

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

空中乘务 500405

二、入学要求

高中毕业生、中职毕业生或具有同等学力者

三、学制与修业年限

学制：全日制三年

学历：专科

四、职业面向

1. 职业面向

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)	职业资格证书或技能 等级证书
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) 航空运输地面服务 员(4-02-04-02)	航空公司民航乘 务员; 机场地面服务人 员; 航空公司和机场 贵宾室服务; 机场旅客服务。	民航乘务员证 1+x 空中乘务职业技 能等级证 茶艺师证

2. 职业岗位

岗位名称	工作内容	典型工作任务	能力要求
------	------	--------	------

民航乘务员	1、为乘客提供热情优质的服务和客舱安全管理，确保旅客出行舒适与安全，及时处理各种突发事件。	典型任务 1: 引导旅客就座并清点人数，介绍乘机安全常识及客舱安全设备； 典型任务 2: 检查并指导乘客使用机上安全设施设备； 典型任务 3: 操作客舱内的紧急救护设施设备，紧急情况下采取应急措施帮助旅客安全撤离。	具备自我仪表仪态整理能力；良好的沟通协调及服务能力；熟练的客舱设备使用技能；客舱紧急情况处理能力。
2、机场地面服务人员	2、航空港地面或地面设施内，旅客、行李、货物及邮件运输服务工作。	典型任务 1: 办理旅客值机手续； 典型任务 2: 办理旅客行李进出港和中转手续； 典型任务 3: 办理货物、邮件接收、进出港和中转手续。	熟悉机场地面服务工作流程，具备良好的沟通协调能力，良好的服务态度和耐心，具有信息收集、处理能力。

3. 职业核心能力

(1) **具备民航乘务服务能力。** 主要指运用良好的仪容仪表、规范的服务用语、良好的人际沟通技巧，为乘客提供优质的服务，确保旅客舒适出行。

(2) **具备客舱服务应急处理能力。** 主要指具备良好的心理素质和内心修养，能处理客舱服务中特殊乘客出现的不同问题；能冷静处理飞行过程中可能出现的安全救护与逃生等应急情况。

五、培养目标和培养规格

(一) 培养目标

培养目标 本专业培养具有优良的职业道德、较强的创新能力、健全的体魄，系统掌握等

空中乘务专业培养目标

序号	具体内容
A	本专业培养思想政治坚定，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。
B	掌握空中乘务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的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

空中乘务专业培养规格

要求	内 涵 要 求	培养途径
素质要求	<p>坚定拥护中国共产党的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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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或两项运动技能，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。</p> <p>6、具有一定的审美和人文素养，能够形成一或两项艺术特长或爱好。</p>	<p>思想政治课程、公共限选课程、职业规划与素质教育、党团活动、主题班会、民航概论、社会实践与创新创业。</p>
知识要求	<p>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。</p> <p>熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。</p> <p>掌握客舱设备及客舱服务知识。</p> <p>掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。</p> <p>掌握航线及地理知识。</p> <p>掌握旅客服务心理知识。</p> <p>熟悉野外生存基本知识。</p> <p>熟悉航空运输常识。</p> <p>熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。</p> <p>熟悉职业形象塑造知识。了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势</p>	<p>思想政治课程、民航法律法规、客舱安全处置、客源国、校外实践、顶岗实习</p>

能力要求	<p>具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。</p> <p>具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。</p> <p>具备使用一种外语进行客舱服务的能力。</p> <p>具备信息技术应用能力。</p> <p>具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。</p> <p>具备客舱服务能力。</p> <p>能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。</p> <p>具备处置客舱紧急状况的能力。</p> <p>具备维护客舱安全的应急反应能力。</p> <p>具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。</p> <p>具备特殊旅客服务能力。</p>	<p>民航乘务英语、民航语言应用、客舱安全与应急处理、客舱服务技能及各类实训项目、校外实践、顶岗实习。</p>
------	---	---

六、毕业要求

本专业通过学习，完成本方案中规定的所有教学环节，且考核合格；至少获得 2-3 个职业资格证书或技能等级证书；学分达到 138 学分，准予毕业。

空中乘务专业毕业能力要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标
1	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；	A
2	具有良好的语言、文字表达能力和沟通交往、合作协调的能力；	A
3	具备专业的航空理论知识以及实践操作的技能；	B
4	具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；	B
5	具备用一种外语进行客舱服务的能力；具备特殊旅客服务能力；	B
6	具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力；	B
7	具备维护客舱安全的应急反应能力；	B
8	能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离；	B
9	具备旅游、酒店服务业较礼仪服务能力。	B

七、课程设置及教学进程安排

(一) 专业核心课程和主要教学内容要求

序号	专业核心课程	学时安排	课程目标	课程内容
1	民航乘务英语	必修	乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词。	1. 英文的客舱安全演示口播词。 2. 客舱设备广播词。

