

# 漯河食品工程职业大学

## 空中乘务专业（五年一贯制）人才培养方案

### （2025 版）

#### 一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

#### 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

#### 三、修业年限

五年

#### 四、职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类 (代码)	交通运输大类 (50)
所属专业类 (代码)	航空运输类 (5004)
对应行业 (代码)	航空运输业 (56)
主要职业类别 (代码)	民航乘务员 (4-02-04-01)
主要岗位群 或技术领域举例	民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员
职业资格证书或职业技能等级证书	民航乘务员、民航空中服务、民航客运员、民用航空安全检查员

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识、爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业的民航乘务员职业，能够从事民航客舱服务与安全管理工作的高技能人才。

### （二）培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成，三个方面全部合格，方可达到毕业条件。

#### 1.素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚；

(5) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力。

## 2.知识要求

(1) 熟悉与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识；

(2) 熟悉航空运输常识；

(3) 掌握旅客服务心理，我国客源国风俗文化、服务礼仪等知识；

(4) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好。

## 3.能力要求

(1) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(2) 掌握客舱安全管理、客舱服务等技术技能，具有操作客舱设备设施、处置客舱紧急状况、完成客舱服务、进行紧急救护的能力；

(3) 掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能；

(4) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力。

表2 职业岗位、典型工作任务及职业能力分析

岗位(群)	典型工作任务	职业能力要求	支撑课程	对应证书
1.民航乘务员	1.1 客舱安全演示与检查 1.2 应急设备操作 1.3 机上急救处置 1.4 客舱服务流程执行	1.能够熟练操作所有设备，具备强大的应急处置和指挥能力。 2.具备优雅的仪态、标准的服务流程执行能力、高效的沟通与协调能力。 3.具备 CPR/AED 急救能力。 4.具备敏锐的观察力、灵活应变的能力、团队协作能力、抗压能力和情绪管理能力	民航概论 民航服务礼仪 形体训练 职业形象塑造 客舱服务英语 客舱设施与服务 民航客舱救护 客舱安全与应急处置 客舱播音艺术 机组资源管理 航空法 服务营销	民航乘务员职业技能等级证书、民航空中服务、大学英语四级(CET-4)/六级(CET-6)
2.航空公司和机场贵宾室服务人员	2.1 要客接待服务 2.2 个性化服务方案设计 2.3 投诉处理与危机公关	1.能用中英文与旅客记性有效、得体的交流，展现亲和力。 2.能够主动发现旅客潜在需求并提供服务。 3.能够耐心、有效地处理旅客投诉，安抚旅客情绪	民航服务礼仪 客舱服务沟通技巧 客源国概况与风俗 民航服务心理学 航空法 服务营销	大学英语四级(CET-4)/六级(CET-6)

<p>3.公务机服务保障人员</p>	<p>3.1 全流程个性化服务策划 3.2 精细化的航前准备 3.3 高级餐饮服务 3.4 客舱设施管理 3.5 隐形与精准服务 3.6 高净值旅客安全与隐私保障</p>	<p>1.能够与客户、机组、地面代理、供应商进行高校沟通。 2.具备精湛的服务技能。 3.能够独立规划并执行整个航班的保障任务。 4.能够独立处理机上安全、医疗等突发事件。 5.能够提前预判客户需求，应对客户严苛要求和多变行程</p>	<p>职业形象塑造 民航服务礼仪 客源国概况与风俗 服务营销 民航服务心理学 客舱服务沟通技巧 客舱安全与应急处置 客舱服务英语 航空法</p>	<p>大学英语四级 (CET-4) / 六级 (CET-6)</p>
<p>4.机场旅客服务人员</p>	<p>4.1 值机与行李托运 4.2 登机口服务 4.3 旅客、行李安全检查 4.4 票务销售,客户关系维护 4.5 不正常航班处置</p>	<p>1.能快速、准确地操作值机、行李查询等专业计算机系统。 2.能够用清晰、简洁的语言与旅客沟通，尤其在航班延误等压力情境下。 3.能够灵活处理各种突发状况，如旅客证件问题、超售、行李异常等。 4.具备良好的团队协作能力，与同事、其他部门紧密配合，保障航班正点。 5.能够保持专业的态度，应对旅客的不满情绪和抱怨</p>	<p>航空运输地理 民航旅客运输服务 民航危险品运输 航空法</p>	<p>民航客运员证、民用航空安全检查员证、大学英语四级 (CET-4) / 六级 (CET-6)</p>

