



湖南生物机电职业技术学院  
Hunan Biological And Electromechanical Polytechnic

## 三年制高职空中乘务专业 人才培养方案

专业名称： \_\_\_\_\_ 空中乘务 \_\_\_\_\_

专业代码： \_\_\_\_\_ 500405 \_\_\_\_\_

适用年级： \_\_\_\_\_ 2021 级 \_\_\_\_\_

制订时间： \_\_\_\_\_ 2021 年 4 月 \_\_\_\_\_

湖南生物机电职业技术学院

2021 级人才培养方案制订与审核表

<p>专业名称</p>	<p>空中乘务</p>	<p>专业代码</p>	<p>500405</p>
<p>专业建设委员会 人才培养方案 论证意见</p>	<p>已通学院的初步调研. 专业初定院校 刚行规范</p> <p>签名(盖章):  2021 年 7 月 15 日</p> 		
<p>学术委员会 审核意见</p>	<p>经审核, 该人才培养方案符合教育部 和教育厅相关文件规定, 审核通过。</p> <p>签名(盖章):  2021 年 8 月 20 日</p> 		
<p>学院党委 审批意见</p>	<p>同意实施。</p> <p>签名(盖章):  2021 年 8 月 31 日</p> 		

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、教育类型及学历层次 .....	1
三、入学要求 .....	1
四、修业年限 .....	1
五、职业面向 .....	1
(一) 职业面向 .....	1
(二) 职业发展路径 .....	2
(三) 典型工作任务与职业能力分析 .....	2
六、培养目标与培养规格 .....	3
(一) 培养目标 .....	3
(二) 培养规格 .....	4
七、课程设置及要求 .....	5
(一) 课程体系结构 .....	5
(二) 公共课设置及要求 .....	6
(三) 专业课设置及要求 .....	13
八、教学进程总体安排 .....	39
(一) 教学进程 .....	39
(二) 学期学时分配和实践学时占比情况 .....	41
九、实施保障 .....	41
(一) 师资队伍 .....	41
(二) 教学设施 .....	42
(三) 教学资源 .....	44
(四) 教学方法 .....	45
(五) 学习评价 .....	45
(六) 质量管理 .....	46
十、毕业要求 .....	47
十一、附录 .....	48

# 2021 级高职空中乘务专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

## 二、教育类型及学历层次

教育类型：全日制高等职业教育

学历层次：专科

## 三、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 四、修业年限

实行学分制管理，计划学习年限为三年。

## 五、职业面向

### （一）职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业 大类 (代码)	所属专业 类 (代码)	对应 行业 (代码)	主要职业 类别 (代码)	主要岗位类别(或 技术领域)	职业资格证书或技能 等级证书
运输服务 50	航空运输 5004	航空运输 5611	航空运输 服务人员 4-02-04	1.航空运输飞行 服务员 4-02-04-01 2.航空运输地面 服务员 4-02-04-02	1. “1+X”空中乘务 职业技能等级证书 (中级) 2. 客舱乘务员训练 合格证 3. 民航安全检查员 (五级)证书

其中三种证书的知识内容和技能培养都将纳入到相关课程中去，做到课证融通。

职业资格证书或技能等级证书	课证融通相关的课程
“1+X”空中乘务职业技能等级证书(中级)	民航概论、航空旅游地理、民航客舱服务、民航客舱服务英语、应急撤离、航空医疗急救、化妆技巧与形象塑造、民航人际沟通、英语听力、英语口语。
客舱乘务员训练合格证	民航客舱服务、民航客舱服务英语、化妆技巧与形象塑造、民航人际沟通。
民航安全检查员(五级)证书	民航安全检查、民航地勤服务。

## （二）职业发展路径

专业毕业生职业发展路径如表 2 所示。

表 2 毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称
初次就业岗位	1. 见习空中乘务员、见习空中安全员。 2. 见习地勤人员（见习要客服务员、见习值机员、见习安检员）。 3. 见习商务或会务接待员。
目标岗位	1. 空中乘务员、空中安全员。 2. 地勤人员（服务员、值机员、安检员）。 3. 商务或会务接待员。
发展岗位	1. 乘务长、高级空中安全员。 2. 地勤人员（要客服务员、要客值机员、要客安检员）。 3. 高级商务或会务礼宾。
迁移岗位	1. 民航乘务教员、乘务检查员、空中安全员培训师。 2. 地勤服务部管理人员或培训师。 3. 商务或会务管理人员，政府或企业高级文秘。

## （三）典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 3 所示。

表 3 工作任务与职业能力分析表

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求	对应职业能力课程
空中乘务员	1. 负责迎接旅客登机、就坐及行李放置，介绍航线及服务项目。 2. 提供机上娱乐节目、饮水及餐食服务。 3. 紧急情况处置，保证客舱安全和旅客安全。 4. 对旅客提供中英文广播服务。 5. 免税品销售服务。 6. 应急医疗处置。	1. 航班信息搜集能力、民航知识应用能力。 2. 客舱设备操作能力、客舱旅客服务能力。 3. 紧急情况下指挥旅客安全脱离能力。 4. 能用较流利的英语对外籍旅客提供服务帮助。	1. 化妆与职业形象塑造 2. 民航服务礼仪 3. 民航客舱服务 4. 民航客舱服务英语 5. 应急撤离 6. 民航医疗急救 7. 民航服务与人际沟通
空中安全员	1. 保卫机上人员与飞机的安全。 2. 处置机上非法干扰及扰乱性事件。 3. 在乘客登机前和离机后对客舱进行检查。	1. 体能达标，会擒拿格斗，能制止打架斗殴，劫机等机上犯罪或违法行为。 2. 能用较流利的英语和外籍旅客沟通并提供相应的帮助。	1. 化妆与职业形象塑造 2. 民航服务礼仪 3. 应急撤离 4. 民航医疗急救 5. 民航服务与人际沟通
VIP 旅客服务员	负责为要客提供咨询、接待、引领服务。	1. 民航知识应用能力。 2. 要客室装饰布置。 3. 插花、茶艺、调酒等	1. 化妆与职业形象塑造 2. 民航服务礼仪

		技能。 4.能用较流利的英语和外籍旅客沟通并提供相应的帮助。	3.民航地勤服务 4.民航地勤服务英语 5.民航服务与人际沟通
值机员	1.负责收集航班信息和运输信息,填制出口航班业务交接单。 2.准备登机牌、行李牌、迎接旅客。 3.查验旅客客票,安排座位,发放登机牌。 4.收运旅客行李,关闭航班。	1.计算机操作技能。 2.行李的包装、收运要求及操作技能。 3.特殊行李运输的处理能力。 4.免费行李额办理、逾重行李费收取等技能。 5.能用较流利的英语和外籍旅客沟通并提供相应的帮助。	1.计算机基础 2.化妆与职业形象塑造 3.民航服务礼仪 4.民航地勤服务 5.民航地勤服务英语 6.民航服务与人际沟通
安检员	1.维持待检区秩序并通知旅客准备好证件。 2.负责查验乘客的证件,引导旅客过安检门,对旅客进行仪器或手工检查。 3.正确使用X光机查验违禁品。 4.对旅客的行李进行开箱检查并能做出正确的处理。	1.良好的中英文沟通能力。 2.具有系统的安全检查知识,能熟练的引导旅客过安检,对旅客的证件、行李进行仪器或人工手检的能力。 3.能准确判断违禁品,并能做出正确的处理能力。	1.化妆与职业形象塑造 2.民航服务礼仪 3.民航安全检查 4.民航法律法规 5.民航地勤服务 6.民航地勤服务英语 7.民航服务与人际沟通
商务或会务接待员	企事业单位、政府部门等商务或会务礼仪接待工作。	1.知书识礼、优雅大方。 2.能运用礼仪、信息技术等知识从事商务或会务礼仪接待工作。 3.面对突发事件灵活的应变能力和处事能力。	1.化妆与职业形象塑造 2.民航服务礼仪 3.民航服务心理学 4.民航服务与人际沟通

## 六、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定,德、智、体、美、劳全面发展,具有一定的科学文化知识和人文素养,良好的职业道德、精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展能力,掌握化妆与形象塑造、民航客舱服务、客运及行李运输、安全检查服务和机场地面服务等专业技术技能,适应社会经济发展需要,服务湖南省民航运输行业及其相关企业的经济建设,面向航空服务和航空运输领域,能够从事空中乘务、民航安检、地面服务以及商务或会务礼仪接待工作的复合型技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1.素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观，坚决拥护中国共产党领导，践行社会主义核心价值观，热爱劳动，能够进行有效的人际沟通和协作，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力，具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工作实践中理解并遵守职业道德和规范，履行责任。具有良好的语言表达和文字写作能力，能够在工作中进行有效沟通。

（3）崇尚宪法、遵纪守法、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。

（4）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。

（5）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。

（6）具有专业、阳光、健康、优雅的职业素养，并具备民航服务精神、有主动服务意识、大局意识和团队协作的意识和精神，能够适应飞行压力与环境。

（7）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

（8）具有一定的审美和人文素养，并修炼形成 1~2 项艺术特长或爱好。

### 2.知识

（1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识、中华优秀传统文化知识和湖湘文化知识。

（2）熟悉专业相关的政策与法律法规，以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

（3）掌握体育、军事、心理健康、信息技术、创新创业、职业发展等相关知识。

（4）具有人文社会科学素养、民航法律法规、民航职业道德和规范等知识。

（5）具有计算机基础知识和各种办公软件操作基本知识。

（6）了解国内外民航业发展新动态、新技术和新趋势。

（7）掌握空中乘务专业必备的民航概论、航空旅游地理和民俗等基础专业知识。

（8）掌握形体训练、民航服务礼仪、民航妆容与职业形象塑造知识。

（9）掌握民航机场地面服务沟通知识、民航客舱服务沟通知识和民航服务心理学知识。

（10）掌握民航机场地面服务知识、民航客舱服务知识和民航客舱救护知识。

（11）掌握民航安检服务的基础理论知识并取得民航安检五级等级证书。

（12）掌握一定的英语语言基础知识和英语日常口语交际知识。

（13）掌握民航地面服务英语知识（含地面服务广播词）、民航客舱服务英语知识（含客舱英语广播词）和第二外语（日语）基础知识。

(14) 掌握应急撤离和民航医疗急救的相关理论和实践知识。

### 3.能力

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (3) 具有熟练使用各种办公软件，熟悉计算机的相关操作能力。
- (4) 具有扎实的航空旅游地理和民俗等相关的基本技能。
- (5) 具有良好的形体训练、民航服务礼仪、民航妆容与职业形象塑造能力。
- (6) 具有优良的民航机场地面服务沟通能力和处理地面服务突发事件能力。
- (7) 具有优良的民航客舱服务沟通能力和处理客舱不可预知事件能力。
- (8) 具有良好的民航安检专业技能并能对旅客实施安检服务的能力。
- (9) 具有扎实的英语语言基础技能，并能用较为流利的英语口语对乘客服务的能力。
- (10) 能流利地朗读英语地面服务广播词并具有良好的民航地面服务英语能力。
- (11) 能流利地朗读英语客舱服务广播词并具有良好的民航客舱服务英语能力。
- (12) 具有一定的第二外语（如：日语）语言基础技能，具备为旅客提供机场地面服务和客舱服务的能力。
- (13) 具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力。
- (14) 具备引导乘客紧急情况下撤离的组织和管理能力。
- (15) 具备对乘客进行常见疾病处理、外伤包扎、心肺复苏和机场死亡处理的能力。

## 七、课程设置及要求

### (一) 课程体系结构

课程体系结构如表 4 所示。

表 4 课程体系结构表

课程性质	课程类型	主要课程	
公共课程	必修课	入学教育、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、心理健康教育、体育与健康、公共英语、信息技术、应用写作、大学生职业发展与就业指导、军事理论、军事技能、创业基础、劳动实践。	
	选修课	普通话与语言文字欣赏、羽毛球、健美操、影视鉴赏、音乐欣赏、美术鉴赏等。	
专业课程	必修课	专业基础课程	民航概论、航空旅游地理、民航法律法规、民航人际沟通、英语语音、英语听力(一)、英语听力(二)、英语口语(一)、英语口语(二)。
		专业核心课程	民航客舱服务、民航客舱服务英语、民航地勤服务、民航地勤服务英语、民航服务礼仪、化妆技巧与形象塑造、民航安全检查。
		专业实践课程	英语口语(一)实训、英语口语(二)实训、航空医疗急救、形体训练(一)、形体训练(二)、应急撤离、民航服务礼

		仪实训、民航地勤服务英语实训、民航客舱服务英语实训、民航客舱服务实训、民航安全检查实训、综合实训（一）、综合实训（二）、毕业设计、毕业顶岗实习。
	选修课	民俗与宗教、英语国家概况、民航飞行出国英语、航空服务营销、民航基础英语（PRETCO-A 方向）、第二外语（日语）。

## （二）公共课设置及要求

1.公共必修课共 680 学时，36.5 学分，具体设置及要求如表 5 所示。

表 5 公共必修课设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	学时
入学教育	<p><b>素质目标:</b> 促进学生德智体美劳全面发展。引导学生学习知识，发展能力，体现激励上进，鼓励竞争意识。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解专业发展规划、培养目标和培养模式，熟悉与安全问题相关的法律法规和校纪校规。</p> <p><b>能力目标:</b> 具有自尊自爱、自立自强、开拓进取、坚毅勇敢等心理品质和一定的道德评价能力、自我教育能力。</p>	1.思想政治教育。 2.管理规章教育。 3.专业培养教育。 4.安全教育。 5.心理健康教育。	通过组织主题班会、专家讲座、网络学习、实验实训基地参观等方式，使学生熟悉培养要求和培养过程、学籍管理制度、奖助政策与日常管理等规章制度。	28
思想道德与法治	<p><b>素质目标:</b> 帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，加强思想道德修养，增强学法、用法的自觉性。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观。</p> <p><b>能力目标:</b> 帮助大学生形成良好的思想道德素养和法治素养，进一步提高分辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力。</p>	1.人生观教育。 2.价值观教育。 3.道德观教育。 4.社会主义核心价值观教育。 5.法治观教育。	采取理论教学与实践教学、线下课堂主学与线上平台辅学、课内学习与课外实践相结合模式。采用专题教学、案例教学、问题导向、翻转课堂等教学方法，实现提升学生思想道德修养和法治素养，自觉践行社会主义核心价值观的教学目标。	48
毛泽东思想和中国特色社会主义	<p><b>素质目标:</b> 引导学生以自己的实际行动为中国特</p>	1.毛泽东思想。 2.邓小平理论、	采取理论教学与实践教学相结合，课	64

主义理论体系 概论	色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献。 <b>知识目标:</b> 使学生从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系。 <b>能力目标:</b> 提升学生运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。	“三个代表”重要思想、科学发展观。 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想。	堂教学与线上资源、课内学习与课外拓展相结合。同时,采用专题教学法、任务驱动法、翻转式教学法等方法,达到课程的教学目标。	
形势与政策	<b>素质目标:</b> 激发学生的社会责任感和使命感,明确自身的人生定位和奋斗目标,主动承担中华民族伟大复兴的历史使命。 <b>知识目标:</b> 使学生掌握党中央当前最新的重大方针政策、国内外形势、热点和难点问题。 <b>能力目标:</b> 学会用正确的立场观点和方法观察分析形势,认清国情和形势,正确理解和执行政策。	1.党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施。 2.我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就。 3.当前国际形势和国际关系的状况发展趋势。	以激发学生自主学习为目标,以教师为主导,以学生为主体,采用互动式、启发式、讨论式等教学方法实现教学目标。	32
创业基础	<b>素质目标:</b> 树立正确的人生价值观,实现个人价值、社会价值的统一。构建起企业家的精神和社会责任感,体现团队协作精神。 <b>知识目标:</b> 掌握创新创业的内涵、理论和方法,掌握组建团队,评估机会,寻找资源,建立商业模式的基本理论和措施。 <b>能力目标:</b> 运用所学知识搭建团队、识别创造机会、利用资源建立商业模式,并且撰写合格的商业计划书。	1.创业与人生。 2.创业者与创业团队。 3.创业机会的识别与评价。 4.创业风险的识别与控制。 5.商业模式的设计与创新。 6.创业资源及其管理。 7.创业计划。 8.新企业的创办与管理。	采用线上+线下的模式开展教学,充分利用翻转课堂的优势,理实一体化进行小班教学。依托职教云的平台,采用案例法、小组讨论、任务驱动等形式多样的教学方法,达到课程教学目标。	32
劳动实践	<b>素质目标:</b> 增强劳动意识、劳动习惯、劳动精神;塑造崇尚劳动、尊重劳动、劳动光荣的价值观。	1.环境卫生劳动教育。 2.公益劳动教育。 3.专业劳动教育。	劳动实践课采取分项积分制管理,每位学生在每学期需完成一定的劳动实	16

