



烟台工程职业技术学院

Yantai Engineering & Technology College

空中乘务专业人才培养方案

专业代码：500405

专业负责人：刘伟

系主任：孙华勋

烟台工程职业技术学院

二〇二二年九月十四日

空中乘务专业建设指导委员会

专业建设指导委员会成员

序号	姓名	职称	委员会职务	工作单位	职务	电话
1	孙华勋	副教授	组长	烟台工程职业技术学院	系主任	6932708
2	陆林红	副教授	副组长	上海航培培训学学院	院长	15921551309
3	陈健	副教授	副组长	烟台工程职业技术学院	系副主任	6950283
4	王海燕	教授	成员	烟台工程职业技术学院	教师	18615013633
5	梁秀荣	教授	成员	中国航空运输协会	飞行乘务委员会高级顾问	13911162053
6	陈俊	高级人力资源管理师	成员	烟台国际机场有限公司	人力资源部经理	15063848886
7	刘忠国	科长	成员	烟台工程职业技术学院	招生就业科科长	6957715
8	王宗婧	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	系办主任	18586153621
9	刘伟	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教研室主任	6100921
10	温红	乘务教员	成员	上海航培培训学院	乘务长	18562241567
11	杜杰	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教研室副主任	6100921
12	韩建成	乘务教员	成员	上海航培培训学院	乘务长	18562241567
13	贺新雅	乘务教员	成员	上海航培培训学院	乘务长	18853545111
14	于尔有	考评员	成员	上海航培培训学院	培训教员	13002727588
15	朱蔚	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
16	张艳	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
17	于钊	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
18	鞠肖蕾	讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
19	夏晓璐	助理讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
20	林虹男	助理讲师	成员	烟台工程职业技术学院	教师	6100921
21	单良	值机员	成员	蓬莱国际潮水机场	往届毕业生	17853586805
22	赵新宇	乘务员	成员	中国国际航空有限公司	往届毕业生	17353571960

目 录

一、专业名称	1
二、专业代码	1
三、招生对象	1
四、学制与学历	1
五、职业面向及职业能力要求	1
(一) 职业面向	1
(二) 典型工作任务及其工作过程	3
六、培养目标与培养规格	4
(一) 培养目标	4
(二) 培养规格	4
八、毕业要求指标点	7
九、专业课程体系	8
十、教学时间安排及课时建议	14
十一、课程设置及要求	19
(一) 平台课程	19
(二) 模块课程	27
(四) 创新创业体系	33
十二、实施保障（根据各专业实际情况填写）	34
(一) 师资队伍	34
(二) 教学设施	36
(四) 教学方法、手段与教学组织形式	40

(五) 学习评价	41
(六) 质量管理	42
十三、继续专业学习深造的途径	42
附件 外显行为动词参考表	错误！未定义书签。

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称

空中乘务专业

二、专业代码

500405

三、招生对象

☒普通高招

☒自主招生

☐对口招生

☐注册入学

☐五年一贯

☐其他

四、学制与学历

学制：☒三年制

☐五年制

学历：高职

五、职业面向及职业能力要求

（一）职业面向

1. 职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类 ¹ (代码)	所属专业类 ² (代码)	对应行业 ³ (代码)	主要职业类别 ⁴ (代码)	主要岗位类别 ⁵ (或技术领域)
交通运输大类 (50)	航空运输 (5004)	航空运输业 (56)	民航乘务员 (4-02-04-01) 航空运输地面服务员 (4-02-04-02) 航空安全员 (4-02-04-04)	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

注 1：所属专业大类及所属专业类：应依据现行专业目录；
 注 2：对应行业：参照现行的《国民经济行业分类》；
 注 3：主要职业类别：参照现行的《国家职业分类大典》；
 注 4：主要岗位类别（或技术领域）：根据行业企业调研明确主要岗位类别（或技术领域）；
 注 5：职业资格证书或技能等级证书：根据实际情况举例职业资格证书或技能等级证书。

表 2 职业技能（资格）证书或技能等级证书

序号	职业技能（资格）证书或技能等级证书名称	职业技能（资格）证书或技能等级证书等级	职业技能（资格）证书或技能等级证书认证时间	职业技能（资格）证书或技能等级证书颁证单位	备注
1	普通话等级证书	二级甲等及以上	第二学期		必考
2	“1+X”民航空中服务	中级/高级	第四学期	北京翔宇教育咨询有限公司	二选一
3	“1+X”民航旅客地面服务	中级/高级	第四学期	北京翔宇教育咨询有限公司	

2. 可从事的岗位

表 3 岗位能力分析表

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述 ¹	岗位能力要求 ²
		初始岗位	发展岗位		
1	空中乘务员	☐	☐	民航客舱服务	1.1 能熟悉客舱服务设备并熟练操作 1.2 能熟悉客舱内配餐、灯光布局并熟练操作使用 1.3 能够正确处理客舱紧急安全救护 1.4 能按规定正确提供餐食服务
2	乘务长	☐	☒	民航客舱服务	1.1 能够很好的掌控客舱情况 1.2 能够对客舱突发情况进行有条不紊的管理和指挥
3	空中安全员	☒	☐	保卫机上人员与飞机的安全	1.1 能够正确处理机上非法干扰及扰乱性事件
4	值机员	☒	☐	为旅客办理乘机手续	1.1 能够正确操作计算机为旅客办理乘机、离港手续 1.2 能够正确使用民航各种代码

5	安检员	☒	☐	对旅客及其行李进行安全检查	1.1 能够按民航标准完成旅客安全检查、货物安全检查工作； 1.2 能够根据实际情况进行迅速准确的判断，选择适宜的应急设备，正确地处置，确保机场地面的安全。
6	旅客服务人员	☒	☐	提供一些特殊服务：要客服务、特殊旅客、航班不正常处理等服务	1.1 能够提供查验客票、安排座位等柜台服务、转机登记、商调、行李查询等服务能力； 1.2 能够正确处理旅客情绪问题。

注 1：概要阐述岗位工作内容，如质量主管岗位的工作内容是保证和维护质量管理体系的运行，制定和完善检验室的质量管理制度等。

注 2：概要阐述要胜任该岗位需要具备的能力，用“能……”进行描述。

（二）典型工作任务及其工作过程

表 4 典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务 ³	工作过程 ⁴
1	民航客舱服务	航前准备→迎接旅客登机→安全检查→客舱服务→欢送旅客
2	客舱安全保卫	航前检查→迎接旅客登机→客舱安全检查→欢送旅客→安全检查
3	值机	核验旅客身份→办理乘机手续→打印登机牌
4	安全检查	核验旅客身份→旅客及随身物品安全检查→异常处理
5	特殊客服务	接收特殊旅客任务单→核验旅客身份→带旅客完成安检、登机手续→与乘务长交接
6	要客服务	为 VIP 旅客提供航前服务
7	处理航班异常问题	为旅客解答问题，安抚旅客

注 3：典型工作任务是一项由计划、实施、评估整个行动过程组成的完整的工作任务，能反映职业工作的内容、形式以及在职业工作中的意义、功能和作用。即同时具备如下 4 个特征：1. 具有完整的工作过程；2. 它能代表职业工作的内容和形式；3. 完成任务的方式和结果有较大的开放性；4. 在整个企业的工作（或经营）大环境里具有重要的功能和意义。

注 4：工作过程指企业为完成工作任务并获得工作结果而进行的一个完整的工作程序，由工作内容、工作对象、工具、工作方法、劳动组织、工作人员、工作成效组成。

六、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，坚持德技并修、工学结合，面向民航运输行业企业，培养具备坚定理想信念，具有良好职业形象和心理素质，掌握民航服务专业知识，具备良好的沟通能力，服务能力和应急处置能力，从事空中岗位群和地面岗位群等一线服务工作，德、智、体、美、劳全面发展的创新型、复合型、发展型高素质技术技能人才。

表5 空中乘务专业培养目标

序号	具体内容
A	热爱民航事业，理想信念坚定，具有良好的职业形象、心理品质和社会适应能力
B	紧跟行业发展形势，具有接受新知识、新方法，自我学习，自我发展的能力
C	具有良好的沟通、协作、领导能力，与同事和协共处，协作解决问题
D	熟练掌握专业理论知识和技术技能，能够在民航系统从事空中服务、机场地面服务、安检等一线工作
E	具备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

（二）培养规格

1. 素质要求。

（1）坚定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，具有社会责任感和社会参与意识。

(3) 具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；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) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能适应飞行压力与环境。

(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，养成良好的健身和卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

