

航空服务 与 旅游管理

(3+2 贯通培养)

专业人才培养方案

高职学校名称： 

中职学校名称： 

高职专业名称： 旅游管理

中职专业名称： 航空服务

专业负责人： 

制定部门： 

制定时间： 2023年3月

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、基本修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	3
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础课程	5
(二) 专业课程	22
七、教学进程总体安排	30
(一) 教学进程安排	30
(二) 课程学时分配及比例	40
八、实施保障	41
(一) 师资队伍	41
(二) 教学设施	43
(三) 教学资源	46
(四) 教学方法	46
(五) 学习评价	46
(六) 质量管理	48
九、毕业要求	49

2023级航空服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

中职阶段：航空服务（700402）

高职阶段：旅游管理（540101）

二、入学要求

初级中学学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

中职阶段：三年

高职阶段：二年

四、职业面向

航空服务专业职业面向如表 4-1 所示。

表 4-1 航空服务专业职业面向一览表

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（群）类别（或技术领域）	职业类证书
交通运输大类（70）	航空运输类（7004）	航空旅客运输（5611）	航空运输服务人员（4-02-04）	民航旅客地面服务	安检证 特殊设备检查证
		航空货物运输（5612）	装卸搬运和运输代理服务人员（4-02-05）	民航货物运输	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，具有较高的政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，具有坚实的英语基础，熟练地掌握民航空中服务操作与管理以及旅游方面的专业基础知识和技能，具备从事国内外航空公司的空乘服务、地勤服务及民航商务工作的高端技能型人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本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，掌握并实际运用岗位（群）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

1.1 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；

1.2 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；

1.3 具备良好的职业道德、主动的服务意识、卓越的质量意识、扎实的环保意识、牢固的安全意识、优秀的信息素养、精益求精的工匠精神及与时俱进的创新思维；

1.4 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

1.5 具有健康的体魄、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；

1.6 具有一定的审美和人文素养，能够了解并引导符合现代酒店场景的审美趣味；

1.7 熟悉行业相关法律法规、环保政策、安全规范及国际服务标准；

1.8 具备开放包容的心态，尊重世界不同文化的多样性与差异性，并恪守数据安全意识和数字化伦理。

2.知识

2.1 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；

2.2 熟悉与本专业相关的理论知识以及法律法规，熟悉环境保护、安全消防等相关知识；

2.3 掌握运动生理常识和科学锻炼身体的方法；

2.4 掌握语文、英语、计算机应用等公共基础知识；

2.5 掌握创新创业等基本理论、方法；

2.6 掌握民航服务英语、民航服务与人际沟通、民航服务礼仪等方面的专业基础理论知识；

2.7 掌握民航客票销售、民航旅客服务、民航货运销售、民航货物运输等方面的专业基础理论知识。

3.能力

3.1 通用能力

3.1.1 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

3.1.2 具有良好的中文语言、文字表达能力和有效沟通能力；

3.1.3 具备基础的商务英语听说读写能力，能够运用英语进行对客服务及业务沟通。

3.2 专业能力

3.2.1 掌握民航旅客值机、民航行李运输、民航货物操作、民航货物运输等技术技能，具有较强的与旅客沟通的能力；

3.2.2 掌握订座系统操作、离港系统操作等技术技能，具有较强的自主学习和实践操作能力；

3.2.3 具有正确运用航空集装器操作的能力以及空港货物的常规操作及特殊情况的处理能力，熟悉客户服务流程，具有较强的与客户沟通的能力；

3.2.4 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

3.2.5 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

3.2.6 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，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；

3.2.7 具备创新意识与创业精神，能够参与服务创新、流程优化或小型住宿项目的初创策划；

3.2.8 具备跨文化沟通与适应能力，能够为国际宾客提供合乎其文化习惯的个性化、人性化服务。

六、课程设置及要求

包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

表 6-3 公共基础课程主要教学内容及要求表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容及要求	学时 学分
1	军事技能（入学教育）	通过军事技能课的强化训练，使学生掌握基本的军事技能和军事素质，具有良好的体	课程内容：内务条令、纪律条令、队列条令教育；单个军人队列动作、分队的队列动作、战术基础动作；防卫技能与战时防护训练；军	112 学时 2 学分

		魄、严明的组织纪律性、强烈的爱国热情、善于合作的团队精神，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官奠定基础。同时也增强学生国防观念和国家安全意识，提高思想觉悟，培养吃苦耐劳的精神，强化爱国主义、集体主义观念。	体拳、战备基础与应用训练。 教学要求：以中国人民解放军的条令条例为依据，培养学生良好的军事素质。使学生基本掌握军事技能的动作要领，磨练意志，培养艰苦奋斗，吃苦耐劳的作风，树立战胜困难的信心和勇气。训练中因材施教、由易到难、由浅入深，先分后合、分步细训，精讲多练、军政并重、循序渐进、劳逸结合、科学施训。	
2	军事理论	通过本课程学习，使学生掌握军事基础知识和基本的军事技能，具有较强的国防观念、国家安全意识、忧患危机意识和国防服务意识，能够弘扬爱国主义精神、集体主义精神，具备较强的组织纪律性、较高的综合国防素质，激发努力学习，报效祖国的热情。	课程内容：本课程主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等。 教学要求：采用线上线下混合式教学，综合运用案例教学、专题研讨等教学方法组织与实施教学活动。课程考核包括过程性和终结性考核评价，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。	36 学时 2 学分
3	体育与健康 (一)	本课程旨在通过系统化教学，促进学生身心全面发展。在运动参与上，培养学生自觉锻炼的习惯与终身体育意识，并能制定个人锻炼计划。技能方面，要求学生掌握两项以上运动方法与技能，学会科学锻炼及常见创伤处理。课程引导学生学会测试和评价自身体质，掌握增强体质与健康知识与生活方式，塑造健康体魄。同时，注重通过体育活动调节心理状态，树立积极乐观态度，体验运动乐趣。最终，培养学生良好的体育道德、团队合作精	课程内容：基础素质（体质测试项目：800 米/1000 米、立定跳远、50 米、引体向上、仰卧起坐） 教学要求：体育课的教学应从增强学生身体素质练习出发，加强课堂的“三基”教学，经常对学生进行思想品德教育，有意识地培养学生各种优良品质，充分发挥教师和学生两个方面的积极性，不断提高教学质量。	36 学时 2 学分

		神以及正确处理竞争与合作关系的社会适应能力。		
4	体育与健康 (二)	本课程包含足球与排球专项教学。足球部分重点掌握控球、传球、带球、射门等基础技术，并着力培养团队合作意识与集体荣誉感，旨在提升学生运动热情，引导其成为真正的足球爱好者。排球部分则使学生掌握发球、传球、扣球、防守等基本技术，在训练中强化团队协作与沟通，提升弹跳、速度、反应及耐力等身体素质，同时培养自信、竞争意识与抗压能力。两项运动均注重塑造学生尊重规则、尊重对手的体育精神和良好道德观念。	课程内容：足球基础，排球基础 教学要求：通过教学使学生全面地掌握体育理论与方法的基本知识，明确体育教学目的、任务和体育教学基本原则，学习科学锻炼身体的原则和方法，初步掌握提高身体素质和制定锻炼计划的方法，并结合教育实践活动，培养组织体育活动的实践能力，加强现代科学技术教育与素质教育，使学生进一步明确终身体育意义，树立人生观，陶冶美的情操，使身心得到全面发展。	36学时 2学分
5	体育与健康 (三)	本课程涵盖篮球与乒乓球项目。篮球教学使学生掌握原地及行进间运球技术，通过练习发展反应、灵敏与协调能力，并在合作练习中体验运动乐趣，培养顽强拼搏、迎难而上的个性品质。乒乓球教学则让学生了解基本知识，掌握技术动作，激发运动热情与团队精神，同时通过比赛提升竞争意识与竞技水平。两项课程均致力于在技能习得中促进学生综合素质的全面发展。	课程内容：篮球基础，乒乓球基础 教学要求：通过教学使学生全面地掌握体育理论与方法的基本知识，明确体育教学目的、任务和体育教学基本原则，学习科学锻炼身体的原则和方法，初步掌握提高身体素质和制定锻炼计划的方法，并结合教育实践活动，培养组织体育活动的实践能力，加强现代科学技术教育与素质教育，使学生进一步明确终身体育意义，树立人生观，陶冶美的情操，使身心得到全面发展。	36学时 2学分
6	体育与健康 (四)	本课程包含羽毛球与24式太极拳教学。羽毛球部分旨在使学生全	课程内容：羽毛球基础，24式太极拳。 教学要求：通过教学使学生全面地	36学时 2学分

		<p>面掌握该项运动的基本理论、技术、战术与规则，能在实践中运用，以达终身锻炼之目的；同时发展学生身体协调能力，培养其团结协作、勇于拼搏的意志品质。太极拳部分则使学生了解其文化内涵与健身功效，掌握 24 式动作套路，多数学生能独立完成练习，部分能理解简易攻防含义。课程注重发展学生的柔韧、协调及力量素质，促进身心全面发展。</p>	<p>掌握体育理论与方法的基本知识，明确体育教学目的、任务和体育教学基本原则，学习科学锻炼身体的原则和方法，初步掌握提高身体素质和制定锻炼计划的方法，并结合教育实践活动，培养组织体育活动能力，加强现代科学技术教育与素质教育，使学生进一步明确终身体育意义，树立人生观，陶冶美的情操，使身心得到全面发展。</p>	
7	习近平新时代中国特色社会主义思想读本	<p>本课程旨在引导学生系统理解习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义与实践要求，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同与情感认同。重点培养学生运用这一思想分析和解决实际问题的能力，自觉践行社会主义核心价值观，坚定“四个自信”，将个人成长融入国家发展大局，立志成为担当民族复兴大任的时代新人。</p>	<p>本课程主要讲授习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心内容（如“十个明确”、“十四个坚持”）与历史地位。要求紧密结合二十大精神与中国式现代化实践，通过理论与案例教学，引导学生深刻理解其思想体系与实践要求。注重培养理论联系实际的能力，增强政治认同，自觉运用其立场观点方法认识和分析现实问题。</p>	16 学时 1 学分
8	中国特色社会主义	<p>本课程旨在引导学生坚定理想信念，增强“四个自信”，理解中国特色社会主义理论、道路、制度、文化的优越性。培育政治认同、职业精神、法治意识与公共参与核心素养，将个人发展融入国家建设，成为德技并修、担</p>	<p>教学内容：讲授邓小平理论、“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的核心要义，理解其时代背景与指导意义；弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，坚定文化自信，自觉践行社会主义核心价值观。</p> <p>要求：紧密联系社会现实与学生思想实际，运用案例分析、讨论实践</p>	36 学时 2 学分

