

空中乘务专业 专科人才培养方案

一、专业基本信息

专业代码：600405

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
基本修业年限：三年

二、职业面向

本专业毕业生就业岗位主要是面向机场和航空公司的空乘、票务、地勤等主要业务部门，同时满足机场餐饮、酒店等单位的接待服务工作。

1. 职业岗位面向及职业能力要求

(1) 职业岗位（群）面向

序号	核心工作岗位及岗位群	工作任务
1	票务	负责为旅客查询、预定；客票销售；客票异常处理；提供个性服务，处理投诉
2	地勤	办理乘机手续；收运、交付行李、异常处理；问询、引导、特殊旅客服务；旅客身份、货物、行李查验、控制区监管、停机坪场面纠察。
3	空乘	做好客舱设施设备使用；客舱紧急安全救护；客舱对客服务。

(2) 工作任务及职业能力要求

典型工作任务	职业能力要求	职业资格证书
T1-1 票务查询、出票 T1-2 办理乘机前改、签、退票业务 T1-3 航空公司线路及运价设计	A1-1 认真细心，熟练使用民航售票、订座系统，熟记代码，具备良好的普通话和外语理解及交流能力。 A1-2 掌握航线知识及民航客票管理规定 A1-3 具备信息系统处理能力	民航售票员
T2-1 办理乘机手续 T2-2 行李托运、计费，服务特殊乘客 T2-3 核对修正舱单，签单放飞 T2-4 安全检查、控制区监管、停机坪场面纠察	A2-1 具备良好沟通、交流能力，掌握值机工作标准，掌握服务信息系统操作 A2-2 掌握行李分拣、处理流程及异常情况处理 A2-3 掌握检查规程、离港指令 A2-4 具备较强应变能力、服务意识和较好服务态度	民航客运员（初级） 民航安检员（初级）

T3-1 客舱设施设备使用	A3-1 具备客舱主要设备使用及保养常识	民航乘务员
T3-2 客舱紧急安全救护	A3-2 具备应变能力及安全防范处理基本能力	
T3-3 客舱对客服务	A3-3 具备较强观察能力、服务意识、良好沟通能力及外语表达能力。	

2. 岗位职业资格证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	是否必须取得
1	民航安检员	人力资源和社会保障部	初级	是
2	民航客运员	人力资源和社会保障部	初级	否
3	民航售票员	人力资源和社会保障部	初级	否

三、培养目标

本专业培养面向机场和航空旅游机构，具备良好的职业道德和综合素质，掌握航空服务专业基本知识，掌握旅客运输、货物运输、空中乘务、机场行政管理等基本技能，具有良好的职业道德和敬业精神，主要从事民航票务、客货运、安检、乘务等工作的高素质技能型人才。

四、人才培养规格

（一）素质

1. 坚决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，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. 具有服务意识、安全意识、团队意识及工匠精神和创新思维；能吃苦耐劳，善于分析机上服务及安全案例；

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；

5. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，一定的审美和人文素养。

（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.具有空乘学科的基本理论和基本知识；
- 3.具有音乐、舞蹈、形象、礼仪等相关学科的基本知识的知识；
- 4.具有空乘服务及安全方面的实践知识；
- 5.具有熟练的外语口语理论知识。

(三) 能力

1.通用能力。基本掌握一门外国语言；具有计算机操作系统和常用应用软件的使用能力；具有查阅文献、获取信息、拓展知识领域、继续学习的能力；具有一定的调查研究、公文写作和数据分析能力；具有解决问题能力、与人交流及团队合作能力。

2.专业核心能力。掌握各岗位职业形象、礼仪、工作程序及服务规范的能力；了解民航法律法规、熟知机场运营管理规程；具备较好语言表达能力、人际沟通能力；具备主动服务能力；能进行基本的表演形态展示；能操作各种客舱服务及安全设备；能使用英语与国外旅客进行交流、能使用中英文进行机上广播等。

