

机场运行服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

机场运行服务与管理专业（500408）。

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）	机场运行指挥员（4-02-04-03） 航空运输地面服务员（4-02-04-02） 危险货物运输作业人员（4-02-05-04）	机场运行指挥员 民航客运员 民航货运员 配载员

（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类等级认定中心	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；掌握本专业知识和技术技能，面向航空运输业的机场运行指挥员、航空运输地面服务员、客运售票员、危险货物运输作业员等职业群，能够从事机场运行指挥员、民航售票员、民航客运员、民航货运员工作的高素质技术技能人才。

（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）具有质量意识、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目运动技能，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，能够形成一两项目艺术特长或爱好。

2. 知识

（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）掌握民航客票销售知识；

（6）掌握旅客地面服务、货运销售及货运服务知识；

（7）掌握机场运行管理及指挥相关知识；

（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）具备按照民航规章和工作程序要求，解决突发问题的能力；

（5）具备为航班旅客、货物提供配载平衡的能力；

（6）具备机场运营管理保障的能力；

（7）具备办理普通货物收运、特种货物接收、邮件收运运输服务的能力；

（8）具备处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况的能力。

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）主要课程的课程目标、主要内容和教学要求等如下。

1. 必修公共基础课程

（1）思想道德修养与法律基础（48 学时）

本课程培养学生良好的思想道德素质和法律素质，通过讲授大学生人生观、价值观、道德观和法制观等方面知识，并综合运用马克思主义的基本观点和方法，在理论与实际相结合的基础上，对当代大学生面临和关心的实际问题予以科学的有说服力的回答。

本课程属于理论与实践相结合的课程，通过教学达到以下基本要求：通过课堂教学以及社会实践，帮助大学生尽快适应大学生活，提高大学生的思想道德修养和法律意识，树立正确的世界观、人生观、价值观和法制观，树立远大崇高的理想，培养学生完善的人格和良好的心理素质，使他们逐渐成长为全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（36 学时）

本课程旨在帮助学生学习毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本内容，帮助学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果，是中国共产党集体智慧的结晶以及对当代中国发展的重大战略意义，帮助学生领悟中国梦的思想内涵以及实现中华民族伟大复兴的中国梦的历史使命。

课程属于理论与实践相结合的课程，通过教学达到以下基本要求：使学生了解中国化马克思主义的形成、发展和理论成果，学会运用马克思主义世界观和方法论去认识和分析问题，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，增强在党的领导下全面建成小康社会，加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性，肩负中华民族伟大复兴的历史使命，积极投身社会主义现代化建设。

（3）形势与政策（32 学时）

本课程培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势，解决问题的能力。结合当前国际国内形势以及我校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，阐明我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。

本课程属于理论课，通过教学达到以下基本要求：使学生较为全面地掌握有关形势与政策的基本理论和基础知识，正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情、党和政府的基本治国方略，让学生形成正确的政治观。

（4）军事理论（32 学时）

本课程培养学生的国防观念、国家安全意识、弘扬爱国主义精神、传承红色基因，提高国防素质，让新时代的大学生成为中国特色社会主义事业的建设者、保卫者和可靠接班人，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。主要内容包括：中国国防、国家安全、军事思想、信息化装备、现代战争。

本课程属于大学生军事课程理论课，通过教学达到以下基本要求：了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强依法建设国防的观念。掌握中国古代

军事思想、毛泽东军事思想、邓小平和江泽民、胡锦涛的新时期军队建设思想。掌握军事思想的形成和发展过程，初步掌握我军军事理论的主要内容，树立科学的战争观和方法论。了解世界军事及我国周边安全环境，增强国家安全意识。掌握高科技军事精确制导技术、空间技术、激光技术、夜视侦察技术、电子对抗技术及指挥自动化等军事高技术方面的概况。熟练掌握当代高技术战争的形成及其特点，明确高技术对现代战争的影响。

(5) 创新创业教育(18 学时)

