

# 空中乘务专业

专业代码：500405

## 一、培养目标

培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应民航发展需要，具备良好的职业道德和身心素质，掌握民航空中服务的专业理论知识，具有客舱服务、地面服务等技术技能，能从事国内外航空公司、机场等民航运输企业或其他服务行业的空乘服务、地勤服务及民航商务工作的高素质技术技能型专门人才。

## 二、招生对象、修业年限

（一）招生对象：高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

（二）修业年限：基本修业年限为 3 年，学习年限 3-5 年。

## 三、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1：职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业	主要职业类别	主要岗位群或技术领域举例	职业资格证书和职业技能等级证书举例
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 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 机场旅客服务人员	空中乘务职业技能等级证书（1+X 证书） 客舱乘务员训练合格证 民航安全检查员

## 四、人才培养规格

（一）工作岗位

- 核心岗位：空中乘务员、地勤服务人员。
- 拓展岗位：高铁动车乘务员、邮轮乘务员。
- 发展岗位：乘务长。

（二）知识、能力及素质结构

1. 知识结构要求

（1）通用知识：体育、政治理论、语文、英语、法律、礼仪、沟通、营销、计算机应用基础等基本知识。

（2）专业一般知识：民航概论、民用航空法、航空服务心理学等专业知识。

（3）专业核心知识：民用航空服务礼仪、客舱服务与管理、民航安全管理、民航乘务英语、机场服务与管理等专业知识。

（4）专业拓展知识：中国民俗文化、中西方饮食文化、客源国概况、公共关系学、演讲与口才等专业知识。

## 2、能力结构要求

（1）岗位通用能力：具备体育锻炼方面的技能、政治理论应用能力、英语应用能力、应用文写作及语言组织能力、计算机应用能力、人际沟通与交往能力、营销能力、知识综合运用能力以及可持续发展能力等。

（2）专业一般能力：客舱服务设备操作能力、客舱服务能力等。

（3）专业核心能力：引导旅客进行紧急撤离的能力、离港系统操作能力、民航订座系统操作能力、客票变更业务能力等。

（4）专业拓展能力：演讲与口才能力、企业管理能力等。

## 3、素质要求

（1）一般职业素质：具有健康的体魄、积极向上的心理和乐观的人生态度具备良好的自我管理约束能力，遵纪守法，为人诚实、守信、正直、谦虚、谨慎，有良好的职业道德和公共道德。

（2）核心职业素质：具有从事专业工作所必需的专业知识和能力；具备良好的文化修养、审美能力及社交能力；拥有严谨务实的工作作风及创新精神，吃苦耐劳、坚守岗位、积极工作，有较强的团队合作意识以及组织协调能力。

（三）可考取的职业技能等级证书、职业资格证书

本专业可考取的职业技能等级证书、职业资格证书如表 2 所示。

表 2 职业技能等级证书、职业资格证书

序号	职业资格证书	发证机构	考证时间	课证融合课程	要求
1	空中乘务职业技能等级证书	江苏无国界航空发展有限公司	建议学生在第五学期参加考试	民用航空服务礼仪；客舱服务与管理；	选其一
2	客舱乘务员训练合格证	民航局	建议学生在第五学期参加考试	民用航空服务礼仪；客舱服务与管理	
3	民航安全检查员	民航局	建议学生在第五学期参加考试	民用航空服务礼仪；机场服务与管理	

#### （四）外语和计算机等级证书

1.建议考取高等学校英语应用能力 A 级证书或浙江省大学英语三级证书，鼓励考取大学英语四级、大学英语六级证书。

2.要求考取浙江省高等学校计算机等级一级 Windows 证书，鼓励考取浙江省高等学校计算机等级二级办公软件高级应用技术证书。

#### （五）毕业要求

在修业年限内，修完人才培养方案规定的课程及完成各个教学环节，成绩合格并获得相应学分，方准予毕业。

### 五、工作任务与职业能力分解表

本专业工作任务与职业能力如表 3 所示。

表 3 工作任务与职业能力分解表

岗位名称及性质	典型工作任务	要求			相关课程
		知识要求	能力要求	素养要求	
空中乘务服务 (核心岗位)	客舱服务, 突发事件处理, 维护飞行安全。	航空运输地理知识: 世界主要机场代码, 国内主要机场代码等; 乘务英语基础: 机场及客舱英语口语; 普通话; 形体礼仪; 其他专业基础。	良好的礼仪形象; 流利顺畅的英语口语交流; 良好的服务意识; 良好的应变能力。	具备应急事件的反应基础; 面对突发事件等具备良好的适应能力和心理素质等。	民航概论; 民用航空服务礼仪; 民航乘务英语; 客舱服务与管理; 民航安全管理; 民航服务沟通技巧; 形体训练; 民航概论; 航空地理与航线知识; 航空服务心理学等。
地勤服务人员 (核心岗位)	航空售票、安全检查、值机、VIP 服务等	航空运输地理知识: 世界主要机场代码, 国内主要机场代码等; 航空售票英语; 航空票务知识; 基本财务知识; 危险品辨别及运输。	语言技能: 公关交际能力; 组织协调能力; 良好的形象礼仪; 良好的记忆能力; 应变能力; 基本办公软件处理能力。	具有良好的职业操守, 细致、耐心; 强烈的敬业精神和责任感, 工作原则性强, 人际沟通、协调能力强。	民航概论; 民用航空法; 民用航空服务礼仪; 英语听说; 航空地理与航线知识; 智慧机场服务与管理; 航空服务心理学等。

