

空中乘务专业人才培养方案

一、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学历者。

二、修业年限

学制三年，学历专科。

三、职业面向

表 1 职业面向一览表

所属专业 大类（代 码）	所属专业 类 （代码）	专业 （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）	职业技能 等级证书、 社会认可 度高的行 业企业标 准和证书 举例
交通运输 大类（50）	航空运输 类（5004）	空中乘务 （500405）	航空旅客运 输（5611）	航空运输飞行 服务员 （4-05-03-01）	空中乘务员 空中安全员 航空港贵宾 室服务 公务机服务 保障 机场旅客服 务	空中乘务 职业技能 等级证书 或 乘务英语 中级证书

四、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，适应行业发展需要，具有优势职业人基本素养和良好职业品质，掌握民航服务基础知识，具备客舱安全与服务基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任客舱服务工作的高素质复合型技术技能人才。

1. 初次岗位：空中乘务员、安全员、民航地面服务人员及其他高端服务人员。
2. 发展岗位：乘务长、主任乘务长。

（二）培养规格

本专业在坚持德智体美劳全面发展的基础上，通过构建“岗课赛证”融通的课程体系，培养以“五维一体”（职业技能、职业形象、职业体能、职业语言和职业综合素质）为主要特质的专业核心能力。

1. 能力要求

- (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) 具有乘务中英文广播能力；
- (6) 客舱服务中，具有良好的沟通协调能力；
- (7) 面对客舱危机，具有良好的应急处置能力及心理调节能力；
- (8) 应对旅客需求，具有一定的办理具体事务的能力。

2. 素质要求

- (1) 具有爱岗敬业、精益求精的服务意识和工匠精神；
- (2) 具有不怕困难、积极进入、勇于创新的劳动精神；
- (3) 具有良好的团队协作精神和人际沟通能力；
- (4) 具有健康的体魄和乐观的心理素质；
- (5) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的品质。

3. 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) 熟悉国内外航空公司应聘流程，具备一定面试技巧。

4. 思政要求

- (1) 培养学生家国情怀，与新时代同向同行；
- (2) 增强中华民族的文化自信，树立交通强国的理想与信念；
- (3) 树立正确的法律观念，提升法治意识；
- (4) 引导学生敬畏生命，树立正确的生命价值观；
- (5) 胸怀大局意识，具有国际视野。

五、课程设置及要求

(一) 公民素养课

包括：公共基础课、职业拓展课和职业基本素养课。所有课程全面实施课程思政，制定思政目标，结合课程实际，挖掘思政元素，突出思政点。

其中德育类课程有：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、思想道德与法治、四史教育、红色教育等思政课，共计 178 学时。

体育类课程有：体育、国防教育与军事训练、职业体能训练、乘务职业实用体育、擒拿格斗等课程，共计 256 学时。

美育类课程有：人文艺术赏析、职业形象与礼仪、艺术审美等课程，共计 96 学时。

创新创业类课程有：职业发展与就业指导、大学生创新基础、大学生创业基础、网络创业理论与实践等课程，共计 48 学时。

劳动教育类课程有：新时代大学生劳动教育、劳动和社会保障法、劳动修养等课程，共计 72 学时。

（二）专业课

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。空中乘务专业课分为专业群共享专业基础课、专业核心课两大类。

总学时为：1224 学时，其中实践教学 1024 学时。

1. 课程类型

（1）专业群共享专业基础课

包括：《仪容塑造（女）》、《职业体能训练（男）》、《服务礼仪》、《形体训练（女）》、《职业形象综合展示》、《擒拿格斗（男）》、《沟通技巧》、《医疗救护实训》、《普通话与口才训练》等课程。

总学时为：400 学时，其中实践教学 400 学时。

（2）专业核心课

包括：《综合英语听说》、《乘务英语》、《民航概况与法规》、《乘务职业实用体育》、《职业生涯规划》等课程。

总学时为：552 学时，其中实践教学 414 学时。

空中乘务员岗位课包括：《客舱设施与服务》、《民航地勤服务》、《机组资源管理》、《民航服务心理学》、《客舱安全与应急处置》、《乘务员技能综合实践》等课程。

总学时为：272 学时，其中实践教学 210 学时。

航空客服管理岗位课包括：《消费者行为分析》、《客户服务基础实务》、《公共关系实务》、《服务质量管理》、《数字服务与客户管理》、《客户信息数据库应用》、《客户服务综合实践》等课程。

