厦门工商旅游学校

空中乘务（五年专）专业

人才培养方案

制 订 人： 丛翠

审　　核： 刘奕麟

日　　期：2024 年 6 月 5 日

适用于 5 年制空中乘务专业

经学校党委会及校长办公会研究通过，于 2024 级开始实施

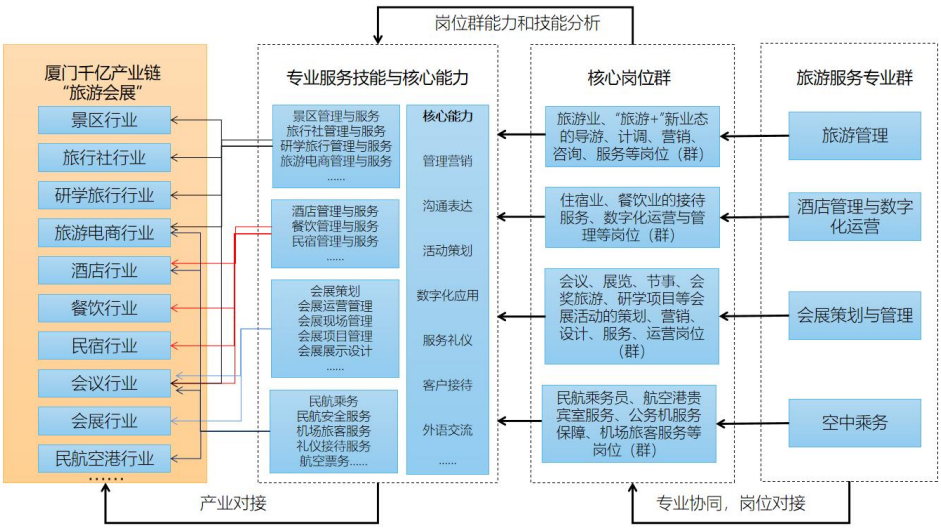
厦门城市职业学院

五年制2024级空中乘务专业人才培养方案

旅游服务专业群是福建省职业院校服务产业特色专业群，下设旅游管理、酒店管理与数字化运营、会展策划与管理和空中乘务4个专业。专业群顺应闽西南旅游核心区文旅产业链发展，立足厦门“十四五”规划中“五中心一基地”的国际旅游会展中心建设，对接厦门市“4+4+6”现代产业中文旅创意新兴产业部署，致力于培养国际化视野、“强文化、精技能、懂管理、勇创新”的文旅会展产业复合型高素质技术技能人才，为厦门旅游核心区提供人才支撑。

党的二十大报告指出，培养造就大批德才兼备的高素质人才，是国家和民族长远发展大计，要努力培养造就更多的高技能人才。专业群从文旅创意新兴产业需求出发，以“全过程服务和现代化管理”为专业群组群出发点，以文化旅游服务产品研发、生产和销售为核心，以旅游产业数字化转型和国际化升级为导向，按照“产业背景相同、技术领域相近、就业岗位相关、教学资源共享”的建群原则，面向旅行社、宾馆酒店、旅游景区、旅游交通、会议会展场馆等旅游企业，涉及旅游活动策划与产品设计、旅游项目开发与运营管理等服务产品，紧密对接厦门旅游会展全产业链。

各专业有机融合、服务全域、各具特色、联系紧密。各专业相关岗位群间需要通用的旅游服务意识和基本职业素养，专业知识间具有很好的可迁移性，专业群内各专业专业技能共享程度高，共同服务旅游会展核心素养培养，满足旅游新业态要求的具备跨专业的综合能力和高素质复合型人才需求。专业间联系紧密、有机融合，又保持相对独立、各具专业特色，共同服务文旅会展全域。现拥有福建省高水平专业化智慧文旅产教融合实训基地和省级智慧文旅虚拟仿真实训基地各1个，全国职业院校旅游类示范专业点1个，教育部1+X证书制度试点项目考点4个，省级技能鉴定站1个。



专业群的组群逻辑图

空中乘务专业是专业群的骨干专业。专业立足本区域民航业发展，以职业技能为目标，以工匠精神为导向，将行业企业先进的安全标准和服务理念融入人才培养全过程，同民航企业共建共育，旨在培养掌握空中乘务专业知识和技术技能，具有良好的人文素养、职业道德和创新意识，符合行业需求的高素质技术技能人才。