邮轮乘务员（拓展岗位）	迎宾服务、餐厅服务，送餐服务，咨询服务等	客源国知识；服务心理学知识；礼仪知识；餐饮服务知识。	良好的礼仪形象；流利顺畅的英语口语交流；良好的服务意识；良好的应变能力。	具有良好的职业操守，细致、耐心；强烈的敬业精神和责任感，工作原则性强，人际沟通、协调能力强。	客源国概况；跨文化交际；民用航空服务礼仪；航空地理与航线知识；中西方饮食文化；航空服务心理学等。
高铁动车乘务员（拓展岗位）	卫生清洁、查票验票、开门报站咨询等	沟通学知识；旅游文化知识；礼仪知识；服务心理学知识。	良好的礼仪形象；流利顺畅的英语口语交流；良好的服务意识；良好的应变能力。	具有良好的职业操守，细致、耐心；强烈的敬业精神和责任感，工作原则性强，人际沟通、协调能力强。	民航服务沟通技巧；民用航空服务礼仪；中国历史文化；民俗文化；航空地理与航线知识演讲与口才；航空服务心理学等。

## 六、课程设置与要求

### （一）公共基础课程

公共基础课程包括必修课、限选课与任选课（全校性公共选修课）。

公共基础必修课包括：思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、体育（I）（II）（III）、军事理论、军事技能、形势与政策教育、大学生职业发展与就业指导、大学生心理健康教育等。

公共基础限选课包括：高职英语、高职数学、高职计算机应用基础、高职语文等课程；让每位学生积极参与并完成劳动实践、创新创业实践、社团、志愿服务及其他社会公益活动等，且至少获 2 个学分。

公共基础选修课根据课程类型分为文化基础、素质拓展、创新创业等 3 大类，学生须选足 10 个学分。其中，创新创业类不低于 2 学分，人文美育类不低于 2 个学分。

本专业公共基础课教学内容与要求如表 4 所示。

表 4 公共基础课教学内容与要求

序号	课程名称	课程类别	主要教学内容	教学要求
1	思想道德与法治	公共基础必修课	课程的教学内容主要分为“人生观教育”、“价值观教育”、“道德观教育”及“法制观教育”四个模块，主要教育学生通过理论	紧紧抓住本课程严谨理论性、鲜明实践性、具体针对性的特点，按照新时代对高职学生应具备的道德

			学习和实践体验,牢固树立坚定的理想信念和正确的价值观念,陶冶高尚的道德情操,增强尊法学法守法用法的自觉性,不断提高自身的思想道德素质和法治素养。	和法律素质的要求,着眼于学生职业素质的提高,确立以“厚德尚能”为目标,以“三个结合”为理念,注重理论与实际相结合、感性认识和理性分析相结合的原则,着力培养学生职业素质和能力,实现高职思想政治理论课从“知性教育”向“知行合一”的行动教学转变,配合专业教育,服务学生未来的职业生涯发展。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	公共基础课	本课程是以中国化的马克思主义为主题,以马克思主义中国化为主线,以中国特色社会主义为重点,着重讲授中国共产党将马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,以及马克思主义中国化的重大理论成果,包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等相关内容,阐述中国共产党在将马克思主义与中国实际相结合的历史进程中,探索适合中国国情的新民主主义革命道路、社会主义建设和改革的道路,以及中国共产党在各个历史时期形成的基本理论、基本路线和基本方略。	教学过程中要求对学生系统进行系统的马克思主义中国化理论教育,帮助学生系统掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的基本原理,正确认识我国新民主主义革命时期的国情、主要矛盾,社会主义初级阶段的基本国情和党的路线方针政策,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,从而培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,增强投身到我国社会主义现代化建设的自觉性、主动性和创造性。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	公共基础课	课程教学内容紧紧围绕习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想这一主题,以“十个明确”和“十四个坚持”为核心内容和主要依据,对习近平新时代中国特色社会主义思想进行全面系统的阐述,以及习近平新时代中国特色社会主义思想的基本精神、基本内容、基本要求,具体	要求向学生讲透习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求,使学生掌握马克思主义中国化最新成果,全面理解习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位、主要内容和战略部署。课程讲授中要求运用多样化教