	<p><b>知识目标:</b> 了解劳动重要性、必要性;了解劳动岗位职责要求及安全注意事项。</p> <p><b>能力目标:</b> 掌握劳动工具的使用方法及要求;掌握劳动岗位基本技能。</p>	4.劳动意识教育。	践积分,注重考查学生的劳动意识、劳动表现、劳动素养。	
军事理论	<p><b>素质目标:</b> 具备基本军事素养、良好组织纪律观念和顽强拼搏的过硬作风;具有坚韧不拔、吃苦耐劳和团结协作的精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解国防、军事基本知识,增强国防观念和国家安全意识。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备一定的军事技能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.中国国防。</li> <li>2.国家安全。</li> <li>3.军事思想。</li> <li>4.现代战争。</li> <li>5.信息化装备。</li> </ol>	军事理论教学进入正常授课课堂,坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用,重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。	36
军事技能	<p><b>素质目标:</b> 具备基本军事素养、良好组织纪律观念和顽强拼搏的过硬作风;具有坚韧不拔、吃苦耐劳和团结协作的精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解国防、军事基本知识,增强国防观念和国家安全意识。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备一定的军事技能。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.共同条令教育与训练。</li> <li>2.射击与战术训练。</li> <li>3.防卫技能与战时防护训练。</li> <li>4.战备基础与应用训练。</li> </ol>	军事技能训练应坚持按纲施训、依法治训原则,积极推广仿真训练和模拟训练,军事技能训练考核由学校 and 承训教官共同组织实施。	112
心理健康教育	<p><b>素质目标:</b> 使学生树立正确“三观”意识,牢固树立专业和终身职业思想,培养健全人格和积极向上的人生态度。</p> <p><b>知识目标:</b> 使学生了解心理健康有关理论,明确心理健康教育目的及意义,了解个体心理发展特征及异常表现,掌握自我调适的基本知识。</p> <p><b>能力目标:</b> 使学生具备自我探索能力、心理调适能力及心理发展能力、心理状态评估能力、自我管理 ability 等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.正确认识心理健康。</li> <li>2.培养良好的自我意识。</li> <li>3.学做情绪的主人。</li> <li>4.建立和谐的人际关系。</li> <li>5.树立正确爱情观。</li> <li>6.正确认识心理咨询,及时化解心理危机。</li> </ol>	采取理论教学与实践教学相结合的模式,运用任务驱动法,理论讲授法,案例法,心理测评法,角色扮演法等,让学生掌握心理保健,心理评估和心理调适的方法,达到心理健康课程的教学目的。	32
大学生职业发展与就业指导	<p><b>素质目标:</b> 激励大学生自觉个人的职业理想融入国家事业中,树立健康、科学的就业观念和择业</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.就业形势、政策以及行业认知。</li> <li>2.职业素质的培养和心理调适。</li> </ol>	采用线上教学+线下教学相结合的模式组织开展教学活动,依托职教云的	32

	<p>观念,培养爱岗敬业的职业道德。</p> <p><b>知识目标:</b>掌握就业形势和政策、了解职业生涯规划的理论 and 步骤。自觉培育职业素质和能力;掌握全面的求职技巧。</p> <p><b>能力目标:</b>准确分析就业形势、合理定位、科学决策,撰写合格的职业生涯规划书。注重提升职业素养,培育个人求职能力,顺利入职。</p>	<p>3.职业生涯规划与设计。</p> <p>4.求职技巧。</p> <p>5.就业权益保护。</p>	<p>平台,采用案例法、小组讨论、任务驱动等形式多样的教学方法,以学生为主体,使学生具备一定的职业素质和能力,达到课程教学目标。</p>	
体育与健康	<p><b>素质目标:</b>激发学生的爱国热情;培养学生勇敢顽强的意志品质和团结协作的精神;树立和谐相处、公平竞争的规则意识;树立守时、守纪、诚实守信的价值观;</p> <p><b>知识目标:</b>了解运动项目参与的基本理论知识和发展概况;掌握基本的运动技能;了解运动项目的基本规则和裁判法。</p> <p><b>能力目标:</b>学会 1-2 项体育项目的基本技术和简单战术;学会运用体育理论知识与运动技能进行安全、科学的身体锻炼;能制定可行的个人锻炼计划。</p>	<p>1.田径。</p> <p>2.篮球。</p> <p>3.排球。</p> <p>4.足球。</p> <p>5.羽毛球。</p> <p>6.乒乓球。</p> <p>7.健美操。</p> <p>8.跆拳道。</p> <p>9.素质拓展。</p> <p>10.武术。</p> <p>11.花样跳绳。</p>	<p>采用分班选项组织教学;严格按照学院体育课课堂规范要求上课;课堂中激发学生运动兴趣,培养学生终身体育的意识。教师在教学过程中要合理安排练习密度和运动负荷,把体能的发展与知识技术技能有机结合起来。</p>	112
信息技术	<p><b>素质目标:</b>培养学生的团队、协作精神;培养学生具有正确的信息道德修养,诚实守信意识和职业道德;具有规范化操作的意识;具备信息安全意识。</p> <p><b>知识目标:</b>了解信息技术的发展、网络常用工具和安全规范;掌握信息检索与处理的基础知识;掌握常用办公软件的基本知识。</p> <p><b>能力目标:</b>能运用网络进</p>	<p>1.Windows 10 操作系统的基本操作。</p> <p>2.文字处理软件的使用。</p> <p>3.电子表格软件的使用。</p> <p>4.演示文稿的制作。</p> <p>5.网络基础知识及微信公众平台。</p> <p>6.大数据技术、云计算技术、人工智能技术的介绍。</p>	<p>要求教师熟悉信息技术和常用办公软件,具有理论与实践相结合的教学能力。采用理实一体化的教学模式,利用任务驱动法、案例教学法、模块化教学法开展教学。采取形成性考核与终结性考核相结合进行评价。</p>	32

	行信息检索和处理;能运用办公软件处理日常文档。			
公共英语	<p><b>素质目标:</b> 敢于用英语进行交流与沟通;具有文化传播意识,尊重异国文化。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握日常交流中的英语表达常见词汇、句型、常用英语语法以及日常办公常用写作类型,同时掌握有效学习方法、社交礼仪和中西文化差异提高综合文化素养;</p> <p><b>能力目标:</b> 能阅读日常英语短文;能在社会交际、工作、生活、学习中用英语进行简单沟通。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.日常接待。</li> <li>2.道歉致谢。</li> <li>3.问路指路。</li> <li>4.时间安排。</li> <li>5.天气气候。</li> <li>6.体育运动。</li> <li>7.节日活动。</li> <li>8.健康保健。</li> <li>9.购物观光。</li> <li>10.酒店餐饮。</li> <li>11.求职面试。</li> </ol>	采用现代教学手段,把思政元素贯穿于英语课堂教学过程中,通过本课程学习使学生掌握一定的英语语言文化基础知识和日常情景中的交际技能,具有一定的听、说、读、写、译的能力和跨文化交际能力,能借助辞典阅读和翻译有关英语业务资料,在涉外交际中进行简单的口头和书面交流,并具备一定的自主学习能力和语境应变能力。	48
应用写作	<p><b>素质目标:</b> 养成良好的规范意识,将这些规范体式内化为一种行为规范,从而自觉地遵守职业规范。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握一般应用文结构方法、表达方式和写作要求,提高写作技能,重点掌握计划、总结、公文、合同等工作学习和生活中必用文体的写作。</p> <p><b>能力目标:</b> 能写出格式规范的公文;能写出规范、具体的计划和总结;能够写作出合乎情境演讲稿。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.应用文的相关概念以及语言与表达方式。</li> <li>2.公文,主要讲通知、请示、函三种文种。</li> <li>3.事务文书,主要讲合同、计划和总结。</li> <li>4.礼仪文书,主要讲演讲稿。</li> </ol>	思想政治教育有机融入应用写作课程教学之中,从应用写作的课程特点出发,采用讲练结合的形式,训练和强化学生的基本的应用思维能力,通过多思,深思做到触类旁通,多写多练,由“知”而“能”。	24

2.公共选修课学生需修满 96 学时 6 学分,具体设置及要求如表 6 所示。

表 6 公共选修课设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	学时
普通话与汉语言文字应用	<b>素质目标:</b> 培养学生的社会责任感;树立文化自信。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.声母辨正。</li> <li>2.韵母辨正。</li> <li>3.声调辨正。</li> </ol>	教学中要求以语音练习为主,围绕普通话水平测试,	32

	<p><b>知识目标:</b> 熟悉普通话语音基本知识, 掌握字词的正确发音, 有情感的短文朗读, 完成命题说话, 能够完成普通话测试。</p> <p><b>能力目标:</b> 在日常交流过程中顺畅且准确的使用普通话, 能运用标准普通话进行朗读或演讲。</p>	<p>4.语流音变。 5.朗读训练。 6.说话训练。 7.模拟测试。</p>	<p>主要针对湖南人说普通话声母、韵母、声调的难点有的放矢地进行教学, 提高学生的普通话水平, 为今后的工作打下坚实的基础。</p>	
羽毛球	<p><b>素质目标:</b> 树立乐观、向上的学习态度; 培养自信自律、吃苦耐劳和果断勇敢等个性品质以及相互协作、共同进取等集体主义精神; 培养求真务实和精益求精的学习精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解羽毛球基本规则; 掌握羽毛球基本技术动作要领。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备羽毛球所需的基本身体素质; 能够正确完成羽毛球基本技法。</p>	<p>1.羽毛球比赛视频欣赏, 握拍法和正、反手发球技术。 2.学习原地正手击高远球技术。 3.步伐的后场高远球。 4.学习挑球技术。 5.学习原地杀球技术。 6.学习后场杀球技术和接杀挡网技术。 7.学习单打比赛基本战术: 四方球、拉吊突击。</p>	<p>通过课堂教学和课外体育活动相结合的模式, 采取任务驱动法、示范法、讲授法等, 结合信息化教学手段开展课堂教学, 让学生熟练掌握羽毛球运动技战术知识, 提升学生在身体、心理和社会适应等方面能力。</p>	16
健美操	<p><b>素质目标:</b> 培养不畏困难、勇于拼搏的意志品质; 培养团结协作、共同进取的集体主义精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解健美操的基础知识。掌握健美操动作的基本手型和基本步伐的名称、特点。熟悉大众健美操、啦啦操的竞赛规则。</p> <p><b>能力目标:</b> 达到会欣赏、能模仿、会讲解健美操的能力,</p>	<p>1.健美操基本动作, 包括手型、步伐等。 2.大众健美操等级动作一级标准。 3.学习健身操《你笑起来真好看》。</p>	<p>严格按照体育教师课堂规范要求上课; 要求学生着装适合健美操课堂, 加强安全教育。课堂中激发学生运动兴趣, 培养学生终身体育的意识。以学生发展为中心, 重视学生的主体地位。</p>	16
影视鉴赏	<p><b>素质目标:</b> 树立正确的审美观、人生观和价值观。塑造健全人格, 使艺术能力和人文素养得</p>	<p>1.影视概说。 2.电影中的文化元素。 3.电影的意识形态</p>	<p>在欣赏为的前提下, 适当地指导学生进行一些有益的争论和集体</p>	16

	<p>到整合发展。确立文化自信。</p> <p><b>知识目标：</b>提高学生鉴赏影视作品的水平，提升审美期待和审美趣味。在趣味盎然的观片过程中，引导学生运用一定的鉴赏方法，展开影视评论。</p> <p><b>能力目标：</b>培养学生独立思考，善于发现美的能力，具有健康良好而又多元开放的审美情趣，并且开阔思路，形成综合性、创造性的现代思维能力和艺术表达能力。</p>	<p>表达。</p> <p>4.电影与社会生活。</p> <p>5.电影中的人性表达。</p> <p>6.影视评论写作。</p> <p>7.影视作品中的性别阐释。</p> <p>8.经典影视作品评述。</p>	<p>性的演练活动，通过实践培养综合的审美能力，同时开展一些辅助活动帮助学生全面、深入地理解和体验综合艺术的审美理想，发展、完善学生的审美心理建构。</p>	
音乐欣赏	<p><b>素质目标：</b>养成健康、高尚的审美情趣和积极乐观的生活态度，增强民族自信心，培养学生的爱国主义情操。</p> <p><b>知识目标：</b>认识理解音乐艺术中所包含的信息，发现音乐所表现的丰富内涵，感知各国各民族的风土人情，开阔视野。</p> <p><b>能力目标：</b>培养良好的音乐鉴赏能力，提高学生的审美修养。</p>	<p>1.古典主义时期音乐。</p> <p>2.浪漫主义时期音乐。</p> <p>3.西方近现代音乐。</p> <p>4.中国民歌。</p> <p>5.中国民族器乐音乐。</p> <p>6.中国近现代音乐。</p>	<p>课堂教学以欣赏为主，着重培养学生对音乐作品的艺术感受、理解和审美体验能力。从学生鉴赏音乐水平的实际状况出发，做到难易适度，深入浅出。充分利用各种现代化教学手段，最大限度地强化学生的听觉审美感受。</p>	16
美术鉴赏	<p><b>素质目标：</b>树立正确的审美观念，增强爱国主义精神。</p> <p><b>知识目标：</b>掌握美术鉴赏的方法，了解美术鉴赏的基础知识、理论。</p> <p><b>能力目标：</b>培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力。</p>	<p>1.美术概说。</p> <p>2.中国画的分类。</p> <p>3.中国画的鉴赏。</p> <p>4.中国园林艺术。</p> <p>5.西方绘画的概述与欣赏。</p> <p>6.西方经典绘画作品欣赏。</p> <p>7.古印度艺术-埃及艺术-部落艺术。</p>	<p>通过理论讲授与实践训练，融知识传授、能力培育、素质提高于一体。采取任务驱动法、专题讲授法、分组讨论法、案例法等进行教学实践。充分利用各种现代化教学手段，最大限度地强化学生的视觉审美感受。</p>	16

### (三) 专业课设置及要求

1.专业基础课共 384 学时，24 学分，具体设置及要求如表 7 所示。

表 7 专业基础课设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时
民航概论	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.具备良好的政治思想素质，良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</li> <li>2.爱岗敬业，有较强的服务理念和服务意识。</li> <li>3.具有开朗、坚强、容忍他人的性格和关心他人的品格，亲和力强。</li> <li>4.具有全局观念和组织协调能力，并具有一定的质量意识和安全意识。</li> <li>5.具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</li> <li>6.具备较强的独立创业意识和良好的开拓创新精神。</li> <li>7.养成求真务实的科学态度，勤奋严谨的工作作风。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握民用航空的定义与概况。</li> <li>2.了解飞机的构造与系统及其基本飞行原理。</li> <li>3.掌握民航运行及管理体系知识。</li> <li>4.熟悉空中交通管理知识。</li> <li>5.熟悉航空气象知识。</li> <li>6.掌握民航运输企业及其运营管理知识。</li> <li>7.掌握民用航空机场知识。</li> <li>8.了解通用航空知识。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生具备综合运用知识，在实践中发现、分析与解决航空服务实际问题的能力和独立工作的能力。</li> <li>2.培养学生具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的能力。</li> <li>3.培养学生具备有计划地组织完成工作任务的能力。</li> <li>4.培养学生持续发展的创新能力和团队协作能力。</li> <li>5.培养学生善于利用网络资源和市场资源进行资源选择和积累，学习应用各种资料的能力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.民用航空的定义与概况。</li> <li>2.飞机的构造与系统及其基本飞行原理。</li> <li>3.民航运行及管理体系。</li> <li>4.空中交通管理。</li> <li>5.航空气象知识。</li> <li>6.民航运输企业。</li> <li>7.民用航空机场。</li> <li>8.通用航空。</li> </ol>	采用“教学一体化”教学模式，充分运用现代化教学设备，运用信息化教学手段，采用讲授法、任务驱动项目教学、案例教学、翻转课堂等教学方法，帮助学生为以后从事民航工作储备丰富的专业知识和基础知识。	48
航空旅游地理	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.具备良好的政治思想素质，具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</li> <li>2.爱国爱岗敬业，有较强的服务理念和服务意识。</li> <li>3.培养对行业、专业的热爱和持续关注。</li> <li>4.具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.地球运动对民航的影响。</li> <li>2.影响飞机起降的天气。</li> <li>3.时差和飞行时间的计算。</li> <li>4.航空运输布局</li> </ol>	通过采用案例分析法、问题导向、自主学习法、讨论法、新闻资讯分享等形式，以任务为驱	48

