

---

# 江苏省职业学校 实施性教学计划审批表

专 业：航空服务

学 制：三 年

招 生 对 象：初中毕业生或同等学历者

学 校（盖章）：盐城市经贸高级职业学校

填 报 日 期：二〇二二年七月

# 盐城市经贸高级职业学校

## 航空服务专业实施性人才培养方案

### 一、专业与专门化方向

专业名称：航空服务（专业代码 700402）

专门化方向：空中乘务、空港地面服务、民航安全检查

### 二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

### 三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养。掌握航空服务专业对应职业岗位必备的知识与技能，能从事民航空中乘务、民航售票、贵宾室服务、值机服务、行李查询、安全检查等工作，具备职业生涯发展基础和终身学习能力，能胜任航空服务一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

### 四、职业（岗位）面向、职业资格及继续学习专业

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习对应专业	
空中乘务	空乘服务	（4-05-03-01）民航乘务员（初级）	高职： 空中 乘务	本科： 交通 运输

注：每个专门化方向可根据区域经济发展对人才需求的不同，任选一个工种，获取职业资格证书。

### 五、综合素质及职业能力

#### （一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养和创新精神。
2. 具有健康的身体和心理。
3. 具有良好的情绪调控能力与抗挫折能力。
4. 具有良好的团队协作和沟通能力。
5. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
6. 具有良好的书面表达和口头表达能力。

7. 具有运用计算机进行信息处理的能力。

8. 具有良好的人文素养和继续学习能力。

## （二）职业能力（职业能力分析表见附录表 1）

### 1. 行业通用能力：

（1）具有良好的服务意识，了解旅客的心理需求，严格遵守业务操作流程。

（2）具有塑造良好职业形象的能力，掌握航空服务人员化妆与形象塑造的技法。

（3）具有良好的航空服务礼仪能力，掌握航空服务礼仪规范，具备民航服务礼仪基本技能。

（4）具有服务、公关沟通的技巧，能熟练规范运用岗位服务用语。

（5）具有良好的英语交流能力，掌握民航常用英语，能熟练进行英语口语交流。

（6）具有查阅航空法律法规等资料的能力。

### 2. 职业特定能力：

（1）空中乘务：能熟练地操作民航客舱的各种设施设备；精通空中乘务岗位的工作流程；能规范地进行民航客舱服务；具有良好的分析、判断和应变能力；具有良好的客舱安全及紧急救护技能。

（2）空港地面服务：能熟练掌握民航售票的程序和要求；熟悉值机服务的程序，能为旅客办理乘机手续；能进行空港地面交通引导服务、问询服务、贵宾室服务、候机楼广播服务、候机楼商业零售服务。

（3）民航安全检查：能正确使用安全检查的各种仪器设备；能熟练地进行证件检查、人身检查、物品检查、x 射线机检查、开箱检查；能规范地进行货物检查；能具有灵活的现场应急处置技能。

