

# 辽宁现代服务职业技术学院 空中乘务专业自评报告

学校名称： 辽宁现代服务职业技术学院

专业名称： 空中乘务

专业负责人： 翟 静

填报日期： 2021年10月20日

# 目 录

一、人才培养目标.....	3
(一) 以学生为本, 培养民航高素质技能人才.....	3
(二) 贴近企业, 岗位定位清晰.....	3
二、师德师风建设.....	14
(一) 开展师德规范学习活动.....	14
(二) 开展全员师德培训活动.....	14
(三) 开展师德典型引领活动.....	14
(四) 实行师德承诺践诺制.....	15
三、课程思政建设.....	15
四、实践教学能力.....	16
(一) 在职教师具备双师教学能力.....	16
(二) 授课中坚持理实一体化教学形式.....	16
五、师资队伍建设成果.....	16
(一) 教学奖项.....	17
(二) 教材出版.....	17
六、教学方法改革.....	18
(一) 对常规教学方法的改革.....	18
(二) 推进现代化教学手段和方法改革.....	20
(三) 改革成效.....	20
七、产教融合校企深度合作.....	21
(一) 人才培养方案的制定.....	21
(二) 课程开发.....	21
(三) 师资共建.....	22
(四) 招生选拔.....	23
(五) 入学教育.....	23
(六) 企业实践.....	23
(七) 顶岗实习.....	23
(八) 文化合作.....	24
(九) 专家委员会建设.....	24
八、人才培养取得效果.....	24
1. 人才培养目标定位明确.....	24
2. 杰出校友进校园, 形成榜样力量。.....	25
3. 产教融合, 课程改革持续进行。.....	25
4. 空乘学生逐步成为企业中坚力量。.....	25
5. 专家持续指导.....	26
6. 辽服专场招聘会.....	27
7. 文化“同植共生”, 树立学生良好的精神风貌。.....	27
九、实训室建设.....	27
(一) 模拟舱实训室.....	28
(二) 语音室.....	29
(三) 形体训练室.....	30
(四) 呼叫中心服务与管理室建设情况总结.....	30

十、网络资源建设.....	31
十一、组织、承办技能大赛.....	31
1. 全球空姐大赛.....	31
2. 空乘技能大赛.....	32
十二、创新创业工作.....	32
十三、招生就业情况.....	32
(一) 招生情况: .....	32
(二) 就业情况: .....	33
十四、对辽服务及社会培训服务情况.....	34
(一) 空中乘务专业对辽行业、企业服务情况.....	34
(二) 空中乘务专业职业培训服务情况.....	34
十五、教学质量监控.....	35
(一) 教师教学质量反馈机制.....	35
(二) 学生评价反馈机制.....	36
(三) 教学、实习考试考核反馈机制.....	36
(四) 毕业生跟踪反馈机制.....	38
十六、社会评价.....	38
1. 教师教学质量提升明显.....	39
2. 学生在校的归属感越来越强.....	39
3. 学生职业素养提升明显.....	39
4. 毕业生就业发展前景得到提升.....	39
5. 学生社会评价越来越高.....	40

## 一、人才培养目标

### （一）以学生为本，培养民航高素质技能人才

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入学习贯彻科学发展观，围绕振兴辽宁老工业基地的发展思路，进一步解放思想，创新高职教育，在创新中求发展，在发展中求提高，在提高中求特色。坚持以面向航空服务企业为本，坚持办学以教师为中心，教学以学生为中心。依托中国南方航空集团公司和沈阳桃仙国际机场等十几家航空公司及机场，发挥校内外实训基地的功能，培养适应航空服务企业和社会、经济发展需要的实用型、技能型人才，争创全省省级示范专业和高职示范学校。

以面向航空服务企业组织为本，以创建特色型高职教育为中心，坚持“以人为本，服务至上”的办学理念，坚持“教会学生生活的本领，交给学生生存的技能，提高学生生命的质量，使学生进校有收获，毕业有岗位”的办学宗旨，弘扬“严谨 求实 和谐 创新”的校风，立足航空服务企业，辐射相关服务行业，打造具有航空服务特色，满足市场需求的适应性快，职业能力强的实用型、技能型人才队伍。

### （二）贴近企业，岗位定位清晰

#### 1. 售票销售：（1）机场内销售柜台 （2）市区办公室 （3）销售代理

岗位职责：受理订座、出票、退票、签转、变更等售票相关业务。

所需知识：需要掌握国内、国际客票销售相关规则、操作业务、PNR 的建立及应用等。

#### 2. 问讯处：

岗位职责：负责接电话、给旅客查看航班信息、接待特殊旅客服务（无人陪伴儿童、老人、轮椅旅客等）、解答旅客疑难问题等。

所需知识：熟悉旅客运输及值机业务。

#### 3. 值机柜台：普通值机员——值班主任

岗位职责：查看航班信息、为旅客办理乘机手续（查验旅客身份证件、安排座位、办理登机牌及行李牌）、托运行李（提醒旅客随身行李

有无违禁物品需要托运、托运行李是否有易碎或贵重物品)、收取逾重行李费等。

所需知识：计算机离港系统操作；旅客收运；行李收运、接收拍发电报。

#### 4. 贵宾室：

岗位职责：查验能够证明旅客VIP身份的证件并做好记录。随时告知旅客航班信息，旅客候机时提供茶水、饮料、上网等服务，为旅客办理登机牌、托运行李等。

所需知识：旅客运输相关业务、服务技能技巧、礼仪等。

#### 5. 登机口服务人员：

岗位职责：查验客票、做广播，处理值机不正常情况及航班不正常情况。

所需知识：掌握客票相关知识、旅客运输相关规定及工作流程等。

#### 6. 行李查询：

岗位职责：查验到达旅客行李、负责为有不正常行李的旅客做不正常行李报告、查询和回访记录，及时处理多收、速运、中转的行李、行李破损及赔偿、发放行李破损电报、及时与航空公司联系等。

所需知识：行李运输的相关业务，接收、拍发电报。

#### 7. 安检：安检现场、行李安检员、超规行李托运处安检、机坪安检

岗位职责：对旅客及旅客所携带的随身行李进行安全检查、对工作人员的出入进行安全检查。

所需知识：安检相关法规、操作技能。

#### 8. 乘务员：乘务员——乘务长

岗位职责：为旅客提供良好优质的机上服务。

所需知识：熟悉旅客运输及客舱服务技巧。

### （三）对标职业资格，课程设置清晰

#### 1. 初级民航客运员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 国内航空运输简况	8%	
		2. 旅客运输的基本概念	5%	
		3. 中级专业英语	12%	
	专业知识	1. 一般旅客运输知识	15%	
		2. 特殊旅客和团队的运输	10%	
		3. 定座基础知识	5%	
		4. 国内特殊行李的收运	10%	
		5. 国际行李查询基础知识	4%	
		6. 行李查询知识	6%	
		7. 载重平衡原理	6%	
		8. 航班配载知识	5%	
		9. 旅费证（MCO）知识	4%	
相关知识	1. 世界地理知识	3%		
	2. 旅客服务心理学知识	3%		
	3. 民航法释义有关章节	4%		
技能要求	操作技能	1. 办理乘机手续	15%	
		2. 计算机离港系统的操作	15%	
		3. 行李查询的操作	15%	
		4. 载重平衡	5%	
		5. 业务电报的拟定拍发	10%	
		6. 计算机售票系统操作	10%	
		7. 票证的填开	5%	
	工具和使用	设备的基本操作及故障排除	10%	
安全及其他	设备的安全操作和空防安全保障	15%		

## 2. 高级民航客运员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 国内运输代码知识	10%	
		2. 民用航空法和国际公约的有关内容	5%	
		3. 高级专业英语	10%	
	专业知识	1. 国际运输知识	10%	
		2. 旅客国际运输规则	15%	
		3. 国际票证知识	15%	
		4. 国际行李运输规则	15%	
		5. 载重平衡	5%	
		6. 行李查询系统	5%	
相关知识	1. 货物运输常识	5%		
	2. 市场调查方法和航线开辟知识	5%		
技能要求	操作技能	1. 办理乘机手续	15%	
		2. 计算机离港系统的操作	15%	
		3. 客运资料的查阅	10%	
		4. 行李查询的操作	15%	
		5. 配载与载重平衡	10%	

		6. 旅客服务技巧	15%	
	工具和使用	设备的正确使用	10%	
	安全及其他	1. 保证生产及飞行安全	8%	
		2. 其他	7%	

### 3. 初级民航货运员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 航空运输基础知识	10%	
		2. 航空运输代码基础知识	5%	
		3. 货物运输基本概念	3%	
		4. 初级专业英语	7%	
	专业知识	1. 货物收运	13%	
		2. 货物运送	12%	
		3. 货物到达与交付	6%	
		4. 特种货物运输	13%	
		5. 货物不正常运输的处理	11%	
		6. 邮件运输	4%	
		7. 集装设备使用	6%	
	相关知识	1. 全面质量管理	5%	
		2. 民航客户服务	2%	
3. 运输生产统计		3%		
技能要求	操作技能	1. 货物收运	20%	
		2. 货物运送	12%	
		3. 货物到达与交付	15%	
		4. 特种货物运输	15%	
		5. 货物不正常运输的处理	16%	
		6. 邮件运输	5%	
		7. 运输生产统计	2%	
	工具和使用	电脑使用	3%	
		计量设备使用	4%	
	安全及其他	1. 设备的安全操作及空防安全的保障	4%	
		2. 其他	4%	

