

福州科技职业技术学院

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称、代码及专业类

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

专业大类：交通运输

专业类：航空运输类

二、入学要求

专业学历教育入学要求一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

专业学历教育修业年限均为3年为主，可根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间，弹性修业年限3~6年。

四、职业面向

(一) 职业岗位群与能力结构分析

1、职业岗位群

职业岗位	岗位描述（典型工作任务）	职业能力要求	职业资格证书	相关课程
乘务员	航前准备、迎客服务、安全检查、餐饮服务、细微服务。	能熟练操作客舱服务设备，能为旅客提供客舱服务，能使用两种语言进行客舱广播，能提供机上紧急安全救护	客运资格证	民航服务基本技能、航空卫生保健与急救、民航乘务英语、民航服务心理学、空乘服务沟通与播音技巧、客舱设备运行与管理
安检员	机场安检、飞机安检	能够从事行李、旅客、货物的安	安检员资格证	民用航空法、民航

		检工作。		基础/概论、 民航专业英 语、民航地 面服务安 全、民航服 务心理学
票务员	机票销售、机场求助服务	可以办理客票与订座等相关业务，可以办理乘机相关手续	票务资格证	民用航空法、民航基础/概论、民航专业英语、民航服务心理学

2、能力结构分析

能力类型	能力分析
社会能力	具有良好的政治思想素质、社会公德和职业道德；具有开拓创新、团结合作和严谨务实的工作作风；自觉遵守行业法规和职业规范。
方法能力	具有分析和解决问题的能力；具有终身学习和岗位迁移能力；具有熟练使用办公和专业软件的能力；具有较强的计划组织协调能力；具有较强的口头表达、文字表达和人际沟通能力。
专业能力	具有为旅客提供规范细致服务的能力，能够熟练掌握和运用客舱设备设施，能够处置客舱中的突发情况；具有安全检查的能力；具有客票销售的能力；具有紧急救护的能力；具有外语应用的能力。

五、人才培养目标与规格

1. 培养目标

本专业主要培养面向服务民航行业、培养拥护党的基本路线，适应空中乘务、民航机票销售、旅客运输、货物运输、安全检查、宾馆服务第一线需要，具有良好的职业道德和敬业精神，具备民航职业服务能力，主要从事以乘务员为主、民航售票员、客运员、货运员、安检员、酒店服务员工作为辅的，德、智、体等全面发展的高素质技能型人才。

2. 培养规格

根据对空中乘务专业典型工作任务、职业能力的调研分析，本专业应从专业、能力、素质方面作如下要求：

专业方面：

- (1) 具有从事空中乘务工作、航空地面服务工作的能力
- (2) 具有从事空中乘务工作所需的英语听说能力
- (3) 具有从事空中乘务普通话与播音的一般能力
- (4) 具有良好的服务意识和较强的应变能力
- (5) 具有计算机网络操作能力

能力方面：

- (1) 良好的职业道德和敬业精神
- (2) 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力
- (3) 组织协调能力
- (4) 心理承受能力
- (5) 发现问题、解决问题的能力

素质方面：

- (1) 掌握民航概论基本知识
- (2) 掌握客运、货运、及行李运输的基本知识
- (3) 掌握空中服务的基本常识，程序及职责，候机楼客运服务，
- (4) 了解服务和公关心理的基本知识

(5) 与服务对象沟通的语言表达交流的知识

3. 就业岗位与资格/等级证书

具备从事空中乘务行业（领域）实际工作的服务能力和基本技能。取得民航乘务员、民航客运员、民航货运员、民航安检员、民航售票员、高等学校英语应用能力证书，全国计算机等级考试，普通话等证书。

六、课程设置

1. 课程体系设计思路

根据空中乘务专业应用岗位对人才的知识、素质和能力要求，分析典型工作任务，确定行动领域。将行动领域转化为学习领域，确定学生学习内容，培养学生的社会能力、方法能力、专业能力和可持续发展的能力，满足社会对人才知识技能的要求。职业素质培养贯穿人才培养全过程。

在课程体系中，设置通识教育（两课、英语、体育、计算机应用基础、就业指导等）和专业教育（专业基础课，专业核心课），夯实学生专业学习基础，培养学生具有诚信品质、良好的职业行为习惯和团队精神，提高学生综合素质。