(6) 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。

2. 知识要求。

(1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规及环境保护、安全消防等知识。

(3) 掌握客舱设备及客舱服务知识。

(4) 掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

(5) 掌握航线及地理知识。

(6) 掌握旅客服务心理知识。

(7) 掌握野外生存基本知识。

(8) 熟悉航空运输常识。

(9) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。

(10) 熟悉职业形象塑造知识。

(11) 了解国内外民航业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 能力要求。

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具备使用一种外语进行客舱服务的能力。

(4) 具备信息技术应用能力。

(5) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。

(6) 具备客舱服务能力。

(7) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。

(8) 具备处置客舱紧急状况的能力。

(9) 具备维护客场安全的应急反应能力。

(10) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。

(11) 具备特殊旅客服务的能力。

七、毕业要求

表 6 空中乘务专业毕业要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标
1	理想信念坚定，热爱民航事业	A
2	具有敬业爱岗、诚实守信、乐于奉献的职业道德和精益求精的工匠精神	A、E
3	具备良好的语言、文字表达和沟通能力	C、D
4	具备团队意识和创新创业意识	A、B、C

序号	毕业能力要求	对应的培养目标
5	具备使用一种外语进行客舱服务的能力	D、E
6	具备规范操作客舱设备的能力	D、E
7	具备安全检查的能力，能够按照国家民航局标准正确完成客货安全检查并做出正确处理	D、E
8	具备处置客舱紧急状况的能力	C、E
9	具备对特殊旅客服务的技能	D、E

八、毕业要求指标点

表 7 空中乘务专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	能力要求 指标点序号	对应的指标点
1	理想信念坚定，热爱民航事业	1.1	具有良好的政治素养
		1.2	热爱学校，热爱专业，工作积极，吃苦耐劳。
2	具有敬业爱岗、诚实守信、乐于奉献的职业道德和工匠精神	2.1	具有优秀的道德品质，良好的职业素质道德。
		2.2	具有精益求精的工匠精神
3	具备良好的语言、文字表达和沟通能力	3.1	能够正确使用普通话进行交流沟通
		3.2	能够使用航空服务规范用语与旅客交流
		3.3	能够正确处理旅客投诉等问题
4	具备团队意识和创新创业意识	4.1	能对人解释自己的观点与主张，正确表述自己
		4.2	能参与团队协作，共同完成给定的工作
		4.3	具有接受新知识、新方法和敢于创新的能力
5	具备使用一种外语进行客舱服务的能力	5.1	能完成英文广播
		5.2	能与国外乘客进行基本的英语交流
6	具备规范操作客舱设备的能力	6.1	能够熟练操作客舱服务设备
		6.2	能够引导乘客进行陆地安全撤离和水上安全撤离
7	具备安全检查的能力，能够按照国家民航局标准正确完成客货安全检查并做出正确处理	7.1	能够对乘客进行客舱安全设备及紧急出口的介绍及使用方法
		7.2	能够准确完成客舱安全检查
		7.3	能够准确完成货物安全检查并作出正确处理

序号	毕业要求	能力要求 指标点序号	对应的指标点
8	具备处置客舱紧急状况的能力	8.1	熟悉客舱设备
		8.2	能够正确操作客舱设备，处理突发情况
9	具备对特殊旅客服务的技能	9.1	能够与特殊旅客进行沟通交流
		9.2	能够对特殊旅客提供相应的特殊服务
10	具备航空业要求的职业形象塑造技能	10.1	具备良好的形体条件
		10.2	能够根据要求完成职业妆容塑造
		10.3	能够掌握航空服务礼仪技巧
11	具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力	11.1	具备基本的急救易学常识
		11.2	能够完成紧急突发病情的救护
12	掌握地勤服务的相关技能	12.1	能够熟练操作机场订票服务的工作程序
		12.2	能够完成订座和出票的相关工作
		12.3	能够完成候机楼的问询服务
		12.4	能够熟练掌握值机服务的工作程序
		12.5	能够掌握安检服务的相关程序

九、专业课程体系

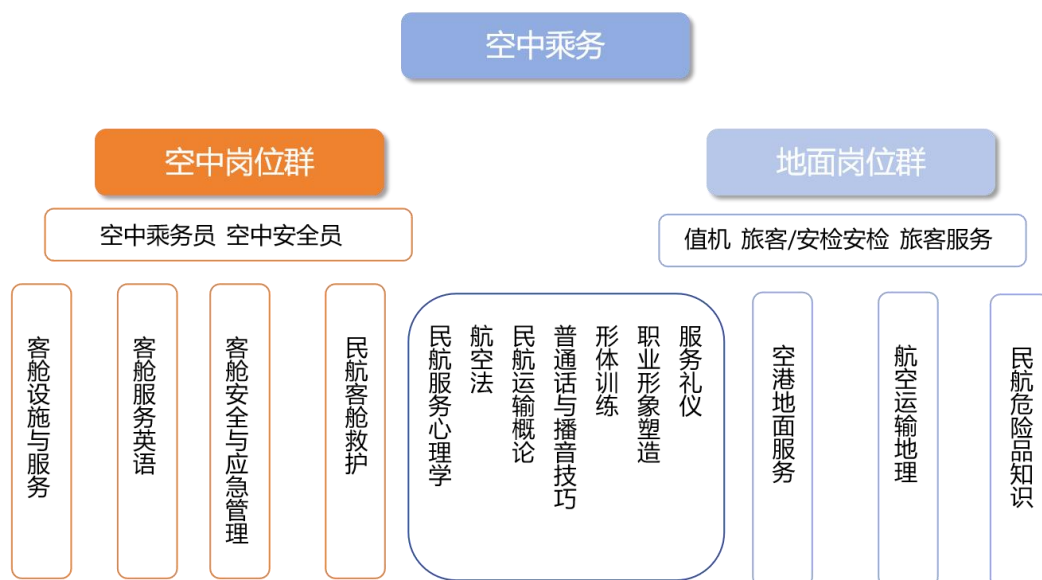
本专业的课程体系包含文化素质课程体系和专业课程体系两大类，课程思政等立德树人育人理念贯穿两大体系课程教育教学之中。

文化素质课程体系包含军事理论、健康体育、思想品德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、职业生涯规划与心理健康教育、大学语文、计算机应用基础、创新创业、大数据、人工智能、中国优秀传统文化、创业实践等公共基础课。

