

空中乘务专业人才培养方案

(三年制高职 2025 年版)

洛阳文化旅游职业学院
旅游管理与乡村振兴学院

2025 年 9 月



编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职空中乘务专业，由洛阳文化旅游职业学院旅游管理与乡村振兴学院专业建设指导委员会组织专业教师，与河南航投飞宇航空仿真技术有限公司等合作企业的专家及我院部分优秀学生代表共同制订。从2025级空中乘务专业学生开始实施。

主要编制人员一览表

序号	姓 名	所 在 单 位	职称/职务	签 名
1	朱思冰	洛阳文化旅游职业学院	高级讲师	朱思冰
2	陈静毅	洛阳文化旅游职业学院	讲师	陈静毅
3	席雅琪	洛阳文化旅游职业学院	讲师	席雅琪
4	薛笑艳	洛阳文化旅游职业学院	助教/教务负责人	薛笑艳
5	张春阳	洛阳文化旅游职业学院	讲师/旅游教研室主任	张春阳
6	李美娟	洛阳文化旅游职业学院	副教授	李美娟
7	张爱芳	洛阳文化旅游职业学院	副教授	张爱芳
8	任潇潇	深圳航空有限责任公司	客舱乘务教员	任潇潇
9	李满花	河南航投飞宇航空仿真技术有限公司	董事长	李满花
10	付家聚	洛阳文化旅游职业学院	学生	付家聚
11	王晓曼	洛阳文化旅游职业学院	学生	王晓曼

复核人：212/3

专业负责人（签字）：陈静毅

2025 级三年制空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

空中乘务（500405）

二、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

空中乘务专业的职业面向集中且多元，核心是为现代交通运输与服务行业培养高素质技术技能人才。毕业生主要就业领域包括：民航运输主体，承担客舱服务与安全管理核心职责，或于机场从事值机、安检、要客服务等地勤岗位；交通运输拓展，凭借优质的服务技能与形象气质，可胜任高速铁路动车乘务、国际邮轮服务等相关岗位；现代高端服务，职业能力可迁移至高端旅游、酒店、会展、政务接待及企业管理等多个领域。该专业职业要求从业者具备强烈的安全意识、娴熟的服务技能、良好的沟通能力及应变能力。随着航空业与现代服务业的持续发展，职业发展路径清晰，前景广阔。

表 1 空中乘务专业职业面向一览表

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	航空运输类（5004）
对应行业（代码）	航空运输业（56）
主要职业类别（代码）	民航乘务员（4-02-04-01）
主要岗位（群）或技术领域	民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员
职业类证书	民航乘务员 民航空中服务

五、培养目标

本专业坚持立德树人，培养德智体美劳全面发展，适应民航业高质量发展需要的高素质技术技能人才。学生应树立社会主义核心价值观，厚植家国情怀，恪守职业道德，深刻践行“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的民航精神。掌握现代航空

服务与安全管理理论知识和实践技能，具备卓越的客舱服务、规范应急处置、流畅中英文沟通以及持续学习与创新发展的能力。毕业生能够胜任航空公司、机场等单位的空中乘务、航空安全及地面服务等一线岗位，为实现向更高层次职业发展奠定坚实基础，培养民航领域高技能人才。

六、培养规格

（一）思政教育目标

引导学生树立正确的历史观、民族观、文化观，增强文化自信与行业使命感。通过课程思政与实践教学相结合，在现代服务业中培养学生的社会责任感和创新精神，使其在民航服务业转型升级中具备职业认同与发展潜力，成为德技并修的高素质技术技能人才。

（二）知识要求

1. 公共基础知识

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。熟悉与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识。坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

2. 专业知识

掌握客舱设备及客舱服务知识，掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；掌握航线及地理知识，掌握民航机场地勤岗位服务知识，熟悉航空运输常识，熟悉职业形象塑造知识，熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；掌握乘务工作英语知识，掌握旅客服务心理知识。

（三）能力要求

1. 基础能力

- （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、文字表达和沟通能力。
- （3）具有空中乘务专业必须的信息技术应用和维护能力。

2. 专业技术技能

- (1) 具备操作舱门、客舱设备设施和服务设备设施的能力。
- (2) 具备客舱服务和地面服务能力。
- (3) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- (4) 具备处置客舱紧急状况的能力。
- (5) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- (6) 具备特殊旅客服务能力。

(四) 素质要求

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。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。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。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。

七、课程设置

本专业主要包括思想政治理论课、公共基础课程、专业课程和综合实践课程。

(一) 思想政治理论课

思想政治理论课，共 6 门，分别是毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、国家安全教育、四史，课程简介如下：

1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

第一学期开设，共 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

本课程是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育课程中的骨干和核心课程，本课程承担着对大学生进行系统的马克思主义理论教育的任务，目的在于使当代大学生了解马克思主义中国化时代化的过程，了解马克思主义与时俱进的理论品质，树立建设中国特色社会主义的坚定信心，提高学生运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力，增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。

教学内容：

包括马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果及其精髓、毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、中国特色社会主义理论体系的形成和发展、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观理论等，共 9 个专题内容。

教学要求：

系统掌握《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》教材中马克思主义中国化理论成果的科学内涵、理论体系、思想精髓、精神实质，深刻认识中国化马克思主义既一脉相承又与时俱进的理论品质，系统把握马克思主义中国化理论成果所蕴含的马克思主义立场、观点和方法。

2. 思想道德与法治

第二学期开设，共 54 学时，其中理论 36 学时，实践 18 学时。

教学目标：

本课程通过理论学习和实践体验，帮助大学生投身社会主义建设，形成崇高的理想信念，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，其目的在于培养高等院校学生树立正确的世界观、人生观、价值观，加强思想品德修养，增强学法守法的自觉性，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质。

教学内容：

本课程是系统地对大学生进行马克思主义理论教育和品德、法律教育的主渠道和基本环节，是我国高等学校课程体系中的必修课程，是一门融思想性、政治性、科学性、理论性和实践性于一体的课程。课程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，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

教学要求：

本课程教学分为理论性教学和实践性教学两个方面。理论性教学主要是以课堂授课为主，充分发挥学生在课堂上的积极性和主动性，提高学生对课堂教学的参与度。通过结合具体的时政内容、鲜活的案例来提高课堂的抬头率。实践性教学具体分为校内实践和校外实践。引导学生按时参加课程的理论学习与实践活动，认真完成经典文献阅读、主题研讨报告等作业，积极参与课堂互动和小组合作项目。在实

践环节中，需主动投入校内实践和校外实践。

3. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

第五学期开设，共 54 学时，其中理论 45 学时，实践 9 学时。

教学目标：

本课程是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育课程中的骨干和核心课程。课程全面反映了马克思主义中国化时代化最新理论成果，为青年学生深刻理解掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学内涵、核心要义、实践要求提供了全面指引，目的在于更好用党的创新理论铸魂育人，引导青年学生更加坚定地沿着科学理论指引的正确方向前进，努力成为担当民族复兴大任的时代新人。

教学内容：

本课程全面系统反映了习近平新时代中国特色社会主义思想创立发展的基本脉络及其主要内容，包含新时代坚持和发展中国特色社会主义、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴、坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、全面深化改革开放、推动高质量发展、社会主义现代化建设的教育科技人才战略、发展全过程人民民主、全面依法治国、建设社会主义文化强国、以保障和改善民生为重点加强社会建设、建设社会主义生态文明、维护和塑造国家安全、建设巩固国防和强大人民军队、坚持“一国两制”和推进祖国完全统一、中国特色大国外交和推动构建人类命运共同体、全面从严治党等十七个专题，集中彰显了习近平新时代中国特色社会主义思想回答时代课题、引领实践发展、推动伟大变革的真理力量和实践伟力。

教学要求：

系统讲解习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义和丰富内涵，指引学生阅读原著原文，原汁原味学习，系统掌握“十个明确”、“十四个坚持”、“十三个方面成就”等主要内容框架及其内在逻辑关系。组织学生积极参与课堂讨论、主题发言以及社会调查、参观考察等实践教学内容，引导学生感悟理论魅力，把学习成果转化为实际行动，增强运用理论解决实际问题的能力，提高社会责任感和使命感。课程考核采用过程性考核和终结性考核相结合的综合评价方式，注重考察学生的理论运用能力和思想实际。

4. 形势与政策

第一、二、五、六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时。

教学目标：

通过形势与政策教育，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大时事，正确认识世情、国情、党情、省情、校情，正确理解党的路线、方针和政策，使大学生在新时代改革开放的环境下具有坚定的立场，学会用正确的观点和方法观察分析形势，把握时代脉搏，珍惜和维护国家稳定的大局，激发爱国主义热情，增强民族自信心和社会责任感，具有坚定走有中国特色社会主义道路的信心。

教学内容：

《形势与政策》是高校思想政治理论课的重要组成部分，是对大学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地，是大学学生的必修课。该课程的主要内容包括形势与政策的基本知识；国内政治、经济、社会发展等新的动态，特别是党和国家近期的重大方针政策；国际重大事件和热点问题以及发展趋势等。

教学要求：

本课程的主讲教师必须具有思想政治理论相关专业知识或背景，思想上要与国家方针政策保持高度一致。要求教师在授课时注意处理好理论与实践、课堂教学与学生自主学习等方面的关系；注意教学方法与教学手段的创新；注意引导学生关注与本课程学习有关的社会热点问题；注意学生创新能力的培养。立足国内和国际时政热点，结合大学生思想实际，全面准确理解党的路线、方针和政策，准确阐释习近平新时代中国特色社会主义思想，培养和提高学生的综合素质和能力。课程考核采取过程性评价与终结性评价相结合的综合评价方式。

5. 国家安全教育

第五学期开设，共 18 学时，其中理论 8 学时，实践 10 学时。

教学目标：

《国家安全教育》是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以总体国家安全观为统领的一门思政必修课。通过本课程的教学，旨在全面加强学生国家安全意识，丰富国家安全知识，引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题，强化学生的政治认同，坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，提升学生维护国家安全的能力，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。

教学内容：

根据教育部《大中小学国家安全教育指导纲要》相关要求以及《国家安全教育大学生读本》教材内容，本课程主要教学内容包括总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，我国新时代国家安全的形势与特点，国家安全重点领域（主要

包括政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全）的基本内容、重要性、面临的机遇与挑战、维护的途径与方法，总体国家安全观实践教学等。

教学要求：

本课程教学须以总体国家安全观为统领，将习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿始终，以达成知识、能力与素养目标为核心。课程实施应坚持理论讲授与实践教学相结合，采用案例研讨、情景模拟等教学方法，着力提升学生维护国家安全的责任意识与实践能力。课程考核采用过程性评价与终结性评价相结合的方式，重点考查学生对国家安全相关知识的运用能力及日常学习表现，引导学生注重知行合一，成为国家安全的积极守护者。

