

湖南生物机电职业技术学院空中乘务专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

空中乘务（500405）。

二、入学要求

普通高中毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

三、基本修业年限

实行学分制管理，计划学习年限为三年，弹性学制 3-5 年。

四、职业面向

空中乘务专业职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类（代码）	50
所属专业类（代码）	5004
对应行业（代码）	5611
主要职业类别（代码）	4-02-04
主要岗位类别（或技术领域）	1.航空运输飞行服务员 4-02-04-01
职业资格证书举例	2.航空运输地面服务员 4-02-04-02

空中乘务专业毕业生职业发展路径如表 2 所示。

表 2 空中乘务专业毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称
目标岗位	1.空中乘务员 2.地勤人员（服务员、值机员） 3.商务或会务接待员
发展岗位	1.乘务长 2.地勤人员（要客服务员、要客值机员、要客安检员） 3.高级商务或会务礼宾员
迁移岗位	1.民航乘务教员、乘务检查员 2.地勤服务部管理人员或培训师 3.商务或会务管理人员，政府或企业高级文秘

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识和人文素养，良好的职业道德、精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展能力，掌握服

务礼仪、民航客舱服务、客运及行李运输、安全检查服务和机场地面服务等专业技术技能，适应社会经济发展需要，服务经济建设，面向航空服务和航空运输领域，能够从事空中乘务、民航安检、地面服务以及商务或会务礼仪接待工作的高素质复合型技术技能人才。毕业生经过3到5年的发展，能够胜任乘务长、要客服务员、要客值机员、要客安检员、高级商务或会务礼宾员工作。

六、培养规格

1. 素质

【思想政治素质】

Q1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

Q2. 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关产业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神。

【身心健康素质】

Q3. 具有健康的体魄和心理、健全的人格，掌握基本身体运动知识和至少一项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯，具备一定的心理调适能力。

Q4. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少一项艺术特长或爱好。

【职业素养】

Q5. 具有家国情怀、劳模精神、创客素养、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维。

Q6. 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，诚实守信，工作踏实，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

Q7. 具有专业、阳光、微笑、优雅的职业素养，并具备民航服务精神、有主动服务意识、大局意识和团队协作的意识和精神，能够适应飞行压力与环境。

Q8. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯，确保个人身体素质符合商务或会务、机场或飞行运行要求。

2. 知识

【通用知识】

K1. 掌握必备的思想政治理论和军事理论、法律与环境保护的基本知识。

K2.掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的大学英语、应用文写作、信息技术等科学文化基础知识；熟悉国家安全、绿色环保、身心健康等知识。

【专业知识】

K3.熟悉空中乘务专业或行业内职业法规基本知识、信息安全法律法规等知识。

K4.掌握空中乘务专业必备的民航基础知识、航空旅游地理和中外民俗等专业知识。

K5.掌握形体训练、民航服务礼仪、民航妆容与职业形象塑造知识。

K6.掌握民航机场地面服务沟通知识、民航客舱服务沟通知识和民航服务心理学知识。

K7.掌握民航机场地面服务知识、民航安检服务知识、民航客舱服务知识、民航客舱救护知识、应急处置和航空医疗急救的相关知识。

K8.掌握一定的英语语言基础知识和英语日常口语交际知识。

K9.掌握民航地面服务英语知识（含地面服务广播词）和民航客舱服务英语知识（含客舱英语广播词）。

K10.掌握公共关系学、文秘实务、应用写作、办公自动化管理和中华优秀传统文化知识。

3.能力

【通用能力】

A1.具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具备常用办公软件、工具软件和多媒体软件的使用能力。

A2.具备独立思考、团队合作、逻辑推理、自我调节的能力；具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力。