### 4. 中级民航货运员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 航空运输基础知识	10%	
		2. 货物运输基本概念	5%	
		3. 中级专业英语	10%	
	专业知识	1. 货物收运	10%	

		2. 航班舱位管理	8%	
		3. 货物运送	9%	
		4. 货物到达与交付	6%	
		5. 货物变更运输	7%	
		6. 特种货物运输	9%	
		7. 货物不正常运输处理	10%	
		8. 载重平衡业务知识	6%	
		相关知识	1. 全面质量管理	3%
	2. 旅客运输		4%	
	3. 联检部门的有关规定		3%	
	技能要求	操作技能	1. 货物收运	10%
2. 航班舱位管理			10%	
3. 货物运送			10%	
4. 货物到达与交付			6%	
5. 货物变更运输			10%	
6. 特种货物运输			12%	
7. 货物不正常运输处理			12%	
8. 载重平衡业务知识			5%	
9. 中级专业英语			10%	
工具和使用		1. 计算机及量具的使用	2%	
		2. 正确使用装卸设备	3%	
		3. 集装箱设备的维修与保养	3%	
安全及其他		1. 设备的安全操作	4%	
	2. 其他	3%		

### 5. 高级民航货运员

项目	鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 市场营销学基础知识	10%
		2. 销售代理人管理	3%
		3. 高级专业英语	12%
	专业知识	1. 货物收运	10%
		2. 载重平衡业务知识	6%
		3. 特种货物运输	10%
		4. 包机、包舱和包集装器运输	8%

		5. 货物运费结算	12%		
		6. 货运赔偿处理和法律诉讼	12%		
		7. 重大差错事故的处理	7%		
	相关知识	1. 旅客运输知识	6%		
		2. 管理学知识	4%		
	技能要求	操作技能	1. 货物收运	12%	
			2. 载重平衡业务知识	6%	
			3. 特种货物运输	12%	
			4. 包机、包舱运输	12%	
			5. 货物运费结算	10%	
6. 货运赔偿处理和法律诉讼			13%		
7. 重大差错事故的处理			10%		
8. 高级专业英语			10%		
工具和使用		1. 装卸设备的使用与维护	4%		
		2. 集装设备的使用与维护	4%		
安全及其他	1. 仓库的安全管理	3%			
	2. 机坪安全	4%			

#### 6. 初级民航售票员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 航空运输常识	10%	
		2. 旅客运输基础知识	15%	
	专业知识	1. 国内航空运价	5%	
		2. 国内航班定座基础知识	15%	
		3. 运输凭证	10%	
		4. 国内售票	5%	
		5. 国内客票变更	5%	
		6. 国内客票签转	5%	
		7. 国内客票退票	5%	
		8. 国内客票遗失处理	5%	
		9. 座位再证实	5%	
		10. 国内特殊旅客	5%	
	相关知识	1. 国内行李运输常识	4%	
		2. 国内旅客运输流程	1%	
3. 民航旅客服务心理学		1%		
4. 民航商务英语		4%		
技能要求	操作技能	1. 使用《班期时刻表》	10%	
		2. 拟议定座电报	10%	
		3. 计算机定座系统操作	15%	
		4. 国内客票填开与变更	15%	
		5. 国内客票遗失处理	15%	

		6. 国内客票退票	15%	
		7. 座位再证实	10%	
	安全及其他	1. 终端机、自动出票机和打印机的使用	5%	
		2. 票证处理及证件检查	2%	
		3. 民航英语	3%	

### 7. 中级民航售票员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 航空运输常识	10%	
		2. 国际客运基础知识	5%	
		3. 民航运输市场营销	5%	
		4. 代理人分销系统	5%	
	专业知识	1. 旅客定座	8%	
		2. 航班座位管理	15%	
		3. 国内旅客运输	12%	
		4. 国际旅客运输	20%	
		5. 旅费证	10%	
	相关知识	1. 行李运输常识	2%	
2. 民航旅客服务心理学		1%		
3. 民航商务英语		7%		
技能要求	操作技能	1. 旅客定座系统操作	25%	
		2. 航班座位管理	15%	
		3. 售票业务	30%	
		4. 业务电报	10%	
	安全及其他	1. 计算机定座系统的使用	5%	
		2. 国际业务资料的使用	10%	
		3. 民航英语	5%	

### 8. 高级民航售票员

项目		鉴定范围	比重	备注
知识要求	基本知识	1. 民用航空法	3%	
		2. 国际民航组织和国际公约	2%	
		3. 航空运输经营管理和市场营销	5%	
		4. 销售代理人的管理	5%	
	专业知识	1. 航班座位管理	15%	
		2. 国际运价	20%	
		3. 国际客票与旅证费	25%	
		4. 包机运输	5%	
	相关知识	1. 民航旅客服务心理学	2%	

		3. 民航商务英语	8%	
技能要求	操作技能	1. 航班座位管理	20%	
		2. 业务电报	20%	
		3. 国际客票销售	40%	
	安全及其他	1. 外文资料使用	9%	
		2. 微机使用	3%	
		3. 民航英语	8%	

## 9. 民航安检员

### (1) 理论知识

项目		五级 (%)	四级 (%)	三级 (%)	二级 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	30	20	15	10
相关知识	证件检查	15	15	—	—
	人身检查	25	—	—	—
	物品检查	25	60	40	—
	勤务管理	—	—	35	40
	设备管理	—	—	—	30
	业务培训	—	—	5	15
合计		100	100	100	100

### (2) 技能操作

项目		五级 (%)	四级 (%)	三级 (%)	二级 (%)
技能要求	证件检查	30	20	—	—
	人身检查	40	—	—	—
	物品检查	30	80	60	—
	勤务管理	—	—	25	50
	设备管理	—	—	—	30
	业务培训	—	—	15	20
合计		100	100	100	100

## 10. 民航乘务员

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客舱服务	(一) 旅客登机前准备	1. 能检查经济舱、厨房、洗手间等服务设施状况 2. 能检查经济舱食品、酒水、卫生等服务用品配备状况 3. 能检查经济舱卫生状况	1. 预先准备程序及要求 2. 服务设施检查标准 3. 服务设施管理标准及要求 4. 客舱服务管理 5. 清舱规定

	(二) 起飞前准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能迎接旅客并引导入座</li> <li>2. 能为旅客提供报纸、杂志</li> <li>3. 能指导旅客摆放行李</li> <li>4. 能操作客舱门分离器</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅客行李物品存放与保管的要求</li> <li>2. 特殊行李占座规定</li> <li>3. 报纸、杂志分发程序及标准</li> <li>4. 分离器操作规定</li> </ol>
	(三) 空中服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能在正常情况下进行两种语言广播</li> <li>2. 能指导旅客使用客舱服务设施</li> <li>3. 能保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁</li> <li>4. 能指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表</li> <li>5. 能为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务</li> <li>6. 能判断和处理晕机、压耳等机上常见病 能用两种语言回答航班时刻、飞行距离等航线知识的询问</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正常情况下广播要求</li> <li>2. 服务设施操作规范</li> <li>3. 客舱服务管理规定</li> <li>4. 短程航班海关、边防、检疫相关规定</li> <li>5. 特殊旅客服务要求</li> <li>6. 机上常见病处置方法</li> <li>7. 航线知识</li> </ol>
	(四) 餐饮服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能识别橙汁、可乐等常见酒水中英文名称</li> <li>2. 能为经济舱旅客冲泡茶水、咖啡</li> <li>3. 能为经济舱旅客提供酒水服务</li> <li>4. 能识别特殊餐食的代码</li> <li>5. 能烘烤经济舱餐食</li> <li>6. 能为经济舱旅客提供餐食</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 饮料定义和分类知识</li> <li>2. 经济舱饮料服务标准及要求</li> <li>3. 经济舱茶、咖啡冲泡的要求及方法</li> <li>4. 特殊餐食代码和供应标准</li> <li>5. 烘烤餐食的方法和要求</li> <li>6. 经济舱餐食服务标准</li> </ol>
	(五) 落地后管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等不安全行为</li> <li>2. 能对经济舱客舱、厨房、洗手间进行清舱检查</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 落地后安全管理规定</li> <li>2. 清舱规定</li> </ol>
二、安全保障	(一) 应急设备检查与使用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能识别应急设备标示及中英文名称</li> <li>2. 能检查和使用灭火瓶、氧气瓶应急设备 能在正常和应急情况下开启、关闭舱门、应急出口</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应急设备中英文名称</li> <li>2. 应急设备标示的识别</li> <li>3. 舱门、应急出口操作标准要求</li> <li>4. 应急设备的使用和注意事项</li> </ol>

