



福州职业技术学院
FUZHOU POLYTECHNIC

空中乘务
专业人才培养方案
(五年制)

专业代码:500405

中职专业：航空服务（专业代码:700402）

专业主任：王观军

制订成员：空中乘务专业教学团队

二〇二一年六月制

目录

一、入学要求与修业年限.....	3
(一)入学要求:	3
(二)修业年限:	3
二、职业面向.....	3
(一)职业岗位.....	3
1、职业岗位群.....	3
2、职业岗位进阶.....	4
(二)就业面向.....	4
1、初始岗位(毕业后1至2年的主要岗位)	4
2、发展岗位(毕业后3至5年的主要岗位)	4
(三)职业岗位、工作任务与核心能力.....	4
三、培养目标与专业人才培养规格.....	8
(一)培养目标.....	8
(二)专业人才培养规格.....	8
1.素质要求.....	8
2.知识要求.....	8
3.能力要求.....	9
4、职业资格证书与课程证书.....	10
四、课程体系与核心课程(教学内容)	10
(一)专业课程.....	11
(二)实践教学环节安排与说明.....	14
1.独立设置实践教学环节安排表.....	14
五、教学进程安排与说明.....	16
(一)课程学时结构.....	16
(二)周教学时间分配表.....	16
(三)教学进程表.....	17
六、教学环境和设施要求.....	24
(一)教学设施.....	24
(二)教材及图书、数字化(网络)资料等学习资源.....	24
七、专业教师任职资格与教学团队要求.....	24
八、实施建议.....	25
(一)教学方法、手段与教学组织形式建议.....	25
(二)教学评价、考核建议.....	25
(三)教学管理.....	25
九、质量管理.....	25
十、毕业要求.....	26

一、入学要求与修业年限

(一)入学要求

1. 中职入学要求：初中毕业生或具有同等学历者
2. 高职入学要求：符合 3+2 转段条件的中职毕业生

(二)修业年限：

1. 中职要求：3 年
2. 高职要求：2 年

二、职业面向

(一)职业岗位

1. 职业岗位群

	所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书举例
中职	交通运输类 (70)	航空服务 (7004)	航空运输业 (02)	民航客运员 民航安检员 民航货运员	民航客运员 民航安检员 民航货运员	单品咖啡制作专项能力证书 茶饮调配专项能力证书 意式咖啡制作专项能力证书 茶艺师（中级）证
高职	交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (05)	空中乘务员 空中安全员 民航客运员 民航安检员 空港接待员	空勤岗位 地勤岗位	中国民用航空客舱乘务员训练合格证、 中国民用航空安全员执照、 1+X 空中乘务职业技能等级证书、 1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书、 礼仪师、 茶艺师

2. 职业岗位进阶

职业教育层次	空勤-乘务员			空勤-安全员			地勤		
高职	见习乘务员	普通乘务员	乘务长	初级安全员	中级安全员	高级安全员	民航地面服务员	民航地面服务主管	民航地面服务经理
中职	服务岗位人员	服务岗位组长	服务岗位队长	安全岗位人员	安全岗位组长	安全岗位队长	民航地面服务员	民航地面服务主管	民航地面服务经理

(二)就业面向

1. 初始岗位（毕业后 1 至 2 年的主要岗位）

中职毕业生对应的初始岗位：

- (1) 民航客票销售员、机场安检员、值机员、贵宾室接待员等机场服务人员。
- (2) 高星级酒店前台等相关中高端服务接待人员。

高职毕业生对应的初始岗位：

- (1) 航空公司空乘员、安全员；
- (2) 民航客票销售员、机场安检员、值机员、贵宾室接待员等机场服务人员；
- (3) 高星级酒店前台等相关高端服务接待人员。

2. 发展岗位（毕业后 3 至 5 年的主要岗位）

入职 3 到 5 年，可成长为航空公司、机场、高星级酒店等企业基层、中层管理人员，如部门领班、主管及项目经理等。

(三)职业岗位、工作任务与核心能力

职业岗位	工作任务	工作过程简述	主要核心能力
民航空乘员	预先准备	签到→开准备会→抵达候机楼	应变能力、服从上级指挥、沟通能力等
	直接准备	供应品检查→安全检查	1、能根据旅客人数备好航行所需供应品； 2、能对航空舱的安全隐患进行及时的检查和处理； 3、能按照上级要求，做好服务前的准备工作。

