空中乘务专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：空中乘务
专业代码：500405

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

三年。

四、职业面向

表 1 专业及职业面向

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
民航运输类（5004）	空中乘务（500405）	通用航空服务（56562）	机上航空服务员（0504028 机场柜台人员（0504021）	空中乘务员、空中保安员、贵宾室服务员、安检员、值机员	民航国内客运证、民航国际客运证、英语 A/B 级、礼仪证

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养适应我国经济建设和社会发展的德智体美劳全面发展，能够从事空中乘务职业岗位的高素质技能型人才。具有良好的职业素质与职业道德；具备空中乘务、空中安全员、民航旅客运输、民航货物运输、民航服务相关岗位的专业操作能力，并且具有自主学习、适应环境可持续发展能力和一定的创新与创业能力。

（二）培养规格

培养规格是培养目标的具体化，一般由由素质、知识、能力三个方面的要求组成。注重在培养学生基础知识和基本技能的过程中，强化学生关键能力培养。

1.素质

具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等。具有从事空乘工作所必需的良好的服务意识、管理和创新素质；热爱空乘行业，仪表整洁、仪态大方、举止优雅、谈吐得体、彬彬有礼；具有较强的口头与书面表达能力、人际沟通能力，具有团队协作精神；具有良好的心理素质和克服困难的能力；具有良好的身体素质，养成良好的锻炼身体、讲究卫生的习惯，掌握一定的运动技能，达到国家规定的体育锻炼标准；具有一定的审美、鉴赏能力、人文与科学精神，养成完善的人格;具有科学态度、创造能力、就业能力和创业能力。

2.知识

（1）通用知识（包括计算机、英语、专业办公软件工具等）；

（2）旅游业相关知识；

（3）民航服务服务相关知识；

（4）民航法律法规知识；

（5）民航地面服务与管理知识；

（6）化妆与个人形象技巧知识。

3.能力

（1）社会能力：安全、法律、责任、沟通、团队合作；

（2）发展能力：学习能力、信息能力、管理能力、创新能力；

（3）操作能力：具有使用优美形体语言、礼仪的方法完成良好的人际关系处理的能力，具有使用民航客运方法完成民航客运相关岗位工作的能力，具有使用客舱服务技能完成乘务员及安全员岗位工作的能力。

六、课程设置

（一）职业基本素质课程

课程名称	主要教学内容及要求
现代信息技术	掌握现代信息技术应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，初步具有利用现代信息技术解决学习、工作、生活中常见问题的能力。
普通话口语	通过普通话、方言、语音性质、音节、音素、声母、韵母、声调、轻声、变调、儿化、朗读等的学习,掌握普通话的基本理论、基本知识及提高普通话口语水平的基本技能。
大学体育	以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程，达到增强体质、增进健康和提高体育素养的目标。
思想道德与法治	进行正确的人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生牢固树立社会主义荣辱观，树立高尚的理想情操，养成良好的道德品质。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,充分反映马克思主义中国化的两大理论成果,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色理论体系。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	通过对习近新时代中国特色社会主义思想的讲解，以“大思政课”推进习近平新时代中国特色社会主义思想入脑入心，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观及责任感、使命感。
形势与政策	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上，阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。

军训和军事教育	以国防教育为主线,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论知识,达到增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进学生综合素质提高。
大学英语	培养学生的英语综合应用能力,特别是听说能力,使他们在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流,同时增强其自主学习能力,提高综合文化素养。
心理健康教育	掌握并应用心理健康知识,培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野,培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,全面提高学生心理整体素养,为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。
大学语文	传授文学知识的基础上,进一步提高学生正确运用祖国语言文字的能力,提高口语表达能力,进一步提高学生文学作品的阅读、分析和鉴赏能力,通过对经典作品的解读、赏析、培养学生高尚的道德情操和健康的审美情趣,提高自身的文化素养。
劳动教育	通过勤工俭学、社会劳动等，强化学生的劳动意识和劳动能力。
大学生职业生涯规划	提高刚入学大学生的职业规划能力。
创业基础	通过系统的创业基础学习，开拓并引领学生的发展方向和职业生涯、提供学生在专业领域的发展动力、挖掘学生的发展潜能。
就业指导	通过激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

