

漯河职业技术学院空中乘务专业（群内）人才培养方案

（2025 版）

一、专业描述

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

入学要求：高中(中职)毕业生或具备同等学力者

修业年限：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。

教育类型：高等职业教育

学历层次：专科

所属专业群名称：旅游管理专业群

二、职业面向

（一）职业面向岗位

表 1 空中乘务专业职业面向岗位一览表

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 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01)	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 障人员 航空安全员 机场旅客服务 人员	客舱乘务员训 练合格证 空中乘务技能 等级证书(1+X)

（二）职业发展路径及职业能力分析

表 2 空中乘务专业职业岗位及其岗位能力分析

序号	岗位群	岗位类别		岗位任务描述与核心能力要求	
		入职岗位	发展岗位	岗位任务描述	核心能力要求
1	空中乘务 岗	乘务员	两舱/主任乘务 长	执行航班安全 检查、客舱服 务、应急处理； 高端舱位旅客 服务管理； 协调机组工作	民航安全法规与应 急操作熟练度； 中英文沟通与礼仪 服务技能； 基础医疗救护能 力； 机型设备操作知识

2	客舱管理岗	乘务长	客舱经理	统筹客舱安全与服务； 监督乘务组工作； 处理突发事件； 管理机上资源与航班报告	团队管理与冲突协调能力； 客舱服务流程执行能力； 复杂应急处置决策力； 部门协作能力
3	现代服务业	前台接待 客房服务员 餐厅服务员 会务服务 客服服务	前厅部经理 餐饮部经理 客房部经理 会务服务策划师	运用亲和力与沟通技巧完成接待、咨询、预订及客诉处理； 提供高品质、规范化的餐饮住宿服务； 负责会议、活动的现场布置、流程把控和嘉宾接待	服务营销； 培训督导； 高端商务礼仪； 品牌意识能力

三、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业依托民航运输行业优势，紧跟智慧民航与国际化航空服务的发展，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；掌握客舱服务、航空安全应急处置、民航法规、服务心理学与跨文化沟通等知识和技术技能，面向民航客舱服务、航空地面保障、高端旅客接待及航空安全管理领域的高技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识、能力和职业态度方面达到以下要求。

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）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新思维，具有学以致用、爱岗敬业的职业理念和服务“一带一路”建设与民航强国战略的职业理想；

（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）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测

试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯，具备一定的心理调适能力；

(6) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(7) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

2. 知识

(1) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语(英语等)、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(2) 熟悉与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识；

(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) 掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能。

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(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；
- (5) 具备高度的安全责任感和危机处置职业素养，始终将旅客生命安全置于首位；
- (6) 践行“客户至上”服务理念，主动关注旅客需求并提供个性化服务；
- (7) 保持终身学习意识，适应民航新技术、新规范及国际化服务标准的迭代升级；
- (8) 尊重多元文化差异，秉持平等、包容的职业态度服务全球旅客；
- (9) 坚守职业道德底线，保守航空安全及旅客隐私信息；
- (10) 主动践行绿色航空理念，在日常服务中落实节能减排要求。

四、人才培养模式

紧扣民航业“创新驱动+服务体验极致化”双趋势，以培养适应民航高质量发展需求、具备卓越服务技能与安全管理能力、拥有可持续发展潜力的复合型人才为核心定位，构建“三阶能力跃升、四维生态融合、双擎价值驱动”的立体化体系：通过“基础服务胜任力→核心服务精进力→综合发展引领力”三阶递进，精准对接乘务员从合格执行者到卓越服务者再到潜在管理者的职业发展路径；依托“课程体系、实践平台、师资团队、评价标准”四维载体，实现深度生态融合；同时注入“跨界融合素养”与“卓越服务内核”双擎驱动力，前者通过《旅游服务礼仪》《服务营销》《空港地面服务》等课程，有意打通服务、管理、营销、地理文化等知识领域，拓宽学生视野与职业弹性；后者则深度聚焦客舱核心技能，确保专业深度。由此培养既专精又能融通的T型人才。

