

许昌电气职业学院 空中乘务专业人才培养方案 (三年制)

专业代码：600405

适用年级：2019 级

专业负责人：赵志阳

制订时间：2019 年 8 月

系部审批：同意

专业建设指导委员会审定：同意

学院审批：同意

审批时间：2019 年 8 月 20 日

二〇一九年八月

2019 级空中乘务专业人才培养方案

(专业代码: 600405)

一、入学要求及学制

1. 入学要求:

(1) 年龄在 15~22 周岁之间的普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者;
(2) 热爱祖国、遵纪守法、举止端庄,有志于从事航空服务事业,具有较强的服务意识和良好的道德品质;

(3) 身高:男生 173cm 以上;女生 163cm 以上;

(4) 视力:矫正视力不低于 0.4,无色盲、色弱、斜视;听力不低于 5 米;

(5) 五官端正,肤色好,面部和手、臂等裸露部位无明显的疤痕;

(6) 身体健康、体形匀称,无明显的“O”型、“X”型腿;

(7) 无肝炎或肝脾肿大、HbsAg 阴性;

(8) 无精神病史,无各类慢性疾病,无肺结核等传染病;

(9) 无久治不愈的皮肤病,如头癣、湿疹、牛皮癣、慢性荨麻疹等;

(10) 口齿伶俐,中、英文发音准确,性格开朗、大方,心理素质好,富有合作精神。

2. 学制: 三年

二、职业面向

(一) 人才需求分析

在十二五期间,我国民航每年新增飞机就达到 250 架。未来五年,民航业投资规模将在 1.5 万亿以上,旅客运输量将达到 4.5 亿人,运输机场数量将达到 230 个以上,包括通用航空飞机在内的机队规模将达到 4500 架以上。服务国民经济服务、社会公众将进一步增强。通用航空对各类专业人才的需求不低于民航需求的 50%。2015 年底空空域开放后,我国民航发展中对于航空专业人才数量的需求将与日俱增。中国民航学院专家表示,按照我国民航发展目标到 2020 年,我国民航市场将达到目前美国民航市场的水平,目前全美航空公司从业人员超过 70 万人,而我国的从业人员不足 20 万,有近 50 万的缺口。这个数字也许会根据行业的发展和员工配置而有所调整,但可以肯定的是在未来很长时间内,我国航空人才都将处于短缺状态。另据统计,航空公司每年增加客机 30 余架,一般一架 150 座左右的客机,从空乘人员到地面配套管理,服务人才至少需要 150 人,300 座以上的超大型飞机,需要的员工更多,空姐就需 72 名,加上飞行员空勤、地面服务、航空机务、各类配套岗位 120 余人,整架飞机需 200 余人的班子。从此推断,未来几年,整个航空服务体系的构建需要大量的人力支持。

鉴于以上客观事实,培养高素质的空中服务地面、服务民航客运、民航运输业人才是民航业发展的迫切需要,也是航空旅游业发展的需要,更是民航运输企业深化体制改革,适应未来发展的需要。

(二) 职业岗位分析

本专业职业岗位群如表 1-1-1 所示

表 1-1-1 空中乘务专业职业岗位群

类别	职业岗位名称	主要工作任务	职业资格证书
初始岗位	见习乘务员	在客舱为旅客提供服务	乘务员合格证
迁移岗位	服务质量管理员	服务质量管理	
	乘务调度员	航班乘务排班	

发展岗位	乘务长	客舱管理	
	高端服务	五星级酒店前台服务、大堂服务、餐饮服务、VIP 管家	
	文秘	文秘写作、办公室管理和公关策划、设计、组织	

(三) 职业资格证书

表 1-1-2 空中乘务专业职业资格证书

证书名称	等级	颁证机构	知识技能	配套课程
全国高等学校非计算机专业计算机应用水平考试	I 级	河南省教育厅	计算机基本知识和应用	计算机基础
全国高等学校英语应用能力	A 能	河南省教育厅	英语基础知识和应用	大学英语
普通话等级证	二级乙等	河南省语言文字中心	普通话知识应用	普通话与播音技巧
中国民用航空客舱乘务员训练合格证	初级	民航总局	客舱服务理论及应用	空乘礼仪 客舱服务