	<p>神。</p> <p>5.具备创新精神。</p> <p>6.养成终身学习的习惯。</p> <p>7.养成求真务实的科学态度，勤奋严谨的工作作风。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.了解与飞行有关的地理常识。</p> <p>2.掌握时差的计算方法。</p> <p>3.掌握航空运输布局的三大要素。</p> <p>4.了解影响航空运输布局的七大因素。</p> <p>5.掌握国内七大航空区划的范围、主要空港城市、主要机场和航空企业。</p> <p>6.掌握国际三大航空区划的范围、主要空港城市、主要机场和航空企业。</p> <p>7.了解国际主要航线。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能根据所学知识熟练使用国际时间换算表和熟练计算飞行时间。</p> <p>2.能识别主要空港城市、机场和重要航空公司的代码。</p> <p>3.能运用所学分析某一地方的航空运输布局状况及影响因素。</p> <p>4.能在地图上准确指出国内和国际航空区划的范围，并说出航线基本信息。</p> <p>5.能根据所学熟练说出重要航空企业的特点。</p> <p>6.能根据所学撰写客舱主题活动方案设计。</p> <p>7.能较好的完成主要空港城市的信息搜集并撰写城市介绍广播稿。</p>	<p>三大要素和七大影响因素。</p> <p>5.国内七大航空区划。</p> <p>6.国际航空组织。</p> <p>7.世界三大航空区划。</p> <p>8.国际主要航线。</p>	<p>动,使学生熟练掌握国内及国际城市、机场及航空公司基本情况,了解最新民航资讯,具备职业认同感。</p>	
<p>民航法律法规</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.具备良好的政治思想素质、坚定的政治立场和政治信仰。</p> <p>2.具有较强的法律法规意识，自觉遵守国家及相关旅客权益的法律法规；</p> <p>3.具有较强的规范意识，自觉按照民航的相关法律法规来规范、指导自己的行为。</p> <p>4.具备良好的职业法律素养。</p> <p>5.坚定四个自信：从现实案例中坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.熟悉《中华人民共和国民用航空法》。</p> <p>2.掌握民航客货邮运输相关的法律法规。</p> <p>3.熟悉航空运输合同法律制度。</p> <p>4.熟悉民用航空保险法律制度，掌握航空运输承运人赔偿责任的相关规定。</p> <p>5.熟悉民用航空器的搜寻救援与事故调查。</p> <p>6.掌握民用航空犯罪和相关刑法规定。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能综合运用相关的法律法规进行案例分析。</p> <p>2.能运用所学法律法规知识为旅客解释</p>	<p>1.民航法概述。</p> <p>2.空中航行法律制度。</p> <p>3.民用航空器管理法律制度。</p> <p>4.民用航空人员管理法律制度。</p> <p>5.民用机场出入境管理法律制度。</p> <p>6.民用航空运输管理与合同法律制度。</p> <p>7.民用航空保险法律制度。</p> <p>8.民用航空器的搜寻救援与事故调查。</p> <p>9.民用航空犯罪与刑法。</p>	<p>采取理论教学与实践教学相结合的模式,运用任务驱动法,讲授、讨论法、案例分析法等让学生掌握民航业相关的法律法规知识,并运用所学知识分析案例、指导实践,最终实现学生职业素养和职业能力提升。</p>	<p>32</p>

	<p>航班不正常运输情况。</p> <p>3.能运用所学法律法规知识正确处理、调和航空运输合同纠纷。</p> <p>4.能运用所学法律法规知识正确解释民航突发事件中旅客的权益与责任,并具备冷静分析、正确处理突发事件的应急能力。</p> <p>5.具备良好的法律修养和职业素养,有较严谨的逻辑思维能力和良好的人际交往能力。</p>			
民航人际沟通	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质,并树立安全和服务意识,为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p> <p>2.在课堂活动中培养学生的团队协作精神、树立正确的人生观、价值观、世界观;培养学生爱岗敬业的匠人精神,工作不分贵贱的职业自豪感。</p> <p>3.在知识学习的过程中体会认真细致的学习态度,深化劳动创造美好生活的劳育美概念。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.掌握人际关系的概念、种类、模式、原则以及过程。</p> <p>2.认识倾听的作用、原则、步骤;语言沟通的主要形式、作用和沟通策略;非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略;书面沟通的方式、优缺点、适用范围以及运用要点等。</p> <p>3.使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质,并树立安全和服务意识,为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p> <p>2.在民航服务的各个环节中能独立掌握岗位要求,结合乘客心理给与周到细致的服务于帮助,建立职业自豪感,具备爱岗敬业的心理素养。</p> <p>3.树立正确的沟通意识,掌握交际沟通的基本原则,懂得交际沟通的基本礼节,使学生具备高素质专业人才所应具备的人际沟通与交流理论知识和技巧,并能熟练掌握交际沟通的技巧,在复杂多变的社会交往中应付自如,从而立足社会,取得事业的成功。</p>	<p>1.民航服务的观摩。</p> <p>2.人际沟通感性认识。</p> <p>3.有效沟通方式训练。</p> <p>4.换位思考。</p> <p>5.服务项目介绍。</p> <p>6.各类乘客心理特点总结。</p> <p>7.各类乘客心理特点调查。</p> <p>8.情绪表达。</p> <p>9.情绪管理。</p> <p>10.处理突发事件。</p>	<p>教学内容应适应空乘专业的职业要求,结合空中乘务的专业特点。教学方法要多样性,理论联系实际,可认识性与可操作性兼备。课程设置紧扣各专业人才培养目标,密切关注国家的职业标准,及时进行内容调整,充分体现基础课程为专业服务的思想。尊重学生个人能力发展的要求。与国家职业资格证书、技能证书考试要求接轨,采用“能力本位”构建课程,体现了高等职业教育特色。</p>	32
英语语音	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 树立和深化社会主义核心价值观,将习近平新时代中国特色社会主义思想融入英</p>	<p>1. 英语基本要素。</p> <p>2. 英语音素。</p>	<p>采用“教学一体化”教学模式,充分运用</p>	32

	<p>语语音课程教学,培养学生实事求是的学风和自主、合作、探究及创新的精神。</p> <p>2. 通过中西文化对比,帮助学生理解世界多元文化,增强国家认同,坚定文化自信,树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识。</p> <p>3. 注重加强对学生的世界观、人生观和价值观的教育,帮助学生形成正确的语言观和跨文化意识。</p> <p>4. 培养学生职业规范意识,辨析价值取向,树立正确的职业道德观念,为日后工作中遵纪守法、规范自身行为打下坚实基础。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 了解英语语音的基本理论和基本朗读技巧。</p> <p>2. 掌握英语元音、辅音音素的读音和常见字母组合的发音。</p> <p>3. 熟悉单词重音、句子重音、强读式和弱读式、不完全爆破、连读、节奏、停顿、基本语调的使用。</p> <p>4. 理解和领悟人们在表达对客观事物的陈述、疑问、请求、命令和问候等方面使用的语调的基本意义和用法。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 培养学生具备自主学习能力和对外交际能力。</p> <p>2. 培养学生具备正确拼读元音、辅音音素,具备基本的读音、辨音能力。</p> <p>3. 培养学生具备根据重音、语调的变化,理解表达隐含的意图和态度的能力。</p> <p>4. 培养学生形成对语言有感受力,做到正确的停顿、连读,语音语调自然、得体,语流流畅。</p> <p>5. 培养学生的沟通能力、团队协作精神、分析问题和解决问题的能力。</p>	<p>3. 朗读技巧。</p> <p>4. 语调。</p>	<p>现代化教学设备,运用信息化教学手段,采用讲授法、任务驱动项目教学、案例教学、翻转课堂等教学方法,帮助学生为以后从事民航涉外工作储备丰富的语音基础知识。</p>	
<p>英 语 听 力 (一)</p>	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.传递社会主义核心价值观,将习近平新时代中国特色社会主义思想融入听力课程教学,使学生坚定社会主义理想信念,明确自己的使命与责任。</p> <p>2.注重加强对学生的世界观、人生观和价值观的教育,培养学生客观、公允地看世界,帮助学生树立正确的三观,实现思想政治素质与外语专业素养、听力能力的同步提升。</p>	<p>1.Getting to know you.</p> <p>2.Going places.</p> <p>3.What's the number.</p> <p>4.Body language.</p> <p>5.Appearances.</p> <p>6.Shopping.</p> <p>7.International food.</p>	<p>采取课堂讲授、课堂练习与自学相结合(其中练习为主,讲授为辅),辅以课外练习。采用任务驱动、理实一体的教学模式,运用</p>	<p>48</p>

	<p>3. 引导学生以批判的眼光学习西方文化,建立文化自信和文化认同,热爱、继承和发扬我国的优秀传统文化。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解并掌握一定的听力技巧和方法。</li> <li>2. 引导学生了解并掌握辨听易混淆的音素、单词、结构,选择关键词句,归纳大意,推测内容,释意复述,短时记忆,听写等技能。</li> <li>3. 掌握基本的日常交际用语的表达,主要包括日常交际场合的词汇和常用表达句式的运用。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备一定的英语听力能力,掌握一定的英语听力技巧,能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流的能力。</li> <li>2. 具备自主学习的能力(以现代信息技术为支撑,使英语听力学习朝着个性化学习、主动式学习方向发展。)</li> <li>3. 具备跨文化交际的能力(以语言为载体,加强对学生进行文化素养与国际文化知识的传授。)</li> <li>4. 具备运用英语听说技能在具体工作领域中为完成各项任务而进行有效英语交际的能力。</li> </ol>	<p>8. Vacations.</p> <p>9. TV.</p> <p>10. Getting there.</p> <p>11. World market.</p> <p>12. Making a difference.</p> <p>13. Stress and health.</p> <p>14. Personalities.</p> <p>15. Youth Culture.</p> <p>16. Dreams.</p>	<p>任务型教学法、五步教学法、交际型教学法、角色扮演法,在教学过程中充分发挥信息化教学的优势,灵活采用多种口笔头训练形式,让学生练习在各种日常生活场合出现的英语听力。</p>	
<p>英语听力 (二)</p>	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 传递社会主义核心价值观,将习近平新时代中国特色社会主义思想融入听力课程教学,使学生坚定社会主义理想信念,明确自己的使命与责任。</li> <li>2. 培养学生在涉外事务中具备运用英语介绍、传播和宣扬中国文化的力量,拥有文化自信,坚定本土立场和弘扬本国文化,形成爱国情怀,自觉维护国家形象。</li> <li>3. 以身示范,立德树人,严格规范自身行为,培养学生爱岗敬业、乐于助人、敢于承担的精神品质和责任意识。</li> <li>4. 培养学生职业规范意识,辨析价值取向,树立正确的价值观,为日后工作中遵纪守法、规范自身行为打下坚实基础。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分辨容易混淆的音素、单词和结构;能运用听力技巧对语言信息做出基本判断和分析理解。</li> <li>2. 掌握航空服务英语的专业语言知识,主要包括其专业词汇、术语、惯用表达法。</li> <li>3. 掌握航空服务工作情境中的英语的表达与沟通技巧,主要包括地面航空服务和客舱航空服务中各个环节活动的英语口语的表达技巧。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备运用航空服务英语口语在具体工作领域中为完成各项任务而进行有效英</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airport Layout.</li> <li>2. Airport Ground Service(I).</li> <li>3. Airport Ground Service(II).</li> <li>4. Waiting to Board.</li> <li>5. Security Check.</li> <li>6. Announcements.</li> <li>7. Welcome Aboard.</li> <li>8. Cabin Service (I).</li> <li>9. Cabin Service (I).</li> <li>10. Ready to Land.</li> <li>11. Arrival(I).</li> <li>12. Arrival(II).</li> <li>13. Flight Types.</li> <li>14. Crew Members.</li> <li>15. Emergency Handling.</li> </ol>	<p>采取课堂讲授、课堂练习与自学相结合(其中练习为主,讲授为辅),辅以课外练习。采用任务驱动、理实一体的教学模式,使学生掌握一定的航空服务英语内容的听力技巧和方法,提高学生听力水平,在日常航空服务的各种工作领域活动和涉涉外交际的活动中进行简单的英语交流。</p>	<p>48</p>

	<p>语交际的能力。</p> <p>2. 具备以英语为媒介,以专业化和口语化为主要特色,系统而全面地展示民航服务流程的各主要环节(包括航班信息咨询、机票预订、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等)中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式的英语表达与沟通的能力。</p>			
英语口语(一)	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.树立和深化社会主义核心价值观,把中国优秀传统文化融入英语口语教学中,激发学生的爱国情怀。</p> <p>2.通过进行中西文化对比,找出共通点及差异点,引导学生正确对待我国传统文化,摒弃崇洋媚外的错误观点,助推高职生民族意识的形成。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.熟练掌握日常交流英语包括个人信息、交通、食物、家庭成员、旅游、天气、时间日期、中西方节日等的基本语言表达,如短语、句型。</p> <p>2.掌握基本的语法,并运用正确运用语法进行日常口语的交流。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.培养学生的口语表达能力,能够有效进行口头的信息交流,同时增强其自主学习能力,以及对外交往等交际能力。</p> <p>2.提高学生说英语的兴趣,培养学生的综合文化素质。</p> <p>3.培养学生的沟通能力、团队协作精神、分析问题和解决问题的能力。</p>	<p>日常交流英语:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 个人信息。</li> <li>2. 交通。</li> <li>3. 食物。</li> <li>4. 家庭成员。</li> <li>5. 兴趣爱好。</li> <li>6. 旅游。</li> <li>7. 天气。</li> <li>8. 时间日期。</li> <li>9. 中西方节日。</li> </ol>	<p>采取理论教学与实践教学相结合的模式,将语言学习与职业技能培养有机融合,确保教学内容与教学过程真正体现职业性与应用性,提高学生的英语交际能力与综合职业素质。</p>	48
英语口语(二)	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.英语口语教学拥有两重身份,既是语言教学,也是文化教学。要把中国优秀传统文化融入英语口语教学中,激发学生的爱国情怀。</p> <p>2.通过对比中西文化,感悟我国文化的内涵,摒弃崇洋媚外的观念,逐步培养一颗民族心,为中国传统文化感到自豪,励志将传统文化发扬光大。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.熟练掌握职场英语包括公司、办公室、商务会谈、商务聚餐、产品、职业等的基本语言表达,如短语、句型。</p> <p>2.掌握基本的语法,并运用正确运用语法进行商务口语的交流。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.培养学生的商务口语表达能力,以及在商务情景中进行有效地交流的能力。</p> <p>2.提高学生说英语的兴趣,培养学生的综合文化素质。</p>	<p>职场英语:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司。</li> <li>2. 办公室。</li> <li>3. 商务会谈。</li> <li>4. 会议。</li> <li>5. 商务聚餐。</li> <li>6. 产品。</li> <li>7. 职业。</li> <li>8. 商务接待。</li> </ol>	<p>采取理论教学的模式,将语言学习与商务职场的环境有机融合,确保教学内容与教学过程真正体现职业性与应用性,提高学生的英语交际能力与综合职业素质。</p>	48

	3.培养学生的沟通能力、团队协作精神、分析问题和解决问题的能力。			
--	----------------------------------	--	--	--

