

2023 级空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称与代码

(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

三年

四、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)	职业资格证书或 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	空中乘务职业技能等级证书
				航空公司和机场的贵宾室服务人员	民航旅客地面服务职业技能等级证书
				公务机服务保障工作人员	救护员证
				机场旅客服务人员	民航安全检查员证

说明：所属专业大类和所属专业类参考教育部专业目录，对应行业参考国民经济行业分类，主要职业类别参考职业分类大典。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应社会以及行业发展需要，具有一定的科学文化水平和良好的人文素养、职业道德和创新意识、精益求精的工匠精神，掌握客舱服务、民航客运与货运服务、乘务管理、地勤服务等工作的知识和技术技能，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领域的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；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，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识

公共基础知识：

掌握高等职业教育必备的基础知识，如社会主义科学体系基础知识、德育与法律基本知识、英语、体育、计算机应用、中华优秀传统文化知识等人文基础知识。

专业知识：

- （1）专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；
- （2）客舱设备及客舱服务知识；
- （3）民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；
- （4）旅客服务心理知识；
- （5）航空运输知识；
- （6）客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；
- （7）职业形象塑造知识；
- （8）了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 能力

通用能力：

- （1）具备口语和书面表达能力；
- （2）具有解决实际问题的能力；

- (3) 具有信息技术应用能力；
- (4) 具有职业规划能力；
- (5) 具有独立思考、逻辑推理、信息加工能力；
- (6) 具有创新创业能力；
- (7) 具有终身学习的能力。

专业技术技能能力：

- (1) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (2) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力；
- (3) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；
- (4) 具备客舱服务能力；
- (5) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离；
- (6) 具备处置客舱紧急状况的能力；
- (7) 具备维护客舱安全的应急反应能力；
- (8) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；
- (9) 具备特殊旅客服务能力。

六、专业课程主要教学内容及要求（进程表中所有专业必修课和选修课必须填写）

序号	课程代码	课程名称	主要教学内容及要求
1	04021265	民航概论	1、了解航空史及国内民航业发展现状和远景，了解飞机结构和飞行原理，掌握国内外几大航空公司的基本信息企业文化，掌握值机售票基本常识； 2、通过学习使学生在航班飞行中能够针对旅客关于民航基本情况的提问做出清晰准确的回答；能够在地勤客票销售的岗位上独立高效地选择运价并进行相应运价计算，正确使用和处理国内、国际客票，针对不同类型旅客进行有效服务；在地勤客货服务的岗位上能够独立正确的完成舱单调整，客货名单审核签收留存等任务； 3、培养学生懂得文化意识的重要性，能够独立解决问题的能力，具备踏实工作、踏实求学的意识，培养团队协作与沟通的能力。
2	04031185	现代服务礼仪	1、了解个人形象礼仪、会面礼仪、通信礼仪、交谈礼仪、职场礼仪、宴请礼仪相关知识； 2、能够结合自身特点修饰、美化自己的仪容；根据交际场合不同，针对性的选择合适的服装的能力；能够根据接待、拜访礼仪规范进行接待、探访；能够礼貌地进行电话沟通； 3、培养学生较强的语言表达能力，增强学生的职业适

