

民航运输服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

民航运输服务专业（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历。

三、修业年限

基本修业年限为 3 年。

四、职业面向

（一）职业岗位

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)类别(或 技术领域)举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (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 (4-02-05-02) 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

（二）职业证书

1. 通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
全国大学生英语等级 证书	教育部高等教育司	四级考试成绩达 380 分	大学英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	计算机应用基础
普通话水平测试等级 证书	河南省语言文字工作 委员会	二级乙等以上	普通话 大学语文

2. 职业资格证书/职业技能等级证书/行业企业标准

证书或标准名称	颁证单位	建议等级	融通课程
1+X 民航旅客地面服务技能等级证书	北京翔宇教育咨询有限公司	中级	民航客票销售 值机与行李运输 飞机载重平衡
1+X 民航货物运输技能等级证书	北京翔宇教育咨询有限公司	中级	民航货物运输 民航危险品运输
民用航空运输销售代理岗位技能培训合格证	中国航空运输协会	合格	民航客票销售 民航计算机订座
茶艺师	信阳航空职业学院院校等级认定中心	高级	形体训练/体能训练 航空服务礼仪 沟通技巧 茶酒文化
急救证	河南省红十字会	合格	院外急救

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，掌握本专业所必须的理论知识、操作技能和技术应用能力，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，面向航空运输产业需求，能够从事民航售票员、民航客运员、民航货运员等工作岗位的具有高等职业技术教育大专规格高素质技能型专门人才。

（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) 具有强健的体魄、健康的心理和健全的人格，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，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、安全消防等相关知识；

(3) 掌握航空运输地理知识；

(4) 熟悉旅客服务心理学知识；

(5) 掌握民航客票销售和计算机订座的流程方法；

(6) 掌握民航旅客地面服务、货运销售及货运服务知识；

(7) 掌握民航危险品收运、仓储及装载的流程方法；

(8) 掌握飞机载重平衡知识；

(9) 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。

六、课程设置与教学进程总体安排

（一）课程思政

各类课程设置，注重理论与实践一体化教学；将思政元素有机地融入课堂教学与实践教学中去，有效地开展课程思政教育；鼓励自主开设其他特色课程；以选修课、学术讲座开阔学生视野，拓展知识面。

（二）课赛融通

建立课赛融通机制，对取得对应专业省级以上各种技能大赛二等奖以上名次的学生，可置换一门专业选修课，该门课程可免修。

（三）课程设置与教学计划进程表见附录。

（四）每门课程的课程目标、主要内容和教学要求等见课程标准。

七、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

师资素质是教学质量的重要保证，因而师资队伍是课程建设的关键。依托校企合作，培养造就一支专兼结合、具有较高的政治素质和道德修养水平、有较强的课程开发能力和专业实践教学能力的“双师结构”师资队伍是专业建设的基础。为此专业采取以下具体措施：

1. 聘请专业能力突出的民航技术骨干为外聘教师，充实专业教师团队。民航技术骨干有较强的专业技术能力和丰富的岗位实践经验，通过与校内专任教师的合作，指导校内的单项实训、综合实训，为校内学生的职业技能考核提供培训，为专业核心课程的教学实施提供建议，从而提升民航运输专业的教学水平和质量。

2. 健全校内专任教师的顶岗培训长效制度，专任教师定期到相关民航企业单位顶岗实践，学习企业的新技术、新方法，及时掌握行业发展的新趋势，通过顶岗实践，专任教师可考取民航国内客运员职业资格证书或中国航协教员资质。

3. 专业教学团队结构要求

（1）双师结构：专任教师双师素质比例达到 50%以上；

（2）专兼比例：专业教师专兼比达到 4:1；

（3）学历结构：专任教师硕士研究生以上占 50%；

（4）年龄结构：45 岁以上占 20%、30 岁以上占 50%、30 岁以下占 30%；

（5）职称及职业资格结构：高级职称占 30%、中级职称占 50%、中级职称以下占 20%。

（二）教学设施

以职业岗位技能为核心，以培养学生职业能力、职业道德及可持续发展能力为基本点，以工作（岗位）流程为导向，按专业基础实训、专项技能实训、专业综合实训和岗位实习四个层次建设专业实训实习基地。实现校内实训中心的模拟性、开放性，校外实训基地的实践性、实习性、技术服务型。

