

# 空中乘务专业

## 一、专业简介

空中乘务专业设立于 2011 年, 现为我校“一流培育”专业。本专业的培养目标是培养具有扎实的文化基础知识、空中乘务专业理论知识和基本操作技能, 能从事空中乘务、机场地面服务和旅游服务的高端技能型人才。主修课程有民航概论、乘务模拟训练、乘务英语、民航客票销售、机场管理与服务、民航礼仪、形体训练、候机楼服务实训、客舱安全实训等。



学生风采

## 二、课程教学

本专业所有的专业课程, 均聘请航空公司的乘务长任教。本专业注重课程的实践教学, 通过专业素养体验、专业见习、顶岗实习等教学活动, 提升了专业素养, 强化专业知识。



形体训练课程



东航乘务长应邀来我系作礼仪讲座



航空服务技能大赛选手风采



空中乘务专业学生开展专业素养体验活动 1



空中乘务专业学生开展专业素养体验活动 2



### 三、校外实习

目前本专业已与三亚凤凰机场、海口美兰机场、西安咸阳机场、中国东方航空公司等民航企业建立合作关系。截止 2018 年 5 月，本专业共有 341 名学生分批赴海南航空集团三亚凤凰机场、海口美兰机场进行顶岗实习。实习期间表现好的学生，均可直接就业。



2011 级学生在三亚机场头等舱休息室实习



2012 级学生在三亚机场贵宾楼实习



2013 级学生在三亚机场头等舱休息室实习



2014 级学生在海口机场实习



2014 级学生在三亚机场实习



2015 级学生在三亚机场实习





2016 级学生在三亚机场实习



学生实习风采



学生实习风采



学生风采





学生实习风采

## 四、专业方向

### 1. 高铁乘务

#### 培养目标：

培养德、智、体、美全面发展的高速铁路及 CRH 动车组、复兴号动车组乘务员、及相关服务人员。具备熟悉掌握铁路运输基本情况，掌握铁路运输基本知识，了解铁路运输的性能、结构、使用方法；掌握铁路运输服务与管理的基本技能，掌握铁路运输企业经营管理、交通运输业管理、物流法律等基本知识；培养具有良好的专业化形象，有修养、综合服务意识强的高级人才。

#### 核心课程：

铁路旅客运输服务、铁路基本安全常识、铁路运输服务礼仪、铁路客运英语、列车客运安检与乘务、形体训练等。

#### 就业方向：

主要是西安铁路集团公司内的郑西高铁、西宝高铁以及陇海、襄渝、西成高铁等重要铁路干线上的乘务员。

### 2. 高铁运输与管理

#### 培养目标：

培养德、智、体、美全面发展，掌握信号、线路与站场等方面的基础知识，具有高铁行车、客运组织等专业技术理论知识和实践技能，具备高铁运输与管理基本理论和专业知识、安全理论知识和基本技能，具有办理正常和非正常接发列车能力；具备车站班计划、阶段计划、调车作业计划的编制能力；具备基层站段客运生产组织管理能力，



具有良好的职业道德和职业生涯发展基础，熟悉高铁运输组织作业程序及标准，能够从事高铁行车组织、高铁旅客运输组织工作，能为旅客提供高品位、高质量的高铁运输服务及安全保障的应用型、技能型人才。

#### **核心课程：**

铁路行车组织、接发列车工作、车站调车工作、铁路客运组织、铁路旅客运输服务等。

#### **就业方向：**

主要面向铁路运输企业、城市轨道交通企业、物流运输企业的生产、管理、服务第一线，从事铁路行车组织、铁路旅客运输组织、铁路货物运输组织、物流货物运输组织等工作。

### **3. 地铁服务**

#### **培养目标：**

培养具有地铁运输企业相应岗位必备的基本理论和地铁运输组织能力，掌握地铁行车组织、客运组织、城市轨道交通规划等方面的知识，具有良好的职业道德、创业精神和健全的体魄，能从事地铁行车组织和客运组织工作，适应地铁企业服务和管理第一线需要的城市地铁运营行车组织、客运组织、调度指挥，票务管理，安检，乘务等方面的技术技能人才。