			应能力。
3	0403 1170	形象设计与化妆技巧	<p>1、了解化妆的起源及发展史；熟悉化妆工具及基本美容品的性能及作用；掌握多种美化优点、弥补缺陷的技术方法；掌握职业妆容的化妆步骤及不同脸型的化妆技巧；了解化妆与服饰、发型的相互关系；</p> <p>2、能够独立完成标准的职业妆面；独立完成国航、南航等国内外航空公司乘务员的标准盘发；独立完成晚宴妆容和服饰搭配；完成日常生活中的裸妆妆面；</p> <p>3、树立学生对美的正确意识；培养学生把握自我、认知自我的意识；能够正确看待个人形象；培养学生找到、发现并形成美好的自我气质的意识。</p>
4	0401 1027	职岗认识实习	<p>1、初步了解民航空企业基本情况和工作环境；了解空乘服务各岗位的职责及主要工作流程；了解民航地勤服务各岗位的职责及主要工作流程；</p> <p>2、提高学生对专业学习的兴趣，能够初步设计自身学习计划；能够对自己的职业岗位进行初步规划；</p> <p>3、培养学生思考问题时的全局意识；培养学生坚定职业方向的良好意识；培养学生的团队合作意识；培养学生吃苦耐劳的工作作风。</p>
5	0403 1197	航空服务礼仪	<p>1、了解我国礼仪的发展史及世界各国礼仪及风俗文化；了解民航服务中的基本礼仪，商务礼仪，政务礼仪以及外事礼仪；</p> <p>2、在航班飞行或者地面迎送旅客时能够使用正确优雅的站姿、蹲姿、握手、鞠躬、引导手势为旅客提供服务；为重要旅客提供优质服务、特色服务，创造惊喜服务；</p> <p>3、培养学生的优雅气质；培养学生爱岗敬业的职业精神；培养学生在服务过程中耐心冷静、平易近人的做事风格。</p>
6	0402 1234	中英文广播词	<p>1、熟悉英语朗读常见的爆破、连读、意群、停顿、语调等现象；熟悉中文朗读的技巧；熟悉广播词朗读规则；</p> <p>2、能熟练进行中英文广播词朗读；具备进行一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力；</p> <p>3、培养学生面对困难时的正常心态以及处事能力；培养学生对于职业的热爱；培养学生快速的反应意识。</p>
7	0403 1173	客舱设备运行与管理	<p>1、了解 B737/A320 系列机型的客舱服务设备；机上应急设备的分类及使用方法，学习机舱门构造及使用方法；</p> <p>2、熟悉机上应急设备的使用方法，增强服务技能及在应急情况下的反应能力；</p>

			3、树立正确的民航服务意识，培养团队合作意识。
8	0404 1253	客舱 服务	<p>1、掌握空乘人员服务程序及服务特点；掌握各个号位乘务员的服务职责；掌握国内常用客机的基本知识；掌握特殊人群的服务特点；掌握各个机场及航空公司的代码；</p> <p>2、能够冷静专业的处理意外事件；独立完成个人证件、当天航班信息、机组信息等材料的准备工作；按照各自的号位职责为旅客提供及时周到的服务；独立进行客舱安全演示；及时给旅客作出解释工作，并安抚好旅客情绪；满足旅客合理要求并能进行特殊旅客服务；</p> <p>3、培养学生良好的服务意识及大局意识；培养学生处事不惊、有理有据的职业责任感和正义感；培养学生正确处理不同个体之间的关系的独立意识；培养学生灵活应变的处事意识。</p>
9	0402 1263	民航 旅客 运输	<p>1、掌握民航旅客运价的特点及其计算方法方法；了解客票销售的具体问题；能熟练民航旅客的运送；了解团队业务办理流程；熟悉特殊旅客业务办理。</p> <p>2、对旅客进行客票销售、改签，退票等工作；熟悉无陪儿童、老人或行动不便等特殊旅客服务流程；能进行航班不正常情况时的赔偿事务；</p> <p>3、培养学生良好的服务意识；培养学生的职业责任感和正义感；培养学生灵活应变的处事意识。</p>
10	0404 1021	空乘 服务 英语 听说	<p>1、了解民航客运服务中订票服务、机场服务、安全检查、乘务服务、行李与酒店服务等方面的业务知识；掌握机场地勤、空中服务等工作环境中英文标识的标准表达方法；熟悉空乘英语服务整个流程相关会话和陈述；了解各种突发情况工作场景常用的英文表达方式。</p> <p>2、能听懂英语短文和谈话，抓住中心大意、要点、细节，领会说话者观点和态度；能就听到的材料进行简短回答和复述或者做简短发言，能陈述事实、事件、理由等；能运用所学英语技能扩展学习以及进行工作中的英语自我知识提升；</p> <p>3、培养学生良好的服务意识；培养学生协调合作的团队精神；培养学生较强的英文语言沟通、应变能力。</p>
11	0402 1266	民航 服务 心理 学	<p>1、熟悉空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求；为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础；掌握从事民航服务工作所需要的心理学的基本理论与基础知识；</p> <p>2、能够运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货</p>