6. 四史

第五学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时。

教学目标：

本课程以马克思主义为指导，以中国共产党历史为主线，融合新中国史、改革开放史、社会主义发展史教育。旨在引导学生深刻理解“中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好”，“红色政权来之不易、新中国来之不易、中国特色社会主义来之不易”，把握历史发展规律，增强对中国共产党和中国特色社会主义的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，坚定“四个自信”，传承红色基因，成长为担当民族复兴大任的时代新人。

教学内容：

课程围绕中国共产党百年奋斗历程展开，贯通新中国史、改革开放史、社会主义发展史，涵盖 10 个教学专题：中国共产党的创建和投身大革命的洪流、掀起土地革命的风暴、全民族抗日战争的中流砥柱、夺取新民主主义革命的全国性胜利、中华人民共和国的成立和社会主义制度的建立、社会主义建设的探索和曲折发展、伟大历史转折和中国特色社会主义的开创、把中国特色社会主义全面推向 21 世纪、在新的形势下坚持和发展中国特色社会主义、中国特色社会主义进入新时代。

教学要求：

本课程教学须坚持正确历史观，紧扣 10 个教学专题，结合大学生思想实际展开教学。教学中应坚持理论性与实践性相统一，结合各种红色资源，综合运用案例分析、问题研讨、实践体验等多种方法，引导学生做到学史明理、学史增信、学史崇

德、学史力行。课程考核采用学生平时学习和期末作业相结合方式：过程性评价根据学生出勤、课堂表现、作业完成质量等综合评分，终结性评价以课程论文或者期末作业形式进行，旨在综合检验学生对“四史”知识的理解程度以及结合专业特色的实践应用能力。

（二）公共基础课程

公共基础课程，共 11 门。主要课程有：中华优秀传统文化、大学英语、大学体育、军事理论（国防教育）、大学生心理健康教育等，课程简介如下：

1. 中华优秀传统文化（文学）

公共必修课，第一、二学期开设，共 72 学时，其中理论 44 学时，实践 28 学时。

教学目标：

本课程旨在让学生深入了解中华优秀传统文化，包括其历史渊源、核心价值观、艺术形式及社会习俗等。通过学习，学生能够领悟中华文化的博大精深，增强文化自信，培养对传统文化的热爱与传承意识，同时提高人文素养和审美能力。

教学内容：

本课程将全面介绍中华优秀传统文化的主要内容和特点，涵盖洛阳文化，古代文学、历史典故、哲学思想、传统艺术等多个领域。学生将通过经典诵读、历史故事分析、艺术作品欣赏等实践活动，深入感受中华文化的独特魅力。课程还将涉及传统节日、民俗风情等内容，让学生在亲身体验中了解并珍视中华民族的文化遗产。

教学要求：

深度挖掘课程中的思政元素，将传统文化中的家国情怀、道德观念、仁爱精神等融入教学。通过讲述历史典故、分析哲学思想，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，培养学生的社会责任感和民族自豪感，激发学生传承和弘扬中华优秀传统文化的使命感。采用多元教学方法，理论教学以讲授法为主，结合多媒体展示，生动呈现传统文化内容；实践活动运用体验法，如经典诵读、艺术作品临摹创作等，让学生亲身体验传统文化魅力；组织小组讨论，分析历史典故和哲学思想，加深学生理解。鼓励学生自主探究，培养其独立思考能力。建立综合性考核评价体系，过程性评价关注学生课堂参与度、实践表现、作业完成情况等，占比 40%；终结性评价以撰写传统文化研究小论文或进行传统文化主题展示为主，考查学生对知识的综合运用和传承创新能力，占比 60%，全面评估学生的学习成效。

2. 大学英语

公共必修课，第一、二、五、六学期开设，共 144 学时，其中理论 108 学时，实践 36 学时。

教学目标：

大学英语课程旨在系统提升学生的英语语言能力，培养他们在国际交流中的跨文化沟通能力。作为高等教育的重要组成部分，本课程着重于听、说、读、写、译各项技能的均衡发展，强调语言的实际应用和交际功能的培养。通过学习，学生不仅能够掌握扎实的英语基础知识，还能够了解英语国家的文化、历史和社会习俗，为未来的学术研究、国际交流以及职业生涯发展奠定坚实的语言基础。

教学内容：

本课程通过丰富的语言材料和多样的教学活动，帮助学生巩固和拓展英语词汇、语法等基础知识，同时提高他们的阅读理解、听力理解和口头表达能力。课程内容涵盖生活、文化、科技、教育等多个领域，旨在拓宽学生的国际视野，增强他们的跨文化意识。此外，课程还注重培养学生的自主学习能力和批判性思维，使他们能够在不断变化的语言环境中持续学习和进步。通过学习本课程，学生将能够更自信、准确地使用英语进行交流，更好地适应全球化时代的挑战和需求。

教学要求：

将思政元素融入英语教学，在介绍英语国家文化时，引导学生对比中外文化差异，增强文化自信与民族认同感；通过选取具有积极价值观的英语文本，如励志故事、环保主题文章等，培养学生正确的世界观、人生观和价值观，激发他们的社会责任感与使命感。采用多样化教学方法，词汇语法教学结合讲授与练习巩固；阅读理解运用精读与泛读结合法，提升阅读技巧；听力口语教学借助多媒体资源，开展情景对话、角色扮演等活动；写作教学通过范文分析、小组互评等方式，提高写作水平。鼓励学生自主学习，利用网络资源拓展学习。构建多元化考核体系，过程性评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组活动参与度等；终结性评价占 60%，涵盖期末笔试（考查词汇、语法、阅读、写作）和口试（考查听力理解和口语表达），全面、客观地评价学生的英语综合应用能力。

3. 大学生心理健康教育

公共必修课，教育学院、体育学院、奥雅学院第一学期开设，旅游学院、文创学院、数智学院第二学期开设。本学年共 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

大学生心理健康教育课程旨在增强学生的心理健康意识，提高自我认知与自我调适能力，培养学生积极向上的心态和健全的人格。本课程将通过系统的心理健康教育，帮助学生了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的技能和方法，提升应对压力和解决问题的能力，为未来的学习、工作和生活奠定良好的心理素质基础。

教学内容：

本课程将全面介绍心理健康的基本概念、标准和意义，深入探讨大学生常见的心理问题及应对策略。课程内容涵盖情绪管理、压力应对、人际交往、自我认知等多个方面，旨在帮助学生建立积极、健康的心态，提升心理素质和抗压能力。通过丰富的案例分析和实践活动，学生将学会如何识别和处理自身的心理问题，增强心理适应能力，培养乐观向上的生活态度，为未来的全面发展奠定坚实基础。

教学要求：

将思政教育贯穿心理健康教育始终，在讲解心理调适方法时，融入坚韧不拔、乐观进取等优秀品质的培养，引导学生树立正确的人生观和价值观。借助案例分析，让学生感悟积极心态对个人成长和社会发展的重要性，增强社会责任感与使命感，激励学生在面对困难时保持积极向上的态度。采用多样化教学方法，理论教学运用讲授法，系统传授心理健康知识；案例分析通过小组讨论，激发学生思维，加深对心理问题的理解；实践活动采用角色扮演、心理拓展训练等形式，让学生在体验中掌握心理调适技能。充分利用多媒体资源，展示相关视频、图片，增强教学的直观性和趣味性。构建多元化考核评价体系，过程性评价占 40%，包括课堂表现、参与讨论的积极性、实践活动的完成情况等；终结性评价占 60%，采用撰写心理感悟报告或进行心理案例分析报告展示的形式，全面考查学生对心理健康知识的掌握和运用能力，以及自我认知和心理调适水平。

4. 信息技术

公共必修课，第一、二学期开设，共 72 学时，其中理论 18 学时，实践 54 学时。

教学目标：

信息技术课程致力于培养学生的信息素养和技术应用能力。本课程将介绍计算机基础操作、办公软件的使用技巧以及网络基础知识，旨在让学生掌握现代信息技术的基本理论和实操技能。通过学习，学生将能够熟练运用信息技术工具，提高在信息社会中的竞争力和适应能力，为将来的工作和生活奠定坚实的技术基础。

教学内容：

本课程将系统讲授计算机基础操作，包括操作系统的使用、文件管理、文字处理等；同时，还将深入学习办公软件如 Word、Excel、PowerPoint 等的使用方法和高级技巧。此外，课程还将涉及网络基础知识，包括互联网的基本原理、常见网络应用以及网络安全等方面的内容。通过学习本课程，学生将能够全面提升自身的信息技术素养，更好地适应信息化社会的发展需求。

教学要求：

在信息技术教学中融入思政元素，在讲解网络知识时，引导学生正确认识网络舆论环境，培养其网络道德与法律意识，做到文明上网、依法用网；通过介绍我国信息技术发展成就，如国产操作系统、5G 技术等，激发学生的民族自豪感和爱国情怀，鼓励学生为推动我国信息技术发展贡献力量。理论教学采用讲授与演示结合，清晰讲解计算机基础、网络原理等知识，并现场演示操作步骤；实践教学运用项目驱动法，布置如制作精美文档、数据统计分析等项目，让学生在完成任务中掌握办公软件高级技巧与网络应用。同时，利用在线学习平台提供拓展资源，鼓励学生自主学习。建立多元化考核体系，过程性评价占 40%，涵盖课堂表现、项目完成情况、作业质量等；终结性评价占 60%，包括理论笔试（考查计算机基础、网络知识）和实操考核（检验办公软件操作与网络应用能力），全面、客观地评价学生的信息技术素养与应用能力。

5. 军事理论（国防教育）

公共必修课，第一学期军训期间完成，共 36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

教学目标：

军事理论课程是旨在系统地向大学生传授军事基础知识和国防观念的重要课程。本课程结合我国高等学校的实际情况，通过介绍军事基础知识、国防政策以及军事战略等内容，帮助学生建立起全面的国防意识，了解并掌握基本的军事技能。课程着重培养学生的爱国主义精神，提高他们的国防素养，使他们能够在未来的工作和生活中更好地履行国防义务，为国家的安全与繁荣贡献力量。

教学内容：

本课程将全面介绍军事理论的基础知识，包括军事思想、军事制度、军事技术等方面的内容。同时，课程还将深入解读我国的国防政策，让学生明确国家在军事方面的立场和策略。此外，通过对军事战略的学习，学生将能够了解战争的本质和