五、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

1. 公共基础课程

见旅游管理专业群公共基础课程内容。

2. 专业课程

(1) 专业群共享（基础）课程

专业群共享课见旅游管理专业群共享课程。专业基础课开设3门，包括：服务营销、航空运输地理、民航概论。

表3 专业基础课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123351	服务营销	围绕“理论认知-能力培养-思维塑造”三层维度设计，结合服务行业特性与实践需求，	以“客户需求与体验”为核心，构建“理论认知-策略设计-质量管控-趋势应用”的完整体系，从而使学生理解“服务的本质”，以及服务的核心特	围绕“理论理解-能力应用-思维培养”三层目标设计，结合服务的实践性和

		具体可分为构建服务营销的理论体系,提升服务营销的实践操作能力,建立以客户为中心的服务逻辑,培养“客户感知导向”思维,强化“全流程服务意识”。	性及其营销影响;结合企业资源明确目标客户;通过“差异化服务”建立竞争优势;区分客户的显性需求与隐性需求,从而提升客户满意度。结合案例分析、情景模拟等实践环节,帮助学生将理论转化为“从客户体验出发设计服务全流程”的实操能力。	跨学科特点,最终让学生既能“懂理论”,又能“会应用”,具备在服务行业从事营销分析、策略设计或运营优化的基础能力。
123353	航空运输地理	从地理学的空间视角,系统阐述航空运输业的基本格局与运行规律。使学生深刻理解自然、经济地理环境对航空运输业的双重制约与影响;掌握全球航空运输空间结构。	涵盖航空运输地理学的概念、研究内容与方法;大气环流与飞行环境、天气现象对飞行安全与正点的影响;地形地貌与机场选址的关系;世界经济发展格局、旅游资源分布、人口集聚与航空运输需求的关系;全球化与航空物流;空域划分与管理(如管制空域、情报区)、主要航路构成。	采用理论与案例研究相结合的方法,充分利用地图可视化。要求学生能够熟练阅读航空地图、分析航权与航线网络,并理解地理因素如何制约和影响航空运输业的运营与发展。
123301	民航概论	掌握民用航空的定义与概况、飞机的构造与系统、飞机的基本飞行原理、民航飞机的飞行性能与安全特性、民用航空机场、空中交通管理、航空运输企业及其运营管理、民航系统的运行等知识。	以从事民航事业所需的基础知识为视角,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进行系统性介绍。	通过丰富的案例、视频和实物展示,系统性地勾勒出民航业的整体框架,避免过于深入的技术细节。建立学生对民航运输系统及各部分相互关系的宏观认知,激发学习兴趣,为后续所有专业课打下坚实的知识基础。侧重于对行业整体概念的理解。

(2) 专业核心课程

本专业开设 8 门,包括:旅游服务礼仪、民航危险品运输、客舱播音艺术、客舱安全与应急处置、客舱服务实务、民航客舱救护、空港地面服务、民航服务心理学。

表 4 专业核心课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123104	旅游服务礼仪	帮助学生掌握民航服务岗位	涵盖仪容仪表礼仪、言谈举止规范、对民航接待服	采用示范教学、情景模拟、小组

		的礼仪规范，培养良好的职业形象、沟通技巧和服务意识，提升客户满意度与职业竞争力，适应民航服务岗位需求。	务礼仪、跨文化交际礼仪及危机处理技巧，结合民航服务中的情景模拟、角色扮演和行业案例强化实践能力。	训练等方式，要求学生熟练掌握礼仪规范，完成情景任务考核，并在对旅客服务场景中灵活运用礼仪技巧。
123356	民航危险品运输	了解民航危险品种类的重要性，掌握危险品的类型和性质。	包括危险品的基础知识、限制、分类、识别、包装、标记标签、运输文件、收运、放射性物质、事故处理及锂电池运输等。	强调准确性和法规性。教师依据国际航协和中国民航局的最新法规进行教学，确保知识的绝对权威和更新。培养学生严谨的安全风险意识和规范的操作流程。要求学生能熟练掌握危险品分类、识别、标签、标记、文档处理以及《危险品运输手册》的查阅方法。
123352	客舱播音艺术	掌握乘务工作用语、服务英语。	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。	教师提供标准的语音、语调、节奏示范，并逐字逐句纠正学生的发音、断句和情感。要求学生进行大量、反复的跟读、录音和模拟广播练习，克服紧张情绪，最终达到发音标准、语调柔和、语速适中、表达清晰、富有亲和力的专业水准，并能沉稳、自信地在各种情境下进行广播。