			包括中国特色社会主义最本质的特征、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、新时代我国社会主要矛盾、中国特色社会主义事业总体布局和战略布局、新时代强军目标、中国特色大国外交、全面从严治党的战略方针等重要内容。	学方法，采用丰富的案例，结合我国各领域发展最新成就，使学生更好领悟习近平新时代中国特色社会主义思想对实现中华民族伟大复兴的重大指导意义。通过课程教学增强大学生的“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，拥护“两个确立”。
4	“四史”教育	公共基础课	“四史”指的是中共党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史；整体讲的就是中国共产党为人民谋幸福、为民族谋复兴、为世界谋大同的实践史。党史教育主要向学生介绍中国共产党的百年实践，以及所取得的历史经验；新中国史主要向学生讲授中国共产党推进建设新中国的历史，带领人民实现了中华民族从站起来、富起来到强起来的伟大历史飞跃；改革开放史主要向学生介绍党的十一届三中全会以后，党中央做出实行改革开放的历史性决策，不断推进我国各项事业的健康发展；社会主义发展史主要向学生讲述社会主义经历了从空想到科学，从理论到现实，从一国到多国的发展过程。	教学过程中始终围绕中国共产党的领导是“四史”主线这一原则，通过教学使学生懂得中国共产党是以马克思主义为指导的先进政党，实现中华民族伟大复兴，必须坚持和加强党的领导，中国共产党必须勇于自我革命，推进党的政治、思想、组织、作风、纪律和制度建设，成为中华民族伟大复兴当之无愧的最高政治领导力量。使学生懂得，中国特色社会主义不仅属于中国，而且属于整个世界，中国特色社会主义为世界社会主义运动带来新活力，为当今世界各国的发展提供了参考与借鉴。
5	体育（I）	公共基础必修课	本课程为体育基础综合课，以学生身体素质锻炼为主，增强体质。	教学过程中结合大学生体质健康测试项目，提高学生速度、耐力、柔韧、力量等身体素质。培养终身体育习惯
6	体育（II）	公共基础必修课	本课程为体育选项教学，主要有篮球、排球、足球、气排球、乒乓球、羽毛球、体育舞蹈、健美操、武术散打、形体训练等项目供学生选课，教学内容主要是各项目的技术与战术，以及基本竞赛规则。	学生根据自身兴趣爱好，任选一运动项目进行一学期的学习，学期目标掌握该运动项目的基本技术，能顺利通过该项目的素质和技能考核。培养终身体育习惯
7	体育（III）	公共基础	本课程为体育选项教学，主要有	学生根据自身兴趣爱好，

		必修课	篮球、排球、足球、气排球、乒乓球、羽毛球、体育舞蹈、健美操、武术散打、形体训练等项目供学生选课,是对第二学期选项的科目进行提升,教学内容主要是各项目的技术与战术,以及基本竞赛规则。	任选一运动项目进行一学期的学习,学期目标掌握该运动项目的基本技术,能顺利通过该项目的素质和技能考核。培养终身体育习惯。
8	军事理论	公共基础必修课	本课程的教学内容主要有:中国国防、军事思想、国家安全、军事高技术(信息化装备)、现代战争。通过该课程教学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。	通过本课程系统的国防知识教育和严格的军事课教学,使大学生掌握基本军事理论,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,促进大学生综合素质的提高。
9	军事技能	公共基础必修课	共同条令教育与训练、战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练等模块。	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。
10	形势与政策	公共基础必修课	课程的教学内容包含形势与政策两部分。形势是国际和国内社会政治和经济发展的状况和态势,政策是党和国家为实现一定时期的目标和任务而制定的行为准则。政策的制定要以形势为客观依据,并根据形势的发展变化作必要的调整。形势与政策的内容是动态的,具有时效性强的特点。因此,形势与政策教育必须根据形势与政策的动态发展及其对人们的思想和社会生活的影响,及时地调整教学内容,要以事明理,以理论事,通过国际国内发生的重大事件和我国社会发展的进程,帮助学生正确认识形势,深刻理解党的政策。	运用马克思主义的形势观及其认识分析形势的立场、观点和方法对国内外热点问题做出分析,使学生较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法,理解政策及我国基本国情、党和政府基本治国方略的能力,形成正确的政治观,学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势,理解和执行政策。
11	大学生职业发展与就业指导	公共基础必修课	建立生涯与职业意识、职业发展规划、提高就业能力、求职过程指导、职业适应与发展等。	大学生职业发展与就业指导课现阶段作为公共课,既强调职业在人生发展中的重要地位,又关注学生的全面发展和终身发展。

				通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。
12	大学生心理健康教育	公共基础必修课	主要内容包括认识大学生心理健康、自我意识的发展、人格心理的健全、情绪的调节、人际交往与心理健康、恋爱与性心理的调适、网络心理的培育、挫折心理的调控、心理上迎接成功等。	掌握心理健康概念、健康标准及自我意识、人格等概念，培养学生运用心理学原理自我审视，观察他人，看待世界，并运用所学知识，处理好人际关系，调节情绪，维护心理健康。
13	劳动教育	公共基础必修课	主要内容包括劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面。	培养学生的劳动精神等。
14	国家安全教育	公共基础必修课	主要内容包括理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。	培养学生的国家安全观。。
15	信息技术基础	公共基础限选课	课程的教学内容主要围绕 Office 办公软件展开，分为“计算机基础知识和 Windows 7 操作系统”、“Word 文字处理”、“Excel 电子表格处理”“PowerPoint 演示文稿制作”及“计算机网络基础及信息相关知识”五个模块，主要培养学生使用 Word 文字处理软件、Excel 电子表格、PowerPoint 制作演示文稿的能力，使学生具有使用计算机解决实际问题的能力，为学生使用计算机学习专业课，且为学生考取浙江省高校计算机一级证书打下基础。	紧紧以职业技术人才培养模式和等级考试为主导，以各专业对计算机的要求为基础，以 Office 办公软件应用为主线，以学生为主体，以项目和任务为载体，突出能力目标，构建“能力目标+项目任务+考试题库+理论知识”教学单元设计；采用分层分类教学、任务驱动、实例操作、理实一体的教学方法，设计“教、学、做”一体化的教学过程。围绕“能力提升”这一最终目标，在教学时边做边学和综合题库练习的教学过程中，学会解决实际问题的技能。
16	普通话	公共基础限选课	按照“文字与书法”、“语言与交际”、“课文解读”、“应用写作”四个模块，采用“练”、“说”、“读”、“写”四种方法，培养学生文字书写能力，口头表达能力，阅读欣赏能力和应	结合专业特点，全面提高学生的语文知识，尤其要突出语文应用能力的培养与训练，在知识传授和能力训练的同时，又兼重学生人文素养和职业素养的

