

智慧旅游学院
2026 级空中乘务专业
(中高职一体化)
人才培养方案



二零二六年五月

目 录

引言	1
一、专业名称及代码	2
二、入学要求及生源类型	2
三、修业年限及学历	2
（一）修业年限	2
（二）学历	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	4
（一）培养目标	4
（二）培养规格	4
（三）培养模式	7
六、课程设置及要求	8
（一）公共基础课程	8
（二）专业（技能）课程	15
（三）实践性教学环节	20
（四）岗课赛证融通情况说明	20
七、教学进程总体安排	21
（一）教学周数表	21
（二）教学进程表	22
（三）学时安排表	22
八、教学基本条件	22
（一）师资队伍	22
（二）教学设施	23
（三）教学资源	25
（四）教学方法	26
（五）学习评价	26
（六）质量管理	26
九、毕业要求	28
（一）学分要求	28
（二）其他要求	28
十、附录	28

2026 级空中乘务专业人才培养方案

执笔人：金蕾

审核人：崔悦

引言

智慧旅游专业群依托学校国省双高建设布局，对接国家及浙江省“十五五”文旅发展规划，适配文旅数智化转型、低空经济、入境游高质量发展等新业态，打造“交通+旅游+智慧服务”交叉融合特色专业集群。专业群遵循“文旅引领、数智赋能、国际视野、服务为本”的人才培养理念，构建覆盖旅游前、中、后全链条的人才培养体系，致力于培养懂文化、善沟通、精运营、通数字、会策划的高素质技术技能型文旅人才，为浙江文旅高质量发展、世界级旅游目的地打造和旅游强国建设提供人才与智力支撑。

专业群紧扣旅游“吃、住、行、游、购、娱”六大场景数智化升级需求，依托三大专业分工协作、互补赋能，构建全链条文旅人才培养体系。**酒店管理与数字化运营专业**作为“吃、住、娱”场景核心支撑，聚焦智慧酒店运营，培养能够熟练操作酒店 PMS、AI 客房管理系统，可创新设计文旅主题服务方案的技术技能人才，全面提升游客目的地沉浸式体验品质。**空中乘务专业**作为交通文旅融合的践行载体，立足旅游“行”场景服务升级，在传统航空服务基础上融入航线旅游产品设计、航空文旅定制服务等内容，培养贯通空中服务与目的地接待的复合型人才。**智慧旅游技术应用专业**作为专业群数智赋能底座，聚焦文旅场景数字化适配，主攻旅游大数据分析、数字化运营等核心领域，为智慧酒店运营、航空文旅服务提质升级提供技术支撑，推动旅游全服务链条智能化转型。

近年来专业在教学改革、专业建设与人才培养方面取得显著成效，集体获省最美志愿服务组织、机电集团工人先锋号；教师团队获全国职业院校技能大赛教学能力比赛一等奖，省级优秀教师、省最美国企人、省属企业名师高徒、浙江省机电劳模、杭州亚运会省先进个人等荣誉称号；通过课堂教学和社会服务（G20 杭州峰会、省市两会、杭州第 19 届亚运会、杭州第 4 届亚残运会等）实施一体化教学，成为民航行业教育教学指导委员会委员单位并参与空乘专业国家资源库建设；指导学生获省级技能竞赛 44 余项，获中国大学生自强之星、国家奖学金特别评选推荐、杭州亚运会、G20 杭州峰会浙江省先进个人等重大荣誉称号；建有国家级教学资源库课程 1 门、省级职业教育一流人工智能课程 1 门、省级教学改革项目 2 项。

专业深入厦门航空有限公司、浙江省人民大会堂等代表性合作单位，以及浙江旅游职业学院等高等院校开展实地调研，严格依据空中乘务专业教学标准、民航乘务员国家职业标准，深度剖析当前专业建设现状与存在问题，针对性开展专

业建设专项研判，完成本专业人才培养方案的修订完善。修订后的方案先后经学院专业建设指导委员会论证通过、学校教学工作委员会审议通过，最终由学校校长办公会、党委会审定通过。

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

中职专业名称：航空服务

中职专业代码：700402

二、入学要求及生源类型

入学要求：初级中学毕业或具备同等学力者

生源类型：中高职一体化（3+2）

三、修业年限及学历

（一）修业年限

一般修业年限：5 年

（二）学历

专科

四、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)

表 1 专业职业面向一览表

专业大类 (代码)	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	职业技能等级(职业 资格)证书举例
交通运输 大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空旅客 运输 (5611)	民航乘务员 (4-02-04-01)	民航乘务员	1. 中国民用航空客 舱乘务员训练合格 证 2. 中国民用航空安 全员执照 3. 民航乘务英语等 级证书
交通运输 大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空旅客 运输 (5611)	航空安全员 (4-02-04-04)	航空安全员	
交通运输 大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空旅客 运输 (5611)	航空运输地面 服务员 (4-02-04-02)	民航客运员、航 空贵宾室服务人 员	

表 2 典型工作任务面向一览表

主要岗位类别	典型工作任务	工作过程	职业能力
民航乘务员	1.1 安全保障	1.应急设备检查 2.机上安全检查	1.具有自我保护意识及基本客舱安全 保障能力；

主要岗位类别	典型工作任务	工作过程	职业能力
		3.安全介绍 4.舱门操作 5.客舱安全管理	2.准确识别机上应急设备标识及正确使用各种应急设备； 3.对出口座位旅客资质进行正确评估，安全演示示范动作到位； 4.正确开启/关闭 A320/B738 型飞机舱门，预位/解除预位 A320/B738 型飞机舱门； 5.能随机应变，细微观察，查找客舱安全隐患并合理处置。
民航乘务员	1.2 机上服务	1.登机前准备 2.空中服务 3.落地后管理	1.有较高的空乘职业素养、服务意识及服务理念； 2.能按照客舱服务规范，为旅客提供细微化服务； 3.具备较流利的机上英语会话能力，运用中英文广播词进行客舱广播； 4.熟悉机上服务流程，灵活处理机上各种突发服务问题。
民航乘务员	1.3 应急处置	1.机上颠簸处置 2.客舱释压处置 3.机上失火处置 4.应急医疗处置 5.机上危险品处置 6.水陆撤离处置 7.非法干扰处置	1.树立较高的安全意识，果断的判断力及团队协作能力； 2.正确判断机上突发情况并采取恰当的处置方法处理； 3.掌握机上疾病的处置方法并开展机上急救工作； 4.能迅速识别危险品标识和标签，正确处置机上危险品及报告程序； 5.秉承“安全第一”原则，掌握（有/无）准备的水陆撤离程序及乘务员职责，完成撤离工作，确保旅客安全。
航空安全员	2.1 安全保障	1.安保规则 2.正常执勤 3.扰乱行为处置 4.非法干扰处置	1.树立较高的安全意识，沉着冷静，严格按照安保规则执行任务； 2.熟悉安全员工作职责，按照分工能对驾驶舱及客舱实施安保检查； 3.能组织客舱机组和旅客妥善处置扰乱行为或非法干扰行为，必要时果断采取相应措施； 4.根据国家法律、行政法规、规章规定的其他职责，保障生命及财产安全。
航空安全员	2.2 客舱安全应急处置	1.客舱释压处置 2.客舱失火处置 3.机组失能处置 4.迫降和撤离程序	1.发生客舱安全应急情况时，应听从机长指挥，树立团结协作的意识； 2.正确使用应急设备，明确应急设备使用的注意事项； 3.掌握各类应急程序流程，全力配合机

