



成都职业技术学院
空中乘务专业教学标准

专业名称:	空中乘务
专业代码:	600405
制订部门:	旅游分院
	空中乘务专业教研室

2019年07月

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求及修业年限.....	1
三、所属专业群.....	1
四、职业面向及职业能力要求.....	1
五、培养目标及培养规格.....	7
六、毕业能力要求.....	10
七、课程设置及要求.....	13
八、人才培养模式.....	27
九、教学进程总体安排.....	29
十、教学实施保障.....	29
十一、毕业要求.....	32
十二、继续专业学习深造建议.....	33
十三、其他需要说明的内容.....	33
十四、附录（教学进程表）.....	33

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

二、入学要求及修业年限

入学要求：普通高中毕业生、中职毕业生或同等学力人员

修业年限：3-6 年

学 历：大学专科

三、所属专业群

旅游管理专业群

四、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

就业面向的行业：民航运输业，铁路运输业，旅游服务业等。

主要就业单位类型：大型国企，国有控股企业、外资企业、私营企业等。

主要就业部门：民航客舱部，民航地服部，高铁乘务部，酒店前厅部，人资部等。

可从事的岗位：服务岗、管理岗。

表 1 空中乘务专业职业面向

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 (代码)	主要岗位群或技 术领域举例	职业资格证书和 职业技能等级证 书举例
交通运输大类 (60)	航空运输类 (6004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	航空公司民航乘 务员； 航空公司和机场 的贵宾室服务人 员； 公务机服务保障 工作人员； 机场旅客服务人 员； 机场安检员	《中国民航空勤 登机证》 《客舱乘务员训 练合格证》 《航空人员体检 合格证》 《初级乘务员职 业资格证书》 《民航乘务员英 语中级证书》 《民航安检员证》 《红十字救护员 证》

表2 空中乘务专业岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力及要求
		初始岗位	发展岗位		
1	普通舱乘务员	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 按照客舱服务规范标准和要求为普通舱旅客提供优质满意的机上服务。 2. 服从机长、客舱经理、乘务长的管理和指挥，及时处理本舱位突发事件并汇报。 3. 工作中与乘务组成员相互协作配合。	1. 具备普通话二级甲等水平。 2. 具备英语三级水平。 3. 具备初级乘务员职业资格证书。 4. 获得训练合格证。 5. 带飞检查合格。
2	头等舱/公务舱	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. 按照客舱服务规范标准和要求为头等舱、公务舱旅客提供优质满意的机上服务。 2. 负责航班广播工作。 3. 承担特定的带教工作。 4. 服从机长、带班人员的管理和指挥，及时处理本舱位突发事件并汇报。 5. 工作中与乘务组成员相互协作配合	1. 具备普通话二级甲等水平。 2. 具备英语三级水平。 3. 具备初级乘务员职业资格证书。 4. 获得训练合格证。 5. 带飞检查合格。 6. 具备广播员资格。 7. 能掌握服务技巧、酒类服务、应急生存等方面理论知识与实操技能。 8. 能满足相关飞行时间要求。
3	乘务长/客舱经理	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1. 组织、指挥、协调、管理乘务组人员在航班任务中严格执行安全、服务规范和程序，	1. 具备普通话二级甲等水平。 2. 具备乘务员英语中级水平。

				<p>为旅客提供优质满意的机上服务。</p> <p>2. 服从机长的指挥，落实向机长汇报制度及 机组沟通制度。</p> <p>3. 负责与地面保障部门的协调与沟通，并完成相关交接和记录。</p> <p>4. 处理航班中突发事件。</p> <p>5. 负责收集航班上的信息反馈。</p> <p>6. 承担特定的带教工作。</p> <p>7. 完成乘务组各类服务质量记录、项职能部门提出合理化意见和建议。</p> <p>8. 负责乘务组成员绩效评估。</p> <p>9. 负责乘务组证照管理。</p> <p>10. 负责乘务组驻外管理。</p>	<p>3. 具备中高级乘务员职业资格证书。</p> <p>4. 具备广播员资格。</p> <p>5. 近 3 年内没有人为责任原因导致的不安全事件。</p> <p>6. 每 24 个日历月完成一次不少于 6 小时的定期训练。</p>
--	--	--	--	--	--

注：目前《民航乘务员国家职业技能标准》为 2006 年版本（劳社厅发[2006]27 号，2006-11-3），新版尚未征求意见。上表参考 2006 版《民航乘务员国家职业技能标准》和国内三大航乘务员手册编写。

（二）典型工作任务及其工作过程

表 3 空中乘务专业典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	航前预先准备	<p>1.1 预先准备</p> <p>1.1.1 预先准备应在航班起飞前 48 小时至起飞前 12 小时之间完成；</p> <p>1.1.2 接受任务，明确任务性质、直接准备时间和起飞时间，通过公司 运行手册管理网对执飞飞机应急设备进行了解，掌握公司要求的通知公告，完成公司要求的报告；</p> <p>1.1.3 检查飞行包、必须携带的证件、业务资料等，确保齐全有效；</p>

		<p>1.1.4 准备好个人携带用品(走时准确的手表、围裙、笔、针线包、化妆品、丝袜等)</p> <p>1.2 直接准备</p> <p>1.2.1 确认身体状况符合所持体检合格证的相应医学标准,因身体发生变化可能不符合所持体检合格证的相应医学标准时,应向所在单位报告停止履行职责;</p> <p>1.2.2 签到前应携带齐全必须的证件、资料和个人用品。如需要佩戴矫正视力眼镜才飞行合格的乘务员,应佩戴矫正视力眼镜,并携带备份镜;</p> <p>1.2.3 着装、仪容仪表符合公司要求;</p> <p>1.2.4 准时签到,参加直接准备会;</p> <p>1.2.5 表示愿意听从客舱经理/乘务长的指令,按程序工作;</p> <p>1.2.6 明白工作位置和安全责任。</p>
2	航前直接准备	<p>2.1 上机后</p> <p>2.1.1 在可封闭空间内,存放好乘务员行李、工作包;</p> <p>2.1.2 按规定完成设备检查,一旦发现设备有故障或缺,及时通报客舱经理/乘务长和地面机务处理;(检查设备的有效性,可操作性并易于取用);</p> <p>2.1.3 确认厨房用具、机供品充足,所有餐车、用具箱等均能够固定;</p> <p>2.1.4 清点餐食,并通知客舱经理/乘务长,签食品单;</p> <p>2.1.5 确认客舱,厕所整洁情况;</p> <p>2.1.6 参加机组协同准备会,向飞行机组介绍自己,并了解相关信息;</p> <p>2.1.7 全部准备工作需在旅客登机前完</p> <p>2.2 旅客登机前</p> <p>2.2.1 为方便旅客,在登机前,可打开行李架;</p> <p>2.2.2 确认飞机廊桥、客梯车处于安全状态;(客梯车扶手拉到位,廊桥、客梯车的高度适当,冬季没有覆盖冰雪霜,必要时要求地面人员进行处理)</p> <p>2.2.3 对各自区域进行清舱检查,清舱工作完成后报告客舱经理/乘务长。</p>
3	飞行实施工作	<p>3.1 旅客登机时</p> <p>3.1.1 确认旅客登机时的乘务员站位;</p> <p>3.1.2 适时为登机旅客提供帮助;</p> <p>3.1.3 帮助并向需特殊照顾的旅客作个别安全简介;</p> <p>3.1.4 确认出口座位旅客,根据要求向旅客介绍出口操作方法及操作前后注意事项,提醒旅客阅读应急出口座位乘客须知和安全须知卡,并报告客舱经理/乘务长;</p>

	<p>3.1.5 注意旅客登机情况,非托运行李按要求摆放,符合载重限制;</p> <p>3.1.6 检查非托运行李确保恰当存放好,关上行李架舱门,并锁定;</p> <p>3.1.7 如非托运行李过大过重,通知地面工作人员进行处理;</p> <p>3.1.8 确认客舱中带婴儿旅客座位上方有充足的氧气面罩分布;</p> <p>3.1.9 为头等舱、公务舱旅客提供饮料、毛巾、挂衣服等服务;</p> <p>3.1.10 如时间允许,对所有舱位的旅客提供杂志、枕头、毛毯服务</p> <p>3.2 关闭舱门前</p> <p>3.2.1 确认所有非托运行李合理存放,行李架关好,确认出口畅通,并报告客舱经理/乘务长;</p> <p>3.2.2 安排/确认应急出口座位旅客,完成应急出口旅客评估并报告客舱经理/乘务长;</p> <p>3.2.3 数客的乘务员将数得的旅客人数报告客舱经理/乘务长;</p> <p>3.2.4 完成禁用电子设备、锂电池及锂电池移动设备(充电宝)的广播;</p> <p>3.2.5 关门收藏好门上的安全保护带(如有),确认舱门地板及四周没有杂物(如小毛巾、果壳等),确认廊桥、客梯车等地面勤务车辆处于安全位置,确保不会擦碰机门后方可关闭机门;</p> <p>3.2.6 关闭机门后,如需重新开启舱门,确认滑梯解除待命后,在重新停靠廊桥或客梯车的情况下,责任乘务员在得到外部人员给出可以开门的提示后,按“两人制”的要求开启舱门;在不需重新停靠廊桥或客梯车的情况下,责任乘务员需通过观察窗,看到地面机务给出机外已安全的提示后,按“两人制”的要求开启机门;如舱门需由机务人员从外部打开,客舱乘务员应给出“大拇指向上”的手势,表明所有舱门已解除待命,可以打开舱门。</p> <p>3.3 飞机滑出/推出前</p> <p>3.3.1 关门后确认机门已在锁定位,根据指令按“两人制”要求操作滑梯待命,并和客舱经理/乘务长进行确认;</p> <p>3.3.2 确认旅客均按规定坐好,空座位上的安全带已扣上;</p> <p>3.3.3 飞机滑/推出前,存放好所有服务用具、供餐物品,包括所有的餐车、用具箱等均在位并固定,扣好所有固定搭扣;</p> <p>3.3.4 对旅客作安全简介;</p> <p>3.3.5 将空座位上的肩带、安全带固定好,使其不妨碍机组成员执行任务或应急情况下人员的迅速撤离。</p> <p>3.4 飞机滑行</p> <p>3.4.1 进入飞行关键阶段,避免打扰飞行机组,但发生危及机上人员和飞机安全的情况,仍需及时通报机长;</p> <p>3.4.2 每个航段须及时做好安全简介或播放安全简介录像,如需要,对旅客个别简介,包括视野受限制座位上的旅客;</p>
--	--

