



浙江育英职业技术学院

# 空中乘务专业 2019级“职业人”培养方案

二〇一九年九月编印

# 目 录

一、专业名称	1
二、入学要求	1
三、学制与学历	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、人才培养规格	1
七、课程体系	2
八、毕业要求	6
九、实施保障	6
十、培养计划进程表及分类表	7

## 一、专业名称

专业名称：空中乘务；

专业代码：600405。

## 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 三、学制与学历

学制三年，专科。

## 四、职业面向

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）	职业资格证书或技能等级证书举例
航空运输类（6004）	空中乘务（600405）	航空旅客运输（5611）	航空运输服务人员（4-53）	空中乘务员、安全员	乘务英语中级证书；礼仪训练中级证书；急救证；高等学校英语应用能力考试 A 级证书

## 五、培养目标

本专业适应 21 世纪现代民航业发展需要，培养具有坚实的英语基础、较高的人文素质、职业操守、良好的职业品质并掌握航空乘务基本技能，拥有较强岗位实践能力、岗位专业综合服务能力及岗位应变能力和可持续发展能力，在航空服务及现代高端服务业等相关行业从事高端服务工作的高素质技能型职业人。

## 六、人才培养规格

### （一）基本素质要求

1. 热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；
2. 遵纪守法，严于律己；
3. 认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；
4. 具有团队精神和良好人际沟通能力；
5. 体魄健全，心理健康。

### （二）专业知识要求

1. 掌握客舱安全与求生基本知识和应急操作程序要求；

2. 掌握职业形体塑造和乘务职业化妆美容的基本知识；
3. 具备乘务专业知识、航空医学理论知识；广泛的人文科学知识，熟悉英语国家的文化，有较好的地理和旅游知识；
4. 具备心理疏导和自我心理调控的基本知识，了解急救及紧急干预程序相关知识；
5. 了解民航法律、法规及航空运输基本知识。
6. 熟悉国内/外应聘流程，具备一定面试技巧。

### **(三) 岗位技能要求**

1. 熟练进行形体训练与自我保健，自我职业形象设计；
2. 具有较强的语言、外语沟通技能；
3. 能够完成客舱服务程序；
4. 能够进行客舱应急操作程序、急救程序；
5. 熟悉乘务中英文广播词。

### **(四) 职业能力要求**

1. 客舱服务中，具有良好的协调与组织能力；
2. 客舱服务中，具有一定的沟通与公关能力；
3. 面对客舱危机，具有良好的应急处置能力及心理调节能力；
4. 应对旅客需求，具有一定的办理具体事务的能力。

### **(五) 职业品质（态度）要求**

**公共品质：**爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

**优势品质：**热情、耐心、沉稳。

### **七、课程体系（详见附表）**

本专业的课程体系根据民航空中乘务员岗位的职业要求，民航空中乘务员的客舱服务工作过程经过飞行预先准备阶段、飞行直接准备阶段、飞行实施阶段和飞后总结阶段四个环节和若干个工作环节。是一个从环境的熟悉到服务工作完成的全过程，要经过熟悉工作环境、熟悉工作服务流程、掌握服务技巧、服务质量保证、完成服务任务等若干个工作环节。

#### **(一) 核心技能与一般技能**

##### **1. 核心技能：**

本专业的核心技能是以空中乘务服务岗位技能培养为导向，以培养学生客舱服务能力为核心，以客舱服务与紧急处置程序等真实工作任务为载体，参照中国民航总局《公共航空运输承运人运

行合格审定规则》（CCAR-121SF）中有关民航乘务员培训的行业标准和劳动与社会保障部制定的《民航乘务员》的国家职业标准，制定空中乘务岗位的课程标准和评价体系。

- (1) 具有标准普通话能力与乘务外语能力。
- (2) 掌握旅客沟通技巧，具备妥善处理事件能力及协调能力。
- (3) 了解客舱服务流程，能够完成乘务四阶段任务。
- (4) 了解简单机型及客舱布局，具备一定的客舱安全意识，能够完成应急情况下的处置能力。

对应课程：乘务英语、乘务英语听说训练、乘务广播训练、乘务基础实务、客舱安全与求生、沟通技巧。

## **2. 一般技能：**

- (1) 熟练进行形体训练，自我职业形象设计。
- (2) 了解一般急救知识，能够完成客舱急救处置程序。
- (3) 了解一般旅客心理知识，能够掌握安抚旅客情绪的有效技巧。