	(二) 安全介绍	<ol style="list-style-type: none"> <li>能进行氧气面罩、救生衣等客舱安全演示</li> <li>能对出口座位旅客进行资格评估</li> <li>能向老人及儿童等特殊旅客作个别简介</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>客舱安全简介内容及方法</li> <li>客舱安全演示规范动作的要求</li> <li>出口座位管理的要求</li> <li>对旅客的安全简介</li> </ol>
	(三) 安全检查	<ol style="list-style-type: none"> <li>能对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查</li> <li>能对经济舱客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查</li> <li>能处理旅客吸烟等非法行为</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>旅客行李物品存放的要求</li> <li>便携式电子设备使用的限制的要求</li> <li>禁烟规定要求</li> <li>客舱安全检查标准及要求</li> <li>进、出驾驶舱的有关规定</li> <li>飞机应急撤离能力</li> <li>飞行关键阶段</li> </ol>
三、应急处置	(一) 失火处置	<ol style="list-style-type: none"> <li>能处置烧水杯失火</li> <li>能处置烤箱失火</li> <li>能处置洗手间失火</li> </ol>	失火处置方法
	(二) 释压处置	<ol style="list-style-type: none"> <li>能判断客舱释压现象</li> <li>能指导、帮助旅客应对客舱释压</li> <li>能在释压后巡视客舱并救助旅客</li> </ol>	客舱释压处置的工作要求和原则
	(三) 应急撤离	<ol style="list-style-type: none"> <li>能进行陆地有准备的应急撤离</li> <li>能进行水上有准备的应急撤离</li> <li>能进行无准备的应急撤离</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>应急撤离程序</li> <li>撤离时的指挥口令</li> <li>撤离后工作程序</li> <li>能引导旅客到达安全地带</li> </ol>

依据以上职业岗位资格要求，进行课程宽口径设置，具体如下：

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	学时分配	
						理论	实践
	1	100022001	思想道德修养与法律基础	3	45	30	15
	2	100011012	形势与政策	1	16	16	0
	3	100022011	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	60	45	15

	4	100011010	大学生心理健康教育	2	42	30	12
	5	100011019	职业生涯规划(入学教育)	1	12H	8H	4H
	6	105311004	创业基础	2	42	30	12
	7	105311005	职业发展与就业指导	2	42	30	12
	8	105311006	健康教育	1	16	16	0
	9	105311007	安全教育	1	16	16	0
	10	100011013	中国传统文化	2	42	30	12
	11	105111004-5	大学语文一、二	4	60	30	30
	12	105211001-3	体育与健康一、二、三	7	90+18H	6	84+18H
	13	105411001-2	大学英语一、二	8	120	60	60
	14	105711002	礼仪	2	30	15	15
	15	105511001	计算机应用基础	4	60	30	30
	16	999110047	军事理论课程	2	36	30	6
	<b>小 计</b>			<b>46</b>	<b>717+30H</b>	<b>414+8H</b>	<b>303+22H</b>
职业素质	17	400211001	民航运输基础	2	30	30	0
	18	400211030-3	民航英语口语实务一、二	8	120	56	64
	19	400222001	舞蹈与形体训练	3	45	4	41
	20	400222004	职业形象设计	2	30	10	20
	21	400211008	民航服务礼仪	4	60	24	36
	22	400222003	市场营销	3	45	33	12
	23	400222021	民航服务心理学	2	30	22	8
	24	400211007	航空运输地理	3	45	45	0
		<b>小 计</b>			<b>27</b>	<b>405</b>	<b>224</b>
职业技能	25	400211020	民航旅客运输	3	45	33	12
	26	400211010	客舱服务与管理	4	60	30	30
	27	400211019	客舱安全与急救	4	60	35	25
	28	400211012/21	空乘英语一、二	8	120	56	64
	29	400211005	民航服务语言艺术与播音技巧	3	45	22	23
	30	400211004	票务销售实务	4	60	20	40
		<b>小 计</b>			<b>26</b>	<b>390</b>	<b>196</b>
职业拓展	31		文化素质选修课	4	60	60	
	32		职业素质选修课	4	60	40	20
		<b>小 计</b>			<b>8</b>	<b>120</b>	<b>100</b>
课程阶段与综合实训	33	05611001	军事理论及军训	2	50	25	25
	34	400222007	民航职业技能大赛实训	3	75	0	75
	35	400222008	民航安检技能实训	3	75	0	75
	36	400222009	客舱服务技能实训	3	75	0	75
	37		艺术教育	4	100	50	50
		<b>小 计</b>			<b>15</b>	<b>375</b>	<b>75</b>
毕	38	400222010	综合毕业实践	35	700	0	700

业 实 践	小 计	35	700	0	700
	合 计				
	周数				
	教学周学时				
	总计	157	2707	1009	1698

## 二、师德师风建设

自全国高校思想政治工作会议以来，我院始终坚持“立德树人、学生为本”的教学理念，坚持“全员育人、全过程育人、全方位育人”的育人理念。我院加强引导广大教师以德立身、以德立学、以德施教。

结合当前形势，从专业特点出发，组织开展形式多样、内容丰富的师德师风教育宣传和实践活动，营造积极向上的尊师重教良好氛围，引导广大教师争做“四有好老师”，全心全意做学生锤炼品格、学习知识、创新思维、奉献祖国的引路人，践行“四个相统一”。

### （一）开展师德规范学习活动

把师德规范学习与教师政治学习、业务学习紧密结合，坚持每次学习活动必有师德建设内容。定期组织师德师风讲座，进行师德理论、经验、故事的宣传。通过广泛的学习活动，形成注重师德师风养成的浓厚氛围。

### （二）开展全员师德培训活动

师德培训的内容贴近时代、贴近工作、贴近教师，培训形式要灵活多样、生动活泼，坚持培训考核必有师德内容；师德培训采取理论与实践相结合，学好用好“延安精神”、“西迁精神”、“防疫抗疫精神”，发挥好红色资源、抗疫先进事迹的感召教育作用，强化教师的国家责任、政治责任、社会责任和教育责任。

### （三）开展师德典型引领活动

组织开展评先树模活动，发挥榜样的力量，聚集正能量；及时发掘抗疫期间教师履职尽责、勇挑重担的先进事迹，总结他们崇德重表、以德化人的故事，大

力表彰事迹突出者。加大对优秀教师先进事迹的宣传力度，充分利用校园广播、学院网站，通过线上线下相结合、传统媒体与新媒体并用的方式，全方位弘扬宣传优秀教师先进事迹。

#### （四）实行师德承诺践诺制

坚持教师思想政治素质是最大的师德，不断强化教师职业道德意识，通过有效形式让教师把遵守职业道德、家庭美德和社会公德作为一种自觉追求，利用入职前、教师节，组织教师宣誓，明确师德要求。定期组织全院教师签订师德承诺书，强化教师师德意识，提醒教师在教书育人全过程努力践行承诺。

### 三、课程思政建设

结合高等职业教育办学特色，空中乘务专业旨在培养面向生产（生活）服务行业，能够全面践行社会主义核心价值观以及空中乘务专业基础知识，具有良好的职业道德、健康心理素质，精通航空服务实际操作能力、可持续发展的高端技能型专业人才。

近3年来教学团队教师开始尝试在课程中融入思政元素，多次进行思政元素融入的研讨会，把民航运输基础课程作为专业课程思政示范课程，主讲教师在2019年在上海参加了全国职业院校“课程思政系列一课程思政建设及教师思政教学能力提升”高级研修班；2020年在学校参加了全国课程思政示范教师分享会；2021年在重庆参加了课程思政工作坊的实操培训之后，吸收了大量的课程思政建设经验。

《民航运输基础》课程作为专业基础课程是空中乘务专业一年级的课程，旨在培养学生对民航的认知，同时培养学生的民族自豪感、树立民航强国目标等思政教学目标并能够铺垫民航旅客运输、客舱服务、客舱安全与急救等其他专业课程的学习。

在思政元素融入的过程中注重“盐溶于汤”的过程，避免思政元素融入和专业知识讲授“两张皮”的情况，依照人才培养方案、课程标准，系统地推进民航运输基础课程的课程思政建设，教学团队依照人才培养特色，收集和整理与本课程相关的课程思政案例，推敲融入方式和方法，注重渗透和引导学生，完成课堂教学的思政目标。

充分发挥团队中思政教师的作用，让课程的知识目标、能力目标和思政教学目标三者相互成就，产生协同效应。

《民航运输基础》课程重点使用民航相关案例融入，注重给学生传递中国故事，传播好中国声音、阐释好中国特色，真正引领学生的价值观，培养德技双修、德才兼备的民航人才。

《民航运输基础》课程中的“让中国大飞机翱翔蓝天”项目获得学院课程思政典型案例一等奖，获选辽宁省教育厅课程思政典型案例。“国产机型发展之路”获学院课程思政教学大赛二等奖。

## **四、实践教学能力**

### **（一）在职教师具备双师教学能力**

空乘专业现有专职教师 6 名，教授 1 名，副教授 2 名，讲师 3 名。其中硕士研究生学历 4 人，省级教学名师 1 人，省级专业带头人 1 人。学院重视培养专任教师的实践能力，在学院的支持下，专任教师中，具备教育部双师资格教师 4 名，占比 80%，拥有 CATA 乘务教员资格教师 4 名，拥有国际客运代理人资格 2 名，国内客运代理人资格 1 人，国内货运教员资格 1 人，礼仪指导师资格 1 人，茶艺师资格 2 人，国内客运员资格 1 人，国际客运员资格 1 人，国际货运员资格 1 人，国内货运员资格 1 人，国内值机员资格 1 人，国际值机员资格 1 人。

在职教师多次到民航相关企业进行顶岗实践，挂职锻炼。广州白云机场的贵宾服务岗位，俄罗斯航空公司驻上海办事处的售票和值机岗位以及专业群内的海外旅行社的 6 个月顶岗实践工作。

