塔里木职业技术学院

空中乘务专业人才培养方案

**一、专业名称与代码**

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

**二、招生对象及学制**

招生对象：普通高中毕业生、中等职业学校毕业生或具备同等学力者。

修业年限：标准三年学制，弹性学制年限3-5年

**三、职业面向**

**表1.本专业职业面向**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业技能等级证书 |
| 交通运输（50） | 航空运输（5004） | 航空运输业 | 空中乘务员空中安全员 | 空中服务空中安保 | 空中乘务职业技能等级证书(1+X)高等教育礼仪文化资格证 |
| 交通运输（50） | 航空运输（5004） | 航空运输业 | 地勤 | 值机、安检、货运、VIP 贵宾室 | 民航旅客地面服务职业技能等级证书(1+X)安检员资格证 |
| 交通运输（50） | 铁道运输（5001） | 铁路运输业 | 高铁动车乘务员 | 高铁服务动车服务 | 列车员证（准入证） |
| 交通运输（50） | 航空运输（5004） | 航空运输业 | 酒店管理 | 星级酒店服务 | 客房服务员中级资格证 |

**四、培养目标与培养规格**

**（一）培养目标**

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，掌握空中乘务专业知识和基本技能，面向航空运输业的民航乘务员等职业群，能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员工作的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

**1.素质**

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（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）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1-2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。

**2.知识**

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）掌握客舱设备及客舱服务知识。

（4）掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

（5）掌握航线及地理知识。

（6）掌握旅客服务心理知识。

（7）熟悉野外生存基本知识。

（8）熟悉航空运输常识。

（9）熟悉民航服务礼仪等知识。

（10）熟悉职业形象塑造知识。

（11）了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

**3.能力**

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具备使用一种外语进行客舱服务的能力。

（4）具备信息技术应用能力。

（5）具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。

（6）具备客舱服务能力。

（7）能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。

（8）具备处置客舱紧急状况的能力。

（9）具备维护客舱安全的应急反应能力。

（10）具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。

（11）具备特殊旅客服务能力。

**（三）工作岗位的岗位职责描述**

**表2.工作岗位的岗位职责描述**

| **序号** | **工作岗位** | **岗位职责描述** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 民航乘务员 | **根据空中服务程序、标准以及客舱安全管理规则在飞机客舱内为乘客服务的人员，主要职责有：**1.客舱服务做好乘客登机、起飞前的准备；进行空中服务和餐饮服务；实施落地后管理。2.安全保障应急设备的检查与使用，向旅客进行安全介绍，并进行必要的安全检查。3.应急处理能进行失火和释压处置，并能开展应急撤离。 |
| 2 | 民航客运值机员 | **从事国内航班值机服务的人员，主要职责有：**1. 开台准备
2. 提前掌握航班信息，做好航班开台准备。
3. 问候旅客
4. 主动礼貌问候。
5. 旅客接收与办理
6. 查验旅客身份证件、机票等旅行文件是否有效；询问旅客并尽可能满足其座位要求；按航空行李运输规定托运行李；规范拴挂行李条、标志牌，将行李信息记录在机票上；核实旅客航程的目的地、行李件数；识别需特殊服务的旅客并给与适当服务；按规定安排限制性旅客座位。
7. VIP/头等舱/公务舱
8. 为客舱贵宾拴挂优先行李条。
9. 结束办理
10. 检查登机牌、行李牌项目齐全、不缺项；按承运人规定提示旅客享有休息室服务；告知旅客登机口、座位号等登机信息；向机组提供要客、头等舱旅客信息。
 |
| 3 | 民航客运行李查询员 | **从事国内航班值机、行李查询、配载和地面服务的人员，主要职责有：**1. 班前准备
2. 做好仪容、仪表、着装；了解当日航班动态；准备好工作用品。
3. 接收工作任务和工作准备
4. 明确负责的航班和其他有关工作任务；检查工作需要的设备；了解预计到达航班行李状况；向旅客提供自己负责航班提取位置的咨询和引导。
5. 行李发放
6. 行李到达时，检查旅客行李提取情况是否与提取行李牌一致；对超件、超重行李查验逾重行李票；负责航班的行李全部发放完毕，检查有无旅客遗失物品和无人认领行李；负责协助随行人员提取VIP行李。
7. 行李查询
8. 对于未到达行李应会同旅客填写“行李运输事故记录”和“丢失行李调查表”并存档；拍发少收查询电报，并在《到达少收行李运输登记本》做好记录；按规定和标准支付旅客临时生活补偿费。
 |
| 4 | 民航客运售票员 | **从事民航计算机订座、售票、座位控制和市场营销的人员，主要职责有：**1. 班前准备及接收任务
2. 按规整理好仪容、仪表和着装；完成交接班工作；领取票证及退款单；准备好业务用章和工作用品；测试订座电脑和打票机；安排各售票员的工作任务。
3. 接收订座
4. 检查订座单和身份证；按旅客要求建立旅客订座记录。
5. 出票
6. 确认打票机工作状态，建立对打票机控制，输入正式票号，输入打印指令。
7. 退票、签转、更改、确认
8. 确认客票的有效期以及乘机人有效证件；取消订座；填写退款单，并按规定收取退票费；按旅客要求办理签转、更改和座位再确认，填写更改签附在客票上并加盖更改章。
9. 处理问题：准确处理问题，发现航班变更及时通知旅客。
 |
| 5 | 机场贵宾厅服务员 | **主要负责为进、出港政务要客、商务贵宾提供候机、接机、送机服务，并严格按贵宾厅岗位工作职责执行各项服务的人员，主要职责有：**1. 送机服务
2. 工作流程包括：服务准备、迎宾服务、厅内服务、办票服务、结算签单、送机服务。
3. 接机服务
4. 工作流程包括：服务准备、接机服务、厅内服务、结算签单、礼送宾客。
 |
| 6 | 高铁/动车乘务员 | **按照旅客列车运行图规定的运行时刻，组织好旅客上、下列车，不发生责任列车晚点现象，同时掌握和收集旅客运输的有关资料，做好服务工作。主要职责有：**1、在列车长的领导下完成乘务工作。2、负责实施列车服务车内安全工作。3、当无随车保洁人员时，负责运行中车内卫生清洁工作。4、负责各种服务备品的检查。5、协助做好餐饮工作。6、负责完成规定的广播任务。7、负责实施车内各类紧急情况的处置。8、完成规定的作业流程，并达到质量标准。9、负责向列车长反馈各种信息。10、完成列车长交办的其他工作。 |
| 7 | 酒店管理 | **从事酒店管理的人员，主要职责有：**1. 督导、协调全部房务活动，为住客提供规范化、程序化、制度化的优良服务。
2. 配合并监督客房出租销售控制工作，保障客房最大幅度的出租率和最高经济收入。
3. 负责客房的清洁卫生、维护保养、设备折旧、成本核算、控制等工作。
4. 保证客房卫生标准，设备完好正常。
5. 指导房务中心主管、领班迅速准确地为客人提供各类服务。
6. 与保安部紧密协作，确保客人的人身及财产安全。
7. 处理住客投诉，发展同住客的友好关系。
8. 检查贵宾客房，使之达到酒店要求的标准。
9. 做好工作日记，加强工作量化、数字化的管理。
 |