	<p>3.4.3 尽快完成客舱安全检查;</p> <p>3.4.4 及时收回旅客座椅周围的塑料包装纸;</p> <p>3.4.5 再次确认固定好厨房用品, 检查锁定装置和刹车装置, 并固定乘务员座位附近的装置;</p> <p>3.4.6 关闭除照明以外的所有厨房电源;</p> <p>3.4.7 此阶段停止一切与安全无关的客舱服务;</p> <p>3.4.8 除执行有关的安全工作外, 坐在指定的位置, 系紧安全带、肩带。</p> <p>3.5 起飞前</p> <p>3.5.1 换上机上用鞋;</p> <p>3.5.2 调节客舱灯光(关闭侧灯);</p> <p>3.5.3 在滑行、起飞阶段, 保持坐姿, 做静默 30 秒复查;</p> <p>3.6 飞行中</p> <p>3.6.1 起飞 20 分钟或平飞后, 按规定的服务程序, 以合适的方式, 提供航班餐食/饮料服务;</p> <p>3.6.2 提供机上录像、娱乐、免税品出售服务;</p> <p>3.6.3 遇飞机颠簸, 当安全带信号灯亮后, 广播通知旅客系紧安全带或进行客舱安全检查, 严格执行颠簸时的指导方针;</p> <p>3.6.4 定时检查客舱, 包括出口、厨房及厕所的安全状况;</p> <p>3.6.5 始终保持对客舱的监控, 适时巡视客舱, 提醒在座的旅客系好安全带, 全程禁止使用锂电池(充电宝)给电子设备充电, 锂电池(充电宝)始终处于关闭状态;</p> <p>3.6.6 为驾驶舱机组供餐饮时, 应绕过中央操作台, 从两侧提送, 避免餐饮的溢出和倾翻;</p> <p>3.6.7 服务中乘务组协调配合;</p> <p>3.6.8 确保合适的客舱灯光和舒适的客舱温度;</p> <p>3.6.9 在每次检查厕所卫生, 补充厕所用品的同时, 检查烟雾探测器的完好状况及废物箱的安全状况;</p> <p>3.6.10 餐车在客舱内应始终有人看管,</p> <p>3.6.11 做好出口座位的动态评估。</p> <p>3.7 着陆前</p> <p>3.7.1 预计着陆前 30 分钟完成所有旅客服务程序;</p> <p>3.7.2 当下降的“系好安全带”信号灯亮出, 接到飞行组 PA: “客舱请完成下降准备; Cabin be ready for descent”指令后, 应及时进行客舱下降广播, 停止为旅客提供餐食服务, 尽快完成客舱安全检查, 并及时入座;</p> <p>3.7.3 完成要填写的表格, 及时上交;</p> <p>3.7.4 为特殊旅客提供帮助, 归还为旅客保管的衣物;(禁运物品除外)</p>
--	--

		<p>3.7.5 再次确认出口座位的符合性;</p> <p>3.7.6 固定好厨房设备, 关闭厨房电源检查锁定装置和刹车装置, 合理处理好废弃物, 固定乘务员座椅 周围的装置;</p> <p>3.7.7 着陆前/到达前, 如有旅客未按规定坐好, 乘务员应及时提醒, 按要求入座并系好安全带, 对乘务员的提醒不予理睬的应及时通知机长;</p> <p>3.7.8 当飞机下降到低于 10,000 英尺 (3000 米), 遵守“飞行关键阶段”的原则, 但如发生应急情况, 仍需及时通报机长;</p> <p>3.7.9 调节客舱灯光(关闭侧窗灯光);</p> <p>3.7.10 除执行有关的安全工作外, 坐在指定的位置, 系紧安全带、肩带, 在整个下降、滑行阶段, 保持坐姿, 做静默 30 秒复查。</p> <p>3.8 着陆后</p> <p>3.8.1 坐在乘务员座位上并系紧安全带(执行安全检查任务的乘务员 除外);</p> <p>3.8.2 在“系好安全带”灯熄灭前, 旅客不得离开座位;</p> <p>3.8.3 根据指令按“两人制”要求解除滑梯待命, 并报告客舱经理/乘务 长“OK”;</p> <p>3.8.4 如需开启机门, 必须得到“所有机门已解除待命, 可以开门”指令后, 请示客舱经理/乘务长, 并得到允许后方可开门;</p> <p>3.8.5 开门前, 责任乘务员必须待廊桥或客梯车(包括所有地面勤务车辆)完全停靠后, 且得到机外人员给出可以开门的指令后, 按“两人制”要求开启机门;</p> <p>3.8.6 按要求进行清舱检查, 清舱工作完成后报告客舱经理/乘务长</p> <p>3.9 经停/到达离机前</p> <p>3.9.1 经停时如需交接, 与接班的乘务组做好交接, 互通信息;如有旅客在机上的交接, 乘务员必须面对面交待清楚;</p> <p>3.9.2 离机前按需关闭除客舱照明以 外的其他电源;</p> <p>3.9.3 换回高跟鞋。</p>
4	航后讲评工作	<p>4.1 参加航后讲评会;</p> <p>4.2 对航班中的问题进行讲评总结。</p>

五、培养目标及培养规格

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, 精益求精的工匠精神, 较强的就业能力和可持续发展的能力, 掌握空中乘务专业知识和技术技能, 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, 公务机服务保障人员, 机场旅客服务人员工作;

适应成都建设西部交通枢纽及世界旅游目的地中心城市对航空旅游复合型人才的需求，培养具有较强国际化服务意识和双语沟通能力，掌握民航安全标准和专业技能，具备旅游服务和文化创意特色能力，主要从事航空运输业民航乘务员及涉航旅游业的高素质技能人才。

本专业学生毕业五年后能够达到的职业和专业成就即专业培养目标如表 4 所示，具体为解决实际问题的能力、团队作用的发挥、职业道德和伦理水准，终身学习能力的养成，创新意识及创新方法培养、为区域经济和社会发展做出贡献。将这六个方面作为专业人才培养目标的六个维度，按照培养目标→毕业要求→毕业要求指标点→课程矩阵图的路径落实到课程、课堂中。从而实现学生职业和专业成长，达成专业培养目标。

表 4 空中乘务专业培养目标

序号	具体内容
A	解决实际问题的能力： 具备客舱管理能力。能够制定空防预案、组织应急撤离、处理突发安全事故；能够优化服务程序、监控服务质量、创新服务产品。
B	团队作用的发挥： 具备组织、指挥、协调、管理乘务组人员在航班任务中严格执行安全、服务规范和程序，为旅客提供优质的机上服务；具备和相关单位、部门的有效沟通协调能力。
C	职业道德和伦理水准： 具有社会主义职业道德修养，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会；具有执着专注、作风严谨、精益求精、敬业守信、推陈出新的大国工匠精神；符合 UNWTO（联合国世界旅游组织）伦理道德准则，符合 IATA（国际航空运输协会）职业道德准则；具有全球化视野下的低碳、环保、绿色、节约、可持续意识。
D	终身学习能力的养成： 具备终身教育思想，具有主动的、不断探索的、自我更新的、学以致用和优化知识的能力及习惯；具备信息素养，了解、搜集、评估和利用信息的能力；具有健康的体魄、心理和健全的人格。
E	创新意识及创新方法培养： 掌握 SYB（联合国国际劳工组织认证的创新创业实践训练）创新创业实践方法；具备文化创意能力；具有创造动机、创造兴趣、创造情感、创造意志等创新意识。
F	为区域经济和社会发展做出贡献： 具备服务区域经济社会发展的意识和能力，为成都建设中国“航空第四城”、国家区域中心城市、“一带一路”内陆开放型经济高地、国际门户枢纽城市做贡献；具备服务中国民航产业发展能力，为中国发展成为全球最大的航空运输市场做贡献。

根据《教育部高等职业学校空中乘务专业教学标准》（2019版），通过对本专业目标岗位调研、作岗位描述及职业能力体系分析、人才社会需求调研，从知识、能力、素质方面对空中乘务专业学生作如下要求：

