

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称：空中乘务

(二) 专业代码：600405

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向如下表所示。

空中乘务专业职业面向

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	主要岗位类别 (或技术领域)	职业技能等级证 书、社会认可度高 的行业企业证书举 例
交通运输类 60	航空运输类 6004	航空运输	民航乘务员	民航空中乘务；机 场地面服务；政务 接待服务；高铁动 车乘务、五星级酒 店、海运游轮乘务 服务；企事业单位 文秘。	高等学校英语应用 能力考试 A/B 级； 全国计算机等级考 试证书；普通话测 试等级证书；民航 乘务员

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业旨在培养具有良好的职业道德和服务意识，德、智、体、美全面发展，熟悉民航空中乘务专业基本知识，掌握民航乘务服务基本技能，

有较好的中英文（包括第二外语）沟通能力，良好的人文素养，能从事民航空中乘务、国际机场地面服务、高端政务接待等高端服务等工作岗位群，具有较强创新创业素质和可持续发展能力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、能力等方面达到以下要求：

1. 素质

（1）坚决拥护中国共产党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；

（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 and 参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（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，以及良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，养成 1-2 项艺术特长或爱好。

2. 知识

基础知识：

（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）熟悉国防教育安全常识、心理健康知识、创新创业知识；

（3）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。

专业知识：

(1) 掌握民用航空方面的基础理论和基本知识，了解国内外民航业发展历史和现状；

(2) 具有扎实的空中乘务服务知识和技能，熟练掌握各种服务场合、服务对象的服务技巧，并具备基本的服务管理的知识技能；

(3) 了解掌握民航空乘服务基本的医护和急救知识技能；

(4) 了解和掌握民航和相关法律法规知识；

(5) 学习和掌握服务礼仪与人际沟通、心理学、艺术欣赏知识以及办公自动化与公文写作知识。

3. 能力

通用能力：

(1) 探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

(3) 信息处理能力。能根据专业领域的需要，能对相关信息进行采集、整理，并进行必要的分析、判断；

(4) 实践动手能力。能综合运用所学专业知知识，及时、正确地处理就业岗位工作中存在的各种问题；

(5) 与人沟通能力。具有良好的心理素质，善解人意，尊重他人，以诚待人，具有与各种服务对象进行交流和沟通的能力和技巧；

(6) 与人合作能力。具有良好的团队观念，正确对待个人与团队的关系，尊重他人，宽以待人，善于沟通，与人合作；

(7) 解决问题能力。能及时发现工作中的问题，特别是服务过程中的突发事件和问题，能冷静的分析，果断地处理，将事件和问题解决在萌芽状态，最大限度地减少不良影响和损失；

(8) 锐意创新能力。具有创新精神、自主创业能力和可持续发展能力；

(9) 适应环境能力。对外部条件、环境变化表现出较强的社会适应能力。

专业技术技能：

(1) 外语应用能力。能借助工具较好地阅读相关专业英文（及第二外语）资料，能规范书写基本英文的应用文书，能够熟练地应用英语（和第二外语）在服务场合与服务对象进行交流；

(2) 具有良好的语言表达和沟通能力，善于在各种服务场合对服务的对象进行交流和沟通，基本达到语言沟通无障碍；

(3) 良好的服务技能。能对各种服务场合和服务对象做到个性化服务，标准化服务、规范化服务；

(4) 在具有基本的外在身材和仪容条件的基础上，具有良好的容妆、服饰、体态的素质和技能，展示出中国空姐的优雅气质；

(5) 能够很好地掌握、运用和养成各种服务工作和交往场合的礼规范，体现良好的礼仪素质和礼仪技能；

(6) 具有良好的服务意识和技能，能对各种服务场合和服务对象做到个性化服务，标准化服务、规范化服务，能基本达到中国空姐应具有的良好服务态度、服务意识、服务技能。

六、课程设置及要求

（一）课程体系

空中乘务专业课程体系

工作岗位	工作任务	素质、能力要求	支撑课程	课程体系
民航空中乘务员；机场地面	了解国家形势政策，掌握行业发展动态	1. 思想品德素质	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	职业素质模块