### **（二）授课中坚持理实一体化教学形式**

在课堂教学过程中，鼓励教师采用实践教学手段，重视学生实操能力，教师能够充分利用现有的客票销售实训室以及模拟舱实训室进行实践教学，让学生掌握相关岗位技能，培育理论与实践相结合的人才。

## **五、师资队伍建设成果**

空中乘务专业要求教师在授课之前进行充分备课，通过对教材的分析和进

一步整理，对行业岗位技能的要求的分解，确定课程标准、教学计划以及每一节课程的教学内容，书写教案，同时能够与时俱进，随时加入行业 and 国家的最新数据和信息变化。充分利用平台教学资源，对自己的主讲课程内容进行优化。

## （一）教学奖项

随着信息化时代的到来，同时也是为了提升专任教师的课堂教学能力，学院投入大量资金，先后多次派出专任教师进行骨干教师、信息化教学能力提升等方面的国家级和省级培训。经过培训，空乘专业所有教师，都能够在传统课堂的基础上充分利用学习通、智慧云职教平台等现代信息化教学手段进行课堂教学。

空乘专业教师结合教学实际，形成 40 余篇专业论文，同时也是为了把科研成果更好的应用于教学，先后主持了 20 余项省级和院级课题。经过多年教学积累，获得多项省级和院级教学奖励。

1. 作品：《Safety Demonstration》荣获辽宁省第二十一届教育教学信息化大赛高等教育组二等奖；

2. 作品：《MEAL SERVICE》荣获辽宁省第二十二届教育教学信息化大赛高等教育组三等奖；

3. 航空运输地理课程获学院“一师一优”课二等奖；

4. 民航服务礼仪课程获学院“一师一优”课三等奖；

5. 客舱安全与急救课程获学院“一师一优”课三等奖；

6. “现场心肺复苏术”获学院教学能力大赛二等奖；

7. 民航服务礼仪课程获院级线上精品课程；

8. 学院教案评比二等奖 2 项，三等奖 2 项；

9. 学院信息化教学比赛三等奖。

## （二）教材出版

学院重视在职教师的培训工作，专业教师多次派出培训，投入经费 10 余万元。为了能够让专业教师有更好的教学环境，适应实际工作岗位教学，投入 24 万建设了 B737 实训模拟舱。在教师科研工作中，坚持一个项目，配套 3000 元研究经费的政策，鼓励教师进行教科研活动。

多年来，空乘专业教师经过多年成长，结合实际教学经历，形成多项成果。

1. 李晓妍：主编十三五规划教材《化妆技巧与形象设计》，航空工业出版社；
2. 董倩：主编《旅客市场营销实务》，北京理工大学出版社；
3. 李晓妍：副主编《空乘实用中外民俗》，航空工业出版社；
4. 侯一鸣：副主编《民航货物运输》，上海交通大学出版社；
5. 张荣娟、李晓妍：主编《民航运输基础》第二版，科学出版社；
6. 侯一鸣：副主编《民航客票销售实务》，上海交通大学出版社；
7. 董倩：副主编《公共关系学》，上海交通大学出版社；
8. 董倩：副主编《民航服务与人际沟通》，科学出版社；
9. 李晓妍：副主编《民航服务语言艺术与播音技巧》，上海交通大学出版社；
10. 张荣娟：主编《民航安检实务》，校本教材；
11. 张荣娟：主编《民用航空运输基础》，吉林人民出版社；
12. 翟静：主编《民航概论》，校本教材；
13. 翟静：主编《民航主要机型安全设备与应急处置》，上海交通大学出版社；
14. 翟静：主编《民航概论》，上海交通大学出版社；
15. 翟静：副主编《民航旅客运输》，科学出版社；
16. 翟静：主编《民航旅客地面服务实务》，上海交通大学出版社；

在教材改革之路上，专任教师任重道远，始终坚持教材在教学中的载体作用，形成更符合教学实际的教材，服务于教学工作。

## 六、教学方法改革

### （一）对常规教学方法的改革

突破“课堂中心、教材中心、教师中心”的弊端，把教师和学生两个主体性因素联系的更为紧密。根据航空服务专业学科性质和教学内容，坚持多元化原则，找到理论和实训课程合适的课堂教学模式，把多种教学方法优选结合，保证学生基本职业能力和创新能力的培养。

围绕高职航空服务专业教育教学方法要突出实践性的特点，确立以学生为中心的教学理念，采用任务驱动的项目教学法、情境教学法、案例教学法和模块法等多种新兴的教学方法。

#### （1）任务驱动的项目教学法

注重学生学习与实际工作的一致性，以真实工作过程为依据整合，序化相关理论和实训内容，设计由浅入深、前后连贯的学习情境及学习工作任务，通过任务驱动与项目导向，将理论和实践进行有机融合。

由于学生以完成典型工作任务全过程为目标，使学生掌握相关知识，激发学生的兴趣与思维。对于学生来说，典型工作任务既是企业的实际工作任务，又是学生的学习任务，学生学习和教师教学都要围绕此目标展开。通过给学生创造实际工作环境，建立了与劳动组织近似的工作小组，并完成一项工作任务，解决某一实际问题。因此，学生不再是被动地模仿学习，而是在教师指导下，以学生为主体的学习。由于采用工作小组法，使学生在学习运用专业知识的同时，培养其团队合作精神和合作能力。

以《民航旅客运输》课程为例，课程教学过程中结合企业实际工作任务，从柜台值机、安全检查、登机口服务、特殊旅客服务、行李服务五个工作岗位的实际工作流程出发，给学生抛出需要解决的实际问题，从而让学生带着问题进入学习过程，激发学生的学习兴趣。

## （2）情境教学法

在课堂教学实践中，情境教学法的应用可以分为表演体会情境、视频展现情境、实物演示情境等。

### ①表演体会情境

表演体会情境就是让学生扮演某个角色，在课堂上或实训室进行现场表演。学生上台扮演角色。整个课室的环境假设为真实场景。表演者利用所学的知识充当呈现这一角色，台下的学生则可以测试表演者的各种应变能力。

### ②视频展现情境

视频展现情境就是利用多媒体教学技术的优势，通过对声音、文字、图形、图像、动画和活动视频等多种媒体信息的综合运用，再现课本中的文字内容，使学生身临其境，在轻松的氛围中更好的了解、掌握知识。

### ③实物演示情境

实物演示情境就是通过实物演示，创设特定的情境，引起学生积极的、健康的情感体验，引导学生对知识进行探索。

以《民航旅客运输》课程为例，在对五个工作岗位的具体工作流程的讲授过程中，为学生创造实际工作情景，让学生以小组为单位进行讨论，分配角色，依照具体工作情景，分角色进行展示，教师给予点评，小组之间进行互评，加深

学生对于工作情景的掌握。

### （3）案例教学法

案例教学法就是在教师指导下，根据教学目标和内容的需求，采用案例组织学生进行学习、研究、锻炼能力的方法，也是考察学生学习成绩与能力的方法。通过实例，锻炼学生独立思考、分析、探讨、总结、表达的能力。

在《客舱服务与管理》课程中，引用机上服务过程中的真实案例，例如推餐车时划破旅客丝袜、倒水时水洒到旅客电脑上、乘客错开客舱门导致滑梯预位等，让学生通过思考，给出解决方案。

### （4）模块法

基于职业岗位所需能力要求，采取几大模块针对性的教学培养，学生的实践能力能得到有效提高。

学院每学期会安排 2-3 周的集中实训课程教学，主要结合礼仪、英语口语、广播词训练等几大模块进行训练，为专业实际的工作岗位需求服务，加强学生的岗位工作能力。

## （二）推进现代化教学手段和方法改革

开发虚拟流程、虚拟工艺、虚拟生产线等，提升实践教学和技能训练的效率 and 效果。搭建校企互动信息化教学平台，探索将企业的生产过程、工作流程等信息实时传送到学校课堂和企业兼职教师在生产现场远程开展专业教学的改革。

尤其在疫情期间，全部课程采用线上教学，促进和推动了信息化教学平台的建设，学生和教师通过网络进行互动，教师在智慧云职教平台和学习通平台建课，把资源库中的好的资源应用在教学过程中，提升了教学内容的层次和高度。

## （三）改革成效

1. 建设线上精品课程。通过对常规教学手段和现代化教学手段的改革，专业教师能够充分利用学习通、智慧云职教平台等线上教学资源，建设属于自己的线上课程，空中乘务教研室共同完成《民航服务礼仪》课程的线上精品课，并且 2021 年申报了省级线上精品课，现处于评审阶段。

2. 实践教学愈发完善。实训课程可以利用多媒体和模拟舱进行情景化的方式进行教学，教师下发实际模拟操作案例的任务，学生以小组为单位进行讨论和演

练，学习效果突出，理论与实践可以融通。同时可以利用期末实训周教学，对课堂教学进行补充。

3. 充分利用合作单位的优势搭建实践学习平台。空中乘务专业实行 2+1 的教学模式，学生在三年级会到企业进行实践。沈阳桃仙国际机场、中国南方航空公司北方分公司等实践教学基地，可以让学生在做中学，学中做。同时能够得到合作企业的认可，共同完成人才培养。

