

# 空中乘务专业人才培养方案

(三年制高职 2025 年版)

洛阳文化旅游职业学院  
旅游管理与乡村振兴学院

2025 年 9 月



## 编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职空中乘务专业，由洛阳文化旅游职业学院旅游管理与乡村振兴学院专业建设指导委员会组织专业教师，与河南航投飞宇航空仿真技术有限公司等合作企业的专家及我院部分优秀学生代表共同制订。从2025级空中乘务专业学生开始实施。

### 主要编制人员一览表

序号	姓名	所在单位	职称/职务	签名
1	朱思冰	洛阳文化旅游职业学院	高级讲师	朱思冰
2	陈静毅	洛阳文化旅游职业学院	讲师	陈静毅
3	席雅琪	洛阳文化旅游职业学院	讲师	席雅琪
4	薛笑艳	洛阳文化旅游职业学院	助教/教务负责人	薛笑艳
5	张春阳	洛阳文化旅游职业学院	讲师/旅游教研室主任	张春阳
6	李美娟	洛阳文化旅游职业学院	副教授	李美娟
7	张爱芳	洛阳文化旅游职业学院	副教授	张爱芳
8	任潇潇	深圳航空有限责任公司	客舱乘务教员	任潇潇
9	李满花	河南航投飞宇航空仿真技术有限公司	董事长	李满花
10	付家聚	洛阳文化旅游职业学院	学生	付家聚
11	王晓曼	洛阳文化旅游职业学院	学生	王晓曼

复核人：刘子/3

专业负责人（签字）：陈静毅

# 2025 级三年制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、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

## 三、基本修业年限

学制：大学专科三年

## 四、职业面向

空中乘务专业的职业面向集中且多元，核心是为现代交通运输与服务行业培养高素质技术技能人才。毕业生主要就业领域包括：民航运输主体，承担客舱服务与安全管理核心职责，或于机场从事值机、安检、要客服务等地勤岗位；交通运输拓展：凭借优质的服务技能与形象气质，可胜任高速铁路动车乘务、国际邮轮服务等相关岗位；现代高端服务：职业能力可迁移至高端旅游、酒店、会展、政务接待及企业管理等多个领域。该专业职业要求从业者具备强烈的安全意识、娴熟的服务技能、良好的沟通能力及应变能力。随着航空业与现代服务业的持续发展，职业发展路径清晰，前景广阔。

表 1 空中乘务专业职业面向一览表

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	民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员
职业类证书	中国民用航空客舱乘务员训练合格证 航空安全员培训合格证书 1+X 空中乘务职业技能等级证书 民航安检员（五级）证书 1+X 民航旅客地面服务技能等级证书

## 五、培养目标

### （一）总体培养目标

本专业旨在培养德、智、体、美、劳全面发展，适应民航业高质量发展需要，理想信念坚定、职业道德优良、人文素养宽厚、专业技能精湛，掌握现代航空服务与安全管理必备的理论知识和实践技能，具备卓越的客舱服务能力、规范的应急处置能力、流畅的中外文沟通能力及可持续的职业发展能力，能够胜任国内外航空公司、机场等民航企事业单位的空中乘务员、安全员、地面服务人员等一线岗位工作的高素质技术技能人才。

## （二）具体培养目标

**思想政治素质：**树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义核心价值观，具有深厚的家国情怀、高度的社会责任感和良好的职业道德，热爱民航事业。  
**职业精神素质：**具备“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的中国民航精神，养成严谨细致、团结协作、吃苦耐劳、乐于奉献的职业作风。  
**人文与身心素质：**具有健康的体魄、良好的心理调适能力和抗压能力，能适应跨时区、跨地域的飞行任务。具备较高的审美情趣、得体的仪容仪表和优雅的言行举止。  
**服务与安全素质：**牢固树立“安全第一，旅客至上”的服务理念，具备强烈的安全意识、风险意识和保密意识，能将安全规范内化于心、外化于行。

**掌握必要的思想政治理论、人文社会科学、英语、计算机应用等通识知识。**  
**专业基础知识：**系统掌握民航概论、航空运输地理、民航服务心理学、航空法、民航旅客运输、客源国概况等专业理论基础。具备持续学习民航新知识、新规章、新技能意识和能力，能够通过各类资质复训与考核。具备一定的服务创新思维和职业生涯规划能力，为未来向乘务长、教员、检查员等管理岗位或地面管理岗位发展奠定基础。

## 六、培养规格

### （一）知识要求

#### 1. 公共基础知识

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。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。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；掌握与本专业对应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，

了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，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；

## 2. 专业知识

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，掌握民航机场地勤岗位服务知识，熟悉航空运输常识，熟悉职业形象塑造知识，熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；掌握乘务工作英语知识，掌握旅客服务心理知识。

## （二）能力要求

### 1. 基础能力

- （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、文字表达和沟通能力。
- （3）具有空中乘务专业必须的信息技术应用和维护能力。

### 2. 专业技术技能

- （1）具备操作舱门、客舱设备设施和服务设备设施的能力。
- （2）具备客舱服务和地面服务能力。
- （3）能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- （4）具备处置客舱紧急状况的能力。
- （5）具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- （6）具备特殊旅客服务能力。

## （三）素质要求

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。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。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。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，良好的行为习惯。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。

## 七、课程设置

本专业主要包括公共基础课程和专业课程。

## （一）公共基础课程

公共基础课程，共 16 门。主要课程有：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、国家安全教育、四史、中华优秀传统文化、大学英语、大学体育、军事理论（国防教育）、心理健康教育等。课程简介如下：

### 1. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

第一学期开设，共 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时

课程目标：本课程是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育课程中的骨干和核心课程，本课程承担着对大学生进行系统的马克思主义理论教育的任务，目的在于使当代大学生了解马克思主义中国化时代化的过程，了解马克思主义与时俱进的理论品质，树立建设中国特色社会主义的坚定信心，提高学生运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力，增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。

内容简介：全面讲述马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果及其精髓、毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义改造理论、社会主义道路初步探索的理论成果、中国特色社会主义理论体系的形成和发展、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观理论等，共 9 个专题内容。

### 2. 思想道德与法治

第二学期开设，共 54 学时，其中理论 36 学时，实践 18 学时

课程目标：本课程通过理论学习和实践体验，帮助大学生投身社会主义建设，形成崇高的理想信念，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，其目的在于培养高等院校学生树立正确的世界观、人生观、价值观，加强思想品德修养，增强学法守法的自觉性，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质。

内容简介：本课程是系统地对大学生进行马克思主义理论教育和品德、法律教育的主渠道和基本环节，是我国高等学校课程体系中的必修课程，是一门融思想性、政治性、科学性、理论性和实践性于一体的课程。课程以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、

人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。

### 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

第五学期开设，共 54 学时，其中理论 45 学时，实践 9 学时

课程目标：本课程是中共中央宣传部和国家教育部规定的高职院校思想政治理论教育课程中的骨干和核心课程。课程全面反映了马克思主义中国化时代化最新理论成果，为青年学生深刻理解掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的科学内涵、核心要义、实践要求提供了全面指引，目的在于更好用党的创新理论铸魂育人，引导青年学生更加坚定地沿着科学理论指引的正确方向前进，努力成为担当民族复兴大任的时代新人。

