



常州工业职业技术学院
CHANGZHOU INSTITUTE OF INDUSTRY TECHNOLOGY

空中乘务专业人才培养方案

二级学院	旅游与烹饪学院
执笔人	黄志刚
审核人	陈纯
制定日期	2021. 10. 3

常州工业职业技术学院教务处制

二〇二一年十月

目录

- 一、 专业名称（专业代码）
- 二、 入学要求
- 三、 生源类型
- 四、 基本修业年限
- 五、 团队成员
- 六、 职业面向
- 七、 培养目标
- 八、 培养规格
- 九、 毕业能力要求
- 十、 毕业要求指标点
- 十一、 课程体系
- 十二、 毕业标准
- 十三、 教学进程总体安排
- 十四、 实施保障
- 十五、 质量保障
- 十六、 编制说明

一、专业名称（专业代码）

空中乘务（500405）

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、生源类型

普通高招、自主招生、注册入学

四、基本修业年限

三年

五、团队成员

表1 专业教学标准编制团队成员名单

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	王建平	北京广慧金通教育公司	教授 / 苏皖地区总经理
2	黄志刚	常州工业职业技术学院	副教授/专业带头人
3	高振发	常州工业职业技术学院	研究员/专业教师
4	陈纯	常州工业职业技术学院	副教授/副院长
5	李欣原	北京广慧金通教育公司	乘务长/专业兼职教师

六、职业面向

（一）职业面向

表2 岗位分析

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）	主要岗位类别（或技术领域）	职业资格证书 或职业技能等 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	(1)航空乘务 员职业资格证 (2)国际航空 客运职业资格 证(3)托业证 书

(二) 典型工作任务及其工作过程

表 3 典型工作任务及工作要求分析表

职业 岗位	岗位工 作职责	职业能力与素质要求			证书
		知识	能力	素质	
航空公司 空中乘务 员及空中 安全员	负责迎接旅客登机、就坐及行李放置，介绍航线及服务项目，提供机上娱乐节目、饮水及餐食服务，紧急情况处理，保证客舱安全。以及负责机上客舱服务和安全保障。	1. 了解航空乘客的类型、需求及心理 2. 熟悉主要客源国的风土人情和文化知识 3. 掌握丰富的社会文化知识 4. 掌握必要的安全和急救知识 5. 掌握一定的英语语言知识 6. 掌握一定的礼仪知识	1. 能为航空乘客提供优质高效服务 2. 能解决乘客的特殊问题与要求，为乘客排忧解难 3. 能用英语或第二外语与乘客沟通交流 4. 能处理一些突发事件 5. 体能达标，会擒拿格斗，能制止打架斗殴、劫机等机上犯罪行为。	1. 良好的道德修养、文化修养、礼仪风范、沟通能力及灵活应变能力； 2. 较强的服务意识、安全意识	(1) 航空安全员执照 (2) 高级礼仪师资格证
机场地勤 (安检、值机)	负责为要客提供咨询、接待、引领服务。负责收集航班信息和运输信息，填制出口航班业务接单准备栏；准备登机牌、行李牌、迎接旅客；查验	1. 了解乘客的类型、需求及服务心理 2. 掌握一定的礼仪知识 3. 熟悉主要客源国的风土人情和文化知识 4. 掌握一定的英语语言知识 5. 熟悉安检、值机 workflow	1. 能为乘客提供优质高效的地面接待服务 2. 能解决乘客的特殊问题与要求，为乘客排忧解难 3. 能用英语或第二外语与乘客沟通交流 4. 处理一些突发事件	1. 良好的道德修养、文化修养、礼仪风范、沟通能力及灵活应变能力； 2. 较强的服务意识、安全意识	航空港 初级安检员资格证

	旅客客票；安排座位，发放登机牌；收运旅客行李；送走旅客；关闭航班。	程、职责与要求	5. 行李的包装、收运要求及操作技能；特殊行李运输的处理能力；免费行李额办理、逾重行李费收取等技能。		
VIP 接待或外事接待	负责 VIP 客人接待并为其提供优质高效的服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解 VIP 客人的类型、需求及服务心理 2. 掌握一定的礼仪知识 3. 熟悉主要客源国的风土人情和文化知识 4. 掌握特殊客人服务的原则、要求、工作流程及服务标准 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能为 VIP 客人提供优质高效服务 2. 能解决 VIP 客人的特殊问题与要求，为顾客排忧解难 3. 能用英语或第二外语与外宾沟通交流 4. 能妥当处理一些突发事件 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 良好的道德修养、文化修养、礼仪风范、沟通能力及灵活应变能力 2. 较强的服务意识、安全意识 	

