

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务。

专业代码：600405。

二、入学要求

普通高中毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力。

三、修业年限

3年。

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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证 书举例
交通运输大类 (60)	航空运输类 (6004)	航空旅客运 输 (G5611)	航空运输服务 人员 (4-05-03)	26-062 民航乘务员； 26-059 民航售票员； 26-060 民航客运员； 26-061 民航货运员； 26-064 机场地面服务员	空中乘务员合 格证书； 民航安全检查 员证书

五、培养目标与规格

(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；掌握空中乘务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人员、航空公司和机场贵宾室服务人员、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，知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质

（1）坚决拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想领导下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感。

（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、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，团队协作的工作作风，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）勇于奋斗、乐观向上，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；能够适应飞行压力与环境。

（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，确保个人身体素质符合飞行运行要。

（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）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识，、。

（3）掌握客舱设备及客舱服务意识。

（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）熟悉航空运输知识。

（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。

六、课程设置

(一) 公共基础课

1. 思想道德修养与法律基础（48 学时/3 学分）

本课程是帮助学生正确认识自己、正确认识他人、正确认识社会，夯实综合素质基础，着力提升思想道德素质和法治素养的课程，引导学生努力做有理想有本领有担当的时代新人，成为走在时代前列的奋进者、开拓者、奉献者。课程以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，有效地开展马克思主义的人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导大学生自觉培育和践行社会主义核心价值观。课程讲授针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，引导学生通过马克思主义观点思考、分析、解决生活和学习中遇到的思想困惑。引导学生立足新时代，放飞青春梦想。

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（72 学时/4 学分）

该课程以马克思主义中国化为主线，以坚持和发展中国特色社会主义为主题，以习近平新时代中国特色社会主义思想为重点。着重讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历程，充分反映马克思主义中国化的理论成果。要让学生清楚认识到毛泽东思想是使中国站起来的理论体系，邓小平理论是使中国富起来的理论体系，习近平新思想是使中国强起来的理论体系。突出中国站起来、富起来、强起来的历史逻辑。在该课程的教学应凸显问题意识，注重解决学生的现实思想问题，强化实践教学，通过线上线下混合式教学方法激发学

生自主学习的积极性，真正提高学生的政治思想道德素质。

3. 计算机应用基础（64 学时/4 学分）

通过该课程的教学，让学生了解信息技术的基本理论，较系统地掌握计算机办公软件的基本操作方法和技巧，培养学生具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素养。《计算机应用基础》课程主要围绕认识计算机系统、Windows 7 操作系统、Office2010、计算机互联网等教学模块来组织课程内容，通过实例引入，理论解析，情景模拟等教学环节，实现教、学、做一体化，使学生在理解学科理论的基础上，能够举一反三，服务日常生活与工作，在校期间要求取得全国计算机等级考试一级证书，课程的学习和考证的督促将计算机应用基础理论知识的掌握、技能训练和关键能力培养转化为课程目标的实现，为今后能够迅速地适应和从事其他工作打下坚实基础。

4. 体育与健康（142 学时/8 学分）

本课程分 4 个学期开设，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程，形成学生热爱体育、崇尚运动、健康向上的良好风气和全院珍视健康、重视体育的浓厚氛围。按照《高等学校体育工作基本标准》中的体育课程的基本目标：培养学生积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的习惯，基本形成终身体育的意识，具有一定的体育文化欣赏能力。熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能；能独立制订适用于自身需要的个人锻炼计划科学地进行体育锻炼，形成健康的生活方式；具有健康的体魄。

5. 心理健康教育（32 学时/2 学分）

本课程主要教学内容包括心理健康的基本知识；自我意识，自我认知，悦纳自我；人际交往；情绪管理；学习心理；挫折应对与意志力培养；职业规划发展；健全人格的养成；常见心理问题咨询与心理危机干预等。通过教学与教育实践，使学生能了解心理健康的基本原理和基本概念，掌握心理健康的途径与方法，学会应用有关心理健康的知识解决生活学习过程中遇到的心理困惑，树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态；使学生掌握自我探索技能、心理调适技能及心理发展技能，掌握基本的学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、

人际交往技能和生涯规划技能等；使学生更好地了解自己，不断完善自我。

6. 就业指导（38 学时/2 学分）

就业指导课是各专业人才培养方案中的一门职业能力必修课，通过就业指导课教学，为学生提供就业政策、求职技巧、就业信息等方面的指导，帮助各专业学生了解我国、当地的就业形势和就业政策，根据自身的条件、特点、职业目标、职业方向、社会需求等情况，选择适当的职业；对学生进行职业适应、就业权益、劳动法规等方面的教育，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，充分发挥自己的才能，实现自己的人生价值和社会价值，促使学生顺利实现就业。