## 六、课程设置

课程体系总体由公共基础课程、专业课程、集中实践环节三大类别组成。

### （一）公共基础课程

**1.公共必修课程。**公共必修课主要包括思想政治类课程、语文基础、数学基础、英语基础、高等数学、大学英语、体育与健康、国家安全教育、劳动教育、军事理论等课程。

**2.公共选修课程。**学校公共选修课程库含国学经典与文化遗产、艺术欣赏与审美体验（含公共艺术课程）、自然科学与工程技术、经济活动与社会管理、科学普及与技术创新、外语交流与跨国文化、体育运动与心理健康、生活常识与手工体验等模块课程。

### （二）专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

**1.专业基础课程（必修）。**主要包括民航概论、民航服务礼仪、职业形象塑造、形体训练、客源国概况与风俗、客舱播音艺术、航空法、航空运输地理、航空服务通用英语等领域的内容。

**2.专业核心课程（必修）。**主要包括民航服务心理学、民航客舱救护、航空餐饮服务、客舱设施与服务、客舱设备、客舱安全与应急处置、客舱服务沟通技巧、客舱服务英语、民航地勤英语、民航旅客运输、机组资源管理、民航商务运输等领域的内容。

**3.专业拓展课程（选修）。**是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。主要包括人工智能+智慧民航、空港地面服务、管理学、茶艺与茶文化、民

航安全管理、服务营销、民航运输企业管理、民航危险品运输等领域的內容。

### （三）集中实践环节

实践性教学环节主要包括实习、实训、毕业设计（论文）、其他社会实践活动等。

## 七、学时安排

表 3 课程设置及教学学时分配表

项目		学时				合计学时	学分
		理论教学		实践教学			
		学时	占总学时比例	学时	占总学时比例		
公共基础课程	通识必修课程	1168	23.44%	400	8.03%	1568	89
	通识选修课程	174	4.01%	0	0.00%	174	10
专业课程	专业基础课程	378	7.59%	378	7.59%	756	42
	专业核心课程	420	8.43%	552	11.08%	972	54
	专业拓展课程（限选）	276	5.54%	280	5.62%	556	31
集中实践教学安排	军事技能训练	0	0.00%	112	2.25%	112	2
	专业认识实习及入学教育	0	0.00%	24	0.48%	24	1
	劳动周（同时开展技术创新成果转化实践活动）	0	0.00%	48	0.96%	48	2
	“双创”实践活动及项目模块拓展	0	0.00%	96	1.93%	96	4
	岗位实习、毕业设计（论文）、毕业教育	0	0.00%	624	12.53%	624	26
<b>合计</b>		<b>2416</b>	<b>49.01%</b>	<b>2514</b>	<b>50.99%</b>	<b>4930</b>	<b>261</b>
公共基础课占总学时比例: 35.33% (1742/4930)							
选修课占总学时比例: 14.81% (730/4930)							
实践性教学学时占总学时比例: 50.99% (2514/4930)							

注：实践教学每周折合 24 学时

## 八、课程设置及教学进度

表 4 教学进程表

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)												
								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			
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周 岗位实习 (20周)	20周 岗位实习 (6周)		
公共基础课程	1	中国特色社会主义	考试	2	36	36		36												
	2	心理健康与职业生涯	考试	2	36	36			36											
	3	哲学与人生	考试	2	36	36				36										
	4	职业道德与法治	考试	2	36	36				36										
	5	思想道德与法治	考试	3	48	32	16						48							
	6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	2	32	32								32						
	7	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	考试	3	48	48							48							
	8	中共党史	考查	1	16	16								16						
	9	形势与政策	考查	1	16	16							4	4	4	4				
	10	国家安全教育	考查	1	16	16		16(每周两次讲座)												
	11	军事理论	考查	2	36	32	4	36												