123357	客舱安全与应急处置	掌握客舱安全及应急处置技能。	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。	教师通过理论讲解、视频分析、模拟器训练和反复的实操演练，将客舱安全程序、应急设备操作、撤离程序等知识转化为学生的肌肉记忆和本能反应。
123326	客舱服务实务	培养客舱服务流程执行能力，掌握旅客需求响应与高端服务技巧。	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。	通过情景模拟、角色扮演等方式，完整演示从航前准备到航班结束的各服务环节的规范流程。
123358	民航客舱救护	掌握客舱救护技能。	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。	采用“理论+大量实操”的模式，重点训练学生应对客舱内常见医疗状况和创伤的处置能力。学生必须熟练掌握CPR(心肺复苏)、AED使用、止血、包扎、固定等关键技能，考核重点在于操作的准确、熟练和沉着冷静的心理素质。
123359	空港地面服务	掌握值机、登机、行李托运等地面服务流程，处理特殊旅客需求。	值机系统操作、登机流程管控、行李运输规则、特殊旅客服务、航班延误处置。	采用模拟机场柜台实训，结合案例分析考核服务应变能力。
123354	民航服务心理学	掌握心理学基础知识，理解旅客在乘机全过程中的心理活动规律和基本需求。	特殊旅客服务策略及航班异常时的群体心理、培养服务人员自身的情绪管理、压力调适和职业素养，并通过沟通技巧、冲突化解和团队协作心理的训练，最终实现从标准化服务到以人为本的优质服务	通过案例分析、情景模拟等方式，将心理学理论（如认知心理学、社会心理学知识）转化为可操作的服务技能，避免纯理论

			升华。	讲授。
--	--	--	-----	-----

(3) 专业拓展课程

本专业开设 6 门，包括：民航商务英语、形体训练、机组资源管理、客舱服务英语、餐饮服务技能实训、客源国概况与风俗，6 门课程选择 5 门。

表 5 专业拓展课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123360	民航商务英语	全面提升航空岗位求职者在英语面试中的综合竞争力，不仅能流利、自信地用英语应对面试中的各类问题，还能精准把握面试官的意图，展现出与航空岗位高度匹配的专业素养和职业潜力，大幅提高面试通过率。	深入解析英文自我介绍的黄金结构，包括个人基本信息、职业经历、技能优势、职业规划等模块的优化表达；系统梳理国内外主流航空公司面试中的高频问题，如职业动机、团队协作、应急处理、服务理念等，并提供具有针对性和个性化的应答策略；详细讲解航空行业核心术语的英文表达及在不同语境下的正确运用，涵盖飞行操作、客舱服务、安全规范等领域；通过大量真实的面试情景模拟对话，让学生在实践中熟悉面试流程，锻炼临场应变能力。	严格组织角色扮演面试实战活动，确保每位学生都能多次体验不同航司、不同岗位的面试场景，扮演面试官的学生需依据航司招聘标准进行提问和评价；每次实战后采用高清录像回放的方式，对学生的语言表达、肢体动作、面部表情、应答逻辑等方面进行细致分析，指出存在的问题并提供具体的改进建议，帮助学生快速提升面试表现。
123303	形体训练	助力学生塑造符合航空行业标准的职业化仪态，使其从站姿、坐姿、行走面部表情都展现出优雅、自信、专业的气质，不仅能满足客舱服务中对形体的基本要求，还能给乘客留下良好的第一印象，提升服务质量和乘客满意度，同时增强学生在职业发展中的竞争力。	系统训练标准的站姿，包括身体各部位的协调与平衡，展现挺拔端庄的形象；规范坐姿，涵盖在不同座椅上的正确坐法，体现优雅得体的举止；传授行走礼仪，注重步伐的节奏、幅度和姿态，营造从容自信的行走风范；进行微笑与眼神训练，掌握自然、真诚的微笑技巧和与乘客进行有效眼神交流的方法；详细讲解制服的着装规范，包括服装的搭配、整理、配饰的选择等，确保整体形象符合航司要求；开展适当的体能及耐力训练，为长时间保持良好形体状态奠定基础。	利用专业形体室的镜面让学生实时观察自己的形体动作，便于及时纠正不规范之处；教学过程中严格参照国内外知名航司的形体考核标准，从多个维度对学生的形体表现进行量化评分，定期组织考核，根据评分结果制定个性化的训练计划，帮助学生不断提升形体水平。

