

空中乘务专业教学标准（高等职业教育专科）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应航空运输领域数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下空中乘务等岗位（群）的新要求，不断满足航空运输领域高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准是全国高等职业教育专科空中乘务专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校空中乘务专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

2 专业名称（专业代码）

空中乘务（500405）

3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	航空运输类（5004）
对应行业（代码）	航空运输业（56）
主要职业类别（代码）	民航乘务员（4-02-04-01）
主要岗位（群）或技术领域	民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员……
职业类证书	民航乘务员、民航空中服务……

6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识、爱岗

敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业的民航乘务员职业，能够从事民航客舱服务与安全管理工作的技能人才。

7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）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；

（2）掌握与本专业对应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，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，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；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）熟悉与民航运输和飞行运行有关的国内外法律法规和标准，以及环境保护、安全消防、民航安全等知识；

（6）熟悉航空运输常识；

（7）掌握旅客服务心理，我国客源国风俗文化、服务礼仪等知识；

（8）掌握客舱安全管理、客舱服务等技术技能，具有操作客舱设备设施、处置客舱紧急情况、完成客舱服务、进行紧急救护的能力；

（9）掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能；

（10）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（11）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，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；

（12）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 1 项艺术特长或爱好；

（13）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、语文、数学、物理、化学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育、行业文化等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的骨干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校应结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

(1) 专业基础课程

主要包括：航空法、民航概论、客舱播音艺术、客源国概况与风俗、民航服务礼仪、航空餐饮服务、形体训练、职业形象塑造等领域的内容。

(2) 专业核心课程

主要包括：客舱安全与应急处置、客舱设施与服务、民航客舱救护、客舱服务沟通技巧、民航服务心理学、客舱服务英语等领域的内容，具体课程由学校根据实际情况，按国家有关要求自主设置。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	客舱安全与应急处置	<p>① 熟悉客舱安全运行规则。</p> <p>② 识别客舱应急设备，并能对其进行正确的检查和操作。</p> <p>③ 掌握机上应急出口的位置，并能在正常、应急情况下正确操作完成客舱出口的开启和关闭。</p> <p>④ 掌握客舱内不同区域失火的正确处置方法。</p> <p>⑤ 掌握客舱释压的正确处置方法。</p>	<p>① 了解客舱安全运行规则。</p> <p>② 掌握不同飞行阶段客舱安全检查的内容和方法。</p> <p>③ 熟悉客舱应急设备所在位置，并掌握其航前检查内容、使用方法和注意事项。</p> <p>④ 掌握飞机出口的航前检查、待命/解除待命操作程序和正常及应急情况下的出口操作程序。</p>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	客舱安全与应急处置	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ 掌握机上颠簸的正确处置方法。 ⑦ 熟悉陆地、水上应急撤离的程序。 ⑧ 掌握正确的野外求生方法。 ⑨ 协助进行客舱安全防护 	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ 掌握客舱释压的处置程序。 ⑥ 掌握客舱失火和烟雾控制程序。 ⑦ 掌握机上颠簸处置程序。 ⑧ 掌握陆地、水上迫降与撤离的处置程序。 ⑨ 熟悉陆地（野外）迫降后求生方法。 ⑩ 掌握旅客扰乱行为、旅客非法干扰行为处置的程序
2	客舱设施与服务	<ul style="list-style-type: none"> ① 接收飞行任务，按规定准备飞行证件及资料。 ② 展现乘务员职业形象及仪表仪态。 ③ 检查机上客舱服务设施设备。 ④ 检查机供品质量及数量。 ⑤ 引导旅客就座并核对人数。 ⑥ 介绍机上服务设施设备并协助旅客使用。 ⑦ 介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备。 ⑧ 为旅客提供餐饮服务。 ⑨ 为特殊旅客提供适当的服务。 ⑩ 熟练朗读客舱常用中文广播词。 ⑪ 根据安全规则进行客舱安全管理。 ⑫ 完成降落后的客舱服务、文件交接和航班点评检查。 ⑬ 对旅客进行环保理念的宣传、引导 	<ul style="list-style-type: none"> ① 熟悉乘务员的岗位要求和具体工作职责。 ② 熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求。 ③ 熟悉客舱安全规则。 ④ 熟悉机上设施设备的处放位置及性能并能对其进行正确操作。 ⑤ 能够根据客舱服务规范迎送旅客。 ⑥ 能介绍机上服务设施设备并协助旅客使用。 ⑦ 能介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备。 ⑧ 能根据服务规范和各地宗教礼俗，为旅客提供餐饮服务。 ⑨ 熟悉客舱服务管理要求，能为各类特殊旅客提供适当的服务。 ⑩ 能对旅客进行环保理念的宣传、引导
3	民航客舱救护	<ul style="list-style-type: none"> ① 运用机载应急医疗设备相关知识对机上医疗物品进行飞行前检查。 ② 运用医疗急救知识处理机上突发病症。 ③ 运用医疗急救知识对机上旅客和机组人员进行创伤救护。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 了解人体解剖学基础知识。 ② 掌握客舱救护基础知识。 ③ 掌握机载应急医疗设备的使用要求。 ④ 能正确并有效实施心肺复苏急救。