一、专业名称及代码

专业名称：中职 航空服务

高职 空中乘务

专业代码：中职 700402

高职 500405

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力，并符合下列报考条件者：

①五官端正，肤色好，面部、颈部及手部无明显疤痕、斑点等，身体健康，身材匀称；

②身高：女生 163cm—173cm，男生 173cm—185cm；

③无色盲、色弱，女生矫正视力 c 字表 0.5 以上，男生裸视 c 字

表 0.7 以上（或治疗后达标）；

④口齿清晰，听力正常，无精神病史，肝功能正常，无慢性病和传染病。

三、修业年限

五年制

四、职业面向

面向民航乘务员等职业，航空港贵宾室服务、公务机服务保障、机场旅客服务等岗位（群）。

专业名称	所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	本专业所对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别（技术领域）	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
空中乘务	交通运输大类（50）	航空运输类（5004）	航空运输业（56）	民航乘务员（4-02-04-01）	航空公司民航乘务员；航空公司或机场贵宾室服务人员；公务机服务保障工作人员；机场旅客服务人员	1.民航乘务员从业资格证书 2.空中乘务1+X中级证书 3.民航旅客地面服务1+X中级证书	1.乘务员、安全员培训合格证 2.空中乘务1+X中级证书 3.民航旅客地面服务1+X中级证书

就业岗位

序号	职业领域	工作岗位		预计平均升迁时间/年
		初始岗位	晋升岗位（或延展岗位）	
1	航空服务业	民航乘务员； 民航安全员	乘务长、区域乘务长、带班乘务长	5-8
2	航空服务业	民航地面服务员	客户经理	3-5
3	轨道交通运输业	轨道交通站务员	值班员、值班站长	2-4
4	高端服务业	大型企事业单位及酒店前台、会务服务员	客户主管、行政经理	2-4

工作任务及岗位职责分析

岗位名称	民航乘务员
工作任务	1．保证人机安全,顺利完成航班运输任务； 2．按照职务要求为旅客提供航空运输服务。
工作内容	1．客舱服务：旅客登机前准备；起飞前准备；空中服务；餐饮服务；落地后管理； 2．安全保障:应急设备检查与使用；安全介绍；安全检查； 3．应急处置。
岗位名称	民航地面服务员
工作任务	1．能与乘客有效沟通与交流 2．能熟练操使用订座系统 3．处理地面值机，接机，转机等各种
工作内容	1．熟练操使用离港系统 2．针对不同旅客群体提供服务能处理各种突发事件

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业旨在培养理想信念坚定，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握空中乘务专业知识和技术技能，面向航空运输业的民航乘务员等职业群，能够从事航空公司民航乘务员、航空公司和机场贵宾室服务人员、公务机服务保障工作人员、机场旅客服务人员等岗位工作的有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的德、智、体、美、劳全面发展的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质结构

（1）基本素质

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。

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，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。

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

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。

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。

⑥具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（2）职业素质

学生职业素质是通过教育培训、职业实践、体验内化等活动而逐步养成的。本专业职业素质课程体系由启蒙教育、内化教育、拓展教育、强化教育四个教学阶段组成，以学生的劳动教育、课程思政、实践教育和“1+X”项目为载体，层层递进，并结合国家、省市对教育指导精神，不断提出新的职业素质要求。具体如下：

①遵纪守法，诚实守信；

②爱岗敬业，忠于职守；

③保证安全，优质服务；

④钻研业务，提高技能；

⑤擅长沟通，协作配合。

2.知识结构

（1）基础知识

①掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

②熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

③具备良好的道德修养及一定的艺术鉴赏力。

④掌握体育锻炼基本方法及军事基本知识，加强意志品质锻炼。

⑤了解心理健康标准和测试方法。

⑥了解并熟悉各项活动的前期策划与后期总结相关知识。

⑦拓广常识性知识面，深入专业知识的内容，提高创新能力。

⑧熟练掌握目前常用流行的操作系统和办公软件。

⑨能进行基本的日常英语交际。

⑩能较为清晰地认识自己及职业的特性、了解基本的创业知识、掌握生涯决策技能与求职技能等。

（2）专业知识

①熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

②掌握客舱设备及客舱服务知识。

③掌握民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

④掌握航线及地理知识。

⑤掌握旅客服务心理知识。

⑥熟悉野外生存基本知识。

⑦熟悉航空运输常识。

⑧熟悉客源国概况及风俗、职业礼仪等知识。

⑨熟悉职业形象塑造知识。

⑩了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

3.能力结构

（1）基本能力

①具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

②具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

③熟练计算机基本操作技能。

④职业生涯发展与就业、创业能力。

（2）核心职业能力

①具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

②具备使用一种外语进行客舱服务的能力。

③具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握航空运输领域数字化技能。

④具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。

⑤具备客舱服务能力。

⑥能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。

⑦具备处置客舱紧急状况，保证客舱安全的应急反应能力。

⑧掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关技能。

⑨具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。

⑩具备特殊旅客服务能力。

（3）专业拓展能力

①具有较强的相关岗位迁移能力。如民航旅客地面服务岗位、酒店服务岗位、大中型企事业单位前台、轨道交通站务、会务服务岗位等。

②具有综合运用专业知识和服务技能以从事旅游、酒店、会展等各种高端服务行业工作的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程设置

