

漯河职业技术学院

空中乘务专业人才培养方案

(2020 年制订)

一. 专业名称及代码

(一) 专业名称: 空中乘务

(二) 专业代码: 600405

二. 入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三. 修业年限及学历

全日制 3 年。实行弹性学制, 学生可通过学分认定、积累、转换等办法, 在 2-6 年内完成学业。

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	职业资格证书和技能等级证书
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 机场旅客服务人员	民航乘务员

五. 培养目标与培养规格

(一) 培养目标

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; 掌握本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、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员工作的 2 高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导，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；

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维，热爱民航事业，弘扬和践行“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；尊重不同国家的不同风俗习惯，具有良好的服务意识；

(4) 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，良好的行为习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求，以满足空中乘务的工作要求；

(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

(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；

(2) 熟悉与与民航运输和飞行运行相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

(3) 掌握客舱设备及客舱服务知识；

(4) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；

(5) 掌握航线及地理知识；

(6) 掌握旅客服务心理知识；

(7) 熟悉野外生存基本知识；

(8) 熟悉航空运输常识；

(9) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；

(10) 熟悉职业形象塑造知识；

(11) 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) 具有探究学习、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) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力;
- (4) 具备信息技术应用能力;
- (5) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力;
- (6) 具备客舱服务能力;
- (7) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离;
- (8) 具备处置客舱紧急状况的能力;
- (9) 具备维护客舱安全的应急反应能力;
- (10) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力;
- (11) 具备特殊旅客服务能力。

4. 职业态度

- (1) 自觉遵守相关法律法规、标准和管理规定;
- (2) 具有吃苦耐劳, 爱岗敬业的精神;
- (3) 具有团队合作意识;
- (4) 具有积极向上的态度和创新精神。

六. 人才培养模式

根据专业人才培养目标, 本专业采用“2+1”人才培养模式, 即第一、二学年在漯河职业技术学院重点学习基本素质课程; 第三学年到合作企业, 学习专业知识与专业技能后, 安排实习就业。

七. 课程设置及要求

(一) 课程设置

主要包括公共基础课程和专业(技能)课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定, 将思想政治理论、公共外语、体育、创新创业教育、劳动教育、信息技术、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课; 并将大学语文、高等数学、美育(含音乐欣赏、美术欣赏)、中华优秀传统文化、职业人文素养等列入限选课。

2. 专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

一般开设6-8门, 包括: 民航概论、民航旅客运输、民用航空法、客源国概况、民航服

务礼仪、形体训练、体能训练、职业形象设计等。

(2) 专业核心课程

一般开设 6-8 门, 包括: 服务沟通技巧、航空服务英语、客舱设施与服务、民航安全应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学等。

(3) 专业拓展课程

一般应包含航空运输地理、航空餐饮服务与管理、民航企业管理概论、团队建设与拓展训练、航空市场营销、普通话与播音艺术等。

(二) 主干课程教学内容及要求

1. 服务沟通技巧

课程目标: 掌握民航服务中的人际沟通技巧。

主要内容: 如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通等。

教学要求: 采用理论和实践相结合的教学方式, 注重平时教学过程, 采取多维立体考核方式。

2. 航空服务英语

课程目标: 掌握乘务工作用语、服务英语。

主要内容: 乘务工作英语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词等。

教学要求: 采用理论和实践相结合的教学方式, 注重平时教学过程, 采取多维立体考核方式。

3. 客舱设施与服务

课程目标: 掌握客舱设施与服务技能。

主要内容: 客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法、乘务工作的具体流程、乘务员职责、客舱服务规范等。

教学要求: 采用理论和实践相结合的教学方式, 注重平时教学过程, 采取多维立体考核方式。

4. 民航安全应急处理

课程目标: 掌握客舱安全及应急处置技能。

主要内容: 客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点, 旅客行为不当、旅客 非法行为、非正常旅客处理及劫机处置; 应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环 境类型的陆地及水上撤离程序, 野外生存知识等。

教学要求：采用理论和实践相结合的教学方式，注重平时教学过程，采取多维立体考核方式。

5. 民航客舱救护

课程目标：掌握客舱救护技能。

主要内容：客舱急救基础知识、心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治、客舱空勤人。

教学要求：采用理论和实践相结合的教学方式，注重平时教学过程，采取多维立体考核方式。

6. 民航服务心理学

课程目标：掌握对客服务心理。

主要内容：民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力等。

教学要求：采用理论和实践相结合的教学方式，注重平时教学过程，采取多维立体考核方式。

八. 教学进程总体安排

见附录一：空中乘务专业教学进程表；附录二：学时与学分分配表。

九. 实施保障

(一) 师资队伍

表 1 师资队伍结构与配置表

类别	数量	具体要求
师资队伍结构	10	本专业现学生数与专任教师数比例为 18:1，双师素质教师占专业教师比为 83%。
专业带头人	2	具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外航空行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对空中乘务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，在航务乘务领域具有一定的专业影响力。
专任教师	6	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；

		具有服务管理等相关专业本科及以上学历； 具有扎实的本专业相关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。
兼职教师	4	主要从中航等相关企业、机构聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的航空乘务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