本课程培养学生的创业思维、方法论和创业精神，让他们将来能够更好地面对高度“不确定、不可预测、未知”的环境，培养其如何独立地与他人合作，提供有价值解决方案的能力。主要内容包括：创业、创业精神与人生发展（创业与创业精神、知识经济发展与创业、创业与职业生涯发展）、创业者与创业团队（创业者、创业团队）、创业机会与创业风险（创业机会识别、创业机会评价、创业风险识别、商业模式开发）、创业资源（创业资源、创业融资、创业资源管理）、创业计划（创业计划、撰写与展示创业计划）、新企业的开办（成立新企业、新企业生存管理）。

本课程属于一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的公共必修课程，通过教学达到以下基本要求：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、学生树立科学的创业观。

(6) 大学生心理健康教育(32 学时)

本课程培养学生的自我认知和心理健康水平，提高适应、抗压和情绪调节能力。主要内容包括：心理健康的含义和标准、大学生的自我意识、人格发展、学习和创造心理、情绪心理、压力与挫折应对心理、意志品质、人际交往心理、恋爱与性心理、大学生常见的心理障碍与防治、生命教育与心理危机应对等健康心理学的基本概念和基本理论。

本课程属于理论与实践相结合的课程，通过教学达到以下基本要求：提高和增强大学生心理素质，预防及调节不良情绪及心理问题的干扰，加强大学生个性特征培养，提高学生认识自我、规划自我，能适应大学学习、生活和社会生活；学会正确处理人际关系、友谊和爱情；开发其潜能，完善人格，提高抗挫折能力，促进科学文化素质和身心健康素质的协调发展，培养全面发展的社会主义建设者和接班人。

(7) 大学体育(104 学时)

本课程培养学生良好的身体素质及科学锻炼身体的良好习惯。通过讲授田径运动、运动损伤的预防及急救方法、大众健身操、24 式简化太极拳、篮球、足球、排球、瑜伽、羽毛球、拓展运动等方面知识以提高学生身体素质。

本课程属于理论与实践相结合的课程，通过教学达到以下基本要求：使学生了解掌握基本的体育知识和运动技能，养成科学锻炼身体的良好习惯。具有良好的心理素质，表现出良好的人际交往能力和合作精神。培养学生顽强拼搏的精神及团队协作精神，提高凝聚力。发扬体育精神，形成积极进取，乐观开朗的生活态度。

(8) 大学英语(136 学时)

本课程主要面向我校三年制各类专业一年级学生，共开设两个学期，是一门基础性的公共英语课程。培养学生的英语日常交际能力，进而提升学生的职业核心素养和能力。本课程分为两个学习阶段，第一学期，着重培养学生的语言应用能力，特别是听说技能；第二学期，根据各专业的工作岗位增加行业工作场景：

如求职面试、职场交际、职业发展等，注重培养学生的职业素养和职业能力。

本课程通过超星泛雅和学习通教学平台上传教学视频和设置在线作业，采用任务型教学模式，学生根据自身的需求，自行决定学习的时间和内容，构建了以学生为中心的翻转课堂教学体系。本课程通过教学达到了《高职高专教育英语课程教学基本要求》中提出的“以实用为主，以应用为目的”的教学要求；体现了学生个性化的学习要求；满足了学生各自不同专业的发展需要。

（9）高等数学（68 学时）

本课程培养学生的数学素养及应用数学的方法和思想。由基础模块+专业应用案例模块构成。其中基础模块为微积分，概率统计；专业应用案例模块根据学院的各个专业需求，有电子专业应用案例，采煤非金属专业案例，建筑工程案例，职业健康应用案例。

本课程属于理论课，通过教学达到以下基本要求：通过基础模块微积分的学习，对中学的数学知识体系进行查漏补缺，巩固提高学生的函数的知识和思想；通过对极限，微分，积分知识学习，培养学生极限，变量的思想；采用数学的角度考虑问题的能力，准确，快速的计算应用能力；提高学生的数学素养。通过专业案例模块的学习，以专业需要为引导，重新温习数学知识，形成应用数学的方法和思想。在整个课程中适时渗透思政的元素，渗透心理健康教育，引导学生做一个具有社会主义核心价值观的时代人才。

