

兰州现代职业学院

空中乘务专业 人才培养方案 (2020版)

学校名称：兰州现代职业学院

学校主管部门：兰州市政府

专业名称：空中乘务

专业代码：600405

修业年限：三年

目 录

一、专业名称及专业代码.....	2
二、入学要求.....	2
三、修业年限.....	2
四、职业面向.....	2
(一) 本专业职业面向.....	2
(二) 本专业职业资格鉴定项目.....	2
五、培养目标与培养规格.....	3
(一) 培养目标.....	3
(二) 培养规格.....	3
六、课程设置及要求.....	5
1. 课程设置.....	5
七、教学进程总体安排.....	16
(一) 全学程教学历程.....	16
(二) 公共课、专业课设置及学时分配.....	16
(三) 理论课、实践课设置及学时分配.....	17
八、实施保障.....	17
(一) 师资队伍.....	17
(二) 教学设施.....	19
(三) 教学资源.....	21
(四) 教学方法.....	22
(五) 学习评价.....	23
(六) 质量管理.....	26
九、毕业要求.....	27
(一) 学时学分及成绩要求:	27
(二) 基础素养能力要求:	27
(三) 职业能力要求:	27
(四) 跨行业职业能力:	27
十、附录.....	28
附录一: 编写.....	28
附录二: 空中乘务专业教学进程安排表.....	28
附录三: 理实一体化课程及校内实训课程实训项目表.....	31

空中乘务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

空中乘务(600405)

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

(一) 本专业职业面向

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)	主要岗位群或技术领域举例
交通运输大类(60)	航空运输类(6004)	航空运输服务人员(55)	航空运输飞行服务员(4-05-03-01) 航空运输地面服务员(4-05-03-02) 一般内勤人员(4-05-03-04) 关务人员(4-05-03-06) 检查人员(4-05-03-07) 运务人员(4-05-03-08) 票务人员(4-05-03-17)	乘务员 安全员 值机员 贵宾室服务员

(二) 本专业职业资格鉴定项目

空中乘务专业相关职业资格证书

序号	职业资格(证书)名称	发证单位	等级	应取证书
1	全国计算机等级考试	教育部考试中心	一级	选考
2	普通话证书	省级语言文字工作委员会	二级甲、二级乙	选考
3	普通话证书	省级语言文字	三级甲、三级	选考

		工作委员会	乙	
4	安检证	中国民用航空局人事科教司	初级	必考
5	危险品运输证	中国民用航空局人事科教司		选考

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以落实立德树人为根本任务，持续深化“三全育人”综合改革，坚持面向市场、服务发展、促进就业的人才培养方向，健全德技并修、工学结合育人的机制，培养学生具有坚定的理想信念，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，较强的就业能力和可持续发展的能力。本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，熟练地掌握民航空中乘务操作与管理的专业知识和技能，具备丰富的空中乘务专业知识，具有应对和处置民航旅客在航班飞行过程中遇到的突发事件的良好心理素质和能力，能为国家民用航空业服务的具有高等教育学历和自我提高能力的复合、应用型专业人才。

（二）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，本专业应从知识、能力、素质方面作如下要求。

1. 素质

(1) 具有坚定正确的政治方向，热爱党、热爱祖国，掌握马列主义、毛泽东思想和邓小平理论的基本原理，树立科学的世界

观、人生观和价值观，具有良好的思想品德和职业道德。

(2) 具备较高的文化素质：具有良好的文化素质，追求自我发展和完善、有求知欲和终身学习的理念，有健康的审美情趣和一定专业技术操作能力和良好职业道德的专业技术人员。

(3) 具备良好的专业素质：具备良好的职业道德，具备在民航服务业从事相关职业的可持续发展的能力。能够遵守行业规程，保守国家秘密和商业秘密。

2. 知识

(1) . 具备的通用知识要求：了解旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧；使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。

(2) . 具备的专业知识要求：熟悉与空中乘务专业相关的法律法规；熟悉空中乘务各个岗位的工作流程和要求，并拥有本专业相关岗位的专业操作技能；熟练英语在空中乘务各个岗位的应用，能与旅客和货主进行交流沟通，并能阅读日常工作中的英文业务文件。

3. 能力

(1) 基础能力方面。遵守语言规范、仪表规范，行为举止大方得体；具有一定的英语应用能力。

(2) 专业能力方面。熟悉客舱服务、应急操作处理、医疗急救、国内外旅客运输业务及民航服务等基本操作。

(3) 综合能力方面。具有团队意识及妥善处理人际关系的

能力、具有组织协调能力和发现问题、解决问题的能力。

六、课程设置及要求

1. 课程设置

全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑，按规定开设公共基础必修课程、专业基础课程、专业核心课程，加强专业实训教学，突出特色，开设人文素养、科学素养、专业综合能力提升等选修课程、拓展课程或专题讲座，积极组织学生参加劳动实践、创新创业实践、志愿服务及其他社会公益活动，将知识、技能、素养教育融入到专业教学和社会实践。

