

空中乘务专业

专业自评报告

旅游管理系

2024.9

目 录

一、专业基本情况	1
(一) 三教改革成效显著	2
(二) 人才培养模式特色突出	2
(三) 校企合作、产教融合更具深度广度	2
二、专业评估指标完成情况	3
(一) 专业培养目标	3
(二) 培养规格	4
(三) 课程体系	6
(四) 师资队伍	6
(五) 教学基本条件	7
(六) 教学管理	10
(七) 专业建设成效	11
三、不足之处及整改措施	13
(一) 不足之处	13
(二) 整改措施	13

空中乘务专业自评报告

空中乘务专业根据辽宁省教育厅《辽宁省高等职业教育专业评估实施方案》等文件要求，对照辽宁省高等职业教育星级专业评估指标体系（试行）、辽宁省高等职业教育卓越专业评估体系（试行）等相关指标标准，以促进专业教学质量提升，更好的服务区域经济发展为目的，空中乘务专业组建评估小组，认真开展了项目自评工作，对建设项目进行了全面梳理，现报告如下：

一、专业基本情况

学院空中乘务专业最早于 2016 年以旅游管理（航空服务方向）招生，2017 年正式将方向申请改为专业，2018 年开始以空中乘务专业招生，是旅游服务专业群优势专业，第三批 1+X 职业技能等级证书试点院校，校企合作建设重点专业，教学团队由校内专任教师+企业一线技术骨干组成，全部具备 1+X 空中乘务（初级）职业技能培训讲师资格。校内有化妆室、茶艺室、形体训练室、酒水实训室等，校外有北京中联机场地面服务有限公司、首都机场（沈阳驻地）、沈阳空港教育科技集团有限公司等行业知名企业长期合作，实现就业与教学“无缝对接”。为企业输送大批高素质技术技能型人才，赢得多家企业赞誉；目前 80% 以上的学生已经成为公司的中坚、骨干力量，还有少部分学生已经成功创业。

对照《高等职业学校空中乘务教学标准》，参照《辽宁省高等职业教育星级专业评估指标体系》6 个一级指标，23 个二级指标，213 个三级指标进行自评，认为空中乘务专业培养目标明确、符合行业企业人才培养规格，在培养过程中，能根据职业教育特点，利用校内外优质的实习实训教学条件，注重学生实战能力培养，实现理论与实践比为 1:1.5。空中乘务专业以真实项目运营为主线，实施项目化教学、模块化教学、任务驱动化教学，在知识、能力中融入

职业素质教育，创新创业教育。建成由专任教师和企业一线的行家里手组成的校企互兼互聘的“教学+服务”混编教师团队。近三年毕业生初次就业率达到95%以上，专业对口率达到90.7%，学生就业满意率达到100%，企业满意度达到97%。评定空中乘务专业为四星专业。

空中乘务专业目前毕业生人数260余人；在校学生人数385人。

空中乘务专业近三年的就业状况：21年100%、22年98.96%、23年95.83%。

空中乘务专业现有专业教师19人，校内专职教师13人，6人为45岁以下中青年骨干教师；新聘银龄教师2人，教授1人；高级技师1人；兼职教师6人，李晓楠，李莉馥、刘琳琳，研究生学历；李美惠子、张皓宁、陈莹莹等为我校优秀毕业生。

（一）三教改革成效显著

与北京聚华教育集团有限公司长期合作，开展“学中做、做中学、边做边学、边学边做”四步进阶式人才培养模式，开发了PBL-CDIO项目教学法。实施校企“共招、共研、共育、共管”的人才培养模式，经统计，初次就业率突破95%，并取得97%高满意度、90.7%的高对口率。经过几年的不断探索改革实践，取得了良好的人才培养效果。

（二）人才培养模式特色突出

以企业真实运营项目贯穿教学的始终，采用PBL-CDIO项目教学法，实施理实一体化的课程体系。实施“项目驱动”和“创业教育”为主的多目标和实战型的实践教学体系，同时将1+X职业技能等级标准融入课程。毕业生供不应求，受到企业的高度评价。