总学时为：272 学时，其中实践教学 192 学时。

航空行政干事岗位课包括：《行政基础实务》、《数字信息与档案管理》、《公共关系实务》、《企事业公文写作与应用》、《Office 高级办公软件应用》、《行政业务综合实践》等课程。

总学时为：272 学时，其中实践教学 198 学时。

其中《乘务英语听说训练》、《职业形象综合训练》、《乘务员技能综合实践》、《医疗救护实训》为课证融通课程，《乘务员技能综合实践》为校企合作开发课程。

2. 主要课程内容

(1) 《综合英语听说》

本课程学时为 136 学时，空乘方向第一、二、三学期开设。

教学内容：本课程涵盖日常生活中最常用、最典型的交际场景和话题，如社交介绍、致谢、表达歉意、表示祝贺、表示关心，谈论兴趣爱好、校园生活、健康与运动、职业规划等，也包含了体现高职教育特点的职业场景和话题，如求职面试、工作电话、工作预约等。熟练掌握日常生活和职场生活中典型场景的典型表达用语，并能在真实情境中灵活运用。提高英语听说能力，具有初步的跨文化交际意识和思辨能力。

(2) 《民航概况与法规》

本课程学时为 28 学时，空乘方向第一学期开设。

教学内容：了解民航发展史，对飞机、发动机及电气电子设备和系统的基本结构和工作原理有系统、全面地了解，熟悉航空气象、空中交通管制、机场、民航运输、适航维修和通用航空等领域的基本知识，熟悉民航法的渊源、特征与发展史、航空安全保卫的法律、法规知识及机场联检部门工作常识。

(3) 《乘务职业实用体育》

本课程学时为 108 学时，空乘方向第一、二、三、四学期开设。

教学内容：了解终身体育知识，通过通识课程和选项课程学习，拓宽运动领域，熟练掌握 2-3 项运动技能；通过防身防卫模块课程学习熟练掌握防身防卫动作和技能，增强防卫意识与能力；通过拓展训练模块课程学习，培养良好的合作精神与体育道德品质，增强社会适应能力。

(4) 《职业生涯规划》

本课程学时为 48 学时，第二、三、四学期开设。

教学内容：了解职业生涯规划 and 职业理想的作用；掌握职业生涯发展要从所学专业起步、要立足本人；掌握确定发展目标、构建发展阶梯以及制定发展措施；通过认识就业、做好就业准备以及就业形式，管理规划、调整规划以及科学评价职业生涯发展和职业生涯规划。

(5) 《乘务英语》

本课程学时为 188 学时，空乘方向第一、二、三、四学期开设。

教学内容：了解乘务员工作流程与素质要求、飞机机型、客舱设备管理、客舱服务流程、机场客货运输、飞行天气，CIQ 等空乘专业英语知识；熟悉乘务员飞行四阶段工作职责；客舱服务、客舱安全、各阶段广播词播报、紧急情况处置等相关英文知识；掌握并熟练使用常见客舱服务、客舱安全、紧急情况处置等客舱服务用语，熟练播报客舱服务各阶段广播词，能用英文模拟处理并有效应对机上突发情况如急救、航班延误、机上娱乐系统故障等情景，通过对话练习提升客舱服务听说能力。

(6) 《乘务基础实务》

本课程学时为 70 学时，空乘方向第四学期开设。

教学内容：本课程主要内容包含乘务员素质要求、乘务工作“四阶段”、特殊旅客、餐饮知识、机上设备与服务、民航术语、CIQ 知识等。通过本课程学习，要求学生掌握乘务工作“四阶段”工作内容与标准，能在“四阶段”进行特殊旅客服务、餐饮服务，并能解决服务过程中的一般问题。通过课程的学习激发学生对服务实践的兴趣，以强化实践技能教与学的效果。

(7) 《客舱安全与求生》

本课程学时为 70 学时，空乘方向第四学期开设。

教学内容：了解民航安全相关内容和规则，熟悉机上应急设备的名称、航前检查、使用方法及注意事项，掌握机上失火、失压处置程序以及舱门正常、紧急情况下操作方法，熟练掌握客舱安全撤离口令和应急程序能力。