主要岗位类别	典型工作任务	工作过程	职业能力
			组完成应急处置； 4.遇紧急迫降撤离时，安全员应作为第一援助者按照乘务员的指挥协助撤离。
民航客运员 航空港贵宾室 服务人员	3.1 地面值机	1.托运行李办理 2.值机手续办理	1.掌握准备登机牌、行李牌等各类业务用品的能力； 2.正确读取国内客票票面信息，正确识读航班座位图； 3.正确利用离岗系统为旅客托运行李； 4.正确协助旅客利用自助设备完成自助登机牌打印和自助行李托运。
民航客运员 航空港贵宾室 服务人员	3.2 安全检查	1.行李物品检查 2.旅客人身检查	1.具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力； 2.具有良好的空间感、形体知觉、嗅觉能力； 3.掌握旅客及行李物品安全检查的操作技能； 4.正确为机场出港旅客进行人身安全检查、随身行李、交运行李安全检查以及航站楼内出入隔离区、控制区的工作人员安全检查。
民航客运员 航空港贵宾室 服务人员	3.3 贵宾服务	1.协助办理乘机手续 2.引导旅客登机 3.贵宾室餐饮服务	1.掌握贵宾室服务流程与规范，为旅客提供细微化服务； 2.具备良好的服务态度和语言沟通技巧； 3.具备良好的观察和领会及随机应变的应急处置能力。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够自觉践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，兼具深厚人文素养、科学素养和智慧民航技术应用能力，具备良好职业道德和敏锐创新意识，传承爱岗敬业职业精神和精益求精工匠精神，熟练掌握空乘专业知识和技术技能，形成精湛的机上服务能力、过硬的应急处置能力和高效的双语沟通能力，能够从事民航乘务员、民航地面服务人员及其他服务领域的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习专业知识并完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用民航乘务员需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1. 素质

●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；

●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；

●掌握国家安全知识，具有国际视野，养成国家安全意识和国家安全理念，并能够自觉维护国家安全；

●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；

●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；

●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；

●在身心健康的基础上，具有自身职业特征的道德和规范，培养遵纪守法、文明礼貌、诚信品质、爱岗敬业、公平公正等职业品质，树立工作责任意识和创新意识，具备“奉献之心”“反省之心”“坦然之心”“感恩之心”“礼让之心”；

●具有忠诚担当的政治品格、严谨认真的工作态度、团结协作的工作作风、敬业奉献的职业操守等民航职业精神，坚持安全发展为底线，真情服务为主线；

●热爱航空服务行业，具备吃苦耐劳、持续服务的意识，适应高强度工作。

2. 知识

●掌握马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及必需的法律知识；

●掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的数学、外语等文化基础知识，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；

●掌握体育运动的基本常识和相关运动项目的运动知识，并能安全地进行体育活动；

●掌握创新方法技巧、创业基本认知，明确创新与创业之间的联系，内容涉及创新思维、创业实务、机会识别、市场调研等基础知识；

●了解应用写作的基本理论和基础知识，包括应用文书的格式、写作要求和常用文种的特点；

- 了解民航业的发展现状，熟悉航司、航空港运营的基本知识，并重点掌握和民航乘务员相关的知识；

- 熟练掌握空乘职业形体塑造、职业形象（化妆技巧、发型设计和服饰搭配）、礼仪沟通等的技能要点和注意事项；

- 掌握民航旅客运输基础理论、行业规则、票务知识、值机流程、行李规定及民航相关法规；

- 掌握智慧民航相关技术，精通民航综合服务业务，既夯实传统民航服务专业技能，又具备数字化智慧技术落地应用能力；

- 熟悉客舱服务的相关理论知识，掌握客舱服务的工作流程及服务标准，明确各号位的岗位职责，熟练进行客舱服务以及特殊情况、特殊旅客服务；

- 熟悉客舱安全的相关理论知识，掌握客舱应急处置的流程标准，明确各号位的安全职责、撤离路线及脱出口，树立客舱安全管理的大局意识，并能对客舱应急情况迅速做出正确判断和操作；

- 掌握民航领域的法律法规知识，提升在空中乘务工作中的法律意识和合规能力；在实际工作中依法依规操作，确保旅客和自身的合法权益得到有效保护；

- 掌握不同国家和地区的主要民俗文化特点，了解民俗文化在现代社会中的意义和作用，能够在国际交往中尊重和适应不同文化背景；

- 通过课程教学，培养学生的集体主义观念，劳动素养和敬业精神，使学生了解和掌握管理学知识体系和企业各项职能管理、业务管理基础知识。

3. 能力

- 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；

- 具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

- 具备基本的运算能力，能够熟练进行数学运算；培养逻辑推理能力、抽象概括能力，能够进行严密的逻辑推理，从具体问题中抽象出数学模型；

- 能熟练操作使用计算机，掌握常用办公软件、工具的应用技能；

- 能够熟练写出符合规范的日常应用文书，包括通知、报告、请示、计划、总结等；

- 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；

- 按照《乘务员职业形象规范》标准及乘务员岗位要求端正仪容仪表，提升形体塑造展现乘务员的整体形象，体现对职业的尊重、对旅客的尊重，从而找到职业归属感，更好地规范行为举止；

- 能掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务过程中的沟通问题，

提升旅客满意度；

- 熟练掌握乘务员工作职责，完成机上正常航班服务及不正常航班服务，为旅客提供爱心、细心、舒心、热心的客舱服务；

- 熟悉客舱播音分类、标准双语话术、发声要领及民航播音礼仪规范；

- 熟练掌握机上各类应急事件的处置流程与处置方法，具备专业规范、高效精准的独立应急处置能力；

- 具备良好的团队协作能力，能够快速响应、科学处置客舱各类突发安全事件，全力保障机上旅客生命财产与飞行运行安全；

- 能根据不同类型旅客的心理特点及其服务需求，提供个性化服务；运用有效的沟通策略解决服务中的常见问题，提升在高压环境下的心理调适能力；

- 掌握形体训练的基本方法和技巧，增强身体的协调性和灵活性，同时培养优雅的仪态和自信的气质；

- 能胜任乘务工作所必须具备的身体条件、心理素质；当机上旅客及机组成员出现突发伤病时，应当具备的机上急救技能；

- 掌握两舱服务的标准化流程、个性化服务设计原理及高端服务规范；熟练操作两舱专属设施设备，具备定制化服务方案设计与执行能力；

- 熟练办理客票、值机、行李托运等业务，能处理旅客问询、特殊旅客服务及常见运输问题；

- 精准处理高端旅客特殊需求着重培养高端服务意识、跨文化沟通能力和危机处理素养，使学生具备敏锐服务洞察力、卓越应急应变能力；

- 提升营销能力和互动技巧，能够策划和执行成功的航司直播营销活动，有效吸引和转化潜在客户，提升品牌知名度和销售额。

（三）培养模式

“十五五”时期是我国全面建设社会主义现代化国家的关键阶段，也是民航行业由大国向强国跨越发展的重要时期。空中乘务（3+2）专业落地推行“精准·精致·精细·精彩”的“四精”人才培养模式。专业教师深入航空公司、机场集团等头部航企调研，通过“精准育人-精致培养-精细评价”的三维联动，最终实现“精彩呈现”的人才培养成效，形成闭环式人才培养，具体如下：

