



信阳航空职业学院  
XINYANG AVIATION VOCATIONAL COLLEGE

(五年制)  
民航运输服务专业  
人才培养方案

乘务学院

二〇二五年八月

## 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
(一) 职业岗位 .....	1
(二) 职业证书 .....	1
五、培养目标、培养规格与培养模式 .....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	2
(三) 培养模式 .....	3
六、专业岗位的职业能力分析 .....	8
七、课程设置 .....	10
(一) 课程体系 .....	10
(二) 课程内容 .....	12
八、教学进程总体安排 .....	19
(一) 教学进程及学时构成 .....	19
(二) 理论与实践教学学时分配表 .....	22
九、实施保障 .....	23
(一) 师资队伍 .....	23
(二) 教学设施 .....	24
(三) 教学资源 .....	26
(四) 教学方法 .....	27
(五) 课程思政 .....	27
(六) 学习评价 .....	28
(七) 质量管理 .....	28
十、毕业要求 .....	29
十一、执行年级 .....	29
十二、编制团队 .....	29
十三、附件 .....	29

# 信阳航空职业学院

## 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

初级中学毕业或具备同等学力

### 三、修业年限

五年

### 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)	民航货运员 民航客票销售员 国内/国际值机员 机场贵宾室服务员 国内/国际配载员

#### (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	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	大学语文与应用写作

##### 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
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
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
茶艺师	信阳航空职业学院职业技能等级认定中心	高级	民航服务礼仪 民航服务沟通技巧 信阳茶文化与健康养生
急救证	河南省红十字会	合格	航空医疗急救

## 五、培养目标、培养规格与培养模式

### （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，能够从事民航客票销售员、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的高技能人才。

### （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、职业生涯规划意识，具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，能够形成一项艺术特长或爱好；
- (7) 具备一定的科学精神，能够认识自然，理解自然，发掘自然中的规律。

#### 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、仓储及装载的流程和方法。
- (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。

### （三）培养模式

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面贯彻党的教育方针,坚持为党育人、为国育才,把立德树人作为根本任务,坚持德智体美劳全面发展,构建“模块化”培养与考核体系。

#### 1. 德育

贯彻落实《中共中央 国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》文件精神,实施以思想政治理论课程为载体的模块化德育培养与考核。

(1) 深化思想政治理论课改革。将道德精神、法治精神、团队精神、创新精神、吃苦精神、奉献精神、工匠精神、劳动精神融入《思想道德与法治》《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》及《形势与政策》等课程课堂教学中;

(2) 开展配套教学资源建设。编制特色鲜明的德育八个模块的配套教育资料,通过信息化数字化丰富教学资源形态;

(3) 开展丰富多彩的德育实践活动。如爱国主义教育、职业道德教育、文明礼仪教育等,通过班会、讲座、实践活动等形式,引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观;

(4) 加强校园文化建设,营造积极向上的文化氛围,发挥文化育人功能。注重校园环境的美化和文化内涵的提升,展示优秀校友事迹、企业文化等,激励学生成长成才;

(5) 遵循“理论教育与实践养成并重（理论 40%, 实践 60%）”的原则,将德育教育贯穿于学生学业全过程,并完成相应考核。

通过理论讲授、案例分析、课堂讨论和多元化实践性教育活动等举措,不断提高学生的思想道德素质、法治素养、团队协作能力、创新能力、意志品质和社会责任感,深化道德认知、锤炼意志品质、践行规范要求,扎实推动大学生思想道德建设取得实效。

#### 德育教育与考核模块

教育模块	教育培养目标	融通课程	考核形式与占比
D1: 道德精神	树立正确的世界观、人生观、价值观,恪守社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德。	《职业道德与法治》 《思想道德与法治》	理论考试（40%） 实践考核（60%）

D2：法治精神	增强尊法学法守法用法意识，了解基本法律知识，培养法治思维，维护公平正义。		说明：实践考核形式采用月记录、自评、班级评定、学院审定四级流程。
D3：劳动精神	崇尚劳动、尊重劳动，掌握基本劳动技能，体会劳动创造价值，养成良好劳动习惯。		
D4：奉献精神	培养服务人民、奉献社会的情怀，增强社会责任感，乐于助人，积极参与公益事业。		
D5：吃苦精神	锤炼坚韧不拔、勇于克服困难的意志品质，能够适应艰苦环境，在挑战中磨炼成长。		
D6：工匠精神	培育精益求精、专注执着、追求卓越的职业素养，重视专业品质，具备严谨细致的作风。		
D7：团队精神	增强合作意识、沟通协调能力，懂得尊重他人，能够在集体中发挥积极作用，实现共同目标。		
D8：创新精神	激发求知欲和探索精神，培养批判性思维、勇于尝试、敢于创造的能力，适应时代发展要求。		

## 2. 智育

落实专业教学标准要求，全面培养学生科学文化和专业知识，强化学生专业技能培养，对接行业企业工作标准和岗位工作内容，按基础技能、专项技能和综合技能三个层级，构建模块化技能培养体系，实施全过程培养，分模块考核评估。

- (1) 根据专业岗位任职需求，梳理岗位核心工作内容，按基础技能、专项技能和综合技能三个层级，编设技能培养模块体系；
- (2) 设计每个技能培养模块的培养时段、培养目标、培养内容、培养标准及考核标准；
- (3) 邀请行业企业专家参与考核实施工作，使考核内容和标准更贴近行业企业岗位实际；
- (4) 实行分模块培养与模块达标考核，各模块之间实现逐级进阶培养。技能培养模块考核实行教考分离，由学校考务中心统一组织实施。

### 民航运服务专业技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养内容	融通课程	考核形式与考核标准
500401Z1：职业基本技能	能够正确识别国内国际主要机场的三字代码、旅客进出港流程。能够正确识别国内国际主要航空公司的标志，二字代码，表述公司主要运营基地。能够正确说明国际时区划分、经度范围，能对国际航班进行时区计算。能够有特色地服务于乘机旅客的人文需求。能够通过沟通要素与沟通技巧，对机场旅客产生的矛盾进行积极有效地沟通，化解冲突，营造和谐的旅客乘机环境。能够应用中英文两种语言对航站楼登机口旅客进行广播。	熟练民航基础技能、航空运输地理、中外民俗、机场旅客沟通、登机口中英文播报。	民航概论、航空法、民航旅客服务英语、民航旅客服务心理学、航空运输地理	理论考试（40%） 实践考核（60%）
500401Z2：职业基本素养技能	要求学生理解并遵循民航运输服务专业的仪容标准，展现出整洁、专业、得体的个人形象。学生要掌握基础化妆知识与技巧，能够根据个人肤色、脸型及工作需求，设计得体的职业妆容。了解不同季节、时间对妆容和服装的影响，具备快速调整妆容以适应不同工作环境的能力能够在不同工作场景下，如迎客、服务、应急处理等，保持仪容仪表的一致性和规范性。检验学生对基本礼仪动作的掌握，如站姿、坐姿、走姿、手势和微笑等，展现良好的职业形象；能够按照服务行业的标准流程，完成接待、引导、沟通、处理投诉等任务；了解国内外礼仪文化差异，认识不同文化背景下的礼仪差异，培养跨文化交流的敏感性。	熟练化妆及形象塑造、服务礼仪、沟通技巧。	民航服务礼仪（含化妆）	说明：考核参照对应专业技能考核标准实施