			用文写作能力。	提高和健全人格的塑造。
17	综合英语 (I)	专业基础课	基础英语语言知识（语音、语法、词汇、篇章结构、语言交际功能等），训练学生基本的英语语言技能（听、说、读、写、译）。	让学生掌握正确的英语学习方法，综合培养学生的听、说、读、写、译这五种技能，要求学生熟悉日常英语的应用，为今后学习专业英语以及从事本专业相关工作打下良好的语言基础。
18	综合英语 (II)	专业基础课	基础英语语言知识（语音、语法、词汇、篇章结构、语言交际功能等），训练学生基本的英语语言技能（听、说、读、写、译）。	让学生掌握正确的英语学习方法，综合培养学生的听、说、读、写、译这五种技能，要求学生熟悉日常英语的应用，为今后学习专业英语以及从事本专业相关工作打下良好的语言基础。
19	劳动、社团、 公益活动等	公共基础 限选课	结合学校、环境、专业等因素，组织学生参加的各类社团、劳动和公益服务等实践活动，开展劳动观教育、团队意识教育、社会责任教育、劳动技能教育等。	对学生进行劳动教育，使教育与生产劳动相结合，使大学生能够更好地贯彻理论联系实际的原则，扩大知识面，增强工作责任感，团队意识，公益意识，促进学生全面健康地成长。

## （二）专业(技能)课

专业(技能)课包括专业群平台课、专业基础课、专业课与专业拓展课等。本专业（技能）课教学内容与要求如表 5 所示

表 5 专业(技能)课的教学内容与要求

序号	课程名称	课程类别	主要教学内容	教学要求
1	形体训练 (I)	专业基础课	姿态训练，修塑练习，器械训练，形体瑜伽组合，自编动作组合，健身操，体育舞蹈等。	通过本课程的学习，在有效提高体能的基础上，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强学生耐力、可塑性和学生形体的表现力，为学生从事航空服务工作塑造良好形象奠定基础，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。

2	形体训练（II）	专业基础课	姿态训练，修塑练习，器械训练，形体瑜伽组合，自编动作组合，健身操，体育舞蹈等。	通过本课程的学习，在有效提高体能的基础上，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强学生耐力、可塑性和学生形体的表现力，为学生从事航空服务工作塑造良好形象奠定基础，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。
3	形体训练（III）	专业基础课	姿态训练，修塑练习，器械训练，形体瑜伽组合，自编动作组合，健身操，体育舞蹈等。	通过本课程的学习，在有效提高体能的基础上，改变学生形体动作不合理的原始状态，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强学生耐力、可塑性和学生形体的表现力，为学生从事航空服务工作塑造良好形象奠定基础，使学生掌握形体素质的基础训练和技巧方法，以达到良好的形体效果。
4	职业形象设计（企业）	专业基础课	形象设计中的美学知识，服饰与搭配，妆容设计，化妆基础知识，空乘人员的职业妆容、发型设计，美容保健、身体塑形等。	使学生在全面了解形象设计的基本概念、特征、原则的基础上，掌握职业仪态、妆容形象设计、服饰形象设计等基本知识。让学生在系统学习有关形象设计知识的基础上，加强实践训练，帮助学生塑造良好的职业形象。
5	民航概论（企业）	专业基础课	民航发展史，飞机、发动机及飞机的主要系统、性能的基本结构和工作原理；航空气象、空中交通管制、机场、民航运输和通用航空等领域的基本知识。	通过本门课程的学习，使学生具备民用航空基本理论知识，了解民航各单位构成和各部门的工作程序，深入了解民航运输的基本特征和规律。
6	*民用航空服务礼仪（企业）	专业基础课	文明礼仪的基本要求、社交礼仪的基本常识、航空服务专业各个岗位应具备的礼仪知识、服务礼仪的基础知识和运用方法。	其主要功能是让学生了解并掌握航空服务专业各个岗位应具备的礼仪知识以及酒店等拓展岗位中的文明接待、礼仪服务的基本技能，使学生具备各岗位服务所需要达到的仪容仪表、言谈举止的基本要求。
7	民用航空法（企业）	专业基础课	空中航行法律制度，民用航空器管理，民用航空人员，民用机场与出入境管理，民用航空运输管理与合同管理，民用航空保险等。	要求学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规，掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

