



黑龙江职业学院
HEILONGJIANG POLYTECHNIC

空中乘务专业 2022级人才培养方案（统招）

2022年6月

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	10
(一)学时安排.....	10
(二)教学进程安排.....	11
八、实施保障.....	17
(一)师资队伍.....	17
(二)教学设施.....	17
(三)教学资源.....	18
(四)教学方法.....	19
(五)学习评价.....	19
(六)质量管理.....	20
九、毕业要求.....	20
十、附录.....	20
附件1 空中乘务专业人才培养目标.....	21
附件2 空中乘务专业能力指标.....	22
附件3 空中乘务专业课程支撑能力矩阵.....	23
附件4 空中乘务专业课程地图.....	25
附件5 空中乘务专业课程评价方式与标准.....	26
附件6 空中乘务专业核心能力雷达图.....	28
附件7 2022级空中乘务专业人才培养方案审批表.....	29

空中乘务专业人才培养方案(2022级)

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务专业代码：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

学制为3年，实行弹性学制，学生可在2-5年修满毕业学分毕业。

四、职业面向

表1空中乘务专业职业面向表

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) 航空运输地面服务员 (4-02-04-02) 航空安全员 (4-02-04-04)	民航乘务员 机场地面服务员 航空安全员	空中乘务专业技 能等级证书 民航机场安检证 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；掌握民航发展史、民航乘务员基础等专业知识和民航服务礼仪、客舱服务与管理、客舱设备与管理、客舱安全与应急处置等专业技术技能，面向民航服务等行业的空中乘务人员、民航安保人员等职业群，能够从事空中服务、机上安保、机场地面服务等工作的高素质复合型技术技能人才。

(二)培养规格

本专业要求毕业生毕业时在素质、知识、能力三个方面达到以下要求。

1. 素质目标

(1) 思政素养

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强烈的中华民族自豪感。

拥护我国社会主义制度，遵纪守法，诚实守信，坚守道德准则和行为规范，具有正确的世界观、人生观、价值观，具有坚定的社会责任感和社会参与意识。

(2) 文化素质

具有一定的科学文化水平和必备的民航领域知识。

具有人文与社会、运动与健康、信息技术素养。

具有一定的审美和人文素养，能够形成特长或爱好。

具备有效沟通、团结协作、独立思考能力的终身学习者。

(3) 职业素质

具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

热爱民航事业，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和良好的服务意识。

(4) 身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身、卫生等行为习惯。

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。

2. 知识目标

(1) 具有一定的政治、英语、心理学等方面的基础知识。

(2) 了解职业形象特点，通过理实一体化教学，掌握妆容、发型、服装的塑造标准及要求。

(3) 掌握空乘服务礼仪知识和技能，能正确运用到岗位中服务于乘客。

(4) 掌握民航基础理论，熟练操作客舱服务设备。

(5) 熟悉客舱服务过程，掌握基本客舱服务技能，学会与旅客的沟通和交流，胜任客舱乘务员的工作。

(6) 掌握客舱突发事件处置的必备知识。

3. 能力目标

(1) 具备口语表达能力、书面表达能力、信息技术应用能力，具备解决实际问题的能力，终身学习能力等通用能力。

(2) 具备一定的民航英语基本知识和技能并能在工作中加以运用。

(3) 具备与旅客良好沟通技巧的实际运用。

(4) 具备空中服务与地面服务所需知识的实际运用能力。

(5) 具备确认、分析航空服务问题和处理简单投诉的能力。

(6) 具备服务意识，遵守职业规范，忠诚职业的能力。

(7) 具备安全意识与安全管理能力。

(8) 具备整合航空服务业领域知识的能力。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概

课程目标：帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，正确认识和分析中国特色社会主义建设过程中出现的各种问题，能够运用马克思主义基本原理分析和解决问题，坚定理想信念，增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。

主要内容：毛泽东思想产生的历史背景和过程，毛泽东思想的内容及其历史地位；邓小平理论产生的历史背景和过程，邓小平理论的内容及其历史地位；三个代表重要思想的内容和历史地位；科学发展观的内容和历史地位；中国特色社会主义进入新时代，习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景及主要内容，五位一体总体布局和四个全面战略布局，全面推进国防和军队现代化，中国特色大国外交，坚持和加强党的领导。

教学要求：本课程32学时，2学分。运用精品在线课程资源以及其他信息化教学资源开展理论学习、案例剖析、视频感悟、参与体验和社会实践活动。灵活采用情景教学法、讲授法、问题导向法、自主学习法、案例教学法、辩论辨析法等教学方法，提高教学的针对性与实效性。

2. 思想道德与法治

课程目标：旨在运用辩证唯物主义、历史唯物主义的世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，明确自己肩负的历史使命和时代责任，努力提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

主要内容：做担当民族复兴大任的时代新人，确立高尚的人生追求，科学应对人生挑战；树立崇高的理想信念，为实现中国梦注入青春能量；做中国精神的传承者，做忠诚担当的爱国者；坚定社会主义核心价值观自信，积极践行社会主义核心价值观；传承借鉴优秀道德成果，投身崇德向善的道德实践；坚持全面依法治国，维护宪法权威，自觉遵法学法守法用法。

教学要求：本课程48学时，3学分。利用省级精品在线开放课教学资源开展线上线下混合式教学，运用信息化教学资源、地方红色文化资源创新教学方式，丰富教学手段。教学方法包括自主学习法、问题探究法、案例教学法、情景模拟法、讲授法、读书指导法、小组讨论法等。