三、专业培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业素质和文化素养，掌握空中乘务专业必备基础理论知识、基本技能和专业技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空公司及机场服务的业务流程和工作要求，以及有关的政策和法规，具备空乘礼仪服务、语言交际、协调沟通、计算机应用操作等方面能力，面向航空公司、民航机场等生产、管理、服务一线需要，从事客舱服务、民航地面服务以及岗位群工作的高素质技术技能型人才。

四、人才培养规格

(一) 素质结构

(1) 基本素质

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

(2) 职业素质

具有质量意识、环保意识、信息素养、工匠精神、创新思维；热爱民航事业，弘扬和践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代民航精神；具有较强的安全意识；尊重不同国家的不同风俗习惯，具有良好的服务意识；

勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；能够适应飞行压力与环境，能与其他机组成员团结协作；

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合飞行运行要求，以满足空中乘务的工作要求。

(二) 能力结构

(1) 专业能力

熟悉航空运输企业的各部门的业务流程；

掌握较强外语口头表达能力、专业英语及飞机上中英文的播音；

能按照民航行业标准的礼仪规范执行；

掌握客舱的各种设备及其使用；
具备特殊旅客服务能力；
掌握客舱急救知识和紧急情况的处置。

(2) 方法能力

熟练掌握空中乘务的业务技能和工作要求；
具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
具备信息技术应用能力。

(3) 社会能力

具有较强的学习能力、吃苦耐劳精神
具有认识自身发展重要性以及确立自身继续发展目标的能力
具有较强的沟通交往能力和服务意识，团体协作精神、求实敬业的职业道德和开拓进取的创新
能力

(三) 知识结构

(1) 基础知识

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
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；

了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

(2) 专业知识

掌握空中乘务的基本理论和知识；
熟悉航空法、运输规则等法律法规；
掌握飞机的机型及客舱设备知识；
掌握客舱及地面的服务流程；
掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识；
掌握航线及地理知识；
掌握旅客服务心理知识；
掌握航空运输常识；
熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识；
熟悉职业形象塑造知识。

(四) 知识、能力、素质结构分析表

表 1-2-1 空中乘务专业知识、能力、素质结构分析表

素质模块	能力	知识结构	课程模块
空乘形象	职业形象塑造能力	形体训练 化妆及形象设计技巧	空乘形体训练 空乘形象塑造与化妆技巧
礼仪服务	礼节礼仪规范运用	基本姿态与礼节	空乘礼仪
英语素质	口头表达、实际运用能力	专业英语听说读写	民航英语
客舱服务	机上旅客服务 舱门使用 紧急情况处理及急救能力 餐饮服务	熟悉客舱操作流程及紧急情况处理	客舱服务 头等舱餐饮服务
安全保卫与应急处置	验证技能、人身检查技能、物品检查技能	民航安保法律法规，客舱干扰行为识别与处置，客舱危情交流与沟通；公共航空运输安全管理与应急处置；	航空安全保卫 应急处置
医疗急救	常见急症的识别及处理，初步使用常用急救药物和学会急救常用技术	航空飞行常见疾病的病因及预防；航空飞行与心理保健；航空飞行突发情况的现场急救；服务机上旅客突发疾病的急救服务。	机上急救

五、毕业要求

(一) 学分要求

(1) 课内 80 学分，其中

- ◆公共必修课：35.5 学分；
- ◆公共选修课：4 学分；
- ◆专业支撑课：17.5 学分；
- ◆专业核心课：14 学分；
- ◆职业训练项目：1 学分；
- ◆专业拓展方向课：4 学分；
- ◆专业拓展选修课：4 学分。

(2) 课外 20 学分，其中

- ◆大学生素质拓展：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆学生操行评定：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆大学生体育技能测试：2 学分；
- ◆公共技能、创新创业成果：4 学分；
- ◆社会实践：2 周，2 学分。

(3) 学分转换说明

◆鼓励学生参加各类职业技能竞赛、学科竞赛、创新设计、科技活动、艺术实践、社团活动、志愿服务等，提高学生的综合能力和职业素养，取得的成果学分转换情况详见表 1-3-1

