



空中乘务专业人才培养方案

（2021级适用）

菏泽职业学院

二〇二一年六月

**编制说明**

2021 级空中乘务专业人才培养方案是依据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4 号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）、《山东省教育厅关于加快推进高等职业院校学分制改革的通知》（鲁教职函[2017]2 号）等有关文件精神，结合我校实际和专业建设要求，按照《菏泽职业学院 2021 级专业人才培养方案修订指导意见》要求制定。

**一、人才培养方案组成**

本方案共分两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括课程标准、专业调研分析报告（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）、专业人才培养方案变更审批表、菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准和菏泽职业学院人才培养方案审核意见表。

**二、人才培养方案主要编制人员（姓名、单位、职务/职称）**

**专业负责人：**

钱怡辰 菏泽职业学院旅游管理系 教师

**参编人员：**

冯春英 菏泽职业学院旅游管理系 副主任/副教授

李辰 江苏无国界航空发展有限公司 兼职教师

**目 录**

[**一、专业名称及代码 4**](#_Toc87260564)

[**（一）专业名称 4**](#_Toc87260565)

[**（二）专业代码 4**](#_Toc87260566)

[**二、入学要求 4**](#_Toc87260567)

[**三、修学年限 4**](#_Toc87260568)

[**四、职业面向 4**](#_Toc87260569)

[**五、培养目标与培养规格 4**](#_Toc87260570)

[**六、课程设置 6**](#_Toc87260582)

[**（一）公共基础课程 6**](#_Toc87260583)

[**（二）专业基础课程 6**](#_Toc87260585)

[**（三）专业核心课程 7**](#_Toc87260586)

[**（四）实践性教学环节 8**](#_Toc87260587)

[**（五）相关要求 8**](#_Toc87260588)

[**（六）学时安排 9**](#_Toc87260589)

[**七、教学进程总体安排 9**](#_Toc87260590)

[**（二）课程安排及时间分配 11**](#_Toc87260591)

[**（三）职业技能等级证书考核要求与时间安排 17**](#_Toc87260592)

[**（四）跟岗实习活动安排表 17**](#_Toc87260593)

[**顶岗实习活动安排表 19**](#_Toc87260594)

[**八、实施保障 20**](#_Toc87260595)

[**（一）师资队伍 20**](#_Toc87260596)

[**（二）教学设施 21**](#_Toc87260597)

[**（三）教学资源 22**](#_Toc87260598)

[**（五）教学评价 24**](#_Toc87260599)

[**（六）质量管理 24**](#_Toc87260600)

[**九、毕业要求 25**](#_Toc87260601)

[**附件列表： 25**](#_Toc87260602)

**附件一：课程标准（略） 26**

[**附件二：空中乘务专业调研分析报告 26**](#_Toc87260603)

[**附件三：空中乘务专业人才培养方案变更审批表 38**](#_Toc87260604)

[**附件四：菏泽职业学院学分制评价标准 39**](#_Toc87260605)

[**附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核意见表 42**](#_Toc87260606)

一、专业名称及代码

**（一）专业名称**

空中乘务专业

**（二）专业代码**

500405

二、入学要求

普通高中、职业高中、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修学年限

全日制3-5年

四、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** |
| 交通运输类（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；航空公司和机场的贵宾室服务人员；公务机服务保障工作人员；机场旅客服务人员 | 民航空中乘务员培训合格证、  民航客运员或货运员证、安检初级证、急救证 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

培养思想政治坚定、德技并修，德智体美劳全面发展，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，适应社会与行业发展需要，具有良好的职业素质，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、机场旅客服务人员工作的高素质劳动者和技术技能人才。

**（二）培养规格**

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

在素质方面，对照以下总体要求，并结合专业特点研究确定。在知识、能力方面，对应人才培养目标，对照有关课程标准、专业教学标准和通过企业调研、职业能力分析提出的有关具体要求，研究确定并分条目列举。

**1.素质**

（1）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；具有社会责任感和参与意识。

（2）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。

（3）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**

包括对公共基础知识和专业知识等的培养规格要求。

（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、安全消防等相关知识；

（3）掌握空中服务、地面服务的基本知识、程序及职责；

（4）掌握民航服务专业英语的听、说、读、写知识；

（5）掌握一定的公共关系理论与技巧、民航服务心理学等方面的知识；

（6）掌握本专业所必须的民航服务礼仪、客舱服务与技能、机场安全与管理、客舱应急处置等基本理论。

（7）了解本专业现状及发展趋势，了解行业相关的方针、政策和法规。

**3.能力**

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。其中通用能力一般包括口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

（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）具备本专业必需的信息技术应用和维护能力；

（4）具有从事空中服务、地面服务工作的能力；

（5）具备从事航空服务行业安全检查的能力；

（6）能熟练使用英语进行航空接待和服务工作的能力；

（7）具备良好的服务意识和基本的航空服务管理能力；

（8）具有一定的语言文字表达能力，方案撰写能力；

（9）熟练掌握通常的商务礼仪及有效的沟通技巧；

（10）具有市场开拓意识、创新意识、客户服务意识。

六、课程设置

职业院校课程主要包括公共基础课程和专业课程。

公共基础课是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识和基本素养的课程，专业课程是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域知识、能力、素质的课程。课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。

**（一）公共基础课程**

公共必修课程主要包括军训及入学教育、高等职业学校各专业人才培养方案应明确将军事课、国防教育、劳动教育、高等数学、大学英语、大学语文、应用文写作、计算机应用基础+人工智能、大学体育（形势与政策）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础+心理健康、职业规划、创新创业+就业指导等列为必修课或选修课。

**（二）专业基础课程**

专业课程设置要与培养目标相适应，课程内容要紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定5-8门专业核心课程，并明确教学内容及要求。专业课程设置要注重引导和体现理实一体化教学。专业基础课包括主要包括《民用航空法》、《形体训练》、《普通话》、《民航概论》、《航空运输地理》、《民航职业化形象》《乘务英语》7门课程。

**（三）专业核心课程**

专业核心课程主要包括《客舱服务》、《机型设备》、《客舱安全与应急处置》、《机上广播词》、《民航地面服务》《旅客服务心理学》《应急医疗》7门课程。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **专业核心课** | **主要教学内容** |
| 1 | 《客舱服务》 | 1. 乘务员岗位职责 2. 预先准备阶段 3. 模拟舱实操机供品（服务用品） 4. 客舱餐饮服务 5. 直接准备阶段 6. 模拟舱实操机供品（安全演示用品） 7. 迎送旅客及客舱引导 8. 客舱服务实操规范 9. 特殊旅客服务 10. 服务全流程模拟 |
| 2 | 《机型设备》 | 1. 飞机概述 2. 客舱服务设备 3. 飞机舱门及应急出口 4. 客舱应急设备 |
| 3 | 《客舱安全与应急处置》 | 1. 机组资源管理 2. 危险品运输 3. 客舱安保 4. 野外求生 5. 客舱运行规则 6. 客舱失火 7. 客舱释压 8. 水上迫降程序 9. 陆地迫降程序 10. 客舱颠簸 11. 机上突发事件 |
| 4 | 《机上广播词》 | 1、机上广播词 |
| 5 | 《民航地面服务》 | 1. 机场概述 2. 飞机起飞原理 3. 机场各岗位职业 |
| 6 | 《旅客服务心理学》 | 1.沟通解密  2.有效的沟通方式  3.各类型乘客的沟通方式  4.非语言沟通方式   1. 情绪管理 2. 冲突解决 |
| 7 | 《应急医疗》 | 1.航空生理基础知识  2.航空飞行常见疾病的病因及预防  3.航空飞行与心理保健  4.空勤人员的营差要求  5.空勤人员应预防的常见疾病  6.中国航空卫生法规   1. 航空飞行突发情况的现场急救 2. 机上旅客突发疾病的急救服务 3. 航空飞行中的乘客常见病症处理案例 |

