

# 空中乘务专业（三年制） 人才培养方案

## 一、专业名称、类别、学习形式、学制及招生对象

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

专业类别：交通运输类

学习形式：全日制

学制：三年

招生对象：普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学历

## 二、职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）举例	职业资格（职业技能等级）证书举例
交通运输类	航空服务类	航空公司	空中乘务	1. 主要的职责是在客舱内确保乘客旅途中的安全和舒适； 2. 为乘客供应飞机餐食等餐饮服务； 3. 指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况	客舱乘务员训练合格证

				下组织乘客逃离飞机；	
交通运 输	航空服 务类	机场运 行	机场安检	1. 航站楼内安检员主要负责机场出港旅客的人身安全检查业务； 2. 随身行李、交运行李的安全检查业务； 3. 航站楼内出入隔离区、控制区的工作人员的安全检查任务；	民航安检员证

### 三、培养目标

依据民航空中乘务专业社会需求调研和对职业岗位典型工作任务的分析，参考了我国目前空中乘务相关职业标准，结合学校生源素质，将本专业培养目标定位为：

本专业培养理想信念坚定，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，具有空中乘务专业素质，熟悉民航基础理论知识、客舱服务管理及应急处置能力的相关知识，具备岗位所需的专业服务技能及客舱服务实操能力，能够在各大机场、航空公司等航空运输行业从事空中乘务员、安检人员等工作的高素质技术技能人才。

### 四、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

#### （一）素质规格

1. 热爱祖国，拥护党的领导，具有牢固的法制观念和意识，树立科学的世界观、人生观、价值观，具有远大理想、崇高品德修养、良好的职业素养和艰苦奋斗、勇于进取的奉献精神；

2. 具备健康的体魄，有良好的心理素质，具备较强的抗挫折能力和健康的人格；

3. 掌握本专业的基础理论知识和操作技能，适应岗位快，动手能力强，能通过考核获得相应的岗位证书；

4. 具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养。

## （二）知识规格

1. 掌握空中服务、民航客运、货运以及各飞机机型基本数据的相关知识；

2. 熟悉航空相关民航法律法规，民用航空器管理基本知识；

3. 了解航空运输市场基本需求，具有扎实的乘务英语以及其他服务语言的知识方面知识；

4. 掌握客舱乘务服务、高端旅客服务、客舱餐食服务、机上应急情况处置能力等相关知识。

## （三）能力规格

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

2. 能够熟练操作客舱设备、应急设备、乘务员控制面版；

3. 具备较强的沟通表达能力及分析问题和解决问题的能力；

4. 能够根据旅客的个性化需求，提供优质空中服务；

5. 具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

## 五、课程设置及学时安排

### （一）课程设置

课程包括公共基础课、公共选修课、专业基础课、专业核心课、专业综合实践课和专业选修课。

#### 1. 公共课

根据党和国家有关文件规定，公共必修课设置：军事理论、军事技能、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义、形势与政策、大学体育、大学生心理健康、商务英语、大数据与人工智、管理沟通、信息技术、商务礼仪、大学生职业生涯规划与就业指导、大学生创新创业基础、应急救援、劳动教育等 16 门课程。

公共选修课：将围绕马克思主义理论、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业、创新创业、信息技术、语文、数学、外语、健康、美育、国家安全、节能减排、绿色环保、金融贸易、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养、等内容开设。从学校打造“商务+”人才培养特色、职业教育培养技能型人才、书证融通、因材施教、差异化培养等角度，开设一些具有学校特色、培养学生动手能力、增强学生就业创业竞争力，且为学生喜闻乐见的课程。

#### 2. 专业基础课程

民航概论、民航旅客运输、民航法律法规、民航服务心理学、民航服务礼仪、化妆技巧与形象设、形体训练、乘务面试技巧。

### 3. 专业核心课程

民航客舱服务与管理、民航客舱设备操作与管理、民航安全与应急处理、民航服务英语、航空卫生保健与急救、民航服务沟通技巧、航空服务营销、民航播音训练。

### 4. 专业选修课

客源国概况、中国旅游地理、公共关系学、茶文化与茶艺、民航机场地勤服务、舞蹈与音乐鉴赏。

### 5. 专业实习课程

认知实习 1 周、跟岗实习 8 周、顶岗实习 24 周。

## (二) 课程结构

课程类别		学时数	学分	占总学时比例	理论课占比	实践课占比
公共课	公共基础课	720	39	28%	60%	40%
	公共选修课	160	5	6%	50%	50%
专业课	专业基础课	480	30	19%	60%	40%
	专业核心课	480	30	19%	40%	60%
	专业选修课	90	5	3%	90%	10%
	专业实习课	660 (33周)	33	25%	0	100%

