



信阳航空职业学院
XINYANG AVIATION VOCATIONAL COLLEGE

空中乘务专业人才培养方案

乘务学院

二〇二五年八月

目 录

一、 专业名称（专业代码）	1
二、 入学要求	1
三、 基本修业年限	1
四、 职业面向	1
（一）职业岗位	1
（二）职业资格证书	1
五、 培养目标与培养规格	2
（一）培养目标	2
（二）培养规格	2
（三）培养模式	3
六、 专业岗位的职业能力结构分析	10
七、 课程设置	12
（一）课程体系	12
（二）课程内容	13
1. 公共基础课程	13
2. 专业基础课程	15
八、 教学进程总体安排	20
（一）教学进程及学时构成	20
（二）理论与实践教学学时分配表	25
九、 实施保障	25
（一）师资队伍	25
（二）教学设施	26
（三）教学资源	29
（四）教学方法	29
（五）课程思政	30
（六）学习评价	30
（七）质量管理	30
十、 毕业要求	31
十一、 执行年级	31
十二、 编制团队	31
十三、 附件	31

信阳航空职业学院

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

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

（一）职业岗位

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)
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) 民航运输地面服务员 (4-02-04-02)	民航乘务员（安全员）、公务机服务保障人员、航空公司或机场旅客地面服务人员

（二）职业证书

1. 通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
全国大学生英语等级证书	教育部高等教育司	四级	大学英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	计算机应用基础
普通话水平测试等级证书	河南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	大学语文与应用写作

2. 职业资格证书/职业技能等级证书/行业企业标准

证书或标准名称	颁证单位	建议等级	对接课程
1+X 空中乘务职业技能等级证书	江苏无国界航空发展有限公司	中级	客舱安全与应急处置 客舱设施与服务
红十字会救护员证书	中国红十字总会	合格	民航客舱救护
茶艺师证书	信阳航空职业学院 职业技能等级认定中心	高级	茶文化与茶艺

GFA 国际执业礼仪培训师证书	环球风尚联盟形象礼仪委员会	合格	民航服务礼仪 化妆及形象塑造
-----------------	---------------	----	-------------------

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定,德、智、体、美、劳全面发展,掌握本专业所必须的理论知识,操作技能和技术应用能力,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,聚焦民航服务与安全管理的能力培养,通过产教融合强化岗位适应性,能够从事航空公司民航乘务员(安全员)、公务机服务保障人员、航空公司或机场旅客地面服务人员等工作岗位的具有高等职业技术教育高素质技术技能人才。

（二）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。

1. 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,弘扬和践行“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;尊重不同国家的不同风俗习惯,具有良好的服务意识;

(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,能与其他机组成员团结协作;

(5) 具有强健的体魄、健康的心理和健全的人格,掌握基本运动知识和一两项目运动技能,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,以满足空中乘务的工作要求;

(6) 具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项目艺术特长或爱好。

2. 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;

(3) 掌握民航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) 掌握民航航线及航空地理知识;

- (6) 掌握旅客服务心理学基本知识;
- (7) 掌握野外生存基本知识;
- (8) 掌握相关民航航空运输常识;
- (9) 熟悉客源国概况及各国风俗禁忌、服务礼仪等知识;
- (10) 掌握乘务专业化形象及形体塑造的基本知识;
- (11) 了解国内外民航服务业发展新动态、新技术和新趋势。

3. 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) 具备较强的表达和沟通能力: 通过普通话二级甲等及其以上的等级, 能用标准的普通话与他人进行交流, 并能很好地处理工作中的冲突与异议;
- (3) 通过英语相应的等级考试, 具备一定的英语口语交流能力, 能够运用民航专业英语和岗位规范用语开展各项工作; 具备使用一种外语进行客舱服务的能力;
- (4) 通过相应的计算机水平测试, 具备一定的计算机应用能力, 能熟练地运用日常办公软件;
- (5) 具备使用机上通用、应急和服务设备设施的能力;
- (6) 具备正常、紧急开关舱门的能力, 处置客舱突发安全状况的能力;
- (7) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离;
- (8) 具备良好的服务技巧和沟通技巧;
- (9) 能够有效处理机上特殊服务情况(特殊餐、特殊旅客等)的能力;
- (10) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏术等紧急救护的能力;
- (11) 具备危险品处置的能力。

(三) 培养模式

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想, 全面贯彻党的教育方针, 坚持为党育人, 为国育才, 把立德树人作为根本任务, 坚持德智体美劳全面发展, 构建“模块化”培养与考核体系。

1. 德育

贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》文件精神, 实施以思想政治理论课程为载体的模块化德育培养与考核。

(1) 深化思想政治理论课改革。将道德精神、法治精神、团队精神、创新精神、吃苦精神、奉献精神、工匠精神、劳动精神融入《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》及《形势与政策》等课程课堂教学中;

(2) 开展配套教学资源建设。编制特色鲜明的德育八个模块的配套教育资料, 通过信息化数字化丰富教学资源形态;

(3) 开展丰富多彩的德育实践活动。如爱国主义教育、职业道德教育、文明礼仪教育等，通过班会、讲座、实践活动等形式，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观；

(4) 加强校园文化建设，营造积极向上的文化氛围，发挥文化育人功能。注重校园环境的美化和文化内涵的提升，展示优秀校友事迹、企业文化等，激励学生成长成才；

(5) 遵循“理论教育与实践养成并重（理论 40%，实践 60%）的原则，将德育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核。

通过理论讲授、案例分析、课堂讨论和多元化实践性教育活动等举措，不断提高学生的思想道德素质、法治素养、团队协作能力、创新能力、意志品质和社会责任感，深化道德认知、锤炼意志品质、践行规范要求，扎实推动大学生思想道德建设取得实效。

德育教育与考核模块

教育模块	教育培养目标	融通课程	考核形式与占比
D1：道德精神	树立正确的世界观、人生观、价值观，恪守社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德。	《思想道德与法治》	理论考试（40%） 实践考核（60%）
D2：法治精神	增强尊法学法守法用法意识，了解基本法律知识，培养法治思维，维护公平正义。		
D3：劳动精神	崇尚劳动、尊重劳动，掌握基本劳动技能，体会劳动创造价值，养成良好劳动习惯。	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》	
D4：奉献精神	培养服务人民、奉献社会的情怀，增强社会责任感，乐于助人，积极参与公益事业。		
D5：吃苦精神	锤炼坚韧不拔、勇于克服困难的意志品质，能够适应艰苦环境，在挑战中磨练成长。	《形势与政策》	说明：实践考核形式采用月记录、自评、班级评定、学院审定四级流程。
D6：工匠精神	培育精益求精、专注执着、追求卓越的职业素养，重视专业品质，具备严谨细致的作风。		
D7：团队精神	增强合作意识、沟通协调能力，懂得尊重他人，能够在集体中发挥积极作用，实现共同目标。	《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》	
D8：创新精神	激发求知欲和探索精神，培养批判性思维、勇于尝试、敢于创造的能力，适应时代发展要求。		

2. 智育

落实专业教学标准要求，全面培养学生科学文化和专业知识，强化学生专业技能培养，对接行业企业工作标准和岗位工作内容，按基础技能、专项技能和综合技能三个层级，构建模块化技能培养体系，实施全过程培养，分模块考核评估。

