福州科技职业技术学院

Fuzhou Vocational College of Science and Technology

空中乘务专业人才培养方案

专　　业：空中乘务

专业代码：500405

学　　制：三年

适用年级：2026级

专业负责人：郑枫芳

制订成员：旅游系教研组

系部审核：陈红梅

二〇二六 年 六 月

目录

一、专业名称与代码 3
二、入学要求 3
三、修业年限 3
四、职业面向 3
五、培养目标与培养规格 4
（一）培养目标 4
（二）培养规格 4
六、课程设置及要求 6
（一）公共基础课程 7
1.思政课程 7
2.通识课程 9
（二）专业（技能）课程 13
1.专业基础课程 13
2.专业核心课程 19
3.专业拓展课程 26
4、实践性教学环节 32
（三）课程思政要求 32
七、教学进程总体安排 40
（一）教学活动时间安排表（按周安排） 40
（二）课程学时比例表 41
（三）教学进程安排表 41
八、实施保障 44
（一）师资队伍 44
（二）教学设施 45
（三）教学资源 47
（四）校企合作 47
（五）教学方法 48
（六）教学评价 49
（七）质量管理 49
九、毕业要求 51

旅游管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

1.专业名称：空中乘务

2.专业代码：500405

二、入学要求

中等职业学校毕业、高中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制：三年

四、职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别或技术领域举例	职业资格或职业技能等级证书举例
5004	500405	航空运输业（56）	民航乘务员（4-02-04-01）	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、民航安检员	中国民用航空客舱乘务员训练合格证、中国民用航空安全员执照、1+X 空中乘务员职业技能等级证书、1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书、民航安检员证、红十字救护员证

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业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、德技并修，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人；培养具有一定的科学文化水平，良好的职业道德、人文素养、创新意识、工匠精神和科技精神，培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和文旅融合、“旅游+”行业前沿、接待服务、项目策划、产品设计、数字营销及相关法律法规等知识，具备服务质量管理、客户关系管理、部门运营管理等能力，具有服务意识、人文素养和信息素养，能够从事旅游咨询、旅游产品策划、旅游数字营销、目的地运营管理等工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

表 2 培养规格

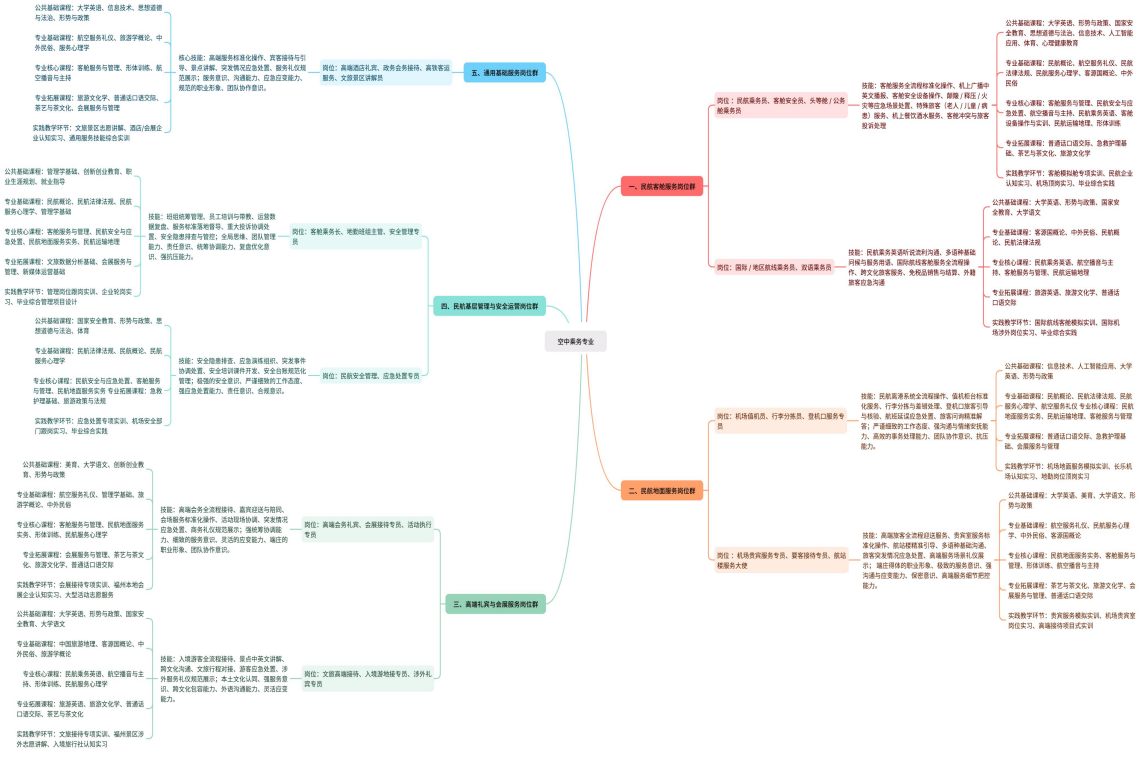
要素	基本要求	培养规格	对应课程
素质	1.具有正确的世界观、人生观、价值观。	坚决拥护中国共产党领导，树立新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。	《思想道德与法治》 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》 《形势与政策》 《军事理论》 《军事技能》 《国家安全教育》
	2.具有良好的职业道德和职业素养。	崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意	《创新创业教育基础》 《就业指导》 《劳动教育》

要素	基本要求	培养规格	对应课程
		识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。	
	3.具有良好的身心素质和人文素养。	具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。	《体育》 《美育》 《大学生心理健康教育》 《院级公共选修课》
能力（专业）	1、具有客舱服务的能力。	具有组织旅客进行陆地和水上紧急撤离的能力； 具有处置客舱紧急状况的能力； 具有保证客舱安全的应急反应能力；具有常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；掌握绿色生产、环境保护、安全客舱安全与应急处置、客舱设施与服务、民航客舱救护、客舱服务沟通技巧、民航服务心理学防护、质量管理等相关技能。	《客舱设施与服务》 《客舱安全与应急处置》 《客舱设施与服务》
	2、具有适应产业数字化发展需求的基	具有掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握航空运输领域数字化技能；具有终身学习和可持续发展的	《民航客舱救护》 《客舱服务沟通技巧》 《民航服务心理学》

要素	基本要求	培养规格	对应课程
	本数字技能，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。	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。	
知识（专业）	1、具有良好的语言和文字表达能力，良好的交流沟通和合作能力。	具备良好的形体与礼仪素质和熟练的普通话，具有较强的计算机运用能力，熟练掌握酒店电子预订系统的使用和旅游电子商务的运作，具备一定的英语读写、听说、英语口语表达技巧能力。	《形体训练》 《信息技术》 《旅游电子商务》
	2、具有操作舱门及客舱服务设备、客舱应急设备的能力。	可以办理客票与订座等相关业务，可以办理乘机相关手续；能熟练操作客舱服务设备，能为旅客提供客舱服务，能使用两种语言进行客舱广播，能提供机上紧急安全救护。	《客舱安全与应急处置》

六、课程设置及要求

图 1 空中乘务专业职业能力与课程体系图



（一）公共基础课程

1.思政课程

表 3 思政课程教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标 （素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求 （教学方法、考核要求）
1	思想道德与法治	48	**①知识目标：**掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，明确社会主义核心价值观内涵、中华传统美德内涵和中国精神内涵； **②能力目标：**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；追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中	本课程主要讲授马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精	**教学方法：**采用模块化的专题化教学方式，课堂教学中采用问题驱动、案例分析、互动讨论、自主探究等方式，教师讲授与学生自主学习相结合。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期

			国精神，培育和践行社会主义核心价值观； **③素质目标：**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养和法治素养；领悟人生真谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念。	神，尊重和维护宪法法律权威，结合高职院校特点，注重加强学生的职业道德教育，提升学生思想道德素质和法治素养。	中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	**①知识目标：**了解马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果，通过学习毛泽东思想、中国特色社会主义理论体系的形成和发展，建立对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就更深刻的认识； **②能力目标：**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；坚持理论联系实际；自觉投身中国特色社会主义伟大实践； **③素质目标：**树立中国特色社会主义共同理想，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，提高思想政治理论素养。	马克思主义中国化理论成果，即毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观产生形成发展过程、主要内容体系、历史地位和指导意义。	**教学方法：**采用模块化的专题化教学方式，课堂教学中采用问题驱动、案例分析、互动讨论、自主探究等方式，教师讲授与学生自主学习相结合。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	**①知识目标：**掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本精神、基本内容、基本要求，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践； **②能力目标：**理解中国共产党人如何运用马克思主义理论最新成果习近平新时代中国特色社会主义思想的立场、观点、方法解决现实生活的基本问题，推进中国特色社会主义伟大事业。 **③素质目标：**增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，成长为新时代社会主义建设者和接班人。	主要讲授马克思主义中国化时代化的最新成果，系统阐述习近平新时代中国特色社会主义思想形成的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、重大意义、历史地位和实践要求，充分反映建设社会主义现代化强国的战略部署，引导大学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，成长为新时代社会主义建设者和接班人。	**教学方法：**采用模块化的专题化教学方式，课堂教学中采用问题驱动、案例分析、互动讨论、自主探究等方式，教师讲授与学生自主学习相结合。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
4	形势与政策（一）—（六）	36	**①知识目标：**引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知		

			识，包括马克思主义的形势与政策观、科学分析形势与政策的方法论、形势发展变化的规律、政策的产生和发展、政策的本质和特征等基础知识；掌握党的路线方针政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善的政策体系； **②能力目标：**（1）培养学生掌握正确分析形势的能力，用马克思主义立场、观点、方法观察形势，关注形势，判断形势。（2）培养学生对党的路线方针政策的掌握能力。知晓政策、读懂政策、用好政策。（3）培养“四种能力”：时势政治的学习力、客观形势的判断力、国家政策的把握力、路线方针的理解力； **③素质目标：**让学生感知国情民意，体会党的路线方针政策的实践，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上，把握正确的世界观、人生观和价值观，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现强国建设、民族复兴而发奋学习；	根据《高校“形势与政策”课教学要点》通知，结合实际情况，紧跟当下时政热点，全面系统、及时跟进推动党的创新理论进教材进课堂进学生头脑，每学期从《时事报告》大学生版教材中遴选 3 个主题开展专题教学。	**教学方法：**采用专题化教学方式，通过案例分析、互动讨论等使学生完成各种任务目标。 **考核要求：**考查。以提交专题论文、调研报告为主。
5	国家安全教育	16	**①知识目标：**通过完成当代大学生国家安全教育课程，学生基本掌握总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，国家安全各重点领域的基本内涵、重要性； **②能力目标：**熟悉总体国家安全观相关法律法规；了解国家安全重点领域面临的威胁与挑战；掌握维护国家安全的途径与方法； **③素质目标：**通过当代大学生国家安全教育课程，使学生在日常的学习生活中，自觉养成维护国家安全的良好习惯。	本课程系统阐释总体国家安全观的科学内涵和核心要义。通过系统学习使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力。	**教学方法：**采用线上线下相结合的方式。具体为专题化教学模式，通过案例分析、分组研讨、场景体验等教学方式完成任务。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 50%+期末考试成绩 50%，采用百分制）。

2.通识课程

表 4 通识课程教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标 （素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求 （教学方法、考核要求）
1	体育 （一）—（四）	112	**①知识目标：**掌握、巩固和提升体育专项知识和运动水平，提升专项兴趣爱好。 **②能力目标：**提升学生专项技能，培养团结协作，探究学习、自觉锻炼等良好习惯，培养优秀体育精神和职业素养。 **③素质目标：**树立终身体育和全民健身思想，培养优秀体育精神和职业素养。	体育运动卫生保健知识；二十四式太极拳、篮、足、排等专项体育运动技术、技能；专项理论知识、一般身体素质和专项身体素质练习；第二课堂校园阳光健康跑。	**教学方法：**采用模块化的项目任务，通过现场演示、分组训练使学生完成各种任务目标。 **考核要求：**考查。采用项目式考核，过程项目考核 40%（考勤、作业、课堂表现）+课程考试 60%，成绩采用百分制。
2	大学生心理健康教育	32	**①知识目标：**增强学生的心理健康意识，提高学生心理健康科普知识的水平。 **②能力目标：**培养学生维护心理健康、预防心理疾病的生活及行为习惯；培养和提升学生应对心理问题和心理疾病的基本技能。 **③素质目标：**培养学生对待自身和他人心理健康的科学态度，减少对心理健康相关问题的偏见。	主要内容是理论和实践部分。理论部分主要是介绍心理健康，认识自我，正确的恋爱观，危机与创伤等内容；实践主要是团体辅导活动。	**教学方法：**通过典型案例、心理测试和课堂活动等教学方式，使学生掌握并应用心理健康知识，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，切实提高心理健康素质，促进学生全面发展。 **考核要求：**考查。（最终成绩=平时成绩 50%+期末考试成绩 50%，采用百分制）。
3	军事理论	32	**①知识目标：**了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强依法建设国防的观念；了解世界军事及我国周边安全环境，增强国家安全意识；了解高科技，明确高技术对现代战争的影响。 **②能力目标：**具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力。 **③素质目标：**培养严明的组织纪律观念；培养敬业乐业、精益求精的工作作风；培养学生交流、沟通能力；培养团队协作意识。	中国国防；国家安全；军事思想；现代战争；信息化装备。	**教学方法：**采用线上线下相结合方式教学，综合运用讲授法、案例法、分组讨论法等方法，充分运用信息化手段开展教学。 **考核要求：**考查。（最终成绩=平时成绩 50%+期末考试成绩 50%，采用百分制）。
4	大学英语 （一）—（二）	128	**①知识目标：**掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识；了解抽象与概括、分析与综合、比较与分类等思维方法；掌握必要的跨文化知识。	大学英语课程包含大学英语（1）和大学英语（2）两部分。大学英语	

