

信阳航空职业学院

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力(体检、政审符合行业岗位标准)。

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)举例
交通运输大类 (60)	航空运输类 (6004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	航空公司民航乘务员 航空公司和机场的贵宾室服务人员 公务机服务保障工作人员 机场旅游服务人员

五、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水平,良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展的能力;掌握本专业知识和技术技能,面向航空运输业的民航乘务员等职业群,能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求:

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，弘扬和践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识；尊重不同国家的不同风俗习惯，具有良好的服务意识；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境，能与其他机组成员团结协作；

(5) 具有强健的体魄、健康的心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求，以满足空中乘务的工作要求；

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 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；

(3) 掌握客舱设备及客舱服务知识；

(4) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；

- (5) 掌握航线及地理知识;
- (6) 掌握旅客服务心理知识;
- (7) 熟悉野外生存基本知识;
- (8) 熟悉航空运输常识;
- (9) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识;
- (10) 熟悉职业形象塑造知识;
- (11) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

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交流、合作协调能力;
- (3) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力;
- (4) 具备信息技术应用能力;
- (5) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力;
- (6) 具备客舱服务能力;
- (7) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离;
- (8) 具备处置客舱紧急状况的能力;
- (9) 具备维护客舱安全的应急反应能力;
- (10) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力;

(11) 具备特殊旅客服务能力。

六、课程设置及要求

本专业课程主要为公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	帮助大学生掌握马克思主义的基本立场、观点和方法；巩固学生关于毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理知识，尤其是用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑；培养学生运用马克思主义的基本立场、观点和方法去认识、分析和解决实际问题的能力；坚定大学生中国特色社会主义的理想信念和爱国主义情感。	1. 毛泽东思想及其历史地位； 2. 新民主主义革命理论； 3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观； 4. 习近平新时代中国特色社会主义思想。	课程教学要突破“你教我学，你说我听”的传统教学模式，因时而化、因时而进、因势而新，积极回应学生关切的理论问题、社会热点、人生理想、时代命题，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，引导学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，坚定理想信念。
2	思想道德修养与法律基础	培养学生的爱国主义情操，坚定理想信念的自觉，激发敬业创新精神，形成健全人格的品性与心理素质；提高思想、政治、道德、法律方面的素质，树立正确的世界观、人生观、价值观，道德观、法制观，增强识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力。	1. 新时代大学生的历史使命； 2. 人生观、价值观； 3. 理想信念、爱国主义； 4. 道德与法制。	要深刻把握学生的关注点与需求所在，站在学生的角度去考量，在讲授重点中突破难点，在释疑焦点中彰显引导。教学要接地气、贴近学生，晓之以理、动之以情、导之以行、固之以意。要从教材的研读入手，把握基本内容、精神实质、体系结构、逻辑关系，以及与时事的关联性，找准切入点，精益求精做好教学设计，与时俱进，改革思政课教学方法，

				让学生学有所思、学有所获。
3	形势与政策	帮助学生全面正确地认识新时代国内外形势，正确认识党和国家面临的形势和任务，深刻领会新时代党和国家取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战；拥护党的路线、方针和政策，增强实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 十九大精神； 2. 国内政治经济形势； 3. 国际热点与中国外交。 	围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这个首要任务，结合当前形势以及我校实际和大学生成长特点确定6-8个专题，着重介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件；采用专题式教学方式，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。
4	心理健康教育	使学生了解心理健康的基本知识，掌握基本的心理调适方法，进一步增强学生的自信心和耐挫性，培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，通过理论与实践的有机融合，达到培养学生良好心理素养的目的，从而为他们的全面发展提供良好的基础。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大学生心理健康概述； 2. 大学生的自我意识和人格； 3. 生涯规划及能力发展； 4. 学习心理； 5. 情绪管理； 6. 人际交往； 7. 性及恋爱心理； 8. 学生压力管理及挫折应对； 9. 生命教育与心理危机应对等方面。 	树立大学生心理健康意识，优化心理品质，增强心理调适能力和社会生活的适应能力，预防和缓解心理问题。能够处理好环境适应、自我管理、学习成才、人际交往、交友恋爱、求职择业、人格发展和情绪调节等方面的困惑，提高心理健康水平，促进大学生全面素质的提高。