		当民族复兴大任的高素质劳动者和技术技能人才。	等方法。引导学生关注时政，结合专业思考个人责任，做到知行合一，培养政治认同与职业素养。	
9	心理健康与职业生涯	旨在培育学生健全人格与积极心态，掌握心理调适方法，增强应对压力与挫折的能力。引导学生探索职业兴趣与能力，树立正确职业观与择业观，合理规划职业生涯。最终促进学生身心和谐发展，提升职业适应力与终身发展能力，为成为高素质劳动者和技术技能人才奠定坚实基础。	主要讲授心理健康知识（自我认知、情绪管理、人际交往）、职业生涯规划理论（职业探索、决策与准备）。要求学生掌握心理调适技能，能应对常见发展性问题；学会结合专业分析职业环境，制定切实可行的职业生涯规划。强调实践体验与自我反思，注重培养积极心态和可持续发展的职业能力。	36学时 2学分
10	哲学与人生	旨在引导学生掌握辩证唯物主义与历史唯物主义基本原理，学会运用哲学观点认识和分析社会现象与人生问题。帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提升理性思维与价值判断能力，理解个人发展与社会进步的辩证关系。培养学生积极进取的人生态度，增强在复杂环境中做出正确选择的能力，为其终身发展奠定坚实的思想基础。	本课程主要讲授马克思主义哲学基本原理，包括唯物论、辩证法、认识论及历史观。引导学生运用哲学观点观察分析自然、社会与人生发展规律，理解个人价值与社会发展的统一。要求结合现实案例，培养理论联系实际的能力，提升思辨水平与价值判断力，最终树立科学的世界观、人生观和价值观。	36学时 2学分
11	职业道德与法治	本课程旨在深入贯彻落实党的二十大精神，以社会主义核心价值观为引领，引导学生坚定中国特色社会主义法治道路自信。要求学生系统掌握与职业发展相关的法律规范，深刻理解敬业、诚信等职业道德的时代内涵与法治要求。重点强化规	本课程主要讲授社会主义职业道德规范及《宪法》《劳动法》《民法典》等与职业生活密切相关的法律知识。要求教师结合二十大关于依法治国与公民道德建设的要求，通过案例教学引导学生理解职业规范、增强法治观念。学生需掌握依法维权、履行职业义务的方法，自觉践行职业道德，养成遵纪守法、敬业守信的行为习惯。	36学时 2学分

		则意识、责任担当与法治思维，培养学生运用法律维护合法权益、履行社会责任的实践能力，为培养德技并修、全面发展的社会主义建设者和接班人奠定坚实的法治与道德基础。		
12	数学（基础模块）A	本课程旨在帮助学生掌握必要的数学基础知识与技能，理解概念与结论的本质及其背景、应用，体悟其中的数学思想与方法。通过自主学习与探究活动，培养计算、逻辑思维及数形结合解决函数问题的能力，提升空间想象、抽象概括、推理论证、运算求解与数据处理等核心素养，增强提出、分析和解决问题的能力，发展独立获取数学知识及数学表达交流的能力。	<p>课程内容：集合，不等式，函数，基本初等函数。</p> <p>教学要求：按照《中等职业学校-数学课程标准》的要求完成教学计划，认真备课上课，及时进行教学反思。</p>	72 学时，4 学分
13	数学（基础模块）B	本课程旨在夯实数学基础，理解概念本质及其背景与应用，感悟数学思想方法。通过探究活动，体验数学发现与创造。重点培养计算、逻辑思维及数形结合解决函数问题的能力。提升空间想象、抽象概括、推理论证、运算求解及数据处理等核心素养，增强分析解决问题及数学表达交流能力，发展独立获取数学知识的能力。	<p>课程内容：三角函数，数列，向量</p> <p>教学要求：按照《中等职业学校-数学课程标准》的要求完成教学计划，认真备课，上课，及时进行教学反思。</p>	36 学时，2 学分
14	数学（拓展模	中职数学拓展模块课	课程内容：平面解析几何，立体几	36 学

	块)	程旨在落实立德树人，夯实学生数学基础，使其具备继续学习与工作的必备能力。通过探究活动，激发学习兴趣，培养理性思维与工匠精神。在知识学习中，提升数学运算、逻辑推理、数据分析等核心素养，加深对数学价值的认识，逐步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	何。 教学要求：按照《中等职业学校-数学课程标准》的要求完成教学计划，认真备课，上课，及时进行教学反思。	时，2 学分
15	英语（基础模块）A	中职英语课程要在九年义务教育的基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写的语言技能，初步形成职场英语的应用能力，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力，培养正确的情感、态度和价值观。	课程内容：The Joys of Vocational School, Accepting Everyone's Uniqueness, Starting a New Day, English Learning Tips, Smart Shopping 教学要求： 听：能根据课堂教学做出反应，能捕捉关键词。能听懂日常生活中的要求和职场场景中的指令。 说：能根据给出的要求和指令，借助肢体语言进行日常对话，能描述个人和日常生活情况。 读：能抓住阅读的中心材料，找出细节信息，能读懂简单的文章。 写：能填写表格，能写个人介绍，能用简短的语言去描述事物和表达看法。	36 学时，2 学分
16	英语（基础模块）B	中职英语课程要在九年义务教育的基础上，培养听、说、读、写的语言技能，激发和培养学生学习英语的兴趣，初步形成职场英语的应用能力，帮助学生进一步学习英语基础知识提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习	课程内容：Table Manners, Finding the Way, Treasured Memories of Travelling, Fun Sports, Learning to Be Grateful 教学要求： 听：能根据课堂教学做出反应，能捕捉关键词。能听懂日常生活中的要求和职场场景中的指令。 说：能根据给出的要求和指令，借助肢体语言进行日常对话，能描述个人和日常生活情况。	72 学时，4 学分

		能力，培养正确的情感、态度和价值观。	读：能抓住阅读的中心材料，找出细节信息，能读懂简单的文章。 写：能填写表格，能写个人介绍，能用简短的语言去描述事物和表达看法。	
17	英语（职业模块）	职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。教师在教学中可根据学生的专业领域选择相关主题，营造职场氛围，设计和开展职场场景中的语言实践活动，帮助学生运用恰当的学习策略，理解职场中不同类型语篇所传递的信息，了解中西方语言用词、结构和篇章逻辑的不同；在对主题意义探究的活动中，整合语言知识学习、语言技能发展、思维能力培养和学习策略运用，就与职业相关的话题进行有效交流，提升职场语言沟通能力；帮助学生了解中外企业文化，增强职业意识，促进其未来职业发展。	课程内容：求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划 教学要求： 听：能根据课堂教学做出反应，能捕捉关键词。能听懂日常生活中的要求和职场场景中的指令。 说：能根据给出的要求和指令，借助肢体语言进行日常对话 读：能抓住阅读的中心材料，找出细节信息，能读懂简单的文章。 写：能填写表格，能写个人简历，能用简短的语言去描述事物和表达看法。	36 学时，2 学分
18	语文（基础模块）A	中等职业学校语文课程要在九年义务教育的基础上，指导学生学习和必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人	课程内容：阅读与欣赏（现代文、文言文），表达与交流（口语交际、写作），语文综合实践活动。 教学要求：教师要加强学习和研究，努力促进专业发展。了解中等职业学校学生特点，激发学生学习语文的兴趣。重视语文课程的育人功能，促进学生整体素质的提高。积极开发和利用语文课程资源，加强语文实践，提高学生运用语文的能力。	72 学时，4 学分

		格，促进职业生涯的发展。		
19	语文（基础模块）B	本课程旨在学生掌握基本语文知识的基础上，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。	<p>课程内容：阅读与欣赏（现代文、文言文），表达与交流（口语交际、写作），语文综合实践活动</p> <p>教学要求：了解中等职业学校学生特点，激发学生学习语文的兴趣。重视语文课程的育人功能，促进学生整体素质的提高。积极开发和利用语文课程资源，加强语文实践，提高学生运用语文的能力。</p>	72 学时，4 学分
20	语文（职业模块）	在牢固掌握基础模块的基础上，指导学生学习相关的职业写作，以适应就业和创业的需要。指导学生掌握必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。	<p>课程内容：阅读与欣赏（现代文），表达与交流（口语交际、写作），语文综合实践活动</p> <p>教学要求：教师要加强学习和研究，努力促进专业发展。了解中等职业学校学生特点，激发学生学习语文的兴趣。重视语文课程的育人功能，促进学生整体素质的提高。积极开发和利用语文课程资源，加强语文实践，提高学生运用语文的能力。</p>	72 学时，4 学分
21	历史 A	继续增强学生对历史的学习兴趣，使学生掌握重要的历史事件，历史人物，历史现象，理解重要的历史概念，把握不同历史时期的基本特征及其发展趋势。培养学生识图、读史料的分析能力，引导学生学会收集、整理与运用相关的历史学习材料。增强学生的民族自豪	<p>课程内容：本学期所授的内容是中国历史部分。教科书由单元与课组成。每一个单元为一个学习主题，每一个学习主题下分若干课。本册共十六个单元。</p> <p>教学要求：深化对《历史教学大纲》及现行教材的理解，提高教学质量。以创新精神和实践能力的培养为核心，积极探索教学形式和途径的多样化，充分利用人文景观和历史遗迹，丰富历史课堂内容。以问题教学为抓手，提高学生的思维品</p>	36 学时，2 学分

