

空中乘务专业 人才培养方案



2022 版



空中乘务专业 人才培养方案

一、专业名称与代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制 3 年，允许学生在 2~5 年时间内，修完教学计划规定的学分。在校休学创业的学生，修业年限最长可延长至 8 年。

四、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)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	航空公司民航乘务员； 航空公司和机场的贵宾室 服务人员； 公务机服务保障工作人员； 机场旅客服

五、培养目标与规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握空中乘务专业知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员等职业群，能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1、素质要求

序号	素质结构	素质要求	相应课程或教学环节
1	思想道德素质	<p>(1) 坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度, 在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下, 践行社会主义核心价值观, 具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动, 履行道德准则和行为规范, 具有社会责任感和社会参与意识。</p>	<p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、思想政治理论课实践、形势与政策、“四史”教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、劳动素养</p>
2	身心人文素质	<p>(1) 具有健康的体魄、心理和健全的人格, 掌握基本运动知识和各项运动技能, 养成良好的健身与卫生习惯, 确保个人身体素质符合飞行运行要求。</p> <p>(2) 具有一定的审美和人文素养, 能够形成成员耀圆项艺术特长或爱好。</p>	<p>体育、实用英语、体能训练、大学生心理健康教育、中国旅游地理、文学影视欣赏、东盟国家概况、音乐欣赏、舞蹈训练、声乐训练</p>



3	职业素质	<p>(1) 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维; 热爱民航事业, 践行“忠诚担当的政治品格, 严谨科学的专业精神, 团结协作的工作作风, 敬业奉献的职业操守”的当代民航精神; 具有较强的安全意识和良好的服务意识。</p> <p>(2) 勇于奋斗、乐观向上, 具有自我管理能力和职业生涯规划的意识, 有较强的集体意识和团队合作精神; 能够适应飞行压力与环境。</p>	形体训练、空乘服务礼仪、化妆与形象塑造、就业指导与创业基础、大学生创新创业实践、大学生创新创业教育、大学生安全教育、普通话测试、客舱播音艺术
---	------	--	--

2、知识要求

序号	知识结构	知识能力	相应课程或教学环节
1	公共基础知识	<p>(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识</p> <p>(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>(3) 掌握职业生涯规划、就业与创新创业基本知识。</p>	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、军事理论、军事技能、大学生安全教育、大学生心理健康教育、体育、实用英语、信息技术、就业指导与创业基础、大学生创新创业教育、“四史”教育、习近平新时代中国特色社会主义思想概论
2	专业基础知识	<p>(1) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。</p> <p>(2) 熟悉民航及交通运输常识。</p> <p>(3) 熟悉航空餐饮服务管理基本知识。</p> <p>(4) 掌握服务礼仪、职业形象塑造等知识。</p> <p>(5) 掌握民航法律法规基本知识。</p>	民航概论、交通运输基础、空乘服务礼仪、化妆与形象塑造、航空法律法规、航空餐饮服务与管理、民航旅客运输、民航危险品识别与处置



3	专业 核心 知识	<ul style="list-style-type: none"> (1) 熟悉野外生存基本知识。 (2) 掌握客舱设备及客舱服务知识。 (3) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。 (4) 掌握乘务工作英语知识。 (5) 掌握民航服务沟通的基本知识。 (6) 掌握旅客服务心理知识。 	客舱安全与应急处置、客舱服务英语、客舱设施与服务、民航客舱救护、民航服务沟通技巧、民航服务心理学、空乘基础技能综合实训、客舱服务与应急综合实训、民航运输管理综合实训、空乘专业实务实训、顶岗实习
4	专业 拓展 知识	<ul style="list-style-type: none"> (1) 熟悉客舱广播基本知识。 (2) 熟悉VIP 贵宾服务基本知识。 (3) 熟悉民航服务营销、企业管理知识。 (4) 掌握航空安全、航线及地理知识。 (5) 掌握空港地面服务、机场物流相关知识。 	客舱播音艺术、航空安全管理、VIP 贵宾服务、空港地面服务、民航服务营销、机场物流、民航运输企业管理、行政管理

3、能力要求

序号	能力 结构	能力要求	相应课程或教学环节
1	学习 分析 能力	<ul style="list-style-type: none"> (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。 (2) 具备信息技术应用能力。 (3) 掌握文献检索、科学研究的基本方法，具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。 	信息技术、思想政治理论课实践、大学生创新创业实践、行政管理、空乘基础技能综合实训、客舱服务与应急综合实训、民航运输管理综合实训、空乘专业实务实训、顶岗实习