5	体育	<p>通过理论学习,使学生正确认识体质、健康与体育的关系,掌握常见运动创伤的处置;通过技能学习,发展身体素质、增强体质,培养学生顽强拼搏、团结协作、敢于竞争的优良品质。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以武术、身体素质和体育生理卫生保健知识为主; 2. 从田径、跆拳道、篮球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操等项目中,自主选择一项体育项目。 	<p>熟练运用讲解、示范、练习等方法,使学生科学掌握锻炼的基本知识、技术,以及两项以上健身运动的基本方法和技能,培养其锻炼的兴趣和习惯,充分发挥学生的主体能动性,培养学生独立锻炼的能力。</p>
6	军事理论	<p>通过军事理论课教学,使大学生了解当前国际军事斗争形势,掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国防安全意识和忧患危机意识,强化爱国主义、集体主义观念,传承红色基因,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为建设强大的国防后备力量服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中国国防; 2. 国家安全; 3. 军事思想; 4. 现代战争; 5. 信息化装备等五部分。 	<p>培养国防意识,树立正确的国防观,理解习近平强军思想的科学含义和内容,了解战争的内涵和发展历程和信息化装备发展情况,激发大学生爱国热情,积极履行国防义务,增强民族自豪感和自信心。</p>
7	计算机应用基础	<p>掌握一定的计算机初步知识,了解计算机系统的基本组成;掌握 Windows 操作系统的基本使用方法和应用;理解办公自动化的内涵和意义,掌握 Office 办公软件的常用功能的操作;掌握一定的网络和国际互联网 Internet 的基本操作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 计算机基础知识; 2. 计算机系统及网络信息安全; 3. Windows7 操作系统应用; 4. Word2010 文字处理; 5. Excel2010 电子表格; 6. PowerPoint2010 幻灯片演示文稿; 7. 计算机网络技术及应用。 	<p>以任务驱动式的教学方式,采用案例教学法,将知识点融入典型的案例之中,让学生在完成任务过程中,熟练操作 Windows 操作系统,应用办公软件进行 Word 文字排版、Excel 数据处理和 Powerpoint 演示文档制作,并能进行网络的常规操作。</p>

8	创新创业	<p>掌握开展创业活动所需要的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，激发学生的创业意识和企业家精神，提高学生的社会责任感、创业精神和创业能力，促进学生创业、就业和全面发展。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 创新思维方式及培养； 2. 创业意识与创新能力； 3. 初识创业； 4. 创业准备； 5. 创业项目选择与商业模式的开发； 6. 创业机会与创业风险。 	<p>坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，调动学生的积极性、主动性和创造性。</p>
9	职业发展与就业指导	<p>激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来发展，并努力在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立生涯规划与职业意识； 2. 职业发展规划，包括认识自我，了解职业，了解环境，职业发展决策； 3. 提高就业能力。 	<p>积极采用互动式教学法，充分发挥师生在教学中的主动性和创造性，引导学生认识到职业生涯与发展规划的重要性，了解职业生涯与发展规划的过程；通过教师的讲解和引导，学生按照课程的进程，积极开展自我分析、职业探索、小组讨论等活动，提高对自我、职业、环境的认识，做出合理的职业发展规划，并努力在学习过程中自觉提高就业能力和职业生涯管理能力。</p>
10	艺术鉴赏	<p>本课程是针对非艺术专业学生的审美通识教育，通过学习使学生了解艺术与其他学科之间的联系，深化对艺术内涵的感知与体验，以提升学生人文素养，树立正确的审美观念和健康的审美情趣。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 艺术的本质； 2. 艺术鉴赏的性质与特征； 3. 审美活动的一般规律； 4. 艺术的社会功能； 5. 中外美术作品赏析； 6. 中外音乐作品赏析等。 	<p>以美术与音乐欣赏知识模块为教学媒介，侧重于将艺术作为一种文化来传授，帮助学生体验审美的过程，掌握审美的方法，使之对艺术作品有一定的鉴赏和判断的能力，并能给予一定水准的评价。</p>