根据专业岗位任职需求，梳理岗位核心工作内容，按基础技能、专项技能和综合技能三个层级，编设技能培养模块体系；

设计每个技能培养模块的培养时段、培养目标、培养内容、培养标准及考核标准；

邀请行业企业专家参与考核实施工作，使考核内容和标准更贴近行业企业岗位实际；

实行分模块培养与模块达标考核，各模块之间实现逐级进阶培养。技能培养模块考核实

行教考分离，由学校考务中心统一组织实施。

空中乘务专业技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养内容	融通课程	考核形式与考核标准
500405Z1: 空乘职业形象	要求学生不仅能够熟练掌握多种妆容技巧，还需具备个人形象与职业形象的融合，注重仪态、气质的培养，使学生在掌握化妆技能的同时，也能展现出空乘人员应有的自信、优雅与专业。	1) 基础化妆技巧掌握 2) 色彩搭配与妆面设计 3) 快速变妆能力 4) 形象管理与职业着装 5) 肤质识别与个性化护理	1. 化妆及形象塑造 2. 形体/体能训练	理论考试 (40%) 实践考核 (60%) 说明：考核参照对应专业技能考核标准实施
500405Z2: 民航服务礼仪	确保学生深入理解民航服务礼仪的基本概念、原则与规范，包括国际礼仪标准、航空服务流程等。通过模拟真实服务场景，评估学生在服务过程中的仪态、语言表达、应变处理等实践能力，确保其能灵活应对各种服务情境。	仪态与着装 2) 语言沟通技能 3) 应急处理演练 4) 团队协作任务	1. 民航服务礼仪 2. 民航旅客运输 3. 沟通技巧	
500405Z3: 客舱广播	客舱广播是进行机上服务广播的基本参考依据，是机上服务重要的组成部分，是为旅客提供基本信息工具，是确保客舱安全提供真情服务的重要呈现。正确使用广播器，控制语音、语速、语气、语调，按标准程序的操作步骤进行客舱广播。	1) 能熟练掌握广播器的操作方法 2) 熟练掌握中英文广播词的内容 3) 使用标准的中/英文进行广播 4) 能根据实际情况，适当调整客舱广播内容	1. 客舱播音艺术 2. 客源国概况与风俗 3. 民航旅客运输	
500405Z4: 民航客舱救护	掌握在飞行过程中遇到突发医疗状况时的基本急救知识和技能，确保能在第一时间采取正确有效的紧急措施，为乘客和机组人员争取宝贵的救援时间。	1) 理论知识考核，涵盖急救基本原则、常见急症识别、心肺复苏术（CPR）流程、AED 使用等理论知识 2) 实操技能评估，模拟机上紧急医疗事件 3) 应急反应测试 4) 团队协作考核	1. 民航客舱救护	
500405Z5: 飞机设备	确保每位学生都能深入了解并掌握机上各类应急设备（如氧气面罩、救生衣、紧急滑梯等）的功能、位置、使用方法及维护保养知识。	设备认知与定位 2) 实操技能考核 3) 应急程序执行 4) 团队协作考核	1. 客舱设施与服务 2. 民航概论	
500405Z6:	舱门操作的考核目标主要包括测	1) 熟练掌握开启舱门操作	1. 客舱安全与应急	

舱门正常/ 紧急操作	试学生舱门安全操作、各类突发事件处理以及考察学生的细节意识、安全意识、高标准意识、团队协作等职业素养。	程序及口令； 2) 能够在正常情况下正确操作开启舱门与滑梯； 3) 能熟练完成操作解除滑梯预位操作； 4) 能够在紧急情况下，按照职业标准完成 15 秒开启舱门； 5) 能准确评估安全状况。	处置	
500405Z7: 机上服务	掌握客舱服务的基本知识和技能，包括航前准备、迎客服务、客舱服务、航后总结等，能够独立完成客舱服务操作，并具备处理特殊情况的能力。	1) 能够掌握飞行四个阶段的服务程序 2) 能够掌握飞行四个阶段的服务标准 3) 能够掌握特殊旅客的运输条件及服务要点 4) 能够对于飞行过程中的各个要点的要求进行处置	1. 客舱设施与服务 2. 英语口语 3. 英语听力 4. 客源国概况与风俗 5. 民航服务心理学 6. 客舱服务英语	
500405Z8: 特情处置	掌握客舱乘务员的安全职责、基本安全检查流程、机组协同内容和具体要求、旅客乘机安全管理规定、等知识。	1) 能够掌握应急设备的使用方法 2) 认识各类客舱应急事故 3) 掌握客舱应急处置方法 4) 熟悉应急迫降基本流程 5) 掌握应急撤离处置程序，能指挥旅客快速安全地撤离客机。	1. 客舱安全与应急处置 2. 航空法 3. 民航危险品运输	

3. 体育

为提高我校学生的身体素质和综合能力，实施体育模块化教学改革，让学生能更多地参与运动中，来，为学生的职业发展和终身体育打下坚实的基础。

(1) 强化体育理论知识与运动技能协同发展，注重学科交叉设计引入相关学科课程，拓宽学生知识面；

(2) 注重学生体育精神的培养如“团结协作、顽强拼搏、坚韧不拔、自强不息、为国争光、无私奉献”等中华体育精神的传承，在训练、比赛各环节加强价值观引导；

(3) 加强校园体育文化建设，充分发挥体育社团功能，营造积极向上的体育氛围；

(4) 大学体育以实践课为主，将体育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核；

(5) 体育专项技能考核模块包括：短跑、足球、篮球、排球、八段锦、仰卧起坐、引体向上、坐位体前屈、耐力跑、立定跳远、乒乓球、羽毛球、武术、太极、健美操、跆拳道、轮滑、定向越野、自由搏击等其他选项，学生可按考核规定在限选模块外任选 2 个模块进行训练考核。

体育技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
T1: 短跑	发展学生体能，提高学生身体素质之速度	《大学体育》	实践考核（100%） 说明：考核参照体育技能考核标准实施
T2: 八段锦	传承并弘扬中华优秀传统文化，提高学生对中华文化的认同感，提升文化自信		
T3: 力量	发展学生体能，提高学生身体素质之力量		
T4: 柔韧	发展学生体能，提高学生身体素质之柔韧		
T5: 耐力跑	提高学生身体素质之耐力		
T6: 立定跳远	发展学生体能，提高学生的弹跳力，增加身体的灵活性		
T7: 自选模块	提高学生参与体育运动的兴趣与自觉性，提升身体素质之外，学会团结协作、顽强拼搏、自强不息等体育精神和优秀品质。		
T8: 自选模块	进一步拓展学生的体育学习，增加学生对更多体育项目的了解与参与，进一步提高运动技能水平，为其职业发展和终身体育打下坚实的基础		

4. 美育

遵循美育的审美感知、艺术表现、文化理解等普遍规律，强调美育与专业技能、职业素养、工匠精神的深度融合。

（1）考核目标体系包括核心素养目标和特色发展目标两大维度，核心素养目标这一维度与普通教育美育的核心目标一致，旨在培养学生作为“完整的人”所必需的审美能力与人文素养，特色发展强调美育与“技术技能”“职业岗位”“工匠精神”的结合，服务于高素质技术技能人才的培养定位；

（2）美育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核；

（3）美育专项技能考核模块包括：音乐、舞蹈、绘画、雕塑、手工、书法、戏曲、服装服饰、无人机视频制作、茶艺、摄影、个人或团队活动（音乐会，非遗作品制作与展示）、刺绣、编织等，学生可按考核规定在限选模块外任选其他模块进行技能考核。