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)													
								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				
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周 岗位实习 (20周)	20周 岗位实习 (6周)				
	12	语文基础模块上	考试	4	72	72		72													
	13	语文基础模块下	考试	4	72	72			72												
	14	数学基础模块上	考试	3	54	54		54													
	15	数学基础模块下	考试	3	54	54			54												
	16	英语基础模块上	考试	3	54	54		54													
	17	英语基础模块下	考试	3	54	54			54												
	18	体育与健康 1	考查	2	36	4	32	36													
	19	体育与健康 2	考查	2	36	4	32		36												
	20	体育与健康 3	考查	2	36	4	32			36											
	21	体育与健康 4	考查	2	36	4	32				36										
	22	体育与健康 5	考查	2	36	4	32					36									
	23	体育与健康 6	考查	2	36	4	32						36								
	24	体育与健康 7	考查	2	36	4	32							36							
	25	体育与健康 8	考查	2	36	4	32								36						
	26	音乐鉴赏与实践	考查	2	36	18	18	36													
	27	美术鉴赏与实践	考查	2	36	18	18		36												

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)									
								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
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周 岗位实习 (20周)	20周 岗位实习 (6周)
	28	国学经典诵读	考查	2	36	18	18			36							
	29	中华优秀传统文化	考查	2	36	36	0				36						
	30	历史1	考试	2	36	36	0			36							
	31	历史2	考试	2	36	36	0				36						
	32	信息技术基础模块上	考查	2	36	18	18	36									
	33	信息技术基础模块下	考查	4	72	36	36		72								
	36	高等数学(I)	考试	2	36	36	0						36				
	37	高等数学(II)	考试	2	36	36	0							36			
	38	大学英语(I)	考试	2	36	36	0						36				
	39	大学英语(II)	考试	2	36	36	0							36			
	40	劳动教育	考查	2	32	16	16	32									
	41	创新思维训练	考查	2	32	32				32							
	42	就业指导与创业教育	考查	2	32	32								32			
		小计		89	1568	1168	400	408	360	144	176	36	36	18	16	4	4

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)									
								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
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周岗位实习 (20周)	20周岗位实习 (6周)
公共限选课程	1	语文职业模块	考试	3	54	54			54 (专题 1、2 必选, 专题 3、4 任选 1 个)								
	2	英语职业模块	考试	2	36	36			36								
	3	数学拓展模块	考试	2	36	36			36								
	4	成果转化实务	考查	1	16	16											16
	小计				8	142	142	0	0	0	126	0	0	0	0	0	
公共任选课程	1	语文拓展模块	考查	1	16	8	8				16						
	2	英语拓展模块	考查	1	16	8	8				16						
	3	信息技术拓展模块	考查	2	36	18	18			36							
	4	历史拓展模块	考查	1	18	18					18						
	5	物理基础模块	考查	3	48	36	12	48									
	6	物理拓展模块二	考查	1	18	18	0			18							
	7	学校公共选修课程库课程	考查	8 门公共艺术课程中最低选修 2 学分													
	小计 (最低选修要求)				2	32	32	0									

## 空中乘务专业人才培养方案

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)										
								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	
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周 岗位实习 (20周)	20周 岗位实习 (6周)
专业课程	专业基础课程	1	民航概论	考试	4	72	72			72								
		2	民航服务礼仪	考试	4	72	24	48			72							
		3	职业形象塑造	考试	4	72	24	48		72								
		4	形体训练	考试	6	108	30	78	108									
		5	客源国概况与风俗	考试	4	72	36	36				72						
		6	客舱播音艺术	考查	6	108	36	72					72					
		7	航空法	考试	4	72	48	24			72							
		8	航空运输地理	考试	6	108	72	36				108						
		9	航空服务通用英语	考查	4	72	36	36				72						
		小计			42	756	378	378	108	72	216	252	108	0	0	0		0
	专业核心课程	1	民航服务心理学	考试	4	72	36	36				72						
		2	民航客舱救护	考试	4	72	24	48										72
		3	航空餐饮服务	考试	4	72	36	36					72					
		4	客舱设施与服务	考试	6	108	36	72							108			
		5	客舱设备	考试	4	72	36	36					72					
6		客舱安全与应急处置	考试	6	108	36	72								108			