内容简介：本课程全面系统反映了习近平新时代中国特色社会主义思想创立发展的基本脉络及其主要内容，包含新时代坚持和发展中国特色社会主义、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴、坚持党的全面领导、坚持以人民为中心、全面深化改革开放、推动高质量发展、社会主义现代化建设的教育科技人才战略、发展全过程人民民主、全面依法治国、建设社会主义文化强国、以保障和改善民生为重点加强社会建设、建设社会主义生态文明、维护和塑造国家安全、建设巩固国防和强大人民军队、坚持“一国两制”和推进祖国完全统一、中国特色大国外交和推动构建人类命运共同体、全面从严治党等十七个专题，集中彰显了习近平新时代中国特色社会主义思想回答时代课题、引领实践发展、推动伟大变革的真理力量和实践伟力。

### 4. 形势与政策

第一、二、五、六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：高职院校《形势与政策》课教学立足于思政课的政治性属性，主要讲授党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导大学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地的辩证关系。

内容简介：《形势与政策》课是高等学校思想政治理论必修课，是一门公共基础课。它是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略的重要渠道。它要求及时、准确、深入地推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，宣传党中央大政方针，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，培养担当民族复兴大任的时代新人。

#### 5. 国家安全教育

第六学期开设，共 18 学时，其中理论 8 学时，实践 10 学时

课程目标：《国家安全教育》是以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以总体国家安全观为统领的一门思政必修课。通过本课程的教学，旨在全面加强学生国家安全意识，丰富国家安全知识，引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题，强化学生的政治认同，坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，提升学生维护国家安全的能力，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。

内容简介：根据教育部《大中小学国家安全教育指导纲要》相关要求以及《国家安全教育大学生读本》教材内容，本课程主要教学内容包括总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，我国新时代国家安全的形势与特点，国家安全重点领域（主要包括政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全）的基本内容、重要性、面临的机遇与挑战、维护的途径与方法，总体国家安全观实践教学等。

#### 6. 四史

第六学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：本课程依据《高等学校思想政治理论课建设标准（2023）》《关于在全社会开展党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史宣传教育的通知》开设，是各专业学生的选择性必修课。本课程是以马克思主义为指导，以中国共产党历史为主线，有机融合新中国史、改革开放史、社会主义发展史开展的教育学习。课程

旨在通过系统讲授和实践活动，引导学生深刻理解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；深刻认识红色政权来之不易、新中国来之不易、中国特色社会主义来之不易；深刻把握历史发展规律和大势，增强对中国共产党和中国特色社会主义的政治认同、思想认同、理论认同、情感认同。最终目标是教育引导坚定“四个自信”，传承红色基因，赓续红色血脉，努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。

内容简介：课程内容围绕中国共产党百年奋斗的光辉历程、伟大成就和宝贵经验展开，贯通新中国史、改革开放史、社会主义发展史的内容，重点包括：历史和人民选择了中国共产党、中国人民站起来了、中国人民富起来了、中国特色社会主义新时代进入新时代4个专题。通过理论与实践相结合的教学方式，帮助学生建立完整的历史认知体系，汲取历史智慧，传承红色基因。

#### 7. 中华优秀传统文化

公共必修课，第一、二学期开设，共72学时，其中理论44学时，实践28学时。

课程目标：本课程旨在让学生深入了解中华优秀传统文化，包括其历史渊源、核心价值观、艺术形式及社会习俗等。通过学习，学生能够领悟中华文化的博大精深，增强文化自信，培养对传统文化的热爱与传承意识，同时提高人文素养和审美能力。

内容简介：本课程将全面介绍中华优秀传统文化的主要内容和特点，涵盖古代文学、历史典故、哲学思想、传统艺术等多个领域。学生将通过经典诵读、历史故事分析、艺术作品欣赏等实践活动，深入感受中华文化的独特魅力。课程还将涉及传统节日、民俗风情等内容，让学生在亲身体验中了解并珍视中华民族的文化遗产。

#### 8. 大学英语

公共必修课，第一、二、五、六学期均开设，共144学时，其中理论108学时，实践36学时。

课程目标：大学英语课程旨在系统提升学生的英语语言能力，培养他们在国际交流中的跨文化沟通能力。作为高等教育的重要组成部分，本课程着重于听、说、读、写、译各项技能的均衡发展，强调语言的实际应用和交际功能的培养。通过学习，学生不仅能够掌握扎实的英语基础知识，还能够了解英语国家的文化、历史和社会习俗，为未来的学术研究、国际交流以及职业生涯发展奠定坚实的语言基础。

内容简介：本课程通过丰富的语言材料和多样的教学活动，帮助学生巩固和拓展英语词汇、语法等基础知识，同时提高他们的阅读理解、听力理解和口头表达能力。课程内容涵盖生活、文化、科技、教育等多个领域，旨在拓宽学生的国际视野，增强他们的跨文化意识。此外，课程还注重培养学生的自主学习能力和批判性思维，使他们能够在不断变化的语言环境中持续学习和进步。通过学习本课程，学生将能够更自信、准确地使用英语进行交流，更好地适应全球化时代的挑战和需求。

#### 9. 大学生心理健康教育

公共必修课，教育学院和体育学院第一学期开设，旅游、奥雅和文创学院第二学期开设，共 36 学时，其中理论 24 学时，实践 12 学时。

课程目标：大学生心理健康教育课程旨在增强学生的心理健康意识，提高自我认知与自我调适能力，培养学生积极向上的心态和健全的人格。本课程将通过系统的心理健康教育，帮助学生了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的技能和方法，提升应对压力和解决问题的能力，为未来的学习、工作和生活奠定良好的心理素质基础。

内容简介：本课程将全面介绍心理健康的基本概念、标准和意义，深入探讨大学生常见的心理问题及应对策略。课程内容涵盖情绪管理、压力应对、人际交往、自我认知等多个方面，旨在帮助学生建立积极、健康的心态，提升心理素质和抗压能力。通过丰富的案例分析和实践活动，学生将学会如何识别和处理自身的心理问题，增强心理适应能力，培养乐观向上的生活态度，为未来的全面发展奠定坚实基础。

#### 10. 信息技术

公共必修课，第一、二学期开设，共 72 学时，其中理论 18 学时，实践 54 学时。

课程目标：信息技术课程致力于培养学生的信息素养和技术应用能力。本课程将介绍计算机基础操作、办公软件的使用技巧以及网络基础知识，旨在让学生掌握现代信息技术的基本理论和实操技能。通过学习，学生将能够熟练运用信息技术工具，提高在信息社会中的竞争力和适应能力，为将来的工作和生活奠定坚实的技术基础。

内容简介：本课程将系统讲授计算机基础操作，包括操作系统的使用、文件管理、文字处理等；同时，还将深入学习办公软件如 Word、Excel、PowerPoint 等的使用方法和高级技巧。此外，课程还将涉及网络基础知识，包括互联网的基本原理、