专业课程体系包含专业基础课、专业核心课、专业拓展课，并涵盖有关实践性技能环节。

（一）专业课程体系

图一 专业（技能）课程体系



图二 专业实践环节课程体系

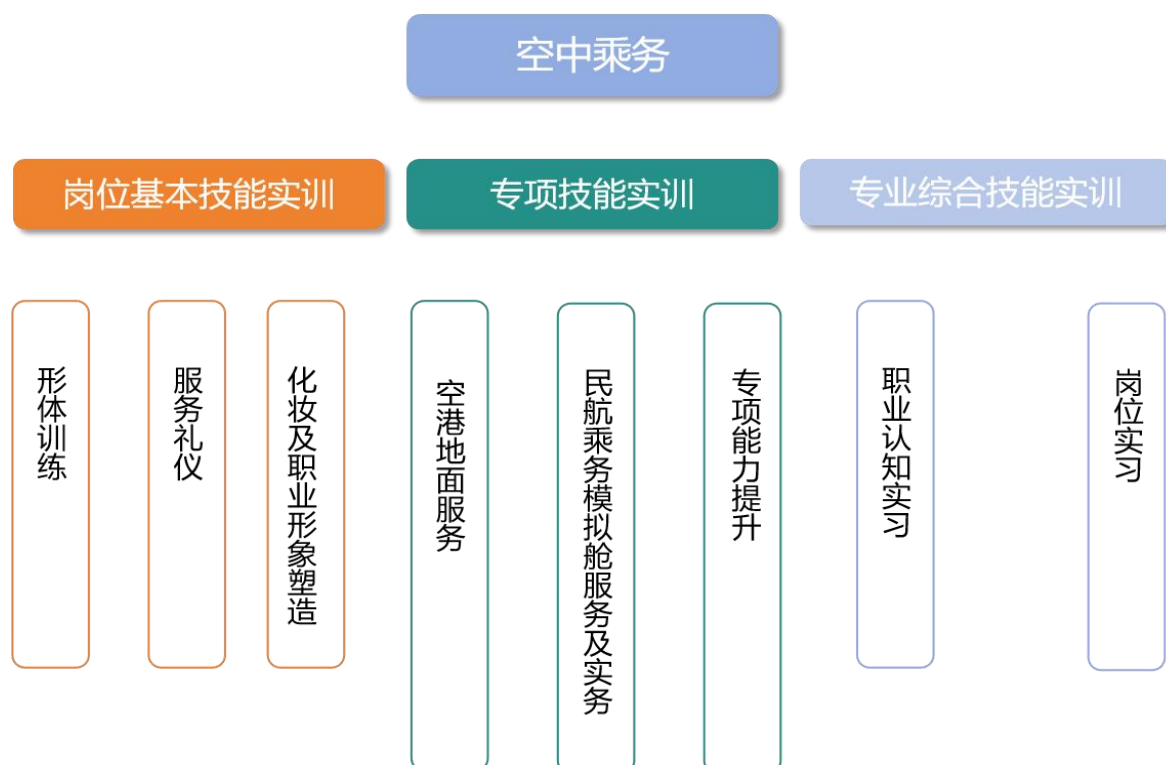


表9 空中乘务专业课程矩阵

毕业要求	毕业要求指标点	1 职业 认知 实习	2 民航 运输 概论	3 航空 法	4 形体 训练	5 体能 训练	6 化妆 及职 业形 象塑 造	7 服务 礼仪	8 普通 话与 播音 技巧	9 客舱 服务 英语	10 客舱 安全 与应 急处 置	11 客舱 设施 与服 务	12 民航 服务 心理 学	13 民航 客舱 救护	14 民航 乘务 模拟 舱服 务	15 空港 地面 服务	16 空中 乘务 第二 外语	17 民航 商务 英语	18 航空 运输 地理	19 航空 餐饮 服务 与管 理	20 乘务 手语	21 民航 危险 品知 识	22 客舱 播音 艺术
1. 理想信念坚定，热爱民航事业	具有良好的政治素养	√		√																			
	热爱学校，热爱专业，工作积极，吃苦耐劳。	√	√		√																		
2. 具有敬业爱岗、诚实守信、乐于奉献的职业道德和工匠精神	具有优秀的道德品质，良好的职业素质道德。	√	√												√	√							
	具有精益求精的工匠精神	√	√			√					√	√			√							√	
3. 具备良好的语言、文字表达和沟通能力	能够正确使用普通话进行交流沟通								√														
	能够使用航空服务规范用语与旅客交流							√	√						√								
	能够正确处理旅客投诉等问题							√	√				√										
4. 具备团队意识和创新创业意识	能对人解释自己的观点与主张，正确表述自己								√				√										

毕业要求	毕业要求指标点	1 职业 认知 实习	2 民航 运输 概论	3 航空 法	4 形体 训练	5 体能 训练	6 化妆 及职 业形 象塑 造	7 服务 礼仪	8 普通 话与 播音 技巧	9 客舱 服务 英语	10 客舱 安全 与应 急处 置	11 客舱 设施 与服 务	12 民航 服务 心理 学	13 民航 客舱 救护	14 民航 乘务 模拟 舱服 务	15 空港 地面 服务	16 空中 乘务 第二 外语	17 民航 商务 英语	18 航空 运输 地理	19 航空 餐饮 服务 与管 理	20 乘务 手语	21 民航 危险 品知 识	22 客舱 播音 艺术
	能参与团队协作,共同完成给定的工作										√			√	√	√		√		√			
5. 具备使用一种外语进行客舱服务的能力	能完成英文广播									√													√
	能与国外乘客进行基本的英语交流									√								√					
6. 具备规范操作客舱设备的能力	能够熟练操作客舱服务设备											√											
	能够引导乘客进行陆地安全撤离和水上安全撤离										√				√								
7. 具备安全检查的能力,能够按照国家民航局标准正确完成客货安全检查并做出正确处理				√							√				√								
	能够对乘客进行客舱安全设备及紧急出口的介绍及使用方法											√			√								
	能够准确完成客舱安全检查			√							√											√	

毕业要求	毕业要求指标点	1 职业 认知 实习	2 民航 运输 概论	3 航空 法	4 形体 训练	5 体能 训练	6 化妆 及职 业形 象塑 造	7 服务 礼仪	8 普通 话与 播音 技巧	9 客舱 服务 英语	10 客舱 安全 与应 急处 置	11 客舱 设施 与服 务	12 民航 服务 心理 学	13 民航 客舱 救护	14 民航 乘务 模拟 舱服 务	15 空港 地面 服务	16 空中 乘务 第二 外语	17 民航 商务 英语	18 航空 运输 地理	19 航空 餐饮 服务 与管 理	20 乘务 手语	21 民航 危险 品知 识	22 客舱 播音 艺术
	能够准确完成货物安全检查并作出正确处理			√							√					√							
8. 具备处置客舱紧急状况的能力	熟悉客舱设备											√											
	能够正确操作客舱设备，处理突发情况										√	√			√								
9. 具备对特殊旅客服务的技能	能够与特殊旅客进行沟通交流									√							√				√		
	能够对特殊旅客提供相应的特殊服务														√	√				√			
10. 具备航空业要求的职业形象塑造技能	具备良好的形体条件				√	√																	
	能够根据要求完成职业妆容塑造						√																
	能够掌握航空服务礼仪技巧						√	√															

毕业要求	毕业要求指标点	1 职业 认知 实习	2 民航 运输 概论	3 航空 法	4 形体 训练	5 体能 训练	6 化妆 及职 业形 象塑 造	7 服务 礼仪	8 普通 话与 播音 技巧	9 客舱 服务 英语	10 客舱 安全 与应 急处 置	11 客舱 设施 与服 务	12 民航 服务 心理 学	13 民 航 客 舱 救 护	14 民 航 乘 务 模 拟 舱 服 务	15 空 港 地 面 服 务	16 空 中 乘 务 第 二 外 语	17 民 航 商 务 英 语	18 航 空 运 输 地 理	19 航 空 餐 饮 服 务 与 管 理	20 乘 务 手 语	21 民 航 危 险 品 知 识	22 客 舱 播 音 艺 术
11. 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力	具备基本的急救医学常识													√	√								
	能够完成紧急突发疾病的救护													√									
12. 掌握地勤服务的相关技能	能够熟练操作机场订票服务的工作程序		√													√			√				
	能够完成订座和出票的相关工作		√													√							
	能够完成候机楼的问询服务							√	√	√							√	√		√			
	能够熟练掌握值机服务的工作程序		√					√								√						√	
	能够掌握安检服务的相关程序		√	√				√								√						√	

十、教学时间安排及课时建议

表 10 教学时间安排建议表

周数 学年	内容	教学（含理实一体教学 及专门化集中实训）	复习 考试	机动	假期	全年 周数
一		36	2	2	12	52
二		36	2	2	12	52
三		38（其中，岗位实习 24 周）	1	2	5	45

表 11 授课计划安排建议表

课程类别		课程代码	课程名称	学时			学分	按学年、学期教学进程安排						备注
								（周学时/教学周数）						
								第一学年		第二学年		第三学年		
								1	2	3	4	5	6	
				总学时	理论学时	实践学时		18	18	18	18	18	18	
公共基础课程	公共必修课程	06011101	军事理论	36	36	0	2	讲座						
		06011102	健康体育 1	32	12	20	1.5	2/16						
		06011202	健康体育 2	32	10	22	2		2/16					
		06011302	健康体育 3	32	10	22	2			2/16				
		06011402	健康体育 4	12	2	10	0.5				2/6			
		06011103	思想品德修养与法律基础	48	32	16	3	4/12						
		06011204	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	30	2	2	2/16						
		06011212	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	32	16	3		4/12					
		06011105	形势与政策 1	10	10	0	0.25	2/5						
		06011205	形势与政策 2	10	10	0	0.25		2/5					
		06011305	形势与政策 3	10	10	0	0.25			2/5				
		06011405	形势与政策 4	10	10	0	0.25				2/5			
		06011106	职业生涯规划与心理健康教育 1	16	10	6	0.5	2/8						
		06011206	职业生涯规划与心理健康教育 2	16	10	6	1		2/8					
		06011306	职业生涯规划与心	16	10	6	1			2/8				

课程类别		课程代码	课程名称	学时			学分	按学年、学期教学进程安排						备注
								(周学时/教学周数)						
								第一学年		第二学年		第三学年		
								1	2	3	4	5	6	
				18	18	18		18	18	18				
公共选修课程			理健康教育 3											
	06011406	职业生涯规划与心理健康教育 4	6	4	2	0.5				讲座			含毕业教育	
	06011108	安全 (每学期利用班会、实践课及课余时间,保证间周 1 课时的安全教育)	16	10	6	1	2/8							
	06011109	美育	32	10	22	2	2/16							
	06011110	军事技能	36	0	36	2	2 周							
	06011211	劳 动 1	24	10	14	0.5		1 周						
	06011311	劳 动 2	24	10	14	0.5			1 周					
	小计 (占总课时比例) %			498	278	220	26	14	8	4	4	0	0	
	06012101	大学语文 1	32	20	12	2	2/16							
	06012201	大学语文 2	32	20	12	2		2/16						
	06012102	大学英语 1	32	20	12	2	2/16							
	06012202	大学英语 2	32	20	12	2		2/16						
	06012103	信息技术	64	24	40	4	4/16							
	06012104	党史国史	16	16	0	1		2/8						
	06012105	职业素养	16	16	0	1		2/8						
	06012106	中国优秀传统文化	16	16	0	1		线上						
	06012307	创新创业教育	64	60	4	4				2 周				
	06012408	大数据	16	10	6	1				2/8				
	06012409	人工智能	16	10	6	1				2/8				
	小计 (占总课时比例) %			336	232	104	21	8	6	0	2	0	0	
	06012001	成功心理素质训练	32	28	4	2							任选 3 门修满 6 学分	
	06012002	大学生人际关系与沟通技巧	32	28	4	2								
	06012003	人际交往与心理健康教育	32	28	4	2								
	06012004	中国书法	32	28	4	2								
	06012005	硬笔书法	32	28	4	2								