			②能力目标：具备必要的英。语听、说、读、看、写、译技能；能够识别、运用恰当的体态语言和多媒体手段，根据语境运用合适的策略，理解和表达口头和书面话语的意义，有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务；能够辨析语言和文化中的具体现象；能用英语讲述中国故事、传播中华文化；能够效完成跨文化沟通。 **③素质目标：**培养学生职场涉外沟通和多元文化交流，提升学生语言思维，促进学生自主学习完善。突出职业特色，加强语言实践应用能力培养；提升信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变；尊重个体差异，促进学生全面与个性化发展。	课程教学内容以基础模块即通用职场英语为主，辅以职业提升英语，涵盖职业与个人、职业与社会和职业与环境三大主题；涵盖日常生活和职场情境中的各种典型语篇；涵盖哲学、经济、科技、教育、历史、文学、艺术、社会习俗、地理概况以及中外职场文化和企业文化等文化知识；并结合专业特色开展提升语言综合应用能力的项目实践。	**教学方法：**采用模块化的项目任务，通过教师讲解、现场演示、分组讨论、分组实践使学生完成各种任务目标。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
5	大学生职业生涯规划	32	**①知识目标：**通过本课程的教学，大学生应当基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。 **②能力目标：**通过本课程的教学，大学生应当掌握自我探索技能、生涯决策技能等，还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。 **③素质目标：**通过本课程的教学，大学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。	建立生涯意识、自我认识与职业探索、生涯与职业决策、大学生职业生涯规划制定、职业生涯规划的评估与调整。	**教学方法：**采用线上线下相结合方式教学，综合运用讲授法、案例法、分组讨论法等方法，充分运用信息化手段开展教学。 **考核要求：**考查。（最终成绩=平时成绩 50%+期末考试成绩 50%，采用百分制）。
6	就业指导	16	**①知识目标：**通过本课程的教学使大学生了解国家的就业形势和对大学生创业的优惠政策，把握职业选择的原则和方向；了解就业登记手续，掌握求职过程中简历撰写注意事项，面试基本类型与应对技巧。 **②能力目标：**通过本课程的教学，大学生应当掌握就业信息搜索技能、掌握求职过程中简历和求职信的撰写技巧，掌握面试	就业形势政策与求职途径、简历撰写、面试技巧与求职礼仪、就业程序与就业权益、职业适应与发展。	**教学方法：**讲授法、讨论法、演讲、角色扮演、结合实践教学。 **考核要求：考查。**最终成绩=平时成绩 50%+个人简历撰写情况 50%，采用百分制）。

			的基本形式和面试应对要点，提高面试技能。掌握权益保护的方法与途径，维护个人的合法权益。 **③素质目标：**通过本课程的教学使学生了解国家就业方针政策，树立正确的择业就业和职业道德观念，锻造良好的心理素质，了解就业程序和就业权益，掌握求职就业的技巧和礼仪，并树立积极正确的人生观、价值观。		
7	信息技术	48	**①知识目标：**认识信息技术对人类生产、生活的重要作用，了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术。 **②能力目标：**具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题。 **③素质目标：**具备独立思考和主动探究能力，学生职业技能主要内容包含信息素养与职业文化、新一代信息技术、Windows 操作系统、文档处理、电子表格处理、演示文稿制作六部分内容。	主要内容包含信息素养与职业文化、新一代信息技术、Windows 操作系统、文档处理、电子表格处理、演示文稿制作六部分内容。	**教学方法：**采用讲授法、引导教学法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、实训作业法、自主学习法等。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
8	人工智能应用	32	**①知识目标：**熟练运用 AIGC 核心工具（文本、图像、音频、视频类）完成内容生成任务。例如，使用文心一言生成专业文档，文心一格设计图像，豆包进行语音合成，即梦 AI 制作视频；能根据需求优化提示词，确保生成内容风格统一、信息准确，并遵守版权与伦理规范。 **②能力目标：**掌握 AI 智能办公工具的应用，包括使用 XMind、TreeMind 构建思维导图，ChatExcel 处理数据并生成图表，Kimi+PPT 助手制作演示文稿； **③素质目标：**能通过自然语言指令完成数据清洗、可视化分析及文档协同编辑，提升办公效率。通过自然语言指令完成数据清洗、可视化分析及文档协同编辑，提升办公效率。	熟练运用 AIGC 核心工具（文本、图像、音频、视频类）完成内容生成任务；掌握 AI 智能办公工具的应用。	**教学方法：**采用讲授法、引导教学法、讨论法、情境教学法、任务驱动法、实训作业法、自主学习法等。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
9	大学语文	32	**①知识目标：**掌握基本的语言知识和文学常识，了解中华民族优秀的传统文化。 **②能力目标：**提高阅读、写作、口语表达等语言运用能力，以及文学鉴赏、批评、探究的自主学习能力。拓宽文化视野，培	通过经典的诗词、散文、小说等文学文化作品的选读、赏析和讨论，培养学生的人文素养、	**教学方法：**讲授法、讨论法、情境教学法、问题导向教学法、比较教学法等。 **考核要求：**考查（最终

			养高尚的道德情操和健康的审美情趣。 **③素质目标：**增强民族自豪感，提高民族自信心及文化认同感。	审美情趣和思辨创新能力。通过学习应用文的写作方法和技巧，如公文文书、事务文书等，提高学生的语言应用能力。	成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

（二）专业（技能）课程

1.专业基础课程

表 5 专业基础课程教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标 （素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求 （教学方法、考核要求）
1	旅游学概论	32 学时，第一学期开课	**①知识目标：**学生应掌握旅游的基本概念、性质、特点和发展历程，了解旅游活动的构成要素，包括旅游者、旅游资源、旅游设施等，熟悉旅游行业的主要部门和运作机制。 **②能力目标：**培养学生分析和解决旅游实际问题的能力，如能够运用所学知识分析旅游市场现象、旅游产品开发等；具备一定的旅游规划和开发的初步能力，以及旅游资源评价的能力。 **③素质目标：**培养学生对旅游行业的热爱和职业认同感，增强学生	教学内容： 1、旅游基础知识：涵盖旅游的定义、本质、特征，旅游活动的类型、基本要素等内容，为学生构建旅游学的基础理论框架。 2、旅游发展历程：介绍古代、近代和现代旅游的发展状况，分析不同时期旅游发展的特点和影响因素，使学生了解旅游行业的发展脉络。 3、旅游构成要素：详细讲解旅游者的类型、旅游动机；旅游资源的分类、评价与开发保护；旅游设施的种类和作用；旅游服务的内容和质量要求等。 4、旅游行业与市场：包括旅游行业的构成，如旅行社、酒店、景区等；旅游市场的分类、特点和发展趋	**教学方法：**1、课堂讲授：系统讲解课程的基本概念、理论和知识点，使学生对旅游学有全面的认识和理解。通过案例分析、举例说明等方式，帮助学生将理论知识与实际应用相结合。 2、小组讨论：提出一些具有争议性或实际应用价值的问题，组织学生分组讨论。例如，讨论某一旅游景区的开发方案，让学生在讨论中相互启发，培养学生的团队协作能力和分析问题的能力。 3、实地考察：安排学生到当地的旅游景区、酒店、旅行社等旅游企业进行实地参观考察，让学生直观感受旅游企业的运作流程和旅游行业的实际情况，增强学生的感性认识。 4、多媒体教学：运用图片、视频、PPT 等多媒体资源辅助教学，展示旅游景点的风光、旅游企业的运营场景等，使教学内容更加生动形象，提高学生的学习兴趣和积极性。

			的服务意识、团队协作精神和创新意识，提高学生的综合素质和职业素养。	势，以及旅游市场营销的基本策略。 5、旅游影响：分析旅游对经济、社会文化和环境的积极与消极影响，探讨实现旅游可持续发展的途径和策略。	5、在线学习平台：利用在线学习平台提供课程资料、作业、测试等学习资源，让学生可以自主安排学习时间和进度，同时通过平台进行师生互动和答疑解惑。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
2	中国旅游地理	32 学时，第二学期开课	**①知识目标：**学生应掌握中国自然地理和人文地理的基础知识，包括地形、气候、水文等自然要素以及历史、文化、民俗等人文要素对旅游资源形成和分布的影响；熟悉中国主要旅游区域的划分及各区域旅游资源的特点和分布规律；了解中国著名旅游景点的基本情况。 **②能力目标：**技能目标：能够运用所学知识进行旅游资源的调查与分析，具备旅游线路设计、旅游产品开发的初步能力；学会使用各种地理信息工具和资料，为旅游规划和管理提供支持。 **③素质目标：**培养学生对中国旅游地理的兴趣和热爱，增强学生的文化传承和保护意识；培养学生的团队合作精神、创新能力和实践能力，提高学生的综合素质。	教学内容： 1、中国旅游地理基础知识：介绍中国的地理位置、自然环境（地形、气候、水文等）、人口与民族、历史文化等方面的基础知识，为后续学习旅游资源和旅游区域打下基础。 2、中国旅游资源：详细讲解中国各类旅游资源的特点、分布及成因，包括自然旅游资源（如名山、大川、湖泊、海滨等）和人文旅游资源（如古迹、古建筑、民俗风情、红色旅游资源等）。 3、中国旅游区域：根据中国不同地区的旅游资源特色和地理区位，划分旅游区域，介绍各区域的旅游发展概况、主要旅游城市和景点，以及区域旅游发展的优势与不足。 4、旅游地理信息与应用：介绍旅游地理信息系统（GIS）等现代技术在旅游	**教学方法：**1、课堂讲授：系统讲解课程的基本概念、理论和知识体系，使学生对中国旅游地理有全面的认识和理解。通过多媒体课件、图片、视频等多种手段辅助教学，增强教学的直观性和趣味性。 2、案例教学：引入实际的旅游开发案例、旅游线路设计案例等，让学生运用所学知识进行分析和讨论，培养学生解决实际问题的能力。 3、实地考察：组织学生到本地或周边的旅游景区、景点进行实地考察，让学生亲身感受旅游资源的特点和开发利用情况，提高学生的实践能力和观察能力。 4、小组讨论：安排学生分组讨论一些具有争议性或开放性的问题，如旅游资源开发与保护的关系、某一地区旅游发展的策略等，培养学生的团队合作精神和创新思维能力。 5、在线学习平台：利用在线学习平台提供课程资料、拓展阅读、在线测试等功能，方便学生自主学习和复习，同时也为师生之间的交流提供一个互动平台。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

				中的应用，以及如何利用地理信息资料进行旅游规划、线路设计和景区管理等。	
3	旅游政策与法规	48 学时，第三学期开课	**①知识目标:**学生应掌握旅游政策与法规的基本概念、基本原则，熟悉与旅游相关的法律法规，包括《旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》等，了解国内外旅游政策的发展动态。 **②能力目标:**培养学生运用旅游政策与法规知识分析和解决实际问题的能力，能够依法处理旅游活动中的各种纠纷，具备在旅游企业中从事相关法务工作的基本能力，以及为游客提供法律咨询和服务的能力。 **③素质目标:**使学生树立法治观念，增强法律意识和职业道德素养，培养学生在旅游服务中依法办事的习惯，提高学生的职业素养和社会责任感。	教学内容： 1、旅游政策概述：介绍旅游政策的概念、特点、作用及制定过程，让学生了解旅游政策在旅游业发展中的重要性。 2、旅游法律法规基础：讲解法律法规的基本概念、法律关系、法律责任等基础知识，为学生学习具体的旅游法律法规奠定基础。 3、旅游行业相关法律法规：详细介绍《旅游法》的主要内容，包括旅游规划和促进、旅游者的权利和义务、旅游经营、旅游服务合同等方面的规定；同时讲解旅行社、导游、旅游景区、旅游住宿等旅游企业相关的法规，如《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅游景区质量等级管理办法》等。 4、旅游纠纷处理：介绍旅游纠纷的类型、特点和处理方式，包括协商、调解、仲裁和诉讼等途径，通过实际案例分析，让学生掌握旅	**教学方法**：1、课堂讲授：系统讲解旅游政策与法规的基本理论和知识，使学生对课程内容有全面的了解。教师在讲授过程中注重结合实际案例，将抽象的法律条文转化为具体的案例分析，帮助学生理解和记忆。 2、案例教学：通过引入大量真实的旅游案例，组织学生进行分析讨论，引导学生运用所学的政策法规知识解决实际问题，培养学生的法律思维和实践能力。例如，在讲解旅游合同纠纷时，可引入旅行社与游客之间因行程变更、服务质量等问题引发的纠纷案例，让学生分析双方的权利义务和责任承担。 3、模拟法庭：组织学生模拟旅游纠纷案件的庭审过程，让学生分别扮演法官、律师、当事人等角色，亲身体验法律程序，加深对旅游法律法规的理解和运用能力。 4、小组讨论：将学生分成小组，针对一些热点旅游法律问题或实际案例进行讨论，鼓励学生发表自己的观点和看法，培养学生的团队协作能力和独立思考能力。 5、线上教学平台：利用线上教学平台，如学习通、智慧树等，发布教学资源，包括课件、视频、案例库等，让学生可以随时随地进行学习；同时通过线上平台开展在线测试、作业布置与批改等教学活动，及时了解学生的学习情况。 **考核要求**：考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

				游纠纷处理的程序和方法。	
4	服务与礼仪	32 学时，第三学期开课	**①知识目标:**学生应掌握服务礼仪的基本理论知识，包括礼仪的概念、起源与发展，以及旅游服务各环节中的礼仪规范，如接待礼仪、餐饮礼仪、住宿礼仪等。 **②能力目标:**能够熟练运用各种服务礼仪技能，如规范的仪态举止、优雅的语言表达、得体的服饰搭配等，以满足旅游服务行业对从业人员的专业要求。 **③素质目标:**培养学生良好的职业道德和职业素养，使学生具备尊重他人、关注细节、团队合作以及灵活应变等能力，树立正确的服务意识和职业形象。	教学内容： 服务礼仪基础：礼仪的概念、原则、作用及发展历程；旅游服务礼仪的特点和重要性。 个人形象塑造：仪容仪表规范，包括发型、面容、服饰搭配等；仪态礼仪，如站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势等。 语言礼仪：服务用语的规范与技巧，如问候语、称呼语、应答语等；语音、语调、语速的把握；倾听与表达的艺术。 旅游服务各环节礼仪：接待礼仪，包括迎接、引导、介绍等；餐饮服务礼仪，如餐桌礼仪、酒水服务等；住宿服务礼仪，如前台接待、客房服务等；导游服务礼仪，如讲解礼仪、带团礼仪等。 社交礼仪：社交场合中的基本礼仪规范，如见面礼仪、拜访与接待礼仪、馈赠礼仪等；跨文化礼仪，了解不同国家和地区的文化差异及礼仪禁忌。	教学方法：课堂讲授：系统讲解服务与礼仪的基本理论知识，使学生对课程内容有初步的认识和理解。通过案例分析、图片展示等方式，加深学生对知识点的印象。 情景模拟：设置各种旅游服务场景，让学生扮演不同的角色，进行服务礼仪的实践操作。如模拟酒店前台接待、餐厅服务、导游带团等场景，让学生在实践中掌握礼仪技能，提高应变能力和解决问题的能力。 示范教学：教师亲自示范各种礼仪动作和规范，让学生直观地看到正确的姿势和行为方式。同时，邀请行业专家进行现场示范和指导，使学生了解行业的实际操作标准。 多媒体教学：利用视频、音频、PPT 等多媒体资源，丰富教学内容，增强教学的趣味性和直观性。如播放服务礼仪的教学视频、行业案例视频等，让学生更生动地感受服务礼仪在实际工作中的应用。 小组讨论：组织学生进行小组讨论，针对一些典型的服务礼仪案例或问题进行分析和讨论，鼓励学生发表自己的观点和看法，培养学生的团队合作能力和思维能力。 考核要求：考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
5	客源国概论	48 学时，第三学期开课	**①知识目标:**学生应了解世界主要客源国的地理、历史、文化、政治、经济等基本概况，熟悉各国的旅游资源、旅游业发展现状以及旅游市场的特点。 **②能力目标:**培养学生具备分析客源国市场	教学内容： 世界旅游客源市场概况：介绍全球旅游客源市场的分布、发展趋势以及主要客源国的地位和作用。 主要客源国概况：选取具有代表性的客源国，如美国、英国、法国、德国、日本、韩国、澳大利亚等，详细讲	**教学方法:** 课堂讲授：系统讲解课程的基本概念、理论和知识要点，使学生对客源国有初步的认识和了解。通过多媒体课件、图片、视频等资料，丰富教学内容，增强学生的感性认识。 案例教学：引入实际的旅游案例，分析不同客源国游客在旅游过程中的行为表现、需求特点以及旅游企业的