职业岗位	工作任务	工作过程简述	主要核心能力
	飞行实施、航后讲评	迎宾→播放广播词→安全演示→送收水、餐盘→巡视客舱→抵达前预告→送客	1、能按照航空礼仪要求向旅客提供迎宾和送客服务； 2、会使用常用的航空设备； 3、能进行安全规范演示； 4、能提供送餐服务； 5、能按旅客的要求提供个性化服务 6、能及时向旅客通报飞行过程中的各种事宜
民航客运员（值机员）	办理值机手续	询问旅客所乘坐的航班信息→离港系统中提取旅客信息→核查旅客证件信息与系统信息是否一致→按照旅客要求安排座位→打印登机牌→收运行李→检查行李的外包装→与旅客一起核查行李内物→行李称重（逾重行李缴纳逾重费，声明价值行李的相关费用）→行李交付→打印行李票→拴挂行李票→有效证件及登机牌、行李票归还旅客→指引安检处	1、能够和旅客进行有效的沟通； 2、能够准确快速核查旅客身份证件； 3、能按照旅客要求安排航班座位； 4、能为旅客托运行李。
	接机服务	查询航班动态→准确接收信息→前往登机口准备接机→核查旅客信息→为出港及中转客人提供指引服务→为经停旅客办理经停服务	1、能熟练操作离港系统、准确核查登机（到港）旅客信息； 2、具有较强的安全意识； 3、具有主动服务意识； 4、具有亲和力； 5、具有高度责任心。
	送机服务	接收信息→前往登机口准备送机→核查旅客信息→为登机客人提供登机服务→和机组交接手续→航班离港	1、能规范指引旅客登机（出港） 2、具有较强的安全意识； 3、具有主动服务意识。

职业岗位	工作任务	工作过程简述	主要核心能力
	特殊旅客登机(下机)服务	准确接收信息→前往值机柜台(登机口)→与值机人员(机组人员)交接需特殊服务旅客的登机手续→陪同旅客办理安检(出港)手续→陪同旅客登机(出港)→和机组(指定接收人员)交接手续→航班离港	能为特殊旅客提供服务; 具有较强的服务意识; 具有高度的责任心。
	特殊航班服务	准确接收信息→通知航班信息→向旅客做出解释→对旅客做出补偿	1、具有较好的沟通能力和掌握较强的沟通技巧; 2、能及时处理突发的紧急事故
	行李发放、查询及不正常行李的处理	查看航班进港动态信息→确认进港航班行李所在区域→组织旅客提取行李→查验旅客行李票→放行→处理行李发放结束后未领取的行李 接收其他部门行李查询信息→按照要求进行行李查询→反馈查询信息→行李转交其他部门或核查旅客信息,交付旅客 接受旅客行李查询要求→查验旅客有效身份证件、登机牌、行李票→询问旅客行李具体信息→确认旅客查询的不正常行李类型→行李事故登记备案→填写行李不正常运输事故记录→拍发电报,相关航站行李信息查询→赔偿处理→反馈查询、处理结果→结案存档	1、能够和旅客进行有效的沟通; 2、能够准确快速核查旅客身份证件; 3、能快速为旅客进行行李信息查询; 4、能正确处理行李赔偿。
民航安检员	客运安检	值机收运行李→安全检查→(开箱检查,处理违规行李)→通过托运行李安检→检查旅客登机牌及有效证件→旅客人身安全检查→随身携带行李安全检查→(开箱检查,处理违规携带行李)→(托运行李)→通过安检	证件的鉴别能力; 行李检查的能力; 旅客人身安全检查的能力; 各安检仪器使用的能力; 异常情况的分析处理能力; 与人沟通交流的能力。

职业岗位	工作任务	工作过程简述	主要核心能力
	货运安检	货物收运→货物安检→(违规物品识别, 特种货物运输手续检查)→(非正常处理)→通过安检→入库	单证的鉴别能力; X射线机的操作能力; 违规物品的识别能力; 异常情况处理能力; 5、与人沟通交流的能力。
民航售票员	航班信息查询	和旅客沟通出行信息→解答旅客疑问→分析旅客的航班需求信息→CRS/ICS系统查询航班信息→告知旅客详细航班信息→协助旅客选择合适的航班	1、能有效的与旅客进行航班需求信息的沟通; 2、能熟练使用 CRS/ICS 系统, 完成航班信息的查询。
	旅客订票记录的处理	CRS/ICS 系统建立旅订座记录→旅客订座记录完成生效→CRS/ICS 系统建立打票机的控制→打开打票机的输入/输出状态→提取旅客订座记录→出票或打印客票	1、能与旅客进行航班信息的有效沟通; 2、能快速正确的按照旅客要求建立订座记录, 完成客票销售; 3、能熟练使用 CRS/ICS 系统完成订座。
	异常票务处理	和旅客沟通要变更的客票信息→CRS/ICS 系统中提取旅客定做记录→查验核对旅客信息→按照旅客要求进行客票变更(退票)→根据航空公司规定收取变更费(退票费)	1、能处理旅客客票变更需求; 2、能处理旅客退票需求; 3、能处理各种突发状况; 4、能熟练使用 CRS/ICS 系统完成客票变更、退票。
空港接待员	送机服务	服务准备→迎宾服务→厅内服务→办票服务→结算签单→送机服务	1、能做好宾客迎送、厅房服务行李托运、登机引领等服务; 2、能协助宾客办理登机牌领取; 3、能协助前台办了服务结算、提醒宾客保管好钱物和随身行李; 4、能较好地与宾客进行沟通; 5、能及时有效地处理突发现场问题。
	接机服务	服务准备→接机服务→厅内服务→结算签单→礼送宾客	1、能按照宾客服务接待规格, 做好接待准备工作; 2、能及时了解宾客需求; 3、具有良好的职业道德和安全意识; 4、具有较强的心理承受能力和良好的组织纪律性; 5、具有较强的上进心和责任感。
星级酒店前台高级服务员	预订与入住接待	根据客人要求, 填写预订单据, 安排好客房预订。客人住店时报价、填写入住登记表、排房、办理入住手续。	1、能收集及处理预订信息; 2、会使用酒店预订系统; 3、能进行入住接待服务; 4、能处理投诉; 5、能提供客人问询服务; 6、会进行客房销售。

