



開封職業學院
KAIFENG VOCATIONAL COLLEGE

文化旅游学院
空中乘务专业人才培养方案
(2025 版)

执笔人	朱妍
研制团队	朱妍、石岩、吕游、李雯雪、 王思慧
合作企业	中航未来
二级学院审核人	王松
编制时间	2025 年 9 月

二〇二五年

目录

一、专业名称（专业代码）	1
二、入学基本要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
（一）培养目标	1
（二）培养规格	1
六、课程设置及学时要求	3
（一）课程设置	3
（二）教学进程总体安排	14
七、师资队伍	18
（一）队伍结构	19
（二）专业带头人	19
（三）专任教师	19
（四）兼职教师	19
八、教学条件	20
（一）教学设施	20
（二）教学资源	21
（三）教学方法	22
（四）学习评价	23
九、质量保障	24
十、毕业要求	25
（一）总体要求	25
（二）学习成果转化	25
附件 1：课程体系结构图	27
附件 2：专业人才培养方案论证表	28

空中乘务专业人才培养方案（2025 版）

一、专业名称（专业代码）

空中乘务（500405）

二、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向（表 4-1）

表 4-1 空中乘务专业职业面向

类别	内容
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……
职业类证书	民用航空运输销售代理证书、民航安全检查员证书、导游资格证、cvcc 礼仪证书、茶艺师证 红十字急救证书、茶艺师证

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

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，掌握扎实的民航服务理论、客舱安全运行、应急处置、民航法规、服务礼仪、沟通技巧等知识，具备卓越的客舱服务与安全管理、高效应急处置、非凡旅客关怀、精准沟通协调，以及灵活应对突发事件等能力，能够从事民航客舱服务与安全管理工作的高素质技能人才等工作的高技能人才。

（二）培养规格

1. 素质目标

（1）坚决拥护中国共产党领导和中国社会主义制度，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) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信，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) 具有质量意识、环保意识、国防意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划意识，有较强的集体意识和团队协作精神；

(5) 具有健康体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运用技能，养成良好的健康与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术爱好；

(7) 践行劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

2. 知识目标

(1) 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

(3) 了解人体解剖学基础知识；

(4) 熟悉航空运输常识；

(5) 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；

(6) 掌握旅客服务心理；

(7) 掌握我国客源国风俗文化、服务礼仪等知识；

(8) 熟练掌握客舱常用英文广播词，能够连贯、清晰、准确地朗读客舱英文广播；

3. 能力目标

(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；

(3) 具有适应本行业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、分析问题和解决问题的能力；

(5) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

(6) 具有较好地运用计算机处理文字、表格、图像等的基础能力；

(7) 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；

(8) 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。

六、课程设置及学时要求

(一) 课程设置

主要包括公共基础课程、专业课程两大类，并涵盖有关实践教学环节。具体详见附件 1 课程体系结构图。

1. 公共基础课程

公共基础课程分为必修课程、限定选修课程和任选课程。

公共基础必修课程开设 13 门课程，包括思想道德与法治、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、形势与政策、大学生心理健康教育、体育与健康、大学英语、军事理论教育、军事技能训练、大学生职业生涯规划、大学生就业指导教育、国家安全教育、劳动教育。

公共基础限定选修课开设 5 门课程，包括应用文写作、信息技术、人工智能应用、两宋文化概论、党史。

公共基础任选课开设 8 门类课程，包括汴绣、官瓷、木版年画、围棋、美学和艺术史论、艺术鉴赏和评论、艺术体验和实践、人文素养。

本专业公共基础必修课和公共基础限定选修课主要教学内容和要求如下所示：

(1) 思想道德与法治

主要教学内容：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导、以社会主义核心价值观为主线，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观教育，引导学生理解新时代内涵与历史使命；进行道德观教育，强调公民道德准则的实践路径；实施法治观教育，注重依法行使权利与履行义务。

教学目标及要求：系统了解、认识、掌握正确的人生观以及辩证地对待人生矛盾；理想信念的内涵及重要性；爱国主义及其时代内涵，弘扬和践行中国精神；社会主义核心价值观的基本内容及其践行；社会主义道德的核心和原则；帮助和指导大学生解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题，增强识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力，确立远大的生活目标，培养高尚的思想道德情操，增强社会主义法制

观念和法律意识。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

主要教学内容：马克思主义中国化时代化理论成果的形成过程、精神实质、历史地位和指导意义。中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验。

教学目标及要求：系统了解、认识、掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、历史地位；理解和领会党和国家制定的各项方针政策的理论依据及意义，能够辨析各种错误思潮和理论，增强对马克思主义和中国特色社会主义的理想信念，自觉投身于中国特色社会主义伟大实践。引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，树立历史观点、国情意识和问题意识，具备运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。

（3）习近平新时代中国特色社会主义思想概论

主要教学内容：习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，“十个明确”“十四个坚持”“十三个方面成就”“六个必须坚持”等内容体系，了解这一思想创立发展的基本脉络、主要内容及其完整的科学体系。

教学目标及要求：引导学生全面深入地掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的内在逻辑、精神实质、时代价值和实践要求，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，提升以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的使命感、责任感，努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。

（4）形势与政策

主要教学内容：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，结合国内外政治、经济等形势和大学生成长需求确定四个专题，进行国内外形势与政策分析，解读时事政治和热点问题。

教学目标及要求：必须深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想；必须认真研读、领会教材内容和教育部颁发的教学要点；必须适应形势发展变化要求，紧扣社会热点、难点开展教学。不断提高课程针对性、实效性，体现教学要点要求；培养学生的批判性思维和解决问题的能力，能够以科学的态度和方法分析国内外形势。

（5）大学生心理健康教育

主要教学内容：大学生心理健康概述、大学生的自我意识、人格、生涯规划及能力发展、学习心理、情绪管理、人际交往、性及恋爱心理、学生压力管理及挫折应对、生命教育与心理危机应对等方面。

教学目标及要求：帮助大学生明确心理健康的标准及意义，掌握并应用心理健康知识，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困惑，预防和缓解心理问题，培养积极心理品质，提升心理健康水平，为大学生全面发展奠定良好的心理素质基础。帮助大学生解决身心发展过程中的心理困扰，培养积极心理品质，提高大学生的心理健康水平，促进大学生健康成长，全面发展。

（6）体育与健康

主要教学内容：掌握太极拳技术动作，学习了解田径知识，提高身体素质，掌握个人身体锻炼的方法和技巧。选项课程由学生根据自身条件和自己的兴趣爱好选项上课，主要开展项目有篮球、排球、足球、武术、健美操等多项运动项目，培养其锻炼的兴趣和习惯。

教学目标及要求：以身体练习为主要手段，培养学生参与锻炼的积极性，通过合理的体育理论教育和科学的体育锻炼过程，达到增强体质，增进健康和提高体育素养的目的，掌握至少一项运动项目的锻炼方法，并形成一定的爱好和兴趣，要求身体素质锻炼贯穿始终，在身体健康、运动参与、运动技能、心理健康和社会适应五个学习领域中有所提高，为“终身体育”打好基础。