8	*客舱服务与管理（企业）	专业课	本课程的主要内容是学习航空服务从航前到航后的整个流程，熟悉每个阶段需要做的服务及管理知识。民航客舱设备操作包括航前个人准备、起飞前项目检查、客舱安全演示及安全检查、经济舱迎送客服务、经济舱餐饮服务、机上娱乐服务、特殊乘客及不正常航班服务、服务提升与管理等内容。	通过学习本课程，使学生全面了解客舱乘务员工作的基本状况，系统掌握客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程，为成为合格民航乘务员打下坚实基础。
9	*民航乘务英语 I	专业课	机上设备、机上娱乐、餐饮服务、客舱设备、应急设备、航班信息、航后工作、相关规定等方面的英语阅读和口头表达能力。	通过本课程的学习，使学生能了解并掌握航空乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，并读懂本专业岗位所需的基本英语资料 and 文件，达到民航乘务员岗位职业初级职业标准的相关要求。
10	*民航乘务英语 II	专业课	机上设备、机上娱乐、餐饮服务、客舱设备、应急设备、航班信息、航后工作、相关规定等方面的英语阅读和口头表达能力。	通过本课程的学习，使学生能了解并掌握航空乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，并读懂本专业岗位所需的基本英语资料 and 文件，达到民航乘务员岗位职业初级职业标准的相关要求。
11	民航服务沟通技巧（企业）	专业课	有效沟通的要素、程式、技巧；有效沟通的评估方法；沟通能力的基本构成；民航服务过程中的服务要求及沟通技巧。	通过该课程的学习，使该专业学生对民航服务沟通技巧方面有一个全面的了解；培养学生良好的言语交际能力，学会沟通技巧，掌握语言表达的主要方式，为今后从事民航行业各项工作奠定扎实的基础。
12	*客舱安全管理与应急处置（企业）	专业课	围绕民航乘务员行业规范要求，以客舱安全管理为基础，从民航乘务员安全职责、旅客安全管理的角度出发，包括机组安全职责、各机型乘务员定员及应急撤离程序演示要求、旅客行为不当、旅客非法干扰和扰乱秩序行为、劫机处置及炸弹威胁处置等。从客舱安全运行的角度，讲述了客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点，同时对应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同	通过该课程的学习，便于学生掌握特殊情况下的应急处置方法与求生技能。以机组资源管理为核心，阐述了相关的民航安全管理基本理论，为学生客舱安全服务技能的培养打下坚实基础。

			环境类型的陆地及水上撤离程序进行了详细介绍。	
13	英语听说	专业课	日常生活性话题的英语口语的听力与表达交流，如打电话、讨论天气等。	通过大量的听力和口语练习实践，逐步提高学生的听力和口头交际能力。
14	*智慧机场服务与管理（企业）	专业课	值机、售票、VIP 客服等机场地勤类岗位工作内容与流程。	通过本课程的学习，要求学生熟悉地勤岗位的工作流程，并能提供良好的服务。
15	航空地理与航线知识	专业课	认识地球，时区、日界线、时差计算；影响飞行的天气现象；中国地理基础知识；热门航线介绍等。	通过本课程的学习，要求学生认识地球日界线和时差；了解影响飞机飞行的天气现象；掌握全球航空区划；熟悉主要国际航线；熟悉主要国内航线；熟悉世界和中国的主要航行工具；世界主要航空港资料，航班时刻表，世界主要航线资料等。
16	航空服务心理学	专业课	主要内容有：民航服务心理学概述、民航旅客心理、民航企业员工心理、民航服务心理等。	通过本课程的学习，使学生更全面、深刻地把握民航服务过程中的旅客心理、自我心理等基本心理现象及其规律，培养学生心理服务的理念，提高学生心理服务的能力。
17	模拟面试综合实训	专业课	课程的主要内容包括面试前的相关准备、面试时的妆容打理、面试时的着装规范、面试时的举止训练、面试时的表情训练、面试时的眼神训练、面试时的自我介绍、面试时的应对技巧、面试后的相关处理等内容。	通过本门课程的学习让学生了解面试准备工作的内容和方法，了解面试中仪容仪表、仪态和语言表达；要求学生熟悉面试的流程，掌握面试礼仪。
18	企业实践	专业课	理解所在岗位的工作性质、工作职责，熟悉岗位的工作内容以及与其他岗位的关系；企业的管理模式、企业文化、规章制度等；体验与团队同事之间、与上级领导之间的协作、沟通、服从关系与意义，	以实践教学为主，通过本课程的学习，让学生熟悉航空服务类岗位的工作流程，积累社会经验，努力提高职业素质。
19	航空服务实战	专业课	客舱服务流程、客舱紧急情况处理、客舱逃生流程。	本课程采取“学中做、做中学”的工学交替模式，通过本课程的学习，让学生熟悉空勤服务类类岗位的工作流程。