## 七、产教融合校企深度合作

### （一）人才培养方案的制定

1. 自 2019 年开始中国南方航空公司与我校展开校企合作，空中乘务专业与中国南方航空公司合作逐步深化、产教研不断融合，逐步实现多方互利共赢、协同育人机制，建立长久的良性合作。通过校企联动共育，进一步改进了人才培养方案，提升了学生的技能水平，提高学生就业质量。2019 年 1 月、10 月和 2021 年 7 月，通过企业专家入校和教师进企业的方式，座谈研讨，共商人才培养方案的制订。以南航人才基本需要为依据，结合企业需求调整人才培养方案，对企业所需能力进行分解和重新整合，重新设定人才培养目标，调整课程结构。

2. 2018 年确定沈阳首航未来航空有限责任公司为我专业实习就业基地，在过去 3 年中与企业合作共同研讨、商定空中乘务专业的人才培养方案，即共同确定学生的培养目标、教学计划、课程设置等。

3. 2019 年沈阳睿杰商贸与我院进行洽谈，对校企合作、订单班、人才培养方案等多方面内容进行研讨。

4. 2019 年 1 月、7 月，2021 年 7 月我院与沈阳桃仙机场展开多次交流，对校企合作，人才培养方案调整等多方面进行洽谈。

### （二）课程开发

在课程建设方面，以核心课为例，我专业与沈阳桃仙机场、南航进行座谈，依据企业的工作模式调整课程标准，依据企业的用人标准调整人才培养目标，具体如下。

1. 《空乘英语》

本门课程经过几次的校企合作研讨，依托南方航空公司空乘英语标准，结合空乘服务工作流程中使用英语交流和对客服务的要求，尤其是将南航航空公司乘务员英语能力的考核标准植入到该门课程的教学内容中，充分跟随行业发展的动态和标准，使学生的英语能达到航空公司应用标准。

## 2. 《客舱服务与管理》

《客舱服务与管理》是空中乘务专业学生必修课程、职业技能课程，是一门理论与实操相结合的课程。通过近3年与南航的座谈和研讨，整个课程基于南方航空公司客舱服务基本工作流程，针对空中乘务员岗位的实际工作与服务展开教学内容，课程结构依托南航乘务员在整个航班过程中的工作程序，包括航班前、航班执行过程中、航班结束后的服务与管理工作内容。

## 3. 《民航旅客运输》

《民航旅客运输》是空中乘务专业的核心课程，在授课过程中采用项目教学的方式，结合民航地面服务实际岗位工作流程进行，为了更好的贴近岗位，课程邀请在沈阳桃仙国际机场工作的往届毕业生共同进行流程细化，针对值机柜台岗位、贵宾服务岗位进一步梳理工作流程，同时能够提升学生在解决工作过程中带来的危机和突发事件的能力。

### （三）师资共建

自2018年开始不断与沈阳首航未来航空有限责任公司强化交流与合作，具体包括：一、聘请企业优秀管理人员、能工巧匠为学院兼职教师；二、学院教师进入企业开展交流，进行员工培训、项目合作等；三、学院教师进入企业进行顶岗实践。2018年7月沈阳首航专家闫诗慧走进辽服，以企业指导老师的身份开展为期75学时的实训周指导工作。

2009年9月专业主任翟静带队前往广州新白云国际机场进行为期11天的顶岗实习，实习内容包括企业组织架构学习、机场服务流程实践、贵宾厅服务等。这项企业顶岗实践工作，对国内枢纽机场的运营模式有了清晰的认知，对国内贵宾服务工作有了清晰的认知。

2010年8月专业主任翟静进入俄罗斯航空公司进行为期12天的顶岗实习，实习主要包括航前准备、航班期间接待工作、值机、航班后续工作等。这项企业顶岗实践工作，将国外先进的服务理念、优质的服务方法引入我专业，教研室共同研讨，产教研不断融合，大幅提升了教学质量。

#### （四）招生选拔

近年来，逐步深入与南方航空的合作，航空公司专家融入空中乘务专业入学考试环节。聘请中国南航空公司教员崔航、王丹琳参加新生入学面试环节，对学生的形体、语言表达、仪容仪表、综合素养、英文水平等方面进行考评，共同选定人才。

#### （五）入学教育

在与南航、首航未来、沈阳睿杰、沈阳桃仙的校企合作的过程中，双方不断探索更加深入的合作方式。在新生入校教育周中，来自南方航空公司的安全员吴山泰、来自南方航空公司的乘务长许晶、来自深圳航空的资深安全员符泰志、金焕城，来自沈阳桃仙机场的刘欢等，逐步加入到了新生入学教育的师资队伍中。企业专家以自己的实际工作经历向新生讲述成长的故事，开拓了新生的视野，弥补了专业教师的不足，形成榜样力量，为新生的学习生涯开了一个好头，为实习就业工作和职业规划奠定了基础。

#### （六）企业实践

自 2009 年本专业持续推进与沈阳桃仙机场的合作，在实训周中，组织学生进机场、入企业，进行参观学习，参与企业实践活动，学生通过在机场的学习，更加深入的理解了《民航旅客运输》、《民航概论》等课程内容，在做中学、在做中练、在做中进步。通过和桃仙机场的合作，逐步培养适应社会主义现代化建设需要，特别是适应民航现代化建设需要，服务生产和管理第一线，具有较高的思想政治素质的机场运营管理人才。

#### （七）顶岗实习

与南方航空、沈阳首航未来、沈阳桃仙机场、北京首都机场、沈阳睿杰合作、沈阳好利来，深圳金鹏工贸有限责任公司展开人才共育，产教融合不断深入。包括：一、沈阳桃仙机场、南方航空、沈阳首航未来将我专业作为人才储备基地，优先选择我院学生进入企业实习；二、实习学生进入企业后，企业安排实习老

师，提供实习指导，提供学生实习必须的技术材料和必备设施，提供相应的实习生安排；三、优先选聘我专业毕业生就业；四、协助专业进行实习跟踪调查；五、在实习期间，配合专业对学生的实习实训成绩进行相关的评价与考核，实习实训期满后，配合填写实习鉴定。

## （八）文化合作

中国南航航空以“阳光南航”为文化品格，以“连通世界各地 创造美好生活”为企业使命，以“顾客至上、尊重人才、追求卓越、持续创新、爱心回报”为核心价值观，大力弘扬“勤奋、务实、包容、创新”的南航精神，致力于建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业。我院空乘专业以我院校训“以礼服人，求知务实”为基础，结合南航精神，不断形成我专业的文化特色“礼貌、勤奋、奉献、卓越”，并通过专业课程《民航服务礼仪》的教学不断深入与强化，树立学生最终实现文化“同植共生”。

## （九）专家委员会建设

自专业建立以来，逐步形成了空中乘务专业专家委员会，委员会在运行中，不断融入行业专业、企业专家、院校名师，成员主要来自中国南方航空公司、沈阳桃仙机场、沈阳睿杰、沈阳好利来等。

# 八、人才培养取得效果

## 1. 人才培养目标定位明确

通过与企业的座谈、研讨，逐步使人才培养目标的定位更加的清晰明确。形成：“立足高等职业教育，面向生产（生活）服务行业，培养掌握马克思主义基本观点和航空服务专业基础知识，具有良好的职业道德、健康心理素质，精通航空服务实际操作能力、可持续发展的高端技能型专业人才。”的人才培养目标，更加符合民航企业与市场的要求。

## **2. 杰出校友进校园，形成榜样力量。**

通过入学教育、校友联络群、校友座谈等方式，使在校生在学习规划、职业理想、实习就业选择等多方面受到启发与鼓舞，形成“榜样”的力量。目前，已邀请 10 余位校友回校参加座谈、入学教育。我专业 2010 级学生金焕承以南航乘务员身份回校，为在校生进行讲座；2011 级学生符泰志以深航资深安全员身份回校，与在校生座谈交流；2011 级学生许晶以南航乘务长身份回校，与在校生讲座交流；2011 级学生刘欢以南航地勤人员身份回校参与课程建设。一位优秀的高职空乘毕业生，一条有规划的人生之路，一段有理想有信念的求学经历，一份有责任有担当的职业选择，这样的“榜样”对空乘专业学生产生了巨大影响。杰出校友进校园有助于引导学生树立学习目标，制定学习规划，强化专业认同，合理规划实习就业安排，在学生的学习生涯中起到了积极的引领作用。

## **3. 产教融合，课程改革持续进行。**

以“客舱服务与管理”课程为例，自 2018 年开始进行大规模课改，引入中国南方航空教学内容、考核方式等，依托乘务员工作流程讲授乘务员岗位工作内容，以乘务组形式展开学习，使教学更贴近行业、企业，产教融合更加深入。

## **4. 空乘学生逐步成为企业中坚力量。**

我院空乘专业办学十余年，向行业、社会不断输送杰出人才，服务行业、造福社会，逐步成为中国南方航空、中国东方航空、中国国际航空、厦门航空、深圳航空、沈阳桃仙机场等多家民航企业的中坚力量。以毕业五年及以上学生为例，毕业生逐步成长，成为资深安全员、乘务长、组长、经理等。