职业岗位	工作任务	工作过程简述	主要核心能力
	礼宾服务	根据客人具体情况,迎接客人入住,送客人进入客房。退房时,协助客人搬运行李,根据客人需要提供委托代办服务。	1、能提供迎宾服务; 2、能提供行李服务; 3、能提供委托代办服务; 4、能提供接送服务。
	离店服务	通知服务员查房,结账,交还房卡,出具票据,感谢客人入住。	1、能完成退房工作; 2、能完成账务统计与处理的工作。

三、培养目标与专业人才培养规格

(一)培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、全面发展,适应民航业发展需要,具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、较强的就业创业能力,熟练掌握空中乘务专业必备的基础知识和技能,具备从事民航空中乘务服务、航空安全保卫、民航商务服务、空港地勤服务,能按照航空服务标准在其他交通运输岗位以及相关高端接待服务岗位上工作,服务福建省民航业发展要求的高素质技术人才。

(二)专业人才培养规格

1. 素质要求

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导,树立中国特色社会主义共同理想,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感;崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪;具有社会责任感 and 参与意识。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业,具有精益求精的工匠精神;尊重劳动、热爱劳动,具有较强的实践能力;具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神;具有较强的集体意识和团队合作精神,能够进行有效的人际沟通和协作,与社会、自然和谐共处;具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格,能够掌握基本运动知识和一两项运动技能;具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力,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;掌握一定的学习方法,具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识要求

(1) 文化基础知识

- ①掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想概论、科学发展观基本原理,习近平新时代中国特色社会主义思想;
- ②掌握法律基础知识;
- ③掌握语言基本知识;

-
- ④掌握计算机及网络基础知识，能够熟练应用常用办公软件；
 - ⑤掌握英语基础知识，能够进行常用英语会话和查阅专业常用英文材料。

(2) 专业基础知识

- ①掌握客票销售的相关知识；
- ②掌握航空客运和货运的基础知识；
- ③掌握国家有关危险品、禁运物品等相关知识；
- ④掌握民航服务与管理方面的基础知识。

(3) 专业技能知识

- ①掌握民航客票销售的知识；
- ②掌握机场值机服务的基础知识；
- ③掌握航班运行服务的知识；
- ④掌握行李运输的知识；
- ⑤掌握机场安检的知识；
- ⑥掌握空中乘务服务的知识。

(4) 专业拓展知识

- ①掌握旅游相关法律法规的基础知识；
- ②掌握我国民用航空事业发展趋势的相关知识；
- ③掌握按照航空服务标准的其他交通运输服务的相关知识；
- ④掌握旅游企业服务与管理的相关知识。

3. 能力要求

(1) 社会能力

- ①具有良好的语言表达能力；
- ②具有与人沟通交往的能力；
- ③具有一定的组织协调能力；
- ④具有较好的心理素质和克服困难的能力；
- ⑤具有良好的团队协作能力、与社会责任感。

(2) 专业能力

- ①英语具备基本的听、说、读、写、译的能力。
- ②计算机应用掌握 Windows 操作技术、局域网与 Internet、文字处理软件 Word、电子表格 Excel、电子文稿 PowerPoint 等技术。
- ③具有民航客票销售的能力；
- ④具有为旅客办理登机手续的能力；
- ⑤具有保障航班正常运行的服务能力；
- ⑥具有处理不正常航班运行的能力；
- ⑦具有保障行李正常运输的能力；
- ⑧具有旅客人身和行李安检的能力。

(3) 方法能力

- ①具有自我学习新技能、新知识的能力；
- ②能够进行创造性工作的能力；
- ③具有较强的观察能力，对服务细节有较强的敏感性；
- ④具有独立分析问题，解决问题的能力；
- ⑤具有较强的获取信息能力；
- ⑥具有独立制定计划的能力。