**（四）实践性教学环节**

实践性教学环节主要包括实习、实训、毕业设计（论文）等。应依据国家发布的有关专业顶岗实习标准，严格执行《职业学校学生实习管理规定》有关要求，组织好认识实习、跟岗实习和顶岗实习。

职业院校应根据有关文件规定开设关于安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关知识融入到专业教学内容中；还应组织开展志愿服务活动及其他社会实践活动。

**专业实践环节课时一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专业实践环节类别** | | **名称** | **学分** | **开设学期** |
| **校内实训** | **专项能力实训** | 餐饮服务技巧 | 1 | 三 |
| 餐饮服务流程 | 1 | 三 |
| **综合能力实训** | 客票销售 | 1 | 四 |
| 安检流程 | 1 | 四 |
| **校外实习** | **认识实习** |  | 0 | 一 |
| **跟岗实习** | 地面票务 | 5 | 五 |
| 安检服务 | 6 | 五 |
| 客舱服务 | 2 | 五 |
| 旅客沟通技巧 | 4 | 五 |
| **顶岗实习** | 旅客值机服务 | 6 | 六 |
| 安检服务 | 8 |
| 空中乘务员 | 3 |
| **创新创业实践** | |  | 4 | 一 |

**（五）相关要求**

以客舱乘务员或地面服务实际工作岗位和职业能力为导向，按照从简单到复杂、从单一到综合、从低级到高级的知识学习规律，构建“客舱乘务员号位服务职责”、“飞行四阶段服务流程及标准”、“服务设备使用”“特殊旅客特殊餐食旅客服务技巧”四个情景，8个学习任务。

按照“双证书”的要求，本专业将相关职业资格证书考试的内容、相关技能大赛的内容纳入人才培养方案和课程标准，并在课程设置中加以体现。

**（六）学时安排**

三年制高职每学年教学时间40周，总学时数2918学时，课内学时一般按每周24-28学时计算，顶岗实习按每周30学时计算。每学时45分钟。学分的最小单位为0.5学分，总学分为164学分。其中,16个课时为1学分计。实践、实习实训（设计）、军训、入学和毕业教育等集中进行的教学环节，以1周为1学分计。每一门课程和各种实践性教学环节考核成绩合格方能取得相应学分。

学生顶岗实习为6个月，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。面向客舱乘务员、地面服务人员、客舱安全员等岗位（群）或者技术领域。

学生通过空中乘务专业顶岗实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增加学生的就业能力。

七、教学进程总体安排

**（一）教学进程表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学期** | **教学周** | **第一学年** | | **第二学年** | | **第三学年** | |
| **内容** | **时间** | **内容** | **时间** | **内容** | **时间** |
| 上学期 | 1 | 入学教育及  军训、国防教育 | 3周 | 课程教学 | 19周 | 认识实习 | 3周 |
| 2 | 跟岗实习 | 17周 |
| 3 |
| 4 | 课堂教学 | 15周 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 | 期末考试 | 1周 |
| 20 |  |  | 期末考试 | 1周 |
| 下学期 | 1 | 课程教学 | 19周 | 课程教学 | 19周 | 顶岗实习 | 17周 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| 19 |
| 20 | 期末考试 | 1周 | 期末考试 | 1周 | 毕业教育及设计 | 1周 |

**（二）课程安排及时间分配**

### **空中乘务专业课程设置表**

| 课程  类型 | 修读性质 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 计划学时 | | 各学期课内周学时分配 | | | | | | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课堂教学 | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 理论 | 实践 |  |  |  |  |  |  |
| 公  共  基  础  课 | 必修 | 0000031101 | 军事课、国防教育 | 2 | 36 | 36 |  | 三周 |  |  |  |  |  |  |
| 0000031102 | 劳动教育 | 1 | 18 | 18 |  |  | 一周 | 实训劳动 | 实训劳动 |  |  |  |
| 0000011115 | 职业规划 | 2 | 32 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011107 | 大学语文 | 2 | 32 | 32 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011105 | 应用文写作 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011111 | 计算机应用基础 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011116 | 人工智能 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011117 | 大学体育1（形势与政策1） | 2 | 24 |  | 24 | 2 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0000011118 | 大学体育2（形势与政策2） | 2 | 28 |  | 28 |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 0000011119 | 大学体育3（形势与政策3） | 2 | 28 |  | 28 |  |  | 2 |  |  |  | ★ |
| 0000011120 | 大学体育4（形势与政策4） | 2 | 28 |  | 28 |  |  |  | 2 |  |  | ★ |
| 0000021104 | 形势与政策1（大学体育1） | 1 | 8 | 8 |  | 四周 |  |  |  |  |  |  |
| 0000021105 | 形势与政策2（大学体育2） | 8 | 8 |  |  | 四周 |  |  |  |  |  |
| 0000021106 | 形势与政策3（大学体育3） | 8 | 8 |  |  |  | 四周 |  |  |  |  |
| 0000021107 | 形势与政策4（大学体育4） | 8 | 8 |  |  |  |  | 四周 |  |  |  |
| 0000021108 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论系概论1 | 2 | 32 | 32 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000021109 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 0000021102 | 思想道德修养与法律基础 | 3 | 48 | 32 | 16 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 0000011109 | 心理健康 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 选修 | 0000011312 | 高等数学1 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011320 | 美育 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011302 | 美术 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011321 | 四史-党史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011309 | 沟通技巧1 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011316 | 大学英语1 | 2 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011301 | 书法鉴赏 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011308 | 中华优秀传统文化 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011322 | 四史-新中国史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011304 | 舞蹈 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011313 | 高等数学2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011303 | 音乐 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011323 | 四史-改革开放史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011308 | 中华优秀传统文化 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011331 | 书法 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011317 | 大学英语2 | 2 | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  | 限选一门 |
| 0000011324 | 四史-社会主义发展史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011329 | 沟通技巧2 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011305 | 科技简史 |  |  |  |  |  |  |
| 0000011325 | 安全教育 |  |  |  |  |  |  |
| 线上选修 | 0000041326 | 幸福心理学 | 4 |  |  |  | 业余时间 | 业余时间 |  |  |  |  | 第一  、二  学期各选一门 |
| 0000041101 | 公共关系礼仪实务 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041102 | 辩论修养 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041103 | 职场心理 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041104 | 商业计划书的优化 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041105 | 中医健康理念 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041106 | 教师口语艺术 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041107 | 组织行为学 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041108 | 创新思维 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041109 | 化妆品赏析与应用 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041110 | 情商与智慧人生 |  |  |  |  |  |  |  |
| 0000041111 | 现代自然地理学 |  |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | | | 43 | 620 | 384 | 236 | 16 | 14 | 2 | 2 |  |  |  |