2. 职业岗位核心能力分析

序号	核心工作岗位	工作内容	技能知识与素质要求
1	空乘	(1) 设施设备使用 (2) 紧急安全救护 (3) 服务流程与规范	(1) 客舱服务 (2) 综合服务技能
2	客运	(1) 查验客票，安排座位 (2) 收运，交付行李，异常处理 (3) 问询，引导，特殊旅客服务 (4) 民航运输预配，结算	(1) 值机和候机接引服务 (2) 行李运输服务 (3) 飞机载重与平衡
3	货运	(1) 检查、称重、清点、填单计算运行收费 (2) 提货通知，交付货物费用处理异常处理	(1) 民航国内货物运输 (2) 民航国际货物运输 (3) 特殊货物运输
4	安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理	(1) 机场安检 (2) 机场安检，操作实务 (3) 特殊物品辨认 (4) 轨道交通辨认

5	售票	(1) 处理旅馆订票业务 (2) 各类客票的销售(机票) (3) 处理退票、遗票、变更业务	(1) 民航客票销售 (2) 民航客票销售操作实务
---	----	---	------------------------------

3. 实践教学体系设计

实践操作课是培养学生实际动手操作能力，达到相应专业资格认证标准，增强学生在今后就业中竞争力的实习实训课程。本次人才培养方案加大实践操作课程数量，增强学生的动手操作能力；所有实训课程（6门）基本安排在第五学期，由专业实训指导老师在实训场地进行指导，每学期都要安排一定课时的校内实习实践活动。

4. 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课时/学分	备注
1	民航服务礼仪	对航空服务礼仪掌握、岗位的实战训练	礼仪概论、仪容修饰、姿态训练、岗位情境训练	256/16	
2	沟通技巧	熟悉心理学的基本理论和方法、初步具有分析解决民航服务实际问题的能力	民航服务心理学导论、民航服务与知觉、民航服务与个性、民航服务与需要、动机、态度等相关知识	32/2	
3	民航服务英语	提高航空服务各岗位英语的听、说、写、交际能力，提高对外服务的能力	航空服务中客运服务内容、货运服务内容、客舱服务内容、安全检查内容情境会话	132/8	
4	民航地面服务	了解提供机场安全应急检查、救援及设备使用的能力	机场安全应急检查、救援知识和应急设备的使用	54/4	
5	航空安全管理	达到从事民航服务安全操作的任职要求	民航运输的安全操作，空乘服务的安全操作	36/2	
6	客舱服务程序	对空中乘务员完整系统全面的学习和了解，培养良好的服务意识及规范	特殊旅客服务、紧急情况处理、乘务员岗位职责、机上救护、乘务员仪容仪表旅客心理学	36/2	
	民航安检	辨认证件、人身检查、X光机操作及开	安检基本内容、方法程序、证件检		

7		包检查	查、人身检查、X光机操作及开包检查	36/2	
---	--	-----	-------------------	------	--

七、教学进程总体安排

(一) 独立设置实践教学环节安排表

序号	独立设置实践教学环节名称	学期	周数	主要教学形式	地点	考核	备注
1	军训	1	1	训练	学院	报告	
2	校内实训	1/2/3/4	1-2	现场教学	学院	技能考核	
3	毕业论文指导	5	1	现场教学	学院		
4	暑期专业社会实践	1/2/3/4	3	企业指导	企业	报告	
5	顶岗实习	5	20	企业指导	企业	技能考核	
6	毕业实习	6	20	企业指导	企业	技能考核	
7	毕业论文(毕业设计)	5-6	15	学习指导	学院&企业	设计报告	

(二) 教学时间分配

教学时间分配表

单位：周

学年	学期	理论与 实践课 程教学	专业实践训练			入学教育 与军训	毕业设计 (论文)	毕业 教育	考 试	机 动	合计
			专项 实训	专业综 合实训	顶岗 实习						
第一 学年	1	16	1			2			1	1	20
	2	16	2						1	1	20
第二 学年	3	16	2						1	1	20
	4	16	2						1	1	20
第三 学年	5			2	16			2			20
	6			2	16		1	1			20
合计		64	7	4	32	1	1	3	4	4	120

