



福州职业技术学院
FUZHOU POLYTECHNIC

空中乘务
专业人才培养方案
(三年制)

专业代码:500405

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.....	3
(二)就业面向.....	3
1、初始岗位(毕业后1至2年的主要岗位)	3
2、发展岗位(毕业后3至5年的主要岗位)	3
(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.....	7
(一)培养目标.....	7
(二)专业人才培养规格.....	7
1.素质要求.....	7
2.知识要求.....	7
3.能力要求.....	8
4、职业资格证书与课程证书.....	9
四、课程体系与核心课程(教学内容)	9
(一)专业课程.....	10
(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.....	18
(一)课程学时结构.....	18
(二)周教学时间分配表.....	18
(三)教学进程表.....	19
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:

高中毕业生

(二)修业年限:

3 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 (代码)	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
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	空中乘务员 空中安全员 民航客运员 民航安检员	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 民航安检员证

2. 职业岗位进阶

职业进阶	岗位类别名称 1	岗位类别名称 2	岗位类别名称 3
高级岗位	乘务长	高级安全员	民航地面服务经理
中级岗位	普通乘务员	中级安全员	民航地面服务主管
初级岗位	见习乘务员	初级安全员	民航地面服务员

(二)就业面向

1. 初始岗位（毕业后 1 至 2 年的主要岗位）

(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) 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的岗位。

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。
	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	1、能为特殊旅客提供服务; 2、具有较强的服务意识; 3、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	1、证件的鉴别能力; 2、行李检查的能力; 3、旅客人身安全检查的能力; 4、各安检仪器使用的能力; 5、异常情况的分析处理能力; 6、与人沟通交流的能力。
	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	1、单证的鉴别能力; 2、X射线机的操作能力; 3、违规物品的识别能力; 4、异常情况处理能力; 5、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
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

本专业培养思想政治坚定、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本知识和主要技术技能,能够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

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。

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。

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) 公共基础知识的培养规格要求

①具备良好的职业道德和操守,了解所从事行业的基本工作内容及相关法律法规。

②具备良好的创新精神和创业意识,了解创业基本流程,掌握基本的创新思维和创新技法。

③具备良好的自我规划意识和自我管理能力，掌握自我探索和工作世界探索的方法。

④具备良好的语言文字应用能力，了解中华优秀传统文化，掌握常用应用文的写作方法。

⑤掌握一定的英语基础知识，在听、说、读、写、译中能正确运用所学语法知识。

⑥掌握体育与健康必备的理论与实践的知识与技能；领会体育精神与体育文化；具备运动安全和健康养护知识。

⑦具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯；掌握社交的基本技巧。

⑧了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。

⑨具备信息意识、计算思维、具备数字化创新与发展素养，遵守信息社会责任。

(2) 专业知识等的培养规格要求

①掌握民航运输的基础知识。

②掌握民航客舱乘务员服务礼仪的基础知识。

③掌握客舱设备的基础知识。

④掌握客舱安全管理与应急处置的基本知识。

⑤掌握民航客舱服务英语的基本知识。

⑥民航客票销售的知识。

⑦掌握机场值机服务的基础知识。

⑧掌握机场安检的知识。

3. 能力要求

(1) 通用能力的培养规格要求

①具有正确运用思想政治教育的原理和方法解决工作和生活中实际问题的能力。

②具有运用创新思维和创新技法解决工作和生活中实际问题的能力。

③具有运用生涯理论和方法开展生涯规划与管理的能力。

④具有正确地运用应用文写作方法解决工作和生活的实际问题的能力。

⑤具有一定的听、说、读、写、译的能力，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流。

⑥在运动中发展身体素质；掌握一到两项锻炼身体的方法；具有一定的体育鉴赏能力，掌握实用的安全和生存能力；通过体育锻炼进行有效的心理调控；逐步形成适应环境与职业要求、与他人协作互助和个体可持续发展等能力。

⑦掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。

⑧具备信息素养和信息技术应用能力，掌握常用工具软件及信息化办公技术，形成支撑专业学习的信息化能力，并能在日常生活学习和工作中综合运用信息技术解决问题。

(2) 专业技术技能的培养规格要求

①具有客舱乘务员执行航班的能力。

- ②具有处理机上突发情况的能力。
- ③具有机上中英文广播的能力。
- ④具有保障航班正常运行的服务能力。
- ⑤具有民航客票销售的能力。
- ⑥具有为旅客办理登机手续的能力。
- ⑦具有处理不正常航班运行的能力。
- ⑧具有旅客人身和行李安检的能力。