7. 创新创业教育（36 学时/2 学分）

创新创业教育课是各专业人才培养方案中的一门素质教育必修课。通过创新创业教育课教学，使学生掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识，认识创新、创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目；使学生具备必要的创新意识和创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法；使学生树立科学的创新、创业观念，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展的需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

8. 形势与政策（32 学时/1 学分）

本课程是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地。课程主要以毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系为指导，密切结合国内外形势，紧密结合大学生的思想实际，对学生进行比较系统的党情、世情、国情教育。通过形势与政策课教学，帮助学生开阔视野，及时了解和正确对待国内外重大事实，培养学生对国内外形势的适应能力和分析能力，使大学生在处于中华民族伟大复兴战略全局和世界百年未有之大变局的历史交汇期的时代背景下，坚定“四个自信”，增强“四个意识”，自觉做到“两个维护”。

9. 军事（148 学时/4 学分）

军事由《军事理论》《军事技能》两部分组成，《军事理论》教学时数 36 学时，记 2 学分，《军事技能》训练时间 14 天 112 学时，记 2 学分。军事课以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事

素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。通过教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。

（二）专业课程

1. 专业素质课

（1）民航服务礼仪（32 学时/2 学分）

课程目标：本课程为专业核心课程。通过学生的主动参与和“做学一体”的课堂教学活动设计，让学生知晓社交礼仪的基本常识，能按岗位要求，端正自己的仪容仪表和言谈举止；并培养学生诚实守信，善于沟通，富有爱心，责任感和合作的品质，为提高学生专业化方向的职业能力奠定良好的基础。

主要内容：本课程主要从塑造民航相关岗位的职业形象入手，培养学生仪容仪表的塑造能力，规范学生的站坐蹲走等服务礼仪姿态；并结合社交礼仪知识，传授公共礼仪，餐厅礼仪，接待礼仪等相关内容。

教学要求：通过理论结合实操的课程训练，要求学生的仪容仪态符合民航岗位的使用规范，提升学生的自信和气质，展示出优雅大气的形象；并熟练掌握社交礼仪知识要点，能在社交过程中合理正确地灵活运用。

（2）民航概论（32 学时/2 学分）

课程目标：本课程是本专业的核心课程，也是航空服务类高职高专学生必修的一门专业基础课。主要向航空服务专业的学生讲述民用航空基本概念，行业常识，发展概况。在培养具有综合职业能力、能胜任航空服务工作的实用型人才中起到重要作用。

主要内容：主要讲授飞机的发明与发展；中国民航史；民航机构及运行；空中交通的管理与保障；民用航空器的适航与维修，也包括中航油、中航材、中航信的相关理论基础知识。

教学要求：通过本课程的学习，要求学生了解飞机常识，飞行原理，民航概况以及民航服务的基本特点。了解作为民航服务工作人员的必要素质和能力，为其将来的航空服务工作奠下扎实的基础。

（3）民航服务英语（280 学时/16 学分）

课程目标：本课程旨在培养适应现代民航事业需要，具有良好的职业道德与服务意识，掌握以民航乘务为基础的就业岗位群所需要的基础知识和专业技能，

具有较高的英语水平，能从事空中乘务服务、机场地接服务、外事接待及翻译等工作的高素质高等服务专门人才。通过本课程的学习，使学生掌握民航服务常用的英语词汇、短语和句型，具备用英语进行空乘和地勤服务的能力。

主要内容：本课程设置民航客舱服务英语和民航地勤服务英语两大模块。课程主要内容包括：机上广播、飞行准备、到港、机上餐饮娱乐、医务紧急救助、免税商品、乘客紧急情况处理；订票、值机服务、行李托运、安全检查、机场检查、特殊旅客服务、航班延误处理等内容。

教学要求：掌握民航客舱服务和民航地勤服务方面的专业英语知识，熟悉民航服务业的英语对话情境，具有胜任民航服务工作所要求的英语听、说、读、写、译等方面的知识，能使用英语与国外旅客进行交流，能使用两种语言进行机上广播。

（4）民航视听说（68学时/4学分）

课程目标：通过听、说、读技能的综合训练，既能听懂，也能与乘客用英语沟通。学习者能较好地掌握和使用英语日常用语和一定量的专业术语，能够在听懂语言材料的基础上进行复述，对话，并在此基础上进行讨论，切实提高用英语进行交际的能力，为今后的工作打下基础。