3. 军事技能训练

课程目标：本课程以国防教育为主线，通过教学使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，为培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者服务。

主要内容：增强依法建设国防的观念、树立科学的战争观和方法论、增强国家安全意识、掌握当代高技术战争的形式及其特点，明确高技术对现代战争的影响，认识科技与战争的关系。

教学要求：本课程56学时，3学分，在教学中采用案例教学法、情景教学法、启发式教学法、发现式教学法、分组讨论等教学方法完成理论授课，教学资源包括PPT课件网络学习平台等。

4. 高职语文

课程目标：熟知诗歌、散文、小说相关文学常识及鉴赏技巧，能运用文学赏析基本方法赏析不同体裁文学作品；了解口语表达基本技巧，能运用口语和书面语言在沟通中准确、完整表达思想；识记常见各类应用文概念、特点及写作格式，能规范撰写常见应用文；增强阅读意识，厚植家国情怀，传承中华文脉；提升文学素养，养成正确理解与运用祖国语言文字的习惯。

主要内容：诗歌赏析；散文赏析；小说赏析；口语表达基础；职业口语表达；行政公文写作；事务文书写作。

教学要求：本课程56学时，3学分，课程采用理论讲授与实操训练相结合的方式，采用情景模拟教学法、任务驱动教学法、小组合作法等，利用线上线下混合式教学模式开展教学。

5. 信息技术基础

课程目标：帮助学生认识信息技术对人类生产、生活的重要作用；了解新一代信息技术基本概念、发展及趋势；理解信息社会特征并遵循信息社会规范；掌握计算机系统组成和硬件设备等知识，正确掌握计算机的安装与调试方法。掌握常用的工具软件和相关信息化办公技术；理解信息检索的相关理论和方法；具有利用网络搜索基本信息的能力。

主要内容：计算机的使用；常用的工具软件；信息化办公技术；大数据、人工智能、区块链等新兴信息技术；网络资源获取。

教学要求：本课程56学时，3学分。课程采用理论讲授与实操训练相结合的形式，授课过程采用讲授法、演示法、讨论法、小组合作等教学方法。

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

(1) 民航服务礼仪

课程目标：掌握空乘服务礼仪知识和技能，能正确运用到岗位中服务于乘客。

主要内容：航空服务礼仪的内涵、仪容仪态礼仪知识、塑造良好职业形象、服务语言礼仪知识、与服务对象进行有效沟通的语言礼仪、会展企业各岗位礼仪规范、良好职业礼仪行为习惯。

教学要求：本课60学时，3.5学分。通过该课程学习，使学生能够按照专业岗位要求规范化服务，培养准确运用各种规范服务礼仪的能力。

(2) 民航乘务员基础

课程目标：引领学生熟练掌握中国民航行业的构成与发展变化。使学生达到理解民航乘务工作的内容、标准和特点，通过熟记掌握民航乘务员必备的理论知识，知晓服务流程，最终达到能够为客人提供标准的民航服务的能力。

主要内容：民用航空概况、民航乘务的历史发展与职业要求、民航旅客运输基础知识、国内外主要航空运输企业、飞机的发明与发展、航空地理基本知识和航空气象基础知识。

教学要求：本课程36学时，2学分。要求学生了解中国民航乘务的产生与演变，熟悉新中国民航乘务的快速发展与正规化过程，熟记中国民航业构成的八大系统，掌握民航乘务的工作特点、行为规范、专业形象和术语。

(3) 服务业职业素养

课程目标：本课程旨在引领学生形成对服务业尤其是民航业的认知，养成良好的职业素养。主要内容：通过讲授及小组活动了解会展业职场环境，心理测试预测职业趋向，分析案例明晰职业意识和职业规范，嘉宾讲座掌握具体行业发展趋势，使学生能够完成对行业内某一特定岗位的五年生涯规划。

教学要求：本课程28学时，1.5学分。要求学生能够描述航空业发展现状及职场环境，初步预测从业岗位，能够运用沟通技巧正确处理职场中的人际关系，明晰具备良好的职业心态和职业道德在航空服务领域里的重要性。

2. 专业核心课程

(1) 客舱服务与管理

课程目标：引领学生熟练掌握民航客舱内的各项服务和管理客舱的知识与技能，明晰民航客舱服务各岗位工作流程及标准。学生通过技能实操训练，模拟真实工作情境，掌握空中客舱服务的基本操作技能，最终能够为客人提供标准的客舱服务，具备特殊情况的应变能力。

主要内容：客舱服务概述、客舱乘务员专业技能、航前准备会、航后讲评会、客舱服务实施、国际航班服务、特殊旅客服务、不正常航班服务、客舱设备及机供品的管理等。

教学要求：本课程88学时，6学分。要求学生能够完成航前准备、客舱服务、航后讲评等工作内容，能按照民航客舱服务工作标准执行各岗位服务流程，能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务。

(2) 客舱安全与应急处置

课程目标：通过学习理论知识和技能实操训练，熟练掌握客舱安全与应急处置操作能力，培养学生对客舱紧急事件的反应能力、指挥能力和处理能力。

主要内容：讲授航空安全知识、乘务员安全职责、机上紧急事件处置流程及注意事项等专业知识，完成应急设备操作、特殊乘客紧急事件处置、模拟飞行事件快速应对等专项技能训练。

