

漯河职业技术学院空中乘务专业人才培养方案

(2022年版)

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：空中乘务

(二) 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（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）。

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，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高素质技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识、能力、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) 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，在“工学结合”的多元化人才培养模式总体理念下，根据空中乘务对应岗位群工作任务与职业能力分析结果，本专业形成“分层递进、工学结合”的人才培养模式，即通过模块化、阶段化的教学手段，将本专业的核心技能分为语言表达能力、客舱服务能力、安全管理能力、形象塑造能力、人文素养能力五大模块、通过不同阶段的公共课、专业核心课、专业选修课、专业基础课、专业拓展课等课程使学生逐步掌握五项核心技能实现“分层递进”。同时，通过社会服务实践、学生技能竞赛等平台，将各实训项目融入到课程教学，实现“工学结合”。

同时，为深化复合型技术技能人才培养培训模式改革，通过借鉴国际职业教育培训普通做法，专业要进一步发挥好学历证书作用，夯实学生可持续发展基础，积极参与 I+X 证书制度改革。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得多项职业技能等级证书，拓展就业创业本领，缓解结构性就业矛盾。

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、音乐欣赏、中华优秀传统文化等列入限选课。

2. 专业（技能）课程

（1）专业群共享课程

开设 6 门，包括：职业形象设计、旅游数字化营销、新媒体制作与运营、旅游服务心理、旅游服务礼仪、口语表达艺术。

（2）专业核心课程

开设 8 门，包括：民航概论、民航危险品基础知识、机上广播词训练、民航安全应急处理、客舱服务实务、医护常识与急救、民航地面服务、免税品知识。

（3）专业拓展课程

包括体现行业发展新技术、当地区域经济特色的面试英语、形体训练、服务沟通技巧、茶艺服务、航空服务英语、航空服务英语口语等。

（二）主干课程教学内容及要求

1. 机上广播词训练

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。

2. 客舱服务实务

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。

3. 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。

4. 民航危险品基础知识

课程目标：了解民航危险品种类的重要性，掌握危险品的类型和性质。

主要内容：民航危险品运输的所有内容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。

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. 民航概论

课程目标：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。

主要内容：这门课是航空服务专业的核心课程，主要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。

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. 医护常识与急救

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。

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	12	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	10	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	2	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

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	空中乘务实训室	客舱服务实训	机上应急设备、机上服务组件等	30
3	B737-800 航空模拟舱	客舱服务实训	1:1 飞机模拟舱、航空座椅、舱门等	20
4	中餐实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、布草、托盘、餐	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	24

6	康乐实训室	康乐服务实训	跑步机、台球桌、乒乓球台等	30
---	-------	--------	---------------	----

表 3 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	机场内部实习	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

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、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 150 学分。

表 4 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	33
	限选课程	6
	任选课程	4

	合计	43
专业课程	专业群共享(基础)课	20
	专业核心课程	26
	专业拓展课程	26
	合计	72
岗位实习及单列实习实训		36
总计		151

(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 5 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	
	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 空乘专业教学进程表

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 必修课	1	思想道德与法治	161010	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论	18010013	36	0	2		2						思政部	考试

专业核心课	30	口语表达艺术	123110	18	18	2	2							考查
	小计			146	178	20	6	6	4	4				
	31	民航概论	123301	36	0	2	2							考试
	32	民航危险品基础知识	124001	36	0	2			2					考试
	33	机上广播词训练	123446	36	36	4			4					考查
	34	民航安全应急处理	123310	36	36	4		4						考试
	35	客舱服务实务	123326	36	36	4				4				考试
	36	医护常识与急救	123426	36	36	4				4				考试
	37	民航地面服务	124005	36	36	4				4				考试
	38	免税品知识	123445	36	0	2			2					考试
小计			288	180	26	2	4	8	12					
专业拓展课	39	面试英语	123330	36	36	4				4				考查
	40	沟通服务技巧	123114	36	36	4				4				考查
	41	餐饮服务技能实训	123113	18	18	2				2				考查
	42	茶艺服务	123121	18	18	2	2							考查
	43	形体训练	123303	0	36	2			2					考查
	44	客源国概况	123456	36	36	4			4					考试
	45	航空服务英语	123311	36	36	4		4						考查
	46	航空服务英语口语	123350	36	36	4			4					考查
小计			216	252	26	2	4	10	10					
岗位实习及单列实习	47	教学性实习	123332	0	324	18					18周			考查
	48	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			1232	1566	151	20	25	25	27	0	0			