### 3. 跨行业职业能力：

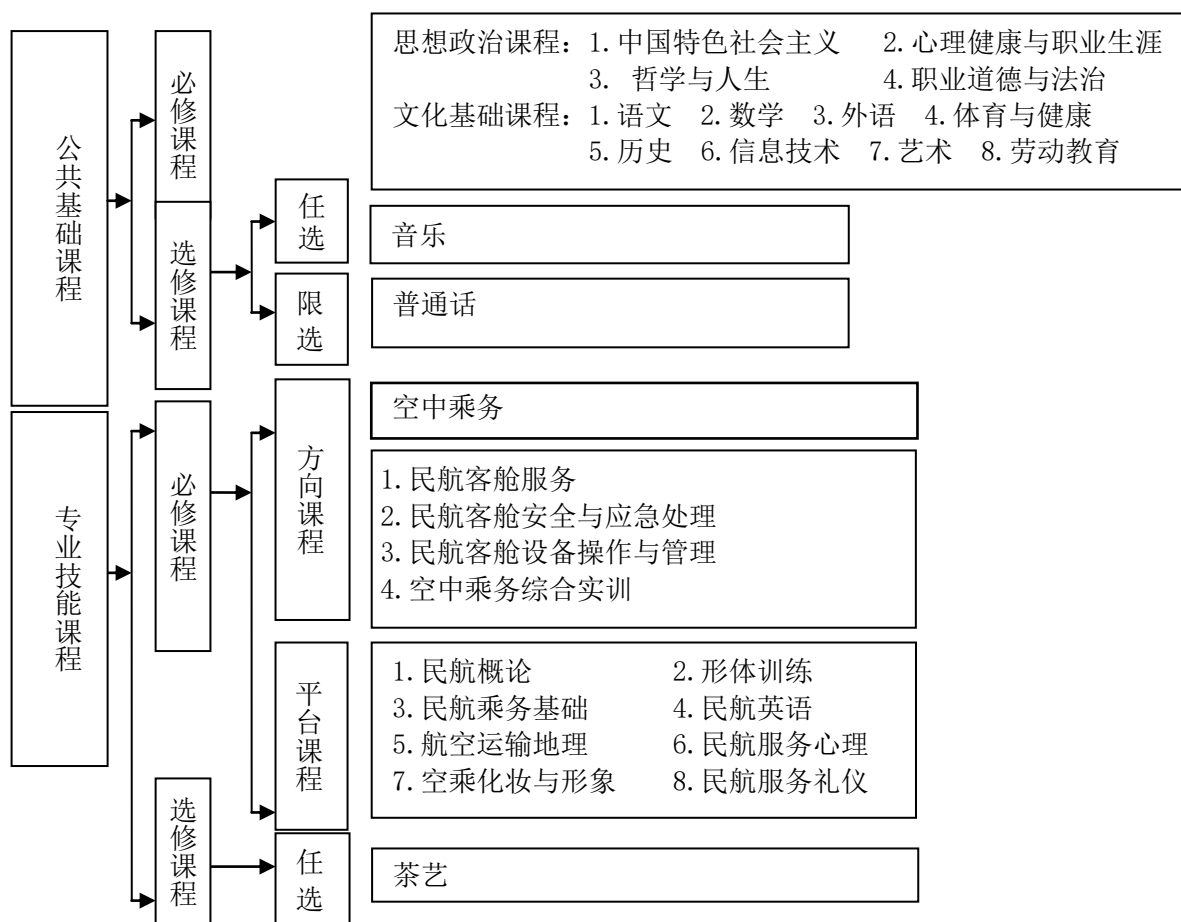
（1）具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事高铁服务、邮轮服务、酒店服务等相关工作。

（2）具备民航市场营销及策划的能力，能从事航空服务与管理等工作。

（3）具有创新和创业的基础能力。

## 六、课程结构及教学时间分配

### (一) 课程结构



### (二) 教学时间分配

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1（专业认识与入学教育） 1（军训）	1	1
二	20	18	1（形体与礼仪实训）	1	1
三	20	18	1（民航客舱设备操作与管理）	1	1
四	20	18	1（民航客舱服务）	1	1
五	20	18	3（民航客舱安全与应急处理） 2（社会实践活动）	1	1
六	20	20	19（顶岗实习） 1（毕业教育）		
总计	120	110	29	5	5

## 七、教学进程安排（见附录表 2）

课程类别		学科	第一 学期	第二 学期	第三 学期	第四 学期	第五 学期	第六 学期
公共 基础 课程	必修 课程	思想政治	2	2	2	2	2	
		语文	3	3	3	3	4	
		数学	3	3	2	2	3	
		英语	2	2	2	2	3	
		体育与健康	2	2	2	2	2	
		历史	2	2				
		信息技术	3	3				
		艺术	1	1	1	1		
		劳动教育	1	1	1	1	1	
	选修 课程	普通话			1	1		
		书法	1	1				
小计			20	20	14	14	14	
专业 基础 课程	民航概论		4	4			4	实习
	形体训练		2	2				
	民航乘务基础			4	2			
	民航英语				4	4		
	航空运输地理		4					
	民航服务心理				2	2		
	空乘化妆与形象塑造				2			
	小计		10	10	10	6	4	
专业 技能 课程	民航服务礼仪				2	2	4	
	民航客舱设备与操作				4	4		
	航空客舱服务					4	4	
	民航安全与应急处理						4	
	小计				6	10	12	
合计			30	30	30	30	30	30

