

# 空中乘务专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

## 二、入学要求

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

标准修业年限：三年（可实施弹性学制 3-5 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）	主要岗位类别(或技术 领域)	职业资格证书或技能等 级证书举例
交通运输 大类 (60)	航空运输 类(6004)	航空运 输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	航空公司民航乘务 员； 航空公司和基础的 贵宾室服务人员； 公务机服务保障工 作人员； 基础旅客服务人员	《中国民用航空器 客舱乘务员训练合 格证》； 《急救证》； 《普通话水平测试 等级证书》；

## 五、培养目标与培养规格

### （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；掌握空中乘务专业相关知识和技术技能，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、机场旅客服务人员及现代高端服务业等工作的高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

(1) 思想政治素质：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，具有正确的世界观、人生观、价值观。

(2) 文化素质：具有较系统、扎实的语言、科技、人文与社会、运动与健康、信息技术素养；具有公民责任感和社会参与意识；具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握解决复杂问题的系统性科学方法；具有一定的批判性思维和互联网意识，能够及时了解航空服务领域创新与发展趋势。

(3) 职业素质：传承和发扬中华崇德向善、诚实守信的优秀传统；秉承爱岗敬业、团结合作等职业信念和品德；具有良好的民航服务职业道德和团队精神，严守行业法律法规和企业规章制度；尊重并自觉执行契约精神；愿意主动承担责任，勇于创新，敢于执行新任务；做事认真细致，具有严谨专注、精益求精的“工匠精神”；有自信、有激情、应变能力强、能承受挫折与压力；能接受并正面对待批评，具有平衡个人生活和职业工作的能力；具有“以客户为本、一切为了客户”责任意识。

(4) 达到《国家学生体质健康标准》，养成良好的健康与卫生习惯、良好的行为习惯。具有健康的体魄、积极的心态、良好的人际关系和健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有环境适应能力，具有较强的抗挫和抗压能力，能够进行情绪管理，能够适应飞行压力与环境。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。

## 2. 知识

### (1) 公共基础知识

①掌握马克思列宁主义、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的基本观点、核心内涵和实践要求。

②熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等知识。

③掌握运动生理常识和科学锻炼身体的方法，掌握卫生保健和心理疏导的相关知识。

④掌握外语、计算机应用等公共基础知识。

⑤领会中国传统商业文化，掌握中华优秀传统文化知识。

⑥领会现代商业经济技术、创新创业等基本理论、方法。

## **(2) 专业知识**

①掌握客舱设备及客舱服务知识。

②了解旅客的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。

③使用规范的岗位服务用语，为旅客提供优质的服务。

④熟悉航空服务各个岗位的英语应用，可以运用英语和旅客与乘客简单交流。

⑤掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

⑥熟悉航空运输常识。

⑦熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。

⑧了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

## **3. 能力**

### **(1) 通用能力**

①具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

②具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

③具备使商务礼仪规范的应用能力。

④具备信息技术应用能力。

⑤具备团队合作能力。

⑥具备时间及资源管理能力。

### **(2) 专业能力**

①具有获取本行业前沿知识的自学能力和进行国际、国内航线知识拓展的能力。

②具备客舱服务管理能力，主要包括能使用客舱服务设备、打造民航工作人员职业形象，客舱服务流程等工作，能从事空中乘务员等工作。

③具备掌握现代航空服务所必须的基础理论和必要的基本技能；养成良好的服务意识，能够胜任民航服务的基本岗位要求。

④能用较熟练外语从事空中乘务服务，以及从事相关的地勤服务等工作；能够很好的处理民航服务工作中要客服务、咨询、安检等各种问题的能力。

⑤具备处置客舱紧急状况的能力，维护客舱安全的应急反应能力。

⑥具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。

⑦具备特殊旅客服务能力。

### （3）典型职业活动

学生经过上述知识学习和能力培养，能够完成下列典型职业活动：餐饮服务、客房服务、乘务服务、机上广播服务、特殊旅客服务、客舱设备使用、客舱紧急情况处置、机上常见病处理、外伤处理等工作。

## 六、课程设置及要求

### （一）公共基础课程

公共基础课程描述，见附件--1。

### （二）专业课程

按照空中乘务专业职业岗位（群）的能力要求，本专业共开设 34 门专业技能课程，其中《民航概论》、《民航客舱服务与管理》、《民航服务心理学》、《乘务英语》、《空乘服务礼仪》、《空乘面试应用技巧》为专业核心课程。