(一) 公共基础课程设置及要求（必修）

序号	公共基础课程	主要教学内容与要求
1	思想道德修养与法律基础	本门课程是中宣部、教育部规定的大学生的必修课，各专业的公共基础课。通过学习，使学生树立科学的世界观、人生观、价值观、道德观、法制观。培养学生的爱国主义情操，坚定理想信念的自觉，激发敬业创新精神，形成健全人格的品质与心理素质，掌握工作、生活中的基础法律理论，树立法治意识。通过引导和学习，使学生具备作为现代公民的道德素养和法律素养。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本门课程是中宣部、教育部规定的大学生的必修课，各专业的公共基础课。本课程通过对马克思主义中国化理论成果怎样解决中国革命、建设、改革各个阶段问题的分析，帮助学生了解中国特色社会主义事业怎样在继往开来中不断向前发展，马克思主义中国化怎样在承前启后中持续向前推进；帮助学生深刻认识坚持马克思主义指导地位对实现中华民族伟大复兴的重要性，增强他们学习马克思主义理论的自觉性。
3	形势与政策	本课程结合当前国际国内形势以及高等教育改革

		形势，通过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等，阐明我国政府的基本原则、基本立场与应对政策，宣传社会主义核心价值观，帮助学生树立正确的人生观、价值观。
4	大学语文（含应用文写作）	本课程以听、说、读、写为基本载体，着重培养学生的阅读与理解，表达与交流等语文应用能力，是融思想性、知识性、审美性、人文性和趣味性于一体，提高学生文化素养和职业基本素质，提升学生思想品质和审美悟性必修的公共基础课程。本课程对于提高学生的职业能力，丰富学生的职业情感，促进学生的职业发展，继承传统文化，建立精神家园、重塑人格，提升学生行为修养，为学生成长为高素质，有文化的现代职业人提供支撑和保障。
5	大学英语	本课程重点通过听、说、读、写教学，培养学生实际应用英语的能力，注重培养学生听说能力和实际应用语言的技能，特别是用英语处理与本专业职业生活相关的业务能力，培养具有一定的英语基础知识和语言技能的高素质技术技能人才。
6	计算机应用基础	本课程旨在使学生了解计算机应用基础知识，掌握 windows 操作系统，office 办公软件和使用互联网等计算机基本操作技能，能够运用计算机进行日常的信息加工和处理，提高学生办公事务的信息化处理能力，是培养学生的信息技术素养、网络安全意识、创新意识，提高学生职业能力和就业素质的一门必修公共基础课程。
7	大学体育	本课程旨在指导学生科学有效开展身体健康锻炼，重点以体育与健康知识，技能与方法为主要学习内容，树立健康生活工作方式，养成良好体育锻炼习惯，增强学生体质健康水平，完善与就业岗位相适应的身体素质储备，提升体育和素质素养为主要目的，是为学生未来的学习、生活、工作、职业发展提供良好的身心素质基础的一门公共基础必修课。

8	心理健康教育	本课程旨在宣传普及心理保健知识，帮助学生认识健康心理对成长成才的重要意义，指导学生树立心理保健意识，掌握心理健康知识和心理调适方法，指导学生学会正确认识评价自己，悦纳自己，增强社会生活的适应能力，压力管理能力，问题解决能力，人际交往能力，自我管理能力等，培养学生拥有乐观向上，积极进取的人生态度，并能够科学规划自己的未来和人生。是学生综合职业素养能力培养的一门必修公共基础课程。
9	人文素养、科学素养 选修课程	根据专业人才培养需要，提供传统文化、创新创业、演讲与口才、安全教育等人文素养、科学素养网络选修课程，每学期至少选修1门课程，通过线上学习、线下辅导，在线考试获取选修课程学分。
10	劳动教育	主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。日常生活劳动教育立足个人生活事务处理，结合开展新时代校园爱国卫生运动，注重生活能力和良好卫生习惯培养，树立自立自强意识。生产劳动教育要让学生在工农业生产过程中直接经历物质财富的创造过程，体验从简单劳动、原始劳动向复杂劳动、创造性劳动的发展过程，学会使用工具，掌握相关技术，感受劳动创造价值，增强产品质量意识，体会平凡劳动中的伟大。服务性劳动教育让学生利用知识、技能等为他人和社会提供服务，在服务性岗位上见习实习，树立服务意识，实践服务技能；在公益劳动、志愿服务中强化社会责任感。

(二) 专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

序号	专业基础课程	主要教学内容与要求
1	民航服务礼仪	《民航服务礼仪》是一门实践课；通过本实践课的学习，使学生真正掌握礼仪知识技能，并能够运用于民航服务工作和日常生活当中去，使学生

		<p>能够掌握民航服务人员的服务礼仪规范、形象维护与组织、沟通、协调等基本知识；会运用基本礼仪服务技能进行实际操作；工作能力、团队合作能力、创新能力、社交能力等个人能力得以锻炼、加强；有效培养职业服务意识、职业礼仪素养。学生通过本课程的学习，了解民航服务人员仪态礼仪规范要点；掌握站姿、走姿、蹲姿、坐姿、服务手势、笑容的正确服务动作；运用握手礼、鞠躬礼、致意礼进行交往和服务；逐渐养成服务规范意识，并约束自身行为，提高自身修养。</p>
2	中国民航发展史	<p>本课程是航空专业的专业基础课程之一，为必修课程。主要教学任务是比较系统地学习了解中国民航发展的总体情况以及民航事业发展各阶段中的问题、限制、前景和挑战，掌握民航发展的基本观点、主要历史事件和人物。</p> <p>通过本课程的学习，使学生了解中国民航发展历史，掌握相关历史知识和观点，及对历史发展的正确态度和方法，进而对学生进行爱国主义教育，培养民航意识，增强对成为民航人才的光荣感、使命感和责任感。同时要求学生将所学的各相关学科内容互相比照学习，提高综合学习的能力。</p>
3	民航服务心理学	<p>通过《民航服务心理学》的学习，要求学生掌握服务心理学的基本理论、研究方法以及心理过程和个性等基本知识，在讲授服务心理学的基本理论和主要内容的同时，要求学生进一步掌握相关的实验依据。要求学生了解心理学的有关知识和普通心理学及其研究对象，使学生系统地掌握民航服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识，能够学会运用服务心理学的知识与方法分析和研究旅客的各种心理现象，培养学生的心理分析能力。通过本课程的学习，学生争取做到能熟练地对空中乘务心理学相关知识进行运用，并对成功从事空中乘务工</p>