七、 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，掌握本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、机场旅客服务人员工作及其他服务工作，具有高素质技能型民航业专业人才。

表 4 空乘专业培养目标

序号	具体内容
A	热爱祖国，拥护党的领导，理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展。

B	能够使自己的行为符合道德伦理的要求，爱岗敬业，诚实守信，工作中严格遵循规章规范的要求。
C	能够在工作中发挥有效的组织、沟通、协调作用。
D	能够解决空乘工作的实际问题。
E	能够通过继续教育或职业培训，扩展自己的知识提升自身的能力。
F	能够为空乘服务行业的发展做出贡献。

八、 培养规格

1. 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) 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；
- (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) 熟悉野外生存基本知识；
- (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) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

2. 能力目标

- (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交流、合作协调的能力；
- (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) 具备维护客舱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) 具备特殊旅客服务能力。

3. 素质目标

(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，弘扬和践行“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；尊重不同国家的不同风俗习惯，具有良好的服务意识；

(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；能够适应飞行压力与环境，能与其他机组成员团结协作；

(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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求，以满足空中乘务的工作要求；

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

九、 毕业能力要求

表 5 毕业能力要求

能力类别	能力要求
通用能力	计算机应用能力

	语言表达能力
	外语应用能力
专业能力	客票销售能力
	旅客运送能力
	货运协调能力
	安全检查能力
	客舱服务能力
拓展能力	应急救护能力
	沟通协调能力
	团队合作能力
	语言拓展能力
	创新创业能力

十、 毕业要求指标点

表 6 毕业能力要求指标点

职业 岗位	岗位工 作职责	职业能力与素质要求			证书
		知识	能力	素质	
航空公司 空中乘务 员及空中 安全员	负责迎接旅客 登机、就坐及行李放置,介绍航线及服务项目,提供机上娱乐节目、饮水及餐饮服务,紧急情况处理,保证客	1. 了解航空乘客的类型、需求及心理 2. 熟悉主要客源国的风土人情和文化知识 3. 掌握丰富的社会文化知识 4. 掌握必要的安全和	1. 能为航空乘客提供优质高效服务 2. 能解决乘客的特殊问题与要求,为乘客排忧解难 3. 能用英语或第二外语与乘客沟通交	1. 良好的道德修养、文化修养、礼仪风范、沟通能力及灵活应变能力; 2. 较强的服	1. 航空乘务员职业资格证书; 2. 国际航空客运业资格证

	舱安全。以及负责机上客舱服务和安全保障。	急救知识 5. 掌握一定的英语语言知识 6. 掌握一定的礼仪知识	流 4. 能处理一些突发事件 5、体能达标，会擒拿格斗，能制止打架斗殴、劫机等机上犯罪或违法行为。	务意识、安全意识	3. 高级礼仪师资格证
机场地勤 (安检、值机)	负责为要客提供咨询、接待、引领服务。负责收集航班信息和运输信息，填制出口航班业务交接单准备栏；准备登机牌、行李牌、迎接旅客；查验旅客客票；安排座位，发放登机牌；收运旅客行李；送走旅客；关闭航班。	1. 了解乘客的类型、需求及服务心理 2. 掌握一定的礼仪知识 3. 熟悉主要客源国的风土人情和文化知识 4. 掌握一定的英语语言知识 5. 熟悉安检、值机工作流程、职责与要求	1. 能为乘客提供优质高效的地面接待服务 2. 能解决乘客的特殊问题与要求，为乘客排忧解难 3. 能用英语或第二外语与乘客沟通交流 4. 处理一些突发事件 5. 行李的包装、收运要求及操作技能；特殊行李运输的处理能力；免费行李额办理、逾重行李费收取等技能。	1. 良好的道德修养、文化修养、礼仪风范、沟通能力及灵活应变能力； 2. 较强的服务意识、安全意识	航空港 初级安检员资格证