教学要求：本课程52学时，4学分。通过该课程学习，学生应熟练旅客乘机时应遵守的相关规定，运用所学知识点知道客舱乘务员所履行的安全职责，理解和掌握迫降发生时客舱乘务员的应对程序，综合培养学生对客舱紧急事件的反应能力、指挥能力和处理能力，树立学生民航服务、安全意识，塑造“准空中乘务员”职业素养。

(3) 民航服务英语

课程目标：引领学生熟练完成航空公司英语面试及机场，客舱等工作环境中与外籍机组人员及乘客的交流，提高英语交际能力。通过会话训练、小组讨论、角色扮演、案例分析，按照服务流程完成预设的工作任务。具备礼貌自信地完成英语面试环节，与外籍机组人员进行高效的配合、解答外籍客人问题的能力。

主要内容：使用英语完成自我介绍并回答面试官提问，根据航站楼地面服务流程完成对外籍乘客的值机、安检、问询；用英语完成对外籍乘客的客舱服务，处理外籍乘客的一般性紧急情况。

教学要求：本课程86学时，6学分。通过角色扮演、会话训练、案例分析，按照航空服务流程完成预设任务，达到与国际旅客进行有效沟通并提供基本地面、空中服务的能力。同时对比中西方文化，树立正确的思想观念和价值观。

(4) 航空服务沟通技巧

课程目标：本课程旨在引领学生具备航空服务沟通基本技能，提高公关、协调及灵活应变能力。

主要内容：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、肢体动作技巧，内部沟通等。

教学要求：本课程52学时，4学分。通过必要的语言技巧、运用恰当的体态语言、发挥细腻的观察能力与服务对象进行有效沟通，具备能够为旅客提供高品位、高质量服务的综合能力。

(5) 空乘英语听说

课程目标：引领学生在掌握基本的语言知识的基础上，拓宽听力练习渠道，培养良好的听力习惯和增强英语听力的自信心。能够结合客舱服务等具体场景，对视听材

料信息进行准确摄取、归纳、分析和推理，提高学生在客舱对客服务时的英语听力能力，进行有效的对客活动。

主要内容：语音训练、听力技巧训练、听力理解训练。

教学要求：本课程52学时，4学分。本课程注重学生职业能力和可持续发展能力的培养，采用行动导向任务驱动教学模式，教学中以主题任务为中心组织课程内容，把语音、语调、词汇、句型、语法等的语言基础知识，以及听力技巧、文化背景等的理论教学内容都围绕课堂实际任务展开，达到有效培养学生应用英语听力能力进行客舱服务的目的。

(6) 民航服务心理学

课程目标：引领学生掌握服务心理学的基本理论和从事民航服务工作中旅客与服务人员的心理规律，通过项目教学、分组讨论、案例分析、团体训练等方法培养学生把握服务过程中的旅客的心理、自我心理等基本现象及规律，提高学生满足旅客需要的能力，进而提高民航服务质量。

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。

教学要求：本课程56学时，4学分。通过该课程学习，引领学生掌握服务心理学的基本理论概念，掌握民航服务中的旅客心理、情绪变化规律，分析旅客个性及群体心理特征的方法，根据不同特征进行差别化服务。

(7) 民航客舱救护

课程目标：本课程旨在引领学生掌握人体生理(骨骼与肌肉)的基础理论，掌握急救医学的基本理论。

主要内容：客舱急救的基础知识、心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病等防治、客舱空勤人员的卫生保健知识等。辨别常见急症，掌握常用急救药物及装备，掌握急救问题的紧急评估与处理，具备能够在紧急状况下处理问题和紧急救护的能力。

3. 专业拓展课程

(1) 民航酒水知识

课程目标：本课程旨在了解各航空公司两舱酒水及服务现状，掌握两舱酒水的背景文化。

主要内容：通过中国酒类的历史文化讲解和与西方酒文化对比，使学生掌握常见的蒸馏酒、酿造酒、配制酒的概念、起源、发展，掌握各类红酒、洋酒的常见品牌、特性及服务要求，准确向乘客介绍酒水常识，提高服务质量。

教学要求：本课程28学时，1.5学分。明晰各大航空公司两舱酒水内容，辨别两舱酒水的种类和基本特性，准确介绍两舱常规酒水背景文化，完成特殊餐食旅客酒水的服务。

(2) 民航地勤服务

课程目标：引领学生熟练掌握民航地勤服务的基本概念和服务流程，使学生达到掌握基本的地面服务基本操作技能，明晰机场地面服务各岗位工作流程及标准，学生通过技能实操训练，模拟真实工作情境，分析案例，最终能够为客人提供标准的地勤服务，具备特殊情况的应变能力和心理能力。

主要内容：机场系统、航站楼管理及流程、通用服务、售票服务、值机与行李服务、按键服务、特殊旅客服务、不正常运输服务。

教学要求：本课程30学时，1.5学分。通过该课程学习，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、安检服务等内容和服务流程，具备地面服务人员的基本礼仪规范，能够实现民航地勤对客服务。

