
深圳城市职业学院空中乘务专业
2025 级人才培养方案

人文学院

2025 年 5 月

目录

一、专业描述	2
二、职业面向	2
三、培养目标	2
四、培养规格	3
五、课程设置	6
(一) 通识教育课程	8
(二) 专业教育课程	8
(三) 实践教学环节	11
(四) 课程体系对培养规格的支撑度	11
(五) 支撑职业技能证书的课程	14
六、学时学分安排	13
七、毕业要求	14
八、教学基本条件	15
(一) 教学团队	15
(二) 实践教学条件	18
(三) 教学资源	18
九、质量保证	20
(一) 过程监控	20
(二) 诊断与改进机制	20
(三) 建立集中备课制度	20
(四) 毕业生跟踪调研	20
(五) 第三方评价	20
十、教学进度安排	21
十一、接续专业	21
十二、研制团队	21

深圳城市职业学院空中乘务专业 2025 级人才培养方案

一、专业描述

(一) 专业名称：空中乘务 (Aviation Service)

(二) 专业代码：500405

(三) 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

(四) 学历层次：高职专科

(五) 学制：三年

二、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位 (群) 或技术 领域举例 E	职业类证书举例 F
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	其他服务业 (82)	4-02-04-01 民航乘务员; 4-02-04-02 航空运输地面 服务员; 4-02-04-04 航空安全员; 4-02-04-05 机场场务员	民航空中运输 服务; 民航地面运输 服务; 政务服务; 商务服务	1.民航客运员资 格证书 2.普通话水平测 试等级证书 3.现场医疗急救 证 4.1+x 空中乘务 职业技能等级证 书

三、培养目标

本专业志在培养有理想、有信念，德、智、体、美、劳全面发展的社会主义现代化事业的建设者和接班人，并着眼于当

今社会对于高端现代服务产业的重大需求，面向空中运输服务、地面运输服务、商务服务、文旅服务等方向及核心岗位群，培养扎实掌握本专业知识和技术技能，能从事客舱服务、客舱应急处置、客舱救护、值机服务、行李服务、登机服务、机场VIP服务、票务销售、商务服务管理、文旅服务、高端定制服务等工作任务的专业人才。专业毕业生应具备空乘服务、地勤服务、政务服务、机舱救护、商务管理、中英文双语服务等专业素养，熟练掌握安全检查、民航值机、票务、空乘实务、双语讲解等专业技能，同时具备良好的人文综合素养、创新意识和工匠精神，从而在社会上拥有较强的就业竞争力。

四、培养规格

本专业毕业生应在系统学习本专业知识和完成专业实习实训基础上，同时注重核心素养的养成。总体上须达到以下要求。

（一）思想道德：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、深邃的爱国情感和中华民族自豪感。

（二）社会责任：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，具有可持续发展意识，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。

（三）科学文化：掌握必备的科学文化基础知识，具有良好的文字和口头表达能力。掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的民航客舱服务、民航地面服务、急救护理等基础知识，具

有良好科学、人文、艺术素养，具备职业生涯规划能力、文字及口头表达能力。

(四) 专业知识：掌握以下专业技术/基础知识，能承担民航客舱服务、民航地面服务、政务服务、商务管理、急救护理工作：

1.掌握我国航空服务和高端现代服务的有关政策、法规及国际、国内市场的惯例和规则；

2.熟悉航空服务礼仪，具备按照职业要求正确设计妆容、盘发和着装的能力；

3.系统掌握空中服务所涉及的运营与管理类知识，具备操作客舱设备设施的能力、客舱服务能力、处置客舱紧急状况的能力；

4.系统掌握民航机场运营管理等专业知识，具备民航地面运输服务的能力；

5.系统掌握急救护理专业知识，具有空中和地面紧急救护能力；

6.了解服务的组织管理，掌握公共关系、服务心理学等服务知识，具备政务服务和商务管理的通用能力；

7.掌握行业公文写作基础知识，具备扎实的文字表达能力；

8.掌握行业英语词汇及双语讲解知识，具备双语口译、解说能力。

(五) 问题分析：掌握民航空中服务、民航地面服务、急救护理、政务服务、商务管理等技术技能，并能分析客舱释压、机上颠簸、航班延误、旅客突发疾病和情绪失控等方面的问题。

(六) 解决方案：能掌握民航客舱设备与操作、客舱服务、

客舱应急与处置、急救护理、服务心理学等技术技能，具备较高的协调能力和灵活的应变能力，解决民航服务、政务服务、商务管理中的特殊情况和紧急事务，能按航空公司、民用机场及其他企业的操作规范完成处置。

（七）调查研究：能综合运用民航客舱服务、民航地面服务、政务服务、商务服务等知识，开展客舱设备管理、机场运营管理、应急处置等问题进行调查研究，并获得调查结论。

（八）团队合作：具有良好的沟通能力、团队合作意识和项目管理知识，能撰写工作总结、展示工作流程和成果。

（九）数字工具：具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术，掌握民航领域数字化基本技能。

（十）终身学习：具有自主学习和终身学习的意识，具备国际视野，具备探究学习与职业发展能力，能主动获取新知识、新技能，适应不断变化的职业社会。

（十一）身心健康：具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，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。

