素养。		
教学内容	模块1：中餐服务及基本技能 模块2：西餐服务及基本技能 模块3：酒水饮料服务 模块4：客舱餐饮设备及用品管理 模块5：客舱餐饮质量管理 模块6：客舱餐饮安全管理			
教学要求	教学方法	讲授法、小组讨论法、情景模拟法		
	教学手段	1. 教师将课件、教学视频和相关音频上传至学习通，学生通过自己的账号登陆网站，进行学习、完成练习和任务。 2. 学生和教师在学习和备课期间可以参照网易公开课和空中乘务专业教学资源库。		
	考核评价	1. 本课程为考查课程，期末考试为闭卷笔试，分数计算采用百分制。 2. 学生的课程总评成绩由平时成绩（占 40%）和期末考试成绩（占 60%）两部分构成。 3. 平时成绩中作业、课堂测验占 20%；出勤占 10%、学习主动性等占 10%。		

(9) 民航安检证实训

课程名称		民航安检证实训专用	参考学时	4W
	知识目标	1. 熟悉民航安检的规章制度，特别是《中国民用航空安全检查规则》； 2. 熟悉有效证件的种类； 3. 了解人身检查的岗位设置与职责；		

**学院 2019 级人才培养方案

课程 目标		4. 明确物品检查的范围和禁止携带的物品种类; 5. 了解飞机与隔离区监护知识; 6. 掌握检查证件的程序与方法; 7. 掌握人身检查的要领和程序和方法; 8. 掌握物品检查的方法。
	能力 目标	1. 能够完成安检工作中的证件检查; 2. 能够完成安检工作中的人身检查; 3. 能够完成安检工作中的物品检查; 4. 能够完成安检工作中的开箱包检查。
	素质 目标	1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅的气质; 2. 具有较强的团队协作意识和主动服务意识; 3. 具有较强的语言表达能力, 善于与人沟通、展现自我; 4. 具有应对工作中突发状况的能力和较强的心理素质; 5. 具有良好的职业道德和职业素养。
教学 内容	1. 民航安检知识基础训练; 2. 旅客人身检查训练; 3. 旅客物品检查训练; 4. 飞机与隔离区的监护训练; 5. 旅客候机区的安全监护训练。	
教学 要求	教学 方法	讲授法、小组讨论法、情景模拟法等。
	教学 手段	需具备仪器及材料: 安检门、手持探测器、安检通道、模拟行李物品、模拟飞机、对讲机等
	考核 评价	1. 按时上下实践课, 及是否有缺课现象 2. 可根据学生上课提问情况老师自行判断学生掌握本次课程的程度 3. 学生能否在课堂实践课上有创新 4. 实训完成后学生统一参加民航安检员(初级) 职业资格考试, 成绩合格可获得证书。

(10) 空中乘务综合技能实训

课程名称	空中乘务综合技能实训		参考学时	6W
课程 目标	知识 目标	1. 掌握空中乘务专业基础模块(地理、英语、民俗、法律法规、民航概论) 相关知识点。 2. 掌握客舱服务相关知识点和服务规范。 3. 掌握地面服务相关知识点和服务规范。		
	能力 目标	1. 熟练掌握空中乘务专业基础课程知识, 能够口述专业基础知识相关试题。 2. 能够使用客舱应急设备应对工作中的突发状况; 3. 能够完成客舱餐饮服务和特殊旅客相关服务; 4. 能够完成机场值机工作和引导工作; 5. 能够在航班延误、改签情况下完成旅客的问询和安抚工作; 6. 能够完成行李查询和行李赔偿相关工作; 7. 能够完成安检岗位证件、人身和物品检查。		
	素质 目标	1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅的气质; 2. 具有较强的团队协作意识和主动服务意识; 3. 具有较强的语言表达能力, 善于与人沟通、展现自我; 4. 具有应对工作中突发状况的能力和较强的心理素质; 5. 具有良好的职业道德和职业素养。		

教学内容	模块1: 公共基础知识(地理、英语、民俗、法律法规、民航概论) 模块2: 客舱服务技能(客舱设施设备、应急处置、餐饮服务、特殊旅客服务等) 模块3: 机场地面服务技能(售票、值机、引导、行李查询、安检)	
教学要求	教学方法	任务驱动法、小组讨论法、情景模拟法等。
	教学手段	需具备仪器及材料: 计算机房、模拟舱、登机牌、模拟行李物品、对讲机等
	考核评价	1. 重视过程考核, 在过程考核中肯定学生能力, 激发学生主动性, 促使学生反思改进; 2. 评价方式包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。 3. 考核按模块 3 选 2, 依据具体评分标准打分。

3. 选修课程(专业拓展课程)