专业教学计划中设公共课（必修、选修）、专业基础课、专业核心课、专业拓展课以及集中实践教学环节等五大模块。

1.公共必修课

本专业公共必修课具体设置情况详见附录教学计划进程表，主要课程包括：

（1）中职阶段公共必修课

《思想政治》8学分，144学时；《语文》12学分，202学时；《历史》4学分，72学时；《数学》12学分，202学时；《英语》24学分，416学时；《信息技术》8学分，136学时；《体育》（中职阶段）12学分，216学时；《艺术》2学分，36学时；《心理健康教育课程》2学分，36学时；劳动教育中职阶段2学分。

《军训》2学分，2周时间。由学生处组织实施，各教学单位协同配合，一般在第一学期进行。

《入学教育》由学生处负责制订方案并组织实施，专业负责开展实训室场所安全教育。

（2）高职阶段公共必修课

①《思想道德与法治》3 学分，54 学时；《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》2 学分，36 学时；《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》3 学分，48 学时；《形势与政策》1 学分；《劳动教育》1 学分，24 学时。以上 5 门课程责任部门为马克思主义学院，适当调整思想政治理论课内容，融入专升本考试要求。

②《职业生涯发展与创新思维》1 学分，20 学时；《就业指导》1 学分，18 学时；《创业基础》2 学分，36 学时。以上 3 门课程责任部门为创新创业学院。

③《军事理论与防空》2 学分，36 学时；《美育》2 学分，36 学时，以上 2 门课程责任部门为通识教育学院。

④《体育》（高职阶段）6 学分，108 学时，第 7 至 9 学期开设，体育教研部负责组织实施。晨点晨练总评成绩作为体育课的平时成绩，占该学期体育课成绩的 35%。

⑤《高职心理健康教育》2 学分，32 学时，由学生处负责课程管理。

⑥《大学语文》安排在公共必修课模块，设置为 A 类课、3 学分、48 学时，遵照专升本考试说明设置课程内容和要求，课程管理归属通识教育学院。

2.公共选修课程说明：

（1）学生修读的公共选修课总学分应不少于 6 个学分，包括公共任意选修课 4 学分和公共限选课 2 学分。学生修读“美育工坊”课程，可以积累课程学分，获得 0~2 的任意选修课学分。

（2）全校公共任意选修课包括“中华文明与闽南文化”“生态文明”“现代社会与个人生活”“艺术体验与审美鉴赏”“国家尊严与民族复兴”“科学精神与科学探索”“文明对话与世界视野”“大学生创新创业”和“安全教育”等模块，鼓励学生跨学院、跨专业学习。

（3）所有学生在校期间须修读不少于 2 学分的公共限选课。公

共限选课包括党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史4门课程，每门课程2学分，32学时。

（4）所有学生在校期间须修读不少于2学分的创新创业类课程。文经管专业学生至少选修自然科学类课程2学分，理工专业学生至少选修人文社科类课程2学分。学生选修与本专业重复或相近的课程，不计入公共选修课学分；跨专业领域的课程修习可承认为公共选修课学分。

3.专业课程

（1）专业基础课

本专业基础课程设置11门，共计60学分。

包括：职业礼仪（中高职）、英语口语（中职）、舞蹈（中职）、形体训练（中高职）、客源国概况与风俗（高职）、航空法（高职）、化妆技巧（中职）、管理学基础（高职）、民航概论（中职）、客舱播音艺术、经济学基础（高职）。其中管理学基础（高职）、经济学基础（高职）、职业礼仪、客源国概况与风俗为专业群共享基础课。

（2）专业核心课程

本专业核心课程设置10门，共计46学分。

包括：客舱服务沟通技巧（中高职）、乘务英语（中职）、客舱设施与服务（中职）、民航服务心理学（高职）、客舱安全与应急处置（高职）、民航客舱救护（高职）、客舱服务英语（高职）、新媒体营销（高职）、航线地理（中职）、中餐服务（中职）。其中新媒体营销为专业群共享核心课。