|  |
| --- |
| 注：1.公共任意选修课一览表（第一至第四学期期间修满 10 学分，建议第一学期选修 3 学分，第二学期选修 3 学分，第三学期选修 2 学分，第四学期选修 2 学分）  2.线上选修第一、二学期任选一门，共4学分；线上选修第一、二学期任选二门，共8学分。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | 修读性质 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 学时 | 计划学时 | | 各学期课内周学时分配 | | | | | | 考核方式 |
| 课堂教学 | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 理论 | 实践 |  |  |  |  |  |  |
| 专  业  基  础  课 | 必修 | 0916022107 | 民用航空法 | 4 | 64 | 52 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | ★ |
| 0916022102 | 形体训练 | 4 | 64 | 12 | 42 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 0909022103 | 普通话与口语表达 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 0916022106 | 民航概论 | 2 | 32 | 24 | 8 | 2 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0916022108 | 航空运输地理 | 2 | 32 | 24 | 8 |  | 2 |  |  |  |  | ★ |
| 0916022103 | 化妆技巧 | 2 | 32 | 4 | 28 | 2 |  |  |  |  |  | ★ |
| 0916022101 | 空乘礼仪 | 4 | 64 | 12 | 42 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 0916022109 | 民航服务沟通技巧 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916022105 | 航空心理学 | 4 | 64 | 16 | 48 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 选修 | 0916022211 | 民航职业化形象（化妆＋礼仪） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916022212 | 体能训练（形体＋体能） | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916022213 | 沟通技巧 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916022204 | 播音与主持 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916022215 | 茶艺 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916022216 | 旅游地理 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **合计** | | | 32 | 448 | 184 | 244 | 12 | 6 | 10 | 0 |  |  |  |
| 专  业  核  心  课 | 必修 | 0916123109 | 客舱服务 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 0916123110 | 客舱设备运行与管理 | 4 | 64 | 32 | 32 |  | 4 |  |  |  |  | ★ |
| 0916123105 | 民航安全与应急处置 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 0916123114 | 机上广播词 | 4 | 64 | 16 | 48 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916123102 | 民航地面服务 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 0916123112 | 危险品运输 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | 4 |  |  | ★ |
| 0916123103 | 民航客舱救护 | 4 | 64 | 32 | 32 |  |  |  | 4 |  |  | ★ |
| 0916123111 | 面试技巧 | 2 | 32 | 8 | 24 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 0916123106 | 民航英语（精读） | 12 | 192 | 160 | 32 |  | 4 | 4 | 4 |  |  |  |
| 选修 | 0916123202 | 地面客票销售 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  | 2 |  |  |  | ★ |
| 0916123203 | 红酒品鉴 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916123204 | 免税品知识 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  | 2 |  |  |  | ★ |
| 0916123206 | 跨文化交际 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916123207 | 邮轮乘务 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916123201 | 安检实务 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 0916123205 | 旅游地理 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 0916123208 | 奢饰品鉴赏 | 2 | 36 | 12 | 24 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **合计** | | | 50 | 800 | 264 | 536 | 0 | 8 | 16 | 26 |  |  |  |

| 实  验  实  践  课 | 实验实践课 | 0101033103 | | 跟岗实习 | | 17 |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  | ⊕ |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0101033102 | | 顶岗实习 | | 17 |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  | ⊕ |
| 0101033104 | | 毕业设计 | | 1 |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| 小计 | | | | | 35 | 1050 | 992 | 1926 | 28 | 28 | | 28 | | 28 |  |  |  |
| 其它 | 必修 | | 0000011112 | | 就业指导 | 2 | 64 |  |  |  | |  |  |  | |  |  | 选4分 |
| 0000011114 | | 创新创业 | 2 |  |  |  | |  |  |  | |  |  |
| 0000011391 | | 专项能力SYB | 3 |  |  | 三周 | | | | | |  |  |
| 总计 | | | | | | 164 | 2918 | 992 | 1926 | 28 | 28 | | 28 | | 28 |  |  |  |

说明：1. ★表示考试，其余为考查；⊕表示课程实践在课外进行；w 表示集中实践教学周；√表示各学期课内周学时上课学期；

2.公共限定选修课（职业核心素养课程、中华优秀传统文化课程、公共艺术课程）采用网上选课、网上考核的形式；

3.公共线上选修2门（第一、二学期各选一门），共4个学分，专业基础线上选修课2门（第三四学期各选一门），共4个学分。

**（三）职业技能等级证书考核要求与时间安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **证书名称** | **等级** | **考核时间** | **对应专业核心课程** | **说明** |
| 1+X 空中乘务职业等级证书 | 初/中级 | 第四/五学期 | 客舱服务/客舱安全安与应急处置 | 选考 |
| 红十字会初级救生员 | 初级 | 第四学期 | 应急医疗 | 选考 |
| 民航客运员或货运员证/票务证 | 初级 | 第四学期 | 民航地面服务 | 选考 |
| 普通话 | 乙级甲等 | 第二学期 | 普通话 | 必考 |

说明：等级：初级、中级、高级；

**（四）跟岗实习活动安排表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **实 习 目 标** | 跟岗实习是实践教学中的重要环节之一，目的是全面运用所学理论和专业知识，进行综合实践训练，进一步提高学生的专业技能，为毕业后从事专业工作打下良好基础。 1．通过航空企业顶岗实习，使学生进一步巩固课堂教学中所学到的知识，做到理论知识与生产实践有机结合，为就业做好准备； 2.熟悉空中乘务专业所学知识，扩大知识面，进一步提高分析问题和实际动手的能力； 3.在实习过程中，应结合毕业设计课题进行调查研究，收集有关资料，为以后的毕业设计作品和撰写毕业论文打下良好基础； 4.三个实习项目，采用并行方式。学生按个人需求分组后，到相关实习单位进行相关项目实习，时间全部为 17 周。 | | | |
| **实 习 安 排** | **技能模块** | **周数** | **实习内容** | **实习单位** |
| 地面票务 | 17 | 为旅客提供值机、候机、行李查询等服务；托运行李、安排座位，接机、登机、问询等工作 | 海口美兰机场  上海虹桥机场  长沙黄花国际机场 |
| 安检服务 | 17 | 进出港旅客的人身安全检查业务、随身行李、交运行李的安全检查业务及航站楼内出入隔离区、控制区的工作人员的安全检查 |
| 旅客沟通技巧 | 17 | 服从机长、乘务长管理，向两位汇报，保持与机长、乘务长和客舱机组成员之间的沟通，按照公司手册程序开展工作，保障机上成员安全。 |
| **教 师 要 求** | 实习指导教师应由具有一定专业实践经验的专业教师担任，应善于组织管理学生，并根据具体条件及时调整指导方法和实习内容，要定期采用各种形式联系学生，深入实习单位检查、督促学生做好实习工作，并对学生顶岗实习的情况做到心中有数，及时了解实习中存在的问题，收集实习学生的意见和建议，总结毕业顶岗实习的经验。对学生从事的空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等岗位的工作予以指导，解决学生在实习工作中遇到的各种问题。及时疏导学生的心理，在学生遇到困难后，及时与学生进行交流沟通，解决学生的专业困难以及实际工作中的交流沟通困难。 | | | |
| **学 生 要 求** | 1.学生在实习期间要做好各类报告、实习等各个环节的记录，笔记要求认 真详实；详细的记录在实习岗位上从事的空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等岗位的工作情况； 2.实习结束时，要求每一名学生写出一份实习报告；实习报告应详实的反应实习工作中遇到的各种问题、解决办法、总结的经验； 3.顶岗实习应与空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等工作内容紧密结合； 顶岗实习期间，至少每周和校内班主任教师或校内指导教师联系一次，及时汇报顶岗实习情况（发信息、打电话、发邮件均可）。凡不能按要求与教师联系者，教师有权建议扣减顶岗实习成绩； 5．实习结束后，学生应及时将顶岗实习的全部成果及时交校内班主任教师或指导教师，并及时返校参加毕业考核。 | | | |
| **实 习 考 核** | 1.企业鉴定考核 通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现做出客观、公正的评价，按照优或良的等级进行评定。 2.教师考核 教师到企业通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现进行座谈、走访和了解，并不定期的到企业进行考核学生。 3.实习报告 学生对实习期间的感受、心得及表现情况作总结报告； 总分=企业鉴定考核 50%+教师考核 30%+实习报告 20%。 | | | |

