

深圳城市职业学院空中乘务专业三年制 高职 2026 级人才培养方案

人文学院

2026 年 5 月

空中乘务专业三年制高职 2026 级 人才培养方案

一、专业概述

(一) 专业名称: 空中乘务

(二) 专业代码: 500405

(三) 入学要求: 中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

(四) 学历层次: 高职专科

(五) 基本修业年限: 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)	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(群) 或技术领域	职业类证书
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	其他服务业 (82)	1. 民航乘务员 (4-02-04-01) 2. 航空运输地面 服务员 (4-02-04-02) 3. 航空安全员 (4-02-04-04) 4. 机场场务员 (4-02-04-05)	1. 航空公司民 航乘务员 2. 航空公司航 空安全员 3. 航空公司和 机场的贵宾室 服务人员 4. 公务机服务 保障工作人员 5. 机场值机人 员 6. 机场旅客服 务人员 7. 政务服务人 员 8. 商务服务人 员	1. 航空运输 地面服务员 (民航客运 员)职业技能 等级证书(中 级)、(高级) 2. 普通话水 平测试等级 证书 3. 现场医疗 急救证

三、培养目标

专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展的社会主义现代化建设事业的建设者和接班人。专业围绕行业产业重大需求，面向粤港澳大湾区民航业、会展业头部企业，聚焦民航空中乘务、地勤服务，以及会展服务、政务商务服务等核心岗位群。培养德技并修、兼具数智化能力与双语素养的应用型、复合型、创新型高素质技术技能人才。专业毕业生应具备空乘服务、地勤服务、政务服务、商务服务、机舱救护、商务管理、中英文双语服务等专业素养，熟练掌握客舱服务、应急撤离、机场值机、地面服务、安全检查、紧急救护、双语讲解等专业技能，具备一定的人文素养、科学素养、创新意识、工匠精神和较强的就业创业能力、可持续发展能力与国际视野的复合式、创新型、高素质技术技能。

四、培养规格

专业毕业生在系统掌握专业知识和相关技能的基础上，素质、知识、能力及核心素养等方面必须达到以下要求。

（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：掌握专业职业活动相关的国家法律、行业规定，遵守职业道德准则和行为规范，具备绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，以及可持续发展意识，

了解民航、服务行业文化，具有爱岗敬业和团队协作的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具有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，具有良好的语言表达能力和沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，具有良好的科学、人文和艺术素养，具有所学外语听、说、读、写基础能力，具备职业生涯规划能力。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，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能。

（四）专业知识：掌握以下专业基础理论知识，能够将所学专业知 识应用到民航客舱服务、民航地面服务、政务服务、商务管理、急救护理等工作中。

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、解说的能力。

（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，具有安全操作与应急处置能力、客舱服务与沟通协调能力、跨文化交际与语言表达能力、设备使用与航班保障能力、团队协作与心理抗压能力等分析能力，能识别、阐述并通过文献研究分析客舱释压、机上颠簸、航班延误、旅客突发疾病和情绪失控等典型工作任务中具体工作问题，并获得有效结论。

（六）解决方案：掌握民航客舱设备与操作、客舱服务、客舱应急与处置、地面服务、急救护理、服务心理学等技术技能，具有处置客舱突发安全事件、设计高端服务流程、制订航班服务保障方案和灵活的应变能力，解决解决民航服务、政务服务、商务管理的典型工作任务中的具体工作问题或设计其解决方案。

（七）调查研究：具有综合运用民航客舱服务、民航地面服务、政务服务、商务服务等知识对客舱特情处置方案、航班延误服务补救、高端旅客服务需求分析和特殊旅客服务优化等问题进行调查研究的能力。

（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，具备探究学习与职业发展的能力。

（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，养成至少 1 项艺术特长或爱好。

（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 139 学分。课程体系架构如图 1 所示。

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	空中乘务专业知识		
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		形体训练1		
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		形体训练2		
	大学英语1		体能训练		
	大学英语2		职业形象塑造		
	信息技术		民航概论		
	体育1		民航法律法规		
	体育2		客舱播音艺术		
	体育3		民航服务礼仪		
	大学生心理健康教育		航线地理及民俗文化		
	军事理论	专业核心课程	民航急救护理		
	军事技能		客舱安全与应急处置		
	劳动教育		民航服务心理学		
	国家安全		民航服务英语		
	形势与政策		客舱设施与服务		
	职业生涯规划		客舱服务与沟通技巧		
大学生就业指导	民航客运与实践操作				
创新思维训练	岗位实习（毕业设计）				
美育	专业拓展课程		葡萄酒文化与西餐礼仪	民航服务课程包	
通识拓展课程			修满8学分的公共选修课程		商务谈判
		面试技巧			
		民航客运员技能训练2			