（3）专业拓展课程

本专业拓展课程设置10门，共计30学分，其中高职阶段15学分为“专业+酒店管理”课程。

包括：茶文化与茶艺（中高职）、跨文化交际（中职）、美术与手工创设（中职）、航空餐饮服务（高职）、西餐服务（中职）、酒水服务（高职）、导游词讲解技能（中职）、服务行业面试技巧（高

职）、服务营销（高职）、职业形象塑造（高职）。

4.专业核心课程教学目标、主要教学内容和教学要求

序号	专业核心课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求
1	客舱服务沟通技巧	了解沟通在民航服务中的重要作用，学习有效沟通的基本知识，并能灵活掌握民航服务沟通的实用技巧，从而提高有效表达、巧妙化解冲突和有效处理投诉等方面的能力，同时有意识地培养学生的爱国情怀和真情服务意识	民航服务中的人际沟通技巧，包括如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通	贯彻“体验式教学”，构建“体验—理解—对话—反思”的教学模式，遵循“教师引导，学生思考，促进师生共同发展”的教学原则。
2	客舱服务英语	使学生掌握空中服务中所涉及专业英语词汇和句式，能正确理解本专业英语，是空中乘务方向其他专业课程的语言拓展课程。	乘务工作用语、服务流程用语、常用词汇、客舱设备英语名称、广播词	应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力和国家的相关考核标准而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标。
3	客舱设施与服务	了解客舱服务与设备管理在民航服务中的重要作用，学习	客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘	本课程遵循“教师引导，学生为主”的原则，采

		有关飞机设备设施的使用服务和注意事项，并能灵活掌握民航服务的实用技巧	务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范	用讲解、多媒体演示、场景模拟法、讨论、翻转课堂等多种方法，努力为学生创设更多知识应用的机会。
4	客舱安全与应急处置	了解客舱服务与设备管理在民航服务中的重要作用，学习有关飞机设备设施的使用服务和注意事项，并能灵活掌握民航服务的实用技巧	客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点；旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置；应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序，野外生存知识	教师应根据教学大纲要求，充分利用教材和教学参考书所提供的资源开展教学活动，适当运用图片、投影、录音、录像、电影、电视、多媒体教学软件等辅助教学，重视计算机多媒体技术、网络技术等现代信息技术在教学中的应用；同时利用专业配备的客舱设备帮助学生们加深记忆。
5	民航客舱救护	通过本课程的学习和训练，主要使学生能树立急救意识，掌握急救知识和技能，以便在飞机上发生意外伤害或急症	客舱急救基础知识；心肺复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治；客舱空勤人员	教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需

		时，能进行现场判断、处理和抢救，必要时学会联系和转送伤病员，以便在未得到正规医疗救助之前挽救危急病员的生命、改善病情、减轻痛苦，并尽可能防止并发症和后遗症的发生。	的卫生保健知识	的职业能力和国家的相关考核标准而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标
6	民航服务心理学	让学生树立民航服务理念，形成良好的心理素质，具备运用心理学的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力，并为进一步学习各专门化方向课程建立基础。	民航服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、 旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力	应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，激发学生的学习动机。
7	新媒体营销	以培养实用型、技术型人才为出发点，瞄准企业新媒体	掌握利用新媒体平台进行营销的基本方法和技巧。	教学方法的选择应体现学生为主体，教师为主导的

		营销领域岗位群的实际需要，以职业能力训练为基础，坚持营销基础理论“必需、够用”，理论和实践紧密结合，采用多种教学方法与手段，多给学生实践和参与的机会，提高学生实际动手能力和处理实际问题的综合素质。	以微博、微信等新媒体平台为基础，借助图片、视频编辑软件的运用，能够熟练撰写新媒体营销策划文案并进行实施。	思想，在教学过程中真正实现“教、学、做”一体化。在教学过程中应注意激发学生的学习兴趣，调动学生的学习积极性，同时要注重培养学生的自学能力。
8	乘务英语	聚焦于提升乘务员在国际化服务环境中的英语交流能力，以便更好地为来自不同国家和地区的乘客提供优质的服务。	主要围绕提高空中乘务员等服务业从业人员的英语交流能力，以及让他们熟悉和掌握空乘服务中的各个环节所需的专业知识和常见场景的处理方式。	提高学员的英语听、说、读、写能力，特别是在空中乘务工作中的英语沟通能力。针对空中乘务工作场景，学习常用的乘客服务用语、安全指令用语、紧急情况应对用语等。教学方法多样，情境教学法、音频教学法、角色扮演法、分组讨论法等。
9	航线地理	全面培养学生掌握航线地理的基础知识、技能与实践应用	主要包括地球基础知识、地图与导航原理、航线地	旨在确保学生全面系统地掌握与航线飞行相关的地

