航空服务专业人才培养方案

（修订版）

一、教学计划

（一）高等职业教育专业名称及专业代码

1．专业名称：空中乘务

2．专业代码：500405

（二）对应中等职业学校专业名称及专业代码

1．专业名称：航空服务

2．专业代码：700402

（三）招生对象与学制

1．招生对象

中考成绩达省录取线且面试合格的应届初中毕业生

2．学制

学制5年，中专3年，大专2年。

（四）培养目标

本专业主要面向各航空公司、机场或大型企事业单位，培养德、智、体全面发展，具有较高业务能力和综合素质的民航地勤从业人员。通过基础教育和专业职业技能的培养，使学生在民航相关的值机、票务、民航货运、安检等领域具有服务的基本技能和较强的实操能力，有较高服务意识、创新意识和良好的职业道德，有良好的体能和健康的心理，成为航空事业发展所需的复合型专业服务人才。

（五）人才培养规格或职业能力描述

能够较快解决本专业领域实际工作中出现的相应问题，能够从广泛的信息源中获取和提炼有用的信息，善于与人交流合作，具有较强的创新精神，创造能力和创业素质，具有良好的职业道德，能够适应科技进步、社会发展和岗位变化，学会终身学习，具有良好的心理素质和健康的体魄。

1. **基本知识要求**

（1）掌握人文社会科学与管理学科的基础知识；

（2）掌握航空服务专业基本理论、专业知识；

（3）熟悉空中乘务、机场地勤等部门的工作服务规范；

（4）重点掌握从事航空服务行业实际工作的服务能力和基本技能。

**2．基本素质要求**

本专业学生主要学习民航概论、民用航空法、民航服务心理学、民航客货运输实务、民航英语、民航服务礼仪等专业技能，通过学习，学生应获得以下方面的能力：

（1）能够将航空服务基础知识和专业知识应用到航空系统工作岗位中；

（2）能够熟练航空系统各一线服务岗位基本技术的操作能力；

（3）能够初步的人际沟通能力、解决问题能力、基层管理能力；

（4）能够运用计算机、外语、办公软件等；

（5）具备良好心理素质及健康的体质；

（6）具备良好的服务职业道德；创新能力、观察分析能力。

**3．基本能力要求**

（1）敬业精神与工作态度--热爱专业，有较强的事业心和奉献精神；

（2）职业道德与社会责任--遵守社会公共道德和与专业相关的职业道德；

（3）遵守行业法规和职业纪律--能以规章制度规范自己的职业行为；

（4）勤奋进取精神--勤奋刻苦，进取心强，具有切实的理想和奋斗目标。

（六）课程结构框架

根据空中乘务专业职业核心能力的要求，以对学生的能力培养为出发点，本专业课程体系由3平台3模块及实践教学组成。

（七）课程设置与教学要求

要求：分别列出本专业必须开设的公共基础课、专业技能课和其他课程的名称及教学要求，注意课程之间的逻辑关系。

1. 公共基础课程（1530学时，88学分）

1.1思想政治（中国特色社会主义）、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本（36学时，3学分）

本课程是中等职业教育阶段的公共基础课，中职思想政治学科核心素养包括政治认同、法治意识、公共参与、职业精神、健全人格等。课程由基础模块和拓展模块两部分构成，基础模块为各专业学生的必修课程，包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治等四部分内容拓展模块为选修课程，是必修课程的拓展和补充，由学生选择修习，主要包括时事政策教育、法律与职业教育、国家安全教，育等。通过对本课程的教学，让学生了解党如何领导人民创造了新民主主义革命的伟大成就、社会主义革命和建设的伟大成就、改革开放和社会主义现代化建设的伟大成就、新时代中国特色社会主义的伟大成就；掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的内容和意义；理解只有坚持和发展中国特色社会主义才能实现中华民族伟大复兴；更加坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

1.2历史（72学时，6学分）

本课程是中等职业教育阶段的公共基础课，包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀等。课程由基础模块和拓展模块两部分构成，基础模块为各专业学生必修的基础性内容，包括中国历史、世界历史，拓展模块为满足学生职业发展需要，开拓视野，提升学生学习兴趣，供学生选修，提供了职业教育与社会发展、历史上的著名工匠两个示例模块。通过教学提升学生的科学文化素养、终身学习的能力、自主发展的能力、提升共同能力，全面提高学生综合素质，为学生终身发展奠定坚实基础。

1.3思想道德修养与法律基础（36学时，3学分）

本课程系高等职业教育阶段公共基础课程，是对学生进行思想道德修养和法律基础知识教育的一门必修课程。通过本课程的教学，帮助学生逐步形成高尚的道德情操，树立正确的人生观、价值观、道德观和法制观，增强社会主义法制观念，提高思想道德素质，树立体现中华民族道德传统和时代精神的价值标准和行为规范，注重从自己做起，从小事做起，努力把自己培养成为有理想、有道德、有文化、有纪律的一代新人。

1.4毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（72学时，4学分）

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是高等职业教育阶段一门公共基础课。本门课程帮助学生系统掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本原理及其对当代中国发展的重大战略意义，正确认识近现代中国社会发展的规律，认识中国社会主义现代化建设发展的规律，形成科学的世界观、历史观、人生观和价值观，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。

1.5体育与健康（180学时，10学分）

体育是一门公共基础课。本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力。

1.6计算机应用基础（72学时，4学分）

计算机文化基础是一门公共基础课程。本课程的任务是：以职业能力培养为重点，注重培养学生的计算机基本操作能力，包括office系列软件在内的基本操作。以过程性知识“实践知识”为主，以适度够用的陈述性知识为辅，以岗位实际需要的知识、能力、素养为目标，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。通过模仿企业真实的岗位作为学习情景，以每一情景的具体工作内容为学习任务，提高学生计算机应用的综合素质与就业竞争力。

1.7语文（270学时, 15学分）

本课程是空中乘务专业的公共基础课程。该课程在九年义务教育语文知识与应用能力的基础上，使学生进一步掌握专业学习和终身发展所必备的语言基础知识，进行必要的语文基础训练，使学生能够正确理解和运用语言文字，全面提升语文素养，培养健康的审美情趣和健全的人格。逐步提高现代文的阅读能力、口语交际能力、社会生活和工作必需的应用文写作能力，使学生养成自学和运用语文的良好习惯。提高科技应用文阅读理解水平，加强信息搜集、整理与运用能力的训练；结合职业岗位的要求，开展说明文、科技论文的写作的教学，为学生的就业和职业生涯发展提供必要的语言文字基础准备。

1.8英语（270学时, 15学分）

本课程是空中乘务专业的公共基础课程。该课程在义务教育阶段英语学习的基础上，进一步巩固学生的基础词汇和基础语法，使学生掌握一定的语言基本知识和听、说、读、写的基本技能，获得初步运用英语进行交际的能力。在此基础上，学生能从口头和书面材料中获取所需信息，能阅读简单的计算机网络技术相关专业的英文说明书，能就熟悉的话题用英语进行简单的口头交流，能读懂简单应用文，能理解并仿照范例书写常用的书信、便条、通知、说明等应用性文字材料，为可持续发展打下基础。

1.9安全教育（24学时，1学分）

通过开展公共安全教育，培养学生的社会安全责任感，使学生逐步形成安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，牢固树立科学发展，和谐发展，和安全发展的观念。始终坚持以人为本，安全第一，预防为主的方针，深入开展教学安全活动。大力拓展安全知识教育，努力为学生营造一个安宁、活泼、和谐的学习环境。

1.10形式与政策（48学时，1学分）

形势与政策是一门公共基础课。本课程的任务是：以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以高校培养目标为依据，学生进行形势与政策教育。

2.公共选修课程（64学时，4学分）

心理健康（限选）、普通话、沟通技巧、商务礼仪、书法、古典音乐欣赏、中国古典文学名篇欣赏、中外美术作品鉴赏、中国书画赏析、中国古典文学名篇欣赏等。

3.专业基础课程（1509学时，108学分）

3.1民航概论（108学时，6学分）

本课程是专业基础课程，通过学习使学生了解航空服务和管理的基本概念和基本原理；了解民用航空器制造以及配套设备，工作原理及飞机的发展和目前发展水平；了解机场和空中交通管理与运作概况；掌握了解航空运输等一些法规；熟悉民航情况、了解民航基本知识，树立民航的总体观念。

3.2民航服务礼仪（72学时，4学分）

本课程介绍和讲授航空服务与管理人员所必须具备的礼仪知识，包括航空工作人员特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言、姿态以及肢体语言等；介绍世界各国的风俗、人情、文明习俗及特殊的忌讳。

3.3航空服务通用英语（72学时，4学分）

本课程主要用英语介绍民航相关岗位的专业知识，涉及进出境及检疫、签派与放行、航空货运、航空票务和涉外文秘等方面内容。通过该课程的学习，学生要掌握民航相关岗位所需的一些基本的英语语言知识和用语，具备以英语作为工作语言进行相关工作的基本能力。

3.4民航服务心理学（162学时，9学分）

本课程是专业基础课程，属于心理学的分支学科，是应用心理学的重要组成部分，是民航服务与心理学的有机结合。通过学习，帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化规律。本课程旨在提高学生在航空服务过程中，更好的把握旅客心理、服务中员工心理、群体管理的冲突，调整自我心理，提高服务应具备的心理素质、合作与竞争等能力，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。

3.5民航客货运输实务（64学时，4学分）

本课程是专业基础课，内容包括：民用航空运输管理体系、概念；国内旅客运价及客运销售、旅客与行李运输、国际旅客运输实务等。通过本课程的学习，学生要掌握在民航相关岗位需要旅客和行李运输的相关知识，具备相关专业技能。

3.6民航物流基础（108学时，6学分）

本课程为学生的必修课，本课程主要内容是民航物流相关的知识，对物流工作体系等进行一系列的训练。通过本课程的学习，让学生了解物流岗位整个的工作流程，培养物流岗位的优秀人才。

3.7危险品运输与管理（53学时，3学分）

本课程是针对民航系统最为头疼的危险品而开设的，本课程主要内容有危险品的分类、识别、包装以及危险品的标记与标贴、危险品的运输和危险品事故的紧急处理等。旨在使学生学习本课程后能够在以后的民航工作岗位上正确对待和处理危险品，保护旅客生命安全。

3.8民航商务运输（108学时，6学分）

本课程是空中乘务专业学生的一门专门化方向课程，是从事民航货运员岗位工作的专业课程。其功能是使学生掌握航空货运操作流程和操作要求，并为学习民航货运综合实训课程做好理论准备。

3.9民航空乘服务艺术（88学时，5学分）

本课程是航空服务专业的职业技能课。本课程的主要内容是学习航空服务从航前到航后的整个流程，熟悉每个阶段需要做的服务及管理知识。通过学习本课程，使学生全面了解客舱乘务员工作的基本状况，系统掌握客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程，为成为合格民航乘务员打下坚实基础。

3.10化妆技巧与形象塑造（36学时，2学分）

由老师指导，让学生对学过的理论知识加以实际运用，让学生实际操作给自己或者同学化妆，然后老师在给与点评，帮助学生改进，增强学生的动手能力及审美观。

1. 专业选修课程（66学时，3学分）

 民航客票销售事务、机场运营管理等。

1. 专业技能课程（722学时，34学分）

5.1民航客舱设备常识（64学时，4学分）

本课程的主要内容是学习航空服务从航前到航后的整个流程，熟悉每个阶段需要做的服务及管理知识。通过学习本课程，使学生全面了解客舱乘务员工作的基本状况，系统掌握客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程，为成为合格民航乘务员打下坚实基础。

5.2面试技巧训练（198学时，11学分）

根据目前的就业形势，我校根据实际对于即将毕业的学生开设了面试礼仪与技巧这门课程，让学生能够了解在面试中应该注意的问题和一些应答技巧，增加学生在面试中的成功率。

5.3民航安全检查实训（5周，5学分）

实训内容：安检整个流程的训练以及如何对顾客所携带的危险品、违禁品的识别及处理方法，旅客的检查。

5.4民航服务礼仪实训（4周，4学分）

空中乘务专业学生应该掌握民航人员的基本举止礼仪包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势、眼神、微笑、问候等。民航人员的仪容仪表包括对各个岗位妆容的区别、男女着装的要求等。民航人员日常交往礼仪包括见面礼仪、接待礼仪以及其他礼仪。

要求掌握最基本的举止礼仪和日常的交往礼仪，让学生在学习理论的同时又能实际掌握并运用于工作中，培养学生的整体气质和形象。

5.5航空急救医学常识及技能（66学时，4学分）

本课程是研究航空航天特殊环境因素对人体生理机能影响的规律与机理及其防护原理与措施的一门应用基础科学。它既是航空航天医学的重要组成部分，又是生理科学的一个分支，且是航空航天医学及相关专业的基础核心课程之一。

