

附件：

南京交通职业技术学院

【空中乘务】2023 级专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务 专业代码：500405

二、基本要求

1、入学要求：高中毕业生或同等学历（中职生源）毕业生。

- （1）年龄不超过 22 周岁；
- （2）政治素质符合政审要求；
- （3）身体素质符合民航体检要求；
- （4）语言表达、形象气质、心理素质等基本条件符合面试要求。

2、制订原则：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，立足学校建成领军长三角、国内知名的交通特色校的发展总目标，健全德技并修、专创融合、工学结合育人机制，突出职业教育的类型特点，遵循技术技能人才成长规律，深化产教融合、校企合作，积极构建专业教育与思想政治教育、创新创业教育、劳动教育相融合的高职专科人才培养体系，全面提高专业人才培养质量。

传授基础知识与培养专业能力并重，强化学生职业素养养成和专业技术积累，将专业精神、职业精神和工匠精神融入人才培养全过程；以职业教育国家教学标准、行业企业技术标准为基本遵循，贯彻落实党和国家在课程设置、教学内容等方面的基本要求，对接行业企业新技术、新工艺、新规范，强化专业人才培养方案的科学性、适应性和可操作性；进一步推进“1+X”证书制度试点，加强书证融通研究和设计，积极发挥职业技能等级证书在促进专业人才培养、实施职业技能水平评价等方面的优势，将证书培训内容有机融入专业人才培养方案，优化课程设置和教学内容；突出面向市场，结合学校办学定位，保证培养目标与社会需求之间具有良好的匹配度；在学校专业布局体系下，实现交通运输类专业群教学标准优化同步，深化专业集群、资源集成、管理集约建设模式改革，形成核心引领、群间协同、群内融合的专业群协同机制。

三、修业年限

三年（实行弹性学制）

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)	职业资格证书或技能等级证书举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4—02-04-01)	航空公司民航乘务员	交通运输大类 (50)
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	航空运输地面服务员 (4—02-04-02)	机场旅客服务人员 公务机服务保障工作人员	交通运输大类(50)

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，面向航空运输职业群，能够从事民航乘务员、机场旅客服务人员、公务机服务保障工作人员等工作的高素质技术技能人才。

(二)培养规格

本专业毕业生应具备的素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1、素质

- (1) 具备过硬的政治素质和法律意识；
- (2) 热爱民航事业，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；
- (3) 具有良好的就业观念、职业素养和职业道德；
- (4) 具有较强的集体意识和团队合作精神；
- (5) 具有较强的安全意识和良好的服务意识；
- (6) 具有符合飞行运行要求的身体素质；
- (7) 具有良好稳定的心理素质和诚信品质；

- (8) 具有较强的人际交往能力、沟通协调能力和处理问题能力;
- (9) 具有不断学习、获取信息和应用信息解决问题的能力;
- (10) 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神和创新思维;
- (11) 具有一定的审美和人文素养。

2、知识

- (1) 掌握民航基础知识和相关法律法规;
- (2) 掌握客舱服务设备的使用方法;
- (3) 掌握客舱旅客服务方面的知识与方法;
- (4) 掌握乘务工作所要求的沟通知识、掌握民航英语及第二外语听、说、读、写等方面的知识;
- (5) 掌握民航旅客心理学知识;
- (6) 掌握民航航线及地理知识;
- (7) 掌握航空票务的业务知识;
- (8) 掌握机场客运服务相关知识与方法;
- (9) 掌握机场安全检查与联检等相关知识与方法;
- (10) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置等知识;
- (11) 掌握航空医学常识、航空常见病防治与处理及航空急救知识及方法;
- (12) 熟悉职业形象塑造知识和形体练习的方法;
- (13) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识;
- (14) 熟悉航空旅客运输和货物运输的常识;
- (15) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势;
- (16) 了解民航服务产品创新与发展, 关注民航服务质量。

3、能力

- (1) 能运用民航基础知识和法规常识解决服务中的问题;
- (2) 能按流程规范操作舱门、客用设备设施和服务设备设施;
- (3) 能按照规范礼仪为旅客(包括特殊旅客)提供各项客舱服务;
- (4) 能运用普通话和外语与国内外旅客进行交流, 并能使用中、英两种语言进行客舱播音和机场广播;
- (5) 能按要求进行客舱安全检查、指导旅客做好安全防范措施、准确规范地进行安全设备的人工示范;