常见网络应用以及网络安全等方面的内容。通过学习本课程，学生将能够全面提升自身的信息技术素养，更好地适应信息化社会的发展需求。

### 11. 军事理论（国防教育）

公共必修课，第一学期军训期间完成，共 36 学时，其中理论 18 学时，实践 18 学时。

课程目标：军事理论课程是旨在系统地向大学生传授军事基础知识和国防观念的重要课程。本课程结合我国高等学校的实际情况，通过介绍军事基础知识、国防政策以及军事战略等内容，帮助学生建立起全面的国防意识，了解并掌握基本的军事技能。课程着重培养学生的爱国主义精神，提高他们的国防素养，使他们能够在未来的工作和生活中更好地履行国防义务，为国家的安全与繁荣贡献力量。

内容简介：本课程将全面介绍军事理论的基础知识，包括军事思想、军事制度、军事技术等方面的内容。同时，课程还将深入解读我国的国防政策，让学生明确国家在军事方面的立场和策略。此外，通过对军事战略的学习，学生将能够了解战争的本质和规律，提高战略思维能力。通过学习本课程，学生不仅能够增强自身的国防意识，还能够掌握一定的军事技能，为国家的安全与发展贡献自己的力量。

### 12. 大学体育

公共必修课，开设三个学期，共 108 学时，其中理论 36 学时，实践 72 学时

课程目标：本课程旨在通过系统的体育教学，提升学生的身体素质和运动技能，培养健康的生活方式和积极的体育态度。课程注重理论与实践相结合，通过多样化的体育活动和训练，帮助学生增强体质，提高团队协作能力，培养竞技精神和运动中的道德规范。

内容简介：大学体育课程涵盖了田径、球类、游泳、武术等多个运动项目，旨在通过专业的教学和训练，让学生掌握基本的运动技能和规则。同时，课程还强调运动中的安全与健康知识，教导学生如何在运动中预防伤害，维护身体健康。通过本课程的学习，学生不仅能够提升个人体能，还能在团队运动中锻炼领导力和合作精神，为未来的生活和工作打下坚实的身体与心理基础。

### 13. 公共美育

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 10 学时，实践 8 学时

课程目标：本课程旨在培养学生的审美情趣和艺术鉴赏能力，通过系统的艺术教育，使学生能够理解和欣赏各类艺术形式，提升其人文素养和审美水平。课程将

介绍绘画、音乐、舞蹈等多种艺术形式，通过理论与实践的结合，让学生在欣赏美的同时，也能够创造美，从而促进其全面发展。

内容简介：本课程将涵盖艺术的基础知识，包括艺术史、艺术评论以及艺术创作等方面的内容。通过学习，学生将能够识别不同艺术流派的特点，分析艺术作品中的美学元素，同时提升个人的艺术修养和审美能力。此外，课程还将鼓励学生参与艺术创作，通过实践操作来加深对艺术的理解和感悟，最终达到提高公共美育水平的目的。

#### 14. 劳动教育

公共必修课，第一、二学期开设，共 18 学时，其中理论 8 学时，实践 10 学时

课程目标：本课程致力于通过劳动教育，培养学生的勤劳、创新、合作的品质，以及实践能力和社会责任感。课程将结合理论与实践，让学生在参与劳动的过程中，体验劳动的价值和意义，从而树立正确的劳动观念，培养勤劳精神和团队合作意识。

内容简介：本课程将通过组织学生参与各种形式的劳动活动，如园艺、手工艺制作、社区服务等，让学生亲身体验劳动的乐趣和挑战。在劳动过程中，学生将学习如何与他人协作，如何解决问题，以及如何创新思考。同时，课程还将强调劳动的道德和伦理意义，使学生明白劳动不仅是生存的手段，更是实现个人价值和社会贡献的重要途径。通过学习本课程，学生将全面提升自身的劳动素养和社会责任感。

#### 15. 大学生职业生涯规划 and 就业指导

公共必修课，第一学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：本课程旨在帮助学生进行全面的职业生涯规划，并提供实用的就业指导，以增强学生的就业竞争力，为未来职业发展奠定坚实基础。课程将引导学生探索自身兴趣与职业方向的契合点，掌握职业规划的方法与技巧，同时培养学生在求职过程中的自我营销能力和职场适应能力，助力学生顺利步入职场，实现个人职业价值。

内容简介：本课程将涵盖职业兴趣探索、职业规划方法、求职技巧以及职场适应等多个方面。首先，通过专业的职业兴趣测试和案例分析，帮助学生认清自己的优势与兴趣所在，为职业规划提供科学依据。其次，课程将系统介绍职业规划的步骤和策略，包括目标设定、路径选择、能力提升等关键环节，使学生能够制定出切实可行的职业规划。此外，课程还将涉及简历撰写、面试技巧、薪资谈判等求职实

战技能，以及职场礼仪、团队协作、沟通技巧等职场必备素养，从而全面提升学生的就业能力和职业素养。

#### 16. 大学生创新创业基础

公共必修课，第二学期开设，共 18 学时，其中理论 12 学时，实践 6 学时

课程目标：本课程旨在培养学生的创新创业意识和能力，通过系统的理论教学与实践活动，激发学生对创新创业的兴趣和热情。课程将介绍创新创业的基本概念、方法和策略，帮助学生了解市场动态，掌握创业流程，为未来的职业发展和创业道路奠定坚实的基础。

内容简介：大学生创新创业基础课程将涵盖创新思维训练、商业模式设计、市场分析与调研、融资与风险管理等多个方面。通过案例分析、团队讨论、实践操作等多种教学方法，帮助学生建立系统的创新创业知识体系，提升解决实际问题的能力。本课程旨在培养具有创新精神、创业意识和创造能力的高素质人才，为学生未来的创新创业之路提供有力的支持和指导。

#### （二）专业课程

共 21 门，合计 58 学分。主要有专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

专业基础课程有共计 8 门：包括民航概论、形体训练、客源国概况与风俗、民航服务心理学、航空运输地理、民航客舱救护、客舱服务英语、形象塑造课程；专业核心课程共计 7 门：航空法、包括民航服务礼仪、客舱设施与服务、客舱安全与应急处理、民航地面服务、民航安检概论、客舱餐饮服务课程；专业拓展课程共计 6 门：包括普通话与口语交际、客舱播音艺术、航空面试英语、客舱服务沟通技巧、茶艺与茶文化、航空面试技巧。

**专业基础课程**介绍如下：

##### 1. 民航概论（第一学期开设，36 学时）

课程目标：通过介绍民航概况的基本知识和一些应用案例，引导学生充分理解和认识服务的本质，并能将所学的知识应用到社会实践中，培养自身的修养，养成良好的行为习惯和服务意识。

课程内容：民用航空总论、飞机的一般介绍、飞行基本原理、空中交通管理、民用机场概论、民航旅客运输、民航货物运输以及客舱设备等方面的知识，涵盖了民用航空运输业的各主要组成部分的关键知识和内容。

## 2. 形体训练（第一学期开设，36 学时）

课程目标：让学生掌握形体训练的方法，培养学生高雅的气质和美的意识，始终保持良好的仪容仪表，达到民航从业人员职业标准的相关要求；提高学生的感知能力和自我表现能力，养成姿态优雅的习惯，增强学生的创新意识和自信心。

课程内容：了解和掌握形体姿态的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好形体、礼仪、个人形象塑造的基础知识和基本技能。