500401Z3: 客票销售 岗位技能	能够运用 CRS 系统，识别机票的各种状态，能独立完成散客旅客的国内客票的订票、出票服务。	熟练订座系统的登录和退出操作；熟练查询航班信息的操作，熟记国内城市三字代码、各航空公司二字代码；在 30 秒内回答旅客询问的航班信息（包括航班号、机型、起降时间、座位可利用情况，票价等）；熟练建立旅客订座记录 PNR；使用打票机出票。	民航客票 销售、民航 新媒体营 销	
500401Z4: 值机岗位 技能	能够熟练运用值机服务流程接待旅客。能够根据客舱座位安排原则，识别客舱座位状态，为旅客安排合理座位。能够操作值机常用指令接收旅客、打印登机牌和办理行李牌托运服务。	熟练乘机手续办理的准备工作；熟练接收旅客及行李的一般程序；熟练接收旅客及行李的特殊程序；熟练特殊旅客乘机手续办理流程；熟练国内普通旅客逾重行李托运、收费流程。	值机与行 李运输、民 航运输服 务综合实 训、航空安 全管理、航 空医疗急 救、民航客 舱服务、民 航安检实 务	
500401Z5: 民航货运 岗位技能	能使用 IATA 的航空运价手册，能进行货物出入境操作，能正确计算国际航空运输的运费，并填制航空运费单栏目等，能准确填制国际航空运输单证，能特种货物的航空运输操作，能进行接货、收运、货物到达与交付操作。	熟练货物出入境操作；熟练计算国际航空运输的运费	民航货 物运输服 务、民航 货物运 输销售 实务、民航 危 险品运 输、民航 货物运输 英 语	
500401Z6: 飞机载重 平衡	能够熟练掌握载重平衡基本原理及基本概念、载重平衡各种重量定义，能够填写飞机载重表绘制平衡图。	掌握载重平衡基 本原理及基本概 念；掌握载重平 衡各种重量定 义；熟练填写飞 机载重表绘制平 衡图。	飞机载重 平衡	

### 3. 体育

为提高我校学生的身体素质和综合能力，实施体育模块化教学改革，让学生能更多地参与到运动中来，为学生的职业发展和终身体育打下坚实的基础。

（1）强化体育理论知识与运动技能协同发展，注重学科交叉设计和引入相关学科课程，拓宽学生知识面；

（2）注重学生体育精神的培养如“团结协作、顽强拼搏、坚韧不拔、自强不息、为国争光、无私奉献”等中华体育精神的传承，在训练、比赛各环节加强价值观引导；

- (3) 加强校园体育文化建设，充分发挥体育社团功能，营造积极向上的体育氛围；
- (4) 大学体育以实践课为主，将体育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核。
- (5) 体育专项技能考核模块包括：短跑、足球、篮球、排球、八段锦、仰卧起坐、引体向上、坐位体前屈、耐力跑、立定跳远、乒乓球、羽毛球、武术、太极、健美操、跆拳道、轮滑、定向越野、自由搏击等其他选项，学生可按考核规定在限选模块外任选2个模块进行训练考核。

#### 体育技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
T1：短跑	发展学生体能，提高学生身体素质之速度。	《体育与健康》	实践考核（100%） 说明：考核参照体育技能考核标准实施
T2：八段锦	传承并弘扬中华优秀传统体育文化，提高学生对中华文化的认同感，提升文化自信。		
T3：力量	发展学生体能，提高学生身体素质之力量。		
T4：柔韧	发展学生体能，提高学生身体素质之柔韧。		
T5：耐力跑	提高学生身体素质之耐力。		
T6：立定跳远	发展学生体能，提高学生的弹跳力，增加身体的灵活性。		
T7：自选模块	提高学生参与体育运动的兴趣与自觉性，提升身体素质之外，学会团结协作、顽强拼搏、自强不息等体育精神和优秀品质。		
T8：自选模块	进一步拓展学生的体育学习，增加学生对更多体育项目的了解与参与，进一步提高运动技能水平，为其职业发展和终身体育打下坚实的基础。		

#### 4. 美育

遵循美育的审美感知、艺术表现、文化理解等普遍规律，强调美育与专业技能、职业素养、工匠精神的深度融合。

(1) 考核目标体系包括核心素养目标和特色发展目标两大维度，核心素养目标这一维度与普通教育美育的核心目标一致，旨在培养学生作为“完整的人”所必需的审美能力与人文素养，特色发展强调美育与“技术技能”“职业岗位”“工匠精神”的结合，服务于高素质技术技能人才的培养定位；

(2) 美育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核；

(3) 美育专项技能考核模块包括：音乐、舞蹈、绘画、雕塑、手工、书法、戏曲、服装服饰、无人机视频制作、茶艺、摄影、个人或团队活动（音乐会，非遗作品制作与展示）、刺绣、编织等，学生可按考核规定在限选模块外任选其他模块进行技能考核。

#### 美育教育培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养维度	考核内容	考核方式与考核标准
M1：音乐	聚焦听觉审美与职业场景的声音适配，强调音乐感知与职业氛围营造、服务沟通的结合。	基本素养	音乐理论（乐理知识、音乐史、流派认知、民族民间音乐等）	理论考核（30%）
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的音乐，特别是	实践考核（70%）

			家乡面临失传的非遗类音乐 2. 演唱/演奏（曲目完成度、技巧熟练度、情感表达）	说明：考核参考美育技能考核标准实施
M2：舞蹈	聚焦肢体表达与职业场景的动态适配，强调身体协调性与礼仪、表演、服务的结合。	基本素养	舞蹈理论（舞蹈史、舞种特点、基础术语）	
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的舞蹈，特别是家乡面临失传非遗类民族民间舞蹈 2. 成品舞表演（动作标准度、技巧难度、风格把握）、即兴舞蹈	
M3：绘画	聚焦视觉造型与职业场景的图像表达，强调手绘能力与设计、记录、展示的结合。	基本素养	绘画理论（美术史、绘画流派、色彩/构图知识）、造型基础（素描、速写能力）	
		专业技能	1. 口头介绍该绘画作品 2. 专项绘画（水彩、油画、国画等任选一类）、写生能力	
M4：雕塑	聚焦空间造型与职业场景的立体表达，强调立体思维与工艺、设计、展示的结合。	基本素养	雕塑理论（雕塑史、流派、材料特性）、空间造型认知（立体构成基础）	
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的雕塑，特别是家乡面临失传的非遗类雕塑 2. 泥塑/石雕/木雕等专项创作（小型作品）、比例与结构把控能力	
M5：手工	聚焦动手实践与职业场景的实用美学，强调手工技艺与非遗传承、文创、生活服务的结合。	基本素养	手工理论（传统手工艺历史、材料知识）、基础技法（剪、粘、缝、编等）	
		专业技能	1. 口头叙说该手工作品的制作过程； 2. 专项手工（剪纸、陶艺、编织、布艺等任选）、手工精细度与完成度	
M6：书法	聚焦笔墨审美与职业场景的文字表达，强调书写规范与文化传播、职业礼仪的结合。	基本素养	书法理论（书法史、书体知识、碑帖常识）、笔法基础（执笔、运笔）	
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的书法； 2. 临摹（楷书、行书、隶书等任选一）、创作（指定内容书写）	
M7：戏曲	聚焦传统艺术与职业场景的文化表达，强调戏曲元素与文化传播、表演、服务的结合。	基本素养	戏曲理论（戏曲史、剧种知识、行当划分）、戏曲基本功（唱、念、做、打基础）	
		专业技能	1. 口头叙说戏曲相关知识，特别是家乡面临失传的非遗类戏曲； 2. 经典选段表演（唱念做打综合展示）、行当专项（如生、旦、净、丑任选）	
M8：服装服饰	聚焦服饰美学与职业场景的形象适配，强调服饰设计、搭配与职业形象、行业需求的结合。	基本素养	服饰理论（服装史、服饰文化、面料知识）、设计基础（款式图、色彩搭配）	
		专业技能	1. 口头叙说服装服饰的演变历史并介绍所提交方案； 2. 服装设计（完整设计方案：草图、面料选择、工艺说明）、服装制作基础（裁剪、缝纫）	
其他选项	无人机视频制作、茶艺、摄影、个人或团队活动（音乐会，非遗作品制作与展示）、刺绣等。			

## 5. 劳育

根据教育部《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》文件精神，构建系统化、全过程、多维度的劳动教育体系，不断提高学生的劳动观念、劳动精神、劳动习惯和劳动能力。

