



黑龙江农业职业技术学院

## 2023 级高职专业人才培养方案

专业名称：空中乘务

专业代码：500405

负责人：王芳

制定时间：2023 年 9 月

二〇二三年九月一日

## 编制说明

按照教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》和《省教育厅关于开展职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》要求，为贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》、《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》，推进国家教学标准落地实施，提升职业教育质量，制定本专业人才培养方案。

学院与北京中航铁服教育投资股份有限公司共同确立培养目标，依据岗位、工作任务和职业能力设置课程，优化了人才培养方案课程体系和课程结构。本方案由空中乘务专业教学团队、企业（行业）人员共同研究讨论编制。

## 主要编制人员

姓名	单位/职务	职称
张雅静	黑龙江农业职业技术学院经济管理系主任	教授
王芳	黑龙江农业职业技术学院经济管理系航空专业带头人	讲师
王欢	黑龙江农业职业技术学院经济管理系教学副主任	讲师
董安妮	中航铁服教育集团航空教研室主任	讲师
季美辰	中航铁服教育集团就业主任	讲师
刘艳	中航铁服教育集团教学主任	讲师

## 目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标.....	1
(二) 培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
(一) 公共基础课程.....	3
(二) 专业技能课程.....	8
(三) 实践性教学环节.....	9
(四) 相关要求.....	10
七、教学进程总体安排.....	10
八、实施保障.....	15
(一) 师资队伍.....	15
(二) 教学设施.....	16
(三) 教学资源.....	18
(四) 教学方法.....	18
(五) 教学评价.....	18
(六) 质量管理.....	19
九、毕业要求.....	20
十、附录.....	错误！未定义书签。
(一) 论证专家名单及论证意见.....	错误！未定义书签。
(二) 人才培养方案变更审批表.....	21

# 空中乘务专业人才培养方案（2023 级）

## 一、专业名称及代码

空中乘务 500405

## 二、入学要求

一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

3 年

## 四、职业面向

空中乘务专业毕业生就业置业面向领域及主要工作岗位群详见表 1

表 1 空中乘务专业毕业生就业置业面向领域及主要工作岗位群

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
交通运输大类 (60)	航空运输类 (6004)	航空运输业 (56)	民航乘务 员 (4-02—04 -01)	航空公司民航乘务员；民航空 中安全员；航空公司和机场的 贵宾室服务人员；机场旅客服 务人员

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，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，把劳动教育渗透到教学当中。通过思政教学中责任担当精神、为民爱国情怀、敬业奉献精神与航空专业教学的应急处理能力、岗位角色适应性、服务乘客的关爱之情、严谨务实的工作作风相融共生，深化新时代航空专业人才的创新型二元培养机制，切实提升思政教育在服务性人才培养中的引领性及针对性与实效性；掌握本专业知识和技术技能，面向航空等行业的空中服务操作与管理等职业群，能够从事国内外航空公司的空乘服务、地勤服务及民航商务等工作的高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

#### 1. 素质目标

##### （1）思政素养

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。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。

## **(2) 文化素质**

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。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。学习客舱设备及客舱服务知识，民航危险品、客舱安全、应急处置、救护等知识。

## **(3) 职业素质**

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。具备使用一种外语进行客舱服务的能力。

## **(4) 身心素质**

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。

## **2. 知识目标**

- (1) 掌握航线及地理知识。
- (2) 掌握旅客服务心理知识。
- (3) 熟悉野外生存基本知识。
- (4) 熟悉航空运输常识。
- (5) 熟悉客源国概况及风俗、服务礼仪等知识。
- (6) 熟悉职业形象塑造知识。
- (7) 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

## **3. 能力目标**

- (1) 具备信息技术应用能力。
- (2) 具备操作舱门、客用设备设施和服务设备设施的能力。
- (3) 具备客舱服务能力。
- (4) 能够引导旅客进行陆地和水上紧急撤离。
- (5) 具备处置客舱紧急状况的能力。
- (6) 具备维护客舱安全的应急反应能力。

(7) 具备常见病处理、外伤处理、心肺复苏等紧急救护的能力。

(8) 具备特殊旅客服务能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

### (一) 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史劳动教育、创新创业教育、中华优秀传统文化、大学语文、信息技术、高等数学、大学物理、公共外语、健康教育、美育课程、职业素养等列入必修课或选修课。

