

广西国际商务职业技术学院

文化与旅游学院

2022 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

高中阶段教育教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

标准学制 3 年，实行弹性学习年限制度，学业可在 3—5 年内完成。

四、职业面向

1. 本专业职业面向

表 1：空中乘务专业职业面向一览表

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 术领域举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	航空运输服务人 员 (4-02-04)	民航乘务员 航空运输地面服 务员 贵宾室服务员 机场安检员

2. 职业能力与证书要求

表 2：空中乘务专业职业能力与证书要求

能力领域		能力目标	证书	备注
通用能力	语言能力	英语应用能力强，口语与听力日常交流无障碍；	全国大学生英语应用能力 B 级考试	必考
		汉语口头表达能力强、普通话标准	全国普通话等级测试（二级乙等）	必备
	计算机应用能力	计算机应用能力强，熟练操作计算机常用软件	全国计算机等级考试一级	鼓励
专业能力	航空运输服务从业能力	心理素质高，具备客舱应急处置能力、客舱服务能力、服务沟通能力	1+x 空中乘务职业技能等级证书	鼓励
	航空运输服务操作能力	服务能力好，熟悉相关工作流程，掌握必备专业知识	初级安检员证书	鼓励
	公关与接待能力	熟悉仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪	礼仪指导师证书	鼓励
	后续职业拓展能力	掌握茶艺基础知识，茶文化基本内涵，具备茶事服务的基本能力	茶艺师证书	鼓励

五、培养目标

本专业培养思想政治坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，适应我国民航强国的建设、航空运输市场国际化的需要，将航空运输、服务于安全的设施设备等相关知识学到，航空安全的应急处置程序与地勤空勤的旅客服务技能习到，耐心、细心、贴心的服务意识等综合素质修到，将民航服务与真情帮人、乐于助人相结合的情商悟到，从容淡定处理各类突发状况、保证客舱安全、客人安全、自身安全的胆商练到，能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、机场旅客服务人员等航空运输业职业群工作，具备创新精神、创业意识和创新创业能力，具有国际化视野的现代商务特色鲜明的高素质应用人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

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 and 参与意识。

3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养，具有国际化视野和市场洞察力，具有创新意识和创业精神。

4. 培养践行工匠精神，怀匠心、铸匠魂、守匠魂、践匠行。怀匠心即精巧、精妙之思，本质就是创新精神；铸匠魂即人的品德、品行、品格；守匠情即培养崇高的家国情怀、职业的敬畏情怀、负责的担当情怀、精益求精的卓越情怀；践匠行即真抓实干。

5. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处。

6. 具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。

7. 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

（二）知识

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. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。

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。

（三）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、文字表达能力和沟通能力；

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。

七、课程体系设计及构成

(一) 课程体系设计思路

1. 空中乘务理论课程体系

建构的总体思路可以概括为“总体布局，分层定位”。所谓“总体布局”，就是不以孤立的、割裂的方式，而是将创业教育与专业教育相融合，结合学生接受航空服务教育的全过程来思考专业课程体系的特殊性和承上启下的性质，在这方面本专业具有优势，专业建设依托文化与旅游学院航空模拟舱作为学生的校内实训基地，为学生的专业技能发展提供基础。

所谓“分层定位”，就是根据学生接受专业教育过程中的不同的阶段确定相应的教学目标。学生入学第一学期采用“宽基础”模式，以宽厚的文化基础和管理理论课作为发展的基础，具体内容包括外语、计算机、民航业基础知识、市场营销、心理学等课程。第二学期则要分层次，在文化基础课、专业课、技能课的开设中，激发学生对本专业的学习兴趣，加强技能知识的学习和训练，与企业合作并向航空公司推荐学生至各个主要业务部门的专业技能实习；课程设置的主要目标是培养学生在整个航空服务相关产业中触类旁通，并具备一定的技能，以适应动态市场对专业人才的需求。