## 八、主要专业课程教学要求

### 1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加心理健康选修内容，相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	164
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	246
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。	72
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，依据课程标准选择确定	164
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，依据课程标准选择确定	164
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准确定为全国计算机等级考试一级B考试内容。	144
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，在课程标准的拓展模块中选择确定	164
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。结合学校实际情况，选择音乐和书法两名艺术课程，其教学内容依据课程标准选择确定。	36
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	18

### 2. 主要专业（技能）课程教学要求

课程名称 (课时)	主要内容	能力要求
民航概论 (66)	(1) 航空业发展概述； (2) 民用航空器； (3) 领航与气象； (4) 空中交通管理； (5) 空港	(1) 理解航空业的分类和民用航空的定义，掌握民用航空的分类，理解民航系统的组成，掌握民航全球化、大众化时期的特点，了解波音707、747、A-380客机的特点； (2) 理解航空器和民用飞机的分类，掌握各种航空器的特点，理解国际标准大气的意义及参数确定原则，理解飞机升力产生的原理以及影响因素，了解飞行中飞机的受力因素和飞机的构造，掌握客舱设备和客机上的救生设施； (3) 知道空中领航的基本概念及现代飞机的导航设备系统，了解风、云、降水、气温对飞行的影响，了解飞机积冰的危害，了解颠簸的概念及形成原因； (4) 能知晓空中交通管制系统和空中交通服务的目标及间隔标准，理解空中交通服务的组成；

		(5) 理解机场的分类, 了解跑道的飞行区等级、跑道方向、跑道号和附属区域, 掌握候机楼区的设施及作用, 掌握各区域主要机场的三字代码
民航服务礼仪 (96)	(1) 民航服务礼仪概况; (2) 乘务员形象塑造; (3) 客舱服务礼仪; (4) 地面服务礼仪; (5) 民航服务人员面试指导; (6) 民航服务人员礼仪修养	(1) 了解民航服务礼仪的内涵、特点, 掌握乘务员礼仪的培养与形成; (2) 能独立完成乘务员的发型设计、妆容塑造、服饰搭配等形象塑造工作; (3) 能熟练完成登机、客舱迎送、客舱巡视等礼仪服务; (4) 能熟练完成值机、问询、引导等地面礼仪服务; (5) 能制作自荐材料, 进行自我面试形象设计, 能完成面试模拟; (6) 知道不同民族、不同宗教的礼仪要求, 能够把礼仪规范运用到实际工作当中
民航服务心理 (52)	(1) 民航服务心理概述; (2) 民航旅客的感知觉、需要、个性、情绪、情感、态度与服务; (3) 民航服务人员的人际关系处理; (4) 民航服务中的沟通与各岗位服务的心理策略; (5) 民航服务中旅客的冲突、投诉心理与服务	(1) 了解民航服务心理的研究历史; (2) 知道民航旅客的感知觉、需要、个性等基本理论, 熟悉民航旅客的服务需要、个性心理特征, 能做好民航服务人员的情绪调控和态度要求; (3) 能运用客我交往的原则与技巧进行民航服务; (4) 能熟练运用电话订座、值机服务、候机楼服务、空中服务、行李查询服务、民航宾馆服务、民航商城服务等方面的心理与策略进行服务; (5) 能运用冲突、投诉的一般心理与服务妥善处理民航服务中的冲突与投诉
民航英语 (105)	(1) 在机场; (2) 航空工作人员; (3) 飞行前准备; (4) 飞行途中; (5) 乘客服务; (6) 着陆和抵达; (7) 各类机上问题	(1) 知晓与登机程序及手续相关的英语词汇; (2) 能熟练运用英语与航空工作人员进行交流、沟通; (3) 能用英语表达乘客登机前乘务员的准备工作和要点; (4) 能用英语表达飞行途中飞机遇到气流等一些特殊情况; (5) 能用英语表达完成飞行途中的餐饮服务; (6) 能用英语指导入境卡、检疫表、移民表等表格的填写; (7) 能用英语表达各类机上的问题及其处理
民航乘务基础 (68)	(1) 民航乘务的历史发展与职业要求; (2) 民航旅客运输基础知识; (3) 国际、国内主要航空运输企业; (4) 民用机场; (5) 航空地理基本知识	(1) 指导民航乘务的发展过程, 掌握民航乘务的工作特点和空中乘务的专业术语; (2) 能表述旅客运输的一般规定和行李运输的相关规定, 知晓民航旅客运输的重要术语和旅客运输的承运限制; (3) 了解世界主要航空公司的发展概况, 熟悉中国各航空公司的基本情况, 掌握航空运输企业的组织结构与运行机制; (4) 能表述世界机场与中国机场的历史过程, 民用机场的构成与功能, 能介绍机场候机楼的工作流程; (5) 能列举国内城市及机场的三字代码、航空公司代码, 熟知中国的航空区域规划

