

2026 级空中乘务专业



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 2026 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：刘士恒

专业负责人（签字）：陈静毅

目 录

一、专业名称（专业代码）	- 1 -
二、入学基本要求	- 1 -
三、基本修业年限	- 1 -
四、职业面向	- 1 -
五、培养目标	- 6 -
六、培养规格	- 6 -
七、课程设置	- 8 -
八、教学进程及学时安排	- 16 -
九、基本教学条件	- 16 -
十、质量管理	- 21 -
十一、毕业要求	- 22 -

2026 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

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；客户关系管理、政务礼仪专员、VIP 接待服务、会议接待、高端文旅服务
职业类证书	民航乘务员、民航空中服务、美容师、礼仪指导师

职业能力分析

（一）岗位能力与支撑课程分析表

表 2：岗位能力与支撑课程分析表

序号	主要岗位	典型工作任务	典型岗位能力	支撑课程	合作企业
1	民航乘务员（客舱服务岗）	航前准备、安全检查、旅客迎送、餐饮服务、客舱广播、特殊旅客服务、机上应急处置、服务投诉处理	1.客舱安全管理能力；2.标准化服务流程执行能力；3.双语沟通与广播能力；4.应急处置与紧急救护能力；5.服务礼仪与形象塑造能力；6.情绪管理与投诉处理能力	民航概论、形体训练、民航服务礼仪、客舱设施与服务、客舱安全与应急处理、客舱服务英语、民航客舱救护、客源国概况与风俗、民航服务心理学、客舱播音艺术、茶艺与茶文化、形象塑造、客舱服务沟通技巧、航空面试英语、普通话与口语交际	河南航投飞宇航空仿真技术有限公司、深圳航空有限责任公司、春秋航空、韩亚航空（外聘师资）
2	机场地勤服务岗（值机/行李/贵宾）	旅客值机、行李托运、登机引导、问询服务、贵宾接待、不正常航班服务、联检协助	1.地面服务流程执行能力；2.离港系统操作能力；3.旅客沟通与引导能力；4.行李查询与异常处理能力；5.贵宾服务与礼仪接待能力；6.应急协调与现场处置能力	民航地面服务、民航安检概论、航空法、民航服务礼仪、前厅服务与数字化运营、中国旅游地理、市场营销、航空运输地理、客源国概况与风俗、普通话与口语交际、职业形象塑造	河南航投飞宇航空仿真技术有限公司、合作机场实训基地、文旅企业合作单位
3	机场安检岗	旅客安检、行李检查、违禁品识别、X光机判读、人身检查、安全事件处置、安检礼仪沟通	1.安检法规执行能力；2.违禁品识别与处置能力；3.安检设备操作与判读能力；4.规范操作与安全防范能力；5.旅客沟通与冲突化解能力；6.应急处置与风险防控能力	民航安检概论、航空法、民航安全法规、民航服务礼仪、民航服务心理学、客舱安全与应急处理、民航客舱救护、形象塑造、普通话与口语交际	河南航投飞宇航空仿真技术有限公司、机场安检实训基地
4	高铁/邮轮高端服务岗	旅客迎送、车厢/船舱服务、礼仪接待、餐饮服务、广播服务、特殊旅客服务、应急协助处置	1.高端服务礼仪执行能力；2.标准化服务流程能力；3.双语沟通与服务表达能力；4.形象塑造与气质管理能力；5.应急协助与服务应变能	民航服务礼仪、形体训练、形象塑造、客源国概况与风俗、普通话与口语交际、演讲与口才、茶艺与茶文化、中国饮食文化、客舱服务沟通技巧、市场营销	文旅合作企业、河南航投飞宇航空仿真技术有限公司

			力；6.跨文化服务与沟通能力		
5	高端文旅/酒店/会展接待岗	政务接待、会议服务、贵宾接待、礼仪展示、活动统筹、客户服务、投诉处理、形象展示	1.高端接待礼仪能力；2.形象塑造与气质展示能力；3.沟通协调与服务创新能力；4.活动执行与现场统筹能力；5.文化素养与审美表达能力；6.团队协作与服务应变能力	中华优秀传统文化、公共美育、民航服务礼仪、形体训练、形象塑造、演讲与口才、普通话与口语交际、茶艺与茶文化、中国旅游地理、市场营销、职业形象塑造、中国饮食文化	洛阳文旅集团、会展服务企业、高端酒店合作单位、河南航投飞宇航空仿真技术有限公司
6	会务服务岗、政务/商务接待	会议接待服务、会务统筹协调、VIP 管家服务、政务接待服务、商务贵宾接待、行政接待管理、大型活动礼仪服务	1.会务服务流程执行能力；2.VIP 接待与管家服务能力；3.沟通协调与统筹能力；4.现场应急处理能力；5.服务礼仪与形象展示能力；6.文化素养与审美表达能力；7.保密意识与政治素养	民航服务礼仪、形象塑造、演讲与口才、市场营销、客源国概况与风俗、中华优秀传统文化	洛阳文旅集团、政府接待合作单位、高端酒店合作单位

（二）专业能力图谱

本专业构建“双主线、三阶段”的能力培养图谱，学生在掌握民航核心技能的同时，同步获得高端服务业通用能力，实现“民航+高端服务”双线并行的培养目标。

第一学年：基础能力奠基期

本阶段重在夯实学生的行业通用基础能力。

民航乘务主线方面，岗位需求为民航服务基础素养、规范礼仪、基础沟通、形体形象与行业认知。对应岗位能力包括职业形象塑造能力、礼仪执行能力、基础沟通表达能力、行业认知能力、形体气质管理能力和安全意识养成能力。知识图谱涵盖民航行业认知、礼仪规范、形体美学、普通话基础、文化常识、服务心理学基础与基础安全常识。

高端服务主线方面，岗位需求为高端服务基础素养、规范礼仪、基础沟通、形体形象与服务意识。对应岗位能力包括职业形象塑造能力、礼仪执行能力、基础沟通表达能力、文化素养与审美能力、形体气质管理能力和服务意识养成能力。知识

图谱涵盖服务行业认知、礼仪规范、形体美学、普通话基础、文化常识、服务心理学基础与职业素养常识。

支撑课程包括：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、中华优秀传统文化、大学英语、信息技术、大学体育、公共美育、普通话与口语交际、劳动教育、职业生涯规划。两类主线支撑课程相同，能力迁移至各自服务场景。

