



郑州电子信息职业技术学院

Zhengzhou Professional Technical Institute of Electronics & Information

空中乘务专业 人才培养方案

专业名称： _____ 空中乘务 _____

专业代码： _____ 500405 _____

所属专业群： _____ 旅游管理 _____

所属学院： _____ 商学院 _____

适用年级： _____ 2025 级 _____

专业带头人： _____ 张素平 _____

审核人： _____ 赵汉卿 _____

修订时间： _____ 2025年9月16日 _____

编制说明

空中乘务人才培养方案的编制旨在适应民航业快速发展对高素质、高技能专业人才的迫切需求，确保培养出的人才能够直接对接航空公司及民航相关产业的实际岗位要求。本方案立足于行业标准与职业能力需求，结合教育规律与学生发展特点，系统规划人才培养的全过程，确保人才培养的科学性、规范性与前瞻性。

编制本方案的核心依据包括国家职业教育相关标准、民航行业职业资格规范、航空公司实际用人需求以及专业教育教学规律。方案以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，突出“德技并修、工学结合”的育人机制。本方案涵盖了专业教学标准规定的各项要素，满足人才培养主要环节要求，主要包括名称及代码、入学要求、修业年限、职业面向、培养目标与培养、课程设置及要求、教学进程总体安排、实施保障、毕业要求、附录等内容。培养目标聚焦于为民航及相关行业输送具备良好职业道德、扎实专业知识、过硬服务技能和可持续发展能力的高素质技术技能人才。人才规格从知识、能力、素质三个维度进行细化，涵盖航空基础知识、客舱服务技能、应急处置能力、语言沟通能力、心理素质与职业素养等方面，确保毕业生能够胜任空中乘务、民航地面服务等岗位工作。

课程体系的构建遵循“基础够用、专业实用、实践突出”的原则，设置了专业理论课程、实践操作课程与素质拓展课程三大模块。教学内容紧密对接岗位任务与职业能力要求，融入航空安全、服务流程、应急处置、语言应用等核心知识点与技能点。教学方法强调理论与实践相结合，广泛采用案例教学、情景模拟、角色扮演、虚拟仿真等多元化手段，提升教学的实效性与生动性。

实践教学环节是本方案的重点，通过校内实训与校外实习相结合，强化学生的职业技能与岗位适应能力。同时，方案注重学生职业规划与就业指导，帮助学生树立正确的职业观，提升就业竞争力。为保障人才培养质量，方案建立了完善的质量监控与评价机制，包括教学过程监控、学生学业评价、实习质量反馈以及毕业生跟踪调查等，形成持续改进的闭环，确保人才培养方案能够动态响应行业发展与市场需求的变化。

主要编制人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	张素平	郑州电子信息职业技术学院	副院长	讲师
2	苑百合	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
3	何香港	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
4	曹洋	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
5	刘文雅	郑州电子信息职业技术学院	骨干教师	助教
6	张文娟	郑州电子信息职业技术学院	中国特色社会主义思想概论 教研室主任	讲师

审定人：

序号	姓名	单位	职务	职称
1	王利冬	河南工业贸易职业学院	商业贸易学院院长	教授
2	李艳慧	郑州万达文华酒店	人力资源总监	
3	魏心志	河南科之源商贸有限公司	总经理	
4	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术学院院长	副教授
5	刘帅博	郑州电子信息职业技术学院	学生	2024级在校生 空中乘务专业