2	沟通能力	<p>(1) 具有良好的人际交往能力、团队合作能力、语言表达能力、心理抗压能力和灵活应变能力。</p> <p>(2) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力。</p>	<p>客舱服务英语、民航服务沟通技巧、空乘服务礼仪、民航服务心理学、实用英语、普通话测试、客舱播音艺术、大学生心理健康教育、大学生安全教育、VIP 贵宾服务、民航服务营销</p>
3	专业实践能力	<p>(1) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。</p> <p>(2) 具备客舱服务能力。</p> <p>(3) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。</p> <p>(4) 具备处置客舱紧急状况的能力。</p> <p>(5) 具备维护客舱安全的应急反应能力。</p> <p>(6) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。</p> <p>(7) 具备特殊旅客服务能力。</p>	<p>客舱安全与应急处置、客舱设施与服务、民航客舱救护、民航服务沟通技巧、民航服务心理学、民航概论、交通运输基础、空乘服务礼仪、化妆与形象塑造、航空法律法规、航空餐饮服务与管理、民航旅客运输、民航危险品识别与处置、空乘基础技能综合实训、客舱服务与应急综合实训、民航运输管理综合实训、空乘专业实务实训、顶岗实习</p>

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

公共基础必修课：

1. 《思想道德与法治》是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体的思想政治理论课。本课程主要任务是：以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，引导大学生树立马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，正确理解社会主义核心价值观和社会主义法治建设的关系，从而筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，尊重和維護宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养，解决成长成才过程中遇到的实际问题，更好地适应大学生活，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

2. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》是我国普通高校大学生必修的思想政治理论课。本课程主要介绍了中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结

合产生的马克思主义中国化的两大理论成果，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”。

3. 《形势与政策》是高等学校必修的思想政理论课之一，是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。

4. 《思想政理论课实践》：是一门全校性的公共必修课，通过思想政理论课社会实践，使学生学会理论联系实际，运用《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》、《形势与政策》等课程中学到的基本原理，发现问题、分析问题、解决问题，加深对中国特色社会主义理论体系的理解和对党的路线方针政策的认识，增强责任感和使命感，更深切地认识国情、了解民情、感受民生、提升自我、服务社会。

5. 《军事技能》是学院为所有大一新生开设的一门集身体素质训练、习惯养成教育、国防教育和素质教育为一体的实践性必修课。军事技能训练课程以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平关于国防和军队建设的重要论述指示，按照教育要面向现代化、面向世界、面向未来，以及将“三全”育人贯穿教育教学的全过程要求，为适应我国人才培养战略目标和加强国防后备力量建设的需要，为培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者服务。

6. 《劳动素养》课程是紧跟新时代德智体美劳全面发展的人才培养需求，属于学院公共必修课程。劳动素养课要完成 4 个学期的课程安排，每学期安排 1 周的劳动体验，课程共计 2 个学分。学生通过“劳动+信念教育”践行核心价值观，以劳树德；通过“劳动+劳动素养课”“劳动+专业课”将劳动融入课堂教学，以劳增智；通过“劳动+实践基地”“劳动+家庭教育”组织参加生产实践，以劳强体；通过“劳动+感恩教育”“劳动+脱贫攻坚”服务国家战略，以劳育美。培养学生正确的劳动观，成为严谨专注、敬业专业、精益求精和追求卓越的现代“交通人”。

7. 《大学生心理健康教育》课程是根据大学生心理特点而开设的公共必修课，共计 2

学分，36 课时。作为心理育人的主渠道，心理课程坚持理论与实践相结合，与课程思政相结合。理论教学目的在于普及心理健康知识，提高学生自我调节能力、人际交往能力等，实践课程重点关注大学生心理发展的“四个阶段”（适应—融入—提高—职业生涯），创新活动载体，搭建“互联网+”育人平台，培养学生积极乐观，理性平和的健康心态，为培养新时代高素质技术技能人才奠定了良好的心理基础。

8. 《大学生安全教育》是一门公共必修课，主要通过课程的多维度学习，使学生能有效掌握安全防范知识、提升安全防范能力。课程教学以线下课堂教学和线上学习相结合，遵循“思、学、辨、做、练”的教学模式，重在培养学生安全意识和应急避险的能力，课程教学重点强调安全行为理念和习惯的养成，引导学生树立正确的世界观、人生观、安全观，提高明辨是非的能力，为大学生顺利完成学业走向社会保驾护航。