#### **核心课程：**

城市轨道交通概论、客运安检、列车服务、形体训练、旅客运输等

#### **就业方向：**

主要在城市轨道交通车站、车辆段、控制中心等部门从事接发列车、客运组织、票务管理、列车调度指挥等岗位工作。

## **4. 邮轮服务**

#### **培养目标：**

随着邮轮经济在中国的蓬勃发展，邮轮产业已成为中国经济增长方式的新亮点、新领域。豪华邮轮是海洋中航行的大型旅游客轮，是巨型客轮上的豪华级酒店式度假村，它集商务、餐饮、娱乐、观光为一体，被形象的比喻成“漂浮在海上的豪华星级酒店”。邮轮方向主要为豪华邮轮培养海上乘务的专业人员，工作性质和空中乘务相近。由于邮轮空间较大，如同一艘航行在海上的五星级大型度假酒店，各种设施一应俱全，集商务、会议、餐饮、美食、文化、休闲、娱乐、旅游、观光为一体，因此服务的范围和岗位很广。

#### **核心课程：**

邮轮实用英语、邮轮餐饮服务实务、邮轮休闲娱乐服务实务、邮轮服务礼仪、邮轮客房服务实务等。

#### **就业方向：**

邮轮乘务员的就业方向可分为酒店和海事两大类岗位。酒店岗位包括：餐厅服务员、酒吧服务员、咖啡厅服务员、调酒师、客房服务



生、客房清洁、前台接待、幼儿看护、安保、岸上导游、西餐厨师、娱乐部员工、收银员等岗位。海事岗位包括：轮机部及甲板部各岗位。

## 5. 机场地面服务

### 培养目标：

本专业是培养适应民航现代化建设需要，德、智、体、美全面发展，服务于民航机场地面服务与管理第一线，具备现代航空地面服务及管理基本理论和专业知识、安全理论知识和基本技能，具有较强的公关能力、协调能力和灵活应变能力，具有较高的政治素质及专业素质，能为乘客提供高品位、高质量的民航服务及安全保障的机场运营服务与管理的应用型、技能型人才，且培养具有创新精神、创造能力以及独立学习、自我完善、自我发展的创新型人才。

### 核心课程：

民航服务概论、航空公共关系、民航客票销售、机场管理与服务、民航英语

### 就业方向：

本专业毕业生主要面向机场和民航运输服务部门，从事机场候机楼、机场酒店和机场商场等地面服务工作，具体包括售票、值机、安检、接送机、装卸控制及通讯联络、旅客与行李、货物与邮件处理、机坪上的服务等。

## 6. 企业服务与管理

### 培养目标：

培养良好职业道德，敬业精神和合作精神，有较强的办文、办事、办会能力，具有现代化办公和协调各部门工作能力，具备处理突发事件的能力，熟悉企业日常事务，应用文秘、公共关系、行政助理、行政管理等一线岗位人员。培养具有可持续发展的专业理论知识、营销知识和公关技巧，能重视企业文化的传承与发展，能适应社会发展需要，具有“好品德、好技能、好使用、好形象”的高素质技能型专业人才。

#### **核心课程：**

文秘写作、公共关系实务、社交礼仪、形体训练、造型及化妆

#### **就业方向：**

为中小型企业培养专业文秘人员，并面向旅游、酒店、会展等服务行业订制培养文秘人员。学院将为毕业生的就业提供专业实习机会，举办招聘会、推介会、人才交流会，最终达到学有所用、发挥专长、充分就业。

## **五、就业方向**

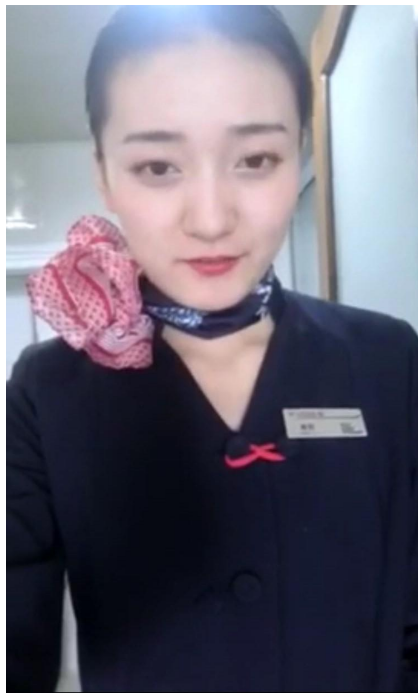
该专业历年就业率达 98.3%。毕业生在中国东方航空公司、海南航空、三亚机场等大型民航企业从事空中乘务、地面服务等工作。





2011 级航空服务专业学生张婉雷，现为飞航航空地面服务公司三亚分公司旅客服务部

值机室主任值机员



2014 级航空服务专业学生周莉，现就职于东方航空乘务部



2014 级航空服务专业学生栾钰，现就职于海口机场安检岗位



2015 级航空服务专业学生王小慧，现就职于祥鹏航空乘务部



2015 级航空服务专业学生李雪婷，现就职于海南航空乘务部



2015 级航空服务专业学生郭奔，现就职于海南航空乘务部