空中乘务专业

2025 级人才培养方案评审表

评审专家				
序号	姓名	单位	职务/职称	签名
1	王东	河南贸易职业学院	商业贸易学院院长 教授	王东
2	李书芳	郑州颐文轩酒店	人力资源总监	李书芳
3	魏志	河南松源商贸有限公司	总经理	魏志
4	路娟	郑州电子信息职业技术学院	艺术学院院长 副教授	路娟
5	刘帅博	郑州电子信息职业技术学院	2024级在校生	刘帅博
评审意见				
一、主要优点与特色 1.培养目标定位清晰:培养方案明确了面向航空服务业一线岗位,培养具备良好职业素养、专业知识和技能的应型人才,符合行业对高职层次人才的需求。 2.课程体系架构相对合理:课程设置涵盖了民航基础知识、乘务专业技能、服务礼仪、语言沟通、应急处理等核心领域,体系较为完整,注重了理论教学与实践教学的结合。 3.突出实践能力培养:培养方案强调了实训、实习环节的重要性,对校内实训室建设和校外实习基地提出了要求,体现了职业教育“做中学、学中做”的理念。 二、存在的主要问题与修改建议: 1.强化“双师型”教师队伍建设的具体措施: 建议:培养方案中应对师资队伍提出更具体、可测量的规划。例如,明确专业教师定期到航空公司顶岗实践的制度、频率与时长;聘请企业专家担任兼职教师的比例和参与教学的具体形式(如承担核心课程模块、指导实训、开设讲座等)。 2.提升校内实训条件:为了更好地培养学生的实践能力和创新精神,建议进一步提升校内实训条件,增加先进的实训设备和模拟场景使学生能够在更加真实的环境中学习和实践。				
评审组长签字: 王东 2025 年 8 月 23 日				

2025级专业人才培养方案审定表

专业名称	空中乘务
专业代码	500405
学术委员会 审核意见	专业人才培养方案中的培养目标和规格清晰,课程体系设置合理,实施条件较为完善,方案科学可行,审核通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
校长办公会 审核意见	专业人才培养方案符合学校办学定位,文脉清晰,审核通过。 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27
党委会 审核意见	通过 签字: 陈国云 日期: 2025.9.27

2025级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、入学要求

（三年制）普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年（高职学历教育修业年限 3 年，最长不超过 5 年）

四、职业面向

表 1 职业面向一览表

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(群) 或技术领域	职业类证书
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)	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	普通话等级证书、 计算机二级证书、 中级茶艺师证书

五、培养目标与规格

（一）培养目标

本专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的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业的民航乘务员职业，能够从事民航客舱服务与安全管理工作的技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训的基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）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；

(2) 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；

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(5) 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、消防安全、民航安全等知识；

(6) 熟悉航空运输常识；

(7) 掌握旅客服务心理，我国客源国风俗文化、服务礼仪等知识；

(8) 掌握客舱安全管理、客舱服务等技术技能，具有操作客舱设备设施、处置客舱紧急情况、完成客舱服务、进行紧急救护的能力；

(9) 掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能；

(10) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

(11) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(12) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(13) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

公共基础必修课共 18 门，包括思想道德与法治、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、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、英语 1、体育、英语 2、高等数学 1、职业生涯规划、就业与创业指导、计算机应用及人工智能基础、大学生心理健康教育、创业基础、1、劳动教育 2、军事理论、中国共产党历史、国家安全教育、普通话、；公共基础选修课共 8 门，包括高等数学 2、数学文化、实用英语口语、实用英语写作、应用文写作、中华优秀传统文化、大学语文、公共艺术课。

1. 专业基础课

专业基础课共7门，包括民航概论、客源国概况与风俗、民航服务礼仪、形体训练1、形体训练2、形体训练3、职业形象塑造。

2. 专业核心课程

专业核心课共10门，包括客舱设施与服务、客舱服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学、管理学基础、公共关系、演讲与口才、公文写作与处理。