2. 空中乘务实践课程体系

以技能为本的课程体系，注重培养学生的动手能力。将 1+X 空中乘务职业技能等级证书实训内容与实践课程相结合，主要包括实验、实训、实习和社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习由学校组织在民航企业开展完成。具体实践性教学内容涵盖客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、团队沟通与拓展训练、形体训练、化妆及形象塑造训练、体能训练、空中乘务顶岗实习、实习报告或毕业论文等，各院校根据实际情况可自行增加其他专业基本技能或综合技能的实践教学。实训实习既是实践性教学，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。

(二) 职业能力分解与课程体系构建

表 3：空中乘务专业“工作项目→工作任务→职业能力→学习领域”表

序号	工作项目/ 工作领域	工作任务	职业能力分析			学习领域 (对应课程)
			知识	能力	素质	
1	民航乘务员	(1) 航班起飞前准备工作 (2) 航班起飞前地面安全与服务工	(1) 客舱应急设备 (2) 客舱应急处置程序 (3) 应急救援知识	(1) 使用客舱应急设备的能力 (2) 客舱应急处置的能力 (3) 应急救援	具备应急事件的反应基础；突发事件等具备良好的适应能力；心理素质等。	客舱安全与应急处置 客舱服务与管理 民航服务礼仪 民航乘务英语

		作 (3) 巡航阶段保证客舱安全和客舱服务工作 (4) 落地后的安全和服务工作	(4) 急救知识 (5) 客舱服务设备 (6) 客舱服务流程 (7) 服务因故	的能力 (4) 急救能力 (5) 客舱服务的能力		
2	贵宾室服务员	(1) 接待引导贵宾室旅客 (2) 提示旅客航班时间 (3) 为贵宾室旅客提供餐饮服务	(1) 世界主要机场代码 (2) 国内主要机场代码 (3) 民航地勤英语 (4) 接待礼仪	(1) 语言技能。 (2) 公关交际能力 (3) 良好的形象礼仪。 (4) 良好的记忆能力	具有良好的职业操守, 细致、耐心; 强烈的敬业精神和责任感, 工作原则性强, 人际沟通、协调能力强。	民航服务礼仪 民航乘务英语 民航法律法规 形体训练 民航地勤服务
3	航空运输地面服务员	(1) 航空运输地理知识 (2) 世界主要机场代码, 国内主要机场代码等 (3) 民航地勤英语 (4) 危险品辨别及运输	(1) 语言技能 (2) 公共交际能力 (3) 组织协调能力 (4) 良好的形象礼仪 (5) 应变能力 (6) 基本办公软件处理能力	(1) 语言技能。 (2) 公关交际能力 (3) 良好的形象礼仪。 (4) 良好的记忆能力	具有良好的职业操守, 细致、耐心; 强烈的敬业精神和责任感, 工作原则性强, 人际沟通、协调能力强。	民航服务礼仪 民航乘务英语 民航法律法规 民航地勤服务 形体训练
4	机场安检员	(1) 航空运输地理知识; 世界主要机场代码, 国内主要机场代码等。2. 民航地勤英语。3. 危险品辨别及运输。	(1) 语言技能 (2) 公共交际能力 (3) 组织协调能力 (4) 良好的形象礼仪 (5) 应变能力	(1) 语言技能。 (2) 公关交际能力 (3) 良好的形象礼仪。 (4) 良好的记忆能力	具有良好的职业操守, 细致、耐心; 强烈的敬业精神和责任感, 工作原则性强, 人际沟通、协调能力强。	民航服务礼仪 民航乘务英语 民航法律法规 民航地勤服务

八、课程设置及主要教学内容

(一) 课程设置

本专业课程设置按课程类别分为公共必修课、专业必修课、选修课、素质选修课四类。专业必修课包括政治素养课、人文素养课、通用能力课。专业必修课包括专业基础

能力课、专业核心能力课和技能实践课。选修课包括专业拓展课和通识课。

1. 政治素养课

根据党和国家的有关规定，公共基础课包括毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、社会主义发展史和中国共产党史/宪法学、军事理论、军事技能课程。

