**空中乘务专业人才培养方案**

**一、专业名称(专业代码)**

专业名称（500405）

**二、入学要求**

普通高中毕业生、中等职业学校毕业生、其他具有同等学力的学生。

1. **基本修业年限**

三年制，专科

**四、毕业要求**

1、本专业规定学生须修满150学分，其中选修课程最低学分为43学分；

2、本专业规定学生须获得以下任一职业资格证书

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职业资格证书名称** | **证书等级** | **发证机关** | **相应职业岗位** |
| 1 | 乘务员初始训练合格证 | 初级 | 各航空公司 | 乘务员 |
| 2 | 民航安全检查员职业技能资格证 | 初级安检员 | 中国民用航空局人事科教司 | 安检员 |
| 3 | 普通话证书 | 二级甲、二级乙 | 浙江省语言文字工作委员会 | 乘务员、安检员、地勤、贵宾引导等 |
| 4 | 手语证书 | 初级、中级 | 浙江省手语培训基地 | 乘务员、安检员、地勤、贵宾引导等 |
| 5 | 救护员 | 初级、中级 | 温州红十字会 | 乘务员、安检员等 |
| 6 | 航空器灭火救援与救护（1+X） | 初级、中级 | 首都机场集团公司 | 乘务员、安检员、地勤等 |
| 7 | 民航安全检查（1+X） | 初级、中级 | 首都机场集团公司 | 乘务员、安检员、地勤等 |

**五、培养目标与人才规格**

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有良好的职业道德、人文素养、职业道德、创新精神和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；掌握民航空中服务、地面服务的专业知识和技术技能，熟悉民航运输领域运营与管理等方面基本知识，对应民航乘务员等职业群，能够从事空中乘务、机上安全员、机场地勤服务等岗位的高素质技术技能人才。

（二）人才规格

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **素质** | **思想政治素质** | 热爱国家，拥护党的基本路线，坚持教育的社会主义方向，能够准确理解和把握社会主义核心价值观的深刻内涵和实践要求，具有正确的世界观、人生观、价值观，具有良好的职业道德和社会责任感。 |
| **文化素质** | 具有一定的人文和艺术修养；具有良好的人际沟通能力；具有开拓进取的健全人格；具有适应环境、善于调节的健康心理。善于自学，同时关注本行业技术的新发展，不断更新知识；具有社会交往、处理人际关系的基本能力。 |
| **职业素质** | 具有合理的知识结构和一定的知识储备；具有不断更新知识和自我完善的能力；具有持续学习和终身学习的能力；掌握科学的学习方法，能够独立思考，有较强的观察能力和反应能力，具有创新精神和研究能力；具有良好的职业道德与职业操守；具备较强的组织观念和集体意识。 |
| **身心素质** | 具有坚强的意志力和自律能力，积极进取的健康心态；具有健康的体魄、健全的人格、良好的心理素质和行为习惯；具有良好的人际关系和社会适应能力。 |
| **知识** | **通用知识** | 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；.掌握公共基础知识，包括计算机基础知识、运输地理、心理学基础知识、世界各国风土人情等；  具有较强的英语听、说、读、写、译等综合能力．使用英语进行航空接待及相关服务工作 |
| **专业知识** | 1. 掌握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. 掌握客舱设备及客舱服务知识； 3. 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识； 4. 掌握航线及地理知识； 5. 掌握旅客服务心理知识； 6. 熟悉野外生存基本知识； 7. 熟悉航空运输常识； 8. 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识； 9. 熟悉职业形象塑造知识；   10.了解国内外民航行业发展新动态、 新技术和新趋势。 |
| **能力** | **通用能力** | 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、合作协调的能力；  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。 |
| **专业技能** | 1. 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。 2. 具备客舱服务能力。 3. 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。 4. 具备处置客舱紧急状况的能力。 5. 具备维护客舱安全的应急反应能力。 6. 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。   7.具备特殊旅客服务能力。 |

**六、职业面向与岗位能力**

（一）职业面向

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类** | **所属专业类** | **对应行业** | **主要职业类别** | **主要岗位类别** |
| 交通运输大类 | 航空运输类 | 民航业 | 空中服务 | 乘务员；  空中安全员 |
| 民航业 | 地勤服务 | 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 |