图1 空中乘务专业教育课程体系架构

（一）通识教育课程

通识教育课程总学分为 49 学分，包括通识基础课程学分为

41 学分，通识拓展课程学分 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、形势与政策、国家安全、军事理论、军事技能、大学英语、体育、信息技术、美育、大学生心理健康教育、劳动教育、职业生涯规划、大学生就业指导、创新思维训练等，原则上须修满 41 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 89.5 学分。

1. 专业基础课程

本专业设置 10 门专业基础课程，共 29.5 学分，全部为必修课程，具体见表 2。

表 2 专业基础课程设置

序号	课程代码	课程名称	学分	学时	是否为群平台课程
----	------	------	----	----	----------

		空中乘务专业知识	1.5	28	否
		形体训练 1	2	36	是
		形体训练 2	2	36	是
		体能训练	2	36	是
		职业形象塑造	4	72	是
		民航概论	4	72	否
		民航法律法规	4	72	否
		客舱播音艺术	4	72	否
		民航服务礼仪	4	72	否
		航线地理及民俗文化	2	36	否

2. 专业核心课程

本专业设置 8 门专业核心课程，共 44 学分，全部为必修课程，具体见表 3。

表 3 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		民航急救护理	4	72	否
2		客舱安全与应急处置	4	72	否
3		民航服务心理学	4	72	否
4		客舱服务英语	4	72	否
5		客舱设施与服务	4	72	否
6		客舱服务与沟通技巧	4	72	否
7		民航客运与实践操作	4	72	否
8		岗位实习（毕业设计）	16	384	是

专业核心课程的主要教学内容见表 4。

表 4 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	民航急救护理	1. 航前急救设备检查与准备 2. 飞行中旅客突发疾病初步评估与处置 3. 机上心肺复苏 (CPR) 与自动体外除颤器 (AED) 操作 4. 客舱内气道异物梗阻、外伤出血、烧烫伤等紧急处理 5. 航后急救记录填写与设备补充交接	本课程紧扣客舱急救工作流程,围绕“航前准备—飞行中突发处置—航后记录”三个阶段开展教学。系统讲解机上急救原则、法律义务与职业道德;常见急症(昏迷、心脏病、癫痫、哮喘、低血糖、中风等)的识别与客舱内初步处理;心肺复苏技术(成人/儿童/婴儿)及 AED 使用;气道异物梗阻急救(海姆立克手法);创伤救护(止血、包扎、固定、搬运);机上急救设备(急救箱、氧气瓶、急救包、担架等)的使用规范;特殊旅客(孕妇、婴儿、老人、残疾人)急救注意事项;公共卫生事件(如传染性疾病)客舱防控处置;机组协同与地面医疗支援(联系机长、寻求医护人员乘客协助、远程医疗指导)的标准沟通程序。结合客舱模拟实训场景,开展角色扮演与案例推演,强化学生在时间压力与空间限制下的应急判断、规范操作和团队配合能力,培养敬畏生命、严谨负责的职业素养。
2	客舱设施与服务	预先准备阶段 直接准备阶段 飞行实施阶段 航后讲评阶段 模拟全流程服务	本课程围绕客舱服务预先准备、直接准备、飞行实施、航后讲评四大核心工作阶段开展教学,系统讲解客舱各类设施与服务设备的操作使用、航前航后工作规范、各阶段标准服务流程、普通旅客、特殊旅客及两舱旅客差异化服务技巧,同时结合全真模拟全流程服务实训,融入岗位分工协作、典型服务场景与常规特情处置训练,全面培养学生客舱设施操作能力、标准化服务能力与综合岗位实操素养。
3	民航服务心理学	1. 民航服务心理学基础认知 2. 乘务员职业心理健康与团队心理 3. 旅客个体心理与差异服务 4. 旅客情绪、情感与民航情绪服务 5. 不同类型旅客群体心理与专项服务 6. 民航服务人际沟通与交往心理 7. 民航服务冲突、投诉心理与危机处置	课程系统讲授民航服务心理学基础理论、旅客感知与个体心理差异、气质性格与乘机行为规律,重点讲解旅客情绪情感识别、情绪传染规律、乘务员自我情绪调控与压力疏导方法,分类解析老年、儿童、孕妇、无陪旅客、商务及 VIP 等特殊群体旅客的心理特征与差异化服务策略。同时涵盖空乘职业心理素质养成、职场人际关系与团队协作