规律，提高战略思维能力。通过学习本课程，学生不仅能够增强自身的国防意识，还能够掌握一定的军事技能，为国家的安全与发展贡献自己的力量。

教学要求：

将军事理论与思政教育深度融合，在讲解军事思想、国防政策时，深入挖掘其中蕴含的爱国主义、集体主义精神，通过讲述英雄事迹、国防建设成就，激发学生的爱国热情与民族自豪感，增强他们的国家安全意识与责任感，引导学生树立为国家安全与繁荣奉献的信念。理论教学采用讲授与案例分析结合，清晰阐述军事基础知识、国防政策，运用经典战例加深理解；实践教学通过模拟演练、军事技能训练等活动，让学生亲身体验军事行动，掌握基本军事技能。同时，利用多媒体资源展示军事装备、战争场景，增强教学的直观性与吸引力。构建多元化考核体系，过程性评价占 40%，关注课堂表现、讨论参与度、实践训练态度等；终结性评价占 60%，包括理论笔试（考查军事基础知识、国防政策理解）和实践考核（检验军事技能掌握情况），全面、客观地评价学生的军事理论素养与国防能力。

6. 大学体育

公共必修课，开设三个学期，共 108 学时，其中理论 36 学时，实践 72 学时。

教学目标：

本课程旨在通过系统的体育教学，提升学生的身体素质和运动技能，培养健康的生活方式和形成积极的体育态度。课程注重理论与实践相结合，通过多样化的体育活动和训练，帮助学生增强体质，提高团队协作能力，培养竞技精神和运动中的道德规范。

教学内容：

大学体育课程涵盖了田径、球类、游泳、武术等多个运动项目，旨在通过专业的教学和训练，让学生掌握基本的运动技能和规则。同时，课程还强调运动中的安全与健康知识，教导学生如何在运动中预防伤害，维护身体健康。通过本课程的学习，学生不仅能够提升个人体能，还能在团队运动中锻炼领导力和合作精神，为未来的生活和工作打下坚实的身体与心理基础。

教学要求：

将思政教育融入体育教学各环节。在团队运动项目中，强调集体荣誉感与团结协作精神，培养学生为集体拼搏的责任感；通过讲述体育界拼搏奋进、为国争光的故事，激发学生的爱国情怀与坚韧不拔的意志，引导学生树立正确的价值观和拼搏精神，以积极态度面对挑战。采用多样化教学方法。实践教学中，对于运动技能学

习，运用示范法与练习法结合，教师先规范示范，学生再反复练习；理论教学采用讲授与案例分析结合，讲解运动安全与健康知识时，结合实际运动伤害案例。同时，利用多媒体展示精彩赛事，激发学生学习兴趣。建立多元化考核体系。过程性评价占 40%，关注课堂出勤、运动参与度、团队协作表现等；终结性评价占 60%，实践考核包括运动技能测试、体能测试，理论考核涵盖运动安全与健康知识笔试，全面、客观评价学生的体育素养与综合能力。

7. 公共美育

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 10 学时，实践 8 学时。

教学目标：

本课程旨在培养学生的审美情趣和艺术鉴赏能力，通过系统的艺术教育，使学生能够理解和欣赏各类艺术形式，提升其人文素养和审美水平。课程将介绍绘画、音乐、舞蹈等多种艺术形式，通过理论与实践的结合，让学生在欣赏美的同时，也能够创造美，从而促进其全面发展。

教学内容：

本课程将涵盖艺术的基础知识，包括艺术史、艺术评论以及艺术创作等方面的内容。通过学习，学生将能够识别不同艺术流派的特点，分析艺术作品中的美学元素，同时提升个人的艺术修养和审美能力。此外，课程还将鼓励学生参与艺术创作，通过实践操作来加深对艺术的理解和感悟，最终达到提高公共美育水平的目的。

教学要求：

在艺术史讲解中，融入中华优秀传统文化艺术成果，如传统绘画、古典音乐里的家国情怀元素，增强学生文化自信与民族自豪感；在艺术评论环节，引导学生树立正确价值观，以积极态度评价艺术作品，培养高尚审美情趣，自觉抵制不良艺术思潮。理论教学采用讲授与多媒体展示结合，清晰阐述艺术基础知识，借助图片、视频等直观呈现艺术流派与作品；实践教学运用项目式学习，让学生分组进行艺术创作，如绘画创作、音乐编排等，教师巡回指导。同时，组织学生参观艺术展览、观看演出，拓宽艺术视野。构建多元化考核体系。过程性评价占 40%，关注课堂参与度、艺术创作过程中的表现、小组协作情况；终结性评价占 60%，包括艺术知识笔试和艺术创作成果展示，全面、客观地评价学生的审美鉴赏与艺术创造能力。

8. 劳动教育

公共必修课，第一、二、五、六学期开设，共 36 学时，其中理论 6 学时，实践 30 学时

教学目标：

本课程致力于通过劳动教育，培养学生的勤劳、创新、合作的品质，以及实践能力和社会责任感。课程将结合理论与实践，让学生在参与劳动的过程中，体验劳动的价值和意义，从而树立正确的劳动观念，培养勤劳精神和团队合作意识。

教学内容：

本课程将通过组织学生参与各种形式的劳动活动，如园艺、手工艺制作、社区服务等，让学生亲身体验劳动的乐趣和挑战。在劳动过程中，学生将学习如何与他人协作，如何解决问题，以及如何创新思考。同时，课程还将强调劳动的道德和伦理意义，使学生明白劳动不仅是生存的手段，更是实现个人价值和社会贡献的重要途径。通过学习本课程，学生将全面提升自身的劳动素养和社会责任感。

教学要求：

将思政教育融入劳动教育全程。在劳动活动开展前，讲述劳动模范事迹，激发学生崇尚劳动、热爱劳动的情怀；劳动过程中，引导学生体会劳动创造价值，培养艰苦奋斗、吃苦耐劳精神；结束后，组织学生分享感悟，强化社会责任感与奉献意识，树立正确劳动价值观。理论教学采用讲授与案例分析结合，简明讲解劳动道德伦理知识，通过实际案例加深理解；实践教学运用项目驱动法，分组安排园艺、手工艺制作等项目，让学生在实践中掌握劳动技能、学会协作与创新。同时，鼓励学生分享劳动心得，促进相互学习。构建多元化考核体系。过程性评价占 40%，关注劳动态度、团队协作表现、问题解决能力；终结性评价占 60%，结合劳动成果质量、个人总结报告进行评定，全面、客观地评价学生的劳动素养与实践能力。

9. 大学生职业生涯规划 and 就业指导

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 6 学时，实践 12 学时

教学目标：

本课程旨在帮助学生进行全面的职业生涯规划，并提供实用的就业指导，以增强学生的就业竞争力，为未来职业发展奠定坚实基础。课程将引导学生探索自身兴趣与职业方向的契合点，掌握职业规划的方法与技巧，同时培养学生在求职过程中的自我营销能力和职场适应能力，助力学生顺利步入职场，实现个人职业价值。

教学内容：本课程将涵盖职业兴趣探索、职业规划方法、求职技巧以及职场适应等多个方面。首先，通过专业的职业兴趣测试和案例分析，帮助学生认清自己的

优势与兴趣所在，为职业规划提供科学依据。其次，课程将系统介绍职业规划的步骤和策略，包括目标设定、路径选择、能力提升等关键环节，使学生能够制定出切实可行的职业规划。此外，课程还将涉及简历撰写、面试技巧、薪资谈判等求职实战技能，以及职场礼仪、团队协作、沟通技巧等职场必备素养，从而全面提升学生的就业能力和职业素养。

教学要求：

将思政教育贯穿课程始终。在职业兴趣探索环节，引导学生把个人职业理想与国家发展需求相结合，树立服务社会的远大志向；在讲解职场素养时，融入职业道德、敬业精神等内容，培养学生诚实守信、爱岗敬业的品质，增强学生的社会责任感与使命感。理论教学采用讲授与案例分析结合，清晰阐述职业规划方法、求职技巧等知识，借助成功与失败的求职案例加深理解；实践教学运用模拟面试、小组讨论等活动，让学生在实践中掌握简历撰写、面试应对等技能。同时，邀请企业人士分享职场经验，拓宽学生视野。构建多元化考核体系。过程性评价占 40%，关注课堂参与度、小组讨论表现、实践任务完成情况；终结性评价占 60%，要求学生提交详细的职业规划书，并进行现场展示与答辩，全面、客观地评价学生的职业规划能力和就业素养。

10. 大学生创新创业基础

公共必修课，第五、六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

教学目标：

本课程旨在培养学生的创新创业意识和能力，通过系统的理论教学与实践活动，激发学生对创新创业的兴趣和热情。课程将介绍创新创业的基本概念、方法和策略，帮助学生了解市场动态，掌握创业流程，为未来的职业发展和创业道路奠定坚实的基础。

教学内容：大学生创新创业基础课程将涵盖创新思维训练、商业模式设计、市场分析与调研、融资与风险管理等多个方面。通过案例分析、团队讨论、实践操作等多种教学方法，帮助学生建立系统的创新创业知识体系，提升解决实际问题的能力。本课程旨在培养具有创新精神、创业意识和创造能力的高素质人才，为学生未来的创新创业之路提供有力的支持和指导。

教学要求：

在讲解创新创业案例时，融入爱国情怀与责任担当教育，引导学生将个人创新创业与国家发展需求相结合，鼓励学生在关键领域突破创新，服务社会；强调诚信

经营、合法创业，培养学生良好的职业道德与社会责任感，树立正确创新创业价值观。理论教学采用讲授与案例研讨结合，清晰阐述创新创业概念、方法，借助成功与失败案例引导学生思考；实践教学运用项目式学习，分组开展商业模式设计、市场调研等项目，教师提供针对性指导。同时，邀请创业成功人士分享经验，拓宽学生视野。构建多元化考核体系。过程性评价占 40%，关注课堂参与度、小组讨论表现、项目推进情况；终结性评价占 60%，要求学生提交创新创业计划书并进行现场答辩，全面、客观地评价学生的创新创业知识掌握与实际应用能力。

11. 数学文化与智慧游戏

公共限选课，第一学期开设，共 18 学时，其中理论 10 学时，实践 8 学时，早期教育、学前教育必选，其他专业限选。

教学目标：本课程旨在通过介绍数学文化和智慧游戏，激发学生对数学的兴趣和好奇心，培养其逻辑思维能力、创新意识和团队协作精神。学生将通过参与各种数学游戏和挑战，发现数学的趣味性和实用性，从而更加热爱数学并乐于探索其奥秘。

教学内容：本课程将融合数学史、数学趣题以及经典的智慧游戏等元素，让学生在轻松愉快的氛围中学习数学。课程将介绍数学的发展历程、数学家的传奇故事以及数学在科技、经济等领域的应用。同时，通过解谜、拼图、逻辑推理等游戏形式，锻炼学生的数学思维和解决问题的能力。此外，课程还将鼓励学生进行团队合作，共同解决复杂的数学问题，培养团队协作精神。