本模块包括: 宾客关系维护、市场营销、中外民俗、第二外语、导游业务操作、旅游法律事务处理、航空旅游基础、桑植民歌表演、办公软件使用、信息素养、旅游摄影、土家舞蹈表演等。各门课程简介如下:

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
宾客关系维护	<p>1. 知识目标: 具有正确的世界观、人生观、价值观; 具有良好的职业道德和职业素养; 有良好的身心素质和人文素养; 具有良好的服务意识。</p> <p>2. 能力目标: 掌握客户关系管理系统的建设; 了解客户终生价值及其影响因素; 理解 CRM 产生的原因及条件; 掌握客户满意与客户忠诚的关系; 掌握客户关系管理的理论、方法与 CRM 系统的应用技术; 理解商务智能的基本知识。</p> <p>3. 素质目标: 具备对客户、客户关系的认知能力; 具备分析和掌握客户价值的能力; 积极建立并维护客户关系的能力; 具备使用 CRM 软件的系统操作能力。</p>	1. 客户关系管理概论; 2. 客户的选择; 3. 客户的价值; 4. 客户的开发; 5. 客户的画像; 6. 客户的分级; 7. 客户的沟通; 8. 客户的满意; 9. 客户的忠诚; 10. 客户的挽回; 11. CRM 的综合应用。	1. 可采用的教学方法主要有: 任务单法、讨论法、案例学习法、讲授法。 2. 将学生分组, 每组 4-5 人, 学生采用团队方式开展合作学习, 自主学习, 自主探究讨论和应用新知解决问题。 3. 将课程内容分成 8 个项目, 教学中以学生为主体, 老师在为主导。 4. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台等教学资源。 5. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
中外民俗	<p>1. 知识目标: 能够说出民俗的基本概念及民俗与旅游的关系; 能够描述民俗旅游研究的主要理论方法; 能够阐述中国传统饮食民俗及特色民俗; 能够归纳出中国茶艺民俗的相关内容; 能够解释中国的饮酒习俗; 能够描述我国各民族、各个时代的服饰民俗特点; 能够描述其他国家各民族、各个时代的服饰民俗特点; 能够阐述国各民族、各个时代的居住民俗特点。</p> <p>2. 能力目标: 能讲述各民族的人生礼仪习俗;</p>	1. 民俗绪论; 2. 饮食民俗; 3. 茶艺民俗; 4. 酒水民俗; 5. 服饰民俗; 6. 居住民俗; 7. 人生礼仪民俗。	1. 采用讲授法、讨论法、案例教学法、项目教学法、合作学习教学法、观察教学法、理论—实践融合教学法、任务驱动法、角色扮演法、角色互动法、小组合作法、观点评论法、现场辩论法、头脑风暴教学法、媒体展示法、自学指导法 2. 教学内容主要包括饮食民俗、

