

## 空中乘务专业人才培养方案

执笔人：陈庆蕊

审核人：黄建华

一、专业名称      空中乘务

二、专业代码      500405

三、招生对象      普通高中毕业生/“三校生”（职高、中专、技校毕业生）

四、学制与学历      三年制，专科

五、职业岗位与岗位能力要求

（一）职业面向

本专业面向国内各大机场、国际各大邮轮公司、国内动车高铁等部门,培养德、智、体全面发展的,掌握扎实空乘领域基础知识、专业知识,具有解决乘务服务等问题能力,具备较好的科学与人文素养、社会责任感和良好的职业道德,团队协作与勇于创新的精神,具有较强的职业技能和职业生涯发展基础的高素质技术技能人才。

主要就业部门:国际国内各大航空公司、国内各大机场、国际各大邮轮、国内动车高铁、星级酒店前台高级服务员等从事机场地勤、值机、安检等相关工作。

岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	空乘员 安全员	<input checked="" type="checkbox"/>		从事飞机上的安全、服务工作	1. 能根据旅客人数备好航行所需供应品; 2. 能对航空舱的安全隐患进行及时的检查和处理; 3. 能按照航空礼仪要求向旅客提供迎宾和送客服务; 4. 能进行安全规范演示; 5. 能提供送餐服务; 6. 能按旅客的要求提供个性化服务; 7. 能及时向旅客通报飞行过程中的各种事宜;

2	值机员、 民航售票员、 空港接待员、 星级酒店前台 高级服务员	<input checked="" type="checkbox"/>		旅客登机时前的办理 值机工作	有责任感和基本的职业 道德及良好的纪律素养； 熟练掌握必备的沟通等 基础知识和专业技术。
3	领班、主管 及项目经理		<input checked="" type="checkbox"/>	航空公司、机场、 高星级酒店等企 业基层、中层管理 人员	养成诚信、敬业、科学、 严谨的工作态度，具有处 理突发事情的能力。

### （二）典型工作任务及其工作过程

序号	典型工作任务	工作过程
1	民航空乘员	迎宾→播放广播词→安全演示→送收水、餐盘→巡视客舱→抵达前 预告→送客
2	民航安检员	值机收运行李→安全检查→（开箱检查，处理违规行李）→通过托 运行李安检→检查旅客登机牌及有效证件→旅客人身安全→ 随身携带行李安全检查→（开箱检查，处理违规携带行李）→（托 运行李）→通过安检
3	民航售票员	和旅客沟通出行信息→解答旅客疑问→分析旅客的航班需求信息 →CRS/ICS 系统查询航班信息→告知旅客详细航班信息→协助旅客 选择合适的航班
4.	星级酒店前台高级服 务员	根据客人要求，填写预订单据，安排好客房预订。客人住店时报价、 填写入住登记表、排房、办理入住手续。

## 六、培养目标与规格

### （一）培养目标

民航企业作为一种特殊的高端服务性企业，不但具备企业的一般特点，而且也有着自身鲜明的特点，是一个技术含量高、安全程度高、服务要求高、管理规范的特殊行业。由于安全、技术及对各类设施独特的操作技能的硬性要求，以及国际化和跨地域经营的特点，其对人才的需求也较其他行业具有更加严格的要求。因此，要提高中国民航企业在世界上的竞争力，使中国的民航业快速、稳定、持续发展，培养数量众多的高素质、适应市场需求的民航服务与管理人才，是中国民航企业未来相当长一段时间内的重要任务。

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的，具有综合职业能力和技能，从事航空服务专业

的中等技术性人才。按照“有爱心、讲诚信，负责任”的特色人才培养要求，掌握航空服务专业必备基础理论知识和相关专业知识，培养具有社会主义核心价值观，具有良好职业素养，掌握现代航空服务基础理论、具备现代航空服务业务操作技能、具有航空服务信息化管理和项目组织管理能力，会操作、懂管理的高素质技能型专门人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

### 1. 素质目标

（1）坚定拥护中国共产党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。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱旅客，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。

（3）具有服务意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。

### 2. 知识目标

（1）了解民航基本情况，掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。

（2）掌握空中安全和地面安检的基本知识及专业技能。

（3）掌握必须的航运历史、地理、文学知识。

（4）掌握航空服务职业道德规范和礼貌礼仪常识。

（5）了解客舱服务心理学的基本知识。

（6）了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识。

（7）掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识。

（9）掌握航空行业有关法规及国际规范。

（10）掌握现代航空服务及旅游管理的基本知识。

### 3. 能力目标

（1）具有民航空中安全员和地面安检员的专业基本技能。

（2）航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。

（3）具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。

(4) 具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

(5) 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。

(6) 具有人际交往、团队合作能力。

(7) 具有较强的自学与获取新知识的能力。

(8) 具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。

## 七、职业证书

空中乘务专业实行 1+X 证书制，即学历证加计算机一级、英语 A、B 级、普通话证书、安检职业资格证书。职业资格证书可根据学生个人兴趣或职业规划方向考取，由校企合作企业与学校共同负责。