		作、为出色的完成接待任务做好准备，最重要的是能够把书中的相关理论运用到实践当中并不断丰富和完善。
4	民航职业塑形（形体）	<p>形体训练的主要特征是以人体生理科学原理、美学原理为指导，以身体训练为主要手段，发展专项素质为基础，塑造健康优美的形象为核心，提高形体的控制力与表现力为重点，以培养学生良好个性与高雅气质为目的。</p> <p>形体训练是对学生进行艺术美育教育的过程，是获得形体美和心理美表现的主要途径。本课程旨在通过基本素质训练、技能技巧训练、健美协调训练和仪态训练等实操部分的练习，使学生具备现代人的健美外形和优雅的举止风范，从而培养和提高他们的审美能力，发掘他们对美的丰富想象力和创造力。</p>
5	职业形象设计（化妆）	<p>学生通过《形象设计》课程的学习，了解形象设计的概念及基本理论，通过实践操作，掌握化妆和头发造型的基本方法，能根据自我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，培养学生自信心，养成建立良好形象的习惯。</p>
6	民航服务英语	<p>本课程旨在使学生在模拟实际工作的情景中，练习并掌握民航服务英语口语的各种表达，通过语言的大量实践，达到在民航地面和空中服务各个岗位中准确、熟练地运用英语进行交流的目的。本课程贯穿了民航地面和空中服务岗位的各个服务流程，从订票到机场设施、办理值机手续、行李托运、安全检查、机场检查、机舱设施、航前准备、航后工作、餐饮服务、机上娱乐、特殊旅客服务、飞机延误、转航、旅客中转、填写上（下）机卡、机上免税购物、危险品的处置、行李丢失和查询、丢失行李的赔偿、海关申报、检验检疫、行李认领、机场交通服务、离开机场等，基本涵盖了民航地面和空中服务的主要领域与</p>

环节的英语需求。

(2) 专业核心课程

序号	公共基础课程	主要教学内容与要求
1	民航基础知识	学生通过本课程的学习，可以了解民航整体状况，掌握民航相关基础知识，为以后专业课程学习打下坚实的基础；属于民航类各专业的专业基础课。可以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；掌握航空器活动的环境及导航、空中交通管理的程序和方法、民用机场的布局、特点及运作、航空运输的特点及规律、航空器适航管理等。
2	民用航空法	本课程是适应民航领域和发展民用航空法律知识需要的，是在学习和借鉴了国内外相关研究成果的基础上编写的一本专业教材，它不仅是民航服务与管理专业学生的专业用书，也是所有各级民航从业人员学习民航法知识的一本参考书。本课程在内容上不仅涵盖了《中华人民共和国民用航空法》的全部内容，本课程注重国际国内形势对民航法律法规的影响，对国际民用航空的法律体制及其重要的国际民用航空公约作了较为全面的介绍和分析，对国际社会在民航安全保卫方面的新措施及其带来的法律问题进行了较为前沿的探讨。通过对本课程的学习，使学生对国际和国内民用航空的法律体制及其主要内容能有一个较为全面、清楚和深入的认识。
3	民航旅客运输	民航旅客运输是民航运输业务的核心组成，其国际化程度与专业化程度都较高，涉及内容亦较复杂。本课程既有民用航空运输常识、民航旅客运输基础常识的介绍，也有民航旅客运价、电子客

		票订座销售、变更签转、退票、旅客运送服务、行李的运输等民航运输实务知识。《民航旅客运输》是民航服务专业课，学生通过学习，能够了解民航旅客运输业务的基本知识，为实际工作打下良好的基础。
4	民航乘务概论	在介绍基本空乘服务所需的民航基础知识的基础上，针对空中乘务行业的特点，深入阐述了空乘服务的概念、内涵和特点，旨在深化学生对职业性质和要求的理解，为从事空乘工作打下扎实的基础，是空中乘务专业学生必修的一门基础课。明确空乘人员职业素质的概念与内涵，加深对空乘服务工作的理解。理解空乘服务工作的职业特点，以及对空乘人员职业要求。掌握空乘人员应具备的职业形象和职业规范，并清楚提高空乘人员职业素质的途径。理解和加强空乘人员职业道德的意义并掌握主要的职业道德规范。
5	民航机场地面服务概论	分别从机场概述、机场的部门构成及功能、机场候机楼管理及流程、机场值机服务、机场安全检查服务、机场候机服务、机场商业服务概况、民用机场特种车辆和专用设备概览八个方面详细地介绍了机场地面服务的相关内容。通过学习，帮助学生了解民航机场的工作概况，为从业打下良好的基础。
6	民航安检概论	民航安检概论是航空保安相关的专业知识，要求学生由浅入深的掌握，既强调现场工作的实用性，又注重管理理论的系统性。主要包括航空器、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、通道监护等安保措施；以及国际航空保安法律体系框架、航空保安审计、下一代航空保安等内容，使学生了解国际航空保安管理体系和国内航空从业人员工作内容。
7	航空运输地理	本课程主要研究航空运输地理的诸多问题，如基础地理知识、时差的计算、国内国际旅游知识和