		感与爱国主义情感，弘扬世界各民族的优秀文化。	质。	
22	历史 B	继续增强学生对历史的学习兴趣，使学生掌握重要的历史事件，历史人物，历史现象，理解重要的历史概念，把握不同历史时期的基本特征及其发展趋势。培养学生识图、读史料的分析能力，引导学生学会收集、整理与运用相关的历史学习材料，增强学生的民族自豪感与爱国主义情感，弘扬世界各民族的优秀文化。	课程内容：本学期所授的内容是世界历史部分。教科书由单元与课组成。每一个单元为一个学习主题，每一个学习主题下分若干课。本册共十一个单元。 教学要求：深化对《历史教学大纲》及现行教材的理解，提高教学质量。以创新精神和实践能力的培养为核心，积极探索教学形式和途径的多样化，充分利用人文景观和历史遗迹，丰富历史课堂内容。以问题教学为抓手，提高学生的思维品质。	36 学时，2 学分
23	艺术	通过艺术学习，掌握艺术知识与技能，了解不同艺术类型的表现形式、审美特征及关联区别，培养鉴赏兴趣。学会赏析与创作的基本方法，能初步分析、描述不同时空与文化背景下艺术作品的特点。可结合文化情境评判艺术作品与现象，积极参与艺术活动，激发想象与创造力，提升艺术核心素养，成长为兼具高尚情操与健康审美情趣的高素质技术技能人才。	课程内容：美术鉴赏聚焦中外美术史流派、名作及民间工艺，音乐鉴赏涵盖经典乐曲、声乐作品与民族音乐，提升审美感知与艺术理解能力。 教学要求：坚持以美育人，发挥课程功能，关注学生特点，激发学习兴趣，创设学习情境，强化艺术实践，运用信息技术，提升教学效果，满足多元需求，促进个性发展。	36 学时，2 学分
24	信息技术	以“数字素养与职业能力协同培养”为核心，在延续计算机系统知识、办公软件操作、网络应用等传统教学目标基础上，衔接计算机等级考试新增科目要求。使学生熟练运用	课程内容：主要涵盖计算机基础知识、Windows 操作系统操作，Office 与 WPS 全功能应用，网络基础与 Internet 实用操作，新增人工智能与大模型基础知识点；同时结合不同专业群需求设计适配内容，以对接岗位数字化需求，此外还包含网络安全及数字伦理与	72 学时 4 学分

		Windows、Office 及 AI 工具，具备数据处理、数字内容制作能力；了解人工智能与大模型基础、网络安全等前沿领域。达成计算机等级考试一级、二级标准，渗透数字伦理与职业责任意识，为专业学习、职业岗位适配及终身学习奠定基础。	信息社会责任相关内容，全面覆盖基础技能、职业适配与素养培育所需知识点。 采用“案例讲授+项目驱动”模式，以企业真实任务为载体，全部实训场景授课。落实“精讲多练”，强化动手与协作能力；融入技能竞赛标准与证书考点，实现岗课赛证融合。通过跨专业项目培养迁移能力，要求学生完成岗位任务的同时，形成规范操作习惯与责任意识，确保知识技能与职业需求深度衔接。	
25	劳动教育	通过劳动教育课程使学生形成基本的劳动意识，树立正确的劳动观念；掌握基本的劳动知识和技能，具有必备的劳动能力；养成良好的劳动习惯，塑造基本的劳动品质；培育积极的劳动精神，弘扬劳模精神和工匠精神。	本课程共设八个章节：前四章为通识部分，涵盖崇尚劳动、掌握技能、传承精神与培育品质；后四章聚焦尊重劳动、劳动与职业关系、新时代劳动内涵及如何成为新时代劳动者。课程融入劳动安全与法规知识，案例选取贴合高职学生特点，并通过社会热点延伸思辨训练。 教学要求坚持理论与实践结合：理论学习围绕劳动观念、技能与精神开展主题讨论，深化对劳模精神、工匠精神的理解；实践环节依托校内外资源组织劳动任务，学生需提交成果作为评价依据。课程将劳动素养纳入综合素质评价，建立记录、考核与激励机制，全面考察技能掌握与价值体认。	16 学时 1 学分
26	国家安全教育	1. 理解国家安全的内涵。2. 深刻理解习近平总书记总体国家安全观的重要内容，对当前国家安全的不同种类和内涵、对当前国内外的安全形势有明确的认知，提高个人的政治敏锐性和鉴别信息的能力。3. 了解政治、军事、经济等重要领域安全及深海、极地、太空和生物等新兴	课程内容：本课程内容包括政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断开拓的新型领域安全。 教学要求：采用线上线下混合教学模式，通过本门课程授课向大学生展现出一幅宏伟的国家安全蓝图，激发高校学生的爱国主义情怀，增强大学生的爱国意识和国家安全意识，提高政治站位和个人鉴别能	16 学时 1 学分

		领域安全的内涵、内容、面临的威胁和挑战、维护各领域国家安全的途径与方法。4. 理论联系实际，能够将在课堂上所学到的知识运用到日常生活中去。	力。引导新时代青年坚定理想信念，筑牢坚强有力的国家安全防线，切实维护总体国家安全。	
27	人工智能通识课	本课程面向全校学生，旨在普及人工智能基础知识和核心概念，培养与AI协同工作的基本能力。引导学生理解技术原理与社会影响，掌握常用工具的基础操作，初步建立跨学科应用思维，并形成对人工智能伦理、安全及相关社会议题的基本认知，为未来在专业领域运用AI技术奠定基础。	课程内容：课程采用模块化设计，涵盖四大板块：基础理论模块介绍AI定义、发展及机器学习等核心概念；技术认知模块讲解常见AI应用原理并指导基础工具操作；融合应用模块结合不同专业，通过案例展示“AI+”跨领域创新；社会与伦理模块系统探讨算法公平、隐私保护等议题，培养学生社会责任与批判性思维。 教学要求：贯彻以学生为中心的理念，采用“理论精讲+案例研讨+实操体验+项目探究”多元方法，鼓励利用数字化平台开展实践。需组建跨学科教学团队并开展师资培训，配备案例库及实验资源。建立动态评价体系，结合过程性与终结性考核，注重知识应用与伦理思辨能力，依托教学数据进行持续改进。	16学时 1学分
28	大学生心理健康教育（1）	通过本课程学习，帮助学生掌握一定的心理学知识，如：理解心理健康的标准，熟悉常见心理问题及其预防等心理学基础知识。同时树立起维护心理健康的意识，使学生能够关注自我及他人的心理健康。同时，培养高职学生适应大学生活和社会生活的能力，调节情绪的能力，正确处理人际关系、友谊和爱情的能力，以及自我心理调节的能力。通过心理	课程内容：主要包括心理健康基础知识、心理咨询、大学生适应心理、大学生网络心理、人际交往、恋爱心理、放松训练、适应性训练。 教学要求： 面向全体学生，以活动为载体，采用案例讨论、情感体验、多媒体教学及团体互动等方式，引导学生在参与、分享与实践实现心理成长与发展。强调教学内容贴近学生实际，重视体验式学习与同伴互动。	18学时 1学分

		健康知识的学习与相关活动的体验，掌握一定的心理调节技能，能从容地应对生活。		
29	大学生心理健康教育（2）	<p>通过本课程学习，了解大学阶段的基本心理特征、环境变化，学习心理等。熟悉自我的心理发展水平、人格特点、行为模式、人生目标，塑造健康的人格和磨砺优良的意志品质。了解学习技巧问题及如何调适，理解情绪和挫折的意义，掌握情绪管理、压力和挫折应对、提升自我生命状态等基本技巧，并将它运用到日常的学习生活中。</p>	<p>课程内容：主要包括认识完善自我、大学生学习心理、思维训练、大学生情绪心理、挫折心理、生命健康教育。</p> <p>教学要求：有效整合现代教育技术与多元教学资源，设计贴近学生生活的学习内容；充分利用团体动力激发参与热情、促进分享与互助；通过案例讨论、情境模拟、互动实践等方式，引导学生在体验与探究中形成积极自我认知、提升解决实际问题的能力，并注重在过程中培养学生的协作与共情能力。</p>	18学时 1学分
30	大学体育（一）	<p>课程目标：本课程旨在培养学生终身体育意识，养成自觉锻炼习惯并掌握制定个人锻炼计划的能力。要求学生熟练掌握两项以上运动技能，学会科学锻炼及常见运动损伤处理方法，能够评估和改善自身体质健康水平。课程注重通过体育活动调节心理状态，塑造积极乐观的生活态度，并在运动中体验乐趣与成就感。同时，着重培养学生的体育道德、团队合作精神及正确处理竞争关系的社会适应能力，促进其身心全面发展。</p>	<p>教学内容：基础素质（体质测试项目：800米/1000米、立定跳远、50米、引体向上、仰卧起坐）</p> <p>教学要求：体育课的教学应从增强学生身体素质练习出发，加强课堂的“三基”教学，经常对学生进行思想品德教育，有意识地培养学生各种优良品质，充分发挥教师和学生两个方面的积极性，不断提高教学质量。</p>	36学时 2学分
31	大学体育（二）	<p>本课程秉持“健康第一”理念，以身体练习为核心手段，助力学生</p>	<p>本课程充分尊重学生兴趣爱好，开设球类、太极拳、花样跳绳等多个运动项目供学生自主选择。教学内</p>	36学时 2学分

		<p>熟练掌握至少一项专项运动技能，习得科学健身方法与运动损伤处置常识。通过系统教学提升学生耐力、力量、柔韧等核心身体素质，培养终身体育意识与自主锻炼习惯，引导学生形成健康生活方式。同时，在运动实践中锤炼坚韧意志与情绪调控能力，培育良好体育道德、团队协作精神与规则意识，帮助学生正确处理竞争与合作关系。课程兼顾身心协同发展，全面提升学生体育素养与社会适应能力，为其终身健康和全面发展奠定坚实基础。</p>	<p>容聚焦各项目核心技能讲解、战术配合演练及规则解读，同步融入科学锻炼方法、运动损伤预防等理论知识。</p> <p>要求学生结合自身兴趣选定专项后，认真参与课堂训练，熟练掌握所选项目的基础技能；积极投身小组对抗、技能展示等实践活动；遵守课堂纪律，按时完成体能打卡、健身计划制定等任务，切实提升体育素养与自主锻炼能力。</p>	
32	思想道德与法治	<p>思想道德与法治是一门兼具思想性、政治性、科学性、理论性和实践性的思想政治理论课，其核心课程目标是引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观和法治观，提升思想道德素质与法治素养，成长为担当民族复兴大任的时代新人。</p>	<p>以马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育为主线，主要内容涵盖思想教育（理想信念、中国精神）、道德教育（传统美德、革命道德、公民道德）与法治教育（法律体系、法治观念、权利义务）三大板块。</p> <p>教学要求：坚持立德树人，引导学生筑牢信仰之基，提升思想道德素养与法治素养，自觉践行社会主义核心价值观，成为担当民族复兴大任的时代新人。</p>	54学时 3学分
33	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>引导学生系统掌握马克思主义中国化时代化的基本原理，深刻认识中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、辉煌成就与宝贵经验，理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系（特别是习近平新时代中</p>	<p>以马克思主义中国化时代化为主线，系统讲授毛泽东思想至习近平新时代中国特色社会主义思想的核心内容与历史地位。要求学生掌握理论体系，理解党的路线方针，运用立场观点分析现实，最终坚定“四个自信”、增强政治认同，自觉担当民族复兴大任。</p>	36学时 2学分