VIP 接待 或外事接 待	负责 VIP 客人 接待并为其提 供优质高效的 服务	1. 了解 VIP 客人的类 型、需求及服务心理 2. 掌握一定的礼仪知 识 3. 熟悉主要客源国的 风土人情和文化知识 4. 掌握特殊客人服务 的原则、要求、工作 流程及服务标准	1. 能为 VIP 客人提 供优质高效服务 2. 能解决 VIP 客人 的特殊问题与要 求，为顾客排忧解 难 3. 能用英语或第二 外语与外宾沟通交 流 4. 能妥当处理一些 突发事件	1. 良好的道 德修养、文 化修养、礼 仪风范、沟 通能力及灵 活应变能力 2. 较强的服 务意识、安 全意识	
---------------------	-------------------------------------	--	--	---	--

十一、课程体系

(一) 公共课程体系

1. 公共基础课

本专业公共基础课模块主要是为提高学生科学素养、学习专业知识、掌握职业技能和进行终身学习奠定基础。包括必修课（含限选课）、选修课和素质拓展。

- **必修课**(含限选课)设置参见《常州工业职业技术学院公共课课程设计方案(2021 级)》。
- **选修课**

依据职业能力和跨行业能力培养的要求，由学院统一开设，开课形式有校级公选课、大学城选修课、尔雅公共选修课、中国大学 MOOC、“中国系列”思政选修课程等。学生在校学习期间选修课由学生根据个人发展或学分替换需要自行选择，共 8 个学分（其中思政选修课 2 学分、公共艺术课 2 学分）。

- **素质拓展**

根据《常州工业学院大学生素质拓展学分认定办法（选修课）》施行方案，累计至少达到 18 学分。

2. 公共基础课与毕业要求指标点对应关系

表 7 公共基础课程体系¹

毕业能力要求	毕业要求指标点序号	课程 1 (大学英语)	课程 2 (思想道德修养与法律基础)	课程 3 (大学生心理健康教育)	课程 4 (职业规划与创新训练)	课程 5 (毛泽东思想与中国特色社会主义理论)	课程 6 (劳动教育)	课程 7 (中华优秀传统文化)	课程 8 (创新创业实践)
能够具备良好的口头和书面表达能力	1.1	✓	✓	✓	✓	✓			
	1.2		✓	✓	✓	✓			
能够熟练操作计算机及相关软件	2.1				✓				✓
	2.2				✓				✓
能够运用英语进行简单的对话交流,能看懂专业技术文献	3.1	✓			✓				
	3.2	✓			✓	✓			
能熟练掌握检索工具,运用现代信息技术进行自主学习	4.1	✓			✓	✓	✓	✓	✓
	4.2	✓			✓	✓		✓	✓
能够运用自然科学和社会科学等知识分析和解决实际工作中的问题	5.1		✓	✓	✓	✓		✓	✓
	5.2		✓	✓	✓	✓		✓	✓
能够在具有多样性的团队中作为个体、成员或者负责人有	6.1			✓	✓		✓		✓
	6.2			✓	✓		✓		✓

¹毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

效地发挥作用									
能够就实际工作与同行以及社会公众进行有效沟通、包括理解和撰写报告,设计文档、做现场报告	7.1	✓					✓		✓
	7.2	✓					✓		✓

(二) 专业课程体系

专业课程包括理论课和实践课。

1. 理论课

(1) 民航服务沟通

本课程包括沟通理论学习和沟通实践训练,使学生了解人际沟通的基本原则并掌握实用的沟通技巧。本课程将沟通基本技巧和民航岗位服务邮寄结合,提高服务沟通和管理沟通的专业性,提高对客户服务水平和客人的满意程度。

(2) 面试技巧

本课程主要为民航单位选聘学生进行应聘技能的相关知识进行培训。旨在使学生了解企业需求人才的标准,指导学生分析职业需要的基本能力和主要素质,并学会通过各种途径来有针对性地提高这些能力和素质。了解职场礼仪,树立良好的个人职场形象。掌握面试的前期准备,了解面试的基本类型和应对要点,提高心理调适能力。采用互动、现场演练、行动学习、疑难解答等方式,使学生掌握面试方法和技巧。

(3) 民航法规

本课程通过学习空中航行法律制度、民航器管理法律制度、航空运输管理与合同及保险法律制度等基本法律法规,让学生能运用航空法知识对相关案件进行处理,能明确安检、联检、边防、海关、动植物检疫的相关规定和操作要领。