表 2 专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容及要求
1	客舱设施与服务	1. 接收飞行任务，按规定准备飞行证件及资料。 2. 展现乘务员职业形象及仪表仪态。 3. 检查机上客舱服务设施设备。 4. 检查机供品质量及数量。 5. 引导旅客就座并核对人数。 6. 介绍机上服务设施设备并协助旅客使用。 7. 介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备。 8. 为旅客提供餐饮服务。 9. 为特殊旅客提供适当的服务。 10. 熟练朗读客舱常用中文广播词。 11. 根据安全规则进行客舱安全管理。 12. 完成降落后的客舱服务、文件交接和航班点评检查。 13. 对旅客进行环保理念的宣传、引导	熟悉乘务员的岗位要求和客舱服务工作程序及相关内容。掌握客舱安全规则。并根据客舱服务管理要求，能为各类特殊旅客提供适当的服务，对旅客进行环保理念的宣传。
2	客舱服务沟通技巧	1. 运用不同沟通技巧为旅客塑造第一印象。 2. 应用不同的沟通技巧为特殊旅客进行服务。 3. 理解文化差异，为国际旅客提供机上服务。 4. 与机组人员进行良好沟通。 5. 为不同旅客提供舒适的客舱服务。 6. 飞行中利用沟通技巧缓解旅客争执冲突	了解客舱服务沟通的内涵和人际沟通要求。掌握有效的服务倾听、服务表达、投诉应对、特殊旅客服务沟通、内部沟通的技巧及应用方法。能够进行良好的跨文化沟通，将不同的沟通技巧应用于客舱服务场景
3	客舱服务英语	1. 识别客舱服务设备和应急设备的英文标识。 2. 朗读常用客舱英文广播词。 3. 使用英文为旅客提供餐饮服务。 4. 使用英文落实完成区域内的特殊餐食、特殊旅客的	熟练掌握客舱常用英文广播词，能够连贯、清晰、准确地朗读客舱英文广播。 熟练掌握客舱服务英语的常

		服务。 5. 使用英文完成机上免税品销售工作。 6. 使用英文及时处理旅客的特殊需求（中转等）。 7. 使用英文帮助旅客填写海关申报单、入境卡等表格。 8. 使用英文完成客舱旅客安全检查任务。	用词汇和用语，能正确理解和运用。 了解国际航班出入境相关流程，能够使用英文顺利完成出入境有关手续。
4	客舱安全与应急处置	1. 熟悉客舱安全运行规则。 2. 识别客舱应急设备，并能对其进行正确的检查和操作。 3. 掌握机上应急出口的位置，并能在正常、应急情况下正确操作完成客舱出口的开启和关闭。 4. 掌握客舱内不同区域失火的正确处置方法。 5. 掌握客舱释压的正确处置方法。 6. 掌握机上颠簸的正确处置方法。 7. 熟悉陆地、水上应急撤离的程序。	要求学生了解客舱安全运行规则，并且熟悉客舱应急设备所在位置，掌握其航前检查内容、使用方法和注意事项。可以快速判断客舱内各类安全事故并作出正确处置。
5	民航客舱救护	1. 运用机载应急医疗设备相关知识对机上医疗物品进行飞行前检查。 2. 运用医疗急救知识处理机上突发病症。 3. 运用医疗急救知识对机上旅客和机组人员进行创伤救护。 4. 正确应对突发公共卫生事件，掌握相应的隔离防疫要求。 5. 掌握基本的客舱空勤人员卫生保健常识。	掌握客舱救护基础知识，可以正确操作机载应急医疗设备。能正确识别机上常见病症并进行有效处置。了解机上突发公共卫生事件处置原则；掌握常见传染病的应急处置和隔离防疫要求以及客舱空勤人员的卫生保健常识
6	民航服务心理学	1. 根据旅客需求为旅客提供适当的服务，了解服务区域旅客的信息（VIP 旅客、特殊旅客、特殊餐旅客等），及时处理旅客的特殊需求。 2. 在服务中合理运用知觉规律解决问题，为登机旅客塑造良好的第一印象。 3. 根据不同旅客的个性特点，为旅客提供有针对性的服务。 4. 及时准确地把握旅客情绪变化，及时恰当地调节旅客情绪，缓解旅客争执冲突，主动识别潜在威胁。 5. 根据实际情况，采用恰当的方法，促使旅客调节或转变态度。 6. 把握旅客心理，与旅客进行良好的沟通。	掌握民航服务过程中旅客的心理规律，了解并掌握旅客群体心理、旅客投诉心理的特点及应对方法等。学会与旅客进行服务交往的技巧和方法。以及乘务人员进行自身心理健康管理的方法。