教材重组方面，民航乘务主线划分为行业认知模块、礼仪形体模块、文化素养模块、沟通表达模块和安全基础模块；高端服务主线对应划分为行业认知模块、礼仪形体模块、文化素养模块、沟通表达模块和服务基础模块。

模块化项目化改造方面，两线均设四个项目：项目 1 为行业认知实训（民航/高端服务场景参观、行业讲座）；项目 2 为职业形象塑造实训（形体、妆容、礼仪）；项目 3 为基础沟通与普通话实训（广播基础、情景对话）；项目 4 为文化素养与服务意识实训（传统文化与服务礼仪）。

第二学年：核心能力提升期

本学年为顶岗实习，通过真是岗位实践提升学生核心能力。

民航乘务主线方面，岗位需求为掌握客舱与地勤核心服务技能、安全应急、双语服务、设备操作与服务流程执行。岗位能力包括客舱服务实操能力、地勤服务执行能力、安全应急处置能力、双语服务沟通能力、客舱设备操作能力、餐饮服务能力、安检基础能力和跨文化服务能力。知识图谱涵盖客舱服务流程、安全应急规程、民航法规、地勤服务标准、客舱设备原理、餐饮服务规范、安检基础、服务英语与跨文化服务。支撑课程为：航空法、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、客舱服务英语、客源国概况与风俗、民航客舱救护。

高端服务主线方面，岗位需求为掌握会务、会展与接待核心服务技能、VIP 服务、统筹协调、流程执行与客户关系管理。岗位能力包括会务服务执行能力、会展接待服务能力、VIP 管家服务能力、活动统筹与执行能力、客户关系维护能力、高端餐饮服务能力和跨文化服务能力。知识图谱涵盖会务服务标准、会展服务规范、VIP 接待流程、客户关系管理、高端餐饮服务标准与跨文化服务。支撑课程为：民航服务礼仪、前厅服务与数字化运营、客舱服务沟通技巧、市场营销、中国旅游地理、客源国概况与风俗、茶艺与茶文化、中国饮食文化、演讲与口才。

模块化项目化改造方面，民航乘务主线设五个项目：客舱服务全流程实训、客舱安全与应急处置实训、机场地勤服务实训、民航安检实操实训、客舱餐饮服务实训。高端服务主线设四个项目：会务服务全流程实训、VIP 接待服务实训、会展服务与讲解实训、高端文旅服务实训。

第三学年：综合能力成熟期

本阶段聚焦岗位独立胜任与职业发展能力。

民航乘务主线方面，岗位需求为独立胜任民航乘务与地勤岗位，具备应急处置、服务创新、面试竞争力、职业素养与团队协作能力。岗位能力包括岗位独立履职能力、综合应急处置能力、服务创新能力、面试通关能力、职业形象管理能力、团队协作能力、客户关系维护能力和终身学习能力。知识图谱涵盖岗位实操深化、应急处置进阶、服务创新、面试技巧、职业素养、行业前沿、职场沟通与职业规划。支撑课程为：形象塑造、客舱播音艺术、航空面试英语、航空面试技巧、客舱服务沟通技巧、茶艺与茶文化、职业形象塑造、毕业设计、岗位实习、创新创业基础。

高端服务主线方面，岗位需求为独立胜任高端服务岗位，具备活动统筹、服务创新、面试竞争力、职业素养与团队协作能力。岗位能力包括岗位独立履职能力、活动统筹执行能力、服务创新能力、面试通关能力、职业形象管理能力、团队协作能力、客户关系维护能力和终身学习能力。知识图谱涵盖岗位实操深化、活动统筹进阶、服务创新、面试技巧、职业素养、行业前沿、职场沟通与职业规划。支撑课程为：形象塑造、职业形象塑造、航空面试技巧、客舱服务沟通技巧、茶艺与茶文化、市场营销、毕业设计、岗位实习、创新创业基础。

模块化项目化改造方面，民航乘务主线设四个项目：全真航班综合实训、民航面试全流程实训、岗位顶岗实习、服务创新与毕业设计。高端服务主线对应设四个项目：高端服务综合实训、多元岗位面试实训、岗位顶岗实习、服务创新与毕业设计。