（十二）审美能力：掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，具有较宽泛的通识人文科学素质，自觉传承和发扬中国传统文化，形成至少 1 项艺术特长或爱好，并将其渗透到服务工作中。

（十三）职业素养：具有正确的劳动观念和爱岗乐业的劳动精神，必备的职业素养，具备开拓进取的创新意识和精益求精

的职业品格。具有良好的行为习惯和自我管理能力；面对工作中的突发和紧急的情况，能按照规范进行应急处置，并能快速进行心理调适和情绪管理。

五、课程设置

本专业课程包括通识教育课程、专业教育课程两大类，并涵盖有关实践教学环节，共 142 学分。课程体系架构如表 2 所示。

表 2 空中乘务专业教育课程体系架构

通识教育课程		专业教育课程	
通识基础课程	思想道德与法治	专业基础课程	空中乘务专业认知
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		职业形象塑造
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		形体礼仪塑造
	大学英语 I		民航乘务英语 I
	大学英语 II		民航乘务英语 II
	信息技术		形体舞蹈 I
	体育 I		形体舞蹈 II
	体育 II		体能专项训练 I
	体育 III		体能专项训练 II
	大学生心理健康教育		航线地理及民俗文化
	军事理论		民航双语播音
	军事技能		演讲与口才
	劳动教育		民航法律法规
	国家安全	专业核心课程	服务沟通与客情维护
	形势与政策		民航双语礼仪服务
	“四史”教育		民航地面服务（双语）
	职业生涯规划		民航客舱服务
	大学生就业指导		民航客舱设备操作
	创新思维训练		民航客运实践操作
			民航安全保障与应急处置
			民航急救护理
			岗位实习（毕业设计）

通识拓展课程	修满 8 学分的公共选修课程	专业拓展课程	面试技巧	A
		专业拓展课程	民航机场运营与管理	B
			政务接待	
			葡萄酒文化与西餐礼仪	
			民航服务与实践操作	
		专业拓展课程	危机管理与应急处理	C
			商务沟通与谈判技巧	
			市场营销与策划	
			高端服务与实践操作	

(一) 通识教育课程

通识教育课程总学分为 47 学分，其中通识基础课程 39 学分，通识拓展课程 8 学分。

1. 通识基础课程

通识基础课程主要开设党和国家有关文件规定的公共基础课程和具有学校特色的校本课程，包括思想道德与法治、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、大学英语、信息技术、体育、体质健康、大学生心理健康教育、军事理论、军事技能、劳动教育、国家安全、形势与政策、“四史”教育、职业生涯规划、大学生就业指导、创新思维等，原则上须修满 44 学分。

2. 通识拓展课程

通识拓展课程主要面向全校学生，拓宽知识视野、培育人文素养、训练思维能力、培养审美鉴赏、树立劳动观念、强化创新创业、提升数字素养、了解中华文化、发展个人特长和开发学生潜能等。在学校选修课程备选库中，由学生根据兴趣、需要和爱好自主选修，原则上须修满 8 学分。

（二）专业教育课程

专业教育课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，共 142 学分。

1.专业基础课程

本专业设置 13 门专业基础课程，共 27 学分，全部为必修课程，具体见表 3。

表 3 专业基础课程设置

序号	课程代码	课程名称	学分	学时	是否群平台
1		空中乘务专业认知	1	16	
2		职业形象塑造	2	32	是
3		形体礼仪塑造	4	64	
4		民航乘务英语 I	2	32	
5		民航乘务英语 II	2	36	
6		形体舞蹈 I	2	36	是
7		形体舞蹈 II	2	36	是
8		体能专项训练 I	2	36	
9		体能专项训练 II	2	36	
10		航线地理及民俗文化	2	36	
11		民航双语播音	2	36	
12		演讲与口才	2	36	是
13		民航法律法规	2	36	

2.专业核心课程

本专业设置 9 门专业核心课程，共 48 学分，全部为必修课程，具体见表 4。

表 4 专业核心课程设置

序号	课程代码	课程名称	学分	学时	开课方式 (是否为整周实训)
1		服务沟通与客情维护	4	72	
2		民航双语礼仪服务	4	72	
3		民航地面服务(双语)	4	72	
4		民航客舱服务	4	72	
5		民航客舱设备操作	4	72	
6		民航客运实践操作	4	72	
7		民航安全保障与应急处置	4	72	
8		民航急救护理	4	72	
9		毕业实习(毕业设计)	16	384	是

专业核心课程的主要教学内容见表 5。

表 5 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课程	典型工作任务描述	主要教学内容
1	服务沟通 与客情维护	1、客诉处理与服务补救 2、特殊旅客服务沟通 3、客舱应急沟通与安抚 4、跨文化需求识别与服务 5、全流程客户维护 6、多部门协作与案例复盘	课程涵盖航空服务沟通基础理论、客情维护策略及实践技能。重点包括：服务礼仪与语言艺术、非语言沟通技巧、旅客心理分析、客诉处理六步法、跨文化交际禁忌、CRM 系统操作、应急沟通预案设计。通过角色扮演完成值机纠纷处理、延误补偿方案设计等实训项目，结合真实案例分析学习情绪管理、需求预判及服务补救方案制定，同步强化航空安全规范意识与团队协作能力，培养符合民航业标准的客情关系维护能力。同时，对