		国特色社会主义思想)的历史地位、科学体系、精神实质与实践要求,增强对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。		
34	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	旨在引导学生系统掌握这一思想的时代背景、核心要义、精神实质与实践要求,特别是深刻领会其作为当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义的历史地位。重点学习党的二十大精神,理解以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的中心任务与战略部署。通过课程学习,使学生增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同,自觉用以武装头脑、指导实践,坚定走中国特色社会主义道路的信念,努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。	本课程教学内容系统涵盖习近平新时代中国特色社会主义思想的核心内容与理论体系,重点融入党的二十大精神,深入阐释其时代背景、科学内涵、历史地位与实践要求,特别是关于中国式现代化、高质量发展、新发展格局等重大论断。 教学要求:引导学生全面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,深刻领悟“两个确立”的决定性意义。坚持学思用贯通、知信行统一,着力提升学生运用党的创新理论分析解决实际问题的能力,自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者。	54学时 3学分
35	中华民族共同体概论	旨在引导学生深刻认识中华民族多元一体格局的历史必然性与时代价值,理解中华民族共同体的形成发展、核心内涵与伟大意义。通过课程学习,培养学生牢固树立正确的国家观、历史观、民族观、	主要包括:中华民族共同体的历史演进、理论内涵、制度保障与文化根基。重点阐述各民族交融汇聚成多元一体中华民族的历史过程,新时代党的民族理论与政策,以及共同体意识的社会实践。 教学要求:坚持正确价值导向,引导学生掌握核心理论,理解中华民族多元一体格局;结合历史与现	16学时 1学分

		文化观，增强对中华民族的认同感、归属感和自豪感，自觉维护国家统一与民族团结，铸牢中华民族共同体意识，使之成为能够担当民族复兴大任、自觉促进各民族交往交流交融的时代新人。	实，增强对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同；培养学生自觉维护民族团结和国家统一的使命感。	
36	形势与政策 01-02	旨在帮助学生及时学习领会党的二十大及历次全会精神，准确把握新时代新征程党和国家的中心任务与战略部署。课程聚焦当前国内国际形势，引导学生深刻理解中国式现代化的内涵与路径，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同。通过学习，培养学生运用马克思主义立场观点方法分析问题的能力，自觉将个人发展融入国家发展大局，坚定历史自信，增强历史主动，为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗。	本课程教学内容紧密围绕党的二十大精神及后续中央重大决策部署，系统阐释新时代坚持和发展中国特色社会主义的重大理论与现实问题，深入分析国际国内政治、经济、外交、安全等领域的最新形势与发展趋势。 教学要求：坚持用党的创新理论武装学生头脑，引导学生深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。强调理论联系实际，提升学生政策理解力与形势判断力，自觉将思想认识统一到党中央决策部署上来，筑牢投身强国建设、民族复兴伟业的思想根基。	8 学时 0.5 学分
37	就业指导	帮助学生掌握求职技能和就业相关知识，提高学生的就业竞争力和成功就业率。	课程内容：使学生了解自己的兴趣爱好和职业定位，制定个性化的职业规划，提高职业目标的实现可能性；培养学生的面试技巧、简历撰写能力、职业素养等，帮助他们更好地应对求职中的挑战；引导学生了解就业市场的变化趋势、就业形势等，提高他们对就业市场的敏感度和洞察力；帮助学生了解职场的职责分工、工作流程、职业发展路径等，提高他们的职场素养和管理能力。 教学要求：线上线下混合式教学，	18 学时 1 学分

			要求教师在线上授课时和学生良好互动，针对学生的就业疑问，详细解答学生。线下授课重点进行面试辅导。	
38	大学英语 A	课程总体目标是全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高等教育的基础上，培养学生英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，进一步促进学生英语学科核心素养的发展。	课 程 内 容：College Life, Friendship and Campus Love; Physical Training, Health and Fitness。 教学要求：听力理解能力：能听懂英语授课，能听懂日常英语谈话，抓住要点。 口语表达能力：能在学习过程中用英语交流，并能就某一主题进行讨论。阅读理解能力，能基本读懂一般性题材的英文文章，能在阅读中使用有效的阅读方法。书面表达能力：能完成一般性写作任务，能描述个人经历、观感、情感和发生的事情，掌握基本的写作技能。	36学时 2学分
39	大学英语 B	课程总体目标是全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高等教育的基础上，培养学生英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，进一步促进学生英语学科核心素养的发展。	课 程 内 容：Shopping and E-shopping; Internet Safety, Transportation, Getting Around 教学要求：听力理解能力：能听懂英语授课，能听懂日常英语谈话，抓住要点。口语表达能力：能在学习过程中用英语交流，并能就某一主题进行讨论。阅读理解能力，能基本读懂一般性题材的英文文章，能在阅读中使用有效的阅读方法。书面表达能力：能完成一般性写作任务，能描述个人经历、观感、情感和发生的事情，掌握基本的写作技能。	36学时 2学分
40	大学语文	通过本课程的学习，帮助学生系统掌握汉语言文学基础知识，提升语言文字的理解、表达与运用能力，增强人	课程内容：本课程主要包括古今中外经典文学作品选读、实用文体写作、口语表达训练、文学鉴赏与批评等内容。具体涵盖诗歌、散文、小说、戏剧等文学体裁的阅读与赏	36学时 2学分

		文素养和审美情趣。培养学生具备良好的阅读理解能力、书面表达能力与口语交际能力，传承中华优秀传统文化，增强文化自信，促进学生综合素质的全面发展，为其专业学习与未来职业生涯奠定坚实的语言文化基础。	析，以及记叙文、议论文、应用文等文体的写作训练。注重语言积累、文化传承与思维训练相结合，引导学生感受语言之美、思想之深、文化之广。 教学要求：采用讲授、讨论、写作训练、作品赏析等多种教学方法，注重启发式、互动式教学，激发学生的学习兴趣与主动性。教学中应结合实际生活与职业情境，强化语言实践与应用能力训练。鼓励学生广泛阅读、勤于练笔，提升语言综合运用能力。课程考核应注重过程性评价与终结性评价相结合，全面考查学生的语言理解、表达与创新能力	
--	--	--	---	--

(二) 专业课程

1. 专业基础课

表 6-4 专业基础课程主要教学内容及要求表

序号	课程名称	典型工作任务	主要教学内容及要求	学时学分
1	民航概论	<p>①民航基础认知类：识别民用航空与通用航空的核心区别，能准确说出民航行业的基本构成（航空公司、机场、空管等），熟记民航行业关键术语（如航班、航线、机位等）</p> <p>②飞机基础识别类：能识别常见民航机型（如波音737、空客A320），区分飞机机体主要部件（机翼、机身、尾翼、发动机），了解各部件的基础功能。</p> <p>③民航安全基础类：识别民航常见安全隐患（如违禁品、违规登机行为），熟记民航安全基本规则，能简单讲解旅客安全注意事项。</p> <p>④民航信息查询类：能通过简易渠道查询航班动态（起飞、降落时间，航班</p>	<p>围绕民航核心知识，涵盖民用航空定义与分类、行业构成；常见民航机型及飞机主要部件识别；机场功能区域与旅客乘机流程；空中交通管制基础职责；民航基础服务礼仪与安全规则；民航客货运输流程及行业发展趋势。</p> <p>教学要求：知识上，掌握民航基础术语、核心模块关键内容，熟记安全与服务基本规范；能力上，能识别常见机型、机场区域，模拟基础服务与乘机流程，解读简单航班信息；素养上，树立安全第一、服务至上的职业理念，培养职业认同感与服务意识，贴合中职岗位基础能力需求，兼顾认知与实操，助力学生建立民航行业基础认知。</p>	36学时2学分

		<p>状态)，准确解读航班信息，协助旅客处理基础信息咨询。</p> <p>⑤民航货运基础类：了解民航货物运输的基本流程，识别常见航空货运包装要求，区分普通货物与特殊货物的运输差异。</p> <p>⑥行业发展认知类：了解中国民航的发展历程及行业发展趋势，知晓民航行业的职业岗位（地勤、空乘、空管等），树立职业发展意识。主动问候（如“您好”）配合 15度鞠躬或点头致意。</p> <p>⑤进行规范介绍与握手：在为客人或同事进行相互介绍时，遵循“尊者优先了解情况”等顺序规则；在商务场合，能得体地发起、回应握手。</p> <p>⑥使用得体电话礼仪：接听和拨打电话时，使用规范用语（如“您好，前台”），控制语速语调，并准确记录、转达关键信息。</p> <p>⑦完成基础接待位次安排：在引导客人行进、乘坐电梯、出入房门及进行简单会议座次安排时，能遵循基本位次礼仪规则。</p>		
2	民航法律法规	<p>处理旅客投诉与航班延误纠纷，依据民航法规提供合规解决方案，确保企业运营符合《民用航空法》及行业标准。</p>	<p>系统学习国内外民航法律法规体系，掌握消费者权益保护、安全责任划分等核心条款，培养依法处理客诉、规避法律风险的实践能力。</p>	72 学时 4 学分

