

空中乘务专业
人才培养方案（二年制）
（2023 版）

编制单位：现代服务管理系

编制人：姬伟

审核人：赵延君

复核人：贾红国

沧州职业技术学院
二〇二三年六月

空中乘务专业人才培养方案（二年制）

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

二、入学要求

中职学校毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

修业年限以2年为主。

四、职业面向

表1 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
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) 航空运输地面 服务员 (4-02-04-02) 机场运行指挥 员 (4-02-04-03)	航空公司民航乘务员；航空公司服务人员；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。	民航安全检查职业技能等级证书、民航旅客地面服务职业技能等级证书、民航乘务员国家职业资格证书等

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入宣传贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于职业教育的重要指示批示精神，坚持和加强党对职业教育工作的全面领导，把推动现代职业教育高质量发展摆在更加突出的位置。坚持立德树人、德技并修，培养思想政治坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握机场地面服务、客舱服务、民航安全与应急处置等专业技术技能，具备认识能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较

强的就业创业能力，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、航空公司和机场的贵宾室服务、公务机服务保障、机场旅客服务、地勤服务及民航商务等工作的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质

（1）思想政治素质：具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）职业道德和素养：遵守、履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；具有热爱民航事业，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。

（3）身心素质：达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、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要求。

（4）人文素养：具有良好的文字和语言表达能力，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。

（5）劳动素养：具有严谨专注、敬业专业、精益求精和追求卓越的品质，拥有良好的劳动心态和劳动技能，传承工匠精神。

2. 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）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。

3. 能力

- (1) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。
- (2) 具备客舱服务能力。
- (3) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- (4) 具备处置客舱紧急状况的能力。
- (5) 具备维护客舱安全的应急反应能力。
- (6) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。
- (7) 具备特殊旅客服务能力。
- (8) 具有运用所学知识分析、解决一定问题的能力及创新思维和创新创造能力；
- (9) 具有不断学习和掌握新知识、新技能的能力；
- (10) 具有利用有效途径收集信息并进行归纳、整理，并有效地加以总结运用的能力；
- (11) 具有良好的逻辑思维和推理能力；
- (12) 具有良好的语言表达和文字写作能力；
- (13) 具有动手实践、自主分析问题和解决实际问题的能力。

六、课程设置

课程设置分为公共基础课程、专业课程和集中实践。

(一) 公共基础课程

1. 公共基础必修课程：根据党和国家有关文件规定结合本校的实际情况，将思想政治理论课、体育、军事课、心理健康教育、劳动教育、信息技术、英语等课程列入公共基础必修课程。

2. 公共基础选修课程：将美育类课程、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养、语文、数学、马克思主义理论、党史国史、中华优秀传统文化、健康教育等列入公共基础选修课程。

表2 公共基础课程设置、主要内容及要求

序号	课程名称	课程性质	课时	学分	主要教学内容及要求
1	思想道德与法治	公共基础必修课	58	3	课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以青年大学生肩负的历史使命为切入点，针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，以思想引导、道德教育、法治教育为主体，落脚于实践能力的养成，帮助大学生提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	公共基础必修课	32	2	课程系统讲授毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的形成背景、发展过程、主要内容和历史地位，展现马克思主义中国化理论成果在中国革命、建设和改革中的重要作用。引导学生加深对党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验的理解和认识，提高学生运用马克思主义的基本立场、观点和方法分析和解决问题的能力，从而坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	公共基础必修课	48	3	课程系统讲授新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本问题。引导学生全面深入理解习近平新时代中国特色社会主义思想的理论体系、内在逻辑、精神实质和重大意义，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，增强建设社会主义现代化强国和实现中华民族伟大复兴中国梦的使命感。
4	形势与政策	公共基础必修课	32	2	课程是高校思政课的重要组成部分，是帮助大学生“懂中国，懂世界”的重要课程。课程教学内容具有时效性强、变化大的特点，根据教育部、中宣部下发的本课程最新教育教学要点确定教学专题，聚焦经济、政治、文化、法律、党建、外交等内容。通过对国内外基本形势的了解、热点和焦点问题的介绍和剖析，培养学生正确分析形势和理解政策的能力，引导学生正确认识中国发展面临的机遇与挑战，奋发有为，积极投身社会主义现代化强国建设的伟大实践。
5	体育	公共基础必修课	108	6	体育与健康开设了选项课，主要内容包括：篮球、足球、排球、乒乓球、毽球、羽毛球、瑜伽、健美操、啦啦操、散打、跆拳道、武术、太极拳、八段锦、体育理论、急救知识、运动健康及减肥、体质健康测试、田径运动的训练、常见运动损伤及简单处理、多项运动竞赛的规则及裁判法、球类运动竞赛的训练。
6	军事理论	公共基础必修课	36	2	军事理论共包含五章教学内容，分别为中国国防、国家安全、军事思想、现代战争和信息化装备。按照教育要面向世界、面向未来、面向现代化的要求，围绕我校人才培养目标和加强国防后备力量建设的需要，为培养高素质的社会主义事业建设者和保卫者服务。主要是了解掌握基本的国防知识，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、