			接民航客运员职业标准及技能赛项，实现课程内容、技能竞赛与岗位能力的精准对接。
2	民航双语礼仪服务	1、VIP 贵宾厅礼仪服务 2、空中乘务礼仪服务 3、高端定制礼仪服务	本课程围绕高端服务岗位需求，构建工学一体化教学模式。课程依托"20 国未来峰会"实践项目，包含 3 个学习任务、26 个子任务，包含 6 大关键环节：宝安国际机场 VIP 贵宾厅礼仪服务、空中乘务礼仪服务、政商洽谈、商务签约、非遗鎏金晚宴和离境服务，覆盖从民航礼仪服务到高端定制服务的全流程。学生将全程参与在深圳举办的“全球未来城市峰会”，为 20 个国家的代表团提供全链条高端服务，锤炼“双语为翼、礼仪为核、技术为擎”的湾区服务能力。
3	民航地面服务（双语）	1.票务与线上自助票务办理 2.值机与行李托运 3.安检与海关、检验检疫 4.VIP 贵宾厅与特殊旅客服务 5.登机口服务 6.不正常航班与特情处置	本课程聚焦民航地面服务全流程，涵盖票务、值机、安检、VIP 服务等六大模块。课程以“双语+技能+文化+科技”四维融合为框架，运用 VR 模拟、AI 翻译工具及真实场景演练，培养跨文化沟通、特情处置与数字化应用能力。融入“一带一路”国际视野、岭南文化传播等思政元素，对接民航客运员职业标准及技能赛项，强化湾区服务规范与国际规则衔接，助力学生成为兼具职业素养与文化敏感性的复合型航空服务人才。
4	民航客舱服务	1.波音 737-800 客舱设备 2.空客 A320 型飞机客舱设备 3.机上应急设备 4.飞行预先准备 5.乘客登机前准备 6.起飞前准备 7.起飞后空中服务 8.落地后管理 9.模拟深圳北京航线服务程序	本课程能够使学生了解波音 737-800 飞机和空客 A320 型飞机机上服务设备与应急设备的相关知识、民航机上服务的内容、服务标准和服务要求。通过实际操作训练，强化学生对服务的认知与理解。旨在进一步提高学生动手能力和解决问题的能力，为提高学生综合素质和职业能力奠定基础。
5	民航客舱设备操作	1.起飞前客舱设备检查与准备 2.起飞后客舱设备操作与使用 3.落地后客舱设备收尾与维护	本课程涵盖起飞前、起飞后、落地后及应急设备四大板块。起飞前检查客舱灯光、座椅、安全带、氧气面罩、洗手间设备、娱乐系统和应急设备；起飞后教授设备操作与维护，并模

		4.应急设备介绍与操作	拟紧急情况；落地后指导设备关闭与收整。应急设备教学涵盖灭火器、救生衣等使用方法，结合模拟演练，提升应急处置能力。通过理论与实践结合，使学生全面掌握民航客舱设备操作技能，为职业发展奠基。
6	民航客运实践 操作	1.操作值机系统 2.办理乘机手续 3.填写旅客服务单据 4.填写行李单据 5.填写航班配载表 6.绘制载重平衡图 7.登机服务	本课程涵盖民航地面服务与管理的核心内容，包括操作值机系统、办理乘机手续、旅客运送及行李服务、制作航班配载表和绘制载重平衡图等。同时，涉及候机、值机、登机服务、行李赔偿处理及航班配载、载重平衡、国内机场三字代码等知识。课程旨在培养学生掌握民航地面服务的工作流程和操作技能，提升旅客运送和行李运输的专业能力，为从事民航地面服务工作奠定扎实基础。
7	民航安全保障 与应急处置	1.民用航空安全管理体系 2.民用航空机组资源管理 3.民用航空客舱安全职责 4.民用航空客舱乘务员安全运行规范 5.民用航空客舱乘客安全管理 6.民用航空机上紧急情况 7.民用航空飞机客舱应急处置	本课程根据航空专业特殊岗位需求与适应航空公司发展需要，介绍了国际民航组织有关安全方面的法律法规、航空乘务员安全运输的要求和规范、民用航空客舱安全职责、乘客安全运输条件、机上应急处置、急救等基础知识和专业技能知识。本课程重点培养学生掌握正常工作的安全规范和应急情况的处置方法，培养对事物的判断力，增强分析问题的能力，提高团队合作的凝聚力。它对航空专业学生成为合格的技能型人才，对航空专业学生未来入职航空公司，具有重要指导意义。
8	民航急救护理	1.飞机上的紧急医疗事件处理 2.机场的紧急医疗救援 3.民航乘务员的急救培训	本课程依据航空专业岗位需求，涵盖民航急救护理的核心知识与技能。内容包括急救基础知识（人体解剖生理、常见疾病处理、外伤急救、心肺复苏）、民航急救设备与药品的使用管理、紧急医疗事件处理流程及心理支持方法，通过模拟演练和案例分析等实践教学，旨在培养学生在飞机及机场场景下的应急处置能力，为成为合格