4. 职业资格证书与课程证书

(1) 职业资格证书

职业岗位	职业资格证书名称及等级	发证单位
航空乘务员	中国民用航空乘务员训练合格证	中国民用航空局飞行标准司
航空安全员	中国民用航空安全员执照	中国民航总局
民航客运员、值机员	民航客运员职业资格证书（初级）	中国民航总局
民航售票员	民航售票员职业资格证书（初级）	中国民航总局
民航安全检查员	五级民航安全检查员	中国民航总局职业技能鉴定中心、中华人民共和国劳动和社会保障部
民航乘务员、民航安全员	急救证	中国红十字会
茶艺服务	茶艺师	福建省劳动与社会保障厅
航空乘务员	空中乘务 1+X 中级证书	江苏无国界航空发展有限公司
民航地勤服务员	民航旅客地面服务 1+X 中级证书	北京翔宇教育咨询有限公司

(2) 课程证书

高等学校计算机应用能力：全国计算机等级考试证书一级

四、课程体系与核心课程（教学内容）

(一) 专业课程

1. 高职阶段专业基础课程

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业创造融合点要求	考核	学期	学时
普通话	本课程的教学内容主要分为两个部分，即汉语普通话语音系统和普通话语音训练两部分。教学要求是通过教学使学生对汉语普通话语音系统有一个系统而完整的认识，掌握汉语拼音，能给汉字注音，能识读音节，会说普通话。	本课程主要通过教学使学生具备较强的方言辩证能力和自我训练能力，能用规范标准的普通话进行1朗读，说话和口语交际。要求是把普通话的声韵调贯穿始终，并做出与方言的辩证。	根据国家的语言文字政策为依据，系统学习普通话的基础理论和基本知识，推广普通话，增强爱国主义	沟通和表达能力	考核	7	45
形体塑造与展示	本课程是将礼仪姿态训练、芭蕾形体训练、古典舞蹈、民族舞蹈训练、性格舞蹈训练以及舞台剧目表演结合在一起，以“美”为其特征的身体基础训练。	通过学习该课程，帮助改善学生不良体形，矫正不良姿态；塑造女性具有东方美的气质特征，提高协调性、表现力以及对音乐、对美的鉴赏能力，提高艺术修养。	通过形体训练，使学生感受美、评价美，并且激发学生追求美的想法，且还能够帮助学生发展个性以及健全人格	敢于表现自己的能力、自信力	考核	7-8	64
民用航空法律法规	《中华人民共和国民用航空法》、总则、民用航空器国籍、民用航空器权利、民用航空器适航管理、航空人员、民用机场、空中航行、公共航空运输企业、公共航空运输、通用航空、搜寻援救和事故调查、对外国民用航空器的特别规定、涉外关系的法律适用、法律责任。要求学生熟悉民用航空法的基本知识和相关规定，并能运用知识分析和处理实际纠纷和问题。	能了解我国民用航空法的具体规定，并在实际工作中按照国家有关规定办事，并能懂得运用相关知识分析和处理实际旅游纠纷和旅游投诉。	求真务实、遵纪守法，树立良好的法律意识，加强爱国主义教育	为创新创业打下良好的法律基础	考试	7	45

2. 高职阶段专业核心课程

课程名称	主要教学内容与要求	主要技能与要求	课程思政、励园文化融合点要求	创新创业创造融合点要求	考核	学期	学时
民航乘务实务	本课程主要通过教学,使学生掌握民航乘务服务的基础知识,空乘服务的工作特点、服务程序、服务方法及服务要求,了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及空乘管理方面的基础知识。	本课程主要培养学生在实际工作中的服务接待能力和分析问题、解决问题的能力,通过基本技能的教学和训练,使学生掌握空乘服务的操作技能和技巧。	树立良好的服务意识;加强团队合作精神;提高企业忠诚度和抗压能力,加强爱国主义教育	环境适应能力和分析解决问题的能力	考试	9	68
民航英语口语	本课程以民航乘务员岗位中与旅客沟通的工作任务为引领,紧紧围绕完成工作任务的需要,以长期培养、反复操练为要求,以能基本运用民航服务各个环节所需英语的职业能力为设置依据。以航空服务各个环节所需的英语沟通能力为主线展开课程内容,让学生通过航班流程的情景模拟,服务过程的情景模拟,搜集有关航班和其他信息,形成对客舱设备、应急设备、机供品、航班信息、相关规定等方面的英语阅读和口头表达能力。	1. 能读懂飞机型设备、服务设备、应急设备的相关英语说明、英语材料和文件。 2. 能用英语表达与航班有关的信息。 3. 能读懂并口述机供品、机上免税品的英文名称及其英文说明。 4. 能在各服务阶段熟练运用英语为旅客服务。 5. 能读懂所到国家及地区 CIQ 相关规定的英文资料,能指导旅客正确填写 CIQ 表格。	提高空乘服务英语口语能力,吃苦耐劳、敢于拼搏、精益求精的精神,培养爱国主义精神	敢于表现自我的能力、自信力	考试	8-9	113
民航客票销售实务	国内旅客运价、客票销售业务、退票与变更、特殊旅客购票以及航班和旅客运输不正常情况处理等相关知识。ETERM 软件指令、查询、PNR 的建立、打印机票等。	熟悉各类服务等级和旅程方式;能够计算票款;掌握旅客运价的使用和管理,能够处理退票及变更以及特殊旅客购票。	树立良好的服务意识;加强团队合作精神;提高企业忠诚度和抗压能力,培养爱国主义精神。	为创新创业打下良好的专业基础	考试	9	60