（八）教学时间安排及授课计划安排

1．教学时间安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内容周数学年 | 教学（含理实一体教学及专门化集中实训） | 复习考试 | 机动 | 假期 | 全年周数 |
| 一 | 36 | 4 | 2 | 10 | 52 |
| 二 | 36 | 4 | 2 | 10 | 52 |
| 三 | 36 | 4 | 2 | 10 | 52 |
| 四 | 36 | 4 | 2 | 10 | 52 |
| 五 | 36 | 4 | 2 | 10 | 52 |

说明：上表仅供参考，视专业性质和特点，灵活安排。

1. 授课计划安排

| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 总学时 | 学 分 | 按学年、学期教学进程安排（教学周数/周学时） |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 | 第四学年 | 第五学年 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 |
| 公共基础课 | 公共必修课 | 1 | 数学 | 270 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 2 | 英语 | 270 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 3 | 语文 | 270 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 4 | 思想政治 | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 历史 | 72 | 6 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 职业道德与法律 | 36 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 哲学与人生 | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 职业生涯规划 | 36 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 公共艺术 | 36 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 体育 | 180 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 10 | 计算机基础 | 72 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 思想道德修养与法律基础 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 12 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 72 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 13 | 形势与政策 | 48 | 1 |  |  |  |  |  |  | 7至9学期开设，讲座形式，每学期16课时 |  |
| 14 | 军事理论教育 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  | 在军训期间实施 |  |
| 15 | 安全教育 | 24 | 1 |  |  |  |  |  |  | 7至9学期开设，讲座形式 |  |
| 小计（占总课时比例…） | 1530 | 88 | 16 | 16 | 13 | 13 | 11 | 0 | 8 | 6 | 4 |  |
| 公共选修课 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业技能课 | 专业基础课 | 1 | 民航服务礼仪 | 72 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 民航概论 | 108 | 6 |  |  | 3 | 3 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 民航商务运输 | 108 | 6 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 民航服务心理学 | 162 | 9 |  |  | 3 | 3 | 3 |  |  |  |  |  |
| 5 | 普通话口语交际 | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 形体训练 | 380 | 38 | 6 | 4 | 6 | 4 | 6 |  | 4 | 4 | 4 |  |
| 7 | 化妆技巧与形象塑造 | 36 | 2 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 航空服务通用英语 | 72 | 4 |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 10 | 民航服务与沟通 | 90 | 5 |  | 2 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 民航运输地理 | 90 | 5 |  |  |  | 3 | 2 |  |  |  |  |  |
| 13 | 民航物流基础 | 108 | 6 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |
| 14 | 民航客货运服务常识 | 64 | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 15 | 民航空乘服务艺术 | 88 | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  |
| 16 | 民航英语口语 | 42 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |
| 17 | 危险品运输与管理 | 53 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |
| 小计（占总课时比例…） | 1509 | 108 | 14 | 14 | 17 | 17 | 19 | 0 | 8 | 12 | 18 |  |
| 专业（技能）方向课 | 1 | 民航客舱设备常识 | 64 | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2 | 民航客舱设备实训 | 60 | 2 |  |  |  |  |  |  |  | 2W |  |  |
| 3 | 民航安全检查实训 | 150 | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 5W |  |  |
| 4 | 客舱广播词 | 64 | 4 |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5 | 航空急救医学常识及技能  | 66 | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |
| 6 | 礼仪实训 | 120 | 4 |  |  |  |  |  |  | 2W |  | 2W |  |
| 7 | 面试技巧训练 | 198 | 11 |  |  |  |  |  |  | 4 | 4 | 3W |  |
| 小计（占总课时比例…） | 722 | 34 |  |  |  |  |  |  | 12 | 10 |  |  |
| 专业技能课 | 专业选修课 | 1 | 标准韩国语 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 标准日本语 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 机场运营管理 | 66 | 3 |  |  |  |  |  |  |  | 6 |  |  |
|  4 | 民航客票销售实务 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例…） | 66 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 毕业论文 | 180 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  | 6W |  |
| 毕业顶岗实习 | 960 | 42 | 在第6学期和10学期，共36周 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他课程 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计（占总课时比例…） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 周学时及学分合计 | 4859 | 272 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 28 | 28 | 22 | 12 |
| 总学时 |  |

说明：1.授课计划安排表为基本格式，适宜于实行学年制的专业。实行学分制的专业，表格可另行设计。2.专业技能课程的学时包含课程内理实一体化的技能实训或集中实训的时间。

二、课程（项目）教学标准

（一）民航服务礼仪课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

民航服务礼仪是空中乘务专业为实现素质教育目标而设置的一门职业能力必修课，在本专业的人才培养方案中，占有比较重要的地位。本课程具有较强的实践性和规范性，通过教学，培养学生职业综合素养、服务意识和专业技能，能使学生更好地理解并应用空中乘务专业基础理论知识；掌握一定的民航服务技能和管理能力；增强服务意识并掌握运用自己所学过的民航服务礼仪知识观察、分析、处理有关实际问题的能力。其后续课程主要包括化妆技巧与形象塑造、形体训练、民航客舱设备常识等多门专业课程。

1）知识目标

（1）了解礼仪的作用与内涵；

（2）了解礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养的关系；

（3）具备优雅的仪容、仪表、仪态等形象塑造知识；

（4）掌握民航服务人员礼仪行为规范；

（5）很好运用民航服务人员服务礼貌用语；

（6）掌握民航服务礼仪即客舱服务礼仪、地勤服务礼仪、VIP接待服务礼仪、安检服务礼仪、空保服务礼仪。

2）能力目标

（1）培养学生具备较强的服务礼仪规范操作的能力；

（2）培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；

（3）培养学生具有良好的实践能力和创新能力。

3）素质目标

（1）树立良好的礼仪服务意识和职业道德风尚；

（2）培养良好民航职业素养；

（3）培养学生具有较强的团队合作协调能力及创新能力等民航行业所需的综合职业能力。

**2.参考学时**

72学时

**3.课程学分**

4学分

**4.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 树立民航礼仪服务意识 | 1.引导学生熟悉和认识民航服务礼仪基础知识；2.了解社会角色的含义，能理解服务角色的行业地位。 | 1.具备良好的礼仪基础知识；2.树立正确的服务意识；3.能正确认识行业服务角色。 | 16 |
| 2 | 岗前职业形象塑造 | 1.能按民航服务岗位职业仪容礼仪规范要求设计和塑造自身的专业职业形象；2.能按民航服务岗位职业服饰仪表礼仪规范要求设计和塑造自身的专业职业形象；3.能按照民航服务岗位规范自身的形象，在行为举止等诸多方面提升自己的涵养。 | 1．使学生了解民航岗位对仪容仪表的要求，并按要求做到位。2．使学生了解民航岗位对仪态的要求，并按要求做到位。 | 18 |
| 3 | 日常交际礼仪 | 1.能将学到的问候礼节、称呼礼节，握手与介绍礼节，名片礼节等日常交际礼仪正确地用于日常生活与工作中；2.能将学到的电话礼仪正确地用于日常生活与工作中；3.能将日常商务交际迎送、位次、馈赠等礼仪运用到社会交往中。 | 1．能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体。2．能在社会交往中正确运用电话礼仪。3．学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、送客等迎送礼仪。 | 16 |
| 4 | 语言沟通应对技巧 | 能自觉运用礼貌语言进行人际交往；用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪；熟悉沟通的基本与方法。 | 1．学会有效的沟通、聆听与反馈礼仪。2．能与人进行有效的人际沟通。3．学会求职面谈礼仪。 | 18 |
| 5 | 行业典型岗位 | 1．掌握民航服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识； 2．严格要求个人仪容仪表仪态，灵活运用礼貌服务用语；3.了解登机办理接待、客舱迎接、乘客点餐、就餐服务等接待服务礼仪；4.掌握民航服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识。  | 1．能够较好的塑造岗位职业形象；2．履行民航岗位服务人员职责要求，并较好的运用礼仪服务；3.履行民航岗位服务人员职责要求，并较好的运用礼仪服务。 | 16 |
| 6 | 职业礼仪知识拓展 | 1.能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪；2.能熟练运用涉外礼仪。 | 掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、涉外礼仪。 | 15 |

**5.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化流程教学，让学生边学变练，通过小组讨论、情景模拟、角色扮演等方式激发学生兴趣，增强教学效果，保证教学环节与实际工作任务的一致性。

2）评价方法

以期末考核评价与过程评价相结合形成性考核方式。

（1）期末考核评价及方式

☆形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（30%）

☆礼仪理论考核（40%）

☆礼仪展示考核（30%）

2）教学过程评价

（1）以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

（2）能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

（3）综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

**3.教学条件**

本课程积极采用新媒体教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用企业实践平台，丰富教学内容。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术和实习场地仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

课程组老师编写了礼仪实训指导书以利于学生更好掌握实训规则，选用四川大学出版社出版，辜英智、邓红军主编，五年一贯制高专工学结合规划教材民航服务礼仪为指导教材。

（二）民航概论课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程是一个适用于航空运输各专业的学科基础课，也是一门进入民航行业的基础课，它可以使学生全方位地感受民航的各个方面的基本知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。它的任务是使学生具备从事航空服务岗位所必须的基础理论和知识的一门学科，通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程.按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，教学组织以技能为目标，以素质为基础，采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动，加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养，达到促进学生专业综合素质的提升的目的，真正培养专业与专长合格的高素质技术技能人才。

**2、课程教学目标**

1）知识目标

（1）民航运输的基本特征和规律。 

（2）航空运输生产组织的运营与管理。 

（3）民用航空基本概念。  

（4）掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能。

（5）掌握航空运输业的基本特点。  

（6）掌握民航客运业务和货邮运输业务。

2）能力目标

（1）培养学生具备综合运用知识的能力，增强学生的职业适应能力。

（2）培养学生具有发现新问题并进行系统地分析问题、解决问题的能力。

 （3）培养学生具备有计划地组织完成工作任务的能力。 

（4）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。

（5）培养学生善于利用网络资源和市场资源进行产品和专业资源选择和积累，学习应用各种资料的能力。  

（6）培养学生独立工作、处理突发事件的能力。

3）素质目标

（1）具备良好的职业道德水平。

（2）具备扎实的专业知识。

（3）具备爱岗敬业精神。

**3.参考学时**

108学时

**4.课程学分**

6学分

**五、课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 民航运输概论 | 1.了解现代运输方式；2.了解国内、国际航行时间计算、机时差的换算；3.了解航班号的含义；航班不正常的原因。 | 能够运用基础知识分析解决。 | 18 |
| 2 | 飞机基础常识 | 1.认识了解机翼、机身、尾翼、起落架；2.掌握发动机、辅助动力装置原理；3.熟悉飞机组成系统；防冰排雨系统。 | 让学生了解飞机的基本构成，对飞机有初步的认识和了解。 | 18 |
| 3 | 飞行基础原理 | 1.了解大气飞行环境对飞机飞行的影响；2.掌握伯努利原理；3.影响飞机的平衡性、稳定性因素。 | 让学生了解飞行基础原理，了解影响飞机平衡稳定性的基本因素。 | 14 |
| 4 | 空中交通管制 | 1.了解塔台、进近、区调的概念；2.掌握飞行情报、雷达情报、空域。 | 让学生了解空中交通管制规则。 | 18 |
| 5 | 民用机场概论 | 1．掌握民用机场定义与分类； 2．了解我国大型航空港基本信息。  | 民用机场基础知识是学生务必掌握的知识。 | 22 |
| 6 | 旅客运送工作 | 1.掌握值机的工作流程；2.了解什么是误机、错乘、漏乘旅客；3.了解特殊旅客包括哪些。 | 掌握旅客运送工作流程及应急事件的处理。 | 14 |
| 7 | 旅客行李运输 | 1. 简述行李运输的流程；
2. 简述行李运输的流程；
3. 简述行李不正常的处理。
 | 掌握行李运输的流程及行李不正常的处理。 | 22 |
| 8 | 民航客票销售 | 1. 了解中国BSP的运作；
2. 了解客票销售的种类、有效期及使用；
3. 熟练掌握售票程序；
4. 熟悉客票变更的基本手续。
 | 熟练掌握民航客票销售的基本操作。 | 18 |
| 总课时 | 108 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

（1）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 20% |
| 2 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 80% |
| 合计 | 100% |

（2）教学过程评价

☆教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征，体现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目任务、胜任岗位给予评定。