3	服务语言艺术	<p>①使用标准普通话进行清晰表达：在服务过程中，发音基本标准，吐字清晰，语速适中，能让来自国内不同地区的客人轻松听懂。</p> <p>②运用规范服务用语：在不同岗位（前厅、餐饮、客房）熟练使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等十字文明用语及岗位特定服务语。</p> <p>③进行有效倾听与信息确认：在接收客人需求或投诉时，能专注倾听，不随意打断，并通过复述或</p>	<p>①普通话语音基础与正音训练（重点纠正方言区常见的前后鼻音、平翘舌音问题，达到清晰交流水平）</p> <p>②酒店各岗位标准服务用语集训练习（熟记并能在情景模拟中脱口而出各岗位的规范服务语句）</p> <p>③有效倾听技巧与信息核实方法（掌握倾听的肢体语言、不中断原则，以及“复述式”确认的技巧）</p> <p>④服务场景电话沟通模拟训练（完成预订确认、问询解答、投诉接听等多</p>	72 学时 4 学分
序号	课程名称	典型工作任务	主要教学内容与要求	学时学分
4	民航服务英语	<p>提问进行关键信息确认（如房号、时间、特殊要求）。</p> <p>④实施针对性电话沟通：能根据来电目的（预订、问询、投诉、内部协调），组织语言，清晰、有条理地进行电话交流，并做好记录。</p> <p>⑤提供个性化问候与交谈：在遵循规范的基础上，能根据客人类型（如熟客、家庭客、商务客）和情境，进行恰如其分的寒暄与简短交谈。</p> <p>⑥处理服务中的异议与抱怨：当客人提出不满或要求无法立即满足时，能运用安抚性语言、解释性语言，缓解客人情绪，并为解决问题过渡。</p>	<p>种电话情景模拟，做到礼貌、清晰、高效）</p> <p>⑤对客沟通情景应对与应变（能在模拟场景中，与不同类型的客人进行适应性沟通，展现亲和力）</p> <p>⑥客诉应对语言策略与情绪管理（学习使用“同理心”表达、缓冲语言，并管理自身情绪，保持专业态度）</p> <p>⑦工作汇报与交接的结构化表达（掌握使用“总分”或“情况-过程-结果”等结构进行清晰的口头汇报）</p> <p>⑧当众表达基础训练（通过小组展示、案例分享等形式，克服紧张，做到声音洪亮、表达基本流畅）</p>	72 学时 4 学分

		用英语完成国际航班旅客值机、登机引导及客舱服务沟通，准确传递航班信息并解决旅客英文咨询。	强化民航场景高频词汇与句型，训练口语表达、听力理解及应急翻译能力，达到无障碍服务国际旅客的语言水平。	
5	民航服务心理学	通过观察旅客行为与情绪，运用心理沟通技巧缓解旅客焦虑，提升特殊旅客（如老人、儿童）服务满意度。	学习旅客心理需求分析、情绪管理及沟通策略，掌握共情能力与冲突化解技巧，培养以旅客为中心的服务意识。	72 学时 4 学分

2.专业核心课

专业核心课主要包括：

表 6-5 专业核心课主要教学内容及要求表

序号	课程名称	典型工作任务	主要教学内容及要求	学时学分
1	民航管理概论	①识别酒店前厅部、客房部、餐饮部等主要部门的区域、岗位与基本职能。 ②协助主管完成日常运营	①酒店业态与组织架构认知（能准确说出三星级酒店主要部门的名称、位置及核心职能）	64 学时 4 学分
2	地面安检技能	营数据的简单收集，如手工填写客房房态表、餐厅每日客流量统计表。 ③使用酒店内部通讯软件（如企业微信）进行上下班打卡、接收工作通知和简单的部门间沟通。 ④在主管或老员工指导下，在酒店管理系统（PMS）中查询今日预计抵店客人名单或空房数量。 ⑤参与部门班前会，了解当日工作重点和客情预报（如团队入住信息）。 ⑥识别并遵守酒店公共区域及后台区域的基本行为规范与安全守则。	②酒店常用基础表单填写与数据报送（能规范填写手工房态表、物品交接本等基础运营记录） ③酒店内部数字化办公软件应用（能熟练使用指定通讯软件进行考勤、汇报、接收和确认工作指令） ④酒店管理系统（PMS）基础查询操作实训（能在系统首页、房态界面等常用模块查询基础信息） ⑤岗位工作交接与沟通规范（能在班前会上记录重点任务，并能进行规范的口头工作交接） ⑥酒店职业素养与安全基础知识（理解仪容仪表标准、礼貌用语及消防设备的位置与基本用途）	104 学时 6 学分
		操作安检设备检查旅客行李与人身，识别危险品、违禁品，确保空防安全，同时保持高效与礼貌服务。	掌握安检设备操作、危险品识别标准及应急处置流程，训练快速准确判断能力，严格执行安检规范。	
3	VIP 旅客服务技能	为 VIP 旅客提供专属值机、快速安检、贵宾厅服务及航班全程跟进，满足个性化需求并维护客户关系。	学习VIP 服务礼仪、需求预判及高端客户沟通技巧，掌握服务流程标准化与个性化结合的实践方法。	108 学时 6 学分

4	化妆与形象设计	<p>①航空服务职业形象认知</p> <p>②航空服务美学基础与色彩搭配</p> <p>③航空服务职业体态美学与形体基础</p> <p>④航空服务职业仪容仪表仪态：面部基础仪容规范；职业底妆、职业化妆；发型规范与标准盘发；制服仪表与丝巾规范；基础仪态训练；仪态综合训练；岗位形象差异与场景应用。</p> <p>⑤男士航空职业形象专项实训</p> <p>⑥肢体语言与服务表情管理</p> <p>⑦航空服务语言与声音形象塑造</p> <p>⑧特殊场景职业形象管理</p> <p>⑨个人形象定位与个性化形象设计</p>	<p>学习主要内容围绕民航职业形象展开，涵盖九大核心模块：认知民航职业形象的内涵与重要性，掌握民航服务美学基础及色彩搭配技巧；练习职业体态与形体基础，规范面部仪容、职业妆造、发型盘发、制服与丝巾穿戴及基础仪态；针对男士开展专项职业形象实训，提升肢体语言、服务表情的管理能力；塑造规范的服务语言与良好的声音形象，学习特殊场景下的职业形象管理方法，最终完成个人形象定位与个性化形象设计。</p> <p>学习要求：熟练掌握各模块核心规范，做到仪容仪表整洁得体、体态仪态优雅标准、服务语言文明专业；注重理论与实操结合，加强日常训练，培养职业素养；能够根据不同场景灵活调整自身形象，展现民航从业者的专业风采，树立符合行业标准的职业形象。</p>	54学时 3学分
5	客舱服务技能	<p>执行客舱安全演示、餐食服务、应急处置（如客舱释压、医疗急救），保障旅客飞行中的安全与舒适。</p>	<p>训练客舱设备操作、安全程序执行及应急技能，培养服务细节把控与团队协作能力，确保符合民航安全标准。</p>	108学时 6学分
6	值机服务技术	<p>为旅客办理登机牌、行李托运，处理座位分配、特殊旅客服务申请，确保航班值机流程高效顺畅。</p>	<p>掌握值机系统操作、行李规定及特殊旅客服务流程，提升快速处理问题能力与服务效率。</p>	36 学时 2 学分

3.专业拓展课

表 6-6 专业拓展课主要教学内容及要求表

序号	课程名称	典型工作任务	主要教学内容及要求	学时学分
1	航空公司运营与管理	参与航班计划制定、机组排班及运行监控，协调解决航班延误、运力调配等运营问题，优化资源配置。	学习航空运营流程、成本控制及质量管理体系，培养数据分析与决策能力，理解行业政策对运营的影响。	36 学时 2 学分
2	市场营销	策划航空产品推广活动，分析旅客消费行为数据，制定差异化营销策略，提升航班上座率与品牌影响力。	掌握市场调研、品牌建设及数字营销工具，培养市场趋势判断与竞争策略制定能力，结合民航特点设计营销方案。	32 学时 2 学分
3	中外民俗	根据旅客国籍与文化背景提供符合其习俗的服务（如饮食禁忌、礼仪规范），避免文化冲突，提升跨文化服务质量。	学习主要客源国民俗文化、宗教禁忌及社交礼仪，培养跨文化沟通与服务适配能力，尊重文化多样性。	36 学时 2 学分
4	危险品运输	识别旅客行李中的危险品，检查货物运输文件合规性，协助处理危险品泄漏等应急情况，确保航空运输安全。	掌握危险品分类、包装标识标准及运输限制，训练危险品识别与应急处置技能，严格遵守国际民航组织（ICAO）规定。	36 学时 2 学分
5	民航法律法规	解读民航法规条款，为企业制定合规运营方案，处理合同纠纷与行政处罚应对，提供法律风险咨询。	系统讲解民航法律体系、监管框架及典型案例，培养法律条文应用与合规管理能力，确保企业运营合法合规。	32 学时 2 学分

4.专业实践课

表 6-7 实践教学环节安排表

序号	实践教学环节	学期	学时	实施方式
1	校内实训	123478	1234	专业基础课、专业核心课和专业实践课的实践教学环节
2	认识实习（校外生产实习）	1234	80	到相关企业参观、观摩和体验，形成对实习单位和相关岗位的初步认识。

3	专业综合实训	5、9	720	根据指导任务书要求，学生作相应主题设计， 经过作品展示答辩完成毕业设计要求。
4	岗位实习	6、10	864	校外相关企业岗位实习。
合计			2898	

(1) 校内实训

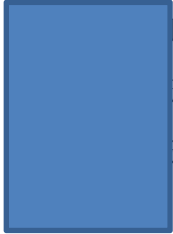
表 6-8 实训课程主要教学内容及要求

序号	课程名称	教学目标、主要内容与要求	学时学分	主要成果
1	民航客舱实训	<p>教学目标：掌握客舱服务标准流程，具备应急处置能力，培养良好服务意识与沟通技巧。</p> <p>主要内容与要求：涵盖客舱安全演示、旅客服务规范、应急设备使用、特殊旅客照护等；要求熟练操作服务设备，准确执行安全程序，通过情景模拟考核。</p>	20 学时 1 学分	独立完成客舱全流程服务，通过应急处置模拟考核。
2	地面服务实训	<p>教学目标：掌握值机、行李处理、登机口服务等地面操作技能，提升旅客问题解决能力。</p> <p>主要内容与要求：包括值机系统操作、行李收运与查询、航班不正常处理、特殊旅客引导；要求规范操作设备，准确核对信息，100%完成服务质量标准。</p>	20 学时 1 学分	独立完成 50+ 旅客值机服务，行李处理准确率达 99% 以上。
3	VIP 服务实训	<p>教学目标：掌握高端旅客服务礼仪与个性化需求响应能力，塑造专业服务形象。</p> <p>主要内容与要求：涵盖 VIP 接待流程、商务礼仪、隐私保护、定制化服务设计；要求熟练运用服务话术，灵活应对特殊需求，通过高端场景模拟测试。</p>	20 学时 1 学分	设计并执行 3 套 VIP 个性化服务方案，客户满意度达 98%。
4	安全实务实训	<p>教学目标：掌握航空安全法规与实操技能，具备突发事件应急响应与处置能力。</p> <p>主要内容与要求：包括安全检查流程、危险品识别、应急疏散指挥、消防器材使用；要求严格执行安全标准，快速响应模拟险情，通过安全操作认证。</p>	20 学时 1 学分	独立完成全流程安全检查，应急处置响应时间 ≤ 30 秒。