3.专业延展能力。较强思维能力（观察、理解、分析、判断、决策能力）；具备团结合作及应变能力；具备良好学习能力及责任感。

空乘专业岗位能力分析 & 支撑课程体系

结构	描述	课程设置
素质要求	<ol style="list-style-type: none">1.坚决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，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.具有服务意识、安全意识、团队意识及工匠精神和创新思维；能吃苦耐劳，善于分析机上服务及安全案例；4.勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；5.具有健康的体魄、心理和健全的人格，一定的审美和人文素养。	思想道德修养与法律基础；毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论；大学生心理健康教育；大学体育；空乘形象养成实训；通识教育选修课。

通用能力	1.基本掌握一门外国语言； 2.具有计算机操作系统和常用应用软件的使用能力； 3.具有查阅文献、获取信息、拓展知识领域、继续学习的能力； 4.具有一定的调查研究、公文写作和数据分析能力； 5.具有解决问题能力、与人交流及团队合作能力；	民航服务英语 大学生职业发展 大学生就业技能指导 计算机应用基础 大学语文与应用写作
专业核心能力	1. 掌握各岗位职业形象、礼仪、工作程序及服务规范的能力； 2. 了解民航法律法规、熟知机场运营管理规程； 3. 具备较好语言表达能力、人际沟通能力； 4. 具备主动服务能力； 5.能进行基本的表演形态展示； 6.能操作各种客舱服务及安全设备； 7.能使用英语与国外旅客进行交流、能使用中英文进行机上广播。	民航客舱服务与管理 民航客舱安全管理 民航法律法规 民航服务礼仪 形体训练 普通话与播音 服务与人际沟通 民航地面服务
职业延展能力	1. 较强思维能力（观察、理解、分析、判断、决策能力）。 2. 具备团结合作及应变能力。 3. 具备良好学习能力及责任感。	公共关系实务 大学生创业基础 客源国概况

五、课程结构比例

1.课程结构比例表

课程	课程要求	学时	占总学时比例	学分	占总学分比例
公共基础课	必修	482	21.23%	28	24.56%
	选修	64	2.82%	4	3.51%
专业基础课	必修	224	9.87%	14	12.28%
专业课	必修	640	28.19%	40	35.09%
	选修	128	5.64%	8	7.02%
集中实践教学环节	必修	732	32.25%	20	17.54%
合计		2270	100%	114	100%

2.实践教学学时表

实践教学类别	学时	比例 (%)	备注
课内实践	430	35.19%	
独立开设的实践课	60	4.91%	
集中实践教学环节	732	59.90%	
合计	1222	100%	