【专业能力】

A3.具有良好的形体训练、民航服务礼仪、民航妆容与职业形象塑造能力。

A4.具有优良的民航机场地面服务沟通能力和处理地面服务突发事件能力。

A5.具有优良的民航客舱服务沟通能力和处理客舱不可预知事件能力。

A6.具有良好的民航安检专业技能并能对旅客实施安检服务的能力。

A7.具有扎实的英语语言基础技能，并能用较为流利的英语口语对乘客服务的能力。

A8.能流利地朗读英语地面服务广播词并具有良好的民航地面服务英语能力。

A9.能流利地朗读英语客舱服务广播词并具有良好的民航客舱服务英语能力。

A10.具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力。

A11.具备引导乘客紧急情况下撤离的组织和管理能力。

A12.具备对乘客进行常见疾病处理、外伤包扎、心肺复苏和机场死亡处理的能力。

A13.具备公共关系学、应用写作、文秘实务、办公自动化管理和中华优秀传统文化的实际运用和相关技能。

七、课程设置及学时安排

（一）课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将入学教育、大学生安全教育、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、劳动实践、军事理论、军事技能、心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、体育与健康、信息技术和公共英语等列入必修课或选修课。将创业基础、普通话与语言文字应用和应用写作列入公共限选课，将湖湘红色文化史、新中国发展史、羽毛球、健美操、影视鉴赏、音乐欣赏、美术鉴赏、自驾游攻略、影视特效入门等列入公共任选课。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

(1) 专业基础课程

专业基础课程一般设置6门，包括：民航概论、公共关系学、航空运输地理、民航法律法规、民航服务与人际沟通、中外民俗。

(2) 专业核心课程

专业核心课程一般设置7门，包括：民航客舱服务、民航地勤服务、民航服务礼仪、民航安全检查、航空医疗急救、应急处置、民航客舱服务英语。

(3) 专业拓展课程

专业拓展课程包括：化妆技巧与形象塑造、形体训练（一）、形体训练（二）、商务服务礼仪、商务服务礼仪实训、民航服务礼仪实训、民航地勤服务实训、民航地勤服务英语实训、民航客舱服务英语实训、民航客舱服务实训、民航安全检查实训、空乘综合职业技能实训、航空服务专业技能抽考实训、航空服务基本技能抽考实训、毕业设计、岗位实习、面试技巧、文秘实务、航空服务营销和办公自动化管理。

3. 专业核心课程主要教学内容

表3 专业核心课程主要教学内容

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求
民航客舱服务	素质目标： 1.培养学生较强的民航服务意识和奉献精神、培养学生主动的学习能力和吃苦耐劳精神。 2.培养学生的责任心、服务意识和团队协作能力，以及严谨的民航人独有的工作态度及	1.飞行前准备。 2.起飞前项目检查。 3.经济舱迎送客服务。 4.客舱安全演示	通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生分组进行模拟训