2.专业核心课共 336 学时，21 学分，具体设置及要求如表 8 所示。

表 8 专业核心课设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	学时
民航客舱服务	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生较强的学习能力和吃苦耐劳精神。</li> <li>2.培养学生的责任心、服务意识和团队协作能力。</li> <li>3.培养学生严谨的工作态度及职业素养。</li> <li>4.把民航客舱服务与爱岗敬业、文化自信、爱国主义精神、尊老爱幼、礼貌礼节等优秀品德相结合，促进学生在未来的工作中更好地做好服务工作。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握航空服务从航前到航后的整个流程。</li> <li>2.熟悉航空服务从航前到航后每个阶段需要做的服务及管理知识。</li> <li>3.了解客舱服务与管理的基本知识。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能熟练运用客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程。</li> <li>2.可以妥善处理乘务员与旅客问题，乘务员间问题，旅客间问题，特殊旅客问题。</li> <li>3.掌握客舱服务规范化操作程序。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.飞行前准备。</li> <li>2.起飞前项目检查。</li> <li>3.经济舱迎送客服务。</li> <li>4.客舱安全演示及安全检查。</li> <li>5.经济舱餐饮服务。</li> <li>6.机上娱乐服务。</li> <li>7.特殊乘客及非正常航班服务。</li> <li>8.服务提升与管理。</li> </ol>	采取理论教学与实践教学相结合的模式，了解乘务员工作的流程，学习服务中的管理知识，掌握乘务工作的基本规范。	48
民航客舱服务英语	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.将习近平新时代中国特色社会主义思想和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中。</li> <li>2.借鉴国内外各大航空公司民航客舱英语服务的优秀案例，激发学生对社会主义核心价值观的认同感，培养学生以乘客为中心，以服务质量为导向，帮助学生树立自我学习和团队协作能力。</li> <li>3.树立正确的技能观，努力提高自己的技能，为乘客、为公司、为社会和为人民服务，积极参与国家政策宣传与推广、社会科学普及等有益活动。</li> <li>4.在客舱应急处置和特殊旅客服务等环节，大力弘扬社会主义核心价值观，帮助学生树立社会主义职业精神和培养学生的工匠精神，从而全面提高学生的综合职业素养。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟知民航乘务服务所有主题对话流程和内容。能就日常话题和来自讲英语国家的人士进行交谈。能就所熟悉的话题经准备后作简短发言，表达比较清楚，语音、语</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.民航乘务员英语面试。</li> <li>2.航空公司、部门和人员英文介绍。</li> <li>3.航前准备。</li> <li>4.登机服务。</li> <li>5.安全演示。</li> <li>6.酒水、餐食和娱乐服务。</li> <li>7.特殊旅客服务。</li> <li>8.航班晚点旅客服务。</li> <li>9.免税品服务。</li> <li>10.下机服务。</li> </ol>	采取理论教学与实践教学相结合的模式，运用任务驱动法，案例法，角色扮演法等让学生掌握民航客舱服务的内容和流程，并让学生学会如何用英文对乘客实施客舱服务。	64

	<p>调基本正确。能在交谈中使用基本的会话策略。</p> <p>2.掌握客舱乘务服务英语会话策略,能流利表达个人意见、情感、观点等,能基本陈述事实、事件、理由等,表达思想清楚,语音、语调基本正确。</p> <p>3.掌握客舱乘务服务所有情景,能对客舱乘务服务出现的突发事情进行准确流利的英语服务。能用简练的语言概括较长、语言稍难的文本或讲话。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.具有良好的乘务员职业道德,优秀的协调能力和英语表达能力。</p> <p>2.能运用英语知识和口语表达技能为外籍旅客提供民航客舱常规性服务。</p> <p>3.具有良好的职业素养和英语语言技能,实现与外籍旅客无障碍沟通,遇事沉着冷静,并能用英语灵活处理客舱突发事件的能力。</p> <p>4.能流利的用英语为外籍旅客提供登机服务、安全演示服务、酒水、餐食和娱乐服务、特殊旅客客舱服务、航班晚点服务和下机服务等。</p>			
民航地勤服务	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.具备良好的政治思想素质,具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2.爱国爱岗敬业,建立良好的服务理念和服务意识。</p> <p>3.具有关心他人的品格,亲和力强,有爱心。</p> <p>4.具有良好的组织协调能力和沟通表达能力,并具有良好的安全意识。</p> <p>5.具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</p> <p>6.具备良好的开拓创新精神。</p> <p>7.养成求真务实的科学态度,勤奋严谨的工作作风。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.了解我国民航行业的发展及面临的挑战,掌握机场地勤服务的内容,熟悉机场地勤服务的技能要求。</p> <p>2.掌握问询服务的分类方式,熟悉问询服务的要求,熟悉贵宾厅服务的流程和要求。</p> <p>3.理解订座的基本要求,熟记旅客定座记录所包含的项目,理解客票变更、签转和退票的相关规定,掌握团体旅客退票的规定及退票费的计算方法。</p> <p>4.掌握值机的概念、工作内容及业务模式,掌握值机的工作流程及工作要求。</p> <p>5.掌握特殊旅客的分类,熟悉并掌握不同类型的特殊旅客及其运输要求。</p> <p>6.掌握行李的定义和分类,熟悉行李的一般运输限制和特殊行李的运输规定,理解并掌握行李相关费用的计算,理解并熟悉行</p>	<p>1.我国民航发展现状和面临的挑战。</p> <p>2.民航地勤人员服务要求。</p> <p>3.问询服务的分类、岗位职责和质量标准。</p> <p>4.贵宾厅服务要求。</p> <p>5.客票变更、签转和退票的处理。</p> <p>6.值机工作流程及要求。</p> <p>7.特殊旅客的分类及乘机条件和运输要求。</p> <p>8.行李的分类。</p> <p>9.行李运输限制。</p> <p>10.行李相关费用的计算。</p> <p>11.行李不正常运输的处理。</p> <p>12.旅客运输不正常的处理方法。</p> <p>13.航班运输不正常的处理方法。</p>	<p>通过采用案例分析法、问题导向、实践操作、新闻资讯分享等形式,以任务驱动为导向,使学生掌握民航地勤工作的各项服务,并能具备一定的工作能力及分析解决问题的能力,具备良好的服务意识,严谨的工作态度。</p>	48

	<p>李不正常运输中的处理规定。</p> <p>7.理解安全检查、海关检查、边防检查、出入境检验检疫的定义和工作内容。</p> <p>8.熟记出港航班和进港航班的引导服务工作和流程。</p> <p>9.熟记旅客运输不正常和航班不正常的情况分类，掌握旅客运输不正常服务和航班不正常的处理方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能正确回答旅客的问询，并做出指引，能根据要求为旅客提供贵宾厅相关服务。</p> <p>2.能判断客票变更、签转和退票情况，能独立完成团队旅客的退票费计算。</p> <p>3.能使用文明规范语言，按规范流程，为旅客完成值机手续办理。</p> <p>4.能为不同类的特殊旅客提供相应的服务，并为特殊旅客完成值机手续办理。</p> <p>5.能独立计算逾重行李费和声明价值附加费，能处理行李运输不正常情况。</p> <p>6.能为登机口旅客提供引导服务。</p> <p>7.能正确处理旅客运输不正常和航班运输不正常情况。</p>			
民航地勤服务英语	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.将习近平新时代中国特色社会主义思想核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中，注重“术道结合”。</p> <p>2.坚持以德立身、以德立学、以德施教，注重加强对学生的世界观、人生观和价值观的教育。</p> <p>3.把民航地勤服务与政治认同、国家意识、文化自信、人格养成等相结合，实现显性与隐性教育的有机结合，促进学生的自由全面发展。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.熟练掌握民航地勤服务英语基本的语言表达，如术语、句型。</p> <p>2.熟悉核心术语，对使用频率较高的术语能达到熟练掌握的水平。</p> <p>3.掌握基本的语法规则和常用句型，在听、说、读、写中能正确运用所学知识了解并掌握机场地面服务中涉及的地勤人员基本职业素养和跨文化的知识了解并掌握乘务人员岗位工作职责和工作范围技能目标。</p> <p>4.掌握民航地勤人员英语面试知识，熟知机场的布局与整体服务，掌握售票服务、值机服务、安全检查、登机、特殊旅客、航班延误及取消、海关检查、出入境检验、检疫、边防检查、机场购物、娱乐和行李服务等英语服务知识和服务流程。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.具有良好的地勤人员职业道德，优秀的协调能力和英语表达能力。</p>	<p>1.民航地勤人员英语面试。</p> <p>2.售票服务。</p> <p>3.值机服务。</p> <p>4.安全检查。</p> <p>5.特殊旅客服务。</p> <p>6.航班延误及取消后旅客服务。</p> <p>7.海关检查。</p> <p>8.出入境检验、检疫。</p> <p>9.边防检查。</p> <p>10.其他服务。</p>	<p>采取理论教学与实践教学相结合的模式，运用任务驱动法，案例法，角色扮演法等让学生掌握民航机场地面服务不同工种的服务流程和服务内容，并让学生学会如何用英文对乘客实施机场地面服务。</p>	64

	<p>2.能运用民航地勤服务英语知识,从事国内机场地面旅客服务工作。</p> <p>3.体现机场地勤人员良好的职业素养和英语语言技能,实现与外籍旅客无障碍沟通,遇事沉着冷静,并能用英语灵活处理机场突发事件的能力。</p> <p>4.能流利的为外籍旅客提供售票服务、值机服务、安全检查、登机、特殊旅客、航班延误及取消、海关检查、出入境检验、检疫、边防检查、机场购物、娱乐和行李服务等。</p>			
民航服务礼仪	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 在思想道德素质方面,培养学生以追求真善美为目标,使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等。</p> <p>2. 具有较高的道德修养和高尚的道德情操,具备良好的社会责任感和良好的社会公德。</p> <p>3. 在身心素质方面,通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计,让学生掌握社交礼仪的基本常识,能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止,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。</p> <p>4. 在职业素质方面,能运用服务优美的动作礼仪知识接人待物。</p> <p>5. 培养和提高学生文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 了解民航企业服务岗位对民航服务礼仪的要求。</p> <p>2. 熟悉民航服务礼仪的基本理论。</p> <p>3. 掌握民航服务人员的仪容仪表礼仪要求、姿态动作礼仪标准、服务语言礼仪技巧、基本工作礼仪程序、服务操作礼仪规范、纠纷处理礼仪方法。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 具备按岗位要求规范仪容仪表、言谈举止,塑造良好形象的能力。</p> <p>2. 具备较强的语言表达能力、服务沟通能力。</p> <p>3. 具备提供主动服务、微笑服务、敬语服务、诚信服务等优质服务的能力。</p> <p>4. 具备妥善处理服务纠纷的能力。</p> <p>5. 具备利用主要客源国、少数民族和地区的基本礼仪接待的能力。</p>	<p>1. 空乘个人妆容塑造。</p> <p>2. 空乘个人服饰搭配。</p> <p>3. 候机厅服务礼仪训练。</p> <p>4. 迎客服务礼仪。</p> <p>5. 送客服务礼仪。</p> <p>6. 客舱巡视规范。</p> <p>7. 手势服务礼仪。</p> <p>8. 中餐礼仪。</p> <p>9. 西餐礼仪。</p>	<p>1、为保证课程的全面实施,学校应配备相应的教辅资料、仪器、工具等支持教学。</p> <p>2、充分利用行业资源,邀请校企联合单位的优秀人员到校不定期的进行指导,调整和提高课程的实用性。</p> <p>3、搭建产学合作平台,充分利用企业资源,满足学生参观学习,实训和实习的需要。并在合作中关注学生的能力发展和教学内容的调整。</p>	32
化妆技巧	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.培养学生以追求真善美为目标,使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观、法制观等。</p> <p>2.具有较高的道德修养和高尚的道德情操,</p>	<p>1.色彩基础知识及运用。</p> <p>2.化妆用品、工具的选择及与运用。</p>	<p>根据职业形象塑造的相关要求,明确此门课程目标和涵盖</p>	32

与形象塑造	<p>具备良好的社会责任感和良好的社会公德。</p> <p>3.通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，让学生掌握形象塑造的基本常识，能按岗位要求修饰自己的仪容仪表和言谈举止，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。</p> <p>4.能在飞行服务过程中始终保持良好的职业形象待人接物。</p> <p>5.具有文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.理解形象塑造的内涵，掌握形象塑造的原则。</p> <p>2.掌握服装色彩搭配的基本原则和技巧，了解服装搭配的基本要领。</p> <p>3.掌握站、行、坐、蹲等不同姿态的基本要领及规范。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆。</p> <p>2.能按化妆地基本程序进行面部各部位的化妆修饰。</p> <p>3.能按空中乘务岗位要求，完成发型整理。</p> <p>4.能按要求独立完成自己的各种整体造型。</p>	<p>3.基础化妆。</p> <p>4.脸型与发型。</p> <p>5.职业发型基本款。</p> <p>6.服装色彩与肤色。</p> <p>7.职业装的穿着。</p> <p>8.服饰细节塑造。</p> <p>9.站姿塑造。</p> <p>10.坐姿塑造。</p> <p>11.走姿塑造。</p>	<p>的工作任务要求以理论为基础，与实践紧密结合，要求学生在明确形象塑造的理论之后，在实践中将形象塑造运用到工作和生活中，从而提升自己的专业素养。这就要求我们在培养学生的过程中要注重实践课程的科学性，通过科学地设计学习性工作任务，教、学、做结合，理论与实践一体化，实验、实训、实习等教学环节设计合理才能达到人才培养的专业化要求。</p>	
民航安全检查	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.具备良好的政治思想素质，具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2.爱岗敬业，有较强的安全意识和规范意识。</p> <p>3.具有诚实守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质。</p> <p>4.具有全局观念和组织协调能力，并具有一定的质量意识和安全意识。</p> <p>5.具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</p> <p>6.具备认真负责、严谨细致、精益求精的职业态度。</p> <p>7.养成求真务实的科学态度，勤奋严谨的工作作风。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.能了解并掌握民航安全检查岗位所需的相关理论知识。</p> <p>2.熟悉民航安检员岗位的工作流程和服务要求，掌握安全检查的基本职业技能。</p>	<p>1.职业道德的含义和特点。</p> <p>2.安检人员职业道德规范的基本要求、内容和途径。</p> <p>3.安全技术检查的概念、性质、任务、原则、职能、权限和基本程序。</p> <p>4.安检法规的概念、特点和作用。</p> <p>5.与安全技术检查相关的国内、国际法规的规定。</p> <p>6.物品检查知识。</p> <p>7.证件检查。</p> <p>8.人身检查。</p>	<p>以任务为驱动，以学生为教学主题，设计灵活多样的任务，创设真实情景，引导学生进行观察、实践、收集资料、合作交流、体验等活动，让学生在各种任务活动中掌握应具备的职业能力。教学中任务设计的内容要具体，操作</p>	48

	<p>3.掌握物品检查、证件检查、人身检查和开箱（包）检查的实施和情况处置。</p> <p>4.掌握民航安全检查中常用英语表达。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.能熟练运用安检岗位的文明用语。</p> <p>2.能完成对各种旅客和工作人员证件的检查，并能按规定处理证件检查中遇到的问题。</p> <p>3.能完成对旅客人身的检查，并能按规定处理发现的违禁品与限制物品。</p> <p>4.能完成开箱（包）的检查，并能按规定办理暂存、移交程序。</p> <p>5.能用英语与旅客进行安全检查相关的对话。</p>	<p>9.开箱（包）检查的实施。</p> <p>10.安全技术检查常用工作英语会话。</p> <p>11.服务、礼仪基本知识。</p>	<p>性强，任务难度适中，可以带给学生启发性和指导性。加强理论与实践的结合，通过多媒体课件、VR操作等教学资源辅助教学，提高学生兴趣，帮助学生</p> <p>对安全检查岗位有更直观的认识。教学过程中教师要积极引导</p> <p>学生提升综合素质，提高职业道德。</p>	
--	---	---	--	--