对应课程：职业形象训练、医疗救护实训、乘客心理学基础。

## **(二) 课程性质**

### **1. 专业核心课程**

#### **(1) 乘务英语**

本课程是一门技术技能课，总学时为 92 课时，第一至三学期开设，第三学期实施以证代考。

乘务英语是空中乘务专业学生的一门必修课程。该课程是根据国家民航总局对各航空公司乘务员英语能力的要求所设置的中级教程，也是空中乘务专业参加乘务英语中级证书考证课程。主要内容包括：乘务员的素质、语言技能、机上广播、登机、飞行准备、离港、到港、机上餐饮、医务紧急救助、免税商品、机上娱乐系统、乘客与行李处理、货运与递送、投诉与赔偿、机场海关规则、边境、海关、检疫简介、乘客安全、航班安全、劫机、紧急情况控制、紧急逃生设备、危险品、机场公众设备、设施、天气、旅游、民航客运历史以及机型简介等内容。

教学要求：学生在学习过程中能够全面了解空中乘务岗位的实用英语和对客服务的全过程，通过熟记单词和专业词汇、背诵课文、模仿句型、表演对话、训练听力、扮演角色等形式，较熟练地掌握日常客舱服务用语。

#### **(2) 乘务英语听说训练**

乘务英语听说训练是一门技术技能课，总学时 92 课时，第一至第三学期开设，第三学期实施以证代考。

该课程是根据国家民航总局对各航空公司乘务员英语能力的要求所设置的中级教程。是杭州市精品课程建设项目。该课程根据空乘岗位实际工作流程为主线，教学内容包括：登机、飞行准备、离港、到港、机上餐饮、机上广播、医务紧急救助、免税商品、机上娱乐系统边境、海关、检疫简介、乘客安全、航班安全、劫机、紧急情况控制、紧急逃生、紧急迫降、旅客下机内容。

教学要求：课程内容与时俱进，与乘务日常工作紧密联系并经过国内外多家航空公司培训部门实践论证为必要、有效的。教学中与乘务英语、乘务职责实务、餐饮服务训练等课程相辅相成。

### **(3) 乘务广播训练**

乘务广播训练是一门技术技能课类，总学时 36 课时，第二至第三学期开设。

该课程是根据国内/国际航空公司机上广播要求而设定，旨在培养空中乘务专业学生掌握机上广播中的能力。该课程分为：正常情况和各类专包机广播词、特殊情况广播词、紧急情况广播词四大部分。

教学要求：教学要求以通过机上广播实务教程学习，让学生能够熟练地应用机上广播服务，提升民航空乘专业的广播能力。

### **(4) 乘务基础实务**

乘务基础实务是一门技术技能课，总学时 72 课时，第三学期开设。

客舱服务实务是空中乘务专业学生的一门必修实务课程，旨在培养适应当今民航及其相关行业管理, 服务第一线需要的德、智、体、美等方面发展的适用性专业人才。课程内容包括：乘务工作职责；机上餐饮服务；特殊旅客服务等。培养学生具有良好的乘务专业形象和扎实的理论知识外，重点提高学生从事空中乘务工作及相关职业的能力。

教学要求：教学要以培养职业道德和综合素质为宗旨，突出高职特色的专业教学设计模式，培养学生在实际服务工作中问题处理和解决问题的能力，适应国内外航空公司和社会的需要。

### **(5) 沟通技巧**

沟通技巧是一门公共平台课，总学时为 32 课时，第四学期开设。

本课程主要围绕民航空中乘务工作的语言技巧和沟通方式的要求开展教学，使学生了解乘务工作的说话方式，培养学生能够更懂得旅客的需求，做好旅客的个性化服务，从而提高学生客舱语言技巧及实际工作能力，进一步提高学生相关行业沟通交流能力的综合素质。课程主要内容包括服务概述、服务的本质、服务规范、民航服务、有效沟通的基本知识、特殊旅客沟通、内部沟通、危机管理、不正常航班危机管理、个人危机管理等方面，同时课程中融入现代航空企业面试中沟通技巧、无领导小组讨论等相关内容。

**教学要求：**通过本课程的学习，使学生具备客舱沟通的基础理论知识，并能根据客舱服务的不同情况进行沟通实操。课程教学采用教师讲授与实践操练相结合的方法，通过学习民航沟通的相关技巧掌握沟通的基础要领，力求达到学生在校期间就基本具备民航空中乘务员的沟通能力，使学生更符合国内外航空公司和社会对沟通能力的需要。