123363	机组资源管理	培养学生有效利用所有可用资源，以实现安全、高效、舒适的飞行运行的能力。使学生深刻理解CRM的概念、发展历史及其在航空安全中的极端重要性，掌握人为因素的基本原理，了解常见的人为差错类型和事故链模型，识记CRM的核心技能模块及其相互关系。	培养机组人员有效利用所有可用资源来提升飞行安全和运行效率的核心能力。其核心围绕沟通、情境意识、决策、领导力与团队协作、压力与疲劳管理这五大关键技能展开，特别强调驾驶舱与客舱之间的协同合作，通过理论讲授、案例分析和高保真模拟机上的实战演练，使学生掌握在正常与应急情况下进行有效团队决策、管理威胁与差错、并构建“不责备”的安全文化，最终将安全理念内化为职业本能。	强调互动与实践，摒弃纯理论灌输，采用案例教学、角色扮演、高保真模拟机训练为主。使用视频分析，播放真实驾驶舱、客舱录音录像或电影片段，让学生分析其中的CRM优点和缺陷。开展小组讨论与讲评，模拟训练后，由教师引导进行深度讲评。
123362	客舱服务英语	帮助学生突破英语口语表达障碍，克服“哑巴英语”的困境，使其能够在客舱服务的各种场景中，与乘客进行流畅、自然、准确的实时互动交流，准确理解乘客的需求并提供及时有效的服务，提升乘客的飞行体验，同时增强学生在工作中的自信心和职业认同感。	进行系统发音矫正训练，针对学生在英语发音中的常见问题，进行专项纠正，提升口语的清晰度和准确性；强化客舱情景对话练习，涵盖登机引导、行李放置、餐饮服务、安全提示、特殊需求处理等多个场景，让学生掌握不同情景下的常用表达方式；开展听力快速反应训练，提高学生对乘客英语指令、询问的理解速度和准确性；教授航空行业术语的地道表达，确保在工作中能够专业、恰当地使用英语进行沟通。	采用一对一陪练的教学模式，根据学生的英语水平制定个性化的训练方案；教学过程中侧重即兴问答与纠音，教师通过模拟客舱服务中的各种突发情况和乘客需求，引导学生进行即兴应答，同时及时纠正学生在发音、语法、表达等方面的错误，帮助学生快速提升英语口语应用能力。