1.精准育人——奠基职业发展路径

对标《民航乘务员国家职业技能标准》，构建“初级-中级-高级-乘务长-乘务教员”五级能力进阶模型，实现人才培养与航企岗位需求精准对接。

2.精致培养——锻造核心竞争能力

打造“安全+服务+文化+实践+创新”五育融合课程体系，打破传统学科壁垒，将德智体美劳五育有机融入专业课程，全面提升学生综合职业能力。

3.精细评价——保障人才培养质量

引入全球航空业权威Skytrax星级评定标准，首创“三维百项”评价指标，建立一星至五星级乘务员动态评定，确保人才培养国际竞争力。

4.精彩呈现——实现人才优质输出

助力学生顺利通过航空公司严苛的面试筛选和初始培训，快速适应航企工作尽快晋升，实现“毕业即就业、上岗即上手”的育人成效。

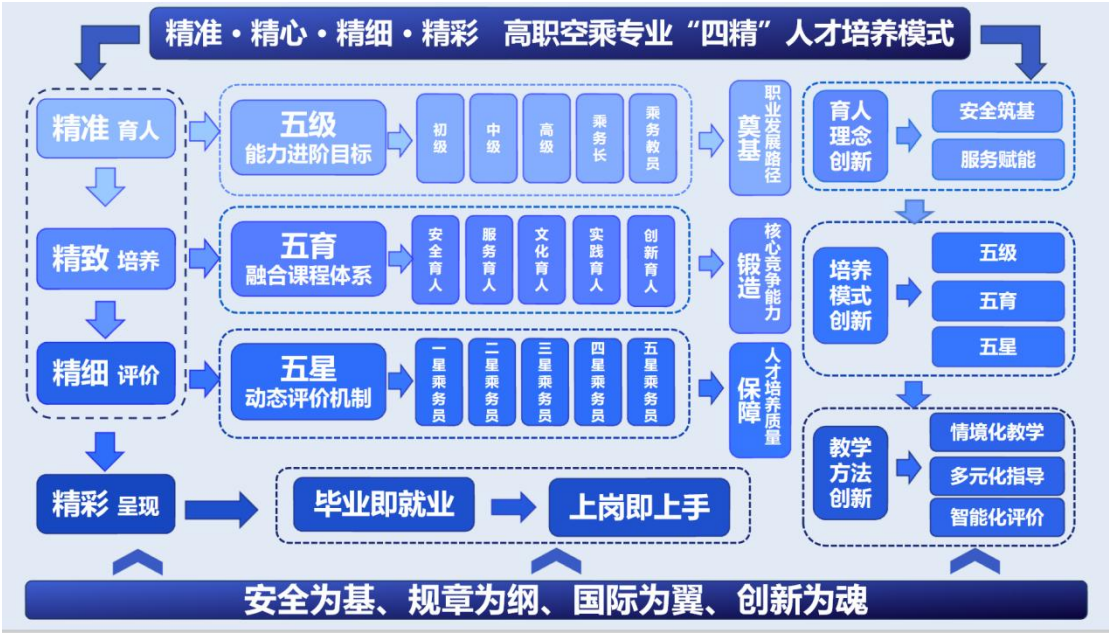


图1 空乘专业“四精”人才培养模式

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

1.公共必修课程

表 3 公共必修课程介绍

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	本课程以马克思主义中国化时代化为主线，充分反映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结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验，集中阐述马克思主义中国化时代化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。教学采用专题讲授、案例研讨相结合的方式，要求学生认真研读经典文献，积极参与课堂讨论，注重理论联系实际，从而帮助大学生对中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加全面地了解；对中国共产党坚持把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，不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对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有更加明显地提升，坚定中国特色社会主义道路

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
		自信、理论自信、制度自信、文化自信。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	本课程主要讲授新时代坚持和发展中国特色社会主义、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴、坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、全面深化改革开放；推动高质量发展、社会主义现代化建设的教育科技人才战略、发展全过程人民民主、全面依法治国、建设社会主义文化强国、以保障和改善民生为重点加强社会建设、建设社会主义生态文明；维护和塑造国家安全、建设巩固国防和强大人民军队、坚持“一国两制”和推进祖国完全统一、中国特色大国外交和推动构建人类命运共同体、全面从严治党。教学采用专题讲授、案例研讨相结合的方式，要求学生认真研读经典文献，积极参与课堂讨论，注重理论联系实际，从而帮助大学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和科学体系，把握这一思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法，增进政治认同、思想认同、理论认同、情感认同，切实做到学思用贯通、知信行统一。
思想道德与法治I	必修	本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德问题，开展马克思主义的人生观、价值观教育。教学采用专题讲授、案例研讨相结合的方式，要求学生积极参与课堂讨论，注重理论联系实际，通过学习本课程，帮助大学生领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，广泛践行社会主义核心价值观，引导大学生立大志、明大德、成大才、担大任，不断提升思想道德素质，学思践悟、奋发有为，努力成为堪当民族复兴重任的时代新人。
思想道德与法治II	必修	本课程针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的道德观、尤其是大学生的职业道德教育、法治观教育。教学采用专题讲授、案例研讨相结合的方式，要求学生积极参与课堂讨论，注重理论联系实际，通过学习本课程，帮助学生遵守道德规范、锤炼道德品格，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；有助于大学生学习法治思想、养成法治思维，自觉尊法学法守法用法，从而具备优秀的思想道德素质和法治素养。引导学生成为担当民族复兴重任的时代新人，必须有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗，不断提升思想道德素质和法治素养，努力为新时代贡献青春力量。
形势与政策I	必修	本课程主要讲授党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观和政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。教学采用“理论讲授+案例分析+专题研讨”相结合的教学模式，注重课堂教学与社会现实、学生思想实际的衔接。运用互动式、启发式、案例式等教学方法，结合热点解读、政策解读等形式，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
形势与政策II	必修	本课程主要讲授党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观和政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。教学采用“理论讲授+案例分析+专题研讨”相结合的教学模式，注重课堂教学与社会现实、学生思想实际的衔接。运用互动式、启发式、案例式等教学方法，结合热点解读、政策解读等形式，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。
中国共产党简史	必修	本课程聚焦中国共产党自成立以来带领中国人民争取民族独立、人民解放、实现国家富强和民族振兴的奋斗历程，通过系统讲解党史上的重大事件、重要会议、重要文件与重要人物，结合第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通的教学模式，运用互动式、体验式等多元教学方法及案例分析、经典阅读、参观考察等组织形式，帮助学生厘清新中国发展史脉络，深刻理解历史和人民选择马克思主义、中国共产党、社会主义道路及改革开放的历史必然性，明确当今中国所处的历史方位与自身肩负的历史责任，进而增强拥护中国共产党的领导和接受马克思主义指导的自觉性，真正实现学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行，做到知史爱党、知史爱国。
军事理论	必修	本课程以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为指导，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，紧扣立德树人根本任务与强军目标根本要求，聚焦培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识、军事素养与综合国防能力为核心目标，系统涵盖中国国防、军事思想、国家安全、现代战争、信息化装备等核心内容，同时结合最新国防法规、军事动态与红色资源拓展教学维度，通过理论讲授、案例分析等多元教学方式，帮助学生扎实掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识与忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因，全面提高综合国防素质，自觉履行国防义务，为军民融合发展战略实施和新时代国防后备力量建设筑牢人才根基。
军事技能	必修	本课程以习近平强军思想为根本遵循，全面贯彻党的教育方针与新时代军事战略方针，紧扣立德树人根本任务和强军目标要求，聚焦提升学生国防观念、军事技能与作风素养，通过队列训练、内务整理、纪律教育、应急避险、战术基础、国防知识普及等核心内容，结合理论讲解与实操训练相结合的教学方式，着力锤炼学生吃苦耐劳、坚韧不拔的意志品质，培养令行禁止、团结协作的优良作风，增强国家安全意识与国防责任担当，传承红色基因、弘扬爱国主义精神，引导学生自觉履行国防义务，成长为兼具家国情怀与过硬素质的新时代青年，为国防后备力量建设奠定坚实基础。
高职体育I	必修	本课程以“夯实基础、激发兴趣”为核心，贯彻“健康第一”指导思想，落实《国家学生体质健康标准》要求。开设篮球、排球、足球、羽毛球、太极拳、健美操等选项课程，兼顾不同学生兴趣与体质差异。教学重点为各项目基础理论、基本动作规范及科学锻炼方法，同步开展基础体能训练，提升学生心肺功能与身体协调性。注重培养学生体育锻炼意识，