3.专业实践课共 950 学时，41 学分，具体设置及要求如表 9 所示。

**表 9 专业实践课设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	学时
英语口语（一）实训	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.把社会主义核心价值观和中国优秀传统文化融入英语口语实训教学中，激发学生的爱国情怀。</p> <p>2.通过进行中西文化对比，找出共通点及差异点，引导学生正确对待我国传统文化，摒弃崇洋媚外的错误观点，助推高职生民族意识的形成。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.熟练掌握日常交流英语包括个人信息、交通、食物、家庭成员、旅游、天气、时间日期、中西方节日等基本语言表达，如短语、句型。</p> <p>2.掌握基本的语法，并运用正确运用语法进行日常口语的交流。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.培养学生的口语表达能力，能够有效进行口头的信息交流。</p> <p>2.增强其自主学习能力，以及对外交往等交际能力。</p>	<p>日常交流英语:</p> <p>1.介绍个人信息。</p> <p>2.谈论交通和使用各种交通工具。</p> <p>3.谈论食物和外出就餐、点餐和付款。</p> <p>4.介绍家庭成员。</p> <p>5.讨论兴趣和爱好。</p> <p>6.谈论计划出行和旅游。</p> <p>7.讨论天气。</p> <p>8.询问和告知时间日期。</p> <p>9.谈论中西方节日，了解中西方文化差异。</p>	<p>课程是从应用型高职英语教育自身的特点入手，培养学生口语表达能力，使他们在以后的学习和工作中用英语有效进行口头的信息交流，较为有效地实现跨文化交际，提高综合文化素养，同时通过专项口语内容训练，规范英语课堂的口语表达用</p>	14

			语, 为今后学生走上工作岗位打下扎实基础。	
英语口语(二)实训	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.英语口语教学拥有两重身份,既是语言教学,也是文化教学。要把中国传统文化融入英语口语教学中,激发学生的爱国情怀。</p> <p>2.正确对待中西方差异,比如体制、信仰、文化等。正确看待外来文化,深入领会中华民族优秀文化。通过文化对比,竖立文化自信。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.熟练掌握职场英语包括公司、办公室、商务会谈、商务聚餐、产品、职业等的基本语言表达,如短语、句型。</p> <p>2.掌握基本的语法,并运用正确运用语法进行商务口语的交流。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.培养学生的商务口语表达能力,以及在商务情景中进行有效地交流的能力。</p> <p>2.培养学生谦虚、好学的能力。</p> <p>3.培养学生的沟通能力及团队协作精神。</p> <p>4.培养学生分析问题、解决问题的能力。</p>	<p>职场英语:</p> <p>1.了解公司组织架构,职位等。</p> <p>2.了解办公室工作内容和性质等。</p> <p>3.学习商务会谈的步骤和技巧。</p> <p>4.学习如何召开会议。</p> <p>5.了解商务聚餐的流程和注意事项。</p> <p>6.介绍公司产品。</p> <p>7.谈论职业。</p> <p>8.学习商务接待的流程和注意事项。</p>	<p>课程遵循高职教育规律,以社会需求为导向,以应用为目的,以实践为核心,以知识为主线,以职业为背景,设计整个课程的教学过程。将基础语言交流项目和职业模拟项目贯穿其中,进行语言能力与职业能力的无缝对接,以实现知识传授、技能培养、职业能力的一体化,最终实现提高职业能力素养的目标。</p>	14
航空医疗急救	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.具备诚实、守信的品质。</p> <p>2.具备良好的工作态度和高度的责任心。</p> <p>3.具备良好的安全和服务意识。</p> <p>4.具有较强的团队意识和协作能力。</p> <p>5.具有较强的学习能力和吃苦耐劳的精神。</p> <p>6.具有较强的语言沟通能力和协调人际关系能力。</p> <p><b>知识技能:</b></p> <p>1.掌握急救医学的基本理论和基本概念。</p> <p>2.掌握急救问题的紧急评估与处理。</p> <p>3.熟悉各急症的概念、病因、发病机制、分类。</p> <p>4.掌握各急症的临床表现,识别及处理。</p> <p>5.掌握常用急救药物和急救包。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.能准确对人体的脉搏、体温、呼吸和血压进行测定,并判断正常与异常</p> <p>2.能对假人实施心肺复苏 C-A-B 的完整流程</p> <p>3.能根据旅客外伤的实际情况采取相应的</p>	<p>1.现场急救概论。</p> <p>2.现场急救医学基础。</p> <p>3.现场心肺复苏。</p> <p>4.外伤急救基本技术。</p> <p>5.常见其他危重急症现场急救。</p> <p>6.常见创伤现场急救。</p> <p>7.常见中毒现场急救。</p> <p>8.常见其他损伤现场急救。</p> <p>9.自然灾害的现场救援。</p> <p>10.事故灾难的现场救援。</p>	<p>本课程采用理论与实践、资源一体化的教学模式和行动导向的教学方法。“教”与“学”互动,教师示范,学生操作。针对实操性强的教学内容,借助微课等信息化手段,教师边实操边讲解,学生分组操作训练,最大限度地让学生在有限的</p>	32

	<p>救护方法（止血、包扎、骨折固定和搬运）</p> <p>4.能对气道异物阻塞的旅客，进行海姆立克法急救</p> <p>5.能针对不同的机上常见病，采取相应的急救措施</p>		<p>教学时间中掌握民航应急医疗的方法。</p>	
形体训练（一）	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.培养学生良好的思想作风，认真的学习态度以及陶冶学生美的情操。</p> <p>2.培养学生健康的审美能力，不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>3.营造健康优雅的艺术氛围，推进校园艺术文化建设，提高学生艺术文化素质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.掌握形体舞蹈的基本理论知识，了解其起源、发展，对形体舞蹈训练课有正确的认识和了解。</p> <p>2.通过形体训练对各部分肌肉的静力练习，使学生掌握身体不同部位的正确姿势。</p> <p>3.熟悉与掌握形体训练的方法与内容，培养学生的肢体表现力。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能改变和纠正不良的身体姿态。</p> <p>2.能掌握身体的平衡性和协调性。</p> <p>3.会在不同的场合和环境中保持良好的姿态，调整身体状态。</p> <p>4.能运用形体训练的基本理论知识，进行各种方法的形体训练。</p>	<p>1.形体美概论。</p> <p>2.形体基础训练。（热身、柔韧性、腰腹力量、协调性训练）</p> <p>3.形体操课训练。（健美操、瑜伽、拉丁舞、民族舞等）</p> <p>4.科学健身训练。（肩颈、手臂、胸部肌肉训练）</p> <p>5.形体矫正训练。（头、肩、胸、脊柱、手臂、腿型和脚位矫正等）</p>	<p>让学生掌握良好的个人形体塑造的基础知识和基本技能。</p> <p>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，达到服务类岗位初级职业标准的相关要求。</p>	32
形体训练（二）	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.培养学生良好的思想作风，认真的学习态度以及陶冶学生美的情操。</p> <p>2.培养学生健康的审美能力，不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>3.营造健康优雅的艺术氛围，推进校园艺术文化建设，提高学生艺术文化素质。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.掌握形体舞蹈的基本理论知识，了解其起源、发展，对形体舞蹈训练课有正确的认识和了解。</p> <p>2.通过形体训练对各部分肌肉的静力练习，使学生掌握身体不同部位的正确姿势。</p> <p>3.熟悉与掌握形体训练的方法与内容，培养学生的肢体表现力。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能改变和纠正不良的身体姿态。</p> <p>2.能掌握身体的平衡性和协调性。</p> <p>3.会在不同的场合和环境中保持良好的姿态，调整身体状态。</p> <p>4.能运用形体训练的基本理论知识，进行各种方法的形体训练。</p>	<p>1.基本姿态。</p> <p>2.芭蕾基训。</p> <p>3.形体组合。</p> <p>4.站姿训练。</p> <p>5.坐姿训练。</p> <p>6.蹲姿训练。</p> <p>7.走姿训练。</p> <p>8.微笑训练。</p> <p>9.手势训练。</p> <p>10.形体礼仪训练。</p>	<p>通过本课程的学习，使学生了解和掌握形体训练的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好的个人形体塑造的基础知识和基本技能。</p>	32
应急撤离	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.具备良好的政治思想素质，具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2.爱国爱岗敬业，建立良好的服务理念和服</p>	<p>1.客舱安全职责。</p> <p>2.乘务员自我安全管理。</p> <p>3.客舱设备安全</p>	<p>以任务为驱动，指导学生通过讲授法、自学、</p>	32

	<p>务意识。</p> <p>3.养成良好的安全习惯，提高安全意识。</p> <p>4.培养严谨的工作态度和作风，具备良好的创新精神。</p> <p>5.具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>1.掌握客舱乘务员的安全职责。</p> <p>2.熟悉机上烟雾/火灾的基本知识，如危害、火灾种类及适用灭火器等。掌握灭烟/灭火的三人小组处置程序。</p> <p>3.掌握客舱释压的分类、概念和反应，理解并掌握客舱释压的处置方法及原则。</p> <p>4.理解并掌握客舱颠簸的分类、反应和处置方法。</p> <p>5.掌握应急处置的基本原则，熟悉撤离口的选择、撤离时间、跳滑梯姿势、援助者挑选、防冲击姿势、撤离前安全检查及各项准备、撤离后任务等基本知识。掌握有准备、有限时间准备和无准备应急撤离处置程序和口令。</p> <p>6.掌握常规应急设备的种类、航前检查、使用方法和时间。</p> <p>7.了解不安全行为对飞行造成的影响，掌握和乘客的沟通方式和方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>1.能对典型的机上烟雾/火灾情况进行处置，做出快速反应和正确判断，使用合适的灭火设备，按程序进行灭烟/灭火，并做好乘客管理和自身保护。</p> <p>2.能对释压做出正确、直接的处置并做好乘客管理和自身保护。</p> <p>3.能判断颠簸的种类，并能根据颠簸的程度做出正确的处置。</p> <p>4.能根据紧急撤离的有关知识，模拟组织旅客撤离。</p> <p>5.能识别应急设备的实物和图标，能正确使用应急设备。</p> <p>6.能正确应对飞机上的不安全行为，与旅客进行有效的沟通。</p>	<p>操作。</p> <p>4.客舱安全质量控制。</p> <p>5.烟雾/火灾基本知识。</p> <p>6.烟雾/火灾处置方法。</p> <p>7.释压的分类及处置方法。</p> <p>8.颠簸的分类、表现和处置。</p> <p>9.应急撤离的基本原则和基本知识。</p> <p>10.应急撤离程序。</p> <p>11.应急广播和指挥口令。</p> <p>12.常用应急设备的使用方法和注意事项。</p>	<p>小组合作、情景模拟、角色扮演等方法掌握每种紧急情况下的处置程序，并进行模拟或 VR 体验，帮助学生切实掌握应急基础知识，并提高安全意识，养成良好的安全习惯。教学过程中，要及时将本专业的最新观念、新技术、新设备等知识进行更新，使教学内容更贴近专业的发展和实际需要。</p>	
<p>民航服务礼仪实训</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <p>1.通过完成工作任务培养学生独立思考学习的能力，良好的道德品质，沟通协调能力和团队合作精神；培养学生勤于思考、刻苦钻研、勇于探索的良好作风。</p> <p>2.培养学生养成良好的个人礼仪修养；培养学生的团队合作意识，展现自我，善于协作，发挥团队力量；培养较强的服务意识，为乘客提供优质服务；培养较强的语言表达能力，善于与人沟通。</p> <p>3.培养处理特殊情况的应变能力和较强的心理素质；培养刻苦耐挫的从业精神，在学习和社会实践中不怕困难、百折不挠、</p>	<p>1.空乘个人妆容塑造。</p> <p>2.空乘个人服饰搭配。</p> <p>3.候机厅服务礼仪训练。</p> <p>4.迎客服务礼仪。</p> <p>5.送客服务礼仪。</p> <p>6.客舱巡视规范。</p> <p>7.手势服务礼</p>	<p>运用案例法、演示法和练习法进行教学，课堂上可以引导学生设计一些民航岗位的模拟工作场景，扮演旅客和空乘人员，分别感受服务和被服务的</p>	<p>14</p>

	<p>磨炼意志；培养评判创新能力，在学习和讨论中积极开展评判性思考，提高分析问题和解决问题的能力，注意学习的创意性。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解民航企业服务岗位对民航服务礼仪的要求。</li> <li>2. 熟悉民航服务礼仪的基本理论。</li> <li>3. 掌握民航服务人员的仪容仪表礼仪要求、姿态动作礼仪标准、服务语言礼仪技巧、基本工作礼仪程序、服务操作礼仪规范、纠纷处理礼仪方法。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备按岗位要求规范仪容仪表、言谈举止，塑造良好形象的能力。</li> <li>2. 具备较强的语言表达能力、服务沟通能力。</li> <li>3. 具备提供主动服务、微笑服务、敬语服务、诚信服务等优质服务的能力。</li> <li>4. 具备妥善处理服务纠纷的能力。</li> <li>5. 具备利用主要客源国、少数民族和地区的基本礼仪接待的能力。</li> </ol>	<p>仪。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. 中餐礼仪。</li> <li>9. 西餐礼仪。</li> </ol>	<p>感觉，让学生有真情实感，从而激发学生的学习兴趣，培养他们的服务意识和动手、创新能力。提供示范，掌握规范，增强目标的明确性，让学生自信倍增。</p>	
<p>民航地勤服务英语实训</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想理论、社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中”。</li> <li>2. 注重加强对学生的世界观、人生观和价值观的教育，积极引导当代学生树立正确的国家观、民族观、历史观、文化观。</li> <li>3. 把民航地勤服务与政治认同、国家意识、文化自信、人格养成等相结合，实现显性与隐性教育的有机结合，促进学生的自由全面发展。</li> </ol> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握民航地勤服务英语基本的语言表达，如术语、句型。</li> <li>2. 掌握民航地勤人员英语面试知识，熟知机场的布局与整体服务，掌握售票服务、值机服务、安全检查、登机、特殊旅客、航班延误及取消、海关检查、出入境检验、检疫、边防检查、机场购物、娱乐和行李服务等英语服务知识和服务流程。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的地勤人员职业道德，优秀的协调能力和英语表达能力。</li> <li>2. 能运用民航地勤服务英语知识，从事国内机场地面旅客服务工作。</li> <li>3. 体现机场地勤人员良好的职业素养和英语语言技能，实现与外籍旅客无障碍沟通，遇事沉着冷静，并能用英语灵活处理机场突发事件的能力。</li> <li>4. 能流利的为外籍旅客提供售票服务、值机服务、安全检查、登机、特殊旅客、航班延误及取消、海关检查、出入境检验、检疫、边防检查、机场</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民航地面人员英语面试。</li> <li>2. 售票服务。</li> <li>3. 值机服务。</li> <li>4. 安全检查。</li> <li>5. 特殊旅客服务。</li> <li>6. 航班延误及取消后旅客服务。</li> <li>7. 海关检查、检疫</li> <li>8. 出入境检验、检疫</li> <li>9. 边防检查。</li> <li>10. 其他服务。</li> </ol>	<p>注重把课程思政的内容有机融合在教学过程中，采取实践教学和小组合作的模式，运用任务驱动法，情景演绎法，案例法，角色扮演法等，让学生掌握民航地面服务的英语表达方法，达到为外籍乘客提供流利的英文地面服务目的。</p>	<p>28</p>