### (三) 主要课程简介

#### 1. 《民航客舱服务与管理》

课程性质：客舱服务实训是空中乘务专业的一门核心课程，是对空中服务的模拟训练，是进行实际空中服务的基础。其功能在于培养学生具备从事空中乘务的基本职业能力，并为其成为合格的乘务人员做前期准备。为后续的《民航服务沟通技巧》作铺垫。

课程目标：通过任务引领和项目活动，使学生能掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务，培养学生具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质，为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。

主要内容：①乘务员部分专业术语；②国内航线飞行四阶段模拟；③餐饮服务流程；④国际航线免税品销售；⑤特殊旅客服务；⑥不正常航班服务；⑦沟通技巧。

#### 2. 《民航客舱设备操作与管理》

课程性质：本课程是根据专业人才培养目标而开设的，是空中乘务专业的核心课程；起承上启下作用，是民航乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。为后续的《民航安全与应急处理》等核心课程的学习奠定基础。

课程目标：课程重点突出客舱设备实践操作技能，具有知识覆盖面广、前瞻性强等特点。是一门理论与实践相结合的课程。

对初次接触航空设备知识的学生具有较好指导作用，对航空专业学生未来入职航空公司，快速适应航空公司发展的需求，有着直接的指导意义和帮助。

主要内容：①波音机型概述；②空客机型概述；③舱内设备；④厨房设备；⑤应急设备；⑥波音机型舱门、空客机型舱门。

### 3. 《民航安全与应急处理》

课程性质：该课程是空中乘务专业的核心课程，是一门理论与实践相结合的课程，本课程的前导课程有《民航机场地勤服务》、《民航乘务英语》、《民航服务礼仪》等。

课程目标：民航安全管理可分为事前的风险管理、事中的应急管理以及事后事故与事故征候调查三个阶段。民航安全管理的主要任务是通过安全风险预防事故发生，然而一旦发生事故，相关人员如何迅速进行正确的处置，以防止事故蔓延或出现再生事故，就显得尤为重要。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。

主要内容：①客舱安全规则；②乘客管理；③应急处置；④机上烟雾、火灾处置；⑤释压处置；⑥爆炸物处置；⑦野外生存。

### 4. 《民航服务英语》

课程性质：本课程是空中乘务专业的一门专业核心课程，是从事民航乘务员岗位工作所要学习的一门专业英语必修课程。其功能是使学生掌握空中乘务服务的常用英语词汇与对话，具备从

事乘务服务工作中所需的英语听、说、读、写的基本职业能力。本课程是在学生学习客舱服务、医疗急救两门专业课程的基础上开设的专业英语课程，为学生职业生涯的发展奠定基础。

课程目标：通过本课程的学习，学生能了解并掌握民航乘务员初级岗位所需的英语专业词汇及岗位用语，具备在乘务服务中应具有英语实际应用能力，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关英语要求，并在此基础上达成以下职业素养和职业能力目标。

主要内容：①起飞前服务（登机、座位引导、客舱安检）；②飞行中服务（航班飞行情况、座位调整、餐食服务、娱乐设施服务）；③着陆前服务；④航班不正常服务。

#### 5. 《航空卫生保健与急救》

课程性质：本课程培养学生自主学习和可持续发展能力的基本保障，也是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径，该课程凸显基础性、工具性和实用性。

课程目标：本课程是空中乘务专业的一门专业核心课。通过本课程的学习和训练，主要使学生能树立急救意识，掌握急救知识和技能，以便在飞机上发生意外伤害或急症时，能进行现场判断、处理和抢救，必要时学会联系和转送伤病员，以便在未得到正规医疗救助之前挽救危急病员的生命、改善病情、减轻痛苦，并尽可能防止并发症和后遗症的发生。