9. 《就业指导与创业基础》是一门公共必修课，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过本课程的教学，使学生掌握职业生涯规划的基本理论、创业的基础知识、创办企业的基本流程和方法、职业素养和求职技能的提升，培养学生树立正确的就业观，爱岗敬业精神、自主创业意识及团队合作精神，促进就业能力和创业能力的全面发展。

10. 《体育》课程是以身体练习为主要手段、以增强学生体质、增进学生健康为主要目的的公共必修课程，是高等职业学校课程体系的重要组成部分，是进行思想政治教育的有效阵地，是实施素质教育和培养德智体美劳全面发展人才不可缺少的重要途径。它是对原有的体育课程进行深化改革，以使学生“享受乐趣，增强体质、健全人格、锤炼意志”为使命，突出职业体能及健康目标的一门课程。

11. 《实用英语一》课程服务专业人才培养，使学生掌握一定的英语基础知识和技能，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行实用性的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。同时通过帮助学生掌握有效的学习方法，增强自主学习能力，提高综合文化素养；形成健康的人生观；为他们提升就业竞争力及今后的可持续发展打下良好的基础。课程 48-64 学时，对应 3-4 学分。

12. 《信息技术》是依据 2021 年教育部办公厅颁布的《高等职业教育专科信息技术课程标准》开设的一门公共必修课。学生通过学习本课程，能够增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。本课程主要讲授文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、新一代信息技术概述和信息素养与社会责任。本课程采用项目化教学模式，教

学包括理论教学和上机实操两个环节，理论教学主要通过智慧职教平台线上发布学习任务，线下主要完成上机实操环节。

13. 《“四史”教育》是根据教育部相关文件要求，由思想政治理论课教学部面向全校开设的一门选择性必修综合课程，其包括四门课程，分别为《社会主义发展史》、《中国共产党史》、《中华人民共和国史》和《中国改革开放史》。

《社会主义发展史》课程讲授：社会主义思想、运动和制度的产生、演变和发展的历史进程及其规律。《中国共产党史》课程讲授：中国共产党自1921年成立以来，为争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民幸福的整个发展历程，包含不懈奋斗史、理论创新史和自身建设史三部分。《中华人民共和国史》课程讲授：中华人民共和国成立后，中国人民在中国共产党的领导下，进行社会主义革命、建设和改革历史。《中国改革开放史》课程讲授：改革开放以来，中国共产党领导人民推进改革开放和社会主义现代化建设过程。

通过“四史”教育的学习，引导学生深刻认识现代中国的发展脉络，深刻认识中国为什么选择马克思主义、为什么选择中国共产党、为什么选择中国特色社会主义道路，引导学生建立对国家政治制度和社会制度的历史认同和政治认同。在坚持正确历史观的基础上，培养历史思维，拓宽历史视野，增强历史担当。

公共基础选修课：

1. 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》本课程是根据中宣部和教育部有关规定由思想政治理论课教学部面向全校开设的一门选择性必修课程。以《习近平谈治国理政》（第一、二、三卷）、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》和《习近平新时代中国特色社会主义思想三十讲》为主要依据，参照教育部印发的《习近平新时代中国特色社会主义思想概论教学建议》，全面系统讲授习近平新时代中国特色社会主义思想，使大学生深入理解其核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，增进政治认同、思想认同、情感认同，切实做到学、思、用贯通，知、信、行统一。

2. 《实用英语二》课程将英语学习和专业知识内容有机结合，在掌握一定英语知识和技能的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，培养学生具备一定的英语听、说、读、写、译的能力，从而能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，使他们能在日常活动和与未来职业相关的业务活动中进行一般的口头和书面交流；通过学习，实现职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善四项学科核心素养的发展目标。课程 48-64 学时，对应 3-4 学分。

3. 《中国旅游地理》由总论与分论两部分组成，是涵盖一定基础理论、以知识性内容为主的理论课程。它本着力求真实反映中国旅游要素及旅游地理环境的空间特征的出发点，从旅游地理学的角度来研究中国各类旅游资源、旅游地理环境和特征及地理分区的理论知识等问题。通过本课程的学习，使学生明确自然旅游资源和人文旅游资源的类型、特征及中国各类旅游资源的典型风景名胜状况，认识中国旅游地理区划的原则有一个初步又比较正确的认识。