					提高学生综合国防素质，自觉承担起国防义务。
7	军事技能	公共基础 必修课	112	2	军事技能包含4个章节的教学内容，分别为共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫能与战时防护训练、战备基础与应用训练。军事技能强化训练为重点，使大学生掌握基本的军事技能和军事素质，培养大学生良好的体魄、严明的组织纪律性、强烈的爱国热情和善于合作的团队精神，为训练和培养后备兵员打下坚实的基础。
8	心理健康教育	公共基础 必修课	32	2	《心理健康教育》是集知识传授、心理体验与行为训练为一体的公共课程，主要教学内容包括：心理健康的基础知识、自我意识、人格、情绪管理、人际交往、恋爱及性心理、学习心理、压力与挫折以及心理危机干预等，旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。
9	劳动教育	公共基础 必修课	32	2	劳动教育概述（马克思主义劳动观、新时代劳动教育思想、正确的劳动价值观、劳动实践的形式等）；劳动之美（劳动的成果、技艺、场景、精神和境界之美）；职业道德（爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会）；职业精神（劳动精神、劳模精神和工匠精神的基本内涵和时代意义）；职业意识（劳动组织、劳动安全和劳动法规等）。
10	信息技术	公共基础 必修课	64	4	计算机的性能、特点与基本组成，了解信息领域前沿知识；Windows文件及文件夹的基本操作，能定制个性化工作环境，掌握一种中文输入法；浏览器、搜索引擎、收藏夹的使用方法，能收发电子邮件；文字处理软件文档与页面的编辑、表格操作、图文混排；电子表格软件数据的输入与编辑、文本的修饰、公式的使用方法、简单的数据处理方法；演示文稿软件幻灯片的制作与编辑方法。
11	英语	公共基础 必修课	64	4	课程内容为职场通用英语，涵盖日常生活和职场中的各种典型语篇，包含听力、口语、词汇、语法、阅读、写作和翻译七项内容，并穿插课程思政。涉及主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能和语言学习策略六部分
12	美育教育	公共基础 选修课	32	2	课程内容包括美学和艺术史论、艺术鉴赏和评论、艺术体验和实践。掌握关于艺术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术

					美的统一，提高审美能力，着力提升学生文化理解、审美感知、艺术表现、创意实践等核心素养。
13	职业发展与就业指导	公共基础选修课	32	2	开设本课程目的是为了唤醒学生对职业生涯发展的自主意识，引导学生树立积极正确的人生观、价值观和就业观。本门课程的主要内容包括职业生涯规划与就业指导两部分，职业生涯规划内容有：生涯启蒙与体验，职业认知，自我认知，环境认知，职业决策与目标管理等。就业指导包括：相关就业政策，就业准备，应聘实务，毕业生相关手续办理，适应职场等。
14	高等数学	公共基础选修课	64	4	函数及其性质；极限的概念；极限的运算法则；两个重要极限；函数的连续性；导数的概念；导数的运算方法；高阶导数；隐函数和参数式函数的导数；微分；微分中值定理；洛必达法则；函数的单调性和极值；函数的最值；曲线的凹凸性与拐点；不定积分的概念；不定积分的直接积分法；不定积分的换元积分法；不定积分的分部积分法定积分的概念与性质；定积分的积分法；定积分的应用。
15	大学语文	公共基础选修课	64	4	了解文学鉴赏的基本原理，掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。掌握一定的文学基本知识，特别是诗歌、散文、戏剧、小说四种主要文体特点及发展简况。学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性、丰富性，尤其是了解并继承中华民族的优秀文化传统，培养高尚的思想品质和道德情操，帮助学生提升人文素养。
16	创新创业教育	公共基础选修课	32	2	本课程旨在让学生认识创新的基本理论和方法，激发学生的创新创业兴趣和热情，了解创业活动过程的内在规律，掌握创业的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，培育学生的创新意识、创业精神、资源整合、团队建设、商业计划书的撰写等创业基本技能，提高学生的社会责任感，培养学生创新创业精神、创新创业能力，促进学生创业就业和全面发展。
17	职业素养	公共基础选修课	32	2	职业素养提升与训练课程是为了提高大学生人文素养开设的公共基础课。课程旨在通过职业人文基础知识的学习，加强学生的人文素质教育，使学生具备良好的职业人文素养和职业通用能力。课堂内容以学生为主体，以职业性为主线，以思政为导向，培养学生的社会适应性，爱岗敬业乐于奉献的精神，树立终身学习理念，学会交流沟通和团队协作，提高学生的学习能力、实践能力以及就业和创新能力等。