主要内容：①航空生理基础知识；②航空飞行常见疾病的病

因及预防；③航空飞行与心理保健；④空勤人员应预防的常见疾病及用药安全；⑤航空飞行突发情况现场急救；⑥航空飞行中乘客常见病症处理案列。

## 6. 《民航服务沟通技巧》

课程性质：本课程是高等职业院校根据空中乘务专业需求和人才培养需要开设的一门专业核心课程。它是一门训练空乘服务专业学生基本服务礼仪规范和人际沟通能力的实用性课程，旨在通过本课程的教学和训练，使学生掌握空乘服务的基本规范和人际沟通的基本技巧，提高学生礼仪素养和人际沟通能力，强化学生职业道德教育，培养学生团队合作精神，夯实学生就业实力和能力。

课程目标：①使学生熟练掌握民航服务礼仪的基本要求和基本技能，树立良好的个人形象，展示高雅的气质；②使学生掌握人际沟通的基本原则、基本策略和基本技能并能熟练运用，提高学生的交际素养和人际沟通能力，增强学生良好的心理素质和团队合作精神；③使学生在学习、工作、生活中自觉强化人际沟通和交往礼仪的基本技能训练，培养良好的礼仪素养、心理素质、人际沟通能力和团队合作精神，树立正确的价值观和从业规范。

主要内容：①民航服务概述；②沟通与服务沟通；③沟通技巧；④身体语言与服务沟通；⑤常用的服务沟通方式；⑥特殊服务旅馆服务沟通；⑦民航服务危机与投诉管理。

## 7. 《民航法律法规》

课程性质：本课程是空中乘务专业的一门专业核心课程，也是该专业的一门必修课程。其功能是使学生熟悉民航法律与法规知识，增强法律意识，具备在法律法规的框架内从事服客服务工作的基本职业能力，为其进入岗位实习作涉及民航旅客运输的法律法规知识做储备。

课程目标：通过本课程的学习，学生能掌握民航相关的法律法规知识，并运用所学知识解释相关的生产案例，并在此基础上养成较强的法律法规意识，自觉遵守国家相关涉及旅客权益的法律法规；有较强的规范意识，自觉按照民航相关法规与规章，规范自己工作的行为；运用相关法律法规进行案例分析，解决旅客运输过程中产生的纠纷，逐步养成良好的职业法律素养。

主要内容：①中华人民共和国民用航空法；②民航客货运输相关法律法规；③航空运输合同相关法律；④航空运输承运人赔偿责任相关规定；⑤国际航空法。

## 8. 《民航服务礼仪》

课程性质：本课程是在学生学习民航服务沟通与技巧专业课程的基础上开设的一门专业基础课程，是从事空乘服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生了解并掌握空乘服务各个岗位应具备的礼仪知识，使学生具备空乘服务各岗位所要求达到的仪容仪表、言谈举止要求。

课程目标：通过本课程的学习，使学生了解乘务礼仪的意义，并掌握空乘应具备的职业礼仪素养，通过理实一体化教学，教授学

生们掌握标准站姿、标准坐姿、标准走姿、引导指示和美观蹲姿的基本要求，并能灵活运用到工作服务中，从而使学生能够胜任民航乘务员岗位，为就业打下基础。

主要内容：①空乘礼仪概述；②职业形象礼仪；③日常服务礼仪；④语言礼仪；⑤公共场合礼仪；⑥餐饮礼仪；⑦形体礼仪。

## 六、毕业条件

（一）政治合格，思想品德综合考核等操行考核合格；

（二）修完专业人才培养方案规定的学习教学任务，经考核合格，达到本专业规定的最低毕业学分要求：选修课程不少于 15 学分（其中公共选修课程不少于 10 学分，专业选修课程不少于 5 学分）

（三）获得普通话二级乙等、英语应用能力 B 级以上、云南省计算机等级 B 级以上等级证书；

（四）取得民航安检证、国际航空运输协会（IATA）职业资格证书等相关证书；

（五）符合学校的其他毕业规定。

## 七、实施保障

### （一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

#### 1. 队伍结构

本专业学生数与专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教

师占专业课教师数比例不低于 50%，高级职称专任教师不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

整合合作企业和行业优质人才资源，聘请来自企业的高级技术人员担任导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期沟通交流的教研机制。

## 2. 专业带头人

专业带头人需由本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握本专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业领域有一定的影响力。