课程类别		课程代码	课程名称	学时			学分	按学年、学期教学进程安排						备注
								(周学时/教学周数)						
								第一学年		第二学年		第三学年		
								1	2	3	4	5	6	
				总学时	理论学时	实践学时		18	18	18	18	18	18	
		06012006	中国传统文化与现代化	32	28	4	2							
		小计（占总课时 3%）		96	84	12	6							
专业课程	专业基础课程	06013201	职业认识实习	28	28	0	1		28/1					
		06013302	民航运输概论	32	22	10	2			2/16				
		06013303	航空法	32	22	10	2			2/16				
		06013104	形体训练 1	64	20	44	4	4/16						
		06013204	形体训练 2	32	12	20	2		2/16					
		06013304	形体训练 3	32	12	20	2			2/16				
		06013404	形体训练 4	32	12	20	2				2/16			
		06013206	化妆及职业形象塑造 1	32	14	18	2		2/16					
		06013306	化妆及职业形象塑造 2	32	14	18	2			2/16				
		06013107	服务礼仪 1	32	10	22	2	2/16						
		06013207	服务礼仪 2	64	30	34	4		4/16					
		06013108	普通话与播音技巧	32	16	16	2	2/16						
		小计（占总课时比例）%		444	212	232	27	8	8	8	2			
	专业（技能）课程	06014101	客舱服务英语 1	32	18	14	2	2/16						
		06014201	客舱服务英语 2	32	18	14	2		2/16					
		06014301	客舱服务英语 3	32	18	14	2			2/16				
		06014401	客舱服务英语 4	32	18	14	2				2/16			
		06014402	客舱安全与应急处置	32	16	16	2				2/16			
		06014203	客舱设施与服务	32	18	14	2		2/16					
		06014404	民航服务心理学	32	26	6	2				2/16			
		06014205	民航客舱救护	32	26	6	2			2/16				
		06014306	民航乘务模拟舱服务及实务	64	32	32	4			4/16				
		06015407	空港地面服务	32	20	12	2				2/16			
		06014508	岗位实习 1	264	0	264	12					22/12		
		06014608	岗位实习 2	264	0	264	12						22/12	
		06014509	毕业设计	88	0	88	4						22/4	

课程类别		课程代码	课程名称	学时			学分	按学年、学期教学进程安排						备注
								（周学时/教学周数）						
								第一学年		第二学年		第三学年		
				1	2	3		4	5	6				
				总学时	理论学时	实践学时		18	18	18	18	18	18	
专业选修课程		06014510	专项能力提升	132	0	132	7					22/6		
		小计（占总课时比例）%		1100	210	890	55	2	4	8	8	0	0	
		06015301	空中乘务第二外语 1	32	20	12	2			2/16				至少选一门
		06015302	民航商务英语 1	32	20	12	2			2/16				
		06015503	空中乘务第二外语 2	32	20	12	2				2/16			至少选一门
		06015504	民航商务英语 2	32	20	12	2				2/16			
		06015505	航空运输地理	32	20	12	2			2/16				至少选一门
		06015506	乘务手语	32	20	12	2			2/16				
		06015507	就业面试指导	32	20	12	2				2/16			
		06015508	航空餐饮服务与管理	32	12	20	2				2/16			至少选两门
		06015410	客舱播音艺术	32	12	20	2				2/16			
		06015411	中国茶道文化	32	12	20	2				2/16			
		06015312	民航危险品知识	32	12	20	2			2/16				至少选一门
		06015313	民航服务沟通技巧	32	12	20	2			2/16				
			小计（占总课时比例）%		192	104	88	12	0	0	6	6	0	0
其他		综合素质养成		包括入学教育、社会实践、志愿服务、社团活动、毕业教育等 （0-4 学分）										
周课时及学分合计				2570	1036	1534	141	26	26	26	22	0	0	
总学时				2570										

注：1）岗位实习以外的专业技能课程学时包含课程内理实一体化的技能实训或专门化集中实训的时间。2）其他含军训、入学教育、社会实践、毕业教育等。

表 12 教学进程安排表

单位：周

周 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22~26
一	☆	☆	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	※	※	*	*
二	●	●	●	●	●	●	◇	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◎	※	※	*	*
三	●	●	●	●	●	●	◇	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	△	※	※	*	*

四	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◎	◎	※	※	*	*
五	⊙	⊙	⊙	⊙	※	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	△	※	※	*	*
六	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	◎	◎	◎	◎	△	△	※	※	*	*

注：第一学期全部为理论周，第六学期为岗位实习，第二学期到第五学期各系按专业不同确定理论和实习周数，理论用“●”实习用“○”）

“☆”为军训周

“※”为考试周

“*”为假期周

“◎”为毕业设计周

“△”为机动周

“▲”为岗位实习周

“◆”为劳动周

“◎”为实训教学周

表 13 教学环节统计表（总计 2570 学时，141 学分）

课程类别		学时		学分	占总学时比例		占总学分比例
		理论	实践		理论	实践	
平台课程	公共必修平台课程	278	220	26	26.8%	14.3%	18.3%
	专业基础必修平台课程	212	232	27	20.5%	15.1%	19.1%
	专业核心必修平台课程	210	890	56	20.2%	58.0%	39.4%
	小计	700	1342	109	67.5%	87.4%	78.0%
模块课程	公共选修模块课程						
	限定性选修模块课程	232	104	21	22.3%	6.7%	14.8%
	专业选修模块课程	104	88	12	10.0%	5.7%	8.4%
	小计	336	192	33	32.3%	12.4%	23.2%
基础实践环节	入学教育及军训	30	54	4	2.9%	3.5%	2.9%
	公益劳动	12	36	1	1.2%	2.3%	0.7%
	毕业教育及设计	0	88	4	0	5.7%	2.8%
	小计	42	170	9	4.1%	11.5%	6.4%
第二课堂	创新创业模块	60	4	4	5.9%	0.3%	2.8%
总学时（学分）数		1036	1490	140	100%	100%	100%

十一、课程设置及要求

(一) 平台课程

1. 公共必修平台课程

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、形势与政策、健康体育、就业与创业系列等课程。

序号	课程名称	主要教学内容	教学要求	参考学时
1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义，充分反映中国共产党不断推进马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合的历史进程和基本经验。具体内容包括以下部分： 1. 马克思主义中国化的历史进程与理论成果。2. 毛泽东思想及其历史地位。3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等内容。	1. 指导学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，形成正确的世界观、人生观、价值观。掌握马克思主义的基本立场和辩证思维方法；掌握毛泽东思想的科学内涵、形成历程、主要内容和历史地位。掌握邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的科学内涵、核心要义、理论特质、主要内容和历史地位。 2. 引导学生在规范使用本课程的基本概念术语表达课程基本知识的基础上，逐步将课程内容融会贯通，能够正确认识和科学评价马克思主义中国化及其理论成果。 3. 引导学生能够结合中国的革命、建设和改革发展历程，运用毛泽东思想和中国特色社会主义理论正确认识和宣传党的路线、方针政策，坚定中国共产党是中国特色社会主义事业的领导核心，坚定“四个自信”。 4. 指导学生能够运用课本理论知识不断提高分析问题和解决问题的能力，把理论与实践、理想与现实、主观与客观、知与	32

			行有机统一起来，自觉投身于中国特色社会主义伟大实践和中华民族伟大复兴历史征程。	
2	思想道德与法治	本课程主要针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。 具体教学内容包括： 1. 担当复兴大任，成就时代新人（绪论）。2. 领悟人生真谛，把握人生方向。3. 追求远大理想，坚定崇高信念。4. 继承优良传统，弘扬中国精神。5. 明确价值要求，践行价值准则。6. 遵守道德规范，锤炼道德品格。7. 学习法治思想，提升法治素养。	1. 讲授我国处在中国特色社会主义新时代，了解大学生承担的历史使命和时代责任，了解思想道德与法律的关系，理解思想道德素质和法治素养的内涵，明确本课程的性质和目的。2. 讲授学习人生观、价值观理论，引导学生深入思考有关人生是什么、人生意义是什么等基本问题，领悟人生真谛、树立正确的人生观，积极投身人生实践，创造有意义的人生。引导学生充分认识理想信念的涵义与特征、以及重要意义，确立和坚定理想信念，将个人理想与社会理想结合起来。3. 指导学生掌握中国精神的丰富内涵，学习和弘扬中国精神，掌握爱国主义的基本内容，做新时代坚定的爱国者和改革的生力军。掌握社会主义核心价值观的基本内涵和显著特征。4. 引导学生了解社会主义道德基本理论、中华民族优良道德传统、中国革命道德的内涵、价值以及社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德的要求等。5. 指导学生社会主义法律在公共生活、职业生活等主要社会生活领域中的具体规定，领会社会主义法律精神，明确社会主义法律规范。6. 使学生了解职业道德的涵义及养成、职业未来的发展趋势，掌握择业与创业的方法，明确劳动者依法享有的权利和维权的途径。	48