教学内容：教学内容既包括语音语调的训练，又包括相应视听训练，既包括日常用语和会话的练习，更加强专业英语词汇和会话的学习，专业英语学习包括机场办理登机手续、咨询、订票、改签、登机、安全检查、餐饮服务、免税品销售、抵达等相关情境的英语对话和对应场景的广播词朗读。

教学要求：要求通过听说的训练，熟练掌握一定的专业词汇和日常生活会话，培养学生运用英语的能力，培养学生航空英语应用的能力，在今后工作和社会交往中能用英语有效进行交流，以达到培养应用型人才的教學目的。

（5）普通话与播音技巧（32学时/2学分）

课程目标：掌握普通话语音的基本理论知识和发音方法和技巧，熟悉声母、韵母、声调的发音方法和发音不间；了解音变现象，掌握变调、轻声、儿化及语气词“啊”的音变规律，充分利用教材中的训练材料做好各种音变练习，读准发生音变的各类词语、句子；掌握播音基本技巧，学会运用形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种技巧，声情并茂地读好不同体裁和题材

的作品，充分利用教材中的训练材料，做好朗读技能中的“内部心理状态”训练和“外部表达技巧”训练。提高语言表达能力，同时巩固普通话语音训练的效果。

主要内容：1、服务口语交际概述；2、口语交际基本语言技巧篇3、普通话语音基础4、空乘播音表达技巧5、服务口语交际实际训练

教学要求：本课程要求学生全面掌握服务语言沟通的相关理论，能够做好朗读技能中的“内部心理状态”训练和“外部表达技巧”训练。提高服务语言表达能力，同时巩固普通话语音训练的效果。

(6) 音乐艺术鉴赏 (32 学时/2 学分)

课程目标：培养学生的音乐鉴赏能力，使学生划清真善美与假恶丑的界限，掌握分辨是非的标准。研究音乐作品的题材、内容、体裁、风格、情绪、曲式等表现手段这一环节作为音乐欣赏教学中提高学生审美能力的关键环节，使学生掌握有关的知识、技能，深入地认识音乐作品的内容美、形式美、情绪美、表现美，进而提高学生的音乐鉴赏能力和评价能力。

主要内容：了解国外及中国音乐欣赏发展历史；要求学生对我国古典音乐、交响音乐、歌剧、流行音乐的欣赏；培养学生进行音乐讲解和具体音乐分析的能力。

教学要求：了解音乐鉴赏的基础理论和基本构架。能从音乐作品的内容美、形式美、情绪美、表现美对古典音乐、交响音乐、歌剧、流行音乐等类型进行欣赏与讲解。

(7) 形体与体能训练 (68 学时/4 学分)

课程目标：通过学习本课程，使学生掌握形体的基本常识，体会形体的艺术魅力，提高学生的形体艺术修养和外在气质。坚持以服务为宗旨，以就业为导向的原则，根据岗位需求，本课程将不断深化课程改革，创新教学模式。

主要内容：1、基本姿态练习。人的基本姿态是指：坐、立、行、卧。2、基本素质训练。通过大量的练习，可对人体的肩、胸、腰、腹、腿等部位进行训练，以提高人体的支撑能力和柔韧性。为塑造良好的人体形态，改善形体的控制力打下良好的基础。3、本形态控制练习，是对练习者身体形态进行系统训练的专门练习，使提高和改善人体形态控制能力的重要内容。是通过徒手、把杆、双人姿态等大量动作的训练，进一步改变身体形态的原始状态。

教学要求：了解形体的基础理论和基本动作。是通过徒手、把杆、双人姿态

等大量动作的训练，进一步改变身体形态的原始状态。以达到形体艺术修养和外
在气质。

（8）舞蹈（32 学时/2 学分）

课程目标：通过学习本课程，使学生掌握舞蹈的基本常识，体会舞蹈的艺术
魅力，提高学生的艺术修养和外在气质。坚持以服务为宗旨，以就业为导向的原
则，根据岗位需求，本课程将不断深化课程改革，创新教学模式。