(4) 民航服务心理

通过本课程的学习,能对旅客消费行为进行分析,识别旅客需求,能做出良好的服务应对;并具有对自我心理和员工心理的分析能力,能控制自我行为,能

有效管理员工。

(5) 民航市场营销

通过本课程的学习,使学生能够掌握到航空运输市场营销工作中经常会遇到相关的理论知识和实践知识,使学生能够对航空市场营销业务有个全面的认识和理解,并具备一定的实际操作技能。

(6) 民航客舱服务

本课程是空中乘务专业的一门核心课程,是对空中服务内容的概述,是进行实际空中服务的基础。其功能在于培养学生具备从事空中乘务的基本职业能力,并为其成为合格的乘务人员做前期准备。通过本课程的学习,学生具有客舱服务的一般能力,能够运用前期课程所掌握的民航运输、航空旅游、普通话及英语沟通等相关知识技能完成基本的航班服务,进行特殊情况处理,系统地掌握达到民航初级乘务员职业资格认证所需的知识、技能,养成爱岗敬业、诚实守信、团队合作等民航服务岗位所需的职业道德、职业素养,具备较强的表达沟通能力和良好的服务意识并为职业发展打下良好的专业基础,同时为学生通过民航乘务员从业资格考试打下基础。

(7) 民航客舱设备运行与管理

本课程是本专业的核心课程,是空中乘务员必须的一门业务基础课。通过本课程的学习,使学生了解客舱结构、设备的位置和功能,掌握客舱设备功能系统的使用方法,了解一定的维护与保养知识。

(8) 民航服务英语

本课程以英语为媒介教授空乘专业知识,以专业化和口语化为主要特色,系统而全面地展示民航服务流程的各主要环节(包括航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等)中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式的英语表达与沟通的能力。使学生掌握空乘服务专业词汇,提高空乘专业英语的应用能力。

(9) 形体与舞蹈

本课程通过形体与舞蹈:基本手位、脚位、芭蕾把杠基本组合、基本形态控制练习、各部位柔韧性练习、行进间各类基本步伐,舞姿练习,形体健美操,形

体瑜伽，减肥塑身练习，形象塑造，专业形体语言等基本形体训练，提高学生运动参与、身体健康、心理健康和社会适应等综合素质，提升学生综合的气质与综合职业气质。

（10）民航客舱安全管理

本课程主要学习国际民航组织对客舱安全运行的要求、客舱乘务员安全职责、客舱乘客安全管理、客舱应急处置等内容，使学生掌握必要的民航安全知识，为其将来的实际空乘工作奠定扎实的理论基础。

（11）民航服务礼仪

本课程是空中乘务专业的一门专业主干课，职业技术与职业认证课，在空中乘务专业教学中占主要地位，是一门实践性很强的课程。本课程在介绍基本礼仪知识的基础上，针对航空服务行业的特点，深入阐述了航空服务人员所应具备的业务素质、职业道德和礼仪规范，旨在深化学生对服务意识及礼仪规范的理解，为从事航空服务行业各种工作打下扎实的基础。

（12）民航安全检查

通过本课程的教学，旨在使学生对民航运输中证件检查、X光机检查、危险品基础知识和出入境管理知识的学习与实训，使学生了解和掌握民航安全技术检查的操作方法，掌握基本技巧，胜任民航安全检查员的工作。

（13）民航地勤服务

本课程面对服务中的基础理论知识和各岗位的工作内容以及简单的操作方法，为学生能够在民航机场为乘客提供地面服务做好准备。课程是以理论基础知识和实训课程相结合，理论知识可以让学生们更多地了解民航业，在以后的工作岗位中更快的适应工作环境。

（14）安全与急救

本课程内容包括航空飞行常见疾病的病因及预防、航空飞行与心理保健、飞行人员的营养要求、机上旅客突发疾病的急救服务、航空飞行突发情况的现场急救、空中意外的应急求生措施。过本课程的学习，使学生了解航空医学基本原理及基本航空急救技术，并能针对特定状况进行有效处理，使其具备一定急救能力。