**顶岗实习活动安排表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **实 习 目 标** | 顶岗实习（含毕业设计）是实践教学中的重要环节之一，目的是全面运用所学理论和专业知识，进行综合实践训练，进一步提高学生的专业技能，为毕业后从事专业工作打下良好基础。 1．通过航空企业顶岗实习，使学生进一步巩固课堂教学中所学到的知识，做到理论知识与生产实践有机结合，为就业做好准备； 2.熟悉空中乘务专业所学知识，扩大知识面，进一步提高分析问题和实际动手的能力； 3.在实习过程中，应结合毕业设计课题进行调查研究，收集有关资料，为以后的毕业设计作品和撰写毕业论文打下良好基础； 4.三个实习项目，采用并行方式。学生按个人需求分组后，到相关实习单位进行相关项目实习，时间全部为 17 周。 | | | |
| **实 习 安 排** | **实习项目** | **周数** | **实习内容** | **实习单位** |
| 旅客值机服务 | 17 | 为旅客提供值机、候机、行李查询等服务；托运行李、安排座位，接机、登机、问询等工作 | 海口美兰机场  上海虹桥机场  长沙黄花国际机场 |
| 安检服务 | 17 | 进出港旅客的人身安全检查业务、随身行李、交运行李的安全检查业务及航站楼内出入隔离区、控制区的工作人员的安全检查 |
| 空中乘务员 | 17 | 服从机长、乘务长管理，向两位汇报，保持与机长、乘务长和客舱机组成员之间的沟通，按照公司手册程序开展工作，保障机上成员安全。 |
| **教 师 要 求** | 实习指导教师应由具有一定专业实践经验的专业教师担任，应善于组织管理学生，并根据具体条件及时调整指导方法和实习内容，要定期采用各种形式联系学生，深入实习单位检查、督促学生做好实习工作，并对学生顶岗实习的情况做到心中有数，及时了解实习中存在的问题，收集实习学生的意见和建议，总结毕业顶岗实习的经验。对学生从事的空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等岗位的工作予以指导，解决学生在实习工作中遇到的各种问题。及时疏导学生的心理，在学生遇到困难后，及时与学生进行交流沟通，解决学生的专业困难以及实际工作中的交流沟通困难。 | | | |
| **学 生 要 求** | 1.学生在实习期间要做好各类报告、实习等各个环节的记录，笔记要求认 真详实；详细的记录在实习岗位上从事的空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等岗位的工作情况； 2.实习结束时，要求每一名学生写出一份实习报告；实习报告应详实的反应实习工作中遇到的各种问题、解决办法、总结的经验； 3.顶岗实习应与空中乘务、地面贵宾厅服务、安检服务等工作内容紧密结合； 顶岗实习期间，至少每周和校内班主任教师或校内指导教师联系一次，及时汇报顶岗实习情况（发信息、打电话、发邮件均可）。凡不能按要求与教师联系者，教师有权建议扣减顶岗实习成绩； 5．实习结束后，学生应及时将顶岗实习的全部成果及时交校内班主任教师或指导教师，并及时返校参加毕业考核。 | | | |
| **实 习 考 核** | 1.企业鉴定考核 通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现做出客观、公正的评价，按照优或良的等级进行评定。 2.教师考核 教师到企业通过企业领导、主管对学生在实习期间的表现进行座谈、走访和了解，并不定期的到企业进行考核学生。 3.实习报告 学生对实习期间的感受、心得及表现情况作总结报告； 总分=企业鉴定考核 50%+教师考核 30%+实习报告 20%。 | | | |

八、实施保障

## （一）师资队伍

**1.队伍结构**

空中乘务专业教学队伍共有专兼职教师 11 人，其中，兼职教师5人，均为空中乘务行业的业务骨干，有很强的实践教学与指导能力；校内专任教师 6 人。副高级（含高工）以上职称 3人。“双师素质”教师比例占 100%。团队的职称、年龄、学历结构合理，具有丰富的教学经历和企业实践经历，是一支敬业、务实、高效的教学团队。

**2.专任教师**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生**  **年月** | **专业技**  **术职务** | **执业资**  **格证书** | **专业**  **领域** |
| 1 | 于琳华 | 女 | 1962.11 | 副教授 |  |  |
| 2 | 冯春英 | 女 | 1971.05 | 副教授 |  | 计算机应用技术 |
| 3 | 李蕾 | 女 | 1979.09 | 副教授 |  | 汉语言文学 |
| 4 | 杜启喜 | 男 | 1989.05 | 助教 |  | 播音与主持 |
| 5 | 钱怡辰 | 女 | 1988.12 | 助教 |  | 空中乘务 |
| 6 | 张桐 | 女 | 1991.12 | 助教 |  | 舞蹈 |
| 7 | 张晴 | 女 | 1994.10 | 助教 |  | 教育学 |

**3.专业负责人**

钱怡辰，女，助教，南京师范大学 艺术设计学士 ，曾就职于中国国际航空公司、中国东方航空公司。

**4.兼职教师**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **出生年月** | **专业技术职务** | **职业资格证书** | **专业领域** | **兼职**  **内容** | **职务** |
| 1 | 王洋 | 男 | 1985.06 | 双师型讲师 | 民航高级乘务员 | 计算机软件应用 | 民航服务心理学 | 副院长 |
| 2 | 王智耀 | 男 | 1983.10 | 中级 | 民航高级乘务员 | 工商管理 | 民航地面服务 | 副院长 |
| 3 | 孙曙明 | 男 | 1980.08 | 中级 | 民航高级乘务员 | 经济管理 | 应急医疗 | 培训经理 |
| 3 | 李辰 | 女 | 1989.01 | 初级 | 乘务员 | 音乐学 | 客舱服务 | 校外教师 |
| 4 | 都凌云 | 女 | 1993.01 | 初级 | 乘务员 | 教育学 | 应急处置 | 校外教师 |
| 5 | 芦玥婷 | 女 | 1994.06 | 初级 | 乘务员 | 播音主持（航空服务方向） | 机型设备 | 校外教师 |

## （二）教学设施

**1.基本教学设施**

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，并具有网络安全防护措施。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。

**2.实训（实验）教学设施**

校内主要实训教学条件配置表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室** | **地点** | **主要设备** | **实训内容** | **工位数量** | **建成**  **时间** |
| 1 | 形体实训室 | 8502 | 实木地板、音响、墙面镜等 | 形体、礼仪实训 | 60 | 2013年 |
| 2 | 化妆室 | 8503 | 化妆台、化妆等、化妆品等 | 化妆实训 | 48 | 2013年 |
| 3 | 航空模拟仓实训室（待建） |  | 座椅、行李架、厨房设备、多媒体设备、救生装置以及急救设备等 | 客舱服务、应急处置实训 | 32 |  |
| 4 | 地勤模拟实训室（待建） |  | 安检设备、值机设备、票务设备等 | 地面服务、安检、值机、票务实训 | 64 |  |

校外主要实践教学条件配置表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实习基地名称** | **合作单位** | **实习岗位** | **容纳人数** | **备注** |
| 1 | 海口美兰机场 | 江苏无国界航空发展有限公司 | 30 | 30 |  |
| 2 | 上海虹桥机场 | 江苏无国界航空发展有限公司 | 60 | 60 |  |
| 3 | 长沙黄花国际机场 | 江苏无国界航空发展有限公司 | 50 | 50 |  |

**3.信息化教学设施**

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

## （三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

**1.教材选用基本要求**

（1）必须符合社会主义办学方向和国家法律法规，适应社会发展和科技进步对人才培养的需要，能够全面准确地阐述空中乘务专业的基本理论、基本知识和基本技能。

（2）必须符合空中乘务专业人才培养目标及课程教学的要求，理论深度适宜，符合认知规律，富有启发性创新性，有利于激发学生学习兴趣，有利于学生知识、能力和素质的培养。

（3）必须体现科学性、先进性和适用性的有机统一，反映本学科最新学术成果， 具有学科发展上的先进性和教学上的适用性。

（4）任课教师负责本系的教材建设、优秀教材的推荐工作，并按照提高教学质量的精神，尽量选用国家重点教材和教材指导委员会推荐的教材。本着谁上课谁定教材的原则，每门课程所订教材，需经任课教师所在学科组教师集体研究确定，再向所在学院推荐，学院批准后报教务办公室预订。

**2.图书文献配备基本要求**

配备能够满足空中乘务专业教学、科研、技能大赛等要求的教材、图书及数字化学习资源。专业类图书文献主要包括：民航法律法规、客舱内部设施设备相应操作及使用方法、应急撤离、乘务工作的具体流程、乘务员职责、客舱服务等；空中乘务专业类图书和实务案例类图书；两种以上民航专业学术期刊。