			民航急救人才奠定基础。
9	毕业实习 (毕业设计)		

3.专业拓展课程

专业设置 9 门专业拓展课程，按课程包设置，由学生根据职业规划或职业兴趣自主选择课程包修读，属专业选修课程，各课程包的具体配置见表 6。

表 6 专业拓展课程设置

序号	课程代码	课程名称	学分	学时	方向或课程包
1		面试技巧	4	72	课程包 A
2		民航机场运营与管理	2	36	课程包 B
3		政务接待	3	54	
4		葡萄酒文化与西餐礼仪	2	36	
5		民航服务与实践操作	9	216	
6		危机管理与应急处理	3	54	课程包 C
7		商务沟通与谈判技巧	2	36	
8		市场营销与策划	2	36	
9		高端服务与实践操作	9	216	

(三) 实践教学环节

本专业实践教学主要包括实训（实验）、实习（毕业实习和毕业设计）、社会实践等，创新创业实践活动应与专业实践教学有效衔接。实训（实验）在校内实训（实验）室、校外实践教学基地等实施，社会实践、认知实习、岗位实习等在校企共建的生产性实训基地或相关企业完成，按照《职业学校学生实习管理规定》、《高等职业学校空中乘务专业顶岗实习标准》

实施。专业集中实践教学应融入生产性劳动教育内容。专业集中实践教学环节见表 7。

表 7 专业集中实践教学环节

序号	课程名称	周数	学分	开课地点	备注
1	民航服务与实践操作	9	9	企业或校内外实践教学基地	(集中实训)
2	思政社会实践	1	1	社会各界	
3	毕业实习(毕业设计)	16	16	企业或校外实践教学基地	累计 6 个月, 其中毕业设计 4 学分
4	军事技能	2	2	统一安排	
合计		28	28		

(四) 课程体系对培养规格的支撑度

专业课程体系对培养规格的支撑关系如表 8 所示。

表 8 课程体系对培养规格的支撑关系

课程	培养规格												
	思想道德	社会责任	科学文化	专业知识	问题分析	解决方案	调查研究	团队合作	数字工具	终身学习	身心健康	审美能力	职业素养
思想道德与法治	H	H											
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	H				M		M						
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	H	M			M		M			H			
大学英语 I			M										
大学英语 II			M			H							
信息技术								M	H				
体育 I											M		
体育 II								M			M		
体育 III								M		L	M		
体质健康 1										M	M		
体质健康 2										M	M		
体质健康 3										L	M		
大学生心理健康教育	M		M								H		
军事理论								M			M		
军事技能								M			M		
劳动教育		H						M			L		M
国家安全		H					M						M

形势与政策 1	M	M								M			
形势与政策 2		M								M			
形势与政策 3	M									M			
形势与政策 4	M	M								M			M
形势与政策 5		M								M			M
空中乘务专业认知	M									M			M
职业形象塑造										M		H	M
形体礼仪塑造	M	M				H							H
民航乘务英语 I		M	M					M					
民航乘务英语 II				M									M
形体舞蹈 I								M			H	M	
形体舞蹈 II								M			H	M	
体能专项训练 I								M		M	H		
体能专项训练 II								M		M	H		
航线地理及民俗文化				M	M								
民航双语播音			H		M								
演讲与口才				M			M						M
民航法律法规		M											M
服务沟通与客情维护	M	M		M									
民航双语礼仪服务					H	M		M					M
民航地面服务（双语）						H			M				M
民航客舱服务								M					H
民航客舱设备操作				H				M					
民航客运实践操作				H									M
民航安全保障与应急处置				M		H							M
民航急救护理				H				M					
面试技巧				H			M						
民航机场运营与管理				H				M					M
政务接待					M	M							M
葡萄酒文化与西餐礼仪				M								M	
民航服务与实践操作				H				M					M
危机管理与应急处置					M			M					M
商务沟通与谈判技巧				M			M		M				
市场营销与策划					M				M				
高端服务与实践操作				H				M					M

注：表中“H”表示支撑度高，“M”表示适中、“L”表示弱。

（五）支撑职业技能证书的课程

专业毕业生应取得的职业技能证书的课程关联表如表 9 所示。

表 9 支撑职业技能证书的课程

序号	专业课程	相关教学内容	职业技能证书 (可多个课程对应一个证书)	证书知识 点覆盖率
1	民航客舱设备操作	机上服务内容、服务标准与服务要求；客舱服务操作技巧和操作流程。	民航客运员 (高级工)	95%
2	民航客运实践操作	乘机登记、旅客服务、行李服务、航班配载、载重平衡、国内机场三字代码		
3	民航双语礼仪服务	国际机场VIP贵宾厅礼仪服务、空中乘务礼仪服务、离境服务。		
4	民航乘务英语	基础英语；民航专业英语；服务英语；跨文化沟通英语；应急处理英语。		
5	服务沟通与客情维护	压力管理；情绪管理；投诉心理分析及应对策略；群体心理效应。		
6	民航安全与应急处置	国际民航组织关于安全管理的法律法规；航空乘务员安全运输的要求和规范；民用航空客舱安全职责；乘客安全运输条件；机上应急处置等基础知识和专业技能。		
7	民航急救护理	基本解剖学和生理学知识；常见疾病和医学紧急情况的识别和处理方法；常见药物的作用、用法、禁忌和不良反应等知识；常规急救设备的使用方法和维护技巧。		

