

哈尔滨市航空服务中等专业学校  
**《空乘职业素养》课程标准**  
 (2021年9月新版)

## 一、课程信息

课程名称 (中文)	空乘职业素养	课程名称 (英文)	Flight attendant professionalism
开课系部	航空系	必修/选修	必修
总学时/学分	36/2	其中实训学时	18
考核方式	考查	课程类别	专业领域课
适用专业	航空服务	适用学制	三年制

## 二、概述

### (一) 课程性质

《空乘职业素养》课程是我校航空服务专业的一门专业领域课程，该课程能够为其它专业课程、培养专业素养提供有力支撑，奠定坚实基础，使学生拥有良好的职业态度和持久的职业热情，该课程能够教育学生学会“做人”，学会做一个“职业人”，弥补学生社会能力及方法能力培养的缺失和不完善，最大限度地发挥校企合作优势，提高职业教育学生“零距离”就业能力，真正实现中职人文教育的培养目标。

### (二) 课程理念

本课程旨在通过职业人文基础知识的学习，加强学生的人文素质教育，使学生具备良好的职业人文素养和职业通用能力。对于中职院校的学生来说，在完成学校人——职业人——企业人的转变过程中，由于学生职业素养的培养被忽视，学生被直接从学校人培养成为了企业人，造成学生超过基本职业能力之外的社会

能力和方法能力的缺失和不健全，造成学校就业难和企业的担忧。为了全面培养综合职业能力，在发展学生专业能力培养优势的基础上，针对企业的需求和中职学生的职业能力现状，开发了《职业素养》课程。

### **三、课程目标**

#### **(一) 课程总目标**

以中职类学生的培养目标为依据，明确课程设计的目标定位，坚持育人为本，德育为先，把立德树人作为根本任务，培养高素质的技能性人才。

通过课程教学，使学生在态度、知识和技能三个层面均达到相应的目标，立足服务区域经济发展，以创业与就业要求为基础，确定课程内容和标准。

教学内容模块化：结合中职类学生在职业发展与就业过程中的能力培养要求，将课程内容整合为职业价值观、职场道德、职场礼仪、职场沟通、职场协作、时间管理、情绪管理七个主干模块。

教学效果评价过程化：教学效果评价重点在于评价学生的综合职业能力。根据行动的过程和结果具有开放性的特征来制定具有多元项的课程评价标准，重视学生学习能力、自我管理能力及发现、分析、解决实际问题等方面的评价。