（二）岗位―任务―能力－课程

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **核心岗位** | **典型工作任务** | **核心能力要求** | **相应核心课程** |
| 1 | 空中乘务员 | 1.客舱服务  2.客舱安全管理  3.客舱设备操作  4.客舱应急救援 | 1.客舱服务技能；  2.客舱安全管理能力；  3.个人职业形象塑造能力；  4.沟通能力。 | 客舱服务规范  客舱安全和应急救援  客舱急救和卫生保健  职业形象塑造  民航服务英语 |
| 2 | 空中安全员 | 1.机场、机舱安全保卫  2.协助机组完成航班任务  3.客舱特殊情况处理  4.客舱应急救援 | 1.突发状况的应急能力；  2.旅客安全监控能力；  3.与旅客交流沟通能力；  4.熟练使用机舱设备。 | 客舱服务规范  客舱安全应急救援客  舱急救和卫生保健  民航服务英语 |
| 3 | 地面服务、贵宾服务 | 1.地面服务  2.VIP贵宾接待 | 1.航班业务与航班接驳服务；  2.VIP贵宾接待能力。 | 民航地面服务  民航服务礼仪  职业形象塑造  沟通技巧 |
| 4 | 轻轨、高铁乘务员、公关接待、旅游业等 | 1.服务现场管理  2.旅客接待 | 1.旅客接待能力；  2.服务能力；  3.个人职业形象塑造能力；  4.沟通能力。 | 职业形象塑造、  民航服务英语、  民航安全检查、  民航安全管理 |

**七、课程设置与模式构建**

（一）学分、学时分配

1、本专业设定总学分为150分，其中必修课程学分为107学分，选修课程学分为43学分。

2、本专业设定总学时为2432学时，其中选修课744学时，选修课教学时数占总学时的比例为30.6%。（10%以上）实践教学1332学时，实践教学学时占总学时比例为52.2%。（50%以上）

（二）课程模块比例分配

| **课程模块** | **课程类别** | **学时** | **学分** | **比例（%）** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 公共基础课 | 公共必修课 | 392 | 26 | 17.33% |
| 公共选修课 | 144 | 15 | 10% |
| 专业课 | 专业基础课 | 370 | 22 | 14.67% |
| 专业核心课 | 500 | 28 | 18.67% |
| 专业拓展课 | 468 | 26 | 17.3% |
| 综合实践课 | 认知实习课 | +18 | 1 | 0.67% |
| 专项综合实践课 | 54 | 3 | 2% |
| 专业社会实践课 | +18 | 1 | 0.67% |
| 跟岗实习课 | 216 | 12 | 8% |
| 顶岗实习课 | 216 | 12 | 8% |
| 毕业设计（论文） | 72 | 4 | 2.67% |
| 合 计 | | 2430 | 150 | 100.0% |