11	大学英语	突出以培养学生实际应用语言的技能为重点，通过训练听、说、读、写、译等语言基本技能，特别是用英语处理与未来职业相关任务的能力，增强职业英语交流及跨文化交际能力，达到提高综合文化素养的目的。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 英语语言知识与应用技能； 2. 英语学习相关策略； 3. 跨文化交际。 	以学生为中心，融“教、学、做”为一体的教学理念，注重培养学生的语言应用能力，加强对听说能力的培养和训练，要求学生掌握4000左右常见英语词汇，能就日常及与未来职业相关话题进行有效口语交流；在教学过程中，增加专业英语词汇学习，为后期专业英语学习打下良好基础。
12	大学语文	通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语言知识； 2. 文学知识； 3. 课文阅读分析； 4. 写作练习。 	语文教学过程把语言性、文学性和人文性三大知识维度有机结合起来，课程内容涵盖不同的文学体裁如诗歌、小说、散文、戏剧及其基本常识、美学特征、精品赏析等，提高学生文学鉴赏能力和审美情趣，丰富学生的文化知识内涵。
13	中华优秀传统文化	从哲学思想、科教制度、民俗民风、传统美德四个方面入手，全面讲授中国文化发展脉络，突出中华优秀传统文化的特色，要求学生传承弘扬传统文化基本精神，了解中华民族的历史传统，增强学生的民族自信心、自尊心、自豪感。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中国传统文化概述； 2. 文化形成发展条件； 3. 传统文化基本精神； 4. 传统美德与家国情怀内涵； 5. 诸子百家思想精华； 6. 民俗地方特点； 7. 科教制度发展。 	要求学生运用新时代中国特色社会主义思想解读家国情怀和传统美德内涵，系统把握中国哲学思想演变线索，从文化视野分析现实问题，提高文化素养，提升爱国情怀。强化社会实践，让学生走出课堂，到社会中实践运用传统文化的精华，领悟中华优秀传统文化的魅力，树立文化自信。

14	普通 话	本课程以模块化的方式，从基础模块、应用模块和测试模块三个方面出发，既重视普通话训练的系统性和实用性，又注重语言的交际价值和动态的言语训练，突出激发学生兴趣、提高学生普通话水平、帮助学生顺利通过普通话测试。	1. 普通话语音训练； 2. 朗读训练； 3. 生活口语训练； 4. 职场口语训练； 5. 普通话水平等级测试应试指导； 6. 计算机辅助普通话水平测试指南。	充分利用语音、词汇、绕口令、句子、篇章等材料，调动学生的积极性，不断强化普通话基本功训练，同时以就业为导向，突出语言交际能力，加强职场口语训练。采取灵活多样的教学方法，鼓励学生在公众场合进行自我表达和普通话演讲；利用网络、计算机等多媒体进行普通话水平等级模拟测试，帮助学生尽快通过普通话水平测试。
----	---------	--	--	--

(二) 专业 (技能) 课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	民航概论	认识民用航空业，了解民用航空行业，掌握民航的基础理论。	1. 民航基础概念； 2. 国内外民航发展情况； 3. 飞机结构及飞行原理； 4. 空中交通管制； 5. 旅客运输、货邮运输。	通过案例讲解和框架搭建，给学生建立民航的基本概论，对民航业有一定认识。
2	服务礼仪	认识礼仪在民航工作中的重要，掌握基本的礼仪常识。	1. 礼仪基础理论知识； 2. 礼仪基本常识； 3. 各种场合的礼仪接待。	通过理论与大量实训的学习方式，掌握基本服务礼仪，规范礼仪的动作，提升个人素质。
3	形体训练	培养学生良好的体态，使其无论在生活还是今后的工作中均能展示出空乘学子的优雅姿态。	1. 基础形体训练，形体认知； 2. 减脂增肌训练； 3. 芭蕾形体训练； 4. 健身操课训练； 5. 形体矫正训练。	通过形体训练，打造学生气质，使学生神行挺拔，仪态大方。