**五、课程设置及要求**

**（一）公共基础课程**

**1.高等数学**

课程目标：以强化数学应用为导向、以提高应用能力为目标,将数学建模思想与实验方法融入课程教学，使数学知识、建模思想与实验方法三者有机融合，通过本课程的学习，使学生掌握微积分基础知识，学会用运动和变化的观点思考问题，学会应用数学思想和方法去分析、处理某些实际问题。重视加强软件的应用，进一步培养学生的应用能力和职业核心能力。课程内容：函数、极限与连续、导数与微分、导数的应用、不定积分、定积分等基本内容。

**2.大学语文**

课程目标：大学语文的教育对象是非中文专业的学生，这些学生对中文学科方面的知识不需要那么精、深、专，但他们却需要从总体上提高自己的文学水平、文化修养和人格素质，故大学语文课程的教学目标是要使学生获得较全面系统的现代汉语和古代汉语的知识，提高运用规范的现代汉语进行口头和书面交流的能力，以适应学习和工作的需要；通过针对性的培养，使学生比较准确地阅读和理解文学作品及文字材料，并具备一定的文学鉴赏水平、较好的综合分析能力和较高的写作能力。

**3.计算机应用基础**

课程目标：课程的主要任务是使学生了解计算机应用基础的基本理论，较系统地掌握计算机办公软件的基本操作方法和技巧，使之具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质，具备较强的文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理、演示文稿制作等技术能力，为今后能够迅速地适应和从事其他工作打下扎实基础。

**4.心理健康**

课程目标：发挥心理健康教育课堂教学主渠道作用，培育自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，增强自我心理保健和危机预防意识，培养分析与解决实际心理问题的能力，全面提升心理素养。课程内容：学生的自我意识、社会适应、性格气质、人际交往、情绪管理、压力与挫折应对、爱与性、学习及网络、就业择业心理、生命意识、异常心理、心理咨询与保健、自我成长等。课程力求理实一体，知识传授、心理体验与行为训练相结合。

**5.职业规划**

课程目标：帮助大学生树立起职业生涯发展的自主意识及积极正确的人生观、价值观和就业观念，有效塑造良好的职业品质、职业道德与健康的职业心理，不断培养学生具有创新意识和创业精神的现代职业人。主要内容是有效的理解生涯规划中的自我认知、环境分析、决策评估、计划发展以及修正调整的各环节作用。能对创业机会进行识别与评价，掌握创业行业选择策略和运营实务知识。熟知求职环节中所需做的相关准备工作及基本技巧。

**6.思想道德与法治**

课程目标：从当代大学生面临和关心的实际问题出发，通过理论教学与实践体验，引导新时代大学生自觉践行社会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法治意识，做以民族复兴为己任的时代新人。课程内容：主要以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育。

**7.毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论**

课程目标：准确把握马克思主义中国化的理论成果，深刻理解中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略，能够运用马克思主义理论及其中国化的理论成果分析、解决现实问题，从而坚定中国特色社会主义“四个自信”。课程内容：以马克思主义中国化为主线，以中国化的马克思主义为主题，以中国特色社会主义建设为重点，从理论与实践、历史与逻辑的统一上揭示马克思主义中国化的理论轨迹，准确阐述马克思主义中国化的理论成果。

**8.简明新疆地方史**

课程目标：本书紧紧围绕中国是统一的多民族国家的历史主脉，坚持中华民族共同体意识，坚守中华文化立场，帮助大学生正确认识对正确认识新疆历史的本质和现象、主流和支流、整体和部分，匡正民族分裂势力大肆歪曲、编造、篡改的新疆历史，深刻理解新疆自古就是中国不可分割的一部分，新疆各族人民与全国人民一道共同开发了祖国锦绣河山、广袤疆域，共同创造了悠久的历史、灿烂的文化，对增强各族人民群众正确认识新疆历史有很强的教育意义。课程内容：分别论述了先秦至秦汉时期、魏晋南北朝时期、隋唐时期、五代宋辽金时期、元明时期、清朝时期、辛亥革命至中华人民共和国成立时期的新疆地区历史。

**9.形势与政策**

课程目标：帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战；第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。课程内容：依据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”课教学要点》，重点讲授党的理论创新最新成果，重点讲授新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践。

**10.大学英语**

课程目标：通过本课程学习，使学生熟练掌握语言基础知识和语言技能，具有一定的听、说、读、写、译能力，特别是听说能力，具有一定的英文资料阅读和信息获取能力。课程内容：包括英语听说训练，语法词汇拓展，阅读理解训练，中英文互译和常用的英语应用文写作。通过本课程的学习，开阔学生视野，增强对西方历史文化，政治经济等的了解，提高学生的综合文化素养，为培养具有良好职业素养和较强语言职业能力的高素质人才奠定基础。