		能力，包括地球的地理特征、地图与导航原理、航线规划与选择、飞行中地理现象的影响等，并能够在航空运输服务中有效应用这些知识，同时培养良好的职业素养与态度，为未来在航空领域的发展奠定坚实基础。	理与航空运输的关系、飞行中的地理现象以及实践应用等方面。通过学习这些内容，学生能够全面了解航线的规划、选择和影响因素，掌握飞行中的地理现象及其对飞行的影响，以及如何在实践中应用地理知识提升服务质量。这些教学内容为学生未来的航空运输工作提供了坚实的理论基础和实践指导。	理知识。同时，要求学生具备航线分析、地标识别等实践技能，并能将所学知识应用于实际飞行服务中。教学过程中强调多样化的教学方法和手段，注重实践教学和互动交流，以激发学生的学习兴趣和积极性。此外，教学还注重培养学生的职业素养和学习态度，为其未来的职业发展奠定坚实基础。
10	中餐服务	使学生全面掌握中餐服务的基础知识和技能，熟悉服务流程和规范，培养职业素养和团队合作精神，提高实践能力和服务质量。通过系统学习和实践训练，学生能够胜任餐饮一线接待服务与基层管理工作，满足顾客需求。	基础知识与理论、服务技能与技巧、实践操作与模拟、特殊服务与应对以及职业道德与职业素养等方面。学生将学习不同菜系的特点、服务基本装备和用具的使用、服务礼仪和用语。	学生需系统掌握中餐服务的基础知识，通过实践操作提升服务技能，并强调职业道德和安全意识的培养。这些要求旨在确保学生能够胜任中餐服务岗位，为餐饮市场提供高质量的服务。

5.实践性教学环节（包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等

描述）

（一）本专业实践性教学环节包括：

（1）社会实践，2 学分，2 周时间，由团委统一组织，原则上在寒暑假进行。

（2）专业实训实习 14 周（14 学分），原则上以周为单位集中进行，包括以下项目：乘务员职业素养 1，乘务员职业素养 2，乘务员职业素养 3，乘务员职业素养 4，化妆及形象塑造训练，形体训练、客舱服务与应急处置实训，1+X 空中乘务职业技能证书实训，会务服务实训，团队沟通与拓展训练。

（3）毕业实践（含毕业岗位实习、毕业作业或毕业设计），18 学分，按 20 周计。毕业岗位实习的组织形式为：分散实习。毕业作业采取的方式为：岗位实习报告。

（4）其他实践性教学环节：由任课教师根据课程情况完成。

（二）学时学分说明

本专业总学时安排 5370 学时，毕业总学分 300 学分。公共课总时数占教学活动总学时数的 41.4%；专业基础课 11 门 60 学分，专业核心课 10 门 46 学分，专业拓展课程 10 门 30 学分；实践性教学学时占总学时数 51.12%。

七、教学进程总体安排

（一）教学计划总体安排（单位：周）（每学期按 20 周计算）

学年	学期	课堂教学与课内实践	考试	入学教育与军训	专业实习实训	毕业岗位实习	社会实践（寒暑假进行）	小计
一	**1**	16	2	2				20
	2	17	2		1			20
二	**3**	17	2		1			20
	4	17	2		1			20
三	**5**	16	2		2			20
	6	15	2		3			20
四	**7**	14	2		2		2	20
	8	15	2		3			20

五	**9**	17	2		1			20
	10	0				20		20
合　计		**146**	**18**	**2**	**14**	**20**		**200**

（二）教学计划进程表（见附录，以 EXCEL 表格形式作为附件提交）

（三）课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			学分数	学时百分比%
		总学时	理论学时	实践学时		
公共课	公共必修课	2068	1571	497	120	41.4%
	公共选修课	160	160	0	10	
专业基础课		964	384	580	60	18.0%
专业核心课		736	344	392	46	13.7%
专业拓展课		486	170	316	30	9.1%
集中实践（周）		960	0	960	34	17.9%
总 计		5370	2625	2745	300	100.0%

（四）实践教学体系各环节具体安排

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内　容	场所	备注
1	课程实训	客舱服务英语	4	3、4	16	对民航日常服务用语口语进行训练	语音室	
		形体训练	8	1-4	64	日常的礼貌礼仪、形体舞蹈方面训练	形体训练室	
		茶文化与茶艺	3	2	18	中华茶艺	茶艺实训室	
		职业形象塑造	2	2	18	化妆技巧与形象塑造	化妆实训室	
		客舱设施与服务	2	2	18	客舱服务	客舱服务与应急处置综合实训室	
		客舱安全与应急处置	3	3	16	民航突发情况教学与应急处置方法	客舱服务与应急处置综合实训室	
2	乘务员职业素养实训	民航行业认知性实训	1	2	1	在校内实训室进行模拟训练、校外实训基地参观走访	校内实训室 校外实训基地	
		客舱礼仪、服务意识	1	3	1	客舱服务实际模拟操作	模拟客舱环境	
		客舱应急处置实操	1	4	1	掌握应急撤离、火灾、客	客舱服务与应	