4	客舱服务英语	英语听说能力是乘务员最基本的技能，通过课程的学习，培养学生能进行行业对话的基本能力，提高学生英语水平、听力和口语表达能力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语音训练和专业词汇展； 2. 乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。 	掌握行业专业英语，在今后的工作中能够使用英语进行常规交流。
5	民航服务沟通技巧	培养学生与人交流的基本技巧，以及在工作中可能遇到旅客的不理解，学生该如何通过语言及行动去解决问题。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如何与旅客有效沟通； 2. 特殊旅客服务沟通； 3. 倾听技巧、安抚与解释； 4. 投诉应对； 5. 语言表达技巧以及肢体动作技巧； 6. 内部沟通。 	课程通过丰富的案例，实用的内容，可帮助学生掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中沟通问题。
6	民航服务心理学	通过对心理学的基础学习，使学生在工作中更能很好的把握旅客心理，提供更好、更优质的服务。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为； 2. 服务人员如何进行自身健康管理如应对挫折、缓解工作压力。 	从知识层面给学生讲解民航服务心理，并给学生做好前期服务心理搭建，为将来走上工作岗位打下基础。
7	航空运输地理	能够区分一般地理知识和航空地理知识，特别对于一些特殊地理地貌有一定了解。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地球运动与航空运输； 2. 天气与航空运输； 3. 航空运输布局； 4. 中国航空运输地理； 5. 世界航空运输地理。 	了解国内航线特点，及基本地理知识、民族特点，拓展学生的专业素质。
8	化妆及形象塑造	通过专业的化妆培训，打造学生专业化形象。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 美容化妆用品； 2. 空乘护肤美容基础知识； 3. 空乘化妆基础手法； 4. 空乘矫正化妆； 5. 空乘化妆色彩； 6. 空乘手部与头发护理。 	通过化妆实训，打造学生民航乘务员的专业化形象。

9	民航危险品运输	使学生对危险品有基本了解，掌握九大类危险品和对应的运输规定，及客舱发生紧急情况的处置。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民航危险品的基础理论知识； 2. 危险品的分类； 3. 危险品的识别； 4. 危险品的标记标签； 5. 危险品的运输。 	掌握九大类危险品及其对应的机上处置方法和原则，运用大量的图片或案例来进行模拟处置练习。
10	民航法规	使学生能够基本了解民航法规，掌握重要的制度规定。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民航法航空运输责任法律制度； 2. 民用机场秩序法律制度； 3. 航空不正常补偿法律问题。 	将实际案例与教学内容结合起来，使学生了解民航基本法规知识，做一个专业的知法、懂法的从业人员。
11	飞机客舱设备与系统	使学生对飞机客舱各类服务设备及应急设备部分的布局进行初步了解。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练操作客舱设备与系统的能力； 2. 熟练运用客舱设备与系统进行各种客舱服务的能力； 3. 具有维护客舱及旅客安全的能力，遇突发事件，知道其基本的处理方法和工作流程。 	学习并掌握机上各类服务设备及应急设备的航前检查、使用方法、注意事项等内容。
12	客舱服务	使学生对乘务员服务工作进行掌握，包括预先准备阶段、直接准备阶段、飞行实施阶段、航后讲评阶段，乘务员的日常工作及工作标准。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客客舱服务工作； 2. 客舱各个服务组件和服务用具； 3. 登机迎客、平飞服务、着陆送客及航后等各个阶段的服务； 4. 针对不同的特殊旅客的服务计划，并能顺利的完成实施保障。 	通过飞行四阶段的工作训练，掌握乘务员的基本工作内容及要求。
13	客舱应急	确保学生掌握“确保客舱安全是乘务员最高职责”，掌握机上应急事件的处置原则，掌握陆地撤离及水上撤离的流程及注意事项。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱安全和应急设备的使用和安全操作流程； 2. 客舱常见不安全问题的处理； 3. 乘客的安全管理流程及特点； 4. 舱门/应急舱门、滑梯、sk包灭火器、氧气瓶、发报机等的管理规定和使用方法。 	通过实训能够正确的应对客舱失火、释压等突发情况。掌握紧急情况下，乘务员该如何处置，在撤离时如何组织旅客快速撤离飞机。

14	民航客舱急救	使学生对机上常见病症有所了解，掌握机上病症的基本处置及原则，学习机上药箱内的药品及使用。	1. 客舱急救基础知识； 2. 心肺复苏、创伤现场救护； 3. 机上常见病症处理、常见传染病的防治； 4. 客舱空勤人员的卫生保健知识。	学习机上病症的基本处置及原则，能够使用机上药箱内的药品。
15	面试技巧	能掌握空乘面试的基本流程和常见问题。	1. 了解航空面试的意义、人才选拔的条件； 2. 面试程序、面试准备、面试礼仪、面试常见问题的提问与答案； 3. 模拟面试、面试注意事项。	通过大量的面试模拟，使学生掌握面试流程，能在面试中良好的应对面试官。

(三) 实践性教学环节

1. 实训课

实训课是实践教学体系重要一环，是依据教学标准和课程内容要求，面向航空公司民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅游服务人员等岗位需求而进行有计划、有组织的实习实操课。通过实训课程，巩固学生所学知识，使学生初步掌握从事空中乘务专业或相关领域的工作所必备的技能，同时养成良好的工作作风。