表 1-3-1 空中乘务专业学分转换情况表

序号	项目	要求	学分	替换的课程或课程类型	
1	全国高等学校非计算机专业计算机应用水平考试	通过并获得证书	2	计算机应用基础	
2	全国高等学校英语应用能力	通过并获得证书	2	大学英语、民航英语	
3	职业礼仪技能竞赛	国家级	一等奖	4	专业支撑课：空乘礼仪
			二等奖	3	
			三等奖	2.5	
		省级	一等奖	2	
			二等奖	1.5	
			三等奖	1	
地市或院级	一等奖	0.5	专业支撑课：空乘礼仪		
	二等奖	0.5			
4	学科竞赛			按《奖励学分实施办法》执行	
5	公开发表作品			按《奖励学分实施办法》执行	
6	发明专利			按《奖励学分实施办法》执行	

(二) 平均学分绩点 (GPA) 要求:

- ◆平均学分绩点 (GPA) 达 1.00 以上。

(三) 证书要求

- ◆普通话等级证;
- ◆公共英语等级证;
- ◆计算机等级证;

六、以工作过程为导向构建课程及活动体系的开发设计

(一) 典型工作任务与职业能力分析

本专业对应的 7 个职业岗位的典型工作任务有: 机型及客舱设备、客舱服务基本要求、客舱服务操作、民航运输知识储备、空乘塑造, 典型工作任务及其对应的职业能力详见表 1-4-1。

表 1-4-1 典型工作任务与职业能力分析表

典型工作任务	职业能力	职业素养
D1: 机型及客舱设备	D1-1: 飞机客舱基本布局 D1-2: 客舱主要设备设施及其操作方法 D1-3: 客舱应急设备及操作方法	E1-1: 客舱基本理论 E1-2: 客舱设备理论 E1-3: 客舱应急操作素养
D2: 客舱服务对乘务员的基本要求	D2-1: 客舱乘务员应具体的基本素质 D2-2: 客舱乘务员的职业形象	E2-1: 基本职业素养 E2-2: 乘务员基本形象
D3: 客舱管理与乘务员职责	D3-1: 客舱服务专业术语 D3-2: 客舱乘务员岗位职责 D3-3: 客舱饮品和食品配备 D3-4: 机载物品管理 D3-5: 客舱卫生管理	E3-1: 服务专业术语素养 E3-2: 岗位职责素养 E3-3: 客舱搭配素养 E3-4: 物品管理素养 E3-5: 卫生管理素养
D4: 客舱服务操作	D4-1: 客舱乘务员服务规范 D4-2: 客舱服务操作 D4-3: 客舱服务标准 D4-4: 非正常航班处置	E4-1: 服务规范素养 E4-2: 服务操作素养 E4-3: 服务标准素养 E4-4: 非正常航班处置
D5: 客舱安全管理与应急处置	D5-1: 客舱安全规定及检查 D5-2: 客舱安全演示 D5-3: 应急撤离的基本知识 D5-4: 机上火灾的处置 D5-5: 客舱释压 D5-6: 危险物品 D5-7: 机上急救	E5-1: 安全意识素养 E5-2: 客舱安全演示 E5-3: 应急撤离素养 E5-4: 火灾处置 E5-5: 客舱释压 E5-6: 危险意识素养 E5-7: 急救素养
D6: 民航知识储备	D6-1: 民航运输发展与飞行原理 D6-2: 机场地面运行 D6-3: 旅游与地理认知 D6-4: 民航服务英语 D6-5: 空乘沟通技巧 D6-6: 客舱播音及信息服务 D6-7: 旅客心理 D6-8: 民航法规相关知识	E6-1: 民航基本知识素养 E6-2: 地面服务素养 E6-3: 民航地理素养 E6-4: 民航英语素养 E6-5: 沟通素养 E6-6: 播音及信息素养 E6-7: 心理学素养 E6-8: 民航法律意识素养
D7 空乘形象塑造	D7-1: 基础化妆 D7-2: 职业发型 D7-3: 职业服装 D7-4: 职业姿态	E7-1: 化妆素养 E7-2: 职业发型素养 E7-3: 职业服装素养 E7-4: 职业姿态素养