3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	本课程以马克思主义中国化最新成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位，充分反映实现全面建设社会主义现代化强国、中华民族伟大复兴中国梦的战略部署。 具体内容包括以下部分： 1.习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位。2.坚持和发展中国特色社会主义的总任务。3.“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局。4.实现中华民族伟大复兴的重要保障。5.中国特色大国外交。6.坚持和加强党的领导。	1.通过学习习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生理解和把握马克思主义中国化最新理论成果，深刻认识中国化马克思主义既一脉相承又与时俱进的理论品质，系统把握马克思主义中国化理论成果所蕴含的马克思主义立场、观点和方法。 2.通过讲授习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容，引导学生感受中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，引导学生联系社会实际增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。 3.通过讲授新时代中国特色社会主义伟大成就，引导学生理解中国共产党的领导是历史和人民的选择，是中国特色社会主义最本质的特征，是中国特色社会主义制度的最大优势，进一步鼓舞学生自觉投身于中国特色社会主义伟大实践和中华民族伟大复兴历史征程。	48
4	形势与政策	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以马克思主义政策观教育为核心，以当前国内外重大的热点问题为内容，突出对大学生进行党的基本理论、基本路线、基本方略教育。课程教学内容根据教育部每学期印发的《高校“形势与政策”	采用专题教学模式，并根据专题教学内容灵活选用系统讲授法、案例教学法、实践教学法等多种教学方法，把坚定“四个自信”贯穿教学全过程。具体教学要求如下： 1.深入阐释党和国家重要会议精神。将党中央的最新会议精神和重要指示，国家重要会议的内容和国家发展的重要举措和重要成就。引导学生深刻理解党和国家的政策，厚植爱党爱国爱社会主义的情感，培养中国特色社会主义道路自信、制度自	40

		课教学要点》具体安排，主要涵盖以下四个专题： 1. “加强党的建设”专题。 2. “经济社会发展”专题。 3. “涉港澳台事务”专题。 4. “国际形势政策”专题。 同时，要根据形势发展要求和学生特点，有针对性地设置教学内容，及时回应学生关注的热点问题。	信、理论自信和文化自信。 2. 深入阐释国内经济社会发展的形势与政策以及经济发展态势。引导学生积极关注国家经济社会发展的趋势和热点内容，增强对我国经济发展的信心，树立发展新理念，鼓舞学生在新发展阶段提升综合素养，积极投入到新时代中国特色社会主义建设中。 3. 深刻阐释港澳台工作形势与政策的专题教育。引导学生深入领会新时代解决台湾问题的总体方略和党中央对台工作决策部署，坚定共创祖国统一、民族复兴伟业的信心和决心。 4. 深入阐述国际形势与外交方略。引导学生关注国际社会发展的热点和焦点问题，引导学生从中国外交的立场和观点分析国际形势发展，并深刻理解中国外交政策和构建人类命运共同体的科学理念和重要意义。	
5	体育	掌握基本知识，科学参与运动，提高运动技能。培养运动的兴趣，养成锻炼的习惯，具有终身体育意识，形成健康的生活方式；具有良好的心理素质，表现出沟通交流合作竞争精神，拥有积极进取、乐观开朗的生活态度；提高体育素养，培养专业素养和职业素养。	1.国家体育达标项目测试，提高综合素质 2.田径的基本常识和竞赛规则，考核跑跳投能力 3.篮排足乒羽健美操基本技术，战术运用，竞赛规则及组织比赛能力	108

2. 专业类必修平台课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
----	------	-----------	-----------	------

1	职业认识 实习	了解民航发展现状及职业能力要求，能够掌握职业能力基本要求，能够根据职业能力要求，分析自身特点，制定职业生涯规划，能够以职业标准要求自我。	通过专业认知讲座增强学生专业认知水平；通过优秀毕业生交流分享会增强学生对本专业就业方向的掌握；通过客舱服务流程体验增强学生职业认识；通过地面服务流程体验增强学生职业认识；通过模拟面试，提升学生职业认知规划。	28
2	民航运输 概论	了解航空的基本概念，中国民航的历史发展概况，民用飞机基本知识，民用机场基本知识；掌握国内、国际主要航空运输企业，民航运输组织基本知识，航空地理基本知识。	民航基础知识，国内外主要空港城市及机场三字代码，国内外主要航空公司及集团，民航运输组织基本构成；能够掌握民用飞机基本构造，熟练运用航空公司二字代码及机场城市三字代码。	32
3	航空法	了解航空法的发展简史和表现形式，国内、国际航空法的体系及机制，中国民用航空法的主要内容；掌握专业主要法规的框架内容；熟悉民航局制定行业规章的依据和作用。	民用航空法规的主要内容及基础知识，国际航空法的三大体系，国内航空法规三级机制；能够了解学习航空法规对保证飞行安全的重要意义，掌握航空法规国际和国内体系及其相互间的作用。	32
4	形体训练	1. 掌握正确体态的训练方法。 2. 掌握正确站姿、坐姿、蹲姿。 3. 掌握地面、把杆、肢体意识训练技巧，通过地面组合、把杆、肢体意识等方面的训练，塑造优美形体。	1. 能改变和纠正不良的身体姿态 2. 能掌握身体的平衡性和协调性 3. 会在不同的场合和环境保持良好的姿态，调整身体状态 4. 能运用形体训练的基本理论知识，进行各种方法的形体训练。	158
5	化妆及职业形象塑造	掌握化妆造型的概念与要素。 掌握化妆设计基础知识 掌握生活美容化妆的方法及操作技巧。 掌握摄影化妆的方法及操作技巧。	1. 能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具及进行化妆 2. 能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰 3. 能按空中乘务岗位需要，进行发型的调整 4. 能按要求独立完成自己的各种整体造型	94

6	服务礼仪	通过学习使学生具备航空服务各岗位要达到的仪容仪表、言谈举止、相关服务的基本要求，培养学生良好的服务意识和服务能力，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具备较强的沟通和人际交往能力，熟悉不同岗位的礼仪服务要求，能够以较强的职业素质和能力胜任航空服务岗位的工作要求。	培养空中乘务人员工作中应具备的技术、技巧和能力。 1. 仪态仪表训练。空中乘务人员的仪表、仪态、仪容是组织风貌和员工精神的外在表现，也是服务人员素质水准的一种体现。 2. 语言训练。空中乘务人员的语言规范是指空乘人员在服务活动时有声语言行为和无声语言行为应当遵守的基本准则。 3. 行为训练。空中乘务当中的行为规范是指内个空服务人员在工作中应达到的熟练服务技能，行为举止大方得体。	94
7	普通话与播音技巧	掌握口腔控制要领，喉部控制要领，声母、韵母规范发音，语流音变的应用及综合训练，自我介绍训练等。	自我介绍、绕口令及稿件朗读。规范学生发音，稿件抑扬顿挫，交流表达大方得体，改正方言缺陷，美化声音，使普通话达到字正腔圆的状态。	32

3. 专业核心必修平台课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	客舱服务英语 1	登机前的旅客登机。要求能帮助旅客安排座位、安放行李，解决相关问题。	民航英语专业词汇，英文广播词项目考核。要求英语语音语调的正确性，表达的熟练和流利性。	32
2	客舱服务英语 2	登机后的客舱服务。能在航班延误时提供相应的服务；特殊旅客服务等。	民航英语专业词汇，英文广播词项目考核。熟练掌握民航英语短句和常用句型，能进行基本民航英语会话。	32
3	客舱服务	餐饮酒水服务、免税品销售等。	民航英语专业词汇，英文广	32

	英语 3	要求能熟练运用供餐的服务句型；能对机上销售的免税商品提供服务等。	播词项目考核。能应对基本的日常民航活动和外事接待工作，如：值机、登机、客舱服务、飞机落地等。	
4	客舱服务 英语 4	问题旅客，医疗救护等特殊服务，及行李提取、转乘航班服务。能用英语帮助旅客解决问题，及飞机着陆等相关问题。	民航英语专业词汇，英文广播词项目考核。能够应对民航服务情境的具体环节。	32
5	客舱安全 与应急处置	CRM, 机组资源管理，应急撤离，机上火灾以及机上应急医疗，客舱释压及处置，客舱颠簸及处置，危险品的处置，安全检查，旅客分类及管理以及野外求生	掌握机上应急医疗以及应急处置（含客舱释压以及机上火灾，颠簸等），熟悉应急撤离程序，了解野外求生基本技能。	32
6	客舱设施 与服务	模拟舱的乘务员的岗位职责、模拟舱服务标准及规范、模拟舱舱门操作标准。掌握客舱服务的基本知识和基本技能。	模拟北京至上海航线服务程序、特殊旅客服务、客舱特情处置。能够将岗位所涉及的能力要求和知识融入到客舱的各个情景中。	32
7	民航客舱 救护	了解应急救护，心肺复苏术，机上常见疾病及处置，创伤现场救护，空勤人员航空性疾病的预防。	掌握人体生命体征的判断，心肺复苏术实施，能够对机上突发疾病做出基本判断及进行相应处置，能够熟练操作不用部位受伤的包扎实施。	32
8	民航服务 心理学	心理学的发展历史、心理的实质、心理过程、个性、心理活动的神经生理基础、心理现象的研究方法。要求学生进一步掌握相关的实验依据，理解心理实验的具体操作方法和基本实验程序。	考核感知觉、气质、性格、能力、人际交往等的基础知识及在民航服务中的应用的知识点。能够运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客中的各种心理现象。	32