(6) 能在旅客突发疾病或意外伤害情况下进行合理处置，为旅客提供医学急救；

(7) 能处置客舱紧急状况、维护客舱安全，并能引导旅客进行陆上和水上紧急撤离；

(8) 能操作民航计算机订座系统提供订票服务；

(9) 能为旅客提供问询、引导、行李及值机等服务；

(10) 能使用各种安全检查设备进行证件、人身、行李等安全检查，并能与海关、边防、检验检疫等进行联合安全检查；

(11) 能按照民航企业要求塑造自己的职业形象；

(12) 能照顾到不同文化背景下的旅客需求，并提供恰当服务。

六、课程设置及要求

(一)公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求	学时
1	思想道德与法治	课程目标：培养学生形成正确的人生观、价值观、道德观和法制观，使学生具有运用马克思主义的立场、观点和方法，分析和解决实际问题的能力。提高学生思想道德和法治素养，成长为能够担当民族复兴大任的时代新人。 教学内容：本课程在第1学期开设，共40学时，2.5学分。包括追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，培育和践行社会主义核心价值观、学习法治思想、养成法治思维等内容。 教学要求：采用线上、线下混合教学模式，坚持贴近学生实际，使学生真心喜欢、终身受益。	40
2	中国共产党简史	课程目标：使学生具备中国共产党简史的基本知识，能够运用马克思主义的立场、观点、方法正确分析和看待一百年来中国共产党团结带领人民进行革命、建设、改革的光辉历程，自觉为中华民族伟大复兴和中国特色社会主义建设事业努力奋斗。 教学内容：本课程在第2学期开设，共24学时，1.5学分。充分反映了中国共产党为实现国家富强、民族振兴、人民幸福和人类文明进步事业作出的历史功绩，系统总结了党和国家事业不断从胜利走向胜利的宝贵经验，集中彰显了党在各个历史时期淬炼锻造的伟大精神。 教学要求：遵循“史论结合”与“少而精”的原则，通过	24

		对重点史实和代表性论点的介绍和讨论，引导学生正确把握党史的主题、主线、主流，帮助学生坚定“四个自信”。	
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	课程目标：学生通过对马克思主义中国化进程的把握，深刻认识到中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革和历史成就，并对中国共产党在新时代坚持的理论、路线、方略有更加透彻的理解。形成运用马克思主义立场、观点和方法认识、分析和解决实际问题的能力。 教学内容：本课程在第3学期开设，共32学时，2学分。包括毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系等内容。 教学要求：使学生掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念；培养理论思维，懂得中国化的马克思主义才能解决中国问题；坚持理论联系实际，自觉投身于中国特色社会主义伟大实践，为实现中华民族伟大复兴作出应有的贡献。	32
4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	课程目标：引导学生树立中国特色社会主义共同理想，深刻认识习近平新时代中国特色社会主义思想是实现中华民族伟大复兴的行动指南。 教学内容：本课程在第4学期开设，共40学时，2.5学分。系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点，全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。 教学要求：重在形成理论思维，实现从学理认知到信念生成的转化，增强使命担当。主要以系统学习和理论阐释的方式，运用理论与实践、历史与现实相结合的方法，引导学生全面深入地理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，理解其蕴含和体现的马克思主义基本立场、观点和方法，增进对其科学性系统性的把握，提高学习和运用的自觉性，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感。	40
5	形势与政策（含廉洁教育）	教学目标：使学生及时了解党和国家的路线、方针和政策，能够认清当前形势和任务，正确看待和分析国内外热点问题，在新形势下听党话、跟党走，自觉为党的第二个百年奋斗目标不断奋斗。 教学内容：本课程在第1至第6学期开设，共50学时，1学分。包括学习党和国家近期重大方针政策、国内外新形势、	50

		新变化、热点问题及我国政府的原则立场等，同时开展大学生廉洁教育。 教学要求：紧紧围绕党和国家重大方针政策和决策部署，深刻剖析国内外形势和热点问题，使学生更直接地了解经济社会发展的新成就、新变化，引导大学生投身于中华民族伟大复兴和社会主义现代化建设的历史新征程。	
6	体育	课程目标：通过本课程学习使学生积极参与各种体育活动并形成自觉锻炼的习惯，形成终身体育的意识。 教学内容：本课程在第1至第4学期开设，共108学时，6学分。主要讲授体育运动基本理论知识、身体素质练习、体育专项技术等。 教学要求：熟练掌握体育锻炼的基本方法和技能，提高运动能力；养成良好的行为习惯，形成健康的生活方式。	108
7	大学英语	课程目标：促进学生英语学科核心素养的发展，提升职场涉外沟通能力、多元文化交流能力、语言思维能力和自主学习能力，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才，并为今后的学习、职业生涯的可持续发展打下基础。 教学内容：本课程高职本科分段培养专业开设3学期，共144课时，9学分；中高职分段培养专业开设1学期，共48学时，3学分；其他生源类型专业开设2学期，共96学时，6学分。通过基础英语的学习,掌握英语语言和文化知识,习得英语词汇、语法规则,训练英语听、说、读、写、译的技能。 教学要求：高职英语课不仅要帮助学生打好语言基础，更要注重培养学生实际运用语言的技能，特别是用英语处理与未来职业相关的业务能力。	96
8	计算机应用基础	课程目标：旨在培养学生熟练使用计算机办公常用软件和办公设备，应用计算机操作技术处理学习、生活和工作日常事务，提高处理过程中的解决问题能力，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。 教学内容：本课程在第1或第2学期开设，共48学时，3学分（各院系可根据专业要求安排1周实训，24学时，1学分）。包括：计算机基础知识、windows基本操作，office办公软件应用（Word、Excel、PowerPoint）、网络技术基础。 教学要求：将抽象化的问题融入到学生熟悉的生活情境，并通过实例分析讲解，让学生通过对熟悉事物的认知来理解理论知识并提高办公软件应用能力。	48
9	大学生职业规则与	课程目标：以培养大学生职业生涯规划能力和提升就业能力为目标，侧重学生当前严峻就业形势，能务实进行自我探	32