		7. 正确应对和处理旅客投诉。 8. 对旅客进行群体管理。 9. 积极正确地进行自身心理健康管理。	
7	管理学基础	1. 管理的概念、性质、职能（计划、组织、领导、控制、创新） 2. 以及管理者的角色和技能，管理理论的发展。 3. 管理的主要职能，如包括计划与决策、组织、人员选聘、绩效管理、领导、激励与沟通、控制、管理的创新等。 4. 通过案例分析、小组讨论、实践项目等方式，将管理学理论与实际管理情境相结合，加深学生对理论的理解和应用能力。	了解管理思想和管理理论的产生与演变过程，帮助学生树立现代管理的思想观念。 培养学生的管理者素质，包括领导力、沟通能力、团队协作能力等。可以运用管理学理论分析和解决实际管理问题的能力。提升学生的管理思维和决策能力。
8	公共关系	1. 在培养学生在组织与公众之间建立和维护有效沟通的能力。 2. 通过学习公共关系，学生可以掌握一系列理论知识和实践技能，以帮助他们在未来的职业生涯中成功地管理组织的声誉和形象。 3. 公共关系的基本概念、公共关系策略与规划、公共关系沟通技巧、危机管理和应对能力。	掌握公共关系的基本概念、定义和发展历程。可以运用相关知识掌握活动策划的基本步骤，从前期调研到后期评估，能够独立或团队协作完成各类公关活动。
9	演讲与口才	1. 通过学习如何有效地组织语言、使用非言语沟通（如肢体语言、面部表情）等技巧，使学员能够更加清晰、准确地表达自己的想法和情感。 2. 训练学员克服上台紧张，掌握演讲的结构和节奏，学会如何吸引并保持听众的注意力，以达到更好的演讲效果。 3. 演讲与口才课程的目标是全方位地提升个人的沟通能力和社交技巧，使其能够在生活和职业发展的各个方面受益。 4. 语言表达技巧、非言语沟通、演讲结构与内容构建、演讲准备与实践、观众互动与反馈处理、特殊情境下的演讲。	掌握演讲的类型、结构、技巧，口才的要素、训练方法等，建立起全面的知识框架。通过课堂实践锻炼学生的表达能力和演讲技巧。 提高学生的语言组织能力和反应速度。并且学会运用肢体语言增强演讲的表现力。
10	公文写作与处理	1. 培养学生在职场中高效、准确地进行书面沟通的能力。 2. 这不仅涉及公文的撰写技巧，还包括对公文格式、规范以及处理流程的理解和应用。	要求学生学习过程中，注重理论联系实际。注重写作能力、分析问题与解决实际问题的能力培养。

		3. 全面覆盖公文的基本知识、写作技巧、处理流程以及相关的法律法规和职业道德。 4. 学生将能够全面掌握公文写作与处理的技能，为未来的职业生涯打下坚实的基础。	
--	--	--	--

3. 专业拓展课

专业拓展课共4门，包括茶艺与茶文化、空港地面服务、民航旅客运输服务、机组资源管理。

（三）实践性教学环节

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实训（课内实训、集中实训），实习（认知实习、岗位实习）、毕业综合设计、社会实践等。公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行形体训练、职业形象塑造、客舱服务训练、客舱安全与应急处置等综合实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

基本知识：空中乘务的基本流程、前期准备、后期实施。可以包括值机服务、问询服务、特殊情况处理、特殊旅客服务等。

基本技能：机上应急设备讲解、失火处置、释压处置、飞机舱门、坐姿训练/站姿训练、手势训练/蹲姿训练、丝巾、领带佩戴技巧、沟通能力、迫降电影片段分析。

目的：实践性教学环节是理论与实践相结合的过程，通过实践性教学可以把课堂上所学的理论知识与实践结合起来。空乘专业是实践性很强的一门课程，通过实践，培养学生运用专业理论知识解决航空公司实践问题的能力，掌握空中乘务工作的流程。

要求：遵守实践性教学期间的各项规定，认真学习空中乘务专业的相关内容，加深对专业理论知识的理解，提高专业操作技能，提升总体专业素质。在实践性教学环节结束后每组根据拟定情景应变处置，并形成一份 PPT 模板的学习报告。

具体要求如下：

1. 总结实训期间学习到的各种实操技能。
2. 从实际操作角度出发，谈论自己对空中乘务专业的看法。
3. 从自身角度出发，探讨自己对空中乘务的看法和心得。

（2）岗位实习

在航空运输行业的航空公司、民航机场等企业进行空中乘务专业实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