#### 1、《民航概论》

本课程为空中乘务专业的必修专业核心课程。通过学习使学生具备必要的航空知识，并进一步了解民用航空的特点，明确民用航空运输的主要职责，在保证飞行安全的前提下，充分发挥航空器、飞机的性能，完成空中交通运输任务，实现社会效益。本课程内容包括民用航空的发展、航空器与飞机概要、飞行原理与飞行应用、飞行保险与航行基础、航空通信与航空导航知识等。本课程的教学目的在于把学生培养成为具有高尚的职业道德，扎实的航空乘务基础、民航运输服务技能高素质的实用型人才。

#### 2、《民航客舱服务与管理》

本课程为空中乘务专业的必修专业核心课程。通过学习使学生了解客舱服务的基本常识、流程和规律，并学会运用这些服务规律和技巧对乘务工作进行管理与服务。同时，培养学生们自觉理解和认可提高个人和职业修养，教育学生理解和认可从事航空业工作对个人的培养锻炼，引导学生如何注重培养奉献、创新、沟通、学习、宽容等职业品质和修养，将这些品质和修养融汇体现到客舱服务工作中。该课程学习的基本内容是向学生传授该学科的基础知识和基本技能，使学生们了解客舱服务的基本常识、流程和规律，并学会运用这些服务规律和技巧对

乘务工作进行管理与服务。

### 3、《民航服务心理学》

本课程为空中乘务专业的必修专业核心课程。通过本课程的学习使学生认识民航服务心理学在民航业发展中的作用、地位和意义；掌握民航旅客消费心理、服务人员管理心理以及民航服务心理的一般规律；运用基本原理和方法分析民航服务中的各种心理现象，对人的行为进行准确预测；并能够采取相应的措施和办法，提高民航服务人员的服务与管理心理素质；为从事民航服务与管理工打下坚实的理论基础。本课程主要讲述心理学的基础知识，介绍感觉和知觉的概念和特点，介绍需要，兴趣，动机，注意，记忆，思维，情绪和情感，气质，性格，个性等基本概念和其特点。

### 4、《客舱服务英语》

本课程为空中乘务专业的必修专业核心课程。根据高等职业学校学生的特点，结合空乘专业相关岗位对英语的要求，开设《乘务英语》旨在帮助空中乘务专业的学生掌握英语运用和交际能力。课程具体涉及机上迎接旅客、安全检查、餐饮服务、免税品销售等内容。

### 5、《空乘服务礼仪》

本课程是空中乘务专业的必修专业核心课程。本课程以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘专业，树立良好的职业道德和服务意识，掌握空中乘务工作的特点、服务程序、服务方法及服务要求，了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及航空服务管理方面的基础知识，培养学生在空中乘务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力，使学生掌握乘务服务的操作技能和技巧，成为具有较高综合素质的空中乘务员。

### 6、《空乘面试应用技巧》

本课程为空中乘务专业的必修专业核心课程。通过本课程的学习培养学生的社会适应性，提高学生们的面试竞争力、提高学生的就业能力，该课程的理论教学与实训教学比例为 1:1，采用模拟情景教学的方法，帮助学生完成“学校

人——职业人——企业人”的转变。本课程主要讲述面试过程中的各种面试技巧与面试礼仪,熟悉不同航空公司的面试流程,熟悉不同航空公司的面试特点。

#### 7、《旅游概论》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。课程全面介绍了旅游的相关概念和基本知识,主要包括旅游的历史、旅游的含义和构成、旅游的特征和影响、旅游教育、旅游业的未来发展等内容。通过学习,使学生全面了解旅游业,掌握旅游专业的一些基础知识,为进一步学习本专业后续其他学科打好基础。

#### 8、《酒店管理概论》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过对酒店经营管理的理论、方法、手段和知识的讲授、案例分析、多媒体演示、酒店现场教学等讲课方式,以让学生全面掌握酒店管理的系统知识,并能在实际工作中具体应用,从而培养学生分析、解决实际问题的能力和工作适应能力,使学生全面了解酒店各业务部门的基本运行和管理内容,为学习各项服务职业技能课程打好基础。