### **（6）客舱安全与求生**

客舱安全与求生是一门技术技能课程，总学时为 32 课时，第四学期开设。

本课程通过理论和实践有机结合的教学方式，严格围绕空中乘务职业人方案的培养目标，提高学生客舱安全管理技能，强化学生冷静、严谨、沉着、自信、协作的职业品质，使学生不但能够从事空中乘务客舱服务工作，而且能够管理客舱安全，通过不断提高学生的客舱业务技能，保证与航空公司用人无缝衔接。

**教学要求：**内容包括航空安全概述、机组资源管理、机上应急设备、客舱失火应急处置程序、客舱失压应急处置程序、客舱安全演示、防冲击姿势、模拟航班应急撤离等内容。使学生对客舱运行管理规则更深入了解，加深专业认知度，使得客舱安全管理不再是纸上谈兵。

## **2. 课证融通课程**

### **（1）乘务英语**

该课程是根据国家民航总局对各航空公司乘务员英语能力的要求所设置的中级教程，参加乘务英语中级证书考证。

### **（2）乘务英语听说训练**

该课程是空中乘务专业相关课程《乘务英语》的实际操作延伸课程，参加乘务英语中级证书考证。

### **（3）职业形象训练**

职业形象训练为民航空乘人员树立自我形象与职业形象的技能实训课程。要求学生通过礼仪训练中级证书。

## **3. 校企合作开发课程**

### **（1）乘务员技能综合实训**

《乘务员技能综合实训》课程为空中乘务专业的技术技能课，主要围绕乘务工作、乘务服务开展教学，本课程是在《乘务基础实务》、《客舱安全与求生》、《乘客沟通技巧》、《医疗救护实训》的基础上开展教学的，该课程专业性和综合性强，以乘务员专业训练为主，重在通过学生在模拟机舱的实际操作能够进一步体会航空公司真正的服务程序、安全职责、应急医疗等业务要求。为学生进入航空公司工作打下坚实的操作基础。

该门课程教师由专兼教学团队共同设计、参与、实施并评价。充分体现了校企深度融合，并

推进专业建设。

## **(2) 空乘应聘综合实训**

《空乘应聘综合实训》课程为空中乘务专业的技术技能课，主要围绕本专业学生应对多家航空公司面试开展教学，本课程是在《航空面试英语》、《沟通技巧》、《乘务员技能综合实训》基础上开展教学的，主要进行的项目工作是通过航空公司面试，使学生了解专业有关的基本工作过程 and 实际知识，巩固专业思想，增强献身于民航业建设的事业心、责任感。该课程实践性强，以真实应聘面试为主，教师指导为辅的教学方法。重在通过学生在真实面试的场景下，能够感受到航空公司真正的服务程序与服务要求。为学生培养学生严肃认真的态度和严谨求实的工作作风，促进学生综合素质的全面提高，为毕业后的顺利就业打下基础。

该门课程教师由专兼教学团队共同设计、参与、实施并评价。充分体现了校企深度融合，并推进专业建设。

## **八、毕业要求**

学生通过规定年限的学习，修满“职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

## **九、实施保障**

### **(一) 师资队伍**

空中乘务专业共有专任教师 21 人，其中，中高级职称教师 16 人，双师型和双师素质教师共 18 人，来自民航一线教师 6 人，获得航空乘务教员资格 13 人。另外，还聘请了行业兼职教师 12 人，校外实践指导教师 13 人。建设了一支高素质、高品质的专兼职教师队伍。

### **(二) 教学设施**

空中乘务专业目前建有空中乘务员实训基地、模拟客舱服务实训室、A330 机型出口模拟器、VR 实训室、调酒茶艺实训室、化妆实训室、形体实训室和数字语音教室等 8 个校内实训基地，以及国航浙江分公司、东航浙江分公司、上海吉祥航空、厦门航空、杭州萧山国际机场等 32 家紧密型校外实训基地。

### **(三) 教学资源**

空中乘务专业教学资源丰富，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。本专业选用最新出版的高职高专规划教材，此外，与企业共同开发了 9 本“工学结合”校本教材，建设并充分利用《乘务英语》、《乘务基础实务》、《乘客沟通技巧》、《乘务英语听说训练》、《客舱安全与求生》等 5 个精品课程网站以及民航空乘网等优质网络资源。