（二）专业课程

专业课程分为专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

1. 专业基础课程：依据空中乘务专业人才培养标准及行业需求，设置了3门专业基础课，分别为民航概论、民航法律法规、民航运输地理。

2. 专业核心课程：依据空中乘务专业人才培养标准及行业需求，设置了8门专业核心课，分别为民航地面服务、民航客舱服务、民航服务心理学、民航服务沟通技巧、民航英语、民航市场营销、民航安全与应急处置、民航服务礼仪。

3. 专业拓展课程：依据空中乘务专业人才培养标准及行业需求，设置了9门专业拓展课，分别为航空物流管理、民航危险品运输、客源国概况、航空餐饮服务与管理、茶艺、应用文写作、民航客舱救护、品牌管理、服务营销。

本专业专业课程设置、主要内容及要求见表3所示。

表3 专业课程设置、主要内容及要求

序号	课程名称	课程性质	学期课时	学期学分	主要教学内容及要求
1	民航法律法规	专业必修	26	1.5	本课程使学生了解航空法的概念、特点、航空法的形成及现代航空法的发展及作用，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规，了解航空器援救和调查、公共航空企业运营管理及国际航空运输管理体制发展变化。
2	★民航服务礼仪	专业必修	52	3	民航服务礼仪主要针对民航服务的内容，以及民航工作人员的工作仪态仪容，动作仪态，服饰礼仪，语言仪态等进行了系统规整。主要内容包括在空中保障乘客在旅途中的饮食需求和心理需求等服务，地面登机前地面服务人员主要负责机场向导，售票等。在候机厅有专门人员提供休息室内的餐饮等服务。

3	★民航市场营销	专业必修	52	3	本课程构建了以营销工作过程模块为内容，以营销岗位技能培养为目标的课程结构。课程内容以民航企业营销过程为基础设计，包括：认识市场营销，了解市场和顾客需求，设计以顾客为导向营销战略，制定、实施相应的有价值的营销方案，创建和管理忠诚的顾客关系，营销过程管理等。
4	★民航地面服务	专业必修	52	3	本课程使学生了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用；了解机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务，并结合服务流程训练，使学生掌握部分服务技能。
5	民航运输地理	专业必修	52	3	本课程使学生了解地球与飞行的基础知识及其相互联系，航空运输布局情况及有关航空运输地理理论，中国空运地理及重要国家的空运地理、地图与遥感在航空中的应用，并能掌握中国国内和国际各地区的航线及中国民航使用的各型飞机的性能等业务知识。
6	★民航服务心理学	专业必修	64	4	本课程是帮助学生了解心理学的基本概念和基本方法，了解民航服务主体和客体的心理现象及其发展变化的规律，注意深入探讨旅客的心理需要，提高服务应具备的心理素质，掌握民航服务的内容及民航心理学研究方法等知识。
7	★民航安全与应急处置	专业必修	64	4	客舱安全动作规则不同的飞行阶段的安全检查内容与重点；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识。

