

2020 年职业院校专业人才培养方案制订与实施

# 民航运输服务 人才培养方案

兰州现代职业学院

兰州现代职业学院  
民航运输服务  
人才培养方案

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：民航运输服务

专业代码：500401

参与编写：王叙坤

项目审核：兰州现代职业学院党委

完成日期：2021年3月

## 目 录

兰州现代职业学院专业人才培养方案审批单.....	4
民航运输服务专业人才培养方案.....	5
一、专业名称及代码.....	5
二、入学要求.....	5
三、修业年限.....	5
四、职业面向.....	5
(一)本专业职业面向.....	5
(二)本专业职业资格鉴定项目.....	5
五、培养目标与培养规格.....	6
(一)培养目标.....	6
(二)培养规格.....	7
六、课程设置及要求.....	9
(一)公共基础课程设置及要求(必修).....	9
(二)专业(技能)课程.....	12
七、教学进程总体安排.....	21
(一)全学程教学历程.....	21
(二)公共课、专业课设置及学时分配.....	21
(三)理论课、实践课设置及学时分配.....	22
八、实施保障.....	22
(一)师资队伍.....	22
(二)教学设施.....	24
(三)教学资源.....	26
(四)教学方法.....	27
(五)学习评价.....	28
(六)质量管理.....	32
九、毕业要求.....	33
十、附录.....	34
附录一:编写说明.....	34
附录二:民航运输服务专业教学进程安排表.....	36

## 兰州现代职业学院专业人才培养方案审批单

二级学院	旅游学院	专业	民航运输服务
<p>该专业人才培养方案经广泛调研论证，精心策划制定，结合区域经济发展和学院师资设备条件，在专业设置、课程内容、教学方式、方法手段、考核方式等方面进行了重新调整，以保证更好的适应高职高专教育教学改革的需求，体现了素质教育、创新教育和专业特色。请审核批复！</p>			
专业负责人签字： 年 月 日		专业评审专家签字：	
二级学院审核意见：			
教务主任签字： 年 月 日		院长签字：	
学院审核意见：			
教务处签字： 年 月 日		主管院长签字：	
党委会审批意见：			
(公章)：			
年 月 日			
备注：			

注：此表一式两份，教务处，院（系）各留存一份。

# 民航运输服务人才培养方案

## 一、专业名称及代码

民航运输服务(500401)

## 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	职业资格证书和 职业技能等级证 书举例
交通运输 大类 (50)	民航运输 类 (5004) )	航空运输 业(56)	航空运输地面服 务员(4-02-04- 02) 客运售票员 (4-02-04-02) 运输代理服务 员(4-02-05-03) 危险货物运输作 业员(4-02-05- 04)	民航地勤岗 民航客票销售 岗 民航乘务员空 中乘员岗 民航安检岗	安检证、 危险品运输证

### (二)本专业职业资格鉴定项目

民航运输服务相关执业资格证书

序号	职业资格（证书） 名称	发证单位	等级	应取证书
1	普通话等级证	甘肃省语言文字工作 委员会	二级乙等	必取
2	全国计算机等级考试 (NCRE) 证书	教育部考试中心	二级	必取
3	英语等级考试	高等学校英语应用 能力考试委员会	A/B级	选取
4	安检证	中国民用航空局人 事科教司	初级	必取
5	危险品运输证	中国民用航空局人 事科教司		选取

## 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。通过本专业的学习，掌握本专业知识和技术技能，通过学习民航运输服务业理论知识和技能训练，掌握民航运输服务知识和技术技能，面向航空运输业的航空运输地面服务员、客运售票员、运输代理服务员、危险货物运输作业员等职业群，能够从事民航售票员、民航客运员、民航货运员、民航客运销售代理、民航货运销售代理等工作的高素质技术技能人才。通过三年学

习，能取得安检初级证书、危险品货物运输资格证书和学历证书。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

### 1. 素质

(1) 坚定拥护中国共产党的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；热爱民航事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”这一当代民航精神；具有高度的民航安全意识；具有良好的服务意识；