4. 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
航空乘务员	1+X 空中乘务职业技能等级证书	江苏无国界航空发展有限公司
民航地勤服务员	1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书	北京翔宇教育咨询有限公司

四、课程体系与核心课程（教学内容）

（一）专业课程

1. 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	考查	1	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	敢于表现自我的能力、自信力	考查	2-3	64
民航服务心理学	本课程的教学内容包括民航旅客的需要、民航旅客的直知觉、民航旅客的个性差异、民航旅客的情绪情感、民航旅客的态度、民航旅客的人际交往以及民航旅客的投诉心理等。	熟悉和掌握旅客的一般需求和特殊需求，并按需求为其提供服务；掌握旅客不同性格类型的特点，有针对性地做好服务工作；掌握客我交往的技巧以及处理冲突的基本原则。	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	考查	2	51

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
民航概论	本课程主要分为十个项目模块来进行教学，主要包括：民用航空的形成与发展；民用航空组织管理机构；飞机的结构与系统；飞行基本原理；航空运输；空中交通管理；航空气象基础知识；机场；民用航空器的适航与维修；通用航空等内容。	能了解民用航空的发展史及我国航空运输的发展及机构设置。掌握航空运输飞行的基础知识、飞机设备、客、货运输的程序方法，航空法规、机场建设、适航管理等专业知识，为从事航空运输工作奠定专业理论基础。	通过介绍我国航空发展史和杰出人物的奋斗历程，引导学生树立中国特色社会主义价值观，立志匠心筑梦、航空报国	为创新创业打下良好的专业基础	考试	1	45
播音与沟通技巧	本课程的教学内容主要是让学生理解沟通的含义和沟通的重要性，让学生学会沟通的技巧，做到有效沟通。	本课程主要培养学生的表达能力、演讲能力和沟通能力，学会沟通，为日后找工作，或是踏上服务工作的道路打下坚实的基础。	提高学生沟通能力，培养团队协作能力、吃苦耐劳、敢于拼搏、精益求精的精神	敢于表现自我的能力、自信力	考核	2	51
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、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	1	45
航空旅游地理	本课程主要包括一是航空地理总论内容，主要包括航空环境、航空气象、航空布局与区划的内容；二是航空旅游地理分区内容，包括中国与世界各地航空区航空公司、机场、空港城市及旅游资源分布情况。本课程要求学生要求学生准确描述各航空区主要的机场与航空公司分布情况，能解说各主要空港城市或国家的基本概况，能判断分析解说各空港城市或国家著名的旅游资源。	1、能够运用相关的知识，对航空飞行中遇到的地理现象进行分析和解释，并较为准确表述相关内容。 2、能够对特定区域的航空运力布局的成因与特征及未来发展趋势进行分析，并较为准确表述相关内容。 3、能够制作或填绘或准确使用空港城市地图、机场分布地图、IATA分区图。 4、能够对中国主要空港城市及TATA各区主要航空大国的著名旅游资源进行判断、分析与讲解。	培养爱国主义，树立环境生态意识，可持续发展理念，对中国优秀传统文化理解，认真、仔细、踏实、刻苦钻研的精神	为创新创业打下良好的专业基础	考查	3	51

2. 专业核心课程 (6-8 门)

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	3-4	99
民航空乘实务	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	3	64
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	5	60

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
民航地勤实务	民航地勤实务主要分为几项内容：地勤概况、售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务、特殊旅客服务、不正常运输服务、飞机维修与地面保障服务。	通过学习，使学生了解并熟悉民航地勤服务的相关知识要点，对我国民航各部门结构和特性有深刻的认识，掌握地勤服务的相关礼仪要求、售票操作、值机服务、安检服务等等。	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	考查	4	60
空乘面试技巧	课程围绕航空公司面试中的初试、复试、终审环节进行授课，主要针对面试仪容、仪表、仪态和面试常见问题进行指导。	通过学习，使学生了解航空公司的招聘要求、面试流程，提高航空公司的面试通过率。	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	考查	3	48
客舱安全与管理	安全第一，服务至上是民航运输工作的重要指导思想，是赖以生存和发展的基础，为进一步提高航空安全水平，客舱安全与管理是民航乘务员必备的职业素质之一。	通过学习，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。	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	4	68