（1）深化劳动教育课程改革，将正确的劳动观念、积极的劳动精神、良好的劳动习惯和

必备的劳动能力融入《创新创业教育》《大学生职业发展与就业指导》等课程课堂教学中；

（2）同步教材建设，编制劳动教育配套校本教材，丰富教材形态，实现教材信息化数字化；

（3）开展丰富的劳动实践活动，如劳动周、志愿服务、技能实训等，通过实践锻炼，引导学生树立正确的劳动价值观；

（4）加强校园劳动文化建设，营造热爱劳动、尊重劳动的校园氛围，展示劳动模范和优秀工匠事迹，发挥文化育人功能；

（5）遵循“理论引领与实践淬炼相结合”的原则，将劳动教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核。

### 劳动教育与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
L1：文明寝室创建	培养学生良好的日常生活劳动习惯，提升自理能力、协作精神和集体荣誉感，营造整洁、安全、和谐的生活环境。	《劳动教育》 《创新创业教育》 《大学生职业发展与就业指导》	理论考试（30%） 实践考核（70%） 说明：考核参照劳动教育技能考核标准实施
L2：校园义务劳动	增强学生校园主人翁意识和奉献精神，体验劳动艰辛与光荣，珍惜劳动成果。		
L3：公共服务活动	培养学生参与学校公共事务管理的能力和服务师生的责任意识。		
L4：公益志愿活动	引导学生服务社会、奉献爱心，在社会公益中锤炼品格，传递正能量。		
L5：社会实践活动	促使学生深入社会、了解国情，运用所学知识服务社会，在实践中增长才干。		
L6：专业实践活动	促进劳动教育与专业教育融合，在实践中巩固专业知识，培养精益求精的工匠精神。		
L7：创新创业活动	培养学生创造性劳动能力和创业精神，体验从知识到价值的创造过程。		
L8：企业实习实践	促进学生熟悉真实职业环境，体验职业劳动，培养职业素养和就业竞争力。		

## 六、专业岗位的职业能力分析

### （一）工作岗位

本专业毕业生主要从事民航客运、民航货运服务及相关管理岗位工作，其中包括民航客票销售员、民航货运员、国内/国际值机员、国内/国际配载员、机场贵宾室服务员等。

### （二）职业能力分析

基于《职业教育专业教学标准（2025 修订）》及对民航运输企业岗位任务的调研，本专业职业能力分析如下表：

序号	工作岗位	主要工作	职业素质与能力要求
1	民航客票销售员	提供航班航线、时刻、票价及客票使用规则等票务咨询；负责客票预订、出票，管理舱位与价格，处理团体票；办理客票退改签，应对异常情况；协助特殊旅客购票并协调服务，支持会员里程相关业务；借助多渠道销售并操作相关系统。	1. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力； 2. 具有服务意识、销售技巧、应变能力； 3. 掌握民航运输服务相关法律法规、行业规定； 4. 具有民航客货运输市场营销和客户服务能力； 5. 具备使用中航信客票销售系统办理国内客票的查询、销售、退票、变更，以及处理航班不正常情况等的基本技能。
2	国内/国际值机员	为旅客办理登机牌、分配座位，受理托运行李（查验重量、尺寸及违禁品），核对身份证件，引导旅客至安检口，解答乘机疑问，协助处理航班变动时的座位调整等。国际值机在此基础上，还需核验旅客护照、签证及出境材料，确认目的地入境要求，录入海关申报信息，告知国际行李托运规定（如免税品、特殊物品限制），协调国际航班衔接事宜。	1. 具有外语、跨文化沟通、耐心细致沟通能力； 2. 具备乘机手续办理、旅客进出港服务、航班不正常服务及行李运输不正常服务能力； 3. 具有值机系统操作、登机牌发放、行李托运、证件查验、航班超售处理能力； 4. 掌握行李运输规则、出入境政策、具有危险品识别能力。
3	机场贵宾室服务员	为符合条件的旅客（如高端会员、头等舱/公务舱旅客）提供接待与准入核验；提供休息区、饮品餐食、充电设施、网络等基础服务；协助办理值机、行李托运、登机提醒等出行衔接服务；为特殊需求旅客（如商务办公、母婴照料）提供专属区域与用品；在航班变动时及时同步信息，协助协调改期等事宜。	1. 具有主动服务意识、保密意识、优雅谈吐、灵活应变能力； 2. 掌握为头等舱、商务舱旅客及重要客户提供个性化高端服务能力； 3. 具有为高端客户进行需求分析、定制化服务、商务设施操作、航班信息精准通报能力。
4	国内/国际配载员	国内配载工作包括：根据航班机型、旅客人数、行李及货物重量，计算并优化载重平衡，制作载重表和舱单；合理分配货舱空间，确保飞机重心符合安全标准；根据航班动态调整配载方案，应对临时增减旅客、货物等情况。 国际配载在此基础上，还需核对国际货物报关信息及特殊物品运输许可，遵循目的地国家的载重限制与舱位规定，协调跨国货物转运的配载衔接，同步向机组和地面代理提供符合国际规范的配载文件。	1. 掌握飞机载重量计算方法、飞机重心的表示方法、常见机型的飞机载重平衡特征等； 2. 具备制作机载重平衡图、装舱单的能力； 3. 具备航班运量预配、舱位分配、平衡调整、特种货物装载评估能力。
5	民航货运员	民航货运员的工作职责包括：对收运的货物进行检查（如包装、标识、重量尺寸、违禁品排查等）与信息核验；负责货物的分拣、仓储、装卸、集装箱组装等操作；保障货物运输环节（如配载规划、运输途中监控、到站交接等）的顺畅；为特殊货物（如生鲜、危险品、贵重物品）提供专业处理与运输方案；及时更新货物运输信息，处理运输异常情况并协调解决。	1. 掌握空运市场动态、航线运力、报关报检流程、特种货物运输要求； 2. 具有航空货物运输舱位查询、预定、航空货物运输费用计算能力； 3. 掌握航空货物运输单证填制方法，具备货物查验、线路规划、货运单填开等技能。

### （三）专业能力结构分析

专业能力是民航运输服务专业学生胜任相关行业相关岗位工作的基础，具体包括以下几个方面：

## **基本素质**

政治素养：拥护中国共产党领导，践行社会主义核心价值观，具有爱国主义精神；职业素养：具备工匠精神、服务意识、安全意识及团队协作能力；身心素质：健康的体魄、良好的心理素质，能适应轮班制工作。

## **英语应用能力**

掌握民航客运服务常用英语词汇及句型，能进行简单双语沟通；读懂英文客运设备操作说明及国际旅客服务规范。

## **计算机技能**

熟练操作办公软件及民航客票订座系统、智能客服系统；具备基础网络故障排查及数据录入、整理能力；具备值机系统、载重平衡系统操作能力。

## **专业基本技能**

掌握民航客机机型构造、客舱设施及应急设备使用知识；能规范执行客运服务礼仪（迎送旅客姿态、职业妆容、票务沟通话术）；熟悉民航客运运价规则及值机、行李托运、登机引导全流程服务操作。

## **专业核心技能**

民航客运服务技能：完成旅客值机、行李托运、登机引导等全流程标准化作业，提供特殊旅客（无陪儿童、轮椅旅客）专属服务，执行客舱衔接引导及机上服务需求传递；应急处置技能：处理旅客证件不符、行李丢失等突发状况，配合开展航班延误时的旅客安抚及信息同步工作，协助应对旅客突发疾病、群体性问询等紧急场景；