123113	餐饮服务技能实训	使学生全面掌握机上餐车操作与酒水服务的各项规范和技能，能够在有限的客舱空间内安全、高效地完成餐饮服务，为乘客提供优质的餐饮体验，同时确保服务过程中的食品安全和操作安全，符合航空行业的严格标准。	详细讲解餐车的安全固定方法，包括在不同飞行状态下的固定技巧，防止餐车滑动造成安全事故；传授热饮冲泡的防烫技巧，掌握正确的冲泡温度、方法和端送方式，避免烫伤乘客和自身；系统介绍葡萄酒的基础知识，包括葡萄酒的种类、产地、品鉴方法、搭配技巧等，提升酒水服务的专业性；训练特殊餐食的识别与发放能力，了解不同宗教、饮食习惯下的特殊餐食要求，准确、及时地将餐食送达对应乘客。	实训模拟真实的客舱环境和飞行状态；重点考核餐车推进行走、酒水倾倒等实操项目，要求学生在操作过程中动作规范、熟练、安全，注重服务细节和乘客感受；考核标准严格参照航司的餐饮服务规范，通过反复训练和考核，使学生具备独立完成机上餐饮服务工作的能力。
123361	客源国概况与风俗	帮助学生深入了解主要航线国家的文化习俗、宗教信仰、价值观念等，使其在为不同国家和地区的乘客提供服务时，能够尊重乘客的文化差异，规避服务禁忌，提供具有针对性和个性化的优质服务，增强乘客的认同感和满意度，提升航空服务的国际化水平。	详细介绍欧美、日韩、中东等主要客源国旅客的生活习俗、社交礼仪、消费观念等；深入讲解这些国家的宗教饮食禁忌，如伊斯兰教的饮食禁忌、印度教的相关禁忌等；分析不同国家的国际礼仪差异，包括问候方式、称呼习惯、礼品赠送等方面；教授常用小语种的问候语和基本服务用语，如日语、韩语、法语、阿拉伯语等，以便更好地与乘客进行沟通。	采用文化工作坊的形式组织教学，鼓励学生积极参与讨论和互动；将学生分成若干小组，每组负责研习一个目标国家的文化习俗和服务要点，通过收集资料、实地调研、案例分析等方式进行深入研究，并制作成服务指南进行展示和分享；通过小组互评和教师点评，加深学生对不同国家文化的理解和应用能力，确保在实际工作中能够灵活运用所学知识提供优质服务。

六、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。

七、实施保障

（一）师资队伍

表 6 师资队伍结构与配置表

类别	数量	具体要求
----	----	------

师资队伍结构	12	学生数与本专业专任教师数比例为 18:1，双师素质教师占专业教师比为 83%。
专业带头人	2	均具有副高职称，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	7	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	3	主要从相关企业、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

空中乘务专业实践教学条件建设以培养民航业高素质服务人才为目标，通过现有设施，构建覆盖“服务-安全-应急”全流程的实训体系，强调环境真实性、操作规范性和技术前瞻性，同时依托产教协同动态更新设施设备，确保学生掌握客舱服务、应急处置及特殊情境应对等核心技能，适应民航业智能化、国际化发展需求。

表 7 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	中餐实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、布草、托盘、餐具等	30
2	茶艺实训室	茶艺服务实训	茶道具组、茶桌、茶椅、茶车等	24
3	康乐实训室	康乐服务实训	跑步机、台球桌、乒乓球台等	30
4	客舱服务实训室	客舱服务实训、客舱急救实训、客舱紧急撤离实训	氧气面罩、PBE、灭火瓶、机上餐车等	25

表 8 校外实践教学条件配置

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	深圳宝安国际机场	专业实习就业安排	目标培养
2	北京首都国际机场	专业实习就业安排	目标培养

3	北京大兴国际机场	专业实习 就业安排	目标培养
---	----------	--------------	------

（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

具有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。对学习的考核应加强综合素质的考核，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、诚信服务意识和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问题的能力。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. 运行专业建设和教学质量诊断与改进机制，严格执行专业教学质量监控制度，持续优化课堂教学、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、资源建设等方面的标准体系。借助教学实施、过程监控、质量评估与持续改进，保障人才培养规格的有效达成。

2. 维护教学管理机制的有效实施，加强日常教学组织与运行管理，定期开展课程建设水平和教学质量的诊断与改进。贯彻执行巡课、听课、评教、评学等制度，健全与企业联动的实践教学督导机制，严肃教学纪律，增强教学组织能力，定期组织公开课、示范课等教研活动。

3. 推进毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制的实施，系统分析生源状况、在校学业表现及毕业生就业情况，定期评估人才培养质量与培养目标达成度。

4. 专业教研室将积极运用评价分析结果，切实优化专业教学，持续提升人才培养质量。

八、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总学分须取得 148 个学分,最低学分要求及所包括内容如下表。