序号	课程名称	教学目标、主要内容与要求	学时学分	主要成果
5	安全检查员培训	<p>教学目标：掌握民航安检法规、设备操作与违禁品识别技能，确保空防安全。</p> <p>主要内容与要求：涵盖安检流程规范、X光机图像识别、人身检查技巧、危险品处置；要求准确识别95%以上违禁品，规范填写安检记录，通过岗位资格考核。</p>	360 学时 22 学分	通过民航安检职业资格认证，违禁品识别准确率达标。
6	化妆与形象设计	<p>教学目标：空乘标准化仪容打理、职业淡妆造型、岗位规范盘发、制式着装穿搭全套实操技能，贴合民航行业仪容礼仪硬性考核标准。</p> <p>主要实训教学内容：开展航空职业仪容专项实训；航空制式职业着装实训，实操制服平整穿搭、丝巾专业系法、岗位着装细节纠错。聚焦航空服务体态实景实训，矫正标准服务站姿、走姿、客流疏导、躬身迎送标准化手势实操。全场景综合模拟考核，贴合上岗实景验收标准。</p>	54学时 3学分	能独立完成空乘标准化职业妆容打造、制服规范穿搭与服务仪态展示，通过民航职业形象专项考核，满足上岗仪容要求。

(2) 校外实习

表 6-9 实习课程主要教学内容及要求

序号	课程名称	教学目标、主要内容与要求	学时学分	合作企业
1	岗位实习	<p>教学目标：掌握航空服务基本操作技能，提升客舱服务、应急处理及沟通协调能力，培养职业素养与安全意识。</p> <p>主要内容与要求：1. 客舱服务：学习服务流程、餐饮服务、客舱设备使用，要求熟练规范操作；2. 应急处理：掌握应急设备使用、疏散程序、急救技能，要求快速准确应对；3. 沟通技巧：学习旅客沟通、团队协作方法，要求语言得体、应变灵活；4. 职业素养：培养服务意识、形象管理、礼仪规范，要求符合行业标准。</p>	288 学时 36 学分	

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程安排

中职教学进程安排见表 7-1，高职教学进程安排见表 7-2

表 7-1 2023 级航空服务专业中职三年制教学进程总体安排表

2023 级航空服务专业专业中职三年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂教学 周、平均周学时）						课程 性质	课程 考核	开课部门	
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四	五	六				
										20	20	20	20	20	20				
公共基础课	1	114101003	军事技能（入学教育）	C	2	112	0	112	一	2周							必修	考查	学生处
	2	114101004	军事理论	B	2	36	28	8	一	2							必修	考查	学生处
	3	206101012	体育与健康（一）	B	2	36	4	32	一	2							必修	考试	体育部
	4	206101013	体育与健康（二）	B	2	36	4	32	二		2						必修	考试	体育部
	5	206101014	体育与健康（三）	B	2	36	4	32	三			2					必修	考试	体育部
	6	206101015	体育与健康（四）	B	2	36	4	32	四				2				必修	考试	体育部
	7	205201019	习近平新时代中国特色社会主义思想读本	A	1	16	16	0	一	2(8周)							必修	考试	思政部
	8	205201004	中国特色社会主义	A	2	36	36	0	一	2							必修	考试	思政部
	9	205201005	心理健康与职业生涯	A	2	36	36	0	二		2						必修	考试	思政部
	10	205201010	哲学与人生	A	2	36	36	0	三			2					必修	考试	思政部
	11	205201002	职业道德与法治	A	2	36	36	0	四				2				必修	考试	思政部
	12	20220101	数学（基础模	A	4	72	72	0	一	4							必	考	基础部

2023 级航空服务专业中职三年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂教学 周、平均周学时）						课程 性质	课程 考核	开课部门
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四	五	六			
										20	20	20	20	20	20			
		5	块) A													修	试	
	13	20220101 6	数学（基础模 块）B	A	2	36	36	0	二		2					必 修	考 试	基础部
	14	20220102 4	数学（拓展模 块）	A	2	36	36	0	三			2				限 选	考 试	基础部
	15	20220101 7	英语（基础模 块）A	A	2	36	36	0	一	2						必 修	考 试	基础部
	16	20220101 8	英语（基础模 块）B	A	4	72	72	0	二		4					必 修	考 试	基础部
	17	20220102 5	英语（职业模 块）	A	2	36	36	0	三			2				限 选	考 试	基础部
	18	20220101 9	语文（基础模 块）A	A	4	72	72	0	一	4						必 修	考 试	基础部
	19	20220103 1	语文（基础模 块）B	A	4	72	72	0	二		4					必 修	考 试	基础部
	20	20220102 8	语文（职业模 块）	A	4	72	72	0	三			4				限 选	考 试	基础部
	21	20220102 1	历史 A	A	2	36	36	0	一	2						必 修	考 试	基础部
	22	20220102 2	历史 B	A	2	36	36	0	二		2					必 修	考 试	基础部
	23	20220102 3	艺术	A	2	36	36	0	一	2						必 修	考 查	基础部
	24	20920100 4	信息技术	B	4	72	36	36	二		4					必 修	考 试	信息工程系
	25	11010100 1	劳动教育	A	1	16	16	0	二		2(8周)					必 修	考 查	教务处

2023 级航空服务专业中职三年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂教学 周、平均周学时）						课程 性质	课程 考核	开课部门	
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四	五	六				
										20	20	20	20	20	20				
公共基础选修课	26	11010100 2	国家安全教育	A	1	16	16	0	二		2(8周)					必修	考查	教务处	
	27	11010100 3	人工智能通识课	A	1	16	16	0	一	2(8周)						必修	考查	教务处	
	小计					58	1184	900	284		22	22	12	4	0	0			
	1	GX110101	大学生安全教育	A	1	16	16	0	一	2(8周)						限选	考查	教务处	
	2	GX110103	中华优秀传统文化	A	2	32	32	0	二		2(16周)					限选	考查	教务处	
	3	GX000000	物理/化学	A	2	36	36	0	三			2				限选	考查	系部自定	
	4	20220102 6	英语（拓展模块）	A	2	36	36	0	四				2			任选	考查	基础部	
	5	20220102 7	语文（拓展模块）	A	2	36	36	0	四				2			任选	考查	基础部	
	小计					9	156	156	0		1	2	2	4	0	0			
	公共基础课累计、占总学时比例					44%													
	专业课程	专业基础课	1		民航概论	A	2	36	0	36	一	2						必修	考查
2				服务语言艺术	C	2	36	0	36	一	2						必修	考查	系部
3				民航概论	B	2	36	18	18	三			2				必修	考试	系部
4				民航服务心理学	B	4	72	36	36	四				4			必修	考试	系部
5				旅游概论	B	4	72	36	36	一	4						必修	考试	系部

2023 级航空服务专业中职三年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程(学期、教学活动周、课堂教学 周、平均周学时)						课程 性质	课程 考核	开课部门
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四	五	六			
										20	20	20	20	20	20			
		小计			14	252	90	162		8	0	2	4					
专业核心课	1		地面安检技能	C	4	72	0	72	三			4			必修	考试	系部	
	2		VIP 旅客服务技能	C	4	72	0	72	二	4					必修	考试	系部	
			化妆与形象设计	C	3	54	0	54	三				3		必修	考试	系部	
	3		客舱服务技能	C	5	90	0	90	四				5		必修	考试	系部	
	4		值机服务技术	C	4	72	0	72	三			4			必修	考试	系部	
	5		民航服务英语	C	2	36	0	36	四				2		必修	考试	系部	
			小计			22	396	0	396		0	4	10	8				
专业拓展课	1		航空公司运营与管理	B	4	72	36	36	三			4			限选	考查	系部	
	2		市场营销	C	2	36	0	36	二	2					限选	考查	系部	
	3		中外民俗	B	4	72	36	36	三				4		限选	考查	系部	
	4		危险品运输	C	4	72	0	72	四				4		限选	考查	系部	
	5		民航法律法规	B	2	36	18	18	四				2					
			小计			16	288	90	198		0	2	4	10				系部
专业实践课	1		民航客舱实训	C	1	20	0	20	五					1周			系部	
	2		地面服务实训	C	1	20	0	20	五					1周			系部	
	3		VIP 服务实训	C	1	20	0	20	五					1周				
	4		安全实务实训	C	1	20	0	20	五					1周				
	5		安全检查员培	C	14	280	0	280	五					14			系部	

2023 级航空服务专业中职三年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂教学周、平均周学时）						课程 性质	课程 考核	开课部门		
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四	五	六					
										20	20	20	20	20	20					
			训																	
	6		实训	C	6	144	0	144	六					周						
	7	各系自定	岗位综合实习	C	12	288	0	288	六						12 周	必 修	考 查	系部		
	小计				36	792	0	792						18 周	18 周					
专业课累计、占总学时比例						56%														
考试										1周	1周	1周	1周	1周						
机动										1周	1周	1周	1周	1周						
毕业鉴定																				
平均周学时										30	30	30	30							
学分总计、学时总计						153			3068						—					
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例						25			444						14%					
实践性教学：学时总计、占总学时比例						—			1832						60%					

表 7-2 2023 级航空服务专业专业高职二年制教学进程总体安排表

2026 级酒店管理与数字化运营专业高职二年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂教学周、平均周学时）				课程 性质	课程 考核	开课部门	
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四				
										20	20	20	24				
课 基 础 公 共	课 必 修 基 础 公 共	1	114101001	大学生心理健康教育 (1)	B	1	18	14	4	一	2(9周)				必 修	考 查	学 生 处