(三) 课程设置及学时、学分分配比例

空中乘务专业课程设置及学时、学分分配比例

类别	学时	占课内总学时的百分比(%)	学分	占课内总学分的百分比(%)
公共基础课模块	698	25.3	32	23.7
专业技术课模块	1116	40.4	62	45.9

专业选修课模块	108	3.9	6	4.3
综合实训实践模块	840	30.4	34	25.1
合计	2762	100	135	100

(四) 主要实践环节及教学要求

教学实施 实践环节	实践教学 内容	实践教学 安排	实践教学方式 方法与途径	实践教学考核与管 理要求
航空礼仪实训	通过对空乘人员礼仪的相关知识,规范技能的考量,语言表达、服饰的规范要求,提高学生对空乘人员职业素养和职业形象的认知和理解,行为规范。	第五学期进行 26学时 在礼仪教室进行	请礼仪专家指导,以讲解加实操的方式进行,以实操为主,使学生对空乘人员礼仪一丝不苟的严格要求有明确认识,强化职业素养的重要性,提高对空乘人员职业形象要求和服务礼仪对行业的影响,造就优秀的空乘形象。	以实操效果加最终考核加考勤为最后总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤
客舱服务模拟实训	学习客舱常用专业术语,客舱餐饮服务流程,客舱的旅客管理以及客舱的应急设备使用	第五学期进行 104学时 在模拟舱进行	请专家指导,以讲解加实操的方式进行,以实操为主,明确客舱服务工作程序和要求,展现乘务员的职业形象和仪表仪态。	以实操效果加最终考核加考勤为最后总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤
地面综合实训	售票,安检,值机,旅客及货物运输等地面服务综合训练	第五学期进行 52学时 在模拟舱进行	请专家指导,以讲解加实操的方式进行,以实操为主,通过学习和训练,学生可以掌握检售票员,安检员,值机员等的岗位要求。	以实操效果加最终考核加考勤为最后总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤
机上急救	对飞行过程中的突发情况进行处理,对一般急救常识进行训练	第五学期进行 26学时 在模拟舱进行	请专家指导,以讲解加实操的方式进行,以实操为主,通过实训学生要掌握急救常识和程序,达到该岗位的业务操作及心理素质的要求。	以实操效果加最终考核加考勤为最后总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤
就业面试实训	面试中所要求的行为规范、礼	第五学期进行	请专家指导,以讲解加实操的方式进行,	以实操效果加最终考核加考勤为最后

教学实施 实践环节	实践教学 内容	实践教学 安排	实践教学方式 方法与途径	实践教学考核与管 理要求
	仪规范、语言表达、个人才艺、外语水平以及职业道德的体现、妆容和行的要求。	52 学时 在多媒体 教室进行	以实操为主,通过实训,使学生在空乘人员就业选拔中能在职业道德、行为规范以及基本空服理论、技能、外语能力、形象表现脱颖而出,达到就业需求标准。	总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤
民航英语实训	要求学生掌握空中、地面、航空服务英语,会说、听、写、译的能力,能用韩语和闽南语及其它语种对特殊旅客服务。	第五学期 进行 26 学时 在多媒体 教室进行	请专家指导,以讲解加实操的方式进行,以实操为主,学生在强化训练中,通过模拟现场服务,熟练地用英语、韩语、闽南语及其主语种解决空中服务的各种问题。	以实操效果加最终考核加考勤为最后总成绩,要求准时提交作业,完成实操任务,上课全勤

八、实施保障

(一) 师资配置

学校设立了空中乘务专业教学管理机构,配备多名本科以上学历并具有空中乘务专业课程培训经历的专职教师和教学管理工作人员。

(二) 实践教学条件配置

(1) 校内实训条件

序号	实训室名称	主要设备	主要功能
1	拟建客舱服务训练舱	模拟客舱	客舱服务模拟实训
2	形体房	形体锻炼设施	形体与舞蹈训练,礼仪训练
3	化妆室	妆镜,妆台,更衣室	美容与化妆训练