（10）大学语文（136 学时）

本课程主要培养学生理解文学作品的思想主旨，领悟职业启示及内涵；掌握语言沟通与各类应用文的基本要求与技巧；会诵读、评析，提升文学鉴赏能力与职业写作能力；提高沟通和书面表达能力，职业（专业）基础素养；培育学生的人文精神，提升文化品位；培养良好的职业意识与职业素养；培养工匠精神与劳动精神，坚定文化自信。

本课程实行专题化、信息化的教学模式，范文讲解与专题讲座相结合，组织课堂讨论、辩论会或习作交流会。结合校园的文化建设，指导学生积极参与第二课堂活动。采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。

2. 选修公共基础课程

（1）公共艺术课（18 学时）

本课程培养学生通过音乐欣赏教学，扩大学生的音乐视野，使学生掌握多方面的音乐表现形式、音乐体裁等知识，并在教学过程中紧密结合音乐要素知识及中外音乐史等方面知识的学习，使学生逐步具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力，逐步具备评价音乐内容和形式中所反映的真、善、美与假、丑、恶的能力。

本课程属于理论与实践课结合，通过教学达到以下基本要求：具备一定的艺术感知能力、艺术鉴别能力；学会运用音乐语言分析音乐作品；了解基本的音乐理论知识；通过音乐欣赏课，明确方向，树立远大的人生目标。通过音乐教育陶冶情操、启迪智慧、激发学生对美的爱好和追求，成为具有一定音乐欣赏水平的音乐爱好者。

（2）大学生职业发展与就业指导（18 学时）

本课程通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。主要包括：建立生涯与职业意识（职业发展与规划导论、

影响职业规划的因素)、职业发展规划(生涯觉醒、认识自我、了解职业、了解环境、职业决策)、提高就业能力、求职过程指导(搜集就业信息、简历撰写与面试技巧、心理调适、就业权益保护)、职业适应与发展(从学生到职业人的过渡、工作中应注意的因素)。

课程属于一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的公共选修课程,通过教学达到以下基本要求:应当树立起职业生涯发展的自主意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观念,把个人发展和国家需要、社会发展相结合,确立职业的概念和意识,愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。应当基本了解职业发展的阶段特点;较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境;了解就业形势与政策法规;掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。应当掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等,还应该通过课程提高学生的各种通用技能,比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。

(3) 计算机应用基础 (64 学时)

本课程主要培养学生初步掌握信息技术基础知识,了解计算机及网络信息处理过程,熟练运用 Windows 操作和 Office 等应用软件解决实际问题的能力。课程主要内容包括:计算机基础知识、Windows 操作系统的基本使用方法、Word 文档处理、Excel 数据处理、PowerPoint 幻灯片制作、计算机网络基础知识,以及应用 IE 浏览和收集网络信息。

本课程属于公共基础选修课。通过教学,重点培养学生的计算机基本操作能力与实际应用能力,使学生掌握计算机的基本知识和技能,能使计算机操作的能力应用于学生今后的工作和生活中,并作为学习其他专业课程的有力工具。

(4) 国家安全教育 (18 学时)

本课程主要培养学生了解国家安全的基本内涵,认识传统与非传统安全,熟悉国家安全战略及应变机制;养成主动关注国内外时事的习惯,具备正确分析国家安全形势的能力;培养学生宏观国际视野,增强学生国家安全和忧患危机意识,具有“国家兴亡,匹夫有责”的责任感和理性爱国的行为素养。

本课程遵循双主体教学模式,通过线上线下相结合教学、典型案例教学、分组研讨等方式让学生认清国家安全形势,拓展知识面,提高学生判断形势、分析问题的能力。采取形成性考核(40%)+终结性考核(60%)的形式进行课程考核与评价。