（二）职业能力课程

1.职业能力基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	旅游概论	旅游活动的概念；旅游活动的类型划分；旅游活动的基本属性和主要特征；旅游资源及分析；旅游业的构成与特征；旅游市场的分布与细分。
2	空中乘务英语	应用英语进行日常和业务涉外交际。
3	旅游文化	旅游文化概述、旅游历史文化、旅游宗教文化、旅游园林文化、旅游建筑文化、旅游服饰文化、旅游饮食文化、旅游艺术文化等。
4	民航服务礼仪	民航个人形象礼仪、民航日常交往礼仪、民航求职就业礼仪、民航餐饮礼仪等。
5	民航概论	航空基本知识、航空交通运输、航空交通管理。
6	民航服务心理学	民航服务与知觉、民航服务与个性、民航服务与需要、民航服务与动机、民航服务与动机、民航服务与挫折、民航服务人员的语言技巧。
7	民航安检概论	民航安检理论知识。

2.职业能力核心课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	形体训练	通过形体礼仪、形体操、健美操、舞蹈等不同阶段训练，使学生形成正常优美的体态，身体柔软、协调、匀称，培养学生正

		确优美的形体动作和形体语言，使学生的气质形象得以提高，塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象。
2	民航法律法规	民航法规概述、民用航空器管理类法律制度、航空人员管理法律制度等。
3	客舱服务与应急处置训练	客舱服务与应急处置训练。
4	候机楼流程实训	候机楼流程实训。
5	民用航空地面服务与管理	民用航空地面服务与管理。
6	化妆与形象设计	化妆与形象设计。

七、教学进程总体安排（见附录）

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有专兼职教师 18 人，其中专任教师 10 人，其中副高级以上职称 7 人，中级职称 10 人，硕士以上学历 9 人，双师结构比例达到 100%。

（二）教学设施

空中乘务专业目前建有航空实训室、化妆实训室、礼仪形体实训室、茶艺学训室和航空专业教室等 5 个校内实训室，这些实训室特色鲜明，集专业教学、技能鉴定、职业培训与一体，达到了“教、学、做、练、考”一体化的标准，极大地提高了学生的实践动手能力。

（三）教学资源

1.课程相关资源保障

择优选用省部级以上高职高专规划教材。根据专业发展变化速度较快的特色，选用近两年内出版的高职高专规划教材比例达到 80%。专业核心课优先选用国家支持开发的专业教学资源库开发的教材。

建设专业核心课程网络教学资源库；重视图书资源建设，保证每年不少于 7 万元的专用图书购置经费；建设校级精品课程体系；编制专业优质课程多媒体课件。为学生提供丰富的学习资源。

2.信息服务与网络资源保障

建设本专业学习网站，构建网络教学平台、资源库管理平台、试题库与技能鉴定考试系统等。空中乘务专业依托学校的网络平台和网络信息设施，使现代信息和通讯技术能有效地用于教学，使师生能够利用信息和通讯技术进行自学获得信息。

（四）教学方法

基于学情分析，倡导因材施教、因需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行情景教学、信息化教学等多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演发等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂教授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。

实践教学可采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行，重视多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

（五）学习评价

学习评价主要以理论和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。

突出过程与阶段性评价，结合课堂提问、技能操作，加强实践性教学环节的教学评价。强调目标评价和理论和实践一体化评价，引导学生改变传统的学习方法，培养自主学习能力，强调课程综合能力评价，培养发展学生的综合职业能力。采取过程考核与结果考核相结合原则，过程考核与结果考核一般按照 40%：60%分配，侧重测试学生的操作技能。任课教师可根据课程性质对百分比进行适当调整。

关注评价的多元性。一是评价主体的多元性，包括学校、企业、学生为主体的评价体系，二是评价内容和方法的多元性，结合课堂提问与讨论、理论考试、技能操作、职业态度、职业能力等全面评价学生职业素质、基本理论知识、基本技能和职业核心能力。