3. 中高职课程衔接点说明

		中职阶段		高职阶段	
		中职阶段需要掌握的理论知识点	课程名称	高职阶段需要掌握的理论知识点	课程名称
理论 衔接 点	客舱服务	掌握客舱服务的内容与流程	民航客舱服务	掌握空乘人员客舱服务中的操作技能和技巧	民航空乘实务
	客舱安全	了解民航发展史，掌握民航的基本知识，为学习有关专业课程打下基础	民航概论	使学生能够在遇到异常情况时，科学的选择对策，正确果断的采取应急措施，把事故消灭在萌芽状态	客舱安全与管理
		中职阶段需要掌握的技能点	课程名称	高职阶段需要掌握的技能点	课程名称
技能 衔接 点	民航英语	掌握客舱的中英文广播	民航服务英语	掌握航空服务各个环节所需的英语沟通能力	民航英语口语
	民航客票销售	掌握客票销售人员的工作内容和服务要求	民航客票服务	能熟练使用民航客票销售系统ETERM软件，能自主完成售票的所有环节	民航客票销售实务

“衔接点要求”根据中高职衔接职业岗位进阶所分别需要的理论与技能填写，明确中职阶段和高职阶段相关课程应分别教授的内容。

（二）实践教学环节安排与说明

1. 高职阶段独立设置专周实习实训教学环节

序号	独立设置实践教学环节名称	学期	周数	技能实训 主要内容	实训形式	主要技能要求（或标准）	实践育人融合点	劳动精神教育融合点	实训地点	考核方式	条件要求及保障	备注
1	认识实习	七	1	企业参观实习,了解和熟悉航空企业服务内容和服务要求	校外观摩	了解和熟悉航空企业服务内容和服务要求	培养安全意识、责任意识、团队精神和合作意识	在认识实习中劳动教育	校外实训基地	过程性考核		
2	空乘形象塑造实训	八	1	通过礼仪、形体、化妆等系列培训,塑造专业化形象。	校内模拟实操	服务礼仪、化妆技能、形体塑造等	提高职业形象素养,对自我严格要求、刻苦、勤奋	在空乘形象塑造实训中进行劳动教育	形体与化妆实训室	过程性考核		
3	民航客舱服务实训	八	1	模拟演练客舱服务的基本服务流程和服务要求,提高学生客舱服务能力。	校内模拟实操	能熟练完成民航客舱服务	树立良好的服务意识;加强团队合作精神;提高企业忠诚度和抗压能力,培养爱国主义精神。	在民航客舱服务实训中进行劳动教育	客舱训练舱	过程性考核		
4	1+X 空中乘务职业技能等级实训	九	1	通过客舱安全保障、客舱服务、应急处置的训练,提高学生考证通过率	校内模拟实操	让学生能够掌握1+X 空中乘务职业技能等级的考核标准	树立良好的服务意识;加强团队合作精神	在1+X 空中乘务职业技能等级实训中进行劳动教育	客舱训练舱	过程性考核		
5	民航地面服务实训	九	1	模拟机场地面服务,包括值机、安检、接待、送行等服务内容。	校内模拟实操	能熟练完成民航地面各项服务	树立良好的服务意识;加强团队合作精神;提高企业忠诚度和抗压能力,培养爱国主义精神。	在民航地面服务实训中进行劳动教育	客舱训练舱	过程性考核		

序号	独立设置实践教学环节名称	学期	周数	技能实训 主要内容	实训形式	主要技能要求（或标准）	实践育人融合点	劳动精神教育融合点	实训地点	考核方式	条件要求及保障	备注
6	毕业顶岗实习	十	13	学生到相关企业进行顶岗预就业实习	校外项目实战	能基本胜任实习岗位的工作	认真、踏实、刻苦、勤奋、团队精神和合作意识	在顶岗实习过程中进行劳动教育	校外实训基地	结果考核		
7	毕业设计	十	3	学生在毕业实习期间收集相关资料，确定论文选题并完成毕业论文的撰写。	校外模拟实操	能按要求撰写毕业论文	认真、踏实、刻苦、勤奋、团队精神和合作意识	在毕业设计中进行劳动教育	校外实训基地	结考核果		