**3.数字教学资源配置**

基本本专业有很好的信息化教学基础，教学资源丰富。建设数字化教学平台，建设精品资源共享课程，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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

根据空中乘务专业各课程特点，灵活运用项目教学、案例教学，分组教学，课堂讲授和自主学习等多元化教学方法。专业核心课程建议以项目教学法为中心，多种教学方法相互穿插，增加师生之间、生生之间多向互动，提高学生学习自主性和参与意识，充分发挥学生学习主体意识，提高学生沟通能力和团队协作能力。

## （五）教学评价

建立“知识+技能+实践”的教学评价体系；以过程考核为主体，突出专业核心能力和学生综合素质的考核评价；注重课程评价与职业资格鉴定的衔接；建立多元评价机制，加强行业、企业和社会评价。评价体系包括理论考核、项目过程考核、职业资格认证、行业认证、技能竞赛等多种考核方式。课程考核可以选用以下一种或多种方式：

1.建立“知识+技能+实践”的教学评价内容体系，突出项目成果评价。

2.以过程考核为主体，突出专业核心能力和学生综合素质的考核评价。

3.以竞赛及认证考试作为学生的考核评价，积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，根据竞赛所取得的成绩作为学生评价标准， 并计入学生自主学习学分。

4.建立多元评价机制，加强行业、企业和社会评价。

## （六）质量管理

1.校企联合培养贯穿人才培养各环节

建立了专业群产学研合作委员会和空中乘务专业建设指导委员会深 入推进订单培养、专业共建、文化建设、科技合作等典型的校企合作项目建设， 搭建了校企合作平台，使校企合作贯穿人才培养的每一个环节。

2.完善专业管理运行机制

推进了专业的教学管理制度改革，取消教研室，成立了产学研一体化的软件技术中心，强化中心的主体地位。优化以工作业绩和突出贡献为核心的目标责任制考核和教职工年度考核暂行办法，对重要事项、重点教学改革项目等实行项目管理，明确目标任务、标准和责任，使项目管理与目标管理相结合，提高项目建设质量和效益。

在专业建设上实行校企双带头人制度，在课程建设上实行课程负责人制度， 核心课程都有专兼结合的课程团队，在科技研发和社会服务方面，建有专业科技创新服务团队。在专业管理上，按照无界化管理理念，实行项目负责制度。

3.完善教学质量监控评价体系

质量监控包括人才培养目标监控、人才培养方案和课程标准监控、教学过程监控、学生信息反馈、教材质量监控。

人才培养方案和课程标准动态优化。通过行业、企业调研和评估，及时跟踪人才培养效果，不断完善人才培养模式，确保专业人才培养目标适应社会发展需要。

加强教学过程的监控。制订（修订）了《旅游管理系教学督导办法》、《旅游管理系教学管理规范》、《旅游管理系教师工作手册》等规章制度，严格执行 5 分钟计划，严格执行《课堂教学教师规范》和《课堂教学学生行为规范》。每学期评选优质授课奖，通过学生评教、教师评教、教师评学、听课、教学秩序检查、学生教学信息员制度、考试分析反馈等措施，强化教学过程控制。

健全质量信息采集、反馈和跟踪机制，开展毕业生质量跟踪调查和人才需求分析活动，将顶岗实习留用率、毕业生就业率、起薪值、企业满意度等指标作为重要观测内容，每年形成毕业生调研报告；持续推进“双证书”制度，分层次、多形式开展职业资格认证，双证书获取率达到 98%以上。

九、毕业要求

（一）本专业学生毕业最低取得 164 学分，其中公共基础领域 43学分，专业学习领域 121学分（顶岗实习与毕业设计、大学生创业特训课程学分计入专业学习领域）。

（二）参加规定的顶岗实习，提交符合要求的实习鉴定、毕业设计并答辩合格。

附件列表：

附件一:课程标准（略）

附件二：空中乘务专业调研分析报告

（包括人才需求调研和职业岗位能力分析）

附件三：空中乘务专业人才培养方案变更审批表

附件四：菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准

附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核表

附件一:课程标准（略）

附件二：空中乘务专业调研分析报告

**2021年空中乘务专业调研报告**

（校企合作——空中乘务方向）

随着经济的多样化发展，竞争的日益激烈，我国空中运输产业作为国民经济的重要产业，伴随着国民经济的平稳发展而实现了稳定增长，而我院作为山东省第二批优质职业院校，空中乘务专业成为我院进行专业发展的方向。

空乘专业以职业岗位要求为依据，根据行业、企业职业岗位人才的知识结构、能力结构的需求确定人才培养目标，构建专业课程体系和课程教学内容。为明确企业岗位需求，进一步为明确办学定位，修订人才培养方案，培养适应社会发展需求的技术技能型人才，特开展此次人才需求、岗位能力、就业岗位分布等方面的专业调研。

**一、调研基本情况**

**（一）调研方法**

1.走访调查：专业建设团队成员到相关公司单位，按调查内容与相关人员进行面对面的访问调查。

2.与院校交流：走访省内开设该专业空中乘务专业带头人、专业教师、实训教师深入交谈，了解空中乘务专业相关情况。采用电子问卷、电话咨询等方式与省外院校相关专业负责人获取相关调研信息。

3.网络调查：与相关企业沟通进行网络调研，获得调查的一手资料。

**（二）职业岗位与行业规范**

民航业是我国近年来发展迅速的行业之一。同时，伴随着旅游业及相关产业的蓬勃发展，使越来越多的商务和度假旅客在交通方式上改变观念，选择飞机出行势必带动民航业的蓬勃发展。我国正处于从“民航大国”向民航强国的伟大转变过程中。中国航空运输业在全球的排名已跃升至世界第三位。据国际航空运输协会（IATA）预测，到2024年，中国将取代美国成为全球最大航空客运市场。随着中国经济的快速发展，中国航空运输业年均年增长速度将保持10%左右，每百万平方公里拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长，中国将成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场。

通过分析调研数据可以得出以下结论：从学历方面可以看出高职毕业生高职学生占到56%，颇受用人单位的欢迎。大部分用人企业提出应聘者需拥有大学英语4、6级证书,这是中职生所无法达到的语言要求。而本科以上毕业生心理期望值较高，与开始在一线岗位工作的现实落差较大，人员流失现象比较普。因此，从用人单位的用工思路分析，高职学历是空乘专业大势所趋。在航空服务人员中，航空乘务以及机场地勤的人员的缺口最大，大约占到行业缺口的68%，为该专业培养方向提供参考；从用人单位对毕业生要求来看，机上服务、值机手续、机场安检方面的知识属于必须掌握的；同时，航空服务企业对于毕业生的个人素养以及工作态度尤为重视，这两方面的能力占到毕业生个人能力的75%；薪酬方面，从事空中乘务行业的薪酬待遇相对较高，月收入水平集中在6000到10000元以上

**（三）职业资格情况**

通过对企业以及各兄弟院校的调研，可以看出航空服务业对于人才的需求缺口是十分巨大的，基于市场的需求近年来开办空中乘务专业的学校以及各院校空乘专业的招生人数也呈逐年上升的的趋势。鉴于以上客观事实，培养高素质的空中乘务、地面服务、民航客运、民航运输业人才是民航业发展的迫切需要，也是航空旅游业发展的需要，更是民航运输企业深化体制改革，适应未来发展的需要。因此，我校开设空中乘务专业契合民航运输业的市场发展需求，是非常有必要的。

专业对应岗位有空乘人员、空保人员、地面服务、地面贵宾厅、安检人员等相关民航岗位。具有良好的服务意识、优雅得体外形、较好的沟通能力与语言表达能力。相关岗位资格要求如表1：