#### 1. 思想道德与法制

思想道德修养与法律基础课程以新时代大学生理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，以思想道德建设为基础，以大学生全面发展为目标，帮助大学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法制观，提高大学生思想、政治、道德、法律素质，培养德智体美全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人。课程的教学内容共七章，涵盖绪论。主要涉及人生观、价值观的养成教育，理想信念教育，爱国主义教育，社会主义核心价值观教育，道德教育以及法律常识教育。以中国特色社会主义进入新时代为开端，核心是积极引导当代大学生要以民族复兴为己任，坚定理想信念，不忘初心，脚踏实地，为实现中华民族伟大复兴作出当代青年的努力。

本课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考核采用学生平时学习和期末笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告完成情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 3 学分，48 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

#### 2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程旨在通过教学，使学生掌握和领会毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想的历史必然性、历史地位及对中国革命、中国社会主义建设和改革事业的指导意义；把握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想以及习近平新时代中国特色社会主义思想及其科学体系，

深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想基本内容，从理论和实践结合上把握中国化马克思主义的活的灵魂。课程以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。全书除了前言和结束语外，有三部分共十四章组成。第一部分毛泽东思想，共分四章。第二部分阐述邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，共三章。第三部分主要阐述习近平新时代中国特色社会主义思想，共七章。

课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考试采用学生平时表现和闭卷笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告、网络作业完成情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 4 学分，64 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

### 3. 形势与政策

形势与政策课程是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，对于大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略具有重要的作用。由于课程内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系。依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”，结合当前国际国内形势以及我院教学实际情况和大学生成长的特点确定选题。在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。

本课程采用专题式教学方法，每学期从国内、国际两大板块中确定 4 个专题作为理论教学内容。努力体现权威性、前沿性，注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合，在相关问题的解读和分析上下工夫，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。将课程纳入思想政治理论课管理体系，由学校思想政治理论课教学科研二级机构统一组织开课、统一管理任课教师；将“形势与政策”课纳入学校教学计划，严格落实“形势与政策”课的学分，每学期开设 8 学时，

连续不间断开设 32 学时。

#### **4. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论课**

在全省高校开设习近平新时代中国特色社会主义思想“四进四信”专题教学课程，不断增强广大师生对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心、对以习近平同志为核心的党中央的信赖，对于巩固马克思主义在高校意识形态领域的指导地位，教育和引导大学生不断成长进步、汇聚和形成中华民族伟大复兴强大力量具有十分重大而深远的意义。

由于该门课程的内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系。所以要按照每年全省高校专题教学指导委员会统一组织编写教学意见和要点组织教学，教学内容分为规定内容和自选内容设置 8 个专题。采用专题式教学方法，开课时间不做统一要求，积极探索研讨式、互动式、案例式、情景式、现场式的教学模式和方法，将专题教学做威思政课教学创新平台。充分利用互联网等信息技术开展网络教学，互通互联，线上线下，网上网下，打通思政课教学最后一公里，力争达到教学最优效果。课程设置 1 学分，16 学时。规定内容由学校思政课教师和哲学社会科学相关学科专业教师承担，自选内容由学院领导、其他专业课教师、思政工作者和思政课教师等承担。

#### **5. 大学生创业基础**

2015 年，国务院办公厅颁布了《关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》，要求全国所有高校、面向全体大学生正式推行创新创业教育。同时，黑龙江省政府出台了《关于促进大学生创新创业的若干意见》，要求黑龙江省所有高校开设大学生创业基础课程。通过开展创业教育教学课程，使学生了解创业的必要性及可行性，掌握创业的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，了解创业的法律法规和相关政策，激发学生的创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创业就业和全面发展。通过学习，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识，具备必要的创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力，树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

#### **6. 大学生职业发展与就业指导**



教育部办公厅印发了关于《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》（教高厅[2007]7号）的通知，要求高校加强领导，把就业指导课程建设纳入人才培养工作，明确要求各高校从2008年起把大学生职业发展与就业指导课程作为公共必修课或必选课纳入正常的教学计划，贯穿学生从入学到毕业的整个培养过程。

课程主要包括职业生涯规划 and 就业指导两个部分，生涯规划帮助大学生建立生涯与职业意识，学会自我认识和职业认识，从而确立职业方向和目标，做好职业发展规划。求职过程指导主要是使学生认识就业形势，提高求职技能，增进职业适应能力，明确就业权益的保护，提高创业意识和能力，进而有效管理求职过程。