	就业指导	索和职业规划的能力以及提升求职就业的能力。 教学内容：本课程在第 1 和第 4 学期开设，共 32 学时，2 学分。包括职业目标确定、求职材料制作、面试技巧、就业权益保护等内容。 教学要求：使学生树立正确的职业生涯规划理念，增强大学生自我认识能力，拓宽大学生对未来职业生涯认知的宽度和广度。提升大学生就业能力、求职心理抗挫能力、职场适应能力，树立正确的就业观，培养大学生创业素养。	
10	创新思维与创业基础	课程目标：把创业教育融入人才培养体系，贯穿人才培养全过程，面向全体学生广泛、系统开展，让学生不断增强自身就业竞争能力和社会适应能力，成为适应创新型国家建设需要的高水平创新人才。 教学内容：本课程在第 2 学期开设，共 32 学时，2 学分。包括创新探索、创业思维与创新意识、创新方法、创业者与创业团队建设等内容。 教学要求：采用线上结合线下授课方式，使学生了解创新创业基础知识和基本理论，熟悉创业基本流程和方法，了解相关法律法规和政策，培养学生创新创业热情和职业素养。	32
11	劳动教育	课程目标：帮助学生理解和形成马克思主义劳动观，能够热爱劳动、尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯，培养大国工匠。 教学内容：本课程在第 3 学期开设，共 16 学时，1 学分。以基于马克思主义劳动观、劳动法规等理论教学为主，兼顾真实劳动情境的实践教学。 教学要求：注重任务驱动和成果导向的教学评价，实行专任教师和岗位指导教师共同教学，并在具体劳动中进一步改进劳动技能。	16
12	军事理论	课程目标：使学生了解掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。 教学内容：本课程在第 1 或第 2 学期开设，共 36 学时，2 学分。包括国防概述、国家安全概述、军事思想概述、战争概述、信息化装备概述等内容。 教学要求：理解习近平强军思想的科学含义和主要内容，采用线上结合线下授课方式，使学生了解我国国防体制、基本军事思想、武器装备等，树立正确的国防观、总体国家安全观。	36
13	大学生心理健康	课程目标：使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、	32

		行为能力等进行客观评价,正确认识自己、接纳自己,在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助,积极探索适合自己并适应社会的生活状态。 教学内容:本课程在第1或第2学期开设,共32学时,2学分。主要讲授心理健康的概念、适应与生涯发展、自我意识与自我概念、学习心理、人际交往、情绪心理调控、塑造健全人格等内容。 教学要求:使学生了解心理学的有关理论、基本概念和大学阶段人的心理发展特征;熟悉自身性格特征,能够对自身进行客观评价;掌握自我调适的基本技能,积极探索适合自己并适应社会的生活状态。	
--	--	---	--

(二)专业(技能)课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求	学时
1	管理学基础	课程目标:通过课堂理论学习、情景模拟训练和社会实践活动,使学生建立管理学的基本概念,树立现代管理的思想观念,掌握管理学基本原理、工具和方法,培养基层管理岗位的综合管理技能与素质,懂得运用管理学的基本原理、工具、方法和过程进行管理实践,使学生掌握“基层运营管理人”应具备的管理知识与技能,并培养学生诚实、守信、合作、敬业等良好品质和吃苦耐劳的精神,以及提高学生综合运用专业知识技能的素质。 教学内容:本课程是运输管理学院各专业的平台课程,在第3学期开设,共48学时,3学分。主要学习管理的基本理论、计划与决策、组织、领导、激励与沟通、控制、管理创新等内容。 教学要求:通过本课程的学习,培养学生的计划与决策的能力、组织与人事的能力、领导与沟通的能力和与控制与绩效考核的能力等四大关键能力,从而培养学生基层管理岗位所需的综合管理技能与素质。	48
2	经济学基础	课程目标:通过任务驱动的教学活动,使学生掌握经济学的基础知识和基本技能,初步形成一定的学习能力和课程实践能力,并培养学生诚实、守信、合作、敬业等良好品质,以及提高学生综合运用专业知识技能的素质。 教学内容:本课程是运输管理学院各专业的平台课程,在第4学期开设,共48学时,3学分。本课程主要讲授微观经济学和宏观经济学的内容。包括企业决策分析、供求规律、需求弹性价格策略、消费者理论、厂商理论、市场竞争策略、生产要素价格、市场失灵、宏观经济运行及财政政策与货币政策。	48