教学要求：

将思政教育融入数学文化与智慧游戏课程。通过介绍数学发展历程中数学家克服困难、追求真理的事迹，培养学生坚韧不拔、勇于探索的精神；借助数学在科技、经济等领域的应用案例，引导学生树立科技报国、服务社会的意识。采用多样化教学方法。理论教学中，运用案例分析法，通过数学趣题和数学家故事，增强教学趣味性；实践环节，以项目驱动法为主，组织解谜、拼图等游戏项目，让学生分组完成，激发其主动探索和团队协作能力。同时，借助多媒体资源，展示数学文化相关视频资料，丰富教学形式。构建多元化考核评价体系。理论部分，通过课堂提问、小测验考查学生对数学史和基本概念的理解；实践环节，依据小组项目完成情况、个人在团队中的表现等评分。综合平时成绩（占 40%，包括出勤、课堂表现）、实践成绩（占 30%）和期末考核（占 30%，形式为撰写数学文化相关小论文）给出最终成绩。

（三）专业课程

专业课程共 27 门，其中专业基础课程共计 8 门：包括民航概论、形体训练、客源国概况与风俗、民航服务心理学、航空运输地理、民航客舱救护、客舱服务英语、形象塑造课程；专业核心课程共计 7 门：包括航空法、民航服务礼仪、客舱设施与服务、客舱安全与应急处理、民航地面服务、民航安检概论、客舱餐饮服务课程；专业拓展课程（含专业选修课）共计 12 门：包括普通话与口语交际、客舱播音艺术、航空面试英语、客舱服务沟通技巧、茶艺与茶文化、航空面试技巧、演讲与口才、中国旅游地理、市场营销、前厅服务与数字化运营、中国饮食文化、职业形象塑造。

专业基础课程介绍如下：

1. 民航概论

第一学期开设，共计 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

通过介绍民航概况的基本知识和一些应用案例，引导学生充分理解和认识服务的本质，并能将所学的知识应用到社会实践中，培养自身的修养，养成良好的行为习惯和服务意识。

教学内容：

民用航空总论、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识，涵盖了民用航空运输业的各主要组成部分的关键知识和内容。

教学要求：

本课程教学应注重理论联系实际，充分运用案例教学、现场观摩、专家讲座等多种方式，使学生建立对民航业的立体认知。强调知识传授与职业素养熏陶相结合，引导学生理解民航法规与安全文化。考核应结合过程性评价与终结性考核，重点考查学生对民航整体架构的理解及其在乘务岗位上的应用能力。

2. 形体训练

第一学期开设，共计 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

让学生掌握形体训练的方法，培养学生高雅的气质和美的意识，始终保持良好的仪容仪表，达到民航从业人员职业标准的相关要求；提高学生的感知能力和自我表现能力，养成姿态优雅的习惯，增强学生的创新意识和自信心。

教学内容：

了解和掌握形体姿态的基本知识、基本技术和基本技能，全面提高身体素质，掌握良好形体、礼仪、个人形象塑造的基础知识和基本技能。

教学要求：

本课程教学需综合运用示范教学、专项练习、情景模拟等方法。教师应注重个体差异，提供针对性指导，及时纠正学生不良体态。训练应循序渐进，强调安全，避免运动损伤。需将职业形象塑造贯穿始终，融合民航服务礼仪规范。考核应结合课堂表现、动作达标度及综合形象展示，重点评估学生形体的规范性、控制力及职业亲和力。

3. 客源国概况与风俗

第一学期开设，共计 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

旨在培养空中乘务专业学生具备扎实的国际视野与跨文化服务能力。通过对主要客源国的深入研习，学生将系统掌握其地理、文化、宗教、社交礼仪与生活禁忌等核心知识，能够深刻理解文化差异的根源。最终目标在于使学生能将理论知识转化为实践能力，在服务中展现出高度的文化敏感度、专业亲和力与有效沟通技巧，避免文化冲突，为不同国籍的旅客提供尊重、贴心、个性化的客舱服务。

教学内容：

导论部分讲解文化、风俗的概念，分析文化差异的成因及跨文化交际的基本原则，树立正确的文化价值观。聚焦北美、欧洲、东亚、东南亚及大洋洲等我国主要航空客源国与地区。进行案例分析与角色扮演，模拟如何应对不同国籍旅客的特殊需求、处理因文化误解可能引发的服务矛盾，强化知识的实际运用能力。

教学要求：

本课程教学应充分利用多媒体资源，采用案例研讨、情景模拟、专题学习等互动方式，增强学生感性认知。重点引导学生将文化知识转化为跨文化服务能力，注重培养文化敏感性与包容度。教学需紧密结合主要客源国（地区）及航线特点，强调风俗禁忌与服务要点的实际应用。考核应侧重学生运用所学分析和解决跨文化服务情境中实际问题的能力。

4. 民航服务心理学

第一学期开设，共计 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

根据民航服务工作的流程，结合情景模拟或案例，学会如何处理民航服务中的人际关系、如何进行岗位服务和应对解决投诉与冲突服务、处理特殊旅客和突发事件。

教学内容：

民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务与人际关系、特殊旅客和突发事件。

教学要求：

本课程教学须坚持理论与实操深度融合，综合运用案例分析、角色扮演、情境模拟等互动方法。教师应引导学生将心理学原理应用于客我互动、团队协作及自我情绪管理之中，注重培养共情能力与服务应变力。教学应紧密围绕民航服务各环节中的典型心理现象展开，强化知识向职业素养的转化。考核需结合案例分析报告、情境模拟表现等方式，重点评估学生运用心理学知识解决实际服务问题的能力。

5. 航空运输地理

第二学期开设，共计 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

要求掌握三类知识：基本地理知识、国内国际旅游知识和航空资源知识；三种技能：时差换算技能、城市机场航空公司的代码应用技能和世界地图使用技能。

教学内容：

包括自然地理与飞行、航空运输要素、影响航空运输布局的基本因素、世界航空运输布局和中国航空运输地理时区和时差等内容。

教学要求：

教学需充分运用地图、航线图及航班调度实例，采用任务驱动、航线分析等教学方法。重点培养学生构建全球航空空间概念，熟悉主要航线布局、机场枢纽及地理因素对飞行的影响。紧密联系公司实际运营航线，强化知识的行业应用性。考核应结合航线规划分析、机场代码识别与地理因素研判等实务能力。

6. 民航客舱救护

第五学期开设，共计 48 学时，其中理论 12 学时，实践 36 学时。

教学目标：

旨在培养空中乘务员具备在民航客舱特殊环境下进行紧急医疗救护的专业能力。学生将系统掌握机上常见伤病的基本判断、应急处置及救护技能，熟悉并能规范使用机上应急医疗设备。

教学内容：

学习客舱救护的特点、原则、法律依据及机上应急医疗设备（的存放与使用规范。掌握心肺复苏、AED 使用、止血、包扎、骨折固定、烧伤处理等基本急救技术。学习机上常见急症的识别与应对措施。演练应对机上分娩、醉酒、死亡等特殊情况的处理程序与沟通技巧。

教学要求：

本课程必须坚持“安全第一、实操为重”原则，严格在模拟舱等实训场所开展。教学应综合运用模拟演练、案例复盘、单项技能强化等方式，确保学生熟练掌握应急医疗设备使用与处置流程。强调在特情下的心理素质、团队协作与规范操作，固化安全本能。考核必须以情景模拟实操为核心，重点评估学生应急反应、判断及规范施救的能力。

7. 客舱服务英语

第五学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

结合民航服务相关岗位对英语的要求，使民航服务专业的学生和从业人员掌握英语运用和交际沟通，解决问题的能力。

教学内容：

电话订座、问询、办理出港手续、安全检查、海关、以及航空货物运输、乘务工作用语、服务流程用语、客舱设备等专业词汇、广播词等内容。

教学要求：

本课程教学必须遵循“实用为主、够用为度”原则，彻底融入情景教学与任务驱动法。充分利用模拟舱环境，在高仿真工作场景中开展高频次、沉浸式语言操练。教学重点在于培养学生跨文化沟通的流畅度、准确性与职业得体性，强化航空通信用语及特情处置的标准化表达。考核应侧重在模拟任务中的听力理解、口语表达及非语言沟通等综合服务能力。

8. 形象塑造

第五、六学期开设，共计 96 学时，其中理论 36 学时，实践 60 学时。

教学目标：

以提高学生从业基本道德与礼仪素质为主要目标，突出职业道德素养与职业形象设计理念的重要性。

教学内容：

职业形象概述、职业道德修养与职业道德行为的养成方法与途径、恰当的职业服饰、优雅的职业体态、美丽的职业仪容、日常交际礼仪规范、求职礼仪规范。

教学要求：

课程教学需融合理论讲解、实操训练与持续督导，将职业妆容、标准发型、制服规范及言行举止作为一体化形象进行系统塑造。采用教师示范、学生互评、影像分析等手段，注重细节打磨与习惯养成。教学核心在于将外在形象规范内化为职业认同与自我要求，培养对职业形象的敬畏心与维护能力。考核应结合日常形象检查与综合情境展示，重点评估其职业形象的整体性、规范性与稳定性。

专业核心课程介绍如下：

1. 航空法

第一学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

通过系统教学，教会学生掌握航空服务对服务过程中的法律法规，熟悉中华人民共和国民用航空法的内容，了解国际公约、惯例等相关内容，并学会在航空服务中整体运用。

教学内容：

民航法规概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、民用机场管理法律制度等内容。

教学要求：

本课程教学须以民航法规体系为核心，紧密联系乘务工作实务。综合运用案例教学、专题研讨、法条解读等方法，重点解析《民航法》等涉及旅客、安全及承运人责任的条款。引导学生建立法律思维，能将法规知识应用于客舱安全、旅客权利维护及异常情况处置。考核应注重案例分析，评估学生理解与运用法规解决实际问题的能力。

2. 民航服务礼仪

第一、二学期开设，共计 72 学时，其中理论 48 学时，实践 24 学时。

教学目标：

学生在掌握民航服务礼仪理论知识基础上，通过具体的服务礼仪实操过程，提高学生在民航服务实际工作中的接待能力、分析解决问题的能力、培养具有较高礼仪素养的民航服务人员。民航客舱服务与管理。

教学内容：

民航乘务员职业形象塑造、民航客舱服务礼仪模拟、民航地面服务礼仪模拟、民航服务人员面试指导、民航服务人员礼仪修养。

教学目标：

课程教学须在仿真的服务场景中开展。综合运用角色扮演、情境模拟、视频回放分析等方法，对旅客迎送、餐饮服务、沟通技巧等全流程进行精细化、标准化训练。强调职业素养的内化与养成，注重服务意识、人文关怀与优雅仪态的融合。考核应结合情境实操与日常行为观察，重点评估其服务流程的规范性、灵活性与情感投入的真挚度。