1. 知识要求

- （1）掌握必备的思想政理论、课程文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- （2）熟悉《中华人民共和国民用航空法》、民用航空国际公约、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》等与本专业相关的法律法规知识。
- （3）掌握航空安全知识、客舱安全管理、紧急事件处理 SOP（标准操作程序）。
- （4）掌握客舱服务规范、乘务工作流程和客舱设备的使用方法。
- （5）掌握民航危险品运输规则，掌握民航安全检查岗位任务和操作规范。
- （6）掌握民航相关词汇、设备中英文名称、中英文广播词，以及乘务工作用语、服务流程用语，熟悉口语交际技巧和旅客沟通技巧。
- （7）熟悉除英语以外的另一门外语的基本日常交往词汇
- （8）掌握航线及地理知识，熟悉航空运输常识和旅客运输常识，了解国内外民航行业发展新动态、新技术、新趋势。
- （9）掌握旅客服务心理知识和乘务员个人情绪管理方法。
- （10）熟悉野外生存基本知识、环境保护、安全消防等知识，具备基础救护知识。
- （11）熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。
- （12）熟悉职业形象塑造知识，掌握符合民航职业标准的化妆技巧和仪态塑造方法。

2. 能力要求

- （1）具备探究学习、终生学习、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，具备独立客舱播音能力、语言形象经营能力和特殊情况下客舱控制能力。
- （3）具备英语三级或者乘务员英语中级相应水平，综合运用民航常用词汇、规范用语及涉外交际技巧，能识别客舱设备英文名称，能进行简单的客舱英语对话；具备除英语以外的另一门外语的基本沟通能力；具备较强的国际化服务意识和能力。
- （4）掌握民航业基本信息化操作系统，具备信息技术应用能力。掌握基本的办公软件。
- （5）具备客舱服务能力，能操作舱门、客用设备设施和服务设备设施等，能根据乘务飞行知识和乘务岗位技能标准，完成一次模拟飞行服务任务，具备团队协作能力。具备特殊旅客服务能力。

(6) 具备处置客舱紧急状况的能力，能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离，具备管理客舱安全的能力。

(7) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏和心脏除颤等紧急救护的能力。

(8) 具备危险品、违禁品识别和处置能力以及在安全技术检查中的应急情况处置能力。

(9) 具备运用化妆技巧和仪态塑造方法打造符合民航职业标准的专业化形象的能力，具有创新能力。

(10) 具备运用民航相关法律法规的知识，分析和解决问题的能力。

3. 素质要求

(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、全球视野和市场洞察力；热爱民航事业，践行“中承担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民族精神；具备较强的安全意识和良好的服务意识。

(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；能适应飞行压力环境。

(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，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长和爱好。

4. 创新创业能力要求

(1) 具备文化创新创意意识。

(2) 懂得基本的创业方法与手段，并具有能实施落地的能力。

(3) 养成终身学习能力，具有知识技能的更新能力，能够不断学习，不断提高。

六、毕业能力要求

根据人才培养目标细分毕业能力要求和毕业要求指标点，如表 5、表 6 所示。

表 5 空中乘务专业毕业要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标
1	具备探究学习、终生学习、分析问题和解决问题的能力。	A、D、E

2	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具备独立客舱播音能力、语言形象经营能力和特殊情况下客舱控制能力。	A、B、C、D、F
3	具备英语三级或者乘务员英语中级相应水平，综合运用民航常用词汇、规范用语及涉外交际技巧，能识别客舱设备英文名称，能进行简单的客舱英语对话；具备除英语以外的另一门外语的基本沟通能力；具备较强的国际化服务意识和能力。	A、B、C、D、E、F
4	掌握航线及地理知识，熟悉航空运输常识和旅客运输常识；掌握民航业基本信息化操作系统，具备信息技术应用能力。掌握基本的办公软件。	B、C、D、F
5	具备客舱服务能力，能操作舱门、客用设备设施和服务设备设施等，能根据乘务飞行知识和乘务岗位技能标准，完成一次模拟飞行服务任务，具备团队协作能力。具备特殊旅客服务能力。	A、B、C、D、F
6	具备处置客舱紧急状况的能力，能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离，具备管理客舱安全的能力。	A、B、C、D、F
7	熟悉野外生存基本知识、环境保护、安全消防等知识，具备基础救护知识。	A、B、C、D、F
8	具备危险品、违禁品识别和处置能力以及在安全技术检查中的应急情况处置能力。	A、B、C、D、F
9	具备运用化妆技巧和仪态塑造方法打造符合民航职业标准的专业化形象的能力，具有创新创意能力。	A、C、D、E、F
10	具备运用民航相关法律法规的知识，分析和解决问题的能力。	A、C、D、E、F
11	掌握旅客服务心理知识和个人情绪管理方法；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，确保个人身体素质符合飞行运行要求。	B、C、D、E、F
12	熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长和爱好。	B、C、D、E、F

表 6 空中乘务专业毕业要求指标点

序号	毕业能力要求	能力要求指标点序号	对应的毕业要求指标点
(1)	1	1-1	掌握 SYB 创新创业实践方法，具备文化创意能力；具有创造动机、创造兴趣、创造情感、创造意志等创新意识。
(2)	2	2-1	具备普通话二级甲等或同等水平的中文口语表达能力。
		2-2	掌握对客服务沟通技巧，能利用内话设备独立进行常

			见客舱中文广播。
(3)	3	3-1	具备英语三级或乘务员英语中级的同等水平英文听说读写能力。
		3-2	能进行简单的客舱英语对话,能利用内话设备独立进行基本客舱英文广播。
		3-3	掌握除英语以外的另一门外语的日常词汇,能进行日常交流。
		3-4	掌握民航相关词汇、设备英文名称、英文广播词,以及乘务工作用语、服务流程用语。
(4)	4	4-1	掌握基本的办公设备和 office 办公软件的使用方法。
		4-2	能使用诸如百度、知网等信息检索工具,进行有效信息搜集。
		4-3	掌握空港地面服务个岗位职责和服务流流程;了解民航基本信息化操作系统。
		4-4	掌握航线及地理知识,熟悉航空运输常识和旅客运输常识,了解国内外民航行业发展新动态、新技术、新趋势。
(5)	5	5-1	掌握窄体机(比如 A320 和 B737 等)客舱服务设备名称、位置、功能、基本使用方法。
		5-2	掌握窄体机(比如 A320 和 B737 等)服务规范、乘务工作流程,能够团队配合完成一次模拟飞行服务任务。
		5-3	明确乘务飞行知识和乘务岗位技能标准,了解乘务员职责。
		5-4	掌握常见特殊旅客服务标准。
(6)	6	6-1	掌握窄体机(比如 A320 和 B737 等)客舱应急设备名称、位置、功能、基本使用方法。
		6-2	掌握客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容;掌握常见客舱应急处理 SOP 和旅客不当行为处置;掌握乘务员执勤期间安全职责。
		6-3	能够团队配合完成一次模拟陆地应急撤离演练,了解野外生存知识。
(7)	7	7-1	掌握常见病处理、外伤处理、心肺复苏和常见传染病防治等客舱急救基础知识。
		7-2	熟悉环境保护、安全消防等知识;了解客舱空勤人员的卫生保健知识。
(8)	8	8-1	掌握民航危险品运输规则,掌握民航安全检查岗位任

			务和操作规范。
		8-2	掌握基本民航安检技术,能独立且正确完成一次四分钟开箱包检查和三分钟人身检查。
(9)	9	9-1	能独立完成一种符合民航职业标准的妆容和发型造型(女生 30 分钟内,男生 15 分钟内)。
		9-2	女生能在 15 分钟内独立完成三种常见丝巾系法;男生能在 10 分钟内独立完成两种常见领带系法。
		9-3	掌握基本形体塑造方法和姿态体态标准,能通过团队配合完成一次 3-5 分钟的仪态展示。
(10)	10	10-1	熟悉《中华人民共和国民用航空法》、民用航空国际公约、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》等与本专业相关的法律法规知识
		10-2	能够运用民航相关法律法规知识,独立分析和解决 5 种常见案例。
(11)	11	11-1	能够符合大学生体质测试达标水平要求,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。
		11-2	掌握民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为;了解如何进行自身心理健康管理。
(12)	12	12-1	熟悉客源国概况及风俗和礼仪等知识;
		12-2	掌握民航服务礼仪知识和技能。
		12-3	掌握 1~2 项艺术特长和爱好,具备一定的审美和人文素养。

七、课程设置及要求

(一) 专业群课程构建

本专业属于旅游管理专业群,专业群课程体系按照群内专业底层共享、中层分立,高层互选的原则进行构建。底层为公共课程、专业基础课程;中层为专业方向课程,即职业能力课程;高层为专业限选课程,扩展和提升职业能力,拓宽学生职业能力范围。