		教学要求：通过本课程的学习，学生能够利用经济学的基本原理知识去解释日常生活中的一些现象，能够更加理性地看待发生在身边的事从而冷静面对所发生的问题；学生能够利用所学的知识去解决在日常生活中遇到的问题，比如就业选择问题、学习和工作时间分配问题等；学生能够结合自己所学专业的特点利用经济学的思维去分析专业中所面临的问题并提出解决方案。	
3	民航基础	课程目标：着重培养学生的创新思维能力,使学生掌握民用航空的基本概念、研究民用航空的目的和方法。 教学内容：本课程主要讲授民航概论、民用航空飞行基础、民用航空构成要素、民航业发展及管理等内容。 教学要求：通过本课程的学习，使学生了解航空业的发展、构成与特征，航空业在国民经济中的地位与作用，能够辨识民航系统的组成元素及其相关功能和基本工作程序，建立对民航系统的总体认识和未来工作所需的协调配合意识。	32
4	民航法规	课程目标：通过对民航法律法规理论及实际应用的系统教学和实训，使学生系统掌握民航法律法规的基本原理和各种具体的制度与规则，提高学生运用民航法律法规分析和解决实际问题的能力。 教学内容：本课程主要讲授空中航行法律制度、民用航空管理法律制度、民用航空人员管理法律制度、民用机场与出入境管理法律制度、民用航空保险法律制度、民用航空与刑法等内容。 教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握相关的民航法律法规，并能够将所学的相关法律法规知识解决民航服务工作实际中的实际问题。	32
5	民航地理	课程目标：在教学中贯彻航空运输地理的一些基本常识,增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效。 教学内容：本课程主要讲授基础地理知识、时差的计算、国内国际旅游知识和航空资源知识。 教学要求：通过本课程的学习，使学生能初步具备民航所需的相关地理知识、时差的计算能力，了解国内国际旅游知识，掌握航空资源知识。	32
6	民航危险品运输	课程目标：使学生了解民航危险品运输的重要性,熟悉危险品的类型和性质、知晓危险品相关法律法规和规定、了解危险品的限制、熟练识别危险品并掌握其包装相关要求、了解危险品运输的相关文件。 教学内容：本课程主要学习危险品的概念及特征，危险品分类与分项，危险品包装等级，危险品识别与分类责任等内容。 教学要求：通过本课程的学习，培养学生航空安全防范意识，掌握托运方的危险品运输工作、承运方的危险品工作、特殊危险品的运输等知识，提升航空安全应急处置能力。	32

7	民航第二外语与会话训练	课程目标：学习第二外语的发音规则和应变规则,通过有趣的文化让学员感受独特的地道第二外语。 教学内容：本课程主要讲授空中、地面、航空服务基本用语。 教学要求：通过模拟现场服务等教学活动使学生具有使用第二外语说、听、写、译的能力，能用第二外语对特殊旅客服务、解决空中服务的各种问题。	48
8	普通话训练	课程目标：本课程为适应国家对各级各类院校学生的普通话测试要求，为使学员顺利通过国家普通话水平测试。 教学内容：了解普通话与汉语方言及少数民族语的关系、普通话的语音结构、普通话的音变规律、普通话水平测试的基本理论及应试中注意的问题，同时进行大量的训练实践，使学生掌握正确的普通话发音方法，提高普通话水平和普通话应测能力。 教学要求：学生通过本课程的学习及训练，能比较系统地掌握普通话的基本概念、基本理论和基础知识，为提高普通话基础理论水平、进一步掌握普通话实际运用能力，顺利通过普通话水平测试奠定必要的基础。	32
9	体能训练	课程目标：培养学生团结友爱,互相帮助和公平公正,沉着冷静,勇敢顽强以及集体主义精神等优秀品质。 教学内容：本课程主要讲授体能训练知识与方法。 教学要求：通过本课程的学习，提升学生身体素质，为舞蹈、民航客舱防卫与控制课程奠定基础。	128
10	舞蹈	课程目标：解决学生的基本体态,培养学生灵活、协调的舞姿和基本技能, 教学内容：本课程主要讲授：肢体地面训练、把杆训练、中间训练等学习项目，让学生通过音乐与动作相结合的科学训练模式，针对上肢、头部、颈部、胸部、肩部、臀部、大腿、小腿、足等的修塑动作 ,使肌肉有弹性,线条更美，动作更加舒展，经过长期培养和反复操练，形成良好的身体姿态。 教学要求：通过本课程的学习，强化学生肢体的外在表现，将四肢、躯干、头部及头部五官的合理配合，使学生肢体幅度适当，同时也锻炼动作的协调性，肢体的动作美感，培养外在和内在的气质，陶冶学生情操，培养学生高雅的气质和美的意识，显示出姿态美、体态美、线条美和外部形态与内部情感的和谐统一美。	72
11	民航服务礼仪	课程目标：使学生掌握民航服务工作的礼仪规范，能够完成地面及空中乘务等服务工作，毕业以后能很快适应地勤及空中乘务员岗位需求。 教学内容：本课程主要讲授民航服务人员仪容、仪表、仪态、语言及乘务组执行航班礼仪知识。	64