	<p>民航人的职业素养。</p> <p>3.把民航“敬畏生命、敬畏职责、敬畏规章”与爱岗敬业、文化自信、爱国主义、尊老爱幼、礼貌礼节等优秀品德相结合，促进学生在未来的工作中更好地做好服务工作。</p> <p>知识目标：</p> <p>1.掌握航空服务从航前到航后的整个流程。</p> <p>2.熟悉航空服务从航前到航后每个阶段需要做的服务及管理知识。</p> <p>3.了解客舱服务与管理的基本知识。</p> <p>能力目标：</p> <p>1.能熟练运用客舱服务与管理的基本知识，可以独立完成服务操作过程。</p> <p>2.可以妥善处理乘务员与旅客问题，乘务员间问题，旅客间问题，特殊旅客问题。</p> <p>3.掌握客舱服务规范化操作程序。</p>	<p>及安全检查。</p> <p>5.经济舱餐饮服务。</p> <p>6.机上娱乐服务。</p> <p>7.特殊乘客及非正常航班服务。</p> <p>8.服务提升与管理。</p> <p>9.特殊飞行注意事项。</p>	<p>练，让学生在活动中提高实际操作能力。落实课程思政，将其融入教学要求；将传统教学和多媒体教学相结合，辅以在线开放课程和教学资源库等在线资源，开展线上线下混合式教学。</p>
<p>民航客舱服务英语</p>	<p>素质目标：</p> <p>1.将社会主义核心价值观和中华优秀传统文化教育内容融入到民航客舱服务英语的教学要求中，培养学生正确的三观和服务意识。</p> <p>2.借鉴国内各大航空公司民航客舱英语服务的优秀案例，激发学生对社会主义核心价值观的认同感，培养学生热爱民航事业、以乘客为中心，以服务质量为导向，帮助学生树立正确的工作观。</p> <p>3.在客舱应急处置和特殊旅客服务等环节，大力弘扬社会主义核心价值观，帮助学生树立社会主义职业精神和培养学生的工匠精神，从而全面提高学生的综合职业素养。</p> <p>知识目标：</p> <p>1.熟知民航乘务服务所有主题对话流程和内容。能就日常话题和来自讲英语国家的人士进行交谈。能就所熟悉的话题经准备后作简短发言，表达比较清楚，语音、语调基本正确。能在交谈中使用基本的会话策略。</p> <p>2.掌握客舱乘务服务英语会话策略，能流利表达个人意见、情感、观点等，能基本陈述事实、事件、理由等，表达思想清楚，语音、语调基本正确。</p> <p>3.掌握客舱乘务服务所有情景，能对客舱乘务服务出现的突发事情进行准确流利的英语服务。能用简练的语言概括较长、语言稍难的文本或讲话。</p> <p>能力目标：</p> <p>1.具有良好的乘务员职业道德，优秀的协调能力和英语表达能力。</p> <p>2.能运用英语知识和口语表达技能为外籍旅客提供民航客舱常规性服务。</p> <p>3.具有良好的职业素养和英语语言技能，实现与外籍旅客无障碍沟通，遇事沉着冷静，并能用英语灵活处理客舱突发事件的能力。</p> <p>4.能流利的用英语为外籍旅客提供登机服</p>	<p>1.民航乘务员英语面试。</p> <p>2.航空公司、部门和人员英文介绍。</p> <p>3.航前准备。</p> <p>4.登机服务。</p> <p>5.安全演示。</p> <p>6.酒水、餐食和娱乐服务。</p> <p>7.特殊旅客服务。</p> <p>8.航班晚点旅客服务。</p> <p>9.免税品服务。</p> <p>10.下机服务。</p>	<p>采取理论教学与实践教学相结合的模式，运用任务驱动法，案例法和角色扮演法让学生掌握客舱服务的内容和流程，使学生不仅学会如何用英文对普通乘客实施客舱服务，而且学会如何用英文对特殊旅客和特殊情况进行处置。</p>