表 9 最低学分要求

课程类别类别		最低学分
公共基础 及素质教育课程	必修课程	39
	限选课程	6
	任选课程	4
	合计	49
专业课程	专业群共享(基础)课	15
	专业核心课程	32
	专业拓展课程	16
	合计	63
岗位实习及单列实习实训		36
总计		148

（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 10 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	一级	选考
职（执）业资格	国内民航客货运员	初级	任选其中 1-2 项

证书	国内民航货运员	初级	
	民航安检员	初级	
	客舱乘务员训练合格证	初级	
	空中乘务技能等级证书(1+X)	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	必修课	1 思想道德与法治	161010	44	4	3	4/1 2						马院	考试
		2 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	18010013	32	4	2		2						考试
		3 习近平新时代中国特色社会主义思想概论	161008	46	8	3			4/1 4					考试
		4 ※形势与政策(一)	161004	8	0	0.25								考查
		5 ※形势与政策(二)	161005	8	0	0.25								考查
		6 ※形势与政策(三)	161006	8	0	0.25								考查
		7 ※形势与政策(四)	161007	8	0	0.25								考查
		8 中国共产党历史	161011	16	0	1		1						考试
		9 ※军事理论	231001	36	0	2		2					学工部	考查
		10 军事技能	231006	0	112	2	2周							考查
		11 劳动教育	231003	6	30	2	1	1						考查
		12 ※大学生心理健康	231005	36	0	2	2						公共教学部	考查
		13 大学体育(一)	101001	10	26	2	2						公共体育部	考试
		14 大学体育(二)	101002	10	26	2		2						考试
		15 大学体育(三)	101003	10	26	2			2					考试
		16 大学英语(一)	201001	64	0	4	4						公共教学部	考试
		17 大学英语(二)	201002	64	0	3		4						考查
		18 信息技术	191001	18	18	2							人工智能学院	考试
		19 职业生涯规划	181001	18	4	1	1						招生	考查

	20	创新创业教育	181002	16	16	2		1				就业处	考查
	21	大学生就业指导	181003	12	4	1				1			考查
	22	※实验室安全教育	141001	8	8	1	1					教务处	考查
	23	国家安全教育	161012	18	0	1			1			马院	考查
	小计			496	286	39	12	10	7	1			
限选课	24	※美学和艺术史论		16	0	0.5	0.5					公共艺术教育部	考试
	25	※艺术鉴赏和评论		16	0	0.5	0.5						考试
	26	艺术体验和实 践		0	16	1		1					考查
	27	※大学语文	101008	36	0	2		2				公共教学部	考查
	28	※职业人文素 养	101009	36	0	2	2						考查
	小计			104	16	6	0	1	0	0			
任选课	29	※公共任选课 程		64	0	4						教务处	考查
	小计			64	0	4	0	0	0	0			
专业群共享（基础）课程	30	职业形象设计	123125	0	36	1.5		2				文化旅游学院	考查
	31	服务营销	123351	32	32	3.5				4			考查
	32	航空运输地理	123353	32	32	3.5		4					考试
	33	民航概论	123301	64	0	3.5	4						考试
	34	茶艺服务	123121	10	26	1.5	2						考查
	35	服务沟通技巧	123314	10	26	1.5	2						考查
	小计			148	152	15	8	6	0	4			
专业核心课	36	旅游服务礼仪	123104	36	36	4	4					文化旅游学院	考查
	37	民航危险品运 输	123356	36	36	4				4			考试
	38	客舱播音艺术	123352	36	36	4			4				考查
	39	客舱安全与应 急处置	123357	36	36	4		4					考试
	40	客舱服务实务	123326	36	36	4				4			考试
	41	民航客舱救护	123358	36	36	4				4			考查
	42	空港地面服务	123359	36	36	4			4				考试
	43	民航服务心理 学	123354	36	36	4				4			考试
	小计			288	288	32	4	4	8	16			

