

空中乘务专业人才培养方案（2020 级统招）

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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。。

四、职业面向

本专业职业面向详见表 1。

表 1 空中乘务专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

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（60）	航空运输类（6004）	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；机场旅客客服服务人员	民航安全检查员五级证书

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

本专业要求毕业生在毕业时在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

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。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。

(2) 文化素质

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；具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

(3) 职业素质

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 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

2. 知识目标

- (1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- (2) 掌握创新创业基本理论、基本流程、方法；
- (3) 掌握创新创业管理、创业法律法规知识；
- (4) 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；
- (5) 熟悉职业礼仪规范和民航服务礼仪知识；
- (6) 掌握职业形象设计知识；
- (7) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势；
- (8) 掌握客舱设备及客舱服务的基本理论和方法；
- (9) 掌握民航基础英语、专业英语知识、服务心理学知识；
- (10) 掌握民航票务销售、安检知识。

3. 能力目标

- (1) 具有创新创业实践能力，能够支持企业持续创新与再创业；
- (2) 具有创新意识，能创造性地开展工作，满足民航旅客个性化需求；
- (3) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (4) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (5) 具有空中乘务、VIP 贵宾接待服务能力；

(6) 具备特殊旅客服务能力；

(7) 具有民航客运服务及事务处理能力，能够组织开展乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、环境保持等工作；

(8) 具有较强的语言表达和与人沟通能力、良好的服务意识和较强的应变能力。

六、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

(1) 基础素质课程：根据党和国家有关文件规定，开设思想政治理论、体育、军事理论教育、大学生心理健康教育、就业指导等。

(2) 职业精神课程：大学生创新创业、劳动教育，并开设2门专政融合课程：新时代政治经济学、“一带一路”沿线文化。

(3) 人文素养课程：中国传统与文化、美育、口语交际与实用写作等。

(二) 专业课程

1. 专业基础课程

民航概论、形体训练、化妆及形象塑造、体能训练、航空法等。

2. 专业核心课程

民航服务礼仪、客舱设施与服务、客舱服务英语、民航服务心理学、空港地面服务、民航服务沟通技巧等。

3. 专业拓展课程

调酒与酒吧经营、咖啡与饮品制作、市场营销、航空餐饮服务与管理、客舱播音艺术等。

(三) 专业核心课程和主要教学内容与要求

表2 专业核心课程主要教学内容

序号	核心课程名称	学年\学时	教学内容	教学目标	职业能力要求
1	民航服务礼仪	2\64	民航服务人员的着装规范及仪态规范；民航服务人员的规范服务用语；民航地面服务的主要内容及规范；民航客舱基	本课程的总体目标是通过各项目的实施，学生在今后的工作岗位能够为乘客提供热情周到的客舱迎送服务、客舱巡视服务；能够为乘客	能够为乘客提供热情周到的客舱迎送服务、客舱巡视服务；能够为乘客提供耐心细致的地面值机服务和问询服务和安检服务；能

			本服务内容及规范；民航服务人员的礼仪素养及素质要求；乘客投诉处理的基本原则及基本步骤；民航服务人员的基本仪容礼仪；民航服务礼仪的作用及基本原则；民航服务人员的礼仪素养和素质要求。	提供耐心细致的地面值机服务、问询服务和安检服务；能够为要客提供特别礼仪和重要保障服务；能够做好面试前的准备，能够成功完成面试。引导、帮助学生总结归纳民航服务礼仪基本理论、基本技能和操作技巧，培养学生良好的礼仪素养和服务意识；树立爱岗敬业、用心服务乘客的意识；增强吃苦耐劳、团队合作、沟通交流能力。培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。	能够为要客提供特别礼仪和重要保障服务；能够做好面试前的准备，能够成功完成面试。
2	客舱设施与服务	2\64	客舱的各项服务知识与技能、包括对客舱乘务人员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等。	本课程的总体目标是通过各项目的实施，使学生能够初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务。掌握客舱服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，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。	空中乘务工作流程
3	客舱服务英语	2, 3\144	民航工作场景中常用话题的对话、短语和单词。基本词汇量的语音、拼写、	本课程的总体目标是通过六个项目的练习，使学生掌握机场地勤人员和乘务员在不	掌握机场地勤人员和乘务员在不同工作部门、不同岗位的专业英文标准服务用