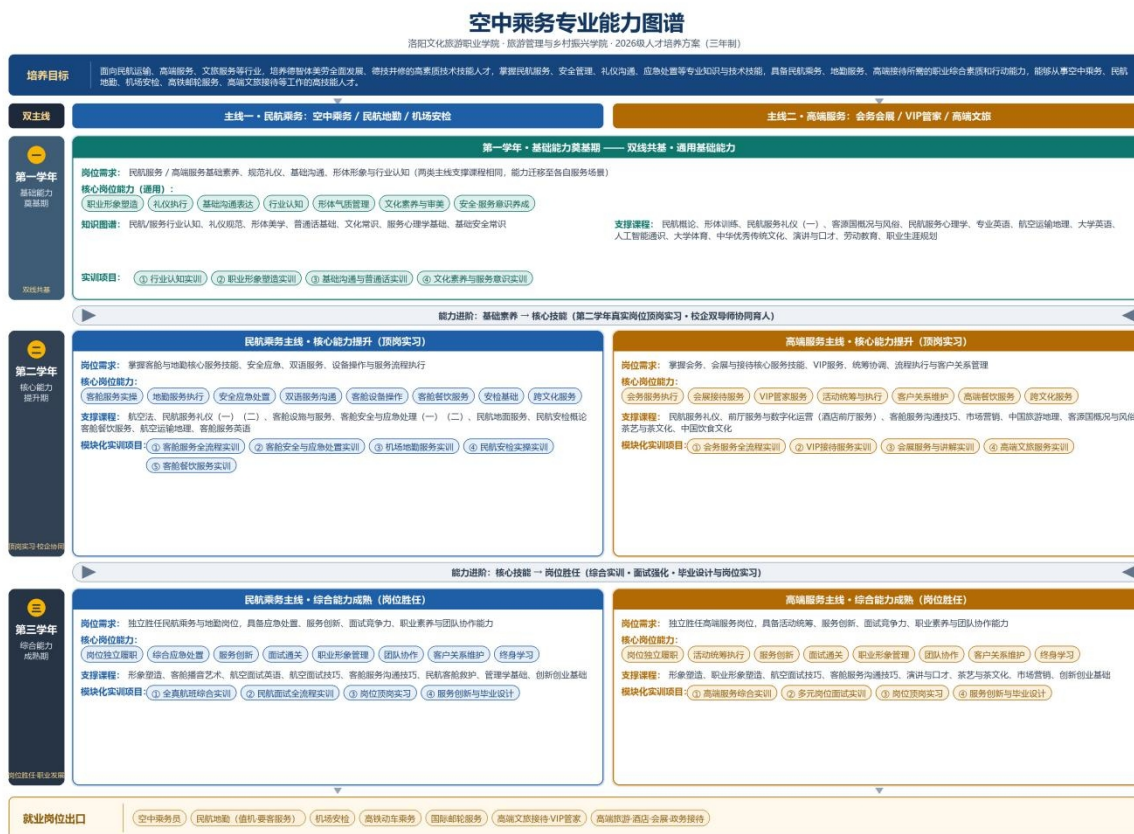


图 1：空中乘务专业能力图谱

五、培养目标

本专业以河南省交通强省和文旅强省战略定位、航空产业高质量发展重大需求为依托，围绕洛阳国际文化旅游名城、区域交通枢纽城市定位，发挥地处中原腹地、交通区位优势的区域优势，面向民航运输、高端服务、文旅服务等行业，培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展能力，掌握民航服务、安全管理、礼仪沟通、应急处置等专业知识和技术技能，具备民航乘务、地勤服务、高端接待所需职业综合素质和行动能力，能够从事空中乘务、民航地勤、机场安检、高铁邮轮服务、高端文旅接待等工作的高素质技能人才。

六、培养规格

（1）引导学生树立正确的历史观、民族观、文化观，增强文化自信与行业使命感。通过课程思政与实践教学相结合，在现代服务业中培养学生的社会责任感和创新精神，使其在民航服务业转型升级中具备职业认同与发展潜力，成为德技并修的高素质技术技能人才。

(2) 掌握必备的政治理论、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、安全防护、民航安全等知识。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力，具有良好的语言、文字表达和沟通能力。

(8) 具有空中乘务专业必须的信息技术应用和维护能力，具备操作舱门、客舱设备设施和服务设备设施的能力，具备客舱服务和地面服务能力。

(9) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离，具备处置客舱紧急状况的能力，具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力，具备特殊旅客服务能力。

(10) 具备高端会务接待与服务流程执行能力，能够完成会议接待、VIP 管家服务等典型工作任务。

(11) 具备会展接待服务与展台讲解能力，能够完成会展现场服务与活动执行工作。

(12) 具备文旅管家服务与政务接待能力，能够完成高端定制服务、政务讲解与贵宾接待工作。

(13) 具备客户关系维护与服务创新能力，能够运用数字化工具进行客户管理与服务设计。

(14) 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。

(15) 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、专业课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。将思想政治理论课、大学体育、大学英语、军事理论、大学生心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。

表 3：专业公共基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	教学要求
1	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（2 学分，36 学时）	公共必修	引导学生拥护党的领导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，铸牢理想信念与爱国情怀；系统掌握马克思主义中国化时代化理论成果；涵养劳模精神、劳动精神、工匠精神，契合文旅行业服务规范；提升网络信息辨别能力，筑牢意识形态安全防线；能用理论分析现实问题与职业场景。	包含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、社会主义建设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、科学发展观等专题在内的理论和实践教学内容。	教学场地采用智慧教室与课外实践场所相结合。教学中融合 AI 智慧教学、案例情境、问题链驱动、实践体验等教学方法，融入洛阳红色资源与文旅案例，依托智能平台导学，开展研学实践，落实“人工智能+教育”与职业素养培育。考核实行过程性、终结性与 AI 数据评价结合，聚焦理论应用、政治认同、职业素养与实践表现。
2	思想道德与法治（3 学分，54 学时）	公共必修	深刻把握人工智能对教育领域的深刻影响以及职业教育新方向，坚持立德树人根本任务，强化思想引领，旨在帮助大学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法律观，提高大学生思想、政治、道德、法律素质，引导青年学生做有理想有本领有担当的时代新人。	本课程以新时代大学生理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，以思想道德建设为基础，坚持以大学生全面发展为目标，以社会主义核心价值观为主线，针对学生自我成长和专业发展过程中面临的问题，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，引导学生在专业学习和实践中感悟人生，提高自身的思想道德素质和法律素养。	通过理论和实践教学，帮助学生熟悉和了解专业、行业和社会，形成崇高的理想信念，树立正确的世界观、人生观、价值观，加强自我职业领域和社会生活领域中的思想品德修养，增强职业生活和社会生活中学法守法的自觉性，全面提高学生的思想道德素质和法律素质。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论（3 学分，54 学时）	公共必修	引导学生全面掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、实践逻辑与重大意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，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。	围绕“十个明确”“十四个坚持”的核心内容以及“两个结合”的方法论，系统阐释习近平总书记对经济、政治、文化、社会、生态文明、科教、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、大国外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。	通过理论教学引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心。结合专业特色开展实践教学，精心选取红色文旅、非遗传承、乡村振兴等行业案例，引导学生树立职业目标，锤炼专业技能，担当文旅使命。
4	形势与政策（1 学	公共必修	通过形势与政策教育，帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任	以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为主线，把坚定“四个自	教学坚守正确政治立场，同党中央保持高度一致，严格落实教育部课程设置要求，