	购物、娱乐和行李服务等。			
民航客舱服务英语实训	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 通过剖析民航业客舱英语服务先进人物的事例, 激发学生对社会主义核心价值观的认同感, 培养学生的创新能力、学习能力、团结意识、交际能力、组织能力、职业道德和“内外兼修”的职业素养。</p> <p>2. 帮助学生树立正确的技能观, 努力提高自己的技能, 为乘客、为公司、为社会和为人民服务。</p> <p>3. 在客舱应急处置和特殊旅客服务等环节, 大力弘扬社会主义核心价值观, 帮助学生树立社会主义职业精神和培养学生的工匠精神, 从而全面提高学生的综合职业素养。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 能在学习过程中用英语交流, 并能就民航乘务服务某一主题进行对话。</p> <p>2. 能够为来自英语国家的人士进行比较流利的客舱乘务服务, 较好地掌握会话策略, 能基本表达个人意见、情感、观点等, 能基本陈述事实、事件、理由等, 表达思想清楚, 语音、语调基本正确。</p> <p>3. 能就客舱乘务服务所有情景进行流利的英语服务。能对客舱乘务服务出现的突发事件进行准确流利的英语服务。能用简练的语言概括较长、语言稍难的文本或讲话。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 具有良好的乘务员职业道德, 优秀的协调能力和英语表达能力。</p> <p>2. 能运用英语知识和口语表达技能为外籍旅客提供民航客舱常规性服务。</p> <p>3. 具有良好的职业素养和英语语言技能, 实现与外籍旅客无障碍沟通, 遇事沉着冷静, 并能用英语灵活处理客舱突发事件的能力。</p> <p>4. 能流利的用英语为外籍旅客提供登机服务、安全演示服务、酒水、餐食和娱乐服务、特殊旅客客舱服务、航班晚点服务和下机服务等。</p>	<p>1. 民航乘务员英语面试。</p> <p>2. 航空公司、部门和人员英文介绍。</p> <p>3. 航前准备。</p> <p>4. 登机服务。</p> <p>5. 安全演示。</p> <p>6. 酒水、餐食和娱乐服务。</p> <p>7. 特殊旅客服务。</p> <p>8. 航班晚点。</p> <p>9. 旅客服务。</p> <p>10. 免税品服务。</p> <p>11. 下机服务。</p>	<p>通过民航客舱服务典型事件和模范人物, 将思政元素渗透到教学过程中, 采取实践教学和小组合作的模式, 运用任务驱动法, 情景演绎法, 角色扮演法等, 让学生掌握民航客舱服务的英语表达方法, 达到为外籍乘客提供流利的英语客舱服务目的。</p>	28
民航客舱服务实训	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 培养学生对特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p> <p>2. 培养学生团队合作意识, 较强的服务意识。</p> <p>3. 培养学生严谨的工作态度及职业素养。</p> <p>4. 把民航客舱服务与爱岗敬业、文化自信、爱国主义精神、尊老爱幼、礼貌礼节等优秀品德相结合, 促进学生在未来的工作中更好地做好服务工作。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素</p>	<p>1. 民航服务规范训练。</p> <p>2. 民航客舱服务实施(登机、安全演示、餐食服务、酒水服务、娱乐服务、下机服务、告别服务)。</p> <p>3. 特殊旅客服务。</p> <p>4. 机上医疗服务。</p> <p>5. 机上急救处置。</p>	<p>本课程采用行动导向、任务驱动的教学模式进行教学设计。教师采用讲授法、分组练习、现场示范实施教学任务。以乘务工作为主</p>	14

	<p>养和仪表仪容美的基本要求。</p> <p>2. 掌握航空服务人员标准的姿态动作。</p> <p>3. 掌握航空服务人员应用工作原则和程序。</p> <p>4. 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范。</p> <p>5. 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务。</p> <p>2. 具有较强的语言表达能力, 善于与人沟通。</p> <p>3. 具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力。</p> <p>4. 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力。</p> <p>5. 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。</p>		<p>线, 结合飞行基本常识、飞机客舱布局、客舱紧急设备、以及客舱服务工作内容, 设计为四个情境、八个学习任务, 在任务驱动中充分发挥学生的主体作用, 完成服务任务。</p>	
民航安全检查实训	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 坚持社会主义核心价值观, 具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2. 爱岗敬业, 有较强的安全意识、规范意识和法制意识。</p> <p>3. 具有诚实守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质。</p> <p>4. 具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</p> <p>5. 具备认真负责、严谨细致、精益求精的职业态度。</p> <p>6. 养成求真务实的科学态度。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 掌握物品检查、证件检查、人身检查和开箱(包)检查的实施和情况处置。</p> <p>2. 掌握民航安全检查中常用英语表达。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 能熟练运用安检岗位的文明用语。</p> <p>2. 能完成对各种旅客和工作人员证件的检查, 并能按规定处理证件检查中遇到的问题。</p> <p>3. 能完成对旅客人身的检查, 并能按规定处理发现的违禁品与限制物品。</p> <p>4. 能完成开箱(包)的检查, 并能按规定办理暂存、移交程序。</p> <p>5. 能用英语与旅客进行安全检查相关的对话。</p>	<p>1. 证件检查的实施和情况处置。</p> <p>2. 人身检查的设备准备和人身检查的实施。</p> <p>3. 开箱(包)检查的实施和开箱(包)检查的情况处置。</p> <p>4. 安全检查法律法规运用</p> <p>5. 安全检查职业道德规范。</p>	<p>以任务为导向, 创设不同的情景, 采用案例教学法、任务驱动法、项目教学法、演示法和小组讨论与实践等多种教学方法, 帮助学生掌握良好的民航安检理论知识和实践技能, 从而为成为一名真正的安检员打下坚实的理论和实践基础。</p>	14
综合实训(一)	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 本实训重视价值引导和优秀传统文化的传承, 引导学生自觉弘扬和践行社会主义核心价值观, 不断增强“四个自信”。</p> <p>2. 本实训突出培育科学精神、探索创新精神、注重把辩证唯物主义、历史唯物主义贯穿渗透到专业实训中, 引导学生增强爱国主义意识和民族情怀的培养。</p> <p>3. 本实训能激发学生对社会主义核心价值</p>	<p>1. 国内航空区划图、航权和国际航协业务分区识读。</p> <p>2. 航空公司、航空联盟标徽和民航组织标徽识读。</p> <p>3. 代码共享。</p> <p>4. 中国和世界地理知识。</p>	<p>采用现代教学手段, 把思政元素贯穿于实训教学过程中, 通过实训使学生掌握空乘基础技能, 并具备</p>	28

	<p>观的认同感，培养学生的创新能力、学习能力、团结意识、交际能力、组织能力、职业道德和“内外兼修”的职业素养。</p> <p>4. 在实训过程中，把大公无私，社会主义职业精神、健康的审美情趣和工匠精神融入实训过程中，从而全面提高学生的综合职业素养。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能识读国内航空区划图和国际航协业务分区。</li> <li>2. 能识读航权、航空公司和航空联盟标徽以及民航组织标徽。</li> <li>3. 能熟知并运用代码共享。</li> <li>4. 能熟知民用航空法律法规。</li> <li>5. 能熟知并运用航空旅游地理知识。</li> <li>6. 能熟知危险品国际通用标识识读。</li> <li>7. 能进行职业形象塑造和礼仪展示。</li> <li>8. 能掌握常用地勤服务工作英语对话和常用客舱服务工作英语对话。</li> <li>9. 能掌握世界三大宗教知识。</li> </ol> <p><b>能力目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有民航从业人员良好的职业道德，优秀的协调能力和英语口语表达能力。</li> <li>2. 能运用民航旅游地理知识、民航法律法规知识和民俗与宗教知识为旅客提供相应的服务。</li> <li>3. 具有良好的职业素养和英语语言技能，实现与外籍旅客无障碍沟通，遇事沉着冷静，并能用英语灵活处理民航地面服务和客舱服务以及客舱突发事件的处理能力。</li> <li>4. 能熟知危险品并具备危险品的处置能力。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 危险品国际通用标识识读。</li> <li>6. 化妆与职业形象塑造。</li> <li>7. 常用地勤服务工作英语对话。</li> <li>8. 常用客舱服务工作英语对话。</li> <li>9. 世界三大宗教知识。</li> </ol>	<p>一定的语言沟通、中英文服务和礼仪服务等能力。</p>	
<p>综合实训 (二)</p>	<p><b>素质目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本实训重视价值引导和优秀传统文化的传承，引导学生自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，不断增强“四个自信”。</li> <li>2. 本实训突出培育科学精神、探索创新精神、注重把辩证唯物主义、历史唯物主义贯穿渗透到专业实训中，引导学生增强爱国主义意识和民族情怀的培养。</li> <li>3. 本实训能激发学生对社会主义核心价值观的认同感，培养学生的创新能力、学习能力、团结意识、交际能力、组织能力、职业道德和“内外兼修”的职业素养。</li> <li>4. 在实训过程中，把大公无私，社会主义职业精神、健康的审美情趣和工匠精神融入实训过程中，从而全面提高学生的综合职业素养。</li> </ol> <p><b>知识目标：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照预选准备阶段工作要求，组织召开国内外航班航前准备会并布置客舱紧急情况预案。</li> <li>2. 掌握舱门正常和紧急开启、能掌握舱门</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 航前准备会。</li> <li>2. 舱门操作。</li> <li>3. 客舱安全检查。</li> <li>4. 客舱服务。</li> <li>5. 机上急救。</li> <li>6. 客舱通用应急设备。</li> <li>7. 客舱服务特殊情况处置。</li> </ol>	<p>把思想政治教育内容有机融入实训教学中，从专业技能的特点出发，采取实践教学和小组合作的模式，运用任务驱动法，情景演绎法，案例法，角色扮演法等，让学生掌握专业技能，并通过多思，深思做到触类旁通。</p>	<p>28</p>

	<p>分离器、能掌握舱门预位及解除预位程序、能操作到位并汇报完整。</p> <p>3. 掌握检查乘客安全及电子设备、检查客舱遮光板、厨房检查、旅客吸烟等非法行为处理和起降准备。</p> <p>4. 掌握迎接旅客登机并引导入座，送客、飞机滑行、下机服务、水车摆放及餐食准备、起飞后和餐后旅客服务和特殊旅客服务。</p> <p>5. 掌握晕厥、休克、癫痫等机上常见病症的处置、掌握心肺复苏、止血、包扎、固定、搬运等外伤急救处置。</p> <p>6. 掌握便携式氧气瓶、手提氧气瓶、各类灭火瓶、防烟面罩、防火毯、发报机、应急手电和喊话喇叭的使用。</p> <p>7. 掌握乘客纠纷、乘客故意伤害行为、乘客寻衅滋事和破坏公共秩序行为处理。</p> <p>8. 掌握乘客拍照、特殊餐食发放和毛毯分发行为处理以及为旅客提供广播服务。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 具有民航乘务员良好的职业道德，优秀的协调能力和中英语表达能力。</p> <p>2. 能运用民航客舱服务技能、民航法律法规知识和人际沟通和交流技能为旅客提供相应的服务。</p> <p>3. 具有良好的职业素养和英语语言技能，实现与外籍旅客无障碍沟通，遇事沉着冷静，并能用英语灵活处理民航地面服务和客舱服务以及客舱突发事件的处理能力。</p> <p>4. 具有突发事件的处置能力。</p>			
<p>毕业 设计</p>	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 具备良好的政治思想素质，备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2. 爱岗敬业，有较强的服务理念和服务意识。</p> <p>3. 具有开朗、坚强、容忍他人的性格和关心他人的品格，亲和力强。</p> <p>4. 具有全局观念和组织协调能力，并具有一定的质量意识和安全意识。</p> <p>5. 具备工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。</p> <p>6. 具备较强的独立创业意识和良好的开拓创新精神。</p> <p>7. 养成求真务实的科学态度，勤奋严谨的工作作风。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 熟悉解决航空服务实际工作问题的一般方法、步骤。</p> <p>2. 掌握方案选题、企业调研、资料查阅、方案设计、方案撰写的基本要求。</p> <p>3. 掌握民航服务业行业政策与法规。</p> <p>4. 掌握民航货运、票务、安检等地勤服务基础知识。</p> <p>5. 熟悉民航客舱服务、安保服务的基本流程。</p>	<p>1. 毕业设计选题及计划。</p> <p>2. 顶岗及市场调查。</p> <p>3. 资料查询、收集和整理。</p> <p>4. 方案设计。</p> <p>5. 方案撰写。</p> <p>6. 分期检查辅导。</p> <p>7. 毕业设计修改完善。</p> <p>8. 毕业答辩。</p>	<p>采用线上和线下指导相结合的模式组织开展毕业设计指导工作，重视学生工匠精神和职业能力的培养，强调信息搜索、信息分析和护理的培养，加强写作能力的培养，使学生具备一定的信息素养和写作素养，达到全面培养学生的综合素质和职业技能的目的。</p>	<p>112</p>

	<p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有综合运用本学科的基本理论、专业知识和基本技能，在实践中发现、分析与解决航空服务实际问题的能力和独立工作的能力。</li> <li>2. 具有一定的文化礼仪修养，较严谨的逻辑思维能力和准确的语言、文字表达能力，能独立完成现象比较，系统分析、方案设计，方案的撰写的能力。</li> <li>3. 具有从事国内、国际航线空中乘务服务和地勤服务的能力。</li> <li>4. 具有应变能力，能分析和处理工作中突然发生的实际问题，具有安全保障能力。</li> <li>5. 具备一定的信息技术能力，熟悉基本计算机操作及常用办公软件。</li> <li>6. 适应岗位迁移的学习能力。</li> <li>7. 持续发展的创新能力和团队协作能力。</li> </ol>			
<p>毕业 顶岗 实习</p>	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的政治思想素质，备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</li> <li>2. 爱岗敬业，有较强的服务理念和服务意识。</li> <li>3. 具有开朗、坚强、容忍他人的性格和关心他人的品格，亲和力强。</li> <li>4. 具有全局观念和组织协调能力，并具有一定的质量意识和安全意识。</li> <li>5. 具备工匠精神、吃苦耐劳、团队协作精神。</li> <li>6. 养成求真务实的科科学态度，勤奋严谨的工作作风。</li> <li>7. 具备较强的独立创业意识和良好的开拓创新精神。</li> <li>8. 增强岗位意识和岗位责任感，最大限度提高了学生综合素养。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉航空服务（地面和客舱服务）实际工作问题的一般方法、步骤。</li> <li>2. 掌握方案选题、企业调研、资料查阅、方案设计、方案撰写的基本要求。</li> <li>3. 掌握民航服务业行业政策与法规。</li> <li>4. 掌握民航货运、票务、安检等地勤服务基础知识和内容。</li> <li>5. 熟悉民航客舱服务、安保服务的基本知识和内容。</li> <li>6. 掌握航空服务（地面和客舱服务）实际工作中需要使用的日常英语口语知识、民航地勤服务英语知识和民航客舱服务英语知识。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有综合运用本学科的基本理论、专业知识和基本技能，在实践中发现、分析与解决航空服务实际问题的能力和独立工作的能力。</li> <li>2. 具有一定的文化礼仪修养，较严谨的逻辑思维能力和准确的语言、文字表达和写</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新乘务员养成培训。</li> <li>2. 机场地勤服务。</li> <li>3. 见习乘务员。</li> <li>4. 贵宾厅服务。</li> <li>5. 商务或会务接待。</li> </ol>	<p>通过校内和校外，线上和线下的沟通与指导，强调过程性考核和阶段性评价的模式，结合习讯云平台的管理，全面培养学生的爱国情怀、团队协作的服务精神。帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，培养学生的适应岗位迁移的学习能力。</p>	<p>528</p>

	<p>作能力，能独立完成现象比较，数据分析、方案设计以及方案的撰写能力。</p> <p>3. 具有从事国内、国际航线空中乘务服务和地勤服务的能力。</p> <p>4. 具有应变能力，能分析和处理工作中突然发生的实际问题，具有安全保障能力。</p> <p>5. 具备一定的信息技术能力，熟悉基本计算机操作及常用办公软件。</p> <p>6. 适应岗位迁移的学习能力和团队协作能力。</p> <p>7. 具有可持续发展能力，沟通谈判、组织协调能力和自主学习能力。</p> <p>8. 具有职业生涯规划与一定的创新创业能力。</p> <p>9. 具有能用较为流利的英语为外籍旅客提供地面服务和客舱服务的能力。</p>		
--	---	--	--

4.专业选修课共 240 学时，15 学分，具体设置及要求如表 10 所示。

表 10 专业选修课设置及要求

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	学时
民俗与宗教	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.培养学生的文化情趣和民族自豪感，传承民族文化基因，发扬中国传统民俗文化。</p> <p>2.树立正确的社会主义核心价值观，培养学生认真负责、诚实守信、职业道德、奉献精神、爱岗敬业、服务意识的精神。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.掌握民俗的概念、分类、基本特征、功能和形成等。</p> <p>2.了解中国各民族、港澳台地区及外国的风俗习惯、民俗风情，如服饰民俗、饮食民俗、居住民俗、交通民俗、农业民俗、工艺美术民俗、人生礼仪民俗、人际礼仪民俗、岁时节日民俗、游艺民俗、宗教信仰民俗等。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.了解不同国家和民族民俗和宗教的基本内容和对航空服务过程中乘客出现的不同现象的民俗能够做出合理的解释，日常交际中得到灵活运用。</p> <p>2.掌握民俗宗教在航空服务中的操作技能，学会处理和解决航空服务中的民俗与宗教问题，培养学生实际应用能力和创新能力。</p> <p>3.培养学生积极进取、合作意识、独立思考、协作能力、人际交往的能力。</p>	<p>1.民俗概述。</p> <p>2.服饰民俗。</p> <p>3.饮食民俗。</p> <p>4.居住民俗。</p> <p>5.交通民俗。</p> <p>6.农业民俗。</p> <p>7.工艺美术民俗。</p> <p>8.人生礼仪民俗。</p> <p>9.人际礼仪民俗。</p> <p>10.岁时节日民俗。</p> <p>11.游艺民俗。</p> <p>12.宗教信仰民俗。</p>	<p>采取理论教学的模式，运用案例法，讲授法、讨论法、角色扮演法等，让学生对各个民俗的风俗习惯、民俗风情等能有一个完整的了解，掌握饮食民俗、居住民俗、岁时节日民俗、宗教信仰民俗等民俗事项的特点。</p>	48
	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 培养学生文化意识，增强文化自信，热爱自己的国家和文化。</p> <p>2. 帮助学生了解西方人文思想，提高对文化差异的敏感性和宽容性，及处理这些文化差异的灵活性。</p> <p>3. 培养学生独立思考和批判性思维的能力。</p>	<p>1.英国国家概况：地理，历史，政治，文学，教育和节日。</p> <p>2.美国国</p>	<p>采用教师为主导，学生为主体的教学模式，应用讲座式、讨论式和研究式的教学方法，充分调动学生</p>	32