系统操作技能：运用民航客运系统办理票务退改签、座位分配，操作值机设备、行李分拣系统进行数据录入与监控，借助自助服务终端指导旅客完成自助值机；

票务管理技能：精准核算不同舱位票价及附加费用，高效处理团体票、联程票等复杂票务业务，核对票务数据确保账实一致。

## **综合应用技能**

综合协调技能：联动地勤、安检、空乘等多部门解决旅客跨环节服务需求，如衔接特殊旅客从值机到登机的全流程协助，协调处理航班变动导致的旅客行程调整；

服务优化技能：结合旅客反馈与服务数据，提出值机流程、行李托运环节的优化建议，例如针对高峰时段排队问题设计分时段值机引导方案；

复杂场景应对技能：在大面积航班延误、恶劣天气等特殊情况下，整合信息发布、旅客分流、住宿安排等资源，高效开展群体性旅客服务保障，平衡服务效率与旅客满意度。

## **七、课程设置**

### **(一) 课程体系**

课程类别	课程名称	
公共	思想政治教育	职业道德与法治 中国特色社会主义

基础课程		哲学与人生 思想道德与法治 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 形势与政策
	身心健康教育	心理健康与职业生涯 大学生心理健康教育 大学体育 军事理论 军事技能训练与入学教育
	职业发展与就业指导教育	劳动教育 创新创业教育
	文化基础教育	语文 数学 英语 物理 化学 历史 大学英语 大学语文与应用写作
职业技能课	专业基础课程	民航概论 航空法 化妆与形象塑造 民航服务礼仪 民航旅客服务英语 民航货物运输英语 民航旅客服务心理学 航空运输地理 普通话与播音艺术 形体训练/体能训练
	专业核心课程	民航客票销售 民航货物运输销售实务 民航危险品运输 值机与行李运输 飞机载重平衡 民航货物运输服务 航空安全管理 民航运输服务综合实训
	实践性教学环节	专业实习（劳动周） 毕业论文（设计） 岗位实习（劳动教育） 毕业教育
选修课	公共选修课	音乐鉴赏 戏剧鉴赏 舞蹈鉴赏 书法鉴赏 艺术导论 美术鉴赏 影视鉴赏 戏曲鉴赏 计算机应用基础 人工智能导论 中华优秀传统文化 文学经典导读 中西文化比较 大学生职业发展与就业指导 拓展训练 大学物理

		生态保护导论 低空经济概论 国家安全教育 党史国史 航空精神教育实践 大别山精神教育实践 信阳茶文化与健康养生
	专业选修课	民航新媒体营销 民航服务沟通技巧 面试技巧 民航客舱服务 民航贵宾服务 民航安检实务 航空医疗急救 高速铁路动车乘务实务 铁路旅客运输服务管理

## （二）课程内容简介

### 1. 公共基础课程

（1）军事理论：通过学习国防法规、国防建设、国际战略形势、军事思想等，使学生增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，传承红色基因，加强纪律性，培养爱国主义、民族主义和集体主义观念，提高综合国防素质。

（2）思想道德与法治：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观的基本内容，提升思想道德素质与法治素养，努力成长为德智体美劳全面发展的时代新人。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义中国化的历史进程、理论成果及其指导意义，理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的主要内容与精神实质，提高运用理论分析实际问题的能力。

（4）习近平新时代中国特色社会主义思想概论：通过本课程的学习，使学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本脉络、核心要义和实践要求，理解其科学体系、世界观和方法论，坚定理想信念，勇担民族复兴大任。

（5）形势与政策：通过本课程的学习，使学生掌握国内外经济、政治、文化、社会、生态等领域的基本形势与国家政策导向，理解时代任务，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，立志为强国建设、民族复兴贡献力量。

（6）大学生心理健康教育：通过讲授心理健康知识，剖析常见典型案例，体验专业调适方法，增强学生自我心理保健和心理危机预防意识，促成学生良好行为养成，培养学生成长型、创新性思维，塑造积极心理品质，促进大学生全面发展。

（7）大学体育：通过学习篮球、排球、足球等多项运动项目，使学生掌握常见体育竞技项目的基本理论知识与健康保健知识，培养体育鉴赏能力。通过实践，熟练掌握两门以上体育运动项目的技术技能，增强体质，促进身心健康。

（8）大学英语：通过学习英语语言知识、语用知识、文化知识及职业英语技能，使学生掌握语音、词汇、语法等基础知识，培养学生职场涉外沟通、多元文化交流等能力。

(9) 大学语文与应用写作：通过学习文学鉴赏与实用写作两个主要内容，提升学生文学鉴赏水平、综合分析能力和写作能力，使学生能够准确阅读和理解文学作品及文字材料，为后续课程学习筑牢基础。

(10) 创新创业教育：通过学习创新思维训练、创业管理、商业模式设计及创业政策法规等内容，使学生掌握创业计划书撰写、市场调研方法等基础技能，培养创新意识、风险评估能力与团队协作能力。通过创业模拟、项目孵化实践，提升学生创新实践素养，为未来创业实践或职场创新突破奠定基础。

(11) 高等数学：通过学习极限、微积分、线性代数等内容，使学生掌握导数积分计算、方程组求解等知识，培养逻辑推理、抽象思维、数学建模及用数学解决实际问题的能力，提升数学素养与严谨思维，为后续专业课程学习奠定基础。

(12) 劳动教育：通过学习日常生活劳动、生产劳动、服务性劳动知识及劳动安全规范、劳动精神内涵，使学生掌握劳动基本技能、安全常识，培养劳动实践能力。通过实践操作、劳动项目参与，树立正确劳动价值观，提升劳动素养，为日常生活自理及未来职业岗位劳动奠定基础。

## 2. 专业基础课程

(1) 民航概论：通过学习民航业主体与航空器类型、运输全流程及管理法规，了解民航发展历程与行业特点，具备对民航领域的全面基础认知，明确各环节关联逻辑。

(2) 航空法：通过学习航空法渊源与关键内容、主体权责及纠纷处理程序，了解法律适用规则与发展动态，能为处理航空法律问题提供依据，保障各方合法权益。

(3) 民航服务礼仪（含化妆）：通过学习仪容仪态与沟通礼仪、场景化及特殊旅客服务规范，掌握礼仪实践技巧，提升服务形象与旅客满意度，展现民航服务专业性与亲和力。

(4) 民航旅客服务英语：通过学习核心场景英语词汇句型、跨文化沟通技巧，掌握旅客英语沟通与问题处理能力，确保服务沟通准确高效，提升国际旅客服务体验。 (5) 民航货物运输英语：通过学习货运业务场景英语应用、专业词汇与单据解读，掌握英文单据处理与业务沟通能力，保障货物运输英语交流无误、流程顺畅。

(6) 民航旅客服务心理学：通过学习旅客需求与情绪等心理知识、心理分析与服务策略，掌握针对性服务方法，提升服务有效性，增强旅客认同感与满意度。

(7) 航空运输地理：通过学习航空相关自然与人文地理要素、航线规划地理依据，掌握地理因素与运输关联分析方法，为航线设计等提供支持，保障航空运输合理高效。

## 3. 专业核心课程

(1) 民航客票销售：通过学习客票舱位票种、定价规则及销售流程，掌握航班变动处理与客户关系管理能力，为旅客提供专业票务服务。

(2) 民航货物运输销售实务：通过学习货物类型、运价计算及销售全流程，掌握特殊情况处理技巧，优化服务以提升客户满意度，推动货运销售业务。

(3) 民航危险品运输：通过学习危险品分类标识、运输法规流程及应急措施，确保危险品运输全程安全合规，防范安全事故。

(4) 值机与行李运输：通过学习值机流程、行李运输规定，掌握特殊旅客服务与异常情况处理能力，保障旅客顺利登机、行李安全送达。

(5) 飞机载重平衡：通过学习载重要素、计算方法及载重表制作，掌握载重方案调整能力，确保飞机重心安全，保障飞行稳定。

(6) 民航货物运输服务：通过学习货运全流程服务与特殊货物要求，掌握问题处理与客户响应能力，提升货运可靠性与客户满意度。

(7) 航空安全管理：通过学习安全风险点、管理体系及应急预案，掌握安全检查与事件分析能力，持续提升航空运营安全性。

#### 4. 选修课

本专业选修课程体系旨在拓展学生综合素质，强化专业技能，培养全面发展的高素质技术技能人才。选修课程分为公共选修课和专业选修课两大类，采用“线上+线下”混合式教学模式，实行学分制管理，学生需修满规定学分方可毕业。其中公共选修课，包括音乐鉴赏、戏剧鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、艺术导论、美术鉴赏、影视鉴赏、戏曲鉴赏、中华优秀传统文化、计算机应用基础、大学生职业发展与就业指导、大学物理、国家安全教育、党史国史、中西文化比较、大别山红色文化与大学生思想政治教育。专业选修课包括：民航新媒体营销、民航贵宾服务、民航服务沟通技巧、航空医疗急救、民航客舱服务、民航安检实务、面试技巧公共选修课以拓展学生综合素质为核心，通过艺术鉴赏、人文社科和跨学科课程培养学生的审美能力、文化素养和创新思维，促进全面发展；专业选修课则聚焦行业前沿技术和岗位需求，深化专业方向认知，强化专项技能训练，提升职业竞争力。二者相辅相成，共同构建“宽基础、强专业”的人才培养体系，既满足学生个性化发展需求，又实现专业技能与综合素质的协同提升，为培养高技能人才提供多元化成长路径。

