

云南文化艺术职业学院

人才培养方案

专业名称: 空中乘务

专业代码: 500405

专业学制: 三年制大专

专业层次: 专 科

文化旅游学院（部门）制订

制定日期: 2021 年 6 月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、培养规格	2
(一) 素质	2
(二) 知识	3
(三) 能力	3
七、课程设置及学时安排	4
(一) 课程设置	4
(二) 学时安排	8
八、教学进程总体安排 (详见进程表)	8
九、实施保障	8
(一) 师资队伍	8
(二) 教学设施	9
(三) 教学资源	10
十、质量管理	10
十一、毕业要求	11

一、专业名称及代码

空中乘务（500405）

二、入学要求

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

四、职业面向

表1 本专业职业面向

空中乘务专业职业面向							
专业大类	专业类	专业代码	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（技术领域）	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书
交通运输大类（50）	航空运输类（5004）	500405	航空运输业（56）	民航乘务员（4-0-04-01）	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	安检证	茶艺师资格证书

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，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，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。

六、培养规格

（一）素质

1. 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；

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，具有社会责任感和社会参与意识；

3. 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；

4. 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；

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 1-2 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；

6. 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。

（二）知识

1. 掌握必备的思想政治理论、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、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程两大类。

1. 公共基础课程

据相关文件要求,将思政类课程、体育、军事理论与军训、国家安全教育、就业指导与职业规划类课程、心理健康教育、劳动素质课列为公共必修课程。并将党史教育、四史教育、创新创业类课程、大学语文、大学英语、信息技术、中国传统文化等课程列为公共必修课程。

2. 专业课程

本专业课程主要包括：专业基础课、专业核心课、专业拓展课。

（1）专业基础课

专业基础课一般设置 6—8 门，包括：民航概论、客源国概况、旅游学概论、化妆与形象塑造、民航服务礼仪、航空法、体能训练、民航旅客运输。

（2）专业核心课

专业核心课一般设置 6—8 门，包括：民航服务心理学、民航客舱救护、民航运输地理、面试技巧、客舱服务英语、民航服务与沟通技巧、客舱安全与应急处置、客舱设施与服务。

（3）专业拓展课

专业拓展课包括：手语训练、民航安检员基础、危险品运输、服务营销等。

3. 专业基础课程主要教学内容

表 2 专业基础课主要教学内容

序号	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学时	学分	主要内容
1	民航概论	A	72	4	课程主要讲述民航发展的历史、民航服务体系变化，空乘服务的方法与技巧变化等。
2	客源国概况	A	36	2	课程主要讲述我国主要客源国的基本概况，我国主要客源国的主要旅游资源，我国主要客源国的人文习俗，我国主要客源国的禁忌，我国主要客源国的主要风物特产。
3	旅游学概论	A	36	2	课程主要讲述社会经济发展与旅游活动的关系，旅客活动的内容、种类和表现形式，发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系，旅客对接待地区的基本影响，

					旅游和旅游业的发展趋势。
4	化妆与形象塑造	B	72	4	本课程从化妆理论、面部修饰、发型修饰、整体造型等方面进行专业教学，以民航乘务员岗位中航前准备的工作任务为引，以长期培养、反复操练为要求以在空中服务各个环节保持职业形象之歌职业能力为设置依据。结合职业资格标准相应能力的要求和高等职业学校学生的认知特点，以够用为原则，以民航乘务员岗位应达到的职业形象为主线展开课程内容。
5	民航服务礼仪	C	108	6	课程主要讲述乘务员形象塑造、客舱服务礼仪、地面服务礼仪、民航服务人员面试指导、民航服务人员礼仪修养等。
6	航空法	A	36	2	课程主要讲述民航法概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、民用航空人员管理法律制度、民用机场与出入境管理法律制度、民用航空运输管理与合同法律制度、民用航空保险法律制度、通用航空法律制度、民用航空与刑法等。
7	体能训练	C	72	4	课程主要讲述体能训练的相关理论知识及实操训练的方法和技能。
8	民航旅客运输	A	36	2	课程主要讲述空乘服务的目标、空乘服务思想、空乘服务的内容与基本过程、空乘服务质量评价体系、空乘服务艺术、空乘服务管理与创新、空乘服务补救、空乘服务职业素质及职业道德九大部分。