英语国家概况	<p>4. 培养学生团队精神和协作精神</p> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够识记主要英语国家的地理、历史、政治、经济、教育、文学、文化等方面的基础知识;</li> <li>2. 能够用英语描述主要英语国家社会文化诸方面的基本情况;</li> <li>3. 能够界定相关术语、解释相关文化现象,并运用到跨文化交际的活动当中。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过文本阅读,具备对社会文化类英语读物的阅读能力和理解能力;</li> <li>2. 通过拓展阅读,具备梳理文献和概括知识要点的能力;</li> <li>3. 通过丰富的课堂活动实践,具备判断推理、分析和解决问题的能力。</li> <li>4. 通过大量口语练习,具备一定英语听、说、读、写等能力。</li> </ol>	<p>家概况:</p> <p>地理,历史,教育和节日。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.加拿大国家概况</li> <li>4.澳大利亚国家概况。</li> <li>5.爱尔兰国家概况。</li> <li>6.新西兰国家概况。</li> </ol>	<p>的积极性和能动性。充分利用现代化的教学手段,开发新的教学资源,最大限度地提高教学效率和效果。从而提高学生的文化内涵和英语应用能力。</p>	
民航飞行出国英语	<p><b>素质目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中,培养具有中国情怀、国际视野,能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。</li> <li>2. 帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观和服务观,培养学生以乘客为中心,以服务质量为导向,从而提高学生的自我学习和团队协作方面的协作能力。</li> <li>3. 在沟通中善于倾听与协商,尊重他人,具有同理心与同情心;践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观。</li> </ol> <p><b>知识目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能,能够识别、运用恰当的体态语言和多媒体手段,根据语境运用合适的策略,理解和表达口头和书面话语的意义,有效完成出国和职场情境中的沟通任务。</li> <li>2. 掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识,能较为流利的表达个人意见、情感、观点等,能基本陈述事实、事件、理由等,表达思想清楚,语音、语调基本正确。</li> <li>3. 能就出入境航班的客舱服务所有情景对外籍旅客进行流利的英语服务,能用简练的语言概括较长、语言稍难的文本或讲话。</li> </ol> <p><b>能力目标:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有良好的乘务员职业道德,优秀的协调</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 出入境。</li> <li>2. 交通出行。</li> <li>3. 酒店住宿。</li> <li>4. 餐馆就餐。</li> <li>5. 观光购物。</li> <li>6. 紧急情况。</li> </ol>	<p>运用案例法、情景演绎法、师生互访法和练习法来组织教学,围绕空乘人员出国这个主题,从教材中选择适用于这些情境的语言活动进行教学,通过不同主题的情境教学活动,使学生全面学习并掌握与主题和情境相关的语言文化知识,提高出国人员的语言沟通能力。</p>	48

	<p>能力和出国英语口语表达能力。</p> <p>2. 通过分析英语口语和书面话语,能够辨析语言和文化中的具体现象,了解抽象与概括、分析与综合、比较与分类等思维方法,辨别中英两种语言思维方式的异同,具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。</p> <p>3. 具有明确的英语学习目标,能够有效规划学习时间和学习任务,运用恰当的英语学习策略,制订学习计划、选择学习资源、监控学习过程、评价学习效果。</p> <p>4. 能根据升学、就业等需要,采取恰当的方式方法,运用英语进行终身学习。</p>			
民航服务营销	<p><b>素质目标:</b> (1) 将习近平新时代中国特色社会主义思想理论、社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到本课程的教学要求中。(2) 坚持以德立身、以德立学、以德施教,通过深化航空服务营销课程的目标、内容、结构、模式等方面的改革,把民航营销服务与政治认同、国家意识、文化自信、人格养成等相结合,实现显性与隐性教育的有机结合,促进学生的自由全面发展。</p> <p><b>知识目标:</b> (1) 掌握服务营销的基本概念、基本思想、基本理论。(2) 理解航空服务与服务营销的内涵与特征。(3) 掌握旅客的购买心理、购买决策和需求管理。(4) 掌握航空服务市场的细分、选择和定位。(5) 掌握航空服务产品策略、设计与开发。(6) 掌握航空服务渠道策略和销售策略。(7) 掌握航空服务品牌战略和整体传播。</p> <p><b>能力目标:</b> (1) 具备客户管理能力。(2) 具备客户服务能力。(3) 具备服务营销技巧能力。(4) 具备服务公关礼仪能力。(5) 具备服务质量管理能力。(6) 具备处理客户投诉能力。(7) 具备内部服务营销能力。(8) 具备服务营销创新能力。</p>	<p>1. 服务营销概述。</p> <p>2. 航空服务与服务营销。</p> <p>3. 航空服务消费行为。</p> <p>4. 航空服务市场定位。</p> <p>5. 航空服务产品策略。</p> <p>6. 航空服务定价、服务渠道、促销策略。</p> <p>7. 航空服务过程管理。</p> <p>8. 航空服务品牌战略。</p>	<p>本课程的课堂教学主要通过小组讨论、多媒体教学、案例分析、课程设计、专题报告、认识实习和企业参观等多元化教学方式组成,教师在进行教学过程中要有敏锐的政治敏感性,进行思政要素的挖掘,并积极身体力行,将思政内容渗透到教学中。此外,充分发挥互联网丰富的资料资源优势,建立本课程网上教学资源库,并使该库具有分享功能和辐射功能。</p>	32
民航基础英语	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 认识到大学英语三级考试(PRETCO-A 方</p>	<p>1. 讲解听力考试技</p>	<p>采取理论教学与实践教</p>	32

<p>(PRETCO-A 方向)</p>	<p>向)的必要性和紧迫性,拥有学习英语的兴趣和信心。</p> <p>2.在学习和使用英语的过程中,能够识别、理解、尊重世界多元文化,拓宽国际视野,增强国家认同,坚定文化自信,树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识。</p> <p>3.在日常生活和职场中能够有效进行跨文化交际,用英语传播中华文化。</p> <p>4.在系统学习和使用英语的过程中,能够识别和理解英语使用者或英语本族语者的思维方式和思维特点,提升自身思维的逻辑性、思辨性与创新性。</p> <p>5.学生基于英语语言学习特点,能够做好自我管理,养成良好的自主学习习惯,多渠道获取学习资源,自主、有效地开展学习,形成终身学习的意识和能力。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.了解大学英语三级考试(PRETCO-A 方向)的考试要求,考试方式,考试题型及评分标准。</p> <p>2.掌握大学英语三级考试中重点英语词汇、短语、交际用语和语法。</p> <p>3.了解大学英语三级考试中英语材料的相关背景知识。</p> <p>4.理解大学英语三级考试中句子、短篇会话及课文的主旨大意,完成预设听、读的任务。</p> <p>5.掌握各种听、说、读、写、译的做题技巧。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.词汇能力:领会式掌握 2500 单词(其中复用式掌握的单词为 1800),以及由这些词构成的常用词组(中学所掌握的单词和词组包括在内),并具有根据构词法知识识别生词的能力。</p> <p>2.读的能力:能顺利阅读语言难度中等的一般性题材的文章,掌握中心大意以及说明中心大意的事实和细节,并能就文章的内容进行分析、推理、判断和综合概括,领会作者的观点和态度,阅读速度达到每分钟 60 词。</p> <p>3.听的能力:对题材熟悉、句子结构不太复杂、生词少、语速为每分钟 100~120 词的篇幅较长的会话、谈话、报道和讲座,能掌握其中心大意,抓住要点和有关细节,领会讲话者的观点和态度,并能进行分析、推理</p>	<p>巧。</p> <p>2.讲解阅读考试技巧。</p> <p>3.讲解词汇学习技巧。</p> <p>4.讲解翻译考试技巧。</p> <p>5.讲解写作考试技巧。</p> <p>6.真题模拟练习。</p>	<p>学相结合,通过多环节的课堂教学活动来进行备考技能的讲解。同时,课内教学和课外辅导、课外练习融为一体;线下学习和线上学习融为一体;把基本理论、基本知识与综合教育、素质教育、能力培养融为一体。</p>	
----------------------	---	--	---	--

	<p>和判断。</p> <p>4. 写的能力: 能在阅读难度与课文相仿的书面材料时做笔记、回答问题、写提纲和摘要、能就一定的话题、提纲、表格或图示在半小时内写出 100~120 的短文, 能写日常应用文(如信函、简历等), 内容完整, 条理清楚, 文理通顺。</p> <p>5. 译的能力: 能借助词典将难度略低于课文的英语短文译成汉语, 理解正确, 译文达意, 译速为每小时 260 英语单词。</p>			
<p>第二外语 (日语)</p>	<p><b>素质目标:</b></p> <p>1.具备良好的政治思想素质, 备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。</p> <p>2.树立辩证思维和全局观: 能客观地认识、处理日语与日本、语言与民族大义的问题。</p> <p>3.扣好人生的第一粒纽扣: 日语入门, 发音和书写是基础, 一笔一划、开口闭口都要规范、到位。</p> <p>4.师夷长技以制夷: 从日本动漫产业的发展中感受科技在产业及衍生产品中的积极作用。</p> <p>5.文化自信: 从日本文字及日语发展中感受汉语和中国文化的魅力; 从日本茶道中学习、体会日本人的坚韧、隐忍, 感受中国文化的博大精深;</p> <p>6.在对话、交流中拓展团结友爱、团队协作的意识</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>1.熟练掌握日语基础语音: 五十音图的发音与书写。</p> <p>2.掌握日语基础发音(促音、拨音、长音、拗音、拗长音)。</p> <p>3.熟练掌握日语基础语法知识: 判断句、名词句、肯定/否定表达、存在句。</p> <p>4.熟练掌握日语中最常见的交际用语。</p> <p>5. 熟悉简单的日语自我介绍。</p> <p>6.掌握一定量的日常工作、学习及生活等情景词汇、表达及会话。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1.具有综合运用日语进行简单的日常交流和沟通的语言表达能力。</p> <p>2.具有一定的文化礼仪修养, 较严谨的逻辑思维能力和准确的语言、文字表达能力。</p> <p>3.基本能达到日语应用能力初级水平。</p> <p>4.具备一定的信息技术能力, 熟练查找日语学习资源。</p> <p>5.具备良好的组织与团队协作的能力。</p> <p>6.能熟练地学唱日文歌曲、并把握其歌词大意。</p> <p>7.能规范地书写日语。</p> <p>8.培养学生的强记能力、注意力, 和理解力。</p>	<p>1.五十音图(平假名、片假名)发音与书写。</p> <p>2.基础语音知识(浊音、半浊音、拨音、促音、长音、拗音、拗长音)。</p> <p>3.判断句及其肯定/否定形式。</p> <p>4.名词句。</p> <p>5.助词。</p> <p>6.动词(分类、基本形、ます形)。</p> <p>7.动词句。</p> <p>8. 表示“归、去、来”。</p> <p>9.边防检查。</p> <p>10.其他服务。</p>	<p>采取理论教学与实践教学相结合的模式, 运用讲授法、练习法、课堂讨论法、角色扮演法、分散识字法等让学生能掌握五十音图, 熟悉日语基础语音知识; 熟练地拼读并识记日语词汇, 较流畅地朗读课文和句子, 熟悉日语名词句、动词句的构成, 掌握助词在句中的各种用法, 能进行简单句的中日互译练习。</p>	<p>48</p>

	9.养成良好的听说习惯和较强的现场反应，表达能力，能冷静分析和处理交流和沟通中突发问题。			
--	--	--	--	--

## 八、教学进程总体安排

### (一) 教学进程

教学进程安排如表 11 所示。

表 11 教学进程表

学期	课程名称	课程代码	总学时	学分	理论学时	实践学时	综合实训安排	考核方式	课程性质	课程类别	备注
第一 学期	思想道德与法治	SZ199001	48	3	48	0		考查	公共必修课	A	
	公共英语	RW199001	48	3	48	0		考试	公共必修课	A	
	体育与健康（一）	TY199001	24	1.5	0	24		考查	公共必修课	C	
	信息技术	XX199002	32	2	16	16		考查	公共必修课	B	
	心理健康教育（一）	SZ199007	16	1	10	6		考查	公共必修课	B	
	军事理论	QT597003	36	2	36	0		考查	公共必修课	A	
	形势与政策	SZ199011	8	0.5	8	0		考查	公共必修课	A	
	军事技能▲	QT199002	112	2	0	112	3周	考查	公共必修课	C	
	入学教育	QT199001	28	1	28	0	1周	考查	公共必修课	A	
	普通话与汉字文字应用	RW160017	32	2	32	0		考查	公共必修课	A	
	英语语音	RW220110	32	2	10	22		考查	专业任选课	B	
	民航概论	RW241007	48	3	22	26		考试	专业必修课	B	
	形体训练（一）	RW241003	32	2	10	22		考查	专业必修课	B	
	民航服务礼仪	RW241026	32	2	4	28		考查	专业任选课	B	
	民航服务礼仪实训▲	RW241027	16	1	0	16	0.5周	考查	专业必修课	C	
小计			544	28	272	272	4.5周				
第二 学期	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	SZ199002	64	4	48	16		考试	公共必修课	B	
	体育与健康（二）	TY199002	32	2	0	32		考查	公共必修课	C	
	心理健康教育（二）	SZ199008	16	1	10	6		考查	公共必修课	B	
	公共任选课		32	2	32	0		考查	公共任选课	A	
	形势与政策	SZ199011	8	0.5	8	0		考查	公共必修课	A	
	应用写作	RW199006	24	1.5	12	12		考查	公共必修课	A	
	形体训练（二）	RW241004	32	2	10	22		考查	专业必修课	B	
	航空旅游地理	RW241010	48	3	22	26		考试	专业必修课	B	
	化妆技巧与形象塑造	RW241028	32	2	10	22		考查	专业必修课	B	
	民航基础英语（PRETCO-A 方向）	RW220121	32	2	10	22		考试	专业必修课	B	
	英语口语（一）	RW214005	48	3	22	26		考查	专业必修课	B	
英语口语（一）实训▲	RW214022	16	1	0	16	0.5周	考查	专业必修课	B		
小计			384	24	184	200	0.5周				
第三 学期	体育与健康（三）	TY199003	32	2	0	32		考查	公共必修课	C	
	形势与政策	SZ199011	8	0.5	8	0		考查	公共必修课	A	
	公共任选课		32	2	32	0		考查	公共任选课		