**11.大学体育与健康**

课程目标：通过本课程学习，让学生获得体育与健康知识和技能，有效增进学生身体健康，提高心理健康水平，增强社会适应能力，养成良好的健身习惯。课程内容：根据学生的兴趣选择体育活动项目组班教学，例如排球、健美操、地掷球、网球等，根据学生的实际能力设置训练强度，根据大学生体能水平要求，在体育课堂教学中有机融入体能训练。

**12.劳动实践**

课程目标：通过新时代的劳动教育，加强劳动观念、劳动意识，掌握学习、工作和生活中必备的基本劳动素养、基本劳动品质，树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念，引导学生热爱劳动、尊重劳动、珍惜劳动成果，自觉遵守劳动安全法规。课程内容：组织开展劳动知识、劳动安全、劳动纪律、劳动精神、劳模精神和工匠精神等方面的学习教育，学习劳动模范人物的先进事迹，开展卫生劳动、专业劳动、社会服务与公益劳动等劳动实践。

**13.军事理论与军事实践**

课程目标：以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，以国防教育为主线，通过军事教学，使学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，强化爱国主义、集体主义观念，提升学生军事素养，传承红色基因，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役和培养预备役军官打下坚实基础。课程内容：一是军事理论，内容包括中国国防，军事思想，战略环境，军事高技术和信息化战争；二是军事技能训练。

**14.习近平新时代中国特色社会主义思想概论**

课程目标：全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。引导学生树立中国特色社会主义共同理想，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。

**（二）专业课程**

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

**1.专业基础课程**

专业基础课程设置了7门，包括：普通话、形体训练、形体与舞蹈、民航发展史、航空法律法规、化妆及形象塑造、服务礼仪。

**表3.专业基础课程**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 学时 | 学分 | 内容描述 | 达成目标 |
| 普通话 | 56 | 4 | 培养学生标准的中文表达能力 | 通过普通话水平等级测试二甲 |
| 形体训练 | 60 | 4 | 懂得航空服务工作过程中形体展示的要求，培养高雅的气质风度。增强机上服务工作能力（如平衡控制、抗眩晕等），增强各种服务岗位工作要求的体能和姿态控制能力；培养团队沟通协作的能力； 结合学生的成长规律， 训练仪态， 陶冶情操， 为其可持续发展奠定良好的基础，使具备一个合格空中乘务员应有的个人素质。具备服务行业所需要的姿态展示、控制、形体塑造等行业通用能力。 | 培养学生行业所需要的姿态展示、控制、形体塑造等行业通用能力. |
| 形体与舞蹈 | 64 | 4 | 塑造学生拥有优美的体形和丰富的人文修养，是素质教育的重要组成部分。其内容丰富、手段灵活多样，培养学生优雅的礼仪举止和协调优美的礼仪姿态。 | 通过形体舞蹈塑造形体美，提升空乘气质。 |
| 民航发展史 | 56 | 4 | 介绍民用航空器的概念、分类与发展、航空器活动的环境及导航、空中交通管理、机场、航空运输和通用航空等。引领学生认识民航业，了解民航发展历程，熟知民航运输的基本特征和规律。掌握民航发展动态，通过对航空理论基础知识的学习，熟记航空公司的基本构成和各部门职能，分析民航案例、掌握航空能力工作所重具的文化知识和实际应用能力。 | 把握民航运输的基本规律，树立对民航的总体观念。 |
| 航空法律法规 | 28 | 2 | 使学生熟悉民航法律与法规知识，增强法律意识，具备在法律法规的框架内从事服务工作的基本职业能力，为其进入岗位实习作涉及民航旅客运输的法律法规知识做储备。 | 培养学生对民航旅客运输涉及的相关民航法律法规的了解 |
| 化妆及形象塑造 | 32 | 2 | 主要介绍民航乘务人员必备审美能力及化妆技巧。内容包括空乘人员形象造型、发型、丝巾搭配、生活妆、职业妆、日妆、晚妆、男士化妆等。 | 培养学生掌握乘务员专业化形象塑造能 |
| 服务礼仪 | 32 | 2 | 本课程包括礼仪概述、形象礼仪、见面礼仪、往来礼仪、沟通礼仪、用餐礼仪、 旅游服务礼仪七个模块。通过学习，使学生掌握礼仪规范的基本要求，深刻认识到礼仪修养在实际工作和社交中的重要意义，学会在日常生活及交往中以礼仪指导、约束自己的言行，帮助学生在日常生活、旅游接待等方面更好地运用礼仪，形成良好的人际关系与公共关系，为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境，提高学生在职场的竞争力及应变沟通能力。 | 培养学生掌握空乘礼仪的基本知识、要求及操作要点 |

**2.专业核心课程**

专业核心课程设置了6门，包括：民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务规范、客舱安全与应急处置、民航服务心理学、航空医学急救。

**表4.专业核心课**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 学时 | 学分 | 内容描述 | 达成目标 |
| 民航服务沟通技巧 | 64 | 4 | 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。 | 培养学生沟通技巧及服务中处理问题的能力 |
| 客舱服务英语 | 128 | 8 | 本课程主要介绍民航服务英语的基本内容与相关的语言知识及民航服务所需要的相关英语知识，包括乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。通过学习，使学生提高专业英语水平，掌握常见的民航专业术语，提高学生的阅读能力，扩大词汇，让学生能够进一步巩固和发展他们的语言实际交际能力了解世界民航，具有国际化水准。 | 培养学生客舱服务英语基本会话能力 |
| 客舱设施与服务规范 | 64 | 4 | 学习客舱设施介绍与操作、客舱乘务员岗位职责与专业技能、航前阶段、航中阶段的迎客服务、客舱安全演示、客舱餐饮服务、客舱茶艺服务、特殊旅客服务、客舱特情服务、着陆前工作、客舱服务综合实训、不正常航班处置政策与技巧探讨。培养学生家国情怀、民航精神、职业精神，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。 | 培养学生客舱服务与安全服务技能、服务意识及沟通能力 |
| 客舱安全与应急处置 | 64 | 4 | 本课程主要讲解民航安全管理体系、国际民航组织对客舱安全运行的要求，客舱安全运行程序、客舱乘务员安全管理、航空器内的非法行为及处置等相关知识，通过学习使学生熟悉国际民航组织对客舱安全运行的要求。以及了解飞机座舱的外部环境条件、内部环境的安全要求及其相关的航空安全知识，包括在飞机出现安全故障、遇到恶劣气候、恐怖袭击、劫机及出现传染性疾病等各种情况下的应对；介绍座舱内各种应急设备的种类、组成、作用、使用，概述紧急情况下应急处置的基本原则、程序及处置方法等，为空中乘务员的业务培训打下基础。 | 熟练掌握客舱安全操作能力培养学生的综合管理能力；培养学生认识机上火灾的处理方法；掌握紧急迫降和应急撤离程序。 |
| 民航服务心理学 | 32 | 2 | 民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、 旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客 投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力。 | 培养学生对旅客和服务人员的心理规律及行为的理解能力 |
| 航空医学急救 | 32 | 2 | 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；客舱空勤人员的卫生保健知识。 | 培养学生掌握航空医学基础知识及急救知识 |

