

ICS: 49.020

CCS: A10/19

# 团 体 标 准

T/AOPA 0002—2019

---

## 空中乘务早期培养计划（“雏燕计划”） 第 2 部分 空乘综合课程

Fight attendant early training plan ("Young swallow plan")

Part 2 Integrated Flight attendant Course

2019-3-20 发布

2019-3-25 实施

---

中国航空器拥有者及驾驶员协会发布

# 目 录

前言

引言

1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 课程内容.....	1
5. 任课教员.....	2
6. 组织实施.....	5
7. 学生学习评价.....	7
8. 信用管理.....	9

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国航空器拥有者及驾驶员协会 (Aircraft Owners and Pilots Association of China, 以下简称中国 AOPA) 提出、制定、发布、解释并组织实施。

本标准起草单位: 中国航空器拥有者及驾驶员协会、中航人才(北京)教育科技有限公司、四川泛美教育投资集团有限公司、北京华航航空服务有限公司。

本标准起草人: 丁邦昕、李晓新、魏全斌、孙元龙。

# 引 言

空乘综合课程是“雏燕计划”最核心、最具特色的内容，对学生培养与保持航空兴趣，获取航空知识，提高综合能力和素质具有重要意义。该课程涉及社会组织、学校、专业航空机构等诸多方面，是一项组织实施较为复杂的系统工程。尽管民航领域和职业院校有面向空乘技能培训的规范，但对于尚处在高中教育阶段，基础文化课业任务相对较重的学生而言，那些以获取空乘执照（证书）为目的的空乘培训，显得有些要求过高。因此，既保证一定覆盖面和难度的空乘综合课程落实，又不至于造成学生负担过重、影响基础文化的学业，是“雏燕计划”空乘综合课程设计与实施需要把握的一条基本原则。

为建立“雏燕计划”空乘综合课程实施与管理体系，使该类活动尤其是空乘培训合法合规，提高教育教学效益和空乘安全管理水平，规范空乘综合课程培训内容、组织实施、安全管理，依据国家有关法律、法规，借鉴空乘早期培养管理实践经验，制定本标准。

本标准是中国 AOPA 组织、实施和保障、促进“雏燕计划”空乘综合课程落实的基本依据，是所有自愿加入“雏燕计划”的学校、学生、空乘服务机构等各方共同遵守的行为规范。

# 空中乘务早期培养计划（“雏燕计划”）

## 第 2 部分 空乘综合课程

### 1. 范围

本标准描述了空乘综合课程相关术语、定义、培训内容、任课教员、组织实施、学生学习水平评价和信用管理等基本内容。

本标准适用于规范管理“雏燕计划”空乘综合课程学习与实践活动。

### 2. 规范性引用文件

《中华人民共和国教育法》

《中华人民共和国国防法》

《中华人民共和国科学技术普及法》

《全民科学素质行动计划纲要实施方案（2016—2020 年）》

### 3. 术语和定义

#### 3.1 空乘综合课程

根据“雏燕计划”目标而设置，包括：民航乘务概论、民航客舱服务英语、空乘形体训练、民航服务礼仪基础技能课程在内的综合性的初级空乘专业教学与训练课程。

### 4. 课程内容

空乘综合课程包括：民航乘务概论、民航客舱英语、民航服务礼仪、空乘形体训练等课程。其中，纳入学校教学计划（课程表）的必修课为 120 课时，包括民航乘务概论 25 课时，民航客舱英语 40 课时，民航服务礼仪及技能训练 40 课时，空乘形体训练 15 课时。上述课时为最低值，学校可以根据实际情况在此基础上适当增加。

#### 4.1 民航乘务概论

包括民用航空概况、民航乘务员概述、民航乘务工作概况、民航乘务

安全管理、民航乘务服务管理、民航乘务职业规范、民航乘务专业基础知识、机场运行及航空公司介绍等。对民航发展历史、成就，民航服务专业知识，民航与民航乘务发展现状之间的关联介绍等。