			需求、游客行为特征的能力，能够根据不同客源国游客的特点提供针对性的旅游服务，具备一定的跨文化交际能力和旅游市场开发能力。 **③素质目标：**使学生树立正确的国际旅游观，增强文化包容意识和国际视野，培养学生的职业素养和责任感，提高学生的综合素质。	解各国的自然地理、历史文化、政治经济、风俗习惯、宗教信仰等内容。 客源国旅游资源与旅游业：分析各国的著名旅游景点、旅游资源特色，以及旅游业的发展历程、现状和未来趋势，介绍各国的旅游政策、旅游企业和旅游市场情况。 客源国游客行为与市场需求：研究不同客源国游客的旅游动机、行为模式、消费习惯和偏好，了解其对旅游产品和服务的特殊需求。	应对策略，培养学生运用所学知识解决实际问题的能力。 小组讨论：组织学生分组讨论特定的话题，如某一客源国的旅游市场开发策略、跨文化交际中的注意事项等，鼓励学生发表自己的观点和见解，培养学生的团队合作能力和思维能力。 角色扮演：安排学生模拟旅游服务场景，如导游接待、酒店服务等，扮演不同客源国的游客和旅游服务人员，体验跨文化交际过程，提高学生的实际操作能力和应变能力。 实地考察与调研：如有条件，组织学生到当地的旅行社、酒店、景区等旅游企业进行实地考察，了解不同客源国游客的接待情况，或开展针对某一客源国市场的调研活动，使学生将理论知识与实践相结合。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
6	旅游经济学	48 学时，第四学期开课	**①知识目标：**学生应掌握旅游经济活动的基本概念、原理和规律，了解旅游产业的构成、发展现状及趋势，熟悉旅游市场、旅游消费、旅游投资等方面的基础知识。 **②能力目标：**培养学生运用旅游经济学理论分析和解决实际问题的能力，如能够对旅游市场现象进行分析，对旅游企业的经营决策提供经济方面的建议，具备一定的旅游经济数据收集、整理和分析能力。 **③素质目标：**使学生具备创新意识和创业精神，培养学生的职业素	教学内容： 旅游经济基础理论：包括旅游经济学的研究对象、学科性质、发展历程，以及旅游经济活动中的基本概念，如旅游产品、旅游价格、旅游供求关系等。 旅游产业与市场：介绍旅游产业的构成要素、产业特点和发展模式，分析旅游市场的分类、特点、竞争结构以及市场细分与定位的方法。 旅游消费与需求：探讨旅游消费的特点、结构和行为模式，研究影响旅游需求的因素，以及旅游需求的预测方法。 旅游供给与企业经营：分析旅游供给的内容、特点和影响因素，介绍旅游企业的类型、经营管理模式以及成	**教学方法：**课堂讲授：通过系统的讲解，向学生传授旅游经济学的基本理论和知识，使学生对课程内容有初步的认识和理解。 案例教学：引入实际的旅游经济案例，组织学生进行分析讨论，引导学生运用所学理论解决实际问题，提高学生的分析和决策能力。 小组讨论：布置相关的议题，让学生分组讨论，鼓励学生发表不同的观点和见解，培养学生的团队协作能力和创新思维。 实践教学：安排学生到旅游企业、景区等地进行实地调研和实习，让学生在实践中观察和体验旅游经济活动，加深对理论知识的理解和应用。 多媒体教学：运用 PPT、视频、图片等多媒体资源辅助教学，直观地展示旅游经济现象和数据，增强教学的趣味性和吸引力。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成

			养和团队合作精神，增强学生对旅游行业的经济敏感度和市场意识，树立可持续发展的观念。	本、收益和利润的相关知识。 旅游经济效应：阐述旅游经济对目的地经济增长、就业、产业结构调整的影响，以及旅游经济发展带来的社会文化和环境效应。	绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
7	管理学基础	48 学时，第二学期开课	**①知识目标：**学生应掌握管理学的基本概念、原理、方法和理论体系，了解管理活动的基本规律和管理职能的主要内容。 **②能力目标：**培养学生运用管理学理论分析和解决实际问题的能力，包括计划、组织、领导、控制等方面的管理技能，以及一定的创新能力和团队协作能力。 **③素质目标：**使学生具备良好的职业素养和管理思维，增强学生的责任感、敬业精神和服务意识，培养学生的沟通能力、协调能力和适应能力，为今后从事旅游管理工作奠定坚实的基础。	教学内容： 管理与管理学：介绍管理的概念、性质、职能，以及管理学的研究对象、内容和方法，使学生对管理学有初步的认识。 管理理论的发展：讲述古典管理理论、行为科学理论、现代管理理论等主要管理理论流派的产生背景、主要观点和代表人物，帮助学生了解管理思想的演变过程。 计划职能：包括计划的概念、类型、编制方法和程序，以及目标管理、战略管理等相关内容，培养学生的计划制定和目标规划能力。 组织职能：涉及组织的概念、结构设计、组织文化、人员配备等方面的知识，让学生掌握组织设计和人员管理的基本方法。 领导职能：主要讲解领导的概念、领导理论、领导方式和领导艺术，使学生了解如何有效地领导和激励员工。 控制职能：介绍控制的概念、类型、过程和方法，培养学生的控制意识和控制能力，确保组织目标的实现。	**教学方法：**课堂讲授：系统地讲解管理学的基本理论和知识，使学生对课程内容有全面的了解。通过案例分析、举例说明等方式，帮助学生理解抽象的概念和原理。 案例教学：引入大量旅游管理相关的实际案例，组织学生进行分析和讨论，引导学生运用所学的管理学知识解决实际问题，培养学生的分析能力和思维能力。 小组讨论：布置一些具有争议性或开放性的问题，让学生分组讨论，鼓励学生发表自己的观点和见解，培养学生的团队协作能力和沟通能力。 情景模拟：设计一些管理情景，让学生扮演不同的角色，模拟管理过程，使学生在实践中体验管理的各个环节，提高学生的实际操作能力和应变能力。 多媒体教学：运用图片、视频、PPT 等多媒体手段辅助教学，丰富教学内容，增强教学的直观性和趣味性，提高学生的学习积极性和主动性。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
8	中外民俗	48 学时，第三学期开	**①知识目标：**学生能够系统掌握中外各民族民俗文化的基本概念、主要类型、特点及发展	教学内容： 民俗文化概述：介绍民俗的概念、分类、特点和功能，以及民俗文化与旅游的关	**教学方法：**课堂讲授：系统讲解课程的基本概念、理论知识和重点内容，使学生对中外民俗文化有较为全面的认识和理解。通过 PPT、图片、视

		课	规律，了解不同国家和地区的民俗文化差异。 **②能力目标：**培养学生对民俗文化的观察、分析和理解能力，提高学生在旅游服务中针对不同民俗背景游客的服务能力与沟通能力，以及具备一定的民俗文化旅游产品开发与设计的能力。 **③素质目标：**增强学生对多元文化的尊重和包容意识，培养学生的文化传承与保护意识，提升学生的人文素养和职业道德素养。	系，使学生对民俗文化有初步的整体认识。 中国民俗：涵盖汉族和主要少数民族的民俗文化，包括生产民俗（如农业、手工业民俗）、生活民俗（如饮食、服饰、居住民俗）、社会民俗（如家族、村落、民间组织民俗）、岁时节日民俗以及民间信仰民俗等方面，让学生深入了解中国丰富多样的民俗文化。 外国民俗：选取具有代表性的国家和地区，如亚洲的日本、韩国、印度，欧洲的英国、法国、意大利，美洲的美国、巴西等，介绍其民俗文化的主要特色，包括风俗习惯、礼仪禁忌、节日庆典等内容，帮助学生拓宽国际视野，了解不同文化背景下的民俗风情。 民俗文化旅游开发：探讨民俗文化在旅游开发中的价值、原则和方法，以及民俗文化旅游产品的设计与开发策略，培养学生将民俗文化与旅游实践相结合的能力。	频等多媒体手段辅助教学，增强教学内容的直观性和趣味性。 案例教学：引入丰富的民俗文化旅游实际案例，引导学生分析不同案例中民俗文化的特点、旅游开发的模式及存在的问题，培养学生运用所学知识解决实际问题的能力。 小组讨论：组织学生针对特定的民俗文化主题或案例进行小组讨论，鼓励学生发表自己的观点和见解，促进学生之间的思想交流与合作，培养学生的团队协作能力和创新思维。 实地考察：安排学生到民俗文化博物馆、民俗村、旅游景区等实地进行考察调研，让学生亲身感受和体验民俗文化，增强学生对民俗文化的感性认识和直观理解。 模拟教学：创设民俗文化旅游场景，让学生模拟导游、游客等角色，进行民俗文化讲解、旅游服务等实践操作，提高学生的实际应用能力和职业素养。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

2.专业核心课程

表 6 专业核心课程教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标（素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求（教学方法、考核要求）
1	服务心理学	48 学时，第	**①知识目标：**学生应掌握服务心理学的基	教学内容：	**教学方法：**课堂讲授：系统讲解服务

		四学期开课	本概念、理论和原理，了解旅游者的心理活动规律，包括旅游消费心理、旅游服务心理等方面的知识。 **②能力目标：**培养学生运用服务心理学知识分析和解决实际问题的能力，能够根据旅游者的心理需求提供个性化、优质的服务，提高服务质量和顾客满意度。同时，提升学生的沟通能力、人际交往能力和团队协作能力。 **③素质目标：**使学生树立正确的服务意识和职业态度，培养学生的同理心、耐心和细心，增强学生对旅游服务行业的认同感和责任感，提升学生的职业素养和人文素养。	基础理论：介绍心理学的基本概念、心理现象以及服务心理学的研究对象、内容和方法。讲解旅游服务过程中涉及的心理学基础知识，如感觉、知觉、记忆、思维、情感、意志等心理过程，以及个性心理特征对旅游行为的影响。 旅游者心理：分析旅游者的旅游动机、旅游决策过程，以及不同类型旅游者（如商务旅游者、休闲旅游者、老年旅游者、青少年旅游者等）的心理特点和需求。探讨影响旅游者满意度的因素，以及如何通过满足旅游者心理需求来提高旅游服务质量。 旅游服务心理：研究旅游服务人员的心理素质要求、职业心态培养，以及服务人员在接待、沟通、服务过程中的心理策略。同时，讲解旅游服务中的人际关系，包括服务人员与旅游者、服务人员之间的关系处理等内容。 旅游企业管理心理：介绍旅游企业员工的激励机制、团队建设、领导心理等方面的知识，帮助学生了解旅游企	心理学的基本理论和知识，使学生对课程内容有初步的了解和认识。通过案例分析、举例说明等方式，帮助学生理解抽象的概念和原理，提高学生的学习兴趣和积极性。 小组讨论：组织学生进行小组讨论，针对旅游服务中的实际问题，运用服务心理学知识进行分析和探讨，提出解决方案。通过小组讨论，培养学生的团队协作能力、沟通能力和分析问题的能力。 角色扮演：安排学生进行角色扮演活动，模拟旅游服务场景，让学生在实践中体验旅游者和服务人员的心理状态，掌握服务技巧和沟通方法。通过角色扮演，提高学生的实际操作能力和应变能力。 多媒体教学：运用多媒体手段，如PPT、视频、图片等，展示旅游服务中的心理现象和实际案例，使教学内容更加生动形象，便于学生理解和接受。同时，利用网络资源，引导学生自主学习，拓宽学生的知识面。 实地考察：组织学生到旅游企业进行实地考察，了解旅游企业的服务流程和管理模式，观察旅游者的行为和心理表现，使学生将理论知识与实践相结合，加深对课程内容的理解和掌握。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩10%+期中考试20%+期末考试成绩70%，采用百分制）。考试（最终成

				业管理中的心理学应用，提高学生的管理能力和团队协作能力。	绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
2	康乐服务与管理	48 学时，第四学期开课	**①知识目标：**学生应掌握康乐服务与管理的基本概念、基础知识，包括康乐项目的分类、特点，以及康乐场所的布局与设计原理等。 **②能力目标：**熟练掌握常见康乐项目的服务技能，如健身器材的使用指导、台球和保龄球的基本技巧教学等，具备对康乐场所进行运营管理的能力，包括人员安排、物资管理、服务质量控制等。 **③素质目标：**培养学生良好的服务意识、职业素养和团队协作精神，使学生具备较强的沟通能力、应变能力和创新能力，能够适应康乐行业不断发展的需求。	教学内容： 康乐服务基础：介绍康乐的概念、作用、发展趋势，以及康乐服务人员的素质要求和职业规范。 康乐项目服务：详细讲解各类康乐项目，如健身类（器械健身、有氧健身操等）、休闲类（台球、保龄球、棋牌等）、娱乐类（KTV、歌舞厅等）、保健类（按摩、美容美发等）项目的服务流程、服务技巧和注意事项。 康乐场所管理：涵盖康乐场所的布局与设计、设备设施的维护与管理、人员的招聘与培训、市场营销策略、服务质量控制等内容。	**教学方法：**课堂讲授：通过讲解，使学生系统地掌握康乐服务与管理的基本理论知识，如康乐场所的管理模式、服务质量标准等。 案例教学：引入实际案例，如某康乐中心的经营管理案例，组织学生分析讨论，培养学生运用理论知识解决实际问题的能力。 模拟实训：利用校内模拟实训室，模拟康乐场所的真实场景，让学生进行角色扮演，如模拟健身教练、康乐服务员、大堂经理等，进行服务技能和管理流程的实训，提高学生的实际操作能力。 现场教学：安排学生到校外合作的康乐企业进行现场教学，让学生直观地了解康乐场所的实际运营情况，熟悉各岗位的工作流程和要求，增强学生的感性认识和职业认同感。 多媒体教学：运用图片、视频、动画等多媒体资源，展示康乐项目的操作技巧、场所环境等，使教学内容更加生动形象，便于学生理解和掌握。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
3	民航概论	48 学	**①知识目标：**学生要	教学内容：	**教学方法：**课堂讲授：系统讲解课程