	务、安全演示服务、酒水、餐食和娱乐服务、特殊旅客客舱服务、航班晚点服务和下机服务等。		
民航地勤服务	<p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备良好的政治思想素质,具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。 2.培养学生爱国爱岗敬业,热爱民航服务工作、建立良好的服务理念和服务意识。 3.培养学生具有关心他人的品格,亲和力强,有爱心,同时具有良好的民航地勤服务组织协调能力和沟通能力,和良好的安全意识。 4.具备民航人的工匠精神、吃苦耐劳、团队协作精神和良好的开拓创新精神。 5.养成求真务实的科学态度,勤奋严谨的工作作风。 <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解我国民航行业的发展及面临的挑战,掌握机场地勤服务的内容,熟悉机场地勤服务的技能要求。 2.掌握问询服务的分类方式,熟悉问询服务的要求,熟悉贵宾厅服务的流程和要求。 3.理解订座的基本要求,熟记旅客定座记录所包含的项目,理解客票变更、签转和退票的相关规定,掌握团体旅客退票的规定及退票费的计算方法。 4.掌握值机的概念、工作内容及业务模式,掌握值机的工作流程及工作要求。 5.掌握特殊旅客的分类,熟悉并掌握不同类型的特殊旅客及其运输要求。 6.掌握行李的定义和分类,熟悉行李的一般运输限制和特殊行李的运输规定,理解并掌握行李相关费用的计算,理解并熟悉行李不正常运输中的处理规定。 7.理解安全检查、海关检查、边防检查、出入境检验检疫的定义和工作内容。 8.熟记出港航班和进港航班的引导服务工作和流程。 9.熟记旅客运输不正常和航班不正常的情况分类,掌握旅客运输不正常服务和航班不正常的处理方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能正确回答旅客的问询,并做出指引,能根据要求为旅客提供贵宾厅相关服务。 2.能判断客票变更、签转和退票情况,能独立完成团队旅客的退票费计算。 3.能使用文明规范语言,按规范流程,为旅客完成值机手续办理。 4.能为不同类的特殊旅客提供相应的服务,并为特殊旅客完成值机手续办理。 5.能独立计算逾重行李费和声明价值附加费,能处理行李运输不正常情况。 6.能为登机口旅客提供引导服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.我国民航发展现状和面临的挑战。 2.民航地勤人员服务要求。 3.问询服务的分类、岗位职责和质量标准。 4.贵宾厅服务要求。 5.客票变更、签转和退票的处理。 6.值机工作流程及要求。 7.特殊旅客的分类及乘机条件和运输要求。 8.行李的分类。 9.行李运输限制。 10.行李相关费用的计算。 11.行李不正常运输的处理。 12.旅客运输不正常的处理方法。 13.航班运输不正常的处理方法。 	<p>通过采用案例分析法、问题导向、实践操作、新闻资讯分享等形式,以任务驱动为导向,使学生掌握民航地勤工作的各项服务,并能具备一定的工作能力及分析解决问题的能力,具备良好的服务意识,严谨的工作态度。</p>

	7.能正确处理旅客运输不正常和航班运输不正常情况。		
民航服务礼仪	<p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.培养学生以追求真善美为目标,使学生形成积极向上的政治观、世界观、人生观、价值观、道德观和法制观等。 2.具有较高的道德修养和高尚的道德情操,具备良好的社会责任感、良好的社会公德和民航服务精神。 3.通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计,让学生掌握社交礼仪的基本常识,能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止,培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质,树立安全和服务意识。 4.在职业素质方面,能运用服务优美的动作礼仪知识接人待物。 5.培养和提高学生文学、艺术学、社会学、美学等人文修养和素质。 <p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解民航企业服务岗位对民航服务礼仪的要求。 2.熟悉民航服务礼仪的基本理论。 3.掌握民航服务人员的仪容仪表礼仪要求、姿态动作礼仪标准、服务语言礼仪技巧、基本工作礼仪程序、服务操作礼仪规范、纠纷处理礼仪方法。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备按岗位要求规范仪容仪表、言谈举止,塑造良好形象的能力。 2.具备较强的语言表达能力、服务沟通能力。 3.具备提供主动服务、微笑服务、敬语服务、诚信服务等优质服务的能力。 4.具备妥善处理服务纠纷的能力。 5.具备利用主要客源国、少数民族和地区的基本礼仪接待的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.空乘个人妆容塑造。 2.空乘个人服饰搭配。 3.候机厅服务礼仪训练。 4.迎客服务礼仪。 5.送客服务礼仪。 6.客舱巡视规范。 7.手势服务礼仪。 8.中餐礼仪。 9.西餐礼仪。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、为保证课程的全面实施,学校应配备相应的教辅资料、仪器、工具等支持教学。 2、充分利用行业资源,邀请校企联办单位的优秀人员到校不定期的进行指导,调整和提高课程的实用性。 3、搭建产学合作平台,充分利用企业资源,满足学生参观学习,实训和实习的需要。并在合作中关注学生的能力发展和教学内容的调整。
民航安全检查	<p>素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备良好的民航服务精神和意识、政治思想素质,具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。 2.具备较强的民航安全防患意识和规范意识,具备认真负责、严谨细致、精益求精的民航服务职业态度。 3.具有民航人求真务实的科学态度,勤奋严 	<ol style="list-style-type: none"> 1.民航安全检查的定义和发展。 2.民航安全检查相关的法律法规。 3.违禁品的相关知识。 4.危险品国际通用标识。 	以任务为驱动,以学生为教学主题,设计灵活多样的任务,创设真实情景,引导学生进行观察、实践、收集资料、合作交流、体验