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
		规范课堂纪律与运动安全习惯，结合简单趣味竞赛激发参与热情，为学生后续体育学习和终身体育奠定基础。
高职体育 II	必修	本课程以“提升技能、养成习惯”为核心，在第一学期基础上侧重技术组合练习与技战术运用能力。针对各类专项开展动作组合、成套练习及简易对抗或展示训练，提升学生技术衔接与实际运用能力。强化学生规则意识、团队协作与体育精神，引导学生在练习与小型比赛、展示活动中灵活运用所学技能。帮助学生熟练掌握1-2项运动技能，形成良好锻炼习惯。
大学生国家安全教育	必修	本课程深入贯彻总体国家安全观，遵循“生命至上、安全第一、预防为主”的理念，旨在引导学生筑牢国家安全防线，争做总体国家安全观的坚定践行者。课程采用“线上+线下+实践”三维融合教学模式，围绕“识别风险—掌握技能—养成习惯”的逻辑主线，通过案例教学与模拟演练（如消防逃生、反诈情景测试），增强学生对政治安全、网络安全、人身财产安全及实验室安全等全场景风险的认知与防范技能。通过系统化学习，将安全意识转化为自觉行动，全面提升大学生的风险应对能力、法治责任感与心理韧性，实现“安全意识入脑、安全技能上手、安全行为自觉”的教学目标。
大学生心理健康教育	必修	本课程主要学习内容包括心理学的有关理论和基本概念，心理健康的标准及意义，大学阶段人的心理发展特征及异常表现以及自我调适能力等基本知识，采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，利用图书资料、影视资料、测评工具等手段，通过课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、情境表演、角色扮演、体验活动等形式，进行知识传授、心理体验和行为训练。课程以线上知识测验与线下综合实践项目汇报相结合的形式开展考核，除了了解学生对知识的理解和掌握程度，重点评估学生解决实际问题的能力。
大学生职业发展与就业指导I	必修	本课程是面向全体学生设计的公共基础必修课，是落实立德树人根本任务、深化“三全育人”、服务学生高质量充分就业的重要课程。课程紧密结合“人工智能+职业教育”建设理念，旨在提升学生在数字化时代的职业竞争力与生涯适应力。课程通过引导学生树立正确的职业观、就业观与核心价值观，帮助学生明确个人定位并科学规划职业路径，实现从“学生”向“职业人”的角色转变。教学内容遵循“认知—探索—规划—实践”的进阶逻辑，主要包括生涯唤醒、自我认知、人机协同的职业趋势洞察、职业决策、行动计划制定与职业道德教育等内容。
大学生职业发展与就业指导II	必修	本课程是面向全体学生的公共基础必修课。课程紧密结合新时代“人工智能+职业教育”建设理念，依托智慧教学平台与AI赋能技术，助推毕业生就业能力与职业竞争力全面提升。课程旨在引导学生树立正确的职业观、就业观与核心价值观，帮助学生在复杂就业环境中进行精准定位与科学决策，增强其生涯适应力与职业心理韧性。教学内容包括AI时代职业趋势洞察、就业形势与政策分析、简历制作与面试实务训练，以及就业程序规范与求职心理调适等就业准备的关键方面。

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
劳动教育	必修	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持立德树人，贯彻落实国家关于加强劳动教育的方针政策，并主动融入人工智能与智慧课程的建设理念，紧紧围绕高校劳动教育教学的课程特点和现实需求，突出劳动教育的时代性、职教特色，致力于中国特色劳动教育模式的探索尝试，阐释了劳动思想、劳动知识、劳动技能和劳动实践等内容。课程以“树立观念—培育精神—掌握能力—养成习惯—投身实践”为主线组织教学，以典型案例、实践任务、学生实践总结为主要载体，构建“理论认知+实践体验”的行动导向教学模式，强调学生在“做中学”、“学中做”，实现劳动素养的全面提升。
人工智能通识	必修	本课程为全校大一新生必修素养类通识课程，立足人工智能普及育人定位。课程以通俗化、案例化方式，讲解人工智能发展脉络、核心概念、关键技术、典型应用场景、常规模型与工具应用、伦理规范与行业发展趋势，涵盖大数据、机器学习、智能识别、生成式AI等基础常识。引导学生建立系统的人工智能认知框架，明晰人工智能与各专业的融合路径，树立智能化时代学习观与职业发展规划，全面提升学生数字智能综合素养。
Python基础	必修	本课程面向大一零基础学生开设，是全校公共数字基础核心通识课。课程以Python编程语言为依托，系统讲授编程环境搭建、基础语法、数据类型、流程控制、函数应用（面对理工类专业）等基础内容。课程突出案例化、项目化教学，着重培养学生逻辑思维能力、代码编写能力以及运用编程解决学习、办公实际问题的能力，为后续专业数字化课程、数据分析、智能应用学习筑牢底层基础。

2.公共限选课程

表 4 公共限选课程介绍

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
高职英语I	选修	本课程为高职公共基础选修课，在中学英语基础上发展核心素养，培养具有中国情怀与国际视野的高素质技术技能人才。课程突出基础性与衔接性，实施分层教学，帮助学生从通用英语过渡到职场英语，夯实沟通能力。依据课标，涵盖日常交际、职场沟通、中国文化等主题，融入产教融合及AI辅助学习。教学突出职业实践，尊重差异，坚持“以产引教”，融入行业标准，提升职场英语应用及跨文化交际能力，服务新质生产力发展。
高职英语II	选修	本课程为《高职英语I》的后续课程，聚焦职场沟通、跨文化交际及自主学习能力提升。教学内容涵盖求职应聘、职场礼仪、商务接待、产品介绍、客户服务、行业动态及中国文化职场表达等主题。教学坚持“岗课赛证”融通，以岗位需求为导向、实践项目为载体，继续实施分层教学，系统提升学生英语应用、跨文化思辨及可持续发展能力，服务新质生产力发展与高质量就业。
日语I	选修	本课程的核心内容为从零开始学习日语的字母五十音图。包括平假名和片假名。目标是让学生准确认读、书写，并掌握准确的发音。融合传统课堂教学和现代信息化教学手段，构建真实、开放、交互、合作、自主

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
		的教学环境。通过课堂练习和场景对话，培养学生听力、口语的基础能力。最终目标是能进行简单的日语对话（如日常打招呼、购物等），并为通过日语能力考试N5打下基础。
日语II	选修	本课程是建立在日语I基础上的进阶课程，适合已经掌握了五十音图和基础语法的学生。课程旨在从日语入门阶段向初级核心阶段过渡。通过情景教学、探究学习、数字化教学等多样化教学手段，引导学生学习形容词、动词变形及邀约、许可、禁止等实用句型，并开始接触可能态、被动态等更复杂的表达形式。要求学生掌握800以上新增词汇，整体达到N5~N4日语能力考试水平。能实现更复杂的日常交流（如描述感受、表达意见等），能听懂简单对话，读懂150字左右的短文及完成简单中日互译。
大学生创新创业基础	选修	本课程为公共基础课，旨在通过学习创新创业基本理论，提升学生的创新意识与创业素养。课程构建第一课堂与第二课堂联动、理论教学与实践教学融通的教学模式，综合运用互动式、信息化等教学手段，实施线上线下混合式教学、案例分析、课堂讨论、情境教学、调研观察等多种教学组织形式。基于过程化考核评价体系，采用口试、机试或者论文相结合的考核方式。通过课程学习，使学生掌握关于创业的基本理论知识和现行创业政策，了解创业活动过程的内在规律及创业活动本身的独特性，培养和锻炼机会识别、创新、资源整合、团队建设、知识整合等创新创业能力。
中华传统美学	选修	本课程立足高职教育职业素养培养，以“认知—鉴赏—应用—创新”为能力主线，系统引导学生认知中华传统美学的基本范畴与精神内涵。课程内容涵盖书画、文学、工艺、园林等八大核心领域，重点解析“意境”、“气韵”、“虚实”、“中和”等核心范畴，以及“天人合一”、“形神兼备”等核心精神。通过“理论认知—实践鉴赏—创新应用”的三维融合模式，引导学生掌握传统美学元素的提取与应用方法，并尝试将其融入现代文创设计、文旅服务等专业实践中。通过本课程，学生将建立起系统的传统美学认知体系，树立“传承经典、创新发展”的文化自信，提升综合职业素养与审美创造能力。
美育实践（诵读）	选修	本课程作为《中华传统美学》的后续课程，是中华美学理念在语言艺术领域的具象化落地与实践。课程以中华经典诵读为载体，涵盖诵读基础常识、普通话语音规范、古诗词与古文诵读、现代诗文朗诵、舞台表现技巧等教学内容，通过示范模仿、情境练习、作品赏析、成果展示等多样化教学形式，引导学生在声韵体验与情感共鸣中感知汉语言艺术魅力，解读文本背后蕴含的中华优秀传统文化内涵，涵养人文底蕴。实践过程注重全员参与，采用过程性、表现性评价相结合的方式，关注学生个体成长。课程兼具普及性、趣味性与文化性，能以声传情、以读润心，丰富校园美育生态，全面提升学生在诵读实践中发现声韵美、感受诗文美、表现情感美、鉴赏意境美、创造表达美的能力，助力学校高素质技术技能人才培养。