职业资格证书名称	证书等级	取证时间	证书颁发机关	取证要求
全国计算机等级考试	一级	第 2-4 学期	教育部考试中心	必考
高等学校英语应用能力	A、B 级	第 5 学期	高等学校英语能力考试委员会	鼓励
公共英语等级考试	三级	第 5 学期	教育部考试中心	鼓励
普通话证书	二级乙	第 5 学期	省级语言文字工作委员会	鼓励
民航安检员职业资格证书		第 5 学期	民航职业技能鉴定中心	鼓励

## 八、课程体系与主要课程介绍

### （一）课程体系

专业依据毕业生职业岗位能力要求及行业标准，以岗位工作过程为依据，通过分析学生职业能力和职业素养结构细化学生的职业基础、职业技能、拓展技能、职业素养等设计课程体系。专业课程体系由职业素养课程、职业基础课程、职业核心课程、创新创业能力拓展课程以及实践课程体系与实施等部分组成。

#### 1. 公共基础课程

为落实“育人为本、德育为先、能力为重、全面发展”的要求，本专业强化素质教育训练，通过加大选修课比例促进学生综合素质和能力发展。

通过思想道德修养与法律基础、毛泽东思想与中国特色社会主义理论概论、形势与政策、大学生心理健康教育等课程，提升学生的职业道德素养和法律意识。通过大学生职业发展与就业指导提高学生的就业竞争能力和职业转换能力。

广泛开展的第二课堂活动以及项目驱动的实践教学，培养学生良好的工作态度、职业习惯、团队意识、责任意识、沟通能力等综合素质。

#### 2. 职业基础课程

包含民航基础知识、民航职业塑形（形体）、职业形象设计（化妆）等3门课程。通过本模块课程的学习，使学生掌握本专业所必需的基本文化知识、基本理论原理，掌握本专业所必需的民航常识，以及民航礼仪常识。

### 3. 职业核心课程

包括飞民航旅客运输、民航乘务概论、民航安检概论、民航机场地面服务概论、民航服务英语、民航服务礼仪等课程。通过专业核心课培养学生空中乘务技能，让学生成为专业技能能手。

### 4. 创新创业能力拓展课程

根据职业技能形成规律，该模块课程包括校内专业技能实训和企业专业技能实训2部分。校内专业技能实训由学校教师指导，课程有人为因素、体育比赛、创新创业竞赛、创新创业实践、职业资格认定、客舱服务等，拓展学生的专业化技能。机场专业技能实训由企业师傅指导，分为民航安检实训、毕业顶岗实训等。提升学生的创新能力和培养学生的整体协调能力，让学生成为民航机电设备维修技能骨干和基层管理者，最后晋升为乘务部门等高层管理者。

### 5. 实践课程体系与实施

实践教学由认知实习、理实一体化、跟岗实习以及顶岗实习等组成。

认知实训，新生进校后由相关专家进行专业介绍和职业前景分析，让学生感受到职业前途的发展趋势。

理实一体化，在校内将理论课程与实践教学有机结合，手脑并用，知行合一，边学习边实践。

跟岗实训，在校企合作的平台上进行，旨在培养学生综合职业技能，提升学生的综合职业能力。

顶岗实习，在实际的工作岗位上进行，旨在培养学生实际工作能力，实现学习与工作的无缝对接。

## （二）课程简介

课程名称	开设学期	学时数	学分	实践比例	课程内容及考核方式
民航基础知识	1	64	4	25%	本课程的课程内容：了解民用航空的发展及民航的总体情况，以及民航系统内外的联系；熟悉民用航空器的基本知识。掌握民用航空器的分类和发展、飞行基本原理、飞机的构造、航空动力装置、飞机的电子仪表及其它设备、民航飞机的性能和基本理论知识。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
职业形象设计（化妆）	1-5	160	10	70%	本课程的课程内容：通过实践操作，掌握化妆和头发造型的基本方法，根据自我形象进行整体形象设计。

