



重庆航天职业技术学院
Chongqing Aerospace Polytechnic

高等职业教育2024级 专业人才培养方案



重庆航天职业技术学院教务处制



目录

空中乘务专业人才培养方案	1
一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
1. 职业面向	1
2. 接续学习专业	1
3. 职业发展或典型工作任务解析	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
（一）课程设置	4
（二）课程内容及要求	5
七、教学进程总体安排	17
（一）教学周安排表	17
（二）教学计划（进程）表	17
八、实施保障	17
（一）师资队伍	19
（二）教学设施	19
（三）教学资源	21
（四）教学方法	21
（五）学习评价	22
（六）质量管理	22
九、毕业要求	23



2024 空中乘务专业人才培养方案（3+2 贯通培养）

一、专业名称及代码

空中乘务（500405）

二、入学要求

高中毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

三年

四、职业面向

1. 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）	就业岗位（群）	就业岗位所在企业工单举例（链接）	职业资格证书
交通运输大类（60）	航空运输类（6004）	航空运输业（56）	民航乘务员（4-02-04-01） 航空运输地面服务员（4-02-04-01） 航空安全员（4-02-04-04）	民航乘务员、航空港贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员	../.../../Desktop/大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》CCAR121-R8.pdf	空中乘务职业技能等级证书

2. 接续学习专业

接续高职本科：民航运输服务与管理、旅游管理

接续普通本科：航空服务艺术与管理、旅游管理与服务教育、旅游管理

3. 职业发展或典型工作任务解析

就业岗位	典型工作任务	工作任务解析
民航乘务员	安全服务 客舱服务	[1] 具备为飞机上的乘客提供安全和服务工作等技能； [2] 能够迎接旅客进入客舱并为旅客指引座位；



	客舱设备使用 应急处置	[3]能熟练掌握各种应急处置的方法； [4]能进行紧急撤离； [5]具备管理客舱环境的能力； [6]具备强大沉稳的心理素质。
安全员	保障旅客安全 维持客舱秩序 应急处置能力	[1]能保障飞机上旅客的安全； [2]能遏制劫机等非法干扰、抢占座位、机上打架斗殴等； [3]熟悉中外民航法律、条约，运用法律条文处理突发事件； [4]具备团结协作、规范操作、安全操作的能力； [5]具备处理空中各种威胁飞行安全事件的处置能力。
值机员	办理旅客值机 办理行李托运 处理突发状况	[1]在机场为乘客提供值机服务； [2]能根据计算机 CKI 系统设置的或载重平衡员提供的客舱座位分布方案安排旅客座位、发放登机牌； [3]能在航班起飞前及时准确统计航班旅客、行李数据； [4]能为旅客提供值机、候机的工作能力； [5]能提供接机、登机问询服务工作； [6]能顺利为旅客托运行李；
安检员	进行机场安全检查 处理危险品运输	[1]在机场提供安全技术检查，检查隔离区的旅客、机组、货物等； [2]具有较强的表达、观察、分析、判断能力； [3]熟练掌握各种安全检查设备使用方法和操作注意事项； [4]能宣传引导乘客进入安全检查区域； [5]具备对可以物品进行针对性测探、确定可疑物品的性质、及时移交现场民警处理并做好记录的能力；

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和客舱服务、客舱安全管理等知识，具备客舱服务和客舱应急处置、紧急救护等能力，具有工匠精神和信息素养，具有安全意识，能够从事民航客舱服务与安全管理工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

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，具有自我管理能力和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) 具有一定的感受美、表现美、鉴赏美、创造美的审美能力和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2. 知识目标

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、中华优秀传统文化知识等人文基础知识。

专业知识：

- (1) 专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；
- (2) 客舱设备及客舱服务知识；
- (3) 客舱安全管理知识；
- (4) 客舱应急处置知识；
- (5) 医疗紧急救护知识；
- (6) 民航礼仪、现代礼仪知识；
- (7) 民航旅客运输知识；
- (8) 职业形象塑造知识；
- (9) 旅客服务心理知识；
- (10) 民航危险品运输知识
- (11) 机场运行与管理知识；
- (12) 客源国概况及风俗等知识；
- (13) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 能力目标

通用能力：

- (1) 具备口语和书面表达能力；
- (2) 具有解决实际问题的能力；
- (3) 具有自主学习能力；
- (4) 具有职业规划能力；
- (5) 具有获取新知识与信息搜集能力；
- (6) 具有创新创业能力；
- (7) 具有终身学习的能力。

专业技术技能能力：

- (1) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (2) 具有使用至少一种外语进行客舱服务的能力；
- (3) 具有操作舱门及客舱服务设备、客舱应急设备的能力；
- (4) 具有客舱服务能力；
- (5) 具有组织旅客进行陆地和水上紧急撤离的能力；
- (6) 具有处置客舱紧急状况，保证客舱安全的应急反应能力；
- (7) 具有风险管控能力；
- (8) 具有常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；
- (9) 具有特殊旅客服务能力；
- (10) 具有绿色低碳理念，具有适应产业数字化发展需求的能力；



- (11) 具有利用各种信息资源和数字技术进行一定的创新发展的能力；
- (12) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程设置

本专业的课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

公共基础课包括思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、基础英语、计算机应用基础、高等数学（经济数学）、大学语文与写作、国防与安全教育（含军训）、形势与政策教育、职业发展与就业指导等，公共基础课学时不少于总学时的 25%。

根据教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知（教材〔2020〕4 号）、《教育部关于加强新时代高校“形势与政策”课建设的若干意见》（教社科〔2018〕1 号）、教育部《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》（教社科〔2018〕2 号）等文件要求，公共必修课建议开设“思想道德修养与法律基础”课，54 学时，计 3 学分；开设“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”课，72 学时，计 4 学分；开设“形势与政策”课，每学期不低于 8 学时，共计 1 学分。先学习“基础”课，再学习“概论”课，并从思想政治理论课现有学分中划出 1 个学分，开展思想政治理论课实践教学；开设“劳动教育”课，16 学时，计 1 学分。

公共选修课主要由科学与人文素质模块、创新创业等模块构成，科学与人文素质模块注重课程的基础性、多元性、广博性，从人文社科、自然科学与艺术体育领域中精选课程供学生选修，每门课程 32 学时，2 学分。公共选修课学生选修学分建议不少于 6 学分。