	<p>谨的工作作风，并具有善于沟通、富有爱心、责任心和团结合作的品质。</p> <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.了解民航安全检查的定义和发展。 2.了解与民航安全检查相关的法律法规。 3.熟知违禁品的相关知识。 4.熟知危险品国际通用标识。 5.熟悉民航安检员岗位的工作流程和服务要求，掌握安全检查的基本职业技能。 6.掌握证件检查、人身检查和开箱（包）检查的実施和情况处置。 7.掌握民航安检人员的服务礼仪规范。 8.掌握民航安全检查中常用英语表达。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能熟练运用安检岗位的文明用语。 2.能完成对各种旅客和工作人员证件的检查，并能按规定处理证件检查中遇到的问题。 3.能完成对旅客人身的检查，并能按规定处理发现的违禁品与限制物品。 4.能完成开箱（包）的检查，并能按规定办理暂存、移交程序。 5.能用英语与旅客进行安全检查对话。 	<ol style="list-style-type: none"> 5.证件检查。 6.人身检查。 7.开箱（包）检查 8.安检人员的服务礼仪规范。 9.民航安全检查中常用英语表达。 	<p>等活动，让学生在各种任务活动中掌握应具备的职业能力。通过多媒体课件、VR操作等教学资源辅助教学，提高学生学习兴趣。教学过程中教师要积极引导，提升综合素质，提高职业道德。</p>
应急处置	<p>素质目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具备良好的民航服务精神、政治思想素质，具备良好的道德修养、文化修养和礼仪风范。 2.爱国爱岗敬业，建立良好的民航服务理念和服务意识。 3.养成良好的民航安全习惯，提高民航服务安全意识。 4.培养严谨的民航工作态度和工作作风，具备良好的创新精神。 5.具备民航人独有的工匠精神、吃苦耐劳和团队协作精神。 <p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.掌握客舱乘务员的安全职责。 2.熟悉机上烟雾/火灾的基本知识，如危害、火灾种类及适用灭火器等。掌握灭烟/灭火的三人小组处置程序。 3.掌握客舱释压的分类、概念和反应，理解并掌握客舱释压的处置方法及原则。 4.理解并掌握客舱颠簸的分类、反应和处置方法。 5.掌握应急处置的基本原则，熟悉撤离口的选择、撤离时间、跳滑梯姿势、援助者挑选、 	<ol style="list-style-type: none"> 1.客舱安全职责。 2.乘务员自我管理。 3.客舱设备安全操作。 4.客舱安全质量控制。 5.烟雾/火灾基本知识。 6.烟雾/火灾处置方法。 7.释压的分类及处置方法。 8.颠簸的分类、表现和处置。 9.应急撤离的基本原则和基本知识。 10.应急撤离程序。 11.应急广播和指挥口令。 	<p>以任务为驱动，指导学生通过讲授法、自学、小组合作、情景模拟、角色扮演等方法掌握每种紧急情况下的处置程序，并进行模拟或VR体验，帮助学生切实掌握应急基础知识，并提高安全意识，养成良好的安全习惯。教学过程中，要及时将本专业的最新观念、新技术、新设备等知识进行更新，使教学内容更贴近专业的发展和实际需要。</p>