		航空资源知识。是学生在以后工作实践中的重要工具。 要求学生切实的对航空运输地理内容有系统全面的掌握，能够将理论知识应用于实践。通过本课程的学习，使学生能了解并掌握民航专业相关岗位所需的相关地理和旅游理论知识，达到民航专业相关岗位初级职业标准的要求；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生空中乘务专业化方向的职业能力奠定良好的基础。
8	民航危险品基础知识	通过对本课程的学习，可以熟悉危险品定义、了解现行危险品规定的来源、了解旅客和机组人员携带危险品的相关规定、知道危险品分类、了解危险品品名表的基本内容、正确识别危险品标签、了解危险品的标记、了解危险品的运输文件、了解危险品存储和装载的规定、正确识别旅客行李和货物中隐含的危险品、掌握有关危险品事故/事件和错误申报的报告要求，并且能够面对紧急情况采取适当的应急处置措施。

(3) 专业拓展课程（选修课程）

序号	专业技能课程	主要教学内容与要求
1	汉语普通话	本课程是一门在理论的指导下,实践性很强的课程。《汉语普通话》旨在培养学生口语表达能力,讲授普通话语音的系统理论知识及有关内容和注意事项。通过比较专业的语言训练,帮助学生学会准确、清晰的普通话发音,能讲一口流利标准的普通话,为取得二级甲等做好准备。
2	商务礼仪	本课程侧重于商务活动中交际准则和行为规范的具体介绍和分析,重视理论与实际的结合,使学生能掌握现代礼仪规范,提高自身素质。本课程的基本教学任务在于培养学生理论联系实际的能力,掌握在社会交往中个人形象设计、规范

		的言谈举止、为人处事等能力。树立良好的个人形象，促进学生综合能力的提高。
3	国际关系与恐怖主义	通过课程学习，探讨当代国际安全的关键问题，包括国际干、常规核威慑、叛乱和反叛乱，建立和平和维和观念。学生将学会如何将恐怖主义作为一种政治策略进行分析，并探讨其当代意义和成功价值，加深对反恐技术的理解和研究。
4	航空卫生保健与急救	航空卫生保健与急救是职业医学的一个分支，它是为了使人们适应空中不良环境的需要而发展起来的。本课程的教学目的在于学习航空医学原理的同时掌握航空急救的方法，对空勤人员、与航空有关的医生及相关空乘人员具有一定的实用价值。
5	民航安全与应急处理 (机场应急救援)	机场是民用航空运输系统中重要的组成部分，也是民航保证安全和正常运输的重要环节。随着民航事业的快速发展，国内很多机场进入了繁忙机场的行列，对民航机场一线人员的技术水平和整体素质提出了更高要求。机场行业的很多工种都具有很高的技术含量，从事这些工种的机场一线人员是生产的直接实施者，他们的管理和技术水平的高低，将直接影响到机场的安全运行和服务质量。因此，加强对民航机场一线人员的教育培训，提高他们的管理和技术水平，是民航机场正常运行的重要保证。
6	民航乘务英语	本课程的设计，旨在使学生了解民航乘务的基本知识，掌握空中乘务服务常用的英语词汇、短语和句型，能够比较流利和熟练地用英文向乘客提供空乘服务和地勤服务。掌握出入境时乘客需要在机场办理的各项手续，了解有关登机、航班延误和个人信息方面的广播通知，乘客在机场内办理各种手续时，熟练运用各种有用的英语词汇。
7	公共关系	公共关系学是研究现代行政管理和现代经营管理中组织如何与公众环境进行传播沟通的一门应用性学科。本课程旨在培养学生公共关系学的

		基本理论知识和应用能力。通过课程学习，培养学生的公共关系意识，完善自身的公共关系素质，提高实际的公共关系能力。了解和理解公共关系的基本问题；公共关系在组织管理中的职能。学习和理解公共关系的基本概念和基本原理。了解和掌握组织与公众沟通的过程、手段、方法和技巧。
8	民航客舱服务与管理	本课程内容包括客舱服务概述、客舱乘务员、客舱服务实施、国际航班服务、特殊旅客服务、不正常航班服务和沟通技巧等。旨在帮助学生了解民航客舱服务与管理的相关理论知识，并能在民航系统内熟练应用。
9	日语	本课程从中国人学习日语的角度出发，让学生系统又不困难的学到常用的现代日本语，课程注重沟通与交流的需要，致力于日语的实际应用，以期扩大学生视野，增加学习兴趣，最终达到能用日语进行简单交流的目标。