2. 专业课程

专业课程包括专业基础课（4 门）、专业核心课（5 门）、专业拓展（或选修）课及实践教学环节（含半年以上岗位实习）。

（1）专业基础课包括：空乘服务英语听说，医疗常识与急救，民航服务沟通，机场运行与管理。

（2）专业核心课包括：客舱服务，客航设备运行与管理，航空服务礼仪，空乘服务英语口语，客舱安全与应急处理。

（3）专业拓展（或选修）课包括：管理学基础，航空运输地理，民航服务心理学，民航旅客运输，面试技巧，危险品运输。

（4）实践教学环节（实习实训课程）包括：顶岗实习，专业综合实训，毕业设计。



图 1 课程结构图

3. 素质教育活动。

本专业设立第二课堂、志愿者服务、学术讲座、优秀毕业生分享会等素质教育（实践）活动。

（二）课程内容及要求

1. 公共基础课程

公共基础课程包括思想政治理论课程、全校公共基础课程和全校通用技术课程，分为必修课和选修课两类，培养学生的有关基础理论、基本知识和基本素养。

（1）公共基础必修课

序号	课程名称 (学时/学分)	课程目标，主要内容和教学要求
1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (32 学时/2 学分)	<p>课程目标：准确的把握马克思主义中国化进程中形成的理论成果；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助，不断提高政治理论素养和思维能力；</p> <p>主要内容：本课程全面系统展示了毛泽东思想的主要内容和历史地位；阐述邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位；阐述习近平新时代中国特色社会主义思想。</p> <p>教学要求：课堂教学与课外读书相结合，特别重点强调增加“红色经典”阅读；课堂专题教学与课后服务相结合</p>



		合。社会实践教学改革,建立实践教学基地,参观考察,网络实践及课后社会调查等方式。最终目标提高学生运用马克思主义的思维观点分析问题解决问题,提高大学生自身的道德修养、职业关键能力等综合素质,实现大学生的全面发展。
2	习近平新时代中国特色社会主义思想 概论 (48 学时/3 学分)	<p>课程目标:旨在帮助大学生深入学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求,进一步增强大学生的“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”。</p> <p>主要内容:本课程主要讲授中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的最新理论成果,重点包括习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导。</p> <p>教学要求:以教材为根,以学生为本,注重课堂教学设计,强化实践教学,组织学生讨论,提高分析问题、解决问题的能力,组织学生积极参与思政课学习竞赛活动,提升学生的理论水平和思想境界。</p>
3	形势与政策 (40 学时/1 学分)	<p>课程目标:了解国家政策以及国际和国内形势,开拓视野、构建科学合理的知识体系,培养关心时事政策的良好意识;能够正确认清社会形势,领会党的路线方针政策,培养学生敏锐的洞察力和深刻的理解力,提高学生的理性思维能力和社会适应能力。</p> <p>主要内容:本课程主要学习党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验;党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施;对当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策,世界重大事件及我国政府的原则立场;马克思主义形势观、政策观。</p> <p>教学要求:认真研读、领会教材内容和教育部颁发的教学要点,并且紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,把坚定“四个自信”贯穿教学全过程。注重考核学生对马克思主义中国化最新成果的掌握水平,考核学生对新时代中国特色社会主义实践的了解情况。</p>
4	大学生心理健康教育 育 (32 学时/2 学分)	<p>课程目标:了解心理健康常识、能全面正确认识自我,掌握常见的情绪调节方法,有效处理人际沟通中的差异和冲突,掌握人际交往技巧,树立健康的恋爱观和性观念,能正确应对压力,提高挫折承受能力和生命韧性。</p> <p>主要内容:本课程主要学习心理健康的概念、标准,心理异常的识别,正确认识心理咨询,我校心理健康教育资源介绍;情绪的概念、意义及功能,大学生常见情绪困扰,如何正确表达情绪和管理情绪;人际关系的建立</p>



		<p>及发展过程，大学生人际交往技能培养；沟通的要素及内在过程，有效沟通的原则及基础，正确处理沟通中的差异和冲突。</p> <p>教学要求：通过本课程的学习学生应能够正确地认识自我，并愉快地接纳自己，了解自己的优点和不足，从而更好地完善自己。学生能够感受到学习知识的乐趣，并掌握一些学习的策略，从而更加主动地去学习。学生通过激发广泛的情趣和引导学生自觉锻炼健康的体魄，享受高质量的家庭生活，从而更加快乐地生活。</p>
5	大学生军训 (64 学时/4 学分)	<p>课程目标：掌握军事基础知识和基本军事技能；培养基本的防护、生存能力以及战斗素养；强化纪律意识，增强集体观念；提高综合国防素质。深入理解总体国家安全观的理论基础，掌握维护国家安全的理论知识，特别是与军事安全相关的具体内容，以及理解“以人民安全为宗旨”的国防理念。</p> <p>主要内容：本课程主要学习中国国防的内涵、历史，国家战略和国防政策以及国防成就；国家安全的内涵和国家总体安全观，当前国家安全形势和国际战略形势；军事思想的内涵和形成与发展历程，外国代表性军事思想，以及我国军事思想的主要内容、地位作用和现实意义。</p> <p>教学要求：军事理论教学应与军事技能训练紧密结合，使学生在基础理论的同时，通过实际操作提高应用能力和实践技能。课程内容应涵盖从基本军事理论到先进军事技术的知识体系，同时引入当代军事科技的最新成果和发展动态。除了专业技能的训练外，还应注重培养学生的团队协作能力、领导能力以及快速反应能力。</p>
6	劳动教育 (32 学时/2 学分)	<p>课程目标：理解劳动教育的内涵、特征及意义。了解当前劳动教育的主要途径和措施。</p> <p>主要内容：本课程主要学习劳动教育的内涵、特征。</p> <p>教学要求：通过教与学，提升大学生的劳动意识，使其在态度、知识和技能三个层面达到相应的目标。</p>
7	航天精神与航天文化 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标：帮助学生全面了解航天文化，学习航天精神，理解中国航天事业里的优秀文化元素，学习中国部分航天名人的先进事迹，增强学生的爱国主义责任感和使命感，提高爱国主义和社会主义觉悟。</p> <p>主要内容：本课程主要讲述航天发展史、发展历程、重要里程碑，介绍杰出航天人以及他们的贡献，探讨航天文化的内涵、特点以及影响，展望未来。</p> <p>教学要求：注重理论与实践相结合，强化思政元素的融入，注重培养学生的综合素质，注重考核学习效果。</p>
8	大学生安全教育 (32 学时/2 学分)	<p>课程目标：理解安全教育的内涵、特征及意义。了解当前安全教育的主要途径和措施。掌握基本的安全知识，包括生活安全、交通安全、网络安全、心理安全等方面的知识，提高学生的安全素养。掌握大学生如何提高自</p>