美育教育培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养维度	考核内容	考核方式与考核标准
M1: 音乐	聚焦听觉审美与职业场景的声音适配，强调音乐感知与职业氛围营造、服务沟通的结合。	基本素养	音乐理论（乐理知识、音乐史、流派认知、民族民间音乐等）	理论考核（30%） 实践考核（70%） 说明：考核参照美育技能考核标准实施
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的音乐，特别是家乡面临失传的非遗类音乐 2. 演唱 / 演奏（曲目完成度、技巧熟练度、情感表达）	

M2:舞蹈	聚焦肢体表达与职业场景的动态适配,强调身体协调性与礼仪、表演、服务的结合。	基本素养	舞蹈理论(舞蹈史、舞种特点、基础术语))
		专业技能	1.口头叙说自己喜欢的舞蹈,特别是家乡面临失传非遗类民族民间舞蹈 2.成品舞表演(动作标准度、技巧难度、风格把握)、即兴舞蹈
M3:绘画	聚焦视觉造型与职业场景的图像表达,强调手绘能力与设计、记录、展示的结合。	基本素养	绘画理论(美术史、绘画流派、色彩 / 构图知识)、造型基础(素描、速写能力)
		专业技能	1.口头介绍该绘画作品 2.专项绘画(水彩、油画、国画等任选一类)、写生能力
M4:雕塑	聚焦空间造型与职业场景的立体表达,强调立体思维与工艺、设计、展示的结合。	基本素养	雕塑理论(雕塑史、流派、材料特性)、空间造型认知(立体构成基础)
		专业技能	1.口头叙说自己喜欢的雕塑,特别是家乡面临失传的非遗类雕塑 2.泥塑/石雕/木雕等专项创作(小型作品)、比例与结构把控能力
M5:手工	聚焦动手实践与职业场景的实用美学,强调手工技艺与非遗传承、文创、生活服务的结合。	基本素养	手工理论(传统手工艺历史、材料知识)、基础技法(剪、粘、缝、编等)
		专业技能	1.口头叙说该手工作品的制作过程; 2.专项手工(剪纸、陶艺、编织、布艺等任选)、手工精细度与完成度
M6:书法	聚焦笔墨审美与职业场景的文字表达,强调书写规范与文化传播、职业礼仪的结合。	基本素养	书法理论(书法史、书体知识、碑帖常识)、笔法基础(执笔、运笔)
		专业技能	1.口头叙说自己喜欢的书法; 2.临摹(楷书、行书、隶书等任选一)、创作(指定内容书写)
M7:戏曲	聚焦传统艺术与职业场景的文化表达,强调戏曲元素与文化传播、表演、服务的结合。	基本素养	戏曲理论(戏曲史、剧种知识、行当划分)、戏曲基本功(唱、念、做、打基础)
		专业技能	1.口头叙说戏曲相关知识,特别是家乡面临失传的非遗类戏曲; 2.经典选段表演(唱念做打综合展示)、行当专项(如生、旦、

			净、丑任选)	
M8:服装服饰	聚焦服饰美学与职业场景的形象适配,强调服饰设计、搭配与职业形象、行业需求的结合。	基本素养	服饰理论(服装史、服饰文化、面料知识)、设计基础(款式图、色彩搭配)	
		专业技能	1. 口头叙说服装服饰的演变历史并介绍所提交方案; 2. 服装设计(完整设计方案:草图、面料选择、工艺说明)、服装制作基础(裁剪、缝纫)	
其它选项	无人机视频制作、茶艺、摄影、个人或团队活动(音乐会,非遗作品制作与展示)、刺绣等。			

5. 劳育

根据教育部《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》文件精神,构建系统化、全过程、多维度的劳动教育体系,不断提高学生的劳动观念、劳动精神、劳动习惯和劳动能力。

(1) 深化劳动教育课程改革,将正确的劳动观念、积极的劳动精神、良好的劳动习惯和必备的劳动能力融入《创新创业教育》、《大学生职业发展与就业指导》等课程课堂教学中;

(2) 同步教材建设,编制劳动教育配套校本教材,丰富教材形态,实现教材信息化数字化;

(3) 开展丰富的劳动实践活动,如劳动周、志愿服务、技能实训等,通过实践淬炼,引导学生树立正确的劳动价值观;

(4) 加强校园劳动文化建设,营造热爱劳动、尊重劳动的校园氛围,展示劳动模范和优秀工匠事迹,发挥文化育人功能;

(5) 遵循“理论引领与实践淬炼相结合”的原则,将劳动教育贯穿于学生学业全过程,并完成相应考核。

劳动教育与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
L1:文明寝室创建	培养学生良好的日常生活劳动习惯,提升自理能力、协作精神和集体荣誉感,营造整洁、安全、和谐的生活环境。	《劳动教育》 《创新创业教育》 《大学生职业发展与就业指导》	理论考试(30%) 实践考核(70%) 说明:考核参照劳动教育技能考核标准实施
L2:校园义务劳动	增强学生校园主人翁意识和奉献精神,体验劳动艰辛与光荣,珍惜劳动成果。		
L3:公共服务活动	培养学生参与学校公共事务管理的能力和服务师生的责任意识。		
L4:公益志愿活动	引导学生服务社会、奉献爱心,在社会公益中锤炼品格,传递正能量。		

L5:社会实践活动	促使学生深入社会、了解国情，运用所学知识服务社会，在实践中增长才干。		
L6:专业实践活动	促进劳动教育与专业教育融合，在实践中巩固专业知识，培养精益求精的工匠精神。		
L7:创新创业活动	培养学生创造性劳动能力和创业精神，体验从知识到价值的创造过程。		
L8:企业实习实践	促进学生熟悉真实职业环境，体验职业劳动，培养职业素养和就业竞争力。		

六、专业岗位的职业能力结构分析

1. 工作岗位

本专业毕业生主要从事航空公司民航乘务员（安全员）、公务机服务保障人员、航空公司或机场旅客地面服务人员等工作。

应具备通用职业能力为：具有较强的自学能力、分析问题和解决问题的能力，广泛的交往能力和较强的组织才能；具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力、较强的社交活动能力、组织协调能力和管理能力。

应具备专业技术能力为：具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力；具备客舱服务能力；具备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；具备维护客舱安全的应急反应能力；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等。

2. 职业能力分析

基于行业标准及通过航空公司民航乘务员（安全员）、公务机服务保障人员、航空公司或机场旅客地面服务人员等相关工作岗位任务的调研和分析，获得本专业工作岗位的职业能力，具体如下表所示：

序号	工作岗位	主要工作	职业素质与能力要求
1	民航乘务员(安全员)	空防安全管理工作 特殊情况处理工作 旅客登机前准备工作 起飞前准备工作 空中服务工作 餐饮服务工作 落地后交接工作 失火处置、释压处置、应急撤离、应急医疗处置	了解航空乘客的类型、需求及心理；熟悉主要客源国的风土人情和文化知识；掌握丰富的社会文化知识；掌握必要的安全和急救知识；掌握一定的英语语言知识；掌握一定的礼仪知识
2	公务机服务保障人员	能为乘客提供优质高效的地面接待服务 能解决乘客的特殊问题与要求，为乘客排忧解难 能用英语或第二外语与乘客沟通交流	掌握一定的礼仪知识；熟悉主要客源国的风土人情和文化知识；掌握一定的英语语言知识；熟悉安检、值机工作流程、职责与要求