		时。第一学期开课	了解民航业的发展历程、现状与趋势，掌握民航运输的基本概念、主要业务流程，熟悉机场、航空公司的基本架构和职能。 **②技能目标：**能够运用所学的民航知识，分析民航运输中的常见问题，具备一定的信息收集与处理能力，以及对民航相关数据的简单分析能力。 **③素质目标：**培养学生对民航行业的热爱，增强其职业认同感和责任感，提高学生的安全意识、服务意识和团队协作精神。	民航业发展概况：包括民航发展的历史阶段、国内外民航业的发展现状与未来趋势，以及民航业在国民经济中的地位和作用。 民航运输系统：介绍航空公司的运营模式、航线网络规划、航班计划编制，以及机场的功能区域、设施设备、运营管理等内容。 民航安全管理：讲解民航安全的重要性、安全法规体系，以及飞行安全、空防安全、地面安全等方面的管理措施和应急处理预案。 民航服务：涉及民航服务的理念、特点和基本原则，以及客舱服务、地面服务的主要内容和流程。	的基本概念、原理和知识点，使学生对民航概论有全面的认识和理解。 案例教学：通过分析实际的民航案例，引导学生运用所学知识解决实际问题，培养学生的分析和解决问题的能力。 多媒体教学：利用图片、视频、动画等多媒体资源，展示民航机场、飞机等设施设备，以及民航运营的实际场景，增强教学的直观性和趣味性。 实地参观：组织学生到机场、航空公司等单位进行实地参观，让学生亲身感受民航业的工作环境和流程，加深对理论知识的理解。 模拟训练：借助模拟机场、模拟客舱等实训设施，开展民航服务、安全检查等模拟训练，提高学生的实践操作能力。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
4	客舱设施与服务	48 学时，第二学期开课	**①知识目标：**：学生需熟练掌握飞机客舱常见设施设备的名称、功能、操作原理及维护要点；清晰了解客舱服务流程、服务规范和服务标准，熟悉各服务环节对应的民航法规和行业要求 。 **②技能目标：**能够准确、熟练操作各类客舱设施设备；按照规范流程独立完成客舱服务全流程工作，包括登机服务、客舱安全演示、餐饮服务、特殊旅客服务等；具备处理客舱服务中常见问题和突发状况的能力。	教学内容： 客舱设施设备认知与操作：涵盖飞机客舱布局，如座位、行李架、厨房设备、卫生间设施等；详细讲解氧气系统、应急撤离设备（滑梯、救生衣、应急灯光等）、安全演示用具的功能及操作方法；介绍客舱娱乐系统、通讯设备的使用和管理。 客舱服务流程与规范：包含乘客登机、安排座位、行李安置等迎客服务；飞行中的餐饮服务流程，如餐食准备、分发及特殊餐食处理；安全演示规范，包括动作标准、语言表达；客舱卫生整理、乘客下机服务等流程。 特殊旅客服务：针对老弱病残孕等特殊旅客，学习相应的服务技巧和注意事项；掌	教学方法：理论讲授：系统阐述客舱设施原理、服务流程及规范要求，构建学生的知识框架。 模拟实训教学：利用模拟客舱实训设备，让学生进行客舱服务全流程模拟操作，反复练习设施设备使用、服务动作规范、安全演示等内容，提升实践操作能力。 案例教学：选取真实客舱服务案例、突发事件案例，组织学生分析讨论，学习应对策略和处理方法，培养学生解决实际问题的能力。 多媒体教学：通过视频、图片展示客舱设施设备细节、优秀服务案例、紧急情况处置过程等，直观呈现教学内容，增强学生的理解和记忆。 角色扮演：设置不同的客舱服务场景和旅客类型，让学生分别扮演乘务员和旅客，模拟真实服务互动，锻炼沟通能力和服务应变能力。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成

			③素质目标：强化服务意识和职业素养，培养耐心、细心、热情的服务态度；提升团队协作能力，增强在客舱服务场景中的沟通协调能力；树立高度的安全责任意识，培养临危不乱处理突发事件的心理素质。	握无成人陪伴儿童、担架旅客等特殊需求旅客的服务流程和特殊照顾方法。 客舱服务常见问题与应急处理：学习处理乘客投诉、晕机呕吐、乘客冲突等常见服务问题；掌握客舱火灾、释压、颠簸等紧急情况的处置流程和配合方法。	绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
5	民航地面服务	48 学时，第三学期开课	**①知识目标：**学生应掌握民航地面服务的基本概念、主要流程和相关规章制度，熟悉机场各功能区域的布局与运作，了解地面服务中涉及的各种设施设备及其使用方法。 **②能力目标：**能够熟练运用所学知识和技能，完成值机、行李托运、安检、候机引导等地面服务工作任务，具备处理地面服务中常见问题和突发事件的能力，能够与旅客及其他部门工作人员进行有效沟通和协作。 **③素质目标：**培养学生的服务意识、责任意识和团队合作精神，使学生具备良好的职业素养和形象，能够在地面服务工作中展现出耐心、细心和热情的服务态度。	教学内容： 机场地面服务概述：介绍机场的分类、功能及组织架构，讲解地面服务在民航运输中的地位和作用，以及地面服务的主要内容和特点。 值机与行李服务：包括值机手续办理流程、旅客信息录入与管理、座位分配原则、特殊旅客值机服务，以及行李托运、保管、提取的操作规范和注意事项，行李异常情况的处理方法等。 安全检查服务：学习安检工作的重要性、安检流程和标准，掌握旅客及行李安全检查的方法和技巧，了解违禁物品的识别与处理，以及安检突发事件的应急处置程序。 候机与登机服务：讲授候机楼的功能布局、候机服务内容与规范，如旅客引导、信息广播、候机区域管理等，以及登机手续办理、旅客登机组织、特殊情况处理等登机服务相关知识和技能。	**教学方法：**课堂讲授：系统讲解课程的基本理论知识，使学生对民航地面服务有全面的认识和理解。 案例分析：通过实际案例分析，引导学生运用所学知识解决实际问题，培养学生的分析和解决问题的能力。 模拟实训：利用模拟机场地面服务实训设施，让学生进行值机、安检、候机引导等服务的模拟操作，熟悉服务流程和操作规范，提高学生的实践动手能力。 现场教学：组织学生到机场实地参观学习，观察地面服务的实际工作场景，了解机场各部门的协作流程，增强学生对地面服务工作的感性认识。 多媒体教学：运用图片、视频、动画等多媒体资源，展示机场设施设备、服务流程和实际操作场景，使教学内容更加直观、生动，便于学生理解和掌握。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
6	民航基础英语	48 学时，第三学期	**①知识目标：**掌握民航专业基础词汇、常用句型和语法知识，	教学内容： 民航基础英语词汇与语法：学习民航常用词汇，涵盖机	**教学方法：**情境教学法：创设值机、客舱服务、应急处置等模拟场景，让学生用英语进行角色扮演，在真实感

		开课	熟悉民航服务各场景的专业术语；了解民航行业相关英语文化背景知识，如国际航空礼仪用语、英语国家旅客沟通习惯等。 **②能力目标：**能在民航地面服务、客舱服务等场景中，熟练运用英语进行旅客接待、问询解答、安全广播、应急沟通等工作；具备准确阅读和理解民航业务相关英语文件、通知、手册的能力；能够用英语撰写简单的民航服务工作记录和报告。 **③素质目标：**增强跨文化交流意识与敏感性，培养在英语语境下主动服务旅客的职业素养；提升英语沟通的自信心，培养在民航服务工作中耐心、专业地运用英语解决问题的意识 。	场设施、航班信息、客舱设备、航空安全等领域；掌握基础语法知识在民航英语中的实际运用，如时态在航班时间表达、服务流程说明中的应用。 民航服务场景英语：包括值机柜台英语，如办理登机手续、行李托运、座位选择的英语表达；客舱服务英语，涉及欢迎致辞、餐饮服务、安全演示、处理旅客需求等内容；机场问询、投诉处理等地面服务英语沟通技巧。 民航安全与应急英语：学习航空安全指令、应急程序的英语表述，如紧急撤离、医疗急救时的沟通用语；掌握民航安全通告、应急广播词的英语表达和播报规范。 民航英语阅读与写作：开展民航英语文件、通知、旅客服务指南等资料的阅读训练；学习撰写英语版旅客留言、服务反馈记录、简单业务邮件等。	强的情境中锻炼语言运用能力。 任务驱动教学法：布置英语沟通任务，如用英语完成一次模拟航班的全流程服务沟通、撰写一份英语旅客投诉处理报告，驱动学生自主学习与实践。 多媒体教学：利用英语原声民航服务视频、音频资料，让学生跟读、模仿语音语调；借助课件展示民航英语词汇对应的图片、动画，强化记忆。 小组合作学习：组织学生分组进行英语对话练习、案例讨论、模拟服务演练，通过合作交流提升英语表达和团队协作能力。 线上线下混合教学：线上利用学习平台推送英语学习资料、布置作业、进行词汇打卡；线下课堂进行重点讲解、互动练习和情景实训，实现优势互补。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
7	客舱服务沟通技巧	48 学时，第四学期开课	**①知识目标：**掌握客舱服务沟通的基础理论，理解沟通在客舱服务中的重要性与基本原则；熟悉不同文化背景下的沟通差异，以及客舱服务场景中各类沟通规范和礼仪知识。 **②能力目标：**能够运用多样化的沟通技	教学内容： 客舱服务沟通基础理论：讲解沟通的定义、要素与过程，剖析客舱服务沟通的特点与作用；介绍沟通心理学基础，如旅客心理需求分析、服务人员情绪管理。 沟通技巧与方法：语言沟通技巧，包括礼貌用语、服务话术设计、沟通语气把控；非语言沟通技巧，如表情管理、肢体语言运用、眼神交流规范；倾听与回应技巧，学会有效倾听旅客诉求并给予恰当反馈。 客舱服务场景沟通实践：迎	**教学方法：**情景模拟教学：构建多样化客舱服务场景，如旅客投诉、特殊需求服务等，让学生分组进行角色扮演，实践沟通技巧并及时获得反馈与指导。 案例分析：选取真实客舱服务沟通案例，组织学生讨论分析其中的沟通问题与解决方法，总结经验教训，提升分析与解决问题的能力。 角色扮演与互评：设定具体沟通任务，学生分别扮演乘务员与旅客，结

			巧，有效处理客舱服务中的旅客需求、投诉与冲突；熟练使用语言与非语言沟通方式，精准传递服务信息，安抚旅客情绪；具备灵活应对客舱突发情况的沟通能力，与机组人员高效协作完成服务及应急任务。 **③素质目标：**培养主动沟通意识与服务热情，提升耐心、同理心和应变能力；塑造良好的职业形象与心理素质，增强团队协作精神和跨文化沟通的包容度。	客、送机环节的沟通要点；餐饮服务、客舱安全演示等常规服务的沟通策略；针对特殊旅客（老人、儿童、残障人士等）的个性化沟通方法。 冲突与投诉处理沟通：分析客舱服务中冲突与投诉产生的原因；学习投诉处理的沟通流程与话术，掌握安抚旅客情绪、解决问题的沟通技巧；演练化解旅客矛盾、避免冲突升级的沟通方法。 跨文化沟通与团队协作：讲解不同国家和地区文化差异对沟通的影响；训练与外籍旅客沟通的技巧及注意事项；培养与机组人员、地勤人员的高效沟通与协作能力。	束后互相评价沟通表现，教师再进行总结与点评，加深学生对沟通技巧的理解。 多媒体教学：播放优秀客舱服务沟通视频案例，展示规范的沟通方式；利用视频分析存在沟通问题的场景，引导学生提出改进建议。 小组讨论与汇报：围绕特定沟通主题或案例，组织小组讨论并进行汇报展示，促进学生交流观点，锻炼表达与团队协作能力 。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
8	民航客舱救护	48 学时，第三学期开课	**①知识目标：**掌握民航客舱救护的基础理论知识，熟悉国际国内民航医疗救护相关法规与标准；了解人体基本生理结构和常见疾病、伤害的病理特征，以及客舱环境对伤病处理的特殊要求。 **②能力目标：**能够准	教学内容： 民航客舱救护基础理论：介绍民航客舱救护的特点、原则和流程，讲解相关法律法规及行业标准；剖析客舱环境对医疗救护的影响，如高空低压、有限空间等特殊条件。 人体生理基础与常见病症：学习人体主要系统的结构与功能，了解客舱内常见突	**教学方法：**模拟实训教学：利用模拟客舱、人体模型、急救设备等，开展心肺复苏、止血包扎等实操训练，让学生在仿真环境中掌握急救技能，反复练习直至熟练。 案例分析：选取真实的民航客舱医疗救护案例，组织学生分析事件处理过程中的关键环节、成功经验与不足之处，培养学生的应急处理思维和分析问题能力。 多媒体教学：通过视频、动画展示人体解剖结构、急救操作规范、典型医疗救护案例，直观呈现教学内容；播放专家讲解视频，深化学生对复杂救护知识的理解。 情景模拟与角色扮演：设置多样化的

			确判断客舱内旅客突发疾病、意外伤害的状况；熟练运用心肺复苏、止血包扎、骨折固定等急救技能进行现场处置；学会合理使用客舱内急救设备与药品，与机组成员、地面医疗团队有效配合，完成旅客紧急医疗事件的处理。 **③素质目标：**培养临危不乱、冷静应对的心理素质，强化人道主义精神与责任意识；提升在紧急医疗救护场景中的团队协作能力和沟通协调能力，树立严谨、专业的职业态度。	发疾病（如心脏病发作、晕厥、哮喘等）的症状、诱因及处理原则；掌握传染病防控基本知识和客舱应急处置措施。 急救技能操作：心肺复苏术（CPR）、自动体外除颤器（AED）的使用；外伤救护技能，包括止血（指压止血、加压包扎止血等）、包扎、骨折固定、伤员搬运；气道异物梗阻的急救方法（如海姆立克急救法）。 客舱急救设备与药品：认识客舱急救箱、应急医疗箱、卫生防疫包等设备的配置与使用方法；了解客舱常备药品的功效、适用症状及使用禁忌。 客舱紧急医疗事件处置：模拟机上旅客突发重病、意外伤害、群体性突发疾病等场景，学习紧急医疗事件的报告流程、与地面医疗团队的沟通协作，以及后续旅客转运和医疗交接工作。	客舱医疗急救情景，如航班中旅客突发心脏病、旅客在登机过程中受伤等，让学生分别扮演乘务员、旅客、地面医护人员等角色，模拟完整的救护流程，提升实际应对能力。 线上线下混合教学：线上发布教学视频、学习资料、案例库，供学生预习和复习；线下课堂进行实操指导、小组讨论、情景演练，及时解决学生学习中的问题，巩固学习效果。 **考核要求：**考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。考试（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