工作人员；政务接待服务员；高铁动车乘务员、星级酒店服务员；企事业单位文秘	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，以及良好的心理、行为习惯	2. 身体与心理素质	形体与舞蹈	
	遵纪守法、诚实守信、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感	3. 职业道德素质	思想道德修养与法律基础	
	具有一定的审美和人文素养，养成 1-2 项艺术特长或爱好	4. 人文艺术素质	公共艺术系选修 通识选修	
	能较好地阅读相关专业英文资料，能规范书写基本英文的应用文书，能够熟练地应用英语在服务场合与服务对象进行交流	5. 外语沟通素质	英语听、说、读、写	
	能够熟练地应用第二外语在服务场合与服务对象进行交流	6. 第二外语沟通技能	日语/韩语	
民航空中乘务员	能在客舱中对服务对象做到个性化服务，标准化服务、规范化服务	1. 乘务服务技能	民航乘务服务技能	职业能力模块
	了解和掌握民航发展及相关法律法规知识	2. 民航服务基础知识	民航概论、民航法规	
	在具有基本的外在身材和仪容条件的基础上，具有良好的容妆、服饰、体态的素质和技能	3. 空乘服务礼仪	社交礼仪	
	能够熟练地应用英语（和第二外语）在服务场合与服务对象进行交流	4. 空乘服务英语交流能力	民航乘务英语	
	在遇到异常情况下，冷静的判断，科学的选择对策，并正确、果断地采取应急措施，将能把事故消灭在萌芽状态。	5. 机上救护技能	机上救护	
	具有良好的容妆、服饰、体态	6. 化妆基本能力	美容化妆	
	具有良好的心理素质，善解人意，尊重他人，以诚待人	7. 分析旅客心理和服务技能	航空服务心理学	
	具有良好的语言表达和沟通能力，善于在各种服务场合对服务的对象进行交流和沟通	8. 客舱服务播音技能	语音发声与播音	
民航空中乘务员；机场地面工作人员；政	能根据专业领域的需要，能对相关信息进行采集、整理，并进行必要的分析、判断	1. 办公自动化操作能力	计算机基础、办公自动化	职业能力拓展模块

务接待服务员；高铁动车乘务员、星级酒店服务员；企事业单位文秘	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力	2. 文秘工作基本能力	大学语文、秘书实务
	解决在日常酒店服务中遇到的实际问题，掌握面对突发事件应采取措施的能力。	3. 酒店与高端服务管理能力	酒店管理实务
	将旅游线路设计的基本原则运用到旅游线路设计的实践中。	4. 导游基本能力	航线地理、导游实务
	具有良好的团队观念，尊重他人，宽以待人，善于沟通，与人合作	5. 与旅客沟通技能	人际沟通理论与实务

（二）公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将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、入学教育与军训、军事理论、形势与政策、体育、大学英语、计算机应用基础、大学生职业发展与就业指导、学生心理健康教育、创新创业基础列为公共基础必修课；将关于党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、美育、哲学等方面的课程列为公共选修课。

（三）专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课。

1. 专业基础课：社交礼仪、美容化妆、语音发声与播音、航空服务心理学、民航服务营销；

2. 专业核心课：民航概论、乘务服务技能、机上救护、民航乘务英语、民航法规、民航地面服务与管理、航线地理；

3. 专业拓展课：办公自动化、秘书实务、导游基础、酒店管理实务、人际沟通与交往实务、葡萄酒知识与品鉴。

（四）专业核心课程介绍

1. 民航概论

总学时数： 30 理论环节学时数： 30

课程目标：

通过本课程的学习,使学生了解民用航空的发展史及我国航空运输的发展及机构设置。掌握航空运输飞行的基础知识、飞机设备、客、货运输的程序方法、航空法规、机场建设,适航管理等专业知识,为从事航空运输工作奠定专业的理论基础。

主要内容与教学要求:

了解现代航空器发展历史、国际民航的发展概况、中国民用航空的发展和现阶段的管理机构及其职能;了解国际航空主要机型、功能、了飞行原理;了解航空器活动的环境及导航;了解机场的发展历史、类别、等级、机场在经济发展中的作用以及机场发展、运营与管理;了解民航运输管理的基本概念

2. 乘务服务技能

总学时数: 64 理论环节学时数: 20 实践环节学时数: 44

课程目标:

通过学习,使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识,了解客舱服务中应具备的服务常识,掌握客舱服务的基本技能。掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等,使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力,并具有良好的团队合作精神和职业道德,具备客舱服务人员的专业素质,达到培养客舱服务操作、管理人才,为旅客提供满意服务的目的。

主要内容与教学要求:

掌握客舱设备的构造及其基本使用方法、特殊旅客服务技巧、客舱安全管理,了解航空旅客心理、广播词朗读与背诵,能独立进行客舱模拟服务。具有良好的沟通交流能力,冷静处理意外事件,具有良好的团队合作精神和职业道德。掌握乘务专业知识,乘务服务标准,餐饮服务标准,航线知识,中国各航空公司的主要国内航线,各国 CIQ 规定相关内容,客舱

服务管理，旅客管理，客舱安全管理相关知识。实践操作要求：通过客舱模拟，掌握民航客舱服务的基本技能，短航线服务程序；模拟客舱设备介绍及其使用方法。

3. 机上救护

总学时数： 30 理论环节学时数： 14 实践环节学时数： 16

课程目标：

以客舱乘务员在工作过程中常见应急处置事项为主体，已具体实践操作为中心，要求学生熟练掌握心肺复苏、血压测量、骨伤固定等急救技能，为学生步入实际工作岗位奠定基础。

主要内容与教学要求：

领会急救的原则；识记心肺复苏的操作要点；识记常见内外科疾病的症状；识记烧伤烫伤症状；领会出血的种类；识记止血的方法及注意事项；领会各种常见传染病的概念并识记其主要临床表现。能够为旅客正确实施心肺复苏术；能够为旅客准确测量生命体征；能够正确快速处置常见烧伤、烫伤；正确快速止血，包扎并根据不同部位的骨折进行固定。

4. 民航法规

总学时数： 20 理论环节学时数： 20

课程目标：

通过《民航法规》课程的学习，全面认识民航法规各个组成部分，包括民航法规概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、民用机场管理法律制度、航空运输合同、民用航空保险法律制度、航空器对地面第三人损害的赔偿责任、民用航空安全保卫法律制度。使学生具备民航法律意识，掌握民航法规知识，熟悉各个民航法规操作流程，成为一名能够适应岗位需求的熟悉各项法规的民航工作人员。

主要内容与教学要求：

民用航空法的体系；空中航行法律制度；民用航空器的国籍原则；民用航空器管理法律制度；航空人员的定义及其职责范围，权利和责任的规定；民用机场的立法规定；民用航空运输管理与合同法律制度；公共航空运输企业经营活动的基本原则；通用航空活动的行政规定内容；地面第三人损害的赔偿责任；违反法律规定的行为应当承担的法律后果。

5. 民航乘务英语

总学时数：68 理论环节学时数：28 实践环节学时数：40

课程目标：

本课程从培养高级应用型民航乘务人才的总体目标出发，根据岗位工作流程和机上服务环节所需能力确定学生应具备的素质及技能，再根据素质要求及能力构成设置相应的课程内容。通过该课程的学习，使学生了解民航乘务的基本知识，掌握航空客运服务英语常用的词汇、短语和句型，培养学生成为适应现代民航事业需要、具备一定的民航乘务实践技能和应变能力、具有较高英语水平、能用英语进行空乘、地勤或其他服务工作的高素质技术技能人才。

主要内容与教学要求：

民航乘务英语会话第二版所涉及的12个单元的内容，此外，根据各个航空公司提出对空乘服务人员的英语标准要求，选取相关的培训内容作为教学内容。掌握课文中出现的重点的词，词组，重点句子，主要句型。

听力理解能力：能听懂服务业内的英语会话内容，掌握基本的听力技巧帮助理解内容。

口语要求：能在提供服务帮助的话题例如电话预定机票，登机服务，飞行中的服务等相关话题。

阅读能力：能读懂一般性航空服务题英文资料。

书面能力：能完成工作中所需要填写的表格，例如入境卡，报税表格

等。

词汇量：掌握基础词汇量 2500 个，相关词组 300-350 个。要求熟练运用。

6. 民航地面服务与管理

总学时数：64 理论环节学时数： 32 实践环节学时数： 32

课程目标：

了解民用航空在航空工业中的地位和作用；了解并理解机场系统的组成，了解航站楼的主要设施和功能；理解机场地面交通的意义，了解候机楼零售业的发展；了解 CRS 系统；了解值机岗位工作流程；了解民航机场安检机构和人员构成；掌握为旅客、货主提供航站楼旅客流程引导服务、通用服务、售票服务、值机与售票服务、安检服务、联检服务等服务技能。