(2) 校外实训条件

序号	校外实习基地名称	主要功能	可接纳学生人数
1	机场	熟悉工作场地,培养职业感	100

(三) 教学资源

1、教材

教材的选用符合教学大纲的要求，是近三年正式出版的高职高专空中乘务专业教材，教师选用教材时需是国家级规划教材或获得过省部级以上奖项的，教材的内容和语言具有一定的时代感。

2、图书资料

学校图书馆拥有丰富的图书资料，航空类藏书已有一定基础并且还在逐渐发展扩大中，航空服务图书资料基本能满足专业教学和学科发展的需要。

3、数字化（网络）资料

学校与行业、企业共同建设共享型空中乘务专业教学资源库，围绕专业培养目标建设有利于学生自主学习、内容丰富、使用便捷、更新及时的数字化专业教学资源。专业核心课程配备数字化网络资源。

（四）教学方法

采

（五）学习评价

学校积极推进考核方式、考核内容和用课堂教学、小组讨论、情景法等方法来培养学生的专业应用能力；采用案例教学法、项目教学法、实地调研法等方法来构建学生的空中乘务知识和技能；用任务驱动、项目导向、模拟软件实训法、顶岗实习等教学方法来培养学生的综合实践能力。在教学方法的使用过程中坚持“以学生为中心”，强调“做中学”。在教学过程中，注重学生专业技能知识和技能，以及职业素养的融合，着力培养学生在空中乘务工作领域和岗位的应用能力。

学校积极运用计算机、网络技术等现代化教学手段，构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式，能满足学生的不同需求；同时，借助虚拟现实技术构建仿真的职业工作场景，培养学生的职场工作能力。

成绩评价的改革。在考核方式上，加大形成性考核的力度，在考核内容上突出知识技能的应用。形成性评价与终结性评价应根据不同的课程、不同的学习阶段和不同的实践活动形式而

有所不同，测试设计具有科学性、客观性、开放性和可行性，有助于提高学生使用专业技能处理实际问题的能力。

在此基础上，学校努力探索空中乘务专业教学多元化评价体系，包括评价标准的多元化、评价目标的多元化、评价内容的多元化、评价方式和方法的多元化、评价主体的多元化、评价过程的多元化，吸纳行业、企业和社会组织参与考核评价，注重对学生使用课内知识处理真实业务能力的真实性评价。同时，努力使符合条件的毕业生获得相应职业资格证书，切实落实毕业证和职业资格证书“双证书”制度。

（六）质量管理

质量监控体系由教务管理体系、督导监控体系、毕业生及用人单位评价体系组成。教务管理体系是直接面向教学过程的管理体系，遵循期初、期中、期末的管理规范，通过资料检查、现场巡查、听课检查、教师评学、学生评教、教师座谈会、学生座谈会等方式，检查和监督教学各个环节的秩序和质量。督导监控体系是学校重要的质量监督环节，主要采用督导听课的方式，遵循全面覆盖、重点督导的原则，对教师课程质量进行督导。毕业生及用人单位评价体系是学校面向社会建设建立的开放式评价体系，围绕毕业生知识、技能、素质等人才培养关键要素，采用企业调研、毕业生跟踪调查等方式，征询社会对学校的评价意见。

九、毕业要求

（一）毕业标准

学生学完规定课程，经考核成绩全部合格，并取得相应的学分，同时取得规定的技能考核等级证书，经鉴定思想品德符合要求。

（二）取证类别及对应主要课程

序号	取证类别	主要学习领域课程
1	高等学校英语应用能力证书	基础英语
2	全国计算机等级考试	计算机运用
3	普通话	普通话与播音
4	民航国内客运上岗证	民航旅客运输
5	民航客运员、货运员	民航货物运输
6	民航安检员	安检理论与实操

