

空中乘务

实施性人才培养方案

目 录

一、专业名称(专业代码)	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、培养规格	1
七、课程体系设计与课程设置	3
(一) 课程体系设计	3
(二) 课程设置及要求	7
八、课程指导性修读计划(教学进度安排)	14
九、实践教学课程安排	18
十、毕业实习教学进程表	19
十一、教学条件及实施保障	20
(一) 课程标准制定总要求	20
(二) 师资队伍	22
(三) 教学设施要求	23
(四) 教学资源保障	25
(五) 教学方法	26
(六) 学习评价	26
(七) 质量管理	27
十二、毕业要求	33

高职

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称(专业代码)

空中乘务(500405)

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

标准学制：三年

四、职业面向

表 1 本专业职业面向

所属专业大类(代码)	交通运输大类(50)
所属专业类(代码)	航空运输类(5004)
对应行业(代码)	航空运输业(56)
主要职业类别(代码)	民航乘务员(4-02-04-01)
主要岗位(群)或技术领域举例	航空公司乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员等
职业类证书举例	民航乘务员、民航空中服务

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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、科学素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务职业，能够从事民航客舱服务与安全管理等工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位(群)需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求。

(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2) 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的政治、创新创业、计算机应用等基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语并结合本专业加以运用；

(5) 掌握客舱安全管理、客舱服务等技术技能，具有操作客舱设备设施、处置客舱紧急情况、完成客舱服务、进行紧急救护的能力；

(6) 熟悉与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识；

(7) 熟悉航空运输常识；

(8) 掌握旅客服务心理、我国客源国风俗文化、服务礼仪等知识；

(9) 具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握航空运输领域数字化技能；

(10) 具有探究学习、终身学习能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

(11) 掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(12)掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(13)培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

七、课程体系设计与课程设置

(一) 课程体系设计

空中乘务专业课程体系是在对空中乘务专业工作任务与职业能力分析基础上,围绕空中乘务专业人才培养目标构建而成的。在广泛调查与深入研究的基础上,结合高职教育的基本定位,确定了空中乘务专业所面向的工作岗位、专业培养目标和人才培养规格;对空中乘务专业工作岗位进行分析,对工作任务进行归纳,确定典型工作任务,并转化为相关专业核心课程。

课程体系按照空中乘务专业就业岗位工作任务的相关性设置课程,以使得课程结构能够更好地与工作结构相对接,突出对学生职业能力的培养;将执业乘务员、安检员、急救员等职业资格证书的知识、技能要求融合到各门具体专业课程中。构建了素质课程系统、知识课程系统、能力课程系统有机融合的“三系统”课程体系设计。

1. 素质课程系统

1.1 良好的政治思想素质和社会公德意识,遵纪守法,树立正确的人生观和世界观。

课堂教学课程:思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策

实践教学课程:综合素质教育项目,相关课程实训教学(见《教学进度表》及课程标准)

1.2 健康的身心、体魄和健全的人格。

课堂教学课程：大学生体育、大学生心理健康教育

实践教学课程：大学生体育，相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）

1.3 爱岗敬业、忠于职守、珍视生命、关爱患者、诚实守信、廉洁自律、提高技能、团结协作、吃苦耐劳、文明礼貌、热情服务的职业精神与素养。

课堂教学课程：大学生职业生涯规划、大学生就业指导与创新创业教育、综合能力培训与测评

实践教学课程：军事技能与训练、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、劳动教育、毕业实习、相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）

1.4 科学与人文素养

课堂教学课程：大学语文、中华优秀传统文化及在学校公共选修课程中的任意选修课程

实践教学课程：第二课堂活动、学生社团活动、相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）

2. 知识课程系统

2.1 民航基础知识

课堂教学课程：民航概论、航空法。

2.2 民航周边知识

课堂教学课程：民航旅客运输、客源国概况及风俗、民航客舱救护。

2.3 民航服务知识

课堂教学课程：服务礼仪、化妆及形象塑造、民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航服务心

理学。

2.4 升学知识

课堂教学课程：大学英语、大学语文、管理学基础。

3. 能力课程系统

3.1 专业核心能力培养课程（同获取职业资格证书对接）

3.1.1 民航概念及航空知识应用能力（基本核心能力）。

包括：备必要的航空知识，并进一步了解民用航空的特点，明确民用航空运输的主要职责；在保证飞行安全的前提下，充分发挥航空器、飞机的性能，完成空中交通运输任务，实现社会效益。