☆教学评价的内容应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，评价主体由教师、学生、企业或会计师事务所共同参与，实行多元化评价。

☆改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，过程考核和结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、社会实践以及考试情况，综合评定学生成绩。

☆应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有独特见解的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

☆要注意改革考核手段与方法，可通过课堂提问、学生作业、学生的交互性自测、平时测验、实训及考试情况综合评价学生成绩，特别要注意保证实训评价成绩在综合评价成绩中的比重。

3）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

教材选取应遵循“适用、实用、够用”的原则。

适用是指选用先进、适应高等职业教育要求由正规出版社出版的规划教材或优秀教材，实用是指选用由学校与行业、企业合作编写的工学结合特色鲜明的教材，并为学生的研究性学习和自主学习提供有效的文献资料；够用是指实验实训教材配套齐全，能满足教学需要。

（三）航空服务通用英语基础课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本民航英语是航空服务专业的一门专业必修课程，是培养学生从事航空服务工作所需的实用英语技能的课程。通过理论学习和实践实训，学生能够学习英语语言技能、了解航空服务的基本理论知识，然后接合模拟和实作训练，从而成为具有从事航空服务的实际能力、创新能力及团结合作精神的应用型人才。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）掌握航空服务英语常用词汇、短语和句型，打好扎实的英语语言功底；

（2）明确各个岗位的服务程序，掌握不同岗位、不同任务下的服务程序规范和礼仪知识；

（3）以岗位标准为依据，通过对各模块的训练，掌握航空服务基础知识。

2.能力目标

（1）能读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件；

（2）能用英语表达与航班有关的信息；

（3）能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明 ；

（4）能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务；

（5）能读懂所到国家及地区CIQ相关规定的英文资料，能指导旅客正确填写CIQ表格。

3）素质目标

（1）培养学生热爱航空事业，具备较高的职业道德素质；

（2）培养学生良好的团队精神、协作意识及敬业精神；

（3）使学生具备良好的心理素质和应变能力，能自信、大胆、流利地与外籍人士交流；

（4）为学生步入社会和进一步学习打好基础，也为航空服务业的未来发展培养更多使用的高素质、高技能型人才。

**3.参考学时**

72学时

**4.课程学分**

4学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 工作面试 | 1.师生自我介绍，讲述民航英语及口语的重要性；2.熟悉面试所用的基本口语表达。 | 要求学生写一篇自我介绍、分组练习对话。 | 8 |
| 2 | 票务 | 1.熟悉民航基础知识，了解票务知识；2.熟悉客票销售流程及礼貌用语。 | 学生能掌握客票销售的流程，能用英语按照流程完成各项服务。 | 8 |
| 3 | 咨询 | 1.熟悉客票预订服务流程，掌握服务用语，能用英语完成服务；2.熟悉迎客服务流程，掌握服务用语，能用英语完成服务。 | 学生能掌握各项航空服务的流程，能用英语按照流程完成各项服务。 | 8 |
| 4 | 机场服务 | 1.熟悉机场服务流程，掌握服务用语，能用英语完成服务；2.熟悉机舱服务流程，掌握服务用语，能用英语完成服务。 | 学生能掌握各项机场服务的流程，能用英语按照流程完成各项服务。 | 8 |
| 5 | 舱内服务 | 1．熟悉客舱服务流程，掌握服务用语，能用英语完成服务 | 学生能掌握各项客舱服务的流程，能用英语按照流程完成各项服务。 | 8 |
| 6 | 安全检查 | 1.了解安检过程中的注意事项，掌握服务用语，能用英语完成服务。 | 学生能掌握各项安全检查服务的流程，能用英语按照流程完成各项服务。 | 8 |
| 7 | 非正常运营航班 | 1. 正确理解文中公告的要求，了解民航基础知识；
2. 熟悉航班延误处理的对话练习。
 | 学生了解非正常运营航班的服务流程。 | 8 |
| 8 | 紧急情况 | 1. 熟悉紧急情况处理的方法和对话；
2. 了解急救的日常表达。
 | 通过理论知识的学习，使学生掌握自行处理紧急情况的能力。 | 8 |
| 9 | 广播稿 | 1. 熟读广播词，能用英语完成服务；
2. 用英语指导旅客安全有序登机。
 | 学生用中、英文熟读广播词，为乘客提供优质服务。 | 8 |
| 总课时 | 72 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

（1）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 30% |
| 2 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 70% |
| 合计 | 100% |

（2）教学过程评价

☆教学效果评价采取形成性评价与终结性评价相结合的方式，重点评价学生的职业能力。教学评价的标准应体现任务引领型课程的特征，突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、场景模拟、实作测试、课后作业、人物考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时考核。

☆强调目标与评价和理论与实践目标一体化评价，教学评价的对象包括学生知识的掌握、学习态度和基本职业素质等情况，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆强调课程结束后的综合评价，结合一个航空服务的场景，在场景中综合评价学生的在实践中听力和口语能力。

3）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

（1）必须依据本课程标准编写与选用教材。

（2）教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。根据航空各部门岗位工作的要求和所需知识的深度和广度分级编，使学生初步具备掌握英语基础知识和技能以及初步运用航空英语的能力，从而达到航空专业学生应具备的整体知识文化水准和相应的业务素质；着力培养学生的后续的航空英语自学能力。

（3）教材应突出实用性、开放性和职业定向性。应适应目前五年一贯制院学生的实际水平，并将岗位的真实环境细化、具体化，并和已有的服务技能知识和文化背景进行有机的结合。

（四）民航空乘服务艺术课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程是空中乘务专业学生的专业课。该课程设置的目的是让学生了解空中乘务员的工作环境和工作内容，理解空乘职业要求，树立安全意识，养成服务习惯，掌握空中乘务员的职业技能和沟通技巧并能初步运用。其前续课程民航基础概论，后续课程BSP出票操作系统、面试技巧训练，在学科的连续性上起到了承前启后的作用。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

本专业的学生通过本门课程的学习与训练，了解并掌握空中乘务服务的基础理论知识，熟悉航空服务的工作流程。

2）能力目标

（1）能按照飞行各阶段的主要内容和程序进行客舱服务；

（2）能熟练操作所飞机型设备、服务设备、应急设备的相关知识并进行熟练操作；

（3）能按照机供品、机上免税品的种类、配备进行服务工作；

（4）能按各服务程序中的具体要求完成各项服务工作；

（5）能按规定进行旅客和安全管理；

（6）能正确填写航班乘务组的各类交接单，并能按规定与地面工作人员作好各类文件物品的交接；

 （7）能正确处置各类应急情况。

3）素质目标

（1）知识融合能力以培养良好的政治素质、法律素质和文化素质;

（2）知识融入专业知识结构以培养良好的工作素质、团队素质和创新素质。

**3.参考学时**

88学时

**4.课程学分**

5学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 空中乘务员基础素养 | 1.了解空乘服务工作的职业特点。2.了解空乘服务的两种心态。 | 熟悉空中乘务员应具备的基本素质。 | 8 |
| 2 | 民航客机设备 | 以波音737系列客机为例认识客机设备的组成及设备使用。 | 熟练掌握客机设备的组成及、设备使用。 | 10 |
| 3 | 客舱语言与播音技巧 | 1.服务、交流语音技巧；2.播音技巧、广播词。 | 掌握客舱语言与播音技巧，熟练运用技巧服务于乘客。 | 10 |
| 4 | 民航客舱服务程序 | 1了解乘务员工作流程。2.了解乘务员服务流程。 | 掌握乘务员工作职责及服务流程，为旅客提供优质的服务。 | 12 |
| 5 | 特殊旅客服务 | 了解相关知识，为特殊旅客提供优质服务。 | 熟悉特殊旅客服务流程、动作规范，为旅客提供优质的服务。 | 10 |
| 6 | 乘务员飞行安全规则 | 乘务员飞行安全规则 | 乘务员飞行安全规则 | 乘务员飞行安全规则 |
| 7 | 客舱应急处理 | 1. 学习应急处理的基本原则、基础知识。
2. 学习危险品分类、识别方法，能有效及时处理好危险品，保障全体人员的安全。
3. 学习并掌握机上急救的原则及方法。
 | 掌握应急处理的基本原则、基础知识，对客舱应急事件做出相应处理。 | 14 |
| 8 | 求生 | 1. 掌握陆地求生的基本技能。
2. 掌握陆地求生的基本技能。
 | 遭遇危险时，掌握海、陆求生的基本技能。 | 8 |
| 总课时 | 88 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

（1）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 5% |
| 2 | 基本职业素质 | 教师、学习组长 | 合作意识、岗位职责履行和胜任情况 | 考核评议表 | 5% |
| 3 | 综合实训 | 教师、学习组长、同学 | 实训结果的正确性、书写的规范性、作业提交 | 网上评议教师评阅 | 20% |
| 4 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 70% |
| 合计 | 100% |

（2）教学过程评价

（1）教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征，体现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目任务、胜任岗位给予评定。

（2）教学评价的内容应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，评价主体由教师、学生、企业或会计师事务所共同参与，实行多元化评价。

（3）改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，过程考核和结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、社会实践以及考试情况，综合评定学生成绩。

（4）应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有独特见解的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

（5）要注意改革考核手段与方法，可通过课堂提问、学生作业、学生的交互性自测、平时测验、实训及考试情况综合评价学生成绩，特别要注意保证实训评价成绩在综合评价成绩中的比重。

3）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

（1）依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。以市场主体法所涉及的各项任务为主线，结合职业技能证书考核——各种执业资格证书的要求和企业对实际操作能力的要求，合理安排教材内容。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

（2）教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把航空服务操作过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空服务实际。在形式上应适合五年一贯制学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（五）民航服务心理学课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程属于心理学的分支学科，是应用心理学的一个重要组成部分，是民航服务与心理学的有机结合。本课程旨在提高学生在航空服务的过程中，更好地把握旅客心理，调整自我心理，培养学生心理服务的理念，提高心理服务的能力。

2.**课程教学目标**

1）知识目标

（1）了解心理学的发展历程以及在航空服务中的应用。

（2）了解感知觉、记忆、情绪等心理现象特征以及在航空服务中的实践意义。

（3）学习航空服务心理在航空、机场等各部门的服务技巧。

（4）学习航空管理心理学。

（5）学习航空服务中的人际交往和沟通。

（6）学习航空系统员工的激励机制和劳动心理。

（7）学习处理乘客服务心理。

2）能力目标

（1）能够具有全面科学的服务心理和处事能力。

（2）培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。

（3）能够具有良好的实践能力和创新能力。

3.素质目标

（1）树立良好的航空服务职业道德风尚。

（2）培养学生具有较强的团队协调能力及创新能力等该行业所需的综合职业能力。

**3.参考学时**

162学时

**4.课程学分**

9学分

5.课程内容和要求

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 民航服务与心理学导论 | 1. 服务的概念与释义、服务的本质与特征、服务的基本层面、服务意识的概念和内涵；

2.民航服务概论、特征、基本要求3.心理学的产生与发展、研究对象4.民航服务心理学的研究对象和任务、必要性和意义 | 1.树立正确的价值观，培养良好的心理素质，为将来的额工作的生活打下良好的基础。2.什么是民航服务？3.简述心理学的发展4.民航服务心理学的研究对象和任务，必要性和意义。 | 18 |
| 2 | 民航服务与知觉 | 1. 知觉的概念和基本特征
2. 刺激因素、个体因素
3. 民航服务人员对旅客的社会知觉、民航服务人员的自我知觉

民航服务人员中社会知觉的偏差1. 第一印象、晕轮效应、刻板效应
 | 1. 知觉的概念和基本特征？
2. 试说明影响旅客社会知觉的因素
3. 民航服务人员对旅客的社会知觉？
 | 18 |
| 3 | 民航服务与需要 | 1. 需要的概念、特征、层次理论
2. 旅客对餐食、安全、方便快捷、舒适温馨、情感、尊重、自我实现的需要
3. 老、弱、病、残、旅客、儿童旅客、初次成绩旅客、重要旅客、国际旅客、爱挑剔的旅客、民航内部旅客的服务需要
 | 1. 需要的概念、特征、层次理论？
2. 能力的差异表现在哪？
3. 民航服务应具备哪些能力？
 | 18 |
| 4 | 民航服务与个性 | 1. 气质概述、气质差异与管理、气质培养
2. 性格的含义、类型、民航服务人员的性格培养
3. 能力的概念、分类、民航服务人员的能力培养
 | 1. 气质的含义和气质的分类？
2. 作为民航服务热门员应具有哪些性格？
3. 能力的差异表现在哪些方面?
 | 18 |
| 5 | 民航服务与情绪情感和意志 | 1. 情绪的含义与特征、情绪情感分类、情绪作用
2. 将康情绪的积极意义、不良情绪的消极影响
3. 情绪情感的区别和联系、良好情绪的自我调节法
4. 意志概述、民航服务人员意志品质及培养、挫折及其承受力
 | 1. 情绪的含义与特征、情绪情感分类?
2. 情绪对民航服务工作的影响?
3. 情绪情感的区别和联系、良好情绪的自我调节法？
4. 如何培养民航服务与意识？
 | 18 |
| 6 | 民航服务态度 | 1. 态度的概念、特征、功能
2. 影响态度形成、改变的因素
3. 民航服务人员的态度要求
 | 1. 试简述态度的概念、特征、功能
2. 民航服务人员基本要求有哪些？
3. 联系实际谈谈如何改变旅客的态度？
 | 14 |
| 7 | 民航服务与沟通 | 1. 沟通的概念、结构、作用、方式。