（六）质量管理

在院系两级的质量保障体系下，空中乘务专业以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定定期专业调研制度、教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、课程建设规范、督导制度、顶岗实习制度，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

1.组织保障

学校成立教学工作委员会，对全校教学工作和教学管理工作中的重大问题进行参谋、指导、评议和决策。

空中乘务专业所在院部负责完成人才培养方案所规定的课程及其它环节的教学任务，开展教学研究，组织师资的培养，不断提高教学质量，安排教师的工作任务，加强实践教学条件建设。教研室主任负责专兼职教师工作任务安排，校企合作大力加强实践教学条件建设。

校企合作，成立“空中乘务专业建设委员会”，构建校企合作平台，指导本专业的专业建设和教学改革。主要工作包括：

（1）指导专业调研，研究分析调研报告，确定职业岗位、典型工作任务、核心职业能力，制订人才培养方案；指导课程体系和教学内容改革。

（2）提供专业发展的前沿信息，预测专业发展前景；审定专业发展规划，提出专业调整意见。

（3）审定专业师资队伍建设规划、教材建设规划，并提出意见建议。

（4）审定校内实训条件建设规划，指导建设校外实习基地。

（5）编制专业标准、课程标准。

（6）进行教学质量的管理与监控。

（7）推荐行业企业专家担任本专业兼职教师。

（8）制定顶岗实习管理制度，加强顶岗实习的过程管理和评价。

（9）为毕业生提供就业信息与就业指导。

（10）指导开展科技研发、技术服务、职业培训，提高社会服务能力。

2.制度保障

（1）教学管理制度

为保障教学管理有序进行能，本专业须严格执行学校有关教学管理制度，并结合本专业特点制定教学管理规章制度。主要管理制度应包括:

①教师工作规范

②关于人才培养方案制定的原则意见

③关于落实教学任务的指导意见

④关于课程表的编制规定

⑤调课、代课管理规定

⑥考试工作管理规定

⑦实践教学管理规定

⑧实验(训)室工作暂行条例

⑨实验(训)室建设项目管理办法

⑩学生实验(训)守则

⑪顶岗实习管理办法

⑫学生顶岗实习汇报制度

⑬教师顶岗实习指导管理方法

（2）顶岗实习制度

①实习性质、目的及要求

顶岗实习为空中乘务专业的必修课程，是一门具有专业特性的综合实践课程，它对学生的专业精神训练和培养具有特殊功能。实习着重培养和开发学生实践操作能力与工作技巧，基于各理论课程知识，理论联系实际，构建起完整的专业知识体系，为学生毕业后从事空中乘务工作打下基础。

通过顶岗实习，深入业务单位的工作一线，帮助学生熟悉社会、培训工作技能、端正工作态度、提升职业素质，为学生的职业道路奠定坚实的基础。实习为学生毕业前的实战演习，通过有效的实习可以缩短理论教学与社会实践之间的差距，弥补专业教学实践方面的不足。

要求学生通过空中乘务企事业单位的一线工作，参与实践服务劳动、基层管理工作并开展相应的调研工作，结合学校里学过的理论知识，了解实习单位的职能工作、运转机制与管理工作，锻炼劳动技能，基于专业发展有重点地对实习单位进行深入的调研，切实提高个人动手能力、分析问题与解决问题的能力及社会交往的能力。

②实习内容及要求

根据专业特点和从业需要，有针对性的选择空中乘务专业实习内容。

③实习时间安排

实习时间一般为第五学期至第六学期，共 40 周。

④实习地点与形式

集中实习与分散实习相结合，由学校统一安排或学生自主选择专业相关实习单位。

⑤实习成绩的考核与评定

学生在实习结束后，将《实习成绩鉴定表》以及实习日记交给指导教师，实习成绩由二级学院综合评定。

每个实习生须如实填写学校印制的实习鉴定表、实习结束时写出实习工作总结。

实习成绩结合上述材料，以实习单位签署的意见为主要依据。

凡出现下列情况则实习成绩为不及格：对实习工作不重视、没能完成实习指导教师要求必须完成的实习任务者。实习的学生凡出现下列情况之一者实习成绩记零分：因故未参加实习者；严重违反实习纪律造成不良影响者。实习成绩不及格和记零分的学生，不予毕业。