## 3. 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有空中乘务专业相关专业本科及以上学历；具有本专业扎实的空中乘务理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；具有较强信息化教学能力，能够开展教学改革和本专业学术研究；每 5 年累计不少于 6 个月的乘务工作相关岗位企业实践经历。

## 4. 兼职教师

主要从民航运输相关企业聘任，聘用不低于 25% 的来自民航行业企业的高技术技能人才担任兼职教师。兼职教师应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

配备多媒体计算机、投影设备、黑/白板、互联网接口或无线局域网覆盖，安装应急照明装置，并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

### 2. 校内实训条件

学校校内投资 500 万建成 1:1 空客 A320 单通道模拟客舱、体能训练中心、形体训练中心、化妆室，茶艺实训室等 5 个校内实训室。打造配套完备、为学生上岗前提供全真实训环境，使专业学生校内仿真实训达到 80% 以上，结合航空服务实训中心示范实训基地的硬件建设，为空中乘务专业学生开展客舱餐饮服务、客舱安全服务、航空急救、礼仪、广播词训练、紧急撤离、安全演示，对接职业岗位。后期还将建成 CBT 实训实验室、机场流程实务实验室、空客机型动态舱等实训场所的航空服务实训中心，建成后提供对行业的培训与对外开展体验活动等业务。逐步推行变消耗性实训为生产性实训，将单纯学生实训的基地建设成为集实训实习、职业培训、专业体验于一体的综合实训中心。

### 3. 校外实训条件

学校以靠近长水机场优越的地理位置，做到集中、就近实训，多点分散实习。扩大实习基地的分布面，除云南本土基地各大航空公司、机场外，与外省航空公司、机场进行基地建设，为空中乘务专业提供 20 家层次鲜明的“空、地一体化”校外实训基地保障。互动良好、校企合作的国内实习基地建设建立 20 家稳定、高质量的国内实习基地。企业为专业学生提供实习、就业岗位，培养服务意识，提升实习、就业质量。专业教师到企业挂职学习、与企业共同进行课题研究、根据行业标准制定教学目标。民航专家讲学、交流，提供教师进修；与实习基地共同制定培养方案，教师到基地挂职学习、参与实习指导等。为国内民航企业与境外国际民航企业牵线搭桥，在民航服务领域实现联动机制，使学生、企业员工学习了解先进的优质服务理念，使专业教师了解企业岗位需求与工作标准以应用于实践教学，使企业管理者了解对方管理特色、服务理念，取长补短。实训基地的建设开拓，为培养民航人才提供实践教学、实习、就业机会，最终形成外强强互补、分层次的实习基地阵容。

### (三) 教学资源

每门课程有相应的教材（本专业优先选用“十四五”规划教材和高等教育出版社出版的高职高专规划教材），专业课程教师按要求录制视频教学资源上传教学资源库，图书馆有相关专业图书资源等教材和参考资料，教学材料配有有专业课程标准、授课计划、实训计划等教学文件，同时还有电子阅览室提供学生进行

网络学习，能够满足学生专业学习。

## 八、质量监控

1. 建立健全学校内部质量保证体系，以保障和提高教学质量为目标，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。

2. 建立专业建设诊断与改进和教学过程质量监控机制，健全教学质量监控管理制度和人才培养质量保证督导体系，对各主要教学环节提出明确的质量要求和标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养目标。

3. 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，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织，保障教学质量

4. 统筹推进“三教”改革。持续深化教师队伍建设改革，优化师资结构，大力引进“能工巧匠”，打造高素质“双师型”教师队伍；建立健全教材选用制度和教材管理办法，深化产教融合、校企合作，学校和企业共同开发新型职业教育教材，打造活页式教材、校本教材；稳步推进课堂教学方法改革，树立“以学生为中心”的理念，探索不同课程积极有效的课堂教学方法，保证课堂教学质量，以“能力本位”为导向，通过职业认知、工学交替、校内外专业综合实训、现代学徒制学习、顶岗实习等环节，保障