4. 专业核心课程主要教学内容

表 3 专业核心课主要教学内容

序号	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学时	学分	主要内容
1	民航服务心理学	A	36	2	本课程是心理学的分支学科应用性很强，教学以人的知觉、情绪、情感、意志、个性心理、群体心理、人际关系、等心理学的基本知识点，并明确这些知识在民航服务工作中的运用。
2	民航运输地理	A	36	2	课程主要讲述目前国际国内主要航线、航空公司以及机场的发展布局，使学生能够在一定程度上把握航空运输的发展现状和趋势。

3	面试技巧	B	36	2	本课程教学主要以培训学生进行航空公司及各行业面试过程中语言表达、行为动作、随意问答等为主。
4	客舱服务英语	B	144	4	本课程教学主要解决应用性的民航专业英语，既航空服务的英语口语作为语言工具在航空服务中的应用习惯、使用情景以及英语言口语技巧。课程内容主要涉及民航英语的基本汇和句型。
5	民航服务与沟通技巧	C	72	2	课程主要讲述普通话语音的基本特征、发音方法以及矫正方法。掌握面对不同种族、不同宗教、不同信仰、不同性别、不同年龄段旅客的服务与沟通技巧。
6	民航客舱救护	B	36	2	课程主要讲述急救医学的理论，对常见急症的识别及处理，使用常用的急救药物，急救常用技术。
7	客舱设施与服务	B	36	2	课程主要重点介绍了航空运输设备、我国民航主要机型及参数、客舱设备原理等。
8	客舱安全与应急处置	B	72	4	课程主要讲述民航安全管理安全管理体系概述；国际民航组织对客舱安全运行的要求；中国民航规章对客舱乘务员的要求；客舱安全运行规则；客舱乘务员安全职责；客舱安全运行程序；客舱乘客安全管理；航空器内的非法行为及处置；客舱应急处置等。

5. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、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。实践性教学内容应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学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。严格执

行《职业学校学生实习管理规定》。

（二）学时安排

总学时为 2770 学时，每 16-18 学时折算一学分。公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%，实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中顶岗实习累计时间一般不少于 6 个月，可集中或分阶段开展实习。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

八、教学进程总体安排（详见进程表）

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

生师比不高于 18: 1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专业教师团队要综合考虑职称、年龄、学缘结构等，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格证；有理想信念、道德情操、扎实学识、仁爱之心；具备空中乘务相关专业本科及以上学历；具有本专业扎实的理论功底和实践能力；具备信息化教学能力，能够开展信息化教学和科研工作。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称；能够较好地把握

握行业前沿动态,专业水平高,带领团队开展教学科研能力强,专业能力得到普遍认可。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任,具备良好的思想政治素质、职业道德,具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验,具有中级及以上相关专业职称或职业技能等级证书,能承担专业课程、实习实训指导工作等教学任务。

(二) 教学设施

教学设施主要包括能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. 专业教室基本条件

专业教室一般配备多媒体设备(一体机),互联网接入或Wi-Fi覆盖,并实施网络安全防护措施,安装应急照明装置,设置紧急疏散明显标志。

2. 校内实训室基本要求

应建有适应空中乘务专业的校内实训室4间,包括客舱服务训练舱、客舱应急处置训练舱、形体房、形象设计室,完善管理制度,配备管理员,互联网接入或Wi-Fi覆盖,并实施网络安全防护措施,安装应急照明装置,设置紧急疏散明显标志。

3. 校外实训基地基本要求

具有校外稳定的实训基地,能够开展空中乘务实践的民航运输企业作为校外实训基地,实训设施齐备,实训岗位、实训

指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

具有校外稳定的实习基地，能够提供当前相关产业发展的实习岗位，可接纳一定规模的学生实习；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；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师教学科研所需的教材、文献图书资料及数字教学资源。

1. 教材选用基本要求

严格执行国家相关规定，遵循《云南文化艺术职业学院教材选用与征订管理办法（试行）》选用征订各类教材。

2. 图书文献配备要求

图书文献能够满足人才培养、专业教研、教科研的需要，方便师生查询借阅。包括空中乘务专业类书籍、专业期刊。

3. 数字教学资源要求

健全本专业需要的音视频资源、教学课件等专业教学的课程资源库。

十、质量管理

本专业按照《云南文化艺术职业学院三类专业分类标准》中的重点专业量化考核。

十一、毕业要求

1. 德智体美劳达到毕业要求；
2. 学生在规定的年限内修完教育教学计划规定的 2700 学时 125 学分，成绩考核合格，达到专业规定最低学分；
3. 经职业资格鉴定所鉴定职业资格合格，获得相应证书；
4. 完成实习实训，完成实习报告；
5. 达到以上条件准予毕业，由学院颁发毕业证书。