3. 客舱设施与服务

第二学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

掌握机型设备专业知识及应用，培养学生安全意识和处置各种问题的能力，以提高民航从业人员基本的客舱服务、客舱安全及机上应急处置的技能。

教学内容：

以波音 737-800 飞机及空客 320 飞机为主要机型，设置了飞机舱门及自备梯操作、客舱服务设备操作、客舱应急设备操作三个项目及若干模块。

教学要求：

本课程教学必须在模拟客舱环境中进行综合运用任务驱动、分组演练、流程复盘的教学方法，要求学生熟练操作客舱所有服务设备，并能将设备操作融入全流程服务标准中。强调服务程序的规范性、熟练度与旅客体验的兼顾。考核应以模拟航班任务为核心，重点评估其设备操作技能与服务流程的整合能力。

4. 客舱安全与应急处理

第二、五、六学期开设，共计 108 学时。其中理论 60 学时，实践 48 学时。

教学目标：

了解乘务员进行航前准备的各项内容；掌握乘务员进行起飞前的各项检查、迎送客服务、餐饮服务、娱乐服务等客舱服务工作的流程及规范；能运用规范和技巧，并针对不同旅客及不同航班的特点进行服务与处置。培养团队协作的意识、安全责任意识、吃苦耐劳的精神、迎难而上的精神、精益求精的工匠精神以及解决问题的思维。

教学内容：

客舱的各项服务知识与技能，包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务、服务语言沟通技巧等。

教学要求：

本课程教学须在模拟舱内进行高强度、重复性的实战化训练。综合采用紧急程序演练、情景模拟、案例复盘等方法，确保学生将安全规定转化为肌肉记忆和条件反射。极端注重团队协作、决断力与心理抗压能力的培养。考核必须基于综合应急模拟场景，严格评估其程序执行、指挥协调与特情处置的准确性和有效性。

5. 民航地面服务

第五学期开设，48 学时，其中理论 12 学时，实践 36 学时。

教学目标：

培养学生掌握在航空公司、机场等相关企业为旅客提供各种服务的知识和技能。

教学内容：

内容包括民用航空和民航机场的基本概况、航站楼的旅客流程，以及通用航空服务、售票服务、值机与行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客运输服务和不正常运输旅客服务等。

教学要求：

本课程教学需依托模拟值机、登机等实训环境，采用角色扮演、流程推演等任务驱动法。重点指导学生熟练掌握值机、行李、引导、登机等核心地面服务环节的规范与协作，深化对航班运行整体的理解。教学应紧密衔接客舱服务流程，强调情景应对与旅客沟通。考核应基于完整的地面服务模拟任务，综合评估其操作规范性、流程熟练度及应急处置能力。

6. 民航安检概论

第六学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

旨在系统培养学生掌握民航安全检查工作的基本理论、法律法规和操作流程。学生将熟练掌握对旅客、行李、货物进行安全检查的各项法规、程序与标准，能够准确识别违禁品与危险品，并具备应对现场突发情况的初步处置能力。

教学内容：

学习民航安检的性质、任务、发展历程及民航安保法律法规体系。重点掌握人身检查、手提行李与托运行李检查、货物检查的程序与方法；学习 X 光机图像识别、

爆炸物探测、金属探测器等安检设备的工作原理与操作技巧。系统学习各类危险品、违禁品的类别、特征及处置规定。

教学要求：

本课程教学须强化安全意识与责任教育，综合运用案例教学、设备实操、模拟检查等方法。重点在于使学生掌握安检法规、操作流程，并熟练运用手持金属探测器、X光机等设备进行规范检查。教学核心是培养学生敏锐的风险识别能力、严格的标准化操作习惯及专业的旅客沟通技巧。考核应结合理论笔试、图像识别与模拟实操，全面评估其安全规章的执行力与判辨能力。

7. 客舱餐饮服务

第六学期开设，48 学时，其中理论 24 学时，实践 24 学时。

教学目标：

系统培养学生掌握民航客舱餐饮服务的专业理论、服务流程与操作技能。学生将能够熟练、规范地完成不同舱位、不同时段餐食与饮品服务，具备应对各种特殊情况的能力，为旅客提供安全、高效、个性化的客舱餐饮体验。

教学内容：

学习各类舱位的餐食配置标准、饮品知识及食品安全规范。熟练掌握餐车、烤箱、咖啡机等客舱服务设备的正确使用与安全注意事项。专项训练餐食的加热、配送、回收全流程；饮品服务技巧；特殊餐食的识别与发放。

教学要求：

本课程教学必须在模拟客舱内进行，以全流程、高仿真的任务驱动为核心。综合运用流程分解、分组演练、情景模拟等方法，要求学生熟练操作餐车设备，精准掌握不同舱位、特殊情况的餐饮服务流程。教学重点在于将服务程序、沟通技巧与食品安全规范深度融合，强调在空间受限、时间压力下的高效、优雅服务与团队协作。考核应基于完整的模拟航班餐饮任务，重点评估其流程规范性、操作熟练度、情境应变能力及旅客互动品质。

表 2 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	航空法	依据《民航法》等法规处理客舱安全、旅客权益、行李运输等实务；向旅客解释安全规定的法律依据。	掌握国家航空法规体系、承运人与旅客的权利义务、国际民航公约要点。能运用法律知识处理机上纠纷、违规事件。

2	民航服务礼仪	在值机、候机、客舱等场景，为旅客提供符合职业标准的仪容、仪表、仪态及语言礼仪服务。	学习职业妆容、制服规范、标准站走蹲姿、微笑服务、手势引导、中外礼仪差异。要求动作规范，体现专业亲和力。
3	客舱设施与服务	熟练操作客舱设备（如舱门、座椅、娱乐系统）；指导旅客正确使用客舱设施，确保舒适与安全。	认知各机型客舱布局、服务面板、应急设备位置；掌握舱门/滑梯操作流程、常见设备故障的应对方法。
4	客舱安全与应急处理	执行飞行前安全检查；遇紧急情况（如迫降、释压、火灾）时，按程序指挥旅客应急撤离。	掌握应急设备操作、撤离口令、各种紧急情况处置预案。通过模拟演练，要求反应迅速、指挥果断、程序准确。
5	民航地面服务	为旅客提供值机、行李托运、登机引导、问询解答、特殊旅客服务等全流程地面保障。	掌握离港系统操作、登机流程、行李查询、航班不正常服务预案。培养高效、准确的服务能力与沟通技巧。
6	民航安检概论	在机场对旅客、行李、货物进行安全检查，识别并处置违禁品与危险品，确保空防安全。	掌握安检法规、违禁品分类特征、X光机图像识别、人身检查及开箱包检查流程。要求树立牢固安全意识，操作规范准确。
7	客舱餐饮服务	根据舱位标准，安全、规范地完成餐食饮料的配送与回收；提供个性化餐饮服务。	学习餐食配置、设备使用、服务流程、酒水知识、特殊餐食识别。强调服务效率、食品安全与个性化应对。

专业拓展课程（含专业选修课）介绍如下：

1. 普通话与口语交际

第二学期开设，18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时。

教学目标：

旨在系统提升空中乘务专业学生的普通话水平与职业口语交际能力。通过训练，使学生能够运用标准、清晰的普通话进行有效沟通，掌握客舱服务中的口语表达规律与技巧，具备良好的倾听、应变与沟通能力。

教学内容：

重点纠正声、韵、调及语流音变，通过绕口令、短文朗读等进行强化。专项训练迎送客、安全须知广播、餐食服务等标准服务用语。学习倾听、提问、解释、安抚等技巧，模拟应对旅客问询、抱怨及特殊需求等场景。

教学要求：

本课程教学需以实训为主导，综合运用跟读模仿、情境对话、专题演讲、案例评析等方法。教师应提供个性化指导，重点纠正学生语音问题，并强化倾听与应对技巧。教学核心在于提升语言表达的清晰度、流畅度与逻辑性，培养在服务情境下的有效沟通与亲和力。考核应结合普通话水平测试与情境口语表达，综合评估其语音标准度与沟通应变能力。

2. 客舱播音艺术

第五学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

培养学生掌握民航客舱广播的专业技能。学生将学会运用规范、准确、富有感染力的语音语调和播音技巧，清晰播报航班信息、安全须知及服务内容，确保信息传递的有效性。

教学内容：

主要内容包括普通话语音美化训练、客舱广播词的分类与规范、不同飞行阶段的播音情感把控与应变表达，以及录音实操与模拟客舱广播演练。

教学要求：

本课程教学须在模拟舱环境中，紧密结合航班真实流程与特情进行高仿真训练。综合运用录音回放、教师示范、个性化纠音与情感表达训练等方法。重点指导学生掌握不同广播内容的语速、语调、重音及停顿技巧，塑造专业、沉稳、亲和的“空中声音形象”。考核应基于模拟航班任务的全流程广播实操，重点评估其发音准确性、表达流畅度、情感恰当性与情境适配性。

3. 航空面试英语

第六学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

针对航空公司招聘面试的英语环节，进行专项强化。旨在帮助学生熟练掌握面试中的高频词汇、典型问题应答思路与沟通技巧，能够自信、流利地用英语进行自我介绍、阐述职业优势、回答考官提问。

教学内容：

课程聚焦面试全流程，涵盖自我介绍、职业动机、情景问答等核心模块。内容涉及航空专业术语、应答策略、肢体语言管理及模拟面试实战演练，旨在构建学生的英语应试信心与能力。

教学要求：

本课程教学须高度模拟国内外航空公司真实面试场景，采用全真模拟、角色扮演、个性化辅导与小组互评等方法。重点锤炼学生自我介绍、职业动机阐述、情境问答及应急反应的专业表达，强化其语言组织的逻辑性、表达的流畅度与职业形象的匹配度。考核应基于全流程模拟面试，综合评估其英语沟通、临场应变及职业素养的综合呈现。

4. 客舱服务沟通技巧

第六学期开设，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：

掌握与乘客沟通的基本技巧，能够识别并合理处理日常工作中乘客的服务及投诉问题。

教学内容：

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。

教学要求：

本课程教学须高度模拟国内外航空公司真实面试场景，采用全真模拟、角色扮演、个性化辅导与小组互评等方法。重点锤炼学生自我介绍、职业动机阐述、情境问答及应急反应的专业表达，强化其语言组织的逻辑性、表达的流畅度与职业形象的匹配度。考核应基于全流程模拟面试，综合评估其英语沟通、临场应变及职业素养的综合呈现。