校内实训中心和校外实训基地包括如下方面：

1. 校内主要实训基地及功能

序号	实训室名称	实训项目	支撑课程	主要设备要求
1	模拟候机实训中心	客票销售、换开客票、选取座位、行李托运、人身检查、开箱包检查等	民航旅客运输、值机和行李运输、民航货运运输、民航危险品运输、民航客票销售、民航安检实务等	仿真候机楼问询台、值机柜台、行李传送带、安检门、手持金属探测器、验证仪、违禁物品样品、各类旅行箱、X光机、验证和开箱包操作柜台
2	民航 CBT 实训室	航班信息查询、旅客订座记录建立与提取、旅客订座记录的修改、旅客电子客票出退票等	民航客票销售、民航计算机订座操作	配备专用服务器、交换机、电脑、多媒体网络教学平台、投影仪等设备
3	礼仪训练实训室	礼仪训练、仪表形象与言谈举止训练	航空服务礼仪	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备
4	形体训练实训室	形体训练与形象塑造	形体训练	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、形体训练设备等
5	茶艺实训室	礼仪接待、茶艺准备、茶艺演示、茶饮服务、茶艺表演	茶酒文化	茶桌、茶椅和各种茶具
6	航空医疗急救实训室	心肺复苏、海姆立克急救实训、外伤包扎、伤员搬运等	院外急救	心肺复苏假人、急救箱、药品等
7	化妆实训室	设计、化妆、发式梳理、卸妆	航空服务礼仪(含化妆)	化妆镜、化妆台、化妆品

2. 校外实习基地

序号	名 称	主要实训项目
1	中国南方航空集团公司河南分公司	民航旅客运输流程、民航货运服务、危险品运输等。
2	中国南方航空集团公司湖北分公司	

序号	名 称	主要实训项目
3	中国东方航空有限公司	民航旅客运输流程、民航货运服务、危险品运输等。
4	河南郑州新郑国际机场有限公司	客运值机、行李处理、客运组织、航班配载平衡、航班调度协调、不正常航班及不正常旅客服务；民航旅客运输、航空服务礼仪、民航广播词训练等。
5	信阳明港机场	客运值机、行李处理、客运组织、航班配载平衡、航班调度协调、不正常航班及不正常旅客服务；民航旅客运输、航空服务礼仪、民航广播词训练等。
6	上海携程旅行网	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等）；电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。
7	信阳携手同程技术有限公司	电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。
8	深圳市云飞航空有限公司	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等）；电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。
9	百拓商旅（北京）网络科技有限公司	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等）；电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。
10	北京金色世纪商旅网络科技有限公司	客票销售、市场销售推广、商务谈判、电话服务礼仪、电话服务沟通。
11	北京电信一国航客服中心	客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等）；电话服务礼仪、电话服务沟通、电话谈判及独立进行非正常情况的处置。

（三）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。加强专业课教材的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。积极开发和利用网络资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

（四）教学方法

民航运输服务专业应摆脱完全“教师讲，学生听”的教学模式，应适当变

换教学手段，采取“讲授与讨论”相结合、“讲授与实践”相结合、“讲授与小组评比”相结合，并且运用情境模拟、案例分析等教学手法，从而提高学习效果，增强学生学习主动性。

（五）学习评价

课程考核分为过程性考核和终结性考核等，各项考核占比可按下表执行。

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	理论课	40%	60%	考试/考查
2	理实一体课	60%	40%	考试/考查
3	实训课	80%	20%	考查

1. 教学考核包括过程性考核和终结性考核。终结性考核为课内安排的期末考核。过程性考核为作业、课堂表现、实验、单元测验、线上自主学习等。

2. 过程性考核的内容包括知识、技能、素养、态度四个部分内容。根据课堂知识体系的具体要求，决定不同的分值。素养方面主要是团队合作精神、独立思考、人际交流等方面的内容。学习态度方面主要考察学生在本堂课或本阶段积极参与的程度如何。

3. 评价方法：采用自我评价、小组评价和教师评价多元考核评价方式相结合的方法。

4. 建立成果认定、学分兑换制度，对取得课程对应的相关职业技能等级证书（X证书）、行业企业认可的职业资格证书等规定的学习成果予以认定，可申请专业选修课程学分兑换。