（7）大学英语

主要教学内容：语言知识包括词汇、语法、语音、句型等基本语言知识。语言技能包括听、说、读、写等综合应用能力。实践能力着重培养学生进行简单的交流和应用英语解决实际问题的能力。

教学目标及要求：掌握基本的语音、词汇和语法知识，能够准确地理解和运用英语语言；能就日常及与未来职业相关话题进行有效口语交流；借助工具书能阅读中等难度的英文资料，并做到达意通顺的翻译；能了解不同文化之间的差异，并能适应和尊重不同的文化习俗和价值观。通过训练听、说、读、写、译等语言基本技能，增强职业英语交流及跨文化交际能力，提高综合文化素养，使学生在日常交际、专业学习及职业岗位等不同领域或语境中能够运用英语进行有效交流。

（8）军事理论教育

主要教学内容：中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等五部分。

教学目标及要求：以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。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。

（9）军事技能训练

主要教学内容：学生入学军事训练、战术训练、防卫技能与战时防护训、战备基础与应用训练等方面。

教学目标及要求：通过线上理论讲解，线下实际训练操作。培养学生的国防观念与国家安全意识，夯实基本军事技能与应急处置能力，锤炼令行禁止的纪律作风和团结协作的集体精神；同时助力学生强健体魄、磨砺意志，树立居安思危的忧患意识，使其深刻理解国防责任与公民使命，为国家国防后备力量建设筑牢基础。

（10）大学生职业生涯规划

主要教学内容：校情教育、高等职业教育下的大学生就业、科学规划大学三年、职业生涯规划三模块内容。

教学目标及要求：聚焦学生毕业去向，强化学生职业规划意识，引导学生尽早确立个人职业规划；熟练掌握科学规划大学三年学习与生活的方法；具备职业生涯规划的基本理论知识与技能，尽早确立清晰的个人职业规划。

（11）大学生就业指导教育

主要教学内容：职业生涯规划篇、就业指导篇、创新创业篇三大模块。职业生涯规划篇包含职业认知、自我认知、大学生涯规划三部分内容。就业指导篇包含就业形势与政策、就业选择、就业信息搜集与分析、简历制作、面试、职场礼仪、毕业生就业权益保障、就业心理调适、职业生涯规划书的撰写九部分内容。创新创业篇包含创业基础、创业准备、创业计划书的撰写三部分内容。树立正确的就业观、择业观和创业观，理性认知就业市场；

教学目标及要求：掌握就业指导的核心知识；理解创新创业的基本内涵与实践路径；在学习过程中自觉提升就业能力和生涯管理能力，将理论知识转化为实际行动，为顺利就业、择业或创业奠定坚实基础。

（12）国家安全教育

主要教学内容：以总体国家安全观为主线，导论聚焦新时代国家安全形势与国家安全教育意义，前两章阐述总体国家安全观内涵、中国特色国家安全道路及党对国家安全

的领导，后续章节分别讲解统筹发展和安全、以人民安全为宗旨、以政治安全为根本、以经济安全为基础、以军事科技文化社会安全为保障、以国际安全为依托，还涵盖国土、生态等领域安全，最后引导学生践行总体国家安全观。

教学目标及要求：学生需掌握总体国家安全观理论体系与多领域安全知识，熟悉相关法规，能运用理论分析问题、防范风险，提升研判与处置能力，树立总体国家安全观，增强家国情怀与法治意识。

（13）劳动教育

主要教学内容：日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。

教学目标及要求：结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。使学生牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念，掌握基本的劳动知识和技能，正确使用常见劳动工具，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。

（14）应用文写作

主要教学内容：学习应用文的概念与特点，能够辨别种类、了解文种功能和基本要求；学习日常文书写作，熟悉日常文书的基本知识，识记基本结构和写作要求，会写条据、启事、介绍信、证明信和申请书等日常文书，解决实际问题。学习求职文书写作，了解求职应聘的基本流程和信息，能够根据职场要求，写作求职信、个人简历、竞聘词等求职文书。

教学目标及要求：学习公务文书写作，熟悉公务文书的基本知识，牢记格式规范，能拟写报告、通知、通报、会议记录、函等公务文书。学习事务文书写作，熟悉事务文书的基本知识，识记结构和写作要求，会写计划总结、调查报告等事务文书。能够根据现实生活中碰到的实际情况，结合所学文种知识，选择相应的文种进行写作，解决当下校园生活、未来职场遇到的问题。具备独立思考的能力和沟通协调的职业意识与职业素养。

（15）信息技术

主要教学内容：计算机操作系统（Windows）、文件管理系统、高级办公应用（文字处理、表格处理、演示文稿），融入信息检索及新一代信息技术概论，注重实用技能培养。

教学目标及要求：学生需熟练掌握计算机操作与复杂办公任务处理能力，具备信息获取、甄别与综合应用能力，并树立网络安全意识与社会责任，能为专业学习与职业发展

展奠定基础。

（16）人工智能应用

主要教学内容：概述人工智能发展、核心概念与基本原理。聚焦机器学习、计算机视觉、自然语言处理等关键技术的典型应用场景，结合各行业案例，阐释其社会影响与伦理挑战。

教学目标及要求：学生能理解 AI 基本概念与典型应用，具备运用 AI 工具处理专业相关问题的初步能力。重点培养对 AI 技术发展的认知、伦理风险的辨识及跨领域应用的创新思维。

（17）两宋文化概论

主要教学内容：绪论、都市建构、思想学术、典籍纂辑、文学艺术、书画艺术、科学技术、教育传承、节日民俗、饮食服饰、瓦舍百艺、中外交往等。

教学目标及要求：要求学生掌握两宋文化在思想、文学等领域的核心成就，理解其时代背景与历史影响；通过对两宋文化的总体认识，理性地汲取两宋优秀的传统文化，提高思想道德素质和人文素质，增强文化自信心，从而使学生树立正确的人生奋斗目标。培养合格的技能型人才，为当代社会主义建设而服务。

（18）党史

主要教学内容：系统梳理中国共产党从成立到发展的历程，涵盖重要事件、会议与人物。还包括党的理论创新，如毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系，以及不同时期的奋斗目标与成就，旨在让学习者理解党的领导必然性，传承红色精神。

教学目标及要求：要求学生明晰党的发展历程、理论成果与奋斗成就，深刻认识党的领导必然性，厚植爱党爱国情怀。使学生能梳理关键历史脉络，解读党史事件意义，将党史学习与实践结合，传承红色基因，提升运用党史经验解决问题的能力，做到知史爱党、知史爱国，自觉担当起民族复兴的时代大任。

2. 专业课程

专业课包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

（1）专业基础课程

专业基础课程共 6 门课程，均为必修课，包括智慧民航基础知识、开封文旅研修、职业形象塑造、民航服务礼仪、形体体能训练 1、2，具体详见表 6-1

表 6-1 空中乘务专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容	教学目标及要求
----	------	--------	---------

