

空中乘务专业毕业设计标准

本标准依据《关于印发〈关于加强高职高专院校学生专业技能考核工作的指导意见〉〈关于进一步加强高职高专院校学生毕业设计工作的指导意见〉的通知》（湘教发〔2019〕22号）精神，结合我校及本专业实际制定。

一、毕业设计选题类别及示例

空中乘务专业毕业设计分为客运乘务设计类、客运方案设计类

（一）客运乘务设计类

1. 客运乘务服务设计
2. 空乘服务人员服务水平提高设计
3. 空乘服务人员职业形象提升设计

（一）客运方案设计类

1. **航空公司客舱紧急事件应急预案设计
2. **航空公司营销设计
3. **航空公司航班延误处置设计
4. **航空公司节假日活动方案设计

毕业设计选题类别		毕业设计选题	对应人才培养规格能力目标	主要支撑课程	是否今年更新
方案设计类	客 运 乘 务 设 计 类	1. 掌握空中乘务礼仪、客舱服务与技能、客舱安全管理、机上急救处置、餐饮服务与管理等基本理论和技能。	1. 民航概论 民航服务礼仪 客舱急救常识	否	
		2. 掌握本专业领域所需的票务、值机、问询、机务等方面的基本理论、基本知识。	1. 民航机场地面服务 2. 民航旅客运输		
		3. 了解民航客运、货运以及运输地理的相关知识。	1. 中国航线地理		
	客 运 方 案 设 计 类	1. 具备应用现代民航运输服务的系统理论、实际操作的技能，分析和解决航空服务过程中出现的实际技术问题的能力。	1. 民航服务心理学 2. 民航法规与实务	否	
		2. 能够进行引导旅客进行陆上和水上紧急撤离。	1. 民航旅客运输		