8	★民航客舱服务	专业必修	64	4	本课程使学生掌握客舱的各项服务知识与技能，包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责、民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等。
9	★民航服务沟通技巧	专业必修	64	4	民航服务中的人际沟通技巧包括如何与顾客有效沟通，特殊顾客的服务沟通，倾听技巧、安抚与解释、投诉应对，语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通。
10	★民航英语	专业必修	58	3.5	本课程以英语为媒介以专业化为主要特点,系统而全面地展示了机上服务流程的各主要环节(包括乘务员素质、机上设备、航前准备、航后工作、餐饮服务 etc)中所需要的专业知识及常见的场景处理方式。使学生能够掌握空乘专业知识，了解空中服务中应具备的服务常识,掌握空乘专业词汇，提高空乘专业英语的应用能力。
11	茶艺	专业必修	26	1.5	通过课程的学习，让学生了解中国的茶文化，熟悉茶叶知识，掌握初级的茶艺技能；完善专业知识结构，提高自身修养和欣赏水平。
13	客源国概况	专业选修	48	3	本课程使学生认识、了解中国旅游海外客源市场,对我国旅游客源国或旅游客源地区的基本情况,有比较充分的认识和掌握。该课程的基本任务是扩大学生的知识面,使学生对我国海外客源市场即主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、准确的认识和了解,从而使其专业知识结构更加全面和合理。

13	民航危险品运输	专业选修	48	3	通过本课程的学习，学生能熟悉与民航客货运输相关的危险品运输知识。掌握民航危险品运输的一般规定、包装方法、仓储规定和所需危险品运输文件等相关知识，具备从事民航客货运输工作的基本职业能力。
14	酒店管理	专业选修	48	3	通过此课程的学习，使学生对酒店基本运作情况有一定了解，对酒店各部门和各岗位的业务工作流程、服务规范和技巧有一定认识，为以后从事服务岗位奠定基础。
15	航空餐饮服务与管理	专业选修	48	3	通过课程的学习，使学生了解我国航空餐饮的发展历史、现状和发展趋势；了解我国航空餐饮产品与服务存在的问题，熟悉航空餐饮的服务理念；根据空中餐饮服务对乘务员的素质要求，掌握相应的服务技能，提高服务水平。
16	服务营销	专业选修	48	3	服务营销及其组合、服务中的消费者行为、顾客期望与需求管理、服务的顾客感知、服务导向战略、服务市场细分与定位、服务产品管理、服务定价管理等。
17	民航客舱救护	专业选修	48	3	通过本课程的学习，学生能掌握机上应急医疗与急救知识，并学会应急医疗处置的方法。运用急救知识及技能培养学生以第一救护人的身份在紧急情况下迅速评估、正确决策和果断实施的综合急救能力从而提高抢救成功率，减少伤残率的发生。
18	航空物流管理	专业选修	48	3	本课程是一个适用于物流管理的学科基础课，也是一门进入民航行业的基础课，它可以使学生全方位地感受民航的各个方面的基本知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。它的任务是使学生具备从事航空运输和快递物流工作服务岗位所必须的基础理论和知识的一门学科。

19	品牌管理	专业选修	48	3	品牌管理认知、品牌定位、品牌发展策略、品牌文化创建、品牌创新、品牌传播、品牌危机管理等。
20	空中乘务应用文写作	专业选修	48	3	通过课程的学习，使学生掌握应用文写作基本理论和基本技能，了解常用应用文文种的种类、写作结构和写作要求，使学生能选择恰当的文种处理公务和日常事务，在写作实践的基础上，找出应用文文体写作的基本规律，具备举一反三的写作能力。

（三）集中实践

集中实践教学环节主要包括集中实训、认识实习、岗位实习、毕业论文等。本专业集中实践教学环节安排见表4所示。

表4 集中实践教学环节安排表

序号	实践教学类型	项目名称	学年学期	周数	学分	总学时	劳动教育所占学时	劳动教育专题
1	认识实习	航空企业调研	2023-2024-1	1	0	28	4	劳动法规培养
2	集中实训	民航地面服务实训	2023-2024-2	1	1	28	4	劳模精神培养
3	集中实训	民航客舱服务实训	2024-2025-1	1	1	28	4	工匠精神培养
4	集中实训	民航安全与应急处理实训	2024-2025-2	1	1	28	4	劳动意识培养
5	岗位实习	空中乘务专业岗位实习	2025-2026-1 2025-2026-2	24	24	672		
6	毕业论文	空中乘务专业毕业论文	2025-2026-2	4	4	112		