课堂教学课程：民航概论、航空法、民航旅客运输、客源国概况及风俗。

实践教学课程：服务礼仪、形体训练、体能训练、化妆及形象塑造。

3.1.2 客舱管理及处理能力（基本核心能力）。

使学生了解客舱服务的基本常识、流程和规律，并学会运用这些服务规律和技巧对乘务工作进行管理与服务；掌握应急情况处置、特殊情况处理程序等保障客舱安全的技能。

课堂教学课程：民航服务沟通技巧、服务礼仪、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学。

实践教学课程：客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、形体综合训练、化妆及形象塑造训练、乘务英语综合训练、体能训练、空乘综合面试实训、专业见习、毕业实习、毕业考核。获乘务员、急救员等相关职业资格证书。

3.1.3 民航服务能力（延展核心能力）。

主要包括民航危险品识别及处理能力；客舱播音能力；良好的表达与沟通、团队合作能力。

课堂教学课程：航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识。

实践教学课程：客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练。

3.2 非专业通用职业能力培养课程（同获取相应等级证书对接）

3.2.1 较强的语言文字表达及沟通交流能力

课堂教学课程：大学语文

实践教学课程：相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。获取普通话等相关等级证书。

3.2.2 较强的外语资料查询与听说能力

课堂教学课程：大学英语

实践教学课程：相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。获取英语等相关等级证书。

3.2.3 熟练的现代办公软件使用及信息处理能力

课堂教学课程：计算机应用基础、文献检索

实践教学课程：信息化技术训练与大赛等。获取计算机等相关等级证书。

3.2.4 较强的问题解决能力，一定的技术革新与较强的工作创新能力

课堂教学课程：大学生就业指导与创新创业教育、综合能力培训与测评

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

实践教学课程：第二课堂活动、社会实践、创新创业实践项目、专项竞赛、临床见习、毕业实习、毕业考核，相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。竞赛项目获奖。

3.3 拓展能力

课堂教学课程：航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识。

实践教学课程：客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练。

（二）课程设置及要求

1. 课程体系的模块化设计

1.1 课程体系的模块化

将素质课程系统、知识课程系统、能力课程系统的“三系统”课程体系进行模块化设计，并明确每个模块相应的课程设置与对应的证书。

表 2 课程模块、课程设置及证书对应情况表

课程系统	课程模块		课程设置	获取证书
素质课程系统	思想政治与法律素质		思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、综合素质教育项目、习近平新时代中国特色社会主义思想概论	
	身心健康素质		体育、心理健康教育	体育达标、竞赛获奖
	职业精神与素养		大学生职业生涯规划、大学生就业指导与创新创业教育、军事理论、社会实践、劳动教育、企业见习、毕业实习	职业技能竞赛获奖
	科学与人文素养		大学语文、大学英语、中华优秀传统文化、任意选修课	
知识课程系统	课堂教学课程		民航概论、航空法、民航旅客运输、客源国概况及风俗、客舱服务英语	
	实践教学课程		民航服务沟通技巧、服务礼仪、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学	
	拓展教学课程		航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识、客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练	
	升学知识要求		大学英语、大学语文、管理学基础	专升本
能力课程系统	基本核心能力	民航概念及航空知识应用能力	民航概论、航空法、民航旅客运输、客源国概况及风俗、服务礼仪、形体训练、体能训练、化妆及形象塑造	
		客舱管理及处理能力	民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学	
	延展核心能力	民航服务能力	航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识、客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练等	
	非专业通用职业能力	语言文字表达及沟通交流能力	大学语文、人际沟通	普通话等相关等级证书
		外语资料查询与听说能力	大学英语	英语等相关等级证书
		现代办公软件使用及信息处理能力	计算机应用基础、文献检索	计算机等相关等级证书
问题解决与技术革新和创新		大学生就业指导与创新创业教育、第二课堂活动、社会实践、专项竞赛、企业	专利、等级证书	

	能力	见习、毕业实习、毕业考核	
--	----	--------------	--

1.2 学生职业发展的主要课程

1.2.1 等级证书课程设置

大学英语——英语等级证书；计算机应用基础——计算机等级证书。

1.2.2 职业资格证书课程设置

表 3 职业资格证书证书对应情况表

证书名称	等级	颁证机构	知识技能	配套课程
国家英语等级考试	AB 级	教育厅	掌握英语听、说、读、写等方面的知识，具备阅读英文资料的能力。	英语综合
礼仪师资格证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握高速铁路客运服务形象礼仪，语言沟通礼仪，列车、车站服务礼仪。	高速铁路客运服务礼仪
客舱乘务员证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握基本的高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。	民航概论、航空法、民航旅客运输、客源国概况及风俗、服务礼仪、民航服务沟通技巧、民航服务心理学
急救员证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握高速铁路客运安全管理相关规定。	民航客舱救护
民航安全检查员	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握民航安全检查的理论知识，旅客人身、行李检查操作技能	民航安检概论
茶艺师	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握基本的茶文化理论和茶艺操作流程	茶艺