注：相关课程对专业职业技能证书的支撑度不能低于 90%。

六、学时学分安排

总学时为 2720 学时，总学分为 142 学分，每 16~18 学时为 1 学分（集中实践课程每周计 1 学分）。其中，通识基础课程学时占总学时的 27%（不少于 25%）；实践性教学学时 1730 学时占总学时的 64%（不低于 50%），其中毕业实习累计时间为 6 个月；通识拓展课程和专业拓展课程学时占总学时的 20%（不少于 10%）。具体学时学分分配见表 10。

表 10 学时学分分配表

学时学分分配表

课程类别		课程性质	学分小计		学时小计		备注
			学分数	占%	学时数	占%	
通识教育课程	通识基础课	必修课	39	27	758	28	
	通识拓展课程	选修课	8	6	136	5	
专业教育课程	专业基础课	必修课	27	19	468	17	
	专业核心课	必修课	48	34	960	35	
	专业拓展课	选修课	20	14	414	15	
合 计			142	100	2736	100	
其中	课内理论教学				978	36	
	实践教学环节				1730	64	
	合 计				2720	100	

七、毕业要求

学生在规定的学习年限内获得人才培养方案规定的学分、职业技能证书，且体质健康测试成绩达标（ ≥ 50 分），方可毕业，并获得毕业证书，具体要求见表 11。

表 11 空中乘务专业毕业要求

课程类型		应修学分	占总学分比例	应取得的职业技能证书	其他
通识教育课程	通识基础课程	39	27%	下列证书之一： 1. 民航客运员（高级工） 2. 普通话水平测试等级证书（二乙） 3. 现场医疗急救证 4. 1+X 空中乘务职业技能等级证书	1. 体质健康测试成绩达标（ ≥ 50 分）； 2. 不进课表的课程学分：思政社会实践 1 学分、美学与艺术素养 2 学分、劳动教育 1 学分、形势与政策 1 学分、“四史”教育 1 学分、安全教育 2 学分。
	通识拓展课程	8	6%		
专业教育课程	专业基础课程	27	19%		
	专业核心课程	48	34%		
	专业拓展课程	20	14%		

合计		142	100%		
----	--	-----	------	--	--

八、教学基本条件

（一）教学团队

1.团队结构

本专业教学团队现有 13 名专任教师。学生数与专任教师数比例 15:1，专业课专任教师中“双师型”教师比例 90%。专任教师中，具有研究生学位教师占比达到 54%，其中博士学位教师占比达到 6%；具有高级职称的教师占比达到 39%；具有海外留学或研修经历的教师占比达到 6%；教师年龄结构优化，青年教师（40 周岁以下）占比为 46%。兼职教师总数占专业课教师比例达到 10%。

2.专业带头人

本专业现任带头人姜琳丽为高级讲师；南京大学文学硕士，北京大学教育领导与管理专业博士生；航空服务专业首批专业教师之一，首任教研室主任；承担民航双语播音、航空服务英语等专业课程；主要研究领域为职业外语、现代服务业人才培养、职业院校通识教育等；近五年主持或参与省部级课题 4 项；近五年在《北京大学教育评论》《华东师范大学学报（教育科学版）》等期刊发表学术论文 4 篇，出版专著（含译著）3 本；民航客运员省级题库开发专家，民航客运员实操考评员。

3.专任教师

本专业现有 13 名专任教师，其中 6 位教师取得航空乘务教

员资格证书和“空中乘务”双师资格证书，5 位教师具有高级礼仪培训师资格，1 位教师具有英国 WEST 中级品酒师和讲师，1 位教师具有 GSCA 中国体能教练员资格和美国心脏协会 (AHA)HeartSaver 国际救护员及讲师。

其中郭珍老师荣获广东省教师职业能力大赛三等奖，岳红老师获得广东省健身普拉提教练职业技能大赛一等奖。

4. 兼职教师

本专业现聘有兼职教师（客座教授）1 名，为广州民航职业技术学院正高级教授。此外，本专业组建了 10 人校外专家库，成立了由 9 位企业专家组成的产学研用指导委员会。

（二）实践教学条件

1. 校内实训室

本专业建立具有真实职业氛围、设备先进、软硬配套、智慧化程度高的校内实训室，完善的实践教学相关管理制度，能够满足专业的实践教学需要，实践教学经费有保障，行业、企业参与实践教学条件建设。根据本专业实践教学的需要，校内实训基地以本专业职业岗位要求为基础，参照本专业主要课程模块分别设置客舱服务实训室、客舱灭火实训室、飞机出口实训室、航空急救实训室、地勤与安检实训室、航空礼仪与形体训练室、航空形象设计与展示室、语言实训室、双语讲解实训室、体能训练室。具体内容如表 12 所示。

表 12 空中乘务专业实训室

序号	实训室名称	地点	实训室简介
1	客舱服务实训室	教东 301	主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服