9	民航乘务模拟舱服务及实务	民航乘务模拟舱概述、模拟舱实操机供品、模拟舱乘务员岗位职责、模拟舱服务标准及规范。掌握民航客舱服务的基本知识、基本技能。	模拟北京至上海航线服务程序、特殊旅客服务、客舱案例分析项目考核。能够将岗位所涉及的能力要求和知识融入到客舱的各个情景中。	32
10	空港地面服务	机场概述、机场的构成及功能、机场候机楼管理及流程、机场值机服务、机场安全检查服务、机场候机服务、机场商业服务等内容，要求学生掌握民航地面服务与管理的相关理论及实践，同时树立民航为旅客服务的意识。	民航基础知识，国内外主要空港城市及机场三字代码；值机基础实操；行李查询基础实操；载重平衡图绘制等内容。	32
11	岗位实习	了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容和核心技能。	顶岗实习内容包含值机服务、旅客服务、安检服务、VIP 旅客服务、餐饮服务与管理、客舱/客房服务与管理、休闲与康乐服务管理等相关内容。	528
12	毕业设计	培养学生综合运用本学科的基本理论、专业知识和基本技能，提高分析与解决工作中实际问题的能力和独立工作的能力。	民航服务业基础知识，包括民航运输概论等。民航业各岗位的服务技能与基础管理能力，良好的交流沟通能力，使用外语与客人交流和服务的能力，突发状况的应变与处理能力，适应新的环境和学习新技能的能力，良好的团队协作能力等。	80
13	专项能力提升	熟悉航空公司、机场面试流程及要求；能够规范完成模拟面试；熟悉企业概况、组织机构、规章制度；掌握岗位基本技能。	规范完成模拟面试（职业形象标准、具有良好沟通和表达能力、英语水平良好） 标准完成民航服务岗位技能（能够进行客舱急救；规范使用应急设备；规范完成旅客服务）	132

（二）模块课程

1. 公共限选模块课程

包括大数据、人工智能、创新创业教育（SYB）、信息技术、语文、数学、英语、党史国史、中华优秀传统文化、职业素养等课程。

序号	课程名称	主要教学内容与要求	考核项目与要求	参考学时
1	大学语文	品读文学经典，传承优秀传统文化，提高文学欣赏水平。讲好普通话，正确理解和运用母语表情达意，提高口语交际水平。 学习工作和生活中常见的应用文体写作。	过程考核+阶段考核。过程考核占60%，包括出勤、课堂表现、作业及成果展示。阶段考核占40%，是对学生听说读写等多方面知识、能力与素质进行总结性考查。	64
2	大学英语	本课程兼具工具性与人文性双重性质，基于学生职业成长将教学内容分为大学活动篇、职场生活篇和跨文化交流篇三个模块，在提高学生的语言能力和跨文化交际能力的同时，致力于培养具有中国情怀、国际视野和跨文化沟通能力的高素质技能型人才。	1) 掌握并能运用英语语音、词汇、语法基础知识。2) 能够综合使用听说读写译的技巧，达到在日常涉外活动中进行简单交流。3) 能够利用网络工具、科技词典查阅翻译相关简单专业资料。4) 能围绕话题写出短文，表达意思清楚，无明显语法错误。5) 了解掌握跨文化交际知识。	64
3	信息技术	(1) 了解信息新技术以及其对人类生产、生活的影响；(2) 掌握 WORD、EXCEL、PPT 等办公处理软件的使用；(3) 掌握网络信息的高效检索方法；4) 了解数字多媒体技术的相关知识；(5) 使学生了解信息安全的相关知识；	(1) 能具备计算思维，具备信息社会责任意识； (2) 能熟练应用 OFFICE 软件处理 WORD、EXCEL、PPT	64

			等文档；3）能利用网络进行整合资源用于工作学习； （4）能够利用杀毒软件及防火墙工具对电脑进行维护。	
4	党史国史	通过系统而深刻的党史国史教育,激发广大青少年爱党、爱国的热情,积极主动地承担社会所赋予的责任和义务,引导他们如何把自己的人生梦和中华民族的伟大复兴梦结合起来	掌握党史国史,增强民族自豪感。	16
5	职业素养	《职业素养提升》课程针对高等职业院校学生的特点,培养学生的社会适应性,教育学生树立终身学习理念,提高学习能力,学会交流沟通和团队协作,提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。以“培养就业观念端正,掌握职业发展与就业基本技能,能理性将自身发展与区域经济发展溶为一体的高素质技能型专门人才”为课程开设宗旨。	能够将一般工作岗位的职业要求内化为自身价值取向并不断自我提升;能够在生活学习中培养良好职业道德行为习惯;	16
6	中国优秀传统文化	“中华优秀传统文化”是教育部建议设立的高校人文素质类课程,为我校本科生的人文通识课程类必修课。全课程包括两大系列课程:《中国古诗文赏析》和《传统文化精义》,从思想文化、制度文化、物态文化、行为文化四个方面入手,既全面讲授中国传统文化的发展脉络,也突出中国传统文化的独特发展历程与特色,使学生通过学习了解并掌握中国传统文化的精华所在,丰富大学生的精神世界,引导学生形成健康积极的人生观、价值观,提升文化品位和审美情操。	本课程主要培养学生运用辩证唯物主义观点,历史地、科学地分析中国优秀传统文化的特点,从文化的视野准确而深刻地分析、解读中国的现实问题,提升大学生的文化自信,以理性的态度和务实的精神去继承和发展中华优秀传统文化,不断实现文化创新。	16
7	大数据	通过对大数据的相关知识介绍,使学生掌握大数据的概念和原理,熟悉大数据的理论与算法,了解大数据未来发展趋势,能够利用所学知识,进行大数据应用实现和算法设计,培养学生运用大数据技术解决大数据行业应用问题。	掌握大数据的应用	16
8	人工智能	通过本课程学习,使学生对人工智能的发展况、基本原理和应用领域有初步了解对主要技术及应用有一定掌握,启发学生对人工智能的兴趣,培养知识创新和技术创新能力。	掌握人工智能在社会生活中的应用。	16

2. 公共选修课程模块

每学期的院级公共选修课由教务处统一开设，主要涵盖国家安全、生命安全、人文社科、自然科学、职业素养、艺术体育、经济管理等领域。

公共选修课程（系级）开设情况一览表

序号	课程名称	开设学期	学分	备注
1	成功心理素质训练	1-4	2	
2	大学生人际关系与沟通技巧	1-4	2	
3	人际交往与心理健康教育	1-4	2	
4	中国书法	1-4	2	
5	硬笔书法	1-4	2	
6	中国传统文化与现代化	1-4	2	

3. 专业选修模块课程

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	开设学期	参考学时
1	空中乘务第二外语	韩语的音标和基本发音,学会韩语和中文的区别,能够正确拼读。	基本语音语调,能够正确拼读。能够理解基本日常用语的含义。	3、4	64
2	民航商务英语	订票、值机相关服务。熟练掌握客票销售、改签等工作,熟悉信息咨询等相关服务流程。	票务服务过程中用英进行对话交流。熟练运用办理值机时的常用英语。	3、4	64
3	航空运输地理	民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游知识,达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求;培养学生诚实、守信、善于沟通、责任心和合作的品质,并树立安全服务意识。	掌握中国地理位置、地理特征和区位优势;了解主要飞行航线经过省市的地标、经济状况、风土人情和旅游资源。	3	32
4	航空运输地理	民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游知识,达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求;培养学生诚	掌握中国地理位置、地理特征和区位优势;了解主要飞行航线经过省市的地标、经济状况、风土人	3	32