**学院 2019 级人才培养方案

	<p>能例证各民族主要的节日民俗；能讲述主要游艺民俗的内容；能讲述国内外主要的信仰民俗。</p> <p>3. 素质目标：诚实守信、职业道德、奉献精神、合作意识；爱岗敬业、服务意识、协作能力、人际交往、公关能力；积极进取、认真负责、独立思考、善于交流。</p>		<p>茶艺民俗、酒水民俗、服饰民俗、居住民俗、人生礼仪民俗、节日民俗等，根据学生基础及课时安排进行适当调整。</p> <p>3. 以行为导向教学法为主，理论与实践融合、做到“教、学、做”一体化</p>
<p>市场营销</p>	<p>1. 知识目标：认识市场营销环境，掌握市场营销环境分析的基本策略；理解顾客价值理论，掌握研究消费者需要、动机和消费者行为分析的理论和方法；掌握市场细分的基本理论、目标市场策略、市场定位策略；掌握产品策略、价格策略、分销策略、促销策略的主要内容；了解市场营销战略和营销控制的相关内容。</p> <p>2. 能力目标：树立正确的市场营销观念，具备观念创新意识；初步掌握市场营销环境的分析方法，能运用所学方法，结合自己比较熟悉或了解的某个特定企业进行市场营销环境的分析；能够运用市场细分的若干种方法，选择相关企业所面对的市场进行市场细分，进而选择目标市场，推出相应的目标市场策略和市场定位策略；能够比较准确地分析消费者的购买动机、购买行为和购买过程，并能采取相应的营销策略；能够针对具体的企业选择与设计产品策略与价格策略；能够结合相关案例对某企业实施的分销策略进行利弊分析，基本上能够设计和践行相关的营销活动；可以根据市场条件选择与设计促销策略，组织参与促销活动。</p> <p>3. 素质目标：促进学生在诚实正直、专业信心等方面的基本品性素质；促进学生的自然的言谈举止、坦然的心态、让人喜欢与赢得尊重的交往素质；促进学生目标追求毅力。包括职业定位、个人规划、挫折承受力等专业必备素质；帮助学生树立专业自信心、持之以恒、积极进取、自强不息的向上的精神素质；促成学生的洞察力、应变思维、创造性意识、影响他人等的的能力素质。</p>	<p>1. 营销认知模块； 2. 营销环境分析模块； 3. 发现市场模块； 4. 市场开拓模块； 5. 新营销模块；</p>	<p>1. 结合教材和电子教案，通过讲解、答疑等方式培养学生独立思考、解决问题的能力。</p> <p>2. 倡导“目标驱动型”的教学途径，充分利用现代教育技术和手段，丰富教学内容，创造条件让学生能够探究他们自己感兴趣的问题并自主解决问题。</p> <p>3. 《市场营销》的课程考核可运用开卷、闭卷，笔试、口试、为某企业某产品某项目进行实际营销活动等灵活形式，采取过程性考核和终结性考核相结合的方式完成，分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
<p>第二外语 (日语)</p>	<p>1. 知识目标：能正确书写平假名、片假名和罗马字；发音准确，包括清音、浊音、鼻浊音、半浊音、拗音、长音、促音等，能够掌握标准的东京语调；掌握并能灵活运用助词的用法，包括格助词、副助词、提示助词、接续助词、并列助词、终助词等；掌握日语常用词汇、句型及常用语法，并能够用于日常生活会话中；认知 800-1000 个左右的日语单词和短语。</p> <p>2. 能力目标：通过学习，使学生能掌握一定量的可以通过日语能力水平考试五级的词汇和短语，掌握日语动词的变化和用法，进行一定的日语听、说、读、写的训练，使学生能听懂日常较简单、语速较慢的日语对话，能用日语进行一般的课堂交际和日常的语言文字交流。</p> <p>3. 素质目标：通过本教材的学习，能够帮助学生养成良好的语言学习习惯，掌握日语的学习方法，熟悉日本文化礼仪；培养学生具有创新意识，创新精神和良好的职业素质；激发学生自主学习的兴趣逐步提高学生的日语能力；培养独立探究能力和团结协作精神，为其毕业</p>	<p>1.日本概况、日语概述； 2.语音知识（清音、浊音、拗音、长音、促音、音调）； 3.第一課 はじめまして； 4.第二課 これは本です 5.第三課 ここは図書館です 6.第四課 今一時一分です 7. 第五課 甲子園へ行きますか 8.第六課 何を食べますか</p>	<p>1. 教师根据教材内容和学生特点采用情境教学法、交际教学法等适合学生的教学方法进行授课。学生认真听讲并积极思考，提出问题，并在教师的引导下根据授课内容进行口语会话练习，同时课下根据所学的内容分组自编会话形成录像材料上交老师。</p> <p>2. 在过程考核中肯定学生能力，激发学生主动性，促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面，并贯穿整个教学过程。采用项目化教学，每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学；采用形成性考核方式，每个项目都进行考核，项目考核占课程总成绩的 50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占 50%。</p>