2.身体语言内容、语言识别、理解；3.民航服务中的沟通 障碍、沟通技巧 | 1.沟通的概念、结构、作用、方式?2.如何进行身体语言沟通？3.什么是沟通？ | 14 |
| 8 | 民航服务与人际关系 | 1. 人际关系特点、重要性、建立和发展阶段、
2. 客我交往的含义与特点、重要性、心理状态交往原则、交往形式
 | 1. 人际关系特点、重要性？
2. 人际交往和人际关系有何关系?
 | 12 |
| 9 | 有效应对突发事件及对投诉的处理 | 1. 主人翁意识、积极快速的反应、持续用心的服务、预先艺术文化、微笑自信
2. 旅客抱怨是一把双刃剑、区别投诉和挑刺、旅客的服务需求与投诉心里
3. 处理旅客投诉的一般对策、具体步骤
4. 旅客丢失财物后、发现旅客偷拿物品、旅客损坏物品、突然病倒后、出言不逊该怎么办？
 | 1. 简述客我关系特征？
2. 客我交往遵寻哪些原则？
3. 讲解一些实际案例
4. 讲解一些实际案例？
 | 12 |
| 10 | 群体心理与团队建设 | 1. 群体概念及特征、分类
2. 团队概念、特征、类型、价值
3. 团队建设的心理机制、途径、发展阶段
4. 组建团队核心、制定团队目标、培训团队精英、培养团队精神、做好团队激励
 | 1. 什么是群体？
2. 团体的特征？
3. 简述团队建设的心理机制、途径、发展阶段
4. 简述团队经历哪些阶段？
 | 10 |
| 总课时 | 162 |

**6.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际应对能力的培养，通过小组讨论、情景模拟等方式激发学生兴趣，增强教学效果。保证教学环节与实际工作任务的一致性。

2）评价方法

（1）形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（20%）日常出勤、作业完成各占5%，课堂表现占10%，期末考试 理论知识考核（80%）。

（2）教学过程评价

☆以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

☆能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

3）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

（1）依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。教材理论深度与难度适当，更注重学生的实践性。

（2）教材在内容上既实用又开放，理论知识配合典型案例，既有传统心理学理论做支撑，又成熟的实际经验做借鉴。在形式上适合五年一贯制学生认知特点，文字表达深入浅出，图文展现图文并茂。

(3)为了提高学生技能，培养学生处理分析问题和解决问题的能力，教材根据工作任务的需要设计相应的技能训练。

（六）民航客货运服务常识课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程是高等职业学校空中乘务专业（航空地面服务方向）的一门专门化方向课程，是从事民航货运员岗位工作的专业课程。其功能是使学生掌握航空货运操作流程和操作要求，并为学习民航货运综合实训课程做好理论准备。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）会填写托运书；

（2）会正确测算货物重量及尺寸 ；

（3）会正确填制航空货运单；

（4）会正确制作和贴挂各类标签、标记；

（5）能根据操作流程进行货物的装机与卸机，货物到达与交付的处理。

2）能力目标

（1）能审核《活动物申报单》和填写《活动物收运核查单》；

（2）能填写特种货物《机长通知单-NOTOC》；

（3）能处理货物不正常运输及货主的一般投诉。

3）素质目标

（1）具有良好的服务意识，热情周到、主动服务；

（2）具备良好的职业道德，诚实守信，不欺诈客人；

（3）具有良好的身心状态，以良好的形象为客人服务；

（4）具有良好的团队意识，擅长人际沟通和组织协调；

（5）具有创新精神，能够自主学习和创造性工作。

**3.参考学时**

64学时

**4.课程学分**

4学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 民用航空客运服务概述 | 1. 了解航空客运服务的概念及性质。
2. 了解航空客运服务的基本知识。
 | 通过学习，学生能够对航空客运服务有初步的职业认知。 | 4 |
| 2 | 民航货运服务常识 | 1. 掌握航空货运基本常识。
2. 熟知货物包装基本情况。
3. 理解航空运价基本规则。
4. 了解特种货物运输的规定。
5. 掌握特快专递与航空快运的区别
 | 使学生了解民航货运服务常识，能运用所学知识解决实际问题。 | 10 |
| 3 | 航线基础知识 | 1. 掌握航线的定义及分类。
2. 了解航线、航线网的开辟与设立。
3. 了解国内的主要航线。
 | 使学生了解航线基础知识，了解国内的主要航线。 | 8 |
| 4 | 机场候机楼服务设施 | 1. 了解机场候机楼服务设施、主要标识。
2. 了解站坪的含义，以及主要设备。
 | 能熟练掌握机场候机楼服务设施。 | 8 |
| 5 | 旅客乘机及安检规定 | 1. 熟知旅客乘机流程。
2. 熟知乘机手续的办理。
3. 掌握安全检查的基本流程及手续。
4. 了解什么是特殊旅客服务。
5. 不正常航班旅客的概念。
 | 学生了解乘机手续的办理，掌握安全检查流程及应急处理措施。 | 10 |
| 6 | 旅客行李收运规定 | 1. 掌握行李的定义和分类。
2. 了解行李托运的规定及要求。
 | 通过学习使学生理解行李托运的规定及要求。 | 8 |
| 7 | 客运值机服务流程 | 1. 了解值机业务服务流程。
2. 了解中转业务服务流程。
 | 使学生了解值机业务服务的涵义，认识优质服务的概念和特征。 | 8 |
| 8 | 航空客运管理制度及工作细则 | 了解航空客运管理制度及工作细则 | 使学生了解航空客运管理制度及工作细则。 | 8 |
| 总课时 | 64 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，采用多媒体教学、实训软件、实物教学等学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

1. 评价方法

本课程为考查课，期末课程结束，统一出题，统一考试。

（1）形成性考核占40％，期末成绩占60％。

（2）形成性考核包括日常出勤、作业完成、课堂表现等。

3）教学过程评价

（1）改革传统的对学生评价手段和方法，加强实践性教学环节的考核，可采用过程评价和结果评价相结合的评价方法。

（2）加强评价的多元化，由学校专职老师和企业兼职老师结合考勤情况、课堂表现、作业情况、实习实训、技能竞赛及考试情况，共同完成对学生的评定。

（3）应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应给予特别的鼓励，全面综合评价学生的能力。

4）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

5）教材编选

（1）教材的编写应以校企合作、工学结合培养高端技能型专门人才的要求为目标，注重能力本位原则，将本专业职业活动分解成若干典型的工作项目，按完成工作项目的需要和岗位操作规程，结合职业技能证书考试组织教材内容，使教材内容更具有应用性和针对性。

（2）以项目为导向，以工作任务为核心，从有利于专门化课程的学习出发，设定能力目标和标准，引入学生必需的理论知识，加强实际操作能力的训练。

（3）教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣，加深学生对航空客货运输知识的理解与掌握。

（七）危险品运输与管理课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

《危险品运输》是民航安全检查员及民航相关专业必修课，根据国际民航组织，未按经局方批准的危险品训练大纲进行训练或训练不合格的，不得安排其从事相关工作，该人员也不得接受运营人安排的相关工作。

本课程是航空专业学生必学的专业课，通过对民航危险品运输的学习，使学生能够掌握基本的业务中所能用到的知识，同时培养能够在现场正确运用所学知识处理各种突发状况的能力，在教学过程中必须严格对待学生，扎实基础知识。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）了解危险品的危险品的定义及相关的法律、法规；

（2）了解危险品的分类及其性质；

（ 3）了解危险品航空运输中各种限制；

（4）了解危险品的包装要求及方法；

（5）了解危险品的运输文件；

（6）了解放射性物质的运输要求；

（7）了解危险品的安全操作。

2）能力目标

（1）学会用民用航空危险品“品名表”；

（2）学会识别危险品包装的各种标记和标签；

（3）学会危险品事故的应急响应。

3）素质目标

（1）养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德；

（2）培养学生具有较强的团队协调能力及创新能力等该行业所需的综合职业能力；

（3）培养学生具备模拟能力，举一反三、完成、灵活运用的能力。

**3.参考学时**

56学时

**4.课程学分**

3学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 危险品运输限制 | 1. 学习禁止运输的危险品、隐含的危险品等基础知识，为安检人员的工作起铺垫作用。
2. 了解航空邮件中的危险品的概念。
 | 掌握危险品运输限制基础知识。 | 14 |
| 2 | 危险品的分类、识别 | 1. 掌握危险品的基本分类及各类危险品的性质。
2. 熟练掌握危险品的识别的方法，能有效识别各类危险品。
 | 认识危险品的分类，能识别各类危险品。 | 14 |
| 3 | 危险品的包装 | 1. 了解危险品的包装类型及基本要求。
2. 熟练掌握危险品标记方法，能识别危险品标签。
 | 掌握危险品的识别方法，能快速有效进行正确识别。 | 14 |
| 4 | 危险品运输 | 1. 掌握危险品的运输文件的正确填写。
2. 掌握危险品的运输操作流程。
3. 放射性物质的分类、包装。
4. 掌握危险品的处理程序。
 | 能熟练掌握危险品运输的基本操作流程。 | 14 |
| 总课时 | 56 |

**6.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际应对能力的培养，通过小组讨论、情景模拟等方式激发学生兴趣，增强教学效果。保证教学环节与实际工作任务的一致性。

1. 评价方法

形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（20%）,日常出勤、作业完成各占5%，课堂表现占10%。期末考试 理论知识考核（80%）。

3）教学过程评价

（1）以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

（2）能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

（3）综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

4）教学条件

本课程积极采用新媒体教学手段，制作电子教案、教学辅助视频，利用企业实践平台，丰富教学内容。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术和实习场地仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

5）教材编选

课程组老师选用辜英智主编四川大学出版社民航危险品运输概论。

教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把业务操作过程中的、新技能和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空业务的实际。在形式上应适合五年一贯制学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（七）形体训练课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

形体训练这门课程是空中乘务专业的一门职业能力必修课程，是让学生掌握如何提升气质和如何锻炼体型的方法。学生通过本课程学习，具备扎实的气质、形体、体重等方面的基础理论、基本知识、基本技能，尤其要掌握不同肢体部位的拉伸动作，在学习的过程中，起到修身养性的目的。让学生更深层次上掌握形体塑造的基本能力，培养学生实训技能和审美能力。形体训练这门课程的开设对学生的综合职业能力和职业素养起到了明显促进作用。

本课程是空中乘务专业学生必学的专业课，它是民航服务礼仪、军事体育的延伸，与化妆技巧与形象塑造同修，同时为后续课程做铺垫，对学生学习民航服务礼仪、军事体育打基础。

**2.课程教学目标**

1）总体目标

通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，通过课程学习，学生可以具备民航职业岗位需要的工作能力，能在地勤、空乘、安检以及物流等从事礼仪接待、安全保障等工作，在不同的岗位，完成民航职业岗位工作任务。

2）具体目标

（1）培养学生各类综合素质，使学生有丰富的艺术修养，健康的审美能力，优雅的形体气质。

（2）培养学生健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识。

（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。

（4）强化心灵美与动作美的统一，培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。

（5）培养与众不同的个性气质。

（6）在音乐的伴奏下,在轻松愉快的气氛中进行练习,让学生真实的去感受美,体验美 培养文明行为和集体主义精神,陶冶学生美的情操。

**3.参考学时**

380学时

**4.课程学分**

38学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 形体舞蹈训练 | 练习体型，塑造优雅形体 | 训练身体协调性 | 90 |
| 2 | 服务姿态训练 | 练习正确的服务姿态 | 熟悉和掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本知识 | 100 |
| 3 | 步态 | 练习正确的服务姿态 | 熟悉和掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本知识 | 90 |
| 4 | 空乘接待服务姿态 | 练习正确的服务姿态 | 熟悉和掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本知识 | 100 |
| 总课时 | 380 |