			<p>主的心理变化；识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需求；使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务；提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求。</p> <p>3、增强学生的服务意识，提高学生的服务心理素质；培养学生的诚实守信的意识；培养学生善于沟通、乐于分享的意识；培养学生耐心细致、能够站在他人角度思考问题的意识；提高学生的同情心、责任心；树立学生注意安全的服务意识。</p>
12	0402 1207	形体 训练 1	<p>1、以健康第一为指导思想，塑造健美形体，增进身心健康；掌握一定的舞蹈理论知识，对舞蹈形体课有正确的认识和了解；</p> <p>2、学生有形体芭蕾基础及古典韵律基础；能主动展示形体与动作美；</p> <p>3、培养学生对美的正确把握；培养学生能正确地看待自己和他人，不以貌取人；培养学生健康的体魄和美的姿态；培养学生科学合理地制定目标的能力。</p>
13	0402 1268	医疗 常识 与急 救	<p>1、掌握航空医学常识；掌握机上常见疾病的特征处理方法；掌握外伤包扎处理；掌握 CPR 的原理；</p> <p>2、能够正确冷静的处理机上紧急医疗事件，如飞机颠簸、旅客或者其他人员食道异物梗塞、高空胃肠胀气、高、正确判断人员昏迷休克情况、广播、心肺复苏、烫伤等，进行正确有效的处置及反应；</p> <p>3、培养学生对生命的敬畏的意识；培养学生团结协作的精神；培养学生独立处理解决问题的能力；培养学生快速的判断能力以及处事技巧；培养学生耐心细致、踏实勤恳的工作精神。</p>
14	0402 1208	形体 训练 2	<p>1、掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法，培养学生积极健康的舞蹈表现力；熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识；</p> <p>2、培养良好的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性；</p> <p>3、培养学生的团队合作能力和意识；培养学生对美的正确把握；培养学生能正确地看待自己和他人，不以貌取人；培养学生健康的体魄和美的姿态；培养学生科学合理地制定目标的能力。</p>
15	0404 1022	空乘 服务 英语 口语	<p>1、了解英文语音知识、票务、地勤、空中广播、客舱服务等方面的业务知识；学习空乘服务常用的英语口语词汇、句型、表达方式等语言知识；规范英语语音，解决易混淆音标、较难发音单词，掌握连读、失音、浊化、</p>

			<p>弱读、重音、语调和节奏现象以及话语感情色彩的表露等；了解英式英语与美式英语差异表达；</p> <p>2、提高学生汉语转化为英语的能力，能运用基本句型或者句型变式进行口语交流；形成独具个人语音特色的英语口语，节奏鲜明，情感丰富；能在工作中较准确不同国家的英语发音；</p> <p>3、培养学生的良好的双语沟通能力；培养学生乐于助人的良好的职业素养。</p>
16	0402 1210	民航服务沟通	<p>1、了解民航服务中的人际沟通技巧与旅客有效沟通的方法以及特殊旅客服务沟通技巧；</p> <p>2、能够进行团队成员之间的沟通；进行与旅客、特殊旅客的沟通；能够进行与解决服务过程中遇到的矛盾冲突；</p> <p>3、培养学生面对困难时的正常心态以及处事能力；培养学生的团队合作意识；培养学生对于职业的热爱；培养学生快速的反应意识。</p>
17	0402 1235	面试技巧	<p>1、完善化妆技巧与个人整体仪态，熟悉中英文自我介绍，充分了解面试流程及环节，熟悉基本的面试问题；</p> <p>2、在面试过程中能够流利的用中英文自我介绍；在面试提问环节使回答问题条理清晰；在面试时或在工作当中有良好的仪容仪表及精神状态；</p> <p>3、培养学生遇事不慌的品质；提高学生的逻辑思维能力，能清晰合理地分析事情；培养学生良好的独立意识；培养学生细致的观察能力；培养学生诚恳踏实、戒骄戒躁的品质。</p>
18	0403 1174	客舱安全与应急处理	<p>1、熟悉民航相关安全规定，掌握飞行运输中的安全检查流程，熟悉国际民航法律，掌握空中飞行中安全事故的处置方案；</p> <p>2、能够迅速进行灭火处置；能够立刻取出机载氧气瓶让旅客用氧；能够进行机上其他常见紧急情况处理；</p> <p>3、培养学生良好的全局意识；培养学生的团结协作的精神；培养学生的高度使命感和责任感；培养学生的服从组织规定的意识。</p>
19	0402 1233	危险品运输	<p>1、了解航空危险品运输的国际国内法律法规；熟悉危险品运输限制以及危险品分类和识别方法；掌握危险品包装、标记、标签；掌握危险品运输文件的制作以及危险品操作方式；熟悉放射性物质分类以及运输要求；掌握危险品紧急情况处理程序；</p> <p>2、根据危险品的分类判断该物品的运输限制；识别危</p>