#### 9、《民用航空法规》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。其任务是使学生了解国际民用航空运输的组织和法律框架,同时了解、掌握我国的民航法律法规,为学生毕业以后以法指导民航业务工作打下基础。教学采用讲授与讨论相结合的方式,引导学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规,掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范,并能灵活运用这些规范来分析、解决问题。本课程在设计过程中根据真实工作情境构建完整的教学设计,使学生切实感到现实工作的实际需要,提升学生知法、守法和规范自身行为的需要,从而充分激发学生的学习动力。

#### 10、《航空运输地理》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。该课程主要学习航空运输地理概论、航空运输经济分析、中国航空运输资源地理分布、中国航空旅游地理、国际航协世界航空区划和主要航线、国际航空旅游地理等内容。通过该课程的学习,使学生切实的掌握航空运输地理内容的系统性和全面性,结合典型案例,力求在

理论上有着较深的开拓，在实践上更具可操作性，为将来从事空中乘务相关专业工作及学好后续专业课程打好基础。

#### 11、《民航安全与应急处理》

本课程是航空服务专业的必修专业技能课程。是一门理论与实践相结合的课程。让学生了解民航安全管理的重要性以及内容，了解民航应急管理、公共航空运输安全管理与应急处置、民用机场安全管理与应急处置、空中交通服务安全管理与应急处置以及航空安保管理与应急处置。通过本课程的学习，学生应能识别民航安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。

#### 12、《航空餐饮服务》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。以飞机上的各式各样的餐饮服务为主线，系统、全面地讲授客舱餐饮服务的理论及提供餐饮服务的具体技巧，让学生们掌握飞机上的一般餐食和特殊餐食的具体种类及各自的特色，熟悉如何去提供特殊餐食。旨在使学生比较系统的掌握客舱餐食与服务技能，并能在实践中对所学理论学以致用，对所学技能规范操作，培养一批既具有一定责任心、有一定素养同时又受乘客欢迎的应用型人才，从而为学生毕业后适应民航工作的需要打下良好的基础。

#### 13、《食品营养与卫生》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。本课程将学生需掌握的技能 and 有关知识融入于各个工作项目当中，通过项目操作和基于工作过程的任务的完成，使学生了解食品营养学、食品卫生学等有关知识，培养学生合理利用食物资源，改善居民营养状况，预防食品污染和食物中毒的技能，以提高学生的身体素质和健康水平，并为学生今后从事本专业所需掌握的职业能力奠定基础。

#### 14、《市场营销》（空乘）

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过本课程的学习，使学生建立积极自信的人生态度、良好的职业道德和心理素质、强烈的事业心与责任心，培养艰苦奋斗的精神、团队合作的意识、立业创业的本领，牢固树立以顾客为中

心，满足消费者需求的市场营销理念，熟悉市场营销活动的基本过程，在强化的营销案例分析、实习实训等先进教学方法及手段的支撑下，掌握市场营销各环节的基本操作方法，能够制定营销计划，并能把市场调研和分析方法行业应用相结合，同时，具有信息收集能力、市场机会识别能力、以及团队合作精神。

#### 15、《地面服务实务》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过本课程的学习，使学生掌握民航地勤服务的基本概念，了解所包含的各项服务内容及相关要求。掌握狭义角度的地勤服务中如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务和特殊情况服务的详细内容及相关规定。理解飞机维修工作以及相关内容，为其学习其他课程以及今后从事地勤工作从理论上打下良好的基础。

#### 16、《服务体姿》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过本课程的学习使学生掌握空乘服务体态与姿势的基本要领、规范和操作方法，是服务礼仪理论知识的延伸实训课程。通过在课堂上的实训练习和社会活动过程中各个环节的礼节要点和体姿要求，使学生学会会有意识地、正确地运用服务礼仪姿态，塑造学生日常生活和工作中的优美体姿和良好形象，以提升自身修养和综合素质，增强就业能力。

#### 17、《服务意识》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。本课程立足现代服务业都需要具备的服务意识，通过“案例—自我分析—讲解—自我剖析”以及必要的拓展训练，逐步达到让学生自清、自省、形成自我意识的目的。本课程采用循序渐进、由浅入深的结构方式，从服务的内涵和延伸意义，到顾客对服务需求的讲述、服务者的职业理念塑造，不断提升服务业中服务与管理的总体意识，使之内化到服务中，从而潜移默化地深入空乘服务工作。