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)												
								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			
								20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20周 岗位实习 (20周)	20周 岗位实习 (6周)			
	7	客舱服务沟通技巧	考试	6	108	36	72						108							
	8	客舱服务英语	考试	4	72	36	36					72								
	9	民航地勤英语	考查	4	72	36	36						72							
	10	民航旅客运输	考试	4	72	36	36					72								
	11	机组资源管理	考试	4	72	36	36													72
	12	民航商务运输	考试	4	72	36	36									72				
		小计		54	972	420	552	0	0	0	72	288	180	108	180					144
	1	空港地面服务	考试	6	108	36	72						108							
	2	管理学	考查	4	72	36	36							72						
	3	茶艺与茶文化	考查	4	72	24	48		72											
	4	民航安全管理	考试	4	72	36	36						72							
	5	服务营销	考试	4	72	36	36													72
	6	民航运输企业管理	考查	4	72	72	0					72								
	7	民航危险品运输	考试	4	72	36	36						72							
	8	人工智能+智慧民航	考试	1	16	0	16									16				
	9	人工智能+数智营销	考试	1	16	0	16									16				
	10	人工智能+企业数字化管理	考试	1	16	0	16									16				
		《人工智能+数智营销》《人工智能+企业数字化管理》《人工智能+平台运营》至少选一门																		

## 空中乘务专业人才培养方案

课程类别	序号	课程名称	考核方式	学分	总学时	理论学时	实践学时	按学期教学进程安排 (教学周数/学期学时)									
								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
		小计		31	556	276	280	0	72	0	0	72	252	72	16		72
集中实践	1	军事技能训练	平时表现、考勤、测试	2	112	0	112	2周									
	2	专业认识实习(含入学教育)	企业评定	1	24	0	24	1周									
	3	劳动周(含技术创新成果转化实践活动)	平时表现、考勤、成果评定	2	48	0	48	分配在每学期,采用专题讲座、主题演讲、劳动技能竞赛、劳动成果展示、劳动项目实践等形式									
	4	专业综合实训	考查	4	96		96			1周		1周		1周	1周		
	5	岗位实习	成果评定、企业评定	17									10周			20周	6周
	6	毕业设计(论文)	成果评定、答辩	8	624	0	624									8周(与岗位实习同时进行)	
	7	毕业教育	平时表现、考勤、测试	1													1周(与岗位实习同时进行)
		小计		35	904	0	904										
		合计		261	4930	2416	2514										

注：军事技能训练 112 学时，记 2 学分；其它集中实践教学环节每周折合 24 学时，记 1 学分。

## 九、学分置换

根据学校学分置换相关文件执行。

## 十、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、考核评价、质量保障等方面。

### （一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

#### 1.队伍结构

学生数与专业专任教师比例不高于 23:1，“双师型”教师占专业课教师数比例不低于 80%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，定期开展专业教研机制。

#### 2.专业带头人

具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，较好地把握国内外航空运输行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在专业发展中起引领作用。

#### 3.专任教师

具有高校教师资格证；具有工商管理类、旅游管理类等相关

专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历和实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的课程思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

#### **4.兼职教师**

从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

### **（二）教学设施**

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

#### **1.专业教室**

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

## 2.校内外实验、实训场所

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展空中乘务岗位工作实训等实验、实训活动。

### （1）客舱服务实训室

配备满足客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段等设备设施，用于客舱服务训练课程等实训教学。

### （2）客舱应急实训室

配备满足客舱应急设备认知、客舱释压、客舱灭火、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等设备设施，用于客舱安全与应急处置课程等实训教学。

### （3）机上急救实训室

配备满足生命体征测量、心肺复苏、创伤现场救护等设备设施，用于民航客舱救护课程等实训教学。

### （4）服务礼仪实训室

配备全身镜、服务用品等设备设施，用于服务礼仪课程等实训教学。

### （5）形体训练实训室

配备把杆、镜子等设备设施，用于形体训练等实训教学。

### （6）乘务化妆实训室

配备化妆台、镜子等设备设施，用于职业形象塑造等实训教学。

### （7）体能训练实训室

配备哑铃、杠铃等设备设施，用于体能训练课程等实训教学。

## 3.实习场所

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

能提供民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员等与专业对口的相关实习岗位，涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

### （三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1.教材选用

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划

教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

## 2. 图书文献配备

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。专业类图书文献主要包括：《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》《民航乘务员国家职业标准》《客舱乘务员的资格与训练》等涉及空中乘务、危险品、旅客服务等法律、标准、文献、书籍，以及其他民航类、安全管理类、心理类、服务类、管理类图书等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

## 3. 数字教学资源配置

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

### （四）考核评价

#### 1. 教师评价

教学能力评价。定期开展教学公开课，组织专业教师与企业专家共同听课，从教学方法运用、教学内容组织、课堂互动效果等方面进行量化打分与定性评价。

实践指导能力评价。在实习指导过程中，根据教师指导学生实习的次数、对学生实习问题解决的及时性和有效性、与实习单位沟通协调情况等评价。

专业发展评价。鼓励教师参加民航行业培训、学术研讨会，根据参加次数、在研讨会上发表见解或论文情况衡量教师专业知识更新与拓展能力。评价教师参与课程开发、教材编写成果。