1	智慧民航基础知识	该课程涵盖了现代民航的发展趋势和行业特点、民航运输地理、客源国概况与风俗、民航法规等内容。主要包括飞机与民航飞行的基本知识、飞行的影响因素与航线地理、民航运行保障体系、民用机场基本知识、航空公司及运输常识、民航组织管理机构、民航文化与从业的基本要求、智慧机场与发展、客源国概况与风俗、民航法、运输地理等	了解智慧机场的核心概念、关键技术应用及未来发展方向，把握民航行业数字化、智能化转型的核心趋势。理解现代民航行业的发展历程、当前发展趋势及行业核心特点，清晰认知民航运输体系的构成，建立对民航行业的整体认知框架。熟悉飞机与民航飞行的基础知识。掌握民航运输地理的核心知识为后续服务不同旅客群体奠定基础。掌握与民航相关的国内外核心法律法规及行业安全规范，理解民航安全运行的基本要求与重要性。
2	开封文旅研修	通过学习该课程，掌握开封文旅资源核心价值，熟悉文旅融合政策，培养文化保护与商业开发的平衡意识，提升服务标准化与创新性结合的实践能力。主要包括宋文化沉浸体验、黄河文化与生态文旅、非物质文化遗产、宗教与建筑文化、美食文化、红色与近现代文化等。	了解开封文旅产业的运营模式，掌握文旅服务的通用标准。掌握开封文旅资源与民航旅客服务的衔接点。熟悉国家及河南省、开封市关于“文旅融合”的政策文件，理解文旅融合背景下民航服务与地方文旅资源结合的逻辑，明确空乘专业在文旅服务中的角色定位。掌握开封核心文旅资源的类型与价值，包括宋文化、黄河文化、非物质文化遗产、宗教与建筑文化、美食文化及红色与近现代文化的核心内容，明晰各类资源的历史背景与文化特色。
3	职业形象塑造	采用讲授法、案例教学法、示范教学法、分组练习法相结合，同时可以结合化妆比赛，以赛促学，以赛促教。教学内容主要包括形象设计中的美学知识，服饰与搭配，妆容设计，化妆基础知识，空乘人员的职业妆容、发型设计，美容保健、身体塑形等。	了解服饰搭配的专业知识，包括空乘制服的穿着规范、便装与职业场景的适配原则，以及不同季节、场合的服饰调整逻辑。掌握皮肤护理流程、常见肌肤问题应对方法，以及空乘职业所需的基础形体管理知识。掌握形象设计的核心美学知识，理解美学知识与空乘职业形象的适配逻辑。熟悉空乘职业形象的行业标准。掌握空乘职业妆容的关键技术知识，包括底妆、眼妆、唇妆等步骤的操作要点，以及不同肤色、脸型对应的妆容调整方法，了解妆容持久度提升的技巧。
4	民航服务礼仪	积极创设民航服务场景，组织和指导学生的行为演练，通过严格的礼仪技能训练掌握调节行为的能力，养成良好的行为习惯，提高学生服务技能和工作能力。主要包括民航服务礼仪概述、民航服务形象礼仪、民航服务语言礼仪、民航地面	了解民航外事礼仪的基础规范，包括国际航班服务中的文化礼仪差异、涉外沟通的礼仪分寸，结合客源国风俗文化知识，形成“跨文化礼仪适配”的认知。熟悉民航服务形象礼仪的具体标准，包括仪容、仪表、仪态的行业要求，明确不同岗位的形象礼仪差异。掌握民航服务礼仪的核心概念与基本原则。熟悉民

		服务礼仪、民航客舱服务礼仪、特殊旅客服务礼仪和民航外事礼仪等。	航地面服务礼仪与客舱服务礼仪的全流程规范。掌握特殊旅客服务礼仪知识，包括无陪儿童、老年旅客、残疾旅客、患病旅客等群体的服务礼仪要点。
5	形体体能训练 1、2	主要包括民航服务人员身体基本姿态训练、民航服务人员不良形体矫正训练、民航服务人员形体素质训练、民航服务人员体能要求、民航服务人员形体基础综合训练和民航服务人员形体强化综合训练等。	了解空乘职业所需的体能指标要求，包括长时间站立的耐力、紧急情况下的爆发力、肢体控制能力，明确体能训练与岗位胜任力的匹配逻辑。熟悉形体训练与客舱服务场景的适配知识，掌握民航服务人员身体基本姿态的核心标准，包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿的规范要求，理解姿态标准与空乘职业形象。掌握形体素质训练的基础理论，包括力量、柔韧性、协调性训练的核心内容，理解不同素质对空乘岗位的支撑价值。

(2) 专业核心课程

根据学生差异化发展需要，结合岗位实际，分为 3 个岗位方向可供学生选择，分别为客舱服务方向，地勤服务方向，文旅服务方向，每个岗位方向包含 3 门课程，具体详见表 6-2。

表 6-2 空中乘务专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	民航服务播音训练	①民航服务播音基础认知； ②民航服务播音语言基础技能； ③民航服务全流程场景播音。	①了解民航的语言形象 ②掌握民航播音与口语表达的语音基础、民航播音与口语表达的技巧。 ③能够达到民航特定活动主持、跨文化民航播音与口语表达。
2	民航服务沟通技巧	①民航服务沟通基础认知； ②民航服务沟通核心技巧； ③民航服务全流程沟通。	①采用“理论讲授 + 案例分析 + 角色扮演 + 情景模拟 + 实战观摩”的多元化教学模式，也可在模拟舱内进行全流程的服务沟通模拟。 ②了解沟通理论基础、语言沟通技巧、非语言沟通技巧。 ③掌握特殊情境沟通应用、内部沟通与团队协作等。
3	民航客舱服务英语	①服务设备和应急设备的英文标识； ②朗读常用客舱英文广播词； ③使用英文为旅客提供餐饮服务； ④使用英文完成特殊旅客的服务； ⑤使用英文完成机上销售工作； ⑥使用英文及时处理旅客特殊需求；	①了解乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英文名称、广播词。 ②熟悉乘务员各岗位职责、餐饮服务、客舱管理（特殊旅客、特情、客舱环境、机组资源）国