#### 18、《民航服务沟通技巧》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。本课程的主要是从提高沟通能力角度，要求学生熟练掌握有效沟通的要素、程式、技巧；了解有效沟通的评



估方法；熟练掌握沟通能力的基本构成；熟练掌握提高沟通主体的亲和力、知人力、表述力、促成力和异议化解力的技巧。本课程的理论教学与实训教学的学时比例约为 1: 1；课程的教学方法采取以学生自主学习的教师导学法，目的在于培养学生自主学习，分析、判断和解决实际问题的能力。

#### 19、《基础英语》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过学习本课程使学生掌握基础的英语语法知识，扩大词汇量，提高阅读能力，初步形成空乘职业英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的习惯，提高自主学习英语的能力。

#### 20、《空乘面试口语》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过学习本课程使学生在掌握一定词汇量的基础上，灵活运用面试英语，学习面试口语表达的一些基本技巧和方法，循序渐进地学会在面试中灵活的运用口语交流，做到语音语调自然，无重大语法错误，表达基本顺畅。并且能够将面试口语与面试技巧相结合，提高学生的面试通关率。

#### 21、《职场形象设计》

本课程为空中乘务专业的必修专业技能课程。本课程将实践教学与理论教学相结合，培养学生的专业技能，同时提高学生的气质内涵。空乘专业的学生应该学习形象设计与化妆技巧，这是空乘专业人员的基本技能，同时也是提升空乘人员的整体形象与空乘服务质量的重要手段。空乘专业的学生要在学习阶段就要认识到形象的重要性。

#### 22、《团队合作》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。团队合作是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现，职业教育的目的是为企业输送合格的人才，所以职业教育培养的学生要从实际出发，在技能培训的同时，注重对学生团队合作的培养。通过本课程的学习，增强学生的团队合作意识，克己容人的处世态度，让良好的人际关系渗透在日常工作和管理的每一个环节里，使人人都坦诚相见、彼此理解、

相互信任,这样才能增强凝聚力,才能更好地服务旅客。

### 23、《形体训练》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。本课程注重实践性,通过形体操、健美操、舞蹈等不同阶段训练,使学生形成挺拔优美的体态,身体柔软、协调、匀称,培养学生正确优美的形体动作和肢体语言,使学生的气质形象得以提高,塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象。

### 24、《体能训练》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。空乘体能训练,是针对空乘专业人员的身体运动素质的培养以及对于学生自身所具有的体能状况能有效的帮助学生在工作状态下保持良好的身体素质,以及涉及到的低气压,高空缺氧等特点对空乘学生身体素质要求有一定严格,良好的体能训练能有效增学生自身素质,避免高空反应所引起的不适。其目的是让空乘学生很好适应高空环境、能够持续维持高强度的对抗,它分为:有氧耐力训练和无氧耐力训练,空乘专业学生的体能训练需要长时间的训练方式才能确保学生在日后岗位上能够适应岗位所需要的环境。

### 25、《才艺技能训练》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过本课程的学习提升学生多才多艺的综合能力与素养。才艺技能的课程内容有:声乐、书画表演、乐器演奏、朗诵、魔术杂技、相声等。

### 26、《中外民俗》

本课程为空中乘务专业的必修专业技能课程。课程内容包括:民俗的基本原理以及中外各主要民族的服饰民俗;饮食习俗;居住民俗;人生礼仪民俗;社交礼仪民俗;岁时节日民俗;信仰民俗;民间语言文学;民间科技工艺;民间游娱竞技等各类民俗事象的来源和文化含义等。通过该课程的学习,可以增强学生对中外各民族的认识,能根据民俗学的基本原理对中外众多民俗现象进行分析理解,为学好后续专业课程、将来从事空乘行业及相关专业工作打好基础。

### 27、《客源国概况》

本课程为空中乘务专业的必修专业技能课程。课程内容包括：世界旅游业概况、中国旅游业概况和中国主要客源国家和地区的自然地理、历史、人文、政治、经济、文化、民俗、旅游业等内容。通过学习，可以增强学生对中国旅游海外客源市场的基本情况有比较充分的认识和掌握，能系统分析中国主要海外客源市场，为将来从事空乘相关专业工作及学好后续专业课程打好基础。

