

## 2022 级空中乘务专业人才培养方案

执笔人：高莉莉

审核人：王敏

一、专业名称 空中乘务

二、专业代码 500405

三、招生对象 普通高中毕业生/“三校生”（职高、中专、技校毕业生）

四、学制与学历 三年制，专科

五、职业岗位与岗位能力要求

(一)职业岗位

就业面向的行业：国内各大机场，国际国内各大航空公司，空乘，地勤，值机，安检等相关工作。

主要就业单位类型：各航空公司、酒店、机场等

主要就业部门：空中乘务部、地面保障部（乘务员、地勤及安检岗等）

**岗位能力分析表**

序号	岗位名称	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求
		初始岗位	发展岗位		
1	空乘员 安全员	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	从事飞机上的安全、服务工作	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. 能按照航空礼仪要求向旅客提供迎宾和送客服务； 4. 能进行安全规范演示； 5. 能提供送餐服务； 6. 能按旅客的要求提供个性化服务； 7. 能及时向旅客通报飞行过程中的各种事宜。
2	值机员、	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	旅客登机时前的办理值机	有责任感和基本的职

	民航售票员、 空港接待员、 星级酒店前台 高级服务员			工作	业道德及良好的纪律 素养；熟练掌握必备 的沟通等基础知识和 专业技术
3	领班、主管 及项目经理	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	航空公司、机场、高星 级酒店等企业基层、中 层管理人员	养成诚信、敬业、科 学、严谨的工作态度， 具有处理突发事情的 能力。

(二) 典型工作任务及其工作过程

序号	典型工作任务	工作过程
1	民航空乘员	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
2	民航安检员	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
3	民航售票员	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
4	星级酒店前台 高级服务员	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。

## 六、培养目标与规格

### (一) 培养目标

民航企业作为一种特殊的高端服务性企业, 不但具备企业的一般特点, 而且也有着自身鲜明的特点, 是一个技术含量高、安全程度高、服务要求高、管理规范的特殊行业。由于安全、技术及对各类设施独特的操作技能的硬性要求, 以及国际化和跨地域经营的特点, 其对人才的需求也较其他行业具有更加严格的要求。因此, 要提高中国民航企业在世界上的竞争力, 使中国的民航业快速、稳定、持续发展, 培养数量众多的高素质、适应市场需求的民航服务与管理人才, 是中国民航企业未来相当长一段时间内的重要任务。

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的, 具有综合职业能力和技能, 从事航空服务专业的中等技术性人才。按照“有爱心、讲诚信, 负责任”的特色人才培养要求, 掌握航空服务专业必备基础理论知识和相关专业基础知识, 培养具有社会主义核心价值观, 具有良好职业素养, 掌握现代航空服务基础理论、具备现代航空服务业务操作技能、具有航空服务信息化管理和项目组织管理能力, 会操作、懂管理的高素质技能型专门人才。

。

(二) 培养规格

分类	目标内容
知识目标描述	<p>1) 了解民航基本情况，掌握民航客运服务、货运服务及行李运输、空港及候机楼客运服务的基本常识和服务程序。</p> <p>(2) 掌握空中安全和地面安检的基本知识及专业技能。</p> <p>(3) 掌握必须的航运历史、地理、文学知识。</p> <p>(4) 掌握航空服务职业道德规范和礼貌礼仪常识。</p> <p>(5) 了解客舱服务心理学的基本知识。</p> <p>(6) 了解航空服务专业应必备的专业技能和相关知识。</p> <p>(7) 掌握计算机操作以及文字编辑与处理的基本知识。</p> <p>(9) 掌握航空行业有关法规及国际规范。</p> <p>(10) 掌握现代航空服务及旅游管理的基本知识。</p>
技能目标描述	<p>(1) 具有民航空中安全员和地面安检员的专业基本技能。</p> <p>(2) 航空旅客运输、货物运输服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力。</p> <p>(3) 具有空港事务处理、客票销售中的定座和其他处理能力。</p> <p>(4) 具有从事航空地面服务的基本技能，具有良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。</p> <p>(5) 具有在服务业中较规范的人际交往和公关能力。</p> <p>(6) 具有人际交往、团队合作能力。</p> <p>(7) 具有较强的自学与获取新知识的能力。</p> <p>(8) 具有在本岗位工作中运用相关法律的能力。</p>
素质目标描述	<p>(1) 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。</p> <p>(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱旅客，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。</p> <p>(3) 具有服务意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新思维。</p> <p>(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>(5) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。</p> <p>(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱</p>

	好。
--	----

## 七、职业资格证书

空中乘务专业实行 1+X 证书制，即学历证加计算机一级、英语 A、B 级、普通话证书、安检职业资格证书。职业资格证书可根据学生个人兴趣或职业规划方向考取，由校企合作企业与学校共同负责。