		处理一些突发事件 从机场迎接、候机、安检、值机、行李托运、座位安排 到送机、接机、行李运送、安排车辆 负责 VIP 客人接待并为其提供优质高效的服务。	
3	航空公司或机场旅客地面服务人员	负责为提供咨询、接待、引领服务 收集航班信息和运输信息，填制出口航班业务交接单 准备登机牌、行李牌、迎接旅客 查验旅客客票、发放登机牌 行李的包装、收运要求及操作技能 特殊行李运输的处理能力 免费行李额办理、逾重行李费收取等技能	地面安全管理工作、地面服务工作、特殊情况处理工作、旅客起飞前准备工作、飞机落地后交接工作、地面应急撤离、应急医疗处置

3. 专业能力结构分析

专业能力是空中乘务专业学生胜任相关岗位工作的基础，具体包括以下几个方面：

基本素质：具有良好的职业道德和敬业精神，遵守行业规范和法律法规；具备强烈的责任心和团队合作意识，能积极配合团队完成各项工作任务；拥有健康的身体素质和良好的心理素质，能适应民航乘务员行业高强度的工作节奏；具有持续学习的能力和意愿，不断更新知识储备以适应行业技术的快速发展。

英语应用能力：能熟练阅读民航乘务员岗位相关的英文手册资料、英文广播词、飞机设备设施的英文词汇和使用说明等；具备一定的英文听说能力，能与旅客进行简单的沟通交流，使用英文进行机上服务等。

计算机技能：熟练掌握 Windows 操作系统及 Office 办公软件（如 Word、Excel、PowerPoint 等）的使用，能进行文档处理、数据统计和演示文稿制作；掌握航空公司舱位预订系统；了解计算机网络基础知识，能利用网络获取行业信息和技术资源。

专业基本技能：熟悉国际航空运输协会（IATA）规则；了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；掌握基本礼仪规范；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；。

专业技能：掌握旅客服务心理；国内外客源国风俗文化；服务礼仪等知识；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；处置客舱紧急状况；完成客舱服务；掌握客舱内紧急救护的能力。

综合应用技能：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；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；具备一定的心理调适能力；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 项艺术特长或爱好拥有团队协作精神，能配合其他机组成员完

成客舱服务和客舱安全处置的能力。

七、课程设置

（一）课程体系

课程类别		课程名称
公共基础课程	思想政治教育	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
	身心健康教育	大学生心理健康教育 大学体育 军事理论 军事技能训练与入学教育
	职业发展与就业指导教育	劳动教育 创新创业教育
	文化基础教育	大学英语 大学语文与应用写作
职业技能课	专业基础课程	航空法 民航概论 形体训练/体能训练 客源国概况与风俗 民航危险品运输 民航旅客运输 英语口语 英语听力
	专业核心课程	化妆及形象塑造 民航服务礼仪 客舱播音艺术 沟通技巧 客舱设施与服务 民航服务心理学 客舱安全与应急处置 民航客舱救护

		客舱服务英语
	实践性教学环节	专业实习（劳动周） 毕业论文（设计） 岗位实习 毕业教育
选修课	公共选修课	音乐鉴赏 戏剧鉴赏 舞蹈鉴赏 书法鉴赏 艺术导论 美术鉴赏 影视鉴赏 戏曲鉴赏 计算机应用基础 人工智能导论 中华优秀传统文化 文学经典导读 中西文化比较 大学生职业发展与就业指导 拓展训练 生态保护导论 低空经济概论 国家安全教育 党史国史 航空精神教育实践 大别山精神教育实践
	专业选修课	面试技巧 茶文化与茶艺 酒水文化 小语种（韩） 机场要客服务

（二）课程内容

1. 公共基础课程

（1）军事理论：通过学习国防法规、国防建设、国际战略形势、军事思想等，使学生

增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，传承红色基因，加强纪律性，培养爱国主义、民族主义和集体主义观念，提高综合国防素质。

（2）思想道德与法治：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观的基本内容，提升思想道德素质与法治素养，努力成长为德智体美劳全面发展的时代新人。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义中国化的历史进程、理论成果及其指导意义，理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的主要内容与精神实质，提高运用理论分析实际问题的能力。

（4）习近平新时代中国特色社会主义思想概论：通过本课程的学习，使学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本脉络、核心要义和实践要求，理解其科学体系、世界观和方法论，坚定理想信念，勇担民族复兴大任。

（5）形势与政策：通过本课程的学习，使学生掌握国内外经济、政治、文化、社会、生态等领域的基本形势与国家政策导向，理解时代任务，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，立志为强国建设、民族复兴贡献力量。

（6）大学生心理健康教育：通过讲授心理健康知识，剖析常见典型案例，体验专业调适方法，增强学生自我心理保健和心理危机预防意识，促成学生良好行为养成，培养学生成长型、创新性思维，塑造积极心理品质，促进大学生全面发展。

（7）大学体育：通过学习篮球、排球、足球等多项运动项目，使学生掌握常见体育竞技项目的基本理论知识与健康保健知识，培养体育鉴赏能力。通过实践，熟练掌握两门以上体育运动项目的技术技能，增强体质，促进身心健康。

（8）大学英语：通过学习英语语言知识、语用知识、文化知识及职业英语技能，使学生掌握语音、词汇、语法等基础知识，培养学生职场涉外沟通、多元文化交流等能力。

（9）大学语文与应用写作：通过学习文学鉴赏与实用写作两个主要内容，提升学生文学鉴赏水平、综合分析能力和写作能力，使学生能够准确阅读和理解文学作品及文字材料，为后续课程学习筑牢基础。

（10）创新创业教育：通过学习创新思维训练、创业管理、商业模式设计及创业政策法规等内容，使学生掌握创业计划书撰写、市场调研方法等基础技能，培养创新意识、风险评估能力与团队协作能力。通过创业模拟、项目孵化实践，提升学生创新实践素养，为未来创业实践或职场创新突破奠定基础。

（11）劳动教育：通过学习日常生活劳动、生产劳动、服务性劳动知识及劳动安全规范、劳动精神内涵，使学生掌握劳动基本技能、安全常识，培养劳动实践能力。通过实践操作、劳动项目参与，树立正确劳动价值观，提升劳动素养，为日常生活自理及未来职业岗位劳动奠定基础。

2. 专业基础课程

（1）航空法

课程内容：通过航空法律法规内容的学习，使学生达到认知国际民航公约、中国民航法规体系及培养行业合规意识与全球化视野的学习目标。

民航概论

课程内容：通过民航基础知识的学习，使学生掌握民航旅客服务过程的相关专业以及岗位群的基础知识概要，了解航空和民航发展史、我国民航事业的概貌和认识民航行业特殊性的学习目标。

形体训练/体能训练

课程内容：

形体训练课程（女生）通过舞蹈、瑜伽、健美操等形体训练手段，使学生达到塑造优雅体态、改善不良姿势、培养良好的仪态和气质为目标。

体能训练课程（男生）则通过力量、耐力、速度和反应能力的训练手段，使学生达到岗位可能需要的紧急情况处置能力（如协助旅客、紧急撤离等）和高压工作环境耐受力的学习目标。

客源国概况与风俗

课程内容：通过主要客源国家或地区的地理环境、政治经济、历史文化、社会习俗、宗教信仰、礼仪禁忌等课程内容学习，使学生掌握不同国家和地区的文化差异，培养跨文化沟通能力和服务意识，以便在服务国际旅客时能够尊重对方习俗，提供更具针对性和满意度的服务，避免文化冲突。

民航危险品运输

课程内容：通过国际和国内关于危险品航空运输的法规、标准和操作程序（如 IATA DGR）内容包括危险品的分类、识别、标记、标签、包装、申报、装载限制、应急处理等知识的学习，使学生掌握危险品运输的基本原则和安全要求，能够在工作中识别潜在风险，确保航空运输安全。