			际航线服务、客舱服务语言等。 ③掌握客舱设施介绍及其操作方法、客舱服务流程。
4	舞蹈排练		①以舞台呈现效果达标为核心，形成良好舞台效果； ②作品在演出达到艺术水准同时保障排练过程安全、高效。 ①课程旨在通过系统的舞蹈在开封文旅景区情境化的排练，全面提升空乘专业学生的形体表现力、节奏感、团队协作能力及毕业后就业方向多元化。 ②课程将以形体课为基础，让学生围绕开封文旅景点演出要求，有针对性地进行符合文旅景区演出的舞蹈剧目，为未来职业生涯奠定多元化发展的基础。
5	客舱服务方向	客舱设施与服务	①接收飞行任务，按规定准备飞行证件及资料； ②检查机上客舱服务设施设备； ③介绍机上服务设施设备并协助旅客使用； ④介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备 ⑤为旅客提供餐饮服务。 ①理解民航客舱设施操作标准与服务规范，涵盖乘务员职业道德守则、客舱设备使用方法。 ②掌握服务流程标准化管理及特殊旅客服务技巧等。 ③熟练掌握客舱设备设施的使用，并能利用客舱设施为旅客提供全流程服务。
6		客舱安全与应急处置	①熟悉客舱安全运行规则； ②识别客舱应急设备，并能对其进行正确的检查和操作； ③掌握机上应急出口的位置，并能在正常、应急情况下正确操作完成客舱出口的开启和关闭； ④掌握客舱内不同区域失火的正确处置方法； ⑤掌握客舱释压的正确处置方法； ⑥掌握机上颠簸的正确处置方法； ①了解法规与安全基础，常见应急场景处置：客舱颠簸、释压、火情、水上迫降、紧急撤离的流程。 ②熟悉机上急救知识。 ③能够准确记忆客舱安全法规关键条款、应急处置核心步骤。能在客舱应急实训室完成模拟紧急撤离、灭火等实操训练。采用“理论 + 案例分析 + 客舱应急实训室模拟实训”模式。
7		民航服务心理学	①根据旅客需求为旅客提供适当的服务，了解服务区域旅客的信息（VIP 旅客、特殊旅客、特殊餐旅客等），及时处理旅客的特殊需求； ②在服务中合理运用知觉规律解决问题。为登机旅客塑造良好的第一印象； ③根据不同旅客的个性特点，为旅客提供有针对性的服务； ④及时准确地把握旅客情绪变化，及时恰当地调节旅客情绪，缓解旅客争执冲突，主动识别潜在威胁； ①将服务沟通技巧融入心理学内容，主要运用课堂讲授法、案例分析法、角色扮演法等方法手段进行教学，设定现实民航服务中常见的案例情景，引导学生积极参与及运用心理学知识思考解决方式。 ②了解民航旅客的需要、民航旅客的知觉。 ③熟悉民航服务中的个性心理、民航旅客的情绪、客舱服务沟通技巧等。

8	地勤 服务方向	民 航 货 物 运 输	①客舱货物收运合规性检查与核验，杜绝不合规货物进入客舱； ②客舱货物分类与装载规划，根据客舱货舱容积、承重限制及飞行平衡要求，对收运货物进行分类，符合客舱安全装载规范。	①了解地勤岗位适配，货运信息与地勤岗位衔接，特殊与异常处理：特殊货物运输专项要求、货物延误 / 破损 / 丢失的初步处置与信息上报。 ②准确记忆货运核心法规条款、特殊货物运输要求及单据关键信息。 ③能独立完成普通货物收运检查、填写基础货运记录。
9		民 航 危 险 品 运 输	①应急处置练习； ②通过受检行李和货物图像，辨认危险品； ③处理危险品运输文件。	①了解法规与基础认知，运输关键流程，地勤岗位适配。 ②掌握应急处置，危险品泄漏、自燃等突发情况的初步处置步骤，信息上报流程。 ③准确记忆危险品分类、核心法规关键条款及排查要点。 ④能在模拟场景中完成行李危险品排查、识别违规携带行为。
10		机 场 地 面 服 务	①旅客值机服务办理，核对旅客身份证件与机票信息一致性，协助旅客完成座位选择； ②旅客问询与航站楼指引服务，在航站楼问询台或流动服务点，解答旅客关于航班动态； ③航班地面异常情况处置。	①了解地面服务基础与法规。 ②熟悉特殊旅客服务、地勤 - 客舱衔接：地面旅客信息传递、与客舱乘务员的交接流程，保障服务连贯性。 ③掌握值机系统操作、行李安检异常处理、登机秩序维护，及地面常见问题初步处置。准确记忆地面服务关键流程、特殊旅客服务标准。能独立完成基础值机操作、旅客登机引导。 ④采用“理论 + 模拟实训（服务礼仪实训室）+ 机场实习”模式。
11		节 庆 活 动 策 划 与 管 理	①开封特色节庆主题策划与文化资源整合，结合开封宋文化、黄河文化、非遗资源及民航旅客需求，确定节庆核心主题； ②筛选适配节庆的文化元素，形成“文化 + 服务”的节庆框架，确保主题与开封文旅特色及空乘专业服务场景深度衔接； ③节庆执行方案细化与风险预案制定，依据确定的节庆主题，拆解全流程执行环节。	①了解节庆策划基础，开封特色节庆，民航节庆服务衔接。 ②掌握节庆策划实操，节庆应急处置，常见问题应对，结合民航服务应急经验制定处置方案。 ③能够准确记忆节庆策划核心环节、开封特色节庆关键信息）。采用“理论 + 开封节庆案例分析 + 小组策划实操”模式，结合民航场景模拟。

12		导 游 业 务 与 实 务	①开封核心文旅景区讲解服务； ②结合民航旅客需求简化专业术语，同步推荐景区内特色体验项目，提升旅客文化感知； ③民航旅客文旅行程定制与衔接服务，特殊旅客导游服务适配文旅活动现场引导与服务协助； ④导游服务文档处理与反馈，为后续“民航 + 文旅”服务优化提供数据支撑。	①了解导游基础与民航文旅定位，民航旅客适配导游流程，应急与跨文化沟通。 ②掌握导游突发情况处置，国际旅客文化禁忌与简易英文沟通技巧。 ③能够通过模拟客舱文旅推荐、开封景区，实地导览实训、文旅产品推介。：采用“理论 + 案例分析 + 角色扮演 + 开封景区实地实训”模式。准确记忆导游法规核心条款、开封文旅关键信息。
13		管 理 学	①管理学基本概念； ②管理学发展历程； ③管理的基本原理与原则； ④管理核心职能； ⑤管理关键领域模块；	①理解管理基本概念、原理和模型，能清晰区分不同管理场景的适用方法。 ②具备分析管理问题、设计解决方案的逻辑思维，以及落地执行、灵活调整的实践能力。 ③树立责任意识、伦理意识和全局意识，能兼顾效率与公平、短期目标与长期发展。