			心理等内容。全程以案例研讨、情景模拟、角色扮演、团体心理负担为主要教学形式,突出理论够用、案例真实、实训落地,培养学生识别旅客心理、管控自身情绪、规范服务沟通、化解服务矛盾的民航职业核心服务素养。
4	客舱服务英语	航前准备与乘务组协同 登机与起飞前服务 巡航与基础客舱沟通 客舱餐饮服务 特殊旅客与高敏感服务 航班不正常与转机服务沟通 增值性服务与收益型沟通 客舱特情与综合控场	本课程将英语语言能力嵌入航班服务全流程,实现“语言即操作、操作即服务”的深度学习。Unit 1-4 侧重常规服务场景下的标准化英语沟通与对话闭环,Unit 5-8 进阶至复杂与异常情境下的英语控场能力训练,涵盖高敏感服务、延误处置、收益型沟通及紧急撤离指挥,实现从常规服务执行到复杂情境控场的能力跃升。
5	客舱安全与应急处置	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	本课程围绕民用航空安全管理体系、机组资源管理、客舱安全职责、客舱乘务员安全运行规范、客舱乘客安全管理、机上紧急情况六项典型工作内容,兼顾理论与实践教学,核心是让学生掌握民航安全相关标准、机组协作技巧、客舱安全检查与运行规范、不同旅客安全服务要求及各类机上紧急情况处置流程,通过案例分析、模拟实训等方式,提升岗位所需的安全意识与实操能力。
6	客舱服务与沟通技巧	本课程聚焦客舱服务全过程中的沟通能力培养,围绕服务倾听、服务表达、旅客需求识别、特殊旅客沟通、旅客投诉应对、跨文化沟通、乘务组内部协作以及飞行中旅客争执冲突缓解等内容开展教学。课程强调沟通技巧与客舱岗位服务情境深度融合,帮助学生形成专业、得体、有温度的服务沟通方式,提升客舱服务组织、问题处理与现场应变能力。	项目 1 客舱服务沟通基础与职业形象塑造 项目 2 服务倾听、服务表达与需求确认 项目 3 特殊旅客服务沟通与个性化回应 项目 4 旅客投诉应对、情绪安抚与冲突缓解 项目 5 跨文化沟通与国际旅客服务 项目 6 乘务组内部沟通与岗位协作 项目 7 典型客舱服务综合沟通情境演练
7	民航客运与实践操作	1. 乘机手续办理 2. 离港系统操作 3. 普通及特殊旅客运送 4. 行李托运手续办理 5. 行李运费的计算 6. 延误、取消等航班不正常情况的处理 7. 行李少收、破损等行李不正常运输的处理。	1. 民航客运基础知识和基本概念 2. 民航旅客地面服务岗位群中值机、旅客服务以及行李查询三个岗位的工作流程及工作内容。 3. 具备乘机手续办理、旅客进出港服务、航班不正常服务及行李运输、不正常服务等的基本技能。

--	--	--	--

3. 专业拓展课程

本专业设置 4 门专业拓展课程，共 16 学分，全部为选修课程，具体见表 5。

表 5 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		葡萄酒文化与西餐礼仪	4	72	民航服务课程包
2		民航双语礼仪服务	4	72	
3		民航地面服务（双语）	4	72	
4		民航客运员技能训练 2	4	72	