2. 人文素养课

根据党和国家的有关规定，开设的入学教育、劳动教育、公共艺术类课程、体育与健康、心理健康教育、安全教育、普通话训练、职业发展、创新创业、就业指导课程。

3. 通用能力课

为体现学校现代商务人才培养特色，通用能力课包括综合商务英语、现代商务信息技术、商务写作与沟通课。

4. 专业基础能力课

专业基础能力课主要培养民航运输业概况、行业基础知识、职业认识等方面的能力和素质，包括民航概论、旅游服务英语、空乘播音训练、民航地面服务与管理、空乘形体训练、职业形象与塑造。

5. 专业核心能力课

专业核心能力课主要培养客舱安全与服务的知识与技能、空乘职业礼仪的知识和技能以及英语技能方面的能力和素质，包括民航乘务英语、客舱服务与管理、客舱安全与应急处置、民航服务礼仪等。

6. 技能实践课

技能实践课主要培养专业服务技能运用方面的能力和素质，包括技能进阶 I、技能进阶 II、技能进阶 III、技能进阶 IV、毕业设计答辩、职业能力综合实训、顶岗实习课程。

7. 专业拓展课

专业拓展课主要培养旅游业大类的知识与服务技能方面的能力和素质，包括中国传统文化与现代生活、旅游人际交往与沟通、食品营养与健康、宴席设计与实务、酒吧服务与管理、中华茶艺、插花、客源国概况、民航危险品运输等。

8. 通识课

通识课为任意选择课程，包括中国优秀传统文化课程、创新创业类课程、经济类课程、马克思理论类课程、科技类课程、人文类课程、职业类课程、健康类课程、其他类课程。

9. 素质选修课

素质能力课旨在培养学生社会适应性和提高学生职业素养（学习能力、实践能力、就业和创业能力、交流沟通和团队协作能力等）和创新创业能力，分成“思想成长、实践实习、创新创业、志愿公益、文体活动、工作履历、技能特长”七项。

（二）专业核心能力课程主要教学内容

1. 《民航乘务英语》

课程目标：

- （1）知识目标：习得乘务服务工作用语
- （2）能力目标：掌握用英语进行乘务服务工作的能力
- （3）素质目标：培养跨文化交流的礼仪与语言技能

主要内容：乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称等。

2. 《客舱服务与管理》

课程目标:

- (1) 知识目标: 习得客舱服务的流程
- (2) 能力目标: 掌握客舱服务与旅客管理的技巧
- (3) 素质目标: 培养乘务服务意识和职业精神

主要内容: 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、客舱服务规范等。

3. 《客舱安全与应急处置》

课程目标:

- (1) 知识目标: 习得客舱应急设备使用方法和应急处置的程序
- (2) 能力目标: 掌握应急设备的使用和应急处置
- (3) 素质目标: 培养责任心和安全意识

主要内容: 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, 野外生存知识等

4. 《民航服务礼仪》

课程目标:

- (1) 知识目标: 习得乘务工作的服务礼仪知识
- (2) 能力目标: 掌握乘务工作的服务礼仪
- (3) 素质目标: 培养优雅职业气质

主要内容: 民航服务过程中服务人员应具备的仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪, 言语表达礼仪等。