（四）课外体育活动及假期活动

提倡学生坚持阳光体育运动，每天锻炼一小时；助力学生个性化发展，积极开展课外的第二课堂，参加社团活动，提升学生自我管理能力，培养终身学习的理念；倡导学生积极参加在校期间学校组织的志愿服务活动，假期主动宣传爱护环境、勤俭节约、绿色出行的新风尚，倡导文明，积极投身帮贫救困、扶弱助残、维护秩序社会公益性活动中；鼓励学生积极参加假期专业调研、社会实践，不断提高职业素养、职业技能，做到全面发展。将以上纳入学生综合素质评价体系。

七、教学进程总体安排

课程总学时为 2022 学时。其中，公共基础课程总学时为 360 学时，占总学时 17.80%；选修课总学时为 256 学时，占总学时 12.7%；实践教学学时（含课内实训）占总学时的比例为 71.97%，岗位实习时间为 6 个月，专业核心课程数为 8 门。

教学进程总体安排见表 5，延续课名称对照见表 6，选修课目录见表 7，课程学时分配统计见表 8，教学活动安排见附件 1。

表 5 本专业教学进程总体安排表

课程类别	序号	课程名称	总学时	理论学时	实践学时	考核方式	学分	按学年、学期教学进程安排 (周学时 / 教学周数)						
								第一学年		第二学年				
								1	2	3	4			
								20W	20W	20W	20W			
公共基础课程	1	军事技能	112		112	查	2	2W						
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义概论	32	26		试	2	2/13w						
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	48		试	3		3/16w					
	4	形势与政策	16	16		查	1	2/4w	2/4w					
	5	劳动教育	16	16		查	1		2/8W					
	6	体育与健康(1) (2)	72	12	60	查	4	2/13w	2/16w					
	小计			296	118	172		13	4	5				
	选修课	1	美育教育类	52	52		查	3	4/13w		8 选 1			
		小计 (占总学时)			52	52		3						
	专业课程	必修课	1	民航法律法规	26	13	13	查	1.5	2/13w				
			2	★民航服务礼仪	52	26	26	查	3	4/13w				
			3	★民航市场营销	52	26	26	试	3	4/13w				
			4	★民航地面服务	52	26	26	试	3	4/13w				
5			民航运输地理	52	26	26	查	3	4/13w					
6			茶艺	26	13	13	查	1.5	2/13w					
7			★民航服务心理学	64	32	32	试	4		4/16w				
8			★民航安全与应急处理	64	32	32	查	4		4/16w				
9			★民航客舱服务	64	32	32	试	4		4/16w				

	10	★民航服务沟通技巧	64	32	32	查	4		4/16w			
	11	★民航英语(1)	26	13	13	试	1.5	2/13w				
	12	★民航英语(2)	32	16	16	试	2		2/16w			
	小计			574	287	287		34.5	22	18		
	选修课	1	专业一组	48	24	24	试	3			6/8w	3选1
		2	专业二组	48	24	24	查	3			6/8w	3选1
		3	专业三组	48	24	24	试	3			6/8w	3选2
				48	24	24	查	3			6/8w	
		小计			192	96	96		12			24
	集中实践	1	民航地面服务实训	28	0	28		1	1W			
		2	民航客舱服务实训	28	0	28		1		1W		
		3	民航安全与应急处理实训	28	0	28		1		1W		
		认识实习	28	0	28			1W				
4		岗位实习	672		672		24			10W	14W	
5		毕业论文及答辩	112		112		4				4W	
小计			896		896		31					
合计			2022	565	1451		94.5	26	23	24		

注：（1）课程名称前加★号者为专业核心课程。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论，面授 26 学时，网授 6 学时。

（3）体育课：共 72 学时，其中面授 58 学时，运动会、及校内外足球、篮球、排球、羽毛球、象棋、围棋等比赛、训练 14 学时。

表 6 延续课名称对照表

序号	课程名称	每学期标准名称
1	形势与政策	形势与政策（1） 形势与政策（2）
2	体育	体育与健康（1） 体育与健康（2）
3	民航英语	民航英语（1） 民航英语（2）