(3) 专业拓展课程

专业拓展课程共 5 门课程，包括茶文化、声音的魅力、电商直播、商务礼仪、职业素养提升。具体详见表 6-3。

表 6-3 空中乘务专业拓展课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	主要教学内容	教学目标及要求
1	茶文化	茶的起源与历史：涵盖中国及世界茶区的演变、不同朝代茶文化的发展脉络。茶叶分类与特性、品质特征及代表品种，不同茶叶的冲泡方法。	掌握茶文化基础体系，熟练掌握基础泡茶技艺，能通过感官辨别茶叶的香气类型、滋味层次，准确描述茶汤的色泽、口感与叶底状态，可清晰表达个人品鉴见解。
2	声音的魅力	练习腹式呼吸、气息支撑，解决说话气短、无力的问题。调整声带闭合方式，训练胸腔、鼻腔、头腔共鸣，让声音更饱满有质感。纠正发音偏差，优化声母、韵母、声调，提升吐字清晰度和标准度。	了解声音魅力的核心构成要素。掌握科学的发声方法，提升声音的质感与耐力。掌握声音高低起伏、快慢节奏的控制，避免说话平淡或急促。
3	电商直播	学习主流平台的开店流程，包括注册、资质上传、保证金缴纳等，掌握商品上架实操技能。进行主播心态训练，克服镜头恐惧，学习直播话术设计，包括开场话术、产品介	了解淘宝、京东、抖音等主流电商及直播平台的规则，包括开店流程、售后规范、流量机制等。了解抖音、快手等平台的算法基础，掌握短视频引流技巧。

		绍话术、催单话术等，掌握控场技巧，如应对粉丝提问、处理突发情况等。	能够撰写促单的文案，如商品标题、详情页文案、直播脚本里的卖点话术等，掌握基础图片处理技能。
4	商务礼仪	职业形象塑造(仪容、仪表、仪态)；商务会面礼仪(介绍、握手、名片)；商务沟通与电话礼仪；会议、餐饮及接待礼仪；职场基本行为规范。	帮助学生掌握现代商务活动中的基本礼仪规范，塑造专业职业形象，提升人际沟通与交往能力，为顺利融入职场环境奠定软实力基础。
5	职业素养提升	职业道德与职业精神；时间管理与工作效率；团队协作与有效沟通；情绪管理与压力应对；职业生涯规划与自我管理；创新思维与问题解决。	系统提升学生的综合职业素养，培养爱岗敬业、团队协作、勇于创新的精神，增强其职场适应力、竞争力和可持续发展能力。

3. 实践教学环节

实践性教学贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、入学教育、岗位实习、毕业总结、毕业教育等形式，公共基础课程和专业课程等均加强了实践性教学。

(1) 实训

在校内外进行航空模拟舱使用操作、客舱服务全流程、特殊旅客服务、紧急救护等实训，包括模拟舱使用、常见应急场景处置、紧急撤离的流程等。

机上急救基础等。

(2) 实习

在中航未来华东航空实训基地、中国南方航空股份有限公司深圳分公司、浙江长龙航空等企业进行实习。学校建立有稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导老师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。实习实训注重理论与实践一体化教学。学校根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。严格执行《职业学校学生实习管理规定》和空中乘务专业岗位实习标准要求。

(二) 教学进程总体安排

1. 各教学环节安排表（表 6-4）

表 6-4 各教学环节安排表 （单位：周）

周数 \ 学期		第一学年		第二学年		第三学年		合计
		一	二	三	四	五	六	
教学环节	入学教育	1						1
	军事技能	2						3
	课堂教学	16	16	12	16	12		72

	考试考核	2	2	1	1	1		5
	岗位实习			6	6	5	9	26
	毕业总结						4	4
	毕业教育						1	1
总 计		20	18	19	23	18	14	111

注：第一学期入学教育在军事技能中同步开展；岗位实习分两个阶段开展，分别在大二、大三。

2. 教学进程计划表（表 6-5）

表 6-5 空中乘务专业教学进程计划表

课程 设置	课程 性质	序 号	课程名称	学分	学时	学时分配		周课时分配（线下）						考核 方式	备注
						理 论 学 时	实 践 学 时	一	二	三	四	五	六		
公共基础课程	公共基础必修课程	1	思想道德与法治	3	48	36	12	3						考试	
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	32			2					考试	
		3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	48					3			考试	
		4	形势与政策	1	20	16	4	✓	✓	✓	✓			考查	
		5	大学生心理健康教育	2	32	16	16	1						考查	
		6	体育与健康 1	2	64		64	4						考试	一周上 4 学时，其中 2 学时不计入学分
		7	体育与健康 2	2	64		64		4					考试	
		8	体育与健康 3	2	32		32			2				考试	
		9	体育与健康 4	2	32		32				2			考试	
		10	大学英语 1	4	64	64		4						考试	
		11	大学英语 2	4	64	64			4					考试	
		12	*军事理论教育	2	36	36		2						考查	线上
		13	军事技能训练	2	112		112	2 周						考查	

课程 设置	课程 性质	序 号	课程名称	学分	学时	学时分配		周课时分配（线下）						考核 方式	备注
						理 论 学 时	实 践 学 时	一	二	三	四	五	六		
		14	*大学生职业生涯规划	1	16		16	1						考查	
		15	大学生就业指导教育	2	32	32				2			考查		
		16	国家安全教育	1	16		16	1					考查		
		17	劳动教育	2	32		32	✓	✓	✓	✓		考查	分散进行	
		合计			37	744	344	392	16	10	2	7			
	限定 选修 课	18	信息技术	4	64	32	32	2						考试	理论线上
		19	应用文写作	2	32	32			2					考查	
		20	人工智能应用	2	32	32			2					考试	
		21	两宋文化概论	1	16	16					1			考查	
		22	党史	1	16	16				1				考查	
		合计			10	160	128	32	2	4	1	1			
	任 选 课	23	*汴绣	2	32	18	14	2						考查	一、二 学期均 可选修
		24	*官瓷	2	32	18	14	2						考查	
		25	*木版年画	2	32	18	14	2						考查	
		26	*围棋	2	32	18	14	2						考查	
		27	*美学和艺术史论	2	32	18	14			2				考查	三、四 学期均 可选修
		28	*艺术鉴赏和评论	2	32	18	14			2				考查	
		29	*艺术体验和实践	2	32		32			2				考查	
		30	*人文素养	1	16	16				1				考查	
		至少选修3学分			3	48	34	14							
	公共课合计			50	952	506	438	15	14	3	8				
专业 课程	专业 基础	31	智慧民航基础知识	2	32	24	8		2				考试		
		32	开封文旅研修	3	48	16	32	3					考查		
		33	职业形象塑造	3	48	24	24	3					考试		

课程 设置	课程 性质	序号	课程名称	学分	学时	学时分配		周课时分配（线下）						考核 方式	备注
						理 论 学 时	实 践 学 时	一	二	三	四	五	六		
课		34	民航服务礼仪 1	4	64	32	32		4					考试	
		35	形体体能训练 1	2	32	16	16	2						考查	
		36	形体体能训练 2	2	32	16	16		2					考查	
		合计		16	256	128	128	8	8						
专业 核心 课		37	民航服务播音训练	3	48	24	24			4				考试	
		38	民航服务沟通技巧	3	48	36	12			4				考查	
		39	民航客舱服务英语	3	48	30	18			4				考试	
		40	舞蹈排练	1.5	24	8	16			2				考查	
		41	客舱服务	3	48	36	12				3			考查	
		42	客舱安全与应急处置	3	48	36	12				3			考查	
		43	民航服务心理学	3	48	36	12				3			考查	
		44	民航货物运输	3	48	36	12				3			考试	
		45	民航危险品运输	3	48	36	12				3			考查	
		46	机场地面服务	3	48	36	12				3			考查	
		47	节庆活动策划与管理	3	48	36	12				3			考查	
		48	导游业务与实务	3	48	36	12				3			考查	
		49	管理学	3	48	48	0				3			考查	
		合计		19.5	312	206	106			14	9				
专业 拓展 课		50	声音的魅力	1.5	24	18	6					2		考查	
		51	茶文化	1.5	24	18	6					2		考查	
		52	电商直播	1.5	24	18	6					2		考查	
		53	商务礼仪	1	26		26					1 周		考查	
		54	职业素养提升	1	26		26					1 周		考查	