5. 茶艺与茶文化

第六学期开设，36 学时，其中理论 12 学时，实践 24 学时。

教学目标：

使学生了解中华茶文化基础知识，掌握基本的茶艺操作技能。重点培养学生将茶文化素养融入客舱服务的能力，能够为旅客介绍茶品、演示冲泡技巧，提供优雅、专业的茶饮服务，从而提升客舱服务的文化内涵与品质。

教学内容：

主要内容包括中国六大茶类识别与特性、茶具认知与使用、基本冲泡技法演练。同时，结合客舱环境，学习如何安全、规范地进行茶水冲泡服务，以及如何向中外旅客简要介绍中国茶文化，提升服务附加值。

教学要求：

课程教学必须紧密结合客舱典型工作情境，综合运用案例分析、角色互换、视

频回放分析等互动方式。重点训练学生倾听、提问、安抚及化解冲突的沟通技能，培养其服务意识、共情能力与职业边界感。教学核心在于将沟通技巧内化为职业本能，确保服务流程中的信息传递精准、有效。考核应侧重情境模拟中的实际沟通效果，评估其原则性与灵活性的统一。

6. 航空面试技巧

第五、六学期开设，72 学时，其中理论 24 学时，实践 48 学时。

教学目标：

指导学生掌握航空公司面试的全流程与核心技巧。通过针对性训练，帮助学生充分展示个人形象、专业素养与职业潜力，显著提升面试通过率。

教学内容：

一是前期准备，包括航空公司背景调研、中英文自我介绍撰写、经典问题应答策略；二是形象塑造，指导职业妆发、着装规范与仪态管理；三是情景模拟，针对小组讨论、情境问答、才艺展示等环节进行实战演练，并提升心理抗压能力。

教学要求：

本课程教学须高度模拟航空公司真实招聘环节，构建全真化、压力化面试场景。综合运用小组讨论、压力面试、个性化简历指导与视频回放分析等方法，对仪容仪态、自我介绍、问答策略及非语言沟通进行精细化辅导。教学核心在于引导学生深度自我认知，精准展现职业潜质与岗位匹配度，并锤炼稳定的心理素质。考核应基于涵盖初试至终审的完整模拟面试流程，综合评估其职业形象、表达逻辑、应变能力及抗压表现。

7. 演讲与口才

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：培养学生当众演讲的信心与能力，掌握不同场合下的口语表达技巧，做到条理清晰、表达流畅、富有感染力，为客舱广播与服务沟通奠定基础。

教学内容：包括语音语调训练、演讲稿写作、即兴演讲技巧、肢体语言运用、克服紧张方法及各类服务情境下的专题演讲实践。

教学要求：教学应以实训为主，采用主题演讲、即兴表达、案例评析、录音录像回放纠错等多种互动方式。创造轻松而积极的练习氛围，鼓励学生突破心理障碍，个性化指导学生改进表达缺陷。考核应结合命题演讲与情境即兴表达，重点评估其内容组织、逻辑思维、语言感染力及现场掌控能力。

8. 中国旅游地理

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：使学生熟悉中国主要旅游资源的分布与特色，掌握重要城市、航线、景点及文化遗产的知识，能够为旅客提供准确、丰富的旅游资讯服务。

教学内容：涵盖中国主要旅游区划、重要空港城市与交通枢纽、世界遗产与国家级景点介绍、地域文化与风土人情，以及特色旅游线路概览。

教学要求：教学应充分利用地图、多媒体资源，采用专题学习、案例介绍、航线分析等方法。紧密结合国内主要航线和客源特点，引导学生将地理知识转化为服务内容，培养其文化传播意识。考核应侧重学生对主要旅游城市、景点及航线知识的掌握程度与灵活运用能力。

9. 市场营销

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：使学生了解市场营销学基本原理，掌握航空服务业的产品、定价、渠道及促销策略，具备初步的航空服务营销意识与顾客关系维护理念。

教学内容：主要包括市场营销核心概念、航空服务市场分析、旅客消费行为、服务产品设计、品牌管理、定价策略、常旅客计划及新媒体营销在航空业的应用。

教学要求：教学须紧密结合民航客运市场实例，采用案例教学、小组项目、专题讨论等方法。引导学生从营销视角理解航空公司运营与服务创新，培养其市场敏感度与顾客价值创造意识。考核应结合案例分析报告与营销方案设计，评估其理论理解与应用能力。

10. 前厅服务与数字化运营

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：使学生熟悉机场值机、票务、问询、行李托运、贵宾室等前厅服务流程，了解并掌握相关数字化运营系统的基本操作与服务理念。

教学内容：涵盖航空客运基础知识、值机与行李服务规程、旅客票务处理、贵宾室接待服务、不正常航班处置，以及自助值机、网上值机等数字化运营流程。

教学要求：课程需在模拟前厅环境中开展，采用任务驱动、流程推演、系统模拟操作等方法。强调标准化流程与个性化服务的结合，培养学生处理常规与异常情况的能力，并强化其数字化工具的应用技能。考核应基于模拟任务，评估其流程规范性、操作熟练度及数字化服务能力。

11. 中国饮食文化

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：使学生了解中国主要菜系、饮食习俗及茶酒文化的基本知识，能够将饮食文化知识应用于客舱餐饮服务，提升服务的文化内涵与品质。

教学内容：介绍中国八大菜系特点、地域饮食差异、传统节日食俗、茶文化与酒文化基础、宗教饮食禁忌，以及航空配餐的特点与注意事项。

教学要求：教学应充分利用多媒体、实物展示、品鉴体验等方式，采用主题讲座、案例研讨、文化沙龙等形式。紧密结合客舱餐饮服务场景，引导学生理解饮食背后的文化，培养其跨文化服务意识与餐食推介能力。考核应结合知识理解与情境应用，评估其文化知识掌握与服务融合能力。

12. 职业形象塑造

专业选修课，36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

教学目标：使学生掌握空中乘务员的职业形象标准，能够独立完成符合要求的职业妆容与发型，并内化优雅的仪态举止，展现专业的职业风范。

教学内容：包括职业妆容技法、标准发型梳理、制服规范、形体姿态训练、微笑与眼神训练、以及职业礼仪与职业道德修养。

教学要求：课程教学需融合理论讲解、实操训练与持续督导，采用教师示范、学生互评、影像分析等手段。注重细节打磨与习惯养成，将外在形象规范内化为职业认同与自我要求。考核应结合日常形象检查与综合情境展示，重点评估其职业形象的整体性、规范性与稳定性。

（四）综合实践课程

1. 军事技能课

作为入学首个实践课程，聚焦“培养职业素养基础、实现角色转型”目标。课程通过军事队列训练、国防理论学习、团队协作拓展等内容，既强化学生的纪律意识、集体观念与抗压能力。这些能力与空中服务管理、突发情况应对的职业需求高度契合；也帮助学生快速适应大学学习节奏，为后续专业实践课程打下良好的行为习惯基础。

2. 认识实习（实训）

认知实习属于认识性实践，安排在专业课程学习初期。旨在帮助学生建立对民航运输系统及各服务岗位的感性认识，了解行业文化、工作环境、业务流程及职业规范，激发专业学习兴趣，明确未来职业方向。

开展方式：采用企业参观、岗位观摩、专家讲座、短时跟岗体验等形式进行。由学校统一组织，安排学生前往合作航空公司、机场、航空实训基地等单位，在指导教师和企业人员的带领下，有序开展学习。

3.安全教育

安全是民航业的生命线。本专业将安全教育贯穿人才培养全过程，并作为所有实践教学环节的前置与核心要求。牢固树立学生的“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”意识，使其掌握必要的安全知识、风险辨识能力和自我保护技能。在入学教育、各类实习前，集中开展涵盖消防安全、人身财产安全、信息安全、交通安全、防灾减灾等内容的通识性安全培训。结合专业课程，系统学习民航安全法规、客舱安全规程、危险品识别与处置、应急设备使用、机上医疗急救等专业知识。在进入模拟舱实训或企业实习前，必须通过专项安全考核。

4.社会实践

社会实践是引导学生了解社会、认识行业、培养社会责任感的重要途径。通常安排在第二学期末的暑假进行，累计不少于2周。形式包括但不限于：行业调研：组织学生赴机场、航空公司、航空文化馆等进行参观、访谈，撰写调研报告。志愿服务：鼓励学生参与大型赛事、会议、交通枢纽的志愿服务，或深入社区开展航空知识普及、便民服务等活动。文化体验：结合洛阳本地文旅资源，参与文化旅游推介、文明引导等实践，提升综合人文素养与服务意识。依据社会实践报告、服务单位证明及过程记录进行综合评定。

5.毕业设计

毕业设计是学生对专业学习成果的综合性总结与创造性应用，是对其知识、能力、素质的全面检验。培养学生综合运用所学理论、知识和技能，独立分析并解决航空服务领域中实际问题的能力，强化创新思维与规范写作能力。选题应紧密结合空中乘务专业领域，来源于客舱服务、地面保障、安全管理、服务营销、旅客体验等方面的实际问题。鼓励选择与企业实习岗位相关的真实课题，体现应用性和实践性。主要形式包括方案设计类、案例分析类、调研报告类、创业计划类等。

毕业设计在第六学期与岗位实习同步或交叉进行。由校内专业教师与实习企业导师共同指导，实行“双导师制”。过程包括选题开题、中期检查、成果撰写与答辩。毕业设计成绩由过程评价、成果质量评价和答辩表现三部分综合构成。毕业设计不合格者，不予毕业。

6.岗位实习

岗位实习是综合性的职业能力锤炼环节，安排在第三、四学期。学生以“准员工”身份进入航空公司客舱部、地面服务部或机场相关岗位，在真实工作环境中承担实际工作任务。重点培养学生综合运用所学知识解决实际问题的能力，深化对客舱安全、服务流程、应急处置、团队协作的理解，完成从学生到职业人的关键转变。

组织管理：严格执行学校与实习单位签订的实习协议，明确各方权责。实行“双导师制”，由企业指派经验丰富的在岗人员担任企业导师，负责岗位技能指导与日常管理；学校指派专业教师担任校内导师，负责实习过程跟踪、思想教育与考核协调。

实习内容：在符合民航安全规章的前提下，在带教导师指导下，逐步参与并最终能够独立或协作完成客舱迎送客、安全演示、餐饮服务、应急设备检查、旅客沟通，或地面值机、问询、贵宾服务、行李查询等典型工作任务。