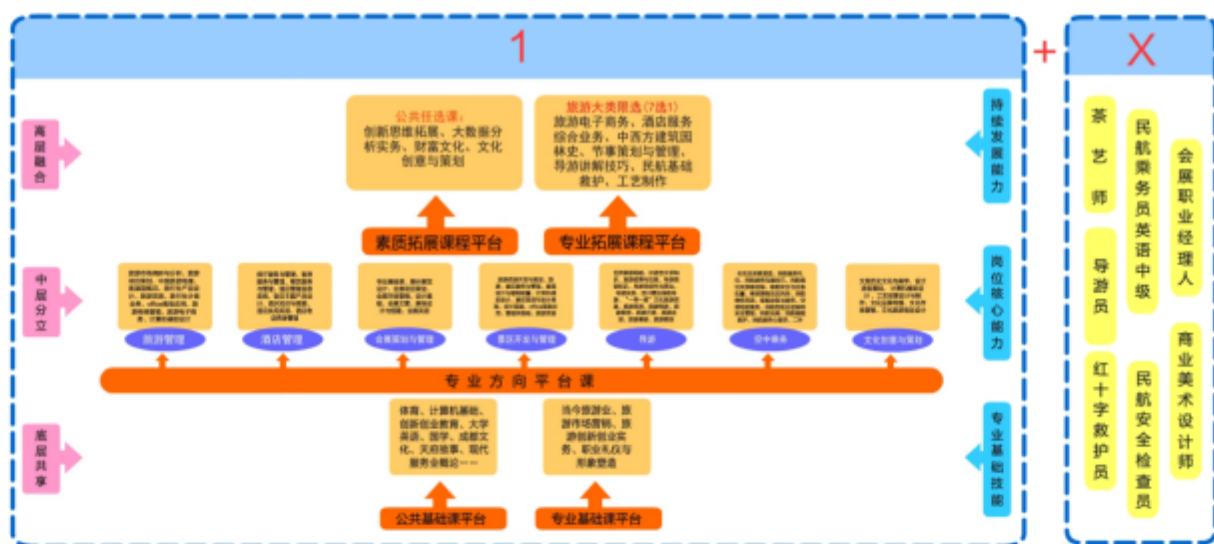


图 1 空中乘务专业课程体系图

(二) 专业课程与典型工作任务的对应关系

表 7 专业课程与典型工作任务对应关系

序号	课程名称 (学习领域)	对应的典型工作任务
1	化妆及形象塑造	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作
2	民航服务沟通技巧	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作 4 航后讲评工作
3	民航概论及旅客运输 (IATA 双语课程)	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作 4 航后讲评工作
4	客舱安全与应急处置	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作
5	服务礼仪	2 航前直接准备 3 飞行实施工作
6	客源国概况及风俗	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作
7	民航乘务英语	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作

		4 航后讲评工作
8	客舱设备与服务	2 航前直接准备 3 飞行实施工作
9	空港地面服务 (IATA 双语课程)	1 航前预先准备 4 航后讲评工作
10	民航危险品运输和安全管理	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作
11	民航法规	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作 4 航后讲评工作
12	民航客舱救护	2 航前直接准备 3 飞行实施工作
13	民航服务心理学	1 航前预先准备 2 航前直接准备 3 飞行实施工作 4 航后讲评工作

(三) 专业课程设置

专业课程设置按照成果导向(OBE)理念,将人才培养目标贯穿到每门课程中,确保课程开设的有效性,不断优化课程设置,通过课程目标的实现反向促进人才培养目标的实现。



表 8 空中乘务专业课程矩阵图

毕业能力要求	毕业要求指标点	化妆及形象塑造	民航服务沟通技巧	民航概论及旅客运输 (IATA双选课程)	客舱安全与应急处置	服务礼仪	客舱概况及风俗	民航乘务英语	客舱设备与服务	空乘地面服务 (IATA双选课程)	民航危险品运输和安全管理	民航法规	民航客舱救护	民航服务心理学	STB创新创业实践	二外	计算机基础
1 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。	1-1														✓		
2 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力,具备独立客舱播音能力、语言形象经营能力和特殊情况下客舱控制能力。	2-1		✓														
	2-2		✓														
3 具备英语三级或者乘务员英语中级的相应水平,综合运用民航常用词汇、惯用语及涉外交际技巧,能识别客舱设备英文名称,能进行简单的客舱英语对话;具备除英语以外的另一门外语的基本沟通能力;具备较强的国际化服务意识和能力。	3-1							✓									
	3-2							✓									
	3-3															✓	
	3-4							✓									
4 掌握航线及地理知识,熟悉航空运输常识和旅客运输常识;掌握民航业基本信息化操作系统,具备信息技术应用能力,掌握基本的办公软件。	4-1																✓
	4-2			✓						✓							✓
	4-3									✓							
	4-4			✓						✓							
5 具备客舱服务能力,能操作舱门、客用设备设施和服务设备设施等,能根据乘务飞行知识和乘务岗位技能标准,完成一次模拟飞行服务任务,具备团队协作能力,具备特殊旅客服务能力。	5-1								✓								
	5-2								✓								
	5-3								✓								
	5-4								✓	✓							
6 具备处置客舱紧急状况的能力,能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离,具备管理客舱安全的能力。	6-1				✓												
	6-2				✓												
	6-3				✓												
7 熟悉野外生存基本知识、环境保护、安全消防等知识,具备基础救护知识。	7-1												✓				
	7-2												✓				
8 具备危险品、违禁品识别和处置能力以及在安全技术检查中的应急处置能力。	8-1										✓						
	8-2										✓						
9 具备运用化妆技巧和仪态塑造方法打造符合民航职业标准的专业化形象的能力,具有创新能力。	9-1	✓															
	9-2	✓															
	9-3	✓															
10 具备运用民航相关法律法规的知识,分析和解决问题的能力。	10-1											✓					
	10-2											✓					
11 掌握旅客服务心理知识和个人情绪管理方法;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,确保个人身体素质符合飞行运行要求。	11-1	✓															
	11-2													✓			
12 熟悉客源地概况及风俗、服务礼仪等知识,具有一定的审美和人文素养,能够形成1~2项艺术特长和爱好。	12-1								✓								
	12-2																
	12-3								✓								

(四) 课程内容及要求

1. 素质教育活动课程

素质教育活动共包含四个模块，注重人文素质教育与职业道德教育的培养，坚持课内外教学活动和校外教育活动相结合，正确处理好德育与智育、理论与实践的关系，正确处理好传授基础知识、培养职业能力、提高综合素质三者之间的关系。

综合素质测评由学生综合素质培养管理中心认定，在学生综合素质培养管理平台上获得相应学分，共 20 学时，6 学期内完成，每学年 1 个学分，共 3 个学分。

表 9 素质教育活动课程

模块	培养目标	培养内容
职业道德规范	爱国明礼	主题教育活动、党团培养
	遵纪守法	遵规国家法律法规、校纪校规
	诚实守信	诚实守信，无考试作弊、虚假申报、欺诈行为
	爱岗敬业	课堂与集会全勤
	奉献社会	志愿者活动，义工活动，义务劳动，见义勇为，好人好事
职业核心能力	自我提高能力	专业讲座，职业资格技能证书，专业、公共技能大赛，技能培训，学历提升，自主学习，学习效果
	与人合作能力	加入专业协会、社团，担任学生干部
	解决问题能力	参与专业实践活动
	信息处理能力	获得计算机等级证书，担任公共网络平台管理员
	外语应用能力	获得英语等级证书，参加各类英语竞赛，交换生项目，海外研习、交流项目
	沟通表达能力	大学生辩论大赛，各类交流座谈活动主持人、讲述人、发言人
	数字运用能力	数学建模大赛
	革新创新能力	大学生创新服务开发项目，创新创业大赛，发明与专利
职业素质养成	人文素质	人文素质讲座，服务型学习，写作能力，社会实践
	科学素质	科技讲座，科技展览，科技活动
	文体素质	校园活动，文体社团，集体生活，礼仪规范，礼仪服务
	心理素质	心理健康讲座学习，心理健康教育活动
职业发展规划	明确职业定位	职业生涯规划电子书，职业生涯规划大赛
	提升职业能力	创业实践活动，创业就业培训学习，校内外勤工助学，行业调研
	完成职业准备	模拟招聘，企业宣讲会，校园招聘

2. 公共基础课程

表 10 公共课程教学内容及要求

序号	课程名称	主要教学内容	主要教学方法与手段	建议学时
1	思想道德修养与法律基础	坚定理想信念；弘扬中国精神；践行社会主义核心价值观；明大德守公德严私德；尊法学法守法用法。	专题讲授法、案例教学法 互动教学法、启发教学法	48
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	毛泽东思想；邓小平理论；“三个代表”重要思想；科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想。	专题讲授法、案例教学法 互动教学法、启发教学法	72
3	形势与政策	党和国家最新的时事与政策。	专题讲授法、案例教学法、互动教学法、启发教学法	16
4	就业指导	就业政策、就业信息、简历制作、求职技巧、模拟面试等方面的指导，帮助学生顺利就业、创业。	翻转教学法、案例教学法、互动教学法、启发教学法等	16
5	创新创业教育	从思维创新到项目产生教学内容：创新技法、希望点与缺点列举法、奥斯本检核表法、信息交合法、六合分析法、头脑风暴法。	讲授法、案例法、头脑风暴、在线卡牌模拟、角色扮演、小组讨论等。	36
6	大学英语	第一学期：涉外日常活动情景(听、说)；涉外业务活动情景(读、写、译)。	输出驱动教学法、情景教学法、交际教学法、线上线下混合式教学等。	132
7	体育	第三套大众健美操锻炼标准 2 级；简化 24 式太极拳；职业体能和素质拓展；分项开展各展球类、舞蹈、体操类课程。	讲授法、游戏练习法、分享讨论法、分组练习法、比赛练习法等	138
8	国学	先秦主要哲学思想传统艺术赏析；传统节日与习俗；传统礼仪与习俗；传统科技与发明创造；汉字与传统文学；宗教常识。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	30
9	天府文化	天府品格；天府历史；天府之最；天府遗存；天府名人；天府艺术；天府民俗。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	18
10	成都故事	古蜀文明惊天下；秦汉成都；三国风云南朝烟雨；唐宋成都；明清成都。	任务驱动、小组合作、头脑风暴、翻转课堂、混合式教学法等，云班课	18
11	大学生心理健康教育	大学生心理健康教育基础理论(健康教育)；自我认知与个性完善(意识教育)；亲子关系辅导(意识教育)；情绪管理与压力应对(挫折教育)；人际交往(社会适应性教育)；恋爱与性心理(成人教育)；生命的意义(生命教育)。	专题讲授法、案例教学法、体验式互动教学法、角色扮演法、行为强化法、团体辅导法	36