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	教学要求
	分, 18 学时)		务、复杂的世界局势, 自觉拥护党的路线、方针和政策, 坚定现代化建设信心和社会责任感; 学会运用理论理性剖析现实问题, 以理论指导自身实践行动。	信”贯穿教学全过程, 重点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, 引导学生正确认识世界和中国发展大势, 正确认识时代责任和历史使命。	分课堂教学与实践教学两大板块。课堂采用专题教学, 聚焦社会热点答疑解惑; 引导学生课外自主研讨热点, 锤炼独立分析、解决现实问题的思维能力。
5	国家安全教育 (1 学分, 18 学时)	公共必修	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。	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, 以及包括在内的国家安全重点领域的基本内容、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。	本课程教学须以总体国家安全观为统领, 将习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿始终, 以达成知识、能力与素养目标为核心。课程实施应坚持理论与实践相结合, 综合采用案例研讨、情景模拟等教学方法。课程考核采用过程性评价与终结性评价相结合的方式。
6	中华优秀传统文化 (文学) (4 学分, 72 学时)	必修/限选	让学生深入了解中华优秀传统文化的历史渊源、核心价值观、艺术形式及社会习俗; 领悟博大精深, 增强文化自信, 培养热爱与传承意识, 提高人文素养和审美能力。	全面介绍中华优秀传统文化主要内容和特点, 涵盖洛阳文化、古代文学、历史典故、哲学思想、传统艺术等领域; 通过经典诵读、历史故事分析、艺术作品欣赏等活动感受文化魅力; 涉及传统节日、民俗风情等。	将中华优秀传统文化里的家国情怀、道德理念与仁爱精神有机融入课堂教学, 依托历史典故阐释与哲学思想解析, 引领学生树立正确三观。采用讲授配合多媒体、体验教学、小组研讨与自主研学相结合的多元方式, 建立综合评价体系。
7	大学英语 (8 学分, 144 学时)	必修	系统提升英语语言能力, 培养跨文化沟通能力; 着重听、说、读、写、译均衡发展, 强调实际应用; 掌握英语基础知识, 了解英语国家文化、历史和社会习俗, 为学术、国际交流和职业发展奠定基础。	通过丰富语言材料和多样教学活动, 巩固拓展英语词汇、语法等基础; 提高阅读理解、听力理解和口头表达能力; 内容涵盖生活、文化、科技、教育等领域, 拓宽国际视野, 增强跨文化意识; 培养自主学习能力和批判性思维。	引导学生对比中外文化差异, 增强文化自信与民族认同; 选取具有积极价值观的文本培养正确三观。词汇语法采用讲授与练习结合, 阅读运用精读泛读结合, 听说借助多媒体开展情景对话, 写作通过范文分析与小组互评提升。鼓励网络自主学习, 多元化考核。
8	大学生心理健康教育 (2 学分, 36 学时)	必修	增强心理健康意识, 提高自我认知与自我调适能力, 培养积极向上心态和健全人格; 掌握心理健康基本知识和心理调适技能, 提升应对压力和解决问题的能力。	介绍心理健康基本概念、标准和意义; 探讨大学生常见心理问题及应对策略; 涵盖情绪管理、压力应对、人际交往、自我认知等方面; 通过案例分析和实践活动, 学会识别和处理心理问题, 增强心理适应能力。	将优秀心理品质培养融入心理调适方法讲解, 引导学生树立正确人生观和价值观。理论教学与案例分析 (小组讨论) 结合, 实践活动运用角色扮演等形式, 多媒体资源增强直观性。考核突出知识掌握与运用、自我认知和心理调适水平。
9	人工智能通识课 (4 学分, 72 学时)	公共限定必修课程	本课程聚焦新一代信息技术与人工智能应用, 融合系统操作、AI 智能办公、数据处理、多媒体创作、智能识别、AIGC 创作及 AI 智能体搭建等核心内容, 通过理实结合的教学模	本课程主要讲授新一代信息技术与人工智能基础理论、Windows 操作系统实操, 重点开展 AI 辅助 WPS 文档排版、Excel 智能数据处理、PPT 智能化设计优化等办公实操教学, 同	教学需坚持理实一体化、项目化实操教学, 弱化复杂理论、侧重技能落地, 结合主流 AI 工具最新功能开展教学; 贴合岗位实际需求设计实训任务, 融入 AI 伦理、数据安全与课程思政内容; 同

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	教学要求
			式，使学生掌握人工智能基础理论与主流 AI 工具实操技能，具备智能化办公、数据处理、新媒体内容创作、基础 AI 应用开发能力，树立合规安全的 AI 应用素养，适配各行业数字化、智能化岗位基础工作需求。	时涵盖图像与人脸识别、自然语言与智能语音技术、AIGC 图文视频及数字人创作、AI 智能体搭建与应用等实操内容，全程以项目化任务驱动，实现 AI 技术与实操应用深度融合。	时要求学生熟练掌握各项实操技能，养成规范严谨的操作习惯，具备自主学习 AI 新技术、独立解决实际工作问题的能力。
10	军事理论（国防教育）（2 学分，36 学时）	必修	系统传授军事基础知识和国防观念；介绍军事基础知识、国防政策、军事战略，建立全面国防意识，掌握基本军事技能；培养爱国主义精神，提高国防素养。	涵盖军事思想、军事制度、军事技术等内容；深入解读我国国防政策；学习军事战略，了解战争本质和规律，提高战略思维能力。	理论讲授与案例分析结合，讲解军事思想、国防政策时通过英雄事迹和国防建设成就激发爱国热情与国家安全责任感。实践教学通过模拟演练、军事技能训练掌握基本技能，多媒体资源增强直观性。构建多元化考核体系。
11	大学体育（6 学分，108 学时）	必修	提升身体素质和运动技能，培养健康生活方式和积极体育态度；增强体质，提高团队协作能力，培养竞技精神和运动道德规范。	涵盖田径、球类、游泳、武术等项目，通过专业教学和训练，掌握基本运动技能和规则；强调运动安全与健康知识，预防伤害，维护身体健康。	实践教学采用示范法与练习法结合，理论教学讲授运动安全与健康知识。在团队项目中强调集体荣誉感与团结协作精神，通过体育界拼搏奋进的故事激发坚韧意志。利用多媒体展示精彩赛事，考核突出技能、体能和参与态度。
12	劳动教育（2 学分，36 学时）	必修	培养勤劳、创新、合作的品质，实践能力和社会责任感；树立正确劳动观念，体验劳动价值，培养勤劳精神和团队合作意识。	组织参与多种劳动活动，如园艺、手工艺制作、社区服务等；学习协作、解决问题和创新思考；强调劳动道德和伦理意义，认识劳动是实现个人价值和社会贡献的途径。	理论讲授与案例分析结合，实践教学运用项目驱动法分组开展园艺、手工艺制作等劳动项目。通过讲述劳动模范事迹激发崇尚劳动的情怀，引导体会劳动创造价值，培养艰苦奋斗精神。活动后组织分享感悟，考核突出过程表现与成果质量。
13	大学生职业生涯规划 and 就业指导（1 学分，18 学时）	必修	帮助学生进行职业生涯规划，提供实用就业指导，增强就业竞争力；探索自身兴趣与职业方向契合点，掌握规划方法与求职技巧，培养自我营销能力和职场适应能力。	涵盖职业兴趣探索、职业规划方法、求职技巧、职场适应等；通过职业兴趣测试和案例分析，明确优势与兴趣；系统介绍规划步骤（目标设定、路径选择、能力提升）；涉及简历撰写、面试技巧、薪资谈判、职场礼仪、团队协作、沟通技巧等。	理论讲授与案例分析结合，实践教学运用模拟面试、小组讨论等方式。在职业兴趣探索中引导个人发展融入国家需求，在职场素养讲解中突出职业道德与敬业精神。邀请企业人士分享经验，拓宽视野。考核采用规划方案与面试模拟相结合。
14	大学生创新创业基础（1 学分，18 学时）	必修/限选	培养创新创业意识和能力，激发兴趣和热情；掌握创新创业基本概念、方法和策略，了解市场动态，掌握创业流程，为职业发展和创业奠定基础。	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；通过案例分析、团队讨论、实践操作，建立系统知识体系，提升实际问题能力。	理论讲授与案例研讨结合，实践教学运用项目式学习分组开展商业模式设计、市场调研等。通过案例引导个人创新创业与国家发展需求相结合，强调诚信经营、合法创业，培养职业道德与社会责任。邀请创业成功人士