(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一两项运动技能，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，能够形成一两项艺术特长或爱好。

## 2. 知识

(1)掌握必备的思想政理论、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)掌握航空运输地理知识；

(4)熟悉旅客服务心理学知识；

(5)掌握客票销售和计算机订座的流程方法；

(6)掌握旅客地面服务、货运销售及货运服务知识；

(7)掌握危险品收运、仓储及装载的流程方法；

(8)掌握飞机载重平衡知识；

(9)掌握民航运输自助电子设备使用及简单排故的方法；

(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

(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)具备团结协作与组织协调能力；

(4)能够按照民航规章和工作程序要求，解决突发问题；

(5)能够进行计算机订座、客票退改签服务和航班座

位管理；

(6)能够查验旅客的身份证件、识别旅客行李中的违禁品、为旅客办理乘机登记和行李托运手续；

(7)能够为各类旅客提供登机、接机及中转服务；

(8)能够处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况；

(9)能够处理行李少收、多收、破损、内物丢失等行李运输不正常情况；

(10)能够进行普通货物和活动物、鲜活易腐、危险品等特种货物的收运、仓储及装载；

(11)能够进行航班预配和结算，完成旅客座位安排、货物货舱吨位分配、绘制飞机载重平衡图和拍发飞机业务电报。

## 六、课程设置及要求

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，按规定开齐足公共基础必修课程、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	<p>本课程是中宣部、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。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>本课程是中宣部、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。</p>
3	形势与政策	<p>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。</p>
4	大学语文（含应用文写作）	<p>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。</p>
5	大学英语	<p>本课程重点通过听、说、读、写教学，培养学生</p>

		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。
11	中华优秀传统文化	通过学习本课程，帮助学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。

## （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	民航旅客服务心理学	《民航服务心理学》是高等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，是从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立民航服务理念，具备运用人际沟通的基本知识、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。
2	航空运输地理	本课程是高等职业学校航空服务专业的一门专门化方向课程，是从事民航乘务员岗位工作的专业课

		<p>程。其功能是使学生掌握主要飞行航线的地理和旅游知识，是《空乘服务概论》、《民航旅客运输》课程的一门拓展和强化课程。通过本课程的学习，使学生能了解并掌握民航乘务员岗位所需的相关地理和旅游理论知识，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求；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门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p>
3	航空法	<p>本课程是航空服务专业开设的一门专业必修课，其任务是使学生了解国际民用航空运输的组织和法律框架，特别是1944年《芝加哥公约》及其后的双边和多边协定所形成的国际航空运输管理体制，同时了解、掌握我国的民航法律法规，为学生毕业以后以法指导民航业务工作打下基础。教学大纲要求学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规，掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。</p>
4	职业形象设计 (化妆)	<p>本课程是航空服务专业的专业选修课程,目的是对职业形象设计(化妆)理论课程进行实操强化,从整体打造的角度出发,能从服装、妆容、发型上进行全面设计,以适应工作场合的需要,从而促进航空服务职业发展。</p> <p>1. 基于行动导向组织课程教学,突出学生的能力培养 通过行动导向的教学模式,强调学生学习的主体性,教、学互应,学、做结合,着重让学生掌握专业化化妆技巧、提高形象设计能力。</p> <p>2. 多元化评价方式,促进学生不断发展 在评价结构上,突出过程性评价,对学生平时的互动参与,行为习惯进行评价。同时也注重结果性评价,即学生整体形象设计能力与专业化化妆技巧进行重点评价,关注学生思想动态,加强学生合作、诚信良</p>