#### 5. 实践性教学环节

民航运输专业作为支撑航空运输业发展的核心专业，实践性教学是衔接理论知识与行业岗位需求的关键纽带。为实现实践教学的系统化、标准化与岗位适配性，本专业构建了“四阶递进、岗课证融通”的实践教学体系，围绕民航运输全链条业务场景，分阶段提升学生专业实操能力与职业素养，具体内容如下实践性教学是人才培养的重要环节，主要包括以下内容：

##### (1) 校内实验实训体系

校内实验实训体系以“基础夯实—专项突破—综合应用”为逻辑主线，依托专业实训室与模拟设备，还原民航运输真实工作场景，培养学生从单一技能到综合业务的处理能力。

###### ①基础技能实训

开展时间：第1-4学期

#### 开展方式:

**民航服务礼仪实训:** 在礼仪训练实训室开展站姿、走姿、微笑、握手等基础礼仪动作训练,结合化妆实训室完成职业妆容设计与形象塑造,同步融入航空服务场景中的沟通礼仪(如旅客问询应答、特殊旅客接待话术),帮助学生建立符合民航行业规范的职业形象与服务意识,适配客票销售、值机等岗位的基础服务需求。

**民航票务系统操作实训:** 在民航 CBT 实训室利用专用服务器与模拟订座系统,开展航班信息查询、旅客订座记录建立与修改、电子客票出退改签等基础操作训练,每学期组织 1 次“民航票务操作竞赛”,以竞赛驱动学生熟练掌握中航信等主流票务系统的操作流程,为后续客票销售岗位实践奠定技能基础。

**航空运输地理实训:** 结合航空运输地理课程,利用数字化教学资源库中的航线网络地图与机场分布模型,开展航线规划、枢纽机场识别、航班时刻匹配等实训任务,学生需完成指定航线的地理风险分析(如天气对飞行的影响)与旅客出行路线推荐,强化对航空运输地理要素的应用能力。

#### ②专项技能实训

开展时间: 第 5-6 学期

#### 开展方式:

**值机与行李运输实训:** 在模拟候机实训中心,利用值机柜台、行李传送带、X 光机等设备,开展旅客身份证件查验、登机牌办理、托运行李重量核算与违禁品识别等实训;针对国际值机场景,增加护照签证核验、海关申报信息录入等专项训练,学生需独立完成国内或国际旅客的值机全流程操作,处理行李超重、座位冲突等常见问题。

**民航危险品运输实训:** 依据民航危险品运输课程内容,在专用实训区域开展危险品分类识别(如爆炸品、易燃液体标识辨别)、包装合规性检查、仓储分区管理等实训,结合案例模拟危险品泄漏应急处置流程,学生需提交危险品运输方案设计报告,确保掌握危险品运输的全流程安全规范。

**飞机载重平衡实训:** 使用飞机载重平衡模拟软件,输入航班机型、旅客人数、行李及货物重量等数据,完成载重平衡计算、货舱空间分配、载重表与舱单制作等实训任务;针对临时增减旅客、货物的场景,训练学生快速调整配载方案的能力,保障飞机重心符合安全标准,适配配载员岗位的核心技能需求。

**航空医疗急救实训:** 在航空医疗急救实训室,利用心肺复苏假人、急救箱等设备,开展心肺复苏、海姆利希急救、外伤包扎与伤员搬运等实训,邀请河南省红十字会专家现场指导,学生需通过急救操作考核,获取急救证,满足民航运输场景中突发医疗事件的应急处置需求。

#### ③综合技能实训

开展时间: 第 7-8 学期

#### 开展方式:

**民航运输服务综合实训：**整合客票销售、值机、行李运输、货运服务等多环节业务，模拟“航班大面积延误”“特殊旅客（无陪儿童、轮椅旅客）全流程服务”等复杂场景，学生以小组为单位，分别扮演售票员、值机员、货运员等角色，协同完成旅客引导、票务调整、行李追踪、货运衔接等综合任务，提升跨岗位协作与应急处理能力。

**智慧民航技术应用实训：**在数字化运营实训室，利用人脸闸机、客流监测系统、智能行李追踪平台等设备，开展智慧值机、自助服务终端指导、旅客流量数据分析等实训；学生需基于实训数据提出值机流程优化建议（如高峰时段分时段引导方案），培养对智慧民航技术的应用与创新能力。

**民航货运全流程实训：**结合民航货物运输服务课程，开展货物收运检查（包装、标识、重量尺寸核验）、分拣仓储、货运单据填制（航空货运单、报关文件）、货物跟踪与交付等全流程实训，与合作企业（如中国南方航空河南分公司）共建货运案例库，学生需完成真实货运订单的模拟处理，掌握普通货物与特殊货物（如生鲜、贵重物品）的运输服务规范。

## （2）校外实践教学体系

校外实践教学体系以“认知—专业—岗位”为递进路径，联合航空公司、机场、航空销售代理企业等合作单位，让学生在真实工作环境中深化技能应用，熟悉行业运作模式。

### ①认知实习

开展时间：第1学期第4周

开展方式：组织学生参访河南郑州新郑国际机场、信阳明港机场、中国南方航空河南分公司等企业，通过实地参观航站楼值机区、行李分拣中心、货运仓库等区域，观看机场运行指挥中心（AOC）调度流程，聆听企业导师讲解民航运输各岗位的工作职责与协作关系，帮助学生建立对民航运输行业的整体认知，明确职业发展方向。

### ②专业实习

开展时间：第6学期第19~20周+暑假（共6周）

开展方式：

**机场地面服务实习：**安排学生在郑州新郑国际机场或信阳明港机场的客运值机、行李处理、旅客服务中心等岗位实习，协助工作人员完成登机牌办理、行李托运引导、旅客问询解答等基础工作，学习机场不正常航班的旅客安抚与信息同步流程。

**航空销售代理实习：**与上海携程旅行网、信阳携手同程技术有限公司等企业合作，学生参与客票销售（座位查询、票价报价、特殊服务申请）、电话服务礼仪实践等工作，学习处理旅客退改签需求与投诉，提升客户服务与沟通协调能力。

### ③岗位实习

开展时间：第9~10学期（共18周）

开展方式：实行“双导师制”（企业导师+学校导师），安排学生在省内机场（如郑州新郑国际机场）、航空公司（如中国东方航空有限公司）、航空货运企业（如深圳市云飞航

空有限公司）等单位进行顶岗实习，轮岗岗位包括民航客票销售员、国内或国际值机员、民航货运员、航班配载助理等，每4周进行一次岗位轮换。学生需提交实习日志与岗位总结报告，企业导师负责技能指导与工作评价，学校导师定期走访跟进，确保学生全面接触民航运输核心岗位，积累真实工作经验。

### **（3）毕业综合实践**

毕业综合实践聚焦“成果输出—技能认证”，检验学生对民航运输专业知识与技能的综合应用能力，为进入职场做好最后衔接。

#### **①毕业设计**

开展时间：第10学期

开展方式（三选一）：

选项一：结合岗位实习经历，独立完成一次真实旅客或货物运输的全流程跟踪，提交货运日志、旅客或客户反馈问卷、运输方案优化建议等佐证材料，形成实践报告。

选项二：承接文旅局或航空企业委托课题（如“区域机场客运航线优化案”“民航货运危险品收运流程改进建议”），通过调研与数据分析形成解决方案报告。

选项三：撰写一篇与民航运输领域相关的论文（如“智慧值机系统对机场服务效率的影响研究”），需通过学校组织的论文答辩。

#### **②技能考证**

开展时间：第6-10学期分阶段组织

开展方式：

必考证书：第6学期组织报考“1+X 民航旅客地面服务技能等级证书（中级）”，第7学期组织报考“1+X 民航货物运输技能等级证书（中级）”，第8学期统一报考“民用航空运输销售代理岗位技能培训合格证”，确保学生毕业前获取至少2项职业技能等级证书。