（二）实践教学环节安排与说明

1. 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)	实践课程 思政 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	1	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	2	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	民航服务沟通能力实训	3	1	通过服务沟通能力提升实训,提高学生普通话标准程度、中英文沟通表达能力	校内模拟实操	普通话标准,无地方口音;能较好地与服务对象进行沟通	提高学生沟通能力,培养团队协作能力、吃苦耐劳、敢于拼搏、精益求精的精神	在民航服务沟通能力实训中进行劳动教育	多媒体教室	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)	实践课程 思政 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
4	空乘形体塑造实训	3	1	通过空乘形体培训,提高学生的优雅的气质和美好的形态	校内模拟实操	空乘的笑容、站姿、坐姿、鞠躬、蹲姿	提高学生的职业形象素养,对自我严格要求、刻苦、勤奋	在空乘形体塑造实训中进行劳动教育	形体实训室	过程性考核		
5	空乘面试妆容塑造实训	3	1	通过化妆技巧培训和练习,提高学生化妆技能,以更好地塑造专业形象。	校内模拟实操	能熟练地为自己和他人化职业妆	对自我严格要求、刻苦、勤奋	在空乘面试妆容塑造实训中进行劳动教育	形体与化妆实训室	过程性考核		
6	民航客舱服务实训	4	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		
7	1+X 空中乘务职业技能等级实训	4	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		

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)	实践课程 思政 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
8	民航地面服务实训	5	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	地面服务实训室	过程性考核		
9	1+X 民航旅客地面服务职业技能等级实训	5	1	通过对民航旅客地面服务机考、笔试和实操的练习,提高学生考证通过率	校内模拟实操	让学生能够掌握 1+X 民航旅客地面服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 民航旅客地面服务职业技能等级实训进行劳动教育	地面服务实训室	过程性考核		
10	毕业顶岗实习	6	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、团队合作精神和合作意识	在顶岗实习过程中进行劳动教育	校外实训基地	结果考核		
11	毕业设计	6	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、团队合作精神和合作意识	在毕业设计中 进行劳动教育	校外实训基地	结考核果		

(三) 专业课程与 1+X 证书融合点说明(有此项目的专业填写)

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	64
	民航客票销售实务、民航地勤实务	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、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	32
	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	思想政治理论课程	156	0	0	18	174	6.8%
	专业基础课程	0	244	245	64	553	21.8%
	专业核心课程	0	215	216	0	431	17%
	独立设置实习实训课程	0	0	0	600	600	23.6%
	通识与职业基本素养课程	202	78	78	80	438	17.2%
选修		100	0	0	0	100	3.9%
	专业选修课程	0	123	124	0	247	9.7%
合计		1118		1425		2543	
占总学时比例(%)		44%		56%			

- 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	1	2	15	1		1	1	20
	2		17	1		1	1	20
二	3		16	3		1	0	20
	4		17	2		1	0	20
三	5		17	2		1	0	20
	6		0	13+3	1	1		18
合计		2	82	25	1	6	2	118

(三)教学进程表

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
											15+2 ¹					16
思想政治理论	必修		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				2		4				
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（实践）					12		2		4				
			思想道德与法治（理论）	3	54	48				1	3					
			思想道德与法治（实践）					6		1	3					
			形势与政策	1	48	48				1-6	√	√	√	√	√	√
通识教育	必修		大学生心理健康教育	2	32	* ² 32				1 和 4	√			√		
			劳动教育（理论）	0.5	16	8				1	2					
			劳动教育（实践）	0.5				8		1	√					
			军事课	4	148	36		*112		2		3				
			职业生涯规划	1	24	16		8		1	2					
			职业礼仪	2	32		28	4		4\5				2	2	

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），其中第一学期为 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。

²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。

³信息技术基础、人工智能导引：采用公选课形式开展，教学对象为各专业大一一年级学生（除各五年专专业、信息技术工程系、特教学院、国际留学生外）。文创、机器人、建筑工程学院第一学期开课，机电工程、交通工程、国际教育、商学院第二学期开课。开课学期 1-8 周开设“信息技术基础”课程；9-16 周开设“人工智能导引”课程