	走上合适的工作岗位打下坚实的基础。		
导游 业务 操作	<p>1. 知识目标: 掌握地陪、全配接待流程及操作标准; 了解导游员应具备的素质; 掌握游客特殊要求处理的原则及方法; 掌握常见旅游事故的预防和处理方法; 掌握旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识; 了解各类导游词撰写的方式和技巧; 了解欢迎词欢送词的内容及撰写技巧。</p> <p>2. 能力目标: 能制定合理旅游接待计划; 能合理安排旅游行程; 能有效组织、管理旅游团; 能与游客进行良好的交际、沟通; 能按照旅游法规妥善处理旅游团常见事故; 能合理处理游客特殊要求; 能生讲解人文类、自然类景点; 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。</p> <p>3. 素质目标: 具有正确的世界观、人生观、价值观; 具有良好的职业道德和职业素养; 具有良好的身心素质和人文素养; 树立学生的环保意识; 具备良好的服务意识和危机意识。</p>	<p>1. 导游服务概念、性质、原则、特点;</p> <p>2. 导游员的概念、分类、职责、行为规范及素质要求;</p> <p>3. 地陪导游的导游服务;</p> <p>4. 全配导游的导游服务;</p> <p>5. 游客特殊要求的处理;</p> <p>6. 常见旅游事故的预防与处理;</p> <p>7. 旅游团队的组织;</p> <p>8. 旅游相关出入境知识、交通常识、急救知识</p>	<p>1. 运用案例教学、情景教学和演练教学。</p> <p>2. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台。</p> <p>3. 在过程考核中肯定学生能力, 激发学生主动性, 促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。采用项目化教学, 每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学; 采用形成性考核方式, 每个项目都进行考核, 项目考核占课程总成绩的 50%, 平时考核(出勤、作业、课堂表现)占 50%。</p>
旅游 法律 事务 处理	<p>1. 知识目标: 掌握旅游合同的订立主体、旅游合同的变更和转让条件, 旅游合同的违约处理;</p> <p>掌握旅行社市场准入条件、社管理制度及其法律责任; 掌握导游人员管理条例内容; 熟悉娱乐场所设立的条件, 娱乐场所经营管理的制度; 掌握娱乐场所的治安管理要求; 掌握旅游住宿企业星级管理制度, 治安管理条例; 熟悉承运人的权利义务要求; 熟悉外国人出入境管理的法律制度; 熟悉中国公民出入境证件及申请的办理, 违反出入境管理法的处罚。</p> <p>2. 能力目标: 能起草旅游合同; 依据合同法处理合同纠纷; 能进行合同成本核算; 能运用法律知识对有关旅行社经营案例进行法律层面分析; 能阅读、起草、执行旅游从业过程所需的法律文书; 能维护旅游业相关主体的利益, 能处理相关旅游纠纷; 能依法处理旅游交通、住宿、娱乐业在旅游接待过程中出现的问题; 能依法处理有关出入境的相关问题; 能灵活运用相关法律法规处理旅游安全事故并依法索赔; 能运用相关法律法规保护旅游者权益处理旅游投诉案例。</p> <p>3. 素质目标: 1. 具有正确的世界观、人生观、价值观; 具有良好的职业道德和职业素养; 具有良好的身心素质和人文素养; 树立学生的环保意识; 具备良好的服务意识和危机意识。</p>	<p>1. 旅游合同事务处理;</p> <p>2. 旅行社管理法律事务处理;</p> <p>3. 导游人员管理相关法律法规实务处理;</p> <p>4. 旅游住宿、娱乐餐饮、交通业法律事务处理;</p> <p>5. 消费者权益保护与旅游投诉法律事务处理</p> <p>6. 旅游安全与保险法律事务处理;</p> <p>7. 出入境法律事务处理</p>	<p>1. 运用案例教学、情景教学和演练教学。</p> <p>2. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台。</p> <p>3. 在过程考核中肯定学生能力, 激发学生主动性, 促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。采用项目化教学, 每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学; 采用形成性考核方式, 每个项目都进行考核, 项目考核占课程总成绩的 50%, 平时考核(出勤、作业、课堂表现)占 50%。</p>
航空 旅游 基础	<p>1. 知识目标: 掌握中国古代文学、史学、艺术、科学技术、学术思想等领域的突出成就; 掌握中国山水景观、气象景观、动植物景观基础知识及代表; 掌握中国民族民俗的基本情况; 掌握中国四大宗教的基础知识及基本情况; 掌握中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观基础知识及基本情况; 掌握中国烹饪的基础知识及基本情况; 掌握中国方物特产基础知识及基本情况; 掌握主要客源国及港、澳、台地区的基础知识及基本情况; 掌握湖南省旅游资源的基础知识及基本情况; 掌握对联与古诗词的基础知识; 了解旅游业的构成、旅游活动主体、旅游组织的基本情况。</p> <p>2. 能力目标: 能运用所学知识, 对中国古文化、古建筑、宗教、园林、地质地貌景观进行</p>	<p>1. 旅游业基础知识识记;</p> <p>2. 中国历史常识识记;</p> <p>3. 中国山、水、气候、气象景观、动植物景观基础知识识记;</p> <p>4. 中国民族民俗基础知识识记;</p> <p>5. 中国四大宗教基础知识识记;</p> <p>6. 中国古代建筑基础知识识记;</p> <p>7. 中国古代园林基础知识识记;</p> <p>8. 中国台、港、澳地区概况基础知识识记;</p>	<p>1. 运用案例教学、情景教学和演练教学。</p> <p>2. 利用教材、企业案例、微课教学视频、富媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台。</p> <p>3. 在过程考核中肯定学生能力, 激发学生主动性, 促使学生反思改进。评价包含学生自评、小组互评、教师评价三个方面, 并贯穿整个教学过程。采用项目化教学, 每个项目结合导游服务流程进行理实一体化的教学; 采用形成性考核方式, 每个项目都进行</p>