5. 重点把握：（1）关注学生个体差异；（2）注重学习过程评价；（3）着眼学生学习目标达成；（4）职业能力评价注重专业能力整合。

（六）质量管理

为保障人才培养方案的顺利实施和持续改进人才培养质量，使人才培养过程的关键环节始终处于可控状态，需建立适应本专业人才培养模式需要的教学质量监控体系。

八、毕业要求

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案设置的全部课程和教学环节，取得规定学时学分，鼓励获得 1+X 民航旅客地面服务、1+X 民航货物运输专业技能等级证书，德智体美劳达到培养规格，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

九、执行对象

从 2022 级学生开始执行。

十、附录

附录 1. 课程结构与学时学分构成表

附录 2. 课程设置与教学计划进程表

附录 3. 培养方案专家论证审议表(留存二级学院备查)

附录 4. 人才培养方案审批表

附录 5. 人才培养方案变更审批表(留存二级学院备查)

附录 1 课程结构与学时学分构成表

课程类别			学时、学分比例			
			学时	学时比例（%）	学分	学分比例（%）
必修课	公共基础课	理论	416	15.3	37	25.6
		实践	304	11.1		
	专业基础课	理论	128	4.7	21	14.5
		实践	256	9.4		
	专业核心课	理论	252	9.4	26	18.1
		实践	216	7.9		
	实践实训课程	实践	854	31.4	43	29.9
选修课	公共选修课	理论	94	3.4	9	6.3
		实践	60	2.2		
	专业选修课	理论	72	2.6	8	5.6
		实践	72	2.6		
总 计			2724	100	144	100
备 注			实践性教学学时占总学时数的 64.6%			

附录2 三年制高职民航运输服务专业课程设置与教学计划进程表

课程性质	课程名称	课程类别	考核方式		课程学时			学分	各学期课堂教学周学时						
			考试	考查	理论学时	实践学时	学时总计		一	二	三	四	五	六	
									16	18	18	18	18	18	
公共基础课	军事技能训练与入学教育	必修		√		128	128	3	2周						
	军事理论	必修		√	32		32	2	2						
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论	必修	√		30	6	36	2		2					
	思想道德与法治	必修	√		40	8	48	3	3						
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	√		46	8	54	3			3				
	形势与政策	必修		√	24	8	32	1	每学期8学时						
	大学生心理健康教育	必修		√	24	8	32	2	2						
	大学体育	必修		√	12	92	104	6	2	2	2				
	大学英语	必修	√		100	36	136	8	4	4					
	大学语文	必修		√	32	0	32	2	2						
	创新创业教育	必修		√	8	10	18	1		1					
	高等数学	必修	√		68	0	68	4	2	2					
	小计					416	304	720	37	17	11	5			
专业基础课	民航概论	必修	√		16	16	32	2	2						
	民航法规	必修		√	18	18	36	2		2					
	形体训练（女） 体能训练（男）	必修		√	0	68	68	4	2	2					
	航空服务礼仪（含化妆）	必修		√	16	52	68	4	2	2					
	院外急救（机场）	必修		√	6	30	36	2			2				
	旅客服务心理学	必修	√		36	36	72	4				4			
	沟通技巧	必修		√	18	36	54	3				3			
	小计					128	256	384	21	6	6	2	7		
专业核	民航客票销售	必修	√		18	18	36	2		2					
	航空运输地理	必修	√		36	36	72	4		4					

心 课	民航地勤英语	必修	✓		36	36	72	4			4			
	民航危险品运输	必修	✓		54	18	72	4				4		
	值机与行李运输	必修	✓		18	54	72	4			4			
	机场运营管理	必修	✓		54	18	72	4				4		
	民航货物运输	必修	✓		36	36	72	4				4		
	小计				252	216	468	26	0	6	8	12		
实 践 实 训 课 程	劳动周	必修				60	60	3	以实习实训课为载体开展劳动教育； 每学年设立劳动周					
	毕业论文（设计）	必修				120	120	6						6周
	岗位实习	必修				580	580	29					18周	11周
	毕业教育	必修				20	20	1						1周
	订座实训（2周）	必修				74	74	4			4（2周）			
	小计					854	854	43			4			
公 共 选 修 课	音乐鉴赏	限选		✓	8	10	18	1		1 （ 四 选 一）				
	戏剧鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	舞蹈鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	书法鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	艺术导论	限选		✓	8	10	18	1			1 （ 四 选 一）			
	美术鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	影视鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	戏曲鉴赏	限选		✓	8	10	18	1						
	中华优秀传统文化	限选		✓	18	0	18	1		1				
	计算机应用基	限选		✓	32	32	64	4	4					
	大学生职业发展与就业指导	限选		✓	10	8	18	1		1				
	国家安全教育	限选		✓	18	0	18	1					1 （ 二 选 1）	
	党史国史	限选		✓	18	0	18	1						
	中西文化比较	任选		✓	18	0	18	1			1			
	大别山红色文化与大学生思	任选		✓	18	0	18	1			1			