（四）相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（五）实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，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，依法依规保障学生的基本权益。

七、教学进程总体安排

本专业总学时2816时，总学分173分。每15-17学时折算1学分。公共基础课程学时为总学时的30.4%，实践性教学学时占比总学时的64.6%，选修课教学学时占比总学时的12.5%。空中乘务专业教学进程是对本专业教育教学实施进程的总体安排以表格的形式列出本专业开设课程类别、课程性质、课程名称、课程编码、学时学分、学期课程安排、

考核方式，并反映有关学时比例要求。见附表1-5（1.各教学环节教学周总体安排表2.教学进程安排表3.公共艺术课安排表4.课程结构、学时与学分总体分配表）

八、实施保障

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

（一）队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例基本达到25:1，双师素质教师占专业教师比例基本达到60%，专任教师队伍的职称、年龄合理，形成合理的梯队结构。

（二）专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外航空运输行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

（三）专任教师

具有高校教师资格；原则上具有工商管理类、旅游管理类等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6月的企业实践经历。

（四）兼职教师

兼主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（五）教学设施

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、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本要求

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. 校内外实验、实训场所基本要求

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展空中乘务岗位工作实训等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。（见表3）

表 3 校内实训基地设置

序号	实训室名称	主要仪器设备配置	服务课程	主要实训功能
1	形体房	地面、把杆、中间练习、镜子	形体课	用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。
2	客舱服务训练舱	旅客座位、行李架、旅客广播系统、服务用具、餐车	客舱服务，乘务礼仪，客舱应急处置	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、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，用于乘务员岗位服务与应急处置的基本技能的教学与实训。
3	茶艺室	茶桌茶凳、泡茶器具	茶艺	培养学生学习茶知识，并且能根据不同茶类进行冲泡和艺术的展示

3. 实习场所基本要求

实习场所实际运营场景如：客运航空公司的客舱部、地勤服务部、机场地勤服务公司（值机、安检、登机口服务等）、航空食品公司（餐食配餐流程）等。具备合法运营资质，实习单位需为依法注册的航空运输企业、机场机构或合规合作机构，提供有效的营业执照、行业准入许可（如航空运输许可证）等，确保合作的合法性。与学校建立合作机制，实习场所需与学校签订正式实习合作协议，明确双方权责（如实习期限、内容、学生管理、安全责任等），并接受学校对实习过程的监督与评估。实习场所需具备完善的安全管理制度，如客舱安全操作规范、应急设备使用场所需指定专人负责实习生管理（如企业导师、带教乘务员），明确实习任务、考核标准及权益保障（如劳动保护、实习补贴等）、消防安全设施等，且需对实习生进行岗前安全培训，确保人身与运营安全。

（六）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习，教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

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。专业类图书文献主要包括：《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》《民航乘务员国家职业标准》《客舱乘务员的资格与训练》等涉及空中乘务、危险品、旅客服务等法律、标准、文献、书籍，以及其他民航类、安全管理类、心理类、服务类、管理类图书等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

十、毕业要求

（一）质量保障

（1）学校和二级院系建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

（2）学校和二级院系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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（3）专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

（4）学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（二）毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

本专业学生通过规定年限的学习，修满培养方案中规定课程2816学时173学分，其中公共基础课程856学时49学分，专业课程1024学时66学分，实践性课程840学时42学分。且符合相关要求方准予毕业。