(4) 素质拓展项目

序号	职业素养培训项目	考核内容与方式	类别模块
1	特色晨读/晚读	传统文化、国内外经典作品诵读	文化素养
2	志愿者服务	累计时间达16个小时计1分，以此类推(出具主办方提供的证明)	感恩教育
3	社团活动	参加各级各类社团活动记录及指导教师评价成绩	职业素养
4	体育活动与竞赛	平时参加体育活动的记录，参加院级以上项目获奖可申请替代学分	素质教育
5	参加院校级各类比赛、作业作品展、竞赛等活动	提供参加各级各类院校级比赛活动获奖证书，可申请替代学分	职业素养
6	勤工俭学(校内)	提供学生处开具的勤工俭学证明	职业素养
7	企业、市场、社会	根据专业对接行业企业，统一组织或学生	专业

	调研	个人前往企业、市场、社会开展考查调研，并完成调研报告（2000字）	素养
8	职业技能大赛	参加院级及以上职业技能大赛，获奖可申请替代学分	专业素养
9	假期社会实践	利用业余时间或假期参加时间，完成实践报告（2000字），获奖可申请替代学分。	职业素养
10	参加各类专题讲座、研讨	参加院校组织的安全教育、社会责任、绿色环保、管理等人文素养、科学素养方面的专题讲座、专题研讨活动，提供每学期参加活动一览表及一份总结报告（2000字）	素质教育

（5）实践教学

序号	专业实践项目	考核内容与方式	类别模块
1	企业认知实习	参加企业参观、见习、认知实习，提交认知实习报告（2000字）	职业素质
2	校内专项实训	根据专业课程安排，完成校内实训室实训项目训练，通过实训项目评比、实训作品评比考核，获奖可申请替代学分	专业技能
3	企业工学交替实训	根据教学安排，赴企业开展阶段性工学交替实训，填写工学交替实训手册，由企业师傅、指导教师、学生共同评出实训成绩，根据实训情况16-18学时计1学分	专业技能
4	顶岗实习	根据教学安排，学生赴企业开展不少于6个月的顶岗实习，填写顶岗实训手册，撰写顶岗实习总结，由企业师傅、指导教师、学生共同评出顶岗实训成绩	素质教育
5	毕业设计	根据专业特色，在教师指导下进行选题，完成开题报告、毕业设计，通过答辩，获得相应学分	职业素养

本专业实践教学学时安排占总学时数50%以上。通过实施“校内基地基本技能实训”“校外企业见习、实践进行职业能力训练”

“企业工学交替、顶岗实习就业能力训练”的“三训结合实训教学模式”，有效组织学生赴企业认知实习、跟岗实习、顶岗实习等多种实习方式，强化以育人为目标的实习实训考核评价。认真落实学生顶岗实习6个月的规定，加强校内外实训基地建设，强化学生实习实训。统筹推进文化育人、实践育人、活动育人，广泛开展各类社会实践活动。

七、教学进程总体安排

(一) 全学程教学历程

空中乘务专业全学程教学历程表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	A	A	B	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
二	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D	D
三	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	E	E	D	D
四	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	E	E	D	D
五	C	C	C	C	C	C	C	C	F	F	F	F	F	F	F	F	C	C	D	D
六	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	G	G	G	F	F	F	F

注：
A 入学教育，B 军事训练，C 课程教学，D 复习考试，E 技能鉴定，F 顶岗实习，G 毕业设计

(二) 公共课、专业课设置及学时分配

高职每学年安排40周教学活动。三年制高职总学时数不低于2500，鼓励学生自主学习，公共基础课程学时应当不少于总学时的1/4。高职选修课教学时数占总学时的比例均应当不少于10%。一般以16—18学时计为1个学分。鼓励将学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书或已掌握的有关技术技能，按一定规则折算为学历教育相应学分。

1、课程学时学分分配

学分分配	学时总数	学分总数	备注
------	------	------	----

总学分	≥2586	≥151	
公共基础课	≥740	≥41	
实践课	≥1345		

2、替代学分和奖励学分核算

项目	一等奖/高级	二等奖/中级	三等奖/初级
国家级获奖	12	10	8
省级获奖	10	8	6
市、院级获奖	8	6	4
系部级获奖	4	2	1
职业资格证书	6	4	2
技能等级证书	6	4	2
品德评价证书	6	4	2

(三) 理论课、实践课设置及学时分配

理论与实践教学时数比例表

课程类别	学时数	占总学时百分比	备注
理论教学	1241	48%	
实践教学	1345	52%	
总学时	2586	100%	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学院空中乘务专业现有从事专业课教学的教师 6 人，本科以上学历 100%，教师双师型比例 100%，空中乘务专业教学团队平均年龄 26 岁，青年教师比例高，师资基础较好，教师工作状态积极，发展潜力大，今后学院将通过加强师资培训，选派教师赴企业实践等不断优化师资结构，提高教学团队的教学、科研和企业项目实践能力，以保障空中乘务专业人才培养质量。

2. 专任教师

空中乘务专业任课教师能够严格遵守师德规范，努力争做有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的“四有教师”；6 人具有本科及以上学历，其中研究生学历 1 人；空中乘务专业专任教师能够通过参与校企合作工作、指导学生赴企业工学交替实践、顶岗实习等，完成教师赴企业实践任务，通过开展教学实践，任课教师具有扎实的空中乘务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，能够胜任学院空中乘务专业教育教学工作任务。

