

2019 级空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称与代码

(一)专业名称：空中乘务

(二)专业代码：600405

二、入学要求

普通高中或中职毕业生

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)	交通运输、仓储和邮政业(G)	交通运输、仓储和邮政业服务人员(4-02)	空中乘务员、地面服务员、机票销售员、航空货运运输员、航空旅客运输员、地铁服务员、高铁乘务员	

五、培养目标与培养规格

(一)培养目标

本专业主要培养政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会以及行业发展需要，具有职业生涯发展基础的素质，掌握航空管理、客舱服务、民航客运与货运服务、乘务管理、地勤服务等知识和技术技能，面向各航空公司、民航运输企业、航空延伸服务等领域的，德智体

美劳全面发展的高素质技术技能人才。

(二)培养规格

1.素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决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。

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。

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。

公共基础知识：掌握高等职业教育必备的基础知识，如社会主义科学体系基础知识、德育与法律基本知识、英语、体育、计算机应用等人文基础知识。

专业知识：具有民航客货运输方面的英语词汇，具有一定的听力、口语水平，能够胜任与国外客户交流等外事活动；具有客舱服务设备使用等方面的知识；具有客舱旅客服务方面的知识；具有客票与订座等相关知识；具有办理乘机手续的相关知识；具有应急与迫降处理的相关知识；具有航空服务礼仪的知识。

3. 能力。

通用能力：具备口语和书面表达能力；具有解决实际问题的能力；具有自主学习能力；具有职业规划能力；具有获取新知识与信息搜集能力；具有创新创业能力；具有终身学习的能力。

专业技术技能能力：具备从事航空服务行业客票销售的能力；具备从事航空服务行业旅客运送的能力；具备从事航空服务行业安全检查的能力；具有从事地面服务、空中乘务工作的能力；具备从事宾馆服务的能力；具备航空公司、机场运营与管理的能力；了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力。

六、课程设置及教学进程

(一)课程进程表

见表三。

表三：2019 级空中乘务专业教学计划进程表

重庆航天职业技术学院普通高等职业教育

2019级 空中乘务 专业教学计划进程表													2019.06										
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数						考核方式		开课学期与学时						系部					
				性质	学分	总学时数	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四	五	六						
通识教育课	1	1102008	思想道德修养与法律基础	B	3	54	54					1	54									基础学科部	
	2	1103008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	72	54	18				2		72									基础学科部
	3	00001079	军事理论	B	2	36	36					1	36										武装部
	4	00021080	军事技能	B	2	36				2w		1	36										武装部
	5	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32					1	32										武装部
	6	11040001	形势与政策	B	1	40	40					5	8	8	8	8	8						党办
	7	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18					4					18						学生处
	8	11011001	航天概论	B	1	18	18					4					18						德育教研室
	9	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8				2			54								基础学科部
	10	10030001	基础英语1	B	3	54	36	18				1		54									基础学科部
	11	10030002	基础英语2	B	3	54	36	18				2			54								基础学科部
	12	10010001	体育1	B	1	26	4	22					1	26									基础学科部
	13	10010002	体育2	B	1	28	4	24					2		28								基础学科部
	14	05030110	计算机应用基础	B	3	54	24	30				2			54								基础学科部
	15		科学与人文素质模块	X	2	32	32																教务处
	16	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32																教务处
	17		创新创业教育模块	X	2	32	32																教务处
小计					36	672	498	138	36													占总学时的：25.75%	
专业必修课	18	04021202	民航概论	B	2	36	36				1		36									人文社科系	
	19	04031169	★航空服务礼仪1	B	3	54	30	24			1		54										人文社科系
	20	04031170	形象设计与化妆技巧	B	3	54	20	34				1	54										人文社科系
	21	04011027	上岗认识实习（空中乘务专业）	B	1	30				1W		1	30										人文社科系
	22	04031171	沟通与播音技巧	B	3	54	30	24				2		54									人文社科系
	23	04031172	★航空服务礼仪2	B	3	54	30	24				2		54									人文社科系
	24	04021160	民航地面服务	B	3	54	54					2		54									人文社科系
	25	04031173	客舱设备运行与管理	B	3	54	30	24				3				54							人文社科系
	26	04051006	★客舱服务	B	5	90	30	60				3				90							人文社科系
	27	04021203	民航旅客运输	B	2	36	36					3				36							人文社科系
	28	04041021	空乘服务英语听说	B	4	72	36	36				3				72							人文社科系
	29	04021162	民航服务心理学	B	2	40	30	10				3				40							人文社科系
	30	04021207	形体训练1	B	2	36	10	26				3				36							人文社科系
	31	04021204	医疗常识与急救	B	2	36	26	10				4					36						人文社科系
	32	04021208	形体训练2	B	2	36	10	26				4					36						人文社科系
	33	04041022	★空乘服务英语口语	B	4	72	36	36				4				72							人文社科系
	34	04021206	民航旅客安检	B	2	36	20	16				4					36						人文社科系
	35	04021205	面试技巧	B	2	36	20	16				4					36						人文社科系
	36	04031174	★客舱安全与应急处理	B	3	54	34	20				4					54						人文社科系
	37	04021201	危险品运输	B	2	36	36					5					36						人文社科系
	38	04021164	专业综合实训	B	3	60				2W			5									60	人文社科系
	39	04021186	机场运营与管理	B	2	40	30	10				5					40						人文社科系
	40	04081012	毕业设计（空中乘务专业）	B	8	240					8W		5				240						人文社科系
	41	04161012	顶岗实习（空中乘务专业）	B	16	480					16W		6									480	人文社科系
小计					82	1790	584	396	810													占总学时的：68.58%	
专业选修课	42	04021172	会展服务	X	2	40	30	10				3			40							人文社科系	
		04021197	世界旅游概览	X	2	40	40	0				3			40								人文社科系
	43	04031148	公关原理与实务	X	3	54	30	24				4				54							人文社科系
		04031164	茶道与茶艺	X	3	54	20	34				4				54							人文社科系
	44	04031159	酒店服务与管理	X	3	54	30	24				5					54						人文社科系
		04031102	会议组织与管理	X	3	54	30	24				5					54						人文社科系
小计					8	148	90	58	0													占总学时的：5.67%	
素质拓展教育					6																		至少取得6学分 学生处
合计					132	2610	1172	592	846														开课门数：11 9 8 10 6 1
必修学分：112		选修学分：14		素质拓展学分：6				理论学时：实践学时= 1172.0/1438.0= 1/1.23															

专业负责人签字：李颖
教务处处长签字：李颖

系主任签字：田辉

专业指导委员会主任签字：罗能
教学院长签字：罗能

(二)分学期时间安排表

见表四。

表四：分学期教学时间安排

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学教育 毕业教育	考试周	合计(周)	
	周数	学分	理论教学学时	实践教学学时	周平均学时数	周数	学分			周数	学分
一	15	19	212	76	19	1	1	3	1	20	22
二	19	25	310	146	24				1	20	25
三	19	20	202	166	19				1	20	20
四	19	20	176	148	18	-	-		1	20	20
五	11	8	136	34	17	10	11		1	20	19
六			-		-	16	16			16	16
总计	83	90	1172	592	20	27	28	3	5	116	132