专业拓展课	44	民航商务英语	123360	36	36	4				4				考查
	45	餐饮服务技能实训	123113	18	18	2			2					考查
	46	形体训练	123303	0	72	4		4						考查
	47	客源国概况与风俗	123361	18	18	2			2					考试
	48	客舱服务英语	123362	36	36	4			4					考查
	49	机组资源管理	123363	0	36	2			2					考查
	小计				108	180	16	0	4	8	4			
岗位实习及单列实习实训	50	教学性实习	123332	0	324	18					18周		文化旅游学院与校企合作单位	考查
	51	就业性实习	123130	0	324	18						18周		考查
	小计				0	648	36					18周	18周	
教学计划总计				1208	1570	148	24	25	23	25	0	0		

备注：1. ※表示线上教学课程，课程数不计入周学时，计入总学时，☆表示线上、线下混合教学课程，公共任选课程每学期初由教务处提供公共任选课程目录，学生自由选择。

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。

3. 美学和艺术史论类含《美术欣赏》《音乐欣赏》2 门课程，学生任选 1 门；艺术鉴赏和评论类含《书法鉴赏》、《影视鉴赏》、《艺术导论》、《舞蹈鉴赏》、《戏剧鉴赏》、《戏曲鉴赏》6 门课程，学生任选 1 门；艺术体验和实践类含《手工剪纸》《硬笔书法》《手机摄影》《手工编织》《戏剧教育》《现代舞》《歌曲演唱》《大学美育》8 门课程，学生任选 1 门。

4. 信息技术课程开设学期按 2019 年版人才培养方案分配各院系的开设学期执行。

附录二 学时与学分分配表

课程类型	总学分	总学时	占总学时百分比 (%)	实践学时	占总学时百分比 (%)	选修课学时	占总学时百分比 (%)
公共基础及素质教育课程	49	966	34.8	302	10.9	184	6.6
专业（技能）课程	63	1164	41.9	620	22.3	288	10.4
顶岗实习及单列实习实训	36	648	23.3	648	23.3	0	0
总 计	148	2778	100	1592	56.5	472	17

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文化旅游学院专业（群）建设委员会组织专业教师，与深圳宝安国际机场、北京首都国际机场、北京大兴国际机场、春秋航空股份有限公司等合作企业的专家共同制订，经中国共产党漯河职业技术学院委员会审定，批准从 2025 级空中乘务专业学生开始实施。

主要编制人员一览表

序号	姓 名	所 在 单 位	职称/职务	签 名
1	冯俊强	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授/院长	冯俊强
2	孙冬玲	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授/教研室主任	孙冬玲
3	吴筱艾	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业负责人	吴筱艾
4	李普一	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	李普一
5	万雪晴	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	万雪晴
6	李彦林	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	李彦林
7	潘娅	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	潘娅
8	冯安琪	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	冯安琪
9	刘智辉	深圳宝安国际机场	校企合作总监	刘智辉
10	金林	北京首都国际机场	人力资源部总监	金林
11	王东	北京大兴国际机场	人力资源部总监	王东
12	胡岩峰	春秋航空股份有限公司	乘务长	胡岩峰

专业负责人：吴筱艾

复核人：孙冬玲

文化旅游学院院长：冯俊强

漯河职业技术学院

专业人才培养方案论证与审定意见表

专业建设指导委员会成员	姓 名	单 位	职务/职称	签 名
	冯俊强	漯河职业技术学院文化旅游学院	院长/副教授	冯俊强
	侯冰	漯河职业技术学院发展规划处	副处长/副教授	侯冰
	孙冬玲	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授	孙冬玲
	陈微微	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授	陈微微
	徐晓伟	漯河市神州鸟园景区	总经理	徐晓伟
	杨好永	漯河福朋建业喜来登酒店	人力资源部总监	杨好永
	金林	北京首都国际机场	人力资源部总监	金林

论证意见:

本专业人才培养方案编制规范,科学合理,符合《国家职业教育改革实施方案》《河南省职业教育改革实施方案》《职业教育专业教学标准(2025版)》文件要求,能够满足三年全日制高职空中乘务专业人才培养需要,同意从2025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: 冯俊强

2025年 8 月 19 日

审定意见:

中共漯河职业技术学院委员会 (签章)

年 月 日