4. 《普通话测试》是面向全院学生所开设的一门公共选修课程，32 学时，2 学分。旨在提高学生普通话水平、使学生能顺利通过国家普通话水平测试。课程结合普通话水平测试的要求和方法，使学生掌握普通话的基本知识、普通话水平测试的方法和技巧，通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。从而树立自信心，形成健康的人生观；为学生提升就业竞争力及幸福人生打下良好的基础。

5. 《文学影视欣赏》是面向高职学生开设的一门人文素质类公共选修课。32 学时，2 学分。课程将文学、影视知识溶于经典影视作品的赏析中，引领学生了解影视艺术发展的历史、影视艺术的特点与魅力，本课程包括文学鉴赏和影视欣赏两类内容，目的在于培养学生文学影视审美和鉴赏能力的同时引导学生传承中华文脉，树立正确的人生观、价值观与世界观；形成健全人格，为将来的职业生涯打下良好的基础。

6. 《东盟国家概况》通过学习东南亚国家联盟（东盟）十个成员国的基本国情、中国与东盟交流与合作的意义及措施、中国—东盟自由贸易区、大湄公河次区域等区域性经济组织，了解和掌握中国以及广西加强与东盟的区域合作等相关内容，帮助学生开拓国际视野，培养学生面向未来、面向世界的学习理念，提高自身综合素质，同时在一定程度上为开拓就业渠道创造积极的条件。

7. 《大学生创新创业教育》是一门公共选修课程，以撰写商业计划书为主线，以精益画布作为工具的创新创业基础教育。它以培养大学生创业意识为起点，提高大学生创业能力为落脚点，按照填写表格的形式，从痛点问题、客户群体、独特卖点、解决方案、产品渠道、收入模式、成本分析、关键指标、门槛优势等精益画布方格推演进程，逐步普及创业知识、锻炼创业能力和培养创业精神、团队合作精神。

（二）专业（技能）课程

专业（技能）必修课：

1. 《民航概论》通过本课程的学习，使得学生掌握从事民航事业所需的基础知识，对民用航空的历史及发展、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场、民

航旅客运输、民航货物运输运输和客舱设备等方面的基础知识有系统性了解。通过学习学生能对民航发展史,对飞机、发动机及电气电子设备和系统的基本结构和工作原理有系统、全面的了解,同时,要求学生了解航空气象、空中交通管制、机场、民航运输、适航维修和通用航空等领域的基本知识,为学习有关专业课程打下一定的基础。同时过程中融入“工匠精神”教育,让学生对民航运输服务工作的各个方面有一个全面的了解和掌握,为将来走上工作岗位,奠定良好基础。

2. 《交通运输基础》本课程是学生首次接触到的交通运输专业知识,为学生初步认识多种交通运输方式,建立全面、宏观的交通运输基础课,同时掌握一定基础专业知识,为下一步是深入学习公路运输方式的专业知识,奠定一个宏观基础。课程旨在培养运输一线业务操作人员、基层管理人员、业务主管,拓展学生视野,进行运输业务操作和管理的综合能力。本课程帮助学生了解祖国的宏伟运输工程、提升学生的民族自豪感,具备良好的思想政治素质,提高法制观念,培养法律意识,形成吃苦耐劳、爱岗敬业的工作作风。通过知识的融会贯通,学生必须形成一定的技能与素质:具备运输方式选择能力;运输工具选择能力;运输包装能力;货物识别能力;运输市场分析能力;运输系统识别能力等。

3. 《形体训练》通过本课程的学习,使学生掌握形体训练的基本知识及方法,提高学生身体的身体协调、控制及表现能力,矫正不良姿态,培养学生高雅的气质和美的意识,使其养成注重形体美的习惯,通过合理、科学的身体练习,达到增强体质,增进健康和提高用肢体语言表达思想感情的能力。

4. 《客舱服务英语》通过本课程的学习,使得学生具备客舱服务英语知识,课程遵循高职英语教育“适用、够用”的原则,以民航客舱服务中与旅客沟通的典型工作任务(情境)为引领,以提高学生在民航空乘服务工作岗位的口语交际能力为宗旨,分模块分单元进行递进式的设计,以培养学生的职业能力为重点来展开教学。同时,引进民航乘务员、安全员职业技能考试中有关专业英语的主要考点,以及航空服务专业技能抽查考试的英语考点,结合内航和外航面试对空中乘务专业毕业生英语技能的要求,让学生通过客舱服务流程的情景模拟,服务过程的情景模拟,形成在客舱服务过程中的英文材料阅读能力、英语口语表达和沟通能力、设施设备讲解演示能力及简单口译能力,充分体现民航服务的实践性、实用性和职业性的要求,同时突出综合素质的培养,为求职面试做好充分的准备。