			<p>险品；根据危险品的分类进行正确的包装处理；能够正确区别和操作危险品标记和标签；能进行危险品运输文件的填制；进行危险品收运操作；进行放射性物质处理；进行危险品紧急情况处理；</p> <p>3、培养学生细心严谨的工作态度；培养学生严肃认真的工作态度；培养学生高度使命感和责任感；培养学生快速的反应能力。</p>
20	0402 1229	管理学基础	<p>1、了解管理学所涉及的核心概念和理论；了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及运用；认识企业文化的涵义、功能及其塑造途径。</p> <p>2、初步掌握管理的基本原理，能够对现实中的管理现象进行正确的分析判断；能够制定基本的企业计划书，能够综合运用各种方法进行科学决策；能够全面运用各种激励手段和沟通技巧，恰当处理领导工作中遇到的一般问题；能够运用组织结构设计和理论，对真实组织进行合理的结构设计和职权配置；能够综合运用管理理论和知识解决实际问题；</p> <p>3、培养学生树立服务意识、奉献意识、团队意识和团结协作的精神；具备良好的业务素质 and 身心素质。</p>
21	0402 1286	创意手作	<p>1、调动人的手、眼、大脑协调合作，在三维空间进行的物质创造活动，通过对人的生理刺激，激发大脑的形象思维与抽象思维的交叉活动，发掘创造潜力培养创造能力，激发学生的兴趣；</p> <p>2、学习多种工具和材料的使用方法，塑造和制作不同形态的手工作品，来表现自己的意愿及锻炼手的协调灵巧；熟悉纸的造型，线的造型，特殊材质造型，通过空间的构架，色彩的搭配，材质质感的把握，创作出作品；</p> <p>3、提高想象力、观察力和注意力，培养他们认真、耐心、细致和手眼并用的好习惯，训练他们的技能技巧，提升全面思维能力。</p>
22	0402 1242	茶文化与茶艺	<p>1、了解茶文化历史及茶叶基本知识，六大茶类基础知识、冲泡方法，茶艺的工艺流程、茶事服务技巧等内容；</p> <p>2、掌握中国主要茶艺表演的流程，了解茶席设计的构成要素与技巧，掌握茶事服务的主要流程；能表述中国茶文化的起源与发展脉络，能辨明茶叶的六大类别并鉴赏，能熟练冲泡六大基本茶类，能进行基本的茶艺表演操作，熟练进行对客茶事服务。</p> <p>3、掌握中华优秀传统文化、茶叶冲泡、表演技能及茶</p>

			事服务能力；以茶修养身心的方法，了解茶在中国传统文化中的表现，并能正确的传承中华茶文化，且运用到工作之中。
23	0402 1287	咖啡 调制	<p>1、了解咖啡的起源与传播、咖啡豆基础知识、咖啡豆烘焙与研磨、咖啡品鉴、萃取与规则，以及单品咖啡的制作方法、咖啡饮用礼仪等内容；</p> <p>2、了解咖啡的历史渊源及咖啡豆的种类和特点，认识各种咖啡器具，并能掌握咖啡的萃取原理及方式、规则，能进行一定的运用；能独立进行咖啡饮品调制，入手冲壶、法压壶、爱乐压、摩卡壶等；掌握当前最新的咖啡实用知识与咖啡制作的技术；</p> <p>3、培育学习能力与动手能力，具有创新精神及思维，培养学生的劳动意识与热爱劳动、乐于服务的精神。</p>
24	0402 1085	调酒 技艺	<p>1、了解酒店及娱乐休闲企业的常见酒水，掌握酒水知识以及酒吧基础设施设备，学习酒吧管理基础理论；</p> <p>2、了解酒吧服务的新理念；了解服务岗位中常见酒水品种，熟悉酒水贮存方法，掌握酒水服务技巧；了解酒水创新设计要求；熟练掌握酒水配置或调制技术；</p> <p>3、培养学生内部团队之间高效配合，协作默契，酒水配置过程中具有表现创意及出色的执行能力，打造最能触动客户心灵的酒水艺术水准的综合服务职业能力。</p>
25	0402 1186	机场 运营 与管 理	<p>1、理解并掌握机场的基本概念、基本理论和机场运营的基本过程和方法，了解机场的硬件设施及其功能及客货运运营；</p> <p>2、分析机场组织结构，了解各管理部门具体职责；了解机场的投资、融资管理；掌握机场的成本和收入结构，机场定价策略以及如何发展商业策略；掌握机场运营管理工作的特点，并了解国内外目前机场管理的现状；能运用基本理论初步研究机场的运营和管理；进行初步的机场商业策略策划；能够应用合理的评价方法对机场运营业绩进行评价；</p> <p>3、培养学生良好的团队合作意识；培养学生做好本职工作的职业责任心；帮助学生树立大局意识。</p>
26	0402 1255	第二 外语 训练	<p>1、培养学生初步的第二外语的听说读写译能力；</p> <p>2、掌握第二外语的拼写规则、读音规则，掌握第二外语的基本知识和运用基本技能，能听懂简单会话并能够进行基本交流，能进行简单的互译、阅读简单的资料和短文。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 课程进程表 (三年制)。