**6.教学建议**

1）教学方法

以教师示范、指导，学生实践操作为主线，辅以大量的实践练习和航空服务相关理论知识的强化；根据民航实际工作过程，设计有针对性的实验任务，组织学生采用角色扮演的方式，模拟相应的职位进行服务或管理，从实际中体会各种业务的实际操作及管理。

2）评价方法

改革传统的对学生评价手段和方法，加强实践性教学环节的考核，可采用过程评价和结果评价相结合的评价方法。

考核评价方式表

（1）期末考核评价及方式

形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（80%），日常出勤完成占10%，课堂表现占10%；

（2）教学过程评价

☆以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

☆能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

3）教学条件

（1）恰当运用现代辅助教学手段。教学过程中，采用微课、VCD、实物等教学手段辅助教学，使教学内容更具有直观性、形象性，激发了学生的学习兴趣。如：在选用主教材的同时，我们也买了大量的相关光盘，作为学生主动学习的扩充性材料。

（2）充分利用网络资源。本课程教学资源将全部上网，学生可以在网上直接下载本课程的所有教学资源，包括服务技能动作录像、教学大纲、课程介绍、授课教案、课件、案例、考题库等。

4）教材编选

（1）教材选用

选用优秀教材作为教学用书和教学参考书，目前选用的授课教材是清华大学出版社出版的《形体训练与形象塑造》，本教材能很好的体现当前航空旅游服务类专业职业教学改革的精神，在兼顾了相关专业基础知识的同时，把重心放在了技能训练上，以培养能胜任航空服务与管理的高等职业技能型人才为根本出发点。

（八）化妆技巧与形象塑造课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

化妆，在现代人的社会生活中占有十分重要的位置。适合的妆容，能够让你瞬间提升气质，增强自信。在正式的社交场合，一款恰当的妆容也是对他人与自己的尊重。在众多职业中，尤其是对民航服务人员，在个人形象、化妆修饰、礼仪表达等方面有着更高的特殊要求。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）了解心理学的发展历程以及在航空服务中的应用。

（2）了解感知觉、记忆、情绪等心理现象特征以及在航空服务中的实践意义。

（3）学习航空服务心理在航空、机场等各部门的服务技巧。

（4）学习航空管理心理学。

（5）学习航空服务中的人际交往和沟通。

（6）学习航空系统员工的激励机制和劳动心理。

（7）学习处理乘客服务心理。

2）能力目标

（1）能够具有全面科学的服务心理和处事能力。

（2）培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神。

（3）能够具有良好的实践能力和创新能力。

3）素质目标

（1）树立良好的航空服务职业道德风尚。

（2）培养学生具有较强的团队协调能力及创新能力等该行业所需的综合职业能力。

**3.参考学时**

36学时

**4.课程学分**

2学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 化妆理论 | 1. 组织学生交流各自的彩妆用品，分析不同的用法和效果；
2. 课堂展示和辨别不同的化妆工具，并分析不同的用法，由学生对错误用法进行辨别和纠正。
 | 树立正确的价值观，培养良好的心理素质，为将来的工作的生活打下良好的基础。 | 6 |
| 2 | 面部修饰 | 1. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
2. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导
3. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
4. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
 |  能按化妆的基本程序进行面部底妆修饰。 | 12 |
| 3 | 发型修饰 | 1. 由教师示范短发型梳理，再由短发学生各自进行练习，教师进行指导
2. 由教师示范过肩长发的盘发梳理，再由长发学生各自练习
 | 帮助学生了解并完成独立盘发的过程及整体的发型修饰 | 9 |
| 4 | 整体造型 | 1. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
2. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
3. 由学生按化妆的基本程序独立完成生活妆造型，学生互评，教师讲评指导。
 | 帮助学生了解和学习不同场合所需要的妆容区别 | 9 |
| 总课时 | 36 |

**6.教学建议**

1）教学方法

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，学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合空中乘务的职业形象；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，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础。

2）评价方法

（1）突出阶段评价模式，对某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

（2）加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

1. 关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

3）教学条件

（1）全程在化妆室进行。化妆室实现了一体化教学，通过学生实际操练更加形象的模拟工作场景，使学生对真实的工作场景有感性认知。

（2）恰当运用现代辅助教学手段。教学过程中，采用微课、VCD、实物等教学手段辅助教学，使教学内容更具有直观性、形象性，激发了学生的学习兴趣。如：在选用主教材的同时，我们也买了大量的相关光盘，作为学生主动学习的扩充性材料。

（3）充分利用网络资源。本课程教学资源将全部上网，学生可以在网上直接下载本课程的所有教学资源，包括空乘人员妆容展示录像、教学大纲、课程介绍、案例等。

4）教材编选

（1）依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。教材理论深度与难度适当，更注重学生的实践性。

（2）教材在内容上既实用又开放，理论知识配合典型案例，在形式上适合五年一贯制学生认知特点，文字表达深入浅出，图文展现图文并茂。

（3）为了提高学生技能，培养学生处理分析问题和解决问题的能力，教材根据工作任务的需要设计相应的技能训练。

（九）民航客舱设备常识课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程是本课程是根据专业人才培养目标而开设的，是空中乘务专业专业的核心课程；起承上启下作用，是民航乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。

本书是民航服务专业的必修专业课教材。介绍了民航客舱设备的基本常识、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、民航客舱播音及信息服务等。着重介绍了民航客舱设备常识，可以使民航从业人员熟悉客舱基本设备、客舱安全知识及机上急救的相关技能。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表仪容美的基本要求；

（2）掌握航空服务人员标准的姿态动作；

（3） 掌握航空服务人员应用工作原则和程序；

（4） 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范；

（5） 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程。

2）能力目标

（1）能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务；

（2）具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；

（3）具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力；

（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；

（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。

3.素质目标

（1）养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；

（2）团队合作意识， 较强的服务意识；

（3）较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；

（4）特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

**3.参考学时**

64学时

**4.课程学分**

4学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 客舱设备简介 | 1. 了解波音737系列设备组成及应用。
2. 熟悉空客A320客舱布局。
 | 能熟识客舱设备；能使用常见信息设备。 | 12 |
| 2 | 波音737-800型飞机客舱设备 | 1. 熟悉照明、通讯系统的操作。
2. 掌握供水和排污系统使用方法。
3. 熟悉舱门位置，熟练掌握各应急出口用法。
 | 能够进行波音737-800型飞机客舱设备初步操作。 | 14 |
| 3 | 空客A320型飞机客舱设备 | 1. 掌握控制面板的基本操作。
2. 掌握照明、通讯系统的操作。
3. 掌握供水和排污系统使用方法。
4. 熟悉舱门位置，熟练掌握各应急出口用法。
 | 能够进行空客A320型飞机客舱设备初步操作。 | 14 |
| 4 | 客舱应急处理 | 1. 学习应急处理的基本原则、基础知识。
2. 学习危险品分类、识别方法，能有效及时处理好危险品，保障全体人员的安全。
3. 学习并掌握机上急救的原则及方法。
 | 掌握应急处理的基本原则、基础知识，对客舱应急事件做出相应处理。 | 12 |
| 5 | 求生 | 1. 掌握陆地求生的基本技能。
2. 掌握陆地求生的基本技能。
 | 遭遇危险时，掌握海、陆求生的基本技能。 | 12 |
| 总课时 | 64 |

**6.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化流程教学，让学生边学变练，通过小组讨论、情景模拟等方式激发学生兴趣，增强教学效果。保证教学环节与实际工作任务的一致性。

2）评价方法

期末考核评价及方式为形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（20%）。基础理论考核（80%）。

（2）教学过程评价

☆以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

☆能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

3）教学条件

（1）为师生提供良好的教学环境，主要是航空系统实训室的建设和配备。

（2）在教学过程中注重技能训练的同时与实习单位达成共同培养协议，在学生学习到基本的操作技能之后能够得到在航空公司实际训练的机会。

（3）教学中，应注意充分调动学生学习的主动性和积极性，加强与学生的沟通，注重教与学的互动，教师与学生的角色转换，让学生在完成教师设计的训练活动中。

4）教材编选

（1）依据本课程标准编写教材。

（2）教材应该体现实践导向的课程设计思路。

（3）教材应该突出职业能力要求，且紧跟行业的需求，具有行业前瞻性。

（4）教材应该以学生为本，语言表述简明扼要，内容要丰富，图文并茂，以提高学生的学习积极性和主动性。

（十）民航安全检查实训课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程是空中乘务专业五年一贯制学生的专业课。该课程设置的目的是让学生了解空中乘务员的工作环境和工作内容，理解空乘职业要求，树立安全意识，养成服务习惯，掌握空中乘务员的职业技能和沟通技巧并能初步运用。其前续课程民航基础概论，后续课程BSP出票操作系统、面试技巧训练，在学科的连续性上起到了承前启后的作用。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

本专业的学生通过本门课程的学习与训练，了解并掌握空中乘务服务的基础理论知识，熟悉航空服务的工作流程。

2）能力目标

（1）能按照飞行各阶段的主要内容和程序进行客舱服务；

（2）能熟练操作所飞机型设备、服务设备、应急设备的相关知识并进行熟练操作；

（3）能按照机供品、机上免税品的种类、配备进行服务工作；

（4）能按各服务程序中的具体要求完成各项服务工作；

（5）能按规定进行旅客和安全管理；

（6）能正确填写航班乘务组的各类交接单，并能按规定与地面工作人员作好各类文件物品的交接；

 （7）能正确处置各类应急情况。

3）素质目标

（1）知识融合能力以培养良好的政治素质、法律素质和文化素质;

（2）知识融入专业知识结构以培养良好的工作素质、团队素质和创新素质。

**3.参考学时**

150学时

**4.课程学分**

5学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 民航安全检查概论 | 1. 了解安全检查概念、性质；
2. 了解安检的产生与发展。
 | 能熟练掌握安全检查的基础知识，为安检实训课奠定基础。 | 14 |
| 2 | 民航安全技术检查部门 | 1. 了解安检部门组织机构、处置权限；
2. 通过学习，掌握安检人员岗位职责。
 | 掌握安监部门机构设置及安检人员执勤时着装要求。 | 16 |
| 3 | 法律法规 | 1. 了解国内外有关航空安检法规的主要内容。
2. 了解航空法及民航安检检查规则。
 | 通过学习和训练，能熟练掌握民航安全相关法律法规。 | 10 |
| 4 | 物品检查知识 | 熟悉航空公司规定禁止旅客携带的物品种类。 | 通过训练，能正确识别禁止旅客携带的物品种类。 | 30 |
| 5 | 涉外安全技术检查 | 1. 了解基本的涉外工作常识。
2. 熟练掌握并应用涉外服务礼仪。
 | 按照涉外工作常识对特殊旅客提供优质服务。 | 14 |
| 6 | 证件检查 | 1. 了解身份证识别的方法、技巧。
2. 学习相关知识，掌握对机场控制区的识别。
 | 学生掌握证件检查的理论知识和实际操作。 | 26 |
| 7 | 人身检查 | 1. 学习人身检查的程序和方法。
2. 学会使用仪器对人身进行检查的程序和方法。
 | 使学生掌握人身检查的理论知识和实际操作。 | 26 |
| 8 | 开箱包检查 | 掌握开箱包检查的程序和方法。 | 使学生掌握开箱包检查的理论知识和实际操作。 | 14 |
| 总课时 | 150 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

（1）教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征，体现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目任务、胜任岗位给予评定。

（2）教学评价的内容应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，评价主体由教师、学生、企业或会计师事务所共同参与，实行多元化评价。

（3）改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，过程考核和结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、社会实践以及考试情况，综合评定学生成绩。

（4）应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有独特见解的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

（5）要注意改革考核手段与方法，可通过课堂提问、学生作业、学生的交互性自测、平时测验、实训及考试情况综合评价学生成绩，特别要注意保证实训评价成绩在综合评价成绩中的比重。

（6）期末考核评价及方式：

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生、企业共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、社会实践以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

3）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 5% |
| 2 | 基本职业素质 | 教师、学习组长 | 合作意识、岗位职责履行和胜任情况 | 考核评议表 | 5% |
| 3 | 综合实训 | 教师、学习组长、同学 | 实训结果的正确性、书写的规范性、作业提交 | 网上评议教师评阅 | 20% |
| 4 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 70% |
| 合计 | 100% |

4）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

5）教材编选

（1）依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。以市场主体法所涉及的各项任务为主线，结合职业技能证书考核——各种执业资格证书的要求和企业对实际操作能力的要求，合理安排教材内容。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