1. 专业课程设置表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程模块** | **课程类型** | | **序号** | **课 程 名 称** | **课程**  **性质** | **课程**  **类型** | **学**  **分** | **学时分配** | | **学 年 及 学 期 周 学 时 数** | | | | | | | | **备注** |
| **计划**  **学时** | **实践**  **学时** | **第一学年** | |  | **第二学年** | |  | **第三学年** | |
| **1** | **2** | **暑假** | **3** | **4** | **暑假** | **5** | **6** |
| **16** | **18** | **18** | **18** | **18** | **16** |
| 公共  基础  课 | 公共必修课 | | 1 | 思想道德修养与法律基础 | 必/试 | B | 3 | 48 | 9 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会义理论体系概论 | 必/试 | B | 4 | 72 | 9 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 形势与政策 | 必/查 | A | 1 | 32 | 0 | √ | √ |  | √ | √ |  |  |  |  |
| 4 | 军训 | 必/查 | C | 2 | +2W | +112 | +2W |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 军事理论 | 必/查 | A | 2 | 36 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 高职英语 | 必/试 | B | 2 | 32 | 12 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 大学生职业生涯规划 | 必/查 | B | 1 | 18 | 6 | 2\*9 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 大学生就业指导 | 必/查 | B | 1 | 18 | 6 |  |  |  |  | 2\*9 |  |  |  |  |
| 9 | 大学生心理健康教育 | 必/查 | B | 2 | 36 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 基础体育课 | 必/试 | C | 2 | 32 | 30 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 体育选项课 | 必/试 | C | 2 | 36 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 阳光体育课 | 必/查 | C | 1 | +20 | +20 | +1 | | | |  |  |  |  |  |
| 13 | 体质测试训练 | 必/查 | C | 1 | +20 | +20 |  |  |  | +0.5 | +0.5 |  |  |  |  |
| 14 | 普通话训练 | 必/查 | B | 2 | 32 | 12 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课 | | 1 | 艺术类选修课 | 选/查 | B | 2 | 32 | 12 |  | 2 | | | |  |  |  | 实  计  8  学  分 |
| 2 | 人文类选修课 | 选/查 | B | 2 | 32 | 12 |  | 2 | | | |  |  |  |
| 3 | 科学类选修课 | 选/查 | B | 2 | 32 | 12 |  | 2 | | | |  |  |  |
| 4 | 体育类选修课 | 选/查 | C | 2 | 32 | 32 |  | 2 | | | |  |  |  |
| 5 | 创业类选修课 | 选/查 | B | 2 | 32 | 16 |  | 2 | | | |  |  |  |
| 6 | 素质拓展类选修课 | 选/查 | B | 6 | +96 | +48 | +6 | | | | |  |  |  |  |
| **7** | **党史** | **选/查** | **A** | **1** | **16** | **0** |  | **1** | | | |  |  |  |  |
|  | | **合 计** | | | | **41** | **536** | **188** | **10** | **8** |  | **4** | **4** |  |  |  |  |
|  |  | 1 | 民航基础 | 必/试 | A | 2 | 32 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 民航法律法规 | 必/试 | A | 2 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 沟通技巧 | 必/查 | B | 3 | 48 | 18 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 民航服务心理学 | 必/试 | B | 3 | 54 | 24 |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 民航服务礼仪 | 必/查 | B | 4 | 64 | 32 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 广播词训练 | 必/查 | B | 2 | 36 | 18 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 7 | 形体训练1-2 | 必/查 | B | 4 | 68 | 58 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 大学信息技术基础 | 选/查 | B | 2 | 32 | 20 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **合 计** | | | | **22** | **370** | **170** | **13** | **5** |  | **4** | **0** |  |  |  |  |