实践教学质量。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

## 九、教学进程表

课程 类型	序号	课程	课程	学 分	学时			考核 方式	建议开课学 期	开课院 部
		名称	编码		总计	理论	实践			
公共课  公共基础课	1	军事理论	00001AY	1	16	16	0	考查	I	学生处
	2	军事技能	00001CY	2	112	0	112	考查	I	学生处
	3	思想道德 与法治	00007BY	3	48	44	4	考试	I	马院
	4	毛泽东思 想和中国 特色社会 主义	00008BY	4	64	60	4	考试	II	马院
	5	形势与政 策	00002AY	1	32	32	0	考查	I、II、III、 IV、V、VI	马院
	6	大学体育	00009BY	4	64	8	56	考试	I、II	公教部
	7	大学生心 理健康	00003AY	2	32	32	0	考试	I/II	心理咨 询中心
	8	商务英语	00004AY	4	64	64	0	考试	I/II	公教部
	9	管理沟通	00010BY	4	64	40	24	考试	I、II	公教部

			/ 职场沟通								
		10	信息技术	00011BY	3	48	24	24	考试	I、II	公教部
		11	大数据与人工智能	00005AY	2	32	32	0	考试	III、IV	公教部
		12	商务礼仪	00012BY	2	32	16	16	考试	II	公教部
		13	大学生职业生涯规划与就业指导	00006AY	2	32	32	0	考试	I	就业办
		14	大学生创新创业基础	00013BY	2	32	16	16	考查	I、II	就业办
		15	应急救援	00014BY	2	32	16	16	考查	I、II、III、IV	护理学院
		16	劳动教育	00002CY	1	16	0	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	学生处
		小计			39	720	432	288			
		合计			39	720	432	288			
专业课	专业	1	民航概论	043001AY	4	64	64	0	考试	I	交旅学院

基础课	2	民航旅客运输	043002A Y	2	32	32	0	考试	I	交旅学院
	3	民航法律法规	043003A Y	4	64	64	0	考试	II	交旅学院
	4	民航服务心理学	043004A Y	4	64	64	0	考试	II	交旅学院
	5	民航服务礼仪	043005B Y	4	64	32	32	考试	II	交旅学院
	6	化妆技巧与形象设计	043006B Y	2	32	16	16	考查	IV	交旅学院
	7	形体训练	043007C Y	8	128	0	128	考查	I、II、III、IV	交旅学院
	8	乘务面试技巧	043008BY	2	32	16	16	考查	V	交旅学院
小计				30	480	288	192			
专业核心课	1	民航客舱服务与管理	043009B Y	4	64	16	48	考试	IV	交旅学院
	2	民航客舱设备操作	043010B Y	4	64	16	48	考试	IV	交旅学院

		与管理								
	3	民航安全 与应急处 理	043011B Y	4	64	16	48	考试	V	交旅学 院
	4	民航服务 英语	043012A Y	4	64	64	0	考试	III	交旅学 院
	5	航空卫生 保健与急 救	043013B Y	4	64	16	48	考试	V	交旅学 院
	6	民航服务 沟通技巧	043014B Y	4	64	16	48	考试	IV	交旅学 院
	7	航空服务 营销	043015B Y	4	64	32	32	考试	III	交旅学 院
	8	民航播音 训练	043016B Y	2	32	16	16	考试	III	交旅学 院
	小计				<b>30</b>	<b>480</b>	<b>192</b>	<b>288</b>		
专业 实习 课	1	认知实习	043022C Y	1	20	0	20			
	2	跟岗实习	043023C Y	8	160	0	160			
	3	顶岗实习	043024C	24	480	0	480			

				Y								
	小计				33	660	0	660				
合计					132	2340	912	1428				
选修课	公共选修课	1	中国优秀传统文化		1	32	16	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	教务处	
		2	美育		1	32	16	16	考查	I、II、III、IV	教务处	
		3	职业素养		1	32	16	16	考查	I、II	就业指导中心	
		4	中国近现代史纲要		1	32	16	16	考查	I、II	马院	
		5	心理健康		1	32	16	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	教务处	
	小计				5	160	80	80				
	专业选修课	1	客源国概况	043017AX		1	18	18	0	考查	II	交旅学院
		2	中国旅游地理	043018AX		1	18	18	0	考试	II	交旅学院

		3	公共关系学	043019AX	1	18	18	0	考查	III	交旅学院
		4	茶文化与茶艺	043020BX	1	18	9	9	考查	IV	交旅学院
		5	民航机场地勤服务	043021AX	1	18	18	0	考查	V	交旅学院
		小计			5	90	81	9			
合计					10	250	161	89			
总计					142	2590	1073	1517			