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
美育实践 （音乐）	选修	本课程作为《中华传统美学》的后续课程，是中华美学理念在音乐艺术领域的具象化落地与实践。课程以中国传统音乐欣赏为载体，涵盖音乐基础常识、中国民间歌舞、传统戏曲、民族器乐等经典艺术作品赏析内容，通过沉浸式聆听、专业鉴赏、文化解读等多样化教学形式，引导学生在听觉体验与情感共鸣中感知艺术魅力，解读音乐作品背后蕴含的中华优秀传统文化内涵，涵养人文底蕴。实践过程注重全员参与、轻负高效，采用过程性、表现性评价相结合的方式，关注学生个体成长，不设专业技能门槛，零基础也能学有所获。课程兼具普及性、趣味性与文化性，能丰富校园美育生态，全面提升学生发现美、感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，助力学校高素质技术技能人才培养。
美育实践 （书法）	选修	本课程作为《中华传统美学》的后续课程，是中华美学理念在书法艺术领域的具象化落地与实践。课程以传统书法经典研习为依托，涵盖书法五体临写、笔墨笔法运用、字形结构布局等学习内容，运用理论讲授、经典碑帖临摹、创意创作实践等多元教学模式，带领学生在笔墨书写与静心研习中体悟笔墨意趣，探寻书法艺术蕴藏的中华优秀传统文化底蕴，积淀文化素养。课程兼具实用性、传承性与竞技性，充实校园美育育人体系，切实培育学生识美、悟美、写美、创美的综合素养，锤炼沉稳专注、持之以恒的优良品格，厚植文化底蕴，助力培育兼具文化涵养与良好品行的高素质实用型人才。
供应链管理基础	选修	本课程旨在帮助学生掌握供应链管理的基础理论与技能，培养供应链思维，并提升供应链协调与优化、协同运营等职业基础能力。课程系统介绍供应链的基本结构、构建与协调方法、绩效评价与激励等内容，使学生建立对供应链管理的系统性认知。通过案例分析、仿真模拟等实践环节，将理论教学与技能训练深度融合，帮助学生熟练掌握企业供应链管理的实际操作技巧，深入理解其底层逻辑与实用方法，在实践中养成“精益协同、协作创新”的职业素养，显著提升供应链管理效率，为后续专业课程学习和供应链职业发展奠定坚实基础。
现代物流管理	选修	本课程旨在帮助学生了解现代物流管理的基础理论与实务操作技能，培养具备现代物流运营与管理能力的应用型人才。课程介绍物流基础、运输管理、仓储与库存控制、配送作业、物流信息处理及供应链协同等模块内容，使学生对现代物流体系形成系统性认知。通过案例分析、仿真模拟等多元化实践环节，帮助学生深入理解物流运作的底层逻辑。在教学中注重培养学生的精益管理思维与团队协作精神，助力其在未来的物流及相关职业发展中快速适应岗位需求，奠定坚实基础。
智慧供应链入门	选修	本课程旨在引导初学者洞悉数字化时代的供应链变革。课程将解析物联网、大数据与人工智能等核心技术如何赋能传统供应链，实现全链路的实时可视与智能决策。内容涵盖智慧采购、智能仓储、数字化物流及需求精准预测等关键模块。通过学习，学员将掌握智慧供应链的基本架构与应用场景，理解其如何帮助企业降本增效、提升抗风险能力，为未来从事相关管理与运营工作奠定坚实的认知基础。
旅游大数据分析	选修	本课程为智慧旅游专业群的数智模块课程。课程旨在培养学生掌握旅游大数据基础理论、采集、处理与分析能力，能运用工具完成旅游行业数

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
应用		据研判，具备数智化岗位实操与应用思维。课程内容主要涵盖旅游大数据来源、数据清洗、可视化分析、客流监测、文旅运营数据分析、行业典型案例应用等内容。教学过程要求坚持理实一体，侧重实操训练，对接文旅行业岗位标准，引导学生学以致用，依托数据解决旅游运营、管理、服务中的实际问题。
人工智能在智慧旅游中的应用	选修	本课程为智慧旅游专业群的数智模块课程。课程旨在培养学生掌握人工智能基础理论、旅游场景AI技术原理与实操能力，能运用主流AI工具完成文旅场景智能应用落地，具备文旅行业智能化改造与创新应用思维。课程内容主要涵盖旅游智能客服、图像识别文旅核验、游客画像智能推荐、AI文旅导览、客流智能预警、智慧文旅 AI 落地典型案例等内容。教学过程要求坚持理实一体，侧重场景化实操训练，对接文旅智慧岗位能力标准，引导学生学以致用，依托人工智能技术解决旅游服务、营销、管控中的实际问题。
Python在智慧旅游中的应用	选修	本课程为智慧旅游专业群的数智模块课程。课程旨在培养学生掌握Python基础语法、文旅数据编程处理能力，能运用 Python第三方库完成旅游数据提取、统计分析与自动化处理，具备旅游数字化编程实操与工具应用思维。课程内容主要涵盖 Python 基础语法、旅游网络数据爬取、文旅数据结构化处理、pandas 数据统计、matplotlib旅游图表绘制、Python文旅业务实操案例等内容。教学过程要求坚持理实一体，侧重代码实操训练，对接文旅数智岗位标准，引导学生学以致用，依托 Python 编程解决旅游数据统计、客源分析、信息采集的实际问题。

3.公共选修课程

公共选修课须修满 4 学分，其中课余素质类 2 学分，任意类 2 学分。中高职一体化五年制专业高职阶段可认定中职阶段选修课学分 4 分。

（二）专业（技能）课程

1.专业平台课程

表 5 专业平台课程介绍

课程名称	课程性质	课程简介 (包括课程目标、主要内容及教学要求)
民航服务礼仪 (中职)	必修	该课程旨在培养学生掌握服务礼仪的基本知识和技能，提升其在服务行业中的职业素养。课程内容包括服务礼仪的基本理论、仪容仪表规范、沟通技巧、接待礼仪等。通过理论讲授、情景模拟等多种教学方法，使学生能够在不同服务场景中灵活运用礼仪知识，培养其在服务行业中的专业素养。
职业形象塑造 (中职)	必修	培养学生在化妆、仪容、服饰等方面的专业知识和技能，提升其在职场中的职业形象和职业素养。课程内容包括职业形象的基本理论、化妆技巧、仪容仪表规范、服饰搭配等。通过多种教学方法，使学生能够在不同职业场景中展现出专业、自信的形象，提升个人魅力和职业竞争力。教学过程中注重实践操作和案例分析，强化学生的实际应用能力，培养其在职场中的良好形象。

民航概论 (中职)	必修	本课程是航空服务、空中乘务等专业的入门基础课。课程目标为帮助学生掌握民航基础理论，了解行业发展、岗位规范，树立民航职业素养与安全意识，夯实专业学习根基。课程主要涵盖民航发展历程、飞机基础构造、机场运行、空管知识等内容。教学要求以理实结合为主，要求学生熟记基础常识，理解民航运行逻辑，恪守行业安全准则，培养爱岗敬业、严谨规范的职业态度，为后续专业课程与岗位实训筑牢基础。
形体训练 (中职)	必修	该课程培养学生具备良好的形体条件和职业形象，提升其在空中乘务工作中的专业素养和服务能力。课程内容包括形体训练基础、姿态矫正与优化、形体美学与形象设计、职业礼仪与规范等。通过理论讲授、示范教学等教学方法，使学生掌握科学的形体训练方法，提升身体的协调性和灵活性，培养优雅的仪态和自信的气质。
民航服务沟通技巧 (中职)	必修	本课程在帮助学生掌握民航服务场景下的沟通原理、礼仪规范与表达技巧，提升语言表达、倾听理解及情绪把控能力。课程主要讲授客舱沟通、地面问询、特殊旅客服务、冲突化解、跨文化交流等实用内容。教学采用理实一体化模式，结合案例、情景模拟开展训练。要求学生做到用语规范、态度亲和，灵活应对各类服务场景，善于化解沟通矛盾，培育共情意识与服务素养，为今后岗位履职打下坚实基础。
人工智能与形象设计	必修	本课程是智慧旅游专业群平台课程，课程融合形象设计与AIGC技术，培养学生运用AI工具进行职业形象设计与创新表达的能力。课程目标是掌握AI形象分析、职业妆发设计及多场景造型设计方法。主要内容包括AI形象认知、肤质脸型分析、职业妆发实操及AIGC造型设计等。教学采用理实一体化模式，要求完成多场景形象设计实践，提升审美能力与数字素养。
智慧民航AI应用	必修	本课程为专业平台课程，是学生掌握智慧民航技术与服务能力的创新平台。在课程内容上深度融合人工智能技术，采用“4+25+N”模块化教学架构，系统设计智慧出行、智慧空管、智慧机场、智慧客舱 4 大教学模块，配套开发源于民航企业真实项目案例的 25 个 AI 场景视点应用，形成 N 个动态拓展单元。通过“教学做评”的理实融合教学模式，确保教学内容与行业技术发展同步，实现具备传统服务技能与智慧技术应用的双能型民航服务人才。
航空服务心理	必修	本课程为专业平台课程，课程从民航服务心理现象的主体出发，以与旅客沟通及乘务服务工作能力为设置依据，围绕民航服务中的心理学知识设置 8 个教学模块。运用课堂讲授、典型案例分析、情境模拟等方法进行教学，使学生能了解当今航空服务对象心理规律及心理过程的基本理论，培养学生的心理素质，掌握处理人际关系的技巧，提升解决乘务工作中各种冲突的能力。