(三)专业课程地图，见图 1

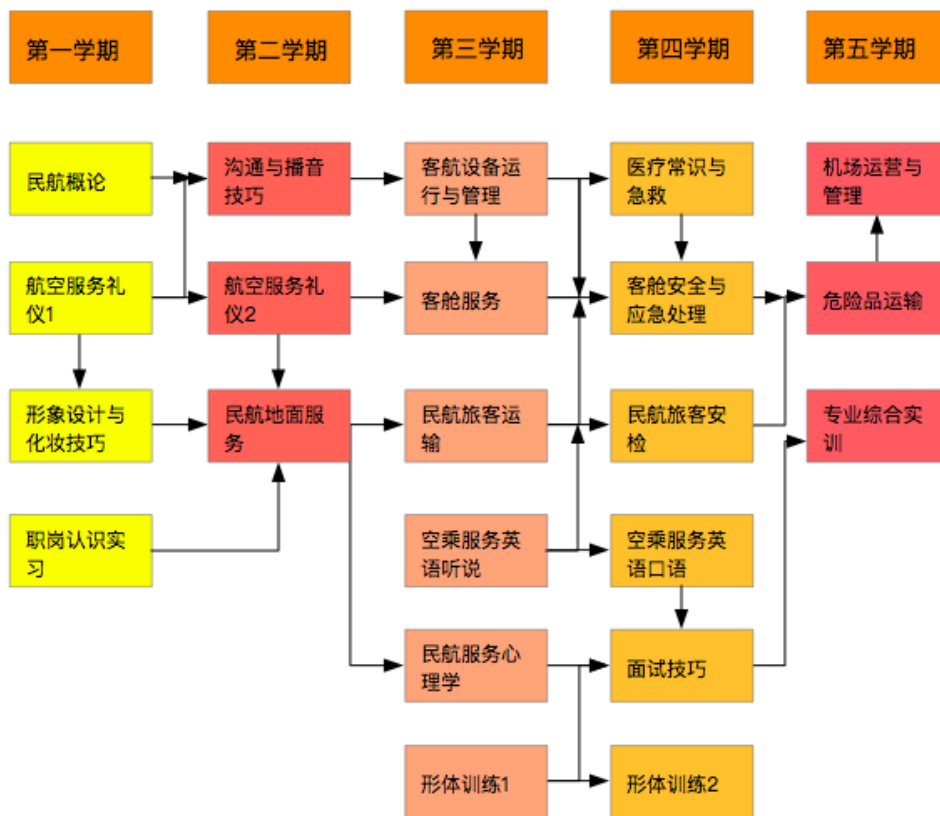


图 1

七、课程描述

课程名称	民航概论 (An Introduction to Civil Aviation)	学期	1	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本门课是空中乘务专业的一门专业基础课，使学生了解民航情况，树立民航的总体观念；了解必要的民用航空器、航空运输和航空法基本知识；熟知空乘职位内涵和工作环境，为后续专业课的学习奠定坚实的基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解航空史，国内民航业发展现状及远景。</p> <p>(2)飞机结构，飞行原理。</p> <p>(3)掌握国内外几大航空公司的基本信息和企业文化。</p> <p>(4)掌握值机售票基本常识。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)通过学习使学生在以后的航班飞行中能够针对旅客关于民航基本情况的提问做出清晰准确的回答</p> <p>(2)通过本门课程的学习，使学生能够在地勤客票销售的岗位上独立高效地选择运价并进行相应运价计算，正确使用和处理国内、国际客票，不同类型旅客服务。</p> <p>(3)通过学习，使学生在地勤客货服务的岗位上能够独立正确的完成舱单调整，客货名单审核签收留存等任务。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生形成文化意识的重要性；</p> <p>(2)培养学生独立解决问题的能力；</p> <p>(3)培养学生踏实工作、踏实求学的意识</p> <p>(4)培养学生团队协作与沟通的能力</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：民用航空的发展史</p> <p>学习情境 2：我国航空运输发展及机构设置</p> <p>学习情境 3：航空运输飞行的基本知识</p> <p>学习情境 4：飞机构造</p>					

学习情境 5: 民航运行管理体系
 学习情境 6: 适航管理知识
 学习情境 7: 航空相关法规

课程名称	航空服务礼仪 1 (Etiquette of Aviation Service)	学期	1	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的核心课程，其平行课程主要有形象设计与化妆技巧、形体训练等，是培养航空服务人员具备良好礼仪，养成良好职业素养的重要基础课程，为从事航空服务工作打下基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解我国礼仪的发展史，及世界各国礼仪及风俗文化。</p> <p>(2)了解民航服务中的基本礼仪</p> <p>(3)了解商务礼仪 政务礼仪以及外事礼仪</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)通过学习，在航班飞行或者地面迎送旅客时能够使用正确优雅的站姿，蹲姿，握手，鞠躬，引导手势为旅客提供服务。</p> <p>(2)通过学习，在为重要旅客提供服务的时候能够提供姓氏尊称服务，并且能够快速了解旅客的喜好特征，为接下来的有针对性的服务做好准备。</p> <p>(3)通过学习，在针对外宾的接待及餐饮服务中，尊重对方的风俗习惯，提供特色服务创造惊喜服务。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生认真细致的好品质；</p> <p>(2)培养学生养成时刻注重优雅气质的重要性；</p> <p>(3)培养学生爱岗敬业的职业精神；</p> <p>(4)培养学生在学习过程中耐心冷静、平易近人的做事风格。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1: 礼仪概述</p> <p>学习情境 2: 民航服务</p> <p>学习情境 3: 民航服务仪容仪态礼仪</p>					

学习情境 4：民航服务语言礼仪

学习情境 5：民航其他礼仪

课程名称	形象设计与化妆技巧(Image Design and Make-up Skills)	学期	1	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的基础课程，其平行课有民航服务礼仪、形体训练等，是培养航空服务人员具备良好礼仪，养成良好职业素养的重要基础课程，为从事航空服务工作打下基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解化妆的起源及发展史；</p> <p>(2)熟悉化妆工具及基本美容品的性能及作用；</p> <p>(3)掌握多种美化优点、弥补缺陷的技术方法；</p> <p>(4)掌握职业妆容的化妆步骤及不同脸型的化妆技巧；</p> <p>(5)了解化妆与服饰、发型的相互关系；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够独立完成标准的职业妆面；</p> <p>(2)能够独立完成国航，南航等公司乘务员的标准盘发；</p> <p>(3)能够独立完成晚宴妆容和服饰搭配；</p> <p>(4)能够对完成日常生活中的裸妆妆面；</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)树立学生对美的正确意识；</p> <p>(2)培养学生把握自我、认知自我的意识；</p> <p>(3)培养学生能够正确看待个人形象；</p> <p>(4)培养学生找到、发现并形成美好的自我气质；</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：面部保养方法</p> <p>学习情境 2：熟练运用化妆技巧塑造空乘面部形象</p> <p>学习情境 3：盘发技巧，塑造符合空乘职业的发型</p> <p>学习情境 4：塑造专业的空乘服饰形象</p> <p>学习情境 5：规范空乘的动作姿态，培养优雅举止</p>					