民航旅客运输

课程内容：通过民航旅客运输的基本流程、规定和业务知识，包括旅客订座、值机手续、行李运输规定、特殊旅客（如无成人陪伴儿童、老人、病患等）的运输服务、客票销售与变更规则、航空公司的运输产品与服务等相关知识学习，使学生熟悉旅客运输的各个环节，掌握必要的业务技能。

英语口语

课程内容：通过学习民航服务用语、广播词、特殊情景对话（如问询、投诉处理、紧急情况沟通）、专业术语等，使学生英文水平流利度、准确性和得体性得到提升，以达到学生能使用英语与旅客进行沟通的学习目标。

英语听力

课程内容：通过服务指令、旅客问询、广播通知、服务沟通等英语听力训练，使学生达到在客舱内或非标准语速的环境下捕捉关键信息、辨别不同口音、理解专业术语和常用口语表达的学习目标。

3. 专业核心课程

（1）化妆及形象塑造

课程内容：通过化妆技巧、发型设计、职业化形象设计等相关知识的学习与训练，使学生掌握民航各服务岗位仪容仪表基本要求，使学生达到能按照乘务员形象规范完成岗位工作的学习目标。

（2）民航服务礼仪

课程内容：通过职业形象标准（着装、仪容、姿态）、基本社交礼仪（微笑、眼神、手势、站立行走坐）及服务语言规范（礼貌用语、语调控制）的学习，使学生掌握迎送客、餐饮服务客舱全流程的礼仪标准，具备针对不同旅客群体（商务/老年/儿童）提供差异化服务的职业素养。

（3）客舱播音艺术

课程内容：通过广播词训练，使学生达到能进行国内国际航班、主题国际航班及包机航班等中英文广播并依据航班特色创新客舱广播内容播报，达到为旅客提供迎送客服务、餐饮服务、细微服务、特殊旅客服务、互动活动服务广播的学习目标。

（4）沟通技巧

课程内容：通过学习民航标准服务用语、态势语言及副语言训练、心理素质训练、思维模式训练、应变能力训练、倾听素养训练、言语口才基本技巧和方法训练，使学生达到在客舱内能与旅客进行高效沟通的学习目标。

（5）客舱设施与服务

课程内容：通过学习机上通用设备、客舱服务设备操作；自备梯、舱门操作；应急设备紧急情况下的操作方法和注意事项；客舱服务流程；特殊旅客服务要求等，使学生达到客舱乘务员安全职责与服务规范岗位要求的学习目标。

（6）民航服务心理学

课程内容：通过心理学基础知识、压力与情绪管理、群体心理管理等内容的学习，使学生熟练运用积极倾听、共情表达等心理学技巧，在客舱场景中建立有效服务沟通，化解旅客焦虑/愤怒等负面情绪，掌握不同旅客群体（商务/旅游/特殊需求）的心理需求与行为特征，具备通过微表情、语言模式快速识别旅客心理状态的能力。

（7）客舱安全与应急处置

课程内容：通过应急设备操作训练、特情处置程序训练、机组资源管理内容的学习、客舱安全应急反应训练等，使学生具备在紧急情况下能够引导旅客进行陆地、水上撤离的能力。

目标。

（8）民航客舱救护

课程内容：通过航空医学基础知识、客舱急救技能、机上常见急症处置、特殊情景救护等内容的学习，使学生具备识别常见飞行相关病症；熟练掌握 CPR、止血包扎、骨折固定等基础急救技术的能力。

（9）客舱服务英语

课程内容：通过民航专业术语、客舱服务情景对话、特情处置英语、跨文化沟通技巧等英文内容的学习，使学生达到能使用英文进行迎送客、餐饮服务、机上销售、特殊旅客服务等全流程的英文服务能力。

4. 选修课

通过本环节的学习，使学生跨越学科边界，在中华优秀传统文化、艺术鉴赏、国家安全、职业发展与行业前沿技术的交融中开阔知识视野，于中外文化比较与红色文化浸润中提升人文底蕴，在飞机客舱设备、民航客舱救护、客舱应急处置等模块中强化专业特长，借助线上线下混合式教学和学分制管理满足个性化成长需求，激发创新思维与终身学习意识，从而增强综合素质与职业竞争力，构建“宽基础、强专业、能跨界、善创新”的可持续发展路径，为成为适应未来民航产业链升级的高素质技术技能人才奠定坚实而灵动的人才底色。

5. 实践性教学环节

空中乘务专业进行实践教学系统和理论教学体系相结合，互相交叉、互相渗透、有机融通，在进行专项技能训练时，又采用理论-实践-提升-再实践的过程进行，符合广大学生们的认知规律；学生成绩的评定而言，一方面，课程基本理论知识体系可以通过卷面考试形式评定，另一方面，充分考虑到课程性质，有实践教学环节的课程，应结合学生过程性实践成绩进行评定，多种考核方式的结合，可以充分发挥学生的各种能力，提高学生综合素质；对于实践教学环节，应增加学生实际参与的机会，做到每个学生在实践过程中都能亲自动手操作，一般课程的实践性教学环节，主要结合课程理论知识，边学边练，加深对学科理论知识的理解和运用。

（1）校内实验实训体系

①基础技能实训

开展时间：第 2 学期

开展方式：

职业妆容训练：色彩搭配与妆面设计、快速变妆能力、形象管理与职业着装；

服务礼仪训练：国际礼仪标准、航空服务流程。

②专项技能实训

开展时间：第 3-4 学期

开展方式：

客舱广播训练：使用广播器，控制语音、语速、语气、语调，按标准程序的操作步骤进行客舱广播；

民航客舱救护训练：突发医疗状况时的基本急救知识和技能；

飞机客舱设备训练：掌握机上各类应急设备（如氧气面罩、救生衣）的位置、使用方法等。

③综合技能实训

开展时间：第 4 学期

开展方式：

舱门正常/紧急操作训练：正常舱门开启程序、15 秒舱门快速开启程序

机上服务训练：掌握客舱服务的基本知识和技能，包括航前准备、迎客服务、客舱服务、航后总结等；

特情处置训练：掌握应急设备的操作方法和紧急事件处置程序，提升客舱安全管理能力，包括对客舱紧急事件的反应能力、指挥能力和处理能力。

（2）校外实践教学体系

①认知实习

开展时间：第 1 学期第 3 周

开展方式：参观信阳明港机场、郑州新郑国际机场等省内民航企业。

②专业实习

开展时间：第 3 学期第 17-18 周 + 寒假（共 4 周）

开展方式：

各航空公司地面服务岗位实习；

其他服务类岗位（如会议服务等相关岗位）。

③岗位实习

开展时间：第 5 学期

开展方式：在省内外相关企业，如：北京首都国际机场、上海虹桥国际机场、深圳宝安国际机场、中国南方航空海南分公司等企业进行轮岗实习，实行“双导师制”，每 4 周进行一次岗位轮换，确保学生接触多个岗位