			务的基本技能的教学与实训。
2	客舱灭火实训室	教东 303	主要满足客舱设备操作训练及客舱应急处置训练需要,具备客舱应急设备认知、客舱释压、客舱灭火等教学模块的训练功能,用于乘务员岗位应急处置的基本技能的教学与实训。
3	飞机出口实训室	教东 304	主要满足舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等教学模块的训练功能,用于乘务员岗位应急处置的基本技能的教学与实训。
4	航空急救实训室	教东 203	用于普及急救知识。主要承担民航客舱急救和急救常识等教学任务,配备有电子显示高级全自动电脑心肺复苏模拟人(成人、儿童及婴幼儿)、自动体外除颤仪、多媒体教学一体机、投影仪、综合性急救包、绷带、三角巾、夹止血带、人工呼吸口膜、气道堵塞训练背心等,可进行实训的项目包括心肺复苏术,创伤止血,包扎、固定、气道堵塞急救及伤员搬运技术等。通过课程学习,让学生能熟练掌握科学规范的急救技能。
5	地勤与安检实训室	教东 204	模拟机场内旅客需求与地面工作实际需求建设,拥有机票服务系统、值机服务系统、安检服务系统、登机服务系统。学生实训内容包括:机场柜台办理旅客报到,检查行李及证件,对旅客身上的违禁物品进行检查,行李过磅,座位分配及出票(即为旅客更换登机牌)等,承担民航机场管理、民航旅客运输等多门专业课的理论和实操教学。
6	航空礼仪与形体训练室	教东 612	形体房应满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要,用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。
7	航空形象设计与展示室	教东 613	形象设计室应满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要,用于提升个人整体形象的教学与实训。
8	语言实训室	教东 508	主要用于商务沟通与谈判、语言表达与艺术、求职英语等课程,训练学生沟通技巧、普通话发音、求职面试技巧等。
9	双语讲解实训室	教东 607	用于对空中乘务专业学生实施展览展示、展厅讲解实训
10	体能训练室	文体中心 101	借助器械或徒手帮助身体机能存在不足的学生进行运动康复,调整肌肉力量、关节活动程度、身体平衡、姿态控制、步态矫正等。

2.校外实践教学基地

根据专业教育课程体系的实践教学需要,与东海航空、深圳机场等企业建立了稳定的校外实践教学基地,实训设施齐备,

实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全，能满足民航客舱服务、民航安全与应急处置、民航旅客运输、民航机场运营管理等课程的实践教学需要。专业校外实训基地如表 13 所示。

表 13 空中乘务专业校外实习、实践基地一览表

序号	实习、实践基地（企业）	合作专业	协议	备注
1	东海航空有限公司	航空服务	校企协议	
2	深圳市机场股份有限公司	航空服务	校企协议	
3	深圳五洲宾馆集团	航空服务	校企协议	
4	深圳国际会展中心	航空服务	校企协议	

3. 实习基地

根据专业人才培养需要，专业与深圳市机场股份有限公司、深圳五洲宾馆等知名企业建立了 2 个稳定的校外实习基地，涵盖民航地面服务、政务接待、会务服务与管理等相关技能的实习岗位，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，可以满足专业学生的校外实习需要。实习基地包括：

（1）深圳市机场股份有限公司。深圳机场(集团)有限公司成立 1989 年 5 月，1994 年 5 月完成集团化改造，1998 年 4 月组建上市公司，“深圳机场”股票于 1998 年 4 月 20 日在深交所挂牌上市。深圳市机场（集团）有限公司是深圳市国资委直管企业，又是深圳市机场股份公司的控股公司。

（2）深圳市五洲宾馆。是深圳市接待各国来宾和进行各种

大型活动的高品质酒店。宾馆按五星级标准装修，由 A、B 两座主体建筑组成，拥有各式豪华客房 334 套，其中中式总统套房 2 套，西式总统客房 1 套，花园客房 2 套，行政客房 6 套及 20 多间各种规格的会议厅、宴会厅等可供各类会议宴会和商务活动使用。

（三）教学资源

1.教材选用

本专业在《深圳城市职业学院教材管理办法》更改为《教育部关于印发〈中小学教材管理办法〉〈职业院校教材管理办法〉和〈普通高等学校教材管理办法〉的通知》(教材〔2019〕3 号)的指导下，经过规范程序选用教材。优先选用职业教育国家和省级近期规划教材。积极承担国家和省级规划教材编写任务。按照本专业人才培养和教学实际需要，依据专业教学标准、课程标准、岗位实习标准等国家教学标准要求，补充编写具有专业特色的校本教材，与行业企业合作开发各类新形态教材，如活页式、指导手册、数字式等，专业课程教材应充分对接产业发展最新进展，及时反映新技术、新工艺、新规范等。境外教材严格按照国家有关政策选用。目前，本专业选用《民用航空客舱设备教程》等国家 10 部，参与编写《民用航空地面服务与管理（第 2 版）》等国家 3 部，与行业企业合作开发《民航客舱服务》等专业校本教材 1 部。

2.图书文献

本专业配备充足的图书文献和教辅资料，以更好地满足人才培养、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：有关民航行业的政策法规、职