课程名称	职岗认识实习 (Post Practice)	学期	1	学时	30
<p>1.课程性质</p> <p>《职岗认识实习》是教学计划的重要组成部分，该课程安排在一年级进行，是航空服务专业的第一个实践教学环节。通过实习，让学生对专业的概貌有一个感性认识，在初步了解专业概况的基础上，激发学生的学习兴趣，并为后续专业课程的学习做好准备、奠定基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)初步了解民航空企业基本情况和工作环境；</p> <p>(2)初步了解空乘服务各岗位的职责及主要工作流程；</p> <p>(3)初步了解民航地勤服务各岗位的职责及主要工作流程。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)提高学生对专业学习的兴趣，能够初步设计自身学习计划；</p> <p>(2)能够对自己的职业岗位进行初步规划；</p> <p>(3)具备团队合作精神和吃苦耐劳的工作作风</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生思考问题时的大局意识；</p> <p>(2)培养学生坚定职业方向的良好意识；</p> <p>(3)培养学生的团队合作意识；</p> <p>(4)培养学生吃苦耐劳的工作作风</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：实习动员、安全教育；</p> <p>学习情境 2：民航企业专家讲座；</p> <p>学习情境 3：参观机场。</p>					

课程名称	《沟通与播音技巧》 (Communication and Broadcasting Skills)	学期	2	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的必修课程，前续课程是普通话训练、民航英语及空乘服</p>					

务英语口语，后续课程是客舱服务及地勤服务，为今后的航空服务工作打基础，本门课程为过程考核。

2.课程目标

2-1 知识目标

- (1)了解命题说话特点，掌握说话的一般技巧，学会抓住主题。
- (2)克服说话过程中的心理障碍，学会心理沟通，言语得体，语态自然大方。
- (3)熟悉机上各类广播词的中英文内容。

2-2 技能目标

- (1)能够在迎送旅客及餐饮服务的时候运用标准的普通话完成客舱广播；
- (2)能够在延误或者是飞机故障等特殊情况下运用沟通心理学和沟通语言技巧；
- (3)正确的引导旅客，达到高效双向沟通的效果。

2-3 素质目标

- (1)培养学生良好的沟通能力；
- (2)培养学生遇事不慌的品格；
- (3)培养学生落落大方、不卑不亢的品质；
- (4)培养学生能正确处理与不同个体之间的矛盾、问题的良好品质

3.课程内容

学习情境 1：朗读的基本要素

学习情境 2：运用形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种朗读技巧

学习情境 3：声情并茂地读好不同体裁和题材的作品

学习情境 4：空乘服务语言发音训练

学习情境 5：空乘服务语言训练

学习情境 6：客舱播音表达训练

课程名称	航空服务礼仪 2 (Etiquette of Aviation Service)	学期	2	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的核心课程，其平行课程主要有形象设计与化妆技巧、形体训练等，是培养航空服务人员具备良好礼仪，养成良好职业素养的重要基础课程，为从事航空服务工作打下基础。</p>					

2.课程目标

2-1 知识目标

- (1)了解我国礼仪的发展史，及世界各国礼仪及民俗文化。
- (2)了解民航服务中的基本礼仪
- (3)了解商务礼仪 政务礼仪以及外事礼仪

2-2 技能目标

- (1)通过学习，在航班飞行或者地面迎送旅客时能够使用正确优雅的站姿，蹲姿，握手，鞠躬，引导手势为旅客提供服务。
- (2)通过学习，在为重要旅客提供服务的时候能够提供姓氏尊称服务，并且能够快速了解旅客的喜好特征，为接下来的有针对性的服务做好准备。
- (3)通过学习，在针对外宾的接待及餐饮服务中，尊重对方的风俗习惯，提供特色服务创造惊喜服务。

2-3 素质目标

- (1)培养学生认真细致的好品质；
- (2)培养学生养成时刻注重优雅气质的重要性；
- (3)培养学生爱岗敬业的职业精神；
- (4)培养学生及服务过程中耐心冷静、平易近人的做事风格。

3.课程内容

- 学习情境 1：民航服务
- 学习情境 2：民航服务仪容仪态礼仪
- 学习情境 3：民航服务语言礼仪
- 学习情境 4：民航其他礼仪
- 学习情境 5：民航员工服饰礼仪

课程名称	民航地面服务 (Airport Operation and Management)	学期	2	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的必修课，其平行课程是其平行课程是客舱服务与技能实操，为从事民航地面服务工作打下基础，在专业课程中起到了奠定基础的作用，是后续专业课程的综合运用的支撑。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p>					

- (1)掌握民航旅客运价的特点及其计算方法方法。
- (2)了解客票销售的具体问题。
- (3)能熟练民航旅客的运送。
- (4)了解团队业务办理流程。
- (5)熟悉特殊旅客业务办理。
- (6)了解民航地勤服务与航空运输业发展状况和概念。
- (7)掌握民航地勤服务人员需具备的行为规范。
- (8)掌握各种地勤服务的基本内容和服务流程。

2-2 技能目标

(1)学生在航空公司或机场销售部门工作时能够对旅客进行客票销售、改签，退票等工作；

(2)学生在机场地面或航班上遇到无陪儿童、老人或行动不便的旅客时能够熟知特殊旅客的服务流程；

(3)学生在机场或航空公司工作时能够有意识的主动服务，提升对旅客的服务意识及服务能力；

(4)学生在机场地面工作遇到航班不正常情况时，知晓应如何处理赔偿事务；

(5)学生在机场地面值机柜台或贵宾休息室工作时能够熟练运用 VIP 旅客服务流程；

(6)学生在机场地面值机柜台或安检工作时能够熟练运用特殊旅客服务流程；

(7)学生在地面值机柜台工作时能够熟练掌握售票流程；

(8)学生在机场工作时能够引导旅客服务，对旅客的咨询给予明确回答。

2-3 素质目标

(1)培养学生耐心细致的服务意识；

(2)培养学生服务过程中乐于付出的精神；

(3)培养学生面对不同旅客时的正常心态以及心理调节能力；

(4)培养学生善于控制、把我自己的能力以及调整冲突的能力

3.课程内容

学习情境 1：民用航空基础知识

学习情境 2：民航国内旅客运输实务

学习情境 3：国内旅客运价

学习情境 4：国内客运销售

学习情境 5：旅客运送

- 学习情境 6: 行李运输
- 学习情境 7: 责任与赔偿
- 学习情境 8: 民航国际旅客运输实务
- 学习情境 9: 国际航空法
- 学习情境 10: 国际航空运输地理
- 学习情境 11: 国际旅客运价的计算与运用
- 学习情境 12: 航班资料
- 学习情境 13: 运输凭证的填开与使用
- 学习情境 14: 民航地勤服务基本理论知识
- 学习情境 15: 机场运营保障工作等服务流程