5. 《客舱设施与服务》本课程是空中乘务专业的专业核心课程。课程以达到初级民航乘务员职业技能要求为目标,以乘务员工作的实际程序和规范为脉络,详细的讲解工作任务,并通过实践和模拟使学生了解熟悉客舱设备,客舱服务流程和客舱服务标准。该课程

主要以空中乘务岗位能力需求为主线，培养学生客舱服务基本技能，特殊旅客服务能力，设备的使用能力等。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行。

6. 《空乘服务礼仪》通过本课程的学习，强化高职院校学生的礼仪修养，提高学生礼仪和人际交往能力，自觉地在社会中养成良好的习惯，并具备服务人员的基本礼仪素养。培养学生具备基本的礼仪知识、礼仪姿态等能力，使学生能够在未来工作岗位上以最快的速度适应公司要求。

7. 《化妆与形象塑造》通过本课程的学习，是学生了解有关化妆、造型技术的基础知识，掌握化妆基本技能和规范，提高审美、表现美的能力，具有较强的技术性和实用性。

8. 《空乘基础技能综合实训》本课程为专业实训课程。通过本课程的学习，使学生掌握中英文广播、商务礼仪、形体、化妆等基础技能，能够根据乘客类型提供个性化服务，为后续课程的学习、为今后的职业技能提高打下良好基础。

9. 《客舱安全与应急处置》通过学习民航安全与应急处置基本理论与实践，使学生全面了解民用航空的规则，学会使用客舱应急设备，掌握陆地撤离、水上撤离、客舱释压、飞机颠簸、机上火灾、非法干扰、突发疾病等紧急情况的处理技巧，以确保飞行顺利，保障自身安全和机组乘客的生命财产安全。并且掌握一般急救问题的解决方法，对客舱出现的突发事件能具备及时应变处理能力。

10. 《民航客舱救护》本课程系统讲授了客舱救护技术以及空中乘务人员必须掌握的一般医学常识，结合民航乘务员国家职业标准中有关应急医疗处置的各级乘务员技能要求，使学生掌握人体解剖，生理，病理学的基本概念，进而了解空中常见疾病的临床表现与治疗原则，掌握具体处理方法，最终提高学生紧急救助能力，较好地满足岗位职责在知识和技能上的要求。

11. 《航空法律法规》通过本课程的学习，使得学生具备掌握我国民航法律法规的基本理论和基本知识。掌握我国民航法律法规的基本精神和各种具体制度与规则的主要内容。学会运用民航法律法规学科的理论并根据民航法律法规有关司法解释的规定，分析和解决实际问题。本课程主要根据高等职业航空服务专业教育教学的要求，按照理论与实践相结合的原则，通过对民航法律法规理论及实际应用的系统教授和实训，使学生系统掌握民航法律法规的基本原理和各种具体的制度与规则，提高学生运用民航法律法规分析和解决实际问题的能力。加强知识针对性和实用性，使学生在掌握理论知识的基础上，具备较强的航空服务岗位从业能力和可持续发展能力。

12. 《航空餐饮服务与管理》通过本课程的学习，使学生在经过了系统地课堂理论与实验教学环节之后，将所学知识与行业实践紧密结合起来，深刻理解与融会贯通专业理论知识，巩固和训练学生的餐饮服务业务技能。在实践过程中锻炼和培养学生分析问题、解决问题的能力，使学生深刻地体验社会专业工作环境，促进提高专业素养，培养实践能力和创新能力。要求学生对餐饮服务运转环节有全方位的认识和了解，对不同类型餐厅的服务程序、服务技术、服务要求进行实践锻炼，塑造扎实的专业基础。同时遵循“培养应用型人才。”在这一培养理念，紧紧围绕课程内容，从餐饮服务技能入手，循序渐进地导入餐饮服务与管理知识，并结合目前各大知名酒店的餐饮服务与管理案例，培养学生不仅具有丰富的专业知识和娴熟的专业技能，而且具有实战型的管理能力。注重课程理论知识的知识性、职业性、适应性与开放性，体现现代教育的特性。