1. 毕业要求与课程对应关系（表4 毕业要求与课程对应关系）

表 4 毕业要求与课程对应关系

序号	毕业要求	对应的培养目标和规格	对应课程或环节
1	政治素养	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。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。具有质量意识、环保意识、安全意识、数字素养、工匠精神、创新思维。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1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。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。	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、大学生心理健康教育、劳动教育、中华优秀传统文化
2	专业能力	航空专业知识应用能力：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；熟悉航空运输常识； 机组协作与沟通能力：能与机长、安全员、地勤等多方高效协作，明确岗位权责，在航班运行各环节保持信息畅通。 具备精准的指令传达能力：在应急场景中能清晰传递操作指令，确保团队行动一致。 安全操作与应急处置能力：具有操作客舱设备设施、处置客舱紧急状况、完成客舱服务、进行紧急救护的能力。熟悉机上设施设备的存放位置及性能并能对其进行正确操作，熟悉客舱安全规则。 客舱服务执行能力：熟悉客舱服务管理要求，能为各类特殊旅客提供适当的服务。掌握航前检查内容、以及使用方法和注意事项。掌握旅客服务心理，我国客源国风俗文化、服务礼	民航概论、客舱设施与服务、客舱服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学、民航服务礼仪、客源国概况与风俗

		仪等知识；掌握客舱安全管理、客舱服务等技术技能。	
3	方法能力	具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习1门外语并结合本专业加以运用； 自主学习能力是职业发展的“续航力”，让空乘能紧跟民航新规与机型升级，比如快速掌握新客舱设备操作； 问题解决能力是应对挑战的“突破力”，解决助其化解旅客冲突、设备突发故障等难题； 规范执行与优化能力是平衡安全与效率的“调控力”，确保安全流程不走样，优化则让服务更高效； 情绪管理与时间管理能力是稳定输出服务质量的“保障力”。确保安全流程不走样，优化则让服务更高效；也是保障长途航班服务质量稳定，职业长青的关键。	英语、计算机应用基础、普通话、客舱服务英语、管理学基础、公文写作与处理、演讲与口才、大学生心理健康教育、职业形象塑造
4	社会能力	坚定政治立场，践行社会主义核心价值观，具有民航精神、安全意识和服务意识，有健康身心和一定审美素养。 跨文化交际能力：能应对国际航班中不同国籍旅客的文化习俗、语言习惯差异，如尊重宗教禁忌、用多语种基础沟通，避免文化冲突。 社会责任感与应急参与能力：在突发公共事件中主动承担责任，如协助疏散旅客、参与空中急救，践行民航人的社会担当。 公共关系处理能力：面对旅客投诉或媒体问询时，能理性回应、维护企业形象，平衡个人服务与集体声誉。 环境适应与协作能力：快速适应不同航线、机场的工作环境，与机组、地勤等多方高效配合，保障航班顺畅运行。 社会公德践行能力：在服务中体现文明素养，如引导旅客遵守公共秩序、践行绿色出行理念，传递社会正能量。	英语、军事技能训练、国家安全教育、客舱服务英语、公共关系、机组资源管理、形体训练、客舱服务沟通技巧、客源国概况与风俗
5	可持续发展能力	职业韧性与适应力：能应对民航业波动（如政策调整、市场变化），适应跨航线、多机型工作模式，在岗位调整（如转岗地勤、培训师）时快速转型。 终身学习与技能迭代能力：持续学习新机型操作、国际民航公约修订内容，掌握智慧客舱技术（如数字化服务系统），保持职业竞争力。 职业规划与拓展能力：立足乘务岗位，向乘务长、客舱经理等管理岗进阶，或拓展至民航培训、航空旅游等关联领域，拓宽发展路径。	职业生涯规划、英语、高等数学、茶艺与茶文化、民航概论、机组资源管理、空港地面服务

		社会资源整合与协作能力：长期维护机组、地勤、旅客等多方关系，在职业发展中借助行业资源获取机会，同时具备行业社群参与意识。 行业敏感度与创新思维：关注低碳航空、个性化服务等行业趋势，在服务中融入创新理念（如针对特殊旅客的定制化方案），推动职业价值升级。	
6	创新创业能力	掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能； 服务创新能力：在客舱服务中设计个性化方案，如针对亲子旅客开发“空中小管家”服务包，或为商务旅客优化高效办公辅助流程，提升服务附加值。 资源整合与轻量化创业能力：依托职业经验拓展关联领域，例如创办航空礼仪培训工作室、开发民航主题文创产品（如客舱元素饰品），或搭建旅客出行咨询平台。 问题导向的微创新思维：针对行业痛点提出解决方案，如设计便携式应急服务工具、优化航班延误时的旅客安抚流程，甚至探索“空乘+”跨界服务模式（如联合文旅行业推出定制化出行套餐）。 风险预判与适应性调整能力：在创业尝试中兼顾民航安全规范与市场需求，例如开发线上服务产品时确保符合数据安全标准，灵活应对行业政策变化。这些能力既立足空乘职业的服务本质，又打破岗位边界，为职业发展提供多元可能。	就业与创新指导 、创业基础、空港地面服务、民航旅客运输服务、公共关系