备注：1. ※表示线上教学课程，☆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. 信息技术课程开设学期，按 2019 年版人才培养方案修订时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	学分数	学时数	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	43	890	31.8%	308	11%	172	6.15%
专业(技能)课程	72	1260	45.04%	646	23.09%	0	0
顶岗实习及单列实习实训	36	648	23.16%	648	23.16%	0	0
总计	151	2798	100%	1602	57.26%	172	6.15%

附录三：空中乘务专业教学任务分学期安排表

第一学期				第二学期			
课程代码	课程名称	课程性质	周学时	课程代码	课程名称	课程性质	周学时
161010	思想道德与法治	公共必修课	3	18010013	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	公共必修课	2
231006	军事技能训练	公共必修课	3周	231001	※军事理论	公共必修课	2
231003	劳动教育	公共必修课	1	231003	劳动教育	公共必修课	1
231005	※大学生心理健康	公共必修课	2	101002	大学体育(一)	公共必修课	2
101001	大学体育(一)	公共必修课	2	181002	创新创业教育	公共必修课	1
181001	职业生涯规划	公共必修课	1	152001	※音乐欣赏	公共限选课	1
141001	实验室安全教育	公共必修课	1	102001	※中华优秀传统文化	公共限选课	2
161004	※形势与政策(一)	公共必修课		161005	※形势与政策(二)	公共必修课	
191001	信息技术	公共必修课	2	123125	职业形象设计	专业群共享课程	2
201001	大学英语(一)	公共必修课	4	123135	新媒体制作与运营	专业群共享课程	4
123104	旅游服务礼	专业群共	4	123310	民航安全	专业核心	4

	仪	享课程			应急处理	课	
123110	口语表达艺术	专业群共享课程	2	123311	航空服务英语	专业拓展课	4
123301	民航概论	专业核心课	2				
123121	茶艺服务	专业拓展课	2				
第三学期				第四学期			
课程代码	课程名称	课程性质	周学时	课程代码	课程名称	课程性质	周学时
161008	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	公共必修课	4/14	181003	大学生就业指导	公共必修课	1
161006	※形势与政策(三)	公共必修课		161007	※形势与政策(四)	公共必修课	
101003	大学体育(三)	公共必修课	2	123134	旅游数字化营销	专业群共享课程	4
101008	※大学语文	公共限选课	3	123326	客舱服务实务	专业核心课	4
123103	旅游服务心理	专业群共享课程	4	123426	医护常识与急救	专业核心课	4
124001	民航危险品基础知识	专业核心课	2	124005	民航地面服务	专业核心课	4
123446	机上广播词训练	专业核心课	4	123330	面试英语	专业拓展课	4
123445	免税品知识	专业核心课	2	123114	沟通服务技巧	专业拓展课	4
123303	形体训练	专业拓展课	2	123113	餐饮服务技能实训	专业拓展课	2
123456	客源国概况	专业拓展课	4				
123350	航空服务英语口语	专业拓展课	4				
第五学期				第六学期			
课程代码	课程名称	课程性质	周学时	课程代码	课程名称	课程性质	周学时
123332	教学性实习		18周	123130	就业性实习		18周

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，经中国共产党漯河职业技术学院委员会审定，批准从2022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	耿鹏坤	漯河职业技术学院旅航院	副教授/书记	耿鹏坤
2	冯俊强	漯河职业技术学院旅航院	副教授/副院长	冯俊强
3	侯冰	漯河职业技术学院旅航院	副教授/办公室主任	侯冰
4	孙冬玲	漯河职业技术学院旅航院	副教授/教研室主任	孙冬玲
5	李彦林	漯河职业技术学院旅航院	讲师/实验室主任	李彦林
6	林艳丽	漯河职业技术学院旅航院	副教授	林艳丽
7	李普一	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	李普一
8	万雪晴	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	万雪晴
9	吴筱艾	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	吴筱艾
10	冯安琪	漯河职业技术学院旅航院	专业教师	冯安琪
11	赵阳	漯河职业技术学院旅航院	兼职教师	赵阳
12	王亚琼	漯河职业技术学院旅航院	兼职教师	王亚琼

专业负责人：侯冰 复核人：侯冰

院、系、部主任：冯俊强