4. 综合实训课

(1) 服务礼仪情境实训

课程目标：本课程旨在引领学生掌握服务客户的基本技能、服务礼仪规范运用、服务客户的沟通技巧。

主要内容：站姿、坐姿和走姿训练，客舱内服务礼仪规范，地面综合服务礼仪训练，肢体语言礼仪与语言礼仪，仪表礼仪与国际礼宾礼仪。

教学要求：本课程48学时，2学分。通过技能实训、形象训练、民航服务技巧训练，使学生能运用标准规范的服务礼仪进行对客服务。

(2) 校内CBT实训

课程目标：本课程旨在通过CBT软件的在线播放，引领学生体验民航一线服务岗位工作的真实状态，实践对客服务的基本技能。

主要内容：模拟真实航空运输的流程，对机场地勤，旅客登机流程，民航安全检查，民航订座系统，旅客运输，离港值机，危险品航空运输及违禁品识别等进行模拟训练操作，从而达到改善学习环境和提高学习效率的目的。

教学要求：本课程48学时，2学分。通过CBT真实工作情境展示机场和航空公司各岗位的服务实践，总结对客服务过程中出现的问题提升服务技能，在充分了解航空业的基础上，完成一线对客服务工作。

(3) 顶岗实习

课程目标：使学生将所学专业知识与技能与民航行业实际工作过程相结合，熟练运用专业技能进行空中乘务和地面服务等相关工作。

主要内容：实习企业的企业文化、员工规范、职业道德养成等各方面的内容；实习岗位的工作环境和服务流程和工作标准；在实践中强化服务意识、团队意识；处理工作过程中紧急事件和客人投诉的正确方法。

教学要求：本课程816学时，22学分。制定顶岗实习计划，联系校外实习基地为学生提供实习岗位，与企业员工共同指导学生实习，学生通过在航空及机场企业一线各岗位进行实践，总结在工作中出现的问题，提升专业技能和培养服务意识，能按照岗位职责要求完成专业相关工作。

七、教学进程总体安排

(一) 学时安排

表2空中乘务专业教学时间分配表

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21- 26
一	△	▲	▲	▲	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	☆	●	*
二	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	□	□	☆	*
三	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	□	□	◆	☆	●	*
四	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	□	□	□	□	☆	*
五	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	☆	●	*
六	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	◎	◎	—	—	—

注：○：课堂教学□：实训△：入学教育●：考试☆：机动

■：顶岗实习▲：军训★：毕业设计◎：毕业教育*：假期

◆：劳动一：空

(二) 教学进程安排

表3空中乘务专业教学进程表

课程类型	课程名称	课程代码	学分 3.5	学时分配			学期/教学周数/周学时数						期末考试 课程	实践 实训 课程	
				小计 学时58	理论 学时46	实践 学时12	一	二	三	四	五	六			
公共 课程	思想道德与法治(一)	99S02004	2	28	28	0	2/14								
	思想道德与法治(二)	99S02005	1	20	20	0		2/10							
	职业生涯规划	99S03001	1	14	14	0	2/7								
	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	99S01010	2	32	32	0		2/16							
	习近平新时代中国特色社会 主义思想概论	99S01011	3	48	48	0			3/16				③		
	形势与政策	99S01012	1	16	16	0				16					
	就业指导	99S03003	1	14	14	0				2/7					
	国情与社会调研(一)	99S02006	0.6	10	0	10	10								★
	国情与社会调研(二)	99S02007	0.6	10	0	10		10							★
	国情与社会调研(三)	99S02008	0.8	12	0	12			12						★
	大学生心理健康	99S04001	1	16	16	0	2/8								
	军事技能训练	99T05002	3	56	0	56	1次								
	高职语文	99T01001	3	56	18	38		4/14							
	体育	99T05001	1.5	36	4	32	2/18								
	体育	99T05003	1.5	36	4	32		2/18							

		体育	99T05005	1.5	36	4	32			2/18						
		信息技术基础	99T04002	3	56	0	56	4/14							①	
		实用英语	99T03001	3	56	28	28	4/14								
		劳动教育	99J01001	1	16	0	16			16/1						
		健康教育	99J01003	0	4	4										
		安全教育	99J01005	0	4	4										
		创新创业基础	99J01022	2	32	24	8	4/8								
		小计		33.5	608	278	330									
	公共 选修 课程	公共跨域课程1		1	26	26			26							
		公共跨域课程2		1	26	26				26						
		公共跨域课程3		1	26	26					26					
		小计		3	78	78	0									
				36.5	686	356	330									
	专业 基础 课程	中国民航发展史	06Z04314	1.5	28	24	4	2/14							①	
		民航乘务员基础	06Z04153	2	36	32	4	2/14+8								
		民航服务礼仪1	06Z04312	1.5	28	14	14	2/14								
		民航服务礼仪2	06Z04313	2	32	20	12		2/16						②	
		空乘形体与体能训练	06Z04302	2	32	16	16		2/16							
		空乘服务语言与播音技巧	06Z04342	2	32	16	16		2/16							
		航空职业形象塑造	06Z04303	2	32	18	14	2/14+4								
		服务业职业素养	06Z04310	1.5	28	22	6	2/14								
			小计		14.5	248	162	86								