(8) 《乘务员技能综合实践》

本课程学时为 25 学时，空乘方向第四学期开设。

教学内容：1+X 乘务员技能登机考核相关内容，包括乘务员工作“四阶段”、机上特殊旅客登机的服务、机上应急设备的使用(供氧设备、灭火设备的准确使用方法)、客舱沟通事件的处理(延误、餐饮服务、登机突发事件处理等)、客舱医疗(包扎、CPR)的相关处理方法。

（三）岗位实习

主要包含认识实习、顶岗实习、毕业设计(论文)。

总学时为：750 学时。

六、教学进程总体安排（详见附录 1）

七、实施保障

本专业创办于 2000 年，是浙江省最早开设、学生规模最大的培养大专层次空中乘务人员的专业。专业立足于我国民航业发展，秉承“理实一体、德才兼备”的人才培养理念，积极探索实施“课证融通、1+X 证书”，培养具备客舱服务技能与应急管理能力的的高素质复合型技术技能人才。

经过 20 余年的发展，本专业先后获批浙江省首批优势特色专业、优势专业、市属高校特色专业及浙江省现代航空服务产教融合实训基地等多项专业建设项目，并已成为国家级重大礼宾礼仪服务工作指定专业，学生多次在全国和省市各类专业竞赛中获得大奖。

（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。

八、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满人才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、附录

1. 附表一 培养计划进程表
2. 附表二 公民素养课实践安排表
3. 附表三 专业课实践环节安排表
4. 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表

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

空中乘务专业培养计划进程表

课程类型	序号	课程名称	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			
								18周	18周	18周	18周	18周	18周			
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	44	4	考查		3[16]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概	2	32	26	6	考查		2[16]							
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	考查	4[12]								
	4	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2								
	5	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]					
	6	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]							
	7	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]							
	8	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查		2[16]							
		合计	22	436	230	206		10	11	2	2					
专业群共享专业基础课	1	职业形象·仪容塑造(女)(一)(二) 职业体能·职业体能训练(男)(一)(二)	4	64	0	64	考试	2[14]	2[18]							
	2	职业形象·服务礼仪(女)(一)(二) 职业体能·服务礼仪(男)(一)(二)	4	64	0	64	考试	2[14]	2[18]							
	3	职业形象·形体训练(女)(一)(二) 职业体能·擒拿格斗(男)(一)(二)	4	64	0	64	考查	2[14]	2[18]							
	4	职业语言·普通话与口才训练(一)(二)	4	72	0	72	考查		2[18]	2[18]						
	5	职业形象·职业形象综合展示	2	36	0	36	考查			2[18]						
	6	职业技能·医疗救护实训(一)(二)	4	68	0	68	考查			2[18]	2[16]					
	7	职业技能·沟通技巧	2	32	0	32	考查				2[16]					
		合计	24	400	0	400		6	8	6	4					
专业核心课	1	职业语言·综合英语听说(一)(二)(三)	8	136	36	100	考试	2[14]	2[18]	4[18]						
	2	职业语言·乘务英语(一)(二)(三)(四)	13	232	50	182	考试	4[14]	4[18]	4[18]	2[16]					
	3	职业素质·民航概况与法规	2	28	28		考试	2[14]								
	4	职业体育·乘务职业实用体育(一)(二)(三)(四)	6	108		108	考试	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]					