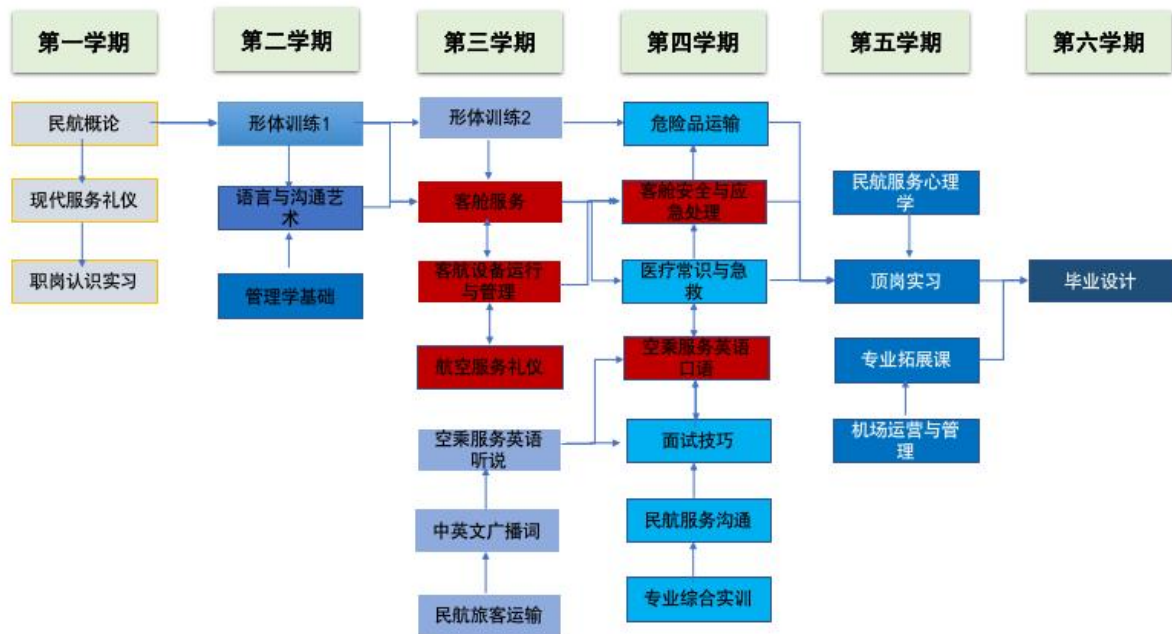
表1 2023级空中乘务专业教学计划进程表 (三年制)