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	教学要求
					分享，考核突出创新方案质量。
15	四史（1 学分，18 学时）	选择性必修	引导学生掌握党的百年奋斗历程与精神谱系，理解“四史”内在逻辑；能以唯物史观分析历史事件、抵制历史虚无主义；可运用数字工具梳理党史脉络、创作红色作品，甄别虚假历史信息；坚定“四个自信”，传承红色基因，树立技能报国理想，涵养技术伦理与数智职业素养。	以“中国共产党简史”为主线，贯通“四史”教育，设置10个专题模块：建党与大革命时期、土地革命时期、全民族抗战时期、解放战争时期、新中国成立与社会主义改造、社会主义建设探索时期、改革开放新时期、中国特色社会主义推向21世纪、科学发展时期、中国特色社会主义进入新时代。	采用专题讲授、影视赏析、AI 互动、数字红色研学等教学方式，每章融入专业实践任务。过程性评价占总成绩50%，涵盖出勤、课堂参与、线上学习及实践成果；终结性考核占50%，提交具有专业特色的实践成果。引导学生树立正确历史观，抵制历史虚无主义。

（二）专业课程

专业课程共计 24 门，其中专业基础课程共计 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、专业英语、形象塑造课程；专业核心课程共计 7 门：包括航空法、民航服务礼仪（一）（二）、客舱设施与服务、客舱安全与应急处理（一）（二）、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（含专业选修课）共计 9 门：包括客舱播音艺术、管理学基础、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、演讲与口才、市场营销、酒店前厅服务。

表 4：专业课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
1	民航概论（2 学分，第一学期开设，共 36 学时）	专业基础课	使学生系统掌握民用航空基本概念、发展历程、运行体系及行业规范，建立对民航行业的整体认知，为后续专业学习奠定基础	民用航空定义与概况、飞机结构与飞行原理、空中交通管理、机场运营、航空运输企业运营管理、民航法规与适航管理	具备民航行业基本认知能力，了解乘务员在民航系统中的角色定位与职责	考查课，理论教学为主，结合案例分析与行业视频资料；采用混合式教学模式。融入我国民航发展成就与 C919 等大国重器案例，增强民族自豪感；传承民航精神与爱国主义情怀

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
2	形体训练（2 学分，第一学期开设，共 36 学时）	专业基础课	培养学生良好的身体姿态控制能力、协调性与表现力，塑造优雅气质与职业风范	形体训练基本理论与方法、身体协调与控制训练、姿态矫正、形体美感塑造、气质与风度培养	具备空乘人员所需的优雅仪态与身体控制能力	考查课，实践教学为主，贯穿日常训练；结合职业形象标准进行考核。 培养自律精神与精益求精的职业态度；弘扬工匠精神，锤炼坚韧意志
3	客源国概况与风俗（第一学期开设，共 36 学时）	专业基础课	使学生掌握主要客源国的地理、文化、宗教、民俗等知识，提升跨文化服务能力	主要客源国地理概况、历史文化、宗教信仰、民俗禁忌、饮食习惯、商务礼仪与社交规范	具备针对不同文化背景旅客提供差异化服务的能力	考查课，理论教学结合案例分析；注重文化对比与情境模拟 弘扬中华优秀传统文化，增强文化自信；培养开放包容的国际视野与跨文化尊重意识。
4	民航服务心理学（2 学分，第一学期开设，共 36 学时）	专业基础课	使学生掌握民航服务中的心理学原理，提升旅客沟通、情绪管理与服务应变能力	服务心理学基础理论、旅客心理需求分析、情绪管理与调节、沟通心理技巧、特殊旅客心理服务	具备洞察旅客心理需求、妥善处理服务冲突与情绪问题的能力	考查课，理论教学结合角色扮演与情境模拟；注重案例分析； 培养“以人为本”的服务理念与人文关怀精神；践行“真情服务”的行业价值观。
5	航空运输地理（2 学分，第二学期开设，共 36 学时）	专业基础课	使学生掌握航空运输地理基础知识、航线布局与空港概况，能运用地理知识解答旅客相关询问	基础地理与时差计算、国内国际航空区划、主要航线与空港概况、航空旅游资源分布	具备航线地理知识应用能力，能为旅客提供准确的航线与目的地信息	考查课，理论教学为主，结合航线图与时差计算实训；融入“一带一路”航空网络建设成就，增强国家战略意识与行业自豪感
6	民航客舱救护（2 学分，第六学期开设，共 36 学时）	专业基础课	使学生掌握客舱内常见伤病急救知识与技能，具备机上紧急救护的实操能力	常见病处理、外伤处理、心肺复苏、机上急救设备使用、特殊旅客医疗协助、应急救护程序	具备客舱紧急救护能力，能独立完成基本急救操作	考查课，理实一体，注重实操演练；可对接红十字会救护员证 融入“敬畏生命”的民航安全理念；培养救死扶伤的人道主义精神。