选考证书：第8学期鼓励报考“高级茶艺师证书”（信阳航空职业学院院校类等级认定中心组织），第9学期根据就业方向报考“民航安检员证书”“酒店管理师证书”等，拓宽职业发展路径。

### **（3）特色实践环节**

特色实践环节以“创新创业—社会服务”为核心，结合民航运输行业发展趋势与区域需求，培养学生的创新思维与社会责任感。

#### **①创新创业实践**

开展时间：每学期第10-14周周末

开展方式：

对接省级双创基地，设立“民航运输创客空间”，引导学生围绕“智慧民航服务”“航空旅游产品设计”等主题开展项目研发，如设计“机场自助值机引导小程序”“小众航线旅客出行套餐”等；

组织学生参加“挑战杯”“互联网+”等创新创业竞赛，邀请航空企业专家担任项目导师，指导学生完成商业计划书撰写与项目路演，孵化具有行业应用价值的创新项目。

②社会实践

开展时间：周末+寒暑假

开展方式：

参与“航空科普及校园”活动，学生走进中小学，通过模拟值机体验、航空安全知识讲解等形式，普及民航运输常识；

结合信阳茶文化特色，开展“茶文化+航空出行”推广项目，在机场贵宾室或合作航空公司航班上设计茶艺展示与茶饮服务，助力区域文化传播；

参与乡村振兴相关的航空运输服务，如协助县域农产品（如信阳毛尖）的航空货运对接，设计农产品航空运输方案，解决“运输难”问题，践行社会责任。

## 八、教学进程总体安排

### (一) 教学进程及学时构成

#### 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	课程代码	课程性质	考核方式		技能模块	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	七	八	九	十		
											16	18	18	18	18	18	18	18	18	18		
公共基础课	军事理论	525102011	必修		√	T1-T8	36	0	36	2	2											
	军事技能训练与入学教育	525102021	必修		√	T1-T8	0	128	128	3	3周											
	中国特色社会主义	525101032	必修	√		D3、D4	28	8	36	2		2										
	心理健康与职业生涯	525101043	必修	√		D5、D6	28	8	36	2			2									
	哲学与人生	525101054	必修	√		D7、D8	28	8	36	2				2								
	职业道德与法治	525101061	必修	√		D1、D2	24	8	32	2	2											
	思想道德与法治	525101075	必修	√		D1、D2	46	8	54	3					3							
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	525101086	必修	√		D3、D4	32	4	36	2						2						
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	525101097	必修	√		D7、D8	46	8	54	3						3						
	形势与政策	525102105 (6、7、8)	必修		√	D5、D6	24	8	32	2					每学期 8 学时							
	语文	525101111 (2、3、4)	必修	√		Z	208	0	208	12	4	4	2	2								
	数学	525101121 (2、3、4)	必修	√		Z	280	0	280	16	4	4	4	4								
	英语	525101131 (2、3、4)	必修	√		Z	280	0	280	16	4	4	4	4								
	历史	525102143 (4)	必修		√	Z	72	0	72	4			2	2								
	信息技术	525102151 (2、3、4)	必修		√	Z	36	104	140	8	2	2	2	2								
	体育与健康	525102161 (2、3、4、5、6)	必修		√	T1-T8	12	200	212	12	2	2	2	2	2							
	大学英语	525101175 (6)	必修			Z	108	36	144	8					4	4						
	创新创业教育	525102187	必修		√	L1-L8	8	10	18	1							1					
	大学语文与应用文写作	525102195	必修		√	Z	18	18	36	2					2							
	大学生心理健康教育	525102206	必修		√	D	18	18	36	2					2							
	劳动教育	525102211 (2、3、4、5、6、7、8)	必修		√	L1-L8	8	56	64	4	每学期 8 学时融入专业实习等实践教学环节											
	小计						1340	630	1970	108	20.5	18.5	18.5	18.5	12	11	5	1	0	0		
专业	民航概论	W50040101	必修	√		50040 1Z1	36	36	72	4		4										

基础课	航空法	W50040102	必修		√	50040 1Z1	18	36	54	3			3							
	化妆与形象塑造	W50040103	必修		√	50040 1Z1	16	48	64	4	4									
	民航服务礼仪	W50040104	必修		√	50040 1Z2	18	54	72	4		2	2							
	民航旅客服务英语	W50040105	必修	√		50040 1Z1	36	54	90	5					3	2				
	民航货物运输英语	W50040106	必修		√	50040 1Z5	36	54	90	5						3	2			
	民航旅客服务心理学	W50040107	必修	√		50040 1Z1	36	36	72	4			4							
	航空运输地理	W50040108	必修		√	50040 1Z1	18	36	54	3						3				
	普通话与播音艺术	W50040109	必修		√	50040 1Z1	16	16	32	2	2									
	形体训练/体能训练	W50040110	必修		√	50040 1Z1	18	194	212	12	2	2	2	2	2	0	0	0	0	
	小计						248	564	812	46	8	8	7	6	5	4	6	2	0	
专业核心课	民航客票销售	W50040111	必修	√		50040 1Z3	36	36	72	4				4						
	民航货物运输销售实务	W50040112	必修	√		50040 1Z5	36	36	72	4					4					
	民航危险品运输	W50040113	必修	√		50040 1Z5	36	36	72	4					4					
	值机与行李运输	W50040114	必修	√		50040 1Z4	36	36	72	4					4					
	飞机载重平衡	W50040115	必修	√		50040 1Z6	36	18	54	3							3			
	民航货物运输服务	W50040116	必修	√		50040 1Z5	36	36	72	4					4					
	航空安全管理	W50040117	必修	√		50040 1Z4	36	36	72	4						4				
	民航运输服务综合实训	W50040118	必修	√		50040 1Z4	18	126	144	8						4	4			
小计							270	360	630	35	0	0	0	0	8	8	8	11	0	
公共选修课	大学生职业发展与就业指导	525202147	限选		√	L1-L8	8	8	16	1							1			
	拓展训练	525202155 (6、7、8)	限选		√	DT	0	32	32	2					每学期 8 学时					
	计算机应用基础	525202098	限选		√	Z	16	32	48	3								3 (二选一)		
	人工智能导论	525202108	限选		√	Z	16	32	48	3										
	中华优秀传统文化	525202115	限选		√	D	16	0	16	1						1 (三选一)				
	文学经典导读	525202125	限选		√	M	16	0	16	1										
	中西文化比较	525202135	限选		√	M	16	0	16	1										
	大学物理	525201167 (8)	限选	√		Z	32	16	48	3							2 (二选一)	1 (二选一)		
	生态保护导论	525201177 (8)	限选	√		Z	32	16	48	3										
	低空经济概论	525201187 (8)	限选	√		Z	32	16	48	3										
	音乐鉴赏	525302015	任选		√	M1	8	8	16	1						1 (四选一)				
	戏剧鉴赏	525302025	任选		√	M7	8	8	16	1										
	舞蹈鉴赏	525302035	任选		√	M2	8	8	16	1										