（三）实践教学环节

实践教学主要包括实训（实验）、实习（认识实习、岗位实习和毕业设计）及社会实践等环节，且创新创业实践活动应与专业实践教学有效衔接。其中，实训（实验）主要在校内实训室或校外实践教学基地实施；岗位实习与社会实践则依托校企共建的生产性实训基地或相关企业完成，须严格遵守《职业学校学生实习管理规定》及学校《岗位实习规范》，实习结束后需提交岗位实习报告。

毕业设计形式多样（如样机、实物、方案、作品、报告等），由校企导师共同指导，通常安排在第九学期，必要时可延续至第十学期完成。此外，专门设置企业综合业务实践课程，该课程在企业现场实施，由企业导师主导，组织学生开展完整的综合业务训练，并提交综合实训报告。

各专业可根据技能证书考核等实际情况，灵活开设集中实践教学，并在其中融入生产性劳动教育内容。

（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 6 所示。

表 6 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											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						
大学英语				M			M			H			M
信息技术						H			H				
体育								M			H		
大学生心理健康教育	M										H		
军事理论								M			M		
军事技能								M			M		
劳动教育		H						M			M		M
形势与政策	M				M					M			
国家安全		H					M						M
职业生涯规划					M		M						H
大学生就业指导					M		M						

创新思维训练	M		M		H	H				H			M
美育课程包												H	
以下请填写专业教育课程													
空中乘务专业知识	M	M	M	M									M
形体训练 1													
形体训练 2				H				L		H		M	M
体能训练								M		M	M		
职业形象塑造		M											M
民航概论			M	H									M
民航法律法规				M	M	M							
客舱播音艺术				H						M		L	M
民航服务礼仪		M										M	M
航线地理及民俗文化				M						M			
客舱安全与应急处置	H							M					M
民航服务心理学											H		M
客舱服务英语			M	M									
客舱设施与服务				M									M
客舱服务与沟通技巧				M				M					M
民航客运与实践操作				M									M
航线地理及民俗文化				M						M			
岗位实习（毕业设计）	M	M		M	M	M							M
（上述各规格关联数）	9	8	4	13	8	4	6	8	1	6	7	4	18

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 7 所示。

表 7 支撑专业毕业生应取得的职业技能证书的课程表

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	民航客运员 技能训练 2	乘机手续办理、离港值机系统操作、国际旅客服务相关单据的填写、国际行李服务相关单据的填写、行李赔偿及分摊、危险品的分类和代码、航班配载和载重平衡。	航空运输地面 服务员(民航客 运员)(高级工)	91%
2	民航客运与 实践操作	中国民用航空局、中国航空运输协会及主要航空公司概况,国际民用航空组织(ICA0)及国际航空运输协会(IATA)概况;一般旅客运送,特殊旅客运送;普通行李的运输,行李运输的不正常处理。		
3	客舱设施与 服务	客舱服务预先准备、直接准备、飞行实施、航后讲评、客舱各类设施与服务设备的操作使用、航前航后工作规范、各阶段标准服务流程、普通旅客、特殊旅客及两舱旅客差异化服务技巧,同时结合全真模拟全流程服务实训,融入岗位分工协作、典型服务场景与常规特情处置训练,全面培养学生客舱设施操作能力、标准化服务能力与综合岗位实操素养。	空中服务职业 技能等级证书	91%

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 2642 学时,总学分为 139 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 30%(不少于 25%);实践性教学学时 1594 学时占总学时的 60%(不低于 60%),其中岗位实习累计时间为 6 个月;通识拓展课程和专业拓展课程学时占总学时的 18%(不少于 10%)。具体学时学分分配见表 8。

表 8 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	41	30%	798	30%	
	通识拓展课	选修课	8	6%	136	5%	
专业教育课程	专业基础课	必修课	29.50	20%	532	20%	
	专业核心课	必修课	44	32%	888	34%	
	专业拓展课	选修课	16	12%	288	11%	
合 计			139	100%	2642	100%	
其中	课内理论教学				1048	40%	
	实践教学环节				1594	60%	
	合 计				2642	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，方可毕业，并获得毕业证书。

表 9 毕业要求

课程类型		应修学分	占总学分比例
通识教育课程	通识基础课程	41	30%
	通识拓展课程	8	6%
专业教育课程	专业基础课程	29.5	20%
	专业核心课程	44	32%
	专业拓展课程	16	12%