3. 专业课程

根据专业毕业能力要求指标点在课程矩阵图中的落实，汇总形成每门课程的总目标。再依据总目标确定每门课程的达标准，确定教学内容、教学方法和手段。

(1) 主要专业基础课程

表 11 主要专业基础课程教学内容及要求

序号	课程名称	主要教学内容	主要教学方法与手段	建议学时
1	化妆及形象塑造	化妆技巧；形体表达；姿态纠偏；职业着装规范。	任务驱动、小组合作、项目教学法、案例教学法、角色扮演法、情景教学法、体验式互动教学法、云班课。	60
2	民航概论及旅客运输(IATA 双语课程)	民用航空形成与发展；中国民航组织管理机构；民用航空器的适航标准；飞机的结构与系统；航空气象与民航地理；民航旅客运输知识；空中交通管制；	任务导向；头脑风暴；案例分析；云班课。	60
3	客源国概况及风俗	中国民航主要目的地国家（地区）概况与当地风俗礼仪、民俗禁忌。	任务驱动、小组合作、项目教学法、案例教学法、角色扮演法、情景教学法、体验式互动教学法、云班课。	34
4	民航法规	《中华人民共和国民用航空法》、民用航空国际公约《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》等与本专业相关的法律法规知识及其案例分析运用	项目教学法、案例教学法、情景教学法、体验式互动教学法、云班课。	34
5	服务礼仪	交往礼仪；沟通礼仪；职场通用礼仪；服务礼仪训练；商务礼仪训练；社交礼仪训练；礼仪活动策划。	项目教学法、案例教学法、情景教学法、体验式互动教学法、云班课。	30

(2) 专业核心课程

表 12-1 《民航服务沟通技巧》课程教学内容及要求

课程名称	民航服务沟通技巧				
学 期	1	学 时	54	授课方式	理实一体
学 分	3	考核方式	口试	考试类型	考查

课程目标	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握普通话声母、韵母、声调发音、语流音变知识； 2.掌握客舱广播和内话设备使用方法； 3.掌握客舱中英文广播词内容； 4.掌握客舱播音停顿、关键词、重音、升降调技巧； 5.掌握客舱沟通中观察、倾听、赞美、说服、拒绝的技巧； 6.客舱服务沟通中的实际案例的分析。
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话交流沟通能力； 2. 熟练使用客舱播音和内话设备的能力； 3. 独立客舱播音能力； 4. 客舱乘务员整体语言形象和个性语言形象经营能力； 5. 通过语言构建客舱服务状态的能力； 6. 客舱服务突发情况下场面娱乐、物件运用、语体风格、语境选择、节奏掌控、态势语言、空间处理等要素进行全面把握的能力； 7. 客舱情况处置中团队的综合演练能力，基本的客舱组织和控场能力。
	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 树立空乘专业职业道德、敬业精神； 2. 培养科学的工作态度和严谨的工作作风； 3. 具备换位思考的意识，沟通和交流的意愿强烈； 4. 具备良好的团队合作精神； 5. 具备良好的服务态度； 6. 具备强烈的安全管理意识。具备职业压力调节能力。
教学内容	<p>普通话语言训练（声母、韵母、声调发音、语流音变）；客舱播音专项训练（客舱广播和内话设备的使用，播音技巧训练，基于 URC 平台的广播词学习）；民航服务语言专项训练（观察与倾听，赞美，说服与拒绝）；客舱服务特殊情景处置。</p>	
教学方法及教学手段	<p>教学法：任务驱动、小组合作、情景教学法、案例教学法，角色扮演法、云班课</p> <p>教学手段：本课程教学主要选择采取网络教学平台实现混合式教学，通过虚拟乘务小组情境模拟与演练的方式展开，从普通话语音训练入手，以获得普通话等级证书作为基础，层层推进，将理论知识融入现实运用中进行讲授，最终使学生能完成复杂客舱环境中的情境处置任务。以学生小组为学习主体，使学生在各种学习情境中掌握知识，在情境中学会工作方法，并通过信息化教学，引导学生通过网络 APP 把握知识点，自主自助进行学习，做到“做中学，学中做”。</p>	
教学评价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平时过程考核（20%）：针对每一个不同的项目，通过云班课进行有针对性的考核，内容为：平时出勤、学习态度、课堂表现、课后作业等过程质量评价。 2. 证书评价（20%）：取得四川省语委普通话二级甲等证书。 	

	3、期末考查（60%）：客舱播音口试，模拟乘务组服务类情景处置考试。
教学建议	熟悉民航运输领域的相关的标准和要求，能运用多种教学方法，使用信息化多媒体教学手段进行教学，能熟练地进行各种客舱服务流程，给予学生有效的技能指导。

表 12-2 《客舱安全与应急处置》课程教学内容及要求

课程名称		客舱安全与应急处置			
学 期	4	学 时	72	授课方式	理实一体
学 分	4	考核方式	理论+实操	考试类型	闭卷考试
课程目标	知识目标	1. 了解客舱乘务员执勤期间安全职责； 2. 掌握证件、装具管理办法； 3. 掌握非正常旅客的处理方法； 4. 掌握客舱安全运行规则； 5. 掌握应急设备的管理和使用的知识； 6. 掌握应急撤离的程序和职责； 7. 掌握客舱释压、灭火的种类及流程； 8. 了解野外求生技能。			
	能力目标	1. 具备乘务员自我管理的能力； 2. 具有在沉着冷静的状态下处理旅客不当行为的能力； 3. 客舱安全隐患的排查能力； 4. 具备飞行四阶段的客舱安全管理的能力； 5. 具备各类机上应急设备的管理及操作能力； 6. 具有判断客舱突发安全事故以及迅速反应处置的能力。			
	素质目标	1. 树立强烈的安全意识； 2. 培养较强的服务意识； 3. 培养团队合作意识 4. 培养较强的人际沟通能力和危机公关能力； 5. 特殊情况的应变能力和较强的心理素质。			
教学内容	安全习惯的养成；乘务员安全管理；旅客扰乱行为和非法干扰行为的管理；应急设备的种类和使用方法；应急撤离；释压、灭火的特情处置；野外求生技能。				

教学方法及 教学手段	<p>教学法：任务驱动、小组合作、项目教学法、案例教学法、角色扮演法、情景教学法、体验式互动教学法、云班课。</p> <p>教学手段：项目学习都以模拟航班流程为载体，设计相应教学活动，以工作任务为中心整合理论与实践，实现做学一体化。教学过程中，通过校内实训、模拟场景等多种途径，采取模拟客舱实训与课堂教学交替等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会，培养学生的安全意识和应急情况下的操作能力。</p>
教学评价	<p>1. 平时过程考核（20%）：针对每一个不同的项目，通过蓝云班课进行有针对性的考核，可考核内容：平时出勤、学习态度、课堂表现、课堂技能操作等过程质量评价。</p> <p>2. 技能考试（40%）：考核内容为舱门操作（个人得分考察个人技能）、有充分准备时间的陆上撤离（模拟乘务组得分考察团队组织能力）。</p> <p>3. 期末考试（40%）：理论考试。</p>
教学建议	<p>根据国家五级空中乘务员职业标准中对客舱安全管理的要求，以空中乘务服务岗位技能培养为导向，以培养学生客舱安全管理能力为核心，采用示范教学、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试相结合的评价体系，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。</p>

表 12-3 《民航乘务英语》课程教学内容及要求

课程名称		民航乘务英语			
学 期	3、4	学 时	108	授课方式	理实一体
学 分	6	考核方式	口试+理论	考试类型	闭卷考试
课程目标	知识目标	1. 掌握空中乘务的常用英文词汇、客舱服务设备和应急设备英文名称、英文广播词； 2. 掌握空中乘务工作用语、服务流程用语； 3. 熟悉听力和口语交际技巧。			
	能力目标	具备英语三级或者乘务员英语中级相应水平的英语听说读写能力 1. 能识别客舱服务设备和应急设备英文名称； 2. 能进行简单的客舱英语对话； 3. 能利用内话系统独立完成基本客舱英文广播； 4. 具备较强的国际化服务意识和能力。			
	素质目标	1. 培养精益求精的服务意识； 2. 培养健康自信的人格，提升英语自信心； 3. 良好的自我表现、自我学习、与人沟通能力； 4. 树立空乘专业职业认同感； 5. 理解各种文化特征并能适应不同的文化氛围的能力。			