			语法规则及用法。职业场景中公共场所的标示和指示语,并给予专业的说明和解释。英语常用话题的文化禁忌、宗教禁忌。中西方文化差异,掌握跨文化交际的技巧。	同工作部门、不同岗位的专业英文标准服务用语,以及针对特殊客人或突发事件使用的专业英文用语。并且在学习过程中培养学生良好的职业道德和团队合作精神。	语,以及针对特殊客人或突发事件使用的专业英文用语
4	航空餐饮服务与管理	3\32	摆台、点菜、上菜、酒水服务	本课程的总体目标是通过各项目的实施,使学生能够完成摆台及对客服务。引导、帮助学生总结归纳摆台的注意事项,对客服务的程序与标准,销售技巧、酒水文化、茶文化等基本知识和基本理论。树立微笑服务、宾客至上的服务理念;培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳的精神,提高学生沟通交流、团队协作能力;提升学生良好的职业道德和职业素养;倡导爱国、诚信、敬业、友善、平等的社会主义核心价值观。最终使学生们具备能够从事航空公司餐饮服务与管理工作的职业能力。	点菜法、推销点菜法、推荐点菜法、心理点法、规范上菜、送客服务礼仪、中餐摆台、折盘花、分菜服务、基本酒水服务、中餐预订、设计宴会的桌次安排、菜单设计、餐后清理、西餐摆台、西餐上菜、西餐酒水服务、西餐结账、撤台和撤场工作
5	空港地面服务	2\32	机场概述、机场的部门构成及功能、机场候机楼管理及流程、	本课程的总体目标是通过项目和任务的实施,使学生能够在实际工	旅客运送、候机楼问询服务、候机楼广播服务、值机服务、旅客

			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、中国民航通航机场的基本概况。	作中为旅客提供正规、标准、人性化的地勤服务。帮助、引导学生总结归纳地面服务的相关知识，培养敬业精神，为将来从事民航地勤服务工作打下坚实的基础。	联检、抵离港服务、特殊旅客服务、行李运输服务
6	民航服务沟通技巧	2\32	民航服务中的人际沟通技巧，包括如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通。	本课程的总体目标是通过本课程各项的实施，使学生了解心理学的基础知识，沟通技巧，掌握旅客心理活动的规律，有针对性地提供运输服务，掌握客运服务人员在提供服务时的心理活动规律，提高客运服务人员的心理修养和服务行为质量，增强创新意识，提升敬业爱岗素养。	了解心理学的基础知识，沟通技巧，掌握旅客心理活动的规律，有针对性地提供运输服务，掌握客运服务人员在提供服务时的心理活动规律，提高客运服务人员的心理修养和服务行为质量

（四）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训可在校内实训室、校外实训基地开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习由学校组织在城市轨道交通企业相关运营管理岗位开展完成。实训实习主要包括：空中乘务综合实训、跟岗实习、顶岗实习等。严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校这保乘务专业顶岗实习标准》。

学生创业实践活动可冲抵专业顶岗实习学时，创业项目计划书的编制纳入实习报告范围。

七、教学进程总体安排

（一）总体教学进程安排表

表3 总体教学进程安排表

总体教学安排	项目	学分	分学期安排时间(周)						总计(周)
			I	II	III	IV	V	VI	
课程教学与实践	课程教学	123	13	16	16	16	8		69
	复习考试		1	1	1	1	1		5
	技能实训	9		3	1	3			7
	顶岗实习	27					9	18	27(合6个月)
	毕业设计(论文) 综合考核与答辩	1						1	1
	其它								
其它	入学教育及军训	2	2						2
	毕业教育	1						1	1
	机动		1	1	1	1	1		5
	假期		7	5	7	5	7		31
合计		163	24	26	26	26	26	20	148