（三）校企合作、产教融合更具深度广度

与北京聚华教育集团有限公司长期合作，学校实行“1+1+1”订单培养试点专业，即1年学习基础知识，1年学习专业技能，1年进行岗位实践；是旅游服务专业群优势专业，探索新业态专业化人才培养体系，赋能乡村振兴，推

动文旅深度融合。

二、专业评估指标完成情况

（一）专业培养目标

1. 培养目标的制定

完成培养目标的制定。校企共同制定职业化人才方案，专业目标符合职业院校定位，现代学徒制人才培养，情境教学、项目化教学和模块化教学办学特色突出，毕业生就业率和企业满意率均超过 97%，培养目标能够满足社会需求。学院注重“五育”教育，三全育人贯穿始终，经调研，企业评价学生肯吃苦、技术强、心态好。已建立校企合作机制，双方定期开展培养目标修订，定期对培养目标达成情况进行跟踪反馈。

2. 培养目标的执行

完成培养目标的执行。制定人才培养方案落实专业培养目标，设置以能力为本位的课程体系，并融入 1+X 职业技能等级标准实现课证融通，教研室定期组织研讨新技术、新商业、新模式的专业培养目标，通过教师的授课完成专业教育教学全过程。2021 届毕业生就业率 100%，对口就业率 90.7%。

3. 培养目标的达成

完成培养目标的达成。空中乘务专业毕业生经过质量年报数据显示：本省的招生报到率在 71%以上，且每年招生人数呈现出上升趋势；合作企业的订单班需求量供不应求，订单班人数不断上涨。经统计，空中乘务专业每年的就业率平均 98.5%左右，且高质量就业占比 95%。调查显示，80%的学生选择在辽宁就业，省外部分学生以灵活就业形式返回原籍。就业岗位符合本专业的职业面向，毕业生用人单位满意度 90%，学生还没毕业，企业已经提前预定，供不应求。南方航空公司（沈阳驻地）服务部经理曹永君评价：实习生在我单位的岗位适应性非常强，熟悉值机流程，对值机的各阶段和环节很熟悉；沈阳桃仙

国际机场李闯评价：实习生在我单位实习期间表现优异，服务周到，以热情饱满的工作态度对待每一项工作；大连周水子国际机场刘静经理评价：广告学院订单班人才培养模式目标明确，培养出来的学生专业技能与职业素养都非常符合企业用人需求。近三年毕业生职业满意度达到 98.08%。

（二）培养规格

1. 素质

在代表性课程考核成绩上来看，我专业学生能够践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感；具有较高的社会责任感和社会参与意识，此外我专业人才培养工作具有质量意识、环保意识、工匠精神和创新思维，培养的学生有较强的集体意识和团队合作精神，具有健康的体魄、心理和健全的人格，能够形成一两项艺术特长或爱好。

从教师对学生达成此培养规格要求来看，我专业老师坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度；履行道德准则和行为规范，具有工匠精神、创新思维；学生勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，具有健康的体魄、心理和健全的人格。

从毕业年级学生对此培养规格来看，毕业生能够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，诚实守信、尊重生命、热爱劳动，具有质量意识、环保意识等意识形态，勇于奋斗、乐观向上，养成良好健身与卫生习惯，良好的行为习惯，具有一定的审美和人文素养。

2. 知识

在代表性课程考核成绩上来看，掌握必备的思想政治理论，熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护内容，熟练掌握空乘专业安全知识包括正确使用客舱应急设备如机上氧气瓶、灭火器、PBE 等，熟悉野外生存基本知识如寻找水源、辨别方向等，客舱安全管理如安全检查、安全演示等，急救知识如机上包扎、心肺复苏等，熟练运用空乘专业服务知识包含客舱设施与服务理论基础，

服务礼仪知识，客舱播音技巧的掌握，职业形象塑造，客源国概况及风俗的知晓，了解航线及地理和航空运输常识，明确国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