2. 毕业证书要求

鼓励学生根据自身情况，考取下列职业技能等级证书一种或几种：空中乘务 1+X 技能等级证书、普通话证书、茶艺师证。

附表：1. 各教学环节教学周总体安排表

2. 教学进程安排表

3. 公共艺术课安排表

4. 课程结构、学时与学分总体分配表

附表 1 各教学环节教学周数安排表

学年	学期	课堂教学	军事技能训练	劳动教育	实习与实训	岗位实习	毕业设计	考试	机动	合计
1	一	16	3					1	1	21
	二	16		1	2			1	1	21
2	三	16			2			1	0	19
	四	16			2			1	0	19
3	五	8				12		1		21
	六					12	6		1	19
合计		72	3	1	4	24	6	5	4	120

附表 2 教学进程安排表

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
公共基础课	思想道德与法治	ZD000210	必修	48	32	16	3	3*16						考试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	ZD000220	必修	32	26	6	2		2*16					考试	
	形势与政策	ZD000230	必修	32	32	0	2	2*4	2*4	2*4	2*4			考查	
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	ZD000240	必修	48	48	0	3			3*16				考试	
	中国共产党历史	ZD000250	必修	16	16	0	1				2*8			考查	
	军事理论	ZD000260	必修	36	36	0	2	2*18						考查	
	军事技能训练	ZD000034	必修	112	0	112	3	3W							包含新生入学教育
	国家安全教育	ZD000270	必修	16	16	0	1	2*8						考查	
	劳动教育1	ZD000032	必修	30	0	30	2		1W					考查	第2、3学期
	劳动教育2	ZD000033	必修	16	16	0	1							考查	
	英语1	ZD000111	必修	64	64	0	4	4*16						考试	2*16 线下 2*16 线上
	英语2	ZD000112	必修	64	64	0	4		4*16					考试	限选
	高等数学1	ZD000101	必修	32	32	0	2	2*16						考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	职业生涯规划	ZD000131	必修	18	16	2	1	2*8						考查	实践不占正常课时
	就业与创业指导	ZD000132	必修	20	16	4	1				2*8			考查	实践不占正常课时
	计算机应用及人工智能基础	ZD000143	必修	32	0	32	2		2*16					考查	
	创业基础	ZD000121	必修	32	16	16	2				2*8			考查	实践不占正常课时
	普通话	ZD000122	必修	16	8	8	1	2*8						考查	
	公共艺术课	—	限定性选修课	32	32	0	2	2*8	2*8					考查	大一每学期一门
	大学生心理健康教育	ZD000512	必修	32	24	8	2		2*16					考查	
	体育1	ZD000322	必修	32	2	30	2	2*16						考试	
	体育2	ZD000333	必修	32	2	30	2		2*16					考试	
	体育3	ZD000344	必修	32	2	30	2			2*16				考试	
	体育4	ZD000355	必修	32	2	30	2				2*16			考试	
	小计			856	494	362	49	396	216	88	88	0	0		
	高等数学2	ZD000102	选修	64	64	0	4		4*16					考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
	数学文化	ZD000103	选修	32	16	16	2			2*16				考查	
	实用英语口语	ZD000113	选修	32	0	32	2		2*16					考查	
	实用英语写作	ZD000114	选修	32	16	16	2			2*16				考查	
	应用文写作	ZD000123	选修	32	16	16	2				2*16			考查	
	中华优秀传统文化	ZD000124	选修	32	32	0	2				2*16			考查	
	大学语文	ZD000125	选修	32	32	0	2			2*16				考查	
	小计			96											
专业基础课	客源国概况与风俗	ZD050829	必修	32	16	16	2		2*16					考查	
	民航概论	ZD050701	必修	64	52	12	4	4*16						考试	
	民航服务礼仪	ZD050722	必修	32	16	16	2		2*16					考查	
	形体训练1	ZD050721	必修	32	0	32	2		2*16					考查	
	形体训练2	ZD050704	必修	32	0	32	2			2*16				考查	
	形体训练3	ZD050727	必修	32	0	32	2				2*16			考查	
	职业形象塑造	ZD050737	必修	32	16	16	2		2*16					考查	
	小计			256	100	156	18	4	14	10	6	0	0		
专	客舱设施与服务	ZD050708	必修	64	16	48	4			4*16				考试	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
业 核 心 课	客舱服务沟通技巧	ZD050719	必修	32	16	16	2				2*16			考查	
	客舱服务英语	ZD050707	必修	32	16	16	2				2*16			考查	
	客舱安全与应急处置	ZD050709	必修	64	32	32	4		4*16					考试	
	民航客舱救护	ZD050710	必修	64	16	48	4			4*16				考试	
	民航服务心理学	ZD050711	必修	64	16	48	4				4*16			考试	
	管理学基础	ZD051002	必修	64	52	12	4	4*16						考查	
	公共关系	ZD051019	必修	64	32	32	4			4*16				考查	
	演讲与口才	ZD050513	必修	32	4	28	2			2*16				考查	
	公文写作与处理	ZD050716	必修	32	4	28	2				2*16			考查	
	小计			512	204	308	32	4	4	14	10	0	0		
专 业 拓 展 课 程	茶艺与茶文化	ZD050850	选修	64	32	32	4			4*16				考查	
	空港地面服务	ZD050715	选修	64	32	32	4					8*8		考试	
	民航旅客运输服务	ZD050705	选修	64	32	32	4				4*16			考试	
	民航客舱机组资源管理	ZD050735	选修	64	32	32	4					8*8		考试	
	小计			256	128	128	16			4	4	16	0		
实	航空公司岗位认知	ZD050731	必修	60	0	60	3		2W					考查	