**学院 2019 级人才培养方案

	<p>基本的介绍；能介绍中国的八大菜系特点及代表；能介绍湖南主要少数民族风俗、主要节日及禁忌；能背诵经典诗词及对联，并在导游讲解中灵活运用；能介绍湖南主要方物特产；能灵活运用、综合运用有关知识，写出内容准确、表达清晰的导游辞通过导游资格证考试。</p> <p>3. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p>	<p>9. 中国主要客源国概况基础知识识记；</p> <p>10. 中国对联与古诗词基础知识识记；</p> <p>11. 湖南导游基础知识基础知识识记。</p>	<p>考核，项目考核占课程总成绩的50%，平时考核（出勤、作业、课堂表现）占50%。</p>
桑植民歌表演	<p>1. 知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中祖国、文化、历史、社会的赞美和歌颂，使学生了解和热爱祖国的音乐文化，增强爱国意识和爱国主义情操；学习各种国家、不同时期的作品，感知各国各民族的风土人情，开阔视野；理解各国各民族的音乐文化，建立多元文化的价值观。</p> <p>2. 能力目标：具备音乐欣赏的基本理论知识和欣赏技巧；具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力。</p> <p>3. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具备高雅审美情趣。</p>	<p>1. 马桑树儿搭灯台</p> <p>2. 太阳出来照白岩</p> <p>3. 棒棒捶在岩板上</p> <p>4. 嘀格儿调</p> <p>5. 门口挂盏灯</p> <p>6. 好郎好姐不用媒</p> <p>7. 郎从门前过</p> <p>8. 四季花儿开</p> <p>9. 花大姐</p> <p>10. 六口茶 - 吉特巴</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、探究式教学等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
办公软件使用	<p>1. 知识目标：掌握“我的电脑”和“资源管理器”的使用；</p> <p>2. 能力目标：具备动手实操能力；具备自学能力；具备逻辑思维能力；具备分析解决问题的能力。</p> <p>3. 素质目标：热爱祖国，热爱集体；热爱自己的专业，形成良好的专业素养；积极乐观的学习态度。</p>	<p>1. Windows 操作</p> <p>2. Word 操作</p> <p>3. Excel 操作</p> <p>4. Word 与 Excel 综合操作</p>	<p>1. 在教学中，采用了《办公软件使用》多媒体课件，计算机机房，网络资源，实验指导书籍等。</p> <p>2. 本课程在计算机机房进行实践教学，以小组为单位分组进行实训。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
信息素养	<p>1. 知识目标：了解信息素养、信息源、信息检索的基本概念和理论；掌握信息检索的方法与途径。</p> <p>2. 能力目标：掌握常用信息检索工具及使用技巧，学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。</p> <p>3. 素质目标：树立信息意识；规范学术行为，遵循信息伦理道德；掌握批判性思维方法；培养工匠精神，增强文化自信。</p>	<p>1. 信息理论；</p> <p>1.1 信息本体</p> <p>1.2 信息资源</p> <p>1.3 信息化社会</p> <p>2. 信息素养；</p> <p>2.1 信息素养的内涵</p> <p>2.2 信息素养系统</p> <p>2.3 信息素养标准</p> <p>3. 信息素养教育</p> <p>3.1 信息检索技术</p> <p>3.2 搜索引擎和数据库</p> <p>3.3 信息检索与综合利用</p> <p>3.4 大数据与信息安全</p>	<p>1. 将信息知识与专业知识学习有机结合，以问题为导向设置课程内容；</p> <p>2. 采取探究式的教学模式，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长。</p> <p>3. 以形成性评价方式为主。过程性考核(80%)+终结性考核(20%)</p>
旅游摄影	<p>1. 知识目标：掌握照相机的基本原理；镜头的选择和应用、光圈、快门的调整、景深的应用以及滤镜的使用；掌握灯光布置、基本的构图原理；掌握数码摄影、数码照片的计算机处理。</p> <p>2. 能力目标：能够熟练地使用相机进行拍照；能根据摄影创作的目的来确定相应的器材和技术参数；能够使用计算机对数码照片进行艺术加工处理。</p> <p>3. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；树立学生的环保意识；具备良好的服务意识和危机意识。</p>	<p>1. 摄影基础知识</p> <p>2. 摄影技能</p> <p>3. 摄影实际操作</p>	<p>1. 运用现场教学、案例教学、讨论式教学、等多种教学方法；</p> <p>2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库；</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占50%和50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
	<p>1. 知识目标：初步了解土家族摆手舞蹈及相关</p>	<p>1. 小摆手</p>	<p>1. 运用现场教学、讨论式教学、</p>