（15）饮食营养与文化

本课程系统、全面地讲授餐饮服务与管理的理论及方法，主要内容包括：餐

饮概述，中、西餐厅服务，酒水知识，餐厅员工管理，餐饮设备、用品管理，餐饮服务质量和餐饮安全管理。通过本课程的学习，使学生全面了解餐饮部运行与管理的内容，掌握餐饮服务规范和操作技能，学会处理和解决餐饮服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。

2. 实践创新课程

(1) 空乘形象塑造

在航空实训室化妆间进行教学，通过职业妆、职业服饰搭配、色彩基本知识等基础知识的教学，让学生进行职业妆容演练、职业装穿着、职业素质训练等基本能力培养，为学生未来从事航空服务的外在形象修炼及基本职业妆的技能掌握提供课程支持。

(2) 创业就业指导

本课程旨在帮助大学生熟悉撰写和展示创业计划书的整个过程。主要帮助学生了解创业计划书的作用，把创业构想变成文字方案，完成创业计划书的撰写，最后简要介绍创业计划书的展示技巧。

(3) 客舱服务实训

通过在校内外实训基地进行实际的航空服务的综合实习与实训，让学生能够系统的培训航空服务的基本能力，为了未来能够在实际工作中适应相关航空服务的岗位要求而进行的综合实习实训。

(4) 顶岗实习

学生的技能水平、职业道德、职业素养、劳动态度、劳动纪律等内容以及在实习过程中完成的技术改革和创新成果是顶岗实习的考核评价标准。顶岗实习结束后，按照顶岗实习考核要求，由校内外指导教师共同对学生进行成绩评定。

(5) 花艺实训

《花艺实训》是专业实践课，属于管理模块，旨在提高学生的审美情趣。本课程包括花艺基础实训和插花设计实训两个模块。“花艺基础实训”模块训练花材与花器识别、花材采集与选购、花材保鲜与处理及插花制作的基本技能，为后续的花艺操作打下基础；“插花设计实训”着重训练对民航公共区域等营业场所常见花艺造型的设计与制作技能，培养学生在具体环境中设计与创作插花造型的综合能力。

(6) 餐饮服务实训

《餐饮服务实训》是专业实践课，属本课程通过对餐饮服务的基本知识、餐饮服务技能、主题宴会设计等模块的集中训练，使学生能够顺利的从事民航餐饮服务与管理工作，满足空乘服务岗位的要求。

(7) 茶艺实训

《茶艺实训》是专业实践课，通过系统学习，使学生了解中国茶文化的基础知识，了解我国各个历史时期茶艺茶道，掌握不同茶类的冲泡方法，在茶艺表演学习中陶冶情操，提高修养。

十二、 毕业标准

1. 学生在规定的学习年限内，修满本方案规定最低总学分，其中必修课累计至少达到 132.5。选修课（含素质拓展学分）累计至少达到 26。

2. 学生应参与一次通过普通话水平测试。

3. 学生应具备获得江苏省英语应用能力考试 B 级能力。

4. 学生应获得以下职业技能等级证书中至少一个：

序号	面向的职业岗位	技能证书/职业资格证书
1	民航客票销售员	民航客运岗位资格证书
2	民航安检员	民航安全检查员资格证书
3	民航乘务员	托业证书、民航乘务员证书、救护技能证
4	民航客运服务员	托业证书
5	民航客服人员	普通话水平测试等级证书

5. 学生在校期间需参与职业特定能力相符的空乘专业技能竞赛项目。

十三、 教学进程总体安排

学年	学期	军训（劳动教育）	入学（毕业）教育	实践专用周	理论教学周	机动周	合计
----	----	----------	----------	-------	-------	-----	----

一	1	3	1	2	12	1	19
	2	1		6	12	1	20
二	3	1		6	12	1	20
	4	1		6	12	1	20
三	5	1		5			19
				13			
	6	1	1	5			17
				10			
总计		8	2	53	48	4	115

2. 教学进程表（附后）

3. 各类课程学时比例表

课程模块	学时合计	学时比例（%）
公共课	670	26%
专业课	1884	74%
总计	2554	100%
理论课	890	35%
实践课	1664	65%
总计	2554	100%

十四、实施保障

（一）师资队伍

序号	姓名	职称	年龄	是否双师	类型
1	周丽	教授	49	是	省高水平骨干专业负责人
2	陈纯	副教授	34	是	副院长
3	黄志刚	副教授	41	是	空乘专业带头人
4	许艳	副教授	39	是	酒管专业带头人