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
7	专业英语 (2 学分, 第一学期开设, 共 36 学时)	专业基础课	使学生掌握客舱服务全流程所需的专业英语表达与沟通技能, 具备流利、专业的英语服务能力	登机服务、起飞前准备、巡航服务、落地服务、特殊旅客服务、头等舱服务、紧急情况处理等场景英语	具备客舱服务全流程英语沟通能力和跨文化交际能力	考查课, 情景模拟教学为主, 注重听说实训; 对接乘务英语证书标准; 培养文化自信与国际视野, 辩证看待外国文化, 用英语讲好中国故事。
8	形象塑造 (4 学分, 第五学期开设, 共 72 学时)	专业基础课	使学生掌握空乘职业形象的塑造方法与技巧, 具备符合行业标准的仪容仪表与职业气质	职业妆容设计(日妆、晚妆)、发型造型、服饰搭配、职业气质培养、个人形象管理	具备符合民航乘务员职业标准的形象塑造与自我管理能力	考查课, 实践教学为主, 注重个人实操与日常维护; 培养职业自豪感与自我管理意识; 理解职业形象是专业素养的外在体现。
9	航空法 (2 学分, 第五学期开设, 共 36 学时)	专业核心课	使学生掌握民航法律法规基本知识, 具备依法服务、依法处置的法律意识与能力	航空法基本理论、国际航空公约、国内航空法规、旅客与承运人权利义务、航空责任与赔偿	具备运用航空法规分析和解决服务中法律问题的能力	考试课, 理论教学结合典型案例的分析; 注重法规在实际工作中的应用 培养法治思维与依法服务的职业意识; 增强规则意识与契约精神。
10	民航服务礼(一)(二) (4 学分, 第一、二学期开设, 共 72 学时)	专业核心课	使学生系统掌握民航服务各岗位的礼仪规范, 塑造专业、优雅、得体的服务形象与服务行为	服务礼仪概述、形象礼仪、仪态礼仪、言谈礼仪、地面服务礼仪、客舱服务礼仪、特殊旅客服务礼仪	具备民航各服务岗位规范得体的礼仪服务能力	考查课, 理实一体, 注重实训演练与行为养成; 贯穿整个学年; 以中国传统礼仪文化为根基, 将“礼”的内涵融入现代民航服务。
11	客舱设施与服务 (2 学分, 第二学期开设, 共 36 学时)	专业核心课	使学生熟练掌握客舱各类设施设备的使用及客舱服务全流程, 具备独立完成客舱服务的能力	飞机客舱布局、客舱服务设施设备操作、客舱应急设备使用、客舱服务程序与标准、特殊旅客服务	具备客舱设施规范操作能力与标准化客舱服务能力	考试课, 理实一体, 依托模拟舱开展沉浸式实践教学; 培养严谨规范的操作习惯与“安全第一”的职业意识; 践行工匠精神。
12	客舱安全与应急处理(一)	专业核心课	使学生掌握客舱安全管理规范与各类突发	乘务安全职责、安全运行规则、应急设	具备客舱安全管理和各类突	考试课, 强化模拟演练与 VR 应急训练; 贯穿两

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
	(二)(4 学分, 第二、五学期开设, 共 72 学时)		应急事件的处置程序, 具备应对客舱安全特情的能力	备使用、客舱灭火、释压处置、应急撤离、野外生存、旅客安全管理	发事件应急处置能力	个学期; 构建“飞行安全案例融入课前、安全规范融入课中、安全文化融入课后”的思政体系; 培养“敬畏规章、敬畏职责、敬畏生命”的安全意识。
13	民航地面服务(2 学分, 第五学期开设, 共 36 学时)	专业核心课	使学生掌握民航地面各服务岗位的操作流程与技能, 具备从事地面服务工作的能力	值机服务、旅客进出港服务、行李服务、票务服务、贵宾服务、不正常航班服务	具备机场地面各服务岗位的操作能力与旅客沟通能力	考查课, 理实一体, 依托实训场景进行模拟操作; 培养“地面是空中的起点”的服务意识; 弘扬爱岗敬业的职业精神。
14	民航安检概论(2 学分, 第六学期开设, 共 36 学时)	专业核心课	使学生了解民航安全检查的基本理论、法律法规与操作规范, 具备基本的安全检查知识	民航安全检查总论、安检设施设备、违禁物品识别、证件检查、人身检查、安检服务礼仪规范	具备民航安全检查基础理论与基本操作认知能力	考试课, 理论教学结合设备操作演示与案例教学; 培养“安全无小事”的责任意识与依法执勤的职业素养。
15	客舱餐饮服务(2 学分, 第六学期开设, 共 36 学时)	专业核心课	使学生掌握客舱餐饮服务标准流程、操作规范与服务技巧, 具备专业的客舱餐饮服务能力	航空餐饮服务概述、饮食文化与菜点知识、酒水知识、食品卫生与安全、客源国饮食习俗、	具备客舱餐饮服务全流程操作能力与餐饮服务沟通能力	考试课, 注重餐饮服务实操训练, 融入中华饮食文化, 弘扬文化自信; 培养注重细节、精益求精的服务品质。
16	客舱播音艺术(2 学分, 第五学期开设, 共 36 学时)	专业拓展课	使学生掌握客舱广播的语音技巧与播报规范, 具备标准、流畅、富有感染力的客舱播音能力	客舱播音概述、普通话语音训练、播音发声技巧、客舱广播词播报、双语广播、特殊情境广播	具备客舱双语广播播报能力与语言表达能力	考查课, 实践教学为主, 注重语音训练与模拟播报; 培养语言表达的规范意识与艺术修养; 以标准优质的广播服务展现形象。
17	管理学基础(2 学分, 第五学期开设, 共 36 学时)	专业拓展课	使学生掌握管理学基本理论与方法, 培养计划、组织、领导、控制等管理思维, 为空乘职业发展	管理与管理学概述、管理思想演变、决策与计划、组织设计与组织文化、领导与激励、沟通与控	具备基层管理能力、自我管理能力(时间管理、情绪管理)、应急指挥协调能力	理论教学为主, 结合民航服务管理案例进行小组讨论与情境模拟; 注重管理工具(如 SWOT 分析、PDCA 循