<p>教学内容</p>	<p>本课程在“课岗对接”的理念指导下，对接民航乘务员岗位，通过实用情境设置，全过程地学习民航乘务员的各工作环节的英语应用。学习内容包括地道专业英语表达，空乘专业知识，空中服务中应具备的服务常识和英语应用能力的提升。</p> <p>并探索“课证融合”，将课程与“民航乘务英语（中级）”考试要求对标，从听说读写译的维度进行专业英语能力提升，并指导学生准备证书备考。</p>
<p>教学方法及教学手段</p>	<p>1. 教学方法上，通过“任务驱动”，每部分采用情境教学、沉浸式教学、角色扮演、案例教学、小组讨论、模拟教学、现场汇报等多种形式教学方法。</p> <p>2. 教学手段上： 课堂讲授，采用教学课件，视频、音频资料进行现场教学； 信息化手段上，通过蓝墨云班课和网络资源平台进行资源共享、任务下达、小组作业和测试检验； 课堂外，通过 APP（英语流利说、百词斩、英语趣配音等）等应用程序指导学生科学学习英语，提升学习兴趣，养成长期学习习惯； 课堂外，针对个别基础差的学生进行一对一入门指导，教授自然拼读方法； 针对中等水平同学，进行三级考试指导，争取考取三级证书；针对基础优秀的同学，进行大学英语四级考试备考指导。</p>
<p>教学评价</p>	<p>建立课程教学全过程的跟踪考核评价体系，在教学评价中注重知识、能力、素质并重，强化过程考核评价。</p> <p>将定量评价与定性评价相结合；理论评价和实践评价相结合；过程评价和结果评价相结合；平时考核与期末综合考核相结合。</p> <p>学期总成绩 100 分，其中：课堂平时成绩 10% +云班课成绩 20%+小组作业 10%+期末考试成绩 60%</p> <p>（1）平时成绩 10%</p> <p>平时成绩得分=APP 打卡 50%+课堂内外综合表现 50%</p> <p>（2）蓝墨云班课成绩 20%</p> <p>蓝墨云班课得分=根据学习经验值折算百分制计算</p> <p>（3）小组作业 10%</p> <p>小组得分=小组作业展示</p> <p>（4）期末考试 60%</p> <p>期末考试得分=口试 50%+闭卷卷面成绩 50%</p>
<p>教学建议</p>	<p>针对本课程特点和课程的目标要求，教学方式上，突出空中乘务情境教学，以民航乘务员工作岗位的全任务驱动，将课前、课中、课后三个环节连接起来，将英语语言教学和空乘实务情境相结合，采用多种教学方法将知识、能力、素质目标融为一体，融“教、学、做”为一体。为保证内容充分吸收，每一情境下设置了细分任务，每一项任务通过多模块进行任务分解。</p>

表 12-4 《客舱设备与服务》课程教学内容及要求

课程名称		客舱设备与服务			
学 期	3	学 时	72	授课方式	理实一体
学 分	4	考核方式	理论+实操	考试类型	闭卷考试
课程目标	知识目标	通过学习，学生能知道飞行服务的流程，应急医疗的实施，了解客舱服务规范和安全规章及管理规定，才便于执行和操作；理解安全规章及管理的执行。学生需要全面掌握空中餐饮服务的典型任务和程序，这是正常飞行情况下客舱服务部分的核心内容。			
	能力目标	通过完成课程中所设计的模块和任务，学生能运用课程中的知识和技能，根据乘务飞行知识以及乘务岗位技能标准，学生能完成一次完整的飞行服务。主要包含了乘务服务的实现、安全规章及管理的执行、机上应急设备的使用、应急情况的处置、应急医疗的实施以及相应的乘务员行政工作能力等内容，培养学生具备较强的规范操作能力、实践能力和个性化服务的能力以及该行业所需要的综合能力。			
	素质目标	<p>1、政治素质 热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，了解中国特色社会主义理论体系的基本原理，具有集体主义、爱国主义、社会主义思想和良好的思想品德，具有创业精神、良好的职业道德。</p> <p>2、人文素质 有较好的文化、艺术、体育和美学修养，有高雅的精神生活追求和良好的生活习性，德智体美全面发展。</p> <p>3、身心素质 具有健康的体魄和良好的心里素质，不怕困难，不怕挫折、勇于承担责任，有坚强的意志品质。</p> <p>4、知识素质 掌握必须的航空服务专业基础理论知识和空乘专业知识。具备从事航空服务行业（领域）实际工作的服务能力和基本技能。具有一定的创造能力和创业能力。</p>			
教学内容	<p>通过本课程的学习，使学生具有民航安全第一的意识，能熟练完成迎送旅客、客舱广播词、飞行前安全检查、出口座位确认、安全演示、空中餐饮服务以及特情处置等技能，期末考核最终达到初级客舱乘务员岗位能力要求。学生能运用课程中的知识和技能，根据乘务飞行知识以及乘务岗位技能标准，学生能完成一次完整的飞行服务。主要包含了乘务服务的实现、安全规章及管理的执行、机上应急设备的使用、应急情况的处置、应急医疗的实施以及相应的乘务员行政工作能力等内容，培养学生具备较强的规范操作能力、实践能力和个性化服务的能力以及该行业所需要的综合能力。</p> <p>在课程改革的过程中，用项目能力训练为主线，课程逻辑更清楚，学生能从做中学，从学中做。教学内容确定的依据是《中国民用航空客舱乘务员培训标准》，理论来自实践，又用反复实践来检验理论。学生的学习积极性会大幅度的增加，变要我学为我要学。围绕培养学生创新创业精神和能力，专业能力和职业素养的培养。</p>				

<p>教学方法及 教学手段</p>	<p>针对本课程特点和课程的目标要求，教学方式上，要突出客舱实训在课程中的主体地位，通过项目导向、任务驱动，采用多种教学方法将客舱服务技能与知识融为一体，突出重点、解决难点；重视课程内容与实际工作的一致性，融“教、学、做”为一体。</p> <p>（一）教学组织</p> <p>在教学组织形式上，力求做到理论与实践相结合，将知识传授、职业能力培养有机结合起来。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用分组教学和集中教学相结合 2. 教师主导教学和学生自主学习相结合 3. 规定项目（任务）训练和自选项目（任务）训练相结合的教学组织形式。 <p>（二）教学方法和手段</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教学方法上，采取“任务驱动”教学方法、情境教学、角色扮演、案例教学、小组讨论、模拟教学和现场汇报等教学方法。本着：任务提出（案例分析或工作情境）— 任务讨论（启发诱导、小组讨论或学生分析）— 任务解决（扮演角色）— 形成能力的顺序开展教学活动。 2. 教学手段上，校内采用全套教学课件，视频、音频资料，网络资源平台，多媒体模拟舱等信息化教学；校内利用B737模拟舱进行仿真实训，校外利用实训基地进行岗位认知、工学结合、顶岗实习等手段，以实现其教学目标。
<p>教学评价</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考核评价理念 <p>以学生能力培养为出发点，注重对综合素质的评价和过程考核，创新考核评价的内容、方式和标准。从评价内容的多样性、考核方式的多元性，考核标准的职业性等真实反映和促进学生多方面能力的形成。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 考核评价内容及方式 <p>（1）考核评价内容</p> <p>本课程为空中乘务专业学生的专业必修课（考试科目），也是一门实践性、经验性比较强的课程，通过本课程的学习，使学生具有民航安全第一的意识，能熟练完成迎送旅客、客舱广播词、飞行前安全检查、出口座位确认、安全演示、空中餐饮服务以及特情处置等技能，期末考核最终达到初级客舱乘务员岗位能力要求。</p> <p>（2）考核评价方式</p> <p>课程考核将客舱乘务工作实操与闭卷考试相结合，加大技能考查力度，充分发挥学生主体的教学效果，给学生探究问题提供条件，并最终真正做到“学以致用”。其中：平时成绩占40%，期末技能考核占60%。</p>
<p>教学建议</p>	<p>学生分组实训效率还有待提高。</p> <p>改进措施：教师应根据实训目标做好实训准备，在课堂做好实训安排，将探究和解决问题的主动权交给学生，实现学生分组层次化、差异化，乘务组岗位分工交替轮换制。</p>

表 12-5 《民航客舱救护》课程教学内容及要求

课程名称		民航客舱救护			
学 期	3	学 时	36	授课方式	理实一体
学 分	2	考核方式	实操	考试类型	考查
课程目标	知识目标	1. 了解航空环境及其对人体的影响。 2. 掌握客舱急救及机载应急医疗设备。 3. 掌握心肺复苏的实施。 4. 掌握创伤现场救护。 5. 掌握机上常见病症及处理。 6. 掌握高原机场运行航空医学知识及高原救护。 7. 了解常见传染病的防治基本方法。 8. 了解客舱空勤人员的卫生保健基本方法。			
	能力目标	1. 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏和常见传染病防治等客舱救护能力。 2. 具备客舱空勤人员的卫生保健基本能力。 3. 满足民航乘务员国家职业标准中有关应急医疗处置的各级乘务员技能要求。			
	素质目标	1. 树立科学的卫生保健观念； 2. 培养勇于担当的工作作风； 3. 具备救死扶伤的意识； 4. 具备良好的团队合作精神； 5. 具备良好的服务态度； 6. 具备强烈的安全管理意识。			
教学内容		航空环境及其对人体的影响；客舱急救及机载应急医疗设备；心肺复苏的实施；创伤现场救护；机上常见病症及处理；高原机场运行航空医学知识及高原救护；常见传染病的防治基本方法；客舱空勤人员的卫生保健基本方法。			
教学方法及教学手段		教学法：任务驱动、小组合作、情景教学法、案例教学法，角色扮演法、云班课 教学手段：本课程教学主要选择采取网络教学平台实现混合式教学，通过虚拟乘务小组情境模拟与演练的方式展开，从基本医疗急救知识入手，以获得红十字会救护员证书作为基础，层层推进，将理论知识融入现实运用中进行讲授，最终使学生能完成复杂客舱环境中的救护任务。以学生小组为学习主体，使学生在各种学习情境中掌握知识，在情境中学会工作方法，并通过信息化教学，引导学生通过网络 APP 把握知识点，自主自助进行学习，做到“做中学，学中做”。			
教学评价		1. 平时过程考核（20%）：针对每一个不同的项目，通过云班课进行有针对性的考核，内容为：平时出勤、学习态度、课堂表现、课后作业等过程质量评价。 2. 证书评价（20%）：取得红十字会救护员证书。			