	5	职业素质·职业生涯规划(一)(二)(三)	3	48	24	24	考试		2[8]	2[8]	2[8]					
		小计	32	552	138	414		10	10	12	6					
	1	职业技能·客舱设施与服务(一)(二)	4	70	16	54	考试			3[18]	2[8]					
	2	职业技能·民航地勤服务	2	32		32	考试				2[16]					
	3	职业技能·机组资源管理	1	18	16	2	考试				2[8]					
	4	职业技能·民航服务心理学	2	32	16	16	考试					2[16]				
	5	职业技能·客舱安全与应急处置(一)(二)	4	70	14	56	考试			3[18]	2[8]					
	6	职业技能·乘务员技能综合实践	2	50		50	考试				25[2]					
		小计	15	272	62	210		0	0	6	10	2				
	1	职业技能·消费者行为分析	2	36	18	18	考试			2[18]						
	2	职业技能·客户服务基础实务	3	54	8	46	考试			3[18]						
	3	职业技能·公共关系实务	2	36	12	24	考试			2[18]						
	4	职业技能·服务质量管理	2	32	16	16	考试				2[16]					
	5	职业技能·数字服务与客户管理	2	32	16	16	考试				2[16]					
	6	职业技能·客户信息数据库应用	0	32	0	32	考试				2[16]					
	7	职业技能·客户服务综合实践	2	50	10	40	考试				25[2]					
		小计	13	272	80	192				7	8					
	1	职业技能·行政基础实务	3	54	18	36	考试			3[18]						
2	职业技能·数字信息与档案管理	2	36	18	18	考试			2[18]							
3	职业技能·公共关系实务	2	36	12	24	考试			2[18]							
4	职业技能·企事业单位公文写作与应用	2	32	16	16	考试				2[16]						
5	职业技能·Office高级办公软件应用	4	64	0	64	考试				4[16]						
6	职业技能·行政业务综合实践	2	50	10	40	考试				25[2]						
	小计	15	272	74	198				7	8						
	合计(空中乘务员岗位)	47	824	200	624		10	10	18	16	2					
	合计(航空客舱管理岗位)	45	824	218	606		10	10	19	14	0					
	合计(航空行政干事岗位)	47	824	212	612		10	10	19	14	0					
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32											
	2	创新创业类	2	32	32											
	3	职业素养类	2	32	32											
	4	艺术审美类	2	32	32											
	5	自然科技类	2	32	32											
	6	技能竞赛类	2	32	32											
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32											
	8	外语类(考级考证)	2	32	32											
	9	升本考试类	4	64	64											
	合计	8	128	128			2	2	2	2						
岗位实习课	1	认识实习	1	25		25	考查	1周								
	2	顶岗实习	22	550		550	考查					22周				
	3	毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周			
		合计	30	750		750		2				25	25			
	总计(空中乘务员岗位)	131	2538	558	1980	0	30	31	28	24	25	25				
	总计(航空客舱管理岗位)	129	2538	576	1962	0	30	31	29	22	25	25				
	总计(航空行政干事岗位)	131	2538	570	1968	0	30	31	29	22	25	25				
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1				
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2				
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2				
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8				
	5	校园文化活动	9	144			考查	72		68		4				
	6	社会实践活动	6.5	116			考查	58		58		/				
	合计	20	342													