2. 课程的类别设计

2.1 公共基础课程

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策

(一)、形势与政策(二)、形势与政策(三)、形势与政策(四)、

大学英语（二）、军事理论、大学语文、心理健康教育、军事理论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、思想道德与法治、计算机应用基础、职业生涯规划、就业指导与创新创业教育、体育、军事技能、劳动教育、高等数学、社会主义发展史（限定选修课）、信息技术、国家安全教育、健康教育、人际沟通、职业素养。

2.2 专业基础课程

民航概论、民航旅客运输、航空法、客源国概况及风俗、服务礼仪、形体训练、体能训练、化妆及形象塑造等。

表 4 专业基础课程主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	民航概论	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。
2	民航旅客运输	民航运输的工作程序和工作内容；掌握民航运输中的基本概念、基本规则以及民航运输产品设计、运价制定、票证使用、销售管理等生产运营过程中常用的管理方法和技能；了解民航运输管理的最新动态和发展趋势。
3	航空法	了解国际民用航空组织和法律框架，学习航空法、航空私法、航空刑法、航空多边或双边体制、技术规则以及与航空运输相关的一系列法律规范，介绍目前国际国内航空法律的理论和实践的最新动向。
4	客源国概况及风俗	对中国主要客源国的政治、经济、文化、民俗，旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解，并进而对世界旅游客源市场和中国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个较全面的认识，并能够基本掌握中国海外客源国的基本情况，以扩展乘务员的知识面。
5	服务礼仪	针对航空服务行业的特点，深入阐述航空服务人员应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，规范乘务员的服务意识和礼仪规范礼节。
6	形体训练	空乘人员的优质服务和职业形象有利于树立企业形象，从科学角度塑造形体训练方法，达到形体姿态的最佳状态，培养学生塑造空乘人员形体美的职业要求。
7	体能训练	通过力量训练、速度训练、耐力训练、协调训练等，增强学生的速度、力量、耐力、灵敏等素质，使乘务员在工作中有较好的身体素质。
8	化妆及形象塑造	空中人员必备素质和能力的要求，结合空中乘务的职业特点编写。主要内容为民航乘务人员必备的审美能力及化妆技巧，包括空乘人员形象造型、发型、丝巾搭配、生活妆、职业妆、日妆、晚妆、男士化妆等。

2.3 专业核心课程

民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学等。

表 5 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	民航服务沟通技巧	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。
2	客舱服务英语	乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。
3	客舱设施与服务	客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范。
4	客舱安全与应急处置	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；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识。
5	民航客舱救护	客舱急救基础知识；心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治；客舱空勤人员的卫生保健知识。
6	民航服务心理学	民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力。

2.4 专业拓展课

航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识、客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练。

3. 课程的类型设计

理论型课程（A类）：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、心理健康教育、形势与政策、中华优秀传统文化、军事理论（国防教育素质提升）、大学语文、大学英语（二）、民航概论、民航旅客运输、航空法、客源国概况及风俗、客舱服务英语等。

理实型课程（B类）：思想道德与法治、计算机应用基础、职业生涯规划、就业指导与创新创业教育、民航服务沟通技巧、服务礼仪、

客舱设施与服务、民航客舱救护、客舱安全与应急处置、民航服务心理学等。

实践型课程（C类）：体育、军事技能、普通话语音训练、客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、形体综合训练、化妆及形象塑造训练、乘务英语综合训练、体能训练、空乘综合面试实训、社会实践、专业见习、毕业实习等。

4. 课程的类别与类型设计

4.1 必修课程

4.1.1 公共必修课程

理论型课程（A类）：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策（一）、形势与政策（二）、形势与政策（三）、形势与政策（四）、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、大学英语（二）、大学语文、心理健康教育、中华优秀传统文化、军事理论（国防教育素质提升）。

理实型课程（B类）：思想道德与法治、计算机应用基础、职业生涯规划、就业指导与创新创业教育。

实践型课程（C类）：体育、军事技能。

4.1.2 专业必修课程

理论型课程（A类）：民航概论、民航旅客运输、航空法、客源国概况及风俗。

理实型课程（B类）：民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学、服务礼仪、形体训练、体能训练、化妆及形象塑造。

实践型课程（C类）：客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、团队沟通与拓展训练、形体训练、化妆及形象塑造训练、体能训练。

4.2 选修课程

4.2.1 公共选修课程

理论型课程（A类）：高等数学、社会主义发展史（限定选修课）。

理实型课程（B类）：劳动教育、信息技术、国家安全教育、职业素养、健康教育、人际沟通。

4.2.2 专业选修课程

理论型课程（A类）：航空运输管理、航空运输地理、民航危险品知识。

理实型课程（B类）：客舱播音艺术、空港地面服务、手语训练。

5. 课程的学时与学分设计

空中乘务专业总学时 2561 学时。每 16~18 学时折算 1 学分，专业总学分 150 学分。其中，毕业实习和毕业实习总结报告共 8 个月、共计 640 学时、40 学分计算。