**3.专业选修课程**

专业选修课程暂时设置了9门，包括：航空运输地理、客舱播音艺术、民航危险品知识、空乘面试技巧、民航酒水知识、民航地勤服务、旅游学概论、酒店管理概论以及民航客户关系管理，其中航空运输地理、客舱播音艺术、民航危险品知识为限定选修课。

**表5.专业选修课**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 学时 | 学分 | 内容描述 | 达成目标 |
| 航空运输地理（选修） | 32 | 2 | 本科主要研究航空运输地理的诸多问题，如基础地理知识、时差的计算 .国内国际旅游知识和航空资源知识。是学生在以后工作实践中的重要工具。 | 培养学生关于中国航空运输资源地理分布方面的认知。 |
| 客舱播音艺术（限定选修） | 32 | 2 | 该课程是在学生已具备一定的普通话及英文语言发声能大语言表达能力的基础上，结合空中乘务的特殊职业要求，通过讲授航空服务沟通与播音的特性要求、创作基本规律、方法和技巧，加上大量的实践训练，使学生对航空服务中的沟通与播音有一定的综合把握能力，配合航空服务礼仪，提升航空服务能力。 | 培养学生综合了解机上内话器播音的基本要求。 |
| 民航危险品知识（限定选修） | 32 | 2 | 本课程主要包括危险品的基础知识、限制、分类、识别、包装、标记标签、运输文件、收运、放射性物质、事故处理及锂电池运输。 | 培养学生对民航危险品的认识及处置能力。 |
| 空乘面试技巧（限定选修） | 32 | 2 | 本课程从面试前准备、面试中自我介绍和应对问答、消除面试紧张等方面讲解空乘面试的技巧。 | 通过本课程的学习，让学习者掌握空乘面试的技巧。 |
| 民航酒水知识 | 32 | 2 | 酒文化及调酒知识，运用于国际航线。 | 通过本课程的学习，让学习者掌握民航酒水知识，有利于后期取得相关资格证书。 |
| 民航地勤服务 | 32 | 2 | 熟练掌握航空机场地勤职责、机场构建、服务流程。 | 通过本课程的学习，让学习者掌握民航地勤服务，有利于后期取得相关资格证书。 |
| 旅游学概论 | 32 | 2 | 帮助学生形成对旅游的总体认识。 | 通过探讨旅游发展的基本规律,阐述旅游活动和旅游业构成要素以及它们之间的关系,介绍我国发展旅游的方针和政策,从而使学生对旅游现象和旅游学科有一个概括而全面的认识。 |
| 酒店管理概论 | 32 | 2 | 掌握酒店经营和管理的具体内容，达到酒店管理者所具备的基本素质和要求。 | 通过从国内外酒店发展的历史、酒店的类型、酒店的经营模式讲起，内容涵盖酒店各个部门的运营与管理。 |
| 民航客户关系管理 | 32 | 2 | 通过对客户详细资料的深入分析，来提高客户满意程度，从而提高服务能力。 | 通过对客户关系管理理论的起源，以及客户关系管理理论研究，管理客户关系。客户关系管理是基于客户获取、识别、维护与恢复等四方面来不断发掘有价值的顾客，发掘客户所具有的潜在价值，获取顾客忠诚，并获取客户所具有的长期价值的管理过程。 |

**4.职业技能训练课**

职业技能训练课主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习由学校组织在民航企业开展完成。

（1）实训课

实训课是实践教学体系重要一环，是依据教学标准和课程内容要求，面向民航空中乘务、要客服务、客票与订座、值机与行李运输等及旅游、高铁服务、酒店服务等岗位需求而进行有计划、有组织的实习实操课。通过实训课程，巩固学生所学知识，使学生初步掌握从事空中乘务专业或相关领域的工作所必备的技能，同时养成良好的工作作风。

（2）认知见习

 组织学生到航空公司、机场、高铁站及酒店等校外合作企业和单位见习，将课程的学习内容与实际工作相结合，了解和观察从事空中乘务及其工作群的工作环境，印证专业课的内容知识，不断激发学生的学习积极性。

（3）顶岗实习

顶岗实习是空中乘务专业的一门重要实践课，按照教学计划，学生在基本上完成教学实习和学过大部分专业课之后，学校统一安排学生到航空公司及其地面服务公司、机场、高铁、酒店等企业单位顶岗实习，通过真实的工作体验，帮助学生更好地掌握空中乘务及其工作群的工作流程和必备技能，为学生毕业后更好地履行工作职责打下坚实基础。

（4）毕业设计

毕业设计是教学过程最后阶段所安排的一种总结性的实践教学环节，目的是考核学生综合运用所学知识和技能解决实际问题的能力。学生在岗位实习后，撰写实习报告或毕业论文等内容。毕业设计安排在第六学期，在返校后进行答辩。