专业 核心 课程	民航服务英语1	06Z04316	2	30	22	8			2/15					
	民航服务英语2	06Z04317	4	56	40	16				4/14			④	
	客舱服务与管理1	06Z04319	2	36	18	18		2/16+4					②	
	客舱服务与管理2	06Z04320	4	52	26	26			4/13					
	客舱安全与应急处置	06Z04321	4	52	26	26		4/13						
	空乘英语听说	06Z04304	4	52	26	26		4/13						
	民航服务心理学	06Z04325	4	56	48	8			4/13				④	
	航空服务沟通技巧	06Z04330	4	52	26	26			4/13				③	
	民航客舱救护	06Z04323	4	52	26	26			4/13					
	小计		32	438	258	180								
专业 拓展 课程	专业 选修 模组1	航空运输地理	06Z04345	1.5	28	22	6			2/14				
		免税店服务与管理	06Z04324	1.5	28	22	6			2/14				
		民航地勤服务	06Z04322	1.5	30	24	6			2/15				
		机场日语	06Z04326	1.5	30	24	6			2/15				
		小计		6	116	92	24							
	专业 选修 模组2	航空面试指导	06Z04327	1.5	28	22	6			2/14				
		民航酒水知识	06Z04328	1.5	28	22	6			2/14				
		民航运输企业管理	06Z04329	1.5	30	24	6			2/15				
民航日语	06Z04308	1.5	30	24	6			2/15						

	小计		6	116	92	24								
专业应用模组	服务业项目运营实务(顶点课程)	06Z04331	4	64	44	20				16/4				
	服务礼仪情境实训	06Z04333	2	48	4	44		24/2						★
	校外航空服务综合实训	06Z04334	4	96	4	92				24/4				★
	校内CBT实训	06Z04335	2	48	8	40			24/2					★
	顶岗实习1	06Z04336	12	480	0	480					24			★
	顶岗实习2	06Z04337	10	336	0	336						24		★
	小计		34	1072	60	1012								
专业跨域模组	服务业创新创业实务	06Z04344	1.5	30	26	4		2/15						
	会展实务	06Z04338	1.5	28	20	8				2				
	酒店服务与管理	06Z04339												
	休闲服务与管理实务	06Z04340												
	邮轮概论	06Z04341												
	小计		3	58	46	12								
小计			89.5	1932	618	1314								
必修课学分、学时、周学时			117	2424	804	1620	26	26	20	20	24	24		
选修课学分、学时、周学时			9	194	170	24	0	2	6	6				
总学分、总学时、周学时			126	2618	974	1644	26	28	26	26	24	24		

说明：1. 在期末考试课程栏中使用给定符号标记，如②表示本课程第二学期参加学校期末统一考试。

2. 在实践实训课程栏中，实践实训类课程标记“★”符号。

八、实施保障

(一) 师资队伍

空中乘务专业现有专任教师6人。具有硕士学位的5人；100%具有“双师”资格；100%具备“1+X空中乘务职业技能等级证书空中乘务教员”资格和“1+X空中乘务职业技能等级证书考评员”资格；具有企业工作经历的教师3人，其中1名教师具有16年飞行经验，是xx航空公司的5星乘务长及兼职教员；校级最具潜力教师2人；校级优秀教师3人；1人获得全国职业院校教师信息化教学能力大赛二等奖，2人获得全国职业院校教师信息化教学能力大赛三等奖。专业教师的知识、年龄结构合理，为专业教学的正常开展奠定了基础。同时，根据高职的性质和培养人才的要求，合作企业派出5位从民航服务岗位聘请的兼职教师，其中高级乘务长3人、高级乘务安检员1人、签派经理1人，加强专业实践课程的教学，着力培养学生的岗位技能。

本专业主干课程由专兼结合的师资队伍共同承担，通过两支教师队伍的建设，确保教学课程的质量。

(二) 教学设施

1. 教室

专业教学教室包括多媒体教室、阶梯教室等，均为理实一体化教室，教室配备有多媒体设备、无线网络以及基本的教室设施。

2. 校内实训基地

空中乘务专业建有2个校内实训室，分别CBT实训室和航空服务实训中心，实训室设施设备齐全，可以满足专业学生实训需要。

表4校内主要实训基地情况一览表

序号	实训室名称	实训项目	主要设备名称及数量
1	CBT实训室	CBT实训、空乘英语听说、民航服务英语、民航客舱服务与管理、客舱设备操作与管理、客舱安全与应急处置	多媒体电脑40台，CBT虚拟软件一套
2	航空服务实训中心	航空职业塑造、民航服务礼仪、民航客舱服务与管理、客舱设备操作与管理、客舱安全与应急处置、服务礼仪情境实训	B737-800模拟航空舱一个、A320舱门训练器一个

3. 校外实训基地

表5校外主要实训基地情况一览表

序号	实训基地名称	地点	课内实践教学		顶岗实习	
			技能训练项目	接纳学生人数	提供实习岗位	接纳学生人数
1	中国南方航空有限公司	哈尔滨	航空服务综合实训	50	地面服务人员、客舱乘务员	20
2	北京广慧金通教育科技有限公司	北京	服务礼仪实训、CBT实训	80	地面服务人员、客舱乘务员	50
3	首都国际机场	北京	航空服务综合实训	80	地面服务人员、机场安检员	60
4	厦门航空	厦门	航空服务综合实训	30	地面服务人员、客舱乘务员、空中安全员	10
5	京基物业集团有限公司	深圳	服务礼仪实训	30	会议服务员、接待员	30

(三) 教学资源

教材、图书和数字资源能够满足空中乘务专业学生学习、教师教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省(区、市)关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写空中乘务专业课程的校本教材，开发空中乘务专业教学资源。

1. 教材选用

空中乘务专业严格执行学校选用教材相关规定，优先选用职业教育规划教材和行业课证融通教材。具体教学资源包括：

- (1) 职业教育国家规划教材
- (2) 行业课证融通教材
- (3) 自主开发的线下课程教学资源

2. 图书文献

图书文献配备能满足人才培养、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：民航业政策法规、行业标准、接待服务规范以及民航类实习实训手册等；管理类理论图书和实务案例类图书；5种以上空中乘务专业学术期刊。