**表1：空中乘务专业相关岗位资格证**

| **序号** | **资格证书名称** | **等级要求** | **相关岗位** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 安检证 | 合格 | 旅客安检 | 必考 |
| 2 | 空中安全员训练合格证 | 合格 | 空中安全员 | 必考 |
| 3 | 民航空中乘务员培训合格证 | 合格 | 乘务员 | 必考 |
| 4 | 民航客运员或货运员证/票务证 | 初级 | 地勤值机 | 选考 |

**（四）职业岗位能力要求**

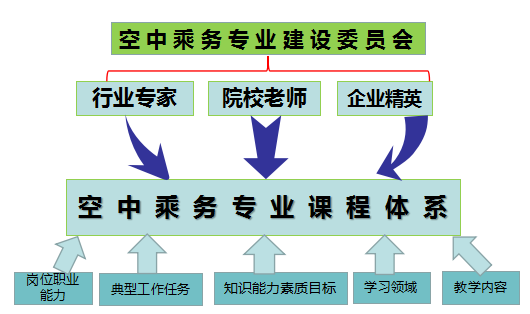
核心岗位包括：空中乘务员、机场安检、值机员，核心岗位的具体要求如表2所示：

表2 职业岗位与能力要求分析表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位群类型 | 具体岗位 | 岗位能力 |
| 空中服务岗位群 | 空中乘务员 | 按照服务规范和要求为旅客提供航空运输服务的能力 |
| 空中保安员 | 机上安全检查、紧急安全救护能力 |
| 地面服务岗位群 | 安检员 | 能够胜任限制门口的守卫、安全通道引导、查验证件、进行机场安检、扫描、行李开箱、人身搜查和看图等工作 |
| 值机员 | 能够提供查验客票、安排座位等柜台服务、转机登记、商调、行李查询等服务能力；能够计算客货重量分配、装载位置分配 |
| 旅客服务员（包含VIP） | 能够提供信息广播、安排行李存取、调配运输、协助乘客行李查询等相关服务面向重要旅客的接送机、航班调度、车辆安排等服务能力 |

**（五）课程设置支撑职业能力情况**

根据企业调研结果，以真实的工作情景和工作任务为驱动，首先进行空中乘务专业的关键就业岗位的职业描述，从而确定典型的工作任务，然后根据典型的工作任务确定行动领域，由行动领域转化为学习领域，根据岗位与工作任务设定本专业关键就业岗位所需要的核心职业能力，根据工作需要的核心能力设定学习的知识和素质要求，根据关键岗位能力需求和学习情境选择教学模块，形成本专业的课程体系。课程体系构建过程如图2所示。



**典型工作任务分析**

根据企业的岗位需求制定了岗位群相应的典型任务如表3（★表示目标工作岗位）：

| **工作岗位** | **典型工作任务** | **职业能力要求** | **开设课程** | **实践项目** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ★空中乘务员 | 1.机上完成中英文广播 | 能够按照规定使用广播设备，能用较标准的普通话、英语或者其他语种进行机上广播服务。 | 客舱播音艺术（含机上广播） | 普通话广播实训 |
| 2.飞机上紧急事件的处理 | 熟悉车辆的性能配置，能根据客户的需求进行产品推介 | 民航安全与应急处置 | 应急处置实训 |
| 3.面对客户质疑与不解，能较好回答乘客问询 | 能够使用标准的普通话进行广播与旅客沟通交流；较好的语言的表达能力、理解能力，能够较好的回答旅客问讯； | 客舱服务、民航旅客服务心理学 | 客舱服务 |
| 4.能按照规范完成客舱服务程序、完成特殊旅客服务程序 | 能够掌握不同旅客的服务需求、服务心理；能够较好的做好情绪管理与控制； | 民航旅客服务心理学、客舱服务、旅客沟通技巧 | 客舱服务 |
| ★机场地勤 | 1.安检；查验登机牌、身份证、检查安全物品等； | 乘坐民航飞机的旅客在登机前必须接受的一项人身和行李检查项目，这也是为了保证旅客自身安全和 民用航空器 在空中飞行安全所采取的一项必要措施。 | 民航地面服务  服务心理学  危险品运输 | 地勤实训 |
| 2.票务：独立处理国内、国际单程、联程、往返程预订业务;能对客户所咨询国内、国际机票预订及其它相关业务给予准确、专业的解答； | 熟悉本岗位业务知识及操作流程，为客户提供专业、热情、周到、贴切的优质服务，保证客户享受服务的及时、准确性。 | 民航地面服务  服务心理学 | 地勤实训（民航值机+票务技能） |
| 3.值机：把乘客的机票换成登机牌的岗位； | 能够为旅客办理乘机手续（换登机牌、收运旅客的托运行李、安排旅客的座位） | 民航地勤服务  服务心理学 | 地勤实训（民航值机+票务技能） |
| 4.VIP客服 | 贵宾室服务人员，主要为贵宾办理自购票至登机一切手续及相应服务的工作人员。 | 民航地勤服务  服务心理学 | 客舱服务 |

**（六）相关学校课程设置情况**

目前全国开设空中乘务专业的学校共计200余所，仅山东省内的70余所高职院校就有48所开设了的空中乘务专业。招生人数逐年递增，以烟台工程职业技术学院为例：2015年空乘专业首次招生58人、2016年招生人数为64人、2017年招生人数为80人、2018年计划招生人数为120人，目前仅单招面试合格的人数就已经高达60人。空中乘务专业开设课程主要包括：民航概论、民航旅客运输、民航地勤服务、客舱服务等。目前毕业生人数较少各个学校平均毕业生在90人/年左右。毕业生就业岗位主要是空中乘务员、空中安全员、值机与机场行李运输服务等

**（七）本专业毕业生就业情况**

目前本专业毕业生业有三分之一从事本专业，主要从事空中乘务员、地面贵宾厅，地面与安检的工作。

**二、分析与建议**

**（一）职业岗位分析**

预计到2025年我国民航客机将增至5000架，机场将在五年内达到319个。如果按比例配齐空港服务人员、空乘人员（每架飞机需30名），所需的人数必将是惊人的。据不完全统计，每年我国实际需求的空中乘务员人数约在8000—9000名，外国航空公司每年在我国招聘乘务员900—1200名，国内各大航空公司地面需要的人员约为25000—30000名，同时每年有相当数量的自然减员需要大量的人员进行补充。从现有薪资水平看，国内主流航空公司优秀空乘人员平均年薪在10万人民币以上。据权威预测，未来10年我国至少需要各类航空服务人才超过50万人。国家已经将空中乘务人才的培养列入国家信息技术紧缺人才培养工程，因此，空乘专业在中国拥有广阔的发展前景,属于极有潜力的行业。

**（二）企业对毕业生职业素质需求的分析**

空中乘务专业的人才培养目标：培养拥护党的基本路线，德、智、体、美全面发展，具有爱国敬业、诚实守信、团结协作、创新机变等素质，掌握民航运输、民航英语、民航地勤服务、民航礼仪等专业知识；具备机上服务、办理旅客值机、客票销售、安检等专业技能；能够从事空中乘务员、机场安检员、航空票务员等工作的具有现代服务理念的技术技能型人才。

**（三）企业对毕业生专业能力需求的分析**

空中乘务员：能够按照规定使用广播设备，能用较标准的普通话、英语或者其他语种进行机上广播服务；熟悉车辆的性能配置，能根据客户的需求进行产品推；能够使用标准的普通话进行广播与旅客沟通交流；较好的语言的表达能力、理解能力，能够较好的回答旅客问讯；能够掌握不同旅客的服务需求、服务心理；能够较好的做好情绪管理与控制。

安检：乘坐民航飞机的旅客在登机前必须接受的一项人身和行李检查项目，这也是为了保证旅客自身安全和 民用航空器 在空中飞行安全所采取的一项必要措施。

票务值机：熟悉本岗位业务知识及操作流程，为客户提供专业、热情、周到、贴切的优质服务，保证客户享受服务的及时、准确性。能够为旅客办理乘机手续（换登机牌、收运旅客的托运行李、安排旅客的座位）