2023 级旅游管理专业高职二年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设 学期	教学进程（学期、教学活动周、课 堂教学周、平均周学时）				课程 性质	课程 考核	开课部门
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四			
										20	20	20	24			
										16	18	18	24			
	2	114101002	大学生心理健康教育 (2)	B	1	18	14	4	二		2(9 周)			必修	考查	学生处
	3	114101003	军事技能（入学教育）	C	2	112	0	112	一	2 周				必修	考查	学生处
	4	114101004	军事理论	B	2	36	28	8	一	2				必修	考查	学生处
	5	206101009	大学体育（一）	B	2	36	4	32	一	2				必修	考试	体育部
	6	206101010	大学体育（二）	B	2	36	4	32	二		2			必修	考试	体育部
	7	205101001	思想道德与法治	B	3	54	36	18	一	2				必修	考试	思政部
	8	205101002	毛泽东思想和中国特 色社会主义理论体系 概论	A	2	36	36	0	二		2			必修	考试	思政部
	9	205101003	习近平新时代中国特 色社会主义思想概论	A	3	54	54	0	一	3				必修	考试	思政部
	10	205101004	中华民族共同体概论	A	1	16	16	0	二		2(8 周)			必修	考试	思政部
	11	205101005	形势与政策 01	A	0.50	8	8	0	一	√				必修	考试	思政部
	12	205101007	形势与政策 02	A	0.50	8	8	0	二		√			必修	考试	思政部
	13	115101003	就业指导	B	1	18	12	6	二		2(9 周)			必修	考查	招生就业处
	14	110101002	国家安全教育	A	1	16	16	0	二		2(8 周)			必	考查	教务处

2023 级旅游管理专业高职二年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周、课堂教学周、平均周学时)				课程性质	课程考核	开课部门	
						总计	理论	实践		一	二	三	四				
										20	20	20	24				
										16	18	18	24				
	15	202101011	大学英语 A	A	2	36	36	0	一	2				必修	考试	基础部	
	16	202101012	大学英语 B	A	2	36	36	0	二		2			必修	考试	基础部	
	17	202101022	大学语文	B	2	36	20	16	二		2			必修	考试	基础部	
	小计					28	574	342	232		12	12	0	0			
公共基础选修课	1	115101001	职业生涯规划	B	1	18	14	4	一	2(9周)				必修	考查	招生就业处	
	2	GX110102	中国共产党党史	A	1	16	16	0	一	2(8周)				限选	考查	教务处	
	3	115101002	创新创业教育	B	2	36	28	8	二		2			限选	考查	招生就业处	
	小计					4	70	58	12		2	2	0	0			
公共基础课累计、占总学时比例					30%												
专业课程	专业基础课	1		服务礼仪	C	2	36	0	36	一	2				必修	考查	现代服务系
		2		管理学	B	2	36	18	18	一	2				必修	考试	现代服务系
		3		旅游服务英语	C	2	36	0	36	二		2			必修	考试	现代服务系
		4		旅游地理	A	2	36	36	0	二		2			必修	考试	现代服务系
	小计					8	144	54	90		4	4					现代服务系
核心课	1		OTO 平台运营	C	4	72	0	72	一	4				必	考试	现代服务系	

2023 级旅游管理专业高职二年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设学期	教学进程(学期、教学活动周、课堂 教学周、平均周学时)				课程 性质	课程 考核	开课部门	
						总计	理论	实践		一	二	三	四				
										20	20	20	24				
										16	18	18	24				
专业基础课	2		导游讲解实务	C	4	72	0	72	一	4				必修	考试	现代服务系	
	3		旅游路线规划设计	C	4	72	0	72	二		4			必修	考试	现代服务系	
	4		客运服务综合	C	4	72	36	36	二		4			必修	考试	现代服务系	
	小计					16	288	36	252		8	8				现代服务系	
	专业拓展课	1		财务管理	B	4	72	36	36	一	2	2			限选	考查	现代服务系
		2		客群分析	C	2	36	0	36	一	2				限选	考查	现代服务系
		3		中国饮食文化	A	2	36	36	0	二		2			限选	考查	现代服务系
		小计					8	144	72	72		4	4				
	专业实践课	1	各系自定	专业综合实训	C	22	360	0	360	三			18周		必修	考查	系部
		2	各系自定	岗位实习(毕业设计)	C	36	576	0	576	四				24周	必修	考查	系部
小计					58	936	0	936				18周	24周				
专业课累计、占总学时比例					70%												
考试										1周	1周	-	-				
机动										1周	1周	-	-				
毕业鉴定										-	-	-	1周				
平均周学时										30	30						

2023 级旅游管理专业高职二年制教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学分	教学课时			开设学期	教学进程（学期、教学活动周、课堂 教学周、平均周学时）				课程 性质	课程 考核	开课部门
						总计	理 论	实 践		一	二	三	四			
										20	20	20	24			
						16		18	18	24						
学分总计、学时总计						122			2156				—			
选修课程：学分总计、学时总计、占总学时比例						10			214				10%			
实践性教学：学时总计、占总学时比例						—			1594				74%			

(二) 课程学时分配及比例

表 7-3 中职课程学时分配及比例表

课程类型			学时数	理论	实践	占总学时比例
公共基础课程	必修	公共基础必修课	1184	900	284	39%
	选修	公共基础选修课	156	156	0	5%
	合计		1340	1056	284	44%
专业课程	必修	专业基础课	252	90	162	8%
	必修	专业核心课	396	0	396	13%
	选修	专业拓展课	288	90	198	9%
	必修	专业实践课	792	0	792	26%
	合计		1728	180	1548	56%
必修课合计			2624		86%	
选修课合计			444		14%	
总计			3068		100%	
理论实践课程学时占总学时比例				40%	60%	100%
专业课程中实践教学学时占总学时比例						50%

表 7-4 高职课程学时分配及比例表

课程类型			学时数	理论	实践	占总学时比例
公共基础课程	必修	公共基础必修课	574	342	232	27%
	选修	公共基础选修课	70	58	12	3%
	合计		644	400	244	30%
专业课程	必修	专业基础课	144	54	90	7%
	必修	专业核心课	288	36	252	13%
	选修	专业拓展课	144	72	72	7%
	必修	专业实践课	936	0	936	43%
	合计		1512	162	1350	70%
必修课合计			1942		90%	
选修课合计			214		10%	
总计			2156		100%	
理论实践课程学时占总学时比例				25%	75%	100%
专业课程中实践教学学时占总学时比例						63%

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

现有专业课教师 18 人，其中正高级教授 1 名，副高级教授 3 名，具有硕士学位的教师 11 名，占专业课教师的 61%。“双师型”教师 11 名，占专业课教师的 61%。学生数与本专业专任教师数比例为 20: 1。

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

田志敏，正高级教授，具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；能够较

好地把握国内外住宿业、餐饮业等行业、专业发展，能广泛联系行业企业；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，了解行业企业对本专业人才的需求实际，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

3. 教师（含兼职）任职资格及专业能力要求

表 8-1 教师（含兼职）任职资格及专业能力要求表

序号	师资人员	任职资格及专业能力要求
1	专任教师	<ol style="list-style-type: none">1. 具有高校教师资格证书，具有本专业相应技术职称；2. 具有酒店管理等相关专业本科及以上学历；3. 具有企业一年及以上工作经历或规定要求的双师素质；4. 具有本专业理论和实践能力；5. 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；6. 能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；7. 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；8. 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。
2	兼职教师	<ol style="list-style-type: none">1. 行业专家、企业资深工程师、企业一线技术人员等，具有丰富的实践经验，最少 5 年以上的行业经历；2. 有一定的教学能力，善于沟通与表达，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专业教学任务；3. 具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级；4. 热心教育事业，能遵守学校教学管理制度，能保证一定的教学时间和精力。

专任教师详情请见表 8-2。教师队伍涵盖高级讲师、讲师和助理讲师，且三

类职称人数比例均匀；专任教师队伍年龄结构合理，40-60 岁经验丰富的教师占29%，31-40 岁教学中坚力量教师占 50%，30 岁及以下的青年教师占21%；副高级以上专任教师 4 人，占专任教师29%；专任教师队伍的专业方向能够支持专业教学，且专任教师均具有高等院校教师资格和本专业领域有关证书；教师具有相关专业的实践能力，80%以上教师具有主持或参与多项省市级课题的经验；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。

表 8-2 专任教师信息表

姓名	教师类型： 1.专业带头人 2.骨干教师 3.专任教师	专业技术职务	任教课程	学位	是否双师型
	1	正高级讲师	酒店管理与数字化运营	硕士	是
	2	副高级讲师	酒店法律法规	学士	是
	2	讲师	服务语言艺术	硕士	是
	2	副高级讲师	酒店人力资源管理	硕士	是
	2	讲师	咖啡制作	硕士	是
	3	助理讲师	客房服务与数字化运营	学士	否
	3	助理讲师	餐饮服务与数字化运营	学士	是
	3	助理讲师	酒店营销与策划	学士	是
	3	助理讲师	宴会设计实务	硕士	否
	3	助理讲师	化妆与形象设计	硕士	是
	3	助理讲师	礼仪与形体	本科	是
	3	助理讲师	酒店服务英语	硕士	否
	3	助理讲师	中国饮食文化	硕士	是
	3	助理讲师	前厅服务与数字化运营	硕士	否
	3	助理讲师	酒店康乐服务与管理	硕士	是

4. 兼职教师

兼任教师详情请见表 8-3。主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有坚实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，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。

表 8-3 兼任教师信息表

姓名	任职企业名称	职务	专业领域
		总经理	景区管理、旅行社运营、导游
		市场部经理	市场营销
		法定代表人	美容、化妆、活动策划
		培训部经理	VIP 顾客服务

(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。教室配备黑（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。详情请见表 8-4。

表 8-4 常规教室信息表

教室类型	环境描述	功能描述
普通教室	<p>1. 教室前端：84 英寸交互一体机 1 台、中置液晶推拉组合白板 1 块（尺寸：4000mm×1281mm），可加墨书写笔一套。 布局方式：交互一体机正面居中嵌入推拉组合白板内距地 1.1m 固定安装。</p> <p>2. 教室侧墙：磁性白板 1 块（尺寸：900mm×1800mm），可加墨书写笔一套。 布局方式：教室进门处侧墙居中距地 1.1 米固定壁挂安装。</p> <p>3. 教学区：普通单工位环保木质课桌 30 套。布局方式：横排摆放。</p> <p>4. 巡课监控系统：红外半球摄像机 1 台 智能球形摄像机 1 台，拾音器 1 个。 布局方式：教室前端靠窗户距地 2.5m 处壁挂安装红外半球摄像机采集学生区域图像，教室后端居中距地 2.5m 处壁挂安装智能球形摄像机采集教师讲课区域图像，拾音器讲台区域居中距地 2.5m</p>	<p>1. 教室正面 84 英寸交互一体机用于教师多媒体教学，推拉白板用于教师教学板书。</p> <p>2. 教室侧墙磁性白板用于学生课堂习题解答。</p> <p>3. 教室巡课系统可以让校领导、同行进行远程实施教学观摩和评教。</p> <p>4. 班班通系统方便教师查阅和调用网络教学资源。</p>