#### 28、《国内外航空公司简介》

本课程是空中乘务专业的必修专业技能课程。通过本课程的学习，让学生了解国内航空公司以及外籍航空公司的现状、发展以及对于中国乘务人才需求的标准等。学生根据自身情况结合国内外航空公司的要求进行应聘，增加学生的职业竞争力，增加学生面试航空公司的成功率。

#### 29、《餐饮服务与管理》

本课程是空中乘务专业的选修专业技能课程。一方面注重知识性，培养学生的专业知识和管理理论；另一方面注重实践性，培养学生的操作能力和管理能力；同时注重理论与实践的结合，培养学生的应变能力和创新能力。这些知识和能力既符合高技能人才培养目标的要求，又适应餐饮业职业岗位群的任职要求。通过本课程的学习，使学生掌握餐饮业务内容、工作标准，具备餐饮服务意识与管理意识，做到动手能力强，管理意识强，具备餐饮企业主要营业点基层督导的素质和管理能力。

#### 30、《前厅客房服务与管理》

本课程是空中乘务专业的选修专业技能课程。通过了解前厅部与客房部的业务知识和管理知识，熟悉前厅业务的经营策略与管理方法，掌握前厅和客房机构设置、业务管理、质量管理、物资设备管理的基本知识，熟练掌握前厅和客房各项对客服务技能。

#### 31、《茶艺》

本课程为空中乘务专业的选修专业技能课程。本课程将茶艺师职业技能考证的相关内容融入课程教学中，对学生进行基本的理论知识教育，逐步引领学生进入实践学习，做到理论知识和实际操作相结合，使学生具有高素质茶艺员所必需

的茶艺方面的基本理论、基本知识和基本技能。着重培养学生的实践动手能力，同时让学生在掌握泡茶技艺的同时陶冶情操，净化心灵，以增加文化修养；为学生正确运用茶文化知识，提高综合素质，增强职业变化的适应能力及继续学习能力打下一定基础。

### （三）实践性教学

1、军事训练：在新生入校正式上课前，集中军事训练两周，由学校统一安排。

2、认识实习：在第一学期进行为期 1 周的机场、高铁、地铁等参观学习。

3、毕业实习：第五、六学期安排学生进行为期 30 周的专业跟岗、顶岗实习。要求学生在第五学期到学校指定实习基地进行专业实习，第六学期为学生自主实习阶段，为更好的适应航空公司的工作，做好准备，提高专业知识的应用能力和专业技能，需写出专业实习总结。

4、毕业论文(设计)：毕业生可以在实习岗位上结合实习岗位工作，利用业余时间，在专业教师的指导下进行毕业论文的撰写或毕业设计，在第六学期进行论文的完善和后续工作。论文完成后，先由指导老师在网上对学生进行指导，实习结束后由系（部）组织论文评审小组进行论文答辩，评定成绩。

## 七、学时安排

空中乘务专业教育教学时间分配表

（单位：周）

学 年	学 期	教学与 实验	入学教育 与军训	阶段 实训	顶岗 实习	毕业 实习	毕业 论文	社会 实践	毕业 教育	期末 考试	寒暑 假	合 计
一	1	13	2							1	5	21
	2	20						1		1	7	29
二	3	21						1		1	4	27
	4	17								1	8	26
三	5				20						5	25
	6					9	8		2			19
合计		71	2	0	20	9	8	2	2	4	29	147