3. 专业基础课程

(1) 民航概论 (36 学时)

本课程主要培养学生掌握民用航空的含义及分类;掌握民航运输的概念、种类和特点;理解民用航空器的定义和种类;掌握飞机的构造;理解空中交通管理的作用;理解机场与航空公司在民航运输中的意义;能辨别民航主要运输飞机的机型;能识别机场三字代码;能识别航空公司两字代码;能理顺民航旅客登机流程;树立安全第一和旅客至上的服务理念;具备航空救国的爱国情怀;具备爱岗敬业的职业精神;具备协作共享的团队意识。

本课程发挥学生主体地位,以德育培养为先,灵活采用教学方法,强化学生基础理论知识的掌握,采用多维评价方法,监控学生学习全过程,以合理、公开、公平的方式考核学生学习效果。

(2) 管理学基础 (36 学时)

本课程培养学生了解管理学的产生与发展,掌握管理过程的具体职能,即计

划、组织、领导、激励、控制和创新的原理、目的、性质、内容、结构的特点以及执行这些职能的方法和手段；具备计划与决策的能力，环境分析、组织设计与人事的能力，领导与沟通协调的能力，控制与信息处理的能力，运用管理学知识提高其实际管理工作水平的能力；具备现代管理意识和管理素养，理论联系实际、勇于创新的心理品质，良好的团队合作精神，一定的创新意识、创新精神，较高的职业道德素质。

本课程采用合作学习的教学模式，在明确的责任分工下学生通过互助性的活动完成共同的任务；综合运用课堂讲授、案例分析、课堂讨论、实践训练、模拟管理过程等教学手段和方法，建立参与式、交互式、模拟教学和实践训练为一体的教学方法体系。

（3）形体训练/体能训练（68 学时）

本课程培养学生掌握身体各部位的力量与柔韧性、形体瑜伽基础、瑜伽塑形训练等训练的要领和要求；能够正确完成身体各部位的基本素质训练和塑形训练项目，塑造良好体型，提升气质；培养“形体美意识”、平静内心，改善不良情绪，促进身心健康。

本课程主要采用演练结合的方式开展教学。在教学过程中，注重向学生传递正确的价值观念，有技巧性地通过调息、冥想和体式练习帮助学生排除杂念、平静内心，改善不良情绪，促进学生的心理和身体，健康，塑造良好的体型。

（4）民航法规（36 学时）

本课程主要培养学生熟练掌握我国民航法和主要国际民航法关于空中航行、航空人员、民用航空器、民用机场、民用航空运输、民用航空保险以及民用航空犯罪等方面的管理规定；能够灵活运用有关民航法律法规准确分析民航旅客服务方面的典型案例；培养遵法、守法和依法的法律意识和法律思维。

本课程结合民航地面服务职业与岗位特点设计任务引导的项目式的课程内容，倡导以学习者为中心翻转课堂的教学模式，融入课程思政和劳育特色，以典型工作任务和典型案例为载体，通过参与、合作、探究、讨论、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。

（5）航空运输地理（36 学时）

本课程培养学生掌握航空运输相关的地理环境；掌握航空运输布局；掌握国内航空运输区划和主要空港城市；掌握国际航空运输区划和主要空港城市。能正确计算时差及飞行小时，能利用所学航线地理知识为乘客服务；能说出中国的航空区划和主要的航空港概况；能说出国际区划中主要国家及重要空港城市概况。培养学生具有良好的职业道德，遵规守纪的职业习惯；拥有健康的心理品格；树立正确的服务意识与团队协作精神。培养综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力

本课程根据民航服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从机场运行服务管理专业特色出发，以提高服务技能为主线，构建理论与实践教学体系，在教学中注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、实训室情景模拟训练等方式。