	<p>处壁挂安装，采集教师讲课声音。</p> <p>5.班班通系统：教室前端部署网络信息点位 1 个，用于连接互联网。</p>	
双屏教室	<p>1.教室前端：84 英寸交互一体机 2 台、可移动磁性白板 1 块（尺寸：900mm×1500mm），可加墨书写笔一套。</p> <p>布局方式：交互一体机正面居中距地 1.1m 固定安装 2 台，可移动磁性白板放置在交互一体机右侧。</p> <p>2.教室侧墙：磁性白板 1 块（尺寸：900mm×1800mm），可加墨书写笔一套。</p> <p>布局方式：教室进门处侧墙居中距地 1.1 米固定壁挂安装。</p> <p>3.教学区：普通单工位环保木质课桌 30 套。布局方式：横排摆放。</p> <p>4.巡课监控系统：红外半球摄像机 1 台，智能球形摄像机 1 台，拾音器 1 个。</p> <p>布局方式：教室前端靠窗户距地 2.5m 处壁挂安装红外半球摄像机采集学生区域图像，教室后端居中距地 2.5m 处壁挂安装智能球形摄像机采集教师讲课区域图像，拾音器讲台区域居中距地 2.5m 处壁挂安装，采集教师讲课声音。</p> <p>5.班班通系统：教室前端部署网络信息点位 2 个，用于连接互联网。</p>	<p>1.满足普通教室多媒体教学功能。</p> <p>2.双屏教学功能优势</p> <p>一屏用于电子白板书写，一屏用于多媒体课件内容显示，有效的避免了一台一体机频繁切换电子白板板书和多媒体课件的弊端。</p> <p>方便教师多样化教学内容展示，一屏显示课堂教学内容，一屏可打开相关教学资源，检索和查阅课堂相关教学重点和难点知识配合讲解（包括图片、音视频、文档资料等）。</p> <p>基于课堂管控和课堂教学为一体的新型教学模式应用，一屏用于课堂教学内容显示，一屏用于课堂教学管控平台应用。可有效管控课堂纪律，同时有利于促进教师利用信息技术手段提升专业教学技能和自身素质。</p>

2.校内实训室（基地）情况

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，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，规章制度齐全，确保能够顺利开展相关课程实训活动。具体详见表 8-5。

表 8-5 校内实训条件与项目配置一览表

序号	实训室名称	主要设备名称及台套数	主要训练项目
1	航空综合服务实训室	波音 737/空客 A320 客舱模拟训练舱（1 套）、乘务员服务训练推车（4 台）、应急撤离滑梯训练装置（1 套）、灭火训练模拟器（2 套）、舱门操作训练器（2 台）、客舱服务模拟软件系统（1 套）、急救训练人体模型（4 具）、氧气面罩训练装置（10 套）、安全带及救生衣训练教具（20 套）、广播系统训练设备（1 套）	客舱服务流程模拟；应急处置训练；安全演示与讲解训练；客舱设备操作训练；急救技能训练；客舱广播词播报与沟通技巧训练；特殊场景应对训练
2	安检实训室	X 射线安检仪（2 台）、金属探测门（2 台）、手持金属探测器（10 个）、安检信息管理系统（1 套）、模拟行李及违禁品样本（50 套）、安检操作台（4 个）、人身检查训练模型（4 具）、安检员工作记录仪（8 台）、危险品识别图谱及教具（1 套）、防爆球（2 个）	X 射线安检仪图像识别训练、人身检查操作训练、行李开箱包检查训练、金属探测门使用与异常情况处理训练、安检流程规范化操作训练、违禁品识别与分类处理训练、突发事件应急处置训练、安检信息录入与管理系统操作训练
3	VIP 服务实训室	VIP 候机模拟 lounge（1 套，含沙发、茶几、绿植、屏风等）、接待台及服务终端（2 套）、行李寄存柜（10 个）、高端饮品制作设备（1 套，含咖啡机、茶具、调酒器具等）、模拟值机柜台（1 个）、航班信息显示系统（1 套）、礼仪训练镜面墙（1 面）、多媒体教学设备（1 套，含投影仪、音响、摄像头等）、高端旅客服务用品（20 套，含毛毯、靠枕、拖鞋、洗漱包等）、模拟车辆接送服务模型（1 套）	VIP 旅客迎送接待流程训练、高端候机服务训练、行李服务训练、航班信息查询与告知服务训练、特殊需求旅客服务训练、服务礼仪与沟通技巧训练、VIP 值机与快速通道服务模拟训练、突发事件应对训练
4	导游仿真实训室	360 度环幕投影系统（1 套）、虚拟旅游场景数据库（1 套，包含国内外知名景点、历史文化场景等）、导游讲解模拟控制台（4 台）、多媒体互动教学系统（1 套）、模拟导游旗/扩音器/导游证等教具（20 套）、虚拟游客互动装置（8 套）、旅游地图与景点模型（10 套）、旅行社业务模	景点讲解训练、旅游线路规划与行程安排训练、虚拟带团服务训练、导游服务规范与礼仪训练、突发事件应急处理训练、旅游法律法规与安全知识应用训练、多语种讲解与跨

		拟软件（1套）、应急处理情景模拟设备（1套，含急救箱、模拟突发事件道具等）、语言训练系统（1套，支持多语种讲解练习）	文化沟通训练、旅行社业务模拟训练
5	形体与礼仪实训室	防滑地板、墙面镜、把杆、音响设备、多媒体教学设备。	形体训练、服务礼仪、职业姿态训练
6	化妆实训室	化妆台 16 个、化妆凳 16 个、储物柜 16 个，化妆品若干。	职业妆容与形象设计训练
7	语音室	主控台 1 套、多媒体语音台 45 套，桌椅 45 套	普通话、酒店英语听力与口语训练

（三）教学资源

1.教材优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材、省部级以上获奖的高职高专教材，以及能够反映新技术、新工艺、新规范的新形态教材等。

2.校本教材编写应注重校企合作、产教融合，与行业、企业专家合作，引入真实项目或任务的知识、技能要求，融入“1+X”职业技能等级标准要求等。教材内容应体现先进性、科学性、实用性，及时融入专业前沿知识和技能；开发活页式、工作手册式、数字化等新形态教材，打造优质“金教材”。

3.积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

4.利用现代信息技术开发电子教案、习题库、试题库和微视频等，构建网络学习平台，通过教学资源库、精品在线开放课程等数字化资源建设，实现优质教学资源共享。

（四）教学方法

遵循职业教育“以能力为本位，以学生为中心”的理念，大力推进教学方式改革。专业课程教学应打破传统学科体系，充分体现酒店行业的服务特性与数字化发展趋势，积极采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等行动导向教学方法。

教学活动设计须对接酒店职业岗位（群）的典型工作任务与能力要求，实现“教、学、做、评”一体化，并将职业道德、工匠精神、数字化素养与创新意识等课程思政元素有机融入教学全过程。

（五）学习评价

1.深化学生评价改革，改革传统评价手段与方法，依托学生数据管理平台等，加大过程性考核评价，引入增值性评价，强化实践教学环节考核，着力引导学生

转变学习方式。

2.关注评价的多元性，结合课堂提问、小组讨论、平时作业、实验实训、技能竞赛及考试等情况，综合评价学生成绩。

3.建立多元主体协同评价体系，包括企业评价、教师评价、学生互评和社会评价等，体现“德技并修”，切实提升人才培养质量。

具体规划如表 8-9 所示：

表 8-9 多元评价考核内容对照表

评价主体		评价内容
教师	班主任	1.通过学生日常表现、参与学校活动情况、待人接物情况对学生的德育进行评价； 2.通过学生作业完成情况、班级表现和课堂学习成绩对学生进行智育的评价； 3.通过学生积极参加学校各项活动和体育运动对学生进行体、美、劳方面的评价。
	专业课老师	1.专业老师通过学生的课堂表现、学生的积极性、课堂出勤表、作业完成情况、学生成绩册对学生进行专业课程方面进行评价； 2.专业老师通过学生职业资格证获取和对专业知识的了解对学生进行专业技能的评价。
	基础文化课老师	1.基础文化课老师通过对学生的课堂表现、课堂出勤表、学生学习积极性、作业完成情况对学生进行评价； 2.通过学生参加艺术相关活动、活动作品展示对学生进行艺术评价。
教师	专业主任	1.通过学生的德、智、体、美、劳进行基本素养的评价； 2.通过学生的专业课程和职业资格证书对学生专业方面进行评价。
学生自评	学生自评	1.通过自己能够自觉预习、积极思考、能积极查找相关学习资源进行课前自我评价； 2.通过自己能够专心听讲、上课大胆踊跃发言、能提出合理、可行的问题解决方案进行课中自我评价； 3.通过自己能够独立完成作业，做到课后复习对自己做出课后自我评价。

评价主体		评价内容
学生互 评	同学评价	1.通过同学上课认真听课，在小组活动中积极主动参与对同学进行课中评价； 2.通过同学认真完成作业，主动帮助提示其他同学，在学习中想其他的解决方法对同学进行课后评价。
企业	技术人员	1.通过学生在实践单位的日常表现、实习鉴定表、出勤表、对学生进行职业道德的评价； 2.通过学生在日常工作中的仪容仪表对学生进行行为评价； 3.通过学生的工作完成情况、职业技能证书和工作能力对学生进行职业技能的评价。
	专家	1.通过学生的职业道德、行为表现对学生进行评价； 2.通过学生的职业技能和职业技能证书对学生进行评价。

理论类考试课全面建立教学题库，实行教考分离，理论类考查课要求完成“大作业”，按作业成果评定成绩；理实一体课程采取“理论+实践”考核方式，探索以考证或竞赛代替考核的有效途径；实训课程采取成果性考核、综合性考核题库、技能模块考核标准多种形式进行考核。

（六）质量管理

1.建立完善专业人才培养质量保障机制。在学院《教学质量评价办法》《教学事故认定及处理办法》《理办法》《考试工作管理办法》等文件基础上，继续健全专业教学质量监控管理制度，尤其是巡课、听课、评教、评学等制度，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，提升人才培养质量。人才培养方案中设置的课程、学时及开课学期等，任何部门和个人未经申请同意不得随意变更。

2.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，开展公开课、示范课等教研活动。

3.建立线上线下相结合的教研集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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.开展教学效果评估，包括学生学习成果评估、毕业生就业质量跟踪调查等，