（2）教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把航空服务操作过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空服务实际。在形式上应适合五年一贯制学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（十一）航空急救医学常识及技能课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

该课程是研究航空航天特殊环境因素对人体生理机能影响的规律与机理及其防护原理与措施的一门应用基础科学。它既是航空航天医学的重要组成部分，又是生理科学的一个分支，且是航空航天医学及相关专业的基础核心课程之一。本门课程的学习是完成一名普通的医学生向航空航天医学专业人才转变的重要环节，对于航空航天医学专业学生在毕业后能较好的完成航空航天医学本职工作，保障航空航天活动的安全，维护机组人员和乘客的健康与舒适，以及提高飞行劳动效率均具有重要意义。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

(1)掌握高空减压病的发病机理、影响发病率的因素、症状特点、诊断及防护原则；迅速减压致肺损伤的机理；增压座舱的压力制度。

(2)掌握急性及暴发性高空缺氧的主要影响及防护原则；过度通气发生的原因、主要影响及防治原则。

(3)掌握航空供氧原理、生理学要求、加压呼吸的影响及其卫生指导工作。

(4)掌握航空航天温度环境的特点、主要影响及防护原则。

2）能力目标

(1)掌握高空代偿服的选配原则及方法。

(2)掌握加压呼吸训练方法及卫生指导工作。

(3)在了解低压舱检查的基本原理与方法的基础上，掌握低压舱上升的组织原则、高空耐力与缺氧耐力的评定方法与标准。

(4)了解航空供氧系统的组成及工作原理。

3）素质目标

（1）具有热爱航空服务工作、爱岗敬业、乐于奉献的精神和强烈的服务意识；

（2）具有与人沟通和团队协作精神；

（3）具有很好的服务类职业道德素质和身心素质。

**3.参考学时**

66学时

**4.课程学分**

4学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 航空生理基础知识 | 1.大气层的结构、成分；2.大气层的压力分布；3.高空缺氧对人体的影响；4.高空低气压对人体的影响。 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 6 |
| 2 | 航空飞行常见疾病的病因及预防  | 1. 高空常见发病症状及如何预防；
2. 晕机病的主要症状；3.晕机病的发病机理。
 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 8 |
| 3 | 航空飞行与心理保健  | 1.心理冲突2.心理应激3.神经衰弱4.焦虑性神经症5.抑郁性神经症 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 6 |
| 4 | 空勤人员的营差要求  | 1. 航空飞行对消化功能的影响2.航空飞行对营养代谢的影响

3.空勤人员的合理膳食结构4.民航空勤人员每日膳食中营养素的供给标准5.空勤人员的膳食制度 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 6 |
| 5 | 空勤人员应预防的常见疾病  | 1. 乙型肝炎的传播、预防2.高血压病的诊断标准与分级

3.高血压病的病因、危险性分层4.高血压病的治疗措施 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 6 |
| 6 |  中国航空卫生法规 | 1.空勤人员和空中交通管制员Ⅰ级体检 2.合格证的医学标准 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 8 |
| 7 |  航空飞行突发情况的现场急救  | 1.现场急救的基本原则2.现场急救的主要措施 | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 6 |
| 8 | 机上旅客突发疾病的急救服务  | 1.不适合航空飞行的身体状况 2.经济舱综合征的急救 3.对昏迷旅客的急救 4.分娩的急救 5.对猝死旅客的急救 6.对窒息旅客的急救   | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 8 |
| 9 | 航空飞行中的乘客常见病症处理案例 | 案例一：支气管哮喘患者如何乘机 案例二：谨防航空性中耳炎 案例三：先天性心脏病患者如何乘机  | 现场教学、案例分析、任务驱动、小组讨论 | 12 |
|  | 合计 |  |  | 66 |

**6.教学建议**

1）教学方法

本课程教学过程中，灵活运用模块化课堂教授法、小组讨论法、多媒体等教学方法。

（1）课堂教授法

教师课前做好充分准备，将教材中所涉及的内容系统重点地传授给学生，从而使学生全面掌握本课程的理论知识。用启发式教授法激发学生的学习热情和兴趣，注重师生互动，活跃课堂气氛。

（2）实践教学法

实践教学法可包括机内情景模拟、实训等教学方法，循序渐进地培养和锻炼学生掌握本课程的理论知识和专业技能。

2）评价方法

（1）出勤占20%。

作业完成情况占20%，由任课教师评分。

各单项作业成绩的相加即为总的作业成绩。

（2）目标考核（期末考试）成绩占60%，以书面试卷成绩为准，主要考核学生对韩国语掌握情况。

3）教学过程评价

（1）教学评价

（1）教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征，体现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目任务、胜任岗位给予评定。

（2）教学评价的内容应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，评价主体由教师、学生共同参与，实行多元化评价。

（3）改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，过程考核和结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、社会实践以及考试情况，综合评定学生成绩。

（4）应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有独特见解的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

（5）要注意改革考核手段与方法，可通过课堂提问、学生作业、学生的交互性自测、平时测验、实训及考试情况综合评价学生成绩，特别要注意保证实训评价成绩在综合评价成绩中的比重

3）教学条件

（1）教师的基本要求

☆良好的职业和个人素养，具有团队精神，责任感强。

☆具备在生活、学习和工作中利用计算机获取和处理信息的能力。

☆熟悉当今流行计算机系统的常规软/硬件配置，能够熟练地在常用的操作系统下进行操作和维护。

☆具有使用Office办公软件的实际工作能力和经验。

☆具备开发课程的能力和从事工作过程分析的能力，有职业实践经历。

☆具有很强的指导和解决学生在学习中出现问题的能力和经验。

☆具备专业知识和教育学知识。

2）教学应将环境基本要求

多媒体教室。

3）教学资源基本要求

（1）立体化教材。

（2）实训指导书和技术手册。

（3）多媒体课件。

（4）项目案例。

（5）课程网站。

4）教材编选

（1）注重实训教辅资料的开发利用。利用现代信息技术，开发制作各种形式的教学课件，设计开发学生单元实训和综合实训资料，编制学生实训情景案例、业务操作实训练习题，设计典型的教学案例，激发学生学习兴趣，引导学生积极思考，提高学生分析问题和解决问题的能力。

（2）注重网络课程资源的开发和利用。充分利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂，提供实训在线操作，突破教学空间和时间的局限性，使教学过程多样化、丰富教学活动。

（十二）礼仪实训课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

民航服务礼仪是空中乘务专业为实现素质教育目标而设置的一门职业能力必修课，在本专业的人才培养方案中，占有比较重要的地位。本课程具有较强的实践性和规范性，通过教学，培养学生职业综合素养、服务意识和专业技能，能使学生更好地理解并应用空中乘务专业基础理论知识；掌握一定的民航服务技能和管理能力；增强服务意识并掌握运用自己所学过的民航服务礼仪知识观察、分析、处理有关实际问题的能力。其后续课程主要包括化妆技巧与形象塑造、形体训练、民航客舱设备常识等多门专业课程。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）了解礼仪的作用与内涵；

（2）了解礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养的关系；

（3）具备优雅的仪容、仪表、仪态等形象塑造知识；

（4）掌握民航服务人员礼仪行为规范；

（5）很好运用民航服务人员服务礼貌用语；

（6）掌握民航服务礼仪即客舱服务礼仪、地勤服务礼仪、VIP接待服务礼仪、安检服务礼仪、空保服务礼仪。

2）能力目标

（1）培养学生具备较强的服务礼仪规范操作的能力；

（2）培养学生的团队精神、协作意识及敬业精神；

（3）培养学生具有良好的实践能力和创新能力。

3）素质目标

（1）树立良好的礼仪服务意识和职业道德风尚；

（2）培养良好民航职业素养；

（3）培养学生具有较强的团队合作协调能力及创新能力等民航行业所需的综合职业能力。

**3.参考学时**

120学时

**4.课程学分**

4学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 树立民航礼仪服务意识 | 1. 引导学生熟悉和认识民航服务礼仪基础知识。
2. 分析礼仪意识的必要性、概念、作用分析，能通过教学视频、案例或生活中的所见所闻分析礼仪问题。
3. 了解社会角色的含义，能理解服务角色的行业地位。
 | 1. 具备良好的礼仪基础知识；树立正确的服务意识；建立浓厚的学礼兴趣，民航人状态目标迈进。
2. 使学生正确认识礼仪服务的重要性，树立较强的礼仪服务意识。
3. 能正确认识行业服务角色。
 | 20 |
| 2 | 岗前职业形象塑造 | 1. 能按民航服务岗位职业仪容礼仪规范要求设计和塑造自身的专业职业形象。
2. 能按民航服务岗位职业服饰仪表礼仪规范要求设计和塑造自身的专业职业形象。
3. 能按照民航服务岗位规范自身的形象，在行为举止等诸多方面提升自己的涵养。
 | 1．使学生了解民航岗位对仪容仪表的要求，并按要求做到位。2．使学生了解民航岗位对仪态的要求，并按要求做到位。 | 24 |
| 3 | 日常交际礼仪 | 1. 能将学到的问候礼节、称呼礼节，握手与介绍礼节，名片礼节等日常交际礼仪正确地用于日常生活与工作中。
2. 能将学到的电话礼仪正确地用于日常生活与工作中。
3. 能将日常商务交际迎送、位次、馈赠等礼仪运用到社会交往中。
 | 1．能根据假设的各种情景熟练介绍自己、他人和集体。2．能在社会交往中正确运用电话礼仪。3．学会看座、奉茶、引导、陪车、馈赠、送客等迎送礼仪。 | 20 |
| 4 | 语言沟通应对技巧 | 1. 能自觉运用礼貌语言进行人际交往。
2. 用好交际的称呼礼仪、交谈礼仪、倾听礼仪。
3. 1．求职面谈礼仪2．熟悉沟通的基本与方法。
 | 1．学会有效的沟通、聆听与反馈礼仪。2．能与人进行有效的人际沟通。3．学会求职面谈礼仪。 | 16 |
| 5 | 行业典型岗位 | 1．掌握民航服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识。 2．严格要求个人仪容仪表仪态，灵活运用礼貌服务用语。3．掌握民航服务礼仪基本知识。 4．掌握民航服务人员礼貌规范、民航服务礼貌用语、等知识。 5．了解登机办理接待、客舱迎接、乘客点餐、就餐服务等接待服务礼仪。 6．了解乘客心理需求和处理民航投诉服务方法。7．掌握民航服务接待人员的礼宾礼仪规范，树立良好地服务意识。 8．严格要求个人仪容仪表仪态，灵活运用礼貌服务用语。 | 1．能够较好的塑造岗位职业形象。2．履行民航岗位服务人员职责要求，并较好的运用礼仪服务。3．能够较好的塑造岗位职业形象。4．履行民航岗位服务人员职责要求，并较好的运用礼仪服务。5．能够较好的塑造岗位职业形象。6．履行民航岗位服务人员职责要求，并较好的运用礼仪服务。 | 26 |
| 6 | 职业礼仪知识拓展 | 1. 能运用宗教礼仪。
2. 能运用我国主要少数民族及港澳台地区礼仪。
3. 能运用涉外礼仪。
 | 掌握宗教礼仪、我国主要少数民族及港澳台地区礼仪、涉外礼仪。 | 14 |
| 总课时 | 120 |

**6.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化流程教学，让学生边学变练，通过小组讨论、情景模拟、角色扮演等方式激发学生兴趣，增强教学效果，保证教学环节与实际工作任务的一致性。

2）评价方法

建议以期末考核评价与过程评价相结合形成性考核方式：

（1）期末考核评价及方式

☆形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（30%）

☆礼仪理论考核（40%）

☆礼仪展示考核（30%）

（2）教学过程评价

☆以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

☆能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

3）教学条件

本课程积极采用新媒体教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用企业实践平台，丰富教学内容。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术和实习场地仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

课程组老师编写了礼仪实训指导书以利于学生更好掌握实训规则，选用四川大学出版社出版，辜英智、邓红军主编，五年一贯制高专工学结合规划教材民航服务礼仪为指导教材。

（十三）面试技巧训练课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本课程作为空中乘务专业学生的必修课，既强调职业在一个人生涯发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯规划和发展的自主意识，促使大学生理性地规划自身未来的发展，树立正确的就业观，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）能理解并掌握择业应具备的能力；