**学院 2019 级人才培养方案

土家舞蹈表演	文化知识，能学会掌握摆手舞鼓点节奏；掌握土家摆手舞的基本动作和简单队形；培养学生热爱我国少数民族音乐文化的情感 2. 能力目标： 帮助大学生纠正肩、胸、背、脚等身体不良姿势，克服形体和动作上的毛病，提高学生的身体机能水平，改善体质状况，具有较高的健身健体价值。 3. 素质目标： 具有良好的身心素质和人文素养；通过导、组、练来培养学生良好的身体姿态，提高学生对动作的理解和掌握。	2. 侧身摆 3. 插秧 4. 播种 5. 割稻谷 6. 摘玉米 7. 照太阳 8. 敬酒 9. 打蚊子 10. 毕兹卡 11. 挑担子 12. 打猪草 13. 大摆手 14. 打糍粑 15. 庆丰收	探究式教学等多种教学方法； 2. 充分利用信息化教学资源，开发学生自主学习课程教学资源库； 3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。
--------	---	---	--

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程安排。

课程模块	课程类型	课程代码	课程名称	考核方式	学分	课时分配			周课时数或周数						备注	
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六		
									14.5	18	13.5	18	12.5	0		
公共基础课程模块	A	114000	思想道德修养与法律基础	考查	4	65	65		2	2						
	A	114001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考查	4	63	63				2	2				
	A	114002	形式与政策	考查	1	(40)	(40)		(2×4)	(2×4)	(2×4)	(2×4)	(2×4)			讲座
	A	316001	大学生职业规划			(8)	(8)		(2×4)							讲座
	B	316002	大学生创业指导	考查	1.5	27	14	13			2					
	B	316003	大学生就业指导	考查	2	32	20	12				4×5	(2×6)			就业体验
	A	113000	实用英语	1 考试 2 考查	7	130	130		4	4						
	A	317001	大学生心理健康	考查	1.5	29	29		2							
	C	215000	体育与健康教育	考查	6	110		110	2	2	2	1				
	B	104001	计算机基础	考查	4	72	38	34		4						
	B	313003	普通话练习	考查	2	29	15	14	2							
	A	318001	安全教育			(20)	(20)		(2×5)	(2×5)						讲座
			校运会						0.5w		0.5w		0.5w			
	C	217005	入学教育						1w							
C	218001	军事训练与国防教	考查	3	120		120	3w								

**学院 2019 级人才培养方案

		育												
C	217001	公益劳动（劳动教育）	考查	1	24		24			1w				
C		社会调查(实践)			(24)		(24)				1w			暑假进行
		期末考试						1w	1w	1w	1w	1w		
C	217006	毕业教育		1	12		12						1w	
小 计				38	713	374	339							
专业基础模块	C	215001	形体训练	考查	4	65		65	2	2				
	B	106001	美学与形象设计	考查	2	29	19	10	2					
	B	106301	空乘礼仪	考查	2	29	10	19	2					
	B	106002	管理学	考试	2	40.5	20.5	20			3			
	B	106006	职业口才训练	考查	2	36	20	16		2				
	B	106302	民航概论	考试	2	29	13	16	2					
	B	106303	民航基础英语	考试	5	97.5	62.5	35	3	3				
	B	106311	民航服务心理	考试	2	40.5	20	20			3			
C		专业认识	考查	1	24		24		1w					
小 计				22	391	165	225							
专业核心模块	B	106304	航空售票	考查	2	40.5	20.5	20			3			
	B	106305	航空运输地理	考试	4	72	40	32				4		
	B	106306	民航地面服务	考试	4	72	37	35				4		
	B	106307	航空服务英语	1 考查 2 考试	5	94.5	50	44.5			3	3		
	A	106308	民航法律法规	考试	3	40.5	40.5				3			
	B	106309	客舱服务	考查	5	90	48	42			3	2		
	B	106318	客舱应急处置	考查	2	29	11	18	2					
	C	106310	客舱餐饮服务	考查	3	50	30	20					4	
	C		民航安检证专周实训	考查	4	96		96			4w			
	C		空中乘务综合技能实训	考查	6	144		144					6w	
C	219002	顶岗实习	考查	19	456		456						19w	
B	219000	毕业设计 with 毕业答辩	考查	(5)	(120)		(120)					(5w)		
小 计				57	1185	277	908							