					要求通过本实践课的学习，提升学生的整体形象。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航职业塑形（形体）	1-5	160	10	70%	本课程的课程内容：以身体训练为主要手段，以发展专项素质为基础，以塑造健康优美的形象为核心。以提高形体的控制力与表现力为重点，以培养学生良好个性与高雅气质为目的。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航旅客运输	3	64	4	12.5%	本课程内容：民航旅客运价、电子客票订座销售、变更签转、退票、旅客运送服务、行李的运输。通过学习，不仅能够了解民航旅客运输业务的基本知识，而且能够掌握民航国内国际旅客运输的相关技巧。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航乘务概论	4	64	4	12.5%	本课程的课程内容：掌握空乘人员应具备的职业形象和职业规范，并清楚提高空乘人员职业素质的途径。了解空乘人员应掌握的一些社会知识、专业知识和专业术语。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航安检概论	3	32	2	12.5%	本课程的课程内容：航空器、机场、航空违禁物品、安检设备等保安基础知识；机场与候机楼保安、旅客及客舱行李检查、货物安全检查、通道监护、空中保安等保安措施。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航机场地面服务概论	4	64	4	12.5%	本课程的课程内容：掌握民航业结构组成；机场相关知识；通用航空相关知识。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航服务礼仪	2、4	64	4	75%	本课程的课程内容：了解民航服务人员仪态礼仪规范要点；掌握站姿、走姿、蹲姿、坐姿、服务手势、笑容的正确服务动作；运用握手礼、鞠躬礼、致意礼进行交往和服务。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
客舱服务实训	3	96	4	100%	本课程的课程内容：包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务

					员职责。掌握民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等技能。 考核方式：实训过程考核（100%）
民航安检实训	5	192	8	100%	本课程的课程内容：机场安检的各项流程，对所涉及的人身、物品及随身携带的行李的检查，对运载行李的检查及特殊情况的处置。 考核方式：实训过程考核（100%）
顶岗实习	6	384	16	100%	本课程的内容：企业实际岗位实训 考核方式：提交实训周记和实训总结。（100%）

## 九、专业办学基本条件

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例 1: 16，双师素质教师占专业教师比例 50%，其中校内及企业兼职教师共 27 人，专任教师队伍充分考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

#### 2. 专任教师

专任教师应有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空乘等相关专业本科及以上学历或民航类从业经验；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有专业相关企业的实践经历的技术人才。

#### 3. 专业带头人

学院专业带头人拥有副教授职称，企业行业专家具有多年从业经验和中级以上职称。能够较好地把握国内外空乘行业和专业发展，能广泛联系本行业企业，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

兼职教师主要从合作企业或本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和专业精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上相关专业职称或相应行业企业中层以上管理岗位，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等。

### 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

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习在合作企业机场、实训基地或有业务合作的航空公司完成，应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

### 3. 校外实习基地基本要求

在合作企业拥有校外实习机场、培训基地，如北京翔宇集团自营的锡林浩特飞行基地及二连浩特等机场，徐州 147 训练培训中心等，学员在日常工作过程中能进行跟岗、顶岗实习；同时配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证学员日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

## （三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材。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制，完善教材选用制度。

### 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备应能满足人才培养、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：民航机电设备类工具书（手册）、词典、标准、产品大全、参考教材、著作、生产技术丛书、专业期刊、专业报刊等。

### 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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。计划后期投入 VR 仿真数字模拟教学设施，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。

## （四）教学方法

指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、情景式教学、案例教学、项目教学等方法，坚持手脑并用，分析实践，学中做、做中学。

## 十、课程设置及教学计划进程表

课程性质	课程序号	课程名称	课程代码	课程类型	考核方式	学分	教学时数			周学时与各学期教学周数						
							总学时	理论	实训	一	二	三	四	五	六	
公共基础课	1	思想道德修养与法律基础	0B101	B	考试	3	48	38	10	3						
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	0B102	B	考试	4	72	54	18		4					
	3	形势与政策	0A102	A	考查	1	48	48	0	√	√	√	√	√	√	√
	4	计算机应用基础 A	0B109	B	考证	2	32	24	8	2						
	5	计算机应用基础 B	0B110	B	考证	1	16	8	8		1					
	6	大学英语 A	0B108	B	考试	2	32	24	8	2						
	7	大学英语 B	0B114	B	考试	2	32	24	8		2					
	8	大学语文	0B115	A	考查	2	32	16	16		2					
	9	体育 A	0B103	B	考查	2	32	4	28	2						
	10	体育 B	0B104	B	考查	2	32	4	28		2					
	11	大学生职业发展与就业指导	0B105	B	考查	2	32	16	16	√	√	√	√			
	12	大学生创新创业基础教育 A	0B111	B	考查	1	16	8	8		1					
	13	大学生创新创业基础教育 B	0B112	B	考查	1	16	8	8			1				
	14	大学生心理健康教育	0A101	A	考查	2	32	32	0	√	√	√	√	√		
	15	军事训练	0C107	B	考查	2	48	0	48	√						
	16	军事理论	0A107	A	考查	2	32	32	0	√						
	17	劳动素养课	0C101	C	考查	2	48	0	48	√	√	√	√	√		
	18	安全教育课	0B113	B	考查	1	16	8	8	√	√	√	√	√	√	√
	小计					34	616	348	268	9	12	1	0	0	0	