**（三）相关要求**

1. 实训课开课第一讲必须进行安全教育，对学生进行安全制度、实训操作安全、用电安全、消防安全等方面的教育。

2.对学生进行社会责任、绿色环保、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中。

3.自主开设创新创业特色课程，将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中。

**六、教学进程总体安排**

**（一）课程教学安排**

**表6.公共基础课教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程编码 | 课程/技能训练名称 |  |  |  | 周学时\*学周（不含考试考查周） |
|  | 学时 | 考核方式 | 第一 | 第二 | 第三 | 第四 | 第五 | 第六 | 备注 |
| 学期 | 学期 | 学期 | 学期 | 学期 | 学期 |
| 学分 | 共计 | 理论 | 实践 |  | 14周 | 16周 | 16周 | 16周 | 16周 | 20周 |  |
| 公共基础课 | 1000001001 | 大学语文1 | 2 | 28 | 14 | 14 | 考试 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001002 | 大学语文2 | 2 | 32 | 16 | 16 | 考试 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
| 1000001003 | 大学英语 | 4 | 28 | 22 | 6 | 考试 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001004 | 大学体育与健康1 | 2 | 28 | 8 | 20 | 考查 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001005 | 大学体育与健康2 | 2 | 32 | 0 | 32 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
| 1000001006 | 计算机应用基础1 | 2 | 28 | 0 | 28 | 考查 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001007 | 计算机应用基础2 | 2 | 32 | 0 | 32 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
| 1000001008 | 心理健康 | 2 | 28 | 28 | 0 | 考查 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001009 | 职业规划 | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
| 1000001010 | 思想道德与法治 | 2 | 28 | 28 | 0 | 考试 | 2\*14 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001011 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
| 1000001025 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  |  | 2\*16 |  |  |  |  |
| 1000001012 | 简明新疆地方史 | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  |  |  | 2\*16 |  |  |  |
| 1000001013 | 形式与政策Ⅰ | 0.5 | 8 | 8 | 0 | 考查 | 2\*4 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001014 | 形式与政策Ⅱ | 0.5 | 8 | 8 | 0 | 考查 |  | 2\*4 |  |  |  |  |  |
| 1000001015 | 形式与政策Ⅲ | 0.5 | 8 | 8 | 0 | 考查 |  |  | 2\*4 |  |  |  |  |
| 1000001016 | 形式与政策Ⅳ | 0.5 | 8 | 8 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*4 |  |  |  |
| 1000001017 | 军事理论 | 2 | 36 | 36 | 0 | 考查 | 4\*9 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001018 | 军事实践 | 7 | 112 | 0 | 112 | 考查 | 56\*2 |  |  |  |  |  |  |
| 1000001019 | 劳动实践Ⅰ | 1 | 24 | 0 | 24 | 考查 |  | 24\*1 |  |  |  |  |  |
| 1000001020 | 劳动实践Ⅱ | 1 | 24 | 0 | 24 | 考查 |  |  | 24\*1 |  |  |  |  |
| 1000001021 | 劳动实践Ⅲ | 1 | 24 | 0 | 24 | 考查 |  |  |  | 24\*1 |  |  |  |
| 1000001022 | 劳动实践Ⅳ | 1 | 24 | 0 | 24 | 考查 |  |  |  |  | 24\*1 |  |  |
| 1000001024 | 大学英语Ⅱ | 2 | 32 | 26 | 6 | 考试 |  | 2\*16 |  |  |  |  |  |
|  | 小计 | 43 | 668 | 306 | 362 |  | 324 | 256 | 64 | 32 | 24 |  |  |
| 公共选修课 | 1.公共选修课分为体育、人文、心理等类，三年要选修够8学分，其中体育必选2学分，人文类中普通话必选2学分，其他任选。 |
| 2.详情见教务处公选课附表 |
| 小计 | 8 | 144 | 108 | 36 | 考查 | 0 | 36 | 36 | 36 | 36 |  |  |