业标准，民航客舱服务、民航旅客运输、民航安全与应急处置等必备手册资料，有关空中乘务和地面服务操作规范以及实务案例类图书，10 种以上与专业相关的中外文期刊。同时还拥有及时更新的中国知网 CNKI、智慧职教等现代高端服务方面专业和系统的文献数据库和新媒体数据库。

3.数字教学资源

本专业建设“能学、辅教”的空中乘务专业教学资源库。建设涵盖专业教学标准规定内容、覆盖专业基本知识点和技能点，表现形式恰当，能够支撑标准化课程的基本资源；积极引入企业标准，建设针对产业发展需要和用户个性化需求的特性、前瞻性资源；建设各级各类专业培训资源，服务于全体社会学习者的技术技能培训；开发符合相关标准的民航客运员职业技能等级证书培训资源和课程，支持学习者通过资源库学习，获取多类职业技能等级证书，提升业务水平和可持续发展能力。开发文本类、演示文稿类、图形（图像）类、音频类、视频类、动画类和虚拟仿真类等多样化优质资源，资源总量达到 8000 条。

4.信息化教学

专业大力推进基于 AI 的教学方法与手段转型。以学习者为中心，构建自主、泛在、个性化学习的教学模式；以翻转课堂等教学方式，开展线上线下相结合的教学，积极探索虚拟仿真实实践教学。致力于构建以教学环境为保障、教学资源为基础、教学平台为支撑、教学模式为核心、标准规范为准则、信息素养为手段的教育信息化新业态。利用丰富的数字化教学资源库和集智慧教学、智能管理功能的新型多媒体教室，有效应用现代信息技术进行模拟教学，实现工作过程系统化的项目教学。

九、质量保证

（一）过程监控

学校成立校院二级互动的质量保证中心，各二级学院成立质量保证小组，确保专业人才培养质量。建立以专业人才培养为核心的入口、出口闭环的质量保证体系，以课堂教学质量信息采集、教学评价、毕业生及用人单位的信息反馈等方式，实时更新专业人才培养方案、教学资源等。以规范的日常教学运行与管理，采取巡课、听课、评教、评学等制度，动态监测各教学环节，持续提升教学质量和人才培养质量。

（二）诊断与改进机制

加强专业对产业、行业、经济、社会发展调研，确保人才培养与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接。专业定期开展教育教学研究和教师培训，持续提升专业教师创新教学方法与手段的能力。利用大数据和AI技术，加强学生学习成效的分析，为教与学提供精准的个性化服务，持续提升教与学的成效。

（三）建立集中备课制度

专业教研室建立集中备课制度，定期开展教研活动，参加影响力大的研讨会议，持续完善专业课程教学标准，提高专业教学的有效性。

（四）毕业生跟踪调研

建立毕业生跟踪反馈机制，了解用人单位对毕业生的思想品德、专业知识、业务能力和工作业绩等方面的总体评价和要求，听取毕业生对教学环境、专业课程设置和教育教学内容、教学方式、考核方法、实践技能培养等方面的意见和建议，建

立反馈渠道和评价制度，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，为教学改革提供依据。

（五）第三方评价

建立第三方评价机制。通过第三方评价、用人单位评价、毕业生评价等方式，全面掌握专业人才培养过程中存在的问题，采取针对措施，持续提高专业人才培养质量。

十、教学进度安排

课程类别与性质		序号	课程代码	课程名称	学分	学时	理论学时	实践学时	学周	周学时	学期课堂教学周数、周学时						开课二级学院及学期
											一 (14)	二 (18)	三 (18)	四 (18)	五 (18)	六	
通识教育课程	通识基础课程（必修课）	1		思想道德与法治	3	48	40	8	12	4	4						各二级学院，第一学期，12 学周。
		2		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	26	6	16	2		2					各二级学院，第二学期，16 学周。
		3		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6	12	4		4					各二级学院，第二学期，12 学周。
		4		大学英语 I	3.5	56	48	8	14	4	4						各二级学院，第一学期，14 学周。
		5		大学英语 II	4.5	72	66	6	18	4		4					各二级学院，第二学期，18 学周。
		6		信息技术	3	48	16	32	12	4	4/	4/					第一学期，12 学周：中德、设计、人文、信通、景观
		7		体育 I	1.5	28	4	24	14	2	2						各二级学院，第一学期，14 学周。
		8		体育 II	2	34	4	30	17	2		2					各二级学院，第二学期，17 学周。
		9		体育 III	2.5	34	4	30	17	2			2				各二级学院，第三学期，17 学周。
		10		体质健康 1	0	4	0	4	/	/							各二级学院，第一学年体测周。