二、毕业设计成果要求

（一）客运乘务设计类

1. 成果表现形式

平面设计图+设计说明书。

2. 成果要求

A、选择某个航空公司或航班进行全面分析，要求文字表达清楚，章节安排合理，排版规范。

B、设计内容全面：包含某个航空公司或航班的服务流程、服务培训的具体流程及课程安排、职业形象提升的具体方案。

C、主题突出，设计与主题吻合。

D、版面设计要求：具有整体感、外表美观、语言简明、图文并茂。

E、整体设计说明不得抄袭，字数不少于1000字。

（二）客运方案设计类

1. 成果表现形式

机场或航班设计方案

2. 成果要求

A、要求选定某个航空公司或航班进行全面分析，实地考察。

B、目标市场明确，主题突出，方案设计与目标市场及主题吻合；

C、设计合理，解决实际问题；

D、应用本专业领域中新知识、新技术、新工艺、新材料、新方法、新设备，满足成本、环保、安全等方面要求；具有科学性、可操作性，能有效解决实际问题；

E、技术标准运用正确，符合国家或行业标准的规范与要求；技术原理、理论依据及数学模型选择合理，技术参数计算准确，相关数据详实、充分、明确；

F、方案格式、排版规范；参考资料的引用、参考方案的来源等标识规范、准确。

三、毕业设计过程及要求

阶段	教师要求	学生要求	时间安排
选题指导阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至少召开一次以上毕业设计说明会，让学生明白毕业设计的框架和意义； 2. 至少指导每个学生有关选题内容两次以上，要提前准备毕业设计选题样式和方案模板供学生参考； 3. 指导老师需告知学生选题对于后期开题论证、方案设计的重要性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 积极与各自的指导老师取得联系； 2. 应主动询问指导老师有关毕业设计安排事宜，如时间节点、选题格式和大致框架； 3. 及时与指导老师沟通自己的选题、创意、思路和疑惑点至少两次以上，以便确定选题内容。 	2023年 10月22日 -11月12日
任务下达阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据往年经验告知学生有关毕业设计评价标准和基本参数。 2. 与学生沟通后，再次明确选题与创作思路，老师拟定并下发毕业设计任务书让学生开始着手毕业设计框架和论证。 3. 倾听、评估、反馈每一个学生的毕业设计论证思路，提出合理的建议并跟进。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认真学习领悟指导老师下发的参考资料； 2. 仿照指导老师下发的参考资料和任务书，结合自己的选题与创意，反复推敲，拟定毕业设计框架和论证思路。 3. 积极主动跟指导老师汇报毕业设计框架和论证思路，及时按照指导老师建议修订完善框架和论证思路。 	2023年 11月13日 -11月25日
过程指导阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 规划并宣发毕业设计上交材料的时间节点； 2. 依据时间节点，对学生的毕业设计进行规范指导； 3. 积极与班主任反馈失联学生名单，了解学生思想动态和去向； 4. 及时公布积极回稿和失联学生名单，确保指导工作如期完成。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仔细审读指导老师下发的毕业设计完成任务的时间节点，并作出方案撰写规划； 2. 按毕业设计内布局的场境通过实地、电话、网络等途径深入市场调研行情，确保设计合理可行； 3. 积极与指导老师沟通修改意见，并及时按要求回稿； 4. 在指导过程中要协调或摆正师生关系。 	2023年 11月26日 -12月20日
资料整理阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按历年毕业设计要求、行业需要与时代变化等，指导学生完成毕业设计答辩稿； 2. 及时指导学生完成毕业设计查重与修稿工作，并严格审查查重稿件与上交稿件是否一致； 3. 指导学生按照学校要求完成其他毕业设计资料； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 积极联系指导老师按要求完成答辩稿； 2. 按指导老师推荐的官方软件如实做好查重工作，并根据查重结果做好降重达标工作。 3. 按要求做好参考资料等配套材料的收集整理工作； 	2023年 12月22日 -2024年 5月21日

	4. 及时梳理不能如期毕业的学生名单，确保不符合质量的毕业设计不会上传平台。	4. 仔细审查毕业设计资料的版本、格式、时效性、成本等方面的真实可靠性。	
成果答辩阶段	1. 制定毕业设计答辩工作方案，配合院部做好答辩人员安排； 2. 提前收集并熟悉答辩资料，注意将不符合答辩质量的学生名单及时收集并上报； 3. 积极配合院部保质保量完成答辩工作。	1. 按照院部要求，提前打印并上交各自的答辩稿材料； 2. 按照指定时间和地点到达候辩和答辩地点； 3. 根据答辩秘书安排，认真填写个人信息，确保信息真实有效； 4. 提前做好答辩准备，认真完成答辩工作。	2024年 5月22日 -6月10日
资料整理阶段	1. 收集学生的答辩意见，督促并跟踪学生的修订稿； 2. 先做好专业内交互复查工作，并及时通知指导老师和学生做好修订； 3. 积极服从院部安排，做好各二级学院内各专业交叉复查工作，并及时反馈修订； 4. 积极配合学校教务处安排，做好全校内各专业交叉复查工作，并及时反馈修订。	1. 积极与指导老师汇报答辩意见，并根据指导老师要求完成修订工作； 2. 根据专业内、院部、学校专家老师的复查意见，及时与指导老师沟通，完成修订工作。	2024年 6月11日 -6月25日
质量监控阶段	1. 再次确认学生的毕业设计终稿材料； 2. 落实学生信息，做好上传审核工作。	1. 与指导老师保持联系，及时提供所需材料； 2. 毕业设计工作完成后，做好个人总结。	2024年 6月25日 -6月30日