姓名	毕业年份	现工作单位	职务
刘伟	2015	中国东方航空	值班经理
刘雨	2015	深圳航空	乘务员
陈玮健	2015	中国南方航空	乘务员 安全员
肖丽薇	2015	辽宁省机场管理集团有限公司	收银员
乔俊娇	2016	东方航空股份有限公司	乘务员
苏畅	2016	沈阳桃仙机场	CIP国内部迎宾员
林颖	2016	中国南方航空公司	乘务员
丁鹏飞	2015	东方航空北京分公司地服部	班组长
邱迪	2013	中国南方航空北方分公司	勤务
吴山泰	2013	深圳航空有限责任公司	安全员
柴熙曼	2015	中国国际航空股份有限公司	乘务员
梁小平	2015	厦门航空	乘务员
宋方圆	2015	沈阳桃仙收银管理中心	收银员
刘苏毅	2014	海南航空控股股份有限公司	乘务员
林琪	2016	厦门航空有限公司	乘务员
翟云鹏	2014	海南航空	乘务员
朱雪冰	2015	深圳航空公司	乘务长
符泰志	2014	深圳航空沈阳分公司	资深安全员
许晶	2014	海南航空	乘务长
修诗慧	2014	中国南方航空	客舱乘务员
李慧	2016	中国东方航空北京分公司	空乘
赵诗涵	2016	成都航空有限公司	客舱乘务员
张琳	2013	大连周水子机场商旅公司	地勤
黄思	2013	中国南方航空股份有限公司	乘务员
刘欢	2013	南方航空北方分公司	地勤
安项蓉	2014	海南航空	乘务员
周佳欢	2015	辽宁省机场管理集团	收银员
关天宇	2015	中国东方航空	班组长
邓彩叶	2015	沈阳桃仙国际机场	安检员
郭建	2015	中国邮政集团有限公司	行长
邵京京	2014	深圳航空	乘务员
刘楠	2014	中国南方航空有限公司	乘务员

2020年，突如其来的疫情打破了原有的节奏，我专业南航实习学生刘晓婷等临危受命，执行航班任务，服务一线，收到企业一致好评，在社会受到广泛赞誉。

## 5. 专家持续指导

在每两年一次的人才培养方案调整中，持续邀请民航业专家入校，进行深入指导，逐步实现产教深度融合。在每年的空中乘务专业面试中，持续邀请民航业专家入校，共同选定人才，逐步实现人才共育。目前专家委员会构成情况：辽宁现代服务职业技术学院副院长宋真君任主任委员、辽宁现代服务职业技术学院旅游管理学院院长吴素君任副主任委员、中国南方航空股份有限公司北方分公司人力资源部部长何皓为任副主任委员、辽宁现代服务职业技术学院旅游管理学院副院长梁瑜任委员、辽宁现代服务职业技术学院旅游管理学院空中乘务专业主任翟静任委员、沈阳桃仙国际机场股份有限公司人力资源部部长吕志强任委员、沈阳

市好利来实业发展有限公司人力资源部部长陈洁任委员、沈阳嘉谷贸易有限公司总经理李弯任委员。

## 6. 辽服专场招聘会

在过去的3年中，中国南方航空公司、北京首都机场、沈阳桃仙机场、上海帝凯航空、沈阳首航、沈阳睿杰名店管理有限公司、沈阳好利来等在我专业开展多场辽服专场招聘会，优先选择我专业学生实习。具体包括：一、2019年10月南航专场招聘会；二、2019年、2020年、2021年沈阳首航未来航空有限责任公司专场招聘会；三、2019年10月沈阳睿杰专场招聘会；四、2021年7月北京首都航空专场招聘会；五、2018年、2019年、2020年、2021年沈阳好利来辽服专场招聘会。2017级学生刘璐、刘晓婷、徐鑫辰等同学都是通过南航辽服专场招聘进入南航实习、工作，2019级金芷慧、刘嘉欣、蒋雨霖等同学都是通过沈阳首航未来航空辽服专场招聘进入企业实习。校企的深入合作，为我院学生的实习就业工作提供了便利，更为企业输送了大量优秀的人才。

## 7. 文化“同植共生”，树立学生良好的精神风貌。

企业文化植入，形成了空乘专业学生独特的精神风貌：“礼貌、勤奋、奉献、卓越”，在专业学习中以礼文化为基石，勤奋好学、甘于奉献、追求卓越，用专业行为、专业精神服务社会，逐步形成学院一条靓丽的风景线。同时，把个人发展与专业发展、社会进步保持一致，服务行业，在民航全国运动会中表现突出，形成良好的口碑和声誉。我专业学生在2018年全球空姐大赛的表现令人瞩目，获得包括“最佳上镜奖”等多项大奖。2019年全国民航运动会，我院空中乘务学生代表桃仙机场出战，取得优异成绩，受到各方好评。2021年东北亚民间美食文化交流周在沈阳举办，我专业学生由副院长梁瑜带队，担任全程礼仪服务，表现突出，得到各方好评。2018级学生周梓艺等同学为盛京工匠揭牌仪式承担礼仪服务，得到各方好评。

## 九、实训室建设

空中乘务专业拥有突出技能型、管理型人才培养，集教学、社会培训、会

议服务、技术服务为一体的具有民航服务业教学要求的实训基地。

实训室建设情况统计如下：

序号	实训室名称	面积 (m <sup>2</sup> )	位置	管理负责人
1	呼叫中心服务与管理室	150	2号实训楼 508室	侯一鸣
2	语音室	120	2号实训楼 514室	李晓妍
3	礼仪形体室	300	2号实训楼 509室	翟静
4	模拟舱	260	2号实训楼 101室	董倩
设备总价值				885980.00元

按照教育部职业教育与成人教育司发布的对高等职业学校专业实训教学条件建设标准《高等职业学校空中乘务专业实训教学条件建设标准》(征求意见稿)的教学标准要求,空中乘务专业现拥有的实训室基本符合《高等职业学校空中乘务专业实训教学条件建设标准》(征求意见稿)的教学标准要求。

辽宁省教育厅关于对辽宁省高等职业教育兴辽卓越院校和兴辽卓越专业群立项建设单位评审结果的公示,我校成为辽宁省高等职业教育兴辽卓越院校立项建设学校B级建设学校,旅游管理专业群被评定为A级专业群立项建设群。空中乘务专业作为专业群中的重点建设专业将会以此为契机,以《高等职业学校空中乘务专业实训教学条件建设标准》(征求意见稿)为标准。全力更新打造空中乘务专业实训教学场所。

### (一) 模拟舱实训室

空中乘务专业的职业技能课程是根据航空服务的相关工作岗位的技能要求以及工作过程而设置的,该类课程一般为理论+实践的教学模式,通过仿真模拟舱服务的工作过程的学习和演练,学生能够掌握相应工作岗位的技能,满足相应岗位初级技能的工作要求。民航服务礼仪、客舱服务与管理、客舱安全与急救、空乘英语、民航服务语言艺术与播音技巧等课程均需要模拟舱的支撑。

实训室总面积260平方米。空中乘务模拟舱依据空乘岗位要求以及工作过程而设置,通过仿真模拟舱训练学生空乘服务技能,主要设备包括B737系列-8.5米开放式模拟舱,总面积60平方米,内含主要设备包括客舱机身结构、经济舱座椅、乘务员座椅、仿真前厨房、教官控制室、旅客服务功能组件(PSU)、行李箱、地毯及标识、三维舱门(737-800)、盥洗室。



## (二) 语音室

语音室是专为学生进行口语训练和听力训练的场合。主要面对《民航英语口语实务》和《空乘英语》等课程的教学使用。语音教室有主控台，配有接驳在学生录音机上的耳机话筒组和连接电源。语音室可以纠正学生的发音，进行口语，听力训练，学生可跟读并录音，将自己的读音与老师对比，并且老师也可以通过教师机给学生播放一些英文节目、英文教学片断等视听材料。语音教室也是教学中不可缺少的现代化教学设备。



### （三）形体训练室

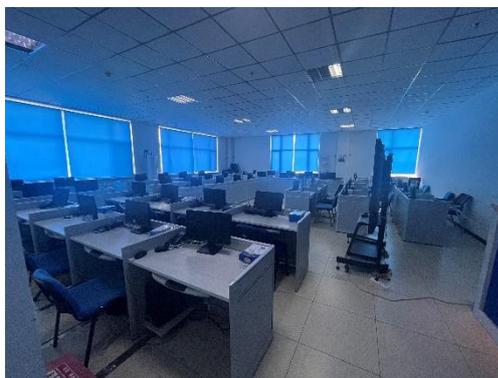
形体室总面积 300 平方米，生均占有面积约 3.33 平方米/生，目前已经投入”民航服务礼仪“课程使用，并在社会礼仪服务培训中发挥巨大作用。形体实训室是以培养良好形态的身体为主要目的，同时重视形体的基础训练，从而达到形体美和树立良好的内在气质。形体训练室并配备了形体教学所需要的把杆、镜面墙、音响等教学设备，本实训教室主要用于空中乘务学生形体训练，礼仪训练，还可开设选修课如瑜伽、民族舞蹈等。



### （四）呼叫中心服务与管理室建设情况总结

呼叫中心服务与管理室总面积 150 平方米，生均占有面积约 1.67 平方米/生，总价值 207140 元，目前已经投入“票务销售实务“教学使用。呼叫中心实训系统采用模块化设计，学生可以根据自己的实际情况，对功能模块任意进行扩充和重组，在系统配置上进行从小规模到大规模的灵活选择，规模可大可小，并可平滑升级。呼叫中心实训系统具有电话交换功能、来电资料弹出、客户关系管理、自动语音应答、自动话务分配、电话排对管理、电话录音监听等功能。学生在此教室进行实训可以把书本上所学的知识直接运用到实践中，对