| 专业核心课 | | 1 | 乘务英语1-4 | 必/试 | B | 8 | 140 | 36 | 2 | 2 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 2 | 职业形象塑造 | 必/查 | B | 4 | 72 | 60 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 客舱服务规范 | 必/试 | B | 4 | 72 | 34 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 民航地面服务 | 必/试 | B | 4 | 72 | 34 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 5 | 客舱安全管理与应急处置 | 必/试 | B | 4 | 72 | 34 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 6 | 客舱救护与卫生保健 | 必/试 | B | 4 | 72 | 34 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| **合 计** | | | | **28** | **500** | **196** | **2** | **10** |  | **6** | **10** |  |  |  |  |
| 专业拓展课 | 普高  后 | 1 | 形体与舞蹈 | 选/查 | B | 4 | 72 | 60 |  |  |  | 4 |  |  |  |  | 2选1 |
| 2 | 安保防卫术 | 选/查 | B | 4 | 72 | 60 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 客源国概况 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  | 2 |  |  |  |  |  |  | 2选1 |
| 4 | 中西方文化 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 航空运输地理 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 2选1 |
| 6 | 航空安全管理 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 7 | 茶文化与茶艺 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  | 3 |  |  |  |  | 3选1 |
| 8 | 咖啡文化与技能 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 9 | 酒水知识与鸡尾酒 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 10 | 财务管理 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 2选1  2 |
| 11 | 管理学原理 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 12 | 民航市场营销 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  |  |  | 9\*6W |  | 2选1 |
| 13 | 公共关系 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  |  |  | 9\*6W |  |
| 14 | 危险源与违禁品辨识 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 2选1 |
| 15 | 民航安全检查技术 | 选/查 | B | 3 | 54 | 20 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 16 | 英语口语实训 | 选/查 | B | 4 | 72 | 24 |  |  |  |  | 4 |  |  |  | 3选1 |
| 17 | 应用文写作 | 选/查 | B | 4 | 72 | 24 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 18 | 安全防范核心技术 | 选/查 | B | 4 | 72 | 24 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 19 | 短视频制作 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  |  |  |  |  |  | 8\*4W |  | 2选1 |
| 20 | 直播营销与运营 | 选/查 | B | 2 | 36 | 20 |  |  |  |  |  |  | 8\*4W |  |
| **合 计** | | | | **26** | **468** | **220** |  | **2** |  | **9** | **10** |  | **5** |  |  |  |
| 综合实践课 | 认知实习 | | 1 | 行业认知实习 | 必/查 | C | 1 | +18 | +18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 校内课外实训 | | 1 | 校内课外实训 | 必/查 | C |  | +N | +N |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专项综合实践 | | 1 | “课证赛训”综合实践 | 必/查 | C | 3 | 54 | 54 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业社会实践 | | 1 | 礼服志愿服务 | 必/查 | C | 1 | +18 | +18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 跟岗实习 | | 1 | 跟岗实习（民航服务类） | 必/查 | C | 12 | 216 | 216 |  |  |  |  |  |  | 12W |  |  |
| 2 | 跟岗实习（轨道交通类） |
| 3 | 跟岗实习（其他服务类） |
| 顶岗实习 | | 1 | 顶岗实习（民航服务类） | 必/查 | C | 12 | 216 | 216 |  |  |  |  |  |  |  | 12W |  |
| 2 | 顶岗实习（轨道交通类） |
| 3 | 顶岗实习（其他服务类） |
| 毕业设计（论文） | | 1 | 毕业综合实习报告 | 必/查 | C | 4 | 72 | 72 |  |  |  |  |  |  |  | 4W |  |
| **合 计** | | | | | | 33 | 558 | 558 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **实际教学课时　总计** | | | | | | | **150** | **2432** | **1332** | **25** | **25** |  | **23** | **24** |  | **5** |  |  |