课程名称	客舱设备运行与管理 (Cabin Equipment Operation and Management)	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的主干课程之一，其前续课程是客舱服务，平行课程是客舱安全与应急处理，为客舱服务工作打基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解 B737/A320 系列机型的客舱服务设备。</p> <p>(2)了解机上应急设备的分类及使用方法。</p> <p>(3)机舱门的构造及使用的方法。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)通过知识点学习，熟悉机上应急设备的使用方法。</p> <p>(2)通过模拟舱实践，学习机上服务设备的使用方法，从而增强服务技能。</p> <p>(3)通过情景模拟，增强学生在应急情况下的反应能力。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生面对困难时的正常心态以及处事能力；</p> <p>(2)培养学生的团队合作意识；</p> <p>(3)培养学生对于职业的热爱；</p> <p>(4)培养学生快速的反应意识；</p>					

3.课程内容

学习情境 1：常用客舱设备操作的规则和注意事项

学习情境 2：自备梯

学习情境 3：机门操作

学习情境 4：客舱服务设备操作

学习情境 5：客舱应急设备操作

学习情境 6：其他机型客舱设备操作等

课程名称	客舱服务 (Cabin Service)	学期	3	学时	90
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业核心课程，前续课程是民航服务礼仪，平行课程是地勤服务，后续课程是客舱设备运行与管理、客舱安全与应急处理，本课程是实践性很强的课程，以便学生更好地适应未来空乘职业的岗位要求。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握空乘人员服务程序及服务特点；</p> <p>(2)掌握各个号位乘务员的服务职责；</p> <p>(3)掌握国内常用客机的基本知识；</p> <p>(4)掌握特殊人群的服务特点；</p> <p>(5)掌握各个机场及航空公司的代码；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够冷静专业的处理意外事件，拥有良好的团队合作精神和职业道德；</p> <p>(2)能独立完成个人资料，证件，当天航班信息，机组信息等材料的准备工作；</p> <p>(3)能够按照各自的号位职责为旅客提供及时周到的服务；</p> <p>(4)能够独立客舱安全演示；</p> <p>(5)能够及时的给旅客作出解释，并安抚好旅客的情绪；</p> <p>(6)能够利用及上资源尽量的满足旅客合理的要求，并作出补偿</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生的良好的服务意识；</p> <p>(2)培养学生的大局意识；</p> <p>(3)培养学生处事不惊、有理有据的职业责任感和正义感；</p>					

- (4)培养学生正确处理不同个体之间的关系的独立意识；
 (5)培养学生灵活应变的处事意识

3.课程内容

- 学习情境 1：航前个人准备
 学习情境 2：起飞前项目检查
 学习情境 3：客舱安全演示及安全检查
 学习情境 4：经济舱迎送客服务
 学习情境 5：经济舱餐饮服务
 学习情境 6：机上娱乐服务
 学习情境 7：特殊乘客及不正常航班服务
 学习情境 8：服务提升与管理

课程名称	民航旅客运输 (Civil Aviation Passenger Transportation)	学期	3	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的必修课，其平行课程是民航货物运输，其后续课程是客舱服务和地勤服务，在专业课程中起到了奠定基础的作用，是后续专业课程的综合运用的支撑。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握民航旅客运价的特点及其计算方法方法。 (2)了解客票销售的具体问题。 (3)能熟练民航旅客的运送。 (4)了解团队业务办理流程。 (5)熟悉特殊旅客业务办理。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)对旅客进行客票销售、改签，退票等工作 (2)遇到无陪儿童、老人或行动不便的旅客时能够熟知特殊旅客的服务流程。 (3)主动服务，提升对旅客的服务意识及服务能力。 (4)遇到航班不正常情况时，知晓应如何处理赔偿事务。</p>					

2-3 素质目标

- (1)培养学生的良好的服务意识;
- (2)培养学生的职业责任感和正义感;
- (3)培养学生灵活应变的处事意识

3.课程内容

- 学习情境 1: 民用航空基础知识
- 学习情境 2: 民航国内旅客运输实务
- 学习情境 3: 国内旅客运价
- 学习情境 4: 国内客运销售
- 学习情境 5: 旅客运送
- 学习情境 6: 行李运输
- 学习情境 7: 责任与赔偿
- 学习情境 8: 民航国际旅客运输实务
- 学习情境 9: 国际旅客运价的计算与运用
- 学习情境 10: 运输凭证的填开与使用

课程名称	空乘服务英语听说 (English Listening & Speaking for Flight Attendant Service)	学期	3	学时	72
<p>1.课程性质</p> <p>本门课是空中乘务专业的专业必修课，其前续课是民航英语，平行课是空乘服务英语口语，后续课是客舱服务，起到提高航空服务的对外交流能力的作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)了解民航客运服务中订票服务、机场服务、安全检查、乘务服务、行李与酒店服务等方面的业务知识; (2)掌握机场地勤、空中服务等工作环境中英文标识的标准表达方法; (3)练习空乘英语服务整个流程相关会话和陈述; (4)英语陈述中的注意事项以及习惯; (5)了解各种突发情况工作场景常用的英文表达方式; <p>2-2 技能目标</p>					

(1)有较强的空乘英语听、说能力以及将英语“听”转换为“说”的能力；
 (2)能听懂英语短文和谈话，抓住中心大意、要点、细节，领会说话者观点和态度；
 (3)能就听到的材料进行简短回答和复述或者做简短发言，能陈述事实、事件、理由等；

(4)能运用所学英语技能扩展学习以及进行工作中的英语自我知识提升；

2-3 素质目标

(1)培养学生良好的服务意识；

(2)培养学生协调合作的团队精神；

(3)培养学生良好的职业道德；

(4)培养学生较强的沟通、应变能力

3.课程内容

学习情境 1：飞行前讲评

学习情境 2：欢迎登机

学习情境 3：起飞后进入飞行阶段

学习情境 4：食物和饮料

学习情境 5：乘客需求

学习情境 6：飞行中的医生

学习情境 7：飞行中的紧急情况

学习情境 8：乘客的抱怨和不满

学习情境 9：准备降落

课程名称	民航服务心理学 (The Civil Aviation Service Psychology)	学期	3	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课程，是从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立民航服务理念，具备运用人际沟通的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力，并为进一步学习各专门化方向课程建立基础。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)熟悉空中乘务、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</p>					

际沟通要求；

(2)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，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础；

(3)掌握从事民航服务工作所需要的心理学的基本理论与基础知识，

2-2 技能目标

(1)能够运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货主的心理变化；

(2)能够运用人际沟通技巧，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

2-3 素质目标

(1)增强学生的服务意识，提高学生的服务心理素质

(2)培养学生的诚实守信的意识；

(3)培养学生善于沟通、乐于分享的意识；

(4)培养学生耐心细致、能够站在他人角度思考问题的意识；

(5)提高学生的同情心、责任心；

(6)树立学生注意安全的服务意识

3.课程内容

学习情境 1：心理学的基本概念和基本特征

学习情境 2：民航服务心理学的研究内容和研究任务，明确其研究方法

学习情境 3：社会知觉在民航服务中的应用

学习情境 4：影响旅客社会知觉的因素

学习情境 5：民航服务中的社会知觉偏差

学习情境 6：旅客的各种服务需要，明确民航服务人员的工作职责

学习情境 7：态度在民航服务中的应用

课程名称	形体训练 1 (Physique Training)	学期	3	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课程，其平行课程有航空服务礼仪、形象设计与化妆技巧，是航空服务专业的基础支撑课程，以增强可塑性为目的，全面发展身体素质，为将来从事航空服务岗位工作打下基础。</p>					