**学院 2019 级人才培养方案

职业 拓展 模块	B	106003	宾客关系维护	考试	3	50	50					4		
	B	106319	中外民俗	考查	3	50	40	10				4		
	B	106312	市场营销	考试	2.5	50	30	20				4		
	B	106313	第二外语	考查	4	70	40	30				4		
	A	106104	导游业务操作	考查	3	52	52				4×13			
	B	106106	旅游法律事务处理	考试	2	40	40			4×10				
	B	106314	航空旅游基础	考试	4	72	52	20		4				
	C	106008	桑植民歌表演	考查	1	25		25					2	
	C	106005	办公软件使用	考查	1	25		25					2	
	A	106315	信息素养	考查	2	36	36					2		
	C	106007	旅游摄影	考查	2	36		36				2		
	C	106009	土家舞蹈表演	考查	1	25		25					2	
小 计					28.5	531	340	191						
合 计					146	2820	1156	1663	25	27	28	24	22	
学期课程门数									11	9	9	10	7	
学期考试课程门数									3	3	3	3	2	
公共基础课时：总课时=713；2820=25%														
选修课时：总课时=531；2820=18%														
实践课时：总课时=1663；2820=58%														

- 注：1) 课程类型中，A—理论课，B—理实一体课—实践课，C—实践课；
 2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数，带“w”的数字表示专周数，每专周计 24 课时；
 3) 专周每周计 1 学分，课时每 18 课时折算为 1 学分；
 4) 理实一体课程以过程和作品考核为主，占课程成绩的 70%，期末笔试占课程成绩的 30%。

八、实施保障

(一) 师资队伍。

(1) 团队规模：按 40 人班级计算，专兼职教师 18 人，专任教师 12 人，兼职教师 6 人；基本为双师型教师。

(2) 专业带头人：取得本专业硕士研究生学位，具有本专业副高级或以上职称及中级以上职业资格的双师型教师，具有坚实而系统的基础理论和专业知识，独立、熟练、系统地主讲过两门及以上主干课程，完成规定

的教学任务，教学效果优秀，教学科研能力强，具有一定的行业企业影响力。

(3) 骨干教师：教学经验丰富，具有一定的空中乘务专业从业经历，由学校专任教师和来自行业企业兼职教师组成，专任教师主要完成公共基础课程、理实一体化专业技术课程的教学，行业企业的兼职教师主要承担工学结合专业技术课程、专业拓展课程和选修课程的教学。

(二) 教学设施。

根据专业培养目标和和基地建设发展规划，逐步开发出实训项目，尤其是综合实训项目。努力形成有企业文化的集实训、生产、社会服务等多功能的生产性实训基地。

积极推进引企入校、校企共建校内实训基地，实行企业主导或者学校主导的管理与运行模式。无论是哪一种模式，均以保证教学安排，培养学生为前提。

实训设备应符合目前多数企业应用现状，并以生产型设备为主，辅以适量教学型仪器，可充分发挥仿真软件的作用。

(1) 校内实验实训室

空中乘务专业目前建有航空实训室、化妆实训室、礼仪形体实训室、茶艺学训室等校内实训室，这些实训室特色鲜明，集专业教学、技能鉴定、职业培训于一体，达到了“教、学、做、练、考”一体化的标准，极大地提高了学生的实践动手能力，基本上满足了教学要求。

表 6 校内空中乘务相关实验实训室

实验实训室(基地)名称	基本配置要求	功能说明	自建/共建
形体实训室	可以满足 40 人同时进行形	承担空中乘务、安全检查、	自建

**学院 2019 级人才培养方案

实验实训室(基地)名称	基本配置要求	功能说明	自建/共建
(已建成)	体训练、礼仪训练的需要	航空物流等专业学生形体塑造、礼仪培训。	
化妆室 (已建成)	化妆台 20 套并配备具有特色的航空公司制服若干套、化妆品等,营造职业氛围,保证 20 人同时进行实训。	开设面部护理、生活化妆、职业化妆、舞台化妆、色彩搭配、服饰选择、发型与服装的搭配、妆容与职业和服装的搭配等实训项目。	自建
语音实训室 (已建成)	语音室 3 个,电脑 200 台,配备语音训练设备,DVD 机 3 台,投影仪 3 台,投影幕、教学主控机 3 台、音响,功放、可同时容纳 200 名学生实训。	普通话发音朗读训练、模拟导游、语言艺术、英语口语等训练项目。	自建
计算机模拟实训室 (已建成)	高性能计算机 300 台。价值 200 万。可同时容纳 300 名学生练习。	承担计算机应用与计算机绘图教学、计算机等级培训与考试。	自建
茶艺实训室 (以建成)	坚持茶艺实训的仿真性,环境布置突出传统文化氛围,配备 30 个工位,设备齐全,满足学生的训练要求。	在满足现有实际教学工作的同时,又满足学生展开第二课堂的需求,借此拓宽学生的专业技能,使之更能适应竞争日益激烈的社会。	自建
CBT 实训实验室 (计划)	CBT 乘务员培训软件包、值机软件、订票系统软件	利用计算机作为教学媒介,使学生通过一系列图文并茂的专业软件自学、自测,摆脱了传统的教师课堂讲授,信息量更大,评估更科学可信。	共建
机场流程实务实训室 (计划)	国际出入境各功能环节的设施,配备值机系统软件	为学生上岗前提供全真实训环境,完成客舱服务、安全服务、应急处置、急救等专业实践教学;同时也适用于国际导游等专业共享。	共建