		实、守信、善于沟通、责任心和合作的品质,并树立安全服务意识。	情和旅游资源。		
5	乘务手语	特殊旅客客舱服务过程中基本沟通手语,客舱特色活动手语舞展示。	能够使用手语与聋哑旅客进行基本交流,并提供客舱服务。	3	32
6	就业面试指导	航空面试的基础知识、相关准备和职业认知,培养学生理论联系实际,有效掌握民航乘务员需要掌握的相关航空公司面试知识与技巧。	掌握面试的职业装扮技巧、面试流程、中英文面试的常见提问问题和答题时的注意事项。要求学生了解行业认知和面试技巧,调高面试的成功率。	3	32
7	航空餐饮服务与管理	客舱餐饮服务基本流程与技巧,特殊餐食种类、代码及服务技巧,餐食的检查及使用规范。	能够熟练运用餐饮服务技巧完成餐饮服务程序,掌握特殊餐食的种类及禁忌,掌握餐食检查标准及使用时限。	3	32
8	民航客舱救护	了解应急救护,心肺复苏术,机上常见疾病及处置,创伤现场救护,空勤人员航空性疾病的预防。	掌握人体生命体征的判断,心肺复苏术实施,能够对机上突发疾病做出基本判断及进行相应处置,能够熟练操作不用部位受伤的包扎实施。	3	32
9	客舱播音艺术	巩固普通话基础知识,规范客舱播音时口腔、喉部状态;掌握客舱播音的对象感、情景再现、内在语在广播词稿件中的使用。	模拟不同情境的客舱播音,能够将客舱播音的情感和内容准确传递给旅客。	4	32
10	中国茶道文化	了解中国茶道历史与文化内涵,掌握茶类特点与健康、茶叶鉴别与保存、茶叶冲泡等方面的知识与技能,培养求真务实、朴实沉静的品格,提高人文内涵。	掌握中国茶文化历史发展;理解茶文化内涵(茶道、茶德、茶礼);掌握茶类主要分类方式及特点;掌握茶对健康的益处及饮茶禁忌;掌握茶叶品质鉴别与保存方法;会选择泡茶用水与茶具;掌握各茶类冲泡知识与技能;了解茶席设计方法。	4	32
11	民航危险品知识	危险品的基础知识、限制、分类、识别、包装、标记标签、运输文件、收运、放射	考核完整的危险品托运和申报流程。要求学生正确理解民航危险物品的	3	32

		性物质、事故处理及锂电池运输。要求学生了解危险品运输有关的法律法规和DGR 根本内容。	运输规范,能正确使用品名表对危险品进行识别,掌握危险品的包装,会使用相应的标记和标签。		
12	民航服务沟通技巧	沟通的基础和基本技能、民航服务沟通的原则、特殊旅客服务沟通技能、旅客运输不正常服务沟通技巧,掌握服务的要领与沟通的基本技能。	考核特殊旅客在航班中服务沟通技巧和不正常航班运输的处置。能够运用所学的沟通技巧,针对不同的服务情景做出响应的处置。	3	32

(三) 实践教学体系

1. 基础实践环节

序号	环节名称	学期	周数	学分	备注
1	军事技能	1	2	2	
2	职业认知实习	2	1	1	
3	毕业设计	6	4	4	
4	岗位实习	5-6	24	24	
5	专项能力提升	5	4	4	

2. 课程实践环节

人才培养方案中每门课程中的实践教学部分。与课程教学同步安排, 学分计入该课程总学分。

课程实践环节课时一览表

课程名称	总学时	学分	实践学时
军事理论	36	2	6
思想道德与法治	48	3	20

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	2
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	16
健康体育	108	6	92
职业生涯规划与心理健康教育	54	3	26
美育	32	2	20
安全	16	1	8
军事技能	48	2	48
劳动	48	1	36
信息技术	64	4	48
大学语文	64	4	12
大学英语	64	4	12
大数据	16	1	6
人工智能	16	1	6
创新创业教育（SYB）	64	4	24
民航运输概论	32	2	10
航空法	32	2	10
形体训练	160	10	104
化妆及职业形象塑造	64	4	36
服务礼仪	96	6	66
普通话与播音技巧	32	2	16
客舱服务英语	128	8	56
客舱安全与应急处置	32	2	16
客舱设施与服务	32	2	14
民航服务心理学	32	2	6

民航乘务模拟舱服务及 实务	64	4	32
空港地面服务	32	2	12
毕业设计	80	4	80
空中乘务第二外语	64	4	24
民航商务英语	64	4	24
航空运输地理	32	2	12
乘务手语	32	2	12
就业面试指导	32	2	12
航空餐饮服务与管理	32	2	20
民航客舱救护	32	2	20
客舱播音艺术	32	2	20
中国茶道文化	32	2	20
民航危险品知识	32	2	20
民航服务沟通技巧	32	2	20

3. 专业实践环节

专业实践环节课时一览表

专业实践环节类别		名称	学分	开设学期
校内 实训	专项能力实训	专项能力实训	4	5
	创新创业实践	创新创业教育	2	4
	职业认知实习	职业认知实习	1	2
岗位实习		岗位实习	24	5-6

（四）创新创业体系

1. 创新创业课程

序号	课程类型	课程名称	学时	学分	备注
1	公共必修平台 课程	创新创业教育	64	4	

2. 创新创业活动

空中乘务专业的创新创业活动由空中乘务技能大赛、全国文明礼仪大赛、创新创业大赛构成，共4学分。学生根据自身发展和创新创业需要，积极参加创新创业活动，获得相应学分。（创新创业活动利用第二课堂和课余时间完成。）

创新创业活动安排一览表

教学模块			课程/项目性质	课程/项目名称	学分	子项目名称	子项目学分	开设学期	备注
第二课堂	创新创业活动	技能大赛类	任选	空中乘务专业技能类大赛	1	客舱救护	0.2	贯彻人才培养全过程	
						客舱广播词	0.2		
						客舱服务	0.4		
						客舱应急设备	0.2		
			任选	全国文明礼仪风采大赛	1	中华文明礼仪知识	0.3		
						礼仪操	0.4		
						礼仪情景剧	0.3		
	创新创业训练实战	创新创业认知	任选	职业生涯规划	1	撰写职业生涯规划书	1	贯彻人才培养全过程	
		创新创业模拟实训	任选	小微企业创建	1	撰写创业企划案	1		

十二、实施保障（根据各专业实际情况填写）

（一）师资队伍

师资类别	要求	标准		
		合格	规范	示范
公共基础课教师	师生比	不低于1:40	不低于1:35	不低于1:35
	学历要求	硕士研究生及以上学历比例不低于70%	硕士研究生及以上学历比例不低于80%	硕士研究生及以上学历比例不低于90%
专业课教师	师生比	不低于1:20	不低于1:18	不低于1:16
	学历要求	硕士研究生及以上学历比例不低于70%	硕士研究生及以上学历比例不低于80%	硕士研究生及以上学历比例不低于90%

职称比例 (初:中:高)	不低于4:4:2	不低于3:4:3	不低于2:4:4
双师教师比例	不低于70%	不低于80%	不低于90%
专兼职教师比	1:1	1:1	1:1
基本知识要求	掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规及环境保护、安全消防等知识；掌握客舱设备及客舱服务知识；掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；掌握航线及地理知识；掌握旅客服务心理知识。	掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规及环境保护、安全消防等知识；掌握客舱设备及客舱服务知识；掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；掌握航线及地理知识；掌握旅客服务心理知识。	掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规及环境保护、安全消防等知识；掌握客舱设备及客舱服务知识；掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；掌握航线及地理知识；掌握旅客服务心理知识。
基本技能要求	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备使用一种外语进行客舱服务的能力；具备信息技术应用能力；具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；具备客舱服务能力；具备处置客舱紧急状况的能力；具备维护客舱安全的应急反应能力；具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；具备特殊旅客服务的能力。	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备使用一种外语进行客舱服务的能力；具备信息技术应用能力；具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；具备客舱服务能力；具备处置客舱紧急状况的能力；具备维护客舱安全的应急反应能力；具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；具备特殊旅客服务的能力。	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备使用一种外语进行客舱服务的能力；具备信息技术应用能力；具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；具备客舱服务能力；具备处置客舱紧急状况的能力；具备维护客舱安全的应急反应能力；具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；具备特殊旅客服务的能力。
实践能力要求	能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离；能够规范完成客舱旅客服务；能够正确使用客舱应急设备；能够对突发情况进行应急处置；能够正确操作完成旅客登机、离港等手续。	能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离；能够规范完成客舱旅客服务；能够正确使用客舱应急设备；能够对突发情况进行应急处置；能够正确操作完成旅客登机、离港等手续。	能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离；能够规范完成客舱旅客服务；能够正确使用客舱应急设备；能够对突发情况进行应急处置；能够正确操作完成旅客登机、离港等手续。
备注： (1) 专业实训课程聘请行业企业一线专家和能工巧匠任教。			

(2) 专任教师应具备高校教师资格证书和初级及以上职业资格证书，承担理论知识教学，企业兼职教师应具有本专业或相关专业大学本科以上学历、中级及以上职业资格证书或相应技术职称，承担专业实训课程教学。

(3) 兼职教师承担专业课时比例不少于50%。

(4) 教师素质提升应通过引进、培养、聘任、参加各类培训、企业挂职锻炼、深度校企合作等方式进行。

(二) 教学设施

1. 校内实训（实验）装备

(1) 形体训练实训室

功能：用于空中乘务专业学生形体训练课程授课、课外活动排练等。

主要设备装备标准：（按一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	把杆	形体训练	组	6	1+X 空中乘务职业技能等级证书
2	音箱	播放音乐	台	1	
3	柜子	放置衣物	组	3	
4	鞋架	放置鞋子	个	2	
5	电子称	称量体重	个	1	
6	镜子	形体训练	组	6	