主要内容：了解舞蹈基础知识，体态、手型、手位、脚位、动律、步伐等组
合。了解我国少数民族舞蹈（维吾尔族 傣族 蒙古族）特点及舞韵。

教学要求：了解舞蹈的基础理论和基本动作。能从舞蹈作品的内容美、形式
美、情绪美、表现美对我国少数民族舞蹈（维吾尔族 傣族 蒙古族）等类型进
行欣赏。

（9）民航服务心理（32 学时/2 学分）

课程目标：培养学生养成良好的运用心理学方法分析实际问题的习惯，使学
生习惯于分析乘客的服务心理、消费心理。培养学生运用情感管理的方法和技巧。
使学生在学习心理学基本理论的基础上，比较系统地学习和掌握民航服务心理学
的基本理论知识和基本技能。

主要内容：了解服务中经常出现的沟通障碍与沟通技巧，减少沟通挫折的技
巧，服务人员语言表达的主要内容与技巧，能够有效地处理突发事件，疏导乘客
的心理。能了解民航服务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求，
依据不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法以及沟通技巧。民航服务各环
节中乘客与客户的心理特点与心理需求。民航服务接待中不同类型的乘客和客
户的心理特点与心理需求。

教学要求：该课程的教学以帮助学生旅客心理学的基础知识有一个系统的
了解，并通过实地模拟和案例分析、小组讨论的教学方法，理论与实际相结合的
教学手段，加强实践环节的教学过程，使学生能够真正的把所学知识应用到实际
生活中，培养学生的职业能力，为以后的工作打下坚实的基础。

（10）职业形象设计（32 学时/2 学分）

课程目标：通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，
学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合空中乘务的职业
形象；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树

立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础。

主要内容：课程主要包括：化妆理论（化妆品使用、化妆工具的使用）面部修饰（底妆修饰、眼部化妆、腮红化妆、唇部的化妆、发型修饰）发型修饰（短发梳理、长发的盘发梳理）等。

教学要求：能掌握化妆的基础理论知识、根据自身的肤质正确使用各种化妆品，能识别和正确使用各种化妆工具。能按化妆的基本程序进行眼部的修饰、眉的修饰、腮部的修饰、唇部的修饰。

（11）乘务员文化素养（72学时/4学分）

课程目标：通过本课程学习，使学生掌握和积累一定的中国传统文化知识与人文知识，了解和认识到中国悠久的历史和丰富的文化内涵，拓展知识领域、广博学识，不断提高自身的专业知识水平与综合文化素养，能更好的为乘客提供适应其审美需求的服务、更好地沟通和对话。

主要内容：中国的历史文化、宗教文化、建筑文化、园林文化、民俗文化、饮食文化、服饰文化、文学艺术等

教学要求：培养学生良好的爱国主义情怀；培养学生良好的职业意识和道德素质；培养学生良好的传统文化素质，应用所学的知识，一定程度分析各种类型乘客的文化价值需求，具备个案分析能力；掌握中国传统文化的一些基本概念，了解其的内涵；掌握一定的历史、宗教、园林、建筑、民族、民俗、饮食、服饰、文学、艺术、风物特产等方面的文化知识，具有一定的知识功底，内修品质素养，外练谈吐气质，运用所学知识为乘客提供优质服务。

（12）航空法律法规（72学时/4学分）

课程目标：本课程为专业核心课程。通过本课程的学习，使学生全面认识民航法规各个组成部分；使学生具备民航法律意识，掌握民航法律法规基础知识，对民航事件能运用法律知识做出一般的判断分析。

主要内容：航空法的概述；空气空间的法律制度；民用航空器的法律制度；航空人员的法律制度；民用机场的法律制度；航空运输合同的法律制度；民航保险的法律制度；对第三人损害的法律制度；民航刑法的主要罪名及处理规定。

教学要求：学生熟悉民航法律法规涉及的各方面及内在逻辑；能应用民航法律法规解决实际工作的问题，帮助乘客答疑解惑一定民航相关法律法规问题，引导乘客自觉遵纪守法，拒绝任性，达到学以致用。

（13）客源国概况（32 学时/2 学分）

课程目标：通过本课程的学习，使学生较全面地了解中国主要客源市场及客源国、客源地区的历史沿革、自然与人文环境、经济发展水平、旅游业现状及政策措施、主要游览胜地的分布，以及与旅游接待相关的文化艺术、风土人情、性格习俗和宗教信仰等方面的基本概况；初步掌握接待不同国家、不同阶层境外旅游者的基本原则与方法；开拓视野，分析、评价主要客源国的社会经济背景和发展旅游业的条件、特点及经验教训等，从而丰富知识，开阔眼界，为科学合理地营造旅游环境，更好地发展和拓展中国的海外旅游客源市场服务。同时为发展健康、文明、具有中国特色的国际旅游业提供有益的参考和借鉴。