十、附录

(一) 课程教学进程计划安排表

空中乘务专业教学进程计划安排表

课程 类型	课程 代码	课程名称	考试 学期	考查 学期	学时数			学 分 数	按学期分配的周学时					
					理论 学时	实践 学时	总学时		第一学年		第二学年		第三学年	
									20(16)周	20(16)周	20(16)周	20(16)周	20(8)周	18周
100001	军事教育		1	16	52	68	1							
100002	体育		1&2		72	72	4	2	2					
100003	思想道德修养与法律基础	1		36	18	54	3	3						
100004	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2		54	18	72	4		4					
100005	职业生涯规划与就业指导		4	16	20	36	2				2			
100006	形势与政策		1&2	9	9	18	1	2	2					
100007	计算机运用基础	1		18	54	72		4						
100008	大学生心理健康教育		1	24	12	36	2	2						
100009	大学语文	2		50	4	54	3		3					
100010	办公软件运用		2	18	54	72	4		4					
100011	大学英语	1&2		144		144	8	4	4					
公共基础课学时/学分/小计					385	313	698	32	17	19		2		
600001	民航基础英语	1		54	18	72	4	4						
600002	航空服务英语 1*		1	18	18	36	2	2						
600003	航空服务英语 2*	1		36	18	54	3	3						
600004	旅游管理	2		54	18	72	4		4					
600005	艺术表演		2	18	18	36	2		2					
600006	民航地面服务*	2		36	18	54	3		3					
600007	民航安检*	3		54		54	3			3				
600008	航空安全管理*	3		18	18	36	2			2				
600009	形体与舞蹈训练 1		3	36	18	54	3			3				
600010	形体与舞蹈训练 2		3	36	18	54	3			3				
600011	体能训练 1		3	36	18	54	3			3				
600012	体能训练 2		3	36		36	2			2				

	600013	民航服务与礼仪 1	3		36	18	54	3			3			
	600014	民航服务与礼仪 2		3	18	18	36	2			2			
	600015	美容与化妆		3	18	18	36	2			2			
	600016	沟通技巧	3		54		54	3			3			
	600017	普通话与播音	4		36		36	2				2		
	600018	客舱服务程序★	4		54		54	3				3		
	600019	客舱服务设备操作与管理★	4		54		54	3				3		
	600020	民航客票销售		4	36	18	54	3				3		
	600021	航空餐饮管理		4	18	18	36	2				2		
	600022	特殊旅客服务★		4	24	30	54	3				3		
	600023	服务心理学★		4	36		36	2				2		
	专业基础课与专业核心课学时/学分/小计					816	300	1116	62	9	11	26	18	
专业选修课	600024	地面综合实训		4		36	36	2				2		
	600025	机上急救		4	18	18	36	2				2		
	600026	客舱服务模拟		4	36		36	2				2		
	专业拓展课学时/学分/小计					54	54	108	6				6	
总学时、总学分、各学期周学时						1255	667	1922	101	29	31	26	26	
其它教学环节	1	入学教育与军事训练	--		0	0	0	1.5						
	2	专项实训	--		0	112	112	4		28	28			
	3	专业综合实训	--		0	280	280	10					28	
	4	顶岗实习	--		0	336	336	12						28
	5	毕业论文（毕业设计）与答辩	--		0	112	112	4						28
	6	毕业教育	--		0	0	0	0.5						
	7		--											
其他教学环节学时/学分/小计			--		0	840	840	34						
全学程总学时/总学分						1255	1507	2762	135					

备注：1. 请在专业核心课程后面加★号；2. 按学期分配的周学时中，（）内表示课内教学周数；3. 其它教学环节的课时根据各专业具体情况做调整。

(二) 教学计划调整申报表

福州科技职业技术学院教学计划调整申报表

院(系): _____ (盖章)

专业:	年级:
调整理由:	

原计划的课程:

课程类型	考核方式	课程编号	课程名称	学分	学时及其分配			各学期周学时								
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	七	八	
								15	18	18	18	18	18	18	18	3

调整后的课程:

课程类型	考核方式	课程编号	课程名称	学分	学时及其分配			各学期周学时								
					总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	七	八	
								15	18	18	18	18	18	18	18	3

备注: 1、“课程类型”指公共必修课,专业必修课,专业限选课;“考核方式”指考试或考查。

2、教学计划调整每学期第十周截止。逾期不再办理。

3、本表一式二份,院(系)和教务处各执一份保存。

系(部)教研室主任:
年 月 日

教务处负责人:
年 月 日

系(部)负责人:
年 月 日

主管教学院领导:
年 月 日

教务处复核人:
年 月 日