

2022 级空中乘务专业人才培养方案 (专业代码: 500405)

一、学制及招生对象

1. 学制: 三年
2. 招生对象: 高中毕业生、中等职业学校毕业生

二、培养目标

本专业主要培养面向服务民航行业、培养拥护党的基本路线,适应空中乘务、民航机票销售、旅客运输、货物运输、安全检查、空中安全保卫、宾馆服务等一线需要,具有良好的职业道德和敬业精神,具备民航职业服务能力,主要从事以乘务员为主、民航售票员、客运员、货运员、安检员、酒店服务员工作为辅的,德、智、体等全面发展的高素质技能型人才。

三、职业岗位

- 1、航空服务: 空中乘务员、空中安全员、航空公司客运员、票务员、货运员、机场服务员。
- 2、旅游服务: 导游、旅游从业人员。
- 3、宾馆酒店服务: 前台服务员、客房服务员、餐厅及其他岗位服务员。

四、培养规格及要求

1. 素质要求

- (1) 掌握马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的基本原理,具有一定的法律、法规知识;
- (2) 具有良好的职业道德和行为规范,遵纪守法,诚实守信,工作踏实,认真负责;
- (3) 具有一定的文化修养和良好的社会交际能力,善于与人沟通,富有团队精神;
- (4) 具有良好的心理素质,自信、开朗、坚毅、正直,积极向上,勇于克服困难;具有一定的体育技能和健康的体魄;
- (5) 具有较强的自学能力、知识获取能力,独立工作能力和一定的自主创新能力。

2. 知识要求

- (1)了解民航基本情况,掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。
- (2)掌握现代航空服务及旅游管理的基本知识。

- (3)掌握必须的旅游历史、地理、文学知识。
- (4)掌握旅游职业道德规范和礼貌礼仪常识。
- (5)了解客舱服务心理学的基本知识。
- (6)了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识。
- (7)掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识。
- (8)掌握行业有关法规及国际规范。

3. 能力要求

(1) 职业基本技能

①通过公共英语、航空口语等课程的学习，具备良好的英语应用能力，并达到“高等学校英语应用能力考试B级”合格要求；

②具有一定的文件检索、资料查询的基本能力，有熟练的计算机 office 办公软件的应用能力和相关软件的操作能力；

③有一定的人际交往能力，能较快适应航空及酒店服务与管理工作的需要，能够和外宾进行英语沟通的基本能力。

(2) 职业综合能力要求

①具有航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。

②具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。

③具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。

④具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

⑤具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。

⑥具有人际交往、团队合作能力。

⑦具有较强的自学与获取新知识的能力。

五、职业岗位工作任务及课程体系分析

相关职业资格证书	职业岗位	典型工作任务	主要专业能力	学习领域课程
民航乘务员 空中安全员 民航售票员 民航客运员	空中乘务员	从事航空公司民航乘务员，民航客票销售及操作实务	具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力，具备客舱服务能力，具备处置客舱紧急情况的能力，具备特殊旅客服务能力	客舱设施与服务、民航旅客运输、客舱安全与应急处理、民航客舱救护、民航服务礼仪、形体训练、化妆与职业形象塑造、民航服务沟通技巧、乘务礼仪实训、客舱服务综合训练、客舱设备操作训练、客舱应急处置与逃生训练、客舱广播英语、普通话、民航服务日语、航空餐饮服务与管理
民航货运员	客运	机场客运服务	查验客票、安排座位收运、交付行李、异常处理 问询、引导、特殊旅客服务 民航运输预配、结算	民航服务心理学、民航旅客运输、民航概论、民航地面服务与管理、民航服务沟通技巧、客源国概况与风俗
民航安检员	货运	民航货物运输	检查、称重、清点、填单、计算运价、收费 入库、理货、保管、表价、装卸 提货通知、交付货物、费用处理。异常处理	民航安全管理与应急处置、航空运输地理、民航危险品知识
	安检	机场安检	查验证件 安全检查 异常处理	民航法律法规、民航概论、民航危险品知识、民航地面服务与管理

六、专业核心能力

对客服务能力、客票销售能力、货运组织能力，安全检查能力，空乘服务能力及宾馆服务能力等专业能力。

七、专业核心课程的教学要求

1、 民航服务沟通技巧

本课程主要掌握民航服务中的人际沟通技巧，包括如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、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、内部沟通等

2、 客舱设施与服务

通过对飞行运行和客舱服务程序的学习，使学生了解航空公司飞行组织、飞行进程以及飞行与客舱服务的关系，掌握全面的客舱服务技能。了解乘务职业的起源和现状，掌握机组成员的调配和交流的方法和技巧，熟悉国际民航服务规范，掌握配餐、播报等基本操作技能。

3、 客舱安全与应急处置

本课程主要学习客舱安全运行规则及不同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、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识。

4、 客舱服务英语

提高航空服务各岗位英语的听、说、写、交际能力，提高对外服务的能力，掌握航空服务中客运服务内容、货运服务内容、客舱服务内容、安全检查内容情境会话

5. 民航客舱救护

熟悉急救的基本知识和理论；掌握心肺复苏、急救包扎等现场救护技能；能灵活处理客舱内出现的晕机、压耳、心绞痛等急救症状。

6. 民航服务心理学

本课程主要学习民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力等

八、教学计划及学时学分统计表（见附表）

九、毕业标准

1. 所修计划规定课程的成绩全部合格，并获得 172 学分；
2. 获得江苏省高等学校英语应用能力 B 级或相应水平的等级证书；
3. 获得全国计算机等级考试一级证书或相应水平的计算机等级证书；
4. 获得空乘相关资格证书或客运员或货运员资格证。

十、说明

无。

制表人：刘陆燕 2022 年 6 月 5 日

教研室主任：刘陆燕 2022 年 6 月 15 日

二级学院院长：仝泽柳 2022 年 6 月 15 日

教务处长：连春光 2022 年 6 月 20 日

分管校长：张涛 2022 年 6 月 20 日