主要内容：了解世界旅游业发展的概况和世界旅游区，掌握中国旅游业的发展水平，掌握认识中国的海外客源市场。认识掌握亚洲、欧洲、美洲和大洋洲的主要客源国国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等各个方面的学习和研究。

教学要求：通过学习客源国概况，不断提高学生对不同客源国乘客地域文化的认识水平。学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作。

（14）管理学基础（72 学时/4 学分）

课程目标：通过本课程的学习首先使学生掌握管理学的基础知识，具有管理的思维，为未来的旅游企业管理提供管理理论；其次让学生学会学以致用，用这些理论来处理生活、学习中遇见的问题，为以后的管理工作奠定基础。

主要内容：本课程主要介绍了管理的概念、管理者的职责与素质要求、管理思想的发展演变、管理道德与企业社会责任感，以及管理主要职能，包括决策、计划、组织、领导、激励、沟通、控制、创新，并且详细介绍了各个职能的概念、过程、影响因素和具体的实施方法。

教学要求：通过举例、案例分析、讨论等方式使学生准确理解基本概念、基本原理，并能够灵活应用这些理论解决生活、学习中遇到的问题，从而更深刻地理解管理学的基本理论。

（15）航空运输地理（72 课时/4 学分）

教学目标：通过本课程的学习，使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游理论知识，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求；培养

学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生空中乘务专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

主要内容：讲授中国地理位置、地理特征和区位优势；世界及中国主要飞行航线经过地区的地理知识；主要飞行航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源。

教学要求：要求学生掌握好航空运输主要飞行路线的设定和特点，能灵活运用到航空飞行中，能正确地向服务对象解释航空地理的相关问题。

(16) 航空公司营销与管理（32 学时/2 学分）

教学目标：本课程主要以营销知识介绍和营销能力的培养及营销的素质教育为主轴，以营销知识必须够用为度，突出实用性，使岗位上的各种服务能在科学营销理念的指导下获得成功。

主要内容：主要讲授市场营销导论；民航市场环境分析；营销业务与营销战略；民航营销产品策略；定价与收益管理；营销沟通渠道策略；销售、广告及市场推广策略；市场营销管理等内容。

课程要求：通过本课程的课堂及实践教学，使学生较深刻地认识到在市场经济条件下，科学的市场营销理念、战略和策略的指导无疑是岗位服务获得成功的关键。

2. 岗位技能课

(1) 民航旅客运输（72 学时/4 学分）

教学目标：使学生对民航运输的发展状况以及管理体制的演变、民航国内和国际旅客运价、客票销售业务、退票与运输变更、特殊旅客运输等相关知识有一个全面、真实的了解。

主要内容：主要内容包括民用航空基础知识、现代运输业的分类及航空运输的特点、民用航空运输管理体系、民用航空运输的基本概念、民航国内旅客运价、国内客运销售、旅客运送、行李运输、责任与赔偿、国际航空法、国际航空运输地理、航班资料、国际旅客运价的计算与运用、运输凭证的填开与使用。

教学要求：通过系统全面的讲解使学生对民航运输业有个全面的认识和深入地了解；注重理论与实践的结合，引用典型案例使学生掌握民航国内国际旅客运输的相关技巧，为实际工作打下良好的基础。

(2) 航空港旅客服务（32 学时/2 学分）

课程目标：本课程为专业核心课程。本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用，让学生更广泛地了解就业环境，根据学生的不同特性，可以合理选择不同工作内容，使学生掌握航空港地面服务技能。

主要内容：主要讲授机场概述；机场的部门构成及功能；机场候机楼管理及流程；机场值机服务；机场安全检查服务；机场候机服务；机场商业服务概况；民用机场特种车辆和专用设备概览等相关内容。

教学要求：通过理论授课使学生熟知地面服务的岗位类型和工作内容，了解机场结构，从而能清晰地分析出自己的择业目标。

（3）民航客舱服务技能（72学时/4学分）

课程目标：本课程为专业核心课程。课程设计上充分体现学做一体化，旨在加强学生对岗位工作的认知，培养学生客舱服务岗位上的工作技能，培养学生的服务理念和团队合作精神，为以后从事高端服务行业奠定实践基础。

主要内容：本课程教学主要讲授客舱服务与管理的基本知识；乘务员各岗位的职责分工；客舱服务规范化操作程序以及分组实操演练；客舱服务设备的使用方法，了解旅客心理等相关岗位技能知识。