职业资格证书名称	证书等级	取证时间	证书颁发机关	取证要求
全国计算机等级考试	一级	第 2-4 学期	教育部考试中心	必考
高等学校英语应用能力	A、B 级	第 5 学期	高等学校英语能力考试委员会	鼓励
公共英语等级考试	三级	第 5 学期	教育部考试中心	鼓励
普通话证书	二级乙	第 5 学期	省级语言文字工作委员会	鼓励
民航安检员职业资格证书		第 5 学期	民航职业技能鉴定中心	鼓励

## 八、课程体系与课程简介

### （一）课程体系

专业依据毕业生职业岗位能力要求及行业标准，以岗位工作过程为依据，通过分析学生职业能力和职业素养结构细化学生的职业基础、职业技能、拓展技能、职业素养等设计课程体系。专业课程体系由职业素养课程、职业基础课程、职业核心课程、创新创业能力拓展课程以及实践课程体系与实施等部分组成。

#### 1. 公共基础课程

为落实“育人为本、德育为先、能力为重、全面发展”的要求，本专业强化素质教育训练，通过加大选修课比例促进学生综合素质和能力发展。

通过思想道德修养与法律基础、毛泽东思想与中国特色社会主义理论概论、形势与政策、大学生心理健康教育等课程，提升学生的职业道德素养和法律意识。通过大学生职业发展与就业指导提高学生的就业竞争能力和职业转换能力。

广泛开展的第二课堂活动以及项目驱动的实践教学，培养学生良好的工作态度、职业习惯、团队意识、责任意识、沟通能力等综合素质。

#### 2. 职业基础课程

包含民航基础知识、民航职业塑形（形体）、职业形象设计（化妆）等 3 门课程。通过本模块课程的学习，使学生掌握本专业所必需的基本文化知识、基本理论原理，掌握本专业所必需的民航常识，以及民航礼仪常识。

#### 3. 职业核心课程

包括飞民航旅客运输、民航乘务概论、民航安检概论、民航机场地面服务概论、民航服

务英语、民航服务礼仪等课程。通过专业核心课培养学生空中乘务技能，让学生成为专业技能能手。

#### 4. 创新创业能力拓展课程

根据职业技能形成规律，该模块课程包括校内专业技能实训和企业专业技能实训 2 部分。校内专业技能实训由学校教师指导，课程有人为因素、体育比赛、创新创业竞赛、创新创业实践、职业资格认定、客舱服务等，拓展学生的专业化技能。机场专业技能实训由企业师傅指导，分为民航安检实训、毕业顶岗实训等。提升学生的创新能力和培养学生的整体协调能力，让学生成为民航机电设备维修技能骨干和基层管理者，最后晋升为乘务部门等高层管理者。

#### 5. 实践课程体系与实施

实践教学由认知实习、理实一体化、跟岗实习以及顶岗实习等组成。

认知实训，新生进校后由相关专家进行专业介绍和职业前景分析，让学生感受到职业前途的发展趋势。

理实一体化，在校内将理论课程与实践教学有机结合，手脑并用，知行合一，边学习边实践。

跟岗实训，在校企合作的平台上进行，旨在培养学生综合职业技能，提升学生的综合职业能力。

顶岗实习，在实际的工作岗位上进行，旨在培养学生实际工作能力，实现学习与工作的无缝对接。

### (二) 主要课程简介

课程名称	开设学期	学时数	学分	实践比例	课程内容及考核要求
民航概论	一	64	4	18.7%	本课程的课程内容：了解民用航空的发展及民航的总体情况，以及民航系统内外的联系；熟悉民用航空器的基本知识。掌握民用航空器的分类和发展、飞行基本原理、飞机的构造、航空动力装置、飞机的电子仪表及其它设备、民航飞机的性能和基本理论知识。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
职业形象设计（化妆）	三、四	64	4	78.12%	本课程的课程内容：通过实践操作，掌握化妆和头发造型的基本方法，根据自身形象进行整体形象设计。要求通过本