	书法鉴赏	525302046	任选		√	M6	8	8	16	1													
	艺术导论	525302056	任选		√	MX	8	8	16	1							1(四选一)						
	美术鉴赏	525302066	任选		√	M4	8	8	16	1													
	影视鉴赏	525302076	任选		√	M7	8	8	16	1													
	戏曲鉴赏	525302083	任选		√	M7	8	8	16	1													
	国家安全教育	525202195	限选		√	D	16	0	16	1							1(二选一)						
	党史国史	525202205	限选		√	D	16	0	16	1													
	航空精神教育实践	525302217	任选		√	L1-L8	0	16	16	1							1(三选一)						
	大别山精神教育实践	525302227	任选		√	D1-D8	0	16	16	1													
	信阳茶文化与健康养生	525302237	任选		√	Z	0	16	16	1													
小计						104	120	224	14	0	0	0	0	2.5	2.5	4.5	4.5	0	0				
专业选修课	民航新媒体营销	W50040119	限选		√	500401Z3	18	36	54	3								3					
	民航服务沟通技巧	W50040120	任选		√	500401Z1	18	18	36	2							2(二选一)						
	面试技巧	W50040121	任选		√	500401Z2	18	18	36	2													
	民航客舱服务	W50040122	任选		√	500401Z4	18	36	54	3							3(二选一)						
	民航贵宾服务	W50040123	任选		√	500401Z2	18	36	54	3													
	民航安检实务	W50040124	任选		√	500401Z4	18	36	54	3							3(二选一)						
	航空医疗急救	W50040125	任选		√	500401Z1	18	36	54	3													
	高速铁路动车乘务实务	W50040126	任选		√	Z	18	36	54	3							3(二选一)						
	铁路旅客运输服务管理	W50040127	任选		√	Z	18	36	54	3													
	小计						90	162	252	14	0	0	3	2	0	0	3	6	0				
实践性教学环节	专业实习(劳动周)	WS50040101	必修		√	L	0	60	60	3	以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)	WS50040102	必修		√	Z	0	120	120	4											6周		
	岗位实习(劳动教育)	WS50040103	必修		√	Z、L	0	580	580	29											18周	11周	
	毕业教育	WS50040104	必修		√	DZTML	0	20	20	1												1周	
	小计						0	780	780	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20		
总计						2052	2616	4668	254	28.5	26.5	28.5	26.5	27.5	25.5	26.5	24.5	20	20				

### 教学计划安排及进程说明:

- 课程包括公共基础课、专业基础课、专业核心课、公共选修课和专业选修课、实践性教学环节。
- 公共基础课程占总课时不低于 30%，选修课占总课时约 10%，实践课时占总课时 50% 以上。
- 第 1 学期教学周为 16 周，新生军事技能训练 3 周；第 2-8 学期实际教学周为 18 周，

第1-8学期的第20周为社会实践周。

4. 理论课每16-18学时计1分，特殊课程除外。除军事技能训练与入学教育，劳动教育、毕业论文（设计）和岗位实习等实践实训课程按照20学时计1学分。
5. 《形势与政策》按照文件要求，只有2学分，每个学期计8学时。
6. 《军事理论》课采取线下集中授课和线上教学的方式，按照18周计算，每周2学时，共36学时。
7. 《军事技能训练与入学教育》不占周学时。
8. 第9、10学期按照18周计算，每周20学时，共720学时。其中，第10学期毕业论文（设计）6周，共120学时；毕业教育1周，共20学时；岗位实习，共580学时。
9. 鼓励文史财经类学生至少选修1门理工类课程，同样理工类学生至少选择1门文史财经类课程。
10. 总课时为16的公共选修课程，建议安排在9-10节（晚上）跨学院跨专业大班授课，第1-8周授课，每周2学时，第9周考核完毕。第10-18周接续其他公选课程授课。
11. 所有公选课程，开课单位可视教师、教室情况，经教务处同意，可选择网络课程。网络课程管理办法，参见教务处有关规定执行。
12. 各专业技能证书考核内容及对应等级证书与课程成绩折算认定办法，由学校技能考核考试中心具体指导各二级学院（教学部），依据各专业特色和技能要求，协商制定具体方案，报学校主管领导审定后落实执行。

## （二）理论与实践教学学时分配表

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	1340	28.71	108	42.52
		实践	630	13.50		
	专业基础课	理论	248	5.31	46	18.11
		实践	564	12.08		
	专业核心课程	理论	270	5.78	35	13.78
		实践	360	7.71		
	实践性教学环节	理论	0	0.00	37	14.57
		实践	780	16.71		
选修课	公共选修课	理论	104	2.23	14	5.51
		实践	120	2.57		
	专业选修课	理论	90	1.93	14	5.51
		实践	162	3.47		

总 计	4668		254	
备注	实践性教学学时占总学时数的 56.04%			

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 专业教学团队结构

本专业现有专任教师 5 人，专业在校生 120 人，生师比稳定在 24:1（不超过 25:1）的优良水平。师资队伍中“双师型”教师占比达 100%，具备高级职称（副教授/教授）的教师比例超过 20%，拥有硕士及以上学位的教师比例达到 80%。

#### 2. 专业带头人

原则上应具备本专业及相关专业副高及以上职称，实践能力突出，能够精准洞察国内外航空运输行业的发展态势与专业前沿趋势。能广泛且深入地与航空公司、机场、航空销售代理企业等行业企业建立联系，切实了解行业企业对民航运输专业人才在知识、技能、素质等方面的实际需求。

在专业建设方面，能够充分发挥引领作用，主持制定并有效实施专业发展规划，包括专业人才培养方案的优化、课程体系的构建与更新；积极开展教育教学改革，创新教学方法与手段，如推动基于工作过程的项目化教学、线上线下混合式教学等；具备较强的教科研能力，能够主持或参与省部级及以上教科研项目，发表高水平学术论文，编写高质量教材；在社会服务方面表现卓越，能够积极为行业企业提供技术咨询、员工培训等服务，提升学校与专业在行业内的知名度与影响力。

#### 3. 专任教师及承担主要授课课程

具有高校教师资格；原则上具有民航运输、航空服务艺术与管理、交通运输（民航方向）、物流管理（航空物流方向）等相关专业本科及以上学历，其中硕士及以上学历教师占比不低于 50%。

需具有不少于 2 年的民航行业相关工作经历（如航空公司客货运调度、机场值机管理、航空货运企业运营等岗位），或持有民航旅客地面服务、民航货物运输、民航安检等相关职业技能等级证书（中级及以上），达到与教学岗位相匹配的技术技能水平，能熟练操作民航票务系统、值机模拟设备等专业教学设备。

#### 4. 兼职教师

主要从民航运输行业相关企业的高技能人才中聘任，涵盖航空公司（如客运部、货运部、运行控制中心）、机场（如地勤服务部、安检护卫部、货运中心）、航空销售代理企业、航空物流企业等领域，确保所聘人员能精准对接专业教学与行业实践需求。

应具备扎实的民航运输专业知识，熟悉民航客货运实务、机场运营管理、民航安检操作、飞机载重平衡等核心业务领域，且拥有不少于 5 年的行业实际工作经验，能结合真实工作场景分享案例、传授实用技能；一般应具有中级及以上专业技术职务（如民航运输工程师、

航空物流师)或高级工及以上职业技能等级(如民航旅客地面服务高级工、民航安检高级工)，部分关键岗位(如航班配载、危险品运输)兼职教师需持有行业特许资质证书。

### 5. 行业导师、企业技能大师

为贯彻落实产教融合、校企协同育人的职业教育理念，提升本专业人才培养质量，强化实践教学环节，我校高度重视民航行业企业人才资源的整合与利用，积极选聘具备丰富实践经验和和技术能力的企业高级技术人员担任行业导师，并聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才参与专业课程教学和实践指导工作。

行业导师原则上应具有中级及以上专业技术职称(如民航运输工程师、航空物流师)或高级工及以上职业技能等级(如民航旅客地面服务高级工、民航安检高级工)；在民航客货运输、机场地勤服务、航空物流管理、航班运行控制等相关行业领域有5年以上从业经验；熟悉民航行业发展动态，掌握智慧民航技术、航空货运数字化等最新技术趋势；具备一定的教学能力和沟通表达能力，能够承担《民航客票销售》《民航货物销售实务》等专业课程授课、实习实训指导(如值机操作、行李运输实训带教)、学生职业发展规划指导(如民航岗位晋升路径讲解)等任务。