3. 专业带头人

学院在空中乘务专业任课教师中，选拔培养 1-2 教师，能够较好地把握空中乘务行业、专业发展，能了解行业企业对空中乘务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的专业带头人，学院将通过支持专业带头人参加进修培训、参与产学研实践、参与课题研究，辅导学生技能竞赛、开发课程资源等多种途径，不断提升专业带头人的理论水平、技术能力和教学能力，带动专业教学团队建设，在专业建设与课程改革中发挥重要作用。

3. 兼职教师

为了补充学院空中乘务专业师资不足，优化师资队伍结构，提升空中乘务专业教学团队的整体素质，根据专业教学需要，学院建立空中乘务专业兼职教师库，根据每学期专业教学实践需要，从企业聘任具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务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，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的兼职教师，并加强兼职教师培养，支持兼职教师参与专业建设、实训基地建设、产学研实践等。

（二）教学设施

1. 具备的专业教室基本条件

每个教学班均配备黑（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. 本专业校内实训室条件

目前校内实训室包括：形体室、化妆室等，根据发展规划，将在近几年投入大批实训设备，主要包括 B787-800 服务训练舱、模拟空港实训室、空中乘务 CBT 实训室、空中乘务 VR 实训室等。

3. 支持信息化教学方面的情况

具有稳定的校外实训基地，遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，供学生完成值机、安检、运务、问询、票务等岗位的核心技能和跟岗实习。

空中乘务专业校企合作企业名单

序号	校外实训企业名称
1	北京翔宇通用航空有限公司
2	江苏航盾航空服务有限公司
3	北京首都机场安保有限公司
4	内蒙古呼和浩特、包头机场
5	河北邯郸机场
6	石家庄正定机场
7	安徽合肥机场
8	武汉天河机场
9	空军后勤司令部

4. 本专业学生实习基地建设情况

具有稳定的校外实习基地；经营业绩良好、能够提供实践指导教师；具有完善的培训机制和提供住宿条件的企业作为学生实训基地；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全保障。

5. 支持信息化教学方面的情况

主动适应“互联网+职业教育”新要求，修订完善学院“三延伸两融合”教学模式改革实践，全面提升教师信息技术应用能力，积极推进信息技术与教学融合实践，通过数字化校园环境建设、数字化教学资源库应用与建设，加快建设智能化教学支持环

境，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，引导鼓励教师利用信息化教学资源、教学平台，仿真模拟平台实施教学，积极推动教师角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革，为学生终身学习服务。具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；教师开发并利用信息化资源、教学平台、创新教学法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

1. 教材选用情况

学院制定完善教材选用制度，建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，坚持按照国家规定选用规划教材或能够体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，支持和鼓励教师开发符合国家要求的校本教材，制定严格的校本教材使用规范。

2. 图书文献配备情况

学院建有 3.6 万平方米的图书馆，馆藏图书文献纸质版 23 万册，电子版图书 60 万册，配备能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，并为师生提供了方便的查询、借阅渠道。购置了期刊库、有 400 多门网络课程的超星尔雅学习平台，专业类图书和学术期刊逐年采购和补充，能够满足本专业教育教学研究需要。

3. 数字教学资源配置情况

学院空中乘务专业建设和配备有多种教学资源，有丰富的音

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

构建适应“互联网+职业教育”新要求，积极推进“公共基础课向第二课堂和校企文化融合延伸”、“专业理论课向实践性教学延伸”、“专业技能课向工学结合、技能展赛、顶岗实习岗位技能延伸”、“信息技术与教学融合”“产教融合”的“三延伸两融合”教学模式改革实践，充分利用数字化教学资源、校企合作资源，推进本专业开展项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学、仿真模拟等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，逐步推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，加大实践教学力度，专业实训教学超过50%，提高课堂教学质量，强化学生职业技能训练。



图：“三延伸两融合”教学模式图示

专业构建了“以岗位职业能力需求为核心、以职业能力培养

为主线、岗位工作为导向”的课程体系，通过实施“专业—岗位—能力—任务—项目—课程”六位一体式双向融通的人才培养模式，通过开展“课程教学项目化、实践教学任务化、技能训练标准化、实训项目专门化、顶岗实习岗位化”，将职业素质训练贯穿于教学及实训的各个环节，建设特色课程，有效实施“校内基地基本技能实训”、“校外企业见习、实践职业能力训练”、“企业工学交替、顶岗实习就业能力训练”的“三训结合实训教学模式”，促进校企文化融合，强化学生职业能力培养。

（五）学习评价

根据学院构建的“六位一体”多元化学生综合能力评价体系要求，充分利用数字化校园环境建设的优势，严格落实本专业培养目标和培养规格要求，有效开展“学生品德评价、学业成绩评价、拓展活动参与评价、技能定级评价、工学交替评价、顶岗实习评价”等六个方面的综合评价，引入自评、互评、企业评、社会评等多元评价，客观公正、全过程、全方位进行学生综合能力评价，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。为学生搭建展示才能的舞台，提高学生的综合职业能力。

1. 有效开展学生思想品德评价，建立学生成长档案。坚持把立德树人作为根本任务，深化“三全育人”综合改革，全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑，积极培育和践行社会主义核心价值观。通过加强学生思想品德教育，在学生的思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育等各环节融入社会主义核心价值观，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合，切实提升思想政治工作质量。



图：“六位一体”多元化学生综合能力评价体系

通过制定学生思想品德评价标准，利用数字化教学环境建设、大数据分析等先进手段，建立学生思想品德成长档案，根据学生在校综合表现和参与各类活动的情况，在本专业各班开展学院、家庭、社会共同参与的学生思想品德评价改革。