（6）民航地勤英语（72 学时）

本课程培养学生掌握英文日常用语规范性表达；掌握民航地勤服务岗位基本工作内容及规范性应用英语；掌握民航旅客售票、值机、安检、特殊旅客、非正常航班、旅客到达等服务情景的常用对客服务用语 和高频句式；掌握民航地勤服务英语话术、听力和口语交际技巧；掌握机场地面常用英文广播词内容。能根据民航机场地面服务不同情境进行流利的英语表达、对客英语会话和英语思维；

能针对民航地勤服务不同工作情境 进行讲解演示及简单口译；能读懂语言真实度较高但较简单的民航 专业知识材料；能够用英语播报机场地面服务广播，发音准确，语音清晰，语调动听；能够用英语熟练解决地面服务中出现的紧急情况。培养学生良好的职业道德；树立全心全意为顾客服务的思想；具备细致、周到、全面、体贴的服务态度；培养健康自信的人格；诚实、热心、互助及团队协作的能力；理解各种文化特征并能适应不同的文化氛围的能力。

本课程按照民航机场地面服务岗位需求和旅客登机服务流程划分教学模块，采取线上线下相结合的混合式教学模式，充分利用校级资源库和中国大学慕课平台等实现课前预学、讨论、课后答疑、师生互动，教学过程中使用多媒体教学设备和信息化教学手段为学生展示微课、视频，音频，图片以及课件等多种学习素材，采用演示法、小组讨论法、角色扮演法、情景模拟法、闯关式教学法等方法实施教学，在情景模拟阶段合理使用航空服务实训设备和实训室。

4. 专业核心课

(1) 机场运营管理（72 学时）

本课程主要培养学生理解民用航空系统和机场系统；掌握机场容量管理的基本内容；理解机场航站区的运营知识；理解机场货运管理基础知识；掌握机场安检与联检的流程；掌握出入机场地面交通系统构成；理解机场管理模式与服务质量控制；掌握机场环保与公共关系活动；掌握机场竞争与营销知识。能识别民用航空系统和机场系统；能分析机场航站区的布局；能描述机场安检与联检的流程；能描述出入机场地面交通系统构成；能策划机场环保与公共关系活动；能策划机场营销方案；能分析机场航空性收入和非航空性收入；能分析机场项目建设中各种融资方式的优缺点。具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和较高的职业素养；具备较强的沟通能力，能够恰当的为旅客、航空公司及货主提供服务；具备良好的心理承受能力，能应对紧急情况；具有良好的团体意识和团队协作精神。

本课程依托课程平台，借助线上自主学习、线下知识内化和课后知识拓展三个教学步骤完成教学任务。

(2) 机场应急救援（72 学时）

本课程主要培养学生熟悉机场应急救援相应的法律法规及咨询通告；熟悉机场应急救援组织机构；熟知机场消防救援基本要求；熟知残损航空器搬移相关法律规定与流程；熟知民用航空非法干扰事件的类型；熟知危险品事件的特点；熟知机场建筑物火灾危险性及特点；应会配备民用机场消防设施、能够对机场消防事件进行救援；能够按流程使用设备搬移残损航空器；能够正确使用民用机场应急救援设施；能够应急处置民航非法干扰事件；能够应急处置各类危险品事件；能够应急处置机场建筑火灾事件；能够组织机场综合急救演练实施；具备严谨、细致、迅速高效的职业素质；具备良好的道德品质、沟通协调和团队合作的能力。

本课程依托课程平台，借助线上自主学习、线下知识内化和课后知识拓展三个教学步骤完成教学任务。

(3) 航行情报服务（72 学时）

本课程主要培养学生了解航行情报工作的基本任务和内容；熟悉机场基本资料和道面系统；掌握机场净空、道面标志特征；掌握各类航图构成和要素；掌握签发航行通告的规定；熟悉航行资料汇编和通报规则；具有机场道面强度识别能力；具有机场灯光的识别能力；具有各类航图的识别能力；具有航行通告的代码编写能力；具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，具备“零差