课程 设置	课程 性质	序 号	课程名称	学分	学时	学时分配		周课时分配（线下）						考核 方式	备注
						理 论 学 时	实 践 学 时	一	二	三	四	五	六		
			至少选修 5 学分	5	100	36	64					4			
专业 综合 实践 环节	55		空乘面试综合训练	3	48	32	16	16				4		考查	
	56		民航客舱救护	3	48	32	16	16				4		考查	
	57		入学教育	1	26		26	1 周						考查	一周按 26 学 时计算
	58		岗位实习	26	676		676			6 周	6 周	5 周	9 周	考查	
	59		毕业总结	4	104		104						4 周	考查	
	60		毕业教育	1	26		26						1 周	考查	
			合计	38	928	64	864					8			
			专业课程合计	78.5	1596	434	1162	8	8	14	9	12			
			总课时（学分）	128.5	2548	940	1608	23	22	17	17	12			

注：带*课程不计入周课时合计；“√”表示课程每学期都开展；入学教育、岗位实习、毕业总结、毕业教育一周按 26 学时计算。

3. 课程模块学分、学时统计（表 6-6）

表 6-6 课程学分、学时统计

课程模块		学分	课程学时			所占比例		
			总学时	理论学时	实践学时	实践占总学时比例	选修课占总学时比例	公共课占总学时比例
公共课	必修	37	744	344	392	52.7%	—	29.2%
	限定选修课	10	160	128	32	20%	6.3%	6.3%
	任选课	3	48	34	14	29.1%	1.9%	1.9%
专业课	专业基础课	16	256	128	128	50%	—	—
	专业核心课	19.5	312	206	106	34%	—	—
	专业拓展课	5	100	36	64	64%	3.9%	—
	专业综合实践环节	38	928	64	864	93.1%	—	—
合 计		128.5	2548	940	1608	63.1%	12.1%	37.4%

七、师资队伍

师资是实现培养目标和培养计划的关键因素。建设一支专兼结合、学科知识结构合理、具有较高的教学水平和较丰富实践经验的“双师型”教师队伍是专业教学的核心工作。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。

（一）师资队伍结构

本专业拥有一支素质优良，教学实践丰富，专兼职结合的双师结构教师队伍。共有专兼职教师 10 人，其中专任教师 8 人，专任教师中高级职称 2 人，占专任教师的比例为 25%，具有双师素质的教师人数为 5 人，占专业课教师数比例为 62.5%，学生数与专任教师数比例达到了 23.7：1。同时，整合校内外优质人力资源，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，建立定期开展专业（学科）教研机制。

（二）专业带头人

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，能够较好地把握国内外民航业、旅游业发展，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。在本专业改革发展中起引领作用。

（三）专任教师

具有高校教师资格，具有空中乘务、民航安全技术管理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或者实践经验，达到相应的技术技能水平，能够独立承担至少 2 门核心课程教学，并开发基于真实项目的实训模块；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的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；同时，每年至少 1 个月的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，以更好地将理论与实践结合，教授学生实用知识和技能。

（四）兼职教师

本专业兼职教师是从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，来自北京中航未来、山东航空、海南航空，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技术职称、行业认证证书，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教

学任务。根据国家有关要求制订了针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法--《开封职业学院兼职教师聘任管理办法》。

八、教学条件

（一）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、实训室和实训实习基地。

1. 专业教室

具备利用信息化手段混合式教学的条件。专业教室均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并具有网络安全防护措施。均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。形体训练室、服务礼仪教室配置把杆、镜面墙、木地板、多媒体设备、更衣柜、更衣凳等设备；乘务化妆教室配置的化妆台、化妆镜、化妆椅等基本设施，独立台灯以保证良好的光线条件。

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，实训指导教师配备合理，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、民航安全技术管理等实验、实训活动。具体情况详见表 8-1。

表 8-1 校内外实验、实训室设置表

类别	序号	实训场所名称	承担的主要实训项目	基本配置
校内	1	客舱服务实训室	用于客舱服务训练课程等实训教学	开放式航空服务模拟舱
	2	客舱应急实训室	用于客舱安全与应急处置课程等实训教学	舱内应急救援设备展柜
	3	机上急救实训室	用于民航客舱救护课程等实训教学。	安全演示包、救生斧、海伦灭火器
	4	服务礼仪实训室	服务礼仪实训室	镜面墙、木地板、多媒体设备
	5	形体训练实训室	用于形体训练等实训教学	把杆、镜面墙、木地板、多媒体设备、更衣柜、更衣凳
	6	乘务化妆实训室	用于职业形象塑造等实训教学	化妆台、化妆镜、化妆椅等基本设施，独立台灯以保证良好的光线条件。

校外	1	中航未来华东航空实训基地	客舱服务程序训练、应急处置训练、职业仪态训练、服务礼仪、实操、职业妆容、发型设计技巧、办理值机、行李托运、问询、登机广播、贵宾接待等地面服务流程、英语强化、模拟面试等	航空服务模拟舱、舱内应急救援设备展柜、金属探测门、手持金属探测器、X 射线安检仪
----	---	--------------	---	--

3. 实习场所

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。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地能提供空中乘务、民航安全技术管理等与专业对口的相关实习岗位，能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，能够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，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。具体情况详见表 8-2。

表 8-2 校外实习实训基地设置表

序号	实习场所名称	容纳规模	承担的主要项目/岗位	功能
1	中国南方航空股份有限公司深圳分公司	50 人	地面服务实习生	岗位实习
2	浙江长龙航空	20 人	乘务员、安全员	岗位实习
3	东海航空	20 人	乘务员、安全员	岗位实习
4	西部航空	20 人	乘务员、安全员	岗位实习
5	上海好颖	50 人	问询客服、行李寄存	岗位实习/就业
6	中国邮政集团有限公司	20 人	行政前台及会议服务	岗位实习/就业
7	上海大乘	20 人	旅检岗	岗位实习/就业

(二) 教学资源

1. 教材选用

学校制订了《开封职业学院教材选用办法》，优先选用国家级、省部级评定和推荐的高职优秀教材、精品教材、获奖教材和国家级、省部级规划教材及教育部教学指导委员会推荐教材。专业课程教材体现本行业新技术、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。学校每年推进教材建设工作，通过开展新形态教材申报与立项，助力优质教材的研发与建设。