## 3. 客源国概况与风俗（第一学期开设，36 学时）

课程目标：旨在培养空中乘务专业学生具备扎实的国际视野与跨文化服务能力。通过对主要客源国的深入研习，学生将系统掌握其地理、文化、宗教、社交礼仪与生活禁忌等核心知识，能够深刻理解文化差异的根源。最终目标在于使学生能将理论知识转化为实践能力，在服务中展现出高度的文化敏感度、专业亲和力与有效沟通技巧，避免文化冲突，为不同国籍的旅客提供尊重、贴心、个性化的客舱服务。

课程内容：导论部分讲解文化、风俗的概念，分析文化差异的成因及跨文化交际的基本原则，树立正确的文化价值观。聚焦北美、欧洲、东亚、东南亚及大洋洲等我国主要航空客源国与地区。进行案例分析与角色扮演，模拟如何应对不同国籍旅客的特殊需求、处理因文化误解可能引发的服务矛盾，强化知识的实际运用能力。

## 4. 民航服务心理学（（第一学期开设，36 学时））

课程目标：根据民航服务工作的流程，结合情景模拟或案例，学会如何处理民航服务中的人际关系、如何进行岗位服务和应对解决投诉与冲突服务、处理特殊旅客和突发事件。

课程内容：民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务与人际关系、特殊旅客和突发事件。

## 5. 航空运输地理（第二学期开设，36 学时）

课程目标：要求掌握三类知识：基本地理知识、国内国际旅游知识和航空资源知识；三种技能：时差换算技能、城市机场航空公司的代码应用技能和世界地图使用技能。

课程内容：包括自然地理与飞行、航空运输要素、影响航空运输布局的基本因素、世界航空运输布局和中国航空运输地理时区和时差等内容。

## 6. 民航客舱救护（第五学期开设，48 学时）

课程目标：旨在培养空中乘务员具备在民航客舱特殊环境下进行紧急医疗救护的专业能力。学生将系统掌握机上常见伤病的基本判断、应急处置及救护技能，熟悉并能规范使用机上应急医疗设备。

课程内容：学习客舱救护的特点、原则、法律依据及机上应急医疗设备（的存放与使用规范。掌握心肺复苏、AED 使用、止血、包扎、骨折固定、烧伤处理等基本急救技术。学习机上常见急症的识别与应对措施。演练应对机上分娩、醉酒、死亡等特殊情况的处理程序与沟通技巧。

#### 7. 客舱服务英语（第五学期开设，36 学时）

课程目标：结合民航服务相关岗位对英语的要求，使民航服务专业的学生和从业人员掌握英语运用和交际沟通，解决问题的能力。

课程内容：电话订座、问询、办理出港手续、安全检查、海关、以及航空货物运输、乘务工作用语、服务流程用语、客舱设备等专业词汇、广播词等内容。

#### 8. 形象塑造（第五、六学期开设，共计 96 学时）

课程目标：提高学生从业基本道德与礼仪素质为主要目标，突出职业道德素养与职业形象设计理念的重要性。

课程内容：职业形象概述、职业道德修养与职业道德行为的养成方法与途径、恰当的职业服饰、优雅的职业体态、美丽的职业仪容、日常交际礼仪规范、求职礼仪规范。

#### 专业核心课程介绍如下：

##### 1. 航空法（第一学期开设，36 学时）

课程目标：通过系统教学，教会学生掌握航空服务对服务过程中的法律法规，熟悉中华人民共和国民用航空法的内容，了解国际公约、惯例等相关内容，并学会在航空服务中整体运用。

课程内容：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等内容。

##### 2. 民航服务礼仪（第一、二学期开设，共计 72 学时）

课程目标：学生在掌握民航服务礼仪理论知识基础上，通过具体的服务礼仪实操过程，提高学生在民航服务实际工作中的接待能力、分析解决问题的能力、培养具有较高礼仪素养的民航服务人员。民航客舱服务与管理。

课程内容：民航乘务员职业形象塑造、民航客舱服务礼仪模拟、民航地面服务礼仪模拟、民航服务人员面试指导、民航服务人员礼仪修养。

### 3. 客舱设施与服务（第二学期开设，36 学时）

课程目标：掌握机型设备专业知识及应用，培养学生安全意识和处置各种问题的能力，以提高民航从业人员基本的客舱服务、客舱安全及机上应急处置的技能。

课程内容：以波音 737-800 飞机及空客 320 飞机为主要机型，设置了飞机舱门及自备梯操作、客舱服务设备操作、客舱应急设备操作三个项目及若干模块。

### 4. 客舱安全与应急处理（第二、五、六学期开设，共计 108 学时）

课程目标：了解乘务员进行航前准备的各项内容；掌握乘务员进行起飞前的各项检查、迎送客服务、餐饮服务、娱乐服务等客舱服务工作的流程及规范；能运用规范和技巧，并针对不同旅客及不同航班的特点进行服务与处置。培养团队协作的意识、安全责任意识、吃苦耐劳的精神、迎难而上的精神、精益求精的工匠精神以及解决问题的思维。

课程内容：客舱的各项服务知识与技能，包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务、服务语言沟通技巧等。

### 5. 民航地面服务（第五学期开设，48 学时）

课程目标：培养学生掌握在航空公司、机场等相关企业为旅客提供各种服务的知识和技能。

课程内容：内容包括民用航空和民航机场的基本概况、航站楼的旅客流程，以及通用航空服务、售票服务、值机与行李服务、安检服务、联检服务、特殊旅客运输服务和不正常运输旅客服务等。

### 6. 民航安检概论（第六学期开设，36 学时）

课程目标：旨在系统培养学生掌握民航安全检查工作的基本理论、法律法规和操作流程。学生将熟练掌握对旅客、行李、货物进行安全检查的各项法规、程序与标准，能够准确识别违禁品与危险品，并具备应对现场突发情况的初步处置能力。

课程内容：学习民航安检的性质、任务、发展历程及民航安保法律法规体系。重点掌握人身检查、手提行李与托运行李检查、货物检查的程序与方法；学习 X 光机图像识别、爆炸物探测、金属探测器等安检设备的工作原理与操作技巧。系统学习各类危险品、违禁品的类别、特征及处置规定。

## 7. 客舱餐饮服务（第六学期开设，36 学时）

课程目标：系统培养学生掌握民航客舱餐饮服务的专业理论、服务流程与操作技能。学生将能够熟练、规范地完成不同舱位、不同时段餐食与饮品服务，具备应对各种特殊情况的能力，为旅客提供安全、高效、个性化的客舱餐饮体验。

课程内容：学习各类舱位的餐食配置标准、饮品知识及食品安全规范。熟练掌握餐车、烤箱、咖啡机等客舱服务设备的正确使用与安全注意事项。专项训练餐食的加热、配送、回收全流程；饮品服务技巧；特殊餐食的识别与发放。