2.课程目标

2-1 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，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

2-2 技能目标

- (1)学生有形体芭蕾基础及古典韵律基础。
- (2)能主动展示形体与动作美，在与同伴合作过程中增强团队协作能力。
- (3)学生身体具备良好的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性。

2-3 素质目标

- (1)培养学生的团队合作能力和意识；
- (2)培养学生对美的正确把握；
- (3)培养学生能正确地看待自己和他人，不以貌取人；
- (4)培养学生健康的体魄和美的姿态；
- (5)培养学生科学合理地制定目标的能力

3.课程内容

学习情境 1：形体的基本知识、技术技巧

学习情境 2：肢体协调性训练

学习情境 3：基本姿态训练

学习情境 4：基本形态控制训练

学习情境 5：拉伸矫形训练

课程名称	医疗常识与急救 (Medical Treatment and First Aid)	学期	4	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课程，是民航服务从业人员应必备的常识与急救技能，以更好地为民航旅客提供服务和帮助。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握航空医学常识</p>					

(2)掌握机上常见疾病的特征处理方法

(3)掌握外伤包扎处理

(4)掌握 CPR 的原理

2-2 技能目标

(1)能够正确冷静的处理机上紧急医疗事件。

(2)能够在遇到颠簸造成旅客或者机组成员的外伤，立刻拿出机上医疗设备进行争取的包扎和处理。

(3)能够在遇到旅客或者其他人员食道异物梗塞的情况下，立即采用海姆立克急救法。

(4)能够在遇到旅客产生高空胃肠胀气要避免提供多气的饮食。

(5)能够在飞行中如遇人员产生高空压耳的情况，及时的提供热毛巾进行热敷，并正确知道旅客做出吞咽动作缓解压耳。

(6)能够立即判断人员昏迷休克情况，广播找医生的同时采用争取的手法进行心肺复苏。

(7)能够立刻做出烫伤处置反应；

2-3 素质目标

(1)培养学生对生命的敬畏的意识；

(2)培养学生团结协作的精神；

(3)培养学生独立处理解决问题的能力；

(4)培养学生快速的判断能力以及处事技巧；

(5)培养学生耐心细致、踏实勤恳的工作精神

3.课程内容

学习情境 1：对急症的一般处理

学习情境 2：危重急症的一般症状及对应紧急处理

学习情境 3：呼救及转运“生命链”现场急救手段

学习情境 4：止血、包扎、骨折固定等创伤现场急救技术

学习情境 5：灾害与意外事故中的逃生与救护知识

课程名称	形体训练 2 (Physique Training)	学期	4	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课程，其平行课程有航空服务礼仪、形象设计与</p>					

化妆技巧，是航空服务专业的基础支撑课程，以增强可塑性为目的，全面发展身体素质，为将来从事航空服务岗位工作打下基础。

2.课程目标

2-1 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，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

2-2 技能目标

- (1)学生有形体芭蕾基础及古典韵律基础。
- (2)能主动展示形体与动作美，在与同伴合作过程中增强团队协作能力。
- (3)学生身体具备良好的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性。

2-3 素质目标

- (1)培养学生的团队合作能力和意识；
- (2)培养学生对美的正确把握；
- (3)培养学生能正确地看待自己和他人，不以貌取人；
- (4)培养学生健康的体魄和美的姿态；
- (5)培养学生科学合理地制定目标的能力

3.课程内容

学习情境 1：肢体协调性训练

学习情境 2：基本形态控制训练

学习情境 3：拉伸矫形训练

学习情境 4：组合训练

课程名称	空乘服务英语口语 (Oral English for Flight Attendant Service)	学期	4	学时	72
<p>1.课程性质</p> <p>本门课是空中乘务专业的专业核心课程，其前续课是民航英语，平行课是空乘服务英语听说，后续课是客舱服务，起到提高航空服务的对外交流、沟通能力的作用。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p>					

- (1)了解英文语音知识、票务、地勤、空中广播、客舱服务等方面的业务知识;
- (2)学习空乘服务常用的英语口语词汇、句型、表达方式等语言知识;
- (3)规范英语语音,解决易混淆音标、较难发音单词,掌握连读、失音、浊化、弱读、重音、语调和节奏现象以及话语感情色彩的表露等;
- (4)训练学生基本的英语思维模式,简要了解英汉文化差异以及英汉表达差异;
- (5)了解英式英语与美式英语差异表达;

2-2 技能目标

- (1)熟练掌握空中乘务常用的篇章阅读,尤其是广播稿朗读能力;
- (2)提高学生汉语转化为英语的能力,能运用基本句型或者句型变式进行口语交流;
- (3)学生能够形成独具自我语音特色的英语口语,节奏鲜明,情感丰富;
- (4)能在工作中较准确区分运用英式及美式英语;
- (5)具有团队合作精神,有良好的英文服务意识,职业道德素养较好,有良好的英文文化素质。

2-3 素质目标

- (1)培养学生的良好的沟通能力;
- (2)培养学生正确的道德观、价值观;
- (3)培养学生良好的职业道德素质;
- (4)培养学生乐于助人的良好的职业素养

3.课程内容

- 学习情境 1: 语音知识
- 学习情境 2: 票务
- 学习情境 3: 地勤
- 学习情境 4: 广播
- 学习情境 5: 客舱服务
- 学习情境 6: 酒店服务

课程名称	民航旅客安检 (Safety Check in Civil Aviation)	学期	4	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>民航旅客安检是空中乘务专业必修课,该课程旨在帮助学生学习民航安检员基本知识,了解机场运行安保,进行证件检查、物品检查、人身检查、开箱(包)检查等实施规范,并进行安检员实践技能训练。</p>					

<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解民航安检工作的概要；</p> <p>(2)熟悉机场运行安保工作流程；</p> <p>(3)熟悉证件检查、物品检查、人身检查、开箱(包)检查等检查任务实施以及处置情况；</p> <p>(4)了解安检人员的职业行文规范以及职业道德要义；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够进行机场运行安保监控和监护活动；</p> <p>(2)能够正确实施证件检查、物品检查、人身检查、开箱包检查等检查任务；</p> <p>(3)能够处理案件过程中的突发事件；</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生耐心细致的服务意识；</p> <p>(2)培养学生快速的应变能力；</p> <p>(3)培养学生良好的团队合作意识；</p> <p>(4)培养学生待人接物时的良好的思想品格。</p>
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1： 安检工作概要</p> <p>学习情境 2： 机场运行安保</p> <p>学习情境 3： 证件检查</p> <p>学习情境 4： 物品检查</p> <p>学习情境 5： 人身检查</p> <p>学习情境 6： 开箱(包)检查</p> <p>学习情境 7： 安检人员的职业行为</p>

课程名称	面试技巧 (Interview Skills)	学期	4	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课程，其前续课程是航空服务礼仪、形象设计与化妆技巧、形体训练、普通话训练等，将这些基础课程所学的知识技能，综合地应用到面试过程中，提高面试成功率。</p>					