## **7. 大学生心理健康教育**

大学生心理健康教育课程是全面落实教育规划纲要、促进学生健康成长、培养高级专门人才的重要途径。根据2018年教育部《高等学校健康教育指导纲要》、原国家卫生计生委、教育部等22部门联合印发的《关于加强心理健康服务的指导意见》、中共教育部党组《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》的工作要求，结合我院学生实际，将《大学生心理健康教育课程》设定为公共必修科目，授课对象为各级全体新生，开课时间为新生入学后第一学期，课程共计2学分，32学时。

大学生心理健康教育课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。课程中注重理论联系实际，注重培养学生实际应用能力，将心理知识传授、心理活动体验、心理调适技能训练相结合。通过心理健康基础知识及心理咨询、心理困惑及异常心理、自我意识的培养及人格的发展、学习心理、情绪管理、人际交往、性心理及恋爱心理、压力管理及挫折应对、生命教育与心理危机等相关主题，使学生在知识、技能和自我认知三个层面得到全面提升。

## **8. 军事理论**

2002年教育部、总参谋部、总政治部联合颁发了《普通高等学校军事课教学大纲》，明确规定学生军事训练是普通高等学校本、专科学生的一门必修课，包含军事技能训练和军事理论课程。本课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，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，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础的目的。

军事课程以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，通过军事教学，使学生掌握基本军事理论与军事技能，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，促进综合素质的提高，为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。课程基本内容为：中国国防、军事思想、战略环境、军事高技术、信息化战争、人防民防知识等。

## 9. 计算机基础

使学生掌握计算机基础知识，了解计算机的常用术语和基本概念，能够熟练掌握 Window7 的常用操作；能够熟练使用 Office 办公软件；了解计算机网络基础；理解计算机程序设计语言基础知识和编程思想，能够进行简单的代码编写和界面设计。主要内容为：计算机基础知识、Window7 操作系统常用操作、Word 进行文字处理、EXCEL 进行数据处理、POWERPOINT 制作演示文稿、计算机网络基础知识、Visual Basic 编程等。教学应贯彻分类指导、因材施教的原则，结合计算机等级考试的考点，多采用案例式教学。教学过程中多使用计算机等级考试系统平台，既能实现对学生的管理，又能让学生迅速掌握计算机相关知识和操作技能，为今后的学习使用计算机打下良好的基础。

## 10. 大学体育

大学体育是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，使大学生达到增强体质、增进健康和提高体育素养为目的的公共基础课程，是我校课程体系的重要组成部分，是学校体育工作的中心环节，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。

主要培养学生参与锻炼的积极性，实现体育运动的知识目标、体育运动技能目标及身心健康目标。课程教学内容根据《全国普通高校体育课程教学指导纲要》的基本要求，并结合我校体育教学师资、场地、器材等实际情况，开设以下选项课：篮球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、街舞等。按照国家文件要求大专院校体育课上满三学期 108 学时。

## 11. 公共外语

通过本课程的学习，学生能够掌握基本的英语语法，能基本听懂日常生活用语和简单对话；熟练掌握一般的交际用语，能在日常的涉外活动中进行简单的交流；能基本读懂一般题材的浅易英文资料；能借助词典将一般题材的材料译成汉语；能撰写常见的简短英语应用文。本课程通过基础英语的学习，掌握英语语言和文化知识，习得英语词汇、

语法规则，训练英语听、说、读、写、译的技能，培养文化意识和未来职业素养。

课程专任教师必须具有高校教师资格证书，具有系统、扎实的英语专业知识，具备娴熟的听说读写译技能，爱岗敬业，为人师表。教学条件需要多媒体教室、网络接入等。课程教学评价由形成性测评和终结性测评组成。形成性测评占 60%，主要由课堂出勤率、课堂表现、训练任务和作业完成情况等方面构成。终结性测评占 40%，以期末笔试、口试形式进行。

## 12. 劳动教育

该课程主要围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面设计. 明确劳动教育总体目标。通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体会劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。