#### **(二) 课程分目标**

##### **1. 知识目标**

1) 总体把握职业素养的框架；理解职业素质包含的内容及基本框架、工作的意义，理解职场价值观要求。

2) 了解有关修养、内省、内化、外化的含义；识记职业道德

行为养成的体验、知行、慎独的含义；理解职业道德行为养成的重要性；职业道德行为养成的途径和方法。

3) 了解学习职业礼仪的重要性；了解个人礼仪及交往礼仪的内容；了解面试礼仪的方法和技巧。

4) 掌握沟通的基本理论、方式、方法以及在职场交往中的重要作用。

5) 了解团队构成基本要素，认知、体验团队精神的内涵及意义，培养自身团队精神。

6) 了解情绪的涵义及分类、情绪的功能；了解情商在人的成功中的作用能够正确运用情绪管理的方法掌控自己的情绪。

7) 掌握时间管理的原则和方法。

## **2. 能力目标**

1) 养成尊重他人、正直、宽容的习惯和能力，提高责任意识 and 能力。

2) 能坚持参加社会实践，在实践中体验、训练和强化职业道德行为。

3) 具有应对面试的方法和技巧，完善个人外在形象和面试能力。

4) 能够在政务、商务活动中，具备良好的沟通技巧，培养个人的团队意识和团队协作能力。

5) 提高个人掌控情绪的能力，适当的表达和管理自己的情绪。

6) 能够合理掌控个人的时间，制定切合实际的工作计划等。

## **3. 思政目标**

1) 提高进行职业道德行为养成训练的自觉性，增强进行职业道德行为养成训练的意志。

2) 培养团队合作意识, 提高个人的情绪掌控, 时间调控, 提高个人的责任意识 and 能力, 符合职业人素养标准。

3) 具备见面试的基本能力, 重视个人形象, 个人的整体形象体现着公司和国家的形象。

4) 具备良好的航空乘务员职业意识 (形象意识、服务意识、协作意识等)、职业道德。

#### 四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
项目一	职业素养之工作形象	提升礼仪形象, 打造和谐人际关系	2
		仪表礼仪	2
		形体礼仪	2
		工作礼仪	2
		宴会礼仪	2
		电话礼仪	2
项目二	职业生涯从做好本职工作开始	自信——不要对自己说不可能	2
		制定切实可行的职业规划	2
		设定平衡的人生目标, 适应职业角色	2
		不要“跳槽”要“跳高”	2
		科学评价自己, 做幸福的职场人	2
项目三	职业素养之道德意识	人品, 大胜靠德	1
		忠诚是竞争力	1
		找方法, 不找借口	1
项目四	职业素养之责任意识	把职业当成事业	1
		态度决定高度	1
项目五	职业素养之工作技能	学以致用, 把知识转化为职业能力	1
		创新就是“模仿”加“改良”	1

		细节决定成败	1
		加强沟通，把话说得恰到好处	1
		学会推销自己	1
项目六	职业素养之团队能力	团队是个人职业成功的前提	1
		个人的完美取决于团队的完美	1
		不要以“我”为中心，而要以“我们”为中心	1
		和谐团队靠无条件的融入	1
合计		36 学时	

## 五、课程实施建议

### （一）教学组织

本课程是针对我校航空服务专业学生开设的一门专业领域课，在教学过程中要注重理论联系实际，力求完整、准确地阐释职业素养的主要内容和科学体系，同时要紧密结合企业职业岗位的素质要求以及学生的个人可持续发展要求。在“入耳、入脑”上做文章，重在培养学生良好的职业素质，提高整体就业能力。在教学方法上要灵活多样，充分调动学生学习的积极性和主动性。

### （二）教学方法和手段

#### 1. 活动体验式教学

在课程进行中，围绕课程目标安排典型活动，让学生在活动中亲身体验，让学生在获取知识的过程和实践中实现自我领域的充实，在反思中重构自己的经验，形成自己的行动策略和方式，培养学生的创新能力和实践能力，进而体现教学目标中的知识和能力、过程和方法、情感态度和价值观三个维度。

#### 2. 头脑风暴法

每个教学单元中间环节都是生生交流，师生交流。发言没有

限制，旨在相互启发，相互影响，迸出火花，产生创造性设想。

### 3. 协作学习

协作学习是指学生在教师指导下，采取小组协作或其他自由协作方式，围绕教学中的某一主题或任务，进行交互、讨论、协商、论辩、竞争、角色扮演等学习活动，在交流、合作与竞争中掌握知识的教学方法。

### 4. 案例教学

案例教学是在学生掌握了有关基本知识和分析技术的基础上，在教师的精心策划和指导下，根据教学目的和教学内容的要求，运用典型案例，将学生带入特定事件的现场进行案例分析，通过学生的独立思考或集体协作，进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力。

### 5. 角色体验法

在有效沟通和职业礼仪模块教学中，让学生扮演各种职业角色进行沟通交际和礼仪演练，从中体验现实职场角色要求。

## **（三）考核方法与评定**

### 1. 考核方法

本课程为考查课，考试目前以开卷、笔试为主。同时结合课程内容中的有关面试礼仪方面的相关内容，结合空乘礼仪课程，可以进行实操考核。

### 2. 成绩评定

1) 课程总评成绩=平时成绩+考试成绩+模拟面试。

2) 平时成绩主要有考勤、课堂提问、教学参与及课堂小测构成，占总成绩的 20%，考试主要是试卷成绩，占总成绩的 30%，面试模拟考核内容 50%。重视考核中的实操部分。

## 六、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《职业素养》 北京师范大学出版社
2. 参考教材：《民航服务礼仪》 林业大学出版社。
3. 参考教材：《职业素养入门与提升》 北京理工大学出版社
4. 参考教材：《沟通技能训练》 北京工业大学出版社。