（2）能掌握和运用应聘技巧；

（3）能掌握国家、教育部及省的就业方针政策；

（4） 能掌握当前就业形势与专业就业前景；

（5）能掌握就业协议书的相关知识并独立进行签订协议；

（6） 能掌握相关就业手续的办理程序。

2）能力目标

（1）能熟悉民航行业的发展特点和趋势，了解职业要求；

（2）能了解当前本行业就业形势与政策，形成合理的就业期望；

（3）能熟练掌握就业协议书填写与就业手续办理程序；

3）素质目标

（1）自我认知能力；

（2）良好职业素质；

（3）团队协作能力。

**3.参考学时**

198学时

**4.课程学分**

11学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 学习情境一：注意英语时态的变化和应用 | 理论：熟练掌握航空英语专业知识；技能：学生能够用英文和旅客进行简单的交流，为旅客提供优质的服务。 | 鼓励学生取得公共英语三级证书，为就业打下良好基础。 | 16 |
| 2 | 学习情境二：尊重个人及文化差异 | 理论：了解国内外不同文化背景知识。技能：能够为不同文化背景的旅客提供优质服务。 | 详见职业行业标准。 | 14 |
| 3 | 学习情境三：微笑 | 理论：学习微笑的优点，以及良好的情绪表达和传递。技能：用微笑感染旅客，为旅客带来一段美好的旅程。 | 详见职业行业标准。 | 18 |
| 4 | 学习情景四：面试流程 | 理论：能熟练掌握航空公司面试流程及面试标准。技能：会熟练的应对面试。 | 让学生掌握面试流程，控制好心态，为参加航空公司面试奠定扎实的基础。 | 18 |
| 总课时 | 66 |

**6.教学建议**

1）教学方法

在教学方法上，应充分发挥“教师主导、学生主体”作用，主要采取行动导向教学模式。同时贯穿“授人予鱼，不如授人予渔”思想，在教授的过程中，课堂的主体从老师转向学生，教师的角色从主讲位置转变为学生学习设计学习情境，准备项目或任务，并指导学生完成工作任务的导演和指导员，学生的角色从主听、主看位置转变为做中学、学中做的真正学习的主人，从而激发学生的创作精神。

在进行课堂分组讨论时，采用随机分组或自行分组交替的形式，既可培养学生的团队合作能力，也可增强学生的应变能力，更能发挥学生的自主能力。

2）评价方法

（1）教学评价的标准应体现任务引领型课程的特征，体现理论与实践的统一，突出过程评价与阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价。

（2）强调目标与评价和理论与实践目标一体化评价，教学评价的对象包括学生知识的掌握、学习态度和基本职业素质等情况，引导学生在理解的基础上进行记忆，对所要达到的目标完成情况进行评价。

（3）教学评价应注重学生实践能力和分析、解决问题能力的评价，对在学习和应用上有创新的学生应在评定时给予鼓励。

3）教学条件

在教学方法上，应充分发挥“教师主导、学生主体”作用，主要采取行动导向教学模式。同时贯穿“授人予鱼，不如授人予渔”思想，在教授的过程中，课堂的主体从老师转向学生，教师的角色从主讲位置转变为学生学习设计学习情境，准备项目或任务，并指导学生完成工作任务的导演和指导员，学生的角色从主听、主看位置转变为做中学、学中做的真正学习的主人，从而激发学生的创作精神。

在进行课堂分组讨论时，采用随机分组或自行分组交替的形式，既可培养学生的团队合作能力，也可增强学生的应变能力，更能发挥学生的自主能力。

4）教材编选

（1）必须依据本课程标准编写教材。

（2）教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。以航空专业所涉及的各项任务为主线，结合职业技能证书考核的要求合理安排教材内容。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

（3）教材在内容上应既实用又开放，即在注重航空服务基本理论的同时，还应把实训过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空服务的实际。在形式上应适合五年一贯制学生的认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（4）为了提高学生学习的积极性和主动性，培养学生的综合职业能力，教材应根据工作任务的需要设计相应的实例训练。

（十四）民航运输地理课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

民航运输地理是航空服务专业学生的一门必修专业基础课，是一门涉及多学科的综合性学科，本课程主要研究航空运输地理的诸多问题，如基础地理知识，时差的计算，国际国内旅游知识是学生工作实践中的主要工具。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

本专业的学生通过本门课程的学习与训练，了解并掌握航空运输地理基础理论知识。

2）能力目标

（1）掌握中国地理位置、地理特征和区位优势 ；

（2）掌握从上海始发主要飞行航线经过省市的地理知识 ；

（3）了解主要飞行航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源。

3.素质目标

（1）知识融合能力以培养良好的政治素质、法律素质和文化素质。

（2）知识融入专业知识结构以培养良好的工作素质、团队素质和创新素质。 。

**3.参考学时**

90学时

**4.课程学分**

5学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 地理与民航运输地理概述 | 1.地理学的产生与发展、学科特点与分类2.民航运输地理的特点。 | 简述地理学的产生与发展、学科特点与分类 | 16 |
| 2 | 自然地理与飞行 | 1.地球的基本常识、地理坐标、地球的自转与公转2.地图比例尺、地图符号、地图投影。 | 导航的分类，简述地球的基本常识、地理坐标、地球的自转与公转 | 14 |
| 3 | 气象与飞行安全 | 1.气温、气压、空气湿度、基本要素与飞行2.对流层、平流层、航行层 | 简述基本气象要素大气层分类 | 12 |
| 4 | 民航运输布局与经济分析 | 1.航线的定义及其分类航线网络及其分类、城市对、串、中枢辐射式式航线网络2.自然、经济、社会、科学技术、地理位置因素 | 航线与航线网络分类？影响民航布局的主要因素？ | 12 |
| 5 | 中国民航运输资源地理分布 | 1．中国民航运输地理概述、中国航空区划2．中国国际国内航线、中国机场概述 | 简述中国民航运输地理概述、中国航空区划中国国际国内航线、中国机场概述？ | 12 |
| 6 | 中国民航旅游地理概述 | 1. 北京市航空运输地理环境、北京市航空运输发展布局分析
2. 天津市民航运输旅游地理环境、天津市民航运输发展局势分析
 | 简述北京市航空运输地理环境、北京市航空运输发展布局分析简述天津市民航运输旅游地理环境、天津市民航运输发展局分析 | 12 |
| 7 | 世界民航运输布局及区划 | 1. 世界主要航线分布特点、世界主要国际航线分布世界航空公司概述。
2. 世界航空公司分布、北美的航空公司、欧洲的航空公司亚洲的航空公司
 | 简述世界主要航线分布简述世界主要航空公司分布 | 12 |
| 总课时 | 90 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生、企业共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、社会实践以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

3）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 5% |
| 2 | 基本职业素质 | 教师、学习组长 | 合作意识、岗位职责履行和胜任情况 | 考核评价表 | 5% |
| 3 | 综合实训 | 教师、学习组长、同学 | 实训结果的正确性、书写的规范性、作业提交 | 网上评议教师评阅 | 20% |
| 4 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 70% |
| 合计 | 100% |

4）教学过程评价

（1）突出阶段评价模式，包括对学生完成空乘服务课程某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行的评价。

（2）强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握民航乘务员岗位的流程和要求，以便为完成本岗位的工作任务打好基础。

（3）加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生职业道德、实际动手能力和学习能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

5）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

6）教材编选

1.依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。以市场主体法所涉及的各项任务为主线，合理安排教材内容。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

2.教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把航空服务操作过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空服务实际。在形式上应适合高职学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（十五）民航客票销售实务课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

BSP出票操作系统是航空专业学生必修的专业课程，是以“任务驱动、项目导向”为主要教学模式的综合性、实践性、应用性课程。本课程是在学生学习了民用航空法、民航客货运输实务等课程的基础上开设的。本课程教学目标的实现为学生下一阶段顶岗实习将打下坚实的理论及实践基础。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1） 能掌握客票的基础知识及使用的一般规定；

（2）了解航空公司关于客票销售的基本规定；

（3）正确填开或打印旅客的客票或行程单；

（4） 能正确处理团体旅客的出票、退票和客票变更。

2）能力目标

（1）能掌握国内和国际客票销售的基本流程和一般要求；

（2）能填开国内客票并处理退票和客票变更；

（3）能填开国际客票并处理退票和客票变更；

（4）能识别各类不同的客票及掌握处理方法 。

3）素质目标

（1）具有良好的职业道德和敬业精神。

（2）具有团队意识及妥善处理人际关系的能力。

（3）具有沟通与交流能力。

（4）具有组织、协调能力。

**3.参考学时**

66学时

**4.课程学分**

3学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 中国民航代理人分销系统简介 | 掌握 CRS、ICS、DCS各自的概念及其之间的关系。 | 熟记CRS、ICS、DCS各自的概念，了解他们之间的关系。 | 10 |
| 2 | 系统注册 | 1.工作号、终端号、部门代号的代码2.信息查询与电子客票出票授权。 | 能顺利进、退出系统，为旅客提供相应信息查询。 | 12 |
| 3 | 航班信息查询 | AVH、FF指令的涵义及应用。NFD指令的涵义及应用。 | 熟练掌握各指令的涵义，能运用指令进行航班信息查询。 | 8 |
| 4 | 旅客订座记录 | 1.PNR概念、结构、类型。2.了解PNR相关构成项。 | 熟练掌握PNR相关构成项。掌握PNR概念、结构、类型。 | 10 |
| 5 | PNR的操作和修改 | 1．什么是PNR？2.PNR的处理方法。 | 能熟练掌握PNR的生效、提取和取消。能熟练操作PNR系统。 | 8 |
| 6 | 电子客票的销售 | 1. 了解电子客票提取、出票与出票重试操作。
2. 掌握电子客票改期、解挂和作废的方法。
 | 掌握电子客票提取、出票与出票重试操作。熟悉电子客票改期、解挂和作废的方法。 | 10 |
| 7 | 电子客票的打印 | 打印机使用方法。客票控制方法。 | 熟练操作电子客票的打印方法。 | 8 |
| 总课时 | 66 |

**6.教学建议**

1）教学方法

课程开展以项目教学，采取“教、学、做”一体化的教学方法，教学中教师应突出专业技能培养目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化流程教学，让学生边学变练，通过小组讨论、情景模拟等方式激发学生兴趣，增强教学效果。保证教学环节与实际工作任务的一致性。

2）评价方法

（1）形成性考核（含日常出勤、作业完成、学习态度等考评）（10%）

（2）基础理论考核（60%）3）BSP出票实操（30%）

课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 30% |
| 2 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 70% |
| 合计 | 100% |

（3）教学过程评价

☆以任务评价为主，兼顾平时，强调过程性，体现学习的形成性。

☆能力评价和知识评价相结合，注重引导学生进行学习方式的改变。

☆综合评价，注重考核学生所拥有的综合职业能力水平和个人专长能力。

3）教学条件

（1）为师生提供良好的教学环境。

（2）在教学过程中注重与实习单位达成共同培养协议。

（3）教学中，应注意充分调动学生学习的主动性和积极性，加强与学生的沟通，注重教与学的互动，教师与学生的角色转换，让学生在完成教师设计的训练活动中。

4）教材编选

（1）必须依据本课程标准编写教材。

（2）教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。以客票销售实操所涉及的各项任务为主线，结合航空公司对服务人员实际操作能力的要求，合理安排教材内容。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

（3）教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把业务操作过程中的、新技能和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近航空产业的实际。在形式上应适合高职学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（十六）民航物流基础课程（项目）标准

**1.课程性质与任务**

本书是航空服务专业统编教材。内容主要从物流、民航物流、中国民航物流三个不同理论范围入手，辅以“小资料”，做到理论联系实际；结合材料分析或思考作业，增强实践性。在理论联系实际的同时，以培养学生技能为目标，以促进学生就业为目的，对学生的发展具有科学性，对学生的就业具有实用性。

**2.课程教学目标**

1）知识目标

（1）了解民航基本概况；

（2）了解国内外主要航空港概况、航线分布等知识；

（3）掌握航空货代基本业务知识；

（4）掌握国际航空货物报关与报检知识；

（5）了解本专业领域技术标准，相关行业政策、法律和法规。

2）能力目标

（1）具有民航运输相关法律法规基本运用能力；

（2）具有职业安全防护能力；

（3）具有货运管理信息系统的使用能力；

（4）具有货运状况的查询与处理能力。

3）素质目标

（1）知识融合能力以培养良好的政治素质、法律素质和文化素质；

（2）知识融入专业知识结构以培养良好的工作素质、团队素质和创新素质；

（3）通过上述素质的实现以培养学生优秀的爱国素质、奉献素质和生存素质。

**3.参考学时**

108学时

**4.课程学分**

6学分

**5.课程内容和要求**

| 序号 | 教学项目 | 教学内容与教学要求 | 活动设计建议 | 参考课时 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 物流的产生、发展及意义 | 了解物流的概念和发展的历史背景。 | 具备良好的物流知识基础；熟悉我国物流发展的现状及改良措施。 | 14 |
| 2 | 物流系统 | 1.物流运输、仓储的功能。2.物流包装的涵义及作用。 | 熟悉物流系统的组成。 | 18 |
| 3 | 航空物流的起源与发展 | 1.了解世界航空物流的起源与发展。2.了解中国航空物流的起源与发展。 | 了解世界及中国航空物流的起源与发展。 | 26 |
| 4 | 民用航空运输管理体系 | 1.了解民用航空运输管理体系的主要机构组成。2.了解国际航空公约的主要内容。 | 掌握国内外民用航空运输管理机构的主要职责。 | 18 |
| 5 | 航空运输 | 1．了解航空货物运输的方法、特点及违禁品的处理。2.理解国际邮件的运输流程、运费的结算。 | 作判断能力、选择能力；并运用这一媒介进行社交活动。 | 16 |
| 6 | 电子商务与现代物流 | 1. 了解相关概念、分类。
2. 了解现代物流的发展及进程。
 | 熟练掌握电子商务与现代物流的关系。 | 16 |
| 总课时 | 108 |