2. 开展多形式学生学业成绩评价，完善学生学籍档案。根据空中乘务专业学生在校期间开设的课程，根据公共基础课、专业理论课、专业技能课等课程教学特点和空中乘务专业特色，制定各学科考核标准和考试评价细则，采用理论测试、理论与技能测试相结合、技能竞赛等多种形式考核评价学生的学业成绩，修订和完善学生学籍档案，探索基于数字化教学环境，加强学生学籍档案管理的新模式，实现学生学业成绩信息化管理。

3. 重视学生专业拓展活动评价，强化学生职业素养培养。制定空中乘务专业技能竞赛等活动评价标准，构建以赛促学、以赛促练、以赛促评综合评价改革。制定空中乘务专业各学科各年级各项目竞赛训练队活动方案、竞赛规程、评价标准，学生奖励制

度等，鼓励学生结合自己的特长、兴趣参加学院各种活动，整理归档各类活动资料，总结竞赛训练等活动的开展对促进学生专业技能和专业综合能力提升的成果。

4. 积极参与实施 1+X 证书制度试点。充分发挥学院职业技能鉴定所的服务功能，结合学院空中乘务专业的课程特点，以空中乘务专业相对应的岗位工种开展职业资格准入工作为抓手，认定技能和等级考试的科目，根据技能定级评价，鼓励学生制定技能定级标准和技能定级培训方案等，引进企业技能评价标准和职业资格认证，通过鼓励学生考取行业、企业认证有职业资格证书，积极开展“1+X”证书试点工作，实现“以定促学，以定促评”评价模式改革。

5. 企业共同参与学生工学交替实践评价，提升学生综合实践能力。充分发挥空中乘务专业校企资源优势，依托校内外实训基地，广泛开展学生实训基地见习、工学交替实践，制定学生工学交替实践考核评价细则、优秀实习生评价标准等，通过校企双方面共同评价，达到学生工学交替的目的。

6. 利用信息化平台，加强学生顶岗实习跟踪管理，形成多元参与的顶岗实习评价机制。创新学生顶岗实习管理机制，完善空中乘务专业校企共同评价学生综合能力的内容和形式。广泛与空中乘务专业合作企业研讨，制定校企合作协议，学生赴企业顶岗实习管理制度，学生实习就业协议等，完善班主任参与顶岗实习学生管理的相关规定，根据学生顶岗实习成绩评定表，实习总结，企业实习员工评价等相关资料综合评定学生顶岗实习成绩。依托数字化校园环境建设，逐步实现学生顶岗实习远

程管理，创新基于网络平台的学生自评、互评、班主任评价、企业管理者评价等方式。

（六）质量管理

1. 为落实《国家职业教育改革实施方案》，推进国家教学标准落地实施，提升本专业教育教学质量，根据每年度《职业院校人才培养工作状态数据采集》、《职业院校教育质量年报》及甘肃省职业院校教学质量诊断与改进机制等工作要求，学院建立健全专业教学质量监控管理制度，不断完善课堂教学、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. 学院与二级学院不断修订完善教学管理机制，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. 学院与二级学院共同合作，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. 通过各专业教学部或专业教研积极参与教学质量诊断与改进工作，充分利用人才培养工作状态数据、质量年报、诊断与改进等评价分析结果，根据产业发展趋势和行业人才需求，引进行业企业、第三方评价机构等多方参与的专业人才培养方案动态调整机制，强化教师参与教学和课程改革的效果评价与激励，做

好人才培养质量评价与反馈，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

根据空中乘务专业人才培养方案规定，学生的毕业要求是：学生通过三年学习，需达到以下毕业要求：

（一）学时学分及成绩要求：

学生必须完成不低于 2500 学时的教育教学活动，各门功课考核合格，至少考取一个与本专业相关的职业资格证书，修满不低于 151 学分的总学分，其中必修学分不低于 130，选修学分和专业拓展项目替代学分不低于 21。

（二）基础素养能力要求：

- 1、具有良好的思想道德和职业道德修养；
- 2、具有良好的文化修养；
- 3、具有良好的身体素质；
- 4、具有良好的心理素质。

（三）职业能力要求：

- 1、熟悉与空中乘务专业相关的法律法规；
- 2、了解旅客或货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧；
- 3、使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务；
- 4、熟悉空中乘务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

（四）跨行业职业能力：

- 1、具有适应岗位变化的能力，可熟练掌握民航安全检查相关技能；

2、具有较高的英语水平，掌握一定的应急操作处置，能从事民航系统内的相关工作。

十、附录

附录一：编写

（一）方案编制依据：本计划以教育部《关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》、《关于制订高职高专教育专业教学计划的原则意见》和2018年兰州现代职业学院人才培养方案修订指导意见等文件为依据，并结合本专业目前的实际情况编写。

（二）方案的特点：本计划把社会主义核心价值体系贯彻到人才培养方案中，重视培养学生的诚实品质、敬业精神和责任意识，以“以服务为宗旨、以就业为导向”为指导设计学生的知识、能力、素质结构和人才培养方案，以培养高素质技能型人才为目标构建课程和教学内容体系，加大了实践教学环节的比例。