2.专业核心课程

表 6 人才培养目标与专业核心课程逻辑映射表

课程名称	对应培养规格
民航通用英语 (中职)	1. 掌握基本的语言单词、语法和学习策略，并能在交际中基本正确地加以运用于学习； 2. 能听懂外语日常生活用语和与乘务相关的简单对话；能阅读日常题材和与职业相关的简单外文材料；能运用外语进行机上服务的语言交流和书面交流。
客舱播音艺术 (双语) (中职)	1. 掌握基本的语言单词、语法和学习策略，并能在交际中基本正确地加以运用，并恰当地运用于学习； 2. 能听懂外语日常生活用语和与乘务相关的简单对话； 3. 熟悉客舱播音分类、标准双语话术、发声要领及民航播音礼仪规范。
客舱服务（双语） (中职)	1. 熟悉客舱服务的相关基础知识； 2. 掌握客舱服务的工作流程及服务标准，明确各号位的岗位职责； 3. 熟练进行客舱服务以及特殊情况、特殊旅客服务。
民航客舱救护 (中职)	1. 能够遵纪守法，具有为人民服务 and 艰苦奋斗的献身精神； 2. 树立起正确的人生观、价值观和世界观； 3. 掌握急救的基础知识，熟练掌握急救基础知识，提升应急救护能力与职业综合素质合素养。
民航旅客运输 (中职)	1. 掌握民航旅客运输基础理论、行业规则、票务知识、值机流程、行李规定及民航相关法规； 2. 熟练办理客票、值机、行李托运等业务，能处理旅客问询、特殊旅客服务及常见运输问题。
乘务英语	1. 熟悉客舱服务的相关理论知识，掌握客舱服务的工作流程及服务标准，明确各号位的岗位职责； 2. 熟练进行客舱服务以及特殊情况、特殊旅客服务能听懂外语日常生活用语和与乘务相关的简单对话； 3. 能阅读日常题材和与民航相关的简单外文材料；能运用外语进行机上服务的语言交流和书面交流。
客舱安全管理 C	1. 熟悉客舱安全的相关理论知识，掌握客舱应急处置的流程标准，明确各号位的安全职责、撤离路线及脱出口，树立客舱安全管理的大局意识，并能对客舱紧急情况迅速做出正确判断和操作； 2. 具备良好的团队协作能力，能够快速响应、科学处置客舱各类突发安全事件，全力保障机上旅客生命财产与飞行运行安全。
客舱服务	1. 熟悉客舱服务的相关理论知识，掌握客舱服务的工作流程及服务标准，明确各号位的岗位职责，熟练进行客舱服务以及特殊情况、特殊旅客服务； 2. 熟练掌握乘务员工作职责，完成机上正常航班服务及不正常航班服务，为旅客提供爱心、细心、舒心、热心的客舱服务。
客舱应急处置	1. 熟悉客舱安全的相关理论知识，掌握客舱应急处置的流程标准，明确各号位的安全职责、撤离路线及脱出口，树立客舱安全管理的大局意识，并能对客舱紧急情况迅速做出正确判断和操作； 2. 熟练掌握机上各类应急事件的处置流程与处置方法，具备专业规范、高效精

课程名称	对应培养规格
民航通用英语 (中职)	1. 掌握基本的语言单词、语法和学习策略,并能在交际中基本正确地加以运用于学习; 2. 能听懂外语日常生活用语和与乘务相关的简单对话;能阅读日常题材和与职业相关的简单外文材料;能运用外语进行机上服务的语言交流和书面交流。
客舱播音艺术 (双语) (中职)	1. 掌握基本的语言单词、语法和学习策略,并能在交际中基本正确地加以运用,并恰当地运用于学习; 2. 能听懂外语日常生活用语和与乘务相关的简单对话; 3. 熟悉客舱播音分类、标准双语话术、发声要领及民航播音礼仪规范。
客舱服务(双语) (中职)	1. 熟悉客舱服务的相关基础知识; 2. 掌握客舱服务的工作流程及服务标准,明确各号位的岗位职责; 3. 熟练进行客舱服务以及特殊情况、特殊旅客服务。
民航客舱救护 (中职)	1. 能够遵纪守法,具有为人民服务 and 艰苦奋斗的献身精神; 2. 树立起正确的人生观、价值观和世界观; 3. 掌握急救的基础知识,熟练掌握急救基础知识,提升应急救护能力与职业综合素质合素养。
民航旅客运输 (中职)	1. 掌握民航旅客运输基础理论、行业规则、票务知识、值机流程、行李规定及民航相关法规; 2. 熟练办理客票、值机、行李托运等业务,能处理旅客问询、特殊旅客服务及常见运输问题。
	准的独立应急处置能力。

表 7 专业核心课程介绍

课程名称	课程性质	课程简介(包括课程目标、主要内容及教学要求)
民航通用英语 (中职)	必修	该课程旨在培养学生具备扎实的民航服务英语基础,提升其在空中乘务和地面服务工作中的英语沟通能力和专业素养。课程内容包括民航服务常用词汇和短语、日常对话、服务场景模拟、听力训练、口语表达、书面沟通等。通过理论讲授、情景模拟、角色扮演和实际操作等多种教学方法,使学生掌握航空服务中的专业英语知识,能够在不同服务场景中流利、准确地进行英语交流。
客舱播音艺术(双语)(中职)	必修	课程旨在培养学生使用规范的发音方法,熟练朗读机上各情形下的广播词。紧贴民航空乘岗位,有效融合了英语语音教学的基本理论和客舱广播的基本技能。它是客舱服务技能学习中不可或缺的一部分,对于培养学生的职业素养和职业技能具有奠定基础的作用。课程内容包括但不限于正常广播、应急广播等,覆盖航班起飞前、平飞、落地前、落地后、应急情况等飞行各个阶段的服务工作所需的知识结构和职业能力。通过典型任务整合相关知识、技能与态度,充分体现任务引领型课程的特点。此外,课程还融入了职业资格考试的相关要求,旨在帮助学生达到民航乘务员岗位初级(五级)和中级(四级)职业标准的相关要求,并在此基础上达成职业素养和职业能力目标。