（三）高职阶段专业课程与 1+X 证书融合点说明

课程类型	课程名称	与 1+X 证书对应关系 (部分融合/完全对应)	与 1+X 证书主要融合点	学时
专业基础课	客舱设备认知与使用	与空中乘务 1+X 证书部分融合	掌握空中乘务中的客舱设备内容	51
	民航安全检查技术	与民航旅客地面服务 1+X 证书部分融合	掌握机场地勤中安检工作的内容	51
专业核心课	民航空乘实务	与空中乘务 1+X 证书部分融合	掌握空中乘务的客舱服务内容	68
	民航客票销售实务	与民航旅客地面服务 1+X 证书部分融合	掌握机场地勤中客票销售工作的内容	60
专业拓展课	民航急救知识	与空中乘务 1+X 证书部分融合	掌握空中乘务的客舱急救内容	30
	民航服务纠纷防控	与民航旅客地面服务 1+X 证书部分融合	掌握机场地勤服务工作的内容	34

五、教学进程安排与说明

(一)课程学时结构

单位：学时

课程属性	课程类型	理论教学	理实一体化教学		实践教学	合计	占总学时比例(%)
			理论教学	实践教学			
必修	思想品德课程	292	0	0	26	318	6.1%
	专业基础课程	180	397	398	208	1183	22.4%
	专业核心课程	252	285	285	0	822	15.6%
	独立设置实习实训课程	0	0	0	1044	1044	20%
	通识与职业基本素养课程	897	158	158	236	1449	27.8%
选修		60	0	0	0	60	1.3%
	专业选修课程	72	129	130	0	331	6.8%
合计		2722		2485		5207	100%
占总学时比例(%)		52.3%		47.7%		100%	

- 1、理实一体化课程中，理论学时与实践学时的统计可采取估算；
- 2、专门实训教学是指课程中设定独立环节实施实训教学的学时数。

(二)周教学时间分配表

(单位：周)

学年	学期	入学教育与军训	课程教学	独立设置专周实训环节	毕业教育	考试	节假日、运动会及机动	小计
一	7	2	15	1		1	1	20
	8		16	2		1	1	20
二	9		16	2		1	1	20
	10		0	13+3	1	1		18
合计		2	47	21	1	4	3	78

(三) 教学进程表 (五年制 3+2)

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																	15+2 ¹			16
思想政治理论	必修	中职阶段	▲职业生涯规划	2	36	36			1		2									
			▲经济政治与社会	2	36	36			2			2								
			▲职业道德与法律	2	36	36			3				2							
			▲哲学与人生	2	36	36			4					2						
			小计	8	144	144														
		高职阶段	●毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(理论)	4	72	60				8								4		
			●毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论(实践)					12		8								4		
			●思想道德与法治(理论)	3	54	48				7							3			
			●思想道德与法治(实践)					6		7							3			

¹此处表述为：“课程教学周数”+“学期内专周实训（或入学教育、毕业教育）周数”+“后续假期实践周数”。

要求：1. “课程教学周数”+“学期内专周实训（或入学教育、军训、毕业教育）周数”= 学期教学周数（一般为 18 周），其中第七学期为 17 周。

2. 学期教学周数+考试周+机动周=20 周

例如：某学期“学期教学周数”为 16 周，安排专周实训 2 周，后续假期要求学生参加实践 3 周，表示为：16+2+3。

3. 课程名称之前应标准“▲”“●”，“▲”为中职课程，“●”为高职课程。

4. 此处*表示为：该学时为课外教学活动时间，计入学分，但不计为课内教学活动时间。

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																	15+ 2 ¹			16
			●形势与政策	1	32	32				7-10							√	√	√	√
			●劳动教育（理论）	0.5	16	8				7							2			
			●劳动教育（实践）	0.5				8		7							√			
			小计	9	174	148		26												
通识教育	必修					216			1-4		3	3	3	3						
			▲数学	10	180	180			1-4		2	2	3	3						
			▲英语	12	216	216			1-4		3	3	3	3						
			▲信息技术	4	72		72		1-2		2	2								
			▲体育与健康	10	180			180	1-5		2	2	2	2	2					
			▲中国历史	4	72	72			1-2		2	2								
			▲艺术	8	144		144		1-5		2	2	2	1	1					
			小计	52	1080	684	216	180												
		高职阶段	●大学生心理健康教育	1	9	9				7							√			
			●军事课	4	148	36		*112		8							2周	3		
			●职业礼仪	2	36		28	8										2		
			●职业生涯规划	1	24	16		8		7							2			