13. 《客舱服务与应急综合实训》本课程为专业实训课程。通过本课程的学习，使学生掌握迎接旅客登机，广播提示、演示安全带、氧气面罩以及救生衣的正确使用方法，送餐服务、强气流发生颠簸安抚等服务与应急技能。本课程以情景化教学方式，引导学生积极参与到课堂教学中，为学生提供自由发挥与自我展示的空间，促使学生以更加专业化的眼光去发现学习过程中存在的问题，并就此展开思考，从而最终解决问题。

14. 《民航服务沟通技巧》通过本课程的学习，培养学生的服务能力，同学养成自我沟通以培养积极心态、亲和力、人际沟通力等职业素养。

15. 《民航服务心理学》通过本课程的学习，使得学生提高空中乘务基础能力。通过本课程的学习，使学生更全面、深刻地把握民航服务过程中的旅客心理、自我心理等基本心理现象及其规律，培养学生心理服务的理念，提高学生心理服务的能力。在知识方面，通过各章中知觉、情绪、情感、意志、个性心理、群体心理、人际关系等心理学的基本知识点的讲解，明确这些知识在民航服务工作中的运用。主要让学生掌握从事民航服务工作所需要的心理学的基本理论与基础知识；能力上提高学生心理服务的能力，进而提高民航服务质量；素质上要求增强学生的服务意识，提高学生的服务心理素质。

16. 《体能训练》通过本课程的学习，使学生了解体能以及构成及体能训练的生理学基础，了解体能在运动实践中的作用，以及体能训练测量的评价的方法，系统发展学生的身体素质和健康体能、掌握常用的体能训练手段和方法。养成良好的体能训练习惯。培养学生理论联系实际，能将理论知识灵活地运用到运动训练、体育教学和娱乐健身等实践中的能力。同时，培养学生的创新意识。为学生在今后的工作生活中能创造不断充实和发展体能训练理论和方法奠定基础。

17. 《民航旅客运输》本课程是职业院校空中乘务专业的一门专业化方向课程，是从事空中乘务人员工作所需掌握的专业核心课程。其功能是使学生熟练掌握空中乘务人员各个工作任务所要求的基本职业能力，并为学习本专业其他专业核心课程奠定良好基础。通过学习，使学生熟悉离港部门，行李查询部门，旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求。掌握乘机手续办理，行李查询，抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运员初级职业标准的相关要求。

18. 《民航危险品识别与处置》本课程是高职院校空中乘务专业的专业拓展课程，是一门实用性和专业性很强的课程。通过本课程的学习，使学生能熟悉与民航客货运输相关的危险品运输知识，并在此基础上逐渐养成认真负责，严谨细致，精心专注，精益求精的职业态度；较强的规范意识和安全意识，严格遵守危险品航空运输的服务流程与规范，养成“安全第一，旅客至上”的职业精神；具有良好的服务意识。并且学习此课程后，学生可以识别危险品并判断其类名，项名及运输专用名称，能正确处理旅客或机组携带不同的危险品，并且可以及时准确的处理危险品事故或事件，提高专业综合能力。

19. 《民航运输管理综合实训》本课程为专业实训课程。通过本课程的学习，使学生掌握民航运输管理流程、填写货运单据、掌握常见货运操作代码和机场三字代码、模拟航空询价、航空出口货物操作、货物理赔处理等内容，要求学生了解民航货运进口出口知识，培养职业岗位任职技能和民航货运专业技能。

20. 《空乘专业实务实训》是一个重要的实践教学环节，是上岗前的“实战演习”，是理论联系实际，增加感性认识的必要途径，是全面贯彻教育方针，培养学生生产实践能力和独立工作能力的一项重要措施，是培养“创新型”、“复合型”高职高专人才的重要手段。通过本课程的学习，学生进入航空公司实训，对空乘专业的工作内容和工作流程有更加清楚的认知。

21. 《顶岗实习》是一种培养学生实践能力、综合应用能力、独立工作能力、解决问题能力的综合训练方式。通过毕业实习调研报告的撰写，进行综合分析、融会贯通并综合应用于实际工作中，以解决实际问题，从而达到提高学生综合素质、实现可持续发展的目的。学生通过到相关企业的生产实习，让学生进一步获得专业操作技能的训练，巩固、充实课堂所学知识；让学生深入生产实际，开阔眼界，深化与充实专业知识，掌握空中乘务专业的基本技能。