		好品质培养。
5	民航服务英语	本课程主要是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。通过本课程的学习，使学生能了解并掌握航空乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，并读懂本专业岗位所需的基本英语资料 and 文件，达到民航乘务员岗位职业初级职业标准的相关要求；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生对本专业的英语沟通能力、英语资料的分析能力奠定良好的基础。
6	民航服务礼仪	礼仪知识是提高个人文明修养水平的必修课，学习礼仪知识对于从事航空业的人员，或即将走进民航工作岗位的学生来说，尤为重要。该课程着重介绍了航空公司对空中服务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识，为热爱航空事业的年轻人，以及选择报考航空职业的学生起到直接指导作用和提供贴心的帮助。该课程以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘服务专业，树立良好的职业道德和服务意识，掌握空乘服务工作的特点、服务程序、服务方法及服务要求，了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及空乘管理方面的基础知识，培养学生在空乘服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力，使学生掌握空乘服务的操作技能和技巧，成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。
7	市场营销	市场营销是市场营销专业的一门核心课程，在市场营销等专业课程体系中，属于“专业能力与职业素

		质”模块课程。通过本课程的学习与训练，使学生完成市场营销常识知识、营销实务、营销管理和特殊市场营销等四大板块的10项学习任务，掌握市场营销的基本知识、基本方法和主要技能，提高学生的职业实践能力，达到助理营销师职业资格的考试要求，为学生学习和掌握市场营销专业其他专业课程理论知识和职业能力、适应市场营销岗位工作打下良好的基础。
8	民航概论	本课程是一个适用于航空运输各专业的学科基础课，也是一门进入民航行业的基础课，它可以使学生全方位地感受民航的各个方面的基本知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。它的任务是使学生具备从事航空服务岗位所必须的基础理论和知识的一门学科，通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程.按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，教学组织以技能为目标，以素质为基础，采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动，加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养，达到促进学生专业综合素质的提升的目的，真正培养专业与专长合格的高素质技术技能人才。

## (2) 专业核心课程

序号	专业核心课程	主要教学内容与要求
1	民航计算机订座	靠前订座业务基础知识、靠前自动出票业务基础知识、靠前BSP电子客票主要操作基础、订座业务基础知识。教材内容的组织以日常生产流程为主线，包括系统注册、航班信息查询、旅客订座记录建立及处理、出票操作,以及电子客票的变更、作废、

		退票等；
2	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方方面面，同时介绍了中国民航通航机场的基本概况。
3	民航安检概论	民航安检概论主要内容包括：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、空中保安等保安措施；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。
4	民航国内客票销售	国内旅客运价的相关知识；BSP电子客票销售的相关知识；国内客票退票、改期、签转业务的规定；特殊旅客购票规定；航班不正常情况的处理
5	值机与行李运输	旅行证件的查验方法；为普通旅客办理乘机登记的规定；为各类特殊旅客办理乘机登记的规定；离港系统操作指令；逾重行李费的计算方法；托运行李及随身携带物品的规定；不正常运输行李的处理；行李赔偿规定。
6	飞机载重平衡	《飞机载重平衡》是民航运输服务必修课程的专业教材，主要讲述飞机发展史、飞机常识、飞机载重控制和平衡控制、飞机重心计算和异常情况处理、飞机业务电报的拍发等相关知识。
7	民航货物运输	航空货物的进港作业流程和出港作业流程；普通航空货物的收运、仓储和装载规定；各类特种货物的

		收运、仓储和装载规定；航空货物运输及其他费用的计算方法；货主托运书、航空货运单、货邮舱单、出仓单等单据的制作方法。
8	民航危险品运输	危险品的法规和限制；危险品的识别、分类、包装、仓储和装载；危险品的标记标签；危险品运输相关文件；危险品的应急处理。