（3）毕业综合实践

①毕业设计

开展时间：第 6 学期

开展方式（二选一）：

选项①：真实参与民航或相关岗位企业实践，撰写实践报告等；

选项②：撰写一篇与研究或实践相关的论文，需答辩通过。

②技能考证

必考证书：第 1-4 学期报考全国大学生英语等级证书，第 5 学期统一组织报考茶艺师证；

选考证书：第 3 学期报考红十字会救护员证书、“1+X”职业技能等级证书，第 6 学期报考 GFA 国际执业礼仪培训师证书。

（4）特色实践环节

①创新创业实践

开展时间：第 3-4 学期

开展方式：

组织参加“中国航空运输协会全国院校民航空中乘务专业技能大赛”等竞赛。

②社会实践

开展时间：第二学年暑假

开展方式：

对接中共中央北戴河服务局开展暑期实践服务。

八、教学进程总体安排

(一) 教学进程及学时构成

空中乘务专业课程设置与教学计划进程表

课程性质	课程名称	课程代码	课程类别	考核方式		技能考核	课程学时			学分	各学期课堂教学周学时					
				考试	考查		理论学时	实践学时	学时总计		一	二	三	四	五	六
											16	18	18	18	18	18
公共基础课	军事理论	325102011	必修		√	T1-T8	32	0	32	2	2周					
	军事技能训练与入学教育	325102021	必修		√	T1-T8	0	128	128	3						
	思想道德与法治	325101031	必修	√		D1、D2	40	8	48	3	3					
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	325101042	必修	√		D3、D4	30	6	36	2		2				
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	325101053	必修	√		D7、D8	46	8	54	3			3			
	形势与政策	325102061 (2、3、4)	必修		√	D5、D6	24	8	32	2	每学期 8 学时					
	大学生心理健康教育	325102071	必修		√	D	24	8	32	2	2					
	大学体育	325102081 (2、3)	必修		√	T1-T8	12	92	104	6	2	2	2			
	大学英语	325101091 (2)	必修	√		Z	100	36	136	8	4	4				
	大学语文与应用写作	325102101	必修		√	Z	32	0	32	2	2					
创新创业教育	325102112	必修		√	L1-L8	8	8	16	1		1					

	劳动教育	325102131 (2、3、4)	必修		√	L1-L8	16	16	32	2	每学期8学时(融入专业 实习等实践教学环节)					
	小计						364	318	682	36	14	10	6			
专业 基础 课	航空法	50040501	必修		√	5004 05Z8	36	0	36	2		2				
	民航概论	50040502	必修	√		5004 05Z5	32	0	32	2	2					
	形体训练 /体能训 练	50040503	必修		√	5004 05Z1	0	140	140	8	2	2	2	2		
	客源国概 况与风俗	50040504	必修		√	5004 05Z3	36	0	36	2				2		
	民航危险 品运输	50040505	必修		√	5004 05Z8	18	18	36	2				2		
	民航旅客 运输	50040506	必修		√	5004 05Z3	36	0	36	2		2				
	英语口语	50040507	必修		√	5004 05Z7	72	0	72	4			4			
	英语听力	50040508	必修		√	5004 05Z7	18	18	36	2				2		
	小计						248	176	424	24	4	6	6	8		
专业 核 心 课	化妆及形 象塑造	50040509	必修		√	5004 05Z1	0	32	32	2	2					
	民航服务 礼仪	50040510	必修		√	5004 05Z2	32	36	68	4	2	2				
	客舱播音 艺术	50040511	必修		√	5004 05Z3	36	36	72	4			2	2		
	沟通技巧	50040512	必修		√	5004 05Z2	18	18	36	2				2		
	客舱设施 与服务	50040513	必修	√		5004 05Z5	36	36	72	4		2	2			
	民航服务 心理学	50040514	必修		√	5004 05Z7	18	18	36	2				2		
	客舱安全 与应急处 置	50040515	必修	√		5004 05Z8	36	36	72	4			2	2		
	民航客舱 救护	50040516	必修	√		5004 05Z4	18	36	54	3			3			
	客舱服务 英语	50040517	必修	√		5004 05Z7	36	18	54	3		3				
	小计						230	266	496	28	4	7	9	8		
公	音乐鉴赏	325302012	任		√	M1	8	8	16	1		1				

共 选 修 课			选								(四选一)				
	戏剧鉴赏	325302022	任选	√	M7	8	8	16	1						
	舞蹈鉴赏	325302032	任选	√	M2	8	8	16	1						
	书法鉴赏	325302042	任选	√	M6	8	8	16	1						
	艺术导论	325302053	任选	√	MX	8	8	16	1			1 (四选一)			
	美术鉴赏	325302063	任选	√	M4	8	8	16	1						
	影视鉴赏	325302073	任选	√	M7	8	8	16	1						
	戏曲鉴赏	325302083	任选	√	M7	8	8	16	1						
	计算机应用基础	325202091	限选	√	Z	16	32	48	3	3 (二选一)					
	人工智能导论	325202101	限选	√	Z	16	32	48	3						
	中华优秀传统文化	325202112	限选	√	D	16	0	16	1		1 (三选一)				
	文学经典导读	325202122	限选	√	M	16	0	16	1						
	中西文化比较	325202132	限选	√	M	16	0	16	1						
	大学生职业发展与就业指导	325202143	限选	√	L1-L8	8	8	16	1			1			
	拓展训练 (2、3、4)	325201151	限选	√	DT	0	32	32	2	每学期8学时					
	生态保护导论 (2)	325201171	限选	√	Z	32	16	48	3	2 (二选一)	1 (二选一)				
	低空经济概论 (2)	325201181	限选	√	Z	32	16	48	3						
	国家安全教育	325302194	任选	√	Z	16	0	16	1				1 (二选一)		
	党史国史	325302204	任选	√	D	16	0	16	1						

	航空精神 教育实践	325302211	任 选		√	D	16	0	16	1	1 （ 二 选 1）					
	大别山精 神教育实 践	325302221	任 选		√	L1-L 8	16	0	16	1						
	小计							120	104	224	14	6.5	3.5	2.5	1.5	
专 业 选 修 课	面试技巧	50040518	限 选	√		Z	18	18	36	2			2			
	茶文化与 茶艺	50040519	限 选	√		Z	18	18	36	2				2		
	酒水文化	50040520	任 选		√	Z	18	18	18	2				2 （ 三 选 1）		
	小语种 （韩）	50040521	任 选		√	Z	18	18	18	2						
	机场要客 服务	50040522	任 选		√	Z	18	18	18	2						
	小计							54	54	108	6	0	0	2	4	
实 践 实 训 教 学 环 节	专业实习 （劳动 周）	S50040501	必 修			L	0	60	60	3	以实训课为载体开展劳动教育；每学 年设立劳动周					
	毕业论文 （设计）	S50040502	必 修			Z	0	120	120	4						6 周
	岗位实习 （劳动教 育）	S50040503	必 修			Z L	0	580	580	29					18 周	11 周
	毕业教育	S50040504	必 修			DZTM L		20	20	1						1 周
	小计							0	780	780	37					
合计							1016	1698	2714	145	28. 5	26. 5	27. 5	25. 5		

教学计划安排及进程说明:

1. 课程包括公共基础课、专业基础课、专业核心课、实践实训课程、公共选修课和专业选修。
2. 公共基础课程占总课时约 25% , 选修课占总课时约 10% , 实践课时占总课时 50%以上。
3. 第 1 学期教学周为 16 周, 新生军事技能训练 2 周; 第 2-6 学期实际教学周为 18 周, 第 1-4 学年的第 20 周为社会实践周。
4. 理论课每 16-18 学时计 1 分, 特殊课程除外。除军事技能训练与入学教育外, 劳动教育、毕业论文(设计) 和岗位实习等实践实训课程按照 20 学时计 1 学分。
5. 《形势与政策》按照文件要求, 只有 2 学分, 每个学期计 8 时。
6. 《军事理论》课采取线下集中授课和线上教学的方式。
7. 《军事技能训练与入学教育》和《军事理论》均不占周学时。
8. 《高等数学》和《大学物理》仅在部分专业开设, 表中课时数和学分数只做参考, 二级学院文史财经类专业可据情况调整, 如开设《生态保护导论》《低空经济概论》等。
9. 第 3 学期《大学体育》课程可进行体育专项训练, 以体育社团形式组织管理实施。
10. 部分专业第 2 学期《大学英语》课程可结合专业需求, 讲授相关联的专业英语。
11. 第五、六学期按照 18 周计算, 每周 20 学时, 共 720 学时。其中, 第六学期毕业论文(设计) 6 周, 共 120 学时; 毕业教育 1 周, 共 20 学时; 岗位实习, 共 580 学时。
12. 专业选修课选 2-3 门, 累计学时 ≥ 64 学时。
13. 为降低教学成本, 在所有选修课程中, 凡选修课程所在班次人数低于 20 人者, 不再开班, 建议学生另选课程。鼓励文史财经类学生至少选修 1 门理工类课程, 同样理工类学生至少选择 1 门文史财经类课程。
14. 总课时为 16 的公共选修课程, 建议安排在 9-10 节(晚上)跨学院跨专业大班授课, 第 1-8 周授课, 每周 2 学时, 第 9 周考核完毕。第 10-18 周接续其他公选课程授课。
15. 所有公选课程, 开课单位可视教师、教室情况, 经教务处同意, 可选择网络课程。网络课程管理办法, 参见教务处有关规定执行。
16. 各专业技能证书考核内容及对应等级证书与课程成绩折算认定办法, 由学校技能考核考试中心具体指导各二级学院(教学部), 依据各专业特色和技能要求, 协商制定具体方案, 报学校主管领导审定后落实执行。

（二）理论与实践教学学时分配表

课程结构与学时学分分配

课程类别			学时、学分比例			
			学时	学时比例（%）	学分	学分比例（%）
必修课	公共基础课	理论	364	13.41	36	24.83
		实践	318	11.71		
	专业基础课	理论	248	9.14	24	16.55
		实践	176	6.48		
	专业核心课	理论	230	8.47	28	19.31
		实践	266	9.80		
	实践性教学环节	理论	0	0.00	37	25.52
		实践	780	28.74		
选修课	公共选修课	理论	120	4.42	14	9.66
		实践	104	3.83		
	专业选修课	理论	54	1.99	6	4.14
		实践	54	1.99		
总 计			2714	100.00	145	100.00
备 注			实践课时总数占总课时比例为：62.56%			

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业教学团队

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1, “双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%, 高级职称专任教师的比例不低于 20%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验, 形成合理的梯队结构。能够整合校内外优质人才资源, 选聘企业高级技术人员担任行业导师, 组建校企合作、专兼结合的教师团队, 建立定期开展专业教研机制。

2. 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民航业客运发展, 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。

3. 专任教师

具有高校教师资格; 原则上具有航空服务艺术与管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历; 具有航空公司乘务长工作经历或者至少民航乘务员 5 年以上实践经验, 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 个月在企业或实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

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。

5. 行业导师、企业技能大师

为贯彻落实产教融合、校企协同育人的职业教育理念，提升本专业人才培养质量，强化实践教学环节，我校高度重视行业企业人才资源的整合与利用，积极选聘具备丰富实践经验和技术能力的企业高级技术人员担任行业导师，并聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才参与专业课程教学和实践指导工作。

行业导师原则上应具有中级及以上专业技术职称或高级工及以上职业技能等级；在民航一线岗位有 10 年以上从业经验；熟悉行业发展动态，掌握最新技术趋势；具备一定的教学能力和沟通表达能力，能够承担专业课程授课、实习实训指导、职业发展规划指导等任务。企业技能大师在本专业相关行业中具有较高知名度和技术权威性；拥有丰富的现场操作经验和解决实际问题的能力；能够承担实践性强的专业核心课程或专题讲座。

（二）教学设施

1. 专业教室

专业教室条件学校专业教室充足、条件优越，均配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备（教学一体机）、音响、互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装了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（中心）基本情况

空中乘务专业教学实训中心

序号	实训室名称	主要仪器、设备	实训项目
1	模拟候机实训室	仿真候机楼问询台 值机柜台 行李传送带 安检门 手持金属探测器 验证仪	民航旅客运输流程 值机和行李业务操作技能训练 民航货运服务 危险品运输 民航机场广播词训练

		违禁物品样品 各类旅行箱 X 光机 验证和开箱包操作柜台	
2	航空客货运输模拟 CBT 实训室	配备专用服务器 交换机 电脑 多媒体网络教学平台 投影仪等设备。	民航计算机订座训练 离港控制训练 值机和行李业务操作技能训练 飞机载重平衡训练
3	B737-800 教学飞机	B737-800 教学飞机 客舱服务程序标准展板与配套设施 餐饮服务设备 安全常识手册；氧气面罩、救生衣	航空服务礼仪 民航旅客运输 客舱安全与应急处置 客舱设施与服务
4	礼仪训练实训室	体态礼仪教学所需的把杆 镜面墙及多媒体教学设备	日常礼仪训练 服务礼仪训练
5	化妆形象塑造实训室	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机 专业功放 化妆训练设备	乘务员形象塑造
6	形体训练实训室	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机 专业功放 形体训练设备	形体与动作协调训练 舞蹈基本功训练
7	应急设备仿真实训室	B737-800 机上应急设备展示架 vr 虚拟仿真设备	机上应急设备训练
8	航空医疗急救实训室	心肺复苏假人、海姆立克马甲 急救箱、应急医疗箱、卫生防疫包 绷带、三角巾、药品等	心肺复苏 外伤包扎 伤员搬运等急救训练
9	B737-800 动态客舱模拟训练器	B737-800 动态客舱模拟训练器	模拟陆地撤离
10	B737-800 水上撤离舱	B737-800 水上撤离舱 救生筏	模拟水上撤离
11	B737-800 舱门训练器	B737-800 舱门（含应急出口）	掌握舱门开启/关闭程序
12	B737-800 灭火训练舱	B737-800 模拟舱（含前后服务台） 灭火装置	模拟机上灭火训练

		灭火池	
13	B787-900 客舱模拟训练器	B787-900 宽体客机客舱 客舱播音系统 旅客服务组件 客舱释压系统	宽体客机客舱设施设备 宽体客机客舱服务流程 机上播音技巧

3. 校外主要实训基地及功能

按学生人数，具有不低于 10:1（生企比）的签约实习企业；实习企业具有能够满足学生实习（实训）要求的条件，如相应的工作岗位及相应的工作内容等，主要集中在国内各大航空公司及相关民航、服务产业企业。

空中乘务专业校外实训（实习）基地

序号	名 称	主要实习项目
1	中国南方航空河南航空有限公司	民航地勤服务
2	中国南方航空海口分公司	民航旅客运输流程
3	中国南方航空三亚分公司	民航货运服务 危险品运输等
4	郑州新郑国际机场	客运值机、行李处理、客运组织 航班配载平衡、航班调度协调 不正常航班及不正常旅客服务
5	信阳明港机场	民航旅客运输服务 民航服务礼仪、民航广播
6	上海携程旅行网	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等） 电话服务投诉处理 电话服务沟通 电话谈判及独立进行特情处置
7	河南信阳春申通用航空有限公司	通航地面服务 客票销售服务 通用航空旅客运输服务
8	河南永翔通用航空有限公司	
9	河南大宇通用航空有限公司	
10	北京良友通用航空有限公司	
11	河南啸鹰航空产业有限公司	
12	河南大瑞通用航空有限公司	
13	苏州太仓宝龙福朋喜来登酒店	前厅客房服务与管理 餐饮服务与管理 酒店人力资源管理