专业（技能）选修课程：

1. 《客舱播音艺术》通过本课程的学习，学生能了解并掌握客舱服务中常用广播词语

与应急广播词所要求的基本职业能力，达到乘务员岗位初级和中级职业标准相关要求，并在此基础上逐步养成认真负责、严谨细致、精心专注、精益求精的职业态度：较强的规范意识和安全意识，严格遵守服务流程与规范，维护客舱人员的安全意识，养成“安全第一，顾客至上”的职业精神。

2. 《航空安全管理》通过本课程的学习，使学生掌握我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制出发，航空安全管理的基本原理和方法，掌握分析影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策，掌握航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援等技能，加强学生的安全意识、安全管理水平和应急技能。

3. 《舞蹈训练》作为空中乘务专业一门重要的课程，是培养空中乘务人员职业综合素质的一门重要课程。它是一门集合舞蹈训练，形体塑形，音乐欣赏等为一体的综合艺术。在科学合理的训练过程中，配合优美的音乐旋律，在塑造，学生优美的外在形象，培养学生高雅气质的同时，更重要的是通过外在形象的提升增强学生的自信心，全面提升心理综合素质，更注重学生的内在气质的提升，达到内外兼修的效果。

4. 《VIP 贵宾服务》本课程根据国家五级空中乘务员职业标准中对服务礼仪的要求，以乘务工作为主线，结合飞行基本常识，飞机 VIP 舱布局，客舱紧急设备，以及客舱服务工作程序等内容。设计工作任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，要求学生能够独立按照 VIP 贵宾情况进行服务操作，完成服务任务。

5. 《空港地面服务》本课程是高职院校空中乘务专业的一门专业拓展课程，也是从事民航客货运员岗位工作所要学习的一门必修课程。其功能是培养学生能按规范完成民航旅客运输地面服务各个环节的服务工作。通过本课程的学习，学生能正确认识服务对象，懂得服务的真正含义，增强服务补救与服务弥补意识，掌握服务沟通技巧，形成服务理念，达到相关岗位的技能要求，并在此基础上达成职业素养和职业能力目标。

6. 《民航服务营销》通过本课程的学习，使得学生比较系统的了解市场营销的基本理论，以及它们在航空运输业中的应用，本课程按实用的方法组织，说明航空运输业有关市场营销活动的决定和管理的基本规律，培养学生较强的民航营销实践能力。设置本课程是为了使考生能够掌握市场营销基本理论在民航运输企业中的应用，培养较强的营销实践能力，以胜任民航企业中的市场营销工作，并保障航空运输企业能按市场需求组织生产，在满足消费者需求的同时不断的提高经济效益。通过本课程学习，要求考生正确理解航空市场营销的基础知识和基本理论，熟悉民航市场部门工作各环节的业务内容和航空市场营销基本规律，了解航空市场的基本特点、市场细分和航空公司产品，掌握航空市场营销计划

的制定技巧，及实施营销计划的基本技能和方法。

7. 《声乐训练》通过本课程的学习，训练学生掌握一定的科学发声方法、技巧和歌唱理论基础知识。同时，有益于陶冶情操、丰富情感、热爱生活，促使形象思维的发展。是一门集语言、音乐、表演为一体的综合艺术。

8. 《机场物流》通过本课程的学习，使学生掌握航空物流管理主要理论基础；认知国内外航空物流业的发展；认识飞机、机场、航线和航空集装箱等现代航空物流物质基础掌握航空货运、航空快递、航空货运代理和航空邮政等航空物流管理实务；掌握航空物流计划、航空物流组织、航空物流控制和航空物流信息管理。

9. 《民航运输企业管理》通过本课程的学习，使得学生能了解市场经济的基本特征、资源配置方式及市场机制，了解民航企业管理的基本内容，明确民航企业服务和管理的功能、特点、目标、任务、内容和方法，懂得民航企业管理中的计划、决策、战略和人力资源配置等，从而在保障民航服务质量和安全的前提下，实现民航企业良好的经济和社会效益，了解民航企业服务与管理所必备的基础知识，了解民航企业的性质、功能、基本特点及其作为市场主体的行为，了解管理在民航企业中的作用和地位，认识民航企业的发展离不开先进的管理，先进、精细的管理是民航企业提高服务质量，提高经济和社会效益的关键，掌握民航企业的计划、决策、战略、控制，掌握民航企业的质量管理、财务管理、人力资源管理、物力资源管理、信息资源管理、战略管理等基本知识等。

七、教学进程总体安排

2022 级空中乘务专业学分制教学计划进程表（详见附表 1）。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 结构组成