### (3) 专业拓展课程（选修课程）

序号	专业拓展课程	主要教学内容与要求
1	管理学基础	本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，引导学生围绕“管理者如何有效实施管理”这一主题，以管理四大职能所蕴含的基本原理和管理技能为主线进行学习。了解管理与管理者、管理思想等概念，掌握计划、组织、领导、控制四大职能，以及掌握目标管理、时间管理、沟通技巧、团队管理等技巧。让学生在聚焦管理理论基础的同时致力于能力构建，力求使每位学生认识到管理不仅仅是“组织管理者”的事，也是每个人都要从事的活动。
2	经济学基础	本课程是民航运输服务的专业拓展课程。学生需要学习的内容包括微观经济学和宏观经济学两大部分。微观部分包括需求、供给与均衡价格；消费者行为；生产与成本；不同市场类型下价格与产量的决定；要素价格与收入分配；市场失灵及矫正。宏观部分包括国民收入核算；国民收入决定的三个模型；失业与通货膨胀；经济增长与经济周期；宏观经济政策；开放经济与对外贸易政策。通过本课程的学习，使学生能尽快地掌握经济学的思维方式，并用以探寻、剖析、反思各种经济问题。
3	统计学基础	本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课

		<p>程的教学，使学生理解并应用统计学的基本知识；熟悉一些常用的重要理论和方法；能运用所学知识，完成对统计资料的搜集、整理和分析工作，提高学生对社会经济问题的数量分析能力。</p>
4	民航企业管理概论	<p>本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，能了解市场经济的基本特征、资源配置方式及市场机制，了解民航企业管理的基本内容，明确民航企业服务和管理职能、特点、目标、任务、内容和方法，懂得民航企业管理中的计划、决策、战略和人力资源配置等，从而在保障民航服务质量和安全的前提下，实现民航企业良好的经济和社会效益，了解民航企业服务与管理所的基础知识，了解民航企业的性质、功能、基本特点及其作为市场主体的行为，了解管理在民航企业中的作用和地位，认识民航企业的发展离不开先进的管理，先进、精细的管理是民航企业提高服务质量，提高经济和社会效益的关键，掌握民航企业的计划、决策、战略、控制，掌握民航企业的质量管理、财务管理、人力资源管理、物力资源管理、信息资源管理、战略管理等基本知识等。</p>
5	航空安全管理	<p>本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，使学生了解我国现有的航空安全管理法律、法规政策和管理体制；了解国内外航空安全管理现状；掌握航空安全管理的基本原理和方法；能够分析了影响航空安全的各项因素（人为因素、飞机设备因素、环境因素等）和管理对策；掌握航空安全预警管理、航空安全危机应对与紧急救援机制的建构等</p>
6	报关与报检实务	<p>本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，使学生了解报关与报检各环节的操作顺序，了解报关与报检的基本理论和方法，掌握进出口贸易管制、进出口商品归类、出入境货物报检、</p>

		出入境运输工具和集装箱报检、进出口税费计算、一般进出口货物报关、保税货物报关、特殊形式下进出口货物报关、进出口货物报关单及其填报等业务的流程。
7	普通话口语教程	本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，掌握普通话语音的发音和方言发音辨析，能够流利的朗读，掌握社会人际交往中基本的语言表达技巧，提高学生口语交际能力。
8	民航安全与应急处理（机场应急救援）	本课程是民航运输服务的专业拓展课程。通过本课程的学习，使学生能够树立有效的应急救援反应意识，果断处理各类紧急事件，避免或者减少人员伤亡和财产损失，减少对机场正常运行带来影响。

#### (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、社会调研	根据专业对接行业企业，统一组织或学生个人前往企业、市场、社会开展考查调研，并	专业素养

		完成调研报告（2000字）	
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) 专业实践教学

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

民航运输服务全学程教学历程表

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	C	D	D
二	C	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	E	E	E	E	E	E	E	E	C	C	C	G	G	G	G	G	C	C	D	D	
六	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	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

#### 1、课程学时学分分配

学分配	学时总数	学分总数	备注
总学分	≥2500	≥130	
公共基础课	≥625	≥35	
选修课	≥250	≥15	

实践课	≥1300	≥72	
-----	-------	-----	--

## 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	1396	47.86%	
实践教学	1521	52.14%	
总学时	2917	100%	

注：1、理论教学总学时包含公共课与专业课总学时（不含实验课）

2、实践教学总学时包含实训学时数

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

学院民航运输服务专业现有从事公共基础课、专业课教学的教师13人，其中专业课教师7人，高级职称1人，中

级职称3人，初级职称8人，本科以上学历100%，教师双师型比例100%，民航运输服务专业教学团队平均年龄27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，以保障民航运输服务专业人才培养质量。