5.1 必修课程（2175 学时、127 学分，占总学时的 84.93%、学分的 84.67%）

5.1.1 公共必修课程（627 学时、32 学分，占总学时的 24.48%、学分的 21.33%）

理论型课程（265 学时、16 学分）：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（36 学时，2 学分）、心理健康教育（36 学时，2 学分）、形势与政策（一）（二）（三）（四）（32 学时，2 学分）、大学语文（32 学时，2 学分）、英语（二）（36 学时，2 学分）、习近平新时代中国特色社会主义思想概论（48 学时，3 学分）、中华优秀传统文化（9 学时，1 学分）、军事理论（国防教育素质提升）（36 学时，2 学分）。

理实型课程（142 学时、8 学分）：思想道德与法治（54 学时，3 学分）、计算机应用基础（36 学时，2 学分）、职业生涯规划（36

学时，2 学分）、就业指导与创新创业教育（16 学时，1 学分）。

实践型课程（220 学时、8 学分）：体育（108 学时，6 学分）、军事技能（112 学时，2 学分）。

5.1.2 专业必修课程（1548 学时、95 学分，占总学时的 60.45%、学分的 63.34%）

理论型课程（196 学时、12 学分）：民航概论（32 学时，2 学分）、民航旅客运输（36 学时，2 学分）、航空法（64 学时，4 学分）、客源国概况及风俗（32 学时，2 学分），客舱服务英语（32 学时，2 学分）。

理实型课程（284 学时、17 学分）：民航服务沟通技巧（32 学时，2 学分）、服务礼仪（36 学时，2 学分）、客舱设施与服务（72 学时，5 学分）、客舱安全与应急处置（72 学时，4 学分）、民航客舱救护（36 学时，2 学分）、民航服务心理学（36 学时，2 学分）。

实践型课程（1068 学时、66 学分）：客舱旅客服务训练（32 学时，2 学分）、客舱设备操作训练（32 学时，2 学分）、客舱应急处置训练（32 学时，2 学分）、客舱救护训练（32 学时，2 学分）、形体综合训练（72 学时，4 学分）、化妆及形象塑造训练（64 学时，4 学分）、乘务英语综合训练（32 学时，2 学分）、体能训练（68 学时，4 学分）、空乘综合面试实训（28 学时，2 学分）、毕业实习（640 学时，40 学分）、毕业实习总结报告（36 学时，2 学分）。

5.2 选修课程（386 学时、23 学分，占总学时的 15.07%、学分的 15.33%）。

5.2.1 公共选修（336 学时、19 学分，占总学时的 13.12%、学分的 12.67%）。

理论型课程（108 学时、6 学分）：高等数学（18 学时、1 学分）、社会主义发展史（限定选修课）（18 学时、1 学分）。

理实型课程（228 学时、13 学分）：劳动教育（16 学时、1 学分）、信息技术（16 学时、1 学分）、国家安全教育（36 学时、2 学分）、职业素养（16 学时、1 学分）、健康教育（18 学时、1 学分）、人际沟通（16 学时、1 学分）。

5.2.2 专业选修课程（232 学时、14 学分，占总学时的 9.06%、学分的 9.33%）。

理论型课程（64 学时、4 学分）：航空运输管理（32 学时，2 学分）、航空运输地理（36 学时，2 学分）、民航危险品知识（64 学时，4 学分）。

理实型课程（64 学时、4 学分）：客舱播音艺术（32 学时，2 学分）、空港地面服务（36 学时，2 学分）、手语训练（32 学时，2 学分）。

表 6 课程学时结构表

类别	公共必修课			专业必修课			公共选修课	专业选修课	合计	占比 (%)
	A	B	C	A	B	C				
理论学时	252	94	16	172	142	32	96	182	986	38.50
实践学时	13	48	204	24	142	1036	58	50	1575	61.50
学时小计	265	142	220	196	284	1068	154	232	2561	100
学时分类合计	627			1548			386		2561	100
比例 (%)	24.48			60.45			15.07			100

表格 7 课程学分结构表

类别	公共必修课			专业必修课			公共选修课	专业选修课	合计
	A	B	C	A	B	C			
学分	16	8	8	12	17	66	9	14	150
学分类别合计	32			95			23		150
比例 (%)	21.33			63.34			15.33		100
比例 (%)	84.67						15.33		100