课程类型	课程名称	课程代码	课程性质	建议学时	理论学时	实践学时	学分	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	考核方式	备注
技能课	客舱服务流程综合实训	ZD050739	必修	60	0	60	3			2W					
	机上特情处置综合实训	ZD050732	必修	60	0	60	3				2w			考查	
	模拟面试综合实训	ZD050734	必修	60	0	60	3					2w		考查	
	小计			240	0	240	12		2W	2W	2W	2W			
	(岗位实习)	ZD050227	必修	480	0	480	24					12W	12W		
	毕业综合设计	ZD050219	必修	120	0	120	6						6W		
	小计			600	0	600	30					12W	18W		

备注：“课程性质”分为必修、选修，“考核方式”分为考试、考查

附表 3 公共艺术课程安排表

序号	课程名称	课程代码	建议学时	理论学时	实践学时	学分	考核
1	艺术导论	ZD0000418	16	12	4	1	考查
2	音乐鉴赏	ZD0000419	16	12	4	1	考查
3	美术鉴赏	ZD0000420	16	12	4	1	考查
4	影视鉴赏	ZD0000421	16	12	4	1	考查
5	剪纸	ZD0000422	16	12	4	1	考查
6	合唱	ZD0000423	16	12	4	1	考查
7	书法鉴赏	ZD0000424	16	12	4	1	考查
8	摄影	ZD0000425	16	12	4	1	考查

备注：每个学生在校期间，至少要在公共艺术课程中，大一每学期任选1门，总共需选择2门并且取得2学分。

附表 4 课程结构及学时、学分分配表

课程结构			学时	学时比例	学分	学分比例
课程类别	课程性质					
必修课	公共基础课		856	30.4%	49	28.3%
	专业基础课		256	9.1%	18	10.4%
	专业核心课		512	18.2%	32	18.5%
选修课	公共基础选修课		96	3.4%	16	9.2%
	专业拓展课		256	9.1%	16	9.2%
实践技能课			840	29.8%	42	24.3%
总学时			2816	总学分	173	
理论学时	998	理论:实践	35.4: 64.6			
实践学时	1818					