2.课程目标

2-1 知识目标

- (1)完善化妆技巧与整体仪态。
- (2)熟悉中英文自我介绍。
- (3)充分了解面试流程及环节。
- (4)熟悉基本的面试问题。

2-2 技能目标

- (1)学生在面试过程中能够流利的用中英文自我介绍。
- (2)学生在面试提问环节使回答问题条理清晰。
- (3)学生在面试时或在工作当中有良好的仪容仪表及精神状态。

2-3 素质目标

- (1)培养学生遇事不慌的品质；
- (2)提高学生的逻辑思维能力，能清晰合理地分析事情；
- (3)培养学生良好的独立意识；
- (4)培养学生细致的观察能力；
- (5)培养学生诚恳踏实、戒骄戒躁的品质

3.课程内容

学习情境 1：初试篇：盘头、化妆、服装、饰品等，站、坐、行、蹲仪态、中、英文自我介绍等。

学习情境 2：复试篇：现场问答、小组讲座、广播词、英文阅读等。

学习情境 3：终审篇：即兴问题答复等。

课程名称	客舱安全与应急处理(Cabin Safety and Emergency Management)	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的主干课程之一，前续课程是客舱服务，平行课程是客舱设备运行与管理。保证客舱安全是民航安全的重要组成部分，掌握客舱安全管理知识和技能，实现培养高素质民航业服务人才的目标。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)熟悉民航相关安全规定</p>					

- (2)掌握飞行运输中的安全检查流程
- (3)熟悉国际民航法律法规
- (4)掌握空中飞行中安全事故的处置方案

2-2 技能目标

- (1)能够迅速取出就近的灭火器，并且做好团队配合，进行灭火处置。
- (2)能够立刻取出机载氧气瓶让旅客用氧。
- (3)能够严格遵守作为一个乘务员应该遵守的规章制度。

2-3 素质目标

- (1)培养学生良好的全局意识；
- (2)培养学生的团结协作的精神；
- (3)培养学生的高度使命感和责任感；
- (4)培养学生的服从组织规定的意识

3.课程内容

学习情境 1：民航安全基本概况

学习情境 2：国际民航组织对客舱安全运行的要求

学习情境 3：中国民航规章对客舱乘务员的要求

学习情境 4：客舱安全运行规则

学习情境 5：客舱乘务员安全职责

学习情境 6：客舱安全运行程序

学习情境 7：客舱乘客安全管理

学习情境 8：航空器内的非法行为及处置

学习情境 9：客舱应急处置

学习情境 10：机上急救

课程名称	危险品运输(Carriage of Dangerous Goods)	学期	5	学时	36
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业必修课，前续课程是客舱服务，平行课程是客舱安全与应急处理、民航旅客运输。通过学习危险品相关知识以及处理程序，让学生了解航空危险品运输分类和识别，达到对接空乘人员岗位职责的目的。</p>					

2.课程目标

2-1 知识目标

- (1)了解航空危险品运输的国际国内法律法规；
- (2)熟悉危险品运输限制以及危险品分类和识别方法；
- (3)掌握危险品包装、标记、标签；
- (4)掌握危险品运输文件的制作以及危险品操作方式；
- (5)熟悉放射性物质分类以及运输要求；
- (6)掌握危险品紧急情况处理程序；

2-2 技能目标

- (1)能够根据危险品的分类判断该物品的运输限制；
- (2)能够识别危险品；
- (3)能够根据危险品的分类进行正确的包装处理；
- (4)能够正确区别和操作危险品标记和标签；
- (5)能进行危险品运输文件的填制；
- (6)能进行危险品收运操作；
- (7)能进行放射性物质处理；
- (8)能进行危险品紧急情况处理；

2-3 素质目标

- (1)培养学生细心严谨的工作态度；
- (2)培养学生严肃认真的工作态度；
- (3)培养学生高度使命感和责任感；
- (4)培养学生快速的反应能力。

3.课程内容

- 学习情境 1：危险品运输法律法规
- 学习情境 2：危险品运输限制
- 学习情境 3：危险品分类和识别
- 学习情境 4：危险品包装
- 学习情境 5：危险品标记和标签
- 学习情境 6：危险品运输文件的制作
- 学习情境 7：危险品的操作

学习情境 8：放射性物质

学习情境 9：危险品紧急情况处理程序

课程名称	机场运营与管理 (Airport Operation and Management)	学期	5	学时	40
<p>1.课程性质</p> <p>该课程是空中乘务专业的专业必修课，是为培养现代民航企业发展所需要的应用型人才而设置的一门课程。本课程基本覆盖了机场运营与管理所涉及的所有内容。通过本教程的学习，使学生能理解并掌握机场的基本概念、基本理论和机场运营的基本过程和方法，为学生进入工作岗位打下系统的、全面的基础，并能运用这些基本理论、基本方法去研究机场的运营和管理，同时在工作过程中融汇贯通。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解机场的硬件设施及其功能，并知道各部门是如何运营，特别是客运和货运；</p> <p>(2)分析机场的组织结构，了解各管理部门的具体职责；</p> <p>(3)简单了解机场的投资、融资管理；</p> <p>(4)掌握机场的成本和收入结构，机场定价策略，以及如何发展商业策略，提高非航空性收入；</p> <p>(5)掌握机场航空性收入的构成；掌握对机场运营业绩的评价方法。；</p> <p>(6)掌握机场运营管理工作的特点，并了解国内外目前机场管理的现状。</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能运用基本理论初步研究机场的运营和管理；</p> <p>(2)能够对机场的进行初步的商业策略、策划；</p> <p>(3)能够根据机场各管理部门的具体职责做好本职工作；</p> <p>(4)能够应用合理的评价方法第机场运营业绩进行评价。</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)培养学生良好的团队合作意识；</p> <p>(2)培养学生做好本职工作的职业责任心；</p> <p>(3)帮助学生梳理大局意识</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1：机场的基本概念与功能</p>					

学习情境 2：机场分类
 学习情境 3：机场在航空系统中的作用
 学习情境 4：机场系统的组成
 学习情境 5：机场规划

课程名称	酒店服务与管理 (Hotel Service and Management)	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是专业选修课，帮助学生掌握酒店服务于管理的基本理论和知识，了解酒店管理方面的矛盾，掌握酒店管理方面的规律，提高服务与管理的水平。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)了解酒店业的基本概况；</p> <p>(2)掌握酒店人力资源管理</p> <p>(3)学习和掌握饭店管理的基础理论和基本方法；</p> <p>(4)掌握酒店服务的技巧和注意要素；</p> <p>(5)掌握酒店服务质量管理；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能够解决日常服务中遇到的实际问题；</p> <p>(2)能够防范潜在的灾难；</p> <p>(3)能够对突发事件采取相应措施；</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>培养学生树立服务意识、奉献意识、团队意识和团结协作的精神。</p>					
<p>3.课程内容</p> <p>学习情境 1： 酒店概述</p> <p>学习情境 2： 酒店管理的含义及内容</p> <p>学习情境 3： 酒店服务的含义及内容</p> <p>学习情境 4： 酒店服务的类型及特点</p> <p>学习情境 5： 酒店管理的内容及特点</p>					