		教学要求：通过本课程的学习，学生能够在职业情境中展现良好的仪容、仪表、仪表及语言，并能够将礼仪知识运用于乘务组执行航班过程中。	
12	民航服务英语	课程目标：以民航空中服务岗位应具备的综合能力作为课程教学的基础，加强知识针对性和实用性，使学生在掌握理论知识的基础上，具备较强的航空服务岗位从业能力和可持续发展能力。 教学内容：本课程主要讲授飞行四阶段（预先准备、直接准备、飞行实施和航后讲评）英语对话技巧。 教学要求：通过本课程的学习，学生能够在飞行四阶段（预先准备、直接准备、飞行实施和航后讲评）的职业情境中进行英文对话。	48
13	客舱设备	课程目标：让学生直观认识、现实体验民航客舱设备的构成和功能，领会各设备之间的内在联系，认识设备操作与安全管理之间的密切关系，掌握各设备的操作要领和程序，形成初步的客舱设备操作能力。 教学内容：本课程主要讲授掌握飞机舱门、自备梯及客舱服务、应急设备的操作方法。具体内容包括：波音 737-800，空客 320 飞机舱门、波音 737 飞机自备梯、客舱厨房设备、卫生间设备、行李架、乘客服务组件、乘客座椅、波音 737-800，空客 320 飞机乘务员控制面板、波音 737-800、空客 320 飞机娱乐系统、客舱供氧与应急医疗设备、客舱灭火设备、紧急撤离设备。 教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握波音 737-800，空客 320 飞机舱门的操作；波音 737 飞机自备梯的操作；客舱厨房设备、卫生间设备的使用；波音 737-800，空客 320 飞机乘务员控制面板的使用；波音 737-800，空客 320 飞机娱乐系统的操作；客舱灭火设备、紧急撤离设备的操作。	64
14	客舱服务	课程目标：通过本课程学习，使学生能够了解机上服务产品、工作内容、工作标准和工作要求，提供各项服务所使用的规范服务方法及应注意事项，培养学生动手操作能力和航空服务意识。 教学内容：本课程主要讲授空乘人员客舱服务的理论知识与技能技巧，具体内容有：客舱设备认知、空乘人员服务职责、空乘客舱服务工作程序、客舱酒水服务、客舱餐食服务、空乘客舱服务技巧及客舱卫生标准及客舱环境管理。 教学要求：通过本课程的学习，使学生能够进行客舱设备基本操作、掌握空乘人员的工作职责，熟练完成客舱服务程序和头等舱餐饮服务。	48
15	客舱应急处置	课程目标：贯彻“新安全格局保障新发展格局”理念，进行应急处置现场重建，帮助学生建构空中颠簸、座舱释压、烟	48

		雾及起火处置程序，防止和减低空中颠簸、客舱释压、烟雾和起火造成的人机伤害。 教学内容：本课程主要讲授飞机颠簸处置、座舱释压处置及烟雾和起火处置知识。具体内容有：飞机颠簸处置认知、飞机颠簸时的处置、颠簸结束客舱巡视、飞机颠簸处置演练；释压前机组失能处置、释压迹象判断与处置、释压后旅客缺氧处置、释压后就近实施备降；烟雾和起火处置、特定设备起火处置、特定环境起火处置、烟雾和起火处置演练。 教学要求：通过本课程的学习，学生能够在职业情境中运用飞机颠簸处置、座舱释压处置、烟雾和起火处置知识协作规范完成飞机颠簸、座舱释压、烟雾和起火处置程序。	
16	民航地勤服务	课程目标：使学生全面了解民航地面服务各个岗位工作的基本状况，系统掌握地面服务的基本知识，可以独立完成地面服务技能操作，为成为民航安检员、地面服务打下坚实的基础。 教学内容：本课程内容包括机场的组织结构、机场候机楼管理、机场值机、安检、候机及商业服务；民用机场特种车辆和专用设备及中国民航通航机场概况等。 教学要求：通过本课程的学习，可以使学生了解机场候机楼内旅客进出流程，熟悉地勤服务内容与要求、掌握地勤服务礼仪规范、特殊旅客的地勤服务及服务意外事件的应对方法。	48
17	应用写作	课程目标：通过各种应用文体知识的讲授与练习，使学生获得较强的写作能力，以适应从事工作的实际需要，提高管理水平和服务能力。 教学内容：本课程在第5学期开设，共32学时，2学分。主要教授事务文书、财经文书、科技文书、传播文书、礼仪文书等内容。 教学要求：采用线上授课方式，以使学生掌握各种应用文体的格式和写法，具有较强的文字描述能力。	32
18	面试礼仪	课程目标：使学生在知礼、懂礼、求礼的过程中知美、懂美、求美，形成正确的审美观与积极的人生态度，并在求职面试的情境中培养勇于展现自我的勇气与信心。 教学内容：本课程共32学时，2学分，为在线开放课程，建议在第5学期开设。主要教授面试仪容礼仪、面试仪表礼仪、面试仪态礼仪、面试语言礼仪等内容。 教学要求：培养学生塑造职业仪容、仪表、仪态及礼貌语言表达的能力，从而以礼正心，以仪正形，力求做到知行合一。	32
19	客源国概况	课程目标：本课程旨在通过对主要客源国家各个方面的学习和研究，熟悉、掌握相关内容，学习旅游业发展的国家经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导空中乘务员更好地开展实际工作，更好地服务旅客，促进我国民航业的持续发展。 教学内容：本课程主要讲授客源国的地理位置、自然环境、人文环境、民俗风情、旅游业发展、出境旅游市场以及旅华市场的特点等内容。	32