	3、期末考试（60%）：民航客舱救护实训，模拟乘务组救护类情景处置考试。
教学建议	熟悉民航运输领域的相关的标准和要求，能运用多种教学方法，使用信息化多媒体教学手段进行教学，能熟练地进行各种客舱救护流程，给予学生有效的技能指导。

表 12-6 《民航服务心理学》课程教学内容及要求

课程名称		民航服务心理学			
学 期	4	学 时	54	授课方式	理实一体
学 分	3	考核方式	理论+实操	考试类型	闭卷考试
课程目标	知识目标	1. 民航旅客的需要。 2. 民航旅客的知觉。 3. 民航服务中的个性心理。 4. 民航旅客的情绪。 5. 民航旅客的态度。 6. 民航服务过程中的旅客群体心理。 7. 民航旅客投诉心理。 8. 民航服务人员情绪智力提升和工作压力调节			
	能力目标	1. 具备对旅客心理规律和行为的感知力。 2. 具备对旅客需要、情绪的回应能力。 3. 能够有效运用所学知识应对冲突及投诉。 4. 能够进行有效的自身心理健康管理。 5. 能够积极应对挫折、环节工作压力。			
	素质目标	1. 树立科学的情绪认知观念； 2. 培养乐观向上的工作作风； 3. 具备个人情绪管理和抗压的意识； 4. 具备良好的团队合作精神； 5. 具备良好的服务态度；			
教学内容	民航旅客的需要；民航旅客的知觉；民航服务中的个性心理；民航旅客的情绪；民航旅客的态度；民航服务过程中的旅客群体心理及应对措施；民航旅客投诉心理及应对措施；民航服务人员情绪智力提升和工作压力调节。				
教学方法及教学手段	教学法：任务驱动、小组合作、情景教学法、案例教学法，角色扮演法、云班课 教学手段：本课程教学主要选择采取网络教学平台实现混合式教学，通过虚拟乘务小组情境模拟与演练的方式展开，将理论知识融入现实运用中来进行讲授，最终使学生能完成复杂客舱环境中的情景处置任务。以学生小组为学				

	习主体，使学生在各种学习情境中掌握知识，在情境中学会工作方法，并通过信息化教学，引导学生通过网络 APP 把握知识点，自主自助进行学习，做到“做中学，学中做”。
教学评价	1. 平时过程考核（40%）：针对每一个不同的项目，通过云班课进行有针对性的考核，内容为：平时出勤、学习态度、课堂表现、课后作业等过程质量评价。 2. 期末考试（60%）：采用闭卷考试的形式，考核学生对理论知识的掌握程度。
教学建议	熟悉民航运输领域的相关的标准和要求，能运用多种教学方法，使用信息化多媒体教学手段进行教学，能熟练地进行各种客舱情景处置，给予学生有效的技能指导。

4. 实践课程

表 13 实践课程内容及学时学分分配表

实践（实习）项目	实践（实习）目标	实践学时
入学入职教育	帮助学生认识行业发展趋势，提升学生对专业的认识水平，了解专业课程设置；明确校规校纪，自觉遵守学校各种规章制度。	26
军训及国防教育	提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，培养艰苦奋斗，吃苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，帮助学生增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学风和生活作风。	52
安检业务综合实训	掌握民航危险品运输知识，熟练掌握安全技术检查综合流程操作技能；能独立且正确完成一次四分钟开箱包检查和三分钟人身检查。	24
SYB 创新创业实践	了解创办企业的流程和方法，模拟实践创办企业，增强创业实践指导性。	40
素质教育活动	培养学生的人文素养、职业道德、社会适应能力和责任感，养成劳动意识、竞争意识和创新创业意识等。	20
顶岗实习（含毕业设计、报告）	全面系统将专业所学与实际工作结合起来，熟悉具体岗位的业务工作，提升综合分析和解决问题的能力，提升社会适应能力，实现顶岗实习和就业直通。	450
合计		612

八、人才培养模式

空中乘务专业人才培养按照“课内+课外、学业+职业、学校+企业”的构建原则，通过“行业标准指导教学课程标准”的课内知识技能学习与“企业导师走进职业规划”的课外综合素质养成，将职业能力训练贯穿其中，根据民航乘务员职业能力形成过程，进行课程优化。

在课内知识技能学习中，以学生专业知识体系完善为主线，以学校教师+企业教师双考核模式为保障，培养符合行业要求、满足岗位需求的空中乘务专业学生。第一学期新生报到后进行军训、行业认知，了解民航业相关发展，学习形象塑造和中文表达的知识和技能；第二期完成民航职业礼仪学习并初步接触二外，公共课程基本安排在第一二学期；第三学期和第四学期，通过深入学习安全类、服务类课程，培养民航乘务员岗位必备的专业知识和技能，同时通过民航乘务英语和二外，强化学生国际化意识和能力；第五学期在校内进一步深入学习文化创意、创新创业技能、就业指导课程；第六学期开展毕业实习、海外实习，或通过专业考试升入本科院校进行深造。

在课外综合素质养成中，以学生专业综合能力进阶为主线，以学校教师+企业教师双指导模式为保障，在学生日常行为规范养成、学生技能提升、无限C课堂、社会实践等形式多样的环节中融入职业标准和行业要求，通过企业教师参与到学生综合素质养成的环节中，完善课内+课外、学业+职业的综合培养体系。

在职业能力训练中，通过职业技能提升与就业技能提升双元并行，让企业走进学校、让学生接轨岗位，通过 1+X 证书探索，最终形成学生综合职业能力，使学生完成从学生到职业人的转变。



图 2 空中乘务专业人才培养模式图

九、教学进程总体安排

本专业课程总学时 2621 学时、总计 138 学分。课程教学原则上 16-18 学时折算 1 学分，实践教学（校内实训、综合实践）每 20--28 学时计 1 学分。顶岗实习（含毕业设计、报告）每周 15 学时计 0.5 学分。课程学时学分分配情况见表 14，教学进程安排详见附件。

表 14 课程学时学分分配表

课程类型	学时分配情况		学分分配情况	
	学时	占比 (%)	学分	占比 (%)
公共基础课程平台	724	27.6	37	26.8
专业基础课程平台	182	6.9	12	8.7
专业方向课程平台	653	24.9	39	28.3
专业限选课	236	9.0	14	10.1
素质拓展课程平台	公共限选课	72	4	11.6
	公共任选课	192	12	
实践课程	562	21.5	20	14.5
合计	2621	100	138	100

十、教学实施保障

（一）师资队伍

为满足教学需要，确保教学质量，本专业生师比建议为 15 : 1。教师团队由校内专任教师和企业兼职教师构成。

专任教师原则上需要具备本科以上学历，具备课程开发能力，指导学生实践的能力。教师每 5 年必须累计不少于 6 个月到企业或生产服务一线实践。专任教师中“双师”素质教师不低于 90 %。

企业兼职教师原则上应为行业内从业多年的专业技术人员，具备较强的执教能力。专业上要为兼职教师提供教学培训机会。对技术革新较快，实践性较强的课程聘请企业兼职教师组成教学团队，共同完成课程教学和实践指导，及时将企业新标准、新技术、新工艺、新流程等融入教学。

表 15 专职教师一览表

序号	姓名	职称	学历/学位	年龄	研究领域	是否双师型	骨干教师/专业带头人
1	舒莉	副教授	本科/硕士	45	职业礼仪	是	是
2	王洁佳	副教授	本科/硕士	37	客舱服务/ 民航安检	是	是

3	李黎	讲师	本科/学士	42	职业礼仪	是	是
4	杨红帆	讲师	本科/硕士	38	民航沟通/ 民航安全	是	是
5	王晓莹	讲师	研究生/硕士	37	民航概论	是	是
6	徐茵	讲师	研究生/硕士	37	机场地勤/ 客源国概况	是	是
7	唐淑慧	讲师	研究生/硕士	31	民航英语	是	是
8	徐平乐	助教	研究生/硕士	30	形象塑造/ 服务心理学	是	是