重庆航天职业技术学院高等职业教育																	
2023级 空中乘务 专业教学计划进程表 2023.07																	
课程类别	课程序号	课程代码	课程名称	计划内学时数					考核方式		开课学期与学时						系部
				性质	学分	总学	理论教学	课内实践	实习实训	考试	考查	一	二	三	四	五	
公共基础课	1	00001079	军事理论	B	2	36	36				2		36				武装部
	2	00010005	职业发展与就业指导	B	1	18	18				4				18		就业处
	3	00010022	航天精神与航天文化	B	1	16	16				2		16				马克思主义学院
	4	00010025	劳动教育	B	1	16	16				1	16					学生处
	5	00021078	大学生安全教育	B	2	32	32				1	32					武装部
	6	00021080	军事技能	B	2	36			2w		1	36					武装部
	7	00021087	大学生心理健康教育	B	2	32	32				1	32					学生处
	8	10010001	体育1	B	1	26	4	22				1	26				基础学科部
	9	10010002	体育2	B	1	28	4	24				2		28			基础学科部
	10	10030006	大学语文与写作	B	3	54	46	8				2		54			基础学科部
	11	10030007	信息技术	B	3	54	24	30				2		54			基础学科部
	12	10030009	职场通用英语1	B	3	54	36	18				1		54			基础学科部
	13	10050001	职场通用英语2	B	5	74	48	26				2		74			基础学科部
	14	11020010	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体概	B	2	32	24	8				1	32				马克思主义学院
	15	11030002	思想道德与法治	B	3	54	54					2		54			马克思主义学院
	16	11030010	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	3	48	36	12				1	48				马克思主义学院
	17	11040001	形势与政策	B	1	40	40					1-5	8	8	8	8	马克思主义学院
	18		创新创业教育模块	X	2	32	32					2-5					教务处
	19	公共选修课	科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5					教务处
	20		科学与人文素质模块	X	2	32	32					2-5					教务处
小计					42	746	562	148	36		占总学时的:						29.6%
专业必修课	18	04011027	职岗认识实习 (空中乘务专业)	B	1	30			1W		1	30				航空与旅游管理学院	
	19	04021265	民航概论	B	2	36	20	16			1	36				航空与旅游管理学院	
	20	04031185	现代服务礼仪	B	3	54	20	34				1	54			航空与旅游管理学院	
	21	04021229	管理学基础	B	2	36	20	16				2	36			航空与旅游管理学院	
	22	04021288	语言与沟通艺术	B	2	36	10	26				2	36			航空与旅游管理学院	
	23	04021207	形体训练1	B	2	36	10	26				2	36			航空与旅游管理学院	
	24	04021263	民航旅客运输	B	2	36	20	16				3		36		航空与旅游管理学院	
	25	04041253	★客舱服务	B	4	64	30	34				3		64		航空与旅游管理学院	
	26	04031197	★航空服务礼仪	B	3	54	20	34				3		54		航空与旅游管理学院	
	27	04031173	★客航设备运行与管理	B	3	54	30	24				3		54		航空与旅游管理学院	
	28	04041021	空乘服务英语听说	B	4	72	36	36				3		72		航空与旅游管理学院	
	29	04021208	形体训练2	B	2	36	10	26					3	36		航空与旅游管理学院	
	30	04021234	中英文广播词	B	2	32	16	16					3	32		航空与旅游管理学院	
	31	04021164	专业综合实训	B	3	60		60					4		60	航空与旅游管理学院	
	32	04021268	医疗常识与急救	B	2	36	18	18				4		36		航空与旅游管理学院	
	33	04041022	★空乘服务英语口语	B	4	72	36	36				4		72		航空与旅游管理学院	
	34	04031174	★客舱安全与应急处理	B	3	54	30	24				4		54		航空与旅游管理学院	
	35	04021235	面试技巧	B	2	36	10	26					4	36		航空与旅游管理学院	
	36	04021233	危险品运输	B	2	36	10	26				4		36		航空与旅游管理学院	
	37	04021210	民航服务沟通	B	2	36	26	10				4		36		航空与旅游管理学院	
	38	04161012	顶岗实习 (航空服务专业)	B	16	480			24W			5			480	航空与旅游管理学院	
39	04021266	民航服务心理学	B	2	36	20	16				5		36		航空与旅游管理学院		
40	04021186	机场运营与管理	B	2	40	30	10				5		40		航空与旅游管理学院		
41	04081012	毕业设计 (空中乘务专业)	B	8	240			8W			5			240	航空与旅游管理学院		
小计					78	1702	422	530	750		占总学时的:						67.54%
专业选修课	42	04021499	职业能力拓展一	X	2	32	10	22				3		32		航空与旅游管理学院	
	43	04021500	职业能力拓展二	X	2	32	10	22				4		32		航空与旅游管理学院	
	44	04021197	世界旅游概览	X	2	40	40					5		40		航空与旅游管理学院	
		04021172	会展服务	X	2	40	30	10					5		40	航空与旅游管理学院	
小计					6	104	45	27	0		占总学时的:						2.86%
素质拓展教育					6						至少取得6学分						学生处
合计					132	2552	1039	727	1026	开课门数	12	11	9	10	6	0	
必修学分: 114		选修学分: 12		素质拓展学分: 6					理论学时: 实践学时= 1029.0/1491.0= 1/1.45								
专业负责人签字:				二级学院院长签字:				专业指导委员会主任签字:									
教务处处长签字:								教学院长签字:									