表2 校内实践教学条件配置

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备	备注
1	前厅实训室	前厅服务实训	总台、电脑、电话、行李车、大堂副理、沙发、茶几等	30
2	客房实操训练室	客房服务实训	单人床、客房布草、工具车等	30
3	标准客房实训室	客房服务实训	单人床、床头柜、电视柜、行李架、写字台、梳妆台、电视机、布草等	30
4	中餐实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、布草、托盘、餐具等	30
5	咖啡茶艺实训室	咖啡、茶艺服务实训	茶道具组、茶桌、茶椅、茶车等	24
6	康乐实训室	康乐服务实训	跑步机、台球桌、乒乓球台、哑铃等	30

表3 校外实践教学条件配置

序	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	北京中航天使教育集团， 首都国际机场、上海浦东机场、西	专业实习、就业安排	合作培养，有正式协议

(三) 教学资源

1. 教材选用

按照国家规定及学校教材选用制度，择优选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2. 图书文献配置

图书文献配置能满足人才培养、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：民航运输业发展的新制度法规及新业务、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. 数字资源配置

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、满足教学。

（四）教学方法

按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位实际工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域”基本路径，确定了岗位典型工作任务、行动领域和专业学习领域，由此构建基于工作过程系统化课程教学活动。课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

（五）学习评价

教学评价包括对导师授课的评价和对学生学习的评价两个方面。教学评价注重教学效果，即学生学习结果的评价。教学评价由校企专业教学团队和教学管理相关人员集体讨论制定具体的评价方案，方案的评价指标重点体现双导师的授课情况和学生的学习情况。重点突出教学内容是否符合岗位能力需求，对提升学生的职业能力是否有帮助，教学方式方法是否科学，教学准备是否充分，学生的学习态度、学习积极性、学习效果等。对学生学习评价的考核重点要考核其学习态度、学习方法和能力。对学习的考核应如强综合素质的考核，授课导师不定期向学生了解学习情况和学习效果，应在专业能力考核的基础上增加对学生的学习和工作态度、组织协调能力和诚信服务意识及自主学习积极性等综合素质方面的指标。专业能力从专业基础知识和岗位能力两方面展开，专业基础知识注重实践性及对技能操作的说明和指导。岗位能力的评价不但要看操作的结果，更要看操作过程的规范性，以及对问题的分析和解决能力。岗位实训的评价由企业导师主导，参照行业标准进行评价。

（六）质量管理

1. 建立和完善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、资源建设等方面标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实现人才培养规格。

2. 建立和完善教学管理机制，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，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. 专业教研室将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。

十. 毕业要求

本专业学生毕业时应达到培养目标及培养规格的素质、知识和能力等方面要求，同时满足以下条件。

（一）学分条件

本专业学生在毕业前必须修满 146 学分。

（二）证书

学生在校期间，应考取必要的基本能力证书及职业资格证书，鼓励学生考取多项职（执）业资格证书。

表 4 考取证书一览表

证书类别	证书名称	考证等级要求	备注
基本能力证书	普通话	二级乙等	必考
	计算机等级证书	文管二级	选考
职（执）业资格证书	国内民航客运员	初级	任选其中 1-2 项
	国内民航货运员	初级	
	民航安检员	初级	
	民航乘务员	初级	
	酒店管理师	初级、中级	

附录一 空中乘务专业教学进程表

课程类别	序号	课程名称	课程代码	学时		学分	开课学期与周学时						开课单位	考核方式	
				理论	实践		一	二	三	四	五	六			
公共基础及素质教育课程	1	思想道德修养与法律基础	161001	48	0	3	3							思政部	考试
	2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概	161002	72	0	4		4						思政部	考试
	3	※形势与政策(一)	161004	8	0	0.25								思政部	考查
	4	※形势与政策(二)	161005	8	0	0.25								思政部	考查
	5	※形势与政策(三)	161006	8	0	0.25								思政部	考查
	6	※形势与政策(四)	161007	8	0	0.25								思政部	考查
	7	※军事理论	231001	36	0	2		2						学生处	考查
	8	军事实践	231002	0	112	2	2周							学生处	考查
	9	劳动教育	231003	8	28	2	1	1						学生处	考查
	10	※大学生心理健康	231005	36		2	2							学生处	考查
	11	大学体育(一)	101001	10	26	2	2							基础部	考试
	12	大学体育(二)	101002	10	26	2		2						基础部	考试
	13	大学体育(三)	101003	10	26	2								基础部	考试
	14	大学英语(一)	201001	64		4	4							许慎文 化学学院	考试
	15	大学英语(二)	201002											许慎文 化学学院	考查
	16	信息技术	191001	18	18	2								信工系	考试
	17	职业生涯规划	181001	18	18	2	2							招生 就业 处	考查
	18	创新创业教育	181002	12	24	2		2						招生 就业 处	考查
	19	大学生就业指导	181003	8	8	1				1				招生 就业 处	考查
	20	实验室安全教育	141001	8	8	1	1							实训 中心	考查
小计				390	294	34	15	11		1					
限选课	21	※音乐欣赏	152001	18	0	1		1					艺术 学院	考试	
	22	※美术欣赏	152002	18	0	1			1				艺术 学院	考试	
	23	※中华优秀传统文化	102001	36	0	2		2					基础部	考查	
	小计				72		4		3	1					
任选课	24	公共任选课程		64	0	4							教务 处	考查	
	小计				64		4								