实践教学学时占总学时的比例为 53.83 %。

3.必修、选修学时表

总学时	必修学时	占总学时比例	选修学时	占总学时比例	合计
2270	2078	91.54%	192	8.46%	100%

六、课程设置及授课进程（见附表）

七、毕业最低学分要求

本专业须修满培养计划中规定课程 114 学分，其中选修课需修满规定的最低学分方准予毕业。

八、相关问题的说明

无

九、方案执笔人与审核人

1.方案执笔人：陈强

2.方案审核人：张永学

空中乘务专业专科课程设置及授课进程表

课程类别	课程名称	课程代码	总学时	学时分配		周学时	学分	学分分配		学期学时分配 (周学时)						考核方式	开课单位
				理论	实践			理论	实践	1	2	3	4	5	6		
公共基础课	思想道德修养与法律基础	21130633	42	34	8	3	3	2.5	0.5	3						1	马院
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	21130434	64	56	8	4	4	3.5	0.5		4					1	马院
	形势与政策 I	21111231	8	8		1	0.5	0.5		0.5						2	马院
	形势与政策 II	21111131	8	8		1	0.5	0.5			0.5					2	马院
	▲大学体育 I	10240131	28		28	2	1		1	2						1	体育
	▲大学体育 II	10240231	32		32	2	1		1	2						1	体育
	大学生职业发展	19101731	14	14		1	1	1		1						2	双创
	大学生就业技能指导	19101831	16	16		1	1	1				1				2	双创
	大学生创业基础	19101931	16	16		1	1	1			1					2	双创
	计算机应用基础	05137333	42	28	14	3	3	2	1	3						2	信工
	大学生心理健康教育	31200232	32	32		2	1	1		2						2	心理
	综合英语1	20110532	28	28		2	2	2		2						1	基础
	综合英语2	20110632	32	32		2	2	2		2						1	基础
	英语听说1	20111132	28	28		2	2	2		2						2	基础
	英语听说2	20111232	32	32		2	2	2		2						2	基础
	大学语文与应用写作	07100232	28	28		2	2	2		2						2	文法
	军事理论	21210731	32	32		2	1	1		2						2	马院
小计			482	392	90	32	28	24	4	20	10	1.5	1	0	0		
选修	选修学校开设的公共选修课，至少选4学分		64	64			4	4									
专业基础课	民航概论	11100114	64	64	0	4	4	4	0			4				1	爱丁堡
	航空运输地理	11100212	32	32	0	2	2	2	0					2		1	爱丁堡
	民航地面服务	11100314	64	32	32	4	4	2	2				4			1	爱丁堡
	服务与人际沟通	11100412	32	32	0	2	2	1	1					2		1	爱丁堡
	航空危险品常识	11100512	32	16	16	2	2	1	1					2		1	爱丁堡
	小计			224	176	48	14	14	10	4	0	0	4	4	6	0	
专业课	形体训练I	11100612	32	16	16	2	2	1	1	2						2	爱丁堡
	形体训练II	11100712	32	16	16	2	2	1	1		2					2	爱丁堡
	形体训练III	11100812	32	16	16	2	2	1	1			2				2	爱丁堡
	形体训练IV	11100912	32	16	16	2	2	1	1				2			2	爱丁堡
	民航服务礼仪I	11101012	32	16	16	2	2	1	1	2						2	爱丁堡
	民航服务礼仪II	11101112	32	16	16	2	2	1	1		2					2	爱丁堡
	民航服务礼仪III	11101212	32	16	16	2	2	1	1			2				2	爱丁堡
	民航服务礼仪IV	11101312	32	16	16	2	2	1	1				2			2	爱丁堡
	民航服务英语I	11101414	64	32	32	4	4	2	2			4				1	爱丁堡
	民航服务英语II	11101514	64	32	32	4	4	2	2				4			1	爱丁堡
	化妆与形象	11101612	32	16	16	2	2	1	1		2					2	爱丁堡
	服务心理学	11101712	32	32	0	2	2	2	0			2				1	爱丁堡

课程类别	课程名称	课程代码	总学时	学时分配		周学时	学分	学分分配		学期学时分配 (周学时)						考核方式	开课单位
				理论	实践			理论	实践	1	2	3	4	5	6		
专业课	民航客舱服务与管理	11101814	64	32	32	4	4	2	2			4				2	爱丁堡
	民航客舱安全管理	11101914	64	32	32	4	4	2	2				4			2	爱丁堡
	普通话与播音	11102012	32	16	16	2	2	1	1			2				2	爱丁堡
	民航法律法规	11102112	32	32	0	2	2	2	0		2					1	爱丁堡
	小计		640	352	288	40	40	22	18	4	8	16	12	0	0		
	民航手语	11102212	32	16	16	2	2	1	1		2					2	爱丁堡
	酒文化知识	11102312	32	16	16	2	2	1	1					2		2	爱丁堡
	中外民俗茶艺	11102412	32	16	16	2	2	1	1					2		2	爱丁堡
	客源国概况	11102512	32	16	16	2	2	1	1			2				2	爱丁堡
	公共关系实务	11102612	32	16	16	2	2	1	1				2			2	爱丁堡
小计(至少选修8学分)		128	64	64	8	8	4	4	0	2	2	2	2	0			
集中实践教学环节	劳动教育	29100131	80		80		1		1	第1学年						2	学务
	入学教育	11102911	20		20		1		1	1周						2	交通
	军事训练	29100231	40		40		1		1	2周						2	学务
	社会服务与实践	11103011	20		20		1		1	1周						2	交通
	空乘形象养成实训	11102712	36		36		2		2	2周						2	爱丁堡
	模拟面试实训	11102812	36		36		2		2			2周				2	爱丁堡
	顶岗实习	1110311B	500		500		12		12					6个月		2	爱丁堡
	小计		732	0	732	0	20	0	20								
合计			2270	1048	1222		114	64	50	24	20	24	19	8	0		

备注： 1. 考核方式分考试和考查，1为考试，2为考查；
2. 独立开设的实践课前标注▲。