表 2 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	航空法	依据《民航法》等法规处理客舱安全、旅客权益、行李运输等实务；向旅客解释安全规定的法律依据。	掌握国家航空法规体系、承运人与旅客的权利义务、国际民航公约要点。能运用法律知识处理机上纠纷、违规事件。
2	民航服务礼仪	在值机、候机、客舱等场景，为旅客提供符合职业标准的仪容、仪表、仪态及语言礼仪服务。	学习职业妆容、制服规范、标准站走蹲姿、微笑服务、手势引导、中外礼仪差异。要求动作规范，体现专业亲和力。
3	客舱设施与服务	熟练操作客舱设备（如舱门、座椅、娱乐系统）；指导旅客正确使用客舱设施，确保舒适与安全。	认知各机型客舱布局、服务面板、应急设备位置；掌握舱门/滑梯操作流程、常见设备故障的应对方法。
4	客舱安全与应急处理	执行飞行前安全检查；遇紧急情况（如迫降、释压、火灾）时，按程序指挥旅客应急撤离。	掌握应急设备操作、撤离口令、各种紧急情况处置预案。通过模拟演练，要求反应迅速、指挥果断、程序准确。
5	民航地面服务	为旅客提供值机、行李托运、登机引导、问询解答、特殊旅客服务等全流程地面保障。	掌握离港系统操作、登机流程、行李查询、航班不正常服务预案。培养高效、准确的服务能力与沟通技巧。
6	民航安检概论	在机场对旅客、行李、货物进行安全检查，识别并处置违禁品与危险品，确保空防安全。	掌握安检法规、违禁品分类特征、X光机图像识别、人身检查及开箱包检查流程。要求树立牢固安全意识，操作规范准确。
7	客舱餐饮服务	根据舱位标准，安全、规范地完成餐食饮料的配送与回收；提供个性化餐饮服务。	学习餐食配置、设备使用、服务流程、酒水知识、特殊餐食识别。强调服务效率、食品安全与个性化应对。

专业拓展课程介绍如下：

### 1. 普通话与口语交际（第二学期开设，18 学时）

课程目标：旨在系统提升空中乘务专业学生的普通话水平与职业口语交际能力。通过训练，使学生能够运用标准、清晰的普通话进行有效沟通，掌握客舱服务中的口语表达规律与技巧，具备良好的倾听、应变与沟通能力。

课程内容：重点纠正声、韵、调及语流音变，通过绕口令、短文朗读等进行强化。专项训练迎送客、安全须知广播、餐食服务等标准服务用语。学习倾听、提问、解释、安抚等技巧，模拟应对旅客问询、抱怨及特殊需求等场景。

## 2. 客舱播音艺术（第五学期开设，36 学时）

课程目标：培养学生掌握民航客舱广播的专业技能。学生将学会运用规范、准确、富有感染力的语音语调和播音技巧，清晰播报航班信息、安全须知及服务内容，确保信息传递的有效性。

课程内容：主要内容包括普通话语音美化训练、客舱广播词的分类与规范、不同飞行阶段的播音情感把控与应变表达，以及录音实操与模拟客舱广播演练。

## 3. 航空面试英语（第六学期开设，36 学时）

课程目标：针对航空公司招聘面试的英语环节，进行专项强化。旨在帮助学生熟练掌握面试中的高频词汇、典型问题应答思路与沟通技巧，能够自信、流利地用英语进行自我介绍、阐述职业优势、回答考官提问。

课程内容：课程聚焦面试全流程，涵盖自我介绍、职业动机、情景问答等核心模块。内容涉及航空专业术语、应答策略、肢体语言管理及模拟面试实战演练，旨在构建学生的英语应试信心与能力。

## 4. 客舱服务沟通技巧（第六学期开设，36 学时）

课程目标：掌握与乘客沟通的基本技巧，能够识别并合理处理日常工作中乘客的服务及投诉问题。

课程内容：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

## 5. 茶艺与茶文化（第六学期开设，36 学时）

课程目标：使学生了解中华茶文化基础知识，掌握基本的茶艺操作技能。重点培养学生将茶文化素养融入客舱服务的能力，能够为旅客介绍茶品、演示冲泡技巧，提供优雅、专业的茶饮服务，从而提升客舱服务的文化内涵与品质。

课程内容：主要内容包括中国六大茶类识别与特性、茶具认知与使用、基本冲

泡技法演练。同时，结合客舱环境，学习如何安全、规范地进行茶水冲泡服务，以及如何向中外旅客简要介绍中国茶文化，提升服务附加值。

## 6. 航空面试技巧（第五、六学期开设，72 学时）

课程目标：指导学生掌握航空公司面试的全流程与核心技巧。通过针对性训练，帮助学生充分展示个人形象、专业素养与职业潜力，显著提升面试通过率。

课程内容：一是前期准备，包括航空公司背景调研、中英文自我介绍撰写、经典问题应答策略；二是形象塑造，指导职业妆发、着装规范与仪态管理；三是情景模拟，针对小组讨论、情境问答、才艺展示等环节进行实战演练，并提升心理抗压能力。

## 八、教学进程及学时安排

本专业方向共包含 6 个学期，共包含 2562 个课时，其中公共课占比 30.2%，实践课时占比 60.07%，教学进程安排详见附件 1。

详情见附件一：课程设置表

附表：教学周数分配表

## 九、基本教学条件

### （一）师资队伍

旅游管理与乡村振兴学院的教师队伍在学历层次、职称结构、双师型教师人数等方面，对新专业发展拥有高度的内驱力和承载力。以下是旅游管理与乡村振兴学院部分教师资料：

姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历	最后学历毕业学校	最后学历专业	最后学历	现从事专业	拟任课程	是否“双师型”	专职/兼职
张爱芳	女	43	副教授	研究生	菲律宾永恒大学	工商管理	博士	电子商务	民航服务心理学	是	专职
李美娟	女	38	副教授	研究生	河南财经政法大学	国际贸易学	硕士	旅游管理	管理学基础	否	专职
刘志恒	男	48	高级讲师	本科	东北师范大学	汉语言文学	硕士	旅游管理	中外民俗	是	专职
朱思冰	女	38	高级讲师	研究生	华中师范大学	音乐学	硕士	旅游管理	艺术鉴赏与修养	是	专职
刘兵兵	女	42	高级讲师	研究生	河南师范大学	历史学	硕士	旅游管理	旅游职业礼仪与交往	否	专职
孙娟	女	44	高级讲师	研究生	河南大学	汉语言文学	硕士	旅游管理	模拟导游	否	专职
张春阳	女	32	讲师	研究生	辽宁师范大学	人文地理学	硕士	旅游管理	民航运输地理	是	专职
李斯豪	男	34	讲师	研究生	华南师范大学	汉语国际教育	硕士	旅游管理	民航服务沟通技巧	是	专职
刘洁	女	33	讲师	研究生	华中师范大学	中国语言文学	硕士	电子商务	民航服务沟通技巧	是	专职
王景	女	35	讲师	研究生	黑龙江大学	历史学	硕士	旅游管理	中外民俗	是	专职
马梓嫻	女	44	讲师	研究生	华中师范大学	中国语言文学	学士	旅游管理	模拟导游	是	专职
彭阳子	女	29	助教	研究生	澳门科技大学	国际旅游管理（旅游规划与管理）	硕士	旅游管理	民航服务心理学	是	专职
芦冠奇	女	34	助教	研究生	河南大学	自然地理学	硕士	旅游管理	旅游学概论	是	专职
李鸽	女	31	助教	研究生	白俄罗斯国立大学	电子商务	硕士	电子商务	管理学基础	否	专职
薛笑艳	女	29	助教	研究生	郑州大学	旅游管理	硕士	旅游管理	旅游策划	否	专职
陈静毅	女	30	助教	研究生	湖南师范大学	人文地理学	硕士	旅游管理	导游基础	是	专职
龚冉	女	36	无	研究生	天津财经大学	国际贸易学	硕士	电子商务	直播营销	否	专职
马云洋	女	24	无	研究生	澳门城市大学	国际款待与旅游业管理专业	硕士	酒店管理	民航法律法规	否	专职
赵嘉乐	男	25	无	研究生	瑞士酒店管理学院	酒店管理	硕士	酒店管理	酒店服务	否	专职