从教师对学生达成此培养规格要求来看，掌握科学文化基础知识和中华优秀传统文化，良好的职业行为习惯，夯实学生专业学习基础，掌握客舱服务的规范与流程、客舱应急处置的理论知识，熟练操作滑梯预位、开关舱门、客舱清舱等技术和方法，熟悉国内外航空领域行业的发展。

从毕业年级学生对此培养规格来看，毕业班学生能够继续学习科学文化基础和发扬中华优秀传统文化，熟悉与本专业相关的法律法规，掌握民航领域前沿技术和知识，在广播词播报、服务沟通、团队合作、职业形象设计、跨文化交际等知识水平达到社会精英层级。

3. 能力

在代表性课程考核成绩上来看，课程考核达到了探究学习、终身学习，分析问题解决问题的能力；具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力以及良好的团队合作能力；熟悉客舱结构，进行客舱应急设备检查、客舱服务设备检查，熟练操作客舱服务设施，达到客舱安全规范管理的能力，能够根据旅客相关信息，进行用户分析，采用合理的服务方式，尤其是机上特殊旅客如盲人旅客、无成人陪伴儿童旅客，进行个性化服务，达到卓越的服务质量管理能力。

从教师对学生达成此培养规格要求来看，具有一定的语言、文字表达能力、沟通能力；可运用安检知识、危险品分类与辨别知识等；可进行客舱清舱操作，培养安全防范意识和危险处置能力，能够根据服务流程的有序安排，规范递送和回收物品、行李管理及颠簸管理的流程。培养学生较好的服务意识和情景意识能力。

从毕业年级学生对此培养规格来看，具有良好的分析问题和解决问题的能力，具备优秀的语言、文字表达能力和沟通能力，能熟练应用客舱设备，根据

客舱出现的不同特殊情况，运用灭火器、PBE 等设备进行客舱灭火处理，具备保障旅客安全能力，能够熟练操作滑梯预位，交叉互检，进行预位保障，达到团队协作的能力。能够根据不同飞行条件、飞行时效的紧急撤离预案，分类进行流程及口令的操作，达到良好的业务操作能力及危机处理能力，同时，能够借助机上急救设备如急救箱、应急医疗箱和卫生防疫包等，正确处理机上人员突发疾病和突发事件等问题，进行针对性的高效救助，达到良好的应急处置实践操作能力。具备良好的操作能力和技术储备。

（三）课程体系

1. 课程设置

本专业课程设置专业教学标准，符合辽宁广告职业学院空中乘务人才培养方案要求，课程设置合理，以企业真实项目开展理实一体化教学，开设的专业核心课程包括了民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学、空乘专业形体训练与形象设计、民航地勤服务等，这些课程覆盖了空中乘务员服务、地勤服务、安检服务、接待服务、应急处置等能力，符合人才培养方案标准。

2. 学时安排

本专业学时安排符合专业教学要求，公共课学时和实践性教学学时 878 学时和 1543 学时，实习上顶岗实习企业录用率 100%，顶岗实习对口情况也达到 100%，顶岗实习时长均超过 24 周，符合培养方案要求。各类选修课学时 334 学时，达到人才培养方案要求。

（四）师资队伍

1. 师资队伍结构

空中乘务专业在校生 385 人，专任教师 13 人，企业兼职教师 6 人，师生比 1:20；高级职称 8 人，其中教授 6 人，副教授 2 人，讲师 2 人，平均年龄 45 岁以下。

2. 专任教师

专任教师中有 7 位教师来自航空服务一线，有着丰富的实战经验和专业技能，实践教学能力强，担任企业礼仪培训、个人形象设计、职场形象管理、茶艺培训等，近 5 年累计企业实践经验 6 个月的教师 2 人，占专任教师的 15%。近五年获校级“十佳教师”1 人，积极参与科研立项，发表学术论文等。