教学要求：通过本门课的教学实践，要求学生了解客舱服务与管理的基本知识；掌握乘务员客舱服务的主要工作技能；增强团队意识，提升学生的服务意识，使高端服务的理念深入其心。

（4）民航客舱安全实训（72学时/4学分）

教学目标：本专业为专业核心课程。本课程通过理论结合实操的授课方式，树立学生的安全意识，培养学生沉着冷静的态度，增强学生的应急处置能力，掌握客舱安全环境的要求和处理方法，强调安全大于服务的强烈理念。

主要内容：本课程教学主要讲授客舱安全运行规范，客舱安全的重要性和自身保护措施；特殊旅客的分类和服务要点；客舱应急设备操作使用方法和检查要求；客舱安全突发情况的分类和处置方法。

教学要求：通过本门课的理论教学和实训演练，要求学生提升安全意识和自我保护能力，熟练掌握客舱各类突然事件的处置原则，能区分不同类型的特殊旅客并能合理地处理旅客间冲突。

（5）各国 CIQ 规定和航线知识（32学时/2学分）

课程目标：通过本课程的学习，向学生讲解国内和国际航线的航线地理知识，

了解国内外主要航线的特点，掌握各国 CIQ 的规定和表格填写方式，使学生更深层次地了解航空运行要求，从而运用到以后的飞行工作中去。

主要内容：从航线的分类和组成要素，国内航线区域分布和各自特点，国际航线划分和各自特点，国际航线专业术语，航线地理常识，各国海关移民健康检疫（CIQ）的相关规定和海关移民健康检疫（CIQ）表格的填写要求进行讲授。

教学要求：要求学生可以通过航线坐标和航线起落点所在区域的经济文化水平等因素来总结国内外航线特点，并且能熟练地说出主要航线连接国的 CIQ 规定和表格填写要求。

（6）航空面试指导（32 学时/2 学分）

教学目标：本课程为专业核心课程。通过面试经验的传授和理论知识的讲解，使学生养成良好的心理素质；根据航空公司对于岗位人员的能力，进一步加强学生外在形象、亲和力、语言沟通、应变作答等方面的培养。同时也延伸讲授各行业岗前面试的基本技巧。

主要内容：各航空公司简介和岗位介绍；航空公司面试的基本流程和环节考查要点；航空公司人员素质能力介绍，针对性地对仪态、口语表达、团队能力、应变能力进行检测提升；以及各行业面试的基本礼仪要求和简历制作要求等相关内容。

教学要求：要求学生能熟练制作面试简历；提升自身面试综合能力；熟悉面试流程和考查重点，并体现出良好的面试心理素质。

（7）民航服务语言艺术（32 学时/2 学分）

课程目标：通过对本课程的学习使学生掌握服务沟通和客舱广播两方面技能。首先，使学生掌握完整的理论知识；其次，掌握一定的实际应用和操作能力；再次，具备一定的随机应变能力；最后，能灵活应用服务沟通技能和广播技能处理各类事件。

主要内容：本课程主要介绍空乘服务、空中服务沟通、客舱播音概述；客舱服务语言技巧与语言发音训练；客舱播音要求与技巧；客舱口语沟通、客舱非语言沟通、客舱专项沟通。

教学要求：通过系统的讲解使学生掌握整体的知识框架，通过大量的案例使学生更加深刻的学习和掌握相关知识，通过情景模拟，使得学生掌握一定的实际操作能力和应变能力。通过实操使得学生的沟通能力和客舱广播技能达到提升。

3. 实践性教学环节

1) 顶岗实习 (36 周/864 学时/36 学分)

本课程的课程目标是教师指导学生在真实的工作环境中,全面且综合实习学生在校所学知识。本课程的主要内容包括学生在规定的时间内,在不同的旅游企事业单位完成既定的工作任务,实现真实工作目标的考核。本课程要求学生认真、积极完成顶岗实习所有工作任务。

2) 毕业论文 (4 周/96 学时/4 学分)

本课程的课程目标学生在教师的指导下能独立完成实习总结及毕业设计,顺利完成学业,达到毕业标准。本课程的主要内容包括学生在规定的时间内,在指导教师的指导下,能独立完成实习总结和毕业设计。本课程要求学生认真、积极完成实习总结和毕业设计,达到毕业标准。