课程名称	公关原理与实务(Principle and Practice of Public Relations)	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是空中乘务专业的专业选修课，该学科以建立社会组织与社会公众之间的向好的沟通关系、在社会公众心目中树立社会组织的良好形象为主线贯穿始终。设置本课程的任务，是为了使高职高专学生掌握公共关系的基本原理，运用公关基本原理进行案例分析，开展如公关调查、公关决策、公关传播、公关危机处理等公关活动，解决公关问题。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)熟悉公共关系职能；</p> <p>(2)熟悉公共关系工作机构组成要素；</p> <p>(3)熟悉公关的分类方法；</p> <p>(4)理解公关调研的原则、调研的基本程序；掌握各种调查方法、撰写调查报告与评估报告的综合能力；</p> <p>(5)掌握公关策划的内容与程序，会运用策划的公式；掌握策划的方法，提高策划的综合能力；</p> <p>(6)理解公关传播的原则和媒介，掌握公关传播实施技巧；</p> <p>(7)掌握危机管理与预防；</p> <p>(8)掌握 CIS 的设计及整体的 CIS 导入；</p> <p>(9)了解公关常见的各种专题活动的特点与适用范围</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)会熟练组件一个公共关系部门，会挑选相应部门成员并进行合理分工，会基本制作岗位说明书；</p> <p>(2)能对不同公众进行合理分类；</p> <p>(3)能根据主题进行调查问卷设计，能撰写公共关系调研报告；</p> <p>(4)能熟练地撰写策划报告书；</p> <p>(5)会初步制作简单的公共关系广告；</p> <p>(6)会熟练写出符合新闻报道的宣传稿；</p> <p>(7)会进行一般的危机管理并制定预案；</p> <p>(8)会基本地利用 CIS 导入程序对组织进行 CIS 导入；</p> <p>(9)会初步举办庆典活动、赞助活动、召开记者招待会等专题公关活动</p>					

2-3 素质目标

- (1)公关意识及团队意识得到提高;
- (2)文字撰写能力得到提高;
- (3)与人合作、交流的能力得到培养;
- (4)管理能力有初步锻炼;
- (5)自我学习与创新能力得到提高;
- (6)准确评估自我的能力得到培养;
- (7)培养信息能力得到提高;
- (8)处理信息能力得到提高;
- (9)随机应变能力得到提高;
- (10)规划能力得到培养

3.课程内容

- 学习情境 1: 公共关系概述
- 学习情境 2: 公共关系的构成要素
- 学习情境 3: 公共关系的发展
- 学习情境 4: 公共关系调查
- 学习情境 5: 公共关系策划
- 学习情境 6: 公共关系实施及评估
- 学习情境 7: 组织形象策划
- 学习情境 8: 危机管理
- 学习情境 9: 公共关系礼仪

课程名称	茶道与茶艺 (Tea Ceremony and Tea Art)	学期	4	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程空中乘务专业的专业选修课程，其主要任务是：要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的工艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p>					

- (1)掌握茶叶的专业知识
- (2)掌握茶器的专业知识
- (3)掌握泡茶用水的专业知识
- (4)掌握中国茶道的内核

2-2 技能目标

- (1)掌握茶叶的鉴赏技巧
- (2)掌握茶叶的储存方法
- (3)熟悉六类基本茶类的泡茶技巧

2-3 素质目标

通过对本课程的学习，使学生在系统学习茶叶商品知识的基础上，了解中华优秀传统文化组成部分的中国茶道和茶艺知识。学会以茶修养身心的方法，了解茶在中国传统文化中的表现，并能正确的传承中华茶文化。

3.课程内容

要求学生掌握茶叶商品的基本知识、茶具的基本知识、泡茶用水和水温等，学习茶文化的表现方式和内容，研究茶艺流程及茶艺技法，学会 1—2 种茶艺的工艺流程，通过中国茶道的学习，学习用中国茶道的思想指导茶艺表现，了解我国的传统文化。

学习情境 1：茶叶的分类，高品茶的鉴赏技巧

学习情境 2：各类茶的泡茶流程及技巧推销的步骤及技巧

学习情境 3：茶水服务的流程、技巧及推销

课程名称	会展服务(Exhibition Service)	学期	4	学时	40
<h4>1.课程性质</h4> <p>本课程是空中乘务专业的专业选修课，使学生初步掌握会展基本理论、基本知识和基本技能，培养学生的会展服务意识和基本素质，掌握会展发展的最新信息，培养学生综合运用知识分析实际问题的能力。</p>					
<h4>2.课程目标</h4> <h5>2-1 知识目标</h5> <ul style="list-style-type: none"> (1)熟悉会展接待与管理的要素； (2)熟悉会展接待的基本流程； (3)熟悉会展接待策划与管理的技能； 					

2-2 技能目标

- (1) (1)能撰写各类会展活动的接待与管理策划文案;
- (2)能有效地开展各类会展接待活动中的餐饮、住宿、物流、交通、上午等服务;
- (3)能有效地进行会展客户关系管理;
- (4)能进行各种会展活动的策划和实施;
- (5)能根据不同的会展策划各类会展旅游活动

2-3 素质目标

- (1)具有良好的思想道德素质;
- (2)健康的身心素质;
- (3)过硬的职业素质和人文素质

3.课程内容

- 学习情境 1: 会展与会展服务
- 学习情境 2: 会展服务礼仪
- 学习情境 3: 会展接待准备
- 学习情境 4: 会展现场服务
- 学习情境 5: 展览会现场服务
- 学习情境 6: 会展后续服务
- 学习情境 7: 会展中的其他接待服务

课程名称	世界旅游概览(General View on World Tourism)	学期	3	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程为空中乘务专业的专业选修课，其主要任务是：要求学生了解世界旅游相关知识，掌握世界六大旅游区的区域旅游特色及主要文化，丰富学生的旅游文化知识，开阔学生视野，提高学生的文化素质和人文修养，增强学生的跨文化沟通能力。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1.知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)掌握世界六大旅游区的区域旅游资源; (2)熟悉世界主要国家的文化特色; (3)掌握世界主要国家的民俗风情。 <p>2-2.技能目标</p>					

具有与世界其他国家人民进行跨文化沟通的能力；
具有为世界其他国家人民提供优质得体服务的能力；

2-3.素质目标

通过本课程的学习，使学生在系统了解世界旅游知识的基础上，熟悉主要旅游区域的旅游资源和文化，对世界文明产生共鸣，提升大学生的文化素质与人文修养，培养积极热情的人生心态。

3.课程内容

要求学生了解世界六大旅游区的基本概况，熟悉各旅游区的旅游资源的特色和代表性资源，掌握世界主要国家的民俗风情、饮食禁忌、生活礼仪等，并能运用到工作所需中。通过本课程学习，提高自身修养与素质。