2. 认知见习

组织学生到航空公司、机场、高铁站及酒店等校外合作企业和单位见习，将课程的学习内容与实际工作相结合，了解和观察从事空中乘务及其工作群的工作环境，印证专业课的内容知识，不断激

发学生的学习积极性。

3. 顶岗实习

顶岗实习是空中乘务专业的一门重要实践课，按照教学计划，学生在基本上完成教学实习和学过大部分专业课之后，学校统一安排学生到航空公司及其地面服务公司、机场、高铁、酒店等企业单位顶岗实习，通过真实的工作体验，帮助学生更好地掌握空中乘务及其工作群的工作流程和必备技能，为学生毕业后更好地履行工作职责打下坚实基础。

4. 毕业设计

毕业设计是教学过程最后阶段所安排的一种总结性的实践教学环节，目的是考核学生综合运用所学知识和技能解决实际问题的能力。学生在岗位实习中，在教师指导下确定毕业设计的选题，经过选题—分析—设计—答辩等环节，完成一篇质量较高的毕业设计。毕业设计安排在第六学期，在返校后进行答辩。

(四) 课程比例结构

课程类别			学时、学分比例			
			学时	学时比例	学分	学分比例
必修课	公共基础课	理论	342	13%	31	23%
		实践	234	9%		
	专业课	理论	536	20%	64	48%
		实践	616	23%		
选修课	公共选修课	理论	62	2%	7	5%
		实践	56	2%		
	专业选修课	理论	72	3%	11	9%
		实践	126	5%		
实践	毕业设计,顶岗实习		600	23%	20	15%
总计			2644	100%	133	100%
备注			实践课时总数占总课时比例为: 61.7%			

七、教学时间分配与进程安排

(一) 全期时间分配

项目		时间(周)
在校总时间		146
教学时间	总时间	116
	课内教学	61
	入学教育	1
	军事训练	2
	毕业设计	4
	复习考试	5
	顶岗实习	39
	社会实践	4
节日		6
假期		24

（二）学年时间分配

周数	项目	在校总 时间	课内 教学	入学 教育	军事 训练	毕 业 设 计	复 习 考 试	顶 岗 实 习	社 会 实 践	节 日	假 期
学年	一	50	28	1	2	-	2	-	2	3	12
	二	52	33	-	-	-	2	-	2	3	12
	三	44	-	-	-	4	1	39	-	-	-
	总计	146	61	1	2	4	5	39	4	6	24

（三）教学进程安排

见附录。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。
2. 专任教师队伍需具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法；具有空中乘务相关专业本科及以上学历，扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。专业带头人原则上应具有空中乘务员6年工作经验，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能主动联系行业企业和用人单位，了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求，牵头组织教科研工作的能力强，在本行业、本区域或本领域有一定

的专业影响力。

3. 兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的实际工作经验，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务，主要从民航运输相关企业聘任。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室。

1. 专业教室

配备多媒体计算机、投影设备、白板，介入互联网（有线或无线），安装应急照明装置，并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内主要实训基地及功能

序号	名称	主要仪器、设备	主要实训项目
1	模拟候机实训中心	仿真候机楼问询台、值机柜台、行李传送带、安检门、手持金属探测器、验证仪、违禁物品样品、各类旅行箱、X光机、验证和开箱包操作柜台	民航旅客运输流程、值机和行李业务操作技能训练、民航货运服务、危险品运输、民航机场广播词训练等。
2	航空港客货运模拟 CBT 实训室	配备专用服务器、交换机、电脑、多媒体网络教学平台、投影仪等设备。	民航计算机订座训练、离港控制训练、值机和行李业务操作技能训练、飞机载重平衡训练等。

序号	名称	主要仪器、设备	主要实训项目
3	B737-NG 教学飞机	B737-NG 教学飞机	航空服务礼仪、民航旅客运输、客舱安全与应急处置和民航客舱设备等课程学习。
4	礼仪训练实训室	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备	日常礼仪训练，服务礼仪训练。
5	贵宾服务实训室	沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、航班显示器等	贵宾服务训练，服务礼仪训练。
6	形体训练实训室	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、专业功放，形体训练设备等	形体与动作协调训练、舞蹈基本功训练。
7	体能实训室	跑步机、杠铃、动感单车等	形体训练；体能训练。
8	茶艺实训室	茶桌、茶椅和各种茶具	茶叶冲泡技艺训练、传统礼仪训练。
9	波音 737-NG 客舱服务实训室	客舱服务程序标准展板与配套设施、餐饮服务设备；安全常识手册；氧气面罩、救生衣等	客舱主要基础设备使用，播音技巧、餐饮服务、客舱乘务沟通、紧急处置等。
10	航空医疗急救实训室	心肺复苏假人、急救箱、药品等	心肺复苏、外伤包扎、伤员搬运等急救训练。
11	模拟面试实训室	电脑、摄像头、交换机等	模拟面试