## 2. 专任教师

民航运输服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”；7人具有本科及以上学历，民航运输服务专任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民航运输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，能够胜任学院民航运输服务专业教育教学工作任务。

## 3. 专业带头人

学院在民航运输服务专业任课教师中，选拔培养1-2教师，能够较好地把握民航运输行业、专业发展，能了解行业企业对民航运输服务人才的需求实际，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。

#### 4. 兼职教师

为了补充学院民航运输服务专业师资不足，优化师资队伍结构，提升民航运输服务专业教学团队的整体素质，根据专业教学需要，学院建立民航运输服务专业兼职教师库，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，具有扎实的民航运输服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，在建实训设备主要包括空客A320型服务训练舱、模拟空港实训中心、集民航CBT实训室、VR实训室为一体的智慧教室等。

### 民航运输服务实训室简介

序号	名称	实训室功能简介
1	空客A320服务训练舱	主要用于客舱服务模拟训练，帮助学生熟悉空客A320飞机客舱布局，可进行乘务员控制面板、机内广播和机内通话系统、头顶行李箱、卫生间、厨房设备、旅客服务组件(PSU)等操作训练，是民航旅客运输、民航乘务概论、民航服务礼仪、民航安全与应急处理等课程教学的必备实训设施。并且为后期申请“1+X空中乘务职业技能等级证书”考核站点提供设备支持。
2	空港实训中心	模拟机场环境，建成集购票、自助值机、人工值机、行李托运、安全检查、政府联检、离港等为一体的综合性航站楼布局，可以实现民航运输服务学生在校内进行民航客运计算机订座系统、民航离港系统、民航客运服务、飞机载重平衡、民航货物运输操作、民航危险品运输操作等实训。
3	航空CBT实训室	该实训室运用计算机仿真手段，拥有航空货运管理系统、航空物流仓储系统、民航客票销售系统、航空物流运输系统等多个实训软件，模拟真实航空运输的流程，对机场地勤、旅客登机流程、民航安全检查、民航订座系统、旅客运输、离港值机、危险品运输及违禁品识别与处置等进行模拟训练操作。
4	VR实训室	VR实训室是针对现如今VR技术与民航联系密切，通过VR技术，设计并实现软件在VR平台展示，VR系统是以VR实训一体机为主要教学载体，通过VR教学平台将教学实训模块以虚拟现实技术在教学中呈现。能有效提高学生掌握知识、技能的效率，达到优化教学过程，提高教学质量的目的。适用于民航机场地面服务、民航旅客运输、民航乘务概论等课程的实践教学。

### 3. 本专业校外实训基地建设情况

具有稳定的校外实训基地，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、学生、生活的规章制度，有安全、保险保障。遵循长期规划、深度合作、互助互信的原则，供学生完成民航客运计算机订座系统、民航离港系统、民航客运服务、飞机载重平衡、民航货物运输操作、民航危险品运输操作等实训。

#### 4. 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、教科研等工作的需要，并为师生提升了方便的查询、借阅。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

学院民航运输服务专业建设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、技能大赛、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

教学等教学方式，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，做好专业实训教学超过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

本专业构建了“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”，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。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。

图：“六位一体”多元化学生综合能力评价体系

**2. 开展多形式学生学业成绩评价，完善学生学籍档**



案。根据民航运输服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民航运输服务特色，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、作业作品展评、技能定级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。**制定民航运输服务专业技能竞赛、作业展评、社团活动评价标准，构建以赛促学、以赛促练、以赛促评综合评价改革。结合民航运输服务专业各学科教学特点，积极组织民航运输服务专业各年级各学科学生广泛开展“科科有训练、周周有展示、学期有竞赛、层层有选拔”活动，实现以赛促学、以赛促练、以赛促评。制定民航运输服务专业各学科各年级各项目竞赛训练队活动方案、社团活动、作业作品展评的计划、实施方案、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、兴趣参加学院各类竞赛训练、各种社团活动及作业作品展评活动等，整理归档各类活动资料，总结竞赛训练、社团活动、作业作品展评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，结合学院民航运输服务专业的课程特点，以民航运输服务专业相对应的岗位工种、民航运输服务实训等确定民航运输服务专业开展职业资格鉴定工作为抓手，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。**充分发挥民航运输服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学生工学交替实习的真正。