(二) 专业学习领域核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合空中乘务(专业名称)专业相应职业岗位对应的职业资格的要求, 归类出空乘形象塑造、客服服务、空中安保、机上急救、应急处置、头等舱餐饮等 6 个行动领域, 转换成 6 门对应的学习领域核心课程。

专业学习领域核心课程及其对应的主要教学内容见表 1-4-2。

表 1-4-2 专业学习领域核心课程设置表

专业核心课程	典型工作任务	职业能力	职业素养	主要教学知识点	参考学时	学分
H1: 空乘形象塑造	D7	D7-1~D7-4	E7-1~E7-4	H1-1: 妆容塑造 H1-2: 发型塑造 H1-3: 仪态塑造 H1-4: 语言塑造 H1-5: 服装塑造	140	8
H2: 客舱服务与管理	D2 D3 D4 D5	D2-1~D2-2 D3-1~D3-5 D4-1~D4-4 D5-1~D5-7	E2-1~E2-2 E3-1~E3-5 E4-1~E4-4 E5-1~E5-7	H1-1: 机型及客舱设备 H1-2: 客舱管理与职责 H1-3: 客舱服务操作 H1-4: 客舱安全管理与应急处置	72	4
H3: 航空安全保卫	D5	D5-1~D5-7	E5-1~E5-7	H3-1: 客舱安全规定及检查 H3-2: 客舱安全演示 H3-3: 航空安全管理法律法规 H3-4: 客舱危情交流与沟通 H3-5: 检查技能 H3-6: 航空防卫与控制	36	2
H4: 机上急救	D5	D5-7	E5-7	H4-1: 航空生理基础知识 H4-2: 飞行常见疾病病因及预防 H4-3: 航空飞行与心理保健 H4-4: 空勤人员的营差要求 H4-5: 应预防的常见疾病 H4-6: 中国航空卫生法规 H4-7: 飞行突发情况的现场急救 H4-8: 旅客突发疾病的急救服务	36	2
H5: 应急处置	D5	D5-1 D5-3 D5-4 D5-6	E5-1 E5-3 E5-4 E5-6	H5-1: 民航安全管理 H5-2: 民航应急管理 H5-3: 公共航空运输安全管理与应急处置 H5-4: 民用机场安全管理与应急处置 H5-5: 空中交通服务安全管理与应急处置 H5-6: 航空安保应急处置的能力	36	2
H6: 头等舱餐饮服务	D3	D3-3	E3-3	H6-1: 西餐在头等舱中的应用 H6-2: 头等舱酒水 H6-3: 头等舱餐饮服务规范	36	2

(三) 专业核心课程描述

表 1-4-3 “空乘形象塑造”课程描述

课程名称	空乘形象塑造	学时数	140	学分	8
学习目标	了解妆容塑造的重要性，掌握妆容塑造的和基本要求，调整良好情绪，提升气质，培养优质服务理论。				
工作任务	通过课程学习，使学生了解空乘人员良好的职业形象的意义，并掌握空乘应具备的职业形象素养，掌握妆容、发型及服装的塑造标准，仪态和语言的基本要求，并能灵活运用到工作服务中。				
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆 能按化妆基本程序进行面部各部位的化妆修饰 能按空中乘务岗位要求，完成发型整理 能按要求独立完成自己的各种整体造型</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>掌握化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，服饰塑造，仪态塑造，语言塑造等基本常识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p> <p>(3) 社会能力</p> <p>养成良好的个人礼仪修养和优雅气质</p>				

	以追求真善美为目标，形成积极向上的政治观、世界观、人生观、道德观、法制观等具有较高的道德修养和高尚的道德情操
职业素养	能在飞行服务过程中始终保持良好的职业形象待人接物
学习内容	<p>妆容塑造：色彩基础知识及运用；化妆用品工具的选择及运用；基础化妆</p> <p>发型塑造：脸型与发型；职业发型基本款</p> <p>服装塑造：服装色彩与脸色；职业装的穿着；服饰细节塑造</p> <p>仪态塑造：站姿；坐姿；走姿</p> <p>语言塑造：声音的塑造；语言表达力塑造</p>
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。