	想政治教育													
	小计				94	60	154	9	4	3	1	1		
专业 选修 课	茶酒文化	任选		√	18	18	36	2			4 (三 选 二)			
	民航市场营销	任选		√	18	18	36	2						
	民航地勤服务	任选		√	18	18	36	2						
	飞机载重与平衡	任选		√	18	18	36	2			4 (三 选 二)			
	航空安全管理	任选		√	18	18	36	2						
	民航广播词训练	任选		√	18	18	36	2						
	小计				72	72	144	8	0	0	4	4		
合计					962	1762	2724	144	27	25	24	24		

附录3 民航运输服务专业人才培养方案专家论证审议表

专业所在学院	航空管理学院	专业名称及代码	民航运输服务专业 (500401)	
专家组成员	姓名	性别	职称	所在单位 签名
	汤文军	男	高级技师	郑州新郑国际机场安全检查站 汤文军
	刘涛	女	讲师	信阳航空职业学院 刘涛
	何祥	男	助教	信阳航空职业学院 何祥
	周蕾	男	讲师	湘南学院 周蕾
	蔡桂芳	男	讲师	信阳航空职业学院 蔡桂芳
	刘敏	女	安检员技师	郑州新郑国际机场安全检查站 刘敏
	周燕涛	男	高级技师	郑州新郑国际机场安全检查站 周燕涛
	谢春近	男	高级安检员	信阳明港机场安全检查站 谢春近
	桑煜淋	男	安检员	信阳明港机场安全检查站 桑煜淋
审议意见 (包括总体思路、专业定位、培养目标、培养规格、课程设置等) 经过民航运输服务专业指导委员会的评审, 结合郑州新郑国际机场、信阳明港机场各专家的调研意见, 一致认为: 2022 级民航运输服务专业人才培养方案总体思路正确、专业定位较为准确, 培养目标、规格比较清晰, 课程体系和教学过程合理, 实施保障较为完善, 方案科学可行, 同意实施。 2022 年 7 月 12 日				

附录4 民航运输服务专业人才培养方案审批表

专业所在学院	航空管理学院	专业名称及代码	民航运输服务专业 (500401)
培养方案主要编制人			
姓名	职称	职务	所属单位
曹军	讲师	副院长	信阳航空职业学院
刘涛	讲师	副院长	信阳航空职业学院
蔡桂芳	讲师	安检教研室主任	信阳航空职业学院
何祥	助教	教学主任	信阳航空职业学院
刘显辉	助教	乘务教研室主任	信阳航空职业学院
闫伟	助教	专任教师	信阳航空职业学院
二级学院专业建设委员会审查意见	同意。培养方案从2022年9月起实施 主任签字: 汤子卿 (公章) 2022年7月15日		
教务处审查意见	同意。 教务处处长签字: 苏美娜 (公章) 2022年7月20日		
主管校长审批意见	同意。 主管校长签字: 张信 (公章) 2022年7月25日		
党委会审定意见	同意。 党委书记签字: 杨秀丽 (公章) 2022年7月29日		

附录5 人才培养方案变更审批表

申请学院				适用专业、年级		
申请时间				申请执行时间		
人才培养方案调整内容	调整前	课程名称	课程性质	学时/学分	开课学期	考核方式
	调整后	课程名称	课程性质	学时/学分	开课学期	考核方式
调整原因		负责人签字：_____年 月 日				
二级学院专业建设委员会意见		主任签字：_____（公章） 年 月 日				
教务处意见		教务处处长签字：_____（公章） 年 月 日				
主管校长审批意见		主管校长签字：_____（公章） 年 月 日				
党委会审定意见		党委书记签字：_____（公章） 年 月 日				

注：此表一式二份，二级学院、教务处各留存一份。