### (二) 专业技能课程

表2专业核心课程简介

序号	课程名称	课程性质和任务 (或主要内容)	知识目标	能力目标	素质目标
1	民航服务沟通技巧	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	民航服务人员自身知识、能力和品德	通过沟通协商解决旅客在民航服务过程中遇到的问题	发现旅客个性化需求
2	民航服务英语	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	通过系统的训练，使学生在贴近实际工作的情景中，准确掌握和使用民航英语口语的各种表达功能，通过语言的大量实践，从而达到能够准确和熟练的运用民	具备一定的英语听力能力，掌握一定的英语听力技巧，能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流能力	培养学生普通话整体运用的能力，培养较强的沟通交流能力，在学习和训练中善于用标准的英语语言进行表达和沟通

			航服务英语进行交际目的		
3	客舱设施与服务	客舱内部设施设备介绍、相应操作及使用方法；乘务工作的具体流程；乘务员职责；客舱服务规范	明确客舱服务与管理的概念及内涵	理解客舱服务的核心与本质	掌握客舱服务与管理的特点
4	客舱安全与应急处理	客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查与重点；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	相关的民航安全管理基本理论	客舱内应急设备和应急处置方法	旅客管理和急救知识
5	民航客舱救护	客舱急救基础知识；心脏复苏、创伤现场救护、机上常见病症处理、常见传染病的防治；客舱空勤人员的卫生保健知识	使学生掌握人体解剖、生理、病理学的基本概念	了解空中常见疾病的临床表现与治疗原则	学生紧急救助能力，满足岗位职责
6	民航服务心理学	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健康管理如应对挫折、缓解工作压力	使学生能熟悉航空服务中空中乘务、地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求	能运用人际沟通技巧应对服务过程中旅客的心理变化	提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求

### （三）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在相关企业开展完成。实训实习主要包括民航服务礼仪实训、形象设计实训、中航行业实习等校内外实训、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校空中乘务专业顶岗实习标准》来执行。

#### (四) 相关要求

学校统筹安排各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；应结合实际，开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、拓展课程或专题讲座(活动)，并将有关内容融入专业课程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

### 七、教学进程总体安排

总学时为 2732 学时，16 学时折算 1 学分。公共基础课学时为总学时的 26.79%。实践性教学学时为总学时的 60.61%，其中，顶岗实习累计时间为 6 个月，选修课程学时累计为总学时的 12.88%。具体安排详见下表 3、表 4、表 5、表 6：

表 3 空中乘务专业学时学分分配表

项目	学期		周数						合计	学时	学分
	一	二	三	四	五	六					
入学教育	(0.5)							(0.5)			
军训	2							2	2×30=60	2	
课堂教学 (授课、实验)	16	16	16	16	12			76	1808	113	
公选课	(8)	(8)	(8)	(8)	(8)				3×32=96	6	
专项实训实习		2	2	2				6	6×24=144	6	
顶岗实习 1					6			6	24×24 =576	24	
顶岗实习 2						18		18			
毕业设计(含答辩)							2	2	2×24=48	2	
机动	1	1	1	1	1			5			
考试	1	1	1	1	1			5			
社会实践	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)			(5)			
总计	20	20	20	20	20	20	20	120	2732	153	

表 4 空中乘务专业学时分配统计表

课程类型	课程门数	学分	学时	占总学时比例
公共基础课程	21	44	732	26.79%
专业课程	23	109	2000	73.21%
选修课程	7	22	352	12.88%

理论学时：1076 占总学时比例： 39.39% 实践学时： 1656 占总学时比例： 60.61 %

表 5 空中乘务专业课程学时数与学分分配表

课程类别	课程性质	课程名称	学分	学时分配			按学期分配周学时						考核方式		开课院(部)	
							第一学年		第二学年		第三学年					
				合计	理论	实践	一 16	二 16	三 16	四 16	五 12	六	考查	考试		
公共基础课程	必修课	军训	2	60	0	60	(2周)							√		学生处(团委)
		大学生心理健康教育	2	32	16	16	2							√		学生处(团委)
		军事理论	1	16	16	0	(2)							√		军事体育教学部
		大学体育 1	2	32	6	26	2							√		军事体育教学部
		思想道德与法治	3	48	36	12	3							√		马克思主义理论教研部
		公共外语 1	2	32	16	16	2								√	基础部
		公共外语 2	2	32	16	16		2							√	基础部
		计算机基础 1	2	32	16	16	2							√		信息工程系
		大学生职业发展与就业指导	2	32	22	10	2							√		基础部
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论课	3	48	48	0		3						√		马克思主义理论教研部
		形势与政策(1234)	1	16	16	0	(0.25)	(0.25)	(0.25)	(0.25)				√		马克思主义理论教研部
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	32	0	2							√		马克思主义理论教研部
		计算机基础 2	2	32	16	16		2						√		信息工程系
		大学体育 2	2	32	6	26		2						√		军事体育教学部
		劳动教育	1	16	16	0		(2)						√		教务处
大学生创业基础	2	32	22	10				2				√		基础部		