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
			和基层管理岗位奠定基础	制、民航服务管理案例分析		环)的实际应用;融入中国特色社会主义管理思想,培养集体主义精神与责任担当意识。
18	航空面试英语(4学分,第六学期开设,共72学时)	专业拓展课	使学生掌握航空公司面试所需的英语表达与面试技巧,提升求职竞争力	英文自我介绍、面试话题讨论、面试礼仪与技巧、行为面试英语、航空公司面试模拟	具备航空公司英文面试的沟通表达与应变能力	考查课,情景模拟教学为主,注重面试实战演练;培养自信自强、积极向上的职业心态;树立正确的就业观与成才观。
19	客舱服务沟通技巧(2学分,第六学期开设,共36学时)	专业拓展课	使学生掌握客舱服务中的高效沟通方法与技巧,提升服务沟通质量与旅客满意度	服务沟通基础理论、语言沟通技巧、非语言沟通、倾听与反馈、冲突处理与投诉应对、特殊旅客沟通	具备客舱服务全场景的高效沟通与关系协调能力	考查课,注重角色扮演与情境模拟训练;培养“以客为尊”的服务理念与和谐的人际关系意识;践行真情服务。
20	茶艺与茶文化(2学分,第六学期开设,共36学时)	专业拓展课	使学生掌握茶艺文化与茶艺基本知识,提升人文素养与服务附加值	茶文化历史、茶叶基础知识、茶具与用水、茶艺礼仪、茶艺表演、茶叶品鉴、科学饮茶	具备茶艺服务能力与茶文化传播能力,提升高端服务附加值	考查课,依托茶艺实训室开展实操教学;弘扬中华茶文化精髓,增强文化自信与民族认同;陶冶情操,提升人文修养。
21	航空面试技巧(4学分,第六学期开设,共72学时)	专业拓展课	使学生掌握航空公司面试全流程的应试技巧与策略,提高面试通过率与就业竞争力	航空公司招聘流程、简历与形象准备、自我介绍技巧、常见问题应对、情景模拟面试、面试礼仪	具备航空公司面试的全面应试能力与自我展示能力	考查课,模拟面试实战;可组织模拟面试大赛;培养积极进取、勇于挑战的精神品质;树立正确的职业价值观
22	演讲与口才(4学分,第一学期开设,共72学时)	专业拓展课	使学生掌握演讲与口才的基本理论与技巧,提升语言表达能力、感染力和说服力	演讲基础理论、语言表达技巧、态势语言运用、即兴演讲、主题演讲、辩论与说服	具备公众演讲与高效表达的能力,适应各类服务与沟通场景	考查课,实训教学为主,注重课堂演讲练习与展示 培养自信表达与理性思辨能力;弘扬正能量,传播真善美。

序号	课程名称	课程属性	课程目标	主要教学内容	对接岗位能力	教学要求
23	市场营销（4 学分，第五学期开设，共 72 学时）	专业拓展课	使学生掌握市场营销基本理论与方法，了解民航服务营销特点，拓展职业发展视野	市场营销概论、消费者行为分析、服务营销策略、民航客运营销、品牌与客户关系管理	具备基本的市场分析与服务营销思维能力	考查课，理论教学结合民航营销案例分析与实践培养创新思维与市场意识；理解民航强国战略中的市场逻辑。
24	酒店前厅服务（4 学分，第二学期开设，共 72 学时）	专业拓展课	使学生了解高端酒店前厅服务标准与流程，拓展高端服务领域职业能力	酒店前厅服务概述、入住与退房服务、宾客关系管理、礼宾服务、预订与接待服务	具备高端酒店前厅服务能力，拓展泛服务业就业方向	考查课，注重服务流程模拟实训培养“服务无边界”的职业理念与精益求精的服务精神。

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 2628 个课时，其中公共课占比 29.45%，实践课时占比 58.71%，教学进程安排详见附件 1。

详情见附件 1：空中乘务专业教学进程及课程设置表

附表：空中乘务专业教学周数分配表

九、基本教学条件

（一）师资队伍

在学历层次上，目前旅游管理与乡村振兴学院空中乘务专业共 6 名专任教师，均为研究生学历，师生比 1:8，双师型教师占比 75%，且 6 位教师均持有民航空中乘务教员（中级）资格证书。在职称结构上，副高级讲师 1 名，讲师 3 名，助教 2 名。在教师专业背景上，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。

本专业方向是双带头人制，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，包括春秋航空培训中心总经理，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、曾在韩国韩亚国际航空公司任乘务员，中航协（上海）培训中心有限公司的法定代表人、总经理及董事等外聘教师，

担任《旅游职业礼仪与交往》、《客舱服务设施》等专业课程，为我校师资培训提供便利，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，让学生在一个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专业课程的实训任务，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

本专业教材建设与选用遵循“规范为先、内容为要、技术赋能、立德树人”的核心原则。

严格标准，应审尽审：优先选用“十四五”职业教育国家规划教材、教育部规划教材及行业公认的优质教材。所有选用教材均须通过专业教研室、院系及学校三级审核，确保政治方向正确、内容科学准确，符合国家及民航行业法规标准。

紧扣行业，动态更新：教材内容紧密对接民航业发展趋势，及时融入智慧民航建设、民航局最新安全服务规范、公共卫生安全要求等行业新动态。建立教材定期评估与更新机制，原则上专业核心课程教材每 3-5 年修订一次。

产教融合，强化实践：与行业合作企业共同开发活页式、工作手册式等新型态教材，将航空公司乘务员培训大纲、岗位实操标准、真实典型案例转化为教学内容，突出实用性和职业性。

数字配套，丰富资源：选用和开发配套有数字化教学资源，包括在线课程、微课、VR/AR 仿真软件、动画视频、案例库、试题库等的新形态教材。利用国家高等教育智慧教育平台等资源，推动线上线下混合式教学。

如专业核心课程《民航服务礼仪》，选用“十四五”职业教育国家规划教材，采用项目任务式体例，深度融合课程思政，配套教学视频、电子教案等数字化资源，体现规范性、育人性与信息化结合。《客舱服务与管理》选用新形态教材，以乘务员