备注：1. 所有课程实施课程思政，落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

1. 每生共需修4门职业拓展课，共计8学分，每门课程2学分32学时。
2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修，其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。
3. 每类课程限选4学分，技能竞赛类、考级考证类不限学分。

附表二 公民素养课程实践安排表

课 程 名 称	学 分	总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	实 践 形 式	安 排 学 期	备 注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	26	6	参观、考察、调查等	2	
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	参观、考察、调查等	1	
思想道德与法治	3	48	44	4	参观、考察、调查等	2	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏；微电影、音乐视频录制	1/2	
合 计	20	404	198	206			

附表三 专业课实践环节安排表

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
专业群共享专业基础课	职业形象·仪容塑造	化妆训练	1-2	学期中进行	64	标准、个性化化妆	校内	分散
	职业形象·服务礼仪	礼仪训练	1-2		64	职业礼仪	校内	
	职业形象·形体训练	形体与保健	1-2		64	形体塑造、瑜伽、保健	校内	
	职业语言·普通话与口才训练	发音训练, 经典诵读	2-3		72	广播及日常发音、经典诵读	校内	
	职业形象·职业形象综合展示	化妆礼仪形体综合展示	3		36	综合训练	校内	
	职业技能·医疗救护实训	医疗急救	3-4		68	心肺复苏、接生、血压、温度、包扎等	校内	
	职业技能·沟通技巧	乘客沟通训练	4		32	客舱服务语言沟通表达	校内	
专业核心课	职业语言·综合英语听说	听说能力训练	1-3	学期中进行	100	基础英语听说能力训练	校内	分散
	职业语言·乘务英语	英语听说	1-4		182	英语听力, 口语能力训练	校内	
	职业体育·民航职业实用体育	乘务体能训练	1-4		108	游泳、平衡等	校内	
	职业素质·职业生涯规划	职业生涯规划方案设计	2-4		24	职业生涯规划设计、面试训练及简历修改	校内	
空中乘务员岗位课	职业技能·客舱设施与服务	客舱服务、特殊旅客服务、机上餐饮	3-4	学期中进行	54	机上服务, 含餐饮与酒水供应	校内	分散
	职业技能·客舱安全与应急处置	应急设备使用、应急处置程序	3-4		56	客舱安全示范, 紧急逃生等	校内	
	职业技能·民航地勤服务	民航安检、地面运输等技能训练	4		32	民航安检、地面运输等技能训练	校内	
	职业技能·民航机组资源管理	机组资源分配	4		2	机组资源分配与协调	校内	
	职业技能·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2周实训	50	客舱服务及应急综合实训	校内	
	职业技能·民航服务心理学	乘客心理分析案例研究	5	学期中进行	16	乘客心理分析、解读等	校内	
航空客服管理岗位课	职业技能·消费者行为分析	消费者行为案例分析	3	学期中进行	18	消费者行为分析、解读	校内	分散
	职业技能·客户服务基础实务	航空客服实务情境模拟	3		46	咨询服务、接待服务、投诉处理服务、回访回复	校内	
	职业技能·公共关系实务	公共关系案例研究	3		24	公共关系方案策划、宣传策划、舆情管理等	校内	
	职业技能·服务质量管理	航空公司服务质量管理案例分析	4		16	服务质量调研、分析、改进等	校内	
	职业技能·数字服务与客户管理	智能化客户管理与维护	4		16	智能化客户管理系统运用、客户维护等	校内	
	职业技能·客户信息数据库应用	数据库管理	4		32	客户数据库建立、维护、增减等	校内	
	职业技能·客户服务综合实践	客服管理案例分析与情景模拟	4		学期末2周实训	40	机舱及客舱客服实际场景演练等	

航空行政干事岗位课	职业技能·行政基础实务	行政工作案例分析及情境模拟	3	学期中进行	36	简单的账目管理、人力资源管理及文秘工作等	校内	
	职业技能·数字信息与档案管理	智能化系统档案分类	3		18	运用智能化平台进行档案整理与保存等	校内	
	职业技能·公共关系实务	公共关系案例研究	3		24	公共关系方案策划、宣传策划、舆情管理等	校内	
	职业技能·企事业单位公文写作与应用	公文写作训练	4		16	申请表、申报书、请假条、公告、通知等常用商务应用文写作	校内	
	职业技能·Office高级办公软件应用	Office软件的隐藏功能运用及精美PPT制作	4		64	word、excel、PPT高级功能运用等	校内	
	职业技能·行政业务综合实践	行政业务情境模拟	4	学期末2周实训	40	不同场景下的行政业务综合训练等	校内	
小 计（空中乘务岗位）			1024					
小 计（航空客服管理岗位）			1006					
小 计（航空行政干事岗位）			1012					
岗位实习课	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	550	航空公司、机场和酒店	校外	集中
	毕业设计（论文）	综合实习实训	6	1-15	175	毕业实习，撰写毕业论文，毕业答辩	校内外	分散
	小 计			750				
总 课 时（空中乘务岗位）			1774					
总 课 时（航空客服管理岗位）			1756					
总 课 时（航空行政干事岗位）			1762					

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 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考 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册	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	
11	推荐 证书	空中乘务职业技能等级证书	4	证书二选一
12		乘务英语中级证书	3	

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	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
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	9	4	8	4	/	30
合 计	25	29	24	28	22	15	143

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

1. 空中乘务岗位

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	230	206	436	9.06%	8.12%	17.18%
专业课	200	1024	1224	7.88%	40.35%	48.23%
职业拓展课	128	0	128	5.04%	0%	5.04%
岗位实习课	0	750	750	0%	29.55%	29.55%
总 计 学 时	558	1980	2538	21.99%	78.01%	100%

2. 航空客服管理岗位

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	230	206	436	9.06%	8.12%	17.18%
专业核心课	218	1006	1224	8.59%	39.64%	48.23%
职业拓展课	128	0	128	5.04%	0%	5.04%
岗位实习课	0	750	750	0%	29.55%	29.55%
总 计 学 时	576	1962	2538	22.70%	77.30%	100%

3. 航空行政干事岗位

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	230	206	436	9.06%	8.12%	17.18%
专业核心课	212	1012	1224	8.35%	39.88%	48.23%
职业拓展课	128	0	128	5.04%	0%	5.04%
岗位实习课	0	750	750	0%	29.55%	29.55%
总 计 学 时	570	1968	2538	22.46%	77.54%	100%