						舱释压、危险品和应急求救信号的处置措施	急处置综合实训室	
		客舱紧急救护实操	1	5	1	掌握紧急救护的基本方法	模拟情境	
3	社会实践	社会实践	2	寒暑假	2	参加团委组织的各类志愿者服务、三下乡等活动	校外	
4	职业技能及岗位培训	1+X 空中乘务职业技能等级证书实训	1	5	1	航空公司、翔业集团、会展集团、建发集团等合作企业面试实训	各实习场所	
		9.8 投洽会会议服务实训	1	3	1	厦门投洽会的礼仪工作	国际会展中心	
5	毕业岗位实习	毕业实习	18	9、10	20	航空公司、机场、地铁、大型企事业单位、酒店等，组织学生岗位实习	各实习场所	

（五）其他说明

1.专业人才培养模式

空中乘务专业立足人才培养目标，依托本地区航空公司、机场等民航企业等服务企业，初步形成“校企合作、岗证融合”的人才培养模式。本专业以航空企业客舱乘务员岗位核心要求为主体，兼顾其他相关岗位要求，聘请企业专家，以工作过程系统化为导向，共同制定人才培养方案、确定培养规格、构建课程体系，将 1+X 证书要求与岗位相融合，不断提升学生的职业素养。

2.课程教学模式

空中乘务专业的教学模式重点在于如何突出专业核心能力的培养，增强学生就业的竞争力，因此本专业吸纳民航企业空乘或地勤培训方法，打破传统以理论教学为主的学科式教学模式，建立以学生为主体的教学模式，采用任务驱动等模式，以工作过程系统化为导向设计课程，按照完成一个具体工作项目或工作任务所需因素组织教学，让学生从始至终参与到教学全过程当中。

3.专业升级与数字化改造

本专业不断探索专业数字化应用于教学活动中，建有福建省精品在线课程 1 门，校级专业教学资源库 1 项，在建校级新型教材 1 项，建成空中乘务 VR 实训室 1 项，在建空中乘务虚拟仿真实训系统 1 项，

注重专业教师数字化能力提升，专任教师具备开发专业数字化教学资源、开展数字化教学设计的水平，能够运用现代数字化技术改进教学方式方法。

4.专业思政和课程思政的开展

空中乘务专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，健全德技兼修、工学结合育人机制，构建德智体美劳全面发展的人才培养体系。以民航职业精神为特色，打造“红色领航，筑梦蓝天”特色思政工作品牌。与民航企业深度合作，立足本区域民航业发展，坚持对青年学生的思想引领，以职业技能为目标，以工匠精神为导向，将民航企业先进的安全标准和服务理念融入人才培养全过程。已有校级课程思政示范课项目一等奖 1 项。开展“盖军衔式”高素质技术技能人才培养模式改革试点工作。在专业教学中，引入创新创业教育、课程思政教育和劳动教育，通过教学模式和教学方法的不断创新，将这些重要的教育内容融入到课程教学中，如在《客舱安全与应急处置》课改项目中，融入劳动教育、心理健康教育、职业精神、政治认同、家国情怀等思政元素，激发了学生的学习兴趣，提升教学效果，切实提升立德树人的成效，切实提升立德树人的成效，培养学生成为理想信念坚定，具有良好职业道德、创新意识、工匠精神的高素质技术技能人才。

5.1+X 证书简介

本专业学生可考取的计划内证书为：1+X 空中乘务职业技能等级证书；建议学生考取的计划外证书为：1+X 研学旅行策划与管理职业技能等级证书、1+X 邮轮运营服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、1+X 酒店运营管理（中级）职业技能等级证书、1+X 会展管理职业技能等级证书、1+X 葡萄酒推介与侍酒服务职业技能等级证书，建议学生考取民航乘务员资格证、民航安全员资格证、前厅运营管理证书、餐饮服务管理证书、助理会计师证书、人力资源管理师证书（初级）、导游资格证、健身教练证书、茶艺师证书、调酒师证书、礼仪培训师证书、红十字会急救员证书等专业群