附录二：空中乘务专业教学进程安排表

课程类型	课程名称	学时	学分	周学时	学时分配		学年、学期及周学时						考核		
					理论学时	实践学时	一		二		三		考试	考查	
							1	2	3	4	5	6			
公共基础课	思想道德修养与法律基础	60	3	4	54	6	4							√	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	72	4	4	60	12		4						√	
	大学英语	99	6	3	99	0	3	3						√	
	大学语文（含应用文写作）	66	4	2	66	0	2	2							√
	普通话	33	2	1	15	18	1	1							√
	计算机应用基础	96	5	4	48	48	4	2						√	

	大学体育	138	8	2	21	117	2	2	2	2			√			
	职业生涯规划	18	1	1	18	0			1					√		
	形势与政策	69	4	1	63	6	1	1	1	1				√		
	艺术欣赏	30	2	2	30	0	2							√		
	大学生创新创业	28	2	2	28	0					2			√		
	就业指导课	28	2	2	28	0					2			√		
	劳动教育	16	1	1	6	10	1									
	心理健康教育	36	2	2	36	0		2						√		
	小计	773	43	31	566	207	19	17	4	3	4	0				
专业 课	专业 基础课	民航服务心理学	72	4	4	72	0				4			√		
		民航职业塑形（形体）	72	4	2	0	72			2	2				√	
		职业形象设计（化妆）	72	4	2	0	72			2	2				√	
		民航服务英语	72	4	2	36	36			2	2			√		
		中国民航发展史	72	4	4	36	36			4					√	
		飞机客舱设备与系统	72	4	4	36	36				4					
		民航服务礼仪	72	4	2	36	36			2	2				√	
	专业 核心课	民航基础	40	3	40	30	10	1周							√	
		民用航空法	40	3	40	30	10		1周						√	
		民航旅客运输	40	3	40	30	10			1周					√	
		民航乘务概论	40	3	40	30	10		1周						√	
		民航安检概论	40	3	40	30	10			1周					√	
		民航机场地面服务概论	40	3	40	30	10				1周				√	
		民航危险品基础知识	40	3	40	30	10				1周				√	
		航空运输地	40	3	40	30	10	1							√	

	理						周							
专业拓展课	汉语普通话	36	2	2	12	24		2						√
	商务礼仪	72	4	2	36	36			2	2				√
	国际关系与恐怖主义	36	2	2	18	18			2				√	
	航空卫生保健与急救	28	2	2	8	20						2		√
	民航安全与应急处理 (机场应急救援)	28	2	2	8	20						2		√
	民航乘务英语	72	4	2	36	36			4					√
	公共关系	36	2	2	26	10		2						√
	民航客舱服务与管理	28	2	2	14	14						2		√
	日语	36	2	2	18	18		2						√
小计		1196	74	358	632	564	0	6	20	18	0			
	军事训练、军事理论 (含入学教育)	148	4		36	112	2周							
	毕业(顶岗)实习	360	20			360						20周		
	毕业(论文)设计	72	4			72					4周			
	论文撰写专题										1周			√
	就业前心理辅导专题										1周			√
	专业发展专题										1周			√
	专升本渠道专题										1周			√
	企业宣讲专题										1周			√
	论文答辩										1周		√	
	素质拓展课 I	10				10								√
	素质拓展课 II	10				10								√

素质拓展课	138	8		28	110	2	2	2	2				√
合计	2586	151	387	1241	1345	20	24	26	23				

说明：第一学期按照 15 周、第二、三、四学期每学期 18 周、第五学期 14 周计算，周学时为 24—26 学时，毕业论文设计和顶岗实习按每周 18 学时计算；根据校企合作相关协议，专业核心课程（8 门）由企业方外派教师集中授课，原则上每门课程授课时间为一周 40 课时；学分原则：学分=周学实数×实际授课周数÷18，其中军训计 4 分，毕业论文设计 4 分和顶岗实习 20 分。

）学分说明：本专业毕业的最低学分为 130 学分。

附录三：理实一体化课程及校内实训课程实训项目表

实践总学时		6	
序号	实践项目名称	课时	实训地点
1	思政经典著作阅读	2	图书馆
2	参观生命科学馆	2	卫生分院
3	传统文化体验	2	财贸实训楼

校内实训课程实训项目一览表

序号	课程名称	课时	实训地点
1	计算机应用基础	48	计算机室
2	民航职业塑形	112	形体室
3	民航职业形象设计	112	化妆室
4	民航服务英语	32	教室
5	民航服务礼仪	48	形体室

兰州现代职业学院人才培养方案调整审批表

2020—2021 学年第一学期

申请单位		兰州现代职业学院旅游学院		适用年级/专业		空中乘务		
申请时间		2020年8月		申请执行时间		2020年9月		
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称		课程性质 (必修、选修)		学时	学分	开课学期
	调整方案	课程名称		课程性质 (必修、选修)		学时	学分	开课学期
		增加普通话(各专业)		必修		33	2	一年级
调整原因		专业发展及市场需求, 岗位工作需要						
系部主任意见		<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="text-align: center;">系部主任 (盖章) 2020年 9 月 19 日</p>						
教务处意见		<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="text-align: center;">处长 (盖章): 2020年 9 月 19 日</p>						
分管院长意见		<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> </div> <p style="text-align: center;">院长 (盖章): 2020年 9 月 19 日</p>						

说明: 变更人才培养方案必须填写此表, 一式两份 (教务处一份、提出变更的系部存一份)