3. 专业带头人

具有教授职称。国际注册高级礼仪培训师、国际注册形象、民航乘务员高级职称。1991 年 9 月-2016 年 2 月，就职于国际航空公司，担任乘务员、培训部教员。2017 年 4 月，获得全国专业人才储备工作委员会颁发的高级礼仪培训师，专业人才职业技能证书；2018 年 12 月，获得中国形象设计协会技术职务评定委员会颁发的注册形象管理师 B 级，专业技术职务证书；2019 年 5 月，获得中国形象礼仪行业风尚圈礼仪委员会颁发的职业形体顾问证书。多次带领团队参与社会培训、服务等活动，并带领团队编写多本讲义、参与多项省市级科研课题，发表学术论文 10 余篇，正在建设数字教材、精品课程等。

4. 兼职教师

聘请企业行家和专业里手 6 人担任项目化教学项目培训导师，校企共同开发《民航客舱广播词》《旅客运输》《航空运输》《安全检查》《服务礼仪》《形体与体能训练》6 门课程讲义，正在建设新形态立体化教材 1 本。

（五）教学基本条件

1. 教学设施

（1）校内公用实训条件

教学设施完全满足《职业院校专业实训教学条件建设标准》和《专业教学标准》建设要求。现建有可容纳 200 余人同时上课的机房 2 间，可容纳 40 人以上的小型机房多间，现代化多媒体教室 40 余间，可容纳 1500 人的大礼堂一个和容纳 500 人的小礼堂一个，以及可容纳 240 人的多功能会议室一个。2023

年，学院投入 393.71 万元，建设 12 个智慧教室，座位数达 1410 个，同时拥有可移动桌椅教室十余个。实训设施设备布局规范，安全制度及措施到位，能满足专业教学使用需求，并配有专人负责，严格管理。

(2) 校内专业实训条件

由于空中乘务的专业实训要求，已经建成六间校内专业实训室，包括化妆室、形体训练室、中西餐及虚拟仿真实训室、服务礼仪实训室、调酒侍酒及虚拟仿真实训室、茶艺实训室等，以满足专业技能课学生实际动手操作、训练的需求。每间实训室设备能够满足 40 人/班同时进行实训教学。

(3) 校外实习条件

空中乘务专业一直以来为辽宁区域尤其是沈阳、大连地区航空服务行业、旅游、高端酒店培养、输送了大量优秀的空中乘务专业技能型及管理型人才。目前建立合作关系的企业有北京中联机场地面服务有限公司、首都机场（沈阳驻地）、沈阳空港教育科技集团有限公司等。

2. 课程设置

课程形式灵活多样，有公共基础课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课、选修课等形式。见下表。

表 1 空中乘务专业课程结构表

课程性质	课程名称
公共基础课程	思想道德与法治、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、大学生心理健康教育、大学生安全教育、军事技能、军事理论、就业与创业指导（职业发展教育、创新与创业基础、就业指导）、劳动、大学语文、体育、美育、大学基础英语、计算机应用基础、dreamweaver、多媒体技术应用、办公自动化等
专业基础课	民航概论、民航旅客运输、航空法、客源国概况及风俗、航空服务礼仪、营养配餐等
专业核心课	民航服务沟通技巧、客舱服务英语、客舱设施与服务、客舱安全与应急处置、民航客舱救护、民航服务心理学、空乘专业形体训练与形象设计、民航地勤服务等

专业拓展课	民航英语、化妆、茶文化与茶艺、管理学原理、民航货物运输、航空餐饮服务与管理、空港地面服务等
选修课	航空安全管理、航空运输地理、民航危险品知识、民航运输企业管理概论、团队建设与拓展训练、手语训练、服务营销等

3. 教学计划

参照空中乘务专业国家教学标准近三年调整变动较大，在建设指导委员会和各专业教师的努力下，空中乘务专业已初步形成了一套科学、规范、稳定的教学计划。

教学计划是在专业调研和建设指导委员会的建议下，每年进行修订，使之更适合专业培养目标，更好的适应了经济发展的需要，能够做到稳定性、适应性兼顾。

4. 教材建设

各门课程的教材选用规划教材或校企合作开发教材。保证课程内容支撑专业核心技能。

表2 空中乘务专业优质教材使用一览表

课程类别	课程名称	选用或自编		是否高职高专教材 (规划教材)
		选用	自编	
核心课	民航服务沟通技巧	✓		是
	客舱服务英语	✓		是
	客舱安全与应急处置	✓		是
	民航客舱救护	✓		是
	民航服务心理学	✓		是
	空乘专业形体训练与 形象设计		✓	
	客舱设施与服务	✓		是
	民航地勤服务	✓		是
专业	民航概论	✓		是
	民航旅客运输		✓	