于以后工作而言可以更快的适应企业或公司的需求。旅行社的呼叫业务、航空公司的票务销售业务均可实现。



## 十、网络资源建设

2019年空中乘务专业核心课程“民航服务礼仪”申报学院精品在线开放课程，专业以团队身份申报获批准。2021年申报省级精品课。课程以我院现实的环境和条件为背景，以学生现实需要为出发点，以学生和教师为主体构建的在线开放课程和在线精品教材。同时，本课程利用信息技术的支持，开设课程的网络学习空间、微课课堂、微信课堂，学生可以根据自己的需要自主安排学习时间和地点，自由选择学习内容，自行安排学习计划，随时提出学习中遇到的问题并得到解答。课程主要服务辽宁乃至东北，符合学生需要，在线精品课程可由课程专家、教师、企业人士等多方共同参与，课程建设更完备。

2019年空中乘务专业核心课程“客舱服务与管理”申报学院课题并获批准。课程以我院“客舱服务与管理”为研究对象，研究如何设计课程内容、选择教学方法、组织课堂教学、考核方式优化等，同时在智慧职教平台进行网络资源分享，在2020年疫情期间，在停课不停学中切实解决了学生的学习困难，网络资源发挥巨大作用。

## 十一、组织、承办技能大赛

### 1. 全球空姐大赛

2018年第七届全球空姐（空哥）大赛辽宁赛区的比赛在我院举办，由空中

乘务专业主要协办，我院学生在这次的比拼中荣获“最佳上镜新秀”等多个奖项。

## 2. 空乘技能大赛

在人才培养方案中，安排第二学期进行“航空技能大赛”。大赛主要考核学生三方面内容：一是化妆和站、坐、行等仪态方面的考核，主要对学生礼仪进行屏蔽；二是才艺表演，学生结合实际自我展示；三是知识考核，主要考核学生对基础知识的掌握。

## 十二、创新创业工作

2017年专业教师侯一鸣、董倩指导大学生创业项目“龙行票务服务公司”，专业教师担任创业导师，空乘专业学生负责业务运营，并在我院实际运营。公司业务主要包括：机票预定、旅游票务预定、通勤车票预定等。2017年12月“龙行票务服务公司”获辽宁现代服务业职业教育集团大学生创业大赛优秀奖。

## 十三、招生就业情况

### （一）招生情况：

1. 辽宁省内空中乘务专业统招、单独招生情况。

2018级空中乘务专业辽宁省内单招招生100人。

2019级空中乘务专业辽宁省内单招招生100人。

2020年，空中乘务专业辽宁省内统招招生41人，单招招生59人，合计100人。

2. 3+2合作办学空中乘务、航空服务专业招生情况。

为充分发挥教育教学资源优势，培养适应社会需求高素质技术技能人才，本着加强合作、相互促进、共同发展的原则，根据《关于辽宁省五年制高职实行“3+2”模式办学的有关问题的通知》文件精神，我院与沈阳外事服务学校、沈阳市轻工艺术学校、大连商业学校、大连旅游学校（女子）、大连经济贸易学校、北票市职业教育中心、营口现代服务学校七所中职院校合作办学。其中，

2020 年空中乘务专业计划招生人数为：

沈阳市轻工艺术学校：35 人

沈阳旅游学校：20 人

大连商业学校：35 人

大连旅游学校（女子）：40 人

北票市职业教育中心：50 人（航空服务专业）

营口市经济技术学校：20 人

2021 年空中乘务专业计划招生人数为：

大连商业学校：30 人

沈阳市轻工艺术学校：35 人

沈阳旅游学校：20 人

大连旅游学校（女子）：30 人

北票市职业教育中心：50 人（航空服务专业）

大连经济贸易学校：25 人

营口现代服务学校：20 人

## （二）就业情况：

2018 届毕业生，航空服务专业毕业生总人数为 192 人，就业人数为 187 人，就业率 97.4%。其中，省内就业 146 人，省内就业率 76.04%。

2019 届毕业生，航空服务专业毕业生总人数为 110 人，就业人数为 106 人，就业率 96.36%。其中，省内就业 80 人，省内就业率 72.73%。

2019 届毕业生，空中乘务专业毕业生总人数为 37 人，就业人数为 35 人，就业率 94.59%。其中，省内就业人数为 24 人，省内就业率 64.86%。

2020 届毕业生，空中乘务专业毕业生总人数为 136 人，就业人数为 123 人，就业率 90.44%。其中省内就业 100 人，省内就业比率为 81.30%。

本学院 2018 届-2020 届毕业生在辽宁就业的比例分别为 73.2%、77.6%、81.8%，就业比例持续上升，较好地体现了本院服务地方的办学特色。为现代服务业高素质贡献人才。虽然省内专业就业对口率不高，但是乘国家大力发展职业教育和现代服务业之劲风，为服务业培养高素质技术技能人才作出应有的贡献。

（以上数据来源：麦可思调研数据）

空中乘务专业学生对辽就业情况统计如下：

## 十四、对辽服务及社会培训服务情况

### (一)空中乘务专业对辽行业、企业服务情况

1. 空中乘务专业立志于培养服务社会、具有专业技能、全面发展的高素质人才。学生在校期间，本专业从职业素质、职业技能、职业拓展三个方面进行课程设置，同时还为学生提供各种社会服务实践平台。包括：服务民航第二届职工运动会、全运会礼仪服务、辽宁省职工技能大赛提供礼仪服务、沈阳市总工会盛京工匠学院揭牌提供礼仪服务、2018“鲁花杯”中餐烹饪世界锦标赛做礼仪服务、全国民营企业合作大会礼仪服务、“全国陕西英才第十四届年会暨振兴东北经济座谈会”礼仪服务、2019年百校千企人才对接计划暨民营企业高校毕业生招聘会提供志愿服务。

2. 我专业近八成毕业生在辽宁就业，对本地经济的贡献度持续增加。2020届毕业生主要集中在沈阳。本专业毕业生为本省地方经济发展贡献了相关人才。

3. 专业毕业生就业单位以机场、航空企业、民营企业/个体为主。毕业学生主要在机场的安检岗位、值机岗位、问询岗位、贵宾服务岗位、登机口岗位，以及机场的各名品店的销售服务岗位。我专业每年向沈阳好利来也输送了大批的高端销售服务人员。在当前国家扶持中小微企业发展的良好背景下，中小微企业及创业型企业的活力得到了进一步释放，本专业一部分毕业生到中小微企业就业，为中小微企业的发展提供了较多的人才支持。

### (二)空中乘务专业职业培训服务情况

根据需求，针对不同人群，完成高职院校的社会职能。以专业职业培训为平台，以培训与考核为主要手段，根据社会培训服务发展导向设定培训目标，制定培训计划，更新培训内容。完成民航客货运、铁路安检管理培训工作。

2018年完成民航客、货运员培训 249 人次。

2019年完成民航客、货运员培训 254 人次；全年完成铁路安检管理培训 80 人次。

2020年完成民航客、货运员培训 238 人次。

## 十五、教学质量监控

学院从教学质量出发，在教学质量监控工作中要求做到全方位、全过程、全员参与。建成了学生质量监控评价、教师教学质量监控评价、教学考核管理工作质量监控评价等机制。二级学院建立了旅游管理学院二级督导管理制度、旅游管理学院听评课制度、旅游管理学院实践教学质量检查与监控措施、旅游管理学院实习实训教学质量标准等。

学院持续完善教学信息反馈渠道，包括教师教学质量反馈机制、学生评价反馈机制、教学考试考核反馈机制、毕业生跟踪反馈机制、社会评价机制。

### （一）教师教学质量反馈机制

包括督导听课评价制度、院系领导听课制度、教师相互听课评价制度、教学质量评价监测制度以及配备完善的教学监控系统。

#### 1. 督导听课评价制度

学校一级教学督导机构为学校教学督导委员会，设主任一名，副主任两名，一级教学督导员若干名，该级教学督导员由学校审定资格后确定。学校教学督导委员会常设机构设在学校教育教学质量监控中心，在学校教育督导委员会的领导下，全面负责学校教育质量督察工作，履行督教、督学、督管的权利。旅游管理学院教学委员会行使督导职能，对本部门的教育教学和管理工作进行检查、监督、指导、评价和反馈。

#### 2. 院系领导听课制度

质量监控部门、教学管理部门在听课时主要对教师的教学态度、备课情况、基本教学环节的掌握、教学方法的运用和课堂气氛的控制等作出评价和分析；旅游管理学院院长、副院长、教研室主任在听课时，着重对教学内容的选择、教学大纲课程标准的贯彻等作出评价和分析。

#### 3. 教师相互听课评价制度

提倡同专业相近科目的专业教师互相听课，取长补短，积极开展教研活动。在教学中发现教学模式改革有典型性的面授辅导课，通过集体讨论，加以完善，组织示范课。

#### 4. 教学质量评价监测制度

教务处、旅游管理学院、空中乘务教研室三级联动开展期初、期中、期末教学检查，按要求对教学活动及教学材料进行针对性检查并完成反馈总结工作。期中、期末教学检查中组织学生网上评教活动，采用动态式过程性学生网上评教制度，更加客观的对于不同阶段教师教学情况进行评价分析。