<p>航空运输地理 (72)</p>	<p>(1) 航空运输地理概论; (2) 航空运输经济分析; (3) 中国航空运输资源地理分布; (4) 中国航空旅游地理; (5) 国际航协世界航空区划和主要航线; (6) 国际航空旅游地理</p>	<p>(1) 知晓地理常识, 能进行时差计算; (2) 了解航线经济分析, 熟悉航空港和航空运输企业, 熟悉影响航空运输布局的重要因素; (3) 知道中国航空运输外部资源分布与航空区划, 熟悉中国航空运输内部资源分布; (4) 能介绍中国重要航空港城市和中国航空中樞城市; (5) 知道国际航空运输协会、国际航协交通区域划分, 熟悉世界主要航线和特点; (6) 能简单介绍世界地理概况和 IATA 主要国家概况</p>
<p>民航客舱服务 (96)</p>	<p>(1) 航前个人准备; (2) 起飞前项目检查; (3) 经济舱迎送客服务; (4) 客舱安全演示及安全检查; (5) 经济舱餐饮服务; (6) 机上娱乐服务; (7) 特殊乘客及不正常航班服务; (8) 头等舱服务</p>	<p>(1) 能在航前做好个人物品准备和自身形象准备; (2) 能按标准进行机上卫生检查、客舱设备检查、机供品检查 (3) 能按照服务流程迎送客; (4) 能熟练完成各阶段安全演示和安全检查; (5) 能按照规范的流程提供机上饮料服务和餐饮服务; (6) 能按照规范的时间和要求提供电子娱乐服务报刊杂志服务; (7) 能辨认出特殊旅客并为其提供良好的服务, 能完成不同类型的非正常航班的处理; (8) 能按照服务流程与内容提供头等舱服务</p>
<p>民航客舱安全 (52)</p>	<p>(1) 机组资源管理; (2) 应急设备; (3) 应急处置; (4) 旅客管理及安全规则; (5) 急救知识</p>	<p>(1) 知晓机组团队交流的重要性; (2) 熟识应急设备的标识, 能正确使用手提式氧气瓶、手提式灭火器、防烟面罩等应急救生设备; (3) 能组织应急撤离, 能完成机舱火灾的处理, 指导旅客危险情况下的安全姿势, 会发出应急求救的信号; (4) 知道民航安全规则《中国民用航空法》中重要的规定内容, 熟悉特殊旅客的安全约定; (5) 会进行心肺复苏, 能处置烧伤、烫伤, 能完成出血、外伤、骨折的处理</p>
<p>民航客舱设备操作与管理 (52)</p>	<p>(1) 通用客舱设备简介; (2) 座椅; (3) 客舱装饰; (4) 厨房和盥洗室; (5) 客舱通讯系统; (6) 客舱舱门及使用; (7) 客舱应急设备设施的使用</p>	<p>(1) 能表述客舱的全部设施及其作用; (2) 知道驾驶舱的座位排列及工作原理, 知晓客舱中不同等级舱位座椅的排列及主要功能; (3) 能表述客舱装饰的组成及其设计特点, 会一些特殊设施的操作; (4) 能指出厨房柜和盥洗室安装位置, 知道两种不同机型厨房柜设备的组成, 会使用厨房柜的主要设备; (5) 能熟练操作机上旅客广播系统、娱乐系统、机上服务内话系统; (6) 熟识舱门的各种标识, 能熟练操作舱门; (7) 熟知机上逃生出口及使用方法, 会使用机上应急设备</p>