3.校企合作机制

在与企业有效合作共育人才的过程中，初步形成了三个方面的长效机制：

利益机制:企业与高职院校都是利益主体。凡是能够有助于企业合法盈利的合作行为都会受到企业的欢迎。本专业采用以下方式使企业获利：一是及时解决企业人力资源紧张的燃眉之急，适时调整实践教学计划，将教学实习安排在每年的下半年开始以适应企业经营旺季的用人需要；二是为企业提供服务技能熟练的实习生。学生到企业后，经过短期的入职培训就可以马上顶岗工作，在为企业节约人才培养成本的同时也为企业创造了经济效益；三是根据需要，学院可以为企业员工的培训提供优良的师资和培训场所。

激励机制：校企的深度融合，依赖于双方合作的积极性,因此，调动合作方的积极性非常必要。一是成立由专业带头人、骨干教师、企业负责人、业务骨干及有关专家参加的专业指导委员会,由委员会确立专业人才培养目标,共商人才培养模式和专业教学计划,共同实施人才培养方案；二是校企双方的负责人和骨干员工相互兼职；三是聘请企业专家和技术能手为学校特聘专家或实习指导老师；四是在国家政策允许的范围内向企业特聘专家、实习指导老师支付一定的报酬。

约束机制：双方签订具有法律规范的协议,明确规定双方的权利义务以及责任。在法律约束的框架下,企业与学校都要完善相应的管理制度,强化制度约束的力度。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学时数			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排（周学时、教学周数）						备注
				总学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年		
									1	2	3	4	5	6	
									18周	18周	18周	18周	18周	18周	
职业基本素质课	必修	1210201001	思想道德与法治	54	44	10	3	1	3						
		1210201002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	56	16	4	1		4					
		1210201009	习近平新时代中国特色社会主义	54	44	10	3	1			3				

			思想概论												
		1210201003	形势与政策	32	32	0	1	2	▲	▲	▲	▲			每学期 8 学时
		1106201002	军事技能(军训)	112	0	112	2	2	▲						
		1213201001	大学体育Ⅰ	36	4	32	2	1	2						
		1213201002	大学体育Ⅱ	36	4	32	2	1		2					
		1213201003	大学体育Ⅲ	36	4	32	2	1			2				
		1213201004	大学体育Ⅳ	36	4	32	2	1				2			
		1106201003	劳动教育Ⅰ	18	6	12	1	2	1						每周 1 学时
		1106201004	劳动教育Ⅱ	18	6	12	1	2		1					每周 1 学时
		1106201005	劳动教育Ⅲ	18	6	12	1	2			1				每周 1 学时
		1106201006	劳动教育Ⅳ	18	6	12	1	2				1			每周 1 学时
		1208201013	大学英语 1	36	36	0	2	2	2						
		1208201014	大学英语 2	36	36	0	2	2		2					
		1210201004	心理健康教育	36	26	10	2	2	2						
		1208201019	现代信息技术	36	18	18	2	2	2						
		1208201026	大学生职业生涯规划	36	18	18	2	2	2						
			就业指导	36	18	18	2	2				2			
			创业基础	36	18	18	2	2		2					
		1208201029	大学语文	36	36	0	2	2	2						
		1208201021	普通话口语	36	18	18	2	2	2						
	选修	1106201170	走近中华优秀传统文化	10	10	0	1		▲						全校公共限定选修通识课
		1106201001	军事理论	32	32	0	2	2	▲						全校公共限定选修通识课
		1106201008	大学生安全教育-综合篇	32	32	0	3	2	▲						全校公共限定选修通识课
		1205201011	艺术教育(8 选 1)	36	8	28	2	1			2				全校公共限定选修
		1205204001	合唱艺术	36	10	26						▲			全校公共限定选修通识课
	小计			**1010**	**536**	**478**									
	占比			**31.78%**											
职业能力基础课	必修	1208202048	旅游概论	72	72	0	4	1	4						
		1208202037	空中乘务英语口语 1	36	36		2	2	2						