		酒店市场营销 会议服务与管理
--	--	-------------------

（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

本专业严格执行国家和学校教材选用与管理制度，优先选用近三年出版的“十三五”、“十四五”国家级规划教材、教育部高职高专规划教材及行业公认的优质教材，确保教材内容先进、科学、适用。目前，专业核心课程选用国家级/省部级规划教材比例达 100%，近三年出版教材使用比例超过 90%。同时，积极推动校企合作开发特色教材、新型活页式/工作手册式教材及配套数字化教学资源（如微课、案例库、实训指导书、在线题库等）。所有选用教材均经过专业教学团队和行业专家严格审核，符合专业人才培养目标和课程标准要求，能有效支撑理论教学、实践训练及学生职业能力培养需求。

2. 图书文献配置

本专业拥有充足且高质量的图书文献资源保障教学与科研需求。校图书馆及专业资料室收藏与本专业直接相关的纸质图书总量超过 3 万册，涵盖专业核心理论、技术标准、操作规范、经典著作及前沿研究等领域，年生均新增图书量达 3 册以上。电子图书总量达 23 万种，专业相关电子期刊种类超过 8 万种。生均专业相关纸质图书达到 82 册，电子资源可通过校园网实现 7×24 小时校内外无障碍访问，满足师生便捷查阅、深度学习和科研创新的文献需求。图书文献资源结构合理，更新及时，能有效支撑专业课程教学、毕业设计（论文）指导、技能提升及教师科研工作。

3. 数字教学资源配置

数字教学资源配置情况本专业课程都建有数字化教学课件和试题库，专业课程配备了合适的微课、动画、案例库等资源，在教学过程采用仿真软件和数字教材，总体上教学资源种类丰富、形式多样、使用便捷，并动态更新，可满足教学需要。

（四）教学方法

空中乘务专业课程教学应根据不同课程的特点，在不同的教学条件下，为达到不同的教学结果采用不同的方式、方法、媒体进行教学。空乘专业具体教学方法，包括讲授法、谈话法、讨论法、指导法、问题教学法、探究式教学法、项目教学法、任务驱动教学法、案例教学法、理实一体化教学法等。岗课赛证融合，对接民航乘务员岗位真实操作技能，把生产任务转化为课程内容；以客舱服务、客舱安全应急处置等赛项为项目驱动，训练综合技能；将“1+X”空中乘务技能等级证书等标准嵌入教学，形成“岗定课、课融赛、赛证通”的闭环，实现学生毕业即上岗。教师可以根据不同课程性质和空乘专业学生的学情分析，选择适合的

教学方法。

（五）课程思政

以“生命至上、责任担当、真情服务”为核心融入知识与技能的培养。1. 铸牢敬畏意识：通过实训强化“敬畏生命、敬畏职责”的民航精神，明确安全责任。2. 淬炼职业担当：结合真实案例，培养临危不乱的专业素养和“旅客安危重于泰山”的责任感。3. 传递中国温度：践行“亲和精细”服务标准，展现人文关怀。努力培养“技术精、作风硬、有情怀”的新时代民航人才。

（六）学习评价

本专业考核体系由课程考核与技能考核两大核心类别构成，共同保障人才培养质量。

1. 课程考核：课程考核严格遵循过程性考核与终结性考核相结合的原则。终结性考核指课内安排的期末考核，侧重检验学生对课程核心知识与能力的综合掌握程度。过程性考核贯穿教学全程，涵盖作业、课堂表现、实验操作、单元测验、线上自主学习等多种形式，重点评价知识理解、技能应用、职业素养及学习态度的形成过程。考核采用学生自评、小组互评与教师评价相结合的多元评价方法，确保课程评价全面客观。各项课程考核占比可按下表格式提供的指导意见执行。

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	理论课	40%	60%	考试/考查
2	理实一体课	60%	40%	考试/考查
3	实训课	80%	20%	考查

2. “五八”技能考核：坚持德智体美劳全面发展理念，构建并实施“五八”技能考核体系，引导学生获取多项技能证书，紧密对接行业企业岗位工作需求，提升综合竞争力。

（七）质量管理

1. 学校和二级学院建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全了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. 学校、二级学院不断完善了教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期组织开展了课程建设水平和教学质量诊断与改进，不断健全巡课、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，严明教学记录，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。
3. 学校建立了毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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。

4. 教研室充分利用评价分析结果不断改进专业教学，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

学生在规定修业年限内,修读完成人才培养方案设置的全部课程和教学环节,取得规定学时学分,鼓励获得本专业技能证书,德智体美劳达到培养规格,符合学籍管理规定的毕业条件,准予毕业,并颁发毕业证书。

十一、执行年级

从 2025 级新生开始执行。

十二、编制团队

1. 主要执笔人:

学校: 黄秋晨(信阳航空职业学院)

企业: 张小召(中国南方航空河南航空有限公司)

2. 工作组成员:

学校: 刘梦玮(信阳航空职业学院)

岳 天(信阳航空职业学院)

企业: 和继磊(中国南方航空河南航空有限公司)

十三、附件

主要包括: 人才需求调研分析报告、专业人才培养方案论证意见表、专业人才培养方案审定意见表、变更审批表等附件。

附件 1 空中乘务专业人才需求调研与分析报告

附件 2 信阳航空职业学院专业人才培养方案专家评审组论证意见表

附件 3 信阳航空职业学院专业人才培养方案审定意见表

附件 4 信阳航空职业学院人才培养方案变更审批表

附件 2

信阳航空职业学院专业人才培养方案
专家评审组论证意见表

专业名称：空中乘务 论证时间：2025 年 08 月 23 日

专家评审组名称：					
专 家 评 审 组 成 员	姓名	职称/职务	工作单位	专业	签名
	黄秋晨	讲师/教研室主任	信阳航空职业学院	空中乘务	黄秋晨
	刘梦玮	讲师/专任教师	信阳航空职业学院	空中乘务	刘梦玮
	岳 天	专任教师	信阳航空职业学院	民航空中安全 保卫	岳天
	和继磊	分部经理	中国南方航空 河南航空有限公司	空中乘务	和继磊
	张小召	局方教员	中国南方航空 河南航空有限公司	民航空中安全 保卫	张小召
	杨 超	教授/教师	山东外贸职业学院	机场运行服务 与管理	杨超
	刘 涛	讲师/院长	信阳航空职业学院	交通运输工程	刘涛
专 家 评 审 组 意 见	该专业课程设置较为合理,强调适用性和够用性原则,有利于学生掌握必需的专业知识和技能。 建议进一步加强与民航企业的深度合作,优化课程内容与实际工作的对接。 专家评审组组长(签字): 张小召 2025 年 8 月 23 日				

附件 3

信阳航空职业学院
专业人才培养方案审定意见表

二级学院名称	乘务学院	专业名称	空中乘务
二级学院审核意见	二级学院已对本专业的2025版人才培养方案进行审核，符合要求。 二级学院负责人签字：刘涛 盖章 2025年8月25日		
教务部门审核意见	同意 教务处负责人签字：刘涛 盖章 2025年8月28日		
分管校长审核意见	同意实施。 分管校长签字：刘涛 盖章 2025年8月28日		
学校党委审定意见	同意 党委书记签字：刘涛 盖章 2025年8月28日		