20	机场服务实战	专业课	地勤服务工作流程、特殊情况处理、特殊客人的接待等。	本课程采取“学中做、做中学”的工学交替模式，通过本课程的学习，让学生熟悉地勤服务类岗位的工作流程。
21	岗位实习	专业课	了解企业概况；了解企业的组织结构；了解企业的规章制度；了解企业的主要业务及工作流程；分析企业主要业务的技能要求；进行分岗实习。	学生自主选择实习企业，并通过浙江广厦建设职业技术学院毕业综合实践平台定期完成顶岗实习周记、顶岗实习总结报告。
22	毕业设计	专业课	确定选题；设计调研；编写设计思路；撰写初稿；修改设计定稿；答辩。	通过毕业设计写作，培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力。同时，通过毕业设计创作，可以扩大学生的知识面，加深掌握知识的深度，提高运用理论结合实际去处理问题的能力，实践能力，创业能力能力。
23	假期社会实践（I）	专业课	利用假期以及课余时间进行社会调查、专业调研、公益活动、文明共建等为主要内容的实践活动。	通过社会实践加深对社会和专业的了解，在实践过程中巩固和深化课堂知识，锻炼和增强学生解决实际问题的能力。
24	假期社会实践（II）	专业课	利用假期以及课余时间进行社会调查、专业调研、公益活动、文明共建等为主要内容的实践活动。	通过社会实践加深对社会和专业的了解，在实践过程中巩固和深化课堂知识，锻炼和增强学生解决实际问题的能力。
25	茶艺	专业拓展课	中国茶道的形成与发展过程。茶技茶艺、茶风茶俗、茶具茶事等活动。泡茶的基本技法和技艺，科学饮茶和茶叶贮藏保管的基本知识。	本课程的主要目的是使学生获得茶事活动过程中必须的茶道与茶艺的基本知识和实际技能。
26	插花	专业拓展课	插花的基本造型理论、造型技艺以及插花作品艺术鉴赏的基本原理与方法等	让学生了解一些基本的插花基本知识，增强学生的美感体验，培养学生欣赏美和创造美的能力，提高学生的艺术修养。
27	客源国概况	专业拓展课	中国各主要客源国的地理、历史、政治、经济、文化和旅游等方面的情况。	通过本课程的学习，使本专业的学生具备从事接待、管理、开拓海外客源所必需的专业知识、专业技能及相关的职业能力，培养学生

				实际岗位的适应能力，最终提高学生的职业素质。
28	中西方饮食文化	专业拓展课	饮食文化的概念，饮食文化的发展阶段和食物变迁的原因；世界饮食文化和中西方饮食文化区域性；汉族与少数民族的饮食风俗，中西方传统饮食文化的精髓。	通过该课程的学习，使该专业学生对中西方饮食文化有一个全面的了解；传承中西方传统饮食文化的博大精深，提高学生的文化素养和综合素质；加强自身的职业素养，积累知识；为今后从事民航行业各项工作奠定扎实的基础。
29	中国民俗文化	专业拓展课	民族、民俗的概念、中国民族概况，中国部分民族的民俗风情。	通过本课程的学习，学生能熟练运用所学的民俗文化知识接待各民族的旅客，做到尊重各民族的风俗习惯，向其提供个性化的服务。
30	中国历史文化	专业拓展课	中国历史文化概况，中国古代民俗文化，中国饮食、特产文化，中国古代景观文化，中国古代宗教文化	通过本课程的学习，帮助学生认识了解中国历史文化，打好学习其他科目以及未来继续学习的基础。如此，学生以后走上岗位，便具备更高的知识文化水平，个人修养，更能更好的传播中国文化、当地文化。
31	公共关系学	专业拓展课	公共关系的本质特征、公共关系发展的四个阶段；企业公关机构设置的模式、企业公关工作的主要内容；企业公关人员的素质要求和企业公关人员应具备的知识和能力结构等。	让学生掌握和行业的公共关系的基本概念，使学生学会运用公共关系的原则和技巧，能进行、行业的公关调查、策划、评估能力，培养学生从事相关部门的专业素养和能力。
32	市场营销	专业拓展课	本课程研究经济活动发展的规律，探讨营销活动的理论与方法。本课程根据市场营销基本理论在民航运输企业中的应用，使学生了解航空运输企业能按市场需求组织生产，在满足消费者需求的同时不断的提高经济效益。	通过本课程学习，正确理解航空市场营销的基础知识和基本理论，熟悉民航市场部门各环节的业务内容和航空市场营销基本规律，了解航空市场的基本特点，掌握航空市场营销计划的制定技巧，及实施营销计划基本技能和方法。
33	演讲与口才	专业拓展课	诗歌朗诵基础知识，演讲、辩论的基本内涵，辩论的各种赛制，演讲、辩论的基本技巧；日常交际用语、求职面试用语、服务用语等基本技巧。	其主要任务是传授言语交际基本知识和进行口才基本训练，让学生领略主持艺术的风采，提升语言表达能力，并进行必要的口才鉴赏，使学生初步养成良好的言语交际的能力，提高学生的综合素质。
34	应用文	专业拓	应用写作主要研究应用文	通过本课程的学习能够熟练

	写作	展课	体的写作规律和方法，包括公务文书、商务文书、法务文书、传播文书、礼仪文书等与人们生活、工作、学习、科研等直接相关的，为处理有关具体事务、解决实际问题而使用的文书。应用写作属于写作的应用性、实用性层次。	运用应用文写作技巧，在日常生活、工作实践中正确写作常用应用文种，有较强逻辑思维能力及书面语言表达能力。
--	----	----	--	---