基础课	航空运输		✓	
	航空法	✓		是
	民航客舱广播词		✓	
	航空服务礼仪		✓	

5. 顶岗实习

顶岗实习完全满足《高等职业教育专业建设标准》。顶岗实习时间6个月，顶岗实习合作企业10余个，以校企双主体为主线，实施学院、系、实习指导小组三级管理制度的顶岗实习管理模式。在过程管控方面，一是妥善安置实习学生，全面提高实习安置率。学生实习做到“7有”安置要求，即有企业岗位、有指导教师、有学习任务、有食宿安排、有交通安排、有实习补贴、有实习保险；二是明确各级人员主体地位和过程管理责任；三是实行指导检查和周报制度。

6. 该专业教学及建设的经费保障情况

由于我院有比较稳定的经费来源渠道，专业办学所需经费基本可以保障。学院对办学经费实行分级管理，预算到部门。

(1) 学院拨出专项资金，为专业调研、课题研究、学术交流、购买图书资料、课程建设、专业建设和优秀成果评选等提供资金保障；

(2) 加大实训室、实训设备、实训基地的投资力度，确保实践教学改革的顺利进行；

(3) 在教材建设中，积极鼓励教师参加新编教材讲义，学院提供资金保障；

(4) 对在十佳教师、教学技能大赛、课件评选等优胜者给予奖励。

(六) 教学管理

1. 教师教学档案规范齐全

空中乘务专业各任课教师教学档案齐全。我院要求教师必须准备以下教学

文件：教学大纲、授课计划、教材、教案、考勤表、教学日志、教学工作总结等，使用多媒体授课的，还要有多媒体课件。另外，我院教研室还有教研室工作计划、期中检查、期末总结、教研室活动计划、学生评教、教师互评、学生座谈会、教师座谈会、听评课记录等材料。我院的归档材料具有统一格式规范。

2. 开设综合性实践训练课，课时达标

空中乘务专业开设实践实训课，实践课时达 50%以上，该专业实训课均按教学计划开出，开出率为 100%。

3. 考核标准

空中乘务专业各门课程均有考试形式与计分标准的要求。一般理论课程主要实行笔试，按百分制计分，60 分为及格标准；实训课程主要实行操作考核，成绩采用五级制，即优秀、良好、中等、及格、不及格。

4. 教学方法和手段

本专业突破传统的教学方法和教学手段，充分、恰当地采用现代化教学手段，在授课时，激发学生学习兴趣和学习动机。2023 年，学院投入 393.71 万元，建设 12 个智慧教室，座位数达 1410 个，大多数教室配备了完善的多媒体设备，可利用网络资源进行教学活动和信息交流。在教学过程中，逐步积累建立案例库，利用案例分析提高学生的综合分析能力和学习兴趣。

（七）专业建设成效

1. 大赛获奖

空中乘务专业教师王汝泽带领空中乘务专业学生团队，于 2023 年 12 月参加由辽宁省教育厅主办、中国医科大学承办的首届辽宁大学生急救技能竞赛，通过预赛、决赛，辽宁广告职业学院空中乘务专业学生荣获非医学组团体二等奖，22 级学生高原、左鑫瑶荣获个人三等奖，旅游管理系教师王汝泽荣获优秀指导教师称号。