技能证书。

6.学分积累与转换

学生参加技能竞赛、创新创业实践等所获得成果根据《厦门城市职业学院学分认定与置换管理办法（试行）》（厦城教〔2023〕11号）置换相应课程学分。

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

旅游服务专业群师资队伍坚持德技并修，持续与教育和行业发展前沿对接更新教学教学理念，职称结构和年龄结构合理，专业背景多元互补，是一支以教授、副教授为龙头，以博士、硕士为主体、以兼职教师为补充，拥有良好师德师风和扎实实践技能的“双师型”创新教学团队。

专业群现有专任教师42人，“双师型”教师32人,18人具有英语或日语教学背景。其中教授2位、副教授18位、博士5人、留学归国硕士7位、台湾引进专才1人、企业柔性引进人才1人。学校“云顶人才”项目校级校企共育双岗双责团队2个，国家级专业带头人培养对象1人、市级学术带头人培养对象1人、校级专业带头人培养对象1人、校级教学名师培养对象2人、校级骨干教师培养对象4人、校级学术骨干培养对象3人。企业兼职教师合计84人。

1.专业师生比

本专业配备了良好的教学团队，保证各项教学工作顺利开展。已有柔性引进航空企业人才1人（具有30年飞行经验的企业高管），1名经过国际航协IATA航空服务教员资格认证的专职教师，3名经过中国航协CATA航空服务教员资格认证的专职教师。实际师生比达到1:25（含外聘教师、企业兼职教师）。

2.师资队伍结构

本专业师资队伍结构合理，注重师德师风建设，在各项工作中贯彻师德师风一票否决制，现有专任教师如下：

序号	姓名	职务/职称	毕业学校及专业	学历/学位	职业资格/职业技能证书	是否双师
1	吴小健	国际旅游学院院长 副教授	福建师范大学 政教专业	本科	1+X 民航旅客地面服务教员 1+X 空乘考评员	是
2	刘明川	教研室主任 讲师	福州大学 工商管理专业	硕士研究生	CATA 民航乘务教员、1+X 空乘考评员、1+X 民航旅客地面服务教员、高级调酒师、高级侍酒师、高级茶艺师	是
3	周晶晶	企业高管	武汉科技大学	本科	高级客舱经理 民航检查员	是
4	林彦	讲师	福建师范大学 汉语言文学专业	硕士研究生	CATA 民航乘务教员、IATA 空乘教员、1+X 空中乘务培训师、高级茶艺师、评茶员、茶艺师考评员	是
5	吴琼	教研室副主任 助教	澳大利亚弗林德斯大学教育领导与管理专业	硕士研究生	CATA 民航乘务教员、1+X 空中乘务培训师、高级化妆师、高级礼仪培训师	是
6	黄柳青	讲师	福州大学 国际贸易专业	硕士研究生	1+X 空中乘务培训师、高级商务策划师	是
7	林育真	高级讲师	华东师范大学 旅游教育专业	硕士 研究生	高级茶艺师、评茶技师	是
8	丛翠	教研组长 高级讲师	东北师范大学 舞蹈编导专业	本科	舞台监督高级资格	是
9	王甘梅	高级讲师	东北师范大学 舞蹈编导专业	本科	高级礼仪培训师	是
10	姜媛	助理讲师	华侨大学 酒店管理、新闻传播	硕士 研究生	导游资格证 高级礼仪培训师	是
11	刘丽娟	讲师	福建师范大学 舞蹈教育	本科		否
12	陈秀汾	讲师	北京师范大学 体育教育	本科	二级社会体育指导员 （啦啦操、健美操）	是
13	曾瑾	助理讲师	集美大学 舞蹈编导	本科	社会指导员考评员（体育舞蹈）、体育舞蹈国	是

					家级裁判、职业指导师	
14	林佳福	助理讲师	瑞士酒店管理大学 国际酒店商务管理专业	硕士研究生		否
15	朱灵灵	高级讲师	华侨大学 旅游管理	本科	高级礼仪培训师 公共关系从业人员资格证书	是

3.本专业师资配置方面已基本满足教学需要，但具有高级职称的教师人数较少，在今后的师资培养中要重视教师职称的提升。另外，根据专业发展需要，拟在三年内引进具有航空公司一线工作经验的教师1人、引进台湾专才1人。

（二）教学设施

旅游服务专业群现有校内专业技能实训室22个；拥有厦门建发旅游集团等各专业长期稳定的校外实习实训基地36家，现为厦门市智慧旅游产教融合实训基地、福建省高水平专业化产教融合实训基地和福建省职业教育示范性虚拟仿真实训基地。