3. 校外主要实习基地

序号	名称	主要实训项目
1	中国南方航空集团公司 河南分公司	民航客舱服务、民航地勤服务、民航旅客运输流程、民航货运服务、危险品运输等。
2	中国南方航空集团公司 湖北分公司	
3	中国南方航空集团公司 重庆分公司	民航客舱服务、民航地勤服务、民航旅客运输流程、民航货运服务、危险品运输等。

序号	名称	主要实训项目
4	中国东方航空有限公司	
5	河南郑州新郑国际机场有限公司	客运值机、行李处理、客运组织、航班配载平衡、航班调度协调、不正常航班及不正常旅客服务；民航旅客运输、航空服务礼仪、民航广播词训练等。
6	信阳市明港机场	客运值机、行李处理、客运组织、航班配载平衡、航班调度协调、不正常航班及不正常旅客服务；民航旅客运输、航空服务礼仪、民航广播词训练等。
7	上海携程旅行网	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等）；电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。
8	河南信阳春申通用航空有限公司	通航地面服务、客票销售服务、服务礼仪
9	河南永翔通用航空有限公司	
10	河南大宇通用航空有限公司	
11	北京良友通用航空有限公司	
12	河南啸鹰航空产业有限公司	
13	河南大瑞通用航空有限公司	

（三）教学资源

加强专业课教材的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高本课程资源利用效率。积极开发和利用网络资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学

平台，扩大课程资源的交互空间。

（四）教学方法

采取“讲授与讨论”相结合、“讲授与实践”相结合、“讲授与小组评比”相结合，并且运用情境模拟、案例分析等教学手法，从而提高学习效果，增强学生学习主动性。

（五）学习评价

空中乘务专业采用分时、分层综合评价体系，来评价学生成绩。对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，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。

（六）质量管理

1. 学院应建立专业建设和教学过程质量监控机制，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，达成人才培养规格。

2. 学院应完善教学管理机制，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改，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期公开课、示范课等教研活动。

3. 学院应建立专业毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

已注册学生，在规定的学习期限内，修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，考核合格，取得相应学分，准予毕业，颁发信阳航空职业学院毕业证书。

十、附录

(一) 课程设置与教学计划进程

课程分类	序号	课程名称	课程性质	考核方式		课内学时			学分数	各学期教学时间						
				考试	考查	理论学时	实践学时	学时总计		一	二	三	四	五	六	
公共基础课	1	军事理论课	必修		√	18	18	36	2	36						
	2	思想道德修养与法律基础	必修	√		36	18	54	3			54				
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	√		64	8	72	4		72					
	4	形势与政策	必修		√	18	18	36	1	8	8	8	12			
	5	心理健康教育	必修	√		28	8	36	2	36						
	6	体育	必修		√	8	64	72	4	36	36					
	7	大学英语	必修	√		72	36	108	6	54	54					
	8	大学语文	必修	√		30	6	36	2	36						
	9	计算机应用基础	必修		√	36	36	72	4	36	36					
	10	大学生职业发展与就业指导	必修		√	12	6	18	1	18						
	11	创新创业教育	限选		√	12	6	18	1						18	
	12	中华优秀传统文化	必修		√	20	16	36	2		36					
	13	普通话	限选		√	16	16	32	2		32					
	14	艺术鉴赏	限选		√	16	16	32	2			32				
	公共任选课（2门）		任选		√	18	18	36	2			18	18			
专业基础课	15	民航概论	必修	√		54	0	54	3	54						
	16	民航法规	必修		√	54	0	54	3		54					
	18	民航服务心理学	必修		√	54	0	54	3				54			
	19	服务礼仪	必修		√	10	26	36	2	36						
	20	客舱服务英语	必修	√		54	0	54	3			54				
	21	化妆及形象塑造	必修		√	0	36	36	2	36						