3.专业拓展课程

表 7 专业拓展课程教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标（素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求（教学方法、考核要求）
1	茶文化与茶艺基础	48 学时，第三学期开课	**①知识目标：**学生应掌握中国茶文化的基础知识，包括茶的起源、发展历程、主要茶类的特点和制作工艺等；了解茶艺相关的理论知识，如茶具的种类、茶叶的鉴别方法等。 **②能力目标：**熟练掌握各类茶叶的冲泡技巧，能够根据不同的茶叶品种和场合，选择合适的茶具和冲泡方法，展现出规范、优雅的茶艺表演技能；具备一定的茶叶品鉴能力，能辨别茶叶的品质优劣。 **③素质目标：**培养学生对中国传统文化的热爱和尊重，提高学生的文化素养和审美情趣；使学生养成良好的职业素养，如注重礼仪、具备耐心和细心等，为从事旅游服务行业奠定基础。	教学内容： 茶文化基础：介绍中国茶文化的历史渊源、发展脉络以及在不同历史时期的特点和影响；讲解茶文化的内涵，包括茶道、茶德等相关概念；介绍与茶相关的文学艺术，如茶诗、茶画、茶歌等。 茶叶知识：详细介绍各类茶叶，如绿茶、红茶、乌龙茶、黑茶、白茶、黄茶的产地、品质特征、制作工艺和功效等；传授茶叶的鉴别方法，包括外观、香气、滋味、汤色等方面的鉴别要点。 茶艺技能：教授茶艺表演的基本流程和规范，包括茶具的认识和使用、茶叶的称量和投放、水温的控制、冲泡的手法以及品茗的礼仪等；针对不同茶类进行专项茶艺训练，让学生掌握各种茶的独特冲泡技巧和表演风格。 茶馆服务与管理：了解茶馆	**教学方法：**课堂讲授：通过讲解、演示等方式，系统地向学生传授茶文化和茶艺的理论知识，使学生对课程内容有初步的认识和理解。教师可以结合图片、视频等多媒体资料，丰富教学内容，提高学生的学习兴趣。 实践教学：安排专门的实践课程，让学生在茶艺实训室进行实际操作练习。学生通过反复练习冲泡技巧、茶艺表演等，熟练掌握茶艺技能。教师在实践过程中进行现场指导，及时纠正学生的错误动作，确保学生能够规范地完成茶艺操作。 案例教学：引入实际的茶文化旅游案例或茶馆经营案例，组织学生进行分析讨论。通过案例分析，培养学生运用所学知识解决实际问题的能力，提高学生的职业素养和综合能力。 参观考察：组织学生参观茶叶博物馆、茶园、茶厂以及知名茶馆等，让学生亲身感受茶文化的氛围，了解茶叶的种植、生产过程以及茶馆的经营管理模式。通过实地参观考察，增强学生对茶文化和茶艺的感性认识，拓宽学生的视野。 角色扮演：设置一些与旅游服务相关

				的经营模式和服务流程，包括茶馆的环境布置、茶具的配备与管理、员工的服务规范等；学习如何根据顾客的需求提供优质的茶馆服务，以及处理茶馆经营中可能出现的问题。	的场景，让学生分别扮演游客、导游、茶馆服务员等角色，进行茶艺服务和茶文化讲解的模拟演练。通过角色扮演，提高学生在实际工作中的沟通能力和应变能力，培养学生的团队协作精神。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
2	普通话口语交际训练	48 学时，第二学期开课	**①知识目标：**学生能够掌握普通话的语音、词汇和语法规范，具备标准、流利的普通话表达能力，在国家普通话水平测试中达到相应等级要求。 **②能力目标：**能够根据不同的旅游场景和交际对象，运用恰当的口语表达方式进行有效沟通，包括准确传达信息、清晰表达观点、流畅进行对话等。 **③素质目标：**培养学生在旅游服务场景中的口语交际能力，如接待游客、介绍景点、处理投诉等，使学生具备良好的沟通技巧、应变能力和人际交往能力。	教学内容： 普通话语音基础：包括声母、韵母、声调的发音方法和发音技巧，语流音变规律，轻声、儿化等特殊语音现象。通过系统的语音训练，帮助学生纠正发音错误，提高发音的准确性和规范性。 口语表达技巧：教授口语表达中的重音、停顿、语调、语速等技巧，使学生能够根据表达的需要合理运用这些技巧，增强口语表达的感染力和表现力。同时，训练学生的口语流畅度，克服口吃、停顿不当等问题。 旅游场景口语交际：根据旅游管理专业的特点，设置各种旅游服务场景，如导游讲解、酒店接待、旅游咨询等，教授学生在这些场景中常用的口语表达方式和交际策略。让学生熟悉不同场景下的语言规范和沟通技巧，能够与游客进行有效的交流和互动。 口语交际实践：安排大量的实践教学内容，让学生通过模拟演练、角色扮演、实地考察等方式，将所学的理论知识运用到实际的口语交际中。通过实践，提高学生	**教学方法：**讲授法：通过课堂讲解，向学生传授普通话语音、口语表达技巧等基础知识，使学生对课程内容有初步的了解和认识。讲解过程中，结合实例进行分析，帮助学生更好地理解和掌握理论知识。 示范法：教师通过自身的示范发音和口语表达，让学生直观地感受正确的发音方法和口语表达技巧。教师的示范要准确、规范、生动，具有感染力，能够引导学生进行模仿学习。 练习法：组织学生进行各种语音、口语表达的练习，如发音练习、朗读练习、口语对话练习等。通过反复练习，让学生巩固所学的知识和技能，提高口语表达的准确性和流利度。练习方式可以多样化，包括个人练习、小组练习、全班练习等。 情境教学法：创设各种旅游服务场景，让学生在特定的情境中进行口语交际实践。通过情境模拟，让学生更好地理解和运用所学的口语表达技巧，提高学生在实际工作中的语言运用能力和应变能力。 多媒体教学法：利用多媒体教学手段，如音频、视频、图片等，丰富教学内容，增强教学的直观性和趣味性。例如，通过播放标准的普通话发音音频、旅游服务场景的视频等，让学生更加直观地学习和感受普通话口语交际的实际应用。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩

				的口语表达能力和实际交际能力，培养学生的职业素养和团队合作精神。	70%，采用百分制）。
3	卫生保健与急救	32 学时，第四学期开课	**①知识目标：**系统掌握卫生保健基础理论，包括人体生理结构与功能、常见疾病预防等知识；熟悉各类急救的基本原理、原则及相关法律法规，了解不同场景下卫生保健与急救的特殊要求 。 **②能力目标：**：能够准确识别常见疾病和突发伤害的症状，熟练运用心肺复苏、止血、包扎、固定、搬运等急救技能；掌握日常卫生保健方法，如合理膳食、科学运动、心理健康维护等，能为自身和他人提供基础健康指导。 **③素质目标：**培养严谨认真、沉着冷静的职业素养，强化生命关怀意识与社会责任感；提升在紧急情况下快速反应、有效沟通和团队协作的能力。	教学内容： 卫生保健基础：人体基本结构与功能，涵盖运动、循环、呼吸等系统；日常卫生保健知识，包括个人卫生习惯养成、环境卫生管理、饮食营养搭配、科学作息安排；心理健康保健，如压力管理、情绪调节、心理疾病预防与应对 。 常见疾病预防与护理：常见传染病（如流感、新冠肺炎等）的传播途径、预防措施及应急处理；非传染性疾病（如高血压、糖尿病等）的发病原因、早期症状及健康管理；普通疾病（如感冒、中暑、肠胃不适等）的护理与康复指导。 急救基础理论：急救的重要性、基本原则和操作流程；急救现场评估方法，包括环境安全判断、伤员状况检查；急救法律法规与职业道德，明确施救者的权利与责任。 急救技能操作：心肺复苏术（CPR）和自动体外除颤器（AED）的使用；外伤急救技术，如止血（直接压迫止血、止血带止血等）、包扎（绷带包扎、三角巾包扎）、骨折固定、伤员搬运；气道异物梗阻急救方法（海姆立克法）；中暑、触电、溺水等意外事件的急救处理 。 特殊场景急救：公共场所（如学校、商场）急救；家庭急救要点；旅行途中急救常识，包括高空、高原等特殊环境下的急救注意事项。	**教学方法：**模拟实训教学：借助模拟人、急救器材和道具，开展心肺复苏、止血包扎等技能训练，通过反复实操强化动作规范与熟练度。 案例教学：引入真实卫生保健案例和急救事件，组织学生分析问题、提出解决方案，提升学生运用知识解决实际问题的能力。 多媒体教学：利用图片、视频、动画展示人体结构、急救操作流程、疾病预防知识等，增强教学的直观性和趣味性；播放专家讲座视频，拓展学生知识视野。 情景模拟与角色扮演：设置多样化场景，如家庭意外、公共场所突发疾病等，让学生分别扮演施救者、患者、旁观者等角色，模拟完整急救过程，锻炼应急处理和沟通协作能力。 小组合作学习：以小组为单位开展卫生保健方案设计、急救技能竞赛等活动，促进学生之间的交流与合作，激发学习积极性 。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。

4	形体训练	32 学时，开三学期开课	**①知识目标：**让学生了解人体基本形态结构和运动规律，掌握形体训练的基础理论知识，包括姿态规范、呼吸方法等。 **②能力目标：**通过系统训练，使学生能够拥有优雅的体态和良好的身体协调性，掌握多种姿态控制和优美动作展示的技能，如正确的站姿、坐姿、走姿等，提升学生在旅游服务场景中的形象气质。 **③素质目标：**培养学生的自信心和职业素养，增强学生对美的感知和欣赏能力，帮助学生养成坚持锻炼的习惯，促进身心健康发展。	教学内容： 基础理论知识：讲解形体训练的概念、作用和基本原则，介绍人体解剖学的基本知识，让学生了解身体各部位的名称、功能以及在运动中的相互关系，为后续的实践训练提供理论支持。 姿态训练：包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿等基本姿态的规范训练。纠正学生不良的身体姿态，培养他们在不同场合下保持正确、优雅姿态的习惯，展现出旅游服务人员应有的精神风貌。 身体协调性训练：通过各种简单的舞蹈动作、韵律操以及器械练习，如把杆练习、球操等，训练学生身体各部位的协调性和灵活性，提高身体的控制能力，使学生在行走、服务过程中动作更加自然流畅。 礼仪动作训练：结合旅游服务行业的特点，教授学生一些常用的礼仪动作，如鞠躬、握手、引导手势等，注重培养学生动作的规范性和亲和力，提升学生的服务礼仪水平。	**教学方法：**课堂讲授：通过讲解、示范，向学生传授形体训练的基本理论知识和动作要领，让学生对所学内容有初步的认识和理解。教师在讲授过程中，结合图片、视频等多媒体资料，使教学内容更加直观、生动。 实践练习：这是形体训练课程的主要教学方法。教师根据教学内容，设计各种针对性的练习项目，让学生在反复练习中逐渐掌握动作技巧，形成正确的身体姿态和运动习惯。练习过程中，教师进行巡回指导，及时纠正学生的错误动作。 小组合作学习：将学生分成小组，让他们通过互相观察、互相指导的方式进行练习。这种方法不仅可以提高学生的学习积极性和主动性，还能培养学生的团队合作精神和沟通能力。 多媒体教学：利用视频、音频、图片等多媒体资源辅助教学。例如，播放优秀的形体训练视频，让学生观看学习，感受正确的动作规范和优美的姿态；通过音频播放音乐，帮助学生掌握动作的节奏和韵律。 情境模拟教学：根据旅游服务的实际场景，设置相应的情境，让学生在模拟情境中运用所学的形体知识和技能，如模拟酒店接待、导游带团等场景，培养学生在实际工作环境中的应用能力和应变能力。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
5	旅游英语	32 学时第五学期开课	**①知识目标：**学生能够掌握旅游行业常用的英语词汇、短语和句型，具备熟练的英语听、说、读、写能力，能够用英语准确地进行旅游相关信息的交流和传递。 **②能力目标：**能够运用英语完成旅游接	教学内容： 1、旅游英语基础：包括旅游英语词汇、语法、语音等基础知识，如旅游景点、酒店设施、交通工具等相关词汇，以及一般现在时、现在进行时、一般过去时等常用时态在旅游场景中的应用。 2、旅游接待英语：涵盖机场迎接、酒店入住退房、餐	**教学方法：**情景教学法：创设各种旅游场景，如酒店前台、景区售票处等，让学生在模拟场景中进行英语对话练习，提高学生在实际情境中的英语应用能力。 2、多媒体教学手段：利用图片、视频、音频等多媒体资源，丰富教学内容，如播放旅游景点的视频资料，让学生观看后用英语进行描述和介绍，增强学生的学习兴趣和直观感受。

			待、导游讲解、酒店服务等工作任务，如能用英语为游客提供景点介绍、行程安排、酒店入住退房等服务，处理旅游过程中的突发情况。 **③素质目标：**了解不同国家的文化背景、风俗习惯，具备跨文化交际的意识和能力，能够避免因文化差异而导致的交流障碍和误解。	厅服务等场景的英语表达，如如何用英语询问游客的需求、提供帮助、介绍酒店设施和服务等。 3、导游英语：主要涉及景点讲解、行程安排介绍等内容，如用英语介绍著名景点的历史、文化、特色，以及向游客说明旅游行程的具体安排和注意事项。 4、旅游购物与娱乐英语：教授在旅游购物和娱乐场所的英语交流用语，如帮助游客挑选商品、介绍当地特色纪念品、推荐娱乐活动等。 5、跨文化交际：介绍不同国家的文化差异、礼仪习惯等内容，如西方人的问候方式、餐桌礼仪，以及在旅游服务中如何尊重和适应这些文化差异。	3、小组合作学习法：将学生分成小组，共同完成旅游项目策划、导游讲解等任务，通过小组讨论、合作交流，培养学生的团队协作能力和英语沟通能力。 4、实地教学法：组织学生到酒店、景区等实地进行考察和学习，让学生在真实的工作环境中运用英语，如安排学生在酒店实习，参与外宾接待工作，提高学生的实际操作能力和职业素养。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩 70%，采用百分制）。
6	旅游文化学	32 学时 第五学期开课	**①知识目标：**使学生掌握旅游文化的基本概念、理论和基础知识，了解旅游文化的构成要素、特征与功能，熟悉不同类型旅游文化的特点和表现形式。 **②能力目标：**培养学生对旅游文化现象的分析和解读能力，提高学生在旅游活动中传播和弘扬优秀文化的能力，以及运用旅游文化知识解决实际问题的能力。 **③素质目标：**增强学生对旅游文化的认同感和保护意识，培养学生的文化素养和职业道德，提升学生的跨文化沟通能力和团	教学内容： 1、旅游文化基础理论：包括旅游文化的概念、内涵、特征、形成与发展等基础知识。 2、旅游主体文化：研究旅游者的文化心理、行为模式、审美观念等，以及不同文化背景下旅游者的差异。 3、旅游客体文化：涵盖自然旅游资源文化和人文旅游资源文化，如山水文化、建筑文化、宗教文化、民俗文化等。 4、旅游介体文化：主要涉及旅行社文化、旅游饭店文化、旅游交通文化、旅游商品文化等，以及旅游从业人员的文化素养和服务规范。 5、旅游文化的交流与传播：探讨旅游文化在跨文化交流中的作用、方式和影响，	**教学方法：**1、课堂讲授：系统讲解旅游文化学的基本概念、理论和重要知识点，使学生对课程内容有初步的认识和理解。 2、案例教学：通过实际的旅游文化案例分析，引导学生运用所学理论知识解决实际问题，提高学生的分析和应用能力。 3、小组讨论：组织学生就特定的旅游文化话题进行小组讨论，鼓励学生发表自己的观点和见解，培养学生的团队协作能力和思维能力。 4、实地考察：安排学生到旅游景区、文化场馆等地进行实地考察，让学生亲身感受旅游文化的魅力，增强学生对旅游文化的感性认识。 5、多媒体教学：运用图片、视频、音频等多媒体资源辅助教学，丰富教学内容，提高学生的学习兴趣和积极性。 **考核要求：**考查（最终成绩=平时成绩 10%+期中考试 20%+期末考试成绩