#### 4.2 民航客舱服务英语

本着“以应用为目的，实用为主，够用为度”的原则，着重强调实用性、常识性和灵活性，把客舱服务工作中常见的英语词汇、句型、语法等相关知识作为重点内容，通过客舱服务和客舱安全两大主要板块内容的有机结合，提高客舱乘务员对行业英语特点的认知能力。该教材一方面概括客舱服务的主要内容：乘客登机、客舱检查、餐饮服务、娱乐服务、免税品售卖等；另一方面涉及客舱安全的相关事宜：机上急救、紧急迫降等。

#### 4.3 民航服务礼仪

从基本的礼仪切入，系统地介绍从事民航服务的礼仪基础、民航乘务员客舱服务礼仪、民航地面服务礼仪、民航服务人员求职礼仪、民航服务人员礼仪修养等相关内容，基本涵盖民航服务岗位对民航服务人员的基本要求，对规范民航服务人员的行为举止有重要指导作用。

#### 4.4 空乘形体训练

以职业活动为导向，以职业技能标准为核心，遵循形体训练课程建设的客观规律，对乘务专业学生形体训练的专业知识，训练内容以及形体动作的标准及要求等方面提出具体要求，尽可能地吸收国内外形体训练方面的最新研究成果，重视理论与实践活动的结合。

### 5. 任课教员

5.1 所有担任空乘综合课程教学的教师、教练及辅导员(以下统称“教员”)，均应经过相应的专业培训。

5.2 下列航空专业人员，可以直接担任相应课程的教员：

专业教员持有民用航空客舱乘务长及其以上等级执照(证书)，并附

加民航教员等级的人员(乘务教员),可以担任民航知识、航空英语、空乘礼仪等课程、技能培训课程、综合素质拓展的教员。

5.3 下列持有教师资格证书的人员,可以担任相应课程的教员:

(a) 通过民用航空客舱乘务教员及其以上等级执照理论考试,可以担任航空知识和综合素质拓展课程的教员。

(b) 通过民用航空教员培训及英语六级其以上等级考试证书,可任航空英语课程的教员。

5.4 符合 5.2 与 5.3 条件的人员,在担任课程教学前,需要经过“雏燕计划”基础知识的学习;如出现原有证书或等级失效的情况,需按照 5.5 的规定办理。

5.5 中国 AOPA “雏燕计划”教员培训

不具备 5.2 和 5.3 直接担任客舱综合课程教员的人员,经过中国 AOPA 组织的“雏燕计划”教员培训且考核合格,可以担任相应课程的教员。

(a) 培训课程设置

培训课程包括:教育学基础理论培训,集中辅导授课不少于 16 小时。航空专业及教学法培训,集中辅导授课课时如下:

(1) 民航乘务概论课程不少于 16 小时;

(2) 民航客舱英语课程不少于 24 小时;

(3) 民航服务礼仪课程不少于 16 小时(受训者需具有相应的英语基础);

(4) 空乘形体训练课程不少于 4 小时。

上述培训课程可以单修单教,也可以兼修兼教。

(b) 培训对象

参加培训的人员,需具备下列条件之一:

(1) 持有教师资格证或民航客舱乘务长资格;

(2) 从事或曾经从事过客舱空乘专业工作, 包括: 持有教师资格证书或民航客舱教员、客舱乘务长资格的航空院校专业教师或经过认证的退役航空空乘人员。

(c) 培训考核

参加培训人员经过考核合格方能任教。中国 AOPA 为经过培训且考核合格的人员颁发“雏燕计划”教员培训合格证。

(d) 培训内容免修与免试根据培训对象的从业背景情况, 可以免修、免考部分或全部内容:

(1) 对于持有教师资格证的人员, 仅培训航空空乘专业及教学法和“雏燕计划”基础知识, 免修、免考教育基础知识。

(2) 对没有教师资格证的航空专业人员, 仅培训教育学基础、航空空乘专业教学法和“雏燕计划”基础知识, 免修、免考航空基础知识。

(3) 经过中国 AOPA 认可, 有扎实航空理论基础、丰富客舱空乘飞行和教学经验的人员, 可以免修、免试全部培训内容。

(e) 培训合格证

“雏燕计划”教员培训合格证包括以下内容:

- (1) 受训者基本信息;
- (2) 培训时间及其类型;
- (3) 发证组织;
- (4) 发证时间;
- (5) 有效期。

(f) 培训合格证延期

“雏燕计划”教员培训合格证的有效期为 5 年。有效期满后, 欲继续获得任教资格, 需要重新参加培训并经考核合格。证书有效期内, 有下列情况之一者, 经学校、航空专业机构出具证明, 可以免除培训和考核, 直接办



理培训合格证延期:

- (1) 累计任教达 50 课时以上;
- (2) 参加中国 AOPA 认可的其他研讨或培训活动;
- (3) 参加“雏燕计划”有关标准、教材和教学参考资料编写、修订工作;
- (4) 其他中国 AOPA 认可的情况。

## 6. 组织实施

### 6.1 教学计划

学校应制订整个高中阶段空乘综合课程教学计划,统筹安排各个课程的教学。

(a) 根据国家课程和高考准备进程,相应安排空乘综合课程,主要教学内容应在高二下学期期末前完成。

(b) 通常每周安排不少于 2 个课时的空乘综合课程。基本顺序为: 民航航空概论、民航客舱英语、民航服务礼仪、空乘形体训练全程穿插安排。

### 6.2 教材

所有空乘综合课程使用的教材,均由中国 AOPA 组织编写、审定或遴选推荐。

### 6.3 教学准备

教学准备包括: 订购教材、实训室建设、培训师资、组织备课等。教学准备情况由学校组织检查考核,中国 AOPA 或学校协作航空专业机构提供协助。

### 6.4 教学编班

参加“雏燕计划”的学生,可以集中编班实施文化与空乘综合课程教学,也可以文化课分散编班、空乘综合课程集中实施教学。

### 6.5 教学实施

空乘综合课程按照各个具体课程组织实施教学。课程教学结束后，按照本标准的要求组织考核。

## 6.6 对空乘服务机构的要求

### 6.6.1 基本条件

为加入“雏燕计划”的学生提供空乘服务的航空专业机构，需要满足下列所有条件：

- (a) 具有机构法人资质；
- (b) 持有现行有效的经营范围，包括空乘教育培训的行业资质证明；
- (c) 社会信用记录良好。

### 6.6.2 备案与认证

(a) “雏燕计划”空乘服务机构申请人，需要向中国 AOPA 提交备案与认证申请表，并提供下列资料：

- (1) 机构法人资质证明复印件；
- (2) 国家工商营业执照复印件；
- (3) 空乘专业人才培养方案；
- (4) 拟任空乘主要教员资质证书复印件；
- (5) 空乘专业课程设置说明、教材样本；
- (6) 实操培训课程训练大纲；
- (7) 其他需要的材料。

(b) 中国 AOPA 向通过认证的机构出具《“雏燕计划”空乘服务机构认证授权证书》，包括以下内容：

- (1) 培训机构名称；
- (2) 培训种类与等级。

### 6.6.3 空乘服务实施

为“雏燕计划”提供的空乘教学培训服务，在严格按照民航规章组织

实施的基础上, 还需满足以下要求:

- (a) 具有民航空乘教学培训主管部门颁发行业经验证明;
- (b) 使用总飞行经验及教学时间在 500 小时以上的空乘教员。

6.6.4 进入空乘特色班培训课程训练的学生, 应具备下列条件:

- (a) 已经加入“雏燕计划”, 并完成在中国 AOPA 的备案;
- (b) 年满 15 周岁;
- (c) 不满 18 周岁的人员, 需提供其监护人出具的意见书;
- (d) 完成必要的航空知识学习、空乘技能训练, 并通过航空专业机构及中国 AOPA 组织的考核。

6.6.5 进入空乘专业课程训练的条件, 按照民航相关规章执行。

6.6.6 空乘服务机构应为每一位参加空乘培训者建立技术档案, 内容至少包括:

- (a) 注册登记表;
- (b) 身份证明材料复印件;
- (c) 与培训大纲对应的培训记录;
- (d) 相关理论与实践考试记录。

## 7. 学生学习评价

### 7.1 基本要求

中国 AOPA 为参加“雏燕计划”的学生颁发“雏燕”证书, 但需要满足下列全部基本条件:

- (a) 完成“雏燕计划”所有必修课程的学习;
- (b) 主要必修课程学习成绩达到合格要求。

### 7.2 “雏燕”证书等级及其条件

中国 AOPA “雏燕”证书分为 3 个等级, 由高到低依次为: A、B、C。

- (a) A 等级“雏燕”证书条件

三分之二的必修课程考核等级评定为 A，其余课程考核等级评定不低于 B。全部课程考核等级评定为 A 者，总体评定为 A+；否则，为 A-。

(b) B 等级“雏燕”证书

三分之二的必修课程考核等级评定为 B 及其以上，其余课程考核等级评定不低于 C。全部课程考核等级评定为 B 及其以上者，总体评定为 B+；否则，为 B-。

(c) C 等级“雏燕”证书

三分之二的必修课程考核等级评定为 C 及其以上。全部课程考核等级评定为 C 及其以上者，总体评定为 C+；否则，为 C-。

### 7.3 考核

#### 7.3.1 考试员

中国 AOPA 与空乘服务合作机构采取专职考试员与兼职委任代表相结合的方式，对参加“雏燕计划”学生的学习水平进行评价考核。

(a) 专职考试员

由中国 AOPA 直接派出。

(b) 委任代表

航空服务机构“雏燕计划”评价考核委任代表，需符合下列全部条件：

- (1) 经过中国 AOPA “雏燕计划”教员培训合格或者认证的人员；
- (2) 经过中国民航运输协会民航教师资格培训，考试合格获证人员。

#### 7.3.2 考核组织方法

学生学习评价，根据课程分别组织实施。

(a) 考试申请

所有课程的考核，均事先由空乘服务组织机构向中国 AOPA 提出申请。中国 AOPA 对申请进行审核后，安排考试及测评员、委任代表实施考核。

(b) 所有课程考核实行等级评定制，从高到低分别为 A、B、C、D

等 4 个等级，与百分制的对应关系分别为：100-90 分，89-75 分，74-60 分，60 分以下。

(c) 中国 AOPA 为课程考核等级评定在 B 及其以下的学生，提供 1 次复试的机会。复试与前一次考核的间隔时间不少于 15 天。最终成绩以两次考核最高成绩为准。

#### 7.4 认证

中国 AOPA 对下列资料审查，合格者颁发相应等级的“雏燕”证书：

- (a) “雏燕”证书申请表；
- (b) 申请人身份证复印件；
- (c) 考试成绩单。

#### 7.5 证书管理

(a) 中国 AOPA 向经审查合格的“雏燕”证书申请人颁发相应证书，所有证书实行统一编号管理；

(b) 所有颁发的“雏燕”证书，均在中国 AOPA 教育网上予以公布，相关人员在授权范围内可以查询；

(c) “雏燕”证书损坏或遗失，经申请、复核后予以补发。

#### 7.6 证书使用

“雏燕”证书是持证人参加“雏燕计划”有效凭证，持证人具有下列权利：

- (a) 免费或优惠参加中国 AOPA 组织的有关航空专业展会；
- (b) 优先获得中国 AOPA 向国内外高等院校空乘专业推荐机会；
- (c) 优先获得中国 AOPA 向国内航空院校非空乘专业推荐就学机会；
- (d) 优先获得中国 AOPA 向航空公司推荐就业的机会。

### 8. 信用管理

8.1 中国 AOPA 对加入“雏燕计划”的学校和航空服务机构，实行加

减分制信用管理。为持续信用较好者加分，并根据分值简化直至免除有关检查、认证和审验；对违反本标准的失信行为减分，信用被减到一定分值时，收回或注销相关认证证书、证明材料。

8.2 中国 AOAP 在一定范围内发布信用管理信息。