		教学要求：通过本课程的学习，使学生能够结合主要客源国的文化特点和风俗习惯，有针对性地开展乘务服务。	
20	机场要客服务	课程目标：通过课程的学习，学生能够在职业情境中按规范完成要客服务的全过程，具备机场服务人员的职业素质、职业能力与专业知识。 教学内容：本课程主要讲授机场要客的范围、分类、接待及服务技巧等内容。 教学要求：通过本课程的学习，使学生了解机场要客特征，熟练掌握机场要客服务流程及服务技巧，并能学会实际运用。	32
21	民航服务心理学	课程目标：通过本课程的学习，使学生树立民航服务理念，具备运用人际沟通的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力，并为进一步学习各专业化方向课程建立基础。 教学内容：本课程主要讲授心理学基本知识、民航旅客心理分析与服务、民航服务人员心理分析与管理、员工自我心理与行为控制等内容。 教学要求：通过本课程的学习，使学生能将心理学基础知识与民航服务现象相结合，从消费者心理与民航从业人员服务心理两方面诠释民航服务相关心理现象，结合相关案例以理解民航服务相关心理现象及其规律在现实中的运用。	32
22	民航安检实务	课程目标：通过本课程的学习，使学生能够在仿真的职业情境中完成证件检查、人身检查和物品检查等项目。 教学内容：本课程主要讲授证件检查、查验居民身份证件、识别机场控制区通行证件、识别有效乘机证件、客票、登机牌、人身检查，测试金属探测门、金属探测器的工作状态等内容。 教学要求：贴近实际工作的真实场景，注重能力培养，引导学生进行观察、实践、合作交流以及体验和完成真实任务。	32
23	航空货物运输	课程目标：学生能掌握航空货物运输的基础知识和基本技能，初步形成一定的学习能力和课程实践能力，并培养学生具备民航货运职业道德及诚实、守信、善于沟通和合作的品质，以及提高学生综合运用专业知识技能的素质。 教学内容：以航空货物运输各个岗位（民航货运销售代理、航空公司/机场/货站的货运部门）的工作任务为引领，以完成这些工作任务所需的职业能力为依据而设置。 教学要求：通过本课程的学习，学生应具备运用相关的民航运输设施、民航运输流程、民航运输费用、民航货运电报等方面的知识从事民航货物运输工作的职业能力。	32
24	民航旅客运输	课程目标：本课程的学习可以使学生综合运用所学的专业基础知识，具备依照民航运输业务的基本操作规范，解决实际生产运营问题，为民航生产运营服务的能力。 教学内容：本课程主要讲授民航运输的发展状况以及管理体制的演变、民航国内和国际旅客运价、客票销售业务、退票与运输变更、特殊旅客运输等内容。 教学要求：通过本课程的学习，使学生掌握民航旅客运输	32

		的基本概念、民航旅客运价的制定、行李运输、航空运输责任与赔偿及民航国际旅客运输的一般规定，培养学生分析和解决实际问题的能力。	
--	--	--	--

七、教学进程总体安排

教学进程是对本专业技术技能人才培养、教育教学实施进程的总体安排，是专业人才培养方案实施的具体体现，具体见附表（教学进程安排表）。

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有 4 名校内专职教师，2 名校内兼职教师，4 名外聘教师。校内专职教师中 2 名硕士、2 名本科，1 名高级职称、1 名中级职称、2 名初级职称，4 名专任教师中双师素质占 50%。

专任教师均具有高校教师资格，本专业领域有关证书或培训经历；有理想信念、有道德情操、有仁爱之心，大力弘扬和践行当代民航精神；具有扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有空中乘务从业经验或经过空中乘务专业课程的师资培训；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

兼职教师主要从民航企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

空中乘务专业实训中心总面积约 950 平方米，建设资金达到 400 多万元，划分为三大实训区：专业基础实训区、地面服务实训区、空中乘务实训区。

1. 专业基础实训区

专业基础实训区总面积约 432 平方米，建设资金约 140 万元，包括形体实训室、职业形象设计室和备餐实训室。主要设备有机舱前厨房和后厨房。开设的实训项目主要有：形体实训、服务礼仪实训、空乘职业形象设计实训、化妆实训、厨房备餐服务实训、餐饮服务实训。

2. 地面服务实训区

地面服务实训区总面积 284 平方米，建设资金 200 万元。主要设备包括：自

助值机, 双通道安检机, 大型行李安检仪, 小件行李安检仪、称重输送机、行李打包机、手持金属探测仪、安检门、二代身份证阅读器等。开设的实训项目有: 民航售票实训、民航客运值机实训、安检联检实训、机场通用服务实训及国内(际)航班进、出港综合实训等。

3. 空中乘务实训区

空中乘务实训区总面积约 234 平方米, 建设资金 60 多万, 主要设备为飞机模拟舱和舱门训练器, 开设的实训项目有: 客舱服务实训、客舱播音实训、客舱设备操作实训、应急处置实训、岗前综合实训等。

根据专业发展需求, 建设航空虚拟仿真中心。航空虚拟仿真中心建设通过移动互联网+数字化教材、VR 虚拟实训一体设备等信息技术手段来构建, 充分突出信息技术在职业教育中的作用, 加快虚拟现实、增强现实等核心技术创新, 打造“理虚实”结合的信息化创新型教学方式, 实现空中乘务和民航地勤服务单项训练与综合训练相结合, 培养学生客舱乘务员、播音员、值机员、安检员、贵宾室服务员等多个岗位的职业技能。

(三)教学资源

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所需的教材、 图书文献及数字教学资源等。

1、教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材, 禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构, 完善教材选用制度, 经过规范程序择优选用教材。

2、图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要, 方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括: 民航运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料, 以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3、数字教学资源配置基本要求

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、数字教材等专业教学资源库, 应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新, 能满足教学要求。

(四)教学方法

本专业按交通运输大类招生的专业基础课程实施教学，专业课程面向民航空中乘务与民航地勤服务方向实施培养。

教师根据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，选用案例教学法、任务驱动项目教学法、启发教学法、情景模拟法、实践操作法、角色扮演法等，充分利用现代教育技术和信息化教学手段，使学生学、做有机结合，提高教学效果和教学质量。倡导因材施教、按需施教、信息化教学，鼓励创新教学方法和策略，尤其是翻转课堂教学，体现学生为主体的教学模式。