		民航商务英语	4	64	32	32			4				√		基础部
		普通话	3	48	32	16			3				√		基础部
		小 计	38	636	364	272	15	9	7	2					
	选修课	党史国史、中华优秀传统文化、大学语文、体育、健康教育、美育课程、职业素养、国学教育类课程、创新创业教育、人文素养、“互联网+”等课程	6	96	96	0	(2)	(4)	(4)	(4)	(4)		√		教务处
		小 计	6	96	96	0									
合计			44	732	460	272	15	9	7	2					
		化妆技巧与形象设计	4	64	32	32			4				√		经济管理系
		民航求职面试技巧	4	64	32	32				4			√		经济管理系
		餐饮服务与管理	4	64	32	32	4						√		经济管理系
		民航概论	4	64	32	32		4					√		经济管理系
		客源国概况与风俗	4	64	32	32		4					√		经济管理系
		民航旅客运输	4	64	32	32				4			√		经济管理系
		民航服务礼仪 1-2	8	128	64	64		4	4				√		经济管理系
		小 计	32	512	256	256	4	12	8	8	0				
	专业核心课	民航服务沟通技巧	4	64	32	32				4				√	经济管理系
		民航服务英语 1-2	5	80	40	40	2	3						√	基础部
		客舱设施与服务	4	64	32	32			4					√	经济管理系
		客舱安全与应急处理	6	96	48	48					8		√		北京中航铁服
		民航客舱救护	6	96	48	48					8		√		北京中航铁服
		民航服务心理学	4	64	32	32				4				√	经济管理系
		小 计	29	464	232	232	2	3	4	8	16				
	专业拓展	民航卫生保健及食品营养	4	64	32	32				4				√	经济管理系
		公共关系	4	64	32	32			4					√	经济管理系
		民航危险品运输	6	96	48	48					8		√		北京中航铁服



		民航职业素养	2	32	16	16				2			√		经济管理系
		小 计	16	256	128	128	0	0	4	6	8				
合 计			77	1232	616	616	6	15	16	24	24				
总 计			121	1964	1076	888	21	24	23	24	24				
周 学 时 (不包含括号内学时)							21	24	23	24	24				

表6 空中乘务专业实训实习项目、学分、学时数分配表

序号	实训实习项目	学分	学时	按学期分配实训项目						实训地点	
				第一学年		第二学年		第三学年		校内	校外
				一	二	三	四	五	六		
1	民航服务礼仪实训	2	48		√					√	
2	形象设计实训	2	48			√				√	
3	民航乘务综合实训	2	48				√			√	
4	顶岗实习1	6	144					√			√
5	顶岗实习2	18	432						√		√
6	毕业设计	2	48						√	√	
合计		32	768								

备注：实践性教学环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校空中乘务专业顶岗实习标准》

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业拥有5位专职教师，校外兼职教师1人。师生比例约为1:10。专职教师中副教授2人，讲师3人。高级职称教师占比40%，中级职称教师占比60%，教师年龄结构合理，是一支积极向上的教师队伍。

#### 2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心具有英语、航空相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业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；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

#### 3. 专业带头人

专业带头人，讲师，参加北京中航天使教育集团组织的航空师资培训并获得相应证书，先后讲授民航服务礼仪、客舱设施与服务、民航沟通技巧等主要课程，能够较好地把握国内外航空类行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本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。