## 2.学生评价

知识技能评价。通过理论课程考试，考查学生对基础知识记忆理解以及应用能力。利用实践考核，考核学生专业技能。实践考核可采用教师评价、学生互评与自我评价结合方式，全面评估学生实践表现。

职业素养评价。观察学生在日常学习与实习中工作态度，评价学生团队协作能力，通过案例分析、情景模拟等方式，评估学生应变能力与职业价值观。

综合素质评价。结合学生参加社团活动、文体比赛、志愿服务情况，评价其组织能力、领导能力、社会责任感等综合素质。参考学生获得的各类荣誉、证书，如职业技能竞赛奖项、奖学金情况，全面衡量学生发展水平。

### （五）质量保障

1.建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

3.建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 十一、毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满 261 学分，准予毕业。

表 5 培养目标实现矩阵

培养目标	培养要求（素质、知识、能力）	实现途径	
		课程	其他（如教学方式、技能竞赛等）
素质目标	1-1 思政素质：热爱党，热爱祖国，热爱人民；努力学习思想理论，有较强的上进心和人生远大理想；有求真务实，勇于创新的精神；遵纪守法，有较强的社会责任感；有正确的人生观、世界观、价值观和道德观。	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、中共党史、思想道德与法治、形势与政策	理论授课、视频、参观革命纪念馆、爱国主义教育基地、红色大讲堂等
	1-2 文化素质：具有较宽阔的文化视野，具有一定的科学思维和科学精神，具备健康、高雅的审美情趣和正确的审美观，形成继续学习、可持续发展和善于研究的良好习惯。	语文、数学、英语、高等数学、大学英语	理论授课
	1-3 职业素质：展现高度责任感、团队协	职业生涯规划、就业指导	理论+实训、

	作精神，严守行业规范。	与创业教育、创新思维训练、创业基础与实务	视频、讨论
	1-4 身心素质:具有一定的体育运动和生理卫生知识,养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯,掌握一定的运动技能,达到国家规定的体育锻炼标准;具有坚韧不拔的毅力、积极乐观的态度、良好的人际关系、健康的人格。	体育、大学生心理健康教育、军事理论、国家安全教育	理论授课、视频
	1-5 劳动素质:具备满足生存发展和工作需要的劳动能力,形成良好劳动习惯。牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念;体会劳动创造美好生活,体会劳动不分贵贱,热爱劳动,尊重普通劳动者,具有勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神。	劳动教育	理论+实践
知识目标	2-1 专业理论:掌握航空服务、安全法规、客舱设备等知识。	民航概论、航空法、客舱设施与服务、职业形象塑造、客舱设备	理论+实践,组织学生参与航空知识讲座、行业新规解读会等
	2-2 语言知识:精通英语或多语种交流,具备良好的中文表达能力。	客舱服务英语、民航商务英语、客舱播音艺术、客舱服务沟通技巧	理论+实践,开展英语角等活动,鼓励学生学习多语种
	2-3 跨领域知识:了解地理、历史、民俗等知识,丰富服务内涵。	航空运输地理、民航服务礼仪、客源国概况与风俗、茶艺与茶文化	理论+实践,鼓励学生阅读课外书籍,拓宽知识面
能力目标	3-1 服务能力:提供优质地面和客舱服务,满足乘客需求,处理投诉与特殊情况。	民航旅客运输、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、机组资源管理、客舱服务沟通技巧	理论+实训,采用情景模拟教学、角色扮演提升服务与沟通能力
	3-2 应急能力:在紧急情况冷静处置,组织乘客疏散逃生。	客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学	理论+实践,举办航空技能竞赛、服务技能大赛等
	3-3 沟通能力:与乘客、机组人员高效沟通协作。	民航服务心理学、客舱服务沟通技巧	理论+实践,安排学生到航空送死实习,积累实战经验

附件 1: 主要课程简介

附件 2: 公共选修课一览表

附件 3: 人才培养方案专家评审意见表

附件 4: 人才培养方案审批表

附件 5: 空中乘务专业人才培养方案调研报告