#### （四）教学方法

对与职业技能相关的基础课、专业课及其教学内容进行重新设置和设计，体现应用为主的原则。整理出与课程相关的实训项目，设计统一的实训方案；对实践课程进行规范，防止实践性教学环节的随意性。利用校内外实训基地，开展与课程和专业相关的专项实训和综合实训，强化学生的实践技能。

专业教师授课中充分利用校内实训室，坚持“教、学、做合一”的原则，广泛采用现场教学、项目教学、案例教学、模拟教学等教学方法，实施“做中教，做中学”。针对不同课程内容采用了项目教学法、现场演示法、案例分析法、客舱情境教学法、头脑风暴法、小组讨论法等教学方法，引导学生参与，增强互动，培养学生的动手能力。

#### （五）学习评价

教学评价主要以理论知识和专业技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。注重评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力。

#### （六）质量管理

在院系两级的质量保障体系下，空中乘务专业以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、教学督导制度、学生评教制度、实践教学管理规定，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

### 十、培养计划进程表及分类表

1. 附表一 培养计划进程表：参照附件 1。
2. 附表二 公民素养课程实践安排表：参照附件 2。
3. 附表三 专业技术课程实践环节安排表。
4. 附表四 专业推荐阅读书籍一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一 2019 级空中乘务专业培养计划进程表

	课程名称	课程分类	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注		
				总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六			
								20周	20周	20周	20周	20周	20周			
公民素养课程	必修课	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	48		考试		3[16]						
		思想道德修养与法律基础	A	3	48	48		考查	4[12]							
		互联网应用基础(一)(二)	B	5	80	16	64	考试	4[12]	4[8]						
		国防教育与军事训练	B	4	148	36	112	考查	√							
		心理健康教育	A	2	28	28		考查	2[14]							
		形势与政策(一)(二)(三)(四)	A	4	64	64		考查	2[8]	2[8]	2[8]	2[8]				
		卫生健康教育(一)(二)	B	1	12	6	6	考查	2[3]	2[3]						
		职业发展与就业指导(一)(二)	B	2	38	32	6	考查		2[9]	2[10]					
		大学语文	A	2	32	32		考查		2[16]						
	选修	二选一	人文艺术赏析	B	2	32	10	22	考查			2[16]				
大众哲学			A	2	32	32		考查			2[16]					
合计				29	546	320	226		10	9	6	1				
专业技术课程	专业群平台课	*沟通技巧	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		医疗救护实训	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		形体训练(一)(二)	C	2	30		30	考查	1[14]	1[16]						
		民航概论	A	2	28	28		考查	2[14]							
		航空运输地理	A	2	32	32		考查				2[16]				
	专业技能课	乘客心理学基础	A	2	32	32		考查				2[16]				
		民航机组资源管理	A	2	32	32		考查			2[16]					
		大学英语(一)(二)	B	9	148	116	32	考试	6[14]	4[16]						
		*乘务英语(一)(二)(三)	B	5	92	68	24	考试	2[14]	2	2[14]					
		*乘务英语听说训练(一)(二)(三)	B	5	92	18	74	考试	2[14]	2	2[14]					
		航空面试英语	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		*乘务基础实务	B	4	72	18	54	考试			4					
		*客舱安全与求生	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		*乘务广播训练	B	2	36	4	32	考试		2[9]	2[9]					
		职业形象训练(一)(二)	C	4	74		74	考试	3[14]	2[16]						
		空乘应聘综合实训	C	1	25		25	考试				25[1]			实训	
		乘务员技能综合实训	C	1	25		25	考试				25[1]			实训	
		乘务职业实用体育(一)(二)(三)(四)	C	8	132		132	考试	2[14]	2	2	2[16]				
		专业	民航地面运输服务	B	2	32	10	22	考查			√				必选
			乘务实用韩语	C	2	32		32	考查				√			2门

拓展课	跨文化交际	A	2	32	32		考查			√				
	乘务手语训练	B	2	32	16	16	考查			√				
	民航市场营销	B	2	32	22	10	考查				√			
	网络课程	A	2	32	32		考查				√			学院安排
	合计			61	1042	422	620		18	14	15	20		
职业拓展课	公选课	管理基础、人文素养、艺术欣赏类		3	48	48		考查		√	√	√		必选2门
	创新创业课	/		1.5	24	24		考查		√	√			必选1门
	合计			4.5	72	72				2	2			
实践实训课程	岗位实习	岗位认知考察	C	1	25		25	考查	√					
		顶岗实习	C	24	600		600	考查					25	
		综合实习、毕业设计（论文）	C	11	275		275	考查						25
	社会实践	主题班会		1.5	(24)		(24)	考查	√	√	√	√		
		学生活动实践		14	(222)		(222)	考查	√	√	√	√		公益、社团、三下乡等
		思想政治课实践		1	(16)		(16)	考查	√	√				
合计			52.5	900		900								
总学时			147	2560	814	1746								
周学时								28	25	23	21	25	25	