⁴大学语文：文创、商学院、国际学院、机器人学院安排在第一学期开课，其他学院第二学期。

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	
											15+2 ¹						16
			职业外语 (可选英语、雅思、日语)	3	30+36	66			1-2		2	2					
			信息技术基础 ³	2	32		8	24		1\2							
			人工智能导引	1	32		12	20		1\2							
			创新基础	1	24	16		8		2		2					
			创业基础	1	24	16		8		4				2			
			大学语文 ⁴ (含中华优秀传统文化)	2	32	32				1\2	2	2					
			安全教育	2	60	12		*48		1-5	√	√	√	√	√		
			体育	3	108		108		1-3		2	2	2				
			社会公益素养培育	2	40			*40			参照团委志愿者相关规定执行（成绩计入第5学期）						√
		小计			35	612	358	156	98			——	——	——	——	——	——
	选修		人文素养培育类	3	100	每门课程计为1学分，同时要求选修课程总学时不少于100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														
			四史教育	1													
		小计			4	100	100				1-5	——	——	——	——	——	——
	思想政治理论课、通识教育课程合计				39	712	458	156	98								
	专业基础	必修		普通话	3	45	0	45	0		1	3					
				形体塑造与展示	4	64	0	0	64		2-3		2	2			
			民航概论	3	45	0	45	0	1		3						
			民航服务心理学	3	51	0	51	0		2		3					

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	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
											15+2 ¹					16
			民用航空法律法规	3	45	0	45	0	1	.	3					
			客舱设备认知与使用 (课证融合)	3	51	0	51	0	2			3				
			民航安全检查技术	3	51	0	51	0		2		3				
			播音与沟通技巧 (创新创业课程)	3	51	0	51	0		2		3				
			职业形象塑造 (创新创业课程)	3	48	0	48	0		3			3			
			客舱服务英语	3	51	0	51	0	5						3	
			航空旅游地理	3	51	0	51	0		5					3	
			小计 (<700 学时)	34	553	0	489	64			——	——	——	——	——	——
专业核心	必修		民航英语口语 1	3	48	0	48	0	3				3			
			民航英语口语 2	3	51	0	51		4					3		
			客舱安全与管理	4	68	0	68	0	4					4		
			民航空乘实务 (课证融合)	4	64	0	64	0	3				4			
			民航客票销售实务 (课证融合)	4	60	0	60	0	5						4	
			民航地勤实务 (课证融合)	4	60	0	60	0		4				4		
			空乘面试技巧 (创新创业课程)	3	48	0	48	0		3			3			
			民航急救知识 (课证融合)	2	32	0	32	0		3			2			
			小计 (500 学时)	27	431	0	431	0			——	——	——	——	——	——
专业拓展	专业		民航企业人力资源管理	2	34	0	34	0		4				2		
			高星级酒店服务技能	2	34	0	34	0		4				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
											15+2 ¹					
	选修		民航服务纠纷防控	2	34	0	34	0		5					2	
			航空危险品运输	2	32	0	32	0		3			2			
			调酒技巧	3	45	0	45	0		5					3	
			茶道与茶艺 (课证融合)	2	34	0	34	0		4				2		
			插花艺术	2	34	0	34	0		5					2	
			闽台文化	2	34	0	34	0		4				2		
			艺术欣赏	2	34	0	34	0		5					2	
			摄影	2	34	0	34	0		5					2	
			图形图像软件操作	2	34	0	34	0		5					2	
			新媒体运营	2	34	0	34	0		4				2		
			小计（设置课程的合计>450学时）	15	247	0	247	0			——	——	——	——	——	——
专业课程合计				76	1231		1167	64		9	14	17	19	15		
独立设置 实习实训 环节	必修		认识实习	1	24	0	0	24		1	1周					
			专周实训1（空乘形象塑造实训）	1	24	0	0	24		2		1周				
			专周实训2（民航服务沟通能力实训）	1	24	0	0	24		3			1周			
			专周实训3（空乘形体塑造实训）	1	24	0	0	24		3			1周			
			专周实训4（空乘面试妆容塑造实训）	1	24	0	0	24		3			1周			
			专周实训5（民航客舱服务实训）	1	24	0	0	24		4				1周		
			专周实训6（1+X空中乘务职业技能等级实训）	1	24	0	0	24		4				1周		
			专周实训7（民航地面服务	1	24	0	0	24		5					1周	

课程分类	课程属性	课程编码	课程名称	学分	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
											15+2 ¹					16
			实训)													
			专周实训 8 (1+X 民航旅客地面服务职业技能等级实训)	1	24	0	0	24		5					1 周	
			毕业顶岗实习	13	312	0	0	312		6						13 周
			毕业设计	3	72	0	0	72		6						3 周
独立设置实习实训环节合计 (>600 学时)				25	600			600			1 周	1 周	3 周	2 周	2 周	16 周
			课内教学总学时	140	2543	458	1323	762								

备注：3 门专业创新创业课程应标注为：课程名称（创新创业课程）；课证融合课程应标注为：课程名称（课证融合课程）。

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: 25 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、期末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。