七、教学进度安排及学时分配

建议修读时间	课程编号	课程名称	核心课程	课程性质	学分	学时	学时分配		周学时	课程类别	备注
							理论	实践			
第一学期 (16+2周)	SZ3001	思想道德修养与法律基础		必修	3	48	32	16	3	公共基础	
	GT3001	体育与健康 I			2	32	0	32	2	公共基础	
	JW0001	军事理论			2	36	36	0	2	公共基础	
	RW3200	心理健康教育			2	32	32	0	2	公共基础	
	JG3258	普通话与播音技巧	*		2	32	10	22	2	专业素质	
	JG3285	民航服务英语 I	*		4	64	40	24	[4]	专业素质	
	JG3267	英语视听说 I			2	32	20	12	2	专业素质	
	JG3266	民航概论	*		2	32	32	0	[2]	专业素质	集团上
	JG3319	形体与体能训练 I			2	32	32	0	2	专业素质	
	JG3329	民航服务心理			2	32	20	12	2	专业素质	
	JG3269	民航服务礼仪	*		2	32	20	12	2	专业素质	
	JG3263	音乐艺术鉴赏			2	32	12	20	2	专业素质	
JG3261	职业形象设计 (化妆)	*	2	32	12	20	2	专业素质			
合计					29	470	286	184	29		
第二学期 (18+2周)	SZ3002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		必修	4	72	36	36	4	公共基础	
	GJ3003	计算机应用基础			4	72	36	36	4	公共基础	
	GT3002	体育与健康 II			2	36		36	2	公共基础	
	JG3313	各国 CIQ 规定·航线知识	*		2	36	26	10	[2]	岗位技能	
	JG3286	民航服务英语 II	*		4	72	44	28	[4]	专业素质	

	JG3295	英语视听说 II			2	36	16	20	2	专业素质	
	JG3280	民航旅客运输（国内）	*		2	36	30	6	[2]	岗位技能	集团上
	JG3320	形体与体能训练 II			2	36	16	20	2	专业素质	
	JG3322	民航服务语言艺术			2	36	10	26	2	岗位技能	
	JG3278	名酒名茶鉴赏		选修	2	36	10	26	2	专业选修	
	JG3324	茶艺与花艺									
	JG3325	民航医疗保健与急救			2	36	10	26	2	专业选修	
	JG3326	职场书写									
	合计				28	504	234	270	28		
第三学期 (18+2周)	GT3003	体育与健康 III		必修	2	36	0	36	2	公共基础	
	SZ3005	就业指导			2	38	30	8	2	公共基础	
	JG3292	民航服务英语 III	*		4	72	40	32	[4]	专业素质	
	JG3305	民航客舱服务技能	*		4	72	50	22	4	岗位技能	
	JG3268	乘务员文化素养			4	72	50	22	4	专业素质	
	JG3272	航空运输地理			4	72	50	22	[4]	专业素质	
	JG3270	民航旅客运输（国际）	*		2	36	30	6	[2]	岗位技能	集团上
	JG3275	航空公司营销与管理			2	36	20	16	2	专业素质	
	JG3230	舞蹈			2	36	10	26	2	专业素质	
	JG3290	民航手语沟通与服务			选修	2	36	20	16	2	专业选修
	JG3238	口才训练									
	合计				28	504	300	204	28		
第四学期 (18+2周)	GT3020	体育与健康 IV		必修	2	36	0	36	2	公共基础	
	SZ3006	创新创业指导			2	36	28	8	2	公共基础	
	JG3293	民航服务英语 IV	*		4	72	40	32	[4]	专业素质	
	JG3279	管理学基础			4	72	50	22	[4]	专业素质	
	JG3264	民航法律法规	*		4	72	50	22	[4]	专业素质	
	JG3094	客源国概况			2	36	20	16	2	专业素质	
	JG3321	航空港旅客服务	*		2	36	10	26	2	岗位技能	集团上
	JG3327	航空面试指导			2	36	20	16	2	岗位技能	
	JG3312	民航客舱安全实训	*		4	72	50	22	4	岗位技能	
	JG3328	第二外语（日语）			选修	2	36	20	16	2	专业选修
	JG3255	国学									
	合计				28	504	286	218	28		
第五学期 (18周)	JG3049	顶岗实习			36						36周
第六学期 (16周)	JG3050	毕业论文			4						4周
	合计				34						
公选课	参看公共选修课汇总表，其中公共艺术类要求在《艺术导论》《音乐欣赏》《美术鉴赏》《舞蹈鉴赏》《影视鉴赏》《书法鉴赏》《戏剧鉴赏》和《戏曲鉴赏》8门艺术限定性选修课程中至少修读2学分。从限定选修课汇总表中选择3门修读，至少修读6学分。				至少10学分				建议开课学期第二、第三、第四学期开设		
《形势与政策》课程性质为必修课，课程类型为公共基础课，课程代码SZ3003，每学期8学时，共32学时，1学分。											