		<p>身的安全防范意识。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习安全教育的内涵、特征。日常生活安全教育,包括防触电、防煤气中毒、防火、家务劳动安全、饮食卫生安全等。网络与公共安全,避免网络诈骗,交通与旅游安全,确保在旅途中的人身和财产安全。同时关注学生的心理健康,提供必要的心理安全教育和应对策略。</p> <p>教学要求: 通过教与学,使学生理解安全问题的社会、校园环境,了解安全问题的基本内容和分类知识以及安全保障的基本知识。提升大学生的安全防范意识,使其在态度、知识和技能三个层面达到相应的目标。</p>
9	<p>职业发展与就业指导 (18 学时/1 学分)</p>	<p>课程目标: 能够全面掌握职业的基本知识,为符合职业要求做准备。全面了解面试的考核内容和必要的面试的技巧;了解大学生就业形势和现行政策。运用职业测评系统,进行自我认知,了解个人优势和不足,合理定位并做好职业生涯规划。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习职业与职业生涯规划设计,职业的特征和发展趋势、职业生涯规划的基本步骤;人职匹配和职业测评的方式方法,职业兴趣与气质性格以及价值观的常用测评工具使用;我国就业形势与政策对就业影响的优势和劣势。</p> <p>教学要求: 理解当前高校毕业生的就业形势,包括对整体就业市场、不同专业领域的就业趋势和特点等方面的了解。求职材料准备的基本要求,包括简历撰写、求职信写作、面试准备等内容。学生需要了解就业信息的特性和作用,以及如何获取、整理和使用就业信息。</p>
10	<p>大学语文与 写作 (54 学时,3 学分)</p>	<p>课程目标: 掌握语言、文学基础知识,包括常用字、词、短语、古今名句等,培养学生对祖国语言文字的热爱。能够运用汉语进行一定层次的听、说、读、写、译活动,人际沟通和语言交流无障碍,自如恰当有条理地表达自己的思想,自如阅读和写作常见文体,对一般的文学作品能够进行基本的赏析和评价。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习中国文学基础常识;各种文学体裁的特点、发展历程、代表人物和作品等;经典文学作品鉴赏;探讨文学作品中蕴含的深刻思想;写作练习和范文分析,包括构思、文采、表达等方面的能力。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习系统掌握中国文学基础知识和理论,能够理解和分析中国文学中的重要问题。熟悉不同文体的特点,能够运用所学知识和理论进行实践操作。能够将所学知识和理论应用到实践中,发挥自主学习和交流合作的积极性。</p>

(2) 公共基础选修课



序号	课程名称 (学时/学分)	课程目标, 主要内容和教学要求
1	党史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标: 了解中国共产党的建立和发展历程, 系统把握中国共产党领导中国人民从站起来、富起来到强起来的奋斗历程及其内在规律, 深刻领会马克思主义普遍真理与中国革命、建设、改革实践相结合的一系列重大理论成果。</p> <p>主要内容: 本课程主要涵盖了中国共产党的历史上的重要人物和重大历史事件, 以及中国共产党成立的重大意义, 还有中国共产党领导人民进行革命和建设道路艰辛探索的历史过程及取得的重大成就等。</p> <p>教学要求: 通过教学, 要培养学生正确认识和评价中国共产党历史上的重要人物和重大历史事件的能力, 同时也要让学生运用所学的理论知识联系实际分析问题和解决问题的能力。</p>
2	新中国史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标: 掌握中国近现代史的主要事件和人物的历史背景和历史意义。理解中国近现代史的进程和发展, 认识现代化建设的历史经验和教训。培养学生的历史思维能力, 提高历史素养和文化素质。</p> <p>主要内容: 本课程主要学习中国近现代史的重大事件和人物。中国近现代史的进程和发展。现代化建设的历史经验和教训。历史素养与文化素质的培养。</p> <p>教学要求: 通过本课程的学习使学生系统掌握中国近现代史的基本知识, 包括主要事件、人物、进程和发展等。能够理解和分析中国近现代史中的重要问题, 如现代化建设的历史经验和教训。能够提高历史素养和文化素质, 具备对历史事件的独立思考能力和判断力。</p>
3	改革开放史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标: 旨在帮助学生正确把握中国共产党领导人民进行改革开放的历史进程及其内在的规律性, 深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想, 激发学生爱党爱国, 勇担民族复兴大任的紧迫感和使命感。</p> <p>主要内容: 本课程系统讲解党和国家改革开放理论和内容等基本知识; 正确地评价改革开放中的重要人物和重大历史事件; 探讨中国共产党领导人民进行改革开放道路艰辛探索的基本规律; 分析总结中国共产党领导人民取得改革开放的伟大功绩和经验教训。</p> <p>教学要求: 学习重大历史节点、历史事件、历史人物、历史环境、历史思想、历史影响, 同时将历史与现实结合开展教学, 有效提升学生的政治认同、思想认同、情感认同。</p>
4	社会主义发展史 (16 学时/1 学分)	<p>课程目标: 促进学生了解社会主义在磨难和淬炼中奔涌向前之路, 引导学生讲信念、讲信心, 树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想。</p> <p>主要内容: 结合学生的需要, 围绕马克思主义理论的传</p>