**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，完善民航运输服务专业校企共同评价学生综合能力的内容和形式。广泛与民航运输服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，学院建立建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**

根据民航运输服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150学分的总学分，其中必修学分不低于130，选修学分或专业拓展项目替代学分不低于20。

### **（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. 熟悉与民航运输服务相关的法律法规；
2. 具备正确使用民航运输行业各岗位设施设备的基本能力；
3. 了解旅客或货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧；
4. 使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务；
5. 熟悉民航运输各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并能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，该专业毕业生也能从事与民航运输行业相关岗位的工作；
2. 具备市场营销及策划的能力，能从事机场营销等工作。
3. 具有较高的英语水平，掌握一定的应急操作处置，能从事空中乘务等工作。

## **十、附录**

### **附录一：编写说明**

（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 2020 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：民航运输服务专业教学进程安排表

附录二：民航运输服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		备注	
					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(含专业英语)	96	5	3	96	0	4	2							√	
	大学语文(含应用文写作)	60	3	2	60	0	4								√	
	计算机应用基础	60	3	4	30	30	4									√
	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					√
	心理健康教育	36	2	2	36	0		2								√
	劳动教育	16	1	1	6	10	1									√
	中国优秀传统文化	16	1	1	10	6	1									√
小计		727	41	31	540	187	23	11	4	3	4	0				
专业基础课	民航旅客服务心理学	32	2	2	32	0			2	2					√	
	航空运输地理	48	3	3	48	0	3								√	
	航空法	48	3	3	48	0		3							√	
	职业形象设计(化妆)	64	4	2	16	48			2	2						√
	民航服务英语	64	4	2	32	32			2	2					√	
	民航服务礼仪	64	4	4	16	48			2	2						√
	市场营销	64	4	4	32	32			4							√
	民航概论	64	4	4	48	16	4									√
专业核心课	民航计算机订座	32	2	2	18	14		2								√
	民航机场地面服务概论	64	4	4	48	16		4								√
	民航安检概论	64	4	4	32	32			4							√
	民航国内客票销售	36	2	2	18	18		2								√
	值机与行李运输	64	4	2	48	16			4							√
	飞机载重平衡	64	4	4	48	16				4						√
	民航货物运输	72	4	4	72	0			4							√
	民航危险品运输	72	4	4	72	0				4						√
专业拓展课	管理学基础	36	2	2	12	24		2								√
	普通话口语教程	32	2	2	12	20		2								√
	经济学基础	32	2	2	32	0			2							√
	统计学基础	36	2	2	36	0		2								√
	民航企业管理概论	32	2	2	32	0				2						√
	民航安全与应急处理(机场应急救援)	64	4	4	16	48				4						√
	报关与报检实务	32	2	2	16	16				2						√
	航空安全	36	2	2	36	0		2								√
小计		1216	74	68	820	396	7	19	26	24	0	0				
	军事训练(含入学教育)	112	2		0	112	2周									
	军事理论	36	2	2	36	0										
	毕业(顶岗)实习	360	20			360						20周				
	毕业(论文)设计	72	4			72					4周					
	综合实训(校内外交叉实训)	364	20	28		364					14周					
素质拓展课	素质拓展课I	10	1			10										
	素质拓展课II	10	1			10										
	素质拓展课III	10	1			10										
合计		2917	166	129	1396	1521	30	30	30	27						

说明：第一学期按照16周、第二、三、四学期每学期18周、第五学期14周计算，周学时为28—32学时，毕业论文设计和顶岗实习按每周18学时计算。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学分。