学习情境 1：世界六大旅游区的基本概况；

学习情境 2：世界各旅游区主要旅游资源

学习情境 3：世界各主要国家民俗风情与文化。

课程名称	会议组织与管理(Conference Organization and Management)	学期	5	学时	54
<p>1.课程性质</p> <p>本课程是专业选修课，主要任务是培养学生在会议组织、会议管理方面具备必要的专业理论知识和基本技能，使学生掌握会议组织和管理的技巧。</p>					
<p>2.课程目标</p> <p>2-1 知识目标</p> <p>(1)掌握会议的流程；</p> <p>(2)掌握会议组织的基础理论；</p> <p>(3)掌握会议管理的基础理论；</p> <p>(4)了解组织和管理企业各种类型会议的关键知识；</p> <p>2-2 技能目标</p> <p>(1)能进行会前筹备工作；</p> <p>(2)能进行会中服务工作；</p> <p>(3)能进行会后扫尾工作；</p> <p>2-3 素质目标</p> <p>(1)提高学生的组织意识；</p>					

- (2)培养细心和踏实的工作态度;
- (3)具备规范化的操作和习惯;
- (4)提高职业素养和职业道德。

3.课程内容

学习情境 1: 会前筹备

学习情境 2: 会中服务

学习情境 3: 会后扫尾

学习情境 4: 企业常见会议的组织与管理

八、毕业要求

毕业前至少取得 132 学分。(其中公选课学分不低于 6 学分, 第二课堂素质教育学分不低于 6 学分)。且要求:

1. 获得全国高等学校英语应用能力过级证书(B 级)。

九、继续专业学习深造建议

(1)专升本

本专业专升本考试科目: 大学英语、计算机基础、大学语文。(大学英语、计算机基础、高等数学)

(2)专本衔接

附件 3：科学与人文素质模块课程

序号	课程名称	备注
1	文学欣赏	第 2-5 学期开设
2	书法技能训练与鉴赏	第 2-5 学期开设
3	音乐欣赏	第 2-5 学期开设
4	英文电影欣赏	第 2-5 学期开设
5	美术欣赏	第 2-5 学期开设
6	模型制作与欣赏	第 2-5 学期开设
7	重庆旅游	第 2-5 学期开设
8	现代礼仪	第 2-5 学期开设
9	管理学原理	第 2-5 学期开设
10	市场营销基础	第 2-5 学期开设
11	社会心理学	第 2-5 学期开设
12	心理健康教育	第 2-5 学期开设
13	大学语文	第 2-5 学期开设
14	新闻写作	第 2-5 学期开设
15	信息检索	第 2-5 学期开设
16	普通话训练	第 2-5 学期开设
17	数码影像	第 2-5 学期开设
18	影视文学	第 2-5 学期开设
19	吉他弹唱	第 2-5 学期开设
20	科技与生活	第 2-5 学期开设
21	劳动合同法	第 2-5 学期开设
22	企业文化	第 2-5 学期开设
23	汽车文化	第 2-5 学期开设
24	ISO9000 质量管理体系	第 2-5 学期开设
25	扎染	第 2-5 学期开设

序号	课程名称	备注
26	服装搭配	第 2-5 学期开设
27	基础排球	第 2-5 学期开设
28	篮 球	第 2-5 学期开设
29	足球	第 2-5 学期开设
30	乒乓球	第 2-5 学期开设
31	武术	第 2-5 学期开设
32	中国象棋	第 2-5 学期开设
33	平面制作	第 2-5 学期开设
34	日语入门	第 2-5 学期开设
35	商务英语	第 2-5 学期开设
36	电子竞技技能培训	第 2-5 学期开设
37	高等数学 2	第 2-5 学期开设
38	经济数学 2	第 2-5 学期开设
39	工程识图	第 2-5 学期开设
40	中华民族精神	第 2-5 学期开设, 在线学习
41	中国哲学概论	第 2-5 学期开设, 在线学习
42	西方哲学智慧	第 2-5 学期开设, 在线学习
43	追寻幸福: 西方伦理史视角	第 2-5 学期开设, 在线学习
44	追寻幸福: 中国伦理史视角	第 2-5 学期开设, 在线学习
45	社会心理学	第 2-5 学期开设, 在线学习
46	心理、行为与文化	第 2-5 学期开设, 在线学习
47	情感哲学与情感教育	第 2-5 学期开设, 在线学习
48	美学原理	第 2-5 学期开设, 在线学习
49	美术概论	第 2-5 学期开设, 在线学习
50	音乐鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
51	书法鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习

序号	课程名称	备注
52	影视鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
53	舞蹈鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
54	戏剧鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
55	美术鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
56	戏曲鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
57	艺术导论	第 2-5 学期开设, 在线学习
58	诗词格律与欣赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
59	从“愚昧”到“科学”-科学技术简史	第 2-5 学期开设, 在线学习
60	从爱因斯坦到霍金的宇宙	第 2-5 学期开设, 在线学习
61	现代自然地理学	第 2-5 学期开设, 在线学习
62	全球变化与地球系统科学	第 2-5 学期开设, 在线学习
63	化学与人类	第 2-5 学期开设, 在线学习
64	数学文化	第 2-5 学期开设, 在线学习
65	文化地理	第 2-5 学期开设, 在线学习
66	物理与人类文明	第 2-5 学期开设, 在线学习
67	数学大观	第 2-5 学期开设, 在线学习
68	数学史与数学教育	第 2-5 学期开设, 在线学习
69	当代中国与世界认识方法	第 2-5 学期开设, 在线学习
70	当代中国社会问题透视(2013 版)	第 2-5 学期开设, 在线学习
71	当代中国经济	第 2-5 学期开设, 在线学习
72	用经济学智慧解读中国	第 2-5 学期开设, 在线学习
73	微观经济学	第 2-5 学期开设, 在线学习
74	个人理财规划	第 2-5 学期开设, 在线学习
75	经济与中国经济	第 2-5 学期开设, 在线学习
76	管理学精要	第 2-5 学期开设, 在线学习
77	传统文化与现代经营管理	第 2-5 学期开设, 在线学习

序号	课程名称	备注
78	国际商务管理	第 2-5 学期开设, 在线学习
79	公共管理导论	第 2-5 学期开设, 在线学习
80	现代大学与科学	第 2-5 学期开设, 在线学习
81	创新、发明与专利实务	第 2-5 学期开设, 在线学习
82	中国古典小说巅峰-四大名著鉴赏	第 2-5 学期开设, 在线学习
83	先秦君子风范	第 2-5 学期开设, 在线学习
84	国学智慧	第 2-5 学期开设, 在线学习
85	中国古代礼仪文明	第 2-5 学期开设, 在线学习
86	老子论语今读	第 2-5 学期开设, 在线学习
87	民俗资源与旅游	第 2-5 学期开设, 在线学习
88	人力资源招聘与选拔	第 2-5 学期开设, 在线学习
89	逻辑和批判性思维	第 2-5 学期开设, 在线学习
90	项目管理学	第 2-5 学期开设, 在线学习
91	口才艺术与社交礼仪	第 2-5 学期开设, 在线学习
92	女子礼仪	第 2-5 学期开设, 在线学习
93	公共关系礼仪实务	第 2-5 学期开设, 在线学习
94	领导学	第 2-5 学期开设, 在线学习

附件 4: 创新创业能力模块课程

序号	课程名称	备注
1	大学生创新创业	第 2-5 学期在线开放学习
2	创业文化与创新思维	第 2-5 学期在线开放学习
3	创业精神与实践	第 2-5 学期在线开放学习