课程类别	序号	课程名称	课程代码	学时		学分	开课学期与周学时						开课单位	考试形式
				理论	实践		一	二	三	四	五	六		
专业基础课	25	民航概论	123301	36	0	2	2							考试
	26	民航服务礼仪	123302	36	36	4	4							考查
	27	形体训练	123303	0	36	2	2							考查
	28	体能训练（一）	123304	0	36	1		2						考查
	29	体能训练（二）	123327		72	2			4					考查
	30	体能训练（三）	123329		36	1				2				考查
	31	民用航空法	123328	36	0	2			2					考试
	32	客源国概况	123306	36	36	4			4					考试
	33	职业形象设计	123125	18	18	2		2						考查
	小计				162	270	18	8	4	10	2			
	专业技能课程	34	民航服务心理学	123309	36	36	4	4						考试
		35	民航安全应急处理	123310	36	36	4		4					考试
		36	航空服务英语	123311	36	36	4		4					考查
		37	航空服务英语口语（一）	123312	36	36	2			4				考查
		38	航空服务英语口语（二）	123319	36	36	2				4			考查
		38	机场服务概论	123313	36	36	4				4			考试
		39	服务沟通技巧	123314	36	36	4			4				考查
		40	客舱服务实训	123318	36	36	4				4			考试
		小计				360	360	36	4	8	8	12	8	
	专业拓展课	41	普通话与播音艺术	123317	18	18	2	2						考查
		42	茶艺服务	123121	36	36	4			4				考查
		43	旅游地理	123412	36	36	4		4					考试
		44	旅游市场营销	123117	18	18	2			2				考查
		45	民航企业管理概论	123322	18	18	2				2			考试
		46	面试英语	123327	36	36	4				4			考查
		小计				162	162	20	2	8	6	6		
	顶岗实习及单列实习实训	47	空乘服务综合实训	124324		216	10					12		
		48	空乘专业顶岗实习	124325		232	8						18	
		49	空乘专业毕业设计	124326		20	10					6		

	小计		468	28					18	18		
教学计划总计			1202	1554	146	29	27	25	21			

备注：1. ※表示线上课程。

2. 每学期安排 20 周的教学活动，其中第 19、20 周为复习考试时间。

附录二 学时与学分分配表

课程类别		学时	占总学时比例%	学分	占总学分比例%
公共基础及素质教育课程	必修课	684	24.8	34	23
	限选课	72	2.6	4	2.7
	任选课	64	2.3	4	2.7
专业技能课程	专业基础课	432	15.7	18	12.2
	专业核心课	720	23.5	36	24.3
	专业拓展课	324	14.1	24	16.2
实践教学占比①			16.9	28	18.9
总 计			100	144	100

注：①指所顶岗实习及单列实习实训及专业集中实践课程。

编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职空中乘务专业，由漯河职业技术学院空中乘务专业建设委员会组织专业教师，与北京中航天使教育集团共同制订，经中国共产党漯河职业技术学院委员会审定，批准从 2020 级空中乘务专业学生开始实施。

主要编制人员一览

序号	姓名	所在单位	职称/职务	签名
1	周茜	漯河职业技术学院旅航院	讲师/书记	
2	冯俊强	漯河职业技术学院旅航院	副院长/副教授	
3	孙冬玲	漯河职业技术学院旅航院	教研室主任	
4	吴筱艾	漯河职业技术学院旅航院	专业负责人	
5	林艳丽	漯河职业技术学院旅航院	实验室主任	
6	左荣	漯河职业技术学院旅航院	副教授	
7	李彦林	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	
8	张二霞	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	
9	韩晓宇	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	
10	谢月华	北京中航天使教育集团	副教授	
11	冀香香	北京中航天使教育集团	讲师	
12	李静	北京中航天使教育集团	讲师	

复核人：冯俊强

漯河职业技术学院

空中乘务专业人才培养方案论证意见表

专业建设指导委员会成员	姓名	单位	职务/职称	签名
	贾新政	漯河职业技术学院	教授	贾新政
	冯俊强	漯河职业技术学院	副教授	冯俊强
	陈新华	漯河职业技术学院	副教授	陈新华
	孙冬玲	漯河职业技术学院	副教授	孙冬玲
	侯冰	漯河职业技术学院	副教授	侯冰
	林艳丽	漯河职业技术学院	副教授	林艳丽
	谢月华	北京中航天使教育集团	副教授	谢月华
	冀香香	北京中航天使教育集团	讲师	冀香香
	李静	北京中航天使教育集团	讲师	李静

专家意见

本专业人才培养方案编制科学合理，适用于三年全日制空中乘务专业，经审定，同意从2020级空中乘务专业学生开始实施。

专业建设指导委员会主任签名：_____

_____年 月 日

审核：

中共漯河职业技术学院委员会（签章）

_____年 月