#### 4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，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。

表 7 本专业授课教师一览表

序号	姓名	出生年月	学历/学位	职称	所学专业	专(兼)职	是否双师
1	王芳	1982.07	本科	讲师	音乐学	专任	否
2	陆姣	1981.03	本科	副教授	英语	专任	否
3	张楠楠	1980.11	本科	副教授	英语教育	专任	否
4	宋晓微	1983.09	本科/硕士	讲师	旅游管理	专任	是
5	赵玉静	1982.06	硕士	讲师	旅游管理	专任	是
6	邵娟	1976.10	本科/学士	副教授	会计	专任	是
7	陈东方	1970.05	本科/学士	副教授	电子政务	专任	是
8	吕戎琪	1998.12	本科	讲师	轨道交通专业	兼职	是
9	于百涛	1989.02	本科	无	汉语言文学	兼职	否
10	董安妮	1995.01	本科	无	人力资源管理	兼职	否

## (二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

### 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；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. 校内实训室情况

表 8 校内实训室基本配置要求及功能说明

序号	实验实训室名称	基本配置要求	场地面积 / m <sup>2</sup>	功能说明
1	形体训练室	舞蹈练习器材	80	形体训练
2	客舱服务模拟仓	模拟机舱	120	航空服务类专业综合 实训
3	形象设计室	化妆台	70	化妆, 形象设计

### 3. 校外实训基地

表 9 校外实训基地基本配置要求及功能说明

序号	实训基地名称	地址	功能说明	基地负责人
1	北京中航铁服实训 基地	河北省廊坊市东 方大学城	航空模拟舱、CBT 航空虚 拟实训设备、安检实训设 备、航空值机台	张国锋
2	北京首都机场	北京首都机场	机场海关旅检、机场中控 调度员、机场停车楼贵宾 接待、机场 CIP 要客接待 服务人员、机场消防巡视 岗、飞机监护员、安检防 爆测温、机场地面服务	刘杰
3	杭州萧山机场	浙江杭州机场	机场海关旅检、机场中控 调度员、机场停车楼贵宾 接待、机场 CIP 要客接待 服务人员、机场消防巡视 岗、飞机监护员、安检防 爆测温、机场地面服务	魏征

### 4. 学生实习基地

具有稳定的校外实习基地；能提供空中乘务等相关实习岗位，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。

### 5. 支持信息化教学方面

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；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，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

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

本专业采用国家高职高专规划教材。根据《黑龙江农业职业技术学院教材建设管理暂行规定》择优选用教材。

#### 2. 图书文献配备

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：民航实用礼社交礼仪图书等。

#### 3. 数字教学资源配置

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。

### （四）教学方法

积极探索教学方式，将案例教学、情境教学方式运用到实际教学中；广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法；推广混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。

### （五）教学评价

从课程教学质量监控出发，对人才培养进行评价。每门课程均制定细化的课程考核方案，在课程考核时严格按考核方案执行。最终考核是将学生学习过程考评、终结性考评，及学习态度考评相结合的方式，给出最终成绩。

#### 1、课程教学考核

（1）**考试课程：**学习成绩是根据学生期末考试成绩和平时成绩（包括平时考勤、完成实验、课外作业、课堂讨论、平时测验等）综合评定。具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

（2）**考查课程：**学习成绩根据平时成绩和阶段性测验成绩综合评定。平时成绩可根据学生出勤、听课、作业、课堂讨论等情况评定，具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

## 2. 毕业论文（设计）

毕业论文（设计）是高职学生在校学习期间最后一个综合性实践教学环节，是实践教学的重要组成部分。

（1）本专业每名同学在指导教师的指导下，撰写本专业的毕业论文（设计），在规定的时间内上交本分院，由本分院成立毕业论文（设计）答辩委员会根据《黑龙江农业职业技术学院毕业论文（设计）成绩考核质量标准》组织专家评定，凡评为合格以上者可获得相应的学分。

（2）凡参加本分院组织的毕业论文（设计）答辩者可获得规定的学分。

（3）凡通过毕业论文（设计）答辩的学生可获得规定学分。

以上三项学分数之和构成毕业论文（毕业设计）应获得规定的学分。

## （六）质量管理

### 1. 日常教学管理制度

建立听课制度。各专业团队带头人每学期听课不得少于 10 次，主要以其分管教学团队课程的授课教师课程为主。教学团队教师每学期至少听 10 学时课。制定学生教学信息员制度。学校教务科每学期召开信息员反馈会议，信息员将分院的教学信息收集、整理后向学校教务科汇报有关信息，并写出书面材料。