备注： ①课程性质分为必修课与选修课，考核方式分为考试与考查；②课程类型分为A（纯理论课程）、B（理论与实践一体课程）、C（纯实践课程）。③专业拓展课可以是2选1、3选1等，自行设计，但同一系列的备选课程必须课程性质、课程类型、学分学时等一致；④综合实践课为必修选项课程，但须设计不同的实训项目与顶岗岗位供学生选择，学分按选修课程计算。⑤顶岗实习一般为6个月（含寒假），但学分按12学分计。

（四）培养模式构建

创新创业能力

基本素养/能力

岗位迁移/可持续发展能力

品德素养

人文素养

职业素养

客舱服务技能

服务沟通技能

应急处置能力

外语沟通能力

职业岗位迁移能力

专业/职业技能

可持续发展能力

公共基础模块

专业技能模块

拓展模块/顶岗模块/创业模块

高素质技术技能人才

**八、专业核心课程简介**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **教学内容** | **学分** | **学时** |
| 1 | 乘务英语 | 1.知识目标：  掌握航空乘务员岗位及地面服务岗位所需的英语词汇，掌握服务沟通的日常句型和用法。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.技能目标：  （1）能用英语表达与航班有关的信息  （2）能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务  （3）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：  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，为提高学生对本专业的英语沟通能力、英语资料的分析能力奠定良好的基础。 | 1.机场常规服务：票务、值机、安检、问询、行李提取等相关专业英语词汇、短语和句型；  2.机上常规服务：飞行前讲评、机上广播、乘客登机、乘客入座、安全检查、安全演示、餐食服务、免税商品销售、乘客下机等相关专业英语词汇、短语和句型；  3.机上特殊旅客服务：无成人陪伴儿童、孕妇旅客、老人旅客、盲人旅客、穆斯林餐旅客、素食餐旅客、犹太餐旅客、病人旅客等相关专业英语词汇、短语和句型；  4.下机后常规服务：海关、移民、检疫等相关专业英语词汇、短语和句型。 | 8 | 140 |
| 2 | 职业形象塑造 | 1.知识目标：  （1）通过本课程的学习，学生能了解体态、妆容、着装等对个人形象，职业形象的重要性，及塑造个人形象的基本理论和知识  2.技能目标：  （1）能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆  （2）能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰  （3）能按空中乘务岗位要求，完成发型整理  （4）能按要求独立完成自己的各种整体造型   1. 素质目标：   （1）养成良好的个人礼仪修养和优雅气质  （2）培养学生对自身美好素质的信心和热爱 | 以民航乘务员岗位应达到的职业形象为主线展开课程内容，通过学习化妆技巧、搭配技巧塑造良好职业形象。  1.色彩基础知识及运用  2.化妆用品、工具的选择及与运  3.基础化妆步骤和技巧  4.脸型与发型搭配  5.职业发型基本款的盘法  6.服装色彩与肤色  7.职业装的穿着和要求  8.形体、仪态训练  长期培养、反复操练为要求，以在空中服务各个环节保持职业形象。 | 4 | 72 |
| 3 | 客舱服务规范 | 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.技能目标：  （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）团队合作意识， 较强的服务意识  （2）较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我  （3）特殊情况的应变能力和较强的心理素质 | 学习客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范  1.了解客舱服务与一般服务的概述及差异  2.如何成为一名合格的乘务员  3.学习客舱服务实施，流利阅读广播词；掌握客舱服务流程  4.国际航班服务  5.特殊旅客服务、不正常航班服务时的沟通技巧  6.掌握飞行四阶段流程  7.学习客舱管理  8.模拟舱实训，了解客舱设备、机供品及管理  9.学习旅客表扬与投诉处置方法  10.掌握机上急救技能 | 4 | 72 |
| 4 | 地面服务 | 1.知识目标：掌握机场内ICS/CRS的使用，掌握机场内特殊旅客的服务过程以及注意事项，掌握民航发展简史，理解民航发展道路的艰辛，掌握民航各板块的工作内容。  2.技能目标：掌握旅客在购票过程中的退改签费用的计算，能够通过专业的角度对部分机型进行解读。  3.素质目标：培养学生的职业素养，了解民航发展道路的艰辛，从而养成良好的思想道德和职业道德。 | 1.运输业和民航运输业，航空公司和机场，  2.民航运输生产的基础知识  3.航空售票  4.航站楼公共服务  5.值机服务  6.安检服务  7.联检服务  8.候机楼内旅客服务，  9.行李运输  10.特殊旅客运输  11.不正常运输服务 | 4 | 72 |
| 5 | 客舱安全和应急处置 | 1知识目标：  （1）民航应急管理的知识  （2）公共航空运输安全管理与应急处置的知识  （3）民用机场安全管理与应急处置的知识  （4）空中交通服务安全管理与应急处置的知识  (5)航空安保管理与应急处置的知识  （6）客舱设备的认识和使用  2. 技能层面：  （1）民航应急管理的技能和方法  （2）公共航空运输安全管理与应急处置的能力  （3）民用机场安全管理与应急处置的能力  （4）空中交通服务安全管理与应急处置的能力  （5）航空安保管理与应急处置的能力  （6）航空突发情况的应急和处理  3.素质目标：  （1）具有良好的服务意识和职业道德  （2）具有健康良好的工作习惯和心态  （3）培养对公司和企业忠诚、对客户诚信、对同事合作的职业态度 | 学习民航应急管理知识，机场和空中安全管理知识；客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识  1了解民用航空运输系统、民航安全规章、民航安全管理基本理论、民航安全管理体系的基本知识  2.掌握客舱乘务员安全管理的职责和技能  3.了解客舱应急设备及使用方法  4.掌握特情处置与求生技能 | 4 | 72 |
| 6 | 客舱救护与卫生保健 | 1. 知识目标   学习航空医学原理，掌握航空急救的方法   1. 中国航空卫生法规 2. 航空飞行常见疾病的病因及预防 3. 机上旅游突发疾病的急救服务 4. 航空生理基础知识 5. 航空飞行突发情况的现场急救 6. 飞行人员的营养要求 7. 飞行人员应预防的常见疾病 8. 技能目标 9. 能够处理机上旅游突发疾病 10. 能够进行航空飞行突发情况的现场急救   （3）能够自我保健   1. 素质目标   （1）具有良好的服务意识和职业道德  （2）具有健康良好的工作习惯和心态  （3）具有健康的体魄 | 本课程学习航空医学原理的同时掌握航空急救的方法   1. 常见的航空性疾病 2. 影响航空飞行的心理疾病、飞行人员的营养要求 3. 飞行员应预防的常见疾病和中国航空卫生法规。 4. 对旅客突发疾病的救助方法 5. 客舱现场急救的方法 6. 空中意外的应急、求生措施 | 4 | 72 |