2. 图书文献

学校图书馆设立民航专业文献专区，配备专业图书不少于 10500 册，涵盖文旅、民航等领域。重点采购空中乘务、民航安全技术管理等前沿方向图书，满足师生教学、科研与拓展学习需求。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. 电子文献

引进超星电子图书、知网、万方等数据库资源，为师生提供海量的电子图书、学术论文、学位论文、行业报告等文献资料。开通数据库校园网远程访问权限，方便师生随时随地查阅资料。建设空中乘务专业特色文献数据库，整合专业教师的教学课件、优秀学生毕业总结、企业技术文档等资源，形成具有专业特色的电子文献资源库，为教学与学习提供个性化服务。

4. 数字资源

数字资源配备齐全，在线课程资源丰富，为学生学习提供便捷支撑。目前已建成职业形象塑造、客舱设施与服务等专业核心课程的校级在线开放课程，涵盖理论教学视频、实操演示动画、虚拟仿真项目及典型案例库等内容，通过模块化设计与交互式学习场景，助力学生随时随地开展自主学习，实现专业知识与实践技能的系统化提升。

5. 教学平台

依托超星学习通平台，实现教学资源的统一管理与共享。教师可在平台上发布课程资料、布置作业、开展在线测试；学生可在线提交作业、查询成绩、参与课程讨论。平台通过大数据分析，记录学生学习行为与学习效果，为教师调整教学策略、实现个性化教学提供数据支持，提升教学资源的利用效率与教学质量。

（三）教学方法

教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用多样化互动教学方法，因材施教、按需施教。鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、任务

驱动教学、案例教学、情境教学、项目教学等方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，将理论知识与职业实践深度融合，坚持学中做、做中学。

1. 任务驱动法

将教学内容拆解为具体任务，例如在《客舱服务与管理》课程中，设置“特定航线（如北京-上海精品航线）的完整服务流程设计与优化”、“突发状况（如航班长时间延误）下的旅客安抚与处置方案制定”、“高端旅客及特殊旅客（如白金卡会员、无陪儿童、残疾旅客）的个性化服务方案设计”等任务，学生通过在理论内容的基础上查阅资料、观看视频、实操验证完成任务，培养自主学习与问题解决能力。

2. 案例教学法

引入行业典型案例，如“成功处置机上突发医疗事件的经典案例”、“因服务细节不到位引发的旅客投诉”、“突然发生颠簸”，通过案例分析、分组讨论、方案优化，帮助学生理解理论知识在实际场景中的应用逻辑，增加学生的情景意识和随机应变能力。

3. 角色扮演教学法

模拟企业项目实施场景，学生分别扮演“乘务长”、“头等舱乘务员”、“经济舱乘务员”、“航空安全员”、“地面服务人员”以及不同类型的“旅客”（如VIP、首次乘机的老人、带婴儿的家长、轮椅旅客、聋哑旅客）等角色，完成“航前准备会”、“客舱服务流程”、“不正常航班服务保障”，强化职业角色认知与团队协作能力，增强学生的信念感。

4. 翻转课堂教学法

课前通过微课视频、虚拟仿真软件引导学生自主学习基础知识，课堂上教师聚焦难点解析，并组织学生开展项目实操、小组竞赛与成果汇报，实现知识内化与技能强化。

（四）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，完善学生学习过程检测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、岗位实习等实践性教学环节的全过程管理与评价。通过多样化考核，对学生的专业能力及岗位技能进行综合评价，激发学生自主性学习，鼓励学生的个性发展，培养创新意识和创造能力，培养学生的职业能力。

1. 学校建有《开封职业学院课程考核与成绩管理办法》考核评价体系，按照课程类型的不同，采用不同的考核与评价方法。学生成绩以两档制、五级制和百分制记载，入

学教育、军事技能训练、形势与政策等课程采用两档制评定；实践性教学环节采用五级制评定；理论课程、理实一体化课程采用百分制评定。

2. 理论知识考核：采用过程考核与期末考试相结合的方式进行考核。过程考核主要考察学生的知识积累和素质养成，依据考勤成绩、平时表现、作业成绩、期末考试等方面。期末考试以笔试、机试、总结、报告等形式进行，重点在于考核学生的知识运用能力。

3. 实践性教学考核：考核除笔试外，增设了答辩、多媒体汇报、项目设计、现场操作、现场测试等多种考核形式，实现理论考试与实操考核相结合，着重考查学生分析问题和解决问题的能力，促进学生职业素质的全面发展。主要根据学生实训态度、操作技能、实训成果、方案采用情况以及实训报告等综合评定，按五级制“优、良、中、及格、不及格”五个等级给出考核成绩。

4. 对于国家职业资格证书对应的项目或课程，可直接参加对应资格证书的认证考核，通过国家职业资格认证的，可不再参加课程考核，且成绩评定为优秀。根据《开封职业学院学分认定与置换管理办法》对学生进行学分替代。

九、质量保障

建立健全校院两级的质量保障体系。学校建有校院两级教学督导和学生教学信息员反馈制度，以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

加强规范管理，促进标准实施。根据学院各环节质量标准，加强教师教学文件的管理，教师教学规范的执行情况应是教师年度工作量考核的重要依据，教师严格按照学院教学管理规范开展课程教学。人才培养方案、课程标准、教师授课计划、教案、教研活动记录、试卷、教学任务、实训指导书、学生考勤表、试卷分析表等各项文件应齐备。

加强教学检查，开展教学诊断。通过信息化教务管理手段，加强对教学过程的检查与管理，从教学对象分析、教材选择、授课计划的编写、备课、课堂教学、实习实训、考核方式等进行分析总结。对各个教学环节进行认真组织、管理和检查，严格执行各项教学检查、学生评教、教学督导、领导听课、信息员反馈、座谈会、研讨会等制度，以保证学生满意和教学质量的稳定和提高。

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。

十、毕业要求

（一）总体要求

1. 学时学分要求：毕业最低学分要求为 128.5 分，其中公共课 50 分，专业课 78.5 分。修完本专业人才培养方案规定的全部理论课程与实践教学环节，所有课程考核合格，累计获得的学时与学分均达到本专业规定的最低标准，参与本专业相关的企业、机构岗位实习活动，实习期不少于 6 个月。

2. 能力规格要求：掌握本专业核心知识与关键技术，具备解决岗位实际问题的基本能力，能适应行业一线工作需求，同时达到本专业对应的初、中级技术技能人才基本规格。

3. 获得一本及以上行业类、国家职业资格、职业技能等级证书。

（二）学习成果转化

根据国家要求以及学校实际，学生参加各类技能、学科竞赛、文体活动获奖、主持、参与教科研项目或者接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经学校认定，可以置换学业课程学分，具体情况详见表 10-1：