			队协作精神。	以及如何利用现代信息技术传播旅游文化。	70%，采用百分制）。

4、实践性教学环节

表 8 实践性教学环节教学要求

序号	课程名称	学时（周）	课程目标（素质目标、知识目标、能力目标）	主要内容	教学要求（教学方法、考核要求）
1	入学教育	16	培养遵纪守法、遵守规章制度的能力，对大学和专业学习的认知能力、对未来职业生涯初步规划的能力。	校史校情教育、校规校纪教育、安全知识教育、生命与感恩教育、思想道德与党团教育、学风与专业教育、学院特色教育	**教学方法：**讲授法、案例法、情境教学法、问题导向教学法、比较教学法等。
2	军事技能	56	**①知识目标：**提高学生思想素质，具备军事素质，保持心理素质，培养身体素质，增强组织纪律观念，培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风； **②能力目标：**掌握内务制度与生活制度，列队动作基本要领。具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力； **③素质目标：**熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准。	共同条令教育与训练、战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练	**教学方法：**实施集中训练与分散巩固相结合的教学模式。 **考核要求：**采取过程性评价与终结性评价相结合的考核方式，总评成绩=平时成绩 30%（其中平时训练占 20%，出勤占 10%）+技能考核成绩 50%+理论考核成绩 20%。
3	劳动教育	16	**①知识目标：**帮助学生对劳动创造价值、劳动对于生存与发展的意义等有科学的认识，树立正确的劳动观；	通过组织系统化、常态化的劳动实践，将马克思主义劳动观、社会主义核心价值观以及劳动精神、劳模精神、工匠精神有机融	**教学方法：**分为理论课程和实践课程。理论课程：采用课堂教学网络教学相结合的形式授

			②能力目标：学生通过各种劳动体验，提升劳动能力，形成良好的技术素养，使学生学会安全劳动，保证劳动质量； **③素质目标：**提高学生职业素质，形成时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力。锤炼艰苦奋斗、顽强拼搏和艰苦创业的意志。	入，引导学生树立“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的价值取向，增强社会责任感、集体意识和奋斗精神，实现知行合一、以劳育德。	课；实践课程：采用实践教学的形式。 **考核要求：**考查。实践+作业
4	空中乘务专业专项实训	4 周，第五学期	**①知识目标：**系统梳理整合空中乘务服务全流程知识，深化对民航法规、服务标准、安全规范的理解与应用，明晰各服务环节的操作要点及理论依据。 **②能力目标：**：熟练掌握客舱服务、安全管理、应急处置等核心技能，能够在模拟真实的工作场景中，规范、流畅地完成值机引导、客舱服务流程执行、安全设备操作、紧急情况处理等任务，实现理论知识向实践能力的高效转化。 **③素质目标：**强化职业责任感与服务意识，培养团队协作、沟通应变能力，塑造符合空中乘务职业要求的职业形象与心理素质，提升抗压能力和职业认同感。	实训内容： 客舱服务综合实训：模拟航班全流程服务，包括迎客、行李安置、客舱安全检查、餐饮服务、客舱清洁、送客等环节，重点训练服务流程的规范性、服务态度的亲和性及服务细节的把控；针对特殊旅客（老人、儿童、残障人士等）提供个性化服务实训，提升特殊场景服务能力。 安全与应急处置实训：开展客舱安全设备操作强化训练，如氧气面罩、救生衣、应急滑梯等设备的使用；模拟客舱火灾、释压、颠簸、紧急迫降等突发状况，进行应急程序演练，包括组织旅客疏散、实施急救、信息传递等内容，确保学生掌握应急处置流程与协作方法。 服务沟通与投诉处理实训：创设旅客投诉、需求沟通等服务场景，训练学生运用沟通技巧解决实际问题；通过角色扮演，模拟处理不同类型的旅客矛盾与冲突，提升学生的语言表达、情绪管理和问题解决能力。 职业形象与礼仪实训：进行仪容仪表、姿态仪态、语言礼仪等专项训练，规范学生在服务过程中的职业形象；模拟机上服务场景，强化服务礼仪在实际工作中的应用，培养优雅、专业的服务气质。	**教学方法：**全真模拟实训：利用模拟客舱实训室，还原真实的机舱环境和服务场景，让学生在高度仿真的条件下开展实训，沉浸式体验工作流程，提升实操能力。 项目驱动教学：设定具体实训项目任务，如“完成一次国际航班全流程服务”“处理一起机上突发疾病事件”，学生以小组为单位协作完成，在实践中培养团队协作和问题解决能力。 案例教学：选取国内外航空公司典型服务案例、应急事件案例，组织学生分析讨论，借鉴优秀经验，总结失误教训，加深对服务标准和应急流程的理解。 多媒体辅助教学：通过视频播放优秀服务案例、应急处置实录，帮助学生直观学习标准操作；利用虚拟仿真技术，模拟客舱复杂环境和紧急情况，增强实训的真实感和多样性。 导师点评与反馈：实训

					过程中，专业教师实时观察指导，针对学生操作中的问题及时纠正；实训结束后，对学生表现进行综合点评，提出改进建议，促进学生不断提升。 **考核要求：**过程考核（占 60%），成果考核（占 40%）。成绩评定：综合过程表现 + 实训成果评定合格 / 不合格。
5	毕业教育	1 周，第六学期	**①知识目标：**1. 掌握旅游行业最新发展趋势、就业政策及职业发展路径，明确旅游从业人员的职业规范与岗位要求； 2. 理解毕业论文（设计）、实习报告的撰写规范、格式要求及查重标准，掌握职业简历制作、面试应答的核心知识； 3. 了解职场礼仪、劳动合同法基础条款，掌握旅游行业常见职业风险防范及权益保护相关知识。 **②能力目标：**1. 能独立完成毕业论文（设计）、实习报告的修改完善与规范提交，能制作符合旅游行业岗位需求的职业简历； 2. 具备基本的职场面试应答能力、沟通表达能力，能结合自身专业特长规划合理的职业发展方向； 3. 能运用所学知识分析旅游行业就业形势，规避职场常见风险，具备初步的职业适应与发展能力。 **③素质目标：**1. 树立正确的职业观、就业观和价值观，培养爱岗敬业、诚实守信、服务奉献的旅游职业素养； 2. 增强职业责任感、团队协	**教育内容：**1. 行业发展与就业指导：解读旅游行业最新发展动态、产业政策，分析旅游企业（旅行社、景区、酒店等）岗位需求，讲解就业形势与求职技巧； 2. 毕业材料指导：指导毕业论文（设计）、实习报告的修改、查重与提交，规范材料格式，解决撰写过程中的常见问题； 3. 职业素养与职场礼仪：培训旅游行业职场礼仪、服务规范，讲解劳动合同签订、权益保护及职业风险防范知识； 4. 职业规划与求职实操：指导职业简历制作、面试模拟演练，帮助学生明确职业发展方向，制定个人职业规划； 5. 毕业警示教育与诚信教育：强调学术诚信、职业诚信，提醒毕业相关注意事项，引导学生文明毕业、安全离校。	**教学方法：**1. 行业发展与就业指导：解读旅游行业最新发展动态、产业政策，分析旅游企业（旅行社、景区、酒店等）岗位需求，讲解就业形势与求职技巧； 2. 毕业材料指导：指导毕业论文（设计）、实习报告的修改、查重与提交，规范材料格式，解决撰写过程中的常见问题； 3. 职业素养与职场礼仪：培训旅游行业职场礼仪、服务规范，讲解劳动合同签订、权益保护及职业风险防范知识； 4. 职业规划与求职实操：指导职业简历制作、面试模拟演练，帮助学生明确职业发展方向，制定个人职业规划； 5. 毕业警示教育与诚信教育：强调学术诚信、职业诚信，提醒毕业相关注意事项，引导学生文明毕业、安全离

			作意识和创新意识，提升心理调适能力，适应职场环境变化； 3. 强化专业认同感和行业归属感，培养终身学习的意识，为投身旅游行业奠定良好的职业素养基础。		校。 **考核要求：**本模块实行合格/不合格考核制，考核合格方可获得 1 学分，主要结合过程表现与成果提交综合评定。
	空中乘务专业企业岗位实习	8 周，第五学期	**①知识目标：** 掌握民航客舱服务核心岗位的工作流程、操作规范及行业标准，将课堂所学的客舱服务、航空安全、服务礼仪等理论知识与岗位实际深度结合。理解航空公司的运营模式、航班运行管理制度及服务理念，熟悉民航行业政策法规、空防安全规范及应急处置相关知识，了解民航业发展趋势与乘务员岗位需求导向。掌握岗位所需的专业工具使用知识，如客舱服务设备（烤箱、烧水器、咖啡机等）、应急设备（灭火瓶、氧气瓶、救生衣等）的基础操作知识，以及机上广播词朗读、跨文化客户沟通的核心知识。 **②能力目标：** 岗位操作能力： 能够独立完成对应岗位的核心工作任务，如航前准备、客舱安全检查、迎送旅客、餐饮服务、客舱清洁整理等，做到操作规范、高效便捷。 沟通协调能力： 能够与旅客、乘务长、机组同事及地勤人员进行高效沟通，准确表达需求、反馈问题，妥善处理旅客投诉、机上纠纷等突发情况，具备良好的沟通技巧与应变能力。 问题解决能力： 在实习过程中，能够发现岗位工作中的常见问题，结合专业知识与岗位	1、航空公司客舱岗位实习学习内容 航前准备阶段： 学习参加航前协作会，明确号位职责与分工；学习检查个人证件、制服妆容及飞行箱配备是否符合标准；掌握航线信息、天气状况及特殊旅客信息的获取与分析方法。 直接准备阶段： 学习登机后的客舱安全检查流程，包括应急设备检查、客舱设施确认、餐食机供品清点；掌握舱门操作预位与解除预位的规范动作；学习机上厨房设备（烤箱、烧水器等）的启动与调试。 空中实施阶段： 学习旅客登机迎候、行李安放引导、安全演示及安全巡视的流程；掌握不同舱位（头等/公务/经济舱）的餐饮服务标准与酒水推介技巧；学习客舱广播词的规范播报与突发情况下的安抚话术；掌握特殊旅客（如无陪儿童、轮椅旅客、孕妇等）的针对性服务方法。 航后讲评阶段： 学习填写客舱日志、清点机供品及交接遗失物品的流程；参与航后讲评会，总结当次航班服务中的亮点与不足，听取乘务长的反馈与指导。 2、机场地面服务岗位实习学习内容（若安排在机场） 值机岗位： 学习查验旅客证件、办理登机牌、托运行李的流程；掌握超重行李收费规定及违禁物品识别知识；熟悉值机系统的基本操作与航班信息查询。	**考核要求：** 与实习单位与指导教师共同考核。

			经验，提出合理的解决思路与方法，提升自主解决实际问题的能力。 职业适应能力： 能够快速适应航空公司的高空工作环境与倒班节奏，严格遵守企业规章制度与保密协议，具备良好的岗位执行力，能够独立承担岗位责任，为后续职业发展积累实践经验。 **③素质目标：** 职业素养： 树立“安全第一、旅客至上”的服务理念，具备严谨细致、爱岗敬业、诚实守信的职业品质，养成主动服务、热情周到的服务习惯，符合民航行业职业规范。 团队协作素质： 能够融入机组团队，配合乘务组完成航班任务，主动协助同事，具备良好的团队意识与协作能力，理解机组资源管理（CRM）在飞行安全中的重要性。 责任意识与抗压能力： 能够承担岗位工作责任，面对航班延误、高空颠簸、复杂的服务场景及突发特情，具备较强的心理承受能力与抗压能力，保持积极乐观的工作心态。 终身学习素质： 能够在实习过程中主动学习机型新知识、新服务流程，关注民航行业发展动态，养成主动学习、持续提升的习惯，为职业终身发展奠定基础。	贵宾服务岗位： 学习机场贵宾厅的接待礼仪与服务流程，包括迎宾、茶水服务、登机动线引导；掌握要客（VIP/CIP）的服务标准与隐私保护原则。 登机口服务岗位： 学习组织旅客排队登机、查验登机牌、处理晚到旅客的流程；掌握航班延误或取消时的旅客解释、改签协调及情绪安抚技巧。 3、通用学习内容 贯穿 8 周实习全过程，学习民航最新法律法规、空防安全条例、服务礼仪；参与航空公司组织的各类业务培训与安全例会，学习企业运营管理与班组建设经验；撰写实习日志、实习周报，总结实习心得，梳理客舱服务技能要点，提升专业认知与实践总结能力。	
	空中乘务专业毕业实践	18 周，第六学期	**①知识目标：** 掌握民航一线岗位（航空公司客舱部、机场地面服务部等）的核心运营流程、服务标准及行业规范，理解岗位工作与民航业发展的内在关联。巩固并深化客舱服务与管理、客舱安全与应急处置、民航服务心理学、民航英语等核心课程的理	（一）岗前准备阶段（第 1 周） 行业与单位认知： 学习民航行业发展现状、行业规范及实习单位（航空公司）的企业文化、组织架构、规章制度，了解客舱乘务员岗位的职责要求、工作流程及考核标准。 岗位技能预习： 复习核心课程相关知识点，学习实习岗位所需的	**考核要求：** 与实习单位与指导教师共同考核。