2	民航服务礼仪	必修	通过学习,使学生掌握规范的空乘服务礼仪操作技能和技巧,成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。	1、职业形象仪容要求。 2、职业形象仪表要求。 3、职业形象仪态要求。
3	客舱安全与应急处理	必修	客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点;旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置;应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序,野外生存知识	1、机型设备的管理。 2、安全演示的操作。 3、安全检查的操作。 4、安全介绍与评估。 5、舱门操作。 6、客舱安全管理。 7、客舱颠簸处置。 8、客舱释压处置。 9、客舱失火处置。 10、客舱应急撤离。
4	民航客舱救护	必修	客舱急救基础知识;心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治;客舱空勤人员的卫生保健知识	1、心肺复苏的操作。 2、包扎。 3、止血。 4、机上医疗事件处置。
5	客舱设施与服务	必修	客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法;乘务工作的具体流程;乘务员职责;客舱服务规范。	1、旅客登机前准备。 2、迎客登机。 3、空中服务。 4、特殊旅客服务。 5、特殊餐食服务。 6、落地服务。
6	民航语言应用	必修	通过学习使学生掌握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、肢体动作技巧、内部沟通等民航服务沟通技能。	1、客舱广播基本要求。 2、客舱广播词。 3、客舱情景对话。

(二) 课程教学计划进程表(见附件 1)

(三) 各学期开课周数统计

学期	课内	军训	实训	顶岗实习	毕业设计	考试	社会实践或 毕业教育	总周数
第一学期	16	2	0	0	0	1		20
第二学期	16	0	2	0	0	1	1	20
第三学期	17	0	1	0	0	1	1	20
第四学期	16	0	2	0	0	1	1	20

第五学期	0	0	0	13	7			20
第六学期	0	0	0	12	0		1	13

(四) 教学学时比例分配表

课时分配及比例		学时分配及比例			
		理论学时	实践学时	合计	总学时比例
公共基础课	公共基础必修课	292	114	406	676/2518 26.8%
	公共限选课	178	0	178	
	公共任选课	32	0	32	
	军训	(0)	(60)	(60)	
专业课	专业基础课	244	112	356	1042/2518 41.4
	专业技能课	360	164	524	
	专业拓展课	48	50	98	
	专业限选课	32	0	32	
	专业任选课	32	0	32	
选修课	公共限选课	(178)	(0)	(178)	274/2518 10.9
	公共任选课	(32)	(0)	(32)	
	专业限选课	(32)	(0)	(32)	
	专业任选课	(32)	(0)	(32)	
实践教学环节	军训	0	60	60	860/2518 34.1%
	劳动教育	0	0	0	
	顶岗实习	0	625	625	
	毕业设计(论文、创作、展演等)	0	175	175	
合计		1218(48.4%)	1300(51.6%)	2518	

八、职业资格证书一览表

序号	证书名称	发证机关部门	必考	选考
1	普通话等级证	国家语言文字委员会	√	
2	民航乘务员证	民航行业技能鉴定机构	√	
3	1+x 空中乘务职业技能等级证	民航行业技能鉴定机构	√	
4	急救证	民航行业技能鉴定机构	√	

5	安检员证	民航行业技能鉴定机构、人社部门技能鉴定机构	√	
6	茶艺师证	人社部门技能鉴定机构	√	
7	中国航空运输协会岗位资格证书	中国民航局		√
8	全国计算机应用水平考试(NIT)	教育部考试中心		√
9	全国英语等级考试(PETS)	教育部考试中心		√

九、实施保障

(一) 师资队伍

空中乘务专业师资队伍一览表

序号	姓名	专兼职	职称	所在单位及职务
1	官晨	专职	讲师	河南艺术职业学院传媒学院空乘教研室主任
2	来博	专职	讲师	河南艺术职业学院传媒学院党政办主任
3	赵艳萍	专职	讲师	河南艺术职业学院传媒学院空乘教研教师
4	李晶	专职	讲师	河南艺术职业学院传媒学院副书记
5	李红毅	专职	讲师	河南艺术职业学院传媒学院空乘教研教师
6	崔婧	专职	助教	河南艺术职业学院传媒学院空乘教研教师
7	王佩瑜	专职	助教	河南艺术职业学院传媒学院空乘教研教师
8	李静	系管行政 兼职教师	讲师	河南艺术职业学院传媒学院对外办学主任
9	刘博微	系管行政 兼职教师	讲师	河南艺术职业学院宣传部副部长

(二) 实践条件

1. 校内实训条件

空中乘务专业校内实训条件

序号	实训室名称	核心设备	面积 (** m ²)	备注
1	形象设计实训室	造型化妆镜台		
2	形体训练实训室	多媒体电视, 把杆, 镜子		
3	民航地勤安检实训室	地勤安检设备, 电脑		