(2) 校外实训基地

以专业认识和扩大学生知识面的认识实习基地,应是能够反映目前空中乘务服务的较高水平的知名企业 3 家左右即可;以接受学生半年及以上

顶岗实习的生产型实训基地，应能够为学生提供实际工作岗位并配备专门的校外实训指导兼职教师。由于需要提供实际岗位，每个企业同时容纳的学生数有限，因此企业数量宜多。这种顶岗实习，需要根据培养目标要求和实践教学内容与企业共同制定实习计划和教学标准，按进程精心编排教学设计并组织、管理教学过程，以达到预期目标。

本专业校外实训基地为**荷花机场、长沙黄花机场、深圳宝安机场、春秋航空公司、中国南方航空公司、海南航空公司、奥凯航空公司等。

(三) 教学资源。

1.教材

基础课程可采用高职规划教材，优先选用职业教育国家规划教材。专业教材形式可多样，如讲义、活页、任务书、PPT、相应的辅助文档以及企业的观摩教学、现场演示教学等。讲义一般支持工作过程中所需知识和技能的描述，出现问题的解决措施等；活页通常用于某个专题讨论；任务书一般用于中后期项目的使用；PPT、辅助文档一般用于知识介绍、技术支持等；企业的观摩教学、现场演示教学比较直观，在前期开展主要用于整个流程的认识，中后期对细节部分加以深化，有助于学生感性和理性的认识等。教材文字表述应简明扼要，内容展现应图文并茂、突出重点，重在提高学生学习的主动性和积极性。教材应突出实用性，前瞻性，良好的扩展性，充分关注行业最新动态，紧跟行业前沿技术，与业界前沿紧密沟通交流，将相应课程相关的发展趋势和新知识、新技术、新工艺及时纳入其中，做到年年更新，月月跟进。

2.图书资料

图书是素质教育和专业教学的重要补充，应广泛收藏人文素养和相关

专业的纸质图书和电子图书，并及时更新。

3.数字化（网络）资料

民航的网络化、数字化发展迅速，应从各种媒体保持信息畅通，并通过专业建设委员会中来自行业企业的专家以及企业兼职教师带来的新技术、新理念及时更新教学内容，并从实际工作中选取案例，经改造，形成教学素材，注重案例库、试题库、技能库、培训包的建设，注重与行业企业合作共同开发教学资源，并通过技术交流网站收集教学资源，或根据学校行业特点建设教学资源，不断丰富学生的学习资源，满足个体化学习需求。

（四）教学方法

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行任务驱动、情景教学、理实一体等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行，要善于多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

（五）教学评价。

教学评价主要以理论知识和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。

（1）突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。强调目标评价和理论和实践一体化评价，引导学生

改变传统的学习方法，培养自主学习能力；强调课程综合能力评价，培养发展学生的综合职业能力；

(2) 关注评价的多元性。一是评价主体的多元性，包括学校、企业、学生为主体的评价体系；二是评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力；

(3) 应注重学生动手能力和分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生予以特别鼓励。

(六) 质量管理

建立人才培养质量保证体系，制定专业调研制度，跟踪行业企业的发展，明确人才培养目标，改进人才培养方案；制定课程建设规范，提高课程的开放性，明确课程实施标准；实施院系二级督导制度，指导规范教师的教学组织与教学实施过程，提高教学效果；制定顶岗实习管理制度及“互换式”企业实习管理制度，使顶岗实习有管有控，保证实习质量；引入社会评价，采用“毕业设计答辩、学生作品展示、就业招聘”为一体的形式，全面评价毕业生的质量。

九、毕业要求

(一) 毕业标准

学生须修完本专业培养方案中必修课和一定数量的选修课程，思想道德考核合格，总学分达到 146 分，其中公共选修课须修满 1 个学分，综合素质教育自选部分最低选修 3 学分，需获得至少一个本专业职业资格证书（中级以上）方可毕业。

(二) 取证类别及对应主要课程。

**学院 2019 级人才培养方案

序号	取证类别	主要学习领域课程
1	高等学校英语应用能力证书	基础英语
2	全国计算机等级考试证书	计算机运用
3	普通话过级证	普通话与播音
4	民航乘务员职业资格证	客舱服务
5	民航机场旅客服务职业资格等级证书	地勤服务
	民航货运员职业资格证	民航货物运输
6	民航安检员职业资格证	安检理论与实操