八、课程指导性修读计划（教学进度安排）

表 8 空中乘务专业课程指导性修读计划（教学进度表）

课程类别	序号	课程名称	课程代码	考核方式	各学期周学时						学时			学分	备注			
					1	2	3	4	5	6	总学时	理论学时	实践学时					
必修课程	公共必修课程	理论型课程	1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	GA51403202S	考试		2					36	36	0	2		
			2	形势与政策（一）	GA51403203S	考查	2							8	8	0	0.5	
			3	形势与政策（二）	GA51403204S	考查		2						8	8	0	0.5	
			4	形势与政策（三）	GA51403205S	考查			2					8	8	0	0.5	
			5	形势与政策（四）	GA51403206S	考查				2				8	8	0	0.5	
			6	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	GA51403201S	考试	3							48	48	0	3	
			7	英语（二）	GA61403201S	考试		2						36	34	2	2	
			8	大学语文	GA61403202S	考查	2							32	28	4	2	
			9	心理健康教育	GA61403203S	考查		2						36	30	6	2	
			10	中华优秀传统文化	GA61403204S	考查			1					9	8	1	1	
			11	军事理论（国防教育素质提	GA61403205S	军训期间开展						36	36	0	2			

		升)													
	小计			6	6	6	0	0	0	265	252	13	16		
理 实 型 课 程	1	思想道 德与法 治	GB51403201S	考 查		3				54	42	12	3		
	2	计算 机 应 用 基 础	GB61403201S	考 查		2				36	12	24	2		
	3	职业生 涯规划	GB61403202S	考 查		2				36	28	8	2		
	4	就业指 导与创 新创业 教育	GB61403203S	考 查				1		16	12	4	1		
	小计				0	7	0	1	0	0	142	94	48	8	
实 践 型 课 程	1	体育	GC61403201S	考 试	2	2	2			108	16	92	6		
	2	军事技 能	GC61403202S	考 查	军训, 不少于 14 天					112	0	112	2		
	小计				2	2	2	0	0	0	220	16	204	8	
合计				8	8	2	1	0	0	627	362	265	32		
专 业 必 修 课 程	理 论 型 课 程	1	民航概 论	ZA450040501S	考 试	2				32	32	0	2		
		2	民航旅 客运输	ZA450040502S	考 试			2		36	28	8	2		
		3	航空法	ZA450040503S	考 查	4				64	56	8	4		
		4	客源国 概况及 风俗	ZA450040504S	考 试	2				32	28	4	2		
		5	客舱服 务英语	ZA450040505S	考 试	2				32	28	4	2		
	小计				10	0	2	0	0	0	196	172	24	12	
	理 实 型 课 程	1	民航服 务沟通 技巧	ZB450040501S	考 试				2		32	16	16	2	
		2	服务礼 仪	ZB450040502S	考 试		2			36	18	18	2		
		3	客舱设 施与服 务	ZB450040503S	考 试			4		72	36	36	5		

			4	民航客舱救护	ZB450040505S	考试			2					36	18	18	2	
			5	客舱安全与应急处理	ZB450040506S	考试			4					72	36	36	4	
			6	民航服务心理学	ZB450040507S	考试		2						36	18	18	2	
			小计					0	4	10	2	0	0	284	142	142	17	
	实践型课程		1	客舱旅客服务训练	ZC450040501S	考查				2				32	16	16	2	
		2	客舱设备操作训练	ZC450040502S	考查				2					32	16	16	2	
		3	客舱应急处理训练	ZC450040503S	考查				2					32	0	32	2	
		4	客舱救护训练	ZC450040504S	考查				2					32	0	32	2	
		5	形体综合训练	ZC450040505S	考查		2	2						72	0	72	4	
		6	化妆及形象塑造训练	ZC450040506S	考查	4								64	0	64	4	
		7	乘务英语综合训练	ZC450040507S	考查				2					32	0	32	2	
		8	体能训练	ZC450040508S	考查			2	2					68	0	68	4	
		9	空乘综合面试实训	ZC450040509S	考查				2					28	0	28	2	
		10	毕业实习	ZC450040510S	考查					8个月				640	0	640	40	
		11	毕业实习总结报告	ZC450040511S	考查					2周				36	0	36	2	
			小计					4	0	4	14	0	0	1068	32	1036	66	
			合计					14	4	16	16	0	0	1548	346	1202	95	
选修	公共	理论	1	高等数学	XA61403201S	考查		1					18	18	0	1	至少选修	