主要内容与教学要求：

了解世界以及中国民用航空运输的发展史以及不同阶段的特点；介绍机场系统的组成，理解机场飞行区的跑道、滑行道和机坪系统的组成和主要功能；了解航站楼的主要设施和功能，掌握国内、国际进港航班的旅客服务流程，掌握旅客中转的服务流程；了解候机楼问询服务的种类，了解候机楼广播服务用语的规范；理解旅客订座记录（PNR）的含义、组成，理解电子客票的特点，熟悉电子客票的样式，掌握购票证件和客票使用方面的规则；了解值机岗位的工作流程，了解民航值机的主要方式，理解值机服务的时间规定，了解值机服务柜台的种类，掌握办理旅客乘机手续的步骤及其要求，熟悉行李运输的一般规定；了解民航机场安检工作的应知规定，了解安检岗位设置与职责，掌握人身检查的要领和方法；了解海关对出入境物品管理的规定，掌握边防检查的内容和程序；明确重要旅客的分

类标准，明确病残旅客的分类，熟悉不同类型的特殊旅客及其运输要求；能正确处理旅客的误机、漏乘错乘的航班问题。

7. 航线地理

主要内容与教学要求：

总学时数：34 理论环节学时数：14 实践环节学时数：20

课程目标：

通过学习，使学生掌握国内外主要空港城市相关地理常识和旅游知识，并能运用所学解决航班上旅客的相关询问，提高学生撰写客舱城市介绍广播稿的质量，培养学生服务意识和服务能力。

主要内容与教学要求：

国内主要航线、民族宗教特色航线、港澳台地区航线、国际航线所涉及的重要机场、以城市为基地的航空公司、机场进城交通、酒店住宿等知识；国内外主要空港城市的地理位置、地形地貌、历史文化、饮食文化、著名旅游景点、风物特产；我国历史文化常识、传统饮食文化常识；我国少数民族的基本概况、风俗习惯；了解 IATA 各区的主要国家的历史文化常识。

七、实践教学体系

本专业实践教学体系包括专业实践与社会实践，其中专业实训由课程实训、专项技能实训、专业综合实训三部分构成。

（一）课程实训

课程实训是为了加深对课程理论知识的理解和应用，在课程教学过程当中针对所学知识点进行的实操训练，须按照《课程标准》随课程教学进行。各课程实训课时见《课程设置及教学计划进程表》。

（二）专项技能实训

专项技能实训是指每学期在一定的课程基础上，针对一项或几项专业

核心技能开展的实训，通过实际操作训练，培养学生掌握人才培养目标中规定的岗位技能。专项技能实训原则上以周为单位集中进行。本专业专项技能实训安排见下表。

空中乘务专业专项技能实训项目计划表

学期	实训项目	能力目标	支撑课程	实训内容	成果形式	课时
第一学期	军事技能训练	熟悉国防教育安全常识；崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动；具有健康的体魄	军事理论	军事技能 队列 内务	军训汇报	112
第一学期	礼仪实训	通过学习和训练，能够掌握空乘人员行为举止要求，按空乘人员的职业要求基本作到仪容美	社交礼仪	规范的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、表情、引导、交谈等	技能大赛	40
第二学期	乘务技能实训	通过学习，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。通过现场模拟，掌握客舱服务相关基本操作技能。	乘务服务技能	熟悉客舱乘务工作程序、熟悉各号位乘务员的工作职责；培养学生在特定情况下的反应和处置能力；强化学生的客舱语言服务技能和动作服务技能。	技能大赛	40
第三学期	乘务英语实训	培养具有娴熟的听、说、读、写、译能力，能在实际工作中灵活运用所学知识，熟练地进行英语交流；具备一定的日常会话能力，具备用英语进行客舱和地勤服务的能力。	民航乘务英语	掌握登机手续、安全检查等相关服务技能的英语表达	技能竞赛	40
第四学期	酒店服务实训	培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力。结合实例进行分析，解决在日常酒店服务中遇到的实际问题，掌握面对突发事件应采取的措施的能力。	酒店管理实务	酒店管理运行过程（计划管理、服务管理、人力资源管理、财务管理、后勤保障管理、安全管理、信息系统管理）；酒店品牌提升管理（战略管理、营销管理、公共关系与 CIS、品牌打造）	星级酒店参观	40