			论知识，实现理论与实践的精准对接。了解民航业最新发展趋势（如智慧民航、绿色飞行、差异化服务），掌握岗位所需的政策法规、安全管理、应急处置等相关知识。掌握客舱服务过程中的沟通技巧、礼仪规范及客户关系维护的核心知识，理解不同国籍、不同文化背景旅客的服务需求与服务要点。 **②能力目标：** 岗位实操能力： 能够独立完成对应岗位的核心工作任务，如全流程客舱服务、应急设备操作、机上急救基础、航班延误处置等。 沟通协调能力： 能够与旅客、机组成员及地面保障部门进行高效沟通，妥善处理服务过程中的各类矛盾与投诉，提升旅客满意度。 问题解决能力： 能够识别实践过程中的常见问题（如旅客突发疾病、客舱设备故障、严重颠簸、非法干扰等），运用专业知识和岗位技能制定合理解决方案，具备基本的应急处置与协同配合能力。 职业发展能力： 能够快速适应民航行业岗位需求，具备自主学习、岗位创新的意识，能够根据航班反馈调整自身服务方式，为后续晋升乘务长等职位奠定基础。 团队协作能力： 能够融入机组团队，配合乘务组完成各项飞行任务，主动承担岗位职责，具备良好的团队协作意识与执行力。 **③素质目标：** 职业素养： 树立正确的职业价值观，遵守民航职业道德，秉持“敬畏生命、敬畏规章、	基础技能（如服务礼仪、沟通技巧、安全知识），熟悉岗位常用设备（如客舱内话系统、娱乐系统）的基本操作。 安全与纪律教育： 学习实习期间的安全注意事项（人身安全、空防安全、服务安全），明确实习纪律、考勤要求及实习报告撰写规范，签订实习协议与保密协议。 （二）岗位适应阶段（第 2-6 周） 此阶段以“跟岗学习”为主，熟悉岗位基础工作，逐步参与岗位实操，重点学习以下内容： 基础服务技能学习： 根据实习岗位（主要为客舱乘务员），学习对应岗位的基础服务技能，如航前准备会的参与、客舱卫生清洁标准、机供品的摆放与回收、基础餐饮服务流程等。 服务流程熟悉： 跟随带飞教员（师父）学习岗位完整工作流程，了解各环节的衔接要点，掌握服务过程中的标准话术与操作规范，避免服务失误。 沟通与礼仪实践： 在教员指导下，参与简单的旅客沟通、接待工作，练习规范的服务礼仪，学习应对基础的旅客咨询与需求反馈。 岗位工具应用： 熟练掌握岗位常用设备的操作方法，如客舱服务设备、手持终端设备等，确保工作高效推进。 （三）能力提升阶段（第 7-14 周） 此阶段以“独立实操”为主，在教员指导下独立完成岗位核心工作，提升岗位履职能力，重点学习以下内容： 核心岗位工作实操： 客舱服务岗位： 独立完成指定号位的客舱安全检查、迎送旅客、餐饮供应、客舱巡视等核心工作；学习两舱（头等/公务舱）精细化服务流程；掌握机上免税品销售、	

			敬畏职责”的安全内核，养成严谨、负责、敬业的工作态度。 职业礼仪： 具备规范的民航服务礼仪，在仪容仪表、言行举止、沟通交流中展现专业素养，尊重不同地域、不同文化背景的旅客，体现人文关怀。 抗压能力： 能够适应航空公司高强度的倒班工作节奏，承受航班延误、旅客误解等工作压力与挑战，保持积极乐观的工作心态，具备较强的心理调适能力。 责任意识： 树立空防安全意识、服务责任意识和岗位责任意识，自觉维护航空公司形象与行业声誉，杜绝违规操作与服务失误。 创新意识： 在实践过程中主动观察、思考，结合行业发展趋势，对客舱服务流程、服务产品提出合理化建议，培养创新思维。	旅客意见收集等相关内容，提升服务质量。 安全与应急处置： 主动应对实践过程中的常见问题，如旅客投诉、座位调换冲突、设备故障等，在教员指导下制定解决方案；参与航班上的应急演练（如颠簸处置、急救配合），提升应急处置能力。 团队协作与沟通提升： 参与航班组的团队工作，配合乘务长及其他组员完成各项飞行任务，主动与上级、同事沟通工作进展与遇到的问题，学习高效的机组资源管理（CRM）协作方法。 行业趋势与岗位创新： 关注民航业最新动态（如无纸化通关、机上互联体验），结合岗位实际，思考客舱服务流程优化、特色服务设计的思路，尝试提出合理化建议。 （四）综合应用与总结阶段（第15-18 周） 综合岗位实践： 独立承担岗位核心工作任务，全面应用所学知识与技能，完成实习单位安排的各条航线的飞行任务，展现岗位履职能力，接受实习单位的阶段性考核。 实践总结与反思： 梳理 18 周实习过程中的收获与不足，分析客舱工作的重点与难点，总结实践经验与岗位技能，反思自身在服务意识、专业能力上的差距，明确后续改进方向。 实习报告撰写： 根据实习经历，结合专业理论知识，撰写实习报告，内容包括实习单位概况、岗位工作内容、实践收获、问题反思及职业规划等，完成实践成果总结。 实践交流与反馈：参与实习总结交流会，分享飞行经验与体会，听取教员、同学的意见与建议，对接学校人才培养需求，反馈行	

				业岗位对人才的能力要求。 备注：实习内容可根据学生具体实习岗位（航空公司客舱部、机场地面服务部、高铁乘务等）的差异，在上述基础上灵活调整，重点突出岗位针对性，确保18周实习内容饱满、贴合学分要求，实现知识、能力、素质的全面提升。	

（三）课程思政要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以立德树人为核心，把学生思想政治教育工作贯穿和体现在教育教学全过程，全面落实全员育人、全程育人、全方位育人要求。遵循思想政治工作规律、遵循教书育人规律、遵循学生成长规律，因事而化、因时而进、因势而新，以思想政治课程为核心，突出发挥主导作用，以其他课程的“课程思政”为基础，实现思政课程与课程思政的同向同行。

在课程思政实施过程中建议围绕着“意识、精神、素养、态度、能力”五个维度进行规划，根据课程性质、类型和开设阶段进行递进式培养。鼓励任课教师，在课程教学过程中，对标企业岗位对人才提出的具体要求，深度挖掘企业大师、劳模的典型案例，丰富课程思政教育资源库，凝练课程思政主线。以教学任务为载体，优化课程思政内容供给，实施思政主线贯穿始终、按任务特点融入思政元素的任务驱动教学。

公共基础课程：要重点提高学生思想道德修养、人文素质、科学精神、宪法法治意识、国家安全意识和认知能力的课程，注重在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神，提升学生综合素质。

专业基础课程：要根据专业的特色和优势，深入研究专业的育人目标，深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，科学合理拓展专业课程的广度、深度和温度，从课程所涉专业、行业、国家、国际、文化、历史等角度，增加课程的知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性。

专业核心课程：要注重学思结合、知行统一，增强学生勇于探索的创新精神、善于解决问题的实践能力，要注重让学生“敢闯会创”，在亲身参与中增强创新精神、创造意识和创业能力。

专业拓展课程：要注重教育和引导学生弘扬劳动精神，将“读万卷书”与“行万里路”相结合，扎根中国大地了解国情民情，在实践中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品质。

课程教学过程中应突出培养学生遵纪守法、遵规守纪、严于律己、尊老爱幼的意识，吃苦耐劳、精益求精的工匠精神、劳模精神、劳动精神；诚实守信、严谨认真、理性思维的职业素养；爱岗敬业、踏实肯干的工作态度，守法合规的法治思维，责任担当的邮政精神，规范操作的规范意识，勇于创新的创新意识，以及质量管理、团结协作的能力等，充分发挥课程思政协同和支撑作用。

七、教学进程总体安排

三年总学时数。整周集中实训单独设置，学时按 28 学时/周计算。公共基础课程学时占总学时 28%。选修课教学时数占总学时 12%。授课课程以 16 学时计为 1 个学分，美育、劳动教育、国家安全教育、职业发展与就业指导以 16 学时为 1 个学分，集中实践以一周计 28 学时为 1 个学分。

教学时间安排。每学年教育教学活动周为 40 周，三年共 120 周,岗位实习不少于 6 个月，运行表中按 20 周(20 学分)计算。

（一）教学活动时间安排表（按周安排）

表 9 教学活动时间安排表

学年	学期	总周数	课堂教学	考试	入学教育、军训	实践性教育环节				假日及机动	小计
						专项实训	岗位实习	毕业设计	毕业教育		
一	1	20	15	1	3					1	40
	2	20	17	2						1	
二	3	20	17	2						1	40
	4	20	17	2						1	
三	5	20	4	0		6	8	1		1	40
	6	20	0	0			18		1	1	
合计		120	70	7	3	6	26	1	1	6	120

（周次设置根据专业教学需要）

（二）课程学时比例表

本专业总学分为138。课时总数为学时2708，其中公共课程学时772，约占总学时28.5%，实践教学学时1626，约占总学时60%，选修课程学时352，约占总学时12.9%。

表10 课程学时比例表

课程类别	课程子类	课程性质	学分数	学时数			学时百分比（%）
				理论	实践	总学时	
公共基础课程	思政课程	必修	10	168	12	180	6.6
	通识课程	必修	26	238	226	464	17
		任选	8	128		128	4.7
	小计		44	534	238	772	28.3
专业（技能）课程	专业基础课程	必修	21	228	108	336	12.3
	专业核心课程	必修	23	240	128	368	14.1
	专业拓展课程	专选	14	80	144	224	8.2
	实践性教育环节	必修	36		1008	1008	37
	小计		94	548	1388	1936	71.7
合计			138	1082	1626	2708	

（三）教学进程安排表

表11 教学进程安排表

教学进程表（三年制高职）

课程模块	课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	课程类型	学分	学时数			考核方式	各学期周学时分配						备注
							总学时	理论	实践		第一学年		第二学年		第三学年		
											一	二	三	四	五	六	
础基	思	必修	999001	思想道德与法治	B	3	48	44	4	考试	3						

	想政治课程		999002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	2	32	28	4	考试	2						
			999003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	44	4	考试		3					
			999004-1	形势与政策（一）	A	1	6	6	0	考查	1						
			999004-2	形势与政策（二）	A		6	6	0			1					
			999004-3	形势与政策（三）	A		6	6	0				1				
			999004-4	形势与政策（四）	A		6	6	0					1			
			999004-5	形势与政策（五）	A		6	6	0						1		
			999004-6	形势与政策（六）	A		6	6	0							1	
			999005	国家安全教育	A	1	16	16	0	考查	1						
		小计				10	180	168	12		7	4	1	1	1	1	
	通识课程	必修	999006-1	体育（一）	B	1	28	4	24	考查	2						
			999006-2	体育（二）	B	1	28	4	24	考查		2					
			999006-3	体育（三）	B	1	28	4	24	考查			2				
			999006-4	体育（四）	B	1	28	4	24	考查				2			
			999007	大学生心理健康教育	B	2	32	24	8	考查	2						
			999008	军事理论	A	2	32	32	0	考查		2					
			999009-1	大学英语（一）	B	4	64	40	24	考试	4						
			999009-2	大学英语（二）	B	4	64	40	24	考试		4					
			999010	大学生职业生涯规划	B	2	32	18	14	考查	2						
			999011	就业指导	B	1	16	8	8	考查					1		
			999012	信息技术	B	3	48	16	32	考试	3						
			999013	人工智能应用	B	2	32	16	16	考试					2		
			999014	大学语文	B	2	32	28	4	考查		2					
		小计				26	464	238	226		13	10	2	2	3		
		公共选修课	888001	中华优秀传统文化	A	2	32	32	0	考查				2			选修校级公选课至少8学分,其中必须选修2学分的美育类、2学分的思政类、2学分的创新创业类课程
			888002	中国共产党党史	A	2	32	32	0	考查			2				
			888003	创新创业基础	A	2	32	32	0	考查		2					
			888004	艺术与美育类	A	2	32	32	0	考查	2						
			888005	体育竞技与安全健康教育类	A	2	32	32	0	考查					2		
		小计（不低于128学时，8学分）				8	128	128	0		2	2	2	2	2		
	公共基础课程合计					44	772	534	238		22	16	5	5	6	1	
专业（技能）课程	专业基础课	必修	401001	旅游学概论	A	2	32	32	0	考查	2						
			401002	中国旅游地理	B	2	32	20	12	考查		2					
			401003	旅游政策与法规	B	3	48	32	16	考查			3				

			401004	服务与礼仪	B	2	32	16	16	考查			2				
			401005	客源国概论	B	3	48	32	16	考查			3				
			401006	旅游经济学	B	3	48	32	16	考查				3			
			401007	管理学基础	B	3	48	32	16	考查		3					
			401008	中外民俗	B	3	48	32	16	考查			3				
		小计				21	336	228	108		2	5	11	3			
	专业核心课	必修	401009	服务心理学	B	3	48	32	16	考查				3			
			401010	康乐服务与管理	B	3	48	32	16	考查				3			
			401016	民航概论	B	3	48	32	16	考查	3						
			401017	客舱设施与服务	B	3	48	32	16	考查		3					
			401018	民航地面服务	B	3	48	32	16	考查			3				
			401019	民航基础英语	B	3	48	32	16	考查			3				
			401020	客舱服务沟通技巧	B	2	32	16	16	考查				2			
			401021	民航客舱救护	B	3	48	32	16	考查			3				
		小计				23	368	240	128		3	3	9	8			
	专业拓展课	选修	401011	茶文化与茶艺基础	B	3	48	16	32	考查			3				
			401012	普通话口语交际训练	C	3	48		48	考查		3					
			401022	卫生保健与急救	C	2	32		32	考查				2			
			401013	形体训练	C	2	32		32	考查			2				
			401014	旅游英语	A	2	32	32		考查					2		
			401015	旅游文化学	A	2	32	32		考查					2		
		小计				14	224	80	144			3	5	2	4		
	实践性教学环节	必修	999014	入学教育	C	1	28	0	28	考查	1W						
			999015	军事技能	C	2	56	0	56	考查	2W						
			999016	劳动教育	C	1	28	0	28	考查	1	1	1	1	1	1	
			401023	空中乘务专项实训	C	4	112	0	112	考查					4W		
			402009	毕业教育	C	1	28	0	28	考查						1W	
			402010	企业岗位实习	C	8	224	0	224	考查					8W		
			402011	毕业实践	C	18	504	0	504	考查						18W	
			402012	毕业论文及答辩	C	1	28	0	28	考查						1W	
		小计				36	1008		1008								
	专业（技能）课程合计					94	1936	548	1388		6	12	26	14	5	1	
全程合计						138	2708	1082	1626		28	28	31	19	11	2	

注：1.课程类型分为纯理论课程（A）、理论+实践课程（B）、纯实践课程（C）；

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

专业师资配置，是以本专业在校生为每届 25 人（每届 1 个班为标准），专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能、态度、以及理论实践一体化教学组织的要求来确定。