表 1-4-4 “客舱服务”课程描述

课程名称	客舱服务	学时数	72	学分	4
学习目标	通过学习，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。				
工作任务	掌握客舱服务相关基本操作技能				
职业能力	<p>(1) 专业能力</p> <p>掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求；</p> <p>掌握乘务员标准的姿态动作；</p> <p>掌握乘务员应用工作原则和程序；</p> <p>掌握乘务员常用服务动作礼仪规范；</p> <p>熟悉客舱服务中常见问题及处理流程；</p> <p>(2) 方法能力</p> <p>能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务；</p> <p>具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；</p> <p>具有选择合适的服饰、得体妆容的能力；</p> <p>具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷等优质服务的能力；</p> <p>能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务；</p> <p>(3) 社会能力</p> <p>养成良好的个人礼仪修养和优雅气质</p> <p>团队合作意识，较强的服务意识</p> <p>较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我；</p> <p>特殊情况的应变能力和较强的心理素质；</p>				
职业素养	通过掌握客舱服务的处理原则和工作方法，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。				
学习内容	机型及客舱设备，客舱服务对乘务员的基本要求，客舱管理与乘务员职责，客舱服务操作，客舱安全管理与应急处置。				
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。				

表 1-4-5 “航空安全保卫”课程描述

课程名称	航空安全保卫	学时数	36	学分	2
学习目标	通过任务和项目活动，使学生能掌握客舱安全保卫工作的相关内容、工作技巧和相关理论知识，能初步完成客舱保卫相关岗位的实际工作任务，培养学生具有善于沟通和				

	合作的品质，成为一名合格的安保人员奠定职业能力基础。
工作任务	掌握航空安全保卫相关基本操作技能和基础理论知识
职业能力	<p>(1) 专业能力 验证技能，准确识别证件及人员 人身检查技能，正确使用工具实验人身检查 物品检查技能</p> <p>(2) 方法能力 熟悉客舱安全规则，安全管理 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；</p> <p>(3) 社会能力 文明工作，特殊情况的应变能力和较强的心理素质； 具有较强的学习能力、吃苦耐劳精神 具备良好的工作态度、责任心</p>
职业素养	<p>掌握客舱安全保卫工作的相关内容、工作技巧和相关理论知识 能初步完成客舱保卫相关岗位的实际工作任务 培养学生具有善于沟通和合作的品质</p>
学习内容	民航安保法律法规，客舱干扰行为识别与处置，客舱危情交流与沟通，客舱防卫与控制，检查技能（证件检查、人身检查、物品检查、飞机监护、隔离区监护）
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末卷面考试相结合综合评定成绩。

表 1-4-6 “机上急救”课程描述

课程名称	机上急救	学时数	36	学分	2
学习目标	<p>掌握急救医学的基本理论和基本概念； 掌握院前急救，急救问题的紧急评估与处理； 熟悉各急症的概念、病因、发病机制、分类； 掌握各急症的临床表现，识别及处理，特别是早期识别及处理、转院前处理、转院途中处理。 熟悉急危重症病人的监护内容及常用急救药物。</p>				
工作任务	<p>对应用急救医学的基本理论、基本知识地常见急症的临床特点作出解释 运用急救医学的理论与技术，初步学会对常见急症的识别及处理，特别是早期识别及处理、转院前处理、转院途中处理。 初步使用常用急救药物和学会急救常用技术</p>				
职业能力	<p>(1) 专业能力 应用急救医学的基本理论、基本知识地常见急症的临床特点作出解释 运用急救医学的理论与技术，初步学会对常见急症的识别及处理，特别是早期识别及处理、转院前处理、转院途中处理。 初步使用常用急救药物 学会急救常用技术</p> <p>(2) 方法能力 能够开展旅客心理调查</p> <p>(3) 社会能力 具备良好的工作态度、责任心 具有较强的团队意识和协作能力 具有较强的学习能力、吃苦耐劳精神 具有较强的语言表达能力的协调人际关系能力 具有认识自身发展重要性以及确立自身继续发展目标的能力</p>				
职业素养	<p>通过学习机上急救，掌握急救医学的基本理论和基本概念，运用常用急救药物和急救常用技术，提升应用能力，达到空乘服务所应有的细致又专业的医疗服务水准。</p>				
学习内容	<p>航空生理基础知识；航空飞行常见疾病的病因及预防；航空飞行与心理保健；空勤人员的营差要求；空勤人员应预防的常见疾病；中国航空卫生法规；航空飞行突发情况的现场急救；服务机上旅客突发疾病的急救服务。</p>				