在学历层次上，目前旅游管理与乡村振兴学院共 33 名专任教师，其中博士一名，研究生学历占比 95% 以上。在职称结构上，副教授 2 名，高级讲师 4 名，讲师 10 名。在双师型教师人才建设上，旅游学院双师型教师人数 15 人，占专任教师总数的比例约为 45.45%。在教师专业背景上，旅游学院教师们的专业背景涵盖工商管理、国际

贸易学、汉语言文学、音乐学、旅游管理等多个领域，这种多样性有助于学校多学科的综合发展，为学生提供广泛的知识领域，而且专业群内各专业深入渗透，互为补充。在专业培养上，为了不断提升教师的专业素养和教学能力，学院定期组织专业教师进行专业技术培训、教学技能培训，并有计划地安排教师进入企业进行实践锻炼。

除了学院教师队伍，我院聘请具有空乘经验的校外导师来担任空乘专业课程，苗五元现任春秋航空培训中心总经理，目前是国家一级人力资源管理师、高级经济师、美国项目管理协会 PMP 经理；作为春秋航空培训中心总经理，他通过洽谈合作、交流互访等方式，推动了我校与企业之间的深度合作，共同培养适应民航新业态的智慧型人才。金扇竹老师，毕业于东北师范大学，2013 年 4 月至 2021 年 5 月在韩国韩亚国际航空公司任乘务员，在韩国韩亚国际航空公司工作的八年期间，金老师具备了熟练地客舱服务技能和机上应急能力，在严格的培训和严谨的工作过程中培养了良好的服务意识，团队协作能力和管理能力。2023 年 9 月至 2024 年 1 月任洛阳文旅职业技术学院外聘讲师，讲授《旅游职业礼仪与交往》课程。陆林红老师，是中航协（上海）培训中心有限公司的法定代表人、总经理及董事，致力于航空培训领域的发展。为我校师资培训这块提供便利，致力于教师的转型发展。

综上，旅游管理与乡村振兴学院教师队伍的年轻化、高学历、专业背景多样化为空乘专业的发展奠定了坚实的基础。未来，学院会进一步加强与航空公司的合作，提供更多的实习和实践机会，以进一步提升教师的专业能力。

## （二）教学设施

### 1. 教室要求

本专业课程需要多媒体教学，理实一体化课堂教学。专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施;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. 校内实训室与校外实训基地

#### （1）校内实训基地保障

根据本专业的专业技能课程主要教学内容和要求，配备校内实训室和校外实训基地。

目前我校基本上已经拥有空乘专业所需校内实训室。校内实训室主要有化妆实训室、形体训练室、服务礼仪演练室、茶艺实训室、普通话测试室、旅游综合实训室和酒店前厅数字化实训室等，为学生提供丰富的实践机会。

#### ①化妆实训室

化妆实训室主要用于空中乘务、高速铁路客运乘务等专业学生的化妆、礼仪形象设计等教学。实训室通常配备有化妆台、化妆镜、空调、独立台灯等全套设备，以满足教学实训需求。实训室主要用于学习化妆的基本知识，了解各类化妆品的基本性能，熟练使用各种化妆工具，掌握空乘人员化妆的操作技巧。实训项目包括面部护肤、底妆修饰、眼妆修饰、眉毛修饰及唇部化妆等基础及特色妆形的设计与运用。通过实训，学生可以树立整体的设计思维，提升形象塑造能力。

#### ②形体训练室

形体训练室主要用于空中乘务专业学生的形体训练、仪态礼仪和舞蹈训练。实训室配备有把杆、墙面镜等教学设备，以及多媒体设备，以满足学生形体训练方面的课程。通过《形体训练》、《民航服务礼仪》等课程的开设，旨在长期培养学生良好的身体形态和内在气质，纠正学生生活中不正确的站姿、坐姿、蹲姿、走姿、手姿等礼仪，培养其高雅的气质，塑造良好的职业形象。

#### ③服务礼仪演练室

基于旅游管理专业服务礼仪相关课程的开展，我院开设有服务礼仪演练室。演练室主要用于空中乘务专业学生的服务礼仪实训。通过模拟客舱服务、机场地面服务等场景，让学生了解空乘礼仪的基本知识和具体操作规范。实训项目包括客舱服务礼仪实训、机场地面服务礼仪实训等。通过实训，学生可以提高自身的社交能力和自身修养，树立良好的内在气质。

#### ④茶艺实训室

茶艺实训室是学生熟悉和掌握茶叶、茶具和泡茶用水等基本知识，进行茶叶鉴赏、茶叶冲泡和茶艺表演训练及熟悉茶馆服务与经营的场所。学生通过在实训室学习，熟悉茶文化的基础理论知识，拓展其职业技能，全方位培养学生的综合素质及审美情趣。茶艺实训室可满足旅游管理专业、空中乘务专业《茶艺》、《名茶鉴赏》等课程的实践教学需要。

#### ⑤普通话测试室

我校有普通话测试室，能够进行普通话测试。测试室配备有计算机、普通话软件测试系统、广播系统、监控系统、服务器、功放音箱、话筒耳机等设备。主要承担学生普通话学习及普通话全真测试模拟等相关教学工作，以提高学生的普通话水平。

#### ⑥旅游综合实训室和酒店前厅数字化实训室

旅游综合实训室通备有先进的数字化教学设备和系统，可以模拟真实的旅游服务场景，为空乘专业的学生提供一个全面的、实践性的学习环境。在旅游综合实训室中，空乘专业的学生可以模拟机场或机舱内的服务场景，进行服务礼仪和沟通技巧的训练。这包括学习如何以专业的姿态和礼貌的语言与乘客交流，如何处理乘客的投诉和建议等。除此之外，实训室还可以模拟紧急情况，如飞机延误、乘客突发疾病等，让空乘专业的学生在模拟环境中学习如何冷静应对、迅速处理，并有效地与地面控制中心和医疗人员沟通。

在模拟前厅服务的过程中，学生还可以学习如何与客户进行有效的沟通，了解客户的需求和期望，并提供满意的服务。这对于空乘专业的学生来说是非常重要的，因为他们也需要与乘客进行良好的沟通和服务。

总的来说，在实际教学过程中，可以将旅游综合实训室和前厅数字化服务实训室结合起来使用，为空乘专业的学生提供更全面、更实践性的教学体验。例如，可以设计一些跨学科的实训项目，让学生在综合的环境中学习如何为客户提供全方位、高品质的服务。同时，还可以邀请旅游和酒店行业的专家来实训室进行讲座和指导，让学生更好地了解行业的前沿动态和实际需求。