**6.教学建议**

1）教学方法

教学中教师为突出专业技能培养的目标，注重对学生实际操作能力的训练，强化案例教学，通过小组讨论、案例分析、情景模拟、角色互换等教学做一体化的教学方式激发学生兴趣，增强教学效果。

2）评价方法

以能否完成项目任务、胜任岗位为标准，以能力评价为重点，评价内容系统化（知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面），评价主体多元化（由教师、学生、企业共同参与），评价方法多样化（课堂提问、课后作业、项目实训、社会实践以及期末考试），过程评价和结果评价相结合的系统化课程评价。

（1）课程成绩形成方式：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 任务模块 | 评价主体 | 评价目标 | 评价方式 | 评价分值 |
| 1 | 学习态度 | 教师、学习组长 | 出勤、课堂表现 | 考勤提问 | 5% |
| 2 | 基本职业素质 | 教师、学习组长 | 合作意识、岗位职责履行和胜任情况 | 考核评议表 | 5% |
| 3 | 单项培训 | 教师、学习组长、同学 | 实训结果的正确性、运用法律、书写的规范、作业提交 | 实训作业 | 10% |
| 2 | 期末考试 | 教师 | 理论知识 | 闭卷考试 | 80% |
| 合计 | 100% |

（2）教学过程评价

☆教学评价的标准应体现项目驱动、实践导向课程的特征，体现理论与实践、操作的统一，以能否完成项目任务、胜任岗位给予评定。

☆教学评价的内容应包括学生知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质等方面，评价主体由教师、学生、企业或会计师事务所共同参与，实行多元化评价。

☆改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，过程考核和结果考核相结合。结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、社会实践以及考试情况，综合评定学生成绩。

☆应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有独特见解的学生应特别给予鼓励，综合评价学生能力。

☆要注意改革考核手段与方法，可通过课堂提问、学生作业、学生的交互性自测、平时测验、实训及考试情况综合评价学生成绩，特别要注意保证实训评价成绩在综合评价成绩中的比重。

3）教学条件

为保证教学效果，本课程积极采用现代化的教学手段，制作电子教案、教学辅助课件，利用网上信息资源，丰富教学内涵。积极开发课程网站，创设课程论坛和网络课堂。坚持学生为主，教师为辅的教学理念，注重教学的生动性，采用多媒体技术进行仿真教学，激发学生学习兴趣，注重学生实际应用能力的培养。

4）教材编选

（1）依据本课程标准选取充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想的教材及相关教学资源。以学生未来的发展和知识结构的要求必需够用为度，不追求理论的深度与难度。

（2）教材在内容上应既实用又开放，即在注重实际操作能力训练的同时，还应把民航物流操作过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近民航货运业务处理的实际。在形式上应适合高职学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文展现应图文并茂。

（3）为了提高学生学习的积极性和主动性，培养学生开展岗位工作业务的综合职业能力，教材应根据工作任务的需要设计相应的技能训练。

三、师资配备标准

（一）师资队伍配备标准

**1.学历层次要求**

（1）对于公共基础及专业理论课教师具有与授课课程对口专业的大学本科及以上学历；

（2）实习、实验、实训指导教师应具有空中乘务及相关专业的大学专科及其以上学历。

**2.资格证书要求**

专任教师，承担中职阶段课程者应具有中等职业学校教师资格证书，承担高职阶段课程者应具有高校教师资格证书。

**3.人员配备要求**

（1）专业课教师须教学经验丰富，必须具有本专业相关职务任职资格证书。

（2）专业课教师占本专业全部教师的60%以上，师生比为1:20。

（3）兼职专业教师应具有3年以上航空服务相关岗位工作经验，并具备行业职业资格证书。

（4）每学年从知名高校及企业聘请2～3名专家、教授进行专题授课或开办专业前沿讲座。

（二）师资队伍提升计划

1.积极培养“双师型”教师，提高师资队伍的“双师素质”。鼓励或选派专业教师到企业挂职实践锻炼制度，以与我校合作企业为依托对教师进行培养，每学年安排2～3名教师深入企业一线进行业务实践，提升专任教师实践教学能力。

2.实施教师能力拓展工程，提高教师教学能力和社会服务能力，促进业务水平的整体提升。

3.加大教师对专业的教学研究，探索专业的教育教学规律，进一步优化课程体系和教学内容，改进教学方法，增强教学的针对性、实效性，不断提高教学水平。

四、实验（实训）室及设备配备标准

以40人标准教学班为基准配备，现具有的相应实验实训设施如下：

形体房

教学模拟机舱实训室

安全检查实训室

专业实训室

基础实验室

技能实训室

## （一）实训室及仪器设备配置标准

**形体房实训设备配备标准**

| 实训教学分类 | 实训教学场所 | 实训教学任务 | 实 训 设 备 |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 单位 | 数量 | 参考价格（万元/件） |
| 基础实验室 | 形体房 | 1.姿态练习2.跑步练习3.胸腹肌训练4.柔韧性练习 | 1 | 把杆 | 套 | 8 | 0.02 |
| 2 | 镜子 | 面 | 4 | 0.1 |
| 3 | 音箱、麦克 | 套 | 1 | 0.03 |
| 4 | 空调 | 台 | 1 | 1.20 |
| 5 | 动感单车 | 辆 | 16 | 0.06 |
| 6 | 跑步机 | 台 | 16 | 0.15 |

**模拟机舱实训设备配备标准**

| 实训教学分类 | 实训教学场所 | 实训教学任务 | 实 训 设 备 |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 单位 | 数量 | 参考价格（万元/件） |
| 技能实训室 | 航空教学模拟机舱 | 1.对飞机机舱的认知；2.乘务员客舱服务标准及规范；2.乘务员工作内容及情景模拟；3.提升学生实操能力 | 1 | 登机门 | 套 | 4 | 1.58 |
| 2 | 全功能飞机航材行李箱 | 套 | 1 | 2.83 |
| 3 | 旅客呼叫按钮和阅读灯 | 个 | 4 | 4.12 |
| 4 | 旅客座椅、乘务员座椅 | 位 | 48 | 2.34 |
| 5 | 广播系统 | 套 | 1 | 2.6 |
| 6 | 数字语音系统 | 套 | 1 | 1.34 |
| 7 | 盥洗室 | 套 | 1 | 0.8 |
| 8 | 仿真飞机厨房 | 套 | 1 | 4.6 |
| 9 | 照明系统 | 套 | 1 | 2.5 |
| 10 | 氧气面罩 | 个 | 10 | 0.36 |
| 11 | 救生衣 | 个 | 10 | 0.45 |
| 12 | 演示包 | 个 | 2 | 0.06 |
| 13 | 空调 | 台 | 1 | 0.78 |

**民航安全检查实训设备配备标准**

| 实训教学分类 | 实训教学场所 | 实训教学任务 | 实 训 设 备 |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 单位 | 数量 | 参考价格（万元/件） |
| 基础实验室 | 民航安全检查实训室 | 1.安全检查的工作内容；2.箱包、物品、证件、人身检查的实训。 | 1 | 安检门 | 套 | 1 | 0.8 |
| 2 | X射线安全检查设备 | 套 | 1 | 2 |
| 3 | 手持金属探测器 | 个 | 2 | 0.03 |

## （二） 校外实践教学基地要求

依据人才培养需要，创新校外实训基地建设与运行模式。根据行业背景和区域经济特色，加大与知名单位的合作，并建立长期稳定的教、学、产、研合作关系。

（1）校外实践基地建设与培养目标紧密结合，以教学、实训、实习要求为依据，主要与企业开展合作。

（2）按照校企共建的原则，采取校企自筹、学校与企事业单位或行业联合等多渠道筹集经费，走共同建设、发展之路。

（3）考虑经费承受能力及学生实训实习质量，尽可能就地就近选定专业对口、业务量较大的企事业作为学校的校外实训实习基地。

（4）加大对兼职实训、实习指导教师的选用与培训力度，使他们了解专业教学要求，积极参与教学改革。

（三）实践教学条件建设规划

在现有基础上，根据试点专业培养目标的要求，加大投入，更新设备和教学实训软件，完善实训室功能。

（1）强化校内实训室建设；

（2）通过校企合作做大、做强校内实训基地；

（3）密切校企合作关系，丰富学生实训、实习订单

五、贯通培养方案与原中职、高职人才培养方案的比较报告

为了更好的完成五年一贯制空中乘务专业人才培养工作，根据山东省教育厅相关文件精神，培养方案比较报告如下：

（一）人才培养目标对比分析

本专业主要面向全国各大航空公司、机场及相关企事业单位，掌握空中乘务专业知识，具备乘务员服务能力及实践创新能力，具有良好职业道德和职业生涯发展基础，富有创新精神，能在现代服务行业中为旅客提供优质、高效的服务工作的德、智、体、美等方面全面发展的高素质技术技能型人才。

“三二连读”培养更强调人才培养的连贯性和整体性，培养高素质技术技能型人才，提供的是宽口径、厚基础、重技能的培养目标。

（二）课程体系及教学内容

**1.公共基础课程体系**

原中职的语文、英语等公共基础课程难度相对较低，这对将来从事航空服务的学生来说是一个严重缺陷，航空服务工作要求从业者具有宽泛的知识面和良好的文学修养，五年一贯制培养适当加强了的语文、英语等公共基础课程的教学，并将学时控制在适当的比例。

**2.专业技能课程体系**

“三二连读”的专业基础课有充分的时间培养学生的专业基础，学生必须有一定的民航知识基础才能实现为旅客提供优质、高效的服务的培养目标，因此在专业基础课程加大学生形体、礼仪基础课程的教学，同时为了兼顾学生必须具备的知识技能，配合开设了民航概论、民航客舱设备常识、化妆技巧与形象塑造等，注重学生基本知识和基本能力的培养。

专业技能课首先是为了实现宽口径的人才培养方案，为学生提供理论与实践相结合的课程体系，课程设置比原中职和高职的课程更宽泛，更具针对性和连贯性，多门课程连续开设多个学期，每个学期的学习目标不同，不仅避免了过去高职、中职衔接课程重复学习的弊端，同时也提高了学习的深度和广度。

1. **结合就业，以实现学生兴趣选择和特长培养为目的，增加选修课程**

选修课程分为公共选修课和专业选修课，学生不仅可以在就自己的兴趣和特长进行选择，同时将此类课程计入学分，为学分制培养提供一定的灵活性。更重要的是，在专业选修课里面增加了网站建设等实用性较强较新的课程，为拓宽学生就业面打好专业基础。

（三）师资配备标准

鉴于“三二连读”培养的特点，为了给学生打下扎实的文化基础、专业基础、专业理论的底子，在教师安排上优先安排年富力强、学历层次高、专业职称高、教学经验丰富的教师授课。根据专业培养目标的要求，重点建设高级技能型师资队伍，构建理论与实践并重的“双师型”师资队伍；兼职专业教师应具有3年以上航空服务相关岗位工作经验，并具备相应行业职业资格证书。

（四）实验实训室及设备配备标准的比较

根据新的培养要求，前两年突出民航服务礼仪的培养，后三年突出专业技术能力培养，为此加大实训室建设，不断提升航空实训基地的配置，完善模拟机舱、安全检查实训室实训设备。

对校外实习基地提出了更高要求，进一步明确了校外实训基地实训项目、内容、时间，考虑经费承受能力及学生实训实习质量，尽可能就地就近选定专业对口、设备先进、实力雄厚、管理水平高的企事业单位作为学校的校外实训实习基地；对校外实训基地提出走共同建设、共同发展的道路。

威海市海诚商业学校

2023年12月