课程	选修课程	型	2	社会主义发展史(限定选修课)	XA51403201S	考查			1				18	18	0	1	3门限定选修课
		小计							0	1	1	0	0	0	36	36	
理实型	1	劳动教育		XB61403202S	考查	爱护校园卫生及教室、宿舍、个人卫生						16	0	16	1	(限定选修)三选一	
		2	信息技术		XB61403206S	考查	1-4 学期开课, 每学期 4 学时						16	8	8		1
		3	国家安全教育		XB61403204S	考查	1-4 学期开课 每学期 9 学时						36	20	16		2
		4	职业素养		XB61403207S	考查				1			16	12	4		1
		5	健康教育		XB61403206S	考查			1				18	12	6		1
		6	人际沟通		XB61403203S	考查				1			16	8	8		1
		小计							0	0	1	2	0	0	118		60
专业选修课程	理论型	1	航空运输管理		KA50040501S	考试	2						32	32	0	2	
		2	航空运输地理		KA50040502S	考试		2					36	36	0	2	
		3	民航危险品知识		KA50040503S	考试				4			64	64	0	4	
	理实型	1	客舱播音艺术		KB50040501S	考试	2						32	16	16	2	
		2	空港地面服务		KB50040502S	考查		2					36	18	18	2	
		3	手语训练		KB50040503S	考查				2			32	16	16	2	
	小计							4	4	0	6	0	0	232	182	50	14
合计							4	5	2	8	0	0	386	278	108	23	
合计							26	17	20	25	0	0	2561	986	1575	150	

备注：国家安全教育、劳动教育、信息技术、社会实践等四门课程负责部门：大学生工作部辅导员，开课时间安排在第二课堂。中华优秀传统文化课程负责部门：心理健康咨询中心，开课时间安排在第二课堂。

九、实践教学课程安排

主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践等。在校内外进行形体训练、职业形象塑造、客舱服务训练、客舱安全与应急处置等综合实训。在航空运输行业的航空公司、民航机场等航空服务岗位进行岗位实习。实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》，达到《高等职业学校航空服务专业岗位实习标准》的要求。

表 9 空中乘务专业实践教学课程安排

课程类别	课程代码	课程名称	实践教学时间						实践学时	试验实训实习环境
			1	2	3	4	5	6		
课程类别	1	体育	√	√	√				92	运动训练场所
	2	军事技能	√	√	√	√			112	运动训练场所
	3	劳动教育	√	√	√	√	√	√	16	教学场所、活动场所、校内实训室
	4	社会实践	√	√	√	√	√	√	16	实践基地
	5	客舱服务英语	√						4	语音室
	6	客舱设备操作训练				√			16	模拟客舱实训室
	7	客舱应急处置训练				√			32	模拟客舱实训室
	8	客舱救护训练				√			32	模拟客舱实训室
	9	形体综合训练		√	√				72	形体训练室
	10	化妆及形象塑造训练	√						64	化妆实训室
	11	乘务英语综合训练				√			32	语音室
	12	体能训练			√	√			68	运动训练场所
	13	空乘综合面试实训				√			28	形体训练室
毕业实习	14	毕业实习					√	√	640	校外实习基地
	15	毕业实习总结报告					√	√	36	

十、毕业实习教学进程表

表 11 空中乘务专业实践教学课程安排

实践教学环节内容		周数	学分	教学学期及教学周（周）						
				第一学年		第二学年		第三学年		
				一	二	三	四	五	六	
专业	毕业实习	空乘服务	6	7						6
		地勤服务	8	9						8

教育 实践	安检服务	8	9				8
	VIP 服务	4	4				4
	礼仪服务	4	4				4
	毕业考试	2	2				2
	合计	32	35				32

十一、教学条件及实施保障

(一) 课程标准制定总要求

1. 课程背景

专业课程体系中每门课程的课程背景从学科发展现状、方向趋势及在社会经济发展中的作用，适应新的发展要求对课程标准做出调整改进等方面进行了介绍。包括课程性质、课程理念和课程思路方面的描述。

2. 课程目标每门专业课程的目标，均先从素质目标、知识目标、能力目标三方面进行总体性的概括描述；其次，在课程总体目标描述的框架下，进一步从素质目标、知识目标、能力目标三方面细化具体目标。

3. 课程内容

课程内容设计首先是围绕课程目标和职业岗位需求来选择课程内容；其次是围绕典型工作任务来进行课程内容的模块化组织；再次是将课程内容以学习领域的形式确定下来，并把每个学习领域细化成一个个学习情境作为教学单元；最后是针对每个具体的学习情境，明确其在素质、知识、能力方面的教学目标，确定单元教学或学习的具体内容、明确单元教学或学习的实训项目要求、对单元教学提出建议等。

4. 课程实施

课程实施从课程教学实施计划、课程管理、课程资源开发与利用、教师与设备配备等方面入手。课程教学实施计划应规定或建议课程教学学时数分配和课程教学模式设计；课程管理主要目的在于对课程目

标、课程内容、备课制度的设计与实际实施情况及目标达成度进行过程化的检测与控制；课程资源主要包括条件性、素材性、活动性课程资源；教师与设备配备主要是指本门课程为确保课程教学目标实现，在教学实施过程中所应配备的课程教学师资和实训条件。