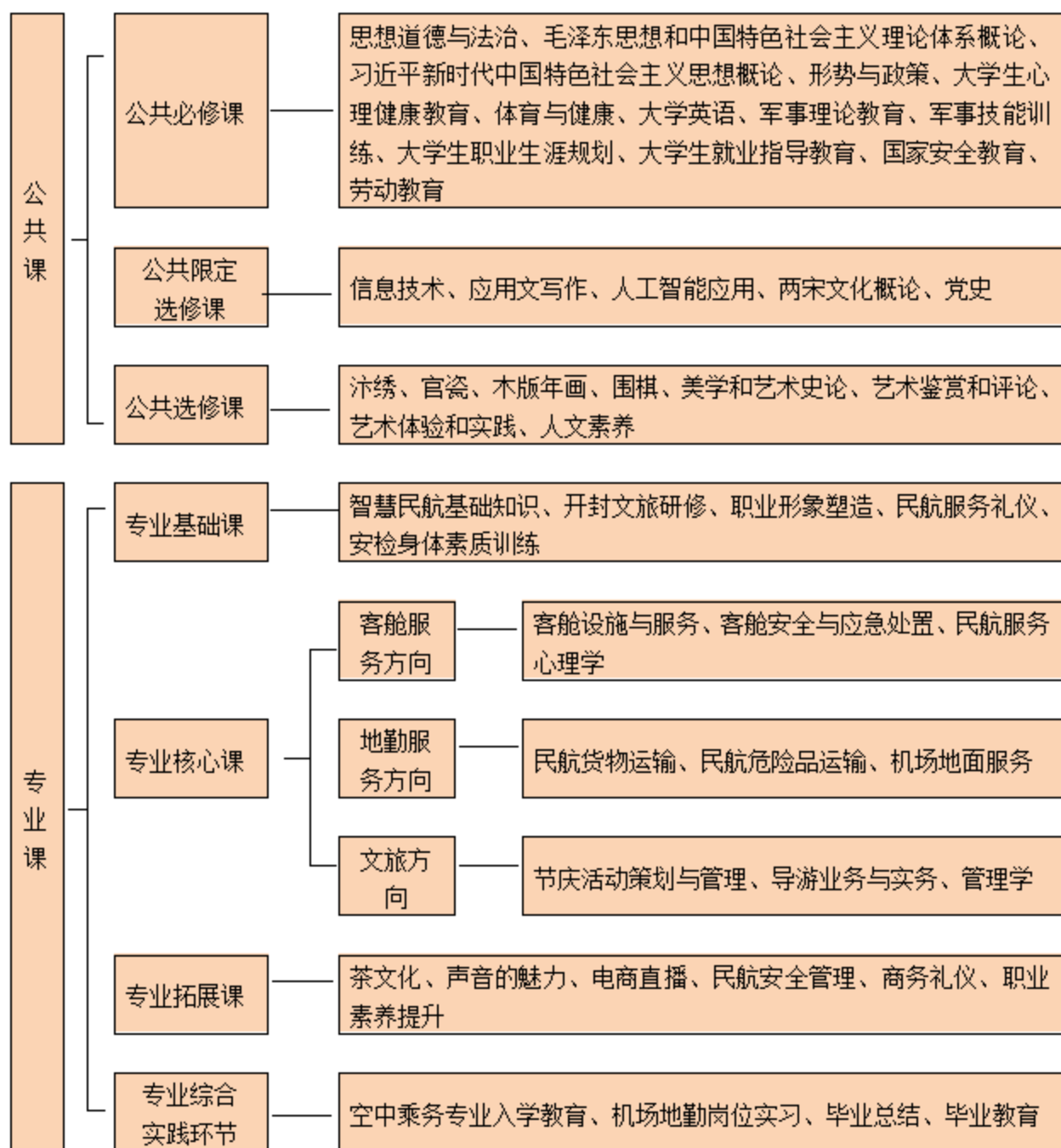
表 10-1 开封职业学院学分认定分类表

类别	项目名称	等级或内容		学分数	备注
科技创新学分	科技活动获奖、研究成果获奖、艺术创作和文学作品获奖	国家级	一等奖	10	
			二等奖	8	
			三等奖	6	
		省级	一等奖	6	
			二等奖	4	
			三等奖	3	
		市级	一等奖	4	
			二等奖	3	
			三等奖	2	
	论文发表	核心期刊		10	第一作者
		一般期刊		5	
	专利	发明		10	前 3 名
		实用新型、外观设计		5	
	科研项目	主持	国家级	10	

			省级	8	
			市	5	
		参与	国家级	5	限前 5 名
			省级	3	
			市级	2	
技能 竞赛与 技能 证书 学分	创新创业比赛、 技能竞赛	国家级	一等奖	15	
			二等奖	12	
			三等奖	10	
		省级	一等奖	10	
			二等奖	8	
			三等奖	6	
		市级	一等奖	6	
			二等奖	5	
			三等奖	4	
	文体活动	国家级	一等奖	10	
			二等奖	8	
			三等奖	6	
		省级	一等奖	6	
			二等奖	4	
			三等奖	3	
		市级	一等奖	4	
			二等奖	3	
			三等奖	2	
	创新创业实践	参加培训取得培训证书		2	
		自主创业并注册公司		3	
		公司年营业额在 100 万以上		10	
	技能证书或水平证书	除学校规定的技能证书外，参加其它考试获取证书的按照级别置换 4-10 个学分			
课程类学分	按照所对应或者相似专业课程置换相应学分				

（注：所有项目要根据学校管理制度经学校认证审批）

附件 1：课程体系结构图



附件 2：专业人才培养方案论证表

空中乘务专业人才培养方案论证表

论证专家基本情况			
姓名	职务	工作单位	签名
吴则斌	教研室主任	升达经贸管理学院	吴则斌
李娜	教学总监	华育中航（北京）教育科技有限公司	李娜
张利	教学主管	华育中航（北京）教育科技有限公司	张利
万海堂	教务处处长	开封职业学院	万海堂
王松	院长	开封职业学院	王松
朱妍	教研室主任	开封职业学院	朱妍
刘鑫	教研室主任	开封职业学院	刘鑫
专家论证意见			
专家组经论证，对该方案意见如下： 1.现有人才培养方案框架完整，“公共基础课+专业基础课+专业核心课+专业拓展课+专业综合实践环节”三层课程体系覆盖客舱服务、安全处置等核心能力，实践课时占比能够突出职业教育导向，契合服务地方经济定位，整体符合行业需求。 2.课程特色鲜明：文旅课程与专业结合紧密，依托本地文旅资源形成差异化优势；实践落地性强：企业对接安排，搭配校内模拟舱等实训资源；校企协同到位：企业提供师资与实习岗位，保障教学与行业衔接。方案科学可行，后续结合行业动态持续调整。 后续课程方面建议增设音乐舞蹈类课程，专业课融入大数据相关内容；完善职业形象塑造课程，强化应急救护相关技能培养。 专家组组长签字：吴则斌 2015年 9月 14日			
			
专家论证结论		专家论证结论	
分档评价：	☒优秀	☐合格	☐不合格
☒论证通过	☐修改后通过	☐不通过	