错、无缺陷”的职业素质；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；具备较强的团队协作精神。

本课程依网络信息化平台、运用案例分析法、情景法、讨论法完成教学任务。

（4）空中交通管理基础（72 学时）

本课程主要培养学生熟知空中交通管制机构以及职能；熟知空域结构；熟知空中交通服务通信发送格式；能运用一般规则，仪表飞行规则，目视飞行规则进行空管服务；能完成陆空对话；能完成空中交通服务电报发送；能进行放行发布，执行机场管制服务的程序；能合理排序，引导飞机进行进近；能合理进行高度层选择，对航空器进行移交与协调保证空中飞行安全；具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，具备“零差错、无缺陷”的职业素质；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；具备较强的团队协作精神。

本课程教学以空中交通服务流程为基础，以工作任务为载体，实行案例式、项目式的教学方法；有效使用数字模拟、网络信息、多媒体等现代化教学手段，提高教学效果。

（5）院外急救（机场）（36 学时）

本课程主要培养学生了解航空环境对人体产生的影响，熟悉空勤人员常见疾病的预防、急救方法，熟悉机场乘客突发疾病、意外伤害的急救处置。熟悉机场自然灾害的应急救援。能够对机场旅客出现的突发疾病和意外伤害进行及时、规范、安全的救护，保证旅客生命与出行安全。能用航空卫生保健与急救知识为旅客服务，具有认真负责、团结协作、吃苦耐劳的工作作风，具有较强的职业道德和团队合作意识。

本课程采用智慧职教平台线上理论学习线下实操急救演练相结合教学方式，能够对机场旅客出现的突发疾病和意外伤害进行及时、规范、安全的救护，保证旅客生命与出行安全。

5. 专业选修课

（1）民航旅客运输（36 学时）

本课程主要培养学生熟知民航票务岗位职责，了解民航计算机订座系统的组成和特点，掌握旅客购票证件和客票使用方面的规则；熟知民航值机岗位职责和 workflows，了解值机服务柜台的种类，掌握办理旅客乘机手续的步骤及要求；熟知我国民航关于行李运输的有关规定，掌握行李收运的流程和不正常行李处理；熟知民航安检的规章制度，熟悉有效证件的种类、安全检查的岗位设置与职责，了解海关的职责范围和边防检查的程序；熟知进出港旅客服务流程，明确候机的岗位职责；熟知特殊旅客的定义、范围，了解各类特殊旅客的收运程序；熟知旅客运输不正常服务和航班运输不正常服务的种类，了解各类不正常运输的处理流程。

本课程现场教学法、任务驱动法、案例分析法、分组讨论法、探究引导法和情境教学、软件实操教学等。教学手段：以实际职业岗位为原型，线下为主线线上为辅助，讲练结合，线下以教师讲解和操作示范，学生实操训练为主。线上以学生观看教学微课、动画、课件等为主。

（2）民航货物运输（36 学时）

本课程主要培养学生认知民航国内航空货物运输；弄清各类飞机的最大业载；明确何谓散装货物与集装货物及其基本特性；弄清国内出港货物收运的一般流程与操作规程；熟记航空运费规则与航空运费的计算方法；明确国内出港货物装载与运送流程及相关方法；区分有异味和鲜活易腐货物的装载以及活体动物装

载等；弄清国内航空货物进港的一般流程与操作规程；明确货物不正常运输处理程序和赔偿规定；弄清航空货运电报的收发规则。2.能力目标：会填写托运书；能正确测算货物重量及尺寸；会正确填制航空货运单；会根据流程与规定进行国内航空货物收运的基本操作；会制作货邮舱单；能填写特种货物《机长通知单-NOTOC》；会进行各类货物的装载与运送操作；会处理到港货物，进行到达货物的通知；会正确收取运费到付货物的运费；能拍发货运电报。