## 九、专业教师基本要求

1. 专任专业教师与在籍学生之比为 1:18.3；研究生学历（或硕士以上学位）1 人，占比 16.7%，中、高级职称 4 人，占比 66.7%；兼职教师 2 人，占比 33.3%；均具有高级工以上职业资格。

2. 专任专业教师均为本科以上学历；4 名专任专业教师取得导游员高级等职业资格。

3. 专业教师具有良好的师德修养、专业能力，能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。专任专业教师均参加信息化教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。兼职教师每学期承担不少于 60 学时的教学任务。

## 十、实训（实验）基本条件

### （一）校内实训（实验）

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，原则上按每班 40 名学生为基准，实训（实验）教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
形体训练	多媒体设备	1	能容纳 40 人的教学需要
	镜子	4	
	把杆	4	
语言训练 实训	音响设备	1	能容纳 40 人的教学需要
	计算机	40	
	话筒、耳麦	40	
	语音控制台	1	
	语言训练软件	1	
化妆与形象 塑造实训	电动幕布	1	能容纳 40 人的教学需要
	多媒体	1	
	化妆台	40	
航空静态 模拟舱	客舱	1	尺寸：长 14.5 米、舱体宽 3.8 米、高 2.64 米；包括有头等舱座椅 8 个、经济舱座椅 36 个、乘务员座椅 1-2 个、可打开的行李箱 4 个、仿真卫生间 1 个、仿真厨房 1 个、餐车 2 个
	广播与内话系统	1	共设三处内话手机，主要是乘务员对旅客的广播、播放模拟提示以及前乘务员对旅客的呼叫

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
	闭路监控系统	1	能随时观察训练时的教学情况，摄、录图像和声音，并可以重新回放到舱内，同时摄像头方向可调整；配备隐蔽式半球摄像机五套，并具有同步录音功能
	数字音响系统	1	舱内配置有 CD ROM、混响器、功率放大器、喇叭等音响设备，还有数字语言系统，它包括计算机等，可以模拟各种广播词、背景声、滑梯充气声等，课程设计时由教员控制。在计算机内已经预存的数字背景声
	故障模拟系统	1	配备火灾模拟七处、客舱失压模拟、发动机故障模拟、正常照明故障模拟、应急照明故障 模拟、舱门故障模拟、环境模拟
A320 舱门训练器	功能 L1 舱门	1	能反复地进行正常和紧急方式操作，登机门内外各种标志和标牌的设置模拟 A320 飞机
	功能应急门	1	功能性Ⅲ型应急门，由结构、机构、内装饰及电气控制系统组成，能反复地进行开启操作
	乘务员座椅	2	高仿真：1.5 厚钢板裁切折弯工艺，布艺包海绵座垫及靠背，安装乘务员专用安全带
	经济舱旅客座椅及安全带	3	真机拆机件：6 座经济舱椅
	训练舱控制系统	1	采用手触屏控制，可以对模拟训练舱进行简单的功能操作
空港地面服务实训	值机应用服务器	1	处理器 配置 2 颗处理器。要求：Intel Xeon E5-2600 系列，支持 IntelVT，处理器核数≥4 核，主频≥2.0GHz
	值机柜台	4	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等
	值机工作站（电脑）	3	处理器（双核，3.40GHz，3MB）内存 4GB DDR3L，硬盘选项 500GB，20 寸显示器，预装 win7 或 XP 操作系统
	登机牌打印机和行李牌打印机	3	经过航信专业认证，完全符合中航信最新 AEA 及 IATA 标准和指令。打印速度快，支持 18030 中文字库支持 27848 个汉字，解决汉字生僻字问题。也可打印行李