(二) 教学与实践学时分配表

表4 教学与实践学时分配表

教学项目	学时	所占比例	备注
公共基础教学	692	25%	
专业理论教学	388	15%	
专业实践教学	1376	50%	
选修课程教学	288	10%	
教学活动总学时	2744	100%	含公共课

(三) 教学进程总体安排

表5 教学进程表

课程性质	课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	课程类型		学期理论教学周及周学时					
							理论	课内实训	I	II	III	IV	V	VI
									13周	16周	16周	16周	8周	
必修课	公共基础课	1	10065	思想政治理论	8	142	142	0		2	2	2	4	
		2	6HK62	完美人格塑造与训练	2	26	26	0	2					
		3	10020	体育	8	122	0	122	2	2	2	2		
		4	10021	军事理论教育	2	36	36	0	2					
		5	20021	大学生心理健康教育	2	32	32	0		2				
		6	20024	大学生创新创业	2	26	26	0	2					
		7	20026	口语交际与实用写作	2	32	32	0		2				
		8	10056	就业指导	1	16	16	0					2	

		9	6WY13	办公自动化	2	32	16	16		2					
		10	10050	劳动教育	1	16	0	16	见说明1						
		11	20001	大学英语	4	58	28	30	2	2					
		12	6GS96	新时代政治经济学	2	32	32	0			2				
		13	6JR29	中国传统与文化	4	64	32	32		4					
		14	6DG81	服务职业素养	2	26	14	12	2						
		15	00003	文学欣赏	2	32	14	18		2					
	专业 基础 课	1	6HK63	“一带一路”旅游文化	2	32	16	16				2			
		2	6HK64	现代管理	3	52	26	26	4						
		3	6HK05	民航概论	3	52	26	26	4*						
		4	6hk32	职业礼仪规范	3	52	20	32	4*						
		5	6HK51	形体训练	4	58	20	38	2*	2*					
		6	6HK30	化妆及形象塑造(女)	4	58	20	38	2	2*					
		7	6HK25	体能训练(男)											
		8	6HK56	航空法	2	32	16	16				2*			
		9	6HK57	客源国概况及风俗	2	32	16	16			2				
	专业 核心 课程	1	6HK12	民航服务礼仪	4	64	24	40			4*				
		2	6HK29	客舱设施与服务	4	64	24	40			4*				
		3	6HK31	客舱服务英语	8	144	36	108			4*	4*	2*		
		4	6HK58	航空餐饮服务与管理	2	32	12	20				2*			
		5	6HK33	空港地面服务	4	64	24	40				4*			
		6	6HK52	民航服务沟通技巧	2	32	16	16					4*		
	专业 拓展 课程	1	6HK47	调酒与酒吧经营	2	32	12	20		2*					
		2	6HK48	咖啡与饮品制作	2	32	12	20			2				
		3	6HK49	市场营销	4	64	24	40				4			
		4	6HK59	茶文化与茶艺	2	32	12	20			2				
		5	6HK10	职业健康心理	2	32	16	16					4*		
		6	6HK42	客舱播音艺术	2	32	16	16					4		
		7	6HK45	毕业设计(论文)	1	26		26						1	
		8	6HK44	顶岗实习	27	486		486					9	18	
必修课合计					133	2196			30	24	24	22	20		
选 修 课	专业 选修 课	1	6HK55	游泳	2	32							4		
		2	6HK61	急救知识与技能	2	32							4		
	公共选修课				10	160				2	2	6			
	思政 选修 课	1	党史			2	32				2				
		2	美育			2	32					2			
建议选修课					18	288			占总学时10%						

说明:

1.《劳动教育》课,第一学期、第二学期均开设,每学期讲座1次(各计2学时)、劳动实践活动1次(各计4学时),另各专业结合自身实际安排劳动实践1次,计4学时。该课程不计入周