**表7.专业课教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程编码 | 课程/技能训练名称 | 　学分 | 学时 | 考核方式 | 周学时\*学周（不含考试考查周） |
| 第一 | 第二 | 第三 | 第四 | 第五 | 第六 |
| 学期 | 学期 | 学期 | 学期 | 学期 | 学期 |
| 共计 | 理论 | 实践 |  | 14周 | 16周 | 16周 | 16周 | 16周 | 20周 |
| 专业课程 | 专业基础课 | 5004053001 | 普通话 | 4 | 56 | 28 | 28 | 考查 | 4\*14 |  |  |  |  |  |
| 5004053002 | 形体训练Ⅰ | 2 | 28 | 0 | 28 | 考查 | 2\*14 |  |  |  |  |  |
| 5004053003 | 形体训练Ⅱ | 2 | 32 | 0 | 32 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |
| 5004053004 | 形体与舞蹈Ⅰ | 2 | 32 | 0 | 32 | 考查 |  |  | 2\*16 |  |  |  |
| 5004053005 | 形体与舞蹈Ⅱ | 2 | 32 | 0 | 32 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004053006 | 民航概论 | 4 | 56 | 56 | 6 | 考查 | 4\*14 |  |  |  |  |  |
| 5004053007 | 航空法律法规 | 2 | 28 | 28 | 0 | 考试 |  |  | 2\*14 |  |  |  |
| 5004053008 | 化妆及形象塑造 | 2 | 32 | 8 | 24 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |
| 5004053009 | 服务礼仪 | 2 | 32 | 8 | 24 | 考查 |  | 2\*16 |  |  |  |  |
| 小计 | 22 | 328 | 128 | 206 |  | 120 | 96 | 96 | 32 |  |  |
| 专业核心课 | 5004054001 | 民航服务沟通技巧 | 4 | 64 | 32 | 32 | 考试 |  | 4\*16 |  |  |  |  |
| 5004054002 | 客舱服务英语Ⅰ | 4 | 64 | 32 | 32 | 考试 |  |  | 4\*16 |  |  |  |
| 5004054003 | 客舱服务英语Ⅱ | 4 | 64 | 32 | 32 | 考试 |  |  |  | 4\*16 |  |  |
| 5004054004 | 客舱设施与服务规范 | 4 | 64 | 32 | 32 | 考试 |  |  | 4\*16 |  |  |  |
| 5004054005 | 客舱安全与应急处置Ⅰ | 2 | 32 | 20 | 12 | 考试 |  | 2\*16 |  |  |  |  |
| 5004054006 | 客舱安全与应急处置Ⅱ | 2 | 32 | 4 | 28 | 考查 |  |  | 2\*16 |  |  |  |
| 5004054007 | 民航服务心理学 | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  |  | 2\*16 |  |  |  |
| 5004054008 | 航空医学急救 | 2 | 32 | 10 | 22 | 考试 |  |  | 2\*16 |  |  |  |
| 小计 | 24 | 384 | 194 | 190 |  |  | 96 | 224 | 64 |  |  |
| 专业选修课 | 5004056001 | 客舱播音艺术（限定选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056002 | 民航危险品知识（限定选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056003 | 空乘面试技巧（限定选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004055004 | 航空运输地理（选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考试 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056005 | 民航酒水知识（选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056006 | 民航地勤服务（选修） | 2 | 32 | 16 | 16 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056007 | 旅游学概论（选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056008 | 酒店管理概论（选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 5004056009 | 民航客户关系管理（选修） | 2 | 32 | 32 | 0 | 考查 |  |  |  | 2\*16 |  |  |
| 小计 | 18 | 288 | 272 | 16 |  |  |  |  | 288 |  |  |
|  | 职业技能训练课 | 5004055001 | 毕业设计 | 4 | 60 | 0 | 60 | 考查 |  |  |  |  |  | 2周 |
| 5004055002 | 面试实践 | 4 | 60 | 0 | 60 | 考查 |  |  | 5天 | 5天 |  |  |
| 5004055003 | 毕业实习（跟岗实习） | 16 | 480 | 0 | 480 | 考查 |  |  |  |  | 16周 |  |
| 5004055004 | 毕业实习（顶岗实习） | 8 | 240 | 0 | 240 | 考查 |  |  |  |  |  | 8周 |
| 小计 | 32 | 840 | 0 | 840 |  |  |  |  |  |  |  |
| 总计 | 96 | 1840 | 594 | 1252 |  |  |  |  |  |  |  |
| 开设课程总数 | 53 |  |  |  |  | 12 | 13 | 10 | 13 | 2 | 2 |
| 考试课程数 | 18 |  |  |  |  | 4 | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| 考查课程总数 | 35 |  |  |  |  | 8 | 8 | 6 | 10 | 2 | 2 |
| 周课时 | 102 |  |  |  |  | 28 | 26 | 18 | 26 | 0 | 0 |

**（二）课程学时安排**

**表8.课程学时分配表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 |  | 占专业 | 实践学时 |
| 学时数 | 总学时比例 | 学时数 | 占比 |
| 公共课程 | 公共必修课 | 668 | 25.19% | 362 | 54.19% |
| 公共选修课 | 144 | 5.43% | 0 | 0.00% |
| 专业课程 | 专业基础课 | 328 | 12.37% | 206 | 62.80% |
| 专业核心课 | 384 | 14.48% | 190 | 49.48% |
| 专业选修（模块）课 | 288 | 10.86% | 16 | 5.56% |
| 职业技能训练课 | 840 | 31.67% | 840 | 100.00% |
| 合 计 | 2652 | 100.00% | 1614 | 60.86% |
|

**表9.教学环节时间分配表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 第1学期 | 第2学期 | 第3学期 | 第4学期 | 第5学期 | 第6学期 |
| 入学教育与军训 | 2周 |  |  |  |  |  |
| 理论与实践教学 | 14周 | 16周 | 16周 | 16周 | 8周 |  |
| 考试考查 | 2周 | 2周 | 2周 | 2周 | 2周 |  |
| 劳动实践 |  | 1周 | 1周 | 1周 | 1周 |  |
| 专业实践 | 1周 | 1周 | 1周 | 1周 | 1周 |  |
| 毕业实习 |  |  |  |  | 8周 | 16周 |
| 毕业设计 |  |  |  |  |  | 2周 |
| 合计 | 19周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 18周 |

**七、实施保障**

**（一）教学条件**

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1.专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WIFI环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实训室基本要求

配合空中乘务人才培养目标，校内实训基地应配备模拟客舱、形体房、急救实训室、化妆室等专业实训设备与场所。具体配置要求如下。

**表10.校内实训室**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 实训类别 | 实训项目 | 主要设备名称 |
| 模拟客舱 | 客舱餐饮服务、书报杂志服务、急救、应急处置、广播词、安全示范、客舱应急设备认知、客舱释压、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等。 | 餐车（全、半，含餐具、杯具等） |
| 厨房设备设施 |
| 安全示范用具 |
| 应急设备（壁挂式） |
| 模拟客舱单通道（含三维翼上出口、氧气面罩脱落装置、教官控制室、摄像与回放等） |
| 模拟客舱教室双通道（含投影） |
| 滑梯（应急出口） |
| 氧气面罩、氧气瓶、医疗箱、氧气释放工具 |
| 客舱乘客救生衣 |
| SK包  |
| 急救药箱  |
| 飞机灭火训练场 | 客舱灭火训练 | 海伦灭火瓶、水灭火瓶 |
| 石棉手套 |
| 救生斧 |
| 灭火毯  |
| PBE（防烟面罩） |
| 水上训练场 | 飞机水上迫降训练场地 | 游泳池 |
| 救生船 |
| 救生衣（旅客、乘务员、婴儿三种规格） |
| 形体训练室 | 站姿、坐姿、走姿的练习；日常服务礼仪训练；塑身训练以及舞蹈训练等。 | 地板（较硬，以便学生高跟鞋走姿练习） |
| 多媒体音响 |
| 落地镜 |
| 瑜伽垫 |
| 体形训练把干 |
| 急救实训室 | 航空医学急救 | CPR 急救模拟人 |
| 复苏安妮 QCPR 模型（半身） |
| 复苏婴儿 QCPR 模型 |
| 梗塞模型 |
| 化妆室 | 职业形象设计 | 冷暖光面灯 |
| 冷暖光顶灯 |
| 可移动教师示范位 |
| 洗漱台 |
| 更衣室 | 男女更衣室 | 镜子 |
| 贵宾服务实训室&茶艺实训室 | 贵宾服务训练，服务礼仪训练。 | 沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、航班显示器等 |
| 茶叶冲泡技艺训练、传统礼仪训练。 | 茶桌、茶椅和各种茶具 |
| 体能实训室 | 形体训练；体能训练。 | 跑步机、杠铃、动感单车等 |
| 模拟面试实训室 | 模拟面试 | 电脑、摄像头、交换机等 |
| 教师办公室 | 教师办公 | 办公桌、办公椅、办公电脑、办公设备 |