**九、实践教学总体设计**

（一）实践教学总体目标

空中乘务专业实践教学的重点是突出培养学生的综合服务能力，掌握客舱服务规范，具备良好的职业素养。教学应达到如下目标：

1.了解客舱设备的使用和维护，了解航空服务各个岗位的流程和要求，掌握相关岗位的专业操作技能和服务规范；

2.具备良好的语言表达能力，能够使用标准普通话进行沟通和客舱广播；

3.并有一定的外语水平，能在服务中较流利地使用一种外语与旅客交流；

4.具备一定的机上紧急情况处置和急救能力。

（二）实践教学具体安排

1.校内实践教学安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **实训项目** | **学期**  **安排** | **周**  **安排** | **学**  **时** | **学分** | **主要内容与要求** | **实训**  **成果** |
| 1 | 军事训练 | 1 | 1-2 | 112 | 4 | **内容**：军事训练、安全教育、专业导入教育等。  **要求**：养成良好准警务化管理的习惯，良好生活学习习惯。 | 军事检验 |
| 2 | 职业形象塑造 | 2、3 | 1-18 | 60 | 含在课程内 | **内容**：职业形象设计与礼仪规范，化妆用品、工具的选择及与运用以及基础化妆操作、面试服饰、面试礼仪等，仪态的调整和训练。  **要求：**学会塑造良好职业形象。 | 综合考评 |
| 3 | 形体训练 | 1-2 | 1-18 | 58 | 含在课程内 | **内容**：基本芭蕾、民族舞、瑜伽、形体。  **要求**：塑造良好的形体、仪态和肢体协调性，提升整体形象气质。 | 综合考评 |
| 4 | 广播词实训 | 2 | 1-18 | 18 | 含在课程内 | **内容**：普通话发音训练、航空播音技巧训练。  **要求：**能够用标准普通话进行客舱和地面广播。 | 普通话等级证书 |
| 5 | 客舱安全和应急处置 | 3 | 1-18 | 72 | 含在课程内 | **内容**：学习主要机型和客舱设备，学习灭火、客舱释压、紧急迫降和紧急撤离等应急方法。  **要求：**能够准确使用客舱设备，掌握紧急情况下的应急处置方法。 | 综合考评 |
| 7 | 客舱救护与卫生保健 | 4 | 1-18 | 28 | 含在课程内 | **内容**：学习紧急情况医疗救护和包扎，如：心肺复苏、出血止血、颈背部损伤、擦伤、伤口包扎、骨折与固定搬运应等急救处理；学习航空服务人员的自我保健。  **要求**：掌握初级救护员的技能，能够在工作中自我保健。 | 初级救护员资格证 |
| 8 | 乘务英语 | 1-4 | 1-18 | 36 | 含在课程内 | **内容**：学习民航空中、地面等航空服务英语，有一定的英语说、听、写、译的能力。  **要求：**掌握服务沟通的日常句型和用法。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。 | 综合考评 |
| 9 | 客舱服务实训 | 2 | 1-18 | 28 | 含在课程内 | **内容**：学习客舱设备的使用和客舱服务流程和规范。  要求：基本熟悉客舱设备，掌握客舱服务流程及规范。 | 综合考评 |
| 10 | 毕业综合实践报告 | 6 | 13-16 | 72 | 4 | 内容：完成毕业设计课题任务，并完成毕业综合实践报告。  要求：独立完成一篇毕业综合实践报告。 | 毕业综合实践报告 |