		播历史，社会主义运动波澜壮阔、跌宕起伏的发展历程，重点突出“信念”主题，讲好“信念”的故事。 教学要求： 学习重大历史节点、历史事件、历史人物、历史环境、历史思想、历史影响，同时将历史与现实结合开展教学，有效提升学生的政治认同、思想认同、情感认同。
5	创新创业教育 (32 学时/2 学分)	课程目标： 了解创新创业的基本知识和理论，掌握创新创业的基本流程和方法，理解创新创业的法律法规和相关政策。具备创新创业的各项能力，包括批判性思维、洞察力、决策力、组织协调能力和领导力等。 主要内容： 本课程主要学习创业的概念、要素、特征等，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。创新创业基本流程和方法：包括商业模式开发的过程、策略及技巧等，创新创业的基本流程和方法。创新创业法律法规和相关政策。 教学要求： 通过本课程的学习，使学生系统掌握创新创业的基本知识和理论，能够理解和分析创新创业中的重要问题。具备必要的创新创业能力，能够应用所学知识和理论进行实践操作。熟悉创新创业的基本流程和方法，能够掌握创业过程中的关键步骤。

2. 专业课程

(1) 专业基础课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	医疗常识与急救 36 学时 2 学分	课程目标： 掌握航空医学常识，掌握机上常见疾病的特征处理方法，掌握外伤包扎处理，掌握 CPR 的原理，能够正确冷静的处理机上紧急医疗事件，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，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，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，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，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，能够立刻做出烫伤处置反应。 主要内容： 对急症的一般处理，危重急症的一般症状及对应紧急处理，呼救及转运“生命链”现场急救手段，止血、包扎、骨折固定等创伤现场急救技术，灾害与意外事故中的逃生与救护知识。 教学要求： 体现项目式、任务式、案例式、情景化教学，做到理实一体、学做合一、德技并修。
2	空乘服务英语听说 72 学时 4 学分	课程目标： 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；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；练习空乘英语服务整个流程相关会话和陈述；英语陈述中的注意事项以及习



		<p>惯；了解各种突发情况工作场景常用的英文表达方式；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；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；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；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；</p> <p>主要内容：飞行前讲评，欢迎登机，起飞后进入飞行阶段，食物和饮料，乘客需求，飞行中的医生，飞行中的紧急情况，乘客的抱怨和不满，准备降落</p> <p>教学要求：课程整体设计思路以就业为导向，着重培养学生的英语语言应用能力；遵循实用为主，够用为度的高职高专英语教学总体原则，充分利用各种有效的资源，实现课程的开发拓展，培养学生自学能力以及终身学习的能力。在尊重语言学习规律的情况下，实施灵活的考评体系，从学习态度、课堂参与、语言能力、知识接受程度四个方面来实现开放式的课程考核方式。</p>
3	<p>民航服务沟通技巧</p> <p>36 学时</p> <p>2 学分</p>	<p>课程目标：本课程主要目标为了解民航服务中的人际沟通技巧，掌握与旅客有效沟通的方法，学习特殊旅客服务沟通技巧，能够进行团队成员之间的沟通；能够进行与旅客、特殊旅客的沟通；能够进行与解决服务过程中遇到的矛盾冲突；</p> <p>主要内容：本课程主要授课内容为服务沟通与服务意识，有效的服务沟通，有效的服务表达，有效的服务倾听，有效的特殊旅客服务沟通，有效的冲突应对，有效的内部沟通普通话和普通话水平测试，字词音读训练，短文朗读训练，命题说话训练</p> <p>教学要求：以“能力训练为本位，工作过程为导向”，以“职业素养养成”和“职业能力训练”为抓手，以“岗位、素质、能力、证书”为目标设计普通话课程学习任务。突出课程的特色建设，强调普适性、实用性和针对性。</p>
4	<p>机场运行与管理</p> <p>36 学时</p> <p>2 学分</p>	<p>课程目标：能运用基本理论初步研究机场的运营和管理；进行初步的机场商业策略策划；能够应用合理的评价方法第机场运营业绩进行评价；</p> <p>主要内容：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，了解机场的硬件设施及其功能及客货运运营；分析机场组织结构，了解各管理部门具体职责；了解机场的投资、融资管理；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；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>教学要求：培养学生良好的团队合作意识；培养学生做好本职工作的职业责任心；帮助学生树立大局意识。</p>

(2) 专业核心课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	<p>客舱服务</p> <p>64 学时</p> <p>4 学分</p>	<p>课程目标：掌握空乘人员服务程序及服务特点；掌握各个号位乘务员的服务职责；掌握国内常用客机的基本知识；掌握特殊人群的服务特点；掌握各个机场及航空公司的代码；能够冷</p>



		<p>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；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；能够按照各自的号位职责为旅客提供及时周到的服务；能够独立客舱安全演示；能够及时的给旅客作出解释，并安抚好旅客的情绪；能够利用机上资源尽量的满足旅客合理的要求，并作出补偿。</p> <p>主要内容：航前个人准备，起飞前项目检查，客舱安全演示及安全检查，经济舱迎送客服务，经济舱餐饮服务，机上娱乐服务，特殊乘客及不正常航班服务，服务提升与管理</p> <p>教学要求：本课程根据国家五级空中乘务员职业标准中对安全服务的要求，以乘务工作为主线，结合飞行基本常识、飞机客舱布局、客舱服务设备、以及客舱服务工作程序等内容，设计情境、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，要求学生能够独立或分组实践，能按照职业要求进行服务操作，完成服务任务。采用任务驱动教学、案例教学、角色模拟等操作性强的教学方式。创建以过程考核与终结考核相结合的评价体系。把过程考核“嵌入”到整个教学过程，建立过程与终结相结合的评价体系。采用服务情境模拟，小组互评，教师考核相结合的评价方法，从知识、专业能力、职业素养等多个方面进行综合评价。</p>
2	<p>客舱安全与应急处置 54 学时 3 学分</p>	<p>课程目标：深入学习了解 CCAR121 文件要求，熟悉民航相关安全规定，掌握飞行运输中的安全检查流程，熟悉国际民航法律法规，掌握空中飞行中安全事故的处置方案，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，能够立刻取出机载氧气瓶让旅客用氧，能够严格遵守作为一个乘务员应该遵守的规章制度。</p> <p>主要内容：民航安全基本概况，国际民航组织对客舱安全运行的要求，中国民航规章对客舱乘务员的要求，客舱安全运行规则，客舱乘务员安全职责，客舱安全运行程序，客舱乘客安全管理，航空器内的非法行为及处置，客舱应急处置，机上急救</p> <p>教学要求：体现项目式、任务式、案例式、情景化教学，做到理实一体、学做合一、德技并修。</p> <p>../././././Desktop/大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》CCAR121-R8.pdf</p>
3	<p>民航服务礼仪 54 学时 3 学分</p>	<p>课程目标：本课程主要是学习了解个人形象礼仪、会面礼仪、通信礼仪、交谈礼仪、职场礼仪、宴请礼仪相关知识；能够结合自身特点修饰、美化自己的仪容；根据交际场合不同，针对性的选择合适的服装的能力；能够根据接待、拜访礼仪规范进行接待、探访；能够礼貌地进行电话沟通；培养学生较强的语言表达能力，增强学生的职业适应能力。</p> <p>主要内容：本课程主要内容为学习个人形象礼仪，会面礼仪，通信礼仪，交谈礼仪，职场礼仪，宴请礼仪等礼仪形式的适用范围、注意事项以及适用要点等。</p> <p>教学要求：通过讲解示范、模仿训练、纠错点评、情景设置、</p>