## 七、教学时间分配表

表 6 教学时间分配表

内 容	学 年	学 期	课堂 教学	停课 式集 中排 课	实训	课程 设计	假期 社会 实践	工学 交替	顶岗 实习	毕业 设计	毕业 答辩	新生 专业 思想 教育、 军训	考试	运动 会及 法定 假日	总计
一	一		14				1					2	1	1	19
	二		16		1		2						1	1	21
二	三		17		1								1	1	20
	四		18										1	1	20
三	五							17					2	1	20
	六								10	7	2			1	20
总计			65		2		3	17	10	7	2	2	6	6	120

备注：停课式集中排课、实训期间，全校性公共基础选修课不停。

## 八、课程设置与教学进程表

表 7 课程设置与教学教程表

课程类别	课程代码	课程名称	学分	总学时	实践学时	按学年及学期分配（周学时）						备注	
						第一学年		第二学年		第三学年			
						一	二	三	四	五	六		
						14	16	17	18	17	17		
公共基础课	100000001	思想道德与法治	3	48	16	3▲							
	100000002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	0		2▲						
	100000003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	16		3▲						
	100000004	“四史”教育（中国共产党简史）	1	16	0	1▲							选择性必修课
	100000005	体育（I）	1	36	36	2							
	100000006	体育（II）	1	36	36		2						
	100000007	体育（III）	1	36	36				2				
	100000008	军事理论	2	36	0	(2)							线上授课
	100000009	军事技能	2			2W							
	100000010	形势与政策	2	32	0	0.5	0.5	0.5	0.5				
	100000011	大学生职业发展与就业指导	2	38	8	(1)				(1)			
	100000012	大学生心理健康教育	2	32	0	(2)							线上线下结合
	100000013	劳动教育	1	16	0	(1)							
	100000014	国家安全教育	1	16	0		(1)						

浙江广厦建设职业技术大学 2024 级（空中乘务专业）人才培养方案

		公共基础必修课小计		24	422	148	6.5	7.5	0.5	2.5			
		100000016	信息技术基础	2	32	20		2					
		100000026	普通话	2	48	32	3						
		100000050	综合英语（I）	3	64	32	4▲						
		100000051	综合英语（II）	1.5	32	16		2					
		100000020	劳动、社团、公益活动等	2									限选课。至少获得 2 学分。具体由学生处（团委）负责制订实施细则，协同各二级教学单位组织实施、学分认定工作。
			全校性选修课	10	160		课程详见人文学院选修课一览表；要求选足 10 学分。其中，创新创业类课程不少于 2 学分，人文美育类不低于 2 学分。						
		公共基础选修课小计		20.5	336	100	7	4	0	0			
		公共基础课合计		44.5	742	224	13.5	11.5	0.5	2.5			
专业基础课	必修	240624101	形体训练（I）	1	32	32	2						
		240624102	形体训练（II）	1	32	32		2					
		240624103	形体训练（III）	1	32	32			2				
		240624104	职业形象设计（企业）	2	48	32	3						
		240624105	民航概论（企业）	2	32	6	2▲						
		240624106	*民用航空服务礼仪（企业）	1	32	24			2▲				
		240624107	民用航空法（企业）	2	32	6			2▲				
		专业基础课合计		10	240	164	7	2	7	0			
专业课	必修	240624201	*客舱服务与管理（企业）	3	64	32		4▲					
		240624202	*民航乘务英语（I）	2	64	64		4▲					
		240624203	*民航乘务英语（II）	2	64	64			4▲				

浙江广厦建设职业技术大学 2024 级（空中乘务专业）人才培养方案

	240624204	*客舱安全管理与应急处置（企业）	2.5	64	48			4▲				
	240624205	民航服务沟通技巧（企业）	2	64	56				4			
	240624206	英语听说	1	32	32				2			
	240624207	*智慧机场服务与管理（企业）	3	64	32				4▲			
	240624208	航空地理与航线知识	2	32	8				2			
	240624209	航空服务心理学	2	32	4				2			
	240624210	模拟面试综合实训	1	24	24				1W			
	240624211	企业实践	17	340	340					17W		工学交替
	240624212	航空服务实战	2	32	32					(2)		工学交替配套课程 2-3 门，不计入周课时
	240624213	机场服务实战	2	32	32					(2)		
	240624214	岗位实习	10	200	200						10W	
	240624215	毕业设计	7	140	140						7W	
	240624216	假期社会实践（I）	1	20	20	1W						
	240624217	假期社会实践（II）	2	40	40		2W					
专业课合计			61.5	1308	1168	1W	8+2W	8	14+1W			
专业拓展课	选修课	240624301	茶艺	1	32	22			2			
		240624302	插花	1	32	22			2			
		240624303	客源国概况	3	48	6			3			
		240624304	中西方饮食文化	3	48	6			3			
		240624305	中国民俗文化	2	32	4			2			
		240624306	中国历史文化	2	32	4			2			
		240624307	公共关系学	2	32	4				2		
		240624308	市场营销	2	32	4				2		
		240624309	演讲与口才	2	48	32				3		
		240624310	应用文写作	2	48	32				3		