	<p>防冲击姿势、撤离前安全检查及各项准备、撤离后任务等基本知识。掌握有准备、有限时间准备和无准备应急撤离处置程序和口令。</p> <p>6.掌握常规应急设备的种类、航前检查、使用方法和时间。</p> <p>7.了解不安全行为对飞行造成的影响，掌握和乘客的沟通方式和方法。</p> <p>能力目标：</p> <p>1.能对典型的机上烟雾/火灾情况进行处置，做出快速反应和正确判断，使用合适的灭火设备，按程序进行灭烟/灭火，并做好乘客管理和自身保护。</p> <p>2.能对释压做出正确、直接的处置并做好乘客管理和自身保护。</p> <p>3.能判断颠簸的种类，并能根据颠簸的程度做出正确的处置。</p> <p>4.能根据紧急撤离的有关知识，模拟组织旅客撤离。</p> <p>5.能识别应急设备的实物和图标，能正确使用应急设备。</p> <p>6.能正确应对飞机上的不安全行为，与旅客进行有效的沟通。</p>	<p>12.常用应急设备的使用方法和注意事项。</p>	
<p>航空医疗急救</p>	<p>素质目标：</p> <p>1.具有民航“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的信念和意识。</p> <p>2.具备临危不乱，救人于危难的勇气和责任感。</p> <p>3.具备科学严谨的工作态度，具有良好的民航安全和服务意识。</p> <p>4.具有较强的团队意识和协作能力，并养成良好的学习能力和吃苦耐劳的精神。</p> <p>知识技能：</p> <p>1.掌握应急医疗的基本理论和基本概念。</p> <p>2.掌握四大生命体征的标准值和测量方法。</p> <p>3.掌握心肺复苏的条件，程序和复苏指征，以及不同人群的处理异同。</p> <p>4.掌握外伤的临床表现，识别及处理。</p> <p>5.掌握机上常见急症的临床表现，识别及处理。</p> <p>能力目标：</p> <p>1.能准确对人体的脉搏、体温、呼吸和血压进行测定，并判断正常或异常。</p> <p>2.能对假人实施心肺复苏 C-A-B 的完整流</p>	<p>1.现场急救概论。</p> <p>2.四大生命体征（脉搏、体温、呼吸和血压）测定。</p> <p>3.现场心肺复苏流程。</p> <p>4.常见创伤现场急救，包括止血、包扎、骨折固定和搬运。</p> <p>5.机上常见急救及处理。</p>	<p>本课程遵循任务引领、做学一体的原则，以民航客舱突发事件的现场急救处理为主线，设计了生命体征测定、心肺复苏、创伤现场救护和机上常见病症处理 4 个主要学习任务。通过典型任务整合相关知识、技能与态度，掌握急救技能，最终实现提高职业能力素养的目标。</p>

	<p>程。</p> <p>3.能根据旅客外伤的实际情况采取相应的救护方法（止血、包扎、骨折固定和搬运）。</p> <p>4.能对气道异物阻塞的旅客，进行海姆立克法急救。</p> <p>5.能针对不同的机上常见病，采取相应的急救措施。</p>		
--	--	--	--

4. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习由学校组织在民航企业开展完成。实践性教学内容应涵盖客舱旅客服务训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置训练、客舱救护训练、团队沟通与拓展训练、形体训练、化妆及形象塑造训练、体能训练、空中乘务顶岗实习、实习报告或毕业论文等学校根据实际情况可自行增加其他专业基本技能或综合技能的实践教学。严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

5. 相关要求

空乘教研室应统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或相关专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

（二）学时安排

总学时一般为2684学时，共计146学分，每16学时折算1学分。公共基础课学时一般不少于总学时的25%，实践性教学学时原则上不少于总学时的50%，其中，顶岗实习累计时间一般为6个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程学时累计不少于总学时的10%。

八、教学基本条件

（一）师资队伍

（一）师资队伍

1.师资队伍结构

基于每届3-4个教学班规模，“双师型”教师占专业教师比例要求85.7%，专任教师队伍考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。专兼职教师11-14人，其中专职教师8-9人，兼