## 八、教学进程总体安排

### 空中乘务专业 2019 级教学进程表

课程类别	序号	课程名称	课程编码	课程性质	考核方式	学分	总学时	学时分配				学期与周学时分配					
								课内		课外		一	二	三	四	五	六
								理论	实践	理论	实践	14	21	22	18	20	19
公共基础课程 (32.2%)	1	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论(3.4)	300002	必修	考试	4	80	60		10	10			2	2		
	2	思想道德修养与法律基础(1.2)	300001	必修	考试	3	49	30			19	2	1				
	3	形势与政策(1.2.3.4)	300003	必修	考试	4	75			35	40	1	1	1	1		
	4	大学生心理健康教育	310001	必修	考试	2	34	26	8				2				
	5	军事理论与军事技能	600001	必修	考试	4	148	36			112	▲					
	6	大学生职业规划与就业指导	600002	必修	考试	2	38	38				0.5	0.5	0.5	0.5		
	7	大学生创新与创业指导	600003	必修	考试	2	37	29	8			0.5	0.5	0.5	0.5		
	8	大学英语(1.2)	330005	必修	考试	4	70	70				2	2				
	9	体育(1.2)	330006	必修	考试	4	70	6	64			2	2				
	10	大学语文与应用文写作	330004	必修	考试	2	42	34	8				2				
	11	演讲与口才	330007	必修	考试	2	36	36							2		
	12	普通话训练	330009	必修	考试	2	42	20	22				2				
	13	OFFICE 办公软件基础		必修	考试	2	28	14	14			2					
	14	EXCEL 数据处理		必修	考试	2	44	22	22					2			
	15	统计基础		必修	考试	2	28	28				2					
	16	管理学	600005	选修	考查	4	88	88						4			
	17	网络公众号运营技术		选修	考查	2	42	36	6				2				
		小计				47	951	573	152	45	181	12	15	10	6		
	18	旅游概论	040301	必修	考试	2	28	28				2					
	19	酒店管理概论	040302	必修	考试	2	28	20	8			2					
	20	民航概论▲	040303	必修	考试	2	28	28				2					
	21	民航服务心理学▲	040304	必修	考试	2	44	44						2			
	22	民用航空法规	040305	必修	考试	2	44	44						2			
	23	航空运输地理	040306	必修	考试	2	36	36							2		
	24	民航客舱服务与管理▲	040307	必修	考试	2	42	32	10				2				
	25	民航安全与应急处理	040308	必修	考试	2	36	26	10						2		
	26	航空餐饮服务	040309	必修	考试	2	42	22	20				2				
	27	食品营养与卫生	040310	必修	考试	2	44	36	8					2			
	28	市场营销学(空乘)	040311	必修	考试	2	42	28	14				2				
	29	地面服务实务	040312	必修	考试	2	36	36							2		
	30	空乘服务礼仪▲	040413	必修	考试	2	28	20	8			2					
	31	服务体态	040314	必修	考试	2	42		42				2				
	32	服务意识	040315	必修	考试	2	44	36	8						2		

33	服务沟通技巧	040316	必修	考试	2	36	18	18						2		
34	面试应用技巧（1）▲	040317	必修	考试	2	42	20	22				2				
35	面试应用技巧（2）▲	040318	必修	考试	2	44	20	24					2			
36	基础英语	040319	必修	考试	2	28	18	10			4					
37	客舱服务英语（1）▲	040320	必修	考试	4	42	20	22				4				
38	客舱服务英语（2）▲	040321	必修	考试	4	36	10	16					4			
39	空乘面试英语	040322	必修	考试	2	36	16	20						4		
40	职场形象设计	040323	必修	考试	2	28	10	18			2					
41	团队合作	040324	必修	考试	2	36	20	16						2		
42	形体训练	040325	必修	考试	2	28		28			2					
43	体能训练	040326	必修	考试	2	42		42				2				
44	才艺技能训练	040327	必修	考试	2	36		36						2		
45	国内外航空公司简介	040328	必修	考试	2	36	36							2		
46	中外民俗	040329	选修	考查	2	36	36							2		
47	客源国概况	040330	选修	考查	2	44	44						2			
48	餐饮服务与管理	040331	选修	考查	2	36	18	18						2		
49	前厅客房服务与管理	040332	选修	考查	2	44	22	22						2		
50	茶艺技能	040333	选修	考查	2	44		44						2		
51	顶岗实习*		必修		26	780			4	776						▲ ▲
52	社会实践		必修		2	60				60			▲ ▲			
53	职业资格证书		选修		5											
54	毕业论文（设计）		必修		11	330			14	316						▲
	小计				108	2324	668	476	18	1152	16	16	20	22		
	总计				155	3275	1241	628	63	1333	28	31	30	28		

必要说明：军事理论与军事技能在新生入校正式上课前，集中两周，由学校统一安排。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

在师资队伍建设方面，所有专业教师都进行了相关培训，包括参加中航协认证的空乘教员资格培训，并获取相关技能证书，到航空院校及空乘培训基地进行学习与交流等。坚持引进具有航空公司工作经验的教师以及航空运输、旅游管理、舞蹈、英语口语等专业方向的师资，初步形成了结构合理的“双师”教学团队。

我院空中乘务专业现有专任教师6名，其中3名具有硕士学位，2人具有高级职称，2人具有中级职称。在校内专业教师中，“双师型”教师4名。此外，在课程开设期间，聘请航空业资深培训、面试专家前来讲座，与中国南方航空公司的资深教员和面试官进行学术交流与探讨，并共同参与课程建设，修订人