2.校外实践教学安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **实习名称** | **实习岗位** | **学期**  **安排** | **周**  **安排** | **学**  **时** | **学分** | **主要内容与要求** | **实训**  **成果** | **备注** |
| 1 | 认知实习 | 安检行业认知实习 | 2（暑） | 1/（暑） | 20 | 1 | **内容：**了解民航岗位或者旅游服务类等岗位的常见类型和基本内容。  **要求：**撰写认知实习总结，做好职业生涯规划。 | 实习总结 |  |
| 2 | 专业综合实践 | （“课证赛训”综合实 | 4 | 3 | 54 | 3 | 内容：根据毕业要求，结合课程及相关指导老师的要求，开展“课证赛训”综合实践，含1+X课证实训及学科竞赛综合训练内容。  要求：完成1+X考证或参加1项以上学科竞赛。 | 完成1+X考证、学科竞赛文本或比赛记录 |  |
|  |
| 3 | 跟岗实习 | 民航服务类岗位 | 5 | 1-18 | 360 | 18 | **内容：**在航空公司、机场集团等民航类企业进行民航服务类跟岗实习。  **要求：**遵守各项工作制度，认真学习岗位职责和服务规范，按要求完成实践报告。 | 实习手册、周记、总结 | 3  选  1 |
| 轨道交通类岗位 | 5 | 1-18 | 360 | 18 | **内容：**在轨道交通运输相关企业进行跟岗实习。  **要求：**遵守各项工作制度，认真学习岗位职责和服务规范，按要求完成实践报告。 | 实习手册、周记、总结 |
| 其他服务类岗位 | 5 | 1-18 | 360 | 18 | **内容：**在文化旅游服务类企业进行跟岗实习。  **要求：**遵守各项工作制度，认真学习岗位职责和服务规范，按要求完成实践报告。 | 实习手册、周记、总结 |
| 4 | 顶岗实习 | 民航服务类岗位 | 6 | 1-12 | 240 | 12 | **内容：**在航空公司、机场集团等民航企业（空中乘务、空中安全员、安检员、贵宾引导等民航相关岗位）进行顶岗实习。  **要求：**熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能，能够顺利完成某项工作任务，并撰写实习总结。 | 实习手册、周记、总结 | 3  选  1 |
| 轨道交通类岗位 | 6 | 1-12 | 240 | 12 | **内容：**在轨道运输类（动车乘务员、安检员、引导员等岗位）进行顶岗实习。  **要求：**熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能，能够顺利完成某项工作任务，并撰写实习总结 | 实习手册、周记、总结 |
| 其他服务类岗位 | 6 | 1-12 | 240 | 12 | **内容：**在文化旅游服务类企业（导游、前台接待、酒店领班等相关岗位）进行顶岗实习。  **要求：**熟悉相关岗位的服务流程、掌握服务技能，能够顺利完成某项工作任务，并撰写实习总结物联网解决方案，并撰写实习总结。 | 实习手册、周记、总结 |
| 5 | 毕业设计（毕业综合实践报告） | 民航服务类岗位 | 6 | 13-16 | 72 | 4 | **内容：**完成毕业综合实践课题任务，并撰写毕业综合实践报告。  **要求：**符合毕业综合实践报告撰写规范。 | 毕业综合实践报告 |  |
| 轨道交通类岗位 | 6 | 13-16 | **内容：**完成毕业综合实践课题任务，并撰写毕业综合实践报告。  **要求：**符合毕业综合实践报告撰写规范**。** | 毕业综合实践报告 |  |
| 其他服务类岗位 | 6 | 13-16 | **内容：**完成毕业综合实践课题任务，并撰写毕业综合实践报告。  **要求：**符合毕业综合实践报告撰写规范。 | 毕业综合实践报告 |  |

注：实习岗位要提供多个供学生选择，可以是2选1，或其他。

**十、人才培养方案实施说明**

（一）人才培养模式及特色

1.以校企合作培养为核心，实施产教融合、校企共培的工学结合的人才培养模式。

2.依托学院的“准警务化”管理特色，在培养学生专业能力的同时，开展学生的警体技能训练，强化行为规范的养成。

3.在拓宽理论知识的基础上，强调理论与实际相结合，课堂教学与实训实践教学相结合的教学方式。积极开展校内实践，如客舱应急处置训练、客舱救护训练、沟通训练、礼仪训练、形体训练、化妆及形象塑造训练等，培养学生良好职业形象和职业素养。

（二）教学条件与教学资源

1.师资队伍

坚持“引进、培养、外聘和特聘”相结合的师资队伍结构建设。实施校内教师与校外专家引进相结合。团队参照18：1的生师比来组合专业教师，现有本专业相关专任教师13人，其中副高职称以上3人，并且聘请相关行业专家授课。