5	方静	讲师	41	是	酒管教研主任
6	王雨昕	讲师	41	是	骨干教师
7	王建平	教授	65	是	兼职教师，专家顾问
8	李欣原		28	否	兼职教师，乘务长
					滚动兼职教师，乘务员

（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. 校内实训室

校内实训室（基地）应具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，至少应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。

（1）客舱服务训练舱

波音或空客客舱服务训练舱，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（或航空 VR）

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实训教学或仿真实训教学。

（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. 支持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

1. 教材选用与网络学习资源

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。

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。

（1）虚拟仿真的教学资源。在专业核心课程中，利用乘务员训练（CBT）和航空 VR 等实训软件，从客舱设备、客舱服务、客舱安全与应急处置到地面服务等，全部可通过仿真软件进行学习并模拟训练，提高学习效率。

(2) 以智慧职教为平台，通过空乘专业国家教学资源库（备选）网站，进行信息化教学，并引导学生通过资源库进行自主学习。

专业阅读书目及网站建议：

- 1) 路紫. 空中乘务专业导论. 北京. 高等教育出版社, 2015
- 2) 杨长进. 民航概论. 北京. 航空工业出版社, 2014
- 3) 赵林. 航线地理. 上海交通大学出版社, 2013
- 4) 高宏. 空乘服务概论. 旅游教育出版社, 2013
- 5) 黄建伟. 民航地勤服务. 旅游教育出版社, 2013
- 6) 马玲玉. 民航基础教程. 航空工业出版社, 2013
- 7) 廉洁. 空乘餐饮服务实物. 上海. 上海交通大学出版社, 2012
- 8) 刘科. 空乘人员化妆技巧. 上海. 上海交通大学出版社, 2012
- 9) 黄永宁. 民航概论. 北京. 旅游教育出版社, 2013.
- 10) 李永. 中国民航发展史简明教程. 北京. 中国民航出版社, 2011
- 11) 刘得一. 民航概论（修订版）. 北京. 中国民航出版社, 2008.
- 12) 梁金兰. 旅游沟通技巧. 北京. 机械工业出版社, 2014.
- 13) 谭惠卓. 航空运输地理教程. 北京. 中国民航出版社, 2007.
- 14) 洪德慧、江群. 航空运输地理. 北京. 国防工业出版社, 2009.
- 15) 刘成. 民航运输系统运行解码. 上海. 上海交通大学出版社, 2008.
- 16) 民航资源网 <http://www.carnoc.com/>
- 17) 中国民航总局网站 <http://www.caac.gov.cn/>
- 18) 美国联邦航空局网站 <http://www.faa.gov/>
- 19) 《正点》航空传媒 <http://www.zenith100.com/>
- 20) 航空网 <http://www.hangkongnet.com/>
- 21) 中国民航新闻信息网 <http://editor.caacnews.com.cn/>
- 22) 航空价格信息网 <http://www.airtis.net/>

（四）教学方法

空乘专业课程教学应根据不同课程的特点，在不同的教学条件下，为达到不同的教学结果采用不同的方式、方法、媒体进行教学。建议相关教师灵活运用九

大教学策略：掌握学习教学策略；情境-陶冶教学策略；示范-模仿教学策略；五段教学策略；九段教学策略；支架式教学策略；随机进入教学策略；抛锚式教学策略；协作式教学策略。前5种是以教为主的教学策略、后4种是以学为主的教学策略，建议相关教师根据教学内容选择教学策略，多使用以学为主的教学策略。

具体教学方法，包括讲授法、谈话法、讨论法、指导法、演示法、参观法、模拟法、练习法、实验法、实习作业法、陶冶法、体验法、表现法、发现法、合作教学法、问题教学法、探究式教学法、项目教学法、任务驱动教学法、案例教学法、理实一体化教学法等等。教师可以根据不同课程性质和空乘专业学生的学情分析，选择适合的教学方法。

建议更多使用行为导向教学方法：模拟教学法（模拟设备和模拟情境）、案例教学法、项目教学法、角色扮演法、头脑风暴法、探究学习法、知识竞赛法、四级教学法（讲解、示范、模仿、练习）等。强调学生自主学习，教师转变风格，做课堂主持人，控制教学过程而不是教学内容。