		案例分析点评等形式，充分发挥学生学习的主动性，挖掘学生的潜力。倡导学生在“做”中“学”，培养学生文明、优质的精品服务意识。使本专业的学生毕业后都能成为用人单位认可的优秀服务人员。坚持以“做学一体”的课堂教学，让学生知晓服务礼仪的基本常识，能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止，并培养学生诚实、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，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。
4	空乘服务英语口语 72 学时 3 学分	<p>课程目标：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；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；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；了解英式英语与美式英语差异表达。</p> <p>主要内容：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；</p> <p>教学要求：本门课程基本陆念，坚持以服务为宗旨，以促进就业为导向的专业建设方针，坚持“校企合作”共建专业的办学模式；坚持“工学结合”的高职人才培养模式；坚持“以学为本”的教育理念和“以学生为主体”的教学理念；</p>
5	客航设备运行与管理 54 学时 3 学分	<p>课程目标：熟悉机上应急设备的使用方法，增强服务技能及在应急情况下的反应能力；</p> <p>主要内容：了解 B737/A320 系列机型的客舱服务设备；机上应急设备的分类及使用方法，学习机舱门构造及使用方法；</p> <p>教学要求：坚持职业能力培养为主线，加强实践能力培养；加强素质教育，强化职业道德。树立正确的民航服务意识，培养团队合作意识。</p>

(3) 专业拓展课

序号	课程名称	课程目标、主要内容和教学要求
1	航空运输地理 36 学时 2 学分	<p>课程目标：了解主要飞行航线经过省市的地标、经济情况、风土人情；掌握中国地理位置、地理特征和区位优势；掌握 IATA 区域划分；能够根据客户的需求进行运输线路的设计；能够分清中国的地理位置；能够正确划分 IATA 区域；</p> <p>主要内容：本课程主要内容为认识地球；时区、日界线、时差计算；影响飞行的天气现象；中国地理基础知识；IATA 区域划分；航线介绍。</p> <p>教学要求：课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，以满足职业能力的培养要求，同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合了获取相关资格证书对知识、技能和态度的要求。</p>
2	管理学基础 36 学时 2 学分	<p>课程目标：了解管理学所涉及的核心概念和理论；了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及运</p>



		<p>用；认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径。初步掌握管理的基本原理，能够对现实中的管理现象进行正确的分析判断；能够制定基本的企业计划书，能够综合运用各种方法进行科学决策能够全面运用各种激励手段和沟通技巧，恰当处理领导工作中遇到的一般问题；能够运用组织结构设计原理和理论，对真实进行合理的结构设计和职权配置；能够综合运用管理理论和知识解决实际问题。</p> <p>主要内容：本课程主要内容为管理相关，学习管理者与管理学的内涵，了解管理思想与管理理论，能欧进行管理预测与决策，计划与组织工作，了解领导与激励的关系，学会沟通与控制，能对管理创新有了解。</p> <p>教学要求：以就业为导向，以能力为本位，以职业技能为主线，以单元项目为主题，以夯实基础、适应岗位为目标，形成模块化课程体系。</p>
3	民航旅客运输 36 学时 2 学分	<p>课程目标：掌握民航旅客运价的特点及其计算方法方法，了解客票销售的具体问题，能熟练民航旅客的运送，了解团队业务办理流程，熟悉特殊旅客业务办理，对旅客进行客票销售、改签，退票等工作，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，主动服务，提升对旅客的服务意识及服务能力，遇到航班不正常情况时，知晓应如何处理赔偿事务。</p> <p>主要内容：民用航空基础知识，民航国内旅客运输实务，国内旅客运价，国内客运销售，旅客运送，行李运输，责任与赔偿，民航国际旅客运输实务，国际旅客运价的计算与运用，运输凭证的填开与使用。</p> <p>教学要求：学习情景设计以民航客运员岗位的工作任务为引领，以岗位设置为主线，以乘机手续办理、行李收运和查询、抵离港服务和业务电报拍发等并列式工作任务为设置依据，结合职业资格标准相应能力的要求和高职学校学生的认知特点，以够用为原则，以民航客运员各个工作任务所要求的基本职业能力为主线展开情景内容，培养学生具备民航客运员各个工作任务要求的基本职业能力。</p>
4	面试技巧 36 学时 2 学分	<p>课程目标：完善化妆技巧与整体仪态，熟悉中英文自我介绍。充分了解面试流程及环节。熟悉基本的面试问题。学生在面试过程中能够流利的用中英文自我介绍，学生在面试提问环节使回答问题条理清晰。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。</p> <p>主要内容：盘头、化妆、服装、饰品等，站、坐、行、蹲仪态、中英文自我介绍等。复试篇：现场问答、小组讲座、广播词、英文阅读等。即兴问题答复等。</p> <p>教学要求：教学内容设置上，重点掌握本门课程的基本知识、基本理论和基本技能，突出课程的综合性和实践性。</p>
5	民航危险品运输	<p>课程目标：了解航空危险品运输的国际国内法律法规；熟悉危险品运输限制以及危险品分类和识别方法；掌握危险品包</p>