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
3	民航客舱救护	<p>④ 正确应对突发公共卫生事件，掌握相应的隔离防疫要求。</p> <p>⑤ 掌握基本的客舱空勤人员卫生保健常识</p>	<p>⑤ 掌握海姆立克急救法、止血、包扎、骨折固定、伤员搬运等现场救护方法。</p> <p>⑥ 能正确识别机上常见病症并进行有效处置。</p> <p>⑦ 了解机上突发公共卫生事件处置原则；掌握常见传染病的应急处置和隔离防疫要求。</p> <p>⑧ 了解客舱空勤人员的卫生保健常识</p>
4	客舱服务沟通技巧	<p>① 运用不同沟通技巧为旅客塑造第一印象。</p> <p>② 应用不同的沟通技巧为特殊旅客进行服务。</p> <p>③ 理解文化差异，为国际旅客提供机上服务。</p> <p>④ 与机组人员进行良好沟通。</p> <p>⑤ 为不同旅客提供舒适的客舱服务。</p> <p>⑥ 飞行中利用沟通技巧缓解旅客争执冲突</p>	<p>① 了解客舱服务沟通的内涵。</p> <p>② 熟悉客舱服务的人际沟通要求。</p> <p>③ 掌握有效的服务倾听、服务表达、投诉应对、特殊旅客服务沟通、内部沟通的技巧及应用方法。</p> <p>④ 能够进行良好的跨文化沟通。</p> <p>⑤ 能够将不同的沟通技巧应用于客舱服务场景</p>
5	民航服务心理学	<p>① 根据旅客需求为旅客提供适当的服务，了解服务区域旅客的信息（VIP 旅客、特殊旅客、特殊餐旅客等），及时处理旅客的特殊需求。</p> <p>② 在服务中合理运用知觉规律解决问题。为登机旅客营造良好的第一印象。</p> <p>③ 根据不同旅客的个性特点，为旅客提供有针对性的服务。</p> <p>④ 及时准确地把握旅客情绪变化，及时恰当地调节旅客情绪，缓解旅客争执冲突，主动识别潜在威胁。</p> <p>⑤ 根据实际情况，采用恰当的方法，促使旅客调节或转变态度。</p>	<p>① 掌握民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，如需要、知觉、个性、情绪情感、态度等。</p> <p>② 掌握旅客群体心理、旅客投诉心理的特点及应对方法等。</p> <p>③ 掌握与旅客进行服务交往的技巧和方法。</p> <p>④ 掌握服务人员进行自身心理健康管理的方法，包括如何应对挫折、缓解工作压力、调节情绪等。</p>

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
5	民航服务心理学	⑥ 把握旅客心理，与旅客进行良好的沟通。 ⑦ 正确应对和处理旅客投诉。 ⑧ 对旅客进行群体管理。 ⑨ 积极正确地进行自身心理健康管理	⑤ 能够将所学理论知识应用于实际服务中
6	客舱服务英语	① 识别客舱服务设备和应急设备的英文标识。 ② 朗读常用客舱英文广播词。 ③ 使用英文为旅客提供餐饮服务。 ④ 使用英文落实完成区域内的特殊餐食、特殊旅客的服务。 ⑤ 使用英文完成机上免税品销售工作。 ⑥ 使用英文及时处理旅客的特殊需求（中转等）。 ⑦ 使用英文帮助旅客填写海关申报单、入境卡等表格。 ⑧ 使用英文完成客舱旅客安全检查任务	① 熟练掌握客舱常用英文广播词，能够连贯、清晰、准确地朗读客舱英文广播。 ② 熟练掌握客舱服务英语的常用词汇和用语，并能正确理解和运用。 ③ 熟练掌握机上服务设施和应急设备的有关英文词汇，能够识别所有机上设备的英文名称。 ④ 熟悉机上应急处置程序，能够正确使用英文处理各种紧急情况。 ⑤ 掌握机上医疗、应急处置等特殊情况的英文词汇及表达。 ⑥ 了解国际航班出入境相关流程，能够使用英文顺利完成出入境有关手续

(3) 专业拓展课程

主要包括：航空运输地理、民航危险品运输、民航旅客运输服务、民航商务英语、空港地面服务、民航运输企业管理概论、机组资源管理、手语训练、服务营销、茶艺与茶文化等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

(1) 实训

在校内外进行形体训练、职业形象塑造、客舱服务训练、客舱安全与应急处置等综合实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

(2) 实习

在航空运输行业的航空公司、民航机场等企业进行空中乘务专业实习，包括认识实习和

岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；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。

8.2 学时安排

总学时一般为 2600 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总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，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外航空运输行业、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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有工商管理类、旅游管理类等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息

技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 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、实验室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展空中乘务岗位工作实训等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）客舱服务实训室

配备满足客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段等设备设施，用于客舱服务训练课程等实训教学。

（2）客舱应急实训室

配备满足客舱应急设备认知、客舱释压、客舱灭火、舱门操作、滑梯训练、客舱应急撤离等设备设施，用于客舱安全与应急处置课程等实训教学。

（3）机上急救实训室

配备满足生命体征测量、心肺复苏、创伤现场救护等设备设施，用于民航客舱救护课程等实训教学。

（4）服务礼仪实训室

配备全身镜、会议桌椅、服务用品等设备设施，用于服务礼仪课程等实训教学。

（5）形体训练实训室

配备把杆、镜子等设备设施，用于形体训练等实训教学。

(6) 乘务化妆实训室

配备化妆台、镜子等设备设施，用于职业形象塑造等实训教学。

(7) 体能训练实训室

配备哑铃、杠铃等设备设施，用于体能训练课程等实训教学。

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供民航乘务员、航空公司和机场的贵宾室服务人员、公务机服务保障人员、机场旅客服务人员等与专业对口的相关实习岗位，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；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 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需要的教材、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 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。专业类图书文献主要包括：《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》《民航乘务员国家职业标准》《客舱乘务员的资格与训练》等涉及空中乘务、危险品、旅客服务等法律、标准、文献、书籍，以及其他民航类、安全管理类、心理类、服务类、管理类图书等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

(1) 学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制

度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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) 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

(4) 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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。