#### 5. 学业预警制度

我校为进一步加强学风建设、强化对学院高职学生的学业管理，提高对学生学业的指导性、预见性，实施了学业预警制度。针对学生在学习过程中出现的学业不良情况，通过学校、学生及其家长三方面的沟通与协作，采取相应的防范措施，帮助学生顺利完成学业，提升职业教育教学质量。

#### 6. 教学监控系统

为进一步提升我院教师教学水平及教学效果，促进教师教学质量提升，学院配备完善的教学监控系统，达到无死角、无盲区、全覆盖的教学监控环境，实现教学管理人员在校内随时走进云课堂进行教学检查及监控，为教师听评课制度提供有力的信息化保障。

## （二）学生评价反馈机制

### 1. 学生交流

学校层面提供专门的教学平台，比如超星和智慧职教系统，让学生有场所进行专业知识的交流，可以增加师生交流的频率和方式，课上课下的互动、专门的师生座谈以及组织上下年级的交流会等，都是一些有益的探索。

### 2. 学生座谈

教务处、旅游管理学院、空乘教研室三级联动开展学生座谈，座谈从学习和生活两方面开展，从不同层面全面了解学生在校学习和生活情况，通过座谈第一时间了解学生需求，并针对座谈提出的问题有针对性整改，做好学生的服务工作。特别针对学业预警的学生，导师和辅导员进行一对一座谈，进一步督促学生改进学习方法、端正学习态度、提高学习成绩。

## （三）教学、实习考试考核反馈机制

### 1. 学期考核结果分析制度

学期考核结果分析是教学管理的一个重要环节，是教学质量管理与评价的重

要内容，应坚持公平、公正、诚实、严谨的原则。凡教学计划规定的课程都要进行学期考核结果分析，上报考试分析情况，对考试质量负责，并承担相关责任。考核结果分析以考试命题要求为依据，要根据成绩重点分析学生基础知识、基础理论和基本技能的学习和掌握情况是否理想，分析学生分析问题、解决问题的能力是否达标。分析学生的成绩呈正态分布，判断试卷是否出现偏题、怪题。

## 2. 技能竞赛

空中乘务专业在学校的考核机制下，每届学生会举行民航礼仪职业技能大赛，并鼓励学生参加全球空姐大赛。构建常态化竞赛模式，将竞赛机制纳入人才培养体系，竞赛活动不仅是评价学生学习行为的重要指标，竞赛活动的过程本身也是提高学生技能和综合素质的过程，竞赛活动的成绩也就成为了学生自我积淀的体现。要增强专业竞争力，积极组织学生参加技能竞赛是一个重要途径。

## 3. 顶岗实习跟踪调查制度

顶岗实习是检验成果最客观的指标，是高等职业教育教学过程中的重要环节，是其他各教学环节的继续、深化、补充和检验，是毕业生走上社会和上岗前全面提高职业能力的必经阶段。空中乘务专业实习管理工作实行“全程导师制”，学生入校后就按照导师制进行就业指导，做好针对性就业帮扶工作，在顶岗实习过程中，学校导师和企业导师双向共同参与管理，保证1年实习期全程监督管理到位。

在实习初期，根据实际情况，学生自主选择统一实习或者自择实习，自择实习同学需填写自择表格，监护人确认签字，导师、辅导员、院领导签字同意方可进行。

在实习过程中导师要进行实地走访，要定期派出实习指导教师到顶岗实习单位进行检查；要通过电话访问，通过电话了解学生的实习情况；要进行网上交流，通过电子邮件、聊天软件等现代网络媒介。

在实习结束时，为全面反映学生顶岗实习期间的学习内容与效果，要求每位学生必须实时记录自己在实习期间的指导老师所安排的各项工作内容、工作的完成情况以及实习心得。实习记录采用实习周记和实习报告方式进行。

在实习结束后，导师给出顶岗实习的成绩，实习的成绩是由指导教师根据学生的实习周记、实习报告、实习单位鉴定及实习纪律给出建议性评价，系实习指导小组给出成绩，按百分制记录，共分为五个等级。

2016年至今，我专业实习工作平稳进行，为企业输送了大量优秀人才。

#### （四）毕业生跟踪反馈机制

根据专业指导教师定期到学生实习就业单位进行走访，并通过电话、微信、QQ、问卷等多种交流手段对学生进行毕业后的追踪调查，能掌握第一手的学生就业状态及发展规划。

除了按照毕业生追踪调查相关专业老师会定期走访企业之外，空中乘务专业的毕业证走访得到了学校和二级学院的大力支持。

2021年暑期，辽宁现代服务职业技术学院院长刘玉强，对外交流合作处处长刘雪晖，招生就业处处长王丽迎、副处长吕红，旅游管理学院书记王铁秋，及空中乘务专业主任翟静一行六人分别到访南方航空公司北方分公司和沈阳桃仙国际机场。南航北方分公司副总刘兴威，人力资源部部长何皓为，刘兴强等一同接见会谈。

2019年暑期，辽宁现代服务职业技术学院书记张纪洪、院长刘玉强、旅游管理学院院长张荣娟及空中乘务专业主任翟静一行四人到访沈阳桃仙国际机场。沈阳桃仙国际机场股份有限公司杨华勇书记、党群部高撬部长等一行人进行接见并围绕校企深度合作及党建共建等事宜举行会谈。

2018年暑期，旅游管理学院派王广胜书记和专业主任翟静前往企业走访。学生们状态很好，很满意当前的工作环境和工作岗位，都积极的努力着，很感谢学校和企业能给予他们这样的机会。此外王书记和翟主任还与人力资源部就企业、学校和学生的三方协议达成了一致的意见，收获满满。

## 十六、社会评价

通过对用人单位发放调查问卷的方式，直接了解用人单位对毕业生的评价。用人单位对毕业生的评价主要从毕业生的总体评价(综合素质)、职业道德、团结协作、实际操作能力、专业基础知识、工作业绩、创新能力、发展潜质以及用人单位对学校人才培养的意见及建议等方面进行。

聘请行业知名的社评调查公司麦可思，对每一届学生进行毕业追踪调查，了解社会对学生的评价度。学院每年聘请行业知名的社评追踪调查公司麦可思，对每一届学生进行毕业追踪调查。根据社会各相关企业部门对我专业学生的社会认可度，来进一步完善以后的工作方向。

## 1. 教师教学质量提升明显

通过学院实行听评课制度，空乘专业相关教师得到了教学督导专家的指导，在学院的教学检查中，教学计划、授课标准、教案、学生作业相关量化考核结果均有所提高，直接对空乘专业教师教学质量提升起到了促进作用。

在近三年的学生评教中空中乘务专业教师平均分数达 93.58，超过学校总体平均分。充分证明空中乘务专业教学得到了学生的充分肯定，教学质量提升效果明显。

根据 2018 级、2019 级、2020 级学生同一时期学业预警的情况统计，预警人数、门数、等级都呈现递减的趋势。预警人数从 2018 级的 28 人下降到 2020 级的 9 人，同比下降 68%；门数从 2018 级的 10 门以上下降到 2020 级的 6 门；等级从 2018 级严重学业警示到 2020 级的学业提示，学习成绩有明显的改善。

以上均体现出空中乘务专业教师教学质量提升明显。

## 2. 学生在校的归属感越来越强

空中乘务教研室牵头的关于专业的座谈中，随着工作持续开展，随时发现问题随时解决问题，学生在座谈会上发表的言论从最开始提出问题多一些，到现在是越来越多对学校各方面工作的肯定，证明学生对于专业的认可度越来越高。

## 3. 学生职业素养提升明显

通过每年的考试考核结果分析，对教学过程进行针对性问题整改，提升了教学整体水平，学生的学习效果越来越好，每届礼仪大赛的赛制越来越成熟，成绩也越来越好，学生认可度越来越高，对于职业兴趣越来越浓厚，大大的提升了学生的职业素养。

## 4. 毕业生就业发展前景得到提升

根据近三年学生就业追踪调查，本专业学生在就业率、专业对口率和毕业后月收入上都有稳步增长。

### (1) 准时毕业率

2020 届应毕业 134 人，实际毕业 132 人，准时毕业率 98.51%；

2019 届应毕业 138 人，实际毕业 130 人，准时毕业率 94.20%；

2018 届应毕业 197 人，实际毕业 194 人，准时毕业率 98.48%。

#### （2）初次就业率

2020 届空中乘务专业初次就业率 81.62%；

2019 届空中乘务专业初次就业率 84.35%，年终就业率 95.92%。

#### （3）专业对口率

根据数据统计，空中乘务专业 2018 届 197 名学生有 51 人在航空相关企业工作；2019 届 138 名学生中有 13 人在航空相关企业工作；2020 届 134 名学生中有 16 人在航空相关企业工作。

#### （4）本专业毕业生毕业一年后平均月收入

根据麦可思统计的数据，空中乘务专业 2018 届毕业生平均月薪在 3490；2019 届毕业生平均月薪在 5295 元，且明显高于学校平均水平。

## 5. 学生社会评价越来越高

跟踪学生培养全过程，全面了解空中乘务专业的人才培养情况，通过发放给用人单位的调查问卷反馈，用人单位对空中乘务专业学生总体的评价很高，能够满足用人单位的能力需求。

另外通过麦可思提供的监测学生的成长评价报告，从具体数据中了解到空中乘务专业学生在各单位不同程度得到了职位晋升的人数逐年增加，说明用人单位对空中乘务专业学生的认可度越来越高。