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
			牌
	模拟离港值机系统软件	3	软件须有国家认可的软件著作权,每个旅客信息可以在数据库中进行修改,增加,和删减,可采用最常用的波音737和空客320的座位图,
	模拟机场登机口软件	1	软件须有国家认可的软件著作权,能和离港值机系统联网,旅客信息数据库共享,可以扫描旅客登机牌,自动进行旅客信息验证,并能显示验证结果
	登机口柜台	1	整个柜台防撞、防腐、耐磨、防潮等
	售票工作站（电脑）	2	处理器（双核,3.40GHz,3MB）内存4GB DDR3L,硬盘选项500GB,20寸显示器,预装win7或XP操作系统
	模拟机场订票系统软件	2	软件须有国家认可的软件著作权,可以模拟“民航旅客订座模拟系统”软件(ETERM),软件系统根据中国民航旅客计算机订座系统(ETERM)的操作界面、操作方式、操作指令及其功能等,适用于民航专业学生及民航客运销售人员的旅客订/定座操作技能培训
	电子客票行程单打印机	2	打印速度:特快打印速度,中文120字/秒
安检服务实训	大型行李安检仪	1	基本参数指标: 通道尺寸:1000(宽)×800(高)mm 传送带速度:0.22m/s 传送带额定负荷:200kg
	称重输送机	3	要求 ①称重输送机上设有光电开关,检测行李位置,控制输送机运行 ②称重电子显示器 ③设置有超重指示灯 ④当行李完全载入称重输送机后,电子秤称重结果与行李摆放位置无关
	模拟安检信息系统软件	1	软件须有国家认可的软件著作权。

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
	安检验证台电脑	1	处理器（双核，3.40GHz，3MB） 内存 4GB DDR3L，硬盘选项 500GB，20 寸显示器，预装 win7 或 XP 操作系统
	小件行李安检仪	1	基本参数指标： 通道尺寸：500（宽）×300（高） mm 传送带速度：0.22m/s 传送带额定负荷：100kg
	手持金属探测仪	2	灵敏度级别：有高、低二种灵敏度 选择 报警模式：单蜂鸣器、振动
	安检门	1	外形尺寸：2240*860*670mm 通道尺寸：2020*700 技术标准：严格执行 《GB15210-2003. 通过式金属探 测门通用技术条件》国家标准

## （二）校外实训

校外实训基地主要承担学生认知实习、顶岗实习等岗位技能培养的教学任务。根据按照航空服务专业人才培养目标的要求，校外实训基地的基本要求如下：

（1）承担航空服务专业学生专业认知实习和顶岗实习的功能。专业认知实习紧扣职业岗位需求。顶岗实习在第六学期集中进行，目的在于帮助学生了解自己未来的发展方向，强化专业知识的学习和应用能力，提高岗位技能，进一步养成良好的职业素养，为就业打下基础。

（2）校外实训基地以各类航空运输企业、航空公司和飞机场为主，不少于 5 家，具备从事航空服务的场所和设施，能够满足学生专业学习的需要。设立校企合作顶岗实习管理机构，双方设有专人负责管理。

## 十一、编制说明

1. 本方案依据《省政府办公厅转发省教育厅〈关于进一步提高职业教育教学质量的意见〉的通知》（苏政办发[2012]194 号）和《省教育厅关于制定中等职业教育和五年制高等职业教育人才培养方案的指导意见》（苏教职[2012]36 号）编制。