5. 课程评价

课程评价构建主要应包括课程评价体系建设、课程评价方式方法建议、课程评价的多元评价等方面。根据课程的不同特点实行多元化的考核方式。除了平时成绩与期末考试成绩综合评分的传统考核方式外，实践性强的课程可以平时成绩和实际操作项目两部分评定最终成绩。其中，参加学习（出勤）、理论知识和平时成绩有教师通过学生在学习过程的综合考核，得出学习成绩分值，具体各课程评价如下：

表 12 课程评价

序号	课程性质	考核方式
1	A	最终成绩=平时成绩×25%+期中成绩×15%+期末成绩×60%
2	B	
3	C	最终成绩=平时成绩×30%+期末成绩×70%

（二）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25 : 1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业(学科)教研机制。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外航空运输行业、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需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有工商管理类、旅游管理类等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

表 13 空中乘务专业校内专任教师基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	职称	最后学历 毕业学校、 专业、学位	教龄 (年)	现从事专业	拟任课程
1	杨雪	女	36	讲师	曲靖师范学院管理 学士学位	10	空中 乘务	《民航概论》、 《民航安检 概论》
2	杨谨燕	女	35	讲	云南师范	10	空中	《客舱设施

				师	大学艺术 学士学位		乘务	与服务》、《客 舱服务心理 学》
3	王一含	女	37	讲 师	云南工商 学院文学 学士学位	13	空中 乘务	《民航专业 英语》《口语 表达》《空港 地面服务》
4	赵思然	女	33	讲 师	云南艺术 学院艺术 学士学位	10	空中 乘务	《民航服务 礼仪》、《形 体训练》
5	马海璇	女	31	讲 师	云南艺术 学院管理 学士学位	8	空中 乘务	《民航运输 法律法规》、 《幼儿园班 级管理》
6	柴佳	女	39	讲 师	云南艺术 学院学前 教育学士 学位	12	空中 乘务	《民航手语 训练》、《民 航典型案例 分析》
7	李兴	男	41	讲 师	中国民用 航空飞行 学院管理 学士学位	12	空中 乘务	《客舱设备 操作训练》 《旅游地理》

8	冯梅	女	29	助教	云南艺术学院学前教育学士学位	4	空中乘务	《乘务英语综合训练》、《乘务员救护训练》
9	王曦	女	29	助教	云南艺术学院学前教育学士学位	8	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
10	张华蓉	女	28	助教	云南师范大学艺术学士学位	5	空中乘务	《客舱设施与服务》、《客舱服务心理学》
11	李瑞	女	31	助教	云南师范大学艺术学士学位	8	空中乘务	《客舱设备操作训练》 《旅游地理》
12	陈金会	女	29	无	云南师范大学艺术学士学位	7	空中乘务	《民航手语训练》、《民航典型案例 分析》
13	韩妃	女	30	助教	云南师范大学艺术学士学位	7	空中乘务	《民航专业英语》《口语表达》 《空港

序号	姓名	性别	年龄	职称	最后学历 毕业学校、 专业、学位	教龄 (年)	现从事专业	地面服务》 拟任课程
14	王淑枝	女	27	助教	云南艺术学院艺术学士学位	6	空中乘务	《客舱设施与服务》、《客舱服务心理学》
15	杨芳	女	29	助教	云南艺术学院艺术学士学位	5	空中乘务	《乘务英语综合训练》、《乘务员救护训练》
16	杨娜	女	25	无	云南艺术学院艺术学士学位	4	空中乘务	《民航概论》、《民航安检》
17	马普珊	女	24	助教	云南艺术学院艺术学士学位	4	空中乘务	《民航专业英语》《口语表达》《空港地面服务》

18	马运玲	女	25	助教	云南艺术学院艺术学士学位	3	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
19	杨志楠	男	26	助教	云南艺术学院艺术学士学位	3	空中乘务	《乘务英语综合训练》、《乘务员救护训练》
20	张帆	女	27	无	云南艺术学院艺术学士学位	3	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
21	陈凤	女	27	助教	云南艺术学院艺术学士学位	3	空中乘务	《客舱设备操作训练》 《旅游地理》
22	左天艳	女	28	助教	云南艺术学院艺术学士学位	5	空中乘务	《客舱设施与服务》、《客舱服务心理学》
23	魏萌	女	29	助教	云南艺术学院艺术学士学位	7	空中乘务	《客舱设施与服务》、《客舱服务心理学》