					实践课的学习，提升学生的整体形象。 考核方式：实操考试
民航职业塑形（形体）	三、四	132	8	87.87%	本课程的课程内容：以身体训练为主要手段，以发展专项素质为基础，以塑造健康优美的形象为核心。以提高形体的控制力与表现力为重点，以培养学生的良好个性与高雅气质为目的。 考核方式：实操考试
民航旅客运输	四	64	4	50%	本课程内容：民航旅客运价、电子客票订座销售、变更签转、退票、旅客运送服务、行李的运输。通过学习，不仅能够了解民航旅客运输业务的基本知识，而且能够掌握民航国内国际旅客运输的相关技巧。 考核方式：闭卷考试
民航安检概论	三	64	4	50%	本课程的课程内容：航空器、机场、航空违禁物品、安检设备等保安基础知识；机场与候机楼保安、旅客及客舱行李检查、货物安全检查、通道监护、空中保安等保安措施。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航机场地面服务概论	四	64	4	50%	本课程的课程内容：掌握民航业结构组成；机场相关知识；通用航空相关知识。 考核方式：闭卷考试（60%）+实验过程考核（40%）
民航服务礼仪	一、二、	132	8	87.87%	本课程的课程内容：掌握民航业结构组成；机场相关知识；通用航空相关知识。 考核方式：实操考试
客舱设施与服务	三、四	64	4	50%	本课程的课程内容：包括对客舱乘务员的基本要求、飞机客舱布局及主要设备设施、民航客舱管理与乘务员职责。掌握民航客舱服务操作、客舱安全管理、客舱应急处置、重要旅客与特殊旅客服务、民航客舱播音及信息服务等技能。

					考核方式：实训过程考核（100%）
毕业设计 （论文）	五	192	8	100%	课程内容：毕业设计、毕业论文 考核方式：实践过程考核+成果评定
顶岗实习	六	384	16	100%	课程内容：专业岗位轮岗技能训练 考核方式：实践过程考核+成果评定

## 九、专业办学基本条件

### （一）师资队伍

1、队伍结构学生数与本专业专任教师数比例不高于 25 : 1，在民航系统内工作不得低于三年，具有一线实践经验专业教师占比不低于 50% ，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

#### 2、专任教师

专任教师应在民航系统实际工作三年以上；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有空中乘务、旅游管理与服务、民航安全技术管理等相关专业本科及以上学历，有机场、航空公司相关岗位从业经历超过 2 年的可放宽至大专学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### 3、专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外民航行业和专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

#### 4、兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称或相应行业企业中层以上管理岗位，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### （二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

#### 1、专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻

## 十、课程设置及教学计划进程表

性	程	课	课程名称	课程	类	和	核	分	学	教学时数	周学时与各学期教学周数
---	---	---	------	----	---	---	---	---	---	------	-------------

	程 序 号		代码													
							总学时	理论	实训	一	二	三	四	五	六	
公共基础课	1	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	0B042	B	考试	3	48	40	8	3						
	2	思想道德修养与法律基础	0B001	B	考试	3	48	38	10		3					
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	0B002	B	考试	2	36	32	4		2					
	4	形势与政策	0A002	A	考查	1	48	48	0	√	√	√	√	√	√	√
	5	计算机应用基础（一）	0B009	B	考证	2	32	24	8	2						
	6	计算机应用基础（二）	0B010	B	考证	1	16	8	8		1					
	7	大学英语	0B043	B	考试	2	32	24	8	2						
	8	大学语文	0A015	A	考查	2	32	32	0		2					
	9	体育（一）	0B003	B	考查	2	32	4	28	2						
	10	体育（二）	0B004	B	考查	2	32	4	28		2					
	11	大学生职业发展与就业指导	0B005	B	考查	2	32	16	16	√	√	√	√			
	12	大学生创新创业基础教育（一）	0B011	B	考查	1	16	8	8		1					
	13	大学生创新创业基础教育（二）	0B012	B	考查	1	16	8	8			1				
	14	大学生心理健康教育	0A001	A	考查	2	32	32	0	√	√	√	√	√		
	15	军事训练	0C007	B	考查	2	48	0	48	√						
	16	军事理论	0A007	A	考查	2	32	32	0	2						
	17	劳动素养课	0C001	C	考查	2	48	0	48	√	√	√	√			
	18	安全教育课	0B013	B	考查	1	16	8	8	√	√	√	√	√	√	√
		小 计				33	596	358	238	11	11	1	0	0	0	
职业基础课	1	民航概论	5B110	B	考试	4	64	52	12	4						
	2	民航法规	5B423	A	考试	4	64	32	32		4					
	3	民航运输地理	5B404	A	考试	4	64	32	32			4				
	4	职业形象塑造	5B112	B	考查	4	64	14	50			4	0			
	5	民航服务礼仪	5B215	A	考查	8	132	16	116	4	4					
	6	民航职业塑性（形体）	5B112	B	考查	8	132	16	116			4	4			
			小 计				32	520	162	358	8	8	12	4	0	0
职	1	民航客舱服务与管	5B206	B	考查	4	64	32	32			4				