表 16 兼职教师一览表

序号	姓名	职务	工龄	工作单位	承担课程	课时量
1	焦双全	营业部国际室经理	30	中国国际航空	危险品运输	36
2	蒲华略	客舱部乘务员	14	四川航空	客舱安全	144
3	喻萌	培训中心教员	25	中国国际航空	客舱安全	36
4	陈阳	客舱部乘务员	30	中国国际航空	民航概论	36
5	罗佳	乘务长	18	中国东方航空	客舱服务/礼仪	216
6	邱艺	客舱部乘务员	8	卡塔尔航空	乘务英语	216
7	赵思雨	客舱部乘务员	8	西藏航空	礼仪	72
8	胡智文	空保大队空保	8	西藏航空	空勤体能	144
9	谢益民	人资部经理	28	朝东航空	空港地面服务	8
10	陈弈莹	客舱部乘务员	8	中国东方航空	客舱服务	36
11	熊黎黎	企业培训师	16	南方叶嘉茶叶	茶艺	144
12	李荆纬	安检教员	8	成都双流机场	安检综合实训	26
13	夏秀娇	高级安检员	8	深圳宝安机场	安检综合实训	26
14	向光铭	高级安检员	8	厦门高崎机场	安检综合实训	26

(二) 实训条件

1. 校内实训室

表 17 校内空中乘务实训室

序号	实验室/实训基地 (中心) 的名称	实践教学内容	适用课程	专业群内共享 (是/否)
1	空客 A320 模拟舱	客舱服务 客舱安全 客舱救护	《客舱设备与服务》 《客舱安全与应急处置》 《民航客舱救护》	是

2	地勤实训室	票务、值机、安检	《空港地面服务》 《民航危险品运输和安全管理》	是
3	形体房	形体训练	《服务礼仪》 《化妆及形象塑造》	是

2.校外实训条件

表 18 校外实践场所

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	实践教学形式	合作深度	专业群内共享(是/否)
1	双流机场	双流机场	专业认识	岗位实践	是
2	中拉航空珠海基地	中拉航空	课程开发、师资培养	顶岗实习	是
3	多哈机场	卡塔尔航空	顶岗实习	课程开发	是

(三) 学习资源

(1) 课程包

力求以学习者为中心，结合空中乘务专业教学实际，建设专业教学资源库，完善并使用“服务礼仪”、“民航乘务英语”课程教学包，在校内、外共享开放，以满足学生自主学习的需要。

(2) 专业素材资源

通过民航服务业行业资讯、行业标准、人才质量要求、政策法规等资料的收集，让学生全面了解行业现状及发展动态，获取最新行业信息，做好职业定位。以图片、录像、机型资料、模型的放映或展示等方式，为学生提供生动、直观的专业学习平台。

(3) 空乘工作案例

通过收集、整理和再现空乘工作中的真实案例，使学生了解和掌握有关客舱服务流程、设备管理、安全管理、适航标准等方面的知识。

表 19 空中乘务专业教材一览表(参考)

序号	课程名称	教材名称	出版社	作者	出版时间	校企开发教材(是/否)	新形态教材(是/否)
1	民航服务沟通技巧 (54 课时)	民航播音训练	清华大学出版社	杨静 李广春	2017.11	否	否
2	客舱安全与应急处置 (72 课时)	客舱安全管理与应急处置	清华大学出版社	陈卓、 兰琳	2017.11	否	否
3	民航乘务英语 (108 课时)	空中乘务情境英语	清华大学出版社	范晔 邹海鸥	2018.01	否	否

4	客舱设备与服务 (72 课时)	四川航空乘务员培训大纲及手册	四川航空		2018 年版	是	是
5	民航服务心理学 (54 课时)	民航服务心理学	中国人民大学出版社	杨丽明	2019.03	是	否
6	民航课舱救护 (36 课时)	民航客舱救护	中国民航出版社	王利艳	2015.02	是	否

表 20 空中乘务专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	民航 CBT	http://172.18.100.14:8082/cosplay/ (仅校内网)
2	民航资源网	http://www.carnoc.com
3	国家精品课程在线平台	https://www.icourse163.org

(四) 教学方法

总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

(五) 学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感、素养等方面，体现评价方式的多维度，如、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等；体现评价主体的多元化，吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价。通过多维度形式和多元化考核，结合学习过程建构起立体化的学习评价机制。

(六) 质量管理

在学院与分院（部）两级的质量保障体系下，以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等自主保证各专业人才培养质量的工作，统筹各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的专业质量管理机制。

十一、毕业要求

修满本专业毕业要求的最低学分：138 学分

十二、继续专业学习深造建议

学生获得更高学历和学位的渠道有以下三种：a. 在校进行专升本（自考本科考试）；b. 完成三年学习后，通过测试升入成都大学旅游管理专业获取本科学历学位；c. 通过测试课进入法国萨瓦大学红酒品鉴、旅游管理或酒店管理专业攻读本科。

十三、其他需要说明的内容

本专业学生毕业应获取的职业技能（资格）证书：普通话二级甲等；公共英语三级；民航乘务英语中级；民航安检员证（五级）；红十字救护员证。

十四、附录（教学进程表）

- （一）教学进程表
- （二）实践环节及时间表
- （三）实践环节

表一:

旅游分院(部)2019级 空中乘务专业 学分制指导性教学进程表(三年制)

学 年	一						二						三						总课时	学时分配			考查 学期	考试 学期	课程类型 (A/B/C)	专业核 心课程 (用★表 示)	备注		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		理论 课时	实践 课时	学分							
理论教学周数	15	18	16	18	7	0																							
课程名称																													
思想道德修养与法律基础	3																	48	42	6	3		1	A					
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		4																72	72	0	4		2	A					
形势与政策					2													48	48	0	1	2		A		1-2学期课堂授课 3-4学期讲座 5-6学期课堂授课			
创新创业教育		2																36	18	18	1.5	2		B					
就业指导					2													14	7	7	0.5	5		B					
计算机基础		4																72	37	35	4	2		B					
大学英语	4	4																132	52	80	8	1	2	B					
体育	2	2	2	2														134	14	120	6	1-4		B					
国学	2																	30	30	0	2	1		A					
天府文化		1																18	18	0	1	2		A		第1-9周			
成都故事		1																18	18	0	1	2		A		第10-18周			
大学生心理健康教育			2															34	34	0	2	3		A		2或3学期			
现代服务业概论																		16	16	0	1	2		A		讲座			
小计	11	18	4	2	4	0												672	406	266	35								
公共课程平台共	35																	724	学时	占				27.6%					
专业基础课程平台																													
当今旅游业(Foundations in Travel and Tourism)(IATA双语课程)	4																	60	40	20	4		1	B					
服务礼仪	2																	30	10	20	2		1	B					
旅游市场营销			4															64	52	12	4		2	B					
旅游创新创业实务					4													28	12	16	2	5		B					
小计	6	0	4	0	4	0												182	114	68	12								
专业基础课程平台毕业学分	12																	182	学时	占				6.9%					
专业方向课程平台																													
化妆及形象塑造	2																	30	0	30	2	1		C					
民航服务礼仪		2																36	16	20	2		2	B					
民航服务沟通技巧	3																	45	15	30	3	1		B	★				
民航概论及旅客运输(IATA课程)	4																	60	20	40	4		1	A					
客舱安全与应急处置				4														72	38	34	4		4	B	★				
客源国概况及风俗				1														18	4	14	1		3	A					
民航乘务英语			3	3														102	42	60	6		3、4	B	★				
客舱设备与服务				4														64	30	34	4		3	B	★				
空港地面服务(IATA双语课程)				3														54	24	30	3		4	B					
民航危险品运输和安全管理				3														54	20	34	3		4	B					
民航法规			2															32	18	14	2		3	A					
民航客舱救护				2														32	22	10	2	1		C	★				
民航服务心理学				3														54	24	30	3		4	B	★				
小计	9	2	11	17	0	0												653	273	380	39								
专业方向课程毕业学分	39																	653	学时	占				24.9%					
专业限选课																													
旅游英语/旅游韩语/旅游泰语/旅游日语/ 旅游法语/旅游德语/旅游俄语		4	4	4	4													236	116	120	14	2-5		B					
小计	0	4	4	4	4	0												236	116	120	14								
专业限选课共开设	14																	236	学时	占				9.0%					
公共选修课		4																72	72	0	4	2					线上+线下		
公共任选课			4	4	8													192	192	0	12	1、4、5							
小计	0	4	4	4	8													264	264	0	16								
任选课共	16																	264	学时	占比				10.1%					
周学时总计	26	28	27	27	20	0																							
每期开出课程总门数	9	10	9	9	5	0																							
课堂教学总学时-理论学时	1173																	1448	-	2621									
课堂教学最低总学分	116																							138	学分				

课程类型: A(理论课程)、B(理实一体课程)、C(实践课程)

表二:

旅游分院（部）2019级 空中乘务专业 教学环节时间表（三年制）

项目 周数 学期	课堂教学	专业实践教学	入学入 职教育	军训及 国防教育	SYB创新创 业实践	顶岗实习（含毕 业设计、报告）	考核	假期	小计
二	18						1	1	20
三	16	2					1	1	20
四	18						1	1	20
五	7				1	10	1	1	20
六	0					20			20
总 计	74		1	2	1	30	5	5	120

表三:

旅游分院（部）2019级 空中乘务专业 实践环节表（三年制）

实践（实习）项目	实践学时	实践学分	实践周数	各学期实践周数						备注
				一期	二期	三期	四期	五期	六期	
入学入职教育	26	0.5	1	1						
军训及国防教育	52	1.5	2	2						包含军事理论
安检业务综合实训	26	1	2			2				
SYB创新创业实践	40	1	1					1		
素质教育活动	20	3								根据学生成长规律 安排在6个学期内完 成
顶岗实习（含毕业设计、报告）	450	15	30					10	20	
合 计	614	22	36	3	0	2	0	11	20	