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																	15+2 ¹			16
			●职业外语	4	66	30+36			7-8								2	2		
			●创新基础	2	24	24				8								4		
			●安全教育	2	36	12		24		7-9							√	√	√	√
			●体育	2	72		72		8-9									2	2	
			●社会公益素养培育	1	24			24									参照团委志愿者相关规定执行（成绩计入第10学期）			
			小计	18	369	213	100	56												
	选修	中职阶段																		
			小计																	
		高职阶段	人文素养培育类	3	60	每门课程计为1学分，同时要求选修课程总学时不少于60学时，其中至少从“党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史”中选修1门选择性必修课程														
			自然科学与科学精神培育类																	
			体育竞技与安全健康教育类																	
			福建地方特色文化传承类																	
			创新创业与职业素养培育类																	
			小计	3	60	60				1-5										
			思想政治理论课、通识教育课程合计（中职阶段不少于1000学时，高职阶段不少于413学时）	60 25	1224 477	828 295	216 72	180 70												
专业	必修	中职	▲餐饮服务	7	126		126			3-4			2	2						
			▲形体训练	8	144			144		1/2/4	2	2		2	2					

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																	15+2 ¹			16
基础		阶段								/5										
			▲航空播音	4	72		72			1-4	1	1	1	1						
			▲葡萄酒品鉴	2	36		36			5					2					
			▲酒水配制	4	72		72			1-2	2	2								
			▲茶饮调配	4	72		72			4				2						
			▲航线地理	4	72	72				1-2	2	2								
			▲咖啡技艺	6	108		108			2-4		2	2	2						
			▲客房服务	4	72		72			5					4					
			▲旅游概论	6	108	108				3-4			3	3						
			小计（不少于 700 学时）	49	882	180	558	144												
		高职阶段	●普通话	3	45	0	45	0		7							3			
			●形体塑造与展示	4	64	0	0	64		7-8							2	2		
			●民用航空法律法规	3	45	0	45	0	7								3			
			●客舱设备认知与使用（课证融合）	3	51	0	51	0		8								3		
			●民航安全检查技术（课证融合）	3	51	0	51	0		8								3		
			●客舱服务英语	3	45	0	45	0		7							3			
			小计（不少于 300 学时）	19	301	0	237	64												
专业核心	必修	中职阶段	▲民航概论	4	72	72					2	2								
			▲民航地勤服务	4	72	72							2	2						
			▲民航客舱服务	4	72		72						2	1	1					
			▲民航服务礼仪	6	108		108				2	2	2							
			▲民航客票服务	2	36		36						2							

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																	15+ 2 ¹			16
专业拓展	专业选修		▲民航服务心理学	2	36	36								2						
			▲民航服务英语	4	72	72								4						
			小计（不少于 500 学时）	26	468	252	216													
		高职阶段	●民航英语口语 1	3	45	0	45	0	8									3		
			●民航英语口语 2	3	68	0	68	0	9										4	
			●客舱安全与管理	4	68	0	68	0	8									4		
			●民航空乘实务 （课证融合）	4	68	0	68	0	9										4	
			●民航客票销售实务 （课证融合）	4	60	0	60	0	9										4	
			●空乘面试技巧	3	45	0	45	0		7							3			
			小计（不少于 350 学时）	21	354	0	354	0												
		中、高职阶段	▲茶艺表演	4	72		72		4-5				2	2						
			▲职业化形象塑造	4	72		72		1/5	2				2						
			▲硬笔书法	1	18	18			5					1						
			▲日语	1	18	18			5					1						
			▲旅游文化	2	36	36			5					2						
			小计（不少于 150 学时，课程设置合计不少于 300 学时）	12	216	72	144													
			●民航急救知识 （课证融合）	2	30	0	30	0		7							2			
			●民航服务纠纷防控	2	34	0	34	0		9									2	
			●航空危险品运输	2	32	0	32	0		9									2	

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
			●调酒技巧	3	45	0	45	0		9									3	
			●插花艺术	2	36	0	36	0		9									2	
			●茶道与茶艺 (课证融合)	2	34	0	34	0		9									2	
			●艺术欣赏	2	36	0	36	0		9									2	
			●闽台文化	2	34	0	34	0		9									2	
			●摄影	2	36	0	36	0		9									2	
			●图形图像软件操作	2	36	0	36	0		9									2	
			●新媒体运营	2	36	0	36	0		9									2	
			小计（不少于105课时， 设置课程合计不少于315学时）	11	175	0	175	0												
专业课程合计				137	2396	504	1684	208												
独立设置		中职阶段	▲岗位实习	30	540			540		6						30				
		小计(不少于550学时)	30	540																
	高职阶段	●认识实习	2	24	0	0	24		7							1周				
		●空乘形象塑造实训	2	24			24		8									1周		
		●民航客舱服务实训	2	24	0	0	24		8									1周		
		●1+X空中乘务职业技能等级实训	2	24	0	0	24		9										1周	
		●民航地面服务实训	2	24	0	0	24		9										1周	