(1) 案例教学法：在教学中，通过分析和研究现有的案例，来解释所要讲授的教学内容并推动教学内容的发展与完善，拓展学生的视野，增长见识。

(2) 任务驱动项目教学法：将各章节细分为若干环环相扣的工作任务，然后以工作任务的完成为驱动点，引导每节整体知识与技能的学习。该教学活动的设计，以提高学生的岗位操作能力为目的，训练内容真实，且可操作性。

(3) 启发教学法：由教师提出问题，启发学生自主思考，教师再介绍解决问题的方法，并归纳出一般规律或概念。在启发引导教学过程中，教师要充分尊重学生在教学过程中的地位，将学习的主动权交给学生，让学生成为知识与能力的主动构建者，激发学生的积极性和创新精神，培养学生科学的思维方式。

(4) 情景模拟法：将班级学生组成若干小组，在教师的指导下，进行流程模拟操作，实现知识学习与技能训练。

(5) 实践操作法：教学中以学生为主体，以章节实训、任务操作等为手段引导学生动手动脑，努力把教学过程变为学生自主性、能动性、创新性学习的过程。

(6) 角色扮演教学法：是在教师创设的特定情境之下，让学生扮演特定组织中的有关角色，通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的。

(五)学习评价

参考职业要求和专业国家教学标准，立体式综合评价学生的学习效果。

专业课考核方法根据各门课程的特点采用笔试、口试、面试、实操、提交音视频作品或学习报告等方式，注重学生职业技能的考核。

(六)质量管理

1、学校和二级学院应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业

教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2、学校和二级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、学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、专业教研室应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。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的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，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。**本专业毕业总学分 144 学分，其中：素质教育实践 8 学分、鉴赏类课程 2 学分，必修课 134 学分，选修课 10 学分。**

1、思想政治素质

有崇高的理想信念，正确的政治方向和远大的人生志向，爱党、爱国、爱社会主义，牢记使命，自信自励；有一定的马克思主义理论修养，较高的思想道德素质和法治素养，能成为中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人，担当民族复兴大任的时代新人。

2、基本素质

- ①热爱本职岗位，乐于奉献，尊重同事，具有团队合作精神；
- ②具有良好的就业观念、职业素养和职业道德；
- ③具有不断学习，获取信息和应用信息的能力；
- ④具有一定的计算机应用能力，应取得计算机应用能力（中级）证书；
- ⑤具有一定的英语听、说、读、写、译能力，并应取得高等学校英语应用能力三级证书；
- ⑥具有较强的人际交往能力、协调能力和业务谈判能力。

3、专业技能和知识

职业形象设计能力；

客舱服务能力；

客舱应急处置能力；

民航安全检查能力；

民航执机能力。

4、职业资格证书或技能等级证书要求

获得全国计算机等级考试（一级 MS Office）证书；

全国大学英语四级考试(CET4)或同等级其他语种证书(合格线由学校划定)；

获得 1+X 空中乘务职业技能等级证书（中级）；

获得普通话二级乙等证书或礼仪培训师（中级）证书或茶艺师（初级）证书或红十字急救救护证书或导游员资格（初级）证书。

素质教育实践学分：通过课余时间参与各类实践活动活动，包括道德品德、身心健康、艺术实践、创新创业、社会服务等五个类别，每个类别各 2 个学分，单项累计上限 4 学分，学生毕业时必须修满 8 个学分（详细规定见《南京交通职业技术学院大学生素质教育实践学分制实施办法》）。

《国家学生体质健康标准》测试：总评成绩不低于 50 分。

十、其他说明

（一）人才培养方案制定的基本依据。高等职业学校空中乘务专业教学标准、

1+X 空中乘务职业技能等级证书标准及相关企业用人标准的调研和要求校企合作基础上共同开发编制完成的。

(二)人才培养方案制(修)订开发团队及核心成员名单。团队成员包括：袁冬梅、褚道亮、陈珊、王译。

十一、附录

教学进程表

附件：2023 级《空中乘务》专业教学进程表

课程大 类	课程类别	序 号	课 程 名 称	课 程 类 型	学 分	授 课 时 数			考 核		按学期分配周学时						开 课 部 门
						总课 时	讲 授	实 践	考试	考查	1	2	3	4	5	6	
必修 课	公共 基础 课	1	思想道德与法治	A	2.5	40	40			1	3×13						马院
		2	中国共产党简史	A	1.5	24	24		2			2×12					马院
		3	毛泽东思想和中国特色社 会主义理论体系概论	A	2	32	32			3			2×16				马院
		4	习近平新时代中国特色社 会主义思想概论	A	2.5	40	40		4					4×10			马院
		5	形势与政策(含廉洁教育)	B	1	50	42	8		1-6	第 1、3、4、5 学期：2 课时/ 周×4 周，第 2 学期：2 课时/ 周×5 周（含廉洁教育 2 课 时），第 6 学期为实践教学 2 课时/周×4 周。						马院
		6	体育	B	6	108	12	96		1-4	2×12	2×14	2×14	2×14			体育
		7	大学英语	A	6	96	96		1	2	4×12	3×16					基础 部
		8	计算机应用基础	B	3	48	24	24		1	4×12						电信 学院
		9	大学生职业规划与就业指 导	B	2	32	24	8		1、4	2×8			2×8			素教 中心
		10	创新思维与创业基础	B	2	32	24	8		2		2					素教 中心
		11	劳动教育	B	1	16	8	8				16 课时 ×1 周					素教 中心
	素质 教育 类课 程	12	军事理论	B	2	36	24	12		1		2×9					素教 中心
		13	大学生心理健康	B	2	32	26	6		2		2					素教 中心
	小计					33.5	586	416	170			15	13	4	8	2	
专业 技能 课	专业 课程 (核 心课 程二 般为 6-8 门)	1	管理学基础	B	3	48	40	8	3				3				运管 学院
		2	经济学基础	B	3	48	40	8	4					3			运管 学院
		3	民航基础	A	2	32	32		2			2					运管 学院
		4	民航法规	A	2	32	32		4					2			运管 学院