(二) 分学期时间安排表

项目 学期	课内教学周					集中实践教学周		入学 教育 毕业 教育	考试 周	合计(周)	
	周数	学分	理论教学学时	实践教学学时	周平均学时数	周数	学分			周数	学分
一	14	20	260	116	29	3	3	1	1	19	23
二	18	27	274	192	26				1	20	27
三	18	24	198	180	21				1	20	24
四	18	22	218	162	21				1	20	21
五	10	9	38	98	14	24	16		1	11	23
六						8	8				8
素质拓展学分										6	
总计	78	107	1049	753		35	27	1	5	90	132

(三) 专业 (技能) 课程地图



八、实施保障

(一) 师资队伍

1、专兼职教师数量与结构

专业拥有专任教师 20 人，专职教师 33 人，兼职教师 9 人，其中教授 1 人，副教授 8 人，讲师 7 人，硕士 17 人。

专兼职教师数量与结构

教学团队共 42 人，其中专职教师 33 人，兼职教师 9 人，兼职教师比例 21%，师生比 1:16，“双师素质”教师 42 人，双师比例 100%.			
职称结构	教授	副教授(高级工程师)	讲师(助教)
	1 (1%)	7 (17%)	8 (19%)
学历结构	博士	硕士	本科
	0 (0%)	17 (40%)	25 (60%)

2、专兼职教师素质能力要求

专兼职教师素质能力要求

教师类型	素质能力要求
专任教师	具备强烈的职业道德素质，具有较强的实际操作能力，工程实践能力，具有一定的科研攻关能力。
兼职教师	具备良好思想政治素质和职业道德，在行业内具有较高的专业素养和技能水平

(二) 教学设施

1、教室要求

教学要求在理论实践一体化教室(多媒体教室)完成，以实现“教、学、做”合一，方便下发教学任务和收集学生课堂实践任务。同时成立学习小组，实践课堂讨论、时间和课外的拓展学习。

2. 校内实训室基本要求

根据空中乘务专业课程设置，按课程实践教学内容，配置相应的实践教学条件。按实践教学班人数不高于 50 人/班建设实践教学条件。根据情况，可实施分组教学。

空中乘务专业实训室要求

实训教学类别	实训场所名称	实训场所面积	功能	
			主要实训项目	对应的主要课程
专业基础技能实训	形体实训室	86 m ²	形体训练 礼仪训练	《形体训练》 《航空服务礼仪》 《面试技巧》
	化妆实训室	50 m ²	化妆色彩搭配训练	《形象设计与化妆技巧》 《现代服务礼仪》

实训教学类别	实训场所名称	实训场所面积	功能	
			主要实训项目	对应的主要课程
			领带与丝巾系法实训 盘发实训 美容化妆用品认知实训	
专业核心技能实训	航空服务模拟舱实训室	110 m ²	客舱服务 民航礼仪 安全演示 安全检查 应急处置 设备检查	《客舱服务》 《客航设备运行与管理》 《客舱安全与应急处理》 《医疗常识与急救》
	电子客票销售实训室	50 m ²	民航地勤 客票销售	《民航旅客运输》 《民航地面服务》
	安检实训室	83 m ²	安检实训	《民航安全检查》 《危险品运输》

3. 校外实训室基本要求

能够提供开展空中乘务专业相关实习实训活动，实习设施齐备，实训岗位实训指导教师确定，实习管理及实施规章制度齐全。建立与本专业紧密联系的校外实习基地数量或规模，能够满足专业学生校外实习实训需求。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用高等职业院校规划教材中的优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