3. 数字资源

数字资源能够满足空中乘务专业学生学习、教师教学研究、教学实施和社会服务需要。开发空中乘务专业教学资源。具体教学资源包括：

校级网络课程、校级精品课程、校级精品在线开放课程等。

中国大学慕课网([HTTP://WWW.ICOURSE163.ORG/](http://www.icourse163.org/))

智慧职教([HTTP://WWW.ICVE.COM.CN/](http://www.icve.com.cn/))

(四) 教学方法

依据空中乘务专业培养目标、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。因材施教、按需施教，创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

空中乘务专业坚持“教、学、做合一”的原则，以工学结合为核心，以学生为主体，以能力培养为主线，以空中服务和地面服务两大项目为载体，以工作任务为驱动，在航空服务实训中心、CBT实训室完成相应教学和实训任务。教师引导学生由浅至深、由易到难、循序渐进地完成一系列空中服务和地面服务方面的学习任务，获得相应的知识、能力、素质，实现向职业人的转变。以职业工作案例或真实的工作任务设计教学内容，运用“项目教学法”、“案例教学法”、“角色扮演法”、“现场教学法”等多种教学方法。同时启动数字化校园建设工程，注重现代化教学手段的应用，采用多媒体课件、模拟仿真软件等多种形式，使学生接受立体直观的教学，通过模拟仿真等手段，培养学生实践能力与创新精神。活跃教学氛围，引导学生独立思考，寻求完成任务的方法，增强师生互动，突出职业能力培养，实现教学效果与教学质量的最优化。

(五) 学习评价

对空中乘务专业学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业能力测试等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

空中乘务专业根据学情实际，对学生的评价主要采取以下三种方式。

1. 过程性评价

利用金课坊程序对学生进行课前预习、课堂考勤、课堂学习表现、课后作业等几个方面进行评价，对学生的学业考核评价内容兼顾理论知识、技能和素质等方面。同时加强对教学过程的质量监控，不断探索更全面的教学评价标准和方法。

2. 分层次评价

根据学生能力的不同，将课程内容融入职业资格证书，学生可根据自己的实际学习情况，申请不同级别的等级考试，最终获得初级、中级或高级职业等级证书。

3. 多元评价

转变课堂教学理念，在教学过程中对学生学到什么，如何学习等过程进行多元化评价，评价过程注重理论与实践相结合，具体可采用实作评价、口语评价、学生自评和学生互评、教师评价、纸笔测验等多元评价方式，全方位考察学生的学习情况。

(六) 质量管理

建立健全校院两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，必须修满专业人才培养方案规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时达到方案要求的素质、知识和能力等，准予毕业。

学生必须同时具备以下三项条件方可毕业：

- (一)完成2618学时的学习任务，修满126学分；
- (二)参加不少于6个月的顶岗实习，并取得合格成绩；
- (三)取得1个及以上的职业技能等级证书。

十、附录

附件1空中乘务专业人才培养目标

附件2空中乘务专业能力指标

附件3空中乘务专业课程支撑能力矩阵

附件4空中乘务专业课程地图

附件5空中乘务专业课程评价方式与标准

附件6空中乘务专业核心能力雷达图

附件7空中乘务专业人才培养方案审批表

附件1

空中乘务专业人才培养目标

1. 培养理想信念坚定，具有家国情怀和人文关怀精神的负责任公民。
2. 培养善于沟通合作，具有良好的职业素养和较强专业能力的技术技能人才。
3. 培养具有独立思考能力、创新精神和问题解决能力的终身学习者。

空中乘务专业能力指标

核心能力（代码）	能力指标（代码）
家国情怀（A）	ALf1具备爱国爱家、承担责任、关怀社会、仁爱之情的能力 ALf2具备重视亲情、心怀天下的能力
沟通合作（B）	BLf1具备用中英文与服务对象有效沟通及团队协作的能力 BLf2具备整合航空服务业领域知识的能力
专业技能（C）	CLf1具备熟用空中服务与地面服务所需的知识的能力 CLf2具备运用航空对客服务技能
问题解决（D）	DLf1具备确认、分析航空服务问题的能力 DLf2具备解决航空服务领域实际问题的能力
创新学习（E）	ELt1具备终身学习、独立思考的能力 ELt2具备创新思维的能力
职业素养（F）	FLt1具备主动服务意识和职业精神，遵守行业纪律，忠诚职业的能力 FLt2具备适应服务业领域岗位升迁、职业变迁的能力