本课程以真实工作任务为载体，精选案例、精讲多练，教学做一体化的方法。教学手段：线下为主线、线上为辅助、讲练结合、观看视频、课件图文表并茂、多种形式教学手段。

（3）飞行区维护与保障（36 学时）

本课程主要培养学生了解机场的分类和构成；熟知机场飞行区内各设施、设备的功能；熟知机场道面的分类及构造，了解其技术要求以及不同混凝土道面施工要求特点等；熟知机场不同道面破损、道面摩阻性、排水系统等维护和飞行区 FOD 防范；熟知机场飞行区目视助航设施、标识及其维护；熟知机场鸟击防治及其方式方法；熟知机场除冰雪设计与作业；熟知机场净空保护区的净空限制要求与发现新增障碍物的处置程序；熟知机场通信导航设施及其维护；熟知民用机场特种车辆的种类及作用。

本课程运用网络信息化教学、多媒体辅助教学，以实际职业岗位为原型，充分利用现有实训条件，模拟现场教学。

（4）民航客票销售（36 学时）

本课程主要培养学生熟记航空公司、机场等代码，熟记查询的各种指令，熟记订票、退票、变更、签转等的指令和步骤；熟练掌握黑屏系统，灵活运用各种指令，快速完成旅客的订座、出票、退转签等业务，能灵活处理客票异常等问题。

本课程运用 Eterm 系统实训，要求学生牢记各种指令，熟练操作黑屏系统；快速准确地完成旅客的订座、出票以及退转签等业务。

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机制，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、专业综合实训和顶岗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	机场运行指挥实训室	机场运行模拟训练	机场运行管理、飞行区维护与保障	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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. 校外实训基地

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	
3	中国南方航空集团公司重庆分公司	

序号	名 称	主要实训项目
4	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。
5	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。
6	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。
7	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。
8	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。
9	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。
10	深圳尚合国际航空服务有限公司	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。
11	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。
12	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。
13	北京电信—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

机场运行服务与管理专业应摆脱完全“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,鼓励获得机场运行指挥员资格证书、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 2023 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 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	15.6	37	26.1
		实践	304	11.4		
	专业基础课	理论	122	4.6	19	13.4
		实践	208	7.8		
	专业核心课	理论	294	11.0	30	21.1
		实践	246	9.2		
	实践性教学环节	实践	780	29.3	39	27.5
选修课	公共选修课	理论	94	3.5	9	6.3
		实践	60	2.2		
	专业	理论	72	2.7	8	5.6

		实践	72	2.7		
总 计			2668	100	142	100
备 注			实践性教学学时占总学时数的 62.6%			

附录 2 三年制高职机场运行服务与管理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						
	管理学基础	必修	√		16	16	36	2	2						
	形体训练（女） 体能训练（男）	必修		√	0	68	68	4	2	2					
	民航法规	必修		√	18	18	36	2		2					
	航空运输地理	必修		√	18	18	36	2		2					
	民航地勤英语	必修	√		36	36	72	4			4				

	沟通技巧	必修		√	18	36	54	3				3		
	小计				122	208	330	19	6	6	4	3		
专业核心课	院外急救（机场）	必修		√	6	30	36	2			2			
	航空安全管理	必修	√		54	18	72	4		4				
	机场运营管理	必修	√		54	18	72	4			4			
	空中交通管理基础	必修	√		18	54	72	4			4			
	机场应急救援	必修	√		54	18	72	4				4		
	航空气象	必修	√		36	36	72	4				4		
	航行情报与服务	必修	√		36	36	72	4				4		
	签派程序与方法	必修	√		36	36	72	4				4		
	小计				294	246	540	30	0	4	10	16		
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
	小计					780	780	39						
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 (		

	党史国史	限选		√	18	0	18	1				二选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想政治教育	任选		√	18	0	18	1			1			
	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						
	民航客票销售	任选		√	18	18	36	2						
	民航旅客运输	任选		√	18	18	36	2			4 (三选二)			
	飞行区维护与保障	任选		√	18	18	36	2						
	民航货物运输	任选		√	18	18	36	2						
	小计				72	72	144	8	0	0	4	4		
合计				998	1670	2668	142	27	24	24	24			