制定教师考核制度。教师考核于每年年末进行，考核对象为在职在编、聘任到教师岗位上从事教学工作的专任教师；考核内容包括思想政治表现考核、教学工作考核、科研工作考核和其他工作考核，考核结果分为优秀、合格、基本合格 and 不合格四个等级。

建立青年教师导师制度。根据学校有关规定，分院为每年新入职青年教师配备一名专业指导教师，进行结对子，以老带新。

严肃考试管理制度。规范命题试卷、严肃考试纪律，严格考场管理。规范阅卷环节，坚持考前教育与考场严格管理相结合，建立巡考责任制。

### 2. 教学质量保障体系

教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”等教学方面的质量标准为依据，分院定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师和学生意见、建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或作出处理。教师座谈会、学生座谈会（分专业）每学期至少分别召开一

次。

### 3. 教学过程的管理和监控

#### (1) 教学计划方面的监控

监控点：教学计划执行情况

监控依据：教学计划、校历表、教学任务书、课程表、教学进程表

#### (2) 课堂教学和实践教学方面的监控

监控点：教学态度、水平、方法、内容、教书育人及教学秩序和条件

监控依据：《常规教学基本规范》、教学大纲、授课计划、课表

#### (3) 考试方面的监控

监控点：考场环境、试卷质量、考纪考风、成绩分布

监控依据：关于考试(含补考)命题的规定、考场规则

### 4. 教学诊断与改进

加强日常教学组织运行与管理,每学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,开展教学团队活动,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。

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。专业教研组织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

学生在学院规定年限内,达到以下要求,准予毕业,由学院颁发毕业证书。

1. 在3年内学生自身达到本专业所培养的素质、知识、能力要求
2. 修完本专业人才培养方案规定的课程,成绩合格并获得153学分;
3. 符合学院其他相关规定。

## 十、附录

### (一) 论证专家名单及论证意见

表10 专业论证专家名单

姓名	职称	单 位	联系电话	特长专业
王树军	教授	黑龙江农业职业技术学院	13512645617	计算机
张雅静	教授	黑龙江农业职业技术学院	15765376277	经济管理
黄晓梅	教授	黑龙江农业职业技术学院	13704862187	教育教学
董安妮	无	北京中航铁服教育投资股份有限公司	15001015443	空中乘务
于百涛	无	北京中航铁服教育投资股份有限公司	18531640667	民航安全技术管理

专家论证意见：  
 空中乘务专业人才培养方案（2023级）契合企业人才需求，适应产业发展要求和专业发展趋势，人才培养目标设定明确，描述清晰，为企业提供了较好的人才储备。毕业生要求能够有效支撑专业的培养目标及能够清晰体现专业能力的培养。课程结构合理，知识体系完整，先行和后续的逻辑关系清晰，课程设置能够满足人才培养要求。

组长签字：   
 2022年12月9日

学院教学工作委员会意见

(主任签字)   
 年 月 日

学院主管部门意见   
 (签字盖章)  
 年 月 日

省教育厅主管部门备案意见  
 (盖章)  
 年 月 日



(二) 人才培养方案变更审批表

表 11 黑龙江农业职业技术学院人才培养方案变更审批表

分院名称		专业名称		专业层次	专科 <input type="checkbox"/> 中专 <input type="checkbox"/>
变更类型	<input type="checkbox"/> 课程（包括新增、撤销及课程名称、学时学分、开课学期、考核方式等的变更） <input type="checkbox"/> 实践环节（包括实习实训、课程设计、社会实践等的变更）				
变更原因					
变更后课程情况	课程名称				
	课程类别	公共基础课 <input type="checkbox"/>	专业基础课 <input type="checkbox"/>	专业课 <input type="checkbox"/>	
		限选课 <input type="checkbox"/>	实践环节 <input type="checkbox"/>		
	课程学时		课程学分		实验（上机）学时
	开课学期			考核方式	考试 <input type="checkbox"/> 考查 <input type="checkbox"/>
		从何年级开始实施			
参与讨论人员签名（至少 5 人）					
教学单位意见	团队（教研室）意见：  专业带头人（教研室主任）签字：____年 月 日  分院意见：  签字（盖章）：____年 月 日				
教务处意见	教务处意见：  签字（盖章）：____年 月 日				
教学指导委员会意见	教学指导委员会意见：  签字（盖章）：____年 月 日				

注：本表一式二份，经批复后，教务处存一份，分院存一份。