学时，计入总学时；

表6 集中实践教学安排表

序号	课程代码	技能项目	学分	周数	学时	安排学期	实训地点	考核方法
1	20022	军事训练与入学教育	2	2	52	I	校内	现场考核
2	6HK50	空中乘务综合实训	4	3	78	II	校内实训基地	现场考核
3	6HK50	空中乘务综合实训	1	1	26	III	校内实训基地	现场考核
4	6HK50	空中乘务综合实训	4	3	78	IV	校内实训基地	现场考核
5	6HK44	空中乘务顶岗实习	9	9	162	V	校外实训基地	报告结合现场考核
6	6HK44	空中乘务顶岗实习	18	18	324	VI	校外实训基地	报告结合现场考核
7	6HK45	毕业设计（论文）及答辩	1	1	26	VI	校外实训基地	实习报告
8	20023	毕业教育	1	1	26	VI	校内	考勤
合 计			40	38	772			

八、实施保障

（一）师资队伍

表7 师资队伍基本情况一览表

人员类别			总人数
职称结构	高级职称	教授	2
		副教授	3
		小计	5
	中级职称	讲师	5
		小计	5
技能结构	初级职称	助教	1
		小计	1
	操作技能等级	高级调酒师	1
		安检员	2
		中级营养师	2
		高级咖啡师	1
		小计	6
其中	兼职教师	2	
	双师型教师	11	

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

调酒与咖啡制作一体化教室 1 一间，形体室 2 间，化妆室 2 间。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。形象设计室应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。

2. 校内实训室（基地）要求

模拟航空舱 1 间，模拟航站楼 1 间。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。

3. 校外实训基地要求

空中乘务专业与北京首航未来航空服务有限公司签订了合作办学协议，教学采用“2.5+0.5”模式，即 2.5 年在校学习，最后 6 个月由合作企业安排考证、顶岗实训和就业，校外实训基地包括北京首都机场安检有限公司、北京首都机场商贸有限公司、北京空港航空地面服务有限公司等。

4. 信息教学条件

多媒体教室 3 间，可联网。

（三）教学资源

1. 教材选择与要求

教材建设是人才培养方案的重要组成部分，直接关系到培养的人才质量，因此，专业主干课都将采用国家规划优秀专业教材，同时，还将组织力量积极开发校本教材，突出地方特色，以适应地方经济发展的需要。

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：民航运输业政策法规、行业标准、技术规范以及相关专业技术手册等；民航专业类图书和实务案例类图书；以及两种以上空中乘务类专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动慕课、

微课、超星平台、智慧树平台等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色、教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的变革。

（四）教学方法

以学生为中心，普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学等，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序。

（五）学习评价

严格落实培养目标和人才规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率，提升自主学习能力和实践动手能力。强化实习、实训、实习报告等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

1、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、专业调研、人才培养方案更新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、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，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、定期对生源情况、在校生学业水平、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、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、毕业要求

学生达到以下各项要求，即可毕业。

1、完成本专业人才培养方案规定的所有必修课程及教学环节，且成绩合格。

2、修课总学分达到 161 学分，其中选修课不少于 18 学分（其中，包括科研、社会实践、文体活动、职业资格证和创新创业活动等 2 学分）。

3、操行评定合格。

十、附录

专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	工作单位职务或职称	会内职务
1	姜铁城	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院副院长、副教授	理事长
2	赵晓龙	男	北京首都机场航空服务有限公司事业部经理	主任委员
3	路明	男	新疆首航联合通用航空有限公司董事长、北京首航通飞航空技术有限公司总经理	副主任委员
4	张慧芳	女	中国国际航空公司主任乘务长	委员
5	施晓虹	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院旅游与海空乘务专业主任、教授	委员
6	范珊珊	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院酒店与城市轨道交通运营管理专业主任、讲师	委员
7	宋书武	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教务科长、讲师	委员

人才培养方案审批

方案制（修）订人签字：_____ 年 月 日

专业建设指导委员会主任签字：_____ 年 月 日

教务处审核签字：_____ 年 月 日

主管领导批准签字：_____ 年 月 日

人才培养方案执行调整记录

序号	时间	调整内容	调整原因	系主任签字	教务处签字