表 7 选修课目录表

课程类别	序号	模块	课程名称	学时	学分	开设学期
公共选修课	1	美育教育类	艺术导论	64	4	1
			影视鉴赏	64	4	1
			书法鉴赏	64	4	1
			音乐鉴赏	64	4	1

专业选修课			美术鉴赏	64	4	1
			戏剧鉴赏	64	4	1
			舞蹈鉴赏	64	4	1
			戏曲鉴赏	64	4	1
	4	专业一组	客源国概况	48	3	3
			民航危险品运输	48	3	3
			酒店管理	48	3	3
	5	专业二组	航空餐饮服务与管理	48	3	3
			服务营销	48	3	3
			民航客舱救护	48	3	3
			品牌管理	48	3	3
	6	专业三组	航空物流管理	48	3	3
空中乘务应用文写作			48	3	3	

表 8 课程学时分配统计表

课程类别		总学时数	其中实践学时
公共基础课	公共必修课	296	172
	公共选修课	64	0
小计		354	172
专业课	专业必修课	574	287
	专业选修课	192	96
小计		766	383
集中实践	集中实训	84	84
	认识实习	28	28
	岗位实习	672	672
	毕业论文	112	112
小计		896	896
总计		2022	1451
说明：			
1. 总学时2022，理论：实践=577：1451，实践学时比例达到71.97%。			
2. 选修课256学时，占比12.7%。			

八、实施保障

教学实施保障主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

本专业师资队伍专兼结合、专兼比例适当，学生数与专任教师比例为 10: 1，师资配备

充足，双师素质教师占专业教师比例为90%。师资队伍职称“高、中、低”搭配合格，年龄的“老、中、青”梯度合理。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业相关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有民航相关专业本科及以上学历；具有扎实的民航相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

3. 专业带头人

能够较好地把握国内外相关行业、专业发展，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，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从中航国铁、北京航服等企业聘任，一线工作时长均超过3年，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，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，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。

专业课程师资条件配置见表9。

表9 专业课程师资条件配置表

课程名称	专任教师配置要求		兼职教师配置要求	
	数量	基本要求	数量	基本要求
民航概论	1	熟悉民航发展史，了解航空气象、空中交通管制、机场、民航运输和通用航空等领域的基本知识。具有高校教师资格和本专业相关证书，有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。
民航服务礼仪	1	熟悉航空企业具体情况，具备较强沟通能力。掌握民航工作人员的工作仪态仪容，动作仪态，服饰礼仪，语言仪态等。具有高校教师资格证书。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航、礼仪相关岗位工作经历三年以上。
民航专业英语	1	熟练的英语交流沟通表达能力。掌握空乘服务常用英语，能够比较流利的用英文向乘客提供空乘服务和地	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的外语听说能力，能够进行教学组织和实施，具有民航、英

		勤服务。具有高校教师资格证书。		语相关岗位工作经历三年以上。
民航地面服务	1	了解机场的发展、分类、体制及在国家经济发展中的地位与作用；熟悉机场部门构成及功能、候机楼管理及流程及机场值机服务。具有高校教师资格和本专业相关证书，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。
民航法律法规	1	熟悉民航业法律法规，掌握空中航行、航空器、航空人员、机场、空中交通服务、航空运输通用航空等法规。具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航、法律相关岗位工作经历三年以上。
民航运输地理	1	熟悉中国地理位置、地理特征和区位优势；掌握主要飞行航线经过省市的地理知识；了解主要飞行航线经过省市的地标、经济情况、风土人情和旅游资源。具有高校教师资格证书，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。
民航客舱服务	1	熟悉客舱所有的服务设备及应急处设备的安全操作规程。具有高校教师资格和本专业相关证书，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。
民航服务心理学	1	掌握旅客心理服务的技巧，熟悉民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为。具有高校教师资格和本专业相关证书，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航、心理学相关岗位工作经历三年以上。
民航服务沟通技巧	1	熟悉民航服务过程中的服务要求及沟通技巧。具有高校教师资格和本专业相关证书，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。