**我院专任教师情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **年龄** | **学位** | **职称** | **是否双师型** | **备注** |
| 1 | 朱世平 | 男 | 57 | 本科 | 副教授 | 否 | 院长 |
| 2 | 潘姬熙 | 女 | 36 | 硕士 | 讲师 | 是 | 副院长 |
| 3 | 路军慧 | 女 | 45 | 硕士 | 副教授 | 是 | 专职 |
| 4 | 刘淑伟 | 女 | 40 | 硕士 | 副教授 | 是 | 专职 |
| 5 | 徐金虎 | 男 | 35 | 硕士 | 讲师 | 是 | 专职 |
| 6 | 陈双双 | 女 | 35 | 硕士 | 讲师 | 是 | 专职 |
| 7 | 叶悠艳 | 女 | 33 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |
| 8 | 张亚亚 | 女 | 30 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |
| 9 | 蔡可人 | 女 | 31 | 本科 | 初级 | 是 | 专职 |
| 10 | 鲍克端 | 男 | 26 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |
| 11 | 周锦彬 | 女 | 25 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |
| 12 | 苏醒醒 | 男 | 27 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |
| 13 | 涂倩 | 女 | 28 | 硕士 | 初级 | 否 | 专职 |

2.教学设施

（1）校外实训基地

落实本专业学生的实验实训的需要，狠抓实习实训基地建设。一是充分利用北京翔宇通用航空公司已有的实训设备和实习就业基地开展实训教育如B737-800型模拟舱，安检模实训室等，及北京首都国际机场、北京南苑机场、中国东方航空公司、中国南方航空公司、海南航空公司、深圳航空公司等就业基地。

二是利用浙江地区民航资源，积极与民航企业、机场、建立良好的校企合作关系。重点建立一批以民航企业为主的校外实习基地，满足学生顶岗实习和教师进修与教学开发需要。

（2）校内实训基地

根据空乘专业教学要求，充分利用现有的实训室，合理建设专业课程教学需要的功能完备的实训室。新实训室结合教学需要和航空企业的实际工作要求进行建设，在布局上按企业规范要求，并体现航空企业文化元素。

**学院实训室一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室** | **实训项目** |
| 1 | 形体训练房 | 形体、礼仪、舞蹈等实训项目 |
| 2 | 室内恒温泳池 | 游泳、救生训练 |
| 3 | 体能训练中心（健身房） | 体能训练和体制测试 |
| 4 | 计算机机房 | 计算机基础训练 |
| 5 | 化妆室 | 美容与化妆等 |
| 6 | 模拟客舱、多功能实训室 | 地面服务、客舱服务、服务礼仪等 |
| 7 | 安检实训室 | 安检概论、安检礼仪、开箱包检查等 |

3.教学资源

本专业课程基本选用近三年来出版的优秀的高职高专规划教材或民航运输类校企合作共同编制的特色教材，其中多门专业基础课、核心课正在建设在线开放课程教学资源，形成“立体化”的教学支撑体系。

通过与企业合作，按照空中乘务员、民航安检员等职业特点进行科学的人才培养方案修订；根据一线空中乘务员、安检员知识与能力要求进行教学内容的筛选；并积极对接省内外已开设民航安全技术管理专业院校10余所，共同建设和共享教学资源。

学校提供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1万多种13万余册，已经积极建设数字资源，通过引入MOOC、学习通、蓝墨云等教学平台，为师生专业学习服务等。

（三）人才培养方案实施建议

1.探索有效的校企联合培养模式，本专业不断加强校企合作、产教融合，逐步将企业对一线安检人员、空乘人员的知识与能力要求转化成专业课程案例，突出实践教学。

2.严格按照人才培养方案上的课程进度和标准。

3.加强专业课程建设，继续完善课程标准，创新教学方法。在专业课程中普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推进翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推广教师采用“一平三端”智慧教学系统，推动课堂教学改革。

4.加强课堂教学管理，实践准警务化要求，规范教学秩序，打造优质课堂。

（四）学生可持续发展建议

本专业学生毕业可从事空中乘务、空中安全员、民航安检及客舱服务工作，也可以在接受飞行训练后尝试飞行员工作，或者在高铁、轻轨、游轮、企业公关等旅游行业就职。

学生可以在校自考本科或通过函授、网络学院专升本。

（五）质量保障体系

1.学建立了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（论文）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.系（部）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。

3.学校还根据省教育厅要求建立了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.专业教研组教师常态化地开展教学研讨活动，充分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