职教师 4-5 人。

2.专业带头人

熟悉民航运输服务技能和高职教育规律，实践经验丰富、教学效果好，在行业有一定影响，具有高级职称的“双师型”教师。

校内本专业带头人具有副高职称，爱岗敬业、师德高尚，能够较好地把握国内外民航行业、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实际需求，紧密跟踪行业新技术、新设备、新标准等，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、本领域具有一定的专业影响力。专业带头人需取得中航协或民航企事业单位颁发的行业资格培训师证书或 1+X 空中乘务职业技能等级证书培训师证书。

校外专业带头人应具有 6-8 年以上民航公司或民用机场工作经历，在行业具有一定影响力的专业技术骨干或管理人员；具有较强的技术服务能力和过硬的实践技能；热心职业教育事业，具有一定的教育教学能力及科研能力。

3.专任教师

专任教师应具有高校教师资格和空乘专业领域有关证书，具备客舱服务、应急撤离、民航地勤服务、民航服务礼仪及相关知识能力等专业核心课教师；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务、航空服务等相关专业本科及以上学历；具有扎实的空乘专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够根据专业需求开展课程教学改革和科学研究；专业教师每 5 年累计不少于 6 个月在机场、航空公司等民航相关企业的实践经历或到相应民航培训机构学习、培训的经历。专业教师需取得中航协或民航企事业单位颁发的各级各类行业培训证书或 1+X 空中乘务职业技能等级证书培训师证书。

4.兼职教师

兼职教师需要具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备扎实的专业知识和丰富的民航类企业实际工作经验，具有一定职业教育教学能力，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。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

1.专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WIFI 环境，并实施网络安全防护措施；安装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.校内实训室基本要求

校内实训室（基地）应具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，至少具有

客舱服务训练舱、客舱应急处置训练舱、形体房、形象设计室。

1.专业教室基本条件

配备多媒体教学系统、黑板、教学一体机、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装大 3P 功率空调 1-2 台，安装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.校内实训室基本要求

(1) 空乘专业机房

配备多媒体教学一体机系统，黑板、教学一体机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。配备教师监控工作台 2 台，学生端电脑 50 台，UPS 配电 2 台，空调 3P 功率 2 台，安装防火、防盗设备，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

(2) VR（虚拟现实）实训室

配备 VR 实训教学一体机 6-8 台，教师控制端电脑 1 台，空调 3P 功率 2 台，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装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。配备 VR 民航客舱服务模拟教学实训软件，VR 民航地勤服务模拟教学实训软件、VR 应急撤离模拟教学实训软件等。

(3) 航空模拟舱

航空模拟舱一架，主要配备大 3P 空调一台、3 辆餐车、大小托盘 12 个、饮料格子 4 个、茶壶 1 个、咖啡壶 2 个、水杯 400 个、纸巾 200 张、应急设备（海伦灭火瓶 3 个、防烟面罩 3 个）、安全演示设备（救生衣、氧气面罩、安全带、安全须知）12 套。

(4) 形体训练室

面积 180 平方米：要求安装木质地板，配有墙面镜、把杆、更衣室 1 个，多媒体教学系统 1 套，音响系统 1 套。

3.校外实训基地基本要求

本专业应有稳定的校外实训基地，可提供开展民航地面服务（值机、安检、VIP 旅客服务、登机服务等）、客舱餐饮服务、应急情况处置以及机上应急医疗处置等实训活动，实训设施齐全，实训岗位明确、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

此外，本专业校外实习基地还需提供安检员、值机员、安检员、售票员和 VIP 旅客服务人员等地勤相关实习岗位，涵盖当前空中乘务专业（产业）发展的主流技术（主流业务），可接纳一定规模的学生实习，并配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理。

4.学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（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. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

九、质量保障

（1）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全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）学校和二级院系应完善教学管理机制，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）学校应建立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) 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

撰写人：向俊峰

审核人：何跃飞、曾莲英

2023年5月16日