				上。
民航市场营销	1	了解民航市场的现状，了解民航市场和顾客需求，对民航市场有足够的洞察力并能够与理论结合在一起。具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航、营销相关岗位工作经历三年以上。
民航安全与应急处置	1	熟悉客舱安全动作规则不同的飞行阶段的安全检查内容与重点。具备应急设备的使用、应急处置方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序的能力。具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	1	具备一定的教学工作经验，具备专科及以上学历，具备较强的专业水平、专业能力，能够进行教学组织和实施，具有民航相关岗位工作经历三年以上。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室均配备希沃教学一体机，可投影，并接入校园网，可供教师有效开展信息化教学；安装有应急照明装置并保持良好状态。

2. 校内实训基本条件

（1）形体实训室

面积180平方米，配有把杆、镜子、木质地板、音响、空调、储物柜等设备，可供40人同时开展实训教学，用于《形体与礼仪》、《民航服务礼仪》等课程的教学和实训。

（2）化妆实训室

面积160平方米，60个工位，配有化妆台、化妆镜、化妆桌椅、教学用多媒体设备等，用于《职业形象设计》等课程的教学和实训。

（3）茶艺实训室

面积100平方米，配有茶台、凳子、茶具、多媒体教学等设备，可供40人同时开展实训教学，用于《茶艺》等课程实训与教学。

（4）航空模拟舱

总占地面积为358平米，包括飞机模拟舱和地勤服务系统两大功能区域，能够提供值机、托运行李、安检、座位指引、安全演示、餐水服务等一系列航空实训项目，用于《民航地面服务》、《民航客舱服务》、《民航安全与应急处置》。

3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地4个，能开展本专业相关的实践教学活活动。

（1）北京首都国际机场股份有限公司实训基地

能提供机场贵宾服务、安检、值机等实训岗位，1名实训指导教师，实训设备、实训管理及实施规章制度齐全，能够开展值机服务、安检等实训活动。

(2) 北京航服职教投资管理有限公司实训基地

能提供值机、安检、问询、引导、代办等实训岗位，2名实训指导教师，实训设备、实训管理及实施规章制度齐全，能够开展民航地面服务、安检等实训活动。

(3) 中航国铁(北京)教育投资管理有限公司

能提供机场贵宾服务、安检、值机、客舱乘务等实训岗位，2名实训指导教师，实训设备、实训管理及实施规章制度齐全，能够开展民航地面服务、客舱服务、安检等实训活动。

(4) 沧州航空职业学院

能提供安检、客舱乘务等实训岗位，1名实训指导教师，实训设备、实训管理及实施规章制度齐全，能够开展民航客舱服务、安检等实训活动。

4. 学生实习基地

具有稳定的校外实训基地3个，能提供本专业相关的实习岗位。

(1) 沧州航空职业学院

能提供安检、客舱乘务等实习岗位，涵盖当前民航业主流技术，可接纳5-10个学生的岗位实习，配备1名实习指导教师，规章制度及安全保障齐全，力求为学生学习、工作、生活条件创造一个优质的实习环境。

(2) 北京航服职教投资管理有限公司

能提供值机、安检、问询、引导、代办等实习岗位，涵盖当前民航业主流技术，可接纳10-20个学生的岗位实习，配备2名实习指导教师，规章制度及安全保障齐全，力求为学生学习、工作、生活条件创造一个优质的实习环境。

(3) 中航国铁(北京)教育投资管理有限公司

能提供机场贵宾服务、安检、值机、客舱乘务等实习岗位，涵盖当前民航业主流技术，可接纳10-20个学生的岗位实习，配备2名实习指导教师，规章制度及安全保障齐全，力求为学生学习、工作、生活条件创造一个优质的实习环境。

(三) 教学资源

1. 教材

教材，优先选用职业教育国家规划教材、省级规划教材，根据需要编写校本特色教材，禁止不合格的教材进入课堂。空中乘务专业核心课程《民航客舱服务》和《民航安全与应急处置》实践教学环节选用西南交通大学出版社出版的《客舱安全实训指导书》活页式教材。

2. 图书文献

学校图书馆纸质图书、文献11025万册，配备满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源

在超星学习通平台建设、配备与空中乘务专业有关的音视频素材，超星电子图书 10 万册左右，教学课件、数字化教学案例库，虚拟仿真软件，数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样，使用便捷，动态更新，能满足教学要求。