2. 实践环节教学进程表

序号	实践环节名称	代码	学分	内容	学期	周数	场所	说明
1	军事技能	JW002	2	国内外军事形势分析、大学生必备	1	2	校内	

				军事技能				
2	劳动教育	JW0003	4		1234	4		
3	社会实践	JW0004	4		1234	4周		
4	岗位认知	JG3285	1	对机场、高铁火车站以及酒店进行岗位学习认知	1	3天	校外	组织学生外出学习
5	顶岗实习	JG3049	36		6	36周	校外	
6	毕业论文	JG3050	4		6	4周	校内/校外	

3. 教学活动学时分配表

课程类型	课程性质	学分	学时分配			学时比例
			总学时	理论学时	实践学时	
公共基础课	必修课	34	618	276	342	19%
	选修课	10	188	188	0	6%
专业（技能）课	必修课	123	2324	830	1494	71%
	选修课	8	144	60	84	4%
合计		175	3274	1354	1920	100%

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例为 23:1，双师素质教师占专业教师比例是 70%。专任教师队伍职称、年龄结构比例较为合理，形成了一支专兼结合、教学创新型教师队伍。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代民航精神；具有空中乘务相关专业本科及以上学历；具有扎实的空中乘务相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的乘务或其他民航服务工作相关岗位的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训基地和校外实训基地。

1. 专业教室

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入和 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训基地

校内实训室（基地）具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，至少具有客舱服务训练舱、客舱应急处置训练舱、形体房、形象设计室。

（1）客舱服务训练舱

客舱服务训练舱主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服务的基本技能的教学与实训。

（2）客舱应急处置舱

客舱应急处置舱主要满足客舱设备认知以及客舱应急处置要领，具备客舱应急设备认知、客舱释压、客舱灭火、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位应急处置的基本技能的教学与实训。

（3）形体房

形体房应满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。

(4) 形象设计室

形象设计室满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要，用于提升个人整体形象的教学与实训。

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地；选择能够提供开展空中乘务实的民航运输企业作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地

具有稳定的校外实习基地；能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

(三) 教学资源

1. 教材选用

建立由专业教师、行业专家和教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用制度，优先从国家发布的教材目录中选用教材，重点从高等教育出版社、北京师范大学出版社、清华大学出版社等出版社选取教材。完善教材评价机制，强化学院、教学基层组织对教材管理的责任。建立教材质量抽查制度，及时根据教材评价和使用情况调整教材，把教材选用纳入专业建设和教学质量评估等考核指标体系。

2. 图书文献配备基本要求

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：民航运输业发展的制度法规及业务、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. 数字教学资源配置

建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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学要求。

（四）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，达到规定教学目标。在教学过程中倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，运用启发式、探究式、讨论式、参与式等多种教学方法，坚持学中做、做中学，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，使学生体验机场、航空公司的运营、工作过程，达到能灵活运用各方面技能的教学目的，提升教学效率，提高学生的学习积极性和主动性。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，采用“知识+技能”的考试考查方式，以过程考核为重点，形成过程考核与终端考核相结合的制度。围绕课程教学标准，在教学项目实施或工作过程中考核学生的能力与素质，同时通过终端考核相关的知识内容，形成能力、知识与素质考核的综合评价体系。

针对不同课程特点建立突出能力的多元（多种能力评价、多元评价方法、多元评价主体）考核评价体系，专业核心课程采用校内考核与社会化职业技能鉴定相结合。校外顶岗实习等实践教学环节，以企业评价为主，学校评价为辅，突出对学生实习过程中表现出的工作能力和态度的评价。采用学习过程记录、技能考核、成果展示、专题报告评价等多种评价方式，考察学生完成课业的情况。

（六）质量保障

(1) 学校和二级院系建立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、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

(2) 学校和二级院系完善教学管理机制，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) 学校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) 专业教研组织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。

九、毕业标准

1. 所修课程（包括顶岗实习）成绩全部合格，修满 175 学分（其中公共基础课 34 学分、公共选修课 10 学分，专业素质课 58、岗位技能课 20、专业选修课 8、集中实践环节 45 学分）。

2. 取得第二课堂(含素质拓展等) 6 学分。