	22	航空运输地理	必修		✓	36	0	36	2				36									
	23	民航危险品运输	必修		✓	36	0	36	2				36									
专业 技术 课	24	形体训练	必修		✓	0	144	144	8	36	36	36	36									
	25	体能训练	必修		✓	0	144	144	8	36	36	36	36									
	26	民航服务沟通技巧	必修		✓	36	0	36	2		36											
	27	飞机客舱设备与系统	必修	✓		16	20	36	2			36										
	28	客舱服务	必修	✓		24	30	54	3			54										
	29	客舱应急	必修	✓		18	18	36	2				36									
	30	民航客舱急救	必修	✓		18	36	54	3				54									
	31	民航播音技巧	必修		✓	18	36	54	3			54										
	32	小语种（日/韩）	必修		✓	108	36	144	8	36	36	36	36									
	33	职业资格技能训练	必修		✓	0	90	90	5					90								
	34	顶岗实习、毕业设计	必修			0	600	600	20					300	300							
专业 拓展 课	35	面试技巧	限选		✓	0	36	36	2				36									
	36	民航旅客运输	限选		✓	18	18	36	2			36										
	37	民航国内（国际）客票销售	限选		✓	18	18	36	2				36									
	38	安检实务	限选		✓	18	36	54	3				54									
	专业任选课（2门）		任选		✓	18	18	36	2			18	18									
总计													1012	1632	2644	133	494	472	472	498	408	300

公共选修课：应用文写作、职业素养（如大学生礼仪规范）、国学和党史国史，任选2门，总计36学时，计2学分，可分2学期完成。

专业选修课：民航客户关系管理、机场危险品安全处置、民航货物运输、机场运行管理，任选2门，总计36学时，计2学分，可分2学期完成。

(二) 考证安排

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	考核等级	一	二	三	四	五	六		
全国高等学校非计算机专业应用水平考试	I 级		✓	✓				(二选一) 必试	Office 办公软件应用
全国计算机等级考试	二级		✓	✓					
全国高等学校英语应用能力考试	B 级		✓					必试	英语视、听、说、写
全国高等学校英语应用能力考试	A 级			✓				选试	
全国大学英语等级考试	四级、六级			✓	✓			必试	
高等教育礼仪文化资格证	合格				✓	✓		选试	礼仪理论知识加实践训练
普通话等级证书	二级乙等			✓	✓	✓		必试	普通话水平等级测试应试指导；计算机辅助普通话测试指南
红十字会急救证	合格			✓	✓			必试	日常急救基础知识、心肺复苏
高级茶艺师职业技能证书	高级				✓	✓		必试	茶知识、茶文化理论与实践
安全检查员职业资格鉴定考试	五级					✓		选试	证件检查、人身检查、物品检查、飞机监护、隔离区监护、控制区管理等

(三) 思想品德教育训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
思想政治教育	每年党代会、人代会以及召开的有关高校大学生重要会议精神的传达。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 通过收听收看党政重要会议实况、学习强国平台进行学习。每年2次。 2. 采取座谈、班会、展览等形式领会会议精神和要旨。
形势政策教育	根据教育部社政司和河南省教育厅每学期下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，分析国内外形势与党和国家的方针政策。	√	√	√	√	√	√	考查	此项训练计划可直接融入到每学期大学生形势与政策的教学安排之中进行。
爱国主义和革命传统教育	赴鄂豫皖革命纪念馆参观；学习大别山精神。	√					√	考查	组织学生赴信阳市鄂豫皖革命纪念馆参观；赴新县鄂豫皖苏区首府博物馆、鄂豫皖苏区将帅馆学习领会大别山精神。
国家安全教育	分析当前国家安全面临的威胁；学习《国家安全法》、《反间谍法》内容；提升大学生国家安全意识。	√	√	√	√	√	√	考查	组织学生观看国家安全纪录片，选取近年来我国发生的典型的大学生被境外间谍组织利诱策反后实施危害国家安全的案例进行分析，要求学生撰写心得体会。
意识形态与反邪教教育	阐明我国面临的国内外严峻的意识形态斗争形势；践行核心价值观，抵制资本主义思想侵蚀；认识邪教危害，反对邪教。	√	√	√	√	√	√	考查	此项训练计划可融入到思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论等思政课教学之中进行。
职业道德与法	学习空乘、安检、民航等国家职业标准，职业道德规				√			考查	要求学生自行下载学习本专业国家制定的职业标准和法律规范，严格对照，查