2. 校外实训条件

空中乘务专业校外实训条件

序号	校外实习基地名称	合作企业	用途
1		郑州航空港国际智能教育产业园	专业实训基地、1+x 空中乘务职业技能等级证实训基地
2		河南彩赋茶苑	茶艺实训基地

(三) 教学资源

1. 教材

空中乘务专业自编教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期

2. 数字化资源

空中乘务专业数字化资源

序号	数字化资源名称	网址

主管教学院长签字：

教务处签字：

教学系主任签字：

教研室主任：

附件 1

空中乘务专业课内教学计划进程表

课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时总数	学期学时		各学期周学时分配						考核方式		开课部门	备注	
					理论	实践	一	二	三	四	五	六	考试	考查			
							16	16	17	16							
公共基础必修课		思想道德与法治	3	48	32	16	2							√		公共教学部	
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	64	0		4						√		公共教学部	
		形势与政策	2	32	32	0		一学期4学时	一学期4学时	一学期4学时				√		公共教学部	线下12节+线上20节
		大学体育（一）	2	32	0	32	2							√		公共教学部	体测课4节
		大学体育（二）	2	32	0	32		2						√		公共教学部	
		大学体育（三）	2	34	0	34			2					√		公共教学部	体测课4节
		大学生心理健康教育	2	32	32	0	2							√		公共教学部	
		中华优秀传统文化概论	2	32	32	0		2						√		公共教学部	

		高职实用英语（一）	2	32	32	0	2							√	公共教学部	
		高职实用英语（二）	2	32	32	0		2						√	公共教学部	
		军事理论（实践教学环节）	2	36	36	0								√		不用单独排课， 和军训同时进行。
专业 必修课	专业基 础课	普通话与交际口语	2	32	16	16	2							√	传媒学院	
		第二外语	4	64	64	0	4							√	传媒学院	
		形体与体能基础	2	32	12	20	2							√	传媒学院	
		形体与体能强化 1	2	32	10	22		2						√	传媒学院	实训一周
		形体与体能强化 2	2	34	12	22			2					√	传媒学院	
		现代礼仪	2	32	32	0		2						√	传媒学院	
		职业形象管理	4	64	32	32	4							√	传媒学院	
		民航概论	2	32	32	0		2						√	传媒学院	
		民航法律法规	2	34	34	0			2					√	传媒学院	

专业技 能课		*民航英语 1	4	64	64	0		4					√		传媒学院			
		*民航英语 2	4	68	68	0			4					√		传媒学院		
		*民航英语 3	4	64	64	0				4				√		传媒学院		
		*民航服务礼仪	4	68	34	34			4					√		传媒学院		
		*机场管理与服务	4	64	32	32		4						√		传媒学院	实训一周	
		*客舱应急与医疗处置	4	68	34	34			4					√		传媒学院		
		*客舱服务技能与管理	4	64	32	32				4				√		传媒学院	实训两周	
		*民航服务沟通技巧	4	64	32	32				4				√		传媒学院		
	专业拓 展课		乘务面试技巧与训练	2	32	12	20				2				√		传媒学院	
			酒店服务与管理	2	32	20	12				2				√		传媒学院	
		茶艺	2	34	16	18			2					√		传媒学院	实训一周	
选修 课	公共限 选课	信息技术与素养	2	32	32	0	2							√	文化传播技术系	必选		
		四史教育	2	32	32	0		2						√	公共教学部	必选;线上或线下		
		就业指导	2	34	34	0			2					√	招生就业办公室	必选		
		创新创业教育	1	16	16	0				2				√	招生就业办公室	必选;线上或线下		
		大学语文 1	2	32	32	0	2							√				

		大学语文 2	2	32	32	0		2					√		
专业限选课	1	客源国	2	32	32	0				2			√	传媒学院	
任选课	1	公共任选课	2	32	32	0	至少选修 1 门，周 2 学时， 1—4 学期					√	教务处	16 周	
	2	专业任选课	2	32	32	0	至少选修 1 门，周 2 学时， 1—4 学期					√	各教学系	16 周	
实践教学环节	1	军训	2	60	0	60	两周						√	学生处	
	2	劳动教育	2	0	0	0	不计学时，贯穿整个学制					√	团委		
	3	第二课堂	3	0	0	0	不计学时，贯穿整个学制						团委		
	4	毕业设计 (论文、创作、展演等)	7	175	0	175	第五学期计 7 周				√	教务处	7 周		
	5	顶岗实习	25	625	0	625	第五学期计 13 周、第六学期计 12 周					√	教务处	25 周	
合计			141	2518	1218	1300									

注：课程名称前加“*”的为核课程并在备注处标明核课程。