3.校外实训基地具备条件

**表11.校外实训基地**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 实训基地类型 | 实训基地功能 | 企业基本条件 | 承接的实习实训的项目 |
| 各类航空企业：航空公司、机场例如：阿拉尔机场、阿克苏机场、蓝泊湾机场等 | 熟悉并掌握本行业的主要设备和基本工具，以及服务程序、岗位技能、专业技术等，提高实践能力，培养职业操守和职业能力。 | 能接受 10 名以上学生同时实习，能够接待一个班多名学生分组参观。有企业指导老师协助学校指导实习。能接受教师实习并有专人指导。 | 认识实习、礼仪实训、服务实习、顶岗实习、民航客运专项训练、民航知识应用和民航旅客运输课内实践教学。 |
| 各类大型现代服务企业： 高铁、邮轮、星级酒店、大型会议场馆等；例如：疆内疆外各种高档酒店 | 语言交流、服务礼仪和服务操作、独立观察处理问题能力、职业操守和协作能力训练。 | 企业规模较大，具业内较高硬件和技术水平。能接受10 名以上学生同时实习，能接待多名学生分组参观。有企业指导老师协助指导实习。能接受教师实习。 | 认识实习、礼仪实训、服务实习、顶岗实习。 |

**（二）师资要求**

本专业师资队伍由专业带头人、专任教师、兼职教师共同组成。

专业带头人原则上应具有研究生及以上学历或者具有相应副高及以上职称或者十年以上的乘务长，能够承担3门以上课程教学任务，熟悉职业教育理念，能较好把握职业教育发展方向；教学科研能力强，能够较好地把握国内外本专业最新技术，了解行业企业对本专业人才的需求实际，带领团队深入开展教学科研改革，在本专业、行业具有一定的影响力，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，专业知识扎实、实际工作经验丰富。

专任教师具有高校教师资格；具有高尚的师德，爱岗敬业；具有空中乘务等相关专业专科及以上学历，扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每五年累计不少于6个月乘务或其他民航服务工作相关岗位的企业实践经历。

兼职教师主要从空中乘务相关企业聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的空乘工作经验，具有空中乘务职业技能等级证书或具有客舱乘务员训练合格证，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

团队建设将会建立以行业专家担任专业指导委员会成员指导专业建设、行业企业中层管理人员担任技能课程主讲教师提升教学质量、行业企业一线工作人员担任实践指导师的三层次的兼职教师队伍，来适应专业教学、实践指导、专业发展的需求。

**（三）教学资源**

1.教材选用

为了规范专业教学管理，保证教学质量，本专业课程的教材选用及建设如下：
　（1）选用各课程教材时，应符合《职业院校教材管理办法》、《普通高等学校教材管理办法要求》。原则上必须参照大纲要求和规定，应选用“规划教材”和“面向21世纪课程教材”，“各级优秀教材”，以保证教材的先进性和前瞻性，其内容能够代表本课程的最新发展。专业核心课程教材原则上从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录内选用。
　（2）选、编结合，鼓励教师积极投入到教材编写的行列，多出教材，出好教材，意在提高教师教材的编写水平和能力，同时为本专业教材建设的发展做出贡献。

（3）根据行业特色，鼓励使用新形态教材、工作手册式教材及活页式教材。
　（4）每两年调整一次教材的选用，淘汰落后教材，选择优秀教材。

2.数字资源配备

 加强在线开放精品课程《乘务英语》、《客舱服务规范》的网络学习，继续完备课件、教学大纲、实践教学视频、案例和试题库，提升学生的学习效能。

**（四）人才培养模式**

本专业拟实施“分层递进、工学结合”的人才培养模式，即通过模块化、阶段化的教学手段，将本专业的核心技能分为语言表达能力、客舱服务能力、安全管理能力、形象塑造能力、人文素养能力五大模块，通过不同阶段的公共课、专业核心课、专业选修课、职业技能训练课等课程使学生逐步掌握五项核心技能实现“分层递进”。同时，通过社会服务实践、学生技能竞赛、校内外实训基地等平台，将各实训项目融入课程教学，实现“工学结合”。

**（五）教学方法**

1.实施能力导向的教学方法

在教学方法上，改变以教师教授为主、学生被动接受、以知识传承为主的教学方式，实施以学生行动为主，以能力培养为目标的教学方式。更多地运用现代信息技术，利用精品课程、慕课、核心课程微课等资源翻转课堂，激发学生课外学习兴趣，提升教学效果。将知识的学习融入工作任务和训练项目中去，通过实际操作、情景模拟、案例分析、引导文教学法等，使学生通过个人学习、小组学习等方式，达到目的明确、能力提高的教学效果。

2.贯彻教、学、做合一的培养途径

利用专兼职结合的教师队伍，紧密结合企业一线实际和新技术应用，在一体化教室或实训基地，进行任务导向、项目驱动的教学实施。校内专任教师按照新的教学设计，教授专业基础课和部分专业课内容，企业兼职教师教授实践性较强的教学内容，并将企业的新技术、新方法结合进来；建立满足教学需要的校外实习基地，开展不同形式的教学实习。在不同年级，安排不同实习内容，如参观实习、岗位见习、顶岗实习等。由基础到专业，培养学生职业技能的同时，进行职业素养和企业文化的熏陶，确保学生毕业时在能力、素质上达到用人单位要求，实现“零距离”上岗。实习过程由企业指导老师和学校管理老师共同管理和监督，确保实习目的的达成。