(三) 专业综合实训

专业综合实训是指通过对真实岗位的系统模拟，让学生综合运用专业知识与技能进行的实训，使学生认知并熟悉岗位的工作内容和特性，培养学生综合的职业能力与职业素养。专业综合实训包括顶岗实习与毕业综合能力考核两部分。

1. 顶岗实习

2. 毕业生综合能力考核

顶岗实习时间不少于 24 周（每周按 20 学时计算，合计 480 学时）并执行《职业学校专业（类）顶岗实习标准》，毕业综合能力考核合计 80 学时。

八、教学进程总体安排

(一) 教学计划总体安排（单位：周）

学年	学期	课堂教学	考试	专项技能实训	专业综合实训	社会实践 (寒暑假进行)	小计
一	1	17	1	2		1	21
	2	18	1	2		1	22
二	3	18	1	2		1	22
	4	18	1	2		1	22
三	5				12		12
	6				16		16
合计		71	4	8	28	4	115

(二) 课程设置及教学计划进程表(空中乘务)

模块名称	性质	序号	课程代码	课程名称	学时	讲授	实训	各学期周课时分配						考核形式		备注
								一		二		三		考试	考查	
								1	2	3	4	5	6			
								17周	18周	18周	18周	18周	18周			
必修课	1	7030001	思想道德修养与法律基础	48	32	16	4							√		
	2	7030002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	50	14		4						√		
	3	6027002	体育	64	14	50	2	2						√		

模块名称	性质	序号	课程代码	课程名称	学时	讲授	实训	各学期周课时分配						考核形式		备注	
								一		二		三		考试	考查		
								1	2	3	4	5	6				
								17周	18周	18周	18周	18周	18周				
				形体与体能训练	64	14	50			2	2						
	4	7030004		大学英语	126	63	63	4	4					√			
	5	6027001		英语视听说	68		68			4				√			
	6	7030005		大学语文	54	24	30				4			√			
	7	7030006		计算机应用基础	54	6	48	4						√			
	8	7030010		大学生职业发展与就业指导	32	32		√	√	√	√				√	讲座	
	9	7030011		形势与政策	16	16		√	√					√			
	10	7030050		劳动教育	16	16					2				√		
	11	7030021		学生心理健康教育	16	16		√	√	√	√				√	讲座	
	12	7030020		军事理论	36	36		√						√		在线	
	13	7030030		创新创业基础	16	16			√						√	混合	
	选修课	14	7030022		公共艺术选修课	16	16		√						√		
		15	7030040		通识选修课	16	16		√					√		在线	
		小计			706	367	339	14	10	6	8						
职业能力模块	必修课	16	6027003		民航概论	30	30		2					√			
		17	6027017		民航法规	20	20		2								
		18	6027008		乘务服务技能	64	20	44		4					√		
		19	6027021		民航客舱救护	64	20	44			4				√		
		20	6027007		语音与发声	54	20	34	4						√		
		21			客舱播音艺术	34	14	20		2							
		22	6027016		民航乘务英语	68	28	40				4			√		
		23	6027026		民航地面服务与管理	64	32	32				4			√		
		24	6027028		航线地理	34	14	20		2					√		
		25	6027004		民航服务礼仪	54	26	26	4						√		
		26	6027005		航空服务心理学	48	28	20	4						√		
		27	6027009		乘务人员形象塑造	54	12	44		4					√		
		28			民航旅客运输	30	10	20	2								
		29			航空餐饮	30	10	20			2						
		30			危险品运输	30	10	20				2					
		31	6027027		民航服务营销	64	32	32				4			√		
		小计			742	326	416	18	12	6	14						
职业能力拓展模块	必修课	32	6027023		民航服务沟通技巧	48	12	36			4			√			
		33			中国传统文化	34	14	20		2				√			
		34	6027018		秘书实务	48	24	24		4				√			
		35			茶文化	30	12	18				2					
		36			品牌认知	34	20	14			2						