业 核 心 课		理													
	2	民航乘务英语	5B201	A	考查	4	64	32	32				4		
	3	客舱安全管理及应 急处理	5B203	B	考试	4	64	32	32				4		
	4	民航安全技术（安 检）	5B212	B	考试	4	64	32	32			4			
	5	民航旅客运输	5B210	B	考试	4	64	32	32				4		
	6	民航机场地面服务	5B213	B	考试	4	64	32	32				4		
	小 计						24	384	192	192	0	0	8	16	0
职 业 技 能 训 练 课	1	客舱服务实训	5C311	C	考查	1	24	0	24			1W			
	2	民航安检实训	5C310	C	考查	1	24	0	24				1W		
	5	毕业设计（论文）	1C305	C	过程 考查	8	192	0	192					8W	
	6	顶岗实习	1C306	C	过程 考查	16	384	0	384						16 W
	小 计						26	624	0	624	0	0	0	0	0
创 新 创 业 能 力 拓 展 课	1	公共选修课程			考查	6	96	96	0						
	2	职业选修课程				26	416	208	208						
		航空卫生保健与急 救	5B420	B	考试	4	64	64	0					√	
		公共艺术	5A420	A	考试	3	48	48	0					√	
		民航安全技术检查 知识	5A421	A	考查	2	32	32	0					√	
		民航危险品基础知 识	5B421	B	考查	4	64	32	32					√	
		商务礼仪	5B422	B	考试	4	64	32	32					√	
		民航乘务概论	5B211	B	考试	4	64	32	32					√	
		体能训练	5C420	B	考试	4	64	32	32					√	
		航空客舱沟通服务 技巧	5B473	B	考试	4	64	30	34					√	
	3	职业技能竞赛													
	4	创新创业竞赛													
	5	创新创业实践													
	6	职业资格认定													
小 计						32	512	304	208	0	0	0	0	0	0
合 计						147	2636	1016	1620	19	23	23	20	0	

注：创新创业能力拓展课模块（32 学分），其中公共选修课（6 学分）、职业选修课（26 学分）。各  
级职业技能竞赛（含体育竞赛）、创新创业竞赛、创新创业实践、职业资格认定等项目按照《泉州工程  
职业技术学院关于制（修）订 2022 级专业人才培养方案的指导性意见》的标准予以认定相应学分，学生获取  
的这些学分可以用来代替该模块的学分。

①参加技能大赛（含体育竞赛）、参加创新创业大赛且创新创业拓展模块总分超过 10 学分的部分，可  
以申请必修课对应学分免修；

②参加创新创业实践且创新创业拓展模块总分超过 10 学分的，可以申请创新创业实践期间课程成绩按

照 85 分计算，课程认定总学分控制在 25 学分以内；

③参加技能大赛，同时又获奖的，学分认定可以累加；

④专业选修课学分可以替代公共选修课学分。

### 十一、分学期学时统计表

学期	总学时数	理论课时	实践教学时数		教学周数	平均周课时数
			校内实训	校外实训		
1	306	208	98		16	19
2	310	154	156	0	16	23
3	330	98	232	0	16	21
4	378	148	230	0	16	22
5	192		192	0		
6	384	0	0	384		
形势与政策	48	48	0	0		
大学生职业发展与就业指导	32	16	16	0		
大学生心理健康教育	32	32	0	0		
军事训练	48		48			
劳动素养课	48	0	48	0		
安全教育课	16	8	8	0		
创新创业能力拓展课	512	304	208	0		
合计	2636	1016	1236	384		
			1620			
占总学时	100.00%	38.54%	61.45%			

### 十二、各类课程学时、学分统计表

课程类别	学时	学分	占总学分比例	
公共基础课	596	33	22.4%	44.16%
职业基础课	520	32	21.76%	
职业核心课	384	24	16.32%	34.53%
职业技能训练课	624	26	17.68%	
创新创业能力拓展模块	512	32	21.76%	21.76%
合计	2636	147	100.00%	

### 十三、毕业条件

本专业学生必须修完本人才培养方案规定的内容（包括必修部分和选修部分），并同时达到以下条件方可毕业：

项目	具体要求	备注
总学分	至少达到 147 学分	
学分结构	公共基础课模块 33 学分；职业基础课模块 32 学分；职业核心课模块 24 学分；职业技能训练课模块 26 学分；创新创业能力拓展模块 32 学分。	
职业技能证书	计算机一级或者以下职业资格证书之一（高等学校英语应用能力、普通话证书、民航安检员职业资格证书）	
综合素质	品德测评合格	
其它		

#### 十四、继续专业学习深造建议

本专业毕业生继续学习的渠道主要有：

- 1.跨校专升本考试。学生可在大三参加全省跨校专升本考试，升入本科继续深造。
- 2.自考。学生在专科阶段学习的同时，可以报名参加高等教育自学考试，学生可以根据自己的兴趣相关专业中进行选择。