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	教学时数				考核方式		学期周学时数									
					课程总学时	理论教学	理实一体教学	实践教学	考试学期	考查学期	一	二	三	四	五	六	七	八	九	十
																15+2 ¹			16	
实习实训环节必修			● 毕业顶岗实习	13	312			312											13周	
			● 毕业设计	3	72			72											3周	
			小计（不少于 500 学时）	26	504			504								1周	2周	2周	16周	
课内教学总学时（中职阶段）				177	3330	1332	1134	864												
课内教学总学时（高职阶段）				103	1877	361	866	650												
合计				280	5207	1693	2000	1514												

六、教学环境和设施要求

（一）教学设施

1. 校内实训室

结合专业核心能力培养的要求，配备形体实训室、化妆室、航空服务综合实训室等，能满足学生课程实训、专业实践训练以及职业资格证书考试要求。

2. 校外实训基地

校外实训基地类型必须包括航空公司、机场、星级酒店等。要求校外实训基地能满足学生不同时期实习、实训要求，并能协助本专业搞好专业建设工作以及提供毕业生就业岗位等。

（二）教材及图书、数字化（网络）资料等学习资源

制本专业核心课程校本教材、建立教学案例库、图片视频库，要求与时代和行业发展变化紧密结合，并定期更新相关资料。建立网络平台，实现网络教学。

七、专业教师任职资格与教学团队要求

（一）教学团队基本要求

项目	基本要求
教师数量	按师生比 1: 18 配备教师
专兼职教师比	按专兼职教师比 1: 1 配备教师
年龄结构	老中青教师比为 2:4:4
学历结构	专任教师 100%具有硕士学位
职称结构	中级职称教师占教师总数的 66%以上，高级职称教师占 20%以上
骨干教师	骨干教师与普通教师数量比为 4:6
双师素质	教学团队双师素质要求达到 90%
专业带头人	第一专业带头人具有副高以上职称，双师型教师
科研要求	教学团队应该承担厅级以上课题，每年都完成一项以上学院教改课题。
行业经验	教师每三年必须到企业顶岗挂职一次，累计时间不少于 30 天，积极参加各类专业或行业培训
企业兼职教师	要求至少 5 年及以上行业从业经历、本科学历、拥有相关行业中高级职业资格证书。

（二）教学团队提升要求

（1）采取有效措施鼓励教师到旅游企业顶岗挂职，积累行业经验；鼓励教师参加职业资格证书考试，获取中级以上的职业资格证书，打造一支真正意义上的“双师”型教学团队。

（2）有计划地选派优秀青年骨干教师到国内外参加各类培训、进修，提升教师教学能力和科研能力。

(3) 引进或聘用民航企业资深经理、主管、业务骨干成为本专业的兼职教师，要求兼职教师具有丰富的工作经验，熟悉行业要求，能对本专业的建设提出有价值的意见和建议。

八、实施建议

(一) 教学方法、手段与教学组织形式建议

“以学生为中心”，根据学生特点，激发学生学习兴趣；实行任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学模式。鼓励课程依托网络教学平台或其他在线教学软件实施线上线下结合的混合教学模式改革，建设视频公开课、微课等网络教学资源，并且开展线上答疑讨论、在线测试、课程作业等教学互动，线下教学以操作为主，促进学生开展自主学习与探究学习。

根据专业课程性质选择适宜的教学方法和手段，如案例教学法、项目教学法、情境教学法、“头脑风暴”法、角色扮演法、实境训教法等。

(二) 教学评价、考核建议

考核内容应体现：能力本位的原则、实践性原则、实用性原则、针对性原则及可持续性原则。

考核方式应体现：“过程考核，终结考核，综合评价，以人为本”，强调以人为本的整体性评价观。

评价主体应体现：从过去校内评价、学校教师单一评价方式，转向企业评价、学生自我以及学生互相评价。

1、公共基础课采用以学生的学习态度、思想品德，以及学生对知识的理解和掌握程度等进行综合评定。要注重平时教学过程的评定，将课堂表现、平时作业、实践环节和期末考试成绩有机结合，综合评定成绩；

2、其他职业素质课与职业核心课采用现场口试、实习总结、考勤情况、考察平常学习态度、期终考试等综合评定成绩的考核方法。

3、顶岗实习：以企业考核为主，学院考核为辅。

(三) 教学管理

常规的教学管理工作按照学院统一的要求开展。

在教学质量检查与考评体系设计方面重点抓两个方面的工作：一是建立教学质量检查体系，教学质量检查系统由教学督导制度、听课制度、信息员制度、教学检查等制度组成；二是建立教师教学考评体系教师教学工作评价方案由学生评价、同行评价、督导评价、企业评价、教师自我评价几个部分组成。

九、质量管理

建立健全质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进

等自主保证人才培养质量的工作，统筹各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

十、毕业要求

学生在学校规定学习年限内，修满本专业人才培养方案所规定的课程与学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求，准予毕业并发给毕业证书。