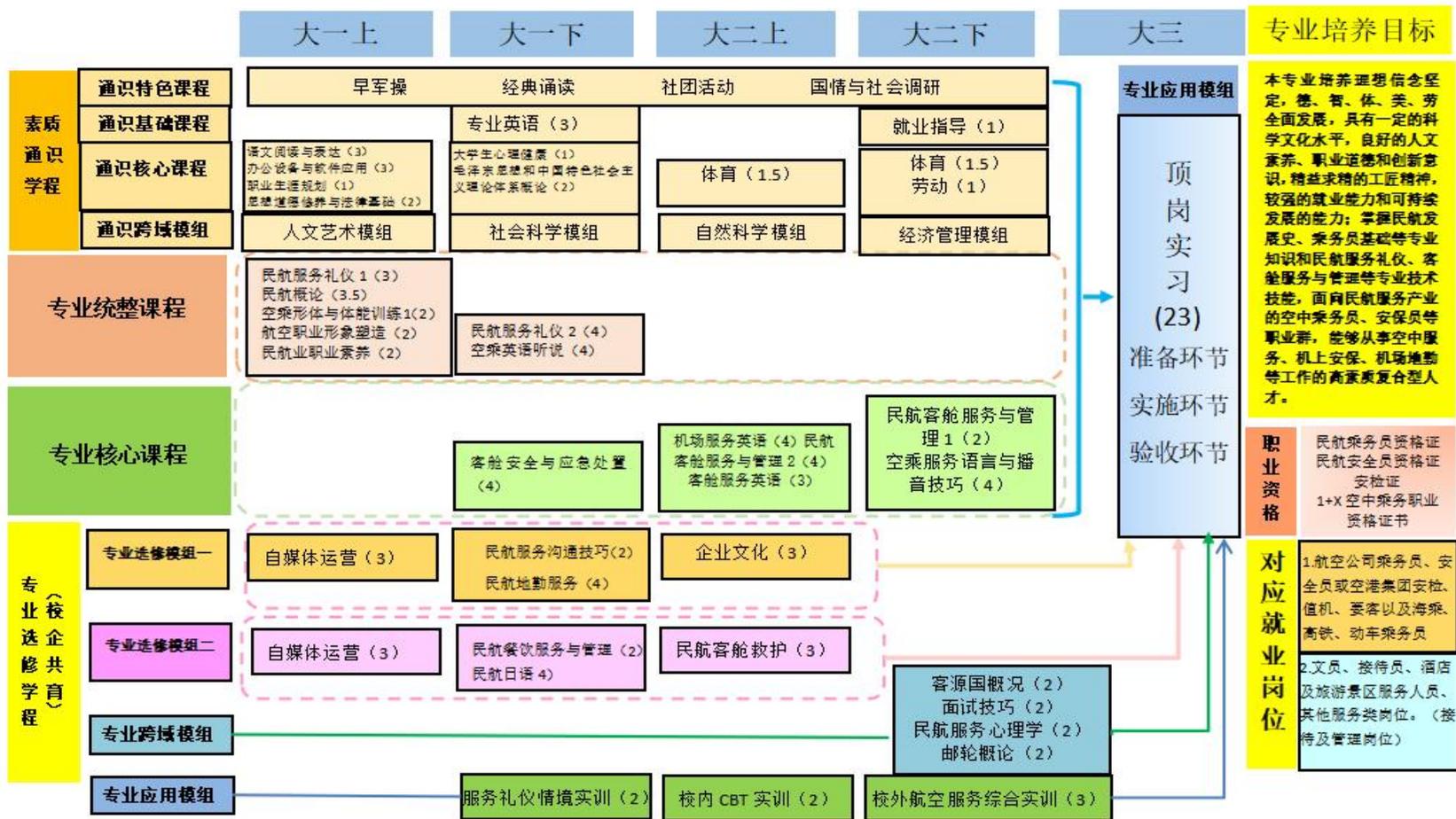
空中乘务专业课程支撑能力矩阵

课程类型	课程名称	学生核心能力					
		家国情怀	沟通合作	专业技能	问题解决	创新学习	职业素养
通识 (专业) 必修课程	思想道德与法治	※	※				※
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	※	※		※		
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	※			※	※	
	形势与政策	※			※		
	职业生涯规划	※	※				※
	就业指导		※		※		※
	国情与社会调研	※	※		※		
	高职语文	※	※				
	体育		※				※
	军事技能训练	※	※				
	信息技术基础				※		※
	实用英语		※				※
	应用数学				※	※	
	经济数学				※	※	
	计算机数学				※	※	
创新创业基础				※	※	※	
大学生心理健康		※				※	
通识 (专业) 选修课程	通识选修课程(人文艺术模组)	※					※
	通识选修课程(社会科学模组)	※					※
	通识选修课程(自然科学模组)	※					※
专业 基础 课程	民航服务礼仪1、2		※	※	※		
	民航乘务员基础			※	※	※	
	服务业职业素养			※	※		※
	航空职业形象塑造			※	※		
	中国民航发展史			※	※		
	跨文化交际		※	※			※
	空乘形体与体能训练1、2			※	※		

	空乘服务语言与播音技巧1、2			※	※	※	
专业 核心 课程	民航服务英语1、2	※		※	※		
	民航客舱设备操作与管理			※	※		※
	民航客舱服务与管理1、2		※	※	※		
	客舱安全与应急处置			※	※		※
	航空服务沟通技巧		※	※	※		
	空乘英语听说1、2、3			※	※		※
	民航服务心理学						
专业 拓展 课程	航空面试指导				※	※	※
	民航酒水知识			※	※	※	
	免税店服务与管理			※	※	※	
	民航地勤服务				※	※	※
	民航日语			※	※	※	
	机场日语			※	※	※	
	民航保健与卫生			※	※		※
	民航运输企业管理			※	※		※
综合 实训 课程	服务业项目运营实务（顶点课程）	※	※	※	※	※	※
	1+X空中乘务职业资格证书课程			※	※		
	服务礼仪情境实训			※	※		※
	校外航空服务综合实训	※		※	※		※
	校内CBT实训			※	※	※	
	顶岗实习1、2	※	※	※	※	※	※