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。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、教学案例等专业教学资源库，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

1. 通过“岗课赛证”和“工学结合”的教学方式

职业技能大赛开创性地把高校、学生、企业、行业进行充分整合，把企业的真实服务问题作为比赛题目，鼓励大学生主动学习，广泛参与来解决航空服务问题。以竞赛为契机，有计划、系统地组织学生参赛，“以赛促教、以赛促学 以学促赛、以赛促训”，带动空中乘务人才培养“岗课赛证”模式的开展。

2. 推行有效课堂，提高课堂教学质量

制定和完善有效课堂标准，推行专业群各专业核心课程有效课堂试点，并逐步推进专业群其它课程有效课堂认证。有效课堂的实施过程中，课堂设计富于变化，能激发学生学习兴趣和积极性；能关注差异，精心设计师生互动，课堂节奏连贯紧凑，课后教学反思及时有效。

（五）学习评价

1. 考核方式：

理论与实践一体化评价。本专业大部分课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价，以公平地评价学生学习的效果，使学生更注重学习过程，提高学生学习兴趣。

2. 考核比例及要求：

（1）平时成绩占 20%。主要包括对课堂提问、讨论、作业及单项实训等情况进行评价计分；

（2）综合实训占 10%。采用学生自评、学生互评、教师评价方式对学生进行评价，学生提交实训报告，其中包括学生自评成绩、实训小组评定成绩，教师给出综合成绩。

（3）期末考试成绩占 70%。采用闭卷形式，并结合职业资格考试内容进行笔试。

（六）质量管理

教学管理是在主管院长的领导下，实行学院、分院（系）两级负责，学院是教学管理的主体力量，主要通过以下形式进行：

1. 建立教学管理组织协调系统，专业教研室配合教务处、各分院（系）对日常课堂教学及教学建设工作进行管理和监控，及时解决教学中出现的问题。

2. 学院、分院（系）两级督学系统，聘请有丰富教学经验和教学管理经验的老教师与其他教学管理人员组成校院两级科学小组，实现“督教、督学、督管”。

3. 分院（系）同行教师评价系统，由分院（系）进行主讲教师的

聘任，教师试讲和 教学效果评价工作。

4. 学生信息员系统，聘任学生担任本专业的教学质量监督言息员，及时掌握专业的教学信息，对教学中存在的问题及时向分院（系）、学院进行反馈。

5. 教师—学生双向课堂教学效果反馈系统，每天组织学生填写《课堂教学反馈》小程序，对所有上课教师的教学效果进行反馈。同时，教师每学期应至少填写一次《课堂教学信息卡》，将课堂教学过程出现的问题（如学生的学习效果、学习风气、教学条件、教学设备的使用情况）反馈给学院督导。

6. 网络教务反馈系统，通过网络获取教学信息。

为了达到全面控制教学过程、提高教学质量的目的，进行课堂教学检查时，各类检查人员应填写相应的评估表和反馈表，及时对评估表和反馈表进行统计处理，将结果反馈给教师所在的教研室，并以适当的方式反馈给教师。每学期以分院（系）为单位，综合各种渠道的检查结果和反馈结果，采取先定量后定性的办法，对所有任课教师的教学效果和质量进行评价。评价结果经分院（系）审核后，将结果存入教师教学工作档案，作为教师晋职、评优的重要依据。每学期，学院教务处对教学质量方面存在的共性问题采取简报、总结等形式，对存在的个性问题采取座谈会、个别交流、文字材料等形式，以随时总结经验，改进教学。

九、毕业要求

毕业前至少取得 132 学分。（其中公选课学分不低于 6 学分，第二课堂素质教育学分不低于 6 学分）。且要求获得以下职业技能证书的至少一项：

1. “1+X” 空中乘务职业技能等级证书（中级或高级）
2. 民航旅客地面服务职业技能等级证书（初级或中级）
3. 救护员证
4. 民航安全检查员证
5. 英语等级证书
6. 普通话证书
7. 计算机证书

十、持续发展建议

（1）专升本

本专业专升本考试科目：大学英语、计算机基础、大学语文。

（2）专本衔接

本专业专本衔接的本科专业有：旅游管理、工商管理、人力资源管理等等。