课程性质	课程序号	课程名称	课程代码	课程类型	考核方式	学分	教学时数			周学时与各学期教学周数					
							总学时	理论	实训	一	二	三	四	五	六
职业基础课	1	民航基础知识	5B110	B	考试	4	64	48	16	4					
	2	民航职业塑形 (形体)	5B111	B	考查	10	160	40	120	2	2	2	2	2	
	3	职业形象设计 (化妆)	5B112	B	考查	10	160	40	120	2	2	2	2	2	
	小 计					24	384	128	256	8	4	4	4	4	4
职业核心课	1	民航旅客运输	5B210	B	考试	4	64	56	8			4			
	2	民航乘务概论	5B211	B	考试	4	64	56	8				4		
	3	民航安检概论	5B212	B	考试	2	32	28	4			2			
	4	民航机场地面 服务概论	5B213	B	考试	4	64	56	8				4		
	5	民航服务英语	5A201	A	考试	2	32	32	0				2		
	6	民航服务礼仪	5B215	B	考查	4	64	16	48		2			2	
	小 计					20	320	244	76	0	2	6	10	2	0
职业技能训练课	1	民航安检实训	5C310	C	考查	8	192	0	192					8W	
	2	客舱服务实训	5C311	C	考查	4	96	0	96			4W			
	3	顶岗实习	5C306	C	考查	16	384	0	384						16W
	小 计					28	672	0	672	0	0	0	0	0	0
创新创业拓展课	1	公共选修课程				6	96	96							
	2	职业选修课程				26	416	264	152						
		航空卫生保健 与急救	5B420	B	考查	2	32	10	22					2	
		公共艺术	5A420	A	考查	2	32	32	0			2			
		民航安全技术 检查知识	5A421	A	考查	4	64	64	0						考证
		民航危险品基 础知识	5B421	B	考试	4	64	56	8				4		
		商务礼仪	5B422	B	考查	4	64	32	32			2	2		
		民航法规	5B423	B	考试	4	64	56	8		4				

课程性质	课程序号	课程名称	课程代码	课程类型	考核方式	学分	教学时数			周学时与各学期教学周数					
							总学时	理论	实训	一	二	三	四	五	六
创新创业拓展课		航空运输地理	5B404	B	考试	6	96	56	40			4			
		体能训练	5C420	C	考查	4	96	0	96				2W	2W	
		职业技能竞赛													
		创新创业竞赛													
		创新创业实践													
		职业资格认定													
		小计					32	512	360	152	0	4	10	10	8
合计						138	2504	1080	1424	17	22	21	24	14	0

### 十一、分学期学时统计表

学期	总学时数	理论课时	实践教学时数		教学周数	平均周课时数
			校内实训	校外实训		
1	352	186	166		16	
2	328	186	142		16	
3	208	52	156		16	
4	224	160	64		16	
5	320	32	96	192	16	
6	384	0	0	384	16	
形势与政策	48	48	0	0		
大学生职业发展与就	32	16	16			
大学生心理健康教育	32	32	0	0		
劳动素养课	48	0	48	0		
安全教育	16	8	8	0		

创新创业能力拓展课	512	360	152	0		
合计	2504	1080	848	576		
			1424			
占总学时	100%	43%	57%			

## 十二、各类课程学时、学分统计表

课程类别	学时	学分	占总学分比例（%）	
公共基础课模块	616	34	25	42
职业基础课模块	384	24	17	
职业核心课模块	320	20	14	34
职业技能训练模块	672	28	20	
创新创业能力拓展模块	512	32	24	24
合计	2504	138	100	

## 十三、毕业条件

本专业学生必须修完本人才培养方案规定的内容（包括必修部分和选修部分），并同时达到以下条件方可毕业：

项目	具体要求	备注
总学分	至少达到 138 学分	
学分结构	公共基础课模块 34 学分；职业基础课模块 24 学分；职业核心课模块 20 学分；职业技能训练课模块 28 学分；创新创业能力拓展模块 32 学分。	
“1+X”证书	计算机等级证书及职业资格证一项	职业资格证书可根据学生个人兴趣或职业规划方向考取，由校企合作企业与学校共同负责。
综合素质	品德测评合格	

#### 十四、继续专业学习深造建议

本专业毕业生继续学习的渠道主要有：

1. 跨校专升本考试。学生可在大三参加全省跨校专升本考试，升入本科继续深造。
2. 自考。学生在专科阶段学习的同时，可以报名参加高等教育自学考试，学生可以根据自己的兴趣相关专业中进行选择。
3. 中外合作办学。学生在进入我院学习以后，可以报名参加我院组织的中外合作办学项目，从而可以通过国内学习和国外学习拿到学士学位甚至硕士学位。