（五）教学评价

1. 教师评价

（1）理论教学评价

整个课程学习结束后，进行期末理论考试、任务考查或者上机考试，考查学生对整个课程理论基础知识的掌握程度。过程性考核（查）采用教师评价和学生自评互评的方式。教师根据课程设置若干个学习（工作）任务，每个任务结束后，组织一次学业成果的评价反馈。

（2）实践教学评价

学生实践实习学习成绩由实践实习指导教师考核。指导教师在认真阅读学生实践实习报告的基础上，针对学生的实践实习情况综合汇总相关内容确定。实践实习考核成绩按优、良、中、及格、不及格五个等级评定；实践实习成绩不及格的学生不得毕业。

2. 学生评价

按照学院学时考核管理制度，实行一门课一个成绩。对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、

评价过程的多元化，对不同课程采取考查、考试等不同考核方式。增加教学过程中的考核所占的比重，按照课程性质，采用 4:6、5:5，或者 6:4 等比例设置考核比重。

十五、 质量保障

（一）学校和二级学院应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。

（二）学校、二级学院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，严明教学记录，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（三）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、在校学业水平、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。

（四）专业教研组织应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。

十六、 编制说明

1. 编制指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大、二中、三中、四中精神，按照全国教育大会部署，落实立德树人根本任务，坚持面向市场、服务发展、促进就业的办学方向，健全德技并修、工学结合育人机制，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系，突出职业教育的类型特点，深化产教融合、校企合作，推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程，加快培养服务区域高质量发展的高素质复合型技术技能人才。

2. 编制着力点

构建“技能测试为基础，1+X 技能等级为重点，技能大赛为引领”的学生技

能培养体系。按照职业岗位对高素质复合型技术技能人才的需要，把技能测试题库内容、1+X 技能等级证书标准、学生技能大赛赛项内容融入到课程标准中，将新技术、新工艺、新规范纳入教学标准和教学内容，提高教学内容与岗位的符合度，推动课程与教学内容的改革。

附件：教学进程表（注：红色斜体为企业方所授课程）

序号	课程名称 ¹	课程性质	课程类别	类型	学期	开课学院	考核	周学时	学分	实践学时	理论学时	总学时
1	大学英语 1	必修课	公共基础课	A	1	基础部	考试	4	3.0	0	48	48
2	体育 1	必修课	公共基础课	A	1	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24
3	思想道德修养与法律基础	必修课	公共基础课	B	1	马克思主义学院	考查	3	3.0	0	36	36
4	形势与政策	必修课	公共基础课	A	1	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
5	职业规划与方法能力	必修课	公共基础课	B	1	学工处	考查	1	1.0	0	16	16
6	创意创新训练	必修课	公共基础课	B	1	创新创业学院	考查	1	1.0	12	4	16
7	入学教育	必修课	公共基础课	C	1	学工处	考查	+1	1	24	0	24
8	军训	必修课	公共基础课	C	1	人武部	考查	+2	2.0	48	0	48
9	四史教育	必修课	公共基础课	A	1	马克思主义学院	考查	0	1.0	0	16	16
10	劳动通识教育	必修课	公共基础课	A	1	基础部	考查	0	1.5	0	24	24
11	信息技术实训	必修课	公共基础课	C	1	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24	0	24
12	大学生心理健康教育	必修课	公共基础课	A	1	学工处	考查	1	1.5	0	24	24
公共课合计								12	18.0	108	198	306
1	<i>民航形象塑造*</i>	必修课	专业基础课	B	1	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
2	<i>简明中国民航发展史*</i>	必修课	专业基础课	A	1	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	0	36	36
3	<i>民航服务礼仪*</i>	必修课	专业基础课	B	1	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	12	12	24
4	接待业概述	必修课	专业基础课	A	1	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	0	24	24
5	形体与舞蹈	必修课	专业基础课	C	1	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	24	0	24
6	<i>专业认识周</i>	必修课	专业实践课	C	1	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24	0	24
专业课合计								11	10.0	72	84	156