注：※代表该门课程与核心能力强相关；除综合实训类课程外，每门课程对应的核心能力原则上不超过3项。

空中乘务专业课程地图



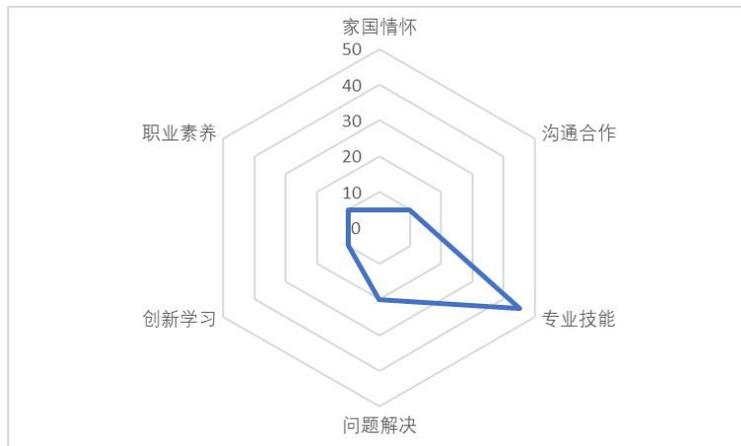
1. 实行学分制和弹性学制，学制3年。
2. 毕业最低学分为127学分，含素质通识课程36.5学分、专业基础课程21学分、专业核心课程24学分、专业拓展课程45学分。
3. 通识跨域模组须选修人文艺术模组课程1分、自然科学模组1学分、社会科学模组1学分。
4. 专业课程中括号里前面为学分，后面为学时。

空中乘务专业课程评价方式与标准

核心能力 达成指标	非常满意 (5分; 90-100分)	满意 (2分; 66-70分 3分; 71-85分 4分; 86-90分)	基本满意 (1分; 60-65分)
具备爱国爱家、承担责任、关怀社会、仁爱之情的能力	具备主动爱国爱家、承担责任、关怀社会、保护旅游生态环境的能力,并能能够熟练运用到工作情境中	能够爱国爱家、承担责任、关怀社会、仁爱之情	具备基本的爱国爱家、承担责任、关怀社会的能力
具备重视亲情、心怀天下的能力	能够重视亲情、心怀天下	较为注重亲情、有着心怀天下的基本意识	具备重视亲情、心怀天下的能力欠佳
具备整合航空服务业领域知识的能力	能够快速有效与服务对象沟通,与团队成员积极合作	能够有效与服务对象沟通,能参与合作	能够基本有效与服务对象沟通,合作积极性欠缺
具备整合航空服务业领域知识的能力	熟练整合民航行业及相关领域知识	能够整合民航行业及相关领域知识	能够初步整合民航行业及相关领域知识
具备熟用空中服务与地面服务所需的知识的能力	能够灵活且熟用空中服务与地面服务所需的知识的能力	具备熟用空中服务与地面服务所需的知识的能力	具备简单的空中服务与地面服务所需的知识的能力
具备运用航空对客服务技能	具备能够熟练运用航空对客服务技能从事民航行业岗位服务与管理的能力	具备一定的运用航空对客服务技能从事民航行业岗位服务与管理的能力	运用民航对客服务技能从事民航行业岗位服务与管理的能力欠缺,需要他人帮助
具备发现、分析航空服务问题的能力	在实际操作中具备及时发现、分析航空业服务与管理问题的能力,并能够妥善解决问题	能够及时发现、分析航空业服务与管理问题的能力	可以在实际操作中发现、分析航空业服务与管理问题,能够在他人帮助下解决问题
具备解决航空服务与管理领域实际问题的能力	能够熟练运用解决民航业服务与管理领域实际问题的能力	具备一定的解决民航业服务与管理领域实际问题的能力	基本能够解决民航业服务与管理领域实际问题的能力

具备终身学习、独立思考的能力	具备终身学习、独立思考的能力，能够运用所学的学习方法持续学习	具备一定的终身学习、独立思考的能力	初步具备终身学习、独立思考的能力
具备创新思维的能力	具备创新思维的能力，能够在旅游业灵活运用创新思维展开工作	具备创新思维的能力并能够运用到实际操作中	具备一定的创新思维的能力
具备主动服务意识和职业精神，遵守行业纪律，忠诚职业的能力	具备主动服务意识和职业精神，全面遵守旅游行业纪律，忠诚职业的能力	具备较强的主动服务意识和职业精神，能够遵守旅游行业纪律，忠诚职业的能力	具备基本的主动服务意识和职业精神，基本能够遵守旅游行业纪律
具备适应服务业领域岗位升迁、职业变迁的能力	具备随时适应服务业领域岗位升迁、职业变迁的能力，能够快速掌握新岗位的所需知识	能够适应旅游业领域岗位升迁、职业变迁的力	具备基本适应旅游业领域岗位升迁、职业变迁的能力

空中乘务专业核心能力雷达图



2022级空中乘务专业人才培养方案审批表

专业名称	空中乘务	生源类型	统招
所属学院	旅游与人文艺术学院	学 制	3年
学时（学分）	2618学时（126学分）	理论/实践 教学比例	1:1.3
专业负责人	刘慧	联 系 方 式 (手机)	13946116020
专业团队 意见	签字： 年 月 日		
专业教学 指导委员会 意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校 学术委员 会意见	签字： 盖章： 年 月 日		
学校 党委会 意见	签字： 盖章： 年 月 日		