运用腾讯会议进行辅助教学，使网络教学灵活多样化。上传文档、表格、幻灯片，可以满足在课程中的互动编辑需求。通过屏幕共享，使学生即时获取第一手学习资料。在腾讯会议中创建学习小组，让学生在学习过程中分组讨论。

（四）教学方法

任课教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生学习基础、教学资源等，灵活运用讲授法、讨论法、案例分析法、体验学习教学法、任务驱动等教学方法，以达成预期教学目标。坚持学中做、做中学，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，鼓励信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式。

（五）学习评价

1. 课程评价

对学生的学业考核评价应兼顾知识、技能、素质等各个方面，并采用过程性考核与终结性考核评价并重、理论与实训考核评价并重的原则。

课程分为考试课和考查课两种类型，记分方式为百分制。考试课成绩包括期末考试成绩和过程考核成绩两部分，考查课只记录过程考核成绩。所有课程均要突出过程考核这一环节，包括考勤、实操、作业、课堂讨论、当堂测验等内容。

（1）考试课程的成绩评定，以真实反映学生学习情况为主要目的，遵循教学做一体化原则，由课程性质确定期末考试成绩与平时过程考核成绩所占比重。一般情况下，期末考试成绩占 30%，过程考核成绩占 70%（考勤占过程考核成绩的 30%）。

（2）考查课程依照过程考核取得成绩。按照考勤占 30%，作业、随堂测验、课堂讨论、技能成绩占 70%计。

（3）实践环节是学校安排的教学环节，所有学生必须参加。

（4）所有课程在本学期不及格的学生，将在下学期进行补考。补考不及格者，重修该门课程。

2. 岗位实习考核

学生岗位实习成绩由学校考评和企业考评两部分组成，其中学校考评占成绩的 30%，企业考评占成绩的 70%。详见《沧州职业技术学院学生岗位实习成绩考核办法》。

（六）质量管理

1. 学院建立了内部质量控制机制，购买搭建了“一平台四中心”的信息化诊断改进系统。运用信息化质管平台，依托教师发展中心、专业建设中心、课程专业中心、学生发展中心，

通过大数据分析，对专业建设情况和课程建设情况进行实时跟踪，并形成阶段性的评价、通过对评价结果的分析和研究，进一步持续改进，达成人才培养规格。

2. 学校和系部不断完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全听课、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，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，引用第三方麦可思平台，对毕业生就业情况进行跟踪分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，生成年度毕业生就业报告，提升人才培养质量。

九、毕业要求

1. 学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，并考核合格。本专业毕业学分要求见表 10。

2. 完成岗位实习，并考评合格。

3. 完成毕业设计，并考评合格。

4. 取得规定的技能等级证书或资格证书。

同时达到以上 4 项要求，可以获得毕业证书。

表 10 毕业学分要求表

课题类型	单项毕业最低学分要求
基础必修	13
基础选修	3
专业必修	34.5
专业选修	12
集中实训	3
岗位实习	24
毕业论文	4
毕业最低学分	93.5

十、附件：

附件1 教学活动安排

周次 年级 学期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	寒暑假	
		第一 学年	第一学期					★	★	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	▲	●
第二学期	□		□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	▲	▲	●	◆=	
第二 学年	第三学期	□	□	□	☑	换季	□	□	□	□	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	机动	■
	第四学期	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	换季	■	■	■	■	■	机动	#	#	#	◇☆	

说明:

★—入学教育及军训，□—课堂教学，▲—集中实训、实习（集中实践周的安排根据专业实际自主设置），●—考试，◆—社会实践，=—寒暑假，■—岗位实习，#—毕业论文，◇—毕业答辩，◎—第二课堂及公益活动（此项教学活动应该穿插到整个教学过程中，并非固定在进程表体现的周数中）☆—毕业教育

附件 2

现代服务管理系人才培养方案变更审批表

20 --20 学年 第 学期

申请部门			适用年级/专业			
申请时间			申请执行时间			
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质（必修、选修）	学时	学分	开课学期
	调整方案	课程名称	课程性质（必修、选修）	学时	学分	开课学期
	调整原因					
院系部主任意见		院系主任（盖章） 年 月 日				
教务处意见		教务处（盖章） 年 月 日				
分管院长意见		分管院长（盖章） 年 月 日				

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份，提出变更的院系部一份）