技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。
-----------	---------------------------

表 1-4-7 “应急处置”课程描述

课程名称	应急处置	学时数	36	学分	2
学习目标	民航安全管理可分为事前的风险管理、事中的应急管理以及事故征候调查三个阶段。同航空安全管理的主要任务是通过安全风险预防事故发生，然而一旦发生事故，相关人员如何迅速进行正确的处置，以防止事故蔓延或出现再生事故，就显得尤为重要。通过本课程的学习，学生应能识别民航安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。				
工作任务	通过安全风险预防事故发生，能识别民航安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。				
职业能力	(1) 专业能力 民航应急管理的技能 公共航空运输应急处置的能力 民用机场应急处置的能力 空中交通服务应急处置的能力 航空安保应急处置的能力 (2) 方法能力 民航应急管理的方法 (3) 社会能力 具有良好的服务意识和职业道德 具有健康良好的工作习惯和心态 对公司和企业忠诚、对旅客诚信、对同事合作的职业态度				
职业素养	通过学习使学生系统掌握安全管理与应急处置的基本知识，能够学会管理知识与操作技能，培养学生的处事能力，提高学生在乘务工作中的能力。				
学习内容	民航安全管理；民航应急管理；公共航空运输安全管理与应急处置；民用机场安全管理与应急处置；空中交通服务安全管理与应急处置；航空安保应急处置的能力				
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末卷面考试相结合综合评定成绩。				

表 1-4-8 “头等舱餐饮服务”课程描述

课程名称	头等舱餐饮服务	学时数	36	学分	2
学习目标	通过学习，使学生能够全面了解头等舱餐饮服务所需要的专业知识，了解头等舱餐饮服务中应具备的服务常识，掌握头等舱餐饮服务的基本技能。				
工作任务	掌握头等舱餐饮服务相关基本操作技能				
职业能力	(1) 专业能力 掌握服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求； 掌握乘务员标准的姿态动作； 掌握乘务员应用工作原则和程序； 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程； (2) 方法能力 能在亲和微笑的状态下为旅客进行头等舱餐饮服务服务； 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 具有为旅客提供餐饮优质服务的能力； 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行头等舱餐饮服务 (3) 社会能力 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 团队合作意识，较强的服务意识 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 特殊情况的应变能力和较强的心理素质；				

职业素养	通过掌握头等舱餐饮服务的处理原则和工作方法，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备头等舱餐饮服务的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。
学习内容	西餐在头等舱中的应用：西餐用餐顺序；内容介绍；餐具介绍；杯具介绍； 头等舱酒水：酒水基础；葡萄酒；利口酒；烈酒；鸡尾酒； 头等舱餐饮服务规范：点单服务；水果服务；芝士服务；咖啡服务；主菜服务。
技能考核项目与要求	考试课，平时考查与期末实训考试相结合综合评定成绩。

（四）职业训练项目简介

表 1-4-9 “空中乘务员职业技能大赛”职业训练项目简介

职业训练项目名称	空中乘务员职业技能大赛	学时数	10	学分	0.5
训练目标	通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练应用到实际工作中				
工作任务	通过学习使学生发挥职业技能，展示乘务员职业风采				
职业能力	<p>（1）专业能力</p> <p>掌握乘务员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求； 掌握乘务员标准的姿态动作； 掌握乘务员常用服务动作礼仪规范；</p> <p>（2）方法能力</p> <p>具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 具有选择合适的服饰、得体妆容的能力； 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行服务；</p> <p>（3）社会能力</p> <p>养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 团队合作意识，较强的服务意识 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 特殊情况的应变能力和较强的心理素质；</p>				
职业素养	通过掌握乘务员形象展示及情景剧，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德，具备乘务员的专业素质。				
训练内容	使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计 掌握客舱内服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化				
考核项目与要求	乘务员形象塑造，客舱情景剧				
实施主体及实施场所	形体房				