	36 学时 2 学分	<p>装、标记、标签；掌握危险品运输文件的制作以及危险品操作方式；熟悉放射性物质分类以及运输要求；掌握危险品紧急情况处理程序；</p> <p>主要内容：危险品运输法律法规，危险品运输限制，危险品分类和识别，危险品包装，危险品标记和标签，危险品运输文件的制作，危险品的操作，放射性物质，危险品紧急情况处理程序。</p> <p>教学要求：本课程根据民用航空业的发展现状，尤其是航空危险品呈现不断递增趋势，也对航空工作人员提出了更高的要求而设置的。通过本课程的设置使学生全面掌握民航危险品在运输过程中的相关知识，提高专业综合能力。危险品的特殊性，使其在民航运输组织和管理过程中具有很强的专业性，要求有关人员除了应具有一般航空货物运输组织和管理知识外，还应具备有关危险品的专业知识。</p>
6	民航服务心理学 36 学时 2 学分	<p>课程目标：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、技巧和人际沟通要求；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；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；识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求；使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务；提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求。</p> <p>主要内容：本课程主要学习心理学的基本概念和基本特征，民航服务心理学的研究内容和研究任务以及其研究方法，了解社会知觉在民航服务中的应用，掌握影响旅客社会知觉的因素，熟悉民航服务中的社会知觉偏差，能分析旅客的各种服务需要，明确民航服务人员的工作职责及在民航服务中的应用。</p> <p>教学要求：本课程以“空中乘务专业工作任务与职业能力分析”为依据。其总体设计思路是以能力为主线的课程模式。本课程是以空中乘务专业各个岗位共同的工作任务为引领，以与旅客沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。通过了解有效沟通在民航服务工作中的作用，分析和掌握各类乘客和客户的沟通方式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真地解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，同时又充分考虑高等职业学校学生的认知特点。</p>

(4) 实践教学环节

序号	实践环节名称	主要内容、课程目标和教学要求	周数	学分
1	专业综合实训	<p>课程目标：掌握客舱服务训练内容以及要点，能够对客舱服务中出现的旅客需求、紧急情况、医疗救护、撤离等内容进行典型工作任务分解及解决。</p> <p>主要内容：本课程主要包括客舱服务实训、客</p>	2	2



		<p>舱应急设备实操训练、救护训练、语言运用训练、客舱服务沟通训练等。</p> <p>教学要求：对接真实职业场景或工作情境，在校内外***进行的实训教学，引入具有较高复杂性的企业真实项目、工作过程和工作标准，按照项目执行流程组织教学，同时培养学生安全意识、规范意识、团结协作意识以及精益求精的工匠精神。</p>		
2	<p>上岗认识实习</p>	<p>课程目标：本门课程是让学生到航空、机场、航空培训基地，现场了解 A320 型模拟舱及舱门操作等，了解空乘岗位职责，有利于学生服务意识形成，为今后的专业学习和大学生职业生涯规划奠定基础。</p> <p>主要内容：实训动员及安全教育，航空设备参观，专业教师讲座，实训室参观讲解，优秀毕业生讲座，外聘专家讲座，进企业等模块。</p> <p>教学要求：系统统筹各部门、相关企业的时间，全程安排好各模块的衔接与进展，确保学生安全，确保遵守企业要求。</p>	1	1
3	<p>岗位实习</p>	<p>课程目标：通过与企业及岗位零距离对接，使学生充分了解企业生产、经营、管理方式，了解本行业人才需求情况，同时将学校所学的专业知识应用于实践，练就过硬的职业技能，树立起职业理想，养成良好的职业道德。</p> <p>主要内容：通过进入民航相关企业以及服务行业进行岗位实习，在企业指导教师或者师傅的指导下，结合岗位实际问题进行现场学习，学以致用，获得本专业所需要的技能、实践方面的经验，将在校学到的知识技能进行实际运用，快速适应岗位。</p> <p>教学要求：严格遵守学校岗位实习管理办法落实学生岗位实习相关工作流程，校内指导教师与企业指导教师共同参与指导，督促学生定期撰写实习周记并完成岗位实习报告。</p>	24	16
4	<p>毕业设计</p>	<p>课程目标：全面检查学生基础理论知识掌握的情况、技能的熟练程度，提高学生综合运用专业知识与技能分析解决工程实际问题的能力，并进一步使其理论认识深化，知识领域拓展，专业技能延伸，同时培养学生逻辑思维能力，创新能力和获取新知识的能力。</p> <p>主要内容：毕业设计是检验学生综合运用所学理论、知识和技能的实践环节，在教师指导下，学生就选定的课题进行检索与分析，明确研究目标，理解设计思路、拟定工作计划，提交毕</p>	8	8



		业设计报告或论文。 教学要求： 严格遵守学校毕业设计（论文）管理办法，以学生为中心，教师布置任务并定期检查学生阶段性成果开展毕业设计。		
--	--	---	--	--

3. 素质教育活动

序号	活动名称	主要内容和活动要求	执行学期	学时	学分
1	专业第二课堂	本活动通过可也核心课程的实训化操作，学生能够及时巩固专业核心技术技能，综合运用专业技能进行面试、志愿者服务等活动。	3-4 学期	30	2
2	志愿者服务	鼓励学生参加二级学院、学校、区级、市级、国家级的各项志愿者活动，增强服务意识，锻炼服务技能	1-5 学期	30	2
3	社团活动	参加学校的各类社团活动，培养兴趣爱好	1-5 学期	30	2
4	社会实践活动	通过课余时间、寒暑假，鼓励学生处参加各级各类社会实践活动，了解社会发展，增强服务意识	1-5 学期	30	2

七、教学进程总体安排

（一）教学周安排表

（一）教学周安排表

活动名称	学期				合计	备注
	一	二	三	四		
入学教育	1				1	
理论教学	16	16	16	16	64	
综合实训 生产性实训		2		2	4	
认识实习	1				1	
岗位实习			2		2	
毕业教育					1	
考试周	1	1	1	1	4	
机动周	1	1	1	1	4	
合计	20	20	20	20	80	