#### （2）校外实训基地保障

校外实训基地是空乘服务实训基地，主要服务于空中乘务专业。我校与河南航投飞宇航空仿真技术有限公司展开校企合作，该企业具备空中乘务实训飞机模拟舱模拟真机设备，模拟舱包括驾驶舱、经济舱、洗手间、厨房、舱门、行李架、乘务员座椅等，机舱内配有餐车、安全演示用品和安全设备。空乘客舱服务实训基地主要承担《民航飞机客舱设备》、《民航乘务拟舱服务》、《民航客舱安全管理》等课程的实训任务，可以满足空乘专业学生客舱服务和应急两类课程的学习，如波音 737、空客 320 机型介绍、舱门操作介绍、空乘四个阶段的工作、客舱服务与应急设备的识别与使用、客舱服务模拟实训、机上餐饮服务、机上餐饮服务实训、安全演示实训、特殊旅客服务、应急处置的原则与空乘安全职责、陆地撤离前的准备等。

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、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：民航运输业发展的制度法规及业务、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. 数字资源配备要求

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

### （四）教学方法

在教学方法上，依据不同课程内容采用情景模拟演练、项目教学、任务驱动、案例教学、角色扮演和小组讨论等方法展开课程内容教学。注重课前信息综述，课中注重案例，课后任务驱动；各理论课程均适当使用简单的英文资料，培养国际化视角；围绕教学目标，使用案例教学；通过对事件或事务发生与发展的环境、过程的模拟或者是虚拟再现进行情景模拟教学。

在教学模式上，可按照岗位群组织校企教师共同开展分授同课、同授同课和融合式授课教学模式。其中分授同课主要针对岗位群的职业平台课程而设置，由不同专业教师据本专业实际情况讲授同门课程；同授同课是针对职业核心能力课程而设置，由两位教师共同教授同一门课程；合作式授课是指将课程按模块或项目进行融合式教学，由两位或两位以上教师按照模块或项目展开课程教学。

### （五）教学评价

#### 1. 理论课程评价

采用“平时成绩+期末考核”相结合的模式。平时成绩（占比40%-50%）重点关注学生的学习过程，包括课堂出勤与互动、案例分析与专题研讨的表现、以及阶段

性随堂测验。期末考核（占比 50%-60%）以闭卷或开卷考试形式，重点考查学生对核心概念、规章制度、业务流程等理论知识的理解、掌握与应用能力。

### 2. 实训技能课程评价

这是评价体系的核心，采用“过程性考核+终结性实操考核”的模式。过程性考核（占比 50%）贯穿整个实训周期，包括每日职业形象检查、单项技能操作（如应急设备操作、急救技能、广播词朗读）的过关测试、以及模拟舱服务流程的协同演练表现。终结性考核（占比 50%）为综合情景模拟考试，创设完整的航班任务（含正常服务流程与突发特情），由专业教师与企业导师组成考评组，对学生的工作流程、技能规范、沟通技巧、应急处置和团队协作进行综合评分。

### 3. 实习实践评价

采用“企业导师评价+校内教师评价+实习报告”的三方评价模式。企业导师（航空公司/机场带教人员）对学生的在岗工作表现、职业态度、规章遵守情况进行量化评定。校内指导教师通过定期巡查与线上沟通，了解学生动态。最终，学生需提交一份详实的实习报告或实践总结，并通过实习答辩，方可获得该环节学分。

### 4. 职业素养与综合素质评价

此评价渗透在所有课程与活动中。通过观察记录、学生自评与互评、辅导员评议等方式，对学生的职业道德、团队精神、心理素质、沟通表达能力等进行定性分析与量化评分，并纳入学生的综合素质档案。

### 5. 职业资格证书认证

将行业准入标准直接融入教学评价。鼓励并要求学生获取普通话二级甲等以上证书、民航急救救护培训合格证等，其获取情况作为相关课程结业或毕业的重要依据，体现“课证融通”的培养特色。

## 十、质量管理

健全人才培养工作的体制机制，形成稳定的组织机构和专业建设团队，形成人才培养质量保障体系。完善教育教学过程监测、评价与反馈机制。定期组织行业调研、第三方机构就业评估等对人才培养质量进行评价，充分发挥学校、行业企业、家长等多评价主体的作用，形成多元监督机制。教师教学评价与考核由教学常规检查、学生评价、教师同行评价和教学督导四部分组成。强化学生学习的全过程管理与评价，实施考教分离，评教与评学分离，严格考试纪律，考试管理严密、科学、规范，客观公正评价教育教学质量。

(一) 成立专业建设指导委员会，为专业建设出谋划策，提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。

(二) 成立教学执行组织与教学督导组，对课程建设、教学方法的改革与推广、课堂教学质量管理等进行督导与评价。

(三) 建立实践教学环节质量管理，制订各实践教学环节的课程标准、评价标准，制订和完善实践教学管理文件，加强校内外实训、顶岗实习的管理。

(四) 成立专业调研组，负责本专业的社会需求、毕业生跟踪调查和新生素质调查等工作，为本专业的招生和就业提供支持。

## 十一、毕业要求

### (一) 学分要求

学生必须修完本专业教学进程表所规定的课程并达到合格标准，方可准予毕业。

### (二) 技能要求

1. 通过专业技能考核，专业素质测评合格。

2. 完成毕业设计（论文）：毕业设计应立足于航空、服务产业融合发展的真实问题或市场需求。鼓励学生采用案例研究、市场调研、产品策划等形式，完成一份具备可行性与创新性的解决方案或商业计划书。研究成果需体现对专业知识的综合运用能力，并对行业实践具有一定的参考或启示价值。

### (三) 实践经历要求

顺利完成各学期专业技能实训、校外“顶岗实习”，并且在实习结束后成绩考核合格。顶岗实习：在与学校签订合作协议的企业里进行全职顶岗实习，承担实际工作任务。实习中重点锤炼现场服务、流程管理、营销推广等核心业务技能。实习成果需通过企业评价与校方考核，完成理论与实践的综合转化。

### (四) 职业资格证书要求

必须获得学院规定的与职业相关的技能证书至少 1 种（以下证书作为参考）。

序号	职业技能等级证书名称	必考/选考	等级	颁发证书部门
1	民航安全检查员资格证	选考	初级	中国民航局
2	民航运输岗位资格证	选考	初级	中国民航运输协会
3	民航乘务员国家职业资格证书	选考	初级	中华人民共和国劳动和社会保障部
4	茶艺师	选考	初级	中华人民共和国劳动和社会保障部
5	普通话证书	必考	二级乙等	省语言文字工作委员会

6	1+X 空中乘务职业技能等级证书	必考	初级/中级/高级	教育部认证机构
7	英语三级	选考	合格及以上	教育部考试中心
8	礼仪培训师	选考	初级	CVCC 职业核心能力办公室