过程管理：利用实习管理平台进行打卡、周报/月报提交、师生互动。校内导师定期巡回检查或线上巡查，与企业导师、实习生保持密切沟通，及时解决问题。

八、教学进程及学时安排

本专业方向共包含 6 个学期，共包含 2670 个课时，其中公共课占比 28.99%，实践课时占比 56.74%，教学进程安排详见附件 1。

详情见附件：空中乘务专业教学进程及课程设置表

附表：空中乘务专业教学周数分配表

九、基本教学条件

（一）师资队伍

在学历层次上，目前旅游管理与乡村振兴学院空中乘务专业共 4 名专任教师，均为研究生学历，师生比 1:8，双师型教师占比 75%，且 4 位教师均持有民航空中乘务教员（中级）资格证书。在职称结构上，副高级讲师 1 名，讲师 2 名，助教 2 名。在教师专业背景上，涵盖工商管理、国际贸易学、汉语言文学、音乐学、旅游管理等多个领域，这种多样性有助于学校多学科的综合发展，为学生提供广泛的知识领域，而且专业群内各专业深入渗透，互为补充。在专业培养上，为了不断提升教师的专业素养和教学能力，学院定期组织专业教师进行专业技术培训、教学技能培训，并有计划地安排教师进入企业进行实践锻炼。

本专业方向是双带头人制，除了学院教师队伍，我院聘请具有空乘经验的校外导师来担任空乘专业课程，苗五元现任春秋航空培训中心总经理，目前是国家一级人力资源管理师、高级经济师、美国项目管理协会 PMP 经理；作为春秋航空培训中心总经理，他通过洽谈合作、交流互访等方式，推动了我校与企业之间的深度合作，

共同培养适应民航新业态的智慧型人才。金扇竹老师，毕业于东北师范大学，2013年4月至2021年5月在韩国韩亚国际航空公司任乘务员，在韩国韩亚国际航空公司工作的八年期间，金老师具备了熟练地客舱服务技能和机上应急能力，在严格的培训和严谨的工作过程中培养了良好的服务意识，团队协作能力和管理能力。2023年9月至2024年1月任洛阳文旅职业技术学院外聘讲师，讲授《旅游职业礼仪与交往》课程。陆林红老师，是中航协（上海）培训中心有限公司的法定代表人、总经理及董事，致力于航空培训领域的发展。为我校师资培训这块提供便利，致力于教师的转型发展。

综上，旅游管理与乡村振兴学院教师队伍的年轻化、高学历、专业背景多样化为空乘专业的发展奠定了坚实的基础。未来，学院会进一步加强与航空公司的合作，提供更多的实习和实践机会，以进一步提升教师的专业能力。

（二）教学设施

1. 教室要求

本专业课程需要多媒体教学，理实一体化课堂教学。专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施;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. 校内实训室与校外实训基地

（1）校内实训基地保障

根据本专业的专业技能课程主要教学内容和要求，配备校内实训室和校外实训基地。

目前我校基本上已经拥有空乘专业所需校内实训室。校内实训室主要有化妆实训室、形体训练室、服务礼仪演练室、茶艺实训室、普通话测试室、旅游综合实训室和酒店前厅数字化实训室等，为学生提供丰富的实践机会。

①化妆实训室

化妆实训室主要用于空中乘务、高速铁路客运乘务等专业学生的化妆、礼仪形象设计等教学。实训室通常配备有化妆台、化妆镜、空调、独立台灯等全套设备，以满足教学实训需求。实训室主要用于学习化妆的基本知识，了解各类化妆品的基本性能，熟练使用各种化妆工具，掌握空乘人员化妆的操作技巧。实训项目包括面部护肤、底妆修饰、眼妆修饰、眉毛修饰及唇部化妆等基础及特色妆形的设计与运用。通过实训，学生可以树立整体的设计思维，提升形象塑造能力。

②形体训练室

形体训练室主要用于空中乘务专业学生的形体训练、仪态礼仪和舞蹈训练。实训室配备有把杆、墙面镜等教学设备，以及多媒体设备，以满足学生形体训练方面的课程。通过《形体训练》、《民航服务礼仪》等课程的开设，旨在长期培养学生良好的身体形态和内在气质，纠正学生生活中不正确的站姿、坐姿、蹲姿、走姿、手姿等礼仪，培养其高雅的气质，塑造良好的职业形象。

③服务礼仪演练室

基于旅游管理专业服务礼仪相关课程的开展，我院开设有服务礼仪演练室。演练室主要用于空中乘务专业学生的服务礼仪实训。通过模拟客舱服务、机场地面服务等场景，让学生了解空乘礼仪的基本知识和具体操作规范。实训项目包括客舱服务礼仪实训、机场地面服务礼仪实训等。通过实训，学生可以提高自身的社交能力和自身修养，树立良好的内在气质。

④茶艺实训室

茶艺实训室是学生熟悉和掌握茶叶、茶具和泡茶用水等基本知识，进行茶叶鉴赏、茶叶冲泡和茶艺表演训练及熟悉茶馆服务与经营的场所。学生通过在实训室学习，熟悉茶文化的基础理论知识，拓展其职业技能，全方位培养学生的综合素质及审美情趣。茶艺实训室可满足旅游管理专业、空中乘务专业《茶艺》、《名茶鉴赏》等课程的实践教学需要。

⑤普通话测试室

我校有普通话测试室，能够进行普通话测试。测试室配备有计算机、普通话软件测试系统、广播系统、监控系统、服务器、功放音箱、话筒耳机等设备。主要承担学生普通话学习及普通话全真测试模拟等相关教学工作，以提高学生的普通话水平。

⑥旅游综合实训室和酒店前厅数字化实训室

旅游综合实训室备有先进的数字化教学设备和系统，可以模拟真实的旅游服务场景，为空乘专业的学生提供一个全面的、实践性的学习环境。在旅游综合实训室中，空乘专业的学生可以模拟机场或机舱内的服务场景，进行服务礼仪和沟通技巧的训练。这包括学习如何以专业的姿态和礼貌的语言与乘客交流，如何处理乘客的投诉和建议等。除此之外，实训室还可以模拟紧急情况，如飞机延误、乘客突发疾病等，让空乘专业的学生在模拟环境中学习如何冷静应对、迅速处理，并有效地与地面控制中心和医疗人员沟通。

在模拟前厅服务的过程中，学生还可以学习如何与客户进行有效的沟通，了解客户的需求和期望，并提供满意的服务。这对于空乘专业的学生来说是非常重要的，因为他们也需要与乘客进行良好的沟通和服务。

总的来说，在实际教学过程中，可以将旅游综合实训室和前厅数字化服务实训室结合起来使用，为空乘专业的学生提供更全面、更实践性的教学体验。例如，可以设计一些跨学科的实训项目，让学生在一个综合的环境中学习如何为客户提供全方位、高品质的服务。同时，还可以邀请旅游和酒店行业的专家来实训室进行讲座和指导，让学生更好地了解行业的前沿动态和实际需求。

（2）校外实训基地保障

校外实训基地是空乘服务实训基地，主要服务于空中乘务专业。我校与河南航投飞宇航空仿真技术有限公司展开校企合作，该企业具备空中乘务实训飞机模拟舱模拟真机设备，模拟舱包括驾驶舱、经济舱、洗手间、厨房、舱门、行李架、乘务员座椅等，机舱内配有餐车、安全演示用品和安全设备。空乘客舱服务实训基地主要承担专业课程的实训任务，可以满足空乘专业学生客舱服务和应急两类课程的学习，如波音 737、空客 320 机型介绍、舱门操作介绍、空乘四个阶段的工作、客舱服务与应急设备的识别与使用、客舱服务模拟实训、机上餐饮服务、机上餐饮服务实训、安全演示实训、特殊旅客服务、应急处置的原则与空乘安全职责、陆地撤离前的准备等。

（三）教学资源

1. 教材选用要求

本专业教材建设与选用遵循“规范为先、内容为要、技术赋能、立德树人”的核心原则。

严格标准，应审尽审：优先选用“十四五”职业教育国家规划教材、教育部规划教材及行业公认的优质教材。所有选用教材均须通过专业教研室、院系及学校三级审核，确保政治方向正确、内容科学准确，符合国家及民航行业法规标准。

紧扣行业，动态更新：教材内容紧密对接民航业发展趋势，及时融入智慧民航建设、民航局最新安全服务规范、公共卫生安全要求等行业新动态。建立教材定期评估与更新机制，原则上专业核心课程教材每 3-5 年修订一次。

产教融合，强化实践：与行业合作企业共同开发活页式、工作手册式等新型态教材，将航空公司乘务员培训大纲、岗位实操标准、真实典型案例转化为教学内容，突出实用性和职业性。

数字配套，丰富资源：选用和开发配套有数字化教学资源，包括在线课程、微课、VR/AR 仿真软件、动画视频、案例库、试题库等的新形态教材。利用国家高等教育智慧教育平台等资源，推动线上线下混合式教学。

如专业核心课程《民航服务礼仪》，选用“十四五”职业教育国家规划教材，采用项目任务式体例，深度融合课程思政，配套教学视频、电子教案等数字化资源，体现规范性、育人性与信息化结合。《客舱服务与管理》选用新形态教材，以乘务员飞行四阶段任务为主线，内容最新，配套数字教学资源，并设有客舱服务创新模块，体现行业动态与创新思维培养。

2. 图书文献配备要求

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。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字资源配备要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

在教学方法上，依据不同教学内容采用情景模拟演练、项目教学、任务驱动、案例教学、角色扮演和小组讨论等方法展开教学内容教学。注重课前信息综述，课中注重案例，课后任务驱动；各理论课程均适当使用简单的英文资料，培养国际化视角；围绕教学目标，使用案例教学；通过对事件或事务发生与发展的环境、过程的模拟或者是虚拟再现进行情景模拟教学。

在教学模式上，可按照岗位群组织校企教师共同开展分授同课、同授同课和融合式授课教学模式。其中分授同课主要针对岗位群的职业平台课程而设置，由不同专业教师据本专业实际情况讲授同门课程；同授同课是针对职业核心能力课程而设置，由两位教师共同教授同一门课程；合作式授课是指将课程按模块或项目进行融合式教学，由两位或两位以上教师按照模块或项目展开课程教学。

（五）教学评价

1. 理论课程评价

采用“平时成绩+期末考核”相结合的模式。平时成绩（占比 40%-50%）重点关注学生的学习过程，包括课堂出勤与互动、案例分析与专题研讨的表现、以及阶段性随堂测验。期末考核（占比 50%-60%）以闭卷或开卷考试形式，重点考查学生对核心概念、规章制度、业务流程等理论知识的理解、掌握与应用能力。

2. 实训技能课程评价

这是评价体系的核心，采用“过程性考核+终结性实操考核”的模式。过程性考核（占比 50%）贯穿整个实训周期，包括每日职业形象检查、单项技能操作的过关测试、以及模拟舱服务流程的协同演练表现。终结性考核（占比 50%）为综合情景模拟考试，创设完整的航班任务，由专业教师与企业导师组成考评组，对学生的工作流程、技能规范、沟通技巧、应急处置和团队协作进行综合评分。