		1208202038	空中乘务英语口语 2	36	36		2	2		2					
		1208202039	空中乘务英语口语 3	36	36		2	2			2				
		1208202040	空中乘务英语口语 4	36	36		2	2				2			
		1208202056	民航服务礼仪	72	36	36	4	2		4					
		1208202057	民航概论	72	72	0	4	1		4					
		1208202050	旅游文化	36	36	0	2	2			2				
		1208202055	民航安检概论	36	36	0	2	1			2				
	小计			**432**	**396**	**36**									
	占比			**13.56%**											
职业能力核心课	必修	1208203017	化妆与形象设计	72	0	72	4	1				4			
		1208203035	民航法律法规	72	36	36	4	1			4				
		1208203036	民航服务心理学	72	36	36	4	1				4			
		1208203056	形体训练Ⅰ	72	0	72	4	1	4						
		1208203057	形体训练Ⅱ	72	0	72	4	1		4					
		1208203024	客舱服务与应急处置训练	72	0	72	4	1				4			
		1208202055	候机楼流程实训	72	0	72	4	1				4			
		1208203037	民用航空地面服务与管理	72	36	36	4	1			4				
	小计			**576**	**108**	**468**									
	占比			**18.07%**											
职业能力拓展课	必修	1208204001	茶艺	36	16	20	2	2			2				
		1208204011	应用文写作	72	32	40	4	2				4			
	选修	1106204011	大学启示录：如何读大学？	22			2			▲					公共限定选修
		1106204030	中国古代礼仪文明	29			2				▲				公共限定选修
		1106204031	中国文化概论	18			1					▲			公共限定选修
			中国历史人文地理	43			4			▲					专业限定选修
		1106204075	探寻中国茶：一片树叶的传奇之旅	23			2				▲				专业限定选修
		1106204054	美的历程：美学导论	11			1					▲			专业限定选修
		1106204110	大学生心理健康	36			3						▲		公共选修

			教育												
		1106204019	人生与人心	20			1						▲		公共选修
		1106204061	情商与智慧人生	16			1						▲		公共选修
		1106204025	幸福心理学	19			1						▲		公共选修
		1106204141	探索发现：生命	24			2							▲	公共选修
		1106204116	管理素质与能力的五项修炼——跟我学“管理学”	12			1							▲	公共选修
		1106204007	创新创业	32			3							▲	公共选修
		1106204111	大学生职业发展与就业指导（福州大学版）	24			2							▲	公共选修
	小计			**437**	**377**	**60**									
	占比			**13.71%**											
毕业实习	必修	1106201100	顶岗实习Ⅰ	360		360	20							▲	
		1106201101	顶岗实习Ⅱ	360		360	20							▲	
		1106201102	毕业设计(论文)	30	30		2							▲	
	小计			**750**	30	720	42								
	占比			**23.53%**											
总计				**3205**	**1503**	**1702**									

十、附录

附录Ⅰ　教学进程安排表

注：1.▲表示在本学期授课

2.考核方式一栏中 1 代表考试，2 代表考核。

3.专业限定选修通识课、公共限定选修通识课在第 2、3、4、5 学期开设。

4.每学期网络通识课建议不超过 4 门。

附录Ⅱ　课程学时及比例

课程类别		学时分配			学时比例
		总学时	理论学时	实践学时	%
职业基本素质课程	必修课	864	440	424	26.55%
	选修课	146	92	54	4.58%
职业能力课程	职业能力基础课程	432	396	36	13.56%
	职业能力核心课程	576	108	468	18.07%
	职业能力拓展课程	437	377	60	13.71%

跟岗实习	750	30	720	23.53%
合计	3205	1503	1702	
比例分配		46.9%	53.40%	100%