合计		139	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 14 名专任教师。学生数与专任教师数比例 10:1，专业课专任教师中“双师型”教师比例 79%。专任教师中，具有研究生学位教师占比达到 64%，其中博士学位教师占比达到 14%；具有高级职称的教师占比达到 36%，其中具有正高级职称的教师占比达到 20%；具有海外留学或研修经历的教师占比达到 14%；教师年龄结构优化，青年教师（40 周岁以下）占比为 36%。兼职教师总数占专业课教师比例达到 26%。

2. 专业带头人

专业带头人姜琳丽教授，是南京大学文学硕士，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 14 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。

4. 兼职教师

专业现聘有兼职教师 5 名，均是产业、行业、经济、社会一线的专家或技术人员，经专业或学校选聘，能开展专业实习/实训课程教学以及专业人才培养合作等。

（二）实践教学条件

1. 校内实训室

根据专业教育课程体系的实践教学需要，专业与行业、企业协同，建立了配套的校内实践教学基地，具有真实职业氛围、设备先进、软硬件配套、智慧化程度高、实践教学管理制度完善，实训经费充足，能够满足专业实践教学需要。具体配置如表专业校内实践教学基地配置所示。

专业校内实践教学基地配置

序号	实训室名称	实训室功能	支撑实训教学专业课程	注
1	客舱服务实训室	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。	民航客舱服务、民航客舱设备操作、民航安全保障与应急处置、民航服务与实践操作、民航乘务英语 1、民航乘务英语 2、民航双语播音、民航地面服务（双语）、航线地理及民俗文化	
2	客舱灭火实训室	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	民航客舱服务、民航客舱设备操作、民航安全保障与应急处置	

		学与实训。		
3	飞机出口实训室	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。	民航客舱服务、民航客舱设备操作、民航安全保障与应急处置、	
4	航空急救实训室	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。	民航急救护理、民航安全保障与应急处置、	
5	地勤与安检实训室	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。	民航客运实践操作、民航地面服务（双语）、民航安全保障与应急处置、民航机场运营与管理民航客运员技能训练、	
6	航空礼仪与形体训练室	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。	形体塑造（一）、形体礼仪训练、形体舞蹈 1、形体舞蹈 2、	
7	航空形象设计与展示室	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。	职业形象塑造、面试技巧	
8	语言实训室	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。	商务沟通与谈判技巧	
9	双语讲解实训室	用于对空中乘务专业学生实施展览展示、展厅讲解实训	民航双语播音	
10	体能训练室	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。	体能专项训练 1、体能专项训练 2	

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，专业与东海航空、深圳机场等企业建立了稳定的校外实践教学基地，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。

3. 实习基地

根据专业人才培养需要，专业与知名企业建立了 2 个稳定的校外实习基地，可以满足专业学生的校外实习需要，如深圳市机场股份有限公司、深圳市五洲宾馆企业等。

(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) 深圳市五洲宾馆集团有限责任公司。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

专业在《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,优先选用职业教育国家和省级近期规划教材。按照专业人才培养需要,结合课程教学标准、岗位实习标准等要求,补充编写具有专业特色的校本教材,并探索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。目前,本专业选用《民用航空客舱设备教程》等国家教材10部,参与编写《民用航空地面服务与管理(第2版)》等国家教材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

学校图书馆、二级学院、专业配备了充足的图书文献和教辅资料,能满足专业人才培养需要。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。已建成市级精品课程1门,数字化教材2门,双语课程1门。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色性、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、社会发展持续调研，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

（说明：教学进度安排表参照教务系统制作）

十一、研制团队

人才培养方案的研制团队见表 10。

表 10 研制团队

姓名	工作单位	职称/职务
陈士亮	深圳城市职业学院	副高/人文学院副院长
杨海兵	深圳城市职业学院	副高/人文学院院长
姜琳丽	深圳城市职业学院	副高/科研与技术服务处处长
马军	深圳城市职业学院	副高/教研室主任
姚佳旭	深圳城市职业学院	中级/教师
岳红	深圳城市职业学院	讲师/教师
孙娉婷	深圳城市职业学院	讲师/教师
郭珍	深圳城市职业学院	讲师/教师
潘叔续	深圳城市职业学院	中级/教师
陈仪梅	深圳城市职业学院	副高/教师
赵竞汝	深圳城市职业学院	中级/教师
陈辉	深圳城市职业学院	讲师/教师
陈威	深圳城市职业学院	讲师/教师
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
肖岗	招商积余深圳公司	部门长