VIP客服：贵宾室服务人员，主要为贵宾办理自购票至登机一切手续及相应服务的工作人员。

**三、调研结论**

1、关于课程体系设置情况、课程建设情况等方面

根据空乘专业的人才培养目标及规格，通过广泛行业企业调研和岗位剖析，积极跟踪国内空乘专业发展及产业趋势对人才培养提出的要求，确定专业职业岗位或岗位群，分析典型工作任务与职业行动领域，将职业行动领域转换为职业学习领域，认真制订专业人才培养方案及专业教学计划。并构建了以工作过程为导向、以能力为本位、注重职业素养的专业课程体系，以课程改革与建设为核心，吸收国内优质的教育资源，有计划、有重点地引进先进的航空服务职教课程和教材，统筹配置师资队伍和实践教学条件。同时参照职业资格标准，按需教学、按需培养。重视实践教学，将专业核心技能的考核与职业技能鉴定相结合，提高人才培养的针对性和适应性。实行双证书制，培养能够从事航空服务相关工作岗位的高端技能型人才。

表4 基础平台课程体系表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业能力** | **能力要素** | **知识结构** | **课程体系** |
| 基本  素养 | 思想政治理论运用分析能力 | 遵守职业道德、社会公德、家庭公德等，拥护宪法，有民主和法制观念及公民意识，遵纪守法 | 思想道德修养与法律基础 |
| 世界及国家时事；国家政策法规 | 形势与政策 |
| 掌握毛泽东思想、邓小平理论、三个代表基本原理和分析问题方法 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |
| 就业分析与选择能力 | 职业道德、职业素养、职业要求 | 职业生涯规划与心理健康教育 |
| 空乘专业英语应用能力 | 基础英语、专业英语知识 | 大学英语、专业英语 |
| 计算机基本应用能力 | 掌握Windows操作系统、常用办公软件及一些计算机基本常识 | 计算机文化基础 |
| 航空专业基础知识掌握能力 | 掌握民航服务的基本知识 | 民航基础知识  民航法律法规  民航服务心理学  航空运输地理 |

表5 核心课程体系设计表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **职业能力** | **能力目标** | **工作任务** | **课程体系** |
| 民航空中服务能力 | 1.能够根据服务规范完成客舱服务程序；  2.能够使用标准的普通话与旅客沟通；较好的语言的表达能力、理解能力，  3.能正确操作舱门设备和应急设备；  4.能够掌握不同旅客的服务需求、服务心理，能够较好的回答旅客问讯；能够较好的做好情绪管理与控制；  5.能够按照规定使用广播设备，能用较标准的普通话、英语或者其他语种进行机上广播。 | 按照服务规范和要求为旅客提供航空运输服务 | 形体训练  空乘礼仪  乘务务英语  职业形象设计  普通话与播音技巧  民航地勤服务  客舱应急处置  客舱服务 |
| 民航空中保安能力 | 1.能按标准检查旅客服务设备；  2.能按标准检查厨房设备；  3.能够完成岗位对应的空防安全管理工作；  4.根据实际情况进行判断，选择适用的急救用品进行正确处置；  5.按照乘务训练的要求迅速准确的判断，选择适宜的应急设备，正确地处置，确保机上人员的安全。 | 保证人机安全，顺利完成航班运输任务 | 客舱应急处置  客舱安全管理  客舱服务 |
| 民航地面旅客服务能力（包含VIP） | 1.能够与人进行有效的沟通与交流；  2.能够熟练操作计算机使用离港系统；  3.能够熟练的进行广播；  4.能够与人协作；  5.能够正确、积极处理非正常航班安排，旅客情绪安抚等。 | 1.提供一些特殊服务：要客服务、特殊旅客、航班不正常处理等服务  2.帮助要客订票→办理登机手续→提供登机前休息服务→送上飞机→接送旅客 | 形体训练  空乘礼仪  空乘英语  职业形象设计  普通话与播音技巧  民航地面服务实训 |
| 民航值机服务能力 | 1.能够与人进行有效的沟通与交流；  2.能够熟练操作计算机使用离港系统；  3.能够与人协作；  4.能够科学计算飞机配载平衡。 | 1.为进出港旅客提供值机、登、接机 、行李、中转联程等服务  2.离港、配载平衡  3.查询了解航班动态、监卸行李、交付行李、不正常行李登记、查询、备案、处理、存档  4.查看中转服务系统、了解航班、旅客信息、为中转旅客办理乘机登记手续录入系统 | 民航地面服务 |
| 民航安全检查服务能力 | 1.能够完成岗位对应的地面安全管理工作；  2.能够与人进行有效的沟通与交流；  3.能按标准检查旅客、行李及货物；  4.根据实际情况进行迅速准确的判断，选择适宜的应急设备，正确地处置，确保机场地面的安全。 | 1.安全通道引导、行李开箱检查、人身扫描、看图等旅客检查服务  2.货物检查  3.行李检查  4.限制门守卫 | 民航地面服务实训 |
| 综合技能应用训练 | 1.具体航空服务岗位工作内容理解、认识能力 ；  2.综合应用所学知识及技能进行课题设计、毕业演出、分析、制作、撰写论文；  3.民航客运员、民航货运员、民航安检员、民航乘务员等职业资格素质与技能；  4.实际航空服务岗位操守与技能 。 | 岗位认知任务、毕业设计任务、职业资格技能训练、实际岗位服务任务 | 岗位认知、顶岗实习、毕业设计、职业资格认证实训 |

2、关于师资储备情况

根据空中乘务专业及相关工作特点和能力需求，配置了年龄、学历结构合理的教学团队。为保证专业教学质量，聘请民航企业相关岗位人员作为兼职教师，同时江苏无国界航空发展有限公司每学期派遣空中乘务专业教师到校任教实践性强的专业核心课程。

学院目前该专业校内专任教师14人，其中具有硕士及以上学位教师12人，占专任教师比例达到85.7%，其中，高级职称教师5人，占专任教师的比例为35.7%。所有理论课教师均具有本科以上学历，专业核心课程全部由资深航空业内人士担任。

本专业学生在校学习期间，由我院骨干教师与来自江苏无国界航空发展有限公司派遣的专业教师共同完成基础理论课及部分专业核心课的教学任务。同时，中国航空运输协会每年利用寒暑假期间对我院专业教师进行理论与实操培训，学习民航专业知识，拓展专业宽度和深度，并由其培训基地为我院专业技术课程教师提供专业师资培训并考取航空乘务教员1＋X资格证书，不断提升教师团队的内涵质量和教育教学水平，更好地培养空中乘务专业高端技能人才。

3、关于校企合作开发；

在对各家航空公司的调研过程中我们发现目前各家航空公司航空服务人员缺口是巨大的，可是符合航空公司用工要求的毕业生人数缺远远不够。除了航空服务业的快速发展之外，造成这种情况还有一个很重要的原因就是目前全国200多所开设空中乘务专业的学校大多采用传统的人才培养模式，学生在校期间由学校负责授课，就业单位采取学校推荐的形式。教育和实践的脱节，导致毕业生的个人素养以及专业技能达不到用工企业的要求。

针对以上情况，通过校企合作的形式，开展订单式培养，实行“校企合作、专业共建”的人才培养模式，推进我院空乘专业建设，面向中外各大航空公司，培养具有现代服务理念的空乘专业人才，以满足空乘市场的需求。

（1）校企全程合作

本专业与江苏无国界进行校企深度合作，从专业设置、专业建设、人才培养方案的制定、课程设置、教学计划进程到学生就业都与该企业进行全程合作。并先后与菏泽牡丹机场、山东航空公司等建立密切的合作关系。本专业实行2.5+0.5模式：前2.5年在学校学习，后0.5年由企业安排实习就业，以加强职业素质与职业能力的高度融合。本专业学生也参加相关职业资格证书的培训，并考取相关证书。