2024 年 7 月，22 级空中乘务专业刘帅彤，23 级空中乘务专业卢宁宁参加

“中银杯”辽宁省第二十一届职业院校技能大赛“研学旅行赛项”，分别荣获三等奖；

2024年5月，空中乘务专业卢宁宁同学与旅游管理专业学生共同组成团队参加第十四届全国大学生红色旅游创意策划大赛，荣获东北赛区二等奖。

2. 教材讲义编写

学院坚持知行合一、工学结合，教材改革的整体方案明确提出建设校企“双元”合作开发的规划教材，倡导使用新型活页式、工作手册式教材，并配套开发信息化资源。每3年修订1次教材，对专业教材随信息技术发展和产业升级情况及时进行动态更新。以校编讲义的形式投入使用的包括《管理学原理》《民航客舱广播词》《旅客运输》《航空运输》《安全检查》《服务礼仪》《形体与体能训练》七本讲义；专业基础课与专业核心课的“课程思政”与教材的融入已经基本完成，专业拓展课正在进行当中；航空服务各个岗位工作手册和活页式教材正在推进当中。

3. 资源库建设

目前该专业开发的数字化教学资源库涵盖了《服务礼仪》《客舱播音艺术》《客舱安全与应急处置》三门课程；

《客舱安全与应急处置》校级精品课建设中；

“突发事件应急处理”虚拟仿真项目建设中；

4. 科研立项

(1) 参与，1+x证书制度下，旅游管理专业书证融通教学改革路径研究，中国教育发展战略学会终身学习专业委员会，已结题；

(2) 参与，1+x证书制度下，旅游管理专业人才培养模式研究，中国教育发展战略学会终身学习专业委员会，已结题，等等。

三、不足之处及整改措施

（一）不足之处

1. 教研教改、科研工作有待提高

教师们的科研水平相对较弱。教学改革与实践结合相对有待加强。进一步加强企业与空中乘务专业的需求结合，深化教学改革。

2. 校企合作的教材急需解决

目前空中乘务专业还没有取得校企共同开发教材，在这方面急需加强与改进。

3. 产教融合工作需进一步深入

邀请校外知名专家学者、知名人士等来开展专业技术讲座的频次不足。通过产教融合、校企合作的路径，研究如何培养适应当前及未来社会需要的具有高素质技术技能人才，制定切实可行的培养方案。

4. 师资结构有待进一步完善

随着近年来空中乘务专业招生人数有所提升，该专业师资队伍需要进一步调整，校企互聘互导师资力量有待加强，包括外聘师资的引入，鼓励教师提升学历和“双师”技能。

（二）整改措施

1. 加强教研教改和科研工作

开展教学改革与研究是深化教学改革、提高教学水平和人才培养质量的重要途径。要经常性的组织专业教师进行集体教研活动；组织教师参加教学与教学改革研究，积极申报及参加学院及省市级教研项目。按照“以教学促科研，以科研助教学”的教学科研思路，加强科研工作，在教学改革、专业建设、课程建设、教学方法等方面多出成果，进而促进专业教学工作。同时，继续发挥大赛精神，积极参加各类技能大赛。

2. 推进教材建设

进一步拓宽“以就业为导向”的办学思路，继续推动与企业深层次合作，在师资培养、课程体系建设、教材开发、实训室建设、技能考核标准的确定等方面开展全面合作，探索现代学徒制培养模式。校企共同开发活页教材、数字化教材等，争取在教材建设上有所突破。

3. 专业产业结合、助力乡村振兴

引导教师将区域经济的概念融入教学中，鼓励教师多了解辽宁地域文化与特色，与地域经济发展建立沟通合作。利用空乘专业学生的形象优势和社交平台影响力，通过拍摄乡村美景、特色农产品等短视频，进行线上宣传，吸引更多人关注乡村；空乘专业学生可以在各类活动中担任乡村形象大使，参与乡村文化节、农产品展销会等，提升乡村的知名度和美誉度；空中乘务专业师生参与乡村农产品的包装设计和品牌推广，提高农产品的附加值和市场竞争力。

4. 加强师资队伍建设

进一步扩大教师队伍，积极开展双师型教师评定工作，尤其重点关注青年教师的技能培养和学历提升；继续增加面向企业、行业聘请的专家，开启互聘互导教学模式、增加兼职教师人数；增加教师培训的机会，持续开展多种形式的教师培训，进一步提升教师的专业技能和教学能力。