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
客舱服务 （双语） （中职）	必修	培养学生掌握空中乘务工作所需的各项服务技能和专业基础知识，提升其在客舱服务中的专业素养和实际操作能力。课程内容包括客舱服务流程、旅客服务技巧、客舱设备使用等。通过理论讲授、情景模拟、角色扮演和实际操作等多种教学方法，使学生能够在不同服务场景中提供高质量的客舱服务，确保旅客的安全和舒适。
民航客舱 救护 （中职）	必修	课程旨在培养学员具备专业的医疗救助知识和技能，提高应对各种紧急医疗情况的能力，同时强调理论与实践相结合的教学方法，以确保学员能够在实际救援中发挥重要作用，课程内容包括基本医疗救助理论、实践操作技能、现场应急处理等，使学员能够熟练掌握医疗救助基本知识和技能，具备独立进行初级医疗救助的能力。
民航旅客 运输 （中职）	必修	本课程旨在帮助学生掌握民航客票、值机行李、特殊旅客服务及航班异常处置等专业知识，熟练掌握客运基础实操技能。教学以岗位工作流程为主线，依托仿真实训开展专项训练，秉持安全第一、服务至上的职业理念，培养学生规范操作、应急处置与沟通服务能力。课程采用过程性与终结性相结合的考核方式，全面提升学生岗位适配能力。
乘务英语	必修	本课程为专业核心课程，课程对标《民航乘务员国家职业技能标准》，以培养学生航空服务双语交际能力、适配民航国际化服务岗位需求为核心目标。课程以民航空乘全流程岗位服务场景为核心主线，融合基础服务与进阶服务内容。核心教学模块涵盖起飞前、飞行中、到达全流程，特殊旅客服务及航班应急沟通等核心岗位场景。教学依托行业情境对话、民航高频词汇、标准服务句式、岗位服务技巧、小组模拟实操等核心内容，以项目任务驱动开展情境化、沉浸式教学。通过系统化精炼教学与实训，实现课岗深度融通，帮助学生快速掌握民航常用双语服务话术，为学生民航岗位实习、就业及国际化服务工作奠定扎实的语言与技能基础。
客舱安全管理 C	必修	本课程为专业核心课程，从客舱安全的角度，以“机组资源管理”为核心，紧紧围绕空乘专业人才培养方案、民航乘务员国家职业技能标准，以民航安全管理体系开篇，实施模块化教学。课程遵循“一体化设计、模块化课程、颗粒化资源”的建构逻辑，有机融合民航乘务员的技能要求，构建“3443”教学设计理念，即紧扣三个“敬畏”课程思政点：敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责，以民航乘务员的飞行工作任务为依据整合四大教学模块：民航安全管理体系、客舱安全运行规则、客舱安全风险管控、客舱安全事件处置，与**航空公司等企业专家共同设计 38 个工作任务，按 4 人制/5 人制乘务组配置进行分组教学，开展“PEPP”教学（策划 Plan→研讨 Explore→实践 Practice→演示 Perform），由易到难进行教学评价，持续深化学生的客舱安全意识，提升应急处置和团队协作能力。
客舱服务	必修	本课程为专业核心课程，严格对标空中乘务员国家职业标准与航空公司客舱服务规范，立足民航客舱真实岗位工作场景，以企业典型服务任务与真实服务案例为教学载体，系统开展客舱标准化服务教学。建立多元化评价体系，运用学生互评、教师考评、行业企业专家点评等考核方式，全方位、多维度检验学生岗位实操能力。坚持技能培养与素养培育并重，重点塑造学生严谨规范的民航职业道德、主动细致的真情服务意识与高效默契的团队协作能力，夯实学生客舱服务核心专业技能，助力学生形成扎实的专业

课程名称	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
		功底、优良的职业素养与稳定的心理素质，培养适配民航行业岗位需求的高素质技术技能型民航服务人才。
客舱应急处置	必修	本课程为专业核心课程，根据空中乘务员职业标准中对客舱安全的要求，结合民航乘务员国家职业技能标准，以“践行当代民航精神”为指引，围绕“安全”和“服务”两大核心素养，将课程内容分为：客舱安全管理、机上特情处置、机上应急撤离三大模块设计教学内容。运用典型案例分析、实图场景、模拟演练等方法，由易到难灌输基础知识和专业技能知识，有助于学生对航空安全工作的全面了解，逐步培养学生的应急处置能力，时刻牢记“安全第一”的思想，做有信念、有本领、有担当的“准民航人”。

3.专业拓展课程

课程名称	方向	课程性质	课程简介（包括课程目标、主要内容及教学要求）
机上救护训练	民航服务方向	选修	本课程为专业拓展课程，课程围绕客舱救护应急所需的知识结构和职业能力来展开，根据民航乘务员初级（五级）和中级（四级）职业技能考核标准、红十字会《现场救护员》证书考试的相关要求，结合民航乘务员的工作环境以及职业技能需要，将课程内容分为“航空卫生常识”“机上常见病处置”“机上急救处置”“机上创伤现场救护”“机上突发公共卫生事件”五大模块，全方位地培养学生机上急救基础知识与技能，加深学生对机上救护的认识及技能的掌握，提高学生的专业技能及综合素质能力。
两舱服务 A	民航服务方向	选修	本课程为专业拓展课程，根据空中乘务员职业标准中对两舱旅客服务要求，掌握两舱服务标准与流程，提升专业素养与服务技能，培养高端服务意识与应急处理能力。内容涵盖两舱旅客接待礼仪、个性化服务流程、特色餐饮服务、国际文化差异以及突发状况应对等。采用理论与实践结合，通过案例分析、模拟实训等方式，强化学生实践操作能力，使其熟练运用所学知识技能，达到高端航空服务岗位用人标准，为航空服务行业输送优质人才。
客户沟通技巧(B)	智慧旅游服务方向	选修	本课程为专业拓展课程，课程主要通过线上线下混合式教学、小组商讨与汇报、基于事务情景的边学边练、学前测评与学后测评、全人格能力考评的知行合一教学方式，学习沟通基础知识、人际沟通理论原理与方法、沟通客户五步模式、沟通技巧与心法、职场沟通事务要则等内容，实现敢表达、有效沟通客户、积极自我沟通以育阳光心的全人目标。
旅游新媒体运营	智慧旅游服务方向	选修	本课程为专业拓展课程，课程聚焦文旅新媒体内容生产与运营，培养学生数字化内容创作与传播能力。课程目标是掌握摄影摄像、视频剪辑、AI 内容生成及账号运营方法。主要内容包括文旅内容策划、拍摄剪辑、AI 创作、平台运营及直播实务等。教学采用项目驱动模式，要求完成新媒体账号运营实践，提升内容创作与运营能力。

表 8 专业拓展课程介绍

(三) 实践性教学环节

序号	实践性教学环节名称	学分	学期	实训项目名称	组织形式	
					集中	分散
1	军事技能	1	1	军事训练	√	
2	劳动教育	1	1	专业劳动实践	√	
3	艺术实践	1	1	诵读、书法、音乐等	√	
4	课余素质拓展	2	1-4	思想政治与道德修养、社会实践与志愿服务、学术科技与创新创业、文体艺术与身心发展、绿色学校与社团活动、安全教育等课余素质拓展项目		√
5	课程综合实践I	1	1	认识实习		√
6	课程综合实践II	2	2	专业实训		√
7	毕业综合实践I	10	3	岗位实习	√	
8	毕业综合实践II	16	4	岗位实习	√	

(四) 岗课赛证融通情况说明

职业技能等级（职业资格）等证书名称或职业技能竞赛名称	对应课程名称
中国民用航空客舱乘务员训练合格证	客舱服务、客舱应急处置、两舱服务 A、机上救护训练、两舱服务 A
中国民用航空安全员执照	客舱服务、客舱应急处置、两舱服务 A、机上救护训练、两舱服务 A
民航乘务英语等级证书（中级）	乘务英语

七、教学进程总体安排

(一) 教学周数表

学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
理论实践教学	16	18	18	18	18	16	14	16	16	
课程综合实践/ 认识实习							1	2	2	
毕业综合实践										16
军训/入学教育	2						3			
毕业环节						2				3

学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
考试/考核/答辩	1	1	1	1	1	1	1	1	1	(2)
机动	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
总周数	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