人才培养方案。

## **(二) 教学设施**

现建有化妆实训室、餐饮模拟实训室、客房模拟实训室、茶艺实训室、插花实训室、模拟导游实训室、形体房和多媒体实训室。现有教学设施满足空中乘务专业学生的日常教学和实训课程。

## **(三) 教学资源**

学院图书馆中拥有与空中乘务专业学生数量相适应的专业图书、国内期刊、电子期刊数据库、工程资料阅览室，并且每年进行图书、资料的更新。有满足教学需要的标准规范规程、标准图集。专业教材能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

我院正在进行精品在线开放课程建设、专业人才培养模式的改革与创新等旨在推动我院信息技术与教育教学深度融合，促进优质教育资源应用与共享，不断提升教育教学质量。

## **(四) 教学方法**

依据专业培养目标、课程教学要求，秉承“以就业为导向”的原则，利用现代化、多模态的实践教学手段，结合课程教学目标和课程特点以及有关学情和教学资源，选择适合的最优化教学法。综合考虑教学效果和教学可操作性等因素，可根据课程内容采用讲授法、混合教学法、分组讨论法、案例教学法、任务教学法、现场教学法等多种形式。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略。根据课程内容特点和空乘学生特点，以学生为主体，合理选择各种教学方法，教师起引导作用。在教学组织上充分利用校内智慧教室、理实一体化教室、多媒体网络教学条件的资源，采用问题教学、案例教学、任务驱动教学、情境教学、单项操作训练和综合能力考核等方法提高学生的职业能力。鼓励推进信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式，达成预期教学目标。

## **(五) 学习评价**

改革和完善教学评价标准和方法，强调教学过程的质量监控。学生评价应兼顾认知、技能、情感等方面，可采取观察、口试、笔试、技能操作、职业技能竞

赛、职业资格考试及鉴定等评价方式，建立学校、合作企业和其他社会组织等共同参与的教育质量多方互动评价机制，形成多元主体评价与过程评价相结合的分级分层教学质量评价体系，对学生的文化知识、专业知识、专业技能、职业素质、创业能力等多方面进行评价，突出技能和规范标准化及熟练化的考核。

### 1. 基本素养评价

基本素养主要包括品德素养、团队合作、敬业精神、组织协调等方面。依据学校学生素养评价标准执行，成绩评定由学生课程学习表现结果评价，以及第二课堂成绩单综合评价构成。

### 2. 专业素养评价

专业素养主要包括文化知识、专业基础、专业技能等方面。主要通过学生课程学习的作业、课堂提问、出勤、考试、技能考核等进行过程评价和结果评价，其中对于开展工作导向设计的专业核心课程，如《空乘面试应用技巧》、《民航客舱服务与管理》、《职场形象设计》等课程，以过程考核为核心，采用项目考核方式进行，不再设置期末闭卷理论考试形式。其它课程成绩评定按照学校考试管理规定执行。

### 3. 顶岗实习评价

顶岗实习评价以实习单位为主，通过实习考勤、实习记录、实习报告、实习表现等方面，结合实习指导教师的评价对学生进行综合评价，成绩评定按照学校顶岗实习管理规定执行。

## **(六) 质量管理**

为保障本专业人才培养方案的顺利实施和持续改进人才培养质量，使人才培养过程的关键环节始终处于可控状态，在学院教学质量监控体系的总体框架下，建立适应本专业人才培养模式需要的教学质量监控体系。

建立系层面的教学执行与监督评估分线运行的组织框架，细化学院教学运行管理制度，规范系部教学实施过程，使人才培养方案的实施保障和制度保障。教



学执行组织由系主任、教学主任、实训室管理员、专业教研室、专业教师、学生组成；监督评价组织由系教学督导组、学生教学信息站、学生教学信息员组成。

## **十、毕业要求**

学生通过规定年限学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

本专业课程共 155 学分，包含选修课 16 学分。在规定学习期间内，学生应修完人才培养方案规定的全部必修课程和部分选修课程，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求方可毕业。其中，必修学分需要完成 139 学分，选修学分需要完成 8 学分，即需要完成 147 学分方可毕业。

## **十一、附录**

教学进程变更审批表 见附件--2。