（2）专业共建

由校企双方共同制订专业人才培养方案、教学计划、课程设置、实习标准并参与学校的专业建设、课程改革等。学生的基础文化课、基础理论课和专业理论课由学校负责完成，企业负责承担专业核心课、综合实训课以及岗前培训等课程的教学任务。以保证人才培养质量的“适销对路”，加强人才培养的针对性。

（3）实施职业场景化管理模式，塑造学生优秀品质

就读期间实施场景化教学管理模式，学生着制服列队上课开始一天的学习，教师授课期间使用场景化、职业化、准军事化的管理，使学生时刻体会和提醒自己的专业特殊性，强化服务意识和团队精神，培养学生良好的职业素养，使学生适应民航从业要求，更好地服务地方经济。

（4）注重人文培育，提高学生综合素质

在强化专业技能训练、努力打造学生过硬的专业知识和技能的同时，注重学生人文素质和综合素质的培养。为了塑造学生良好的自我形象，提高个人礼仪修养，适应未来服务岗位的要求。我们努力创建礼仪特色学校，在学生的礼貌礼节、仪表仪容等方面开展了全面而细致的教育工作。由于民航服务专业的特殊性，所培养的学生均多才多艺，形象气质突出，因此在校期间给学生们充分展示的舞台，拓展学生活动空间，丰富学生第二课堂活动，使学生充分发挥自身优势，增加学生的自信心。

**四、建议**

根据空中乘务专业人才培养的实际需求，由镇江航空教育小镇培训基地以行业标准为指导，协助我院进行专业实训室的建设规划，计划筹建实训室3个，资金预算大概在200万左右。

表8 校内实训室建设规划表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 投入金额 |
| 形体礼仪实训室（2个） | 镜子、储物柜等 | 20万 |
| 化妆实训室 (2个） | 化妆台、化妆凳等 | 20万 |
| 航空模拟舱 | 模拟舱 | 70万 |
| 机场环境模拟基地 | 安检设备、问询台等 | 70万 |
| 合计 |  | 200万 |

目前，学院正在筹建新的实训大楼，空乘专业实训场地条件已经具备。实训室建设投入资金不大，建设期较短，建成之后在满足正常教学使用的同时，还可以进行职业培训、职业技能鉴定和技术支持服务，从而建成一个高起点、高水平的校内实训基地。

同时，计划进一步与菏泽牡丹机场、山东航空公司等单位建立长期而稳定的教学、实训、实习的合作关系，使之成为我校的校外实训基地。另外，依托中国航空运输协会丰富完备的航空企业合作网络，选取并建立紧密合作的校外实训实习基地。校内外实习、实训基地体系的建立和校企的深度合作，将为空中乘务专业人才培养创造良好的条件。

依据学院对于专业发展的规划，我系计划在3-5年内依托国家政策以及学院优势，采用深度融合的发展思路，结合我系服务行业的知识积累以及人才培养经验，陆续申报空中乘务专业、高速铁路乘务专业、邮轮乘务专业以及城市轨道交通运营管理等专业，建成交通服务专业群，涵盖海、陆、空、轨多元立体的交通形式，以满足现代综合交通发展、交通运输供给侧结构性改革对于交通运输行业服务人才的迫切需求，把我院构建成省内乃至国内最齐全的交通服务专业群，为山东地方经济和交通行业发展提供更多更好的具有现代服务意识的专业服务人才。

附件三：空中乘务专业人才培养方案变更审批表

空中乘务专业人才培养方案变更审批表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **变**  **更**  **理**  **由** | 学分制改革 | |
| **变**  **更**  **内**  **容** |  | |
| 系部意见  负责人（签字）  年 月 日（章） | | 教务处意见  负责人（签字）  年 月 日（章） |

附件四：菏泽职业学院学分制评价标准

**菏泽职业学院旅游管理系学分制评价标准**

为培养高素质技术技能型人才，促进良好学习风气的形成，鼓励和倡导学生积极参与技术开发、发明创造、创新创业、学科竞赛、学术研究等，全面实施学分制，特制订此学分制评价标准。

**1.技术专利**

凡技术开发或发明创造成果获得专利者，经学生申请，二级学院审核、科技处认定，教务处批准，专利主持人可置换相应课程学分且替代毕业设计。

**（1）学分置换标准**

说明：已置换学分的专利经相关部门认定又在各类竞赛中获奖的，此获奖不再置换学分。

**（2）置换课程**

**2.发表学术论文、文艺作品、出版著作**

凡在校期间在公开发行的期刊上发表与所学专业相关论文的学生，经学生申请，系部审核、科研处查重认定，教务处批准，置换相应课程学分且替代毕业论文。

**（1）学分置换标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **子项目** | **学分置换标准** | | | **证明材料** | **置换学分绩点** |
| 独立（第一）作者 | 第二作者 | 第三作者 |
| 学术论文 | 中文核心期刊 | 8 | 5 | 3 | 正式出版刊物 | 4 |
| 国家级学术刊物 | 4 | 3 | 2 | 3.5 |
| 省级学术刊物 | 2 | 1 | 0.5 | 3 |

**（2）置换课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **置换课程** | **备注** |
| 民航服务与安全专业相关论文 | 1. 客舱服务 |  |
| 2. 民航安全管理与应急处置 |
| 3. 民航地面服务 |

**3.技能竞赛、文化体育竞赛**

凡在省级及以上教育、科技或文化体育等行政主管部门主办的职业技能竞赛、创新创业大赛、科技创新大赛、课程竞赛、体育比赛、科技制作竞赛、艺术类比赛（展评）等学院认定的竞赛中获奖者，经学生申请、系部审核、教务处批准，可置换相应课程学分。

1. **学分置换标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **置换课程** | **备注** |
| 空中乘务相关比赛 | 1. 客舱服务 |  |
| 2. 礼仪 |
| 3. 化妆 |

**4.职业技能等级证书**

凡获得与专业相关的职业技能等级证书的学生，经学生申请，系部审核、教务处认定、批准，获得证书学生可置换相应课程学分。

**（1）学分置换标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **等级** | **学分置换标准** | **证明材料** | **置换学分绩点** |
| 空中乘务职业等级证书“1+X”证书 | 初级 | 4 | 职业技能等级证书 | 3 |
| 中级 | 8 |
| 高级 | 8 |

**（2）置换课程**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **置换课程** | **备注** |
| 空中乘务相关比赛 | 1. 客舱服务 |  |
| 2. 民航安全管理与应急处置 |

**5.创新创业**

**6.参军入伍**

大一或大二期间参军入伍且需重新返校学习的学生，须提供入伍期间关于思想政治、学习、工作方面所在部队出具的鉴定材料，经相关部门认定后可替代军事理论课和实习环节学分。此项按照绩点 3.0 进行学分置换。

**7.在线课程学习**

在线课程为素质拓展必修课程。学生在校期间完成在线课程与本专业相关课程学习的，根据在线学习记录、考核合格后可替代同类专业核心课程的一半学分； 学生在校期间完成在线课程非专业相关课程学习的，根据在线学习记录、考核合格后可替代公共选修课程同等学分。此项按照绩点 3.5 进行学分置换。

本学分制评价标准自 2021级开始执行，由旅游管理系负责解释。

旅游管理系

附件五：菏泽职业学院人才培养方案审核意见表

菏泽职业学院人才培养方案审核意见表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业名称 | 空中乘务专业 | 专业代码 | 500405 |
| 所属部门 | 旅游管理系 | 专业负责人 | 钱怡辰 |
| 系部审核意见 | 负责人（签字）：  年 月 日 | | |
|
|
|
|
|
|
|
| 教务处审核意见 | 部门（章）：  年 月 日 | | |
|
|
|
|
|
|
|
| 党委会审核意见 | 部门（章）：  年 月 日 | | |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|