学期	课程名称	课程代码	总学时	学分	理论学时	实践学时	综合实训安排	考核方式	课程性质	课程类别	备注
	创业基础	QT598008	32	2	32	0		考查	公共必修课	A	
	劳动实践	QT199020	16	1	0	16		考查	公共必修课	C	
	民航地勤服务	RW241038	48	3	22	26		考试	专业必修课	B	
	民俗与宗教	RW241005	48	3	22	26		考试	专业任选课	B	
	民航地勤服务英语	RW286002	64	4	32	32		考查	专业必修课	B	
	民航地勤服务英语实训▲	RW241020	28	1.5	0	28	1周	考查	专业必修课	C	
	英语口语（二）	RW214005	48	3	22	26		考查	专业必修课	B	
	英语口语（二）实训▲	RW214022	16	1	0	16	0.5周	考查	专业必修课	C	
	英语听力（一）	RW286011	48	3	22	26		考试	专业必修课	B	
小计		420	26	192	228	1.5周					
第四学期	体育与健康（四）	TY199004	24	1.5	0	24		考查	公共必修课	C	
	大学生职业发展与就业指导	SZ199015	32	2	32	0		考查	公共必修课	A	
	公共任选课		32	2	32	0		考查	公共任选课		
	形势与政策	SZ199011	8	0.5	8	0		考查	公共必修课	A	
	英语听力（二）	RW286011	48	3	22	26		考查	专业必修课	B	
	应急撤离	RW241046	32	2	10	22		考查	专业必修课	B	
	民航客舱服务	RW241039	48	3	22	26		考试	专业必修课	B	
	民航客舱服务实训▲	RW241069	16	1	0	16	0.5周	考查	专业必修课	C	
	民航安全检查	RW341002	48	3	24	24		考查	专业必修课	B	
	民航安全检查实训▲	RW341003	16	1	0	16	0.5周	考查	专业必修课	C	
	民航法律法规	SZ241001	32	2	22	10		考试	专业必修课	B	
	英语国家概况	RW414007	32	2	16	16		考试	专业任选课	B	
	民航客舱服务英语	RW286007	64	4	24	40		考查	专业必修课	B	
民航客舱服务英语实训▲	RW241024	28	1.5	0	28	1周	考查	专业必修课	C		
小计		460	28.5	212	248	2周					
第五学期	航空医疗急救	RW245058	32	2	10	22		考试	专业必修课	B	
	第二外语（日语）	RW315005	48	3	20	28		考查	专业任选课	B	
	民航人际沟通	RW441002	32	2	12	20		考试	专业任选课	B	
	航空服务营销	RW241047	32	2	12	20		考试	专业任选课	B	
	民航飞行出国英语	RW220021	48	3	22	26		考查	专业必修课	B	
	综合实训（一）▲	RW241044	28	1.5	0	28	1周	考查	专业必修课	C	
	综合实训（二）▲	RW241045	28	1.5	0	28	1周	考查	专业必修课	C	
	毕业设计▲	QT199003	112	4	0	112	4周	考查	专业必修课	C	
小计		360	19	76	284	6周					
第六学期	毕业顶岗实习▲	QT199004	528	18		528	6个月	考查	专业必修课	C	
	小计		528	18		528					
	第二课堂成绩单			4							
	合计		2696	147.5	936	1760					

备注：（1）每学期全程教学周数为20周。

(2) 综合实训课程名后标注“▲”。

(3) 课程考核课时计入该门课程教学总课时。

(4) 第二课堂成绩单（校园文化活动、科技活动、社会实践、社会工作等学生素质拓展活动评价）由学院团委组织实施考核评价。

## （二）学期学时分配和实践学时占比情况

学期学时分配和实践学时占比情况如表 12 所示。

表 12 学期学时分配与实践学时占比表

学期	理论课时	实践课时	总学时	总学分	实践课时占比
第一学期	272	270	542	28	49.8%
第二学期	184	198	382	24	51.8%
第三学期	192	226	418	26	54.1%
第四学期	212	244	456	28.5	53.5%
第五学期	76	284	360	19	78.9%
第六学期	0	528	528	18	100%
第二课堂成绩单				4	
合计	936	1760	2696	147.5	65.3%

注：专业任选课开课情况，以每学期实际开课课时计算。

### 3.课程结构与学分学时比例情况

课程结构与学分学时比例情况如表 13 所示。

表 13 课程结构与学分学时比例表

课程分类	公共必修课		专业必修课		专业任选课		公共任选课		第二课堂成绩单
	学时	学分	学时	学分	学时	学分	学时	学分	学分
第一学期	384	18	96	6	64	4	0	0	4
第二学期	144	9	206	13	0	0	32	2	
第三学期	88	5.5	250	15.5	48	3	32	2	
第四学期	64	4	330	20.5	32	2	32	2	
第五学期	0	0	248	12	112	7	0	0	
第六学期	0	0	528	18	0	0	0	0	
合计	680	36.5	1658	85	256	16	96	6	4
学时占比	25.4%		61.5%		9.5%		3.6%		

注：专业任选课开课情况，以每学期实际需开课课时计算。

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

对专兼职教师的数量、结构、素质等提出有关要求。

### 1.团队规模

基于每届 2-3 个教学班规模，双师素质教师占专业教师比例要求 70%，专任教师队伍考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。专兼职教师 10-12 人，其中专职教师 8 人，兼职教师 2-4 人。

### 2.专任教师

具有高校教师资格和空乘专业领域有关证书，具备客舱服务、应急撤离、民航地勤服务、民航服务礼仪及相关知识能力等专业核心课教师；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务、航空服务等相关专业本科及以上学历；具有扎实的空乘专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够根据专业需求开展课程教学改革和科学研究；专业教师每 5 年累计不少于 6 个月在机场、航空公司等民航相关企业的实践经历或到相应民航培训机构学习、培训的经历。

### 3.专业带头人

熟悉民航运输服务技能和高职教育规律，实践经验丰富、教学效果好，在行业有一定影响，具有高级职称的“双师型”教师。

校内本专业带头人具有副高职称，爱岗敬业、师德高尚，能够较好地把握国内外民航行业、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实际需求，紧密跟踪行业新技术、新设备、新标准等，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域、本领域具有一定的专业影响力。

### 4.校外专业带头人

具有 8 年以上民航公司或民用机场工作经历，在行业具有一定影响力的专业技术骨干或管理人员；具有较强的技术服务能力和过硬的实践技能；热心职业教育事业，具有一定的教育教学能力及科研能力。

### 5.“双师素质”教师

空乘专业教师应为“双师型”教师，其“双师”比例应达到 70%以上，承担理论实践一体化课程和工学结合课程。

### 6.兼职教师

兼职教师需要具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备扎实的专业知识和丰富的民航类企业实际工作经验，具有一定职业教育教学能力，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

对教室，校内、校外实习实训基地等提出有关要求。

### 1.校内多媒体教室

配备多媒体教学系统、黑板、教学一体机、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装大 3P 功率空调 1 台，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.空乘专业机房

配备多媒体教学一体机系统，黑板、教学一体机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。配备教师监控工作台2台，学生端电脑48台，UPS配电1台，空调3P功率2台，安装防火、防盗设备，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

#### 4.VR实训室

配备VR实训教学一体机4台，教师控制端电脑1台，空调3P功率2台，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。配备VR民航客舱服务模拟教学实训软件，VR民航地勤服务模拟教学实训软件、VR应急撤离模拟教学实训软件等。

#### 5.航空模拟舱

模拟舱一架，主要配备3辆餐车，大小托盘5个，饮料格子2个、茶壶1个、咖啡壶1个、水杯200个、纸巾100张、应急设备（海伦灭火瓶2个、防烟面罩1个）、安全演示设备（救生衣、氧气面罩、安全带、安全须知）80套。

#### 6.形体训练室

面积180平方米：要求安装木质地板，配有墙面镜、把杆、更衣室1个，多媒体教学系统1套，音响系统1套。

#### 7.校外实训基地基本要求

拥有稳定的校外实训基地，可提供开展民航地面服务（值机、安检、VIP旅客服务、登机服务等）、客舱餐饮服务、应急情况处置以及机上应急医疗处置等实训活动，实训设施齐全，实训岗位明确、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

**表 14 校外实训基地配置与要求**

序号	实训基地名称	功能（实训项目）	一次性接纳实训学生人数
1	长沙黄花国际机场	安检流程与要求；国内航班值机流程与要求、国际航班值机流程与要求；VIP旅客服务要点；贵宾休息厅服务；解答旅客疑问，协助旅客办理乘机手续；帮助旅客查找行李；参与完成安全员地面训练任务	50人
2	广州白云机场	安检流程与要求；国内航班值机流程与要求；VIP旅客服务要点；贵宾休息厅服务；解答旅客疑问，协助旅客办理乘机手续；帮助旅客查找行李；参与完成安全员地面训练任务	40人
3	深圳宝安机场	安检流程与要求；国内航班值机流程与要求；VIP旅客服务要点；贵宾休息厅服务；解答旅客疑问，协助旅客办理乘机手续；帮助旅客查找行李；参与完成安全员地面训练任务	30人

4	厦门高崎机场	安检流程与要求；国内航班值机流程与要求；VIP旅客服务要点；贵宾休息厅服务；解答旅客疑问，协助旅客办理乘机手续；帮助旅客查找行李；参与完成安全员地面训练任务	30人
5	中国南方航空公司湖南分公司	民航客舱服务见习乘务员岗位实习	12人
6	浙江长龙航空公司	民航客舱服务见习乘务员岗位实习	20人
7	吉祥航空公司	民航客舱服务见习乘务员岗位实习	20人
8	海南航空公司	民航客舱服务见习乘务员岗位实习	28人

#### 8. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。可提供安检员、值机员、安检员、售票员和VIP旅客服务人员等地勤相关实习岗位，涵盖当前空中乘务专业（产业）发展的主流技术（主流业务），可接纳一定规模的学生实习；配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理。

#### 9. 支持信息化教学方面的基本要求

本专业运用智慧职教云平台，国家职业教育教学资源库、民航类文献资料等信息化教学资源开展教学。引导和鼓励教师开发并利用国家职业教育资源库和云教材等信息化教学资源和职教云教学平台，创新信息化教学方法和教学手段、提升教学效果。本专业大部分专业课程采用线上线下混合式教学，并结合阶段性考核，有利于学生自主学习能力的提升，有利于师生互动和学生之间的交流，有利于全面地对学生进行评价，从而实现空乘专业教学与实训质量的提高。

### （三）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

#### 1. 对教材的选用要求

严格执行国家教育部和湖南省教育厅关于教材选用的有关文件规定，完善教材选用制度，经过规范程序选用教材，优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材，根据需要编写校本特色教材，禁止不合格的教材进入课堂。此外，教材的选用还可由学院空乘教研室教师和相关航空企业进行研讨；依据国家对民航服务人员的职业标准要求，明确空乘专业人才培养目标，制定部分特色校本课程教材的编写标准，并依据此编写标准组织人员进行校本课程教材的编写，形成专业特色校本教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

专业图书文献配备满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。图书文献800册，配备满足人才培养、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：有关民航行业相关标准、民航行业操作规范、民航服务中的典型案例、航空产业文化历史，空中乘务专业理论、技术和方法以及相关文献。图书、文献配备和数字资源配备应能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生

查询、借阅、结合专业实际列举有关图书类别。此外，图书、文献配备和数字资源配备要突出空乘专业的人才培养特色，依据空乘专业职业特色寻找相应的模块化课程内容的图书、文献资料和数字资源，以促进空乘专业学生职业岗位能力的提升。

### 3.对数字资源的要求

数字资源配备主要包括与空乘专业有关的音视频素材、教学课件、案例库、虚拟仿真软件、数字教材等，要求种类丰富、形式多样、使用便捷、满足教学。建设、配备与空乘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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。目前，空乘专业开发的在线课程有：民航概论、民航法律法规、民航地勤服务、民航客舱服务、民航地勤服务英语、民航客舱服务英语、民俗与宗教、航空旅游地理等 10 多门课程。所有专业课程均配套课程标准、教学课件、教学案例库、实训指导书、学习指南等相关数字教学资源。

### （四）教学方法

对实施教学应采取的方法提出要求和建议。

（1）教学组织形式以班级授课为主，辅之以学校专业教师与企业兼职教师的协作教学，以及在合作企业的现场教学。

（2）专业群基础课采取中英双语教学，主要采用小组学习法，交际教学法，角色扮演法等教学方法。

（3）专业必修和专业任选课教学主要采用案例分析法、任务驱动法、情景模拟法以及多媒体与中英双语等教学手段。

（4）教学实施：根据课程的基本任务，在教学内容组织安排上，以培养学生提高实践能力为主线，按“职业综合能力—专项能力—能力要素—课程单元（理论与实践）”方式层层分解，确定本课程的主要理论与实践知识模块，以实现本课程的目标定位。

在教学组织过程中加强针对性和实用性，重视实践和综合教育，克服课程内容陈旧，教学内容组织缺乏弹性、轻视实践教学等问题；把基本理论、基本知识与综合教育、素质教育、能力培养融为一体；教学内容和现代化教学方法融为一体；理论教学和实践教学融为一体；课内教学和课外辅导、课外练习融为一体；常规设计方法和现代设计方法融为一体。根据课程开发要素，确定本课程内容选择标准和排序标准。培养学生成为具有必备的理论知识和较强的实践能力的应用性专门人才。

### （五）学习评价

对学生学习评价的方式方法提出要求和建议。

#### 1.教学评价

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。要加强

对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

人文科学学院成立教学质量评估领导小组，负责具体评估体系的制订及组织实施工作。系部成立教学质量控制小组，依据教学质量评估指标体系对教师的教学情况进行考核测评。

## 2.考核方式

考核评价是学习过程中的重要环节。评价的内容与方式充分关注学生学习态度，重视学习的过程与方法，重视交流与合作，重视动手实践；在考核内容上以“能力考核”为主、“知识考核”为辅，在考核时间上以“过程考核”为主，在考核方法上突出“工学结合”、以“项目作业”为主。

考核分考试和考查两种形式。建议考试科目中 50%为理论考核，50%为技能考核。考查科目中 30%为理论考核，70%为技能考核。具体形式可以多样化：

### （1）形成性考核与终结性考核相结合

形成性评价是在课程教学过程中对学生的学习态度、日常表现和各类情况进行的评价。

终结性评价是课程结束时对学生整体技能情况的评价。把过程性评价与终结性评价结合起来，对学生的学习情况做出一个相对全面、真实、准确的评价结论，对学生的发展起到促进作用。

### （2）课证融合

将湖南省教育厅专业技能抽查和相应的职业资格证考试内容（1 + X 空中乘务职业资格等级证书）融入到授课计划中，选择乘务员资格证书的考试指定教材，使学生在完成课程之后，能够顺利的通过相应的资格考试。资格证考试的成绩可以代替课程考试成绩。教学内容及考核内容与行业职业标准要求相符合，以满足职业岗位（群）对职业能力和职业素质的要求。

### （3）教师评价与小组评价、自我评价相结合

评价主体的多元化：评价者可以是教师或小组成员，也可以是学生，还可以是开展项目内容相关的企业等。评价过程中充分发挥合作学习的优势，培养学生的团队合作精神。

### （4）重视理论和实践一体化评价

理论考核是必要的，此外还应加强素质与应用技能相结合的评价，把对书面材料的评价、对学生口头报告的评价以及对活动和展示的评价相结合。

### （5）校外评价

在校外进行顶岗实习的学生，要接受企业的管理与考核。顶岗实习过程中，企业导师要对顶岗实习学生的劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、创新精神等方面进行全面考察。学生顶岗实习结束后，企业和企业导师应对学生在顶岗实习期间的总体表现给出考核结论和评价。

## （六）质量管理

对专业人才培养的质量管理提出要求。

建立健全人文科学学院和空乘教研室两级的质量保障体系。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，统筹管理空乘专业各环节的教学质量管理活动，形成任务清楚、职责清晰、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。具体措施如下：

1.建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控、管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进等环节，确保实现人才培养目标，达成人才培养规格，提高人才培养质量。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。针对本专业所有教师，包括企业兼职教师：院校二级督导每学期开展评课1次；二级学院领导每周开展巡课2次以上；教研室主任和专业负责人每学期听课6次；教师相互听课8节。每学期，教研室主任组织教师开展教研活动8-10次。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。通过综合素质测评、身体素质测评、校级专业技能考核、校级毕业设计成果检查、毕业生就业创业跟踪调查等工作，全面评价人才培养质量。

4.教研室每年走访兄弟院校、相关民航机场和民航企业，了解民航前沿发展趋势、熟悉兄弟院校空乘专业培养机制。专业教师充分利用评价分析结果进行有效的专业教学与实训改革，从而持续提高空乘专业人才培养质量。

## 十、毕业要求

学生思想政治表现考核合格，在规定修业年限内完成规定课程学习，获得147.5总学分，具体毕业学分要求见表15。

**表 15 毕业学分要求表**

序 号	课 程 类 型	学 分
1	公共必修课	36.5
2	专业必修课	85
3	专业任选课	16
4	公共任选课	6
5	第二课堂成绩单	4
总 计		147.5