1	大学英语 2	限选课	公共基础课	A	2	基础部	考查	2	1.5	0	24	24
2	创业之旅	必修课	公共基础课	B	2	创新创业学院	考查	2	2	8	24	32
3	中华优秀传统文化	必修课	公共基础课	A	2	海外教育学院	考查	2	2	0	24	24
4	体育 2	必修课	公共基础课	A	2	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24
5	毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论 1	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24
6	形势与政策	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	0	0	0	6	6
7	国家安全教育	必修课	公共基础课	A	2	教务处	考查	0	1.0	0	16	16
公共课合计								10	9.5	8	142	150
1	<i>民航客舱安全管理 1*</i>	必修课	专业课	B	2	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	12	12	24
2	<i>民航乘务员基础*</i>	必修课	专业课	A	2	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
3	<i>民航服务英语 1*</i>	必修课	专业基础课	A	2	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
4	<i>面试技巧</i>	必修课	专业基础课	B	2	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
5	民航日语 1	必修课	专业基础课	A	2	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
6	<i>民航礼仪实训</i>	必修课	专业实践课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+2	3.0	48		48
7	<i>专业面试实训</i>	必修课	专业实践课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
8	饮品鉴赏与制作实训	必修课	专业实践课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
9	茶艺实训	必修课	专业实践课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
10	形体与舞蹈实训 1	必修课	专业实践课	C	2	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
专业课合计					2.0			10.0	16.5	168.0	96.0	264.0

01	专创融合实践	必修课	公共基础课	B	3	创新创业学院	考查	2	1.5	12	12	24
02	体育 3	必修课	公共课	A	3	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 2	必修课	公共课	A	3	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24
04	军事理论	必修课	公共课	A	3	人武部	考查	2	2	0	24	24
05	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论实践	必修课	公共课	C	3	马克思主义学院	考查	+1	1	12	0	12
06	形势与政策	必修课	公共课	A	3	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
公共课合计								8	7.5	24	90	114
1	民航客舱服务*	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	18	18	36
2	客舱设备操作与管理*	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考试	4	3.0	30	18	48
3	民航服务英语 2	必修课	专业课	B	3	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	20	4	24
4	民航日语 2	必修课	专业基础课	A	3	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
5	客舱服务实训	必修课	专业实践课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+2	3.0	48		48
6	民航英语实训 1	必修课	专业实践课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
7	形体与舞蹈实训 2	必修课	专业实践课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
8	空乘风采大赛实训	必修课	专业实践课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+2	3.0	48		48
9	劳动周 2	必修课	公共课	C	3	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
专业课合计								11	18.5	236	64	300
01	就业创业指导	必修课	公共课	B	4	创新创业学院	考查	1	1.0	4	12	16
02	体育 4	必修课	公共课	A	4	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	形势与政策	必修课	公共课	A	4	马克思主义学院	考查	1	1.0	0	12	12
公共课合计								4	3.5	4	48	52

1	饮食营养与文化	必修课	专业基础课	A	4	旅游与烹饪学院	考试	3	2.5	0	36	36
2	民航心理学	必修课	专业课	A	4	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
3	客源国概况	必修课	专业课	A	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	0	24	24
4	民航法规	必修课	专业课	A	4	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	0	24	24
5	民航人际沟通	必修课	专业基础课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
6	安全防护与急救处理	必修课	专业课	B	4	旅游与烹饪学院	考查	2	1.5	12	12	24
7	民航客舱安全管理 2*	必修课	专业课	B	4	旅游与烹饪学院	考试	2	1.5	12	12	24
8	客舱设备实训	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
9	形体与体能实训	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
10	民航英语实训 2	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
11	急救实训	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
12	花艺实训	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	24		24
13	毕业设计实训	必修课	专业实践课	C	4	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.5	48		48
专业课合计								15	20.5	204	144	348
01	劳动教育 3	必修课	专业实践课	C	5	旅游与烹饪学院	考查	+1	1.0	24	0	24
02	顶岗实习 1	必修课	专业实践课	C	5	旅游与烹饪学院	考查	+19	19.0	456	0	456
03	顶岗实习 2	必修课	专业实践课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+10	10.0	240	0	240
04	毕业设计	必修课	专业实践课	C	6	旅游与烹饪学院	考查	+5	5.0	120	0	120
专业课合计									35.0	840	0	840
01	毕业教育	必修课	公共课	C	6	教务处	考查	+1	1	24	0	24
02	公共选修课	选修课							8.0	0	128	128
03	素质拓展								18.0	0	0	0