模块名称	性质	序号	课程代码	课程名称	学时	讲授	实训	各学期周课时分配						考核形式		备注
								一		二		三		考试	考查	
								1	2	3	4	5	6			
								17周	18周	18周	18周	18周	18周			
		37	6027024	酒店管理实务	34	14	20			2				√		
		38	6027014	导游基础	34	14	20			2				√		
		39	6027029	葡萄酒知识与品鉴	20	10	10			2					√	
小计					282	120	162	0	6	12	2					
总计					1734	817	917	32	28	24	24					

(三) 实践教学计划表(含项目课程)

类别	课程代码	课程(项目)名称	学时	实践类型		实践方式	实践地点	开课学期
				实训	实习			
课程实训 (包括综合实训课程)	6027002	形体与体能训练	50	√		课程实训	实训室	3-4
	6027001	英语视听说	68	√		课程实训	实训室 陕西历史博物馆	1-4
	6027008	乘务服务技能	44	√		课程实训	实训室	2
	6027021	民航客舱救护	44	√		课程实训	实训室	3
	6027006	语音发声与播音	34	√		课程实训	实训室	1
	6027016	民航乘务英语	40	√		课程实训	实训室	3
	6027004	民航服务礼仪	34	√		课程实训	实训室	1
	6027005	航空服务心理学	20	√		课程实训	实训室	2
	6027023	民航服务沟通技巧	36	√		课程实训	实训室	3
	6027009	乘务人员形象塑造	36	√		课程实训	实训室	2
	6027018	秘书实务	24	√		课程实训	实训室	3
	6027024	酒店管理实务	20	√		课程实训	实训室 酒店	4
	6027026	航线地理	20	√		课程实训	实训室	4
	6027027	民航服务营销	32	√		课程实训	实训室	4
	6027028	导游基础	20	√		课程实训	实训室 景点	4
	6027025	民航地面服务与管理	32	√		课程实训	实训室 咸阳机场	3
	6027029	葡萄酒知识与品鉴	10	√		课程实训	酒庄	3
小计					564			
专项技能实训		军事技能训练	112	√		集中	操场	1
		乘务技能实训	40	√		集中	航空培训基地	2
		民航服务礼仪实训	40	√		技能竞赛	礼仪实训室	1
		乘务英语实训	40	√		实用英语 大赛	模拟客舱	3
		酒店服务实训	40	√		集中	星级酒店	4

		小计			272			
实训 综合 专业		顶岗实习	480		√	集中	校外	5
		毕业综合能力考核	80		√	集中	校内	6
		小计			560			
社会实践			80		√	分散	校外	寒暑假
合计			1396					

(四) 课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			讲授学时占总学时比例 (%)	实训学时占总学时比例 (%)
		讲授学时	实训学时	总学时		
职业素质模块	必修课	335	339	674	49.7	51.3
	选修课	32	0	32	100	0
职业能力模块	必修课	330	408	746	44.2	55.8
职业能力拓展模块	必修课	120	162	282	42.6	57.4
小计		817	917	1734	47.1	52.8
专项技能实训			272			
专业综合实训			560			
社会实践			80			
总计		817	1829	2646	30.9	69.1

九、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构：本专业师资队伍中学生数与本专业专任教师数比例应不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%，专任教师队伍职称、年龄应形成合理的梯队结构。

2. 专任教师：专任教师均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心。具有空乘及相关专业研究生以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人：专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外空乘行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、教学研究能力强，在本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师：兼职教师主要从航空服务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，具有中级及以上专业技术职称，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

1. 专业教室基本条件

专业授课教室应为多媒体教室，需配备教学用投影、计算机，黑板、课桌椅等基本教学用具，能容纳 50 人同时学习。

2. 校内实训室基本条件

校内实训室基本条件

序号	实训室名称	功能	主要设备的配置要求
1	模拟客舱综合实训室	乘务技能、播音、民航概论、民航乘务英语训练、礼仪训练	BOYIN-800 半壁舱 1:1 比例 录音录像回放、多媒体、教室
2	美容化妆室	美容化妆训练、礼仪训练	美容化妆台、椅子及附属设备
3	形体礼仪实训室	形体、舞蹈、礼仪训练	镜子、把干、钢琴、电视机
4	（外语）语音室	外语听说训练	单人单桌隔断式语音总控、多媒体
5	计算机室	办公自动化操作训练	计算机及配套桌椅