表 1-4-10 “客舱服务技能大赛”职业训练项目简介

职业训练项目名称	客舱服务技能大赛	学时数	10	学分	0.5
训练目标	通过学习和训练，从而使学生将所学的专业知识能熟练应用到实际工作中				

工作任务	通过学习,使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识,了解客舱服务中应具备的服务常识,掌握客舱服务的基本技能。
职业能力	<p>(1) 专业能力 掌握航空服务人员应具备的职业礼仪素养和仪表容美的基本要求; 掌握乘务员标准的姿态动作; 掌握乘务员应用工作原则和程序; 掌握乘务员常用服务动作礼仪规范; 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程;</p> <p>(2) 方法能力 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务; 具有较强的语言表达能力,善于与人沟通; 具有选择合适的服饰、得体妆容的能力; 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷等优质服务的能力; 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务;</p> <p>(3) 社会能力 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质 团队合作意识,较强的服务意识 较强的语言表达能力,善于与人沟通,展现自我; 特殊情况的应变能力和较强的心理素质;</p>
职业素养	通过掌握客舱服务的处理原则和工作方法,使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力,并具有良好的团队合作精神和职业道德,具备客舱服务人员的专业素质,达到培养客舱服务操作、管理人才,为旅客提供满意服务的目的。
训练内容	使学生能够按照空乘要求进行自我形象设计,掌握客舱内服务程序、工作标准和服务礼仪,做到工作规范化、动作标准化,能够应用空乘英语服务用语和礼貌用语,进行必须的应急训练。
考核项目与要求	舱门操作、客舱服务流程,餐饮服务,紧急事件处理
实施主体及实施场所	模拟舱

(五) 专业核心课程学习情境总表

每门核心课程选取若干个项目或任务作为情境教学的载体,职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中,4门专业核心课程的学习情境汇总表 1-4-9

表 1-4-11 专业核心课程学习情境总表

学习情境 核心课程	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5
H1:空乘形象塑造	妆容塑造	发型塑造	服装塑造	仪态塑造	语言塑造
H2:客舱服务与管理	机型及客舱设备	乘务员基本要求	客舱管理与职责	客舱服务操作	应急处置
H3:航空安全保卫	客舱干扰识别与处置	客舱危情交流与沟通	客舱防卫与控制	检查技能	安保法律法规
H3:民航乘务英语	乘务员素质	机上设备	航前准备	航后工作	餐饮服务
H4:机上急救	航空飞行常见疾病的病因及预防	航空飞行与心理保健	中国航空卫生法规	航空飞行突发情况的现场急救	服务机上旅客突发疾病的急救服务
H5:应急处置	应急管理	公共航空运输应急处置	民用机场应急处置	空中交通服务应急处置	航空安保应急处置能力
H6:头等舱餐饮服务	西餐用餐顺序	西餐餐具杯具	头等舱酒水	头等舱餐饮服务规范	主菜服务

--	--	--	--	--	--

七、专业教学进程表

(一) 专业教学进度安排表 (见表 1-5-1)

表 1-5-1 专业教学进度安排表

课程类型	序号	课程名称	课程类型	课程代码	总学分	学时分配 总学时	学年、学期、周数、学时						备注	
							第一学年		第二学年		第三学年			
							1	2	3	4	5	6		
						20	20	20	20	20	20			
公共基础课	必修课	1	军训与入学教育	C	GG01	3	56	2W						★
		2	思想道德修养与法律基础	A	GG02	2	32	32						
		3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	GG03	3	54		54					
		4	形势与政策	A	GG04	4	70	16	18	18	18			
		5	职业生涯规划	A	GG05	1	16	16						
		6	创业教育与就业指导	B	GG06	2	32		32					
		7	中华优秀传统文化	A	GG07	1	18				18			
		8	心理健康教育	A	GG08	1	18		18					
		9	体育	C	GG09	4	70	16	18	18	18			