二级学院负责人签字：_____、_____

附件 1

三年制高职 2026 级空中乘务专业课程教学安排一览表

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					
										一 (14)	二 (18)	三 (18)	四 (18)	五 (18)	六(16)
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					
		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				
		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				
		4	大学英语 1	3.5	56	48	8	14	4	4					
		5	大学英语 2	4.5	72	66	6	18	4		4				
		6	信息技术	3	48	16	32	12	4		4				
		7	体育 1	1.5	28	4	24	14	2	2					
		8	体育 2	2	34	4	30	17	2		2				
		9	体育 3	2	34	4	30	17	2			2			
		10	体质健康 1	0	4	0	4	—	—	(4)					
		11	体质健康 2	0	4	0	4	—	—			(4)			

		12	体质健康 3	0	4	0	4	-	-					(4)	
		13	体质健康	0.5	0	0	0	-	-						
		14	大学生心理健康教育	2	32	22	10	-	-	2					
		15	军事理论	2	36	36	0	-	-	(36)					
		16	军事技能	2	112	0	112	2	56	(112)					
		17	劳动教育	1	16	8	8	-	-	(16)					
		18	美育	2	36	18	18	-	-		(36)				
		19	国家安全	1	16	8	8	-	-		(16)				
		20	形势与政策 1	0	8	8	0	-	-	(8)					
		21	形势与政策 2	0	8	8	0	-	-		(8)				
		22	形势与政策 3	0	8	8	0	-	-			(8)			
		23	形势与政策 4	0	8	8	0	-	-				(8)		
		24	形势与政策 5	0	8	8	0	-	-					(8)	
		25	形势与政策 6	0	8	8	0	-	-						(8)
		26	形势与政策	1	0	0	0	-	-						
		27	职业生涯规划	1	18	8	10	9	2	2					
		28	大学生就业指导	1	16	6	10	8	2					2	

		29		创新思维训练	3	56	20	36	14	4	4					
		小 计			41	798	424	374	－	36	18	16	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。实践课时占比按指导性意见最低要求计。														
		小计（应修最低学分）			8	136	68	68	17	8						
专业教育课程	专业基础课程（必修课）	1		空中乘务专业知识	1.5	28	14	14	14	2	2					
		2		形体训练 1	2	36	12	24	18	2	2					
		3		形体训练 2	2	36	12	24	18	2		2				
		4		体能训练	2	36	12	24	18	2			2			
		5		职业形象塑造	4	72	12	60	18	4		4				
		6		民航概论	4	72	60	12	18	4			4			
		7		民航法律法规	4	72	60	12	18	4			4			
		8		客舱播音艺术	4	72	12	60	18	4				4		
		9		民航服务礼仪	4	72	12	60	18	4				4		
		10		航线地理及民俗文化	2	36	28	8	18	2		2				
			小计（应修最低学分）			29.5	532	234	298	－	30	4	8	10	8	0

专业核心课程（必修课）	1		民航急救护理	4	72	12	60	18	4				4		
	2		客舱安全与应急处置	4	72	24	48	18	4				4		
	3		民航服务心理学	4	72	60	12	18	4			4			
	4		客舱服务英语	4	72	36	36	18	4				4		
	5		客舱设施与服务	4	72	24	48	18	4					4	
	6		客舱服务与沟通技巧	4	72	24	48	18	4			4			
	7		民航客运与实践操作	4	72	28	44	18	4				4		
	8		岗位实习（毕业设计）	16	384	0	384	16	24						24
	小计（应修最低学分）			44	888	208	680	-	52	0	0	8	16	4	24
专业拓展课程（选修课）	1		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、集中在第五学期开设，共16学分。实践课时占比按指导性意见最低要求计。												
	小计（应修最低学分）			16	288	114	174	18	16					16	
			合计	139	2642	1048	1594		142	22	24	20	24	22	24
注：“-”代表不按学周授课，以学期授课计划为准；“（）”代表学期总学时，非周学时；“/”代表或，第一学期部分学院授课，第二学期部分学院授课。															