四、毕业答辩流程及要求

(一) 答辩流程

1. 学生答辩自述

5-10分钟左右，介绍毕业设计选题目的、意义，毕业设计的主要结构和基本观点；写作过程和设计方法。

2. 评委提问与学生回答

5-10分钟左右，答辩评委分别对毕业设计相关内容提问（2个以上问题），学生对答辩老师所提问题分别予以回答。

(二) 答辩要求

1. 答辩要求答辩人着装正式，仪表仪态良好。

2. 答辩顺序按照答辩安排表上的顺序进行。

3. 答辩过程中禁止从事与答辩无关的行为。

4. 答辩小组助手，将答辩的图片、音频及视频等相关材料提交院部备案。

5. 答辩应坚持学术标准，并保证真实、公开、完整、全程记录。

五、毕业设计评价指标

（空中乘务专业毕业设计评价根据选题类别的不同而有所区别，从 毕业设计过程、作品质量、答辩情况等方面进行综合评价。具体见表1 ~ 表2。）

表1 客运乘务类类毕业设计评价指标及权重

评价指标	指标内涵	分值权重 (%)
------	------	-------------



设计过程 (20分)	设计过程中态度端正，任务具体，进程安排合理。	10
	设计任务难易适中，学生独立完成具有原创性的毕业设计。	10
作品质量 (50分)	专业选题符合专业人才培养目标。	5
	设计方法科学，产品选定了主题，应用了本专业领域中新知识、新技术、新工艺、新材料、新方法、新设备，满足成本、环保、安全等方面要求。	10
	设计方案较为科学、可行，技术原理、理论依据选择较为合理	15
	设计达到行业技术指标要求，能解决铁路车站中的实际问题，有一定应用价值。	10
	设计符合学院规定相关学术规范，排版清晰，格式美观。	15
答辩情况 (30分)	分析归纳合理。完成了任务书中所有既定任务思路清新。	10
	语言表达准确，逻辑清晰，对个人设计熟悉度高。	10
	概念清楚，观点正确；回答问题有依据，问题回答简明准确。	10

表2 方案设计类毕业设计评价指标及权重

评价指标	指标内涵	分值权重 (%)
设计过程 (20分)	设计过程中态度端正，任务具体，进程安排合理。	10
	设计任务难易适中，学生独立完成具有原创性的毕业设计。	10
作品质量 (50分)	专业选题符合专业人才培养目标。	5
	设计方法科学，产品选定了主题，应用了本专业领域中新知识、新技术、新工艺、新材料、新方法、新设备，满足成本、环保、安全等方面要求。	10
	设计方案较为科学、可行，技术原理、理论依据选择较为合理	15
	设计达到行业技术指标要求，能解决铁路车站中的实际问题，有一定应用价值。	10
	设计符合学院规定相关学术规范，排版清晰，格式美观。	15
答辩情况 (30分)	分析归纳合理，完成任务书中所有既定任务思路清新。	10
	语言表达准确，逻辑清晰，对个人设计熟悉度高。	10
	概念清楚，观点正确；回答问题有依据，问题回答简明准确。	10



六、实施保障

（一）指导团队要求

1. 指导教师导师

具有副高及以上职称，能够较好地把握空中乘务专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力目标强，组织开展教科研工作能力目标强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

2. 指导教师

具有空中乘务、英语教育、商务英语等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业基础理论功底和实践能力；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；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 企业导师

主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质目标、职业道德和敬业精神；具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验；具有中级及以上相关专业职称，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教学任务。

（二）教学资源要求

1. 企业实践项目资源

能提供乘务员、安检、售票、VIP接待等相关实习岗位，能涵盖当前空中乘务专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习。



2. 数字化教学资源

中国大学 MOCC 网，超星学习通、模拟软件（票务系统）

七、附录

（列出毕业设计工作相关表格模板，如：毕业设计任务书、毕业设计说明书、毕业设计指导记录表、毕业设计评阅表、答辩记录表等）。



附录1:

毕业设计任务书

指导教师		学生姓名	
专 业		班 级	
毕业设计题目			
基本目标及任务	应明确清晰设计目标及任务，文字表述严谨（120字以上）		
设计要求	参照各专业毕业设计成果质量评价指标及权重细则提出毕业设计要求（字数120字以上）		
工作进度安排	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2023年10月5日前毕业设计资格审查； 2. 2023年11月12日前老师指导学生选题； 3. 2023年11月19日确认选题，下达任务书； 4. 2023年11月26日起开始撰写毕业设计初稿； 5. 2024年2月20日上交毕业设计初稿，指导教师修改； 6. 2024年3月15日前完成毕业设计中期检查； 7. 2024年5月完成毕业设计答辩 8. 2024年6月15日前上传毕业设计成果至学院指定的网址。 		
预期成果表现形式			
指导老师意见	<p>指导老师：_____</p> <p>日期：2023年_____</p> <p style="color: red; border: 1px solid red; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">手写意见、 签名、日期</p>		
教研室审核意见	<p style="color: red; border: 1px solid red; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">手写意见、 签名、日期，加院部 公章</p> <p>教研室审核：_____</p> <p>日期：2023年11月20日</p>		