2. 本方案充分体现构建以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，并突出以下几点：

（1）坚持德育为先，能力为重，着力培养学生的职业道德、职业技能和就

业创业能力。坚持工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式，注重“做中学、学中教”，重视理论实践一体化教学，强调实训和实习等教学环节，突出职教特色。

(2) 坚持专业设置与职业岗位、课程教材内容与职业标准、教学过程与生产过程的深度对接。以职业资格标准为制订专业教学标准的重要依据，围绕航空服务专业对应职业岗位能力要求，确定专业培养目标、课程设置和教学内容，推进学历证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接。

(3) 服务学生全面发展。尊重学生特点，发展学生潜能，强化学生综合素质和关键能力培养，促进学生德、智、体、美全面发展，满足学生阶段发展需要，奠定学生终身发展的良好基础。

(4) 注重中高等职业教育课程衔接。统筹安排公共基础、专业理论和专业实践课程，科学编排课程顺序，精心选择课程内容，强化与后续高等职业教育课程衔接。

3. 落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习5个学期，校外顶岗实习1学期。每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试），假期12周。第1至第5学期，每学期教学周18周，机动与考试周2周，按30学时每周计算；第6学期顶岗实习18~19周，按30学时/周计算。

4. 本方案专业课程采用理实一体化教学。第五学期安排3周专业技能综合实训，采用模块化、项目化训练。

## 附录

表1 航空服务专业职业能力分析

职业岗位	工作任务		职业技能	知识领域	能力整合排序
空中乘务	航前准备	个人形象准备	能按照乘务员的要求做好自我形象塑造	民航服务礼仪、民航乘务基础知识	<p>1. 行业通用能力：</p> <p>(1) 具有良好的客户服务意识，了解客人的心理需求，严格遵守业务操作流程；</p> <p>(2) 具有塑造良好职业形象的能力，掌握航空服务工作人员化妆与形象塑造的技法；</p> <p>(3) 具有良好的航空服务礼仪能力，掌握航空服务礼仪规范，具备民航服务礼仪基本技能；</p> <p>(4) 具有服务、公关沟通的技巧，能熟练规范运用岗位服务用语；</p> <p>(5) 具有良好的英语交流能力，掌握民航常用英语，能熟练进行英语口语交流；</p> <p>(6) 了解航空服务各个岗位的工作流程与航空服务专业相关的法律法规</p> <p>2. 职业特定能力：</p> <p>能熟练地操作民航客舱的各种设施设备；精通空中乘务岗位的工作流程；能规范地进行民航客舱服务；具有良好的分析、判断和应变能力；具有良好的客舱安全及紧急救护技能</p> <p>3. 跨行业职业能力：</p> <p>(1) 具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事高铁服务、高级邮轮、高级宾馆服务等相关工作；</p> <p>(2) 具备民航市场营销及策划的能力，能从事航空服务与管理等工作；</p> <p>(3) 具有创新和创业的基础能力</p>
		客舱检查	能按照程序和标准检查客舱设备、机供品和机上卫生		
	客舱服务	客舱迎送服务	能按照服务流程迎送旅客	民航服务礼仪、民航英语、民航客舱服务知识	
		客舱安全演示与检查	能熟练完成各阶段安全演示和安全检查的内容		
		客舱餐饮服务	能按照饮料和餐食的服务要求及流程提供客舱餐饮服务		
		客舱电子娱乐与报刊、杂志服务	能够按照电子娱乐服务的要求进行播放，按照规范的方法和要求的提供报刊、杂志		
		特殊旅客服务	能熟知特殊旅客的构成及服务原则，能区别不同类旅客进行服务		
		不正常航班服务	能进行航班延误等各种不同类型的非正常航班的处理		
	客舱安全应急处置	客舱排烟	能进行客舱烟雾的空中排放	民航应急处置、民航客舱安全知识	
		应急撤离	能用天然材料组成地对空求救信号，能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号		
		医疗处置	能处理痢疾、流行性感胃等常见传染病，能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病		
		危险品处置	能运用《飞行中客舱内危险品事故征候检查单》对机上危险物品进行处置		