九、学时和学分安排

(一) 学时

本专业总学时为 2830 学时, 其中, 理论教学 894 学时, 占 31.6%, 实践教学 1936 学时, 占 68.4%。每 16 学时折算 1 学分。

(二) 学分

本专业总学分为 143 学分, 其中, 必修课学分为 117 学分, 选修课学分为 26 学分。

表 4: 学时和学分安排表

课程类别	课程属性	课程性质	学分	学分比例	学时数			学时比例	备注
					理论	实践	总学时		
公共必修课	人文素养课	必修	14.5	10.1%	98	224	322	11.4%	
	政治素养课	必修	14	9.8%	188	84	272	9.6%	必修课学时占
	通用能力课	必修	14	9.8%	112	112	224	7.9%	49.3%
专业必修课	专业基础能力课	必修	20	14%	160	160	320	11.3%	
	专业核心能力课	必修	16	11.2%	128	128	256	9.0%	
	技能实践课	必修	34	23.8%	0	1020	1020	36.0%	

选修课	专业拓展课	选修	22	15.4%	176	176	352	12.4%	选修课学时占
	通识课	选修	4	2.8%	32	32	64	2.3%	14.7%

十、教学进程表

详见附件。

十一、实施保障

（一）师资队伍

空中乘务专业目前拥有一支专兼结合、校企师资共享的高素质教师队伍，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的实际工作经验，在职专任教师(包括院内、企业教师、兼职教师)5余人，其中专业负责人及其企业师资均有航空公司、机场3年以上的工作经验，硕士以上学位教师占85%，45岁以下中青年教师占100%，教师年龄、职称、学历结构分布合理。

（二）教学设施

空中乘务专业教学设施基本满足正常的课程教学、实习实训。其中，有礼仪实训室1间、机场客票服务室1间、安全演示模拟包10套、机上急救模拟一套、茶艺实训室1间、酒水实训室1间。实训室面积、设施等应达到行业的有关专业实训教学条件建设标准要求。

（三）教学资源

空中乘务专业教材选用均按照国家规定选用优质教材。由专业教师、企业教师 and 行业专家参与的教材的选用。辅之以行业优质培训资料，使理论教学资源丰富成熟又紧跟行业发展。

空中专业教学中突出现代化教学手段的应用，重视信息技术在教学中的作用。通过教学手段的改革，专业必修课要求有90%以上使用多媒体电子课件教学。

（四）教学方法

突出“2+1”人才培养教学模式，校企合作、共同实施教学一直贯穿始终。其中第一、第二年在校学习，主要教学方法有：讲授法、讨论法、情境演练法、任务驱动法、案例教学法；第三年前往合作企业的实训基地进行实训教学、跟岗实习、面试就业。

（五）学习评价

应建立评价目标多元、评价方法多样的评价体系。评价要关注学生学习的结果，也要关注学习的过程；要关注空中乘务学生理论学习接纳程度和水平，也要关注学生在专业基础课程、专业核心课程、实践课程的活动中所表现出来的情感与态度，帮助学生认识自我，尽力信心。

（六）质量管理

1. 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。

2. 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，建立巡课、听课、评教、评学等制度，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. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

十二、毕业要求及考核

(一) 学分要求

本专业要求学生修满 143 学分方达到毕业要求，其中，必修课 117 学分，选修课 26 学分。

(二) 职业技术能力等级证书要求

鼓励学生报名参加 1+x 空中乘务职业技能等级证书（初级）考证。

(三) 素质知识能力要求

通过本专业的学习，学生学习达成度能实现以下“五到”：知识学到、技能习到、素质修到、情商悟到、胆商练到。

表 5：学生学习达成度一览表

序号	学习达成度	具体内容
1	知识学到	记忆并理解地面服务设施设备、地面服务流程于管理、客舱安全设备、客舱服务设备、客舱服务流程、应急处置程序等
2	技能习到	理解并应用服务礼仪、地面服务技能、客舱服务技能、安全设备使用技能、客舱安全管理技能、应急处置技能等
3	素质修到	分析并锻炼机场地面服务意识、客舱乘务服务意识、安全责任意识
4	情商悟到	评价与自我体会真情帮人、乐于助人的服务精神，享受助人之乐
5	胆商练到	突发状况时，学会如何应急处置，具有较强的责任心及应变能力来保证客人安全、客舱安全、自身安全