毕业设计说明书 (2. 作品设计类)

标题： _____产品/作品设计说明书			
学生姓名		指导老师	/
专业		班级	
1、设计主题：（100字左右）			
2、设计思路：（200字左右）			
3、设计过程：（300字左右）			
4、设计特点：（300字左右）			



毕业设计成果评分表

姓名		专业	
班级		学号	
题目			
评价项目	具体要求		评分
设计任务 (满分20分)	专业性 (5分)	毕业设计选题符合本专业培养目标；设计任务体现学生进行需求分析、信息检索、方案设计、资源利用、毕业设计成果制作、成本核算等专业能力和安全环保、创新协作等意识的培养要求。	
	实践性 (3分)	毕业设计选题贴近生产、生活实际或来源于现场实际项目；设计任务具有一定的综合性和典型性；有助于培养学生综合运用所学的专业知识和专业技能解决专业领域中实际问题的能力。）	
	可行性 (10分)	毕业设计任务书目的明确，任务具体，进程安排合理，成果表现形式得当。	
	工作量 (2分)	设计任务难易程度适当，合作完成的每个学生有独立完成的具体任务。	
成果质量 (满分80分)	科学性 (25分)	毕业设计成果能正确运用本专业的相关标准，逻辑性强，表达（计算）准确；引用的参考资料、参考方案等来源可靠；能体现本专业新知识、新技术、新工艺、新材料、新方法、新设备，新标准等。	
	规范性 (15分)	毕业设计成果相关文档结构完整、要素齐全、排版规范、文字通畅，表述符合行业标准或规范要求。	
	完整性 (25分)	毕业设计成果体现任务书的要求；物化产品、软件、文化艺术作品等应有必要的说明，说明应包含毕业设计思路、毕业设计成果形成过程、特点等。	
	实用性 (15分)	毕业设计成果可以有效解决生产、生活实际问题。	
毕业设计成果成绩			
企业指导教师 评价	(20-50字)		指导教师签名： 年 月 日
校内指导教师 评价	(20-50字)		指导教师签名： 年 月 日
教研室审核意见	教研室主任签名：	手写签名、日期	盖章 盖二级学院章 年 月 日



毕业答辩评分表

姓名		专业	
班级		学号	
评价内容和要求			评分
1、毕业设计水平和工作量评价 A、有实用性，全面完成了任务书所规定的各项要求（20分） B、有实用性，完成了任务书所规定的各项要求（16分） C、有一定的实用性，基本完成了任务书所规定的各项要求（12分） D、基本没有实用性，没有完成了任务书所规定的各项要求（8分）			
2、毕业设计概要表述情况 A、简练、流利、重点突出，对所从事的研究内容掌握得很透彻（50分） B、较好（40分） C、一般（30分） D、很差（20分）			
3、回答问题表现 A、回答问题全面正确，概念清楚，理论知识掌握扎实，简明扼要（30分） B、回答问题表现较好（24分） C、回答问题表现一般（18分） D、回答问题表现很差（12分）			
毕业设计答辩得分			
总分(毕业设计成果成绩占70%，答辩成绩占30%)		评定等级	
答辩小组评语 <p style="text-align: center; color: red;">(20-50字)</p> <div style="text-align: right; margin-right: 100px;"> 答辩小组负责人（签字）： <div style="border: 1px solid red; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> 手写签名、日期 盖二级学院章 </div> 年 月 日 </div>			



毕业设计指导记录表

学院：

指导老师：

职称：

学生姓名		专业班级	
选题名称			
第一次指导	指导时间：	指导方式：	
第二次指导	指导时间：	指导方式：	
第三次指导	指导时间：	指导方式：	
第四次指导	指导时间：	指导方式：	

注：本表后面依次可添加指导记录



湖南高尔夫旅游职业学院
HUNAN GOLF AND TOURISM COLLEGE