			5	民航地理	A	2	32	32		3				2				运管学院
			6	民航危险品运输	A	2	32	32		3				2				运管学院
			7	民航第二外语与会话训练	A	3	48	16	32		3			3				运管学院
			8	普通话训练	B	2	32	8	24		4				2			运管学院
			9	体能训练	B	8	128	16	112	12	34	2	2	2	2			运管学院
			10	舞蹈	B	4.5	72	16	56	3	4			2	3			运管学院
			11	民航服务礼仪★	B	4	64	32	32		1	4						运管学院
			12	民航服务英语★▲	B	3	48	24	24		2		3					运管学院
			13	客舱设备★▲	B	4	64	16	48	2	3		2	2				运管学院
			14	客舱服务★▲	B	3	48		48	4					3			运管学院
			15	客舱应急处置★▲	B	3	48	16	32		3			3				运管学院
			16	民航地勤服务★	B	3	48	24	24		5						4	运管学院
			小计				51.5	824	376	448			6	9	19	15	4	

				1	高等数学（其他生源类型专业）	A	3	48	48		1	4×12						基础部
				2	大学语文	A	3	48	48		2		3					基础部
		素质教育类课程	文化素质类	3	任选课	A	2	32	32	0	网络课							教务处
			公共艺术类	4	艺术类	A	2	32	32	0	网络课，美术鉴赏、音乐鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、艺术导论、影视鉴赏、戏剧鉴赏、戏曲鉴赏八门艺术类课程修满其中的一门。							教务处
		小计				10	160	160			4	3						
		专业技能课	专业课程（不少于5门）	5	应用写作	B	2	32	16	16		5					2	
6	面试礼仪			B	2	32	16	16		5					2		运管学院	
7	客源国概况/机场要客服务			B	2	32	16	16		5					2		运管学院	

			门)	8	民航服务心理学/民航安检实 务	B	2	32	16	16		5					2	运管 学院	
			9	航空货物运输/民航旅客运输	B	2	32	16	16		5						2	运管 学院	
			小计						10	160	80	80						10	
周课时小计													25	25	23	23	16		
实训课	基础课	公共平台 基础课程	序号	课程名称	课程 类型	学分	总时数	总周数	各 学 期 周 数						开课 部门				
				1	思想政治理论课综合实践	C	1	16	4(不占用整周 时段, 其他课 程正常排课)					4×4		马院			
				2	计算机应用基础实训 (注: 计算机应用基础配套实 训课)	C	1	24	1	1						电信 学院			
		素质 教育 类课 程	3	军事技能	C	2	112	2	2							素教 中心			
	小计					4	152	3	3										
	专业技能课	专项能力 训练课程	专业能力 训练课程	1	入学教育(专业认知实 习)、毕业教育	C	1	28	1	0.5						0.5	运管 学院		
				2	酒水服务实训	C	1	28	1		1					运管 学院			
				3	民航客舱救护实训	C	1	28	1		1					运管 学院			
				4	客舱设备与服务实训	C	1	28	1			1				运管 学院			
				5	客舱应急处置实训	C	1	28	1			1				运管 学院			
				6	短视频制作实训	C	1	28	1				1			运管 学院			
				7	短视频制作与直播实训	C	1	28	1				1			运管 学院			
				8	民航地勤服务实训	C	1	28	1					1		运管 学院			
				9	顶岗实习(综合生产实习)	C	21	504	21						8	13	运管 学院		
				10	毕业论文(设计)与答辩	C	6	144	6							6	运管 学院		
	小计					35	872	35	0.5	2	2	2	2	9	19.5				
实训周小计									3.5	2	2	2	9	19.5					

	素质教育实践（限选）	包括道德品德、身心健康、艺术实践、创新创业、社会服务等五个类别，每个类别各 2 学分，单项累计上限 4 个学分，学生利用课余时间参与各类活动，毕业时必须修满 8 学分。					素教中心
总学分	144	总学时	2754	理论学时	1032	实践学时	1722
必备证书： 1、职业资格证书或技能证书名称（等级）；2、外语类证书名称（等级或分数）；3、计算机类证书名称（等级）。							

注：1.标★的为专业核心课、▲为 X 证书基础课程；2.课程类型 A 为理论课程、B 为理实一体化课程、C 为专项能力训练课程（实践、实验或实训课程）；3.人才培养方案总学分控制在 142 学分以内，专项能力训练课程以 28 学时计 1 个学分，其他课程以 16 学时计 1 个学分，总学时不低于 2500，并应为整数。分为公共基础课程（51 学分左右）和专业技能课程（91 学分左右）两大类。