(二) 教学计划 (进程) 表

重庆航天职业技术学院高等职业教育

2024级空中乘务专业（二年制）专业教学计划进程表

课程类别	课程代码	课程名称	课程类别	考试/考查	学分	课程学时	理论学时	实践学时	学期 (理论教学周数) 学期总课时数				开课部门
									1	2	3	4	
公共基础必修课程	11020010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论	必修	考查	2	32	24	8	32				马克思主义学院
	11030010	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	考查	3	48	48		48				马克思主义学院
	00010017	形势与政策1	必修	考查	0.2	8	8		8				马克思主义学院
	00010028	形势与政策2	必修	考查	0.2	8	8			8			马克思主义学院
	00010019	形势与政策3	必修	考查	0.2	8	8				8		马克思主义学院
	00010022	航天精神与航天文化	必修	考查	1	16	16			16			马克思主义学院
	00021078	大学生安全教育	必修	考查	2	32	12	20	32				马克思主义学院
	00010005	职业发展与就业指导	必修	考查	1	16	16				16	0	马克思主义学院
	00010025	劳动教育	必修	考查	1	16	16		16				武装部
	00021087	大学生心理健康教育	必修	考试	2	32	32		32				就业处
	10030012	大学语文与写作	必修	考试	3	48	40	8		48			学生处
	10040002	职场通用英语1	必修	考试	4	64	48	16	64				学生处
	00010006	国家安全教育	必修	考查	1	16	16		16				教务处
公共基础必修课小计					20.6	344	292	52	232	72	24	0	
公共选修课程	创新创业教育模块		限选	考试/考查	2	32	12	20	/				教务处
	四史之一		限选	考试/考查	1	16	16		/				马克思主义学院
	四史之二		限选	考试/考查	1	16	16		/				马克思主义学院
应修公共选修课小计					4	64	44	20					
专业基础课程	04041021	空乘服务英语听说	必修	考试	4	72	36	36	72				航空与旅游管理学院
	04021268	医疗常识与急救	必修	考查	2	36	18	18		36			航空与旅游管理学院
	04021516	客舱服务沟通技巧	必修	考查	2	32	10	22			32		航空与旅游管理学院
	04021186	机场运行与管理	必修	考查	2	40	30	10			40		航空与旅游管理学院
专业基础课小计					10	180	94	86	72	36	72		
专业核心课程	04041253	★客舱服务	必修	考试	4	64	30	34	64				航空与旅游管理学院
	04031173	★客舱设备运行与管理	必修	考试	3	54	30	24	54				航空与旅游管理学院
	04031197	★航空服务礼仪	必修	考试	3	54	20	34		54			航空与旅游管理学院
	04041022	★空乘服务英语口语	必修	考试	4	72	36	36		72			航空与旅游管理学院
	04031174	★客舱安全与应急处理	必修	考试	3	54	30	24		54			航空与旅游管理学院
专业核心课小计					17	298	146	152	118	180			
专业拓展课程 (选修)	04021506	管理学基础	限选	考查	2	32	20	12	32				航空与旅游管理学院
	04021505	航空运输地理		考查	2	32	20	12	32				航空与旅游管理学院
	04021266	民航服务心理学	限选	考查	2	36	20	16		36			航空与旅游管理学院
	04021263	民航旅客运输		考查	2	36	20	16		36			航空与旅游管理学院
	04021513	面试技巧	限选	考查	2	32	10	22			32		航空与旅游管理学院
	04021509	民航危险品运输		考查	2	32	20	12			32		航空与旅游管理学院
应修专业拓展 (选修) 课小计					6	100	60	40	32	36	32		
实践教学环节	04021164	专业综合实训	必修	考查	3	60		2W			60		航空与旅游管理学院
	04041271	毕业设计 (空中乘务二年制)	必修	考查	4	120		120			4W		航空与旅游管理学院
	04161012	岗位实习 (空中乘务二级制)	必修	考查	16	480		480				24W	航空与旅游管理学院
实践教学环节小计					23	660		660			180	480	
合计					80.6	1646	662	984	502	340	324	480	



（三）学时（学分）统计表

课程类别		总学时	理论	实践	占比
公共基础课	公共基础必修课	344	298	46	34.37%
	公共选修课	64	64		
专业课程	专业基础课	180	94	86	72.83%
	专业核心课	298	146	152	51%
	专业拓展课（选修）	100	60	40	60%
	实践教学环节	660		660	100%
合计		1646	662	984	60.44%

备注：应保证：总学分 ≥ 2500 （高职）；理论与实践学时比 $\geq 50\%$ ；公共基础课（必修+选修） $\geq 1/4$ （高职）；选修课（公共选修+专业选修）占比 $\geq 10\%$ 。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%。本专业现有学生人数 311 人，专任教师 17 人，其中教授 2 人，副教授 7 人，博士 1 人，双师型素质教师 17 人，学生数与本专业专业教师数比例为 17.7:1，双师型教师占专业教师为 100%，师资队伍年龄结构、职称结构和学历结构合理。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有工学相关专业硕士研究生及以上学历，具有扎实的本专业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 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有本专业高级职称和较强的实践能力，能够较好地把握民航行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室

教学要求在理论实践一体化教室（多媒体教室）完成，以实现“教、学、做”合一，方便下发教学任务和收集学生课堂实践任务。同时成立学习小组，实践课堂讨论、时间和课外的拓展学习。

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境，及网络安全防护设施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