律法规教育	范和从业法律法规；正确的职业观、人生价值观。								漏补缺,组织对学生学习情况的卷面测试。
志愿服务和社会实践教学教育	因地制宜参与一次志愿服务活动,培养奉献精神;到学院安排的实习单位参加专业顶岗实习。	√	√	√	√	√	√	考查	志愿服务活动由学生利用周末或假期自行安排,要求有照片、视频、文字等材料佐证。顶岗实习由学院统一安排,实习前要对学生做好安全、思想等方面的教育。

(四) 身心健康教育训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
基础体能	仰卧起坐、俯卧撑、立定跳远、1500米跑	✓	✓					考查	1. 组织实施新生入学军事训练； 2. 结合军事训练与日常体育锻炼相结合。
军事基础	军事常识、队列动作学习、队列队形练习	✓							
基础技能	跑跳投基础技能、广播操、热身操	✓	✓					考查	1. 第一学年组织开展早操； 2. 每周实施至少3次。
健康教育	生理、心理健康、卫生常识	✓	✓	✓	✓	✓	✓	考查	1. 理论教育与实践教学相结合； 2. 日常考查与技能测试相配合。
专业技能	武术、跆拳道、乒乓球、篮球、羽毛球、舞蹈、足球任选一项	✓	✓	✓				考查	
技能实践	篮球比赛、乒乓球比赛、羽毛球比赛、足球比赛、趣味运动会、田径运动会	✓	✓	✓	✓	✓	✓	考查	1. 由学院、系部、社团组织开展； 2. 每学期至少组织一项体育赛事活动。
健康测试	体重指数(男、女)、肺活量(男、女)、50米跑(男、女)、立定跳远(男、女)、坐位体前屈(男、女)、引体向上(男)/1分钟仰卧起坐(女)、1000米跑(男)/800米跑(女)	✓		✓		✓		考查	1. 严格按照《国家学生体质健康标准》组织实施 2. 保证测试数据的真实有效

(五) 职业素养养成训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
职业道德	遵守空乘职业道德，敬业爱岗、搞好服务、助人为乐；坚持诚信为本、操守为重、坚持准则。	√	√					考查	1. 开展职业道德教育课程进行专项讲解教育； 2. 结合空乘职业需求，加强职业认知，角色认知、心理准备等。
职业意识	空乘职业角色认知，心理认知。	√	√					考查	此项训练计划可直接融入到每学期大学生形势与政策的教学安排之中进行。
职业技能	掌握礼仪、服务、客舱设备等专业基础知识，掌握形体训练、客舱服务、客舱急救等专业技能。			√	√	√		考查	1. 理论专业课学习； 2. 校内实训； 3. 顶岗实习。
职业行为	有健康的体魄，良好的心理素质，有吃苦耐劳、甘于奉献的精神；具有健康向上的生活态度。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 军事化管理教学； 2. 丰富课外培训活动。
职业素养	爱岗敬业、团结协作、具有一定的协调工作的能力和组织管理能力。	√	√	√	√	√		考查	此项训练计划可融入到思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论等思政课教学之中进行。
社会调查	通过社会实践和顶岗实训，了解空乘工作岗位的工作内容和要求，熟悉工作环境。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 企业考查参观； 2. 顶岗实训。
专题讨论	从教材出发，结合企业发展需求，讨论空乘专业创新发展问题。	√		√	√	√		考查	1. 日常考查与技能测试相配合； 2. 理论教育与实践教育相结合。

(六) 集中实践教学训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
校内实训	巩固学生所学知识,使学生初步掌握从事空乘专业或相关领域的工作所必备的技能,同时养成良好的工作作风。		√	√	√	√		考查	1. 开展形象塑造、礼仪服务、客舱模拟实训、候机厅项目实训、民航订座实训等实训项目; 2. 组织企业参观需学习; 3. 开展课外专业技能比赛; 4. 组建专业技能社团。
校外认知实习	了解和观察空中乘务员及其工作群的工作环境,印证专业课的内容知识,充实专业知识。				√	√	√	考查	
校外顶岗实习	通过真实的工作体验,使学生更好地掌握空中乘务及其工作群的工作流程和必备技能。					√	√	考查	
毕业设计	考核学生综合运用所学知识和技能解决实际问题的能力。						√	考查	