专业选修课，必须修满 10 学分。

浙江广厦建设职业技术大学 2024 级（空中乘务专业）人才培养方案

	专业拓展课合计	10	192	68	0	0	7	5			
	总合计	126	2498	1624	20.5+1W	21.5+1W	22.5	21.5+1W			

注：

- 1.理论教学（含理实一体）1 个学分计 16 学时计算；实训周 1 周计 1 学分（24 学时）；假期社会实践、大三阶段的实践 1 周计 1 学分（20 学时）。
- 2.带“\*”为核心课程，带“W”为以周记的学时，带“▲”为考试学期，（）内代表不进入教务系统统一排课。
- 3.若有校企合作项目，该表第四学期设置的课程用企业订单班、现代学徒制班开设的课程替换，企业考核合格，获得相应学分。
- 4.大三学年学生通过双向选择，录取为“攀登创业班”学员，按照学校“攀登创业班”人才培养方案实施。

## 九、教学学时、学分分配比例表

本专业教学学时、学分分配比例如表 8 所示。

表 8 教学学时、学分分配比例表

阶段	课程类别		学时数		学分	实践学时
大一与 大二	公共基础课	必修	422		24	148
		选修	336		20.5	100
	专业基础课	必修	240		10	164
	专业课	必修	664		23.5	268
	专业拓展课	选修	192		10	68
	合计		1754		88	904
	选修课占总学分比例		34.7%			
实践学时占总学时比例		51.5%				
大三	专业课	必修	744	38		744
		选修	0	0		0
总计	公共基础课占总学时比例		43.2%			
	选修课占总学分比例		24.2%			
	实践学时占总学时比例		66%			

## 十、实施保障

空中乘务专业是我院与北京中航未来教育集团—华育中航以校企合作模式开办的订单培养特色专业，立足浙江，面向全国，以航空服务类行业岗位需求为导向，旨在培养高技能型的航空服务类专业人才。

中航未来是一家集教育投资、教育培训、教育开发、教育产品研发、教育管理、实训实习、校企合作、职业教育、就业服务等于一体的大型综合性教育科技集团，目前以航空职业教育为核心，是中国航空教育服务领导品牌。

### （一）师资队伍

学院与中航未来组建了一支专兼职双师团队（校企共建），共有教师 17 名。其中拥有教授 4 名、副教授 6 位、讲师 1 位，兼职教师 4 人。教师全部具有本科以上学历。

#### 1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比高于 60%。该教学团队职称结构合理，知识结构较新，有巨大的发展潜力。

#### 2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；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 个月的相关岗位企业实践经历。

### 3. 专业带头人

具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求，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

主要从民航运输相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务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

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、实训室和实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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. 校内实训室

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

#### （1）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。

#### （2）客舱应急处置训练舱

主要满足客舱设备操作训练及客舱应急处置训练需要，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。

### （3）形体房

能满足地面、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。

### （4）形象设计室

能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。

## 3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。选择能够提供开展空中乘务实践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。与专业建立紧密联系的校外实训基地达 3 个以上。

## 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能涵盖当前空中乘务的主流技术，可接纳一定规模的学生进行空中乘务岗位的实习；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；实习基地有保证实习学生日常 工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

## 5. 信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导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、提升教学效果。

### （三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立由专业教师、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。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的新制度法规及新业务、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。

### 1. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备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，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. 学生主体

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力和国家的相关考核标准而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标。在教学过程中，应尽量将理论和实践相结合，将学生对知识的理性认识向感性认识转变，加强学生能力的培养；采用整体和模块结合的教学方式，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。

### 2. 能力本位

本专业综合性较强，在教学过程中，强调学生的实践，让学生在“教”与“学”过程中，熟悉相关的基础知识，为提高学生能力，走上就业岗位奠定良好的基础。

### 3. 情景教学

在教学过程中，要尽量创设工作情景，同时应加大模拟训练和现场或多媒体观摩所占的比例，要紧紧密结合初级乘务员的相关规定，加强相关知识和技能的训练，提高学生的岗位适应能力。

### 4. 现代化教学

在教学过程中，要应用多媒体课件、投影、实物样品、仿真软件等教学资源辅助教学，帮助学生为民航乘务员工作有更直观的认识。

在教学过程中，要重视本专业领域新技术、新理念、新设备的发展趋势，贴近生产现场；为学生提供职业生涯发展的空间，努力培养学生参与社会实践的创新精神和职业能力。

### 5. 分层分类

结合学校学分制的实施，从学生的实际出发进行分层教学，利用课堂或课余时间对学有余力的学生开展教材拓展部分的教学辅导工作。

#### （五）学习评价

##### 1. 重视过程性评价

学生专业课程成绩一般由平时成绩和期末考核成绩两部分组成。学生在学校中的学习主要是通过课堂、通过对学科知识的学习来进行的。课堂教学过程也是学评结合的重要机会，在某种意义上可以说是最主要的机会。本专业开展过程性考评，强调对学生学习过程的评价，重在学习过程，重在知识技能的应用，以达到学评结合、以评促学的成效。

##### 2. 评价方式多样

各门课程根据自身特点，采取不同的考核评价方式，有在线题库测试、讨论、小论文、情景剧表演、汇报等多种方式。

##### 3. 重视实践技能考核

教师重点考核学生综合运用所学知识分析解决问题和创新的能力。考核项目的设计结合岗位需求，体现技能性，实用性。

#### （六）质量管理

学校和分院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。

学校和分院完善教学管理机制，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。

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。

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。