教师队伍注重师德师风建设，将“以德立身、以德立学、以德施教”作为教师职业行为的基本准则，积极培育学生的职业道德和社会责任感。双师型教师在教学中融合理论与实践，提升教学效果，而数字素养的建设则确保了教师能够运用数字化教学手段，优化教学过程，提高教学质量。

1.本专业专任教师

目前，高职旅游管理专业拥有专职教师 8 人，职称与学历结构呈现阶梯化特征。其中，副高职称 3 人，讲师 1 人；硕士研究生学历 3 人，占比达 38%。从教师结构来看，专业基础课教师专业知识储备丰富，对旅游行业发展态势有着深刻洞察；专业课教师不仅具备扎实的旅游管理理论知识体系，还积累了一定的企业一线工作经验，能够有效衔接理论教学与行业实践。然而，部分专业教师在专业技能实操方面仍存在提升空间，后续将通过专业培训、企业挂职锻炼等方式强化师资队伍专业技能水平，以更好满足人才培养需求 。

1.本专业专任教师

表 12 专业专任教师情况一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	学位	专业技术职务	拟任课程
1	陈红梅	1989-06	女	本科	硕士	副教授	旅游学概论、中国旅游地理、茶文化与茶艺基础
2	郑枫芳	1990-04	女	本科	学士	讲师	民航概论、客舱设施与服务、民航地面服务、客舱服务沟通巧

3	张永梅	1973-01	女	本科	学士	副教授	中外民俗、普通话口语交际训练
4	陈雯苑	1995-07	女	本科	学士	助教	旅游政策与法规
5	徐威	1988-08	男	硕士研究生	硕士	助教	旅游英语、民航基础英语
6	王航	1991-10	男	硕士研究生	硕士	\	管理学基础、财务管理
7	吴艳芳	1993-01	女	专科	\	\	形体训练、服务礼仪
8	廖立峰	1967-12	男	专科	\	副教授	民航客舱救护、卫生保健与急救

2.本专业兼职教师

兼职教师团队实力强劲。6 位兼职教师中，5 位拥有研究生及以上学历，学术功底深厚；1 位具备副高职称，实践经验丰富。他们凭借扎实的专业知识与丰富的行业经验，能够高效完成学院相关课程教学任务，助力学生提升专业素养与能力实践。

表 13 专业兼职教师情况一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	学位	专业技术职务	所在单位	拟任课程
1	彭秋丽	2002-06	女	硕士研究生	硕士	\	福建师范大学	管理学基础
2	李嘉航	2000-01	男	硕士研究生	硕士	\	福建师范大学	客源国概论
3	史晓龙	2001-02	男	硕士研究生	硕士	\	福建师范大学	服务与礼仪
4	林丽萍	2001-02	女	硕士研究生	硕士	\	福建师范大学	康乐服务与管理
5	杨丽霞	1967-11	女	本科	\	副教授	福建工贸学校	经济学基础
6	张盼盼	1996-12	女	硕士研究生	硕士	\	福建师范大学	服务心理学

（二）教学设施

校内实训基地配备完善，设有模拟导游实训室、旅游管理多功能综合实训室、礼仪实训室等，模拟真实工作环境，为学生提供实践操作的平台。教学设施的现代化为学生创造了优越的学习条件，使其能够在接近行业标准的环境中，掌握专

业技能，提升职业素养。

1. 校内实训基地

校内实训基地的建设旨在提升专业技能，让学生在模拟真实的旅游行业环境中，熟练掌握导游讲解、客房服务、餐饮服务、景区规划等专业技能，达到行业岗位的技能要求。同时还可以培养职业素养，通过实训过程中的规范操作和职业体验，培养学生的职业道德、职业态度、团队合作精神和创新能力等职业素养。另外校内实训基地还能实现教学对接，紧密对接旅游行业的实际需求和发展趋势，使教学内容与工作岗位要求紧密结合，提高学生的就业竞争力，实现从学校到职场的无缝对接。

表 14 校内实训设备情况一览表

序号	实验实训基地（室）名称	实验实训室功能（承担课程与实训实习项目）	面积、主要实验（训）设备名称及台套数要求	工位数（个）	对应课程
1	客舱服务实训室	实训室主要面向空中乘务专业，让学生在逼真的环境中进行客舱服务程序、客舱设备使用规范等方面的实训。让学生学习如何在飞机上为乘客提供餐饮服务，包括食品和饮料的准备、摆放和分发等操作。让学生进行客舱安全设备的使用、紧急情况的处理和应对等方面的实训，提高学生的应急处置能力和安全意识。	餐车、托盘、救生衣、防护式呼吸装置、安全须知卡、氧气面罩、毛毯、枕头	30	《客舱服务技能实训》、《卫生保健与急救》《客舱安全与应急处置》
2	民航地面服务实训室	综合柜台区：可实现办理值机手续、办理行李托运手续、收取逾重行李费、办理自主行李托运等实训。 -值机柜台区：具备航班建立、旅客名单建立、旅客信息提取及显示、旅客及各种行李处理、特服和座位处理、旅客拉下、值机关闭和重新打开等功能。 安检区：让学生进行安检开机、开箱包及人身检查等安检岗位知识学习和技能模拟实训，了解机场安检的工作流程和操作规范。	配备柜台、登机牌打印机、行李牌打印机、条码扫描设备、行李称重传输设备等软硬件。配备新一代离港值机系统，用于航班的计算机值机服务。配备安检设备，如金属探测门、X 射线安检机、传送带、开包台、绝缘墩、手持金属探测仪等。配备登机口系统，用于航班的计算机登机服务。	30	《民航地面服务与管理》

		登机柜台区：具备登机信息显示、登机口旅客控制等功能。			
3	礼仪实训室	形体训练、商务宴请礼仪。	交互智能平板、化妆台、训练镜、把杆、配套服饰等设施设备。	35	《形体课》《服务与礼仪》
4	茶艺实训室	承担《茶文化与茶艺基础课》教学，让旅游管理专业的同学了解中国茶文化、掌握六大茶类冲泡技艺。	茶桌、椅子及配套茶具	35	《中国传统文化》、《茶文化与茶艺基础》

2. 校外实训基地

校外实训基地的搭建是为了提升学生实践能力，让学生在真实的旅游行业环境中进行实践操作，将课堂所学的理论知识应用到实际工作中，熟悉旅游企业的运作流程，提高专业技能和解决实际问题的能力。其次还能培养职业素养，帮助学生了解旅游行业的职业规范和工作要求，培养学生的职业道德、职业态度和团队合作精神，使其更好地适应未来的职业发展。

通过加强校企合作，为学校与旅游企业之间建立紧密的合作桥梁，促进双方在人才培养、课程开发、师资队伍建设等方面的深度合作，实现资源共享、优势互补。能提高就业竞争力，通过校外实训基地的实践锻炼，使学生积累工作经验，增强就业竞争力，提高学生的就业质量和就业率，为旅游行业输送高素质的技术技能人才。

校外实训基地的建设还能促进专业建设，学院可根据旅游行业的发展需求和企业反馈，推动专业课程体系、教学内容和教学方法的改革与创新，使专业建设更加贴近市场需求，提高专业人才培养的质量和水平。

表 15　校外实训基地一览表

序号	校外实训基地名称	承担功能（实训实习项目）	工位数（个）
1	福州科技职业技术学院空中乘务专业实训基地	福州航空公司	协商
2	福州科技职业技术学院空中乘务专业实训基地	元祥（福州）国际航空港地勤公司	协商
3	福州科技职业技术学院空中乘务专业实训基地	福建清新假期国际旅行社有限公司	20

（三）教学资源

首先，教学教材选用全国高职高专应用型规划教材，教材的选用征订严格按

照学院要求执行，优先使用教育部推荐的统编高职高专教材。充分利用图书馆资源、网络资源、精品课程、优质核心课程，为学生的知识补充提供充足的资源保障。

其次，学院投入大量资源开发和整合教学资源，以满足旅游管理专业的教学需求。这些资源包括详细的导游业务、旅行社经营与管理等课程教材，涵盖了导游业务、服务质量管理、景区服务与管理等各个领域，为学生提供理论学习的依据。同时，学院与省内外的国际旅行社保持合作，为学生提供丰富的案例库、网络学习资源和实践指导资料。学院还利用现代信息技术，如在线学习平台，提供视频教程、电子书籍、互动模拟等多媒体资源，以增强学生的学习体验。这些资源确保学生在课堂学习之外，也能自主获取知识，培养自主学习和自我提升的能力。

基础课程、专业课程应开设网络课程，充实网上资源，以方便学生学习与互动。善于运用网络学习资源，能够让学生们接触到更宽广的学习天地，开拓视野，与时俱进。

旅游管理专业相关网络学习资源推荐学校网上图书馆

福州科技职业技术学院 https://fzstc.com.cn/

中华人民共和国文化和旅游部门户网站 https://www.mct.gov.cn

福建省文化和旅游厅门户网站 https://wlt.fujian.gov.cn

4、福建省文旅局政府门户网站 http://www.fjta.gov.cn/

5、福州海峡文旅人才微信公众号

6、中国旅行社协会官方网站 http://cats.org.cn/

7、中国旅游协会 http://www.chinata.com.cn/

8、中国旅游饭店网，中国旅游饭店业协会 http://info.hotel.hc360.com/list/lyfd.shtml

9、中国导游网 http://www.tourguide.net.cn/

（四）校企合作

本专业与福州航空公司、元祥（福州）国际航空港地勤公司以及国内各航空公司建立长久的合作关系。同时与数字化运营企业建立深度合作关系，实现产教融合，共同培养符合行业需求的高素质技能型人才。通过企业实习、项目合作等方式，学生能够将理论知识与实践操作相结合，提升就业竞争力。

（五）教学方法

学院以就业为导向，优化专业结构，调整空中乘务专业方向的课程设置；以提高应用能力和创新能力为出发点，以提高岗位竞争力为目的，加强素质教育，提高学生综合素质；以转变就业观念为目的，开展就业指导教育，建立空中乘务专业人才培养模式。遵循“以学生为中心”的教学理念，公共课、理论课、实践课分类施教，课程思政贯穿教学全过程，强化学生的思想政治和职业道德教育。通过五育评价、岗课赛证等教学理念的融入，构建了多元化评价体系，促进学生全面发展。

在教学方法上，空中乘务专业强调实践导向和情境模拟。采用案例教学、项目驱动、小组合作等多元化教学手段，让学生在模拟真实情境中学习和实践，如模拟客舱服务、角色扮演等，增强学生的实际操作能力和团队协作精神。同时，学院还采用翻转课堂、混合式学习等现代教育技术，让学生在课前预习，课堂上进行深度讨论和问题解决，提高学习效率。学院推崇以学生为中心的教育，鼓励教师与学生的互动和沟通，通过定期的小组讨论、角色扮演、模拟演练等活动，培养学生的批判性思考能力和创新精神。通过这些教学方法，学生不仅能够掌握专业知识，还能提升解决问题、沟通交流、团队协作等综合能力。

（六）教学评价

建立形式多样的课程考核，吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价，突出职业能力考核评价。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。

评价采用笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业资格技能鉴定、厂商认证、技能竞赛等多种考核方式，根据课程的不同，采用其中一种或多种考核相合的方式进行评价。

笔试：适用于理论性比较强的课程，由专业教师组织考核。

实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。技能考核应根据岗位技能要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专兼职教师共同组织考核。

项目实施技能考核：综合项目实训课程主要是通过项目开展教学，课程考核旨在学生的知识掌握、知识应用、专业技能、创新能力、工作态度及团队合作等

方面进行综合评价，可采取项目实施过程考核与实践技能考核相结合进行综合评价，由专兼职教师共同组织考核。

岗位绩效考核：在企业中开设的课程与实践，由企业与学校进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

职业资格技能鉴定、厂商认证：本专业还引入了职业资格鉴定和厂商认证来评价学生的职业能力，学生参加职业资格认证考核，获得的认证作为学生评价依据。

技能竞赛：积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，以竞赛所取得的成绩作为学生评价依据。

（七）质量管理

质量监控体系由教务管理体系、督导监控体系、毕业生及用人单位评价体系组成。教务管理体系是直接面向教学过程的管理体系，遵循期初、期中、期末的管理规范，通过资料检查、现场巡查、听课检查、教师评学、学生评教、教师座谈会、学生座谈会等方式，检查和监督教学各个环节的秩序和质量。督导监控体系是学校重要的质量监督环节，主要采用督导听课的方式，遵循全面覆盖、重点督导的原则，对教师课程质量进行督导。毕业生及用人单位评价体系是学校面向社会建设建立的开放式评价体系，围绕毕业生知识、技能、素质等人才培养关键要素，采用企业调研、毕业生跟踪调查等方式，征询社会对学校的评价意见。对专业人才培养的质量管理提出要求。

1、教学档案管理

加强教师教学文件的管理，包括系部及教学督导人员的质量监督与抽查以及每学期的教学质量检查。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。人才培养方案、课程标准、教师授课计划、教案、听课记录、教研活动记录、试卷、教学任务、实验指导书、学生考勤表、试卷分析表、教学日志等各项文件应齐备。

2、教学计划管理

每年应根据当年的企业反馈信息、行业企业调查信息，并召开毕业生座谈会，结合本行业发展趋势和学院资源情况，制订年级实施性教学计划，经过系部审核、中共福州科技职业技术学院委员会和院学术委会员审核批准后实施。每学期末应对该专业各年级本学期教学实施效果进行检查和总结，必要时对下学期的课程和

教学环节进行调整。每年对本届毕业班的整体教学进行检查和总结，为下一届的人才培养方案、课程标准和考核评价等调整提供参考依据。

3、教学过程管理

应严格按照学院教学管理规范开展课程教学，通过信息化教务管理手段，加强对教学过程的检查与管理，从课程教学的前期教学对象分析、教材选择、授课计划的编写、备课、课堂教学、一体化教学、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，严格执行学生教学信息反馈制度、期初、期中、期末教学检查和学生评教制度、督导听课制度，以保证学生满意和教学质量的稳定和提高。

4、教学质量诊改

结合学院建设的教学质量诊改平台，从学生入口、培养过程、出口三方面着手，开展多维度监测，对教师的教学质量进行多维度评价，加强专业调研，更新人才培养方案，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

九、毕业要求

本专业学生必须至少满足以下基本条件方能毕业：

表 16 三年制学生毕业要求

序号	项　目　要　求
1	完成专业人才培养方案规定的理论与实践环节，获得 138 学分
2	计算机应用能力：获得全国计算机等级考试一级合格证书，或通过学校组织的计算机应用能力测试。
3	取得职业资格证书或各种职业能力证书，或参加校级以上技能竞赛获得三等奖以上的成绩
4	完成规定的岗位实习
5	备注：如有其他毕业要求，可继续列出。