(2) 礼仪实训室

功能：用于空中乘务专业学生礼仪训练课程授课。

主要设备装备标准：（以一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	把杆	礼仪训练	组	2	1+X 空中乘务职业技能等级证书
2	音箱	播放音乐	台	1	
3	凳子	礼仪训练	把	40	
4	鞋架	放置鞋子	组	2	

(3) 化妆实训室

功能：用于空中乘务专业学生化妆训练课程授课。

主要设备装备标准：（以一个标准班 35 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	化妆桌	化妆训练	台	35	1+X 空中乘务职业技能等级证书
2	化妆凳	学生听课	把	35	
3	化妆箱	放置化妆工具	个	1	

（4）VIP 服务实训室

功能：用于空中乘务专业学生空港地面服务课程授课。

主要设备装备标准：（以一个标准班 35 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	三人沙发	教学工具	个	2	1+X 民航地面旅客服务职业技能等级证书
2	单人沙发	教学工具	个	6	
3	三人茶几	教学工具	个	2	
4	单人茶几	教学工具	个	5	
5	服务柜台	教学工具	个	1	
6	饮水机	教学工具	台	1	
7	置物桌	放置物品	个	1	

（5）体能实训室

功能：用于空中乘务专业学生体能课程授课，学生日常身材、体能练习等。

主要设备装备标准：（以一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	史密斯架	体能训练	组	1	1+X 空中乘务职业技能等级证书
2	平板卧推架（举重床平板）	体能训练	组	1	
3	杠铃杆	体能训练	组	1	
4	杠铃片	体能训练	组	1	
5	哑铃	体能训练	组	1	
6	多功能哑铃杠铃片架	体能训练	组	1	
7	瑜伽球	体能训练	个	4	

8	普拉提球	体能训练	个	4	
9	踏板	体能训练	组	6	
10	跑步机	体能训练	台	2	
11	健身房减震垫	体能训练	套	1	
12	仰卧起坐凳	体能训练	个	4	

(6) 航空模拟训练舱

功能：用于空中乘务专业学生客舱安全与应急处置、客舱设施与服务、民航乘务模拟舱服务及实务等课程授课。

主要设备装备标准：（以一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	餐车	课程训练	台	2	1+X 空中乘务职业技能等级证书
2	安全演示组合	课程训练	套	3	
3	水壶	训练工具	把	1	
4	道具娃娃	训练工具	个	1	
5	空调	基础设施	台	1	

(7) 机场环境模拟系统实训室

功能：用于空中乘务专业学生空港地面服务课程授课。

主要设备装备标准：（以一个标准班 40 人配置）

序号	设备名称	用途	单位	数量	适用范围（职业鉴定项目）
1	柜台	课程训练	个	5	1+X 民航地面旅客服务职业技能等级证书
2	电脑	课程训练	台	6	
3	客票打印机	课程训练	台	6	
4	大型行李称重安检机	课程训练	台	1	
5	小型行李安检机	课程训练	台	1	
6	安检门	课程训练	个	1	
7	警戒带	课程训练	组	10	
8	危险品显示屏	课程训练	个	1	
9	显示屏	课程训练	个	4	
10	身份证识别器	课程训练	个	5	

2. 校外实训基地

序号	实训基地名称	主要实训项目	所需实训设备	实训指导及实训实习管理模式
1	中国民航运输协会上海培训基地	职业认知实习、岗位实习、专项能力实习	航空模拟训练舱、机场环境模拟系统	校企“双师”指导
2	厦门航空有限公司	客舱服务、值机服务、旅客服务、安检服务	航空模拟训练舱、机场环境模拟系统	校企“双师”指导
3	山东航空有限公司	客舱服务、值机服务、旅客服务、安检服务	航空模拟训练舱、机场环境模拟系统	校企“双师”指导
4	东方航空有限公司	客舱服务、值机服务、旅客服务、安检服务	航空模拟训练舱、机场环境模拟系统	校企“双师”指导
5	威海机场	值机服务、旅客服务、安检服务	机场环境服务系统	校企“双师”指导
6	烟台蓬莱国际机场	值机服务、旅客服务、安检服务	机场环境服务系统	校企“双师”指导

（三）教学资源

1. 教材及图书

本专业在教材选用方面需遵循以下原则：所有教材均应符合教学标准或专业规范，专业基础课应以适度、够用为原则尽量选用国家级或省部级规划教材，专业核心课教材必需选择以空中乘务国家职业标准为依据，以职业活动为导向，以职业技能为核心开发的工学结合类教材，并尽量选用近三年出版的新教材，并可根据学科优势和特色选择部分符合教学基本要求的自编教材、讲义以及相应的实训指导书。

2. 数字化及网络资料

与企业合作，整合各高职院校空中乘务专业优质教学资源共同开发建设专业教学资源库，实现优质教学资源共建共享，提高优质教学资源的使用效率和受益面，为专业教学改革与建设提供信息和借鉴。同时，引进国内外优质教学资源，开放教学资源环境，满足学生自主学习需要，提供内容丰富、使用便捷、更新及时的数字化专业学习及信息沟通平台，拓展高等职业教育服务社会的功能。

在加强专业资源库建设的过程中，应突出人才培养方案、课程体系、课程标准、课程考核等内容的标准化、规范化、通用化建设，以规范教学基本要求，保障教学质量，充分利用网络平台，实现人才资源、实训资源、课程资源以及信息资源的共享。

（四）教学方法、手段与教学组织形式

1. 教学方法

教学方法上，要紧跟时代的步伐。理论教学方面，内容上依据岗位任职资格要求选取，方法上以情境教学法、案例教学法、启发式、互动式为主，突出课堂教学职业现场化的特点。根据课程具体特点，实行任务驱动式的项目教学，让学生以小组形式充分发挥集体智慧，整合、利用各种资源完成项目要求的课业，在不断的体验与超越中快乐的主动学习。

2. 教学手段

（1）采用小组学习形式，培养学生团队合作精神。将学生划分成小组进行学习，在学习过程中不断提高其搜集信息、分析处理信息的能力，不断提高沟通能力，不断获取成功体验，实现快

乐学习。

（2）充分运用现代教育技术和虚拟情景技术，优化教学过程，提高教学质量和效率。利用多媒体进行辅助教学，提高教师教学和学生学习的效率。

（3）教学手段多样化。利用现代化的各种教学手段，采用项目教学法、分组讨论法、角色扮演法、案例分析法、现场教学法、“头脑风暴”法、张贴板法等先进的教学方法。

（4）推广网络教学。利用网络化教学平台，与课堂教学互补，教师可以面对每一个学生，真正做到“因材施教”强化实习指导。

要求：“以学生为中心”，根据学生特点，激发学生学习兴趣；实行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。

（五） 学习评价

建立由学生、教师和企业组成的多元评价与考核体系，更好地调动学生自主学习的积极性，全面掌握学生的学习动态，总结和发展教师与学生在教、学两个环节中的经验和问题，制定以体现职业能力为核心的课程考核、评价标准。

（1）坚持能力本位的评价方式在考核过程中要坚持体现学生的能力，以能力强弱来衡量学生成绩的高低。

（2）采用开放式的考核方法

——考核方式开放式

积极开展考核模式的改革，采用任务式、调研、操作等多种考核方式，考核重点由原来的知识记忆向知识运用转变，由单纯

理论考核向理论实践一体化考核转变。

——考核人员开放式

由校内专业教师与企业兼职教师……共同组成的专业建设委员会，合作制定课程考核与评价体系，并由专业教师与企业兼职教师共同参与课程教学、考核、评价的全过程，实行学校教师、企业专家共同参与的多元化考核评价标准。

（3）建立全过程化的考核机制

——考核时间的全过程化。坚持从始至终全过程进行考核。在学期学习过程中，每一阶段都对学生进行阶段性考核，考核时间从始到终，以加强对学生自主学习的引导。

——考核地点的全过程化，采用校内实训、校外实习相结合的考核方式。将进一步加大校企合作联合培养学生的力度，增大实习课程比例，采用校内实训、校外实习场所相结合的考核方式。

（六）质量管理

建立健全覆盖校院（系）两级，全员、全过程、全方位的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

十三、继续专业学习深造的途径

（一）专升本

本专业毕业生可通过国家专升本统一考试报考专业所属大

类各专业本科专业继续深造。也可通过自学考试、函授、网络教育等形式取得大学本科毕业证书，通过考试获得相应专业学士学位。

（二）专业深造，岗位迁移

本专业毕业生通过 3-5 年的发展，可胜任经济舱乘务长、乘务长、培训部教员等管理岗位工作，同时可以扩展至民航教育行业的相关工作。