注：上表括号中的数字表示该教学环节已穿插在其他教学环节的周数之中。

（二）教学进程表

1. 中职阶段

序号	课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	教学进程（学年/学期/周课时）						考核方式
						一		二		三		考试/考查
						1	2	3	4	5	6	
1	公共基础课程	必修	语文	432	24.0	4	4	4	4	4	4	考试
2			数学	288	16.0	4	4	4	4			考试
3			英语	432	24.0	4	4	4	4	4	4	考试
4			思想政治	144	8.0	2	2	2	2			考试
5			技术信息	144	8.0	2	2	2	2			考试
6			体育与健康	216	12.0	2	2	2	2	2	2	考试
7			艺术	72	4.0			2	2			考试
1	公共选修课	选修	党史国史	36	2.0							考查
2			中华优秀传统文化	36	2.0							考查
3			劳动教育	36	2.0							考查
4			职业发展与就业指导	36	2.0							考查
5			创新创业教育	36	2.0							考查
1	专业基础课程	必修	民航服务礼仪	72	4.0	2	2					考查
2			职业形象塑造	216	12.0	2	2	2	2	2	2	考查
3			形体训练	216	12.0	2	2	2	2	2	2	考查
4			民航概论	36	2.0	1	1					考查
5			民航服务沟通技巧	72	4.0			2	2			考查
1	专业必修课程	必修	民航通用英语	144	8.0	2	2	2	2			考试
2			客舱播音艺术（双语）	72	4.0			2	2			考试
3			客舱服务（双语）	90	5.0					2	3	考试
4			民航客舱救护	36	2.0					2		考查
5			民航旅客运输	36	2.0				2			考查
1	专业拓展	选修	茶艺	36	2.0							考查
2			艺术插花	36	2.0							考查
3			西餐服务	36	2.0							考查

序号	课程类别	课程性质	课程名称	学时	学分	教学进程（学年/学期/周课时）						考核方式
						一		二		三		
						1	2	3	4	5	6	考试/考查
4	展课		调酒	36	2.0							考查
5			应用文写作	36	2.0							考查
1	综合实践课		军训与入学教育	30	1.0	1						考查
2			社会与企业实践	90	3.0	1						考查
3			毕业设计	18	1.0						1	考查
	合计			3216	176.0							

2. 高职阶段（见附录）

（三）学时安排表

课程类别	学分小计	学时小计	总学时占比	学时分配			
				理论学时	实践学时	必修学时	选修学时
公共必修课程	27	358	0.1916	223	135	358	0
公共限选课程	15	232	0.1242	108	124	0	232
公共选修课程	4	64	0.0343	32	32	0	64
专业平台课程	8	120	0.0642	64	56	120	0
专业核心课程	10	160	0.0857	70	90	160	0
专业拓展课程	4	64	0.0343	18	46	0	64
综合实践环节	29	870	0.4657	0	870	870	0
总计	97	1868	100%	515	1353	1508	360

注：不含军事理论网络学时、军事技能学时及大学生国家安全教育网络学时。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

1. 队伍结构

拥有结构合理的专任教师团队，其中“双师型”教师比例达 85%；专任教师队伍拥有多年行业企业实践经验，企业兼职教师 6 人，均为企业中层以上管理人员。师资队伍坚持引育结合的方针，培养年轻老师学历晋升，同时引入博士人才，充实专职教师队伍的建设。在引入高学历人才的同时，注重教师职称的晋升。能

够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，建立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或具有民航业多年实践经历，有较强的实践能力，能够较好地把握国内外民航行业及专业发展，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，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格和空中乘务专业相关职业资格证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务专业研究生及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强数字化教学能力，能开展课程教学改革和科学研究，不断完善教学理念、教学设计、教学方法、教学组织实施；能落实课程思政要求，挖掘民航思政教育元素和资源；能够跟踪民航新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少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

主要从与本专业合作企业的技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才中聘任，应具有坚实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，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实质性教学任务。本专业所有兼职教师所承担的本专业教学任务授课课时一般不少于专业课总课时的20%。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（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. 校内实（研）训室基本要求

空乘专业依据职业能力分析和岗位技能要求，按照“真设备、真流程、真环境”的设计原则，与企业共同进行生产性实训场馆的规划与开发，建成具有集教学、培训、技能鉴定、技术开发与服务于一体的模拟客舱、形体塑造、形象装饰等实训室，服务于具有“工学结合”特色的专业建设。探索开放实训项目和场地的管理模式，与企业深度融合，建立可持续发展的管理运行机制。

实（研）训室名称	主要设备名称	台套数量	适用课程
模拟客舱实训室	模拟客舱	1	客舱服务、客舱应急处置、机上救护训练、机上特情综合训练、乘务英语
	舱门训练器	1	
	机场显示大屏	1	
	X 射线机	2	
	值机柜台	4	
	安检柜台	1	
	应急设备示教板	1	
	机上应急设备	若干	
	希沃一体机	1	
形体塑造实训室	希沃一体机	1	职业形体塑造
	把杆等形体器具	若干	
形象妆饰实训室	化妆桌椅	40	人工智能与形象设计

3.校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求：具有稳定的校外实训基地；能够开展空乘专业相关实训活动。实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

实训基地名称	实训基地功能	实训岗位
杭州萧山国际机场	通过机场实地调研、岗位实践等实训项目培养学生的民航服务意识，提升职业素养	地面服务、贵宾服务
浙江省人民大会堂	通过省、市两会服务接待实践等大型活动培养学生的礼仪接待能力	礼宾服务
杭州市西湖游船有限公司	通过西湖游船礼宾接待、景点讲解等培养学生的团队协作和应变能力	礼宾服务
杭州市安保服务集团有限公司	通过世界互联网大会、省市两会等大型活动的安保服务培养学生的安检服务能力	安保服务

4.学生实习基地基本要求

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，实习基地应能提供机场贵宾服务、会务服务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的，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。

与杭州市多家服务类企业签订长期合作实习协议，共建校外岗位实习基地，形成了校企共建实训基地的长效运行机制。

学生主要实习基地名称	相关实习岗位
浙江长龙航空股份有限公司	乘务员/安全员
浙江省人民大会堂	礼宾员
杭州市西湖游船有限公司	游船礼宾员
北京市好利来食品有限公司	礼宾员
绿城物业服务集团有限公司	案场/会务人员

（三）教学资源

1.教材选用基本要求

压实党委在教材选用工作中的主导责任。建立健全教材选用、使用、监控及评价的闭环机制，严格执行“凡选必审”的基本原则。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。牢牢把握意识形态领导权，深化推进习近平新时代中国特色社会主义思想融入教材内容，特别是在对应课程中，必须严格使用马克思主义理论研究和建设工程指定的重点教材，确保意识形态教育的正确方向。境外教材的选用须严格遵循国家现行的相关政策法规。

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。专业类图书文献主要包括：《民航概论》《民航客舱服务与管理》《民用航空安全与管理》、《空中乘务（初、中、高级）》《民航乘务员》等。及时配置新技术、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.数字教学资源配备基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

（四）教学方法

按照“校企合作、工学结合”的总体建设思路，以高素质技术技能人才培养

为目标，紧密联系生产劳动实际和社会实践，开展模块化课程改革与建设。在课程设计中，首先通过分析对应的岗位典型工作任务、工作过程确定课程教学内容，并按照工作过程将教学内容整合为学习项目，对课程进行整体设计；其次，针对每个学习项目中的“工作任务”按照“资讯、计划、决策、实施、检查、评价”进行教学设计，构建与人才培养模式相适应的“教、学、练、做、评”一体化的项目课程教学模式，并在具有生产氛围的校内实训室、校外实训基地中坚持“边教边学、边学边练、边练边做、边做边评”的原则，基于翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等教学模式，采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方法和启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方式，培养学生职业岗位工作综合能力。使教师的教、学生的学、练、做融合为一体，贯穿于整个项目课程的教学过程中。教学过程中注重将思想政治教育、职业素养、学生美育、劳动教育、创新创业教育等有机融合。

（五）学习评价

学习评价主体由班主任、任课教师、辅导员、教学秘书等组成；评价内容包括专业知识、技能、素质等方面；评价要注重过程评价考核，评价方式多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等多种方式。

（六）质量管理

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，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标准建设，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. 建立集中备课制度

专业（教研）室应定期召开教学研讨会议，开展有组织的教研活动，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

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。

九、毕业要求

（一）学分要求

通过规定年限的学习，修完本专业人才培养方案所规定的课程，完成规定的教学活动，毕业时达到的素质、知识和能力等方面要求，修满97学分，方可毕业。

（三）其他要求

职业资格要求。根据空乘专业的培养方向和专业特点，学生在学习期间，鼓励学生考取专业相关的职业技能证书，如中国民用航空客舱乘务员训练合格证、乘务英语中级证书以及其他民航相关职业资格证书。

十、附录

包括教学进程安排表、变更审批表等。