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代民航精神；具有空中乘务相关专业本科及以上学历；具有扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的乘务或其他民航服务工作相关岗位的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，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、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教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、职业道德和工匠精神，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）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室（基地）应具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，具有客舱服务训练舱、客舱应急处置训练舱、形体房、形象设计室。

（1）客舱服务训练舱

客舱服务训练舱主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服务的基本技能的教学与实训。

（2）客舱应急处置训练舱

客舱应急处置训练舱主要满足客舱设备操作训练及客舱应急处置训练需要，具备客舱应急设备认知、客舱释压、客舱灭火、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位应急处置的基本技能的教学与实训。

（3）形体房

形体房满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。

（4）形象设计室

形象设计室应满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要，用于提升个人整体形象的教学与实训。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；选择能够提供开展空中乘务实践的民航运输企业作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、

行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

实行“校企协同、工学结合”的教学模式，即：在校学习期间，除了完成理论教学外，还以校内外实训基地为载体，完成包括课内实训、单列实训周、企业生产性实训等实践教学活动。

针对课程不同需求，采用灵活多样的信息化教学手段，体现为课堂教学中采用讲授、演示、问答、案例分析、主题讨论、课堂练习相结合的教学方法，实训教学中采用情景模拟、课外实践等分组项目化教学模式。

（五）学习评价

1. 理论课程考核

课程考核按 100 分制，将课程考核成绩分为平时成绩和期末考核成绩。其中的平时成绩中，又分为思政考核和其他考核。思政考核包括个人品质、学习态度、出勤情况等，其他考核包括课堂出勤情况、课前预习情况、课堂参与情况、完成课外作业以及在课内实训中运用所学专业知识和解决问题的能力等。

期末考核成绩采用 A、B 卷同时统一命题，A、B 卷的试题内容不得出现重复。在命题中，分为基本要求部分和提高部分，前者占三分之二，主要考核学生掌握职业基本知识技能、职业道德法律法规的情况；后者占三分之一，重在考核学生的综合分析能力，是否具备工匠精神、团队协作服务意识等。

2. 单列实训课程

单列实训课程考核按 100 分制，将课程考核成绩分为平时成绩和操作能力考核，标准根据单列实训指导书评价标准进行评分。

3. 顶岗实习

学生要按照实施性实习计划及指导书的要求，积极认真地完成各项实习活动、按时按要求提交相关材料。各阶段实习考核分别按 100 分制，实习成绩的评定根据实习周记、实习情况、单位鉴定、实习总结或调查报告来确定。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制

学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，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。

2. 完善教学管理机制

学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 充分利用评价分析结果

专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）学分要求

学生在校学习期间，通过课程考试来检查学生学习情况，学习期间的课程考试实行学分制，且符合各类课程学分要求，包括必修课学分和选修课学分。毕业学分不低于 134 学分（其中公共必修课 38 学分，专业必修课 80 学分，选修课 16 学分）。

（二）证书要求

序号	考级或职业资格证书名称	必考选考	考核等级	考试学期	颁（发）证部门	可置换学分
1	空乘资格证书	选考		3-6	民航总局	2
2	民航客运员资格证	选考		5-6	国家劳动和社会保障部	2
3	民航货运员资格证	选考		5-6	国家劳动和社会保障部	2
4	礼仪培训师证书	选考		3-6	中国管理科学研究院职业教育研究所	2
5	普通话水平测试	选考	二乙	3-6	国家语言文字工作委员会	2
6	机动车驾驶证	选考		1-6	公安部	2

备注：1、本专业学生可以考取上表所列证书，但不局限于上表所列证书，以上证书均可置换选修课课程学分，可置换选修课学分最高不超过 2 分。

2、选修课学分置换可选择证书置换或《大学生创新创业实践》置换两种方式中的一种，可置换选修课学分最高不超过 2 分。

（三）其他要求

操行评定、第二课堂成绩合格。

十、附录

教学时间分配表、教学进程安排表等。

附件 5

2022 级 空中乘务 专业教学时间分配表

学年	项目 周数 学期	军训 及入 学教 育	理 论 教 学	校 内 整 周 实 训	校 外 顶 岗 实 习	毕 业 设 计	毕 业 教 育	机 动	考 试	合 计
		一	一	4						
二	二							1	1	20
	三							1	1	20
三	四							1	1	20
	五							1	1	20
三	六						1	3		20
	合 计	4					1	7	5	120