### （五）综合素质考核

本专业毕业生需通过系统化的综合素质考核，确保其成为德能兼备的合格民航人才。考核涵盖三大方面：

#### 1. 思想品德与职业素养

重点考核学生的政治觉悟、法制观念及社会责任履行情况，如参与志愿服务。核心在于践行“敬畏生命、规章、职责”的民航精神，评价其敬业态度、诚信品质（考试作弊一票否决）及在团队协作、冲突处理中展现出的沟通与协作能力。

#### 2. 专业素养与技能水平

这是考核的重心。首先，对职业形象（仪容仪表、体态礼仪）进行全程化考核。其次，通过模拟舱实操，评估其客舱服务流程的熟练度与对特殊旅客的服务能力。最关键的是安全技能考核，要求学生能精准操作应急设备，并严格按程序完成至少三种紧急情况（如撤离、灭火、急救）的模拟处置，必须掌握 CPR 等急救技能并通过考核。语言方面，需能用中英文进行流畅的客舱广播与沟通，普通话水平需达到二级甲等以上。

#### 3. 身心素质与人文素养

要求学生通过专项体能测试（如耐力、柔韧性）和游泳技能考核，具备胜任飞行任务的体魄。通过高压情景模拟和心理测评，评估其情绪稳定性与抗压能力。同时，也需了解客源国文化习俗，具备基本的服务创新思维。

考核采用过程性与终结性评价相结合的方式，任一项目不合格均需补考。出现违法违规、考试作弊或未取得规定资格证书者，将实行一票否决，不予毕业。

附表

2025 级三年制空中乘务专业学期教学周数分配表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一			★	★	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
二	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
三	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
四	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		
五	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	●
六	☆	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	○	○	○	○	○	●

说明:

1.教学单位依据上级文件, 学校实际, 专业内涵建设, 科学安排每学期周教学。

2.符号: ★--军训, ☆—社会实践, ■--理论教学, ▲—实习, △--校内实训, ○-毕业设计, ●-考试

### 空乘专业课程设置表（2025级）

二级学院：旅游管理与乡村振兴学院				学制：3年		填报人：陈静毅		负责人：刘志恒						
课程模块	课程类型	课程名称	学时分配			学期及周学时数						学分	考核方式	备注
			总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六			
公共基础课程模块	思政课程	形势与政策	18	12	6	0.25	0.25			0.25	0.25	1	考查	
		思想道德与法治	54	36	18		3					3	考试	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	24	12	2						2	考试	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	45	9					3		3	考试	
		国家安全教育☆	18	8	10						1	1	考查	
	公共必修课程	大学体育☆	108	36	72	2	2			2		6	考试	
		军事理论(国防教育)	36	18	18	2						2	考查	
		大学生心理健康教育	36	24	12		2					2	考查	
		劳动教育	36	6	30	0.5	0.5			0.5	0.5	2	考查	
		中华优秀传统文化(文学)☆	72	44	28	2	2					4	考查	
	公共限定必修课程	大学英语☆	144	108	36	2	2			2	2	8	考查	
		信息技术	72	18	54	2	2					4	考查	
		大学生职业生涯规划 and 就业指导	18	6	12	0.5	0.5					1	考查	
		大学生创新创业基础	18	12	6					0.5	0.5	1	考查	
		<b>公共必修小计</b>	<b>720</b>	<b>397</b>	<b>323</b>	<b>13.25</b>	<b>14.25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.25</b>	<b>4.25</b>	<b>40</b>		
	公共选修课程	四史	18	12	6						1	1	考查	
		数学文化与智慧游戏	18	10	8	1						1	考查	
		公共美育☆	18	10	8	0.5	0.5					1	考查	
		<b>公共选修小计</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>1.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		
	<b>公共基础课程合计</b>			<b>774</b>	<b>429</b>	<b>345</b>	<b>14.75</b>	<b>14.75</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.25</b>	<b>5.25</b>	<b>43</b>	
专业课程模块	专业必修课程	民航概论	36	24	12	2						2	考试	
		航空法*	36	24	12	2						2	考试	
		形体训练	36	24	12	2						2	考查	
		民航服务礼仪(一)*	36	24	12	2						2	考查	
		客源国概况与风俗	36	24	12	2						2	考查	
		民航服务心理学	36	24	12	2						2	考查	
		客舱设施与服务*	36	24	12		2					2	考试	
		普通话与口语交际	18	12	6		1					1	考查	
		客舱安全与应急处理(一)*	36	24	12		2					2	考试	
		民航服务礼仪(二)	36	24	12		2					2	考查	
		航空运输地理	36	24	12		2					2	考查	
		客舱安全与应急处理(二)*	36	12	24					2		2	考试	
		民航客舱救护	48	12	36					3		3	考试	
		客舱服务英语	36	24	12					2		2	考查	
		客舱播音艺术	36	24	12					2		2	考查	
		形象塑造(一)	48	12	36					3		3	考查	
		民航地面服务*	48	12	36					3		3	考查	
		航空面试技巧(一)	36	12	24					2		2	考查	
		客舱安全与应急处理(三)*	36	24	12					2		2	考试	
		形象塑造(二)	48	24	12					3		3	考查	
	航空面试英语	36	24	12					2		2	考查		
	客舱餐饮服务*	48	24	24					3		3	考试		
	民航安检概论*	36	24	12					2		2	考试		
	航空面试技巧(二)	36	12	24					2		2	考查		
	客舱服务沟通技巧	36	12	24					2		2	考查		
	茶艺与茶文化	36	12	24					2		2	考查		
	<b>专业必修小计</b>	<b>978</b>	<b>516</b>	<b>450</b>	<b>12</b>	<b>9</b>			<b>17</b>	<b>18</b>	<b>56</b>			
	专业选修课程	演讲与口才	36	12	24	2						0	考查	
中国旅游地理		36	12	24		2						考查		
网络营销与直播电商		36	12	24					2			考查		
酒店前厅服务与数字化运营		36	12	24					2	2	2	考查		
<b>专业选修小计</b>		<b>144</b>	<b>48</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>专业课程合计</b>			<b>1122</b>	<b>564</b>	<b>546</b>	<b>14</b>	<b>11</b>			<b>19</b>	<b>20</b>	<b>58</b>		
综合实践模块	军事技能训练	36	0	36	36						2	考查		
	认识实习(实训)	72	0	72	18	18			18	18	4	考查		
	安全教育	36	0	36	9	9			9	9	1	考查		
	劳动教育	36	0	36	9	9			9	9	1	考查		
	社会实践	54	0	54	18	9			18	9	3	考查		
	毕业设计(论文)	72	18	54					72		4	考查		
	岗位实习	360	0	360			270	90			20	考查		
<b>综合实践合计</b>			<b>666</b>	<b>18</b>	<b>648</b>	<b>90</b>	<b>45</b>	<b>270</b>	<b>162</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>35</b>		
<b>学时、学分总计</b>			<b>2562</b>	<b>1011</b>	<b>1539</b>	<b>607.5</b>	<b>508.5</b>	<b>270</b>	<b>162</b>	<b>544.5</b>	<b>499.5</b>	<b>136</b>		
百分比			39.46%	60.07%	60.71%	23.71%	19.85%	10.87%	6.52%	21.25%	19.50%			

注：16-18学时计1学分，专业核心课程后标准“\*”；严格按照国家文件，学生需达到毕业标准。