教室类别	主要设备	座位数	教室数
多媒体教室	投影仪、幕布、操控台、音响、白板、互	70	30



	联网		
--	----	--	--

2. 校内实训室

根据空中乘务专业课程设置，按课程实践教学内容，配置相应的实践教学条件。按实践教学班人数不高于 50 人/班建设实践教学条件。根据情况，可实施分组教学。

空中乘务专业实训室要求

实训室名称	主要功能	主要设备、规格、数量	面积	工位数
空勤训练中心	覆盖《客舱设施与服务》、《客舱安全与应急处置》课程，可进行水上撤离实训、应急处置实训、灭火处置实训、舱门训练、客舱服务训练	动态舱，静态舱，灭火舱，舱门训练器，水上训练中心	2100 m ²	300
航空服务模拟舱实训室	覆盖《客舱设施与服务》、《民航服务沟通技巧》、《航空客舱救护》课程，可进行客舱服务实训、客舱应急设备实训、医疗救护实训、紧急情况处理等实训	航空静态舱，教学一体机，急救包，应急医疗箱	200 m ²	50
形体实训室	覆盖《形体训练》课程，可进行形体训练实训	形体凳，瑜伽垫，练功扶手，镜面墙，投影仪，电脑，音响	120 m ²	100
礼仪实训室	覆盖《航空服务礼仪》课程，可进行民航服务礼仪训练、日常交际礼仪训练	礼仪凳，镜面墙，练功扶手，投影仪，电脑，音响	125 m ²	50
化妆实训室	覆盖《职业形象塑造》课程，可进行职业形象塑造、化妆、盘发等实训	化妆凳，化妆镜。化妆桌，投影仪，电脑，音响	90 m ²	50
航空体能训练中心	覆盖《形体训练》课程，可进行体能锻炼等实训	体能训练器材	260 m ²	50
茶艺实训室	覆盖《茶文化与茶艺》课程，可进行茶艺实训、茶事活动策划等实训	茶桌，茶叶，茶具，投影仪，电脑，音响	130 m ²	50
民航旅客值机实训室	覆盖《民航旅客运输》课程，可进行茶艺实训	电脑，值机软件	150 m ²	50
空乘服务能力虚拟仿真中心	覆盖《客舱安全与应急处置》课程，可进行客舱紧急情况处理等实训	VR 设备，虚拟软件	120 m ²	50
普通机房	可进行民航地勤值机系统、客票销售系统训练、计算机能力水平训练等	电脑，值机软件	130 m ²	50

(3) 校外实训室基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展



实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

能够提供开展空中乘务专业相关实习实训活动，实习设施齐备，实训岗位实训指导教师确定，实习管理及实施规章制度齐全。建立与本专业紧密联系的校外实习基地数量或规模，能够满足专业学生校外实习实训需求。

基地名称	主要功能和作用	接收人数
四川航空股份有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	20
重庆航空有限责任公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	10
西部航空有限责任公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	5
重庆江北国际机场有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	30
北京大兴机场集团有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	10
北京首都机场集团有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	10
中国铁路成都局集团有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，表现优秀的学生有转正机会。	5
北京好利来企业管理咨询有限公司	实习就业功能，提供实习就业机会，为学生提供实习实践的平台	20
重庆渝翔航空飞行培训发展有限责任公司	实践教学功能，帮助学生加深对专业知识的理解，提升专业技能	200

（三）教学资源

1. 教材选配

按照国家规定选用高等职业院校规划教材中的优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字资源

配置基本要求。建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、教学案例等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

资源类型/名称	地址链接
智慧职教平台	https://www.icve.com/cn/
市级空中乘务专业教学资源库	https://www.icve.com/cn/
在线精品课	https://www.icve.com/cn/portal/courseinfo?courseid=cbzam2vcqli9iqhkaedzg
虚拟仿真系统	https://vocational.smartedu.cn/xnfz

（四）教学方法

1. 专业人才培养模式



通过“校行企结合，岗课赛证融通”的教学方式，职业技能大赛开创性地把高校、学生、企业、互联网商务平台进行充分整合，把企业的真实商务问题作为比赛题目，鼓励大学生主动学习，广泛参与和应用软件工具来解决企业问题。以竞赛为契机，有计划、系统地组织学生参赛，“以赛促教、以赛促学、以学促赛、以赛促训”，带动空中乘务专业人才培养教学环节的开展。

2. 教学方法

推行有效课堂，提高课堂教学质量。制定和完善有效课堂标准，推行专业群各专业核心课程有效课堂试点，并逐步推进专业群其它课程有效课堂认证。有效课堂的实施过程中，课堂设计富于变化，能激发学生的学习兴趣 and 积极性；能关注差异，精心设计师生互动，课堂节奏连贯紧凑，课后教学反思及时有效。

（五）学习评价

1、考核方式：

理论与实践一体化评价。本专业大部分课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行的评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价，也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

2、考核比例及要求：

（1）平时成绩占 20%。主要包括对课堂提问、讨论、作业及单项实训等情况进行评价计分；

（2）综合实训占 10%。采用学生自评、学生互评、教师评价方式对学生进行评价，学生提交实训报告，其中包括学生自评成绩、实训小组评定成绩，教师给出综合成绩。

（3）期末考试成绩占 70%。采用闭卷形式，建试题库，从中抽取，并结合从业资格考试内容进行笔试。

（六）质量管理

教学管理是在主管院长的领导下，实行学院、分院两级负责，学院是教学管理的主体力量，主要通过以下形式进行：

1、建立教学管理组织协调系统，专业教研室配合教务处、各分院对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控，及时解决教学中出现的问题。

2、学院、分院两级督学系统，聘请有丰富教学经验和教学管理经验的老教师与其他教学管理人员组成校院两级科学小组，实现“督教、督学、督管”。

3、分院同行教师评价系统，由分院进行主讲教师的聘任，教师试讲和教学效果评价工作。

4、学生信息系统，聘任学生担任本专业的教学质量监督言息员，及时掌握专业的教学信息，对教学中存在的问题及时向分院、学院进行反馈。

5、教师—学生双向课堂教学效果反馈系统，每天组织学生填写《课堂教学反馈》小程序，对所有上课教师的教学效果进行反馈。同时，教师每学期应至少填写一次《课堂教学信息卡》，将课堂教学过程出现的问题（如学生的学习效果、学习风气、教学条件、教学设备的使用情况）反馈给学院督导。

6、网络教务反馈系统，通过网络获取教学信息。

为了达到全面控制教学过程、提高教学质量的目的，进行课堂教学检查时，各类检查人员应填写相应的评估表和反馈表，及时对评估表和反馈表进行统计处理，将结果反馈给教师所在的教研室，并以适当的方式反馈给教师。每学期以分院为单位，综合各种渠道的检查结果和反馈结果，采取先定量后定性的办法，对所有任课教师的教学效果和质量进行评价。评价结果经分院审核后，将结果存入教师教学工作档案，作为教师晋职、



评优的重要依据。每学期，学院教务处对教学质量方面存在的共性问题采取简报、总结等形式，对存在的个性问题采取座谈会、个别交流、文字材料等形式，以随时总结经验，改进教学。

九、毕业要求

1. 学分要求

毕业前至少取得 80.6 学分。（其中公选课学分不低于 4 学分，素质拓展学分不低于 6 学分）。

2. 取证要求，取得以下证书之一：

- (1) 教育部“1+x”空中乘务职业技能等级证书（中级或高级）
- (2) 英语等级证书（英语 A 级或英语四级证书）
- (3) 救护员证
- (4) 安检员证
- (5) 普通话等级证书
- (6) 计算机等级证
- (7) 茶艺证
- (8) 其他