3. 校外实训基地基本条件

校外实训基地基本条件

序号	实训基地名称	类型	功能
1	空中乘务专业空中乘务员实训基地	航空公司	空中乘务员岗位实习

2	空中乘务专业机场地面服务实训基地	地区大型机场	地面服务岗位实习
3	空中乘务专业政务接待实训基地	政务接待中心	政务接待服务岗位实习
4	空中乘务专业酒店实务实训基地	五星级酒店	酒店服务技能实习

（三）教学资源

学院馆藏图书 38.71 万册，报刊杂志 446 种，电子图书 1610GB。其中与本专业相关图书资料 1.06 万册，数字资源包含《民航乘务英语》省级在线开放课程，课程教材应选用近三年出版的适用于高职高专学生的民航行业统编教材。

（四）教学方法

1. 根据专业就业岗位（群）所具备的能力要求，设计好三大课程模块（职业素质、职业技能、职业拓展课程）在每个学期的合理布局，使其符合学生知识、技能获得的科学性，各门知识、技能彼此间的互补性，整个教学符合教育教学的规律。

2. 合理确定理论教学与实践教学的时间分配，实践教学时数应占总学时数的 60% 以上。显现高职高专职业教育的类型性和层次性。

3. 教学要体现开放性、实践性和职业性。积极与行业企业合作。

（五）学习评价

采用“三三”式人才培养模式，即“三角色转变”、“三阶段工学结合、课证融合的学习过程”、“三大支撑体系”。

学生在三年的时间内，通过“三阶段工学结合、课证融合的学习过程”，使学生经历从学生到空中乘务行业一线员工到航空行业基层管理人员（如乘务长）的“三角色的转变”。对这“三阶段工学结合、课证融合的学习过程”和学生“三角色的转变”起保障作用的是双师结构师资团队、校内外

实训基地、校企合作平台等三要素构成的“三大支撑体系”。

（六）质量管理

学院成立有学术委员会，是专门负责教学、科研等重要事项的咨询、研究、决策机构；艺术系成立由行业、高校、用单位、主办学校相关专家、学者、专业负责人等组成的专业指导委员会，研究专业建设发展。学院教务处是学院主管教学的职能部门，主要负责与协调各系理论与实践教学环节的组织安排及相关考核工作；艺术系主任、教学副主任、专业带头人、教研室主任具体负责专业的全面建设工作。

十、毕业要求

学生通过规定年限的学习，必须完成本方案规定的全部教学活动，各环节考核合格。

序号	毕业要求	具体内容	备注
1	课程考核	修完人才培养方案规定的各门课程，考核合格	必备
2	实践考核	完成6个月顶岗实习大纲要求及总结并成绩合格	必备
3	职业能力证书要求	取得普通话二级乙等以上资格证书	必备
4	计算机、英语要求	通过计算机 ITAT 考试，英语应用能力考试 A/B 级	——
5	社会实践、志愿者活动	至少1次重要校内外礼仪活动，2次志愿者活动，表现积极	必备
6	校园文化活动	至少参加2次大型文体活动，表现积极	——
7	毕业生综合能力考核	综合能力考核成绩合格，实习报告成绩合格及以上	必备
说明	以上各项目中，“必备”项必须全部符合要求，否则需要进行补考或重修。		

十一、修订团队

序号	姓名	工作部门	职称/职务	备注
1	盛林	艺术系	副主任	校内
2	杨洋	艺术系	教研室副主任	
3	郑佳晨	艺术系	专任教师	

4	鲍淼芳	艺术系	教学秘书	行业企业专家
5	丁文博	海南航空	乘务长	
6	吴乐高	深圳宝安国际机场	总经理	
7	朱瑞	西安乐图艺术培训中心	空乘专业负责人	
8	屈丽萍	陕西宾馆	总经理	