3. 实习实践评价

采用“企业导师评价+校内教师评价+实习报告”的三方评价模式。企业导师对学生的在岗工作表现、职业态度、规章遵守情况进行量化评定。校内指导教师通过定期巡查与线上沟通，了解学生动态。最终，学生需提交一份详实的实习报告或实践总结，并通过实习答辩，方可获得该环节学分。

4. 职业素养与综合素质评价

此评价渗透在所有课程与活动中。通过观察记录、学生自评与互评、辅导员评议等方式，对学生的职业道德、团队精神、心理素质、沟通表达能力等进行定性分析与量化评分，并纳入学生的综合素质档案。

5. 职业资格证书认证

将行业准入标准直接融入教学评价。鼓励学生获取普通话二级甲等以上证书、民航急救救护培训合格证等，其获取情况作为相关课程结业或毕业的重要依据，体现“课证融通”的培养特色。

十、质量管理

健全人才培养工作的体制机制，形成稳定的组织机构和专业建设团队，形成人才培养质量保障体系。完善教育教学过程监测、评价与反馈机制。定期组织行业调研、第三方机构就业评估等对人才培养质量进行评价，充分发挥学校、行业企业、家长等多评价主体的作用，形成多元监督机制。教师教学评价与考核由教学常规检查、学生评价、教师同行评价和教学督导四部分组成。强化学生学习的全过程管理与评价，实施考教分离，评教与评学分离，严格考试纪律，考试管理严密、科学、规范，客观公正评价教育教学质量。

(一) 成立专业建设指导委员会，为专业建设出谋划策，提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。

(二) 成立教学执行组织与教学督导组，对课程建设、教学方法的改革与推广、课堂教学质量管理等进行督导与评价。

(三) 建立实践教学环节质量管理，制订各实践教学环节的课程标准、评价标准，制订和完善实践教学管理文件，加强校内外实训、岗位实习的管理。

(四) 成立专业调研组，负责本专业的社会需求、毕业生跟踪调查和新生素质调查等工作，为本专业的招生和就业提供支持。

十一、毕业要求

(一) 课程成绩要求

所有必修课程成绩全部合格，并达到本人才培养方案要求的素质、知识和能力等方面要求，准予毕业，颁发毕业证书。

(二) 学分要求

本专业必须修满 136 学分方可毕业。其中，岗位实习时间为 12 个月。

(三) 技能要求

1. 通过专业技能考核，专业素质测评合格。

2. 完成毕业设计（论文）：毕业设计应立足于航空、服务产业融合发展的真实问题或市场需求。鼓励学生采用案例研究、市场调研、产品策划等形式，完成一份具备可行性与创新性的解决方案或商业计划书。研究成果需体现对专业知识的综合运用能力，并对行业实践具有一定的参考或启示价值。

(四) 实践经历要求

顺利完成各学期专业技能实训、校外“岗位实习”，并且在实习结束后成绩考核合格。岗位实习：在与学校签订合作协议的企业里进行全职岗位实习，承担实际工作任务。实习中重点锤炼现场服务、流程管理、营销推广等核心业务技能。实习成果需通过企业评价与校方考核，完成理论与实践的综合转化。

(五) 职业资格证书要求

鼓励学生获得与职业相关的技能证书（以下证书作为参考）。

序号	技能证书名称	必考/选考	等级
1	民航安全检查员资格证	选考	初级
2	民航运输岗位资格证	选考	初级

3	民航乘务员国家职业资格证书	选考	初级
4	茶艺师	选考	初级
5	普通话证书	选考	二级乙等
6	1+X 空中乘务职业技能等级证书	选考	初级/中级/高级
7	英语三级	选考	合格及以上
8	礼仪培训师	选考	初级

（六）综合素质考核

本专业毕业生需通过系统化的综合素质考核，确保其成为德能兼备的合格民航人才。考核涵盖三大方面：

1. 思想品德与职业素养

重点考核学生的政治觉悟、法治观念及社会责任履行情况，如参与志愿服务。核心在于践行“敬畏生命、规章、职责”的民航精神，评价其敬业态度、诚信品质及在团队协作、冲突处理中展现出的沟通与协作能力。

2. 专业素养与技能水平

首先，对职业形象进行全程化考核。其次，通过模拟舱实操，评估其客舱服务流程的熟练度与对特殊旅客的服务能力。最关键的是安全技能考核，要求学生能精准操作应急设备，并严格按程序完成至少三种紧急情况的模拟处置，必须掌握 CPR 等急救技能并通过考核。语言方面，需能用中英文进行流畅的客舱广播与沟通。

3. 身心素质与人文素养

要求学生通过专项体能测试，具备胜任飞行任务的体魄。通过高压情景模拟和心理测评，评估其情绪稳定性与抗压能力。同时，也需了解客源国文化习俗，具备基本的服务创新思维。

附表

2025 级三年制空中乘务专业学期教学周数分配表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一			★	★	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
二	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
三	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
四	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		
五	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
六	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	○	○	○	○	●

说明:

1.教学单位依据上级文件, 学校实际, 专业内涵建设, 科学安排每学期周教学。

2.符号: ★--军训, ☆—社会实践, ■--理论教学, ▲—实习, △--校内实训, ○-毕业设计, ●-考试

2025年空中乘务专业课程设置及教学进度表

二级学院：旅游管理与乡村振兴学院						学制：3年		填报人：陈静毅						负责人：刘志恒		
课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	学时分配			学期及周学时数						学分	考核方式	备注	
				总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六				
公共基础课程模块	思政课程	160001-02	形势与政策	18	12	6	0.25	0.25				0.25	0.25	1	考查	
		16004	思想道德与法治	54	36	18		3						3	考试	
		16005	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	24	12	2							2	考试	
		16007	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	45	9					3			3	考试	
			国家安全教育☆	18	8	10							1	1	考查	
	公共必修课程	130055-130056	大学体育☆	108	36	72	2	2				2		6	考试	
		150003	军事理论（国防教育）	36	18	18	2							2	考查	
		120237	大学生心理健康教育	36	24	12		2						2	考查	
		150033-150036	劳动教育	36	6	30	0.5	0.5			0.5	0.5		2	考查	
	公共限定必修课程	150029-150030	中华优秀传统文化（文学）☆	72	44	28	2	2						4	考查	
		150007-150010	大学英语☆	144	108	36	2	2			2	2		8	考查	
		150001-150002	信息技术	72	18	54	2	2						4	考查	
		150051-150052	大学生职业生涯规划 and 就业指导	18	6	12	0.5	0.5						1	考查	
		150053-150054	大学生创新创业基础	18	12	6					0.5	0.5		1	考查	
			公共必修小计	720	397	323	13.25	14.25	0	0	8.25	4.25	40			
	公共选修课程	16006	四史	18	12	6							1	1	考查	
		150028	数学文化与智慧游戏	18	10	8	1							1	考查	
		150031-150032	公共美育☆	18	10	8	0.5	0.5						1	考查	
			公共选修小计	54	32	22	1.5	0.5	0	0	0	1	3			
	公共基础课程合计				774	429	345	14.75	14.75	0	0	8.25	5.25	43		
专业课程模块	专业必修课程	140235	民航概论	36	24	12	2							2	考试	
		140236	航空法★	36	24	12	2							2	考试	
		140237	形体训练	36	24	12	2							2	考查	
		140238	民航服务礼仪（一）★	36	24	12	2							2	考查	
		140239	客源国概况与风俗	36	24	12	2							2	考查	
		140240	民航服务心理学	36	24	12	2							2	考查	
		140297	客舱设施与服务★	36	24	12		2						2	考试	
		140100	普通话与口语交际	18	12	6		1						1	考查	
		140298	客舱安全与应急处理（一）★	36	24	12		2						2	考试	
		140243	民航服务礼仪（二）	36	24	12		2						2	考查	
		140244	航空运输地理	36	24	12		2						2	考查	
		140299	客舱安全与应急处理（二）★	36	12	24					2			2	考试	
		140300	民航客舱救护	48	12	36					3			3	考试	
		140301	客舱服务英语	36	24	12					2			2	考查	
		140302	客舱播音艺术	36	24	12					2			2	考查	
		140303	形象塑造（一）	48	12	36					3			3	考查	
		140305	民航地面服务★	48	12	36					3			3	考查	
		140304	航空面试技巧（一）	36	12	24					2			2	考查	
		140306	客舱安全与应急处理（三）★	36	24	12						2	2	2	考查	
		140307	形象塑造（二）	48	24	24						3		3	考查	
		140308	航空面试英语	36	24	12						2		2	考查	
		140309	客舱餐饮服务★	48	24	24						3		3	考试	
		140310	民航安检概论★	36	24	12						2		2	考试	
		140311	航空面试技巧（二）	36	12	24						2		2	考查	
		140312	客舱服务沟通技巧	36	12	24						2	2	2	考查	
		140313	茶艺与茶文化	36	12	24						2	2	2	考查	
			专业必修课小计	978	516	462	12	9				17	18	56		
	专业选修课程	140314	演讲与口才	36	12	24	2							2	考查	
		140006	中国旅游地理	36	12	24		2						2	考查	
		140233	市场营销	36	12	24					2			2	考查	
		140263	前厅服务与数字化运营	36	12	24						2		2	考查	
		140247	中国饮食文化	36	24	12	2							2	考查	
		140295	职业形象塑造	36	12	24		2						2	考查	
			专业选修课小计	216	48	96	2	2				2	2	12	考查	
		专业课程合计			1194	564	558	14	11			19	20	68		
综合实践模块			军事技能训练	36	0	36	36							2	考查	1周1学分
			认识实习（实训）	72	0	72	18	18				18	18	4	考查	1周1学分
		安全教育	36	0	36	9	9				9	9	1	考查	1周1学分	
		社会实践	54	0	54	18	9				18	9	3	考查	1周1学分	
		毕业设计（论文）	72	18	54					72			4	考查	含毕业教育	
		岗位实习	432	0	360				270	162			24	考查		
		综合实践合计	702	18	612	81	36	270	162	45	36	38		课程按教学周计算，换算为学期总课时		
学时、学分总计				学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	学分	总计为：公共基础课程合计，专业课程合计，综合实践合计三项之和，并计算理论和实践学时占学时百分比。		
				2670	1011	1515	598.5	499.5	270	162	535.5	490.5	149			
				百分比	37.87%	56.74%	22.42%	18.71%	10.87%	6.52%	20.06%	18.37%				
公共基础课占总学时百分比				28.99%												
选修课占总学时百分比				10.11%												
实践教学占总学时百分比				56.74%												
开设课程门数				49												
考试课程门数				12												

注：16-18学时计1学分，专业核心课程后标准“*”；严格按照国家文件，学生需达到毕业标准。