飞行四阶段任务为主线，内容最新，配套数字教学资源，并设有客舱服务创新模块，体现行业动态与创新思维培养。

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，依据不同教学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教学内容教学。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%）以闭卷或任务考试形式，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，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。鼓励学生获取普通话二级甲等以上证书、民航应急救援培训合格证等，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、岗位实习的管理。

（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）课程成绩要求

所有必修课程成绩全部合格，并达到本人才培养方案要求的素质、知识和能力等方面要求，准予毕业，颁发毕业证书。

（二）学分要求

本专业必须修满 133 学分方可毕业。其中，岗位实习时间为 12 个月。

（三）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：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。

（四）实践经历要求

顺利完成各学期专业技能实训、校外“岗位实习”，并且在实习结束后成绩考核合格。岗位实习：在与学校签订合作协议的企业里进行全职岗位实习，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。

（五）职业资格证书要求

鼓励学生获得与职业相关的技能证书（以下证书作为参考）。

序号	技能证书名称	必考/选考	等级
1	民航安全检查员资格证	选考	初级
2	民航运输岗位资格证	选考	初级
3	民航乘务员国家职业资格证书	选考	初级
4	茶艺师	选考	初级
5	普通话证书	选考	二级乙等
6	1+X 空中乘务职业技能等级证书	选考	初级/中级/高级
7	英语三级	选考	合格及以上
8	礼仪培训师	选考	初级
9	美容师	选考	中级/高级

（六）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、法治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

首先，对职业形象进行全程化考核。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。

3.身心素质与人文素养

要求学生通过专项体能测试，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。

洛阳文化旅游职业学院 2026 年空中乘务专业人才培养方案

2026年空中乘务专业课程设计及教学进度表

二级学院：旅游管理与乡村振兴学院				学制：3年			授课人：陈静毅			负责人：刘志恒							
课程模块	课程类型	课程编码	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					
							一	二	三	四	五	六					
							实习	实习									
公共基础课程模块	思政课程	160008-160011	形势与政策	18	12	6	0.25	0.25				0.25	0.25	1	考查		
		160004	思想道德与法治	54	36	18		3						3	考试		
		160005	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		
		160007	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		
		160016	国家安全教育☆	18	8	10							1	1	考查		
	公共必修课程	130055-130056	大学体育☆	188	12	96	2	2				2		6	考试		
		150003	军事理论（国防教育）	36	16	20	2							2	考查	学生中心军训	
		120237	大学生心理健康教育	36	24	12		2						2	考查		
		150033-150036	劳动教育	36	6	30	0.5	0.5				0.5	0.5	2	考查		
	公共限定必修课程	150029-150030	中华优秀传统文化（文学）☆	72	44	28	2	2						4	考查		
		150007-150010	大学英语☆	144	72	72	2	2				2	2	8	考查		
		150001-150002	人工智能通识课	72	18	54	2	2						4	考查		
		150051-150052	大学生职业生涯规划 and 就业指导	18	6	12	0.5	0.5						1	考查		
		150053-150054	大学生创新创业基础	18	12	6						0.5	0.5	1	考查		
	公共必修小计				720	335	385	13.25	14.25	0	0	8.25	4.25	40			
	公共选修课程	16006	历史	18	12	6								1	1	考查	
			艺术审美（鉴赏）	36	24	12	0.5	0.5				0.5	0.5	2	考查	网络选修	
		公共选修小计		54	30	18	0.5	0.5	0	0		0.5	1.5	3			
公共基础课程合计				774	371	403	13.75	14.75	0	0	8.75	5.75	43				
专业课程模块	专业必修课	140235	民航概论	36	24	12	2							2	考试		
		140320	专业英语	36	12	24	2							2	考查		
		140237	形体训练★	36	24	12	2							2	考查		
		140238	民航服务礼仪（一）★	36	24	12	2							2	考查		
		140239	客源地概况与风俗	36	24	12	2							2	考查		
		140240	民航服务心理学	36	24	12	2							2	考查		
		140297	客舱设施与服务★	36	24	12		2						2	考试		
		140298	客舱安全与应急处置（一）★	36	24	12		2						2	考试		
		140243	民航服务礼仪（二）	36	24	12		2						2	考查		
		140244	航空运输地理	36	24	12		2						2	考查		
		140299	客舱安全与应急处置（二）★	36	12	24						2		2	考试		
		140236	航空法	36	24	12						2		2	考试		
		140302	客舱播音艺术	36	12	24						2		2	考查		
		140303	形象塑造	72	24	48						4		4	考查		
		140305	民航地面服务★	36	12	24						2		2	考查		
		140191	管理学基础	36	12	24						2		2	考查		
		140300	民航客舱救护	36	12	24							2	2	考查		
		140308	航空面试英语	72	24	48							4	4	考查		
		140309	客舱餐饮服务★	36	24	12							2	2	考试		
		140310	民航安检概论★	36	24	12							2	2	考试		
		140304	航空面试技巧	72	24	48							4	4	考查		
		140312	客舱服务沟通技巧	36	12	24							2	2	考查		
		140313	茶艺与茶文化	36	12	24							2	2	考查		
		专业必修小计				936	456	480	12	8			14	18	52		
	专业选修课	140314	演讲与口才	72	24	24	4							4	考查		
		140233	市场营销	72	24	24						4		4	考查		
		140263	酒店前厅服务	72	24	24		4						4	考查		
		专业选修课小计		216	72	72	4	0				4	0	12			
	专业课程合计				1152	528	552	16	8			18	18	64			
	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			
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				
顶岗实习			432	0	360				270	162			24	考查			
综合实践合计			702	18	612	81	36	270	162	45	36	38		课程按教学周计算，换算为学期总课时			
学时、学分总计				学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	学分	总计为：公共基础课程合计、专业课程合计、综合实践合计三项之和，并计算理论和实践学时占从学时百分比。			
				2628	917	1567	616.5	445.5	270	162	526.5	463.5	145				
				百分比	34.89%	59.63%	23.40%	16.93%	10.87%	6.32%	20.03%	17.64%					
公共基础课占总学时百分比				29.45%													
选修课占总学时百分比				10.27%													
实践教学占总学时百分比				59.63%													
开设课程门数				48													
考试课程门数				11													

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。

附表

2026 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