		11	体质健康 2	0	4	0	4	/	/							各二级学院，第二学年体测周。
		12	体质健康 3	0	4	0	4	/	/							各二级学院，第三学年体测周。
		13	大学生心理健康教育	2	32	22	10	14	2	(2)						各二级学院，第一学期，14 学周。
		14	军事理论	2	36	36	0	—	/	(36)						各二级学院，第一学期，14 学周。
		15	军事技能	2	112	0	112	—	56							各二级学院，第一学期，2 学周。军训由学生处（武装部）组织实施。
		16	劳动教育	1	16	8	8	—	/							各二级学院，第二学期，4 学周。
		17	国家安全	1	16	8	8		/		(16)					各学院，第二学期，8 学周。
		18	形势与政策 1	0	8	8	0	2	4	(4)						各二级学院，第一学期，2 学周。
		19	形势与政策 2	0	8	8	0	2	4		(4)					各二级学院，第二学期，2 学周。
		20	形势与政策 3	0	8	8	0	2	4			(4)				各二级学院，第三学期，2 学周。
		21	形势与政策 4	0	8	8	0	2	4				(4)			各二级学院，第四学期，2 学周。
		22	形势与政策 5	0	8	8	0	2	4					(4)		各二级学院，第五学期，2 学周。
		23	形势与政策 6	0	8	8	0	2	4						(4)	各二级学院，第六学期，2 学周。
		24	形势与政策	1	0	0	0	—	/							由《形势与政策 1-6》课程成绩加权计算得出。
		25	“四史”教育	1	16	16	0		/		(16)					各二级学院，第二学期，8 学周。
		26	职业生涯规划	1	16	10	6	8	2	2						各二级学院，第一学期，8 学周。

		27		大学生就业指导	1	18	6	12	9	2					2		各二级学院，第五学期，9 学周。
		28		创新思维训练	2	36	18	18	18	2		2					各二级学院，第二学期，18 学周。
		小 计			39	758	422	336		92	16	14	2	0	2	0	
	通识拓展课程（选修课）	通识拓展课程（公共选修课）由教务处统筹，在第二至第五学期的周二下午、晚上时段开设，应修满 8 学分。															
		小计（应修最低学分）			8	136	68	68									
专业教育课程	专业基础课程（必修课）	1		空中乘务专业认知	1	16	16	0	4	4	16						按专业群平台课程设置，是专业群平台课程的必须标明
		2		职业形象塑造	2	32	12	20	16	2	2						
		3		形体礼仪塑造	4	64	24	40	16	4	4						
		4		民航乘务英语 I	2	32	14	18	16	2	2						
		5		民航乘务英语 II	2	36	16	20	18	2		2					
		6		形体舞蹈 I	2	36	12	24	18	2			2				
		7		形体舞蹈 II	2	36	12	24	18	2				2			
		8		体能专项训练 I	2	36	6	30	18	2			2				
		9		体能专项训练 II	2	36	6	30	18	2				2			
		10		航线地理及民俗文化	2	36	28	8	18	2		2					

		11		民航双语播音	2	36	10	26	18	2			2			
		12		演讲与口才	2	36	16	20	18	2			2			
		13		民航法律法规	2	36	26	10	18	2				2		
		小计（应修最低学分）			27	468	198	270	214	26	8	4	8	6	0	0
	专业核心课程（必修课）	1		服务沟通与客情维护	4	72	36	36	18	4			4			
		2		民航双语礼仪服务	4	72	24	48	18	4		4				
		3		民航地面服务（双语）	4	72	12	48	18	4				4		
		4		民航客舱服务	4	72	32	40	18	4				4		
		5		民航客舱设备操作	4	72	32	40	18	4			4			
		6		民航客运实践操作	4	72	30	42	18	4				4		
		7		民航安全保障与应急处置	4	72	30	42	18	4				4		
		8		民航急救护理	4	72	30	42	18	4			4			
		9		岗位实习（毕业设计）	16	384		384							24	累计时间6个月，16学分（其中毕业实习12学分、毕业设计4学分）
		小计（应修最低学分）			48	960	226	722	144	32	0	4	12	16	0	24
			专业拓展课建议按专业方向或课程组（课程包）方式开设，由学生自主选择课程包修读、尽量集中在第五学期排课													

专业拓展课程（选修课）	1	面试技巧	4	72	24	48	9	8					8		课程包 A
	2	民航机场运营与管理	2	36	18	18	9	4					4		课程包 B
	3	政务接待	3	54	12	42	9	6					6		
	4	葡萄酒文化与西餐礼仪	2	36	12	24	9	4					4		
	5	民航服务与实践操作	9	216	0	216	9	24					(216)		
	6	危机管理与应急处理	3	54	22	32	9	6					6		课程包 C
	7	商务沟通与谈判技巧	2	36	10	26	9	4					4		
	8	市场营销与策划	2	36	10	26	9	4					4		
	9	高端服务与实践操作	9	216	0	216	9	24					18		
	小计（应修最低学分）		20	414	66	348	36	38					17		
	合计		142	2736	980	1744	394	188	24	22	22	22	22		

十一、接续专业

接续高职本科专业：民航运输服务与管理、智慧机场运行与管理、旅游管理、酒店管理、现代家政管理

接续普通本科专业：音乐学（空中乘务方向）、会展经济与管理、时尚传播

十二、研制团队

人才培养方案的研制团队见表 14。

表 14 研制团队

姓名	工作单位	职称/职务
姜琳丽	深圳城市职业学院	高级讲师/院长
岳红	深圳城市职业学院	讲师/专业主任
赵竟汝	深圳城市职业学院	讲师/教研骨干
万青	广州民航职业技术学院	正高/科研处长
曹帅奇	东海航空有限公司	培训中心 总经理助理
郭玲	深圳机场地面服务公司	人事经理

教学单位负责人签字：_____