24	张歌星	女	32	助教	云南艺术学院艺术学士学位	7	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
25	陈艳丽	女	30	助教	云南艺术学院艺术学士学位	7	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
26	戴文静	男	27	助教	云南艺术学院艺术学士学位	5	空中乘务	《乘务英语综合训练》、《乘务员救护训练》
27	张新	女	26	助教	云南艺术学院艺术学士学位	4	空中乘务	《民航专业英语》《口语表达》《空港地面服务》
28	高世廷	女	27	助教	云南艺术学院艺术学士学位	4	空中乘务	《普通话训练》、《乘务员面试训练》
29	杨杰	女	30	助教	云南艺术学院艺术学士学位	4	空中乘务	《客舱设备操作训练》 《旅游地理》
30	邵永丹	男	28	助教	云南艺术学院艺术	5	空中乘务	《客舱设施与服务》、《客

					学士学位			舱服务心理学》
--	--	--	--	--	------	--	--	---------

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才。建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（三）教学设施要求

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、实验室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室建设要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室建设要求

实训场所符合面积、安全、环境等方面的要求，实训设施对接真实职业场景或工作情境，能够满足实训教学需求，实训指导教师确定，能够满足开展空中乘务岗位工作实训活动的要求，实训管理及实施规章制度齐全。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）客舱服务实训室

配备满足客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特

殊旅客服务、乘务工作四个阶段等教学需要的设备（设施），用于客舱服务训练课程的实训教学。

（2）客舱应急实训室

配备满足客舱应急设备认知、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需要的设备（设施），用于客舱安全与应急处置课程的实训教学。

（3）机上急救实训室

配备满足生命体征测量、心肺复苏、创伤现场救护等教学需要的设备（设施），用于民航客舱救护课程的实训教学。

（4）服务礼仪实训室

配备全身镜、会议桌椅、服务用品等设备（设施），用于服务礼仪课程的实训教学。

（5）形体训练实训室

配备把杆、镜子等设备（设施），用于形体训练的实训教学。

（6）乘务化妆实训室

配备化妆台、镜子等设备（设施），用于职业形象塑造的实训教学。

（7）体能训练实训室

配备哑铃、杠铃等力量训练设备（设施），用于体能训练课程的教学。

3. 校外实习实训基地建设要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供空中乘务等与专业对口的相关实习岗位，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；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，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，依法依规保障学生的基本权益。

表 14 空中乘务专业校外实训基地

序号	合作企业	使用人数	功能
1	祥鹏航空	15	师资队伍建设和顶岗实习、学生就业等
2	红土航空	15	顶岗实习、学生就业
3	瑞丽航空	10	顶岗实习、学生就业
4	昆明航空	10	顶岗实习、学生就业
5	俊发集团	20	顶岗实习、师资队伍建设和

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供空乘服务、地勤服务等相关实习岗位，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的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：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。

（四）教学资源保障

1. 教材选用要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过活页式教材等多种方式进行动态更新。

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。专业类图书文献主要包括：《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》、《民航乘务员国家职业标准》、《客舱乘务员的资格与训练》等涉及空中乘务、危险品、旅客服务等法律、标准、文献、书籍，以及其他民航类、安全管理类、心理类、服务类、管理类图书等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

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、数字化教学库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库及在线开放课程，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（五）教学方法

坚持以学生为中心，以调动学生的学习积极性、主动性和提高学习效果与质量为目标，结合课程内容与具体学习情境，有针对性地选择采用教学方法与组合。

可供选择的教学方法：原理性、知识性课程教学方法。以语言传递信息为主的方法：讲授法、谈话法、讨论法、讲演方法、读书指导法、提问法等；以欣赏活动为主的教学方法：陶冶法、同伴教学法、角色扮演法等；以引导探究为主的方法：启发式、发现式、设计式、注入式、探究式、问题法、论证法、任务驱动法、练习法、自主学习法等。

技术技能性、实践操作性课程教学方法。以直接感知为主的方法：直观演示法、参观或观摩法、模拟法、示范法等；以实际训练为主的方法：实验实训法、实习作业法、工序法、现场法、项目法等。

新兴教学方法推荐。现场教学法、尝试教学法、过程教学法、主题教学法、情境教学法、快乐教学法等。

（六）学习评价

专业课程的学生学业评价原则上采取形成性与总结性评价相结合，素质养成、知识学习和能力提升相结合，平时成绩、期中与期末考试、实训、纪律态度相结合的评价等方式方法，从素质、知识、能力三个维度对课程目标的达成度进行评价。

（七）质量管理

学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

专业教研组织应建立集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情

况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

十二、毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。

毕业证书：专科

毕业学分：学生在学期间须修满教学计划规定的 150 学分方能毕业。其中，公共必修课程 32 学分（理论型课程 16 学分、理实型课程 8 学分、实践型课程 8 学分），专业必修课 95 学分（理论型课程 12 学分、理实型课程 17 学分、实践型课程 66 学分），公共选修课 9 学分，专业选修课 14 学分。