附表二 2019级公民素养课程实践安排表

课程名称	学分	学时	实践形式	安排学期	备注
思想政治理论课实践	1	16	参观、考察、调查等	2	
国防教育与军事训练	3	60	国防教育、军事训练	1	
形势与政策	1	16	参观、考察等	1-4	
卫生健康教育	0.5	6	自救技能比赛等	1,2	
职业发展与就业指导	0.5	6	职业规划比赛、模拟招聘等	2,3	
心理健康教育	0.5	4	调查、访谈、沙盘体验等	1,2	
合计	6.5	108			

**附表三 专业技术课程实践环节安排表**

类别	课 程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
专业 大类 课程	沟通技巧	乘客沟通训练	4	学期中 进行	32	客舱服务语言沟通表达	校内	分散
	形体训练	形体与保健	1-2		30	形体塑造、瑜伽、保健	校内	
	医疗救护实训	医疗急救	4		32	心肺复苏、接生、血压、温度、包扎等	校内	
乘务广播训练	机上广播	2-3	36		正常情况广播、特殊情况广播	校内		
专业 技术 课程	乘务英语听说训练	乘务英语听说训练	1-3	学期中 进行	92	专业英语听说能力训练	校内	
	航空面试英语	乘务面试英语技巧	4		32	面试环节英语训练	校内	
	职业形象训练	空乘职业形象训练	1-2		74	空乘职业化妆、发型，职业形象塑造	校内	
	乘务基础实务	客舱服务、特殊旅客服务、机上餐饮	3		72	机上服务，含餐饮与酒水供应		
	客舱安全与求生	应急设备使用、应急处置程序	4		32	客舱安全示范，紧急逃生等	校内	
	应聘综合实训	综合面试	4		学期末 1周实训	25	企业中英文面试	
	乘务员技能综合实训	客舱服务、医疗救护、应急撤离	4	学期末 1周实训	25	客舱服务及应急综合实训	校内	集中
	民航空中乘务职业实用体育	乘务体能训练	1-4		132	游泳、平衡等	校内	
	<b>小 计</b>				<b>614</b>			
岗 位 实 习	岗位认知考察	机场考察	1	学期中	25	实地考察、岗位认知	校外	集中
	顶岗实习	相关服务类实训	5	1-20	500	航空公司、机场和酒店	校外	集中
	综合实习、毕业设计（论文）	综合实习实训	6	1-15	375	毕业实习，撰写毕业论文，毕业答辩	校内 外	分散
<b>小 计</b>				<b>900</b>				
<b>总 课 时</b>				<b>1514</b>				

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中，

“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业推荐阅读书籍一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	推荐 书籍	郭志文, 李斌成. 大学生修养与职业生涯规划	1	完成四份读书报告
2		于兴兴. 中国人最易误解的西方礼仪	1	
3		柳杨. 空乘职业规划指南	2	
4		唐晓明, 林佳鸣. 一生中必需去的 50 个地方	2	
5		詹东新. 享受飞行——民航乘客必备知识手	3	
6		新托业语法和词汇详解及实战试题	3	
7		(美) 戴尔·卡耐基. 语言的突破	3	
8		(韩) 金昭英. 新托业听力本领书	4	
9		张清德. 追寻飞的故事	4	
10		汪中求. 细节决定成败	4	

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	1	1	1	1	/	/	4
实习实训	1	/	/	/	20	15	36
社会实践	1	1	1	1	1	/	5
毕业设计(论文)答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒(暑)假	5	7	5	6	5	/	28
合 计	25	27	25	26	26	17	146

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课程	320	226	546	12.50%	8.83%	21.33%
专业技术课程	422	620	1042	16.48%	24.22%	40.70%
职业拓展课程	72	/	72	2.81%	/	2.81%
实践实训课程	/	900	900	/	35.16%	35.16%
总计学时	814	1746	2560	31.80%	68.20%	100.00%

教研室主任：樊静华

编写组成员：傅志红、顾青、吕娜、阮鹏飞、张欣、何依利、唐桦、  
荣荣、宋恩女、陈沁华、余海英