3.思政渗透式融合教育

空乘专业大学生未来的就业岗位关涉着国家的空防安全、国家形象，其加强思政学习的意义尤为重大。思政教育在空中乘务的课程中内容、形式单一。思政教育在本专业的教学中多以案例讨论分析的形式展开，渗透式的添加课程思政教育内容，有利于思政教育价值的最大发挥。而核心课程内容本身就与空乘、安全员岗位的素养等关联较大，思政教育的加入让核心课程的精神引导层次提高了一个台阶。空中乘务的思政教育有利于学生职业生涯的成长，引导学生树立正确的价值观念，有助于对民航岗位的感情建立。也有助对学生日常管理，提升思政的实践内容，避免专业技能与思政教育完全割裂。总的来说空中乘务思政渗透式融合教育工作任重而道远，教师需要认清学生特点，把握科学的契合方式，培养符合民航需求的高素质职业人才。

**（六）学习评价**

1.过程考核和终结考核相结合

对课程考核改变原有以笔试、闭卷、知识掌握为目标的一次性考核方式，建立多种形式的考核评价方式，重视日常学习过程中对职业能力、职业态度、团队合作等综合职业素质的考核。通过学习纪律、作业完成、小组讨论等项目，实施全面过程考核，与终结性考核结合进行。

2.笔试考核和实作考核相结合

课程书面考核可以设计能力考核项目，但对与岗位工作技能联系密切的课程，有必要采取多种形式的考核方式，通过情境模拟下的口试、仿真环境下的服务流程演练等实操性质的考核方式，体现学生完成任务的行动能力、创新能力。

3.知识能力考核和素质考核相结合

设计多样化的评价方式，在对学生进行学习内容掌握程度的考核测试的同时，对其纪律性、学习态度、合作能力、沟通能力等职业素质同时进行考核，通过小组合作参与度、与小组成员交流频度、课堂提问发言次数等具体指标，进行定量考核，体现对学生全面发展的要求。

4.课程评价和常规考核评价相结合

不但对学生课程学习结果进行考核，还要对学生在校期间学习生活的各方面进行评价，对其学习能力、工作能力、社会活动能力、竞争意识等加以评价，以证书获取、任职情况、特长爱好等为指标进行评价，以学生的全面发展为培养目标。

5.校内评价和校外评价相结合

 除在课堂上对学生进行评价，还要记录学生在实习、社会实践等校外活动中的表现，以社会实践项目、实践表现和实践经历为指标加以评价，纳入学生成长评价体系。这类评价需要由实习基地企业老师或社会实践活动所在单位协助完成，由学校加以组织管理。

**（七）质量管理**

本专业设有教学督导，加强教学宏观检查，强化教学质量评价和监督。通过随机听课，学生反馈、教学质量评估等多种方式，对教学过程实行全程监控。同时，本专业注重毕业生跟踪调查及用人单位满意度调查。通过对毕业生岗位适应情况的调查及对学校教学的反馈意见，及时改进教学计划、教学方法及教学进度，以适应社会需求。

**八、毕业要求**

学生通过规定修业年限的学习，达到专业人才培养目标和培养规格的要求。

**（一）学分要求**

**表12.规定课程数及学分**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公共基础课 | 公共选修课 | 专业基础课 | 专业核心课 | 专业选修课 | 毕业实习 | 毕业设计 | 面试实践 | 合计 |
| 12/41 | 4/8(至少) | 6/22 | 6/24 | 7/14（至少) | 2学期/24 | 1/4 | 1/4 | 39/141 |

**（二）职业资格证书要求**

**表13.职业资格证书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业资格证书名称 | 证书级别 | 证书类型 | 备注 |
| 空中乘务职业技能等级证书（1+X） | 中级、高级 | 职业技能 | 二选一 |
| 民航旅客地面服务职业技能等级证书（1+X） | 中级、高级 | 职业技能 |
| 普通话 | 二乙 | 学历 | 必选 |
| 乘务英语 | 中级 | 职业技能 | 七选一 |
| 旅游从业人员急救证 | 初级 | 职业技能 |
| 大学英语 CET | 三级 | 学历 |
| 安检员资格证 | 五级 | 职业技能 |
| 全国计算机等级考试 | 一级 | 职业技能 |
| 高等教育礼仪文化资格证 | 合格证 | 职业技能 |
| 客房服务员资格证 | 中级 | 职业技能 |

学生应该完成本专业教学计划规定的课程、实践教学环节、毕业设计与毕业实习取证要求：学生在取得毕业证同时，还应至少取得三个相关职业资格证书。

**（三）体质测试**

根据《国家学生体质健康标准》，体质健康测试成绩达50分及以上。

附件1：

**塔里木职业技术学院人才培养方案论证报告**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **专业名称** | **空中乘务** | **所属分院** | **通航产业学院** |
| **论证时间** | **2022年5月30日** | **论证地点** | **1-305** |
| 主要论证内容及结论：1.空中乘务人才培养方案中缺少具体的人才培养模式，应提供一种具体的人才培养模式。2.空中乘务专业职业面向可增加高档酒店管理，扩大职业面向度。3.课程的前后顺序缺少逻辑性，应继续调整。 **分院院长（签名）** **2022年 6月9 日**  |
|  **参与论证会主要人员信息表** |
| **序号** | **姓 名** | **工 作 单 位** | **职 务** | **职 称** | **备 注** |
| 1 | 陈晓燕 | 浙江旅游学院空中乘务专业带头人 | 副教授 | 副高 |  |
| 2 | 贺城 | 哈尔滨东方中等职业技术学院国际乘务运输专业副院长兼招生就业办主任 | 高级教员 | 高级 |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |

**方案执笔人 （签字）： 日期： 年 月 日**

**分院负责人 （签字）： 日期： 年 月 日**

**教务处负责人（签字）： 日期： 年 月 日**

**学校负责人 （签字）： 日期： 年 月 日**