1.校内实训基地

（1）现有校内实训基地情况

序号	校内实训基地（室）名称	主要设备	工位数量	实训内容（服务课程或项目）	备注
1	乘务服务应急处置综合实训室	乘务模拟机舱和标准座椅	50	乘务服务模拟实训 应急处置实训	
2	民航票务虚拟仿真实训室	机房、仿真软件	50	民航旅客运输	
3	茶艺实训室	茶艺用品	50	茶艺课程实训	共享
4	形体训练房	音响等	50	形体和体能训练	共享
5	化妆形象工坊	镜子、凳子及化妆用品	50	化妆训练	共享
6	酒吧实训室	酒吧设备用品	50	酒水服务	共享

（2）校内实训基地建设需求

根据人才培养目标、课程体系和1+X证书考核要求，拟建设波音737-800模拟舱实训室、CBT虚拟仿真实训室（含客舱服务、应急处

置、机上设备、服务英语等模块）。

2.校外实训基地建设

（1）现有校外实训基地情况

序号	校外实训基地名称	地点	工位数量	基地功能	使用学期	备注
1	福州航空有限责任公司	福州长乐	100	认知实训、岗位实习	5、6	
2	东航厦门分公司	厦门五通	100	认知实训、岗位实习	5、6	
3	厦门航空有限公司乘务部	厦门洪文	100	认知实训、岗位实习	5、6	
4	厦门会展集团	厦门会展路	100	会务实训、岗位实习	3、6	
5	厦门翔业集团	翔云一路	100	认知实训、岗位实习	2、6	

（2）校外实训基地建设需求

选择能够提供开展空中乘务实践的民航运输企业作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

3.毕业岗位实习基地基本条件

合作关系稳定，能提供民航乘务、机场地勤、高端服务等相关实习岗位，能涵盖民航及服务业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1.教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2.图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：民航运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等空中乘务专业资料，以及两种以上的空中乘务类学术期刊和有关空中乘务的操作类图书。

3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。目前已建省级精品课程 1 门，校企合作开发课程 3 门，在建专业教学资源库 1 项。

（四）教学方法

为了能让学生更好的掌握所学知识与技能，以情境教学法、案例教学法、启发式教学法、互动式教学法为主，突出课堂教学职场化的特点。根据课程具体特点，实行任务驱动式的项目教学，让学生以小组形式充分发挥集体智慧，整合、利用各种资源完成项目要求的课业，在不断的体验与超越中快乐地主动学习，并结合课程特点，引入创新创业教育、课程思政教育和劳动教育，将这些重要的教育内容融入到课程教学中，实现对学生全方位的提升。

（五）学习评价

建立以空乘服务技能考核为主线的开放式、全过程的评价与考核体系，更好地调动学生自主学习的积极性，全面掌握学生的学习动态，总结和发展教师与学生在教、学两个环节中的经验和问题，制定以体现职业能力为核心的课程考核、评价标准。

1.坚持能力本位的评价方式

在考核过程中要坚持体现学生的能力，以能力强弱来衡量学生成绩的高低。

2.采用开放式的考核方式

积极开展考核模式的改革，采用任务式、调研、操作等多种考核方式，考核重点由原来的知识记忆向知识运用转变，由单纯理论考核

向理论实践一体化考核转变。由校内专业教师与企业兼职教师、航空业内专家共同组成的专业建设委员会合作制定课程考核与评价体系，并由专业教师与企业兼职教师共同参与课程教学、考核、评价的全过程，实行学校教师、企业专家共同参与的多元化考核评价标准。

3.建立全过程化的考核机制

坚持从始至终全过程进行考核。在学期学习过程中，每一阶段都对学生进行阶段性考核，考核时间从始到终，以加强对学生自主学习的引导。进一步加大校企合作联合培养学生的力度，增大实践课程比例。

4.大力推行考核方法的改革：

①考试形式和内容的改革。《职业礼仪》、《客舱设施与服务》、《客舱安全与应急处置》等课程，除了教材上的知识，还把企业工作情景的演练完成情况、团队合作完成情况等纳入考试范畴。

②评价主体的改革。《职业礼仪》、《形体训练》、《职业形象塑造》等课程，改变了传统的以教师为单一的评价主体的状况，让企业指导教师、学生以及团队成员都参与到评价体系。

（六）质量管理

1.学校和国际旅游学院应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.学校和国际旅游学院应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质

量和培养目标达成情况。

4.空中乘务专业教研室应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1.完成教学进程表规定的课程，所修课程（包括实践教学）的成绩全部合格；

2.完成公共选修课和专业拓展课的最低学分；

3.毕业学分不低于300学分。

十、附录

教学计划进程表