企业技能大师在民航运输相关行业中具有较高知名度和技术权威性，如“全国民航技术能手”“机场地勤服务技能标兵”“金牌航班配载员”等；拥有丰富的现场操作经验(如复杂天气下航班保障、危险品应急处置)和解决行业实际问题的能力；能够承担实践性强的专业核心课程(如《民航危险品运输》《飞机载重平衡》)教学或民航行业专题讲座(如智慧机场建设实践、航空物流高效运营策略)。

## (二) 教学设施

### 1. 专业教室基本条件

本专业现配备专用专业教室5间，每间教室使用面积均不低于50平方米，可满足60名学生同时开展理实一体化教学需求；所有教室均按专业标准和安全规范建设，配备人体工学课桌椅、充足照明通风、规范安全标识与消防设施，并实现畅通的无线网络覆盖，保障教学环境安全、舒适、智能。在信息化教学条件方面，每间教室标配先进多媒体设备，包括：100英寸以上交互式智能黑板；专业音响设备1套确保语音清晰；高性能教学电脑1台；并全面接入智慧教学平台/网络学习空间，支持线上线下混合教学、资源推送、课堂互动(投票/测验/抢答)、考勤管理及教学过程性数据采集与分析。

### 2. 校内实训室(中心)基本情况

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。

序号	名称	主要仪器、设备	主要实训项目
1	模拟候机实训中心	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、开箱包操作柜台	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
2	民航CBT实训室	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	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
3	礼仪训练实训室	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备	礼仪训练、仪表形象与言谈举止训练
4	形体训练实训室	高保真多媒体设备、DVD/VCD机、形体训练设备等	形体训练与形象塑造
5	茶艺实训室	茶桌、茶椅、各种茶具	礼仪接待、茶艺准备、茶艺演示、茶饮服务、茶艺表演
6	航空医疗急救实训室	心肺复苏假人、急救箱、药品等	心肺复苏、海姆利希急救实训、外伤包扎、伤员搬运
7	化妆实训室	化妆镜、化妆台、化妆品	设计、化妆、发式梳理、卸妆

### 3. 校外实训实习基地基本情况

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	1. 民航旅客运输流程 2. 民航货运服务 3. 危险品运输等
2	中国南方航空集团公司湖北分公司	1. 民航旅客运输流程 2. 民航货运服务 3. 危险品运输等
3	中国东方航空有限公司	1. 民航旅客运输流程 2. 民航货运服务 3. 危险品运输等。
4	河南郑州新郑国际机场有限公司	1. 客运值机 2. 行李处理 3. 客运组织 4. 航班配载平衡 5. 航班调度协调 6. 不正常航班及不正常旅客服务; 7. 民航旅客运输 8. 航空服务礼仪 9. 民航广播词训练
5	信阳明港机场	1. 客运值机 2. 行李处理 3. 客运组织 4. 航班配载平衡 5. 航班调度协调 6. 不正常航班及不正常旅客服务 7. 民航旅客运输 8. 航空服务礼仪 9. 民航广播词训练
6	上海携程旅行网	1. 客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等） 2. 电话服务礼仪 3. 电话服务沟通 4. 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	1. 电话服务礼仪 2. 电话服务沟通 3. 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	1. 客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等） 2. 电话服务礼仪 3. 电话服务沟通 4. 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	1. 客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等） 2. 电话服务礼仪 3. 电话服务沟通 4. 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	1. 客票销售 2. 市场销售推广 3. 商务谈判 4. 电话服务礼仪 5. 电话服务沟通
11	北京电信一国航客服中心	1. 客票销售（座位查询、票价报价、订座、出票、特殊服务等） 2. 电话服务礼仪 3. 电话服务沟通 4. 电话谈判及独立进行非正常情况的处置

4. 按学生人数，具有不低于 10:1（生企比）的签约实习企业；实习企业具有能够满足学生实习（实训）要求的条件，如相应的工作岗位及相应的工作内容等，主要集中在国内外各大机场、航空公司等单位。

### （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

本专业严格执行国家和学校教材选用与管理制度，优先选用近三年出版的“十三五”“十四五”国家级规划教材、教育部高职高专规划教材及行业公认的优质教材，确保教材内容先进、科学、适用。目前，专业核心课程选用国家级/省部级规划教材比例达 50%，近三年出版教材使用比例超过 50%。同时，积极推动校企合作开发特色教材、新型活页式/工作手册式教材及配套数字化教学资源（如微课、案例库、实训指导书、在线题库等）。所有选用教材均经过专业教学团队和行业专家严格审核，符合专业人才培养目标和课程标准要求，能有效支撑理论教学、实践训练及学生职业能力培养需求。

#### 2. 图书文献配置

专业拥有充足且高质量的图书文献资源保障教学与科研需求。校图书馆及专业资料室收藏与本专业直接相关的纸质图书总量超过 3 万册，涵盖专业核心理论、技术标准、操作规范、经典著作及前沿研究等领域，年生均新增图书量达 3 册以上。电子图书总量达 23 万种，专业相关电子期刊种类超过 8 万种。生均专业相关纸质图书达到 82 册，电子资源可通过校园网实现 7\*24 小时校内外无障碍访问，满足师生便捷查阅、深度学习和科研创新的文献需求。图书文献资源结构合理，更新及时，能有效支撑专业课程教学、毕业设计（论文）指导、技能提升及教师科研工作。

### 3. 数字教学资源配置

专业视频容量 260 小时以上, 视频内容涵盖 800—1200 学时的教学内容; 整车及各系统的工作原理、工作过程、内部结构、工作流程等内容的动画教学资源, 涵盖专业课程 1200 个以上的知识点; 专业课程各教学单元辅助课件 160 件以上; 2000 题以上规模的试题库。

#### （四）教学方法

第一, 探索实践“教一学一做”一体化专业人才培养模式, 围绕民航运输专业知识体系、航空业运行规律、民航岗位能力要求的核心特点, 梳理“理论教学—模拟实训—岗位实操”的内在逻辑, 打通“课堂学习—实训室演练—企业实践”的衔接路径, 切实提升专业教学的针对性与人才培养质量, 助力学生快速适配民航客货运输、机场地勤等岗位需求。

第二, 积极探索实践教学的方式、方法改革, 结合民航运输专业“高标准化、强流程化”的行业特性, 寻求保障实践教学高效开展的措施如搭建“虚拟机场实训平台”还原值机、行李分拣等真实场景, 开发“航班延误应急处置”“危险品运输异常处理”等情景化实训项目; 将民航服务技能(如值机操作、安检流程)训练与学生职业兴趣培养有机结合, 通过组织“民航服务技能比拼”“航空知识竞赛”等活动, 进一步激发学生对专业学习的主动性与热情。

第三, 岗课赛证融合, 对接航空公司、机场、航空物流企业的真实岗位(如客运值机员、民航货运员、航班配载员), 将岗位核心任务(如旅客登机牌办理、航空货运单据填制、飞机载重平衡计算)转化为课程教学内容; 以民航旅客地面服务、航空货运代理、民航安检等赛项为项目驱动, 通过“以赛促练”提升学生综合技能; 将“1+X 民航旅客地面服务”“1+X 民航货物运输”等证书标准嵌入教学环节, 形成“岗位需求定课程内容、课程教学融合竞赛项目、竞赛训练通职业证书”的闭环体系, 实现学生毕业即具备上岗能力。

第四, 围绕教材建设, 探索结合民航运输教学内容的教材资源整合方法——针对专业核心课程(如《民航客票销售》《民航货物运输》等), 将基础理论教材、实训指导手册、岗位操作规范手册进行分层整合; 针对不同教学环节(如理论授课、模拟实训、企业实习), 配套开发“理论知识图谱”“实训流程卡片”“岗位任务清单”等差异化教材资源, 确保教材与民航运输专业教学的“理论深度、实训强度、岗位适配度”精准匹配。

第五, 应用型教育适当变换教学手段, 结合民航运输专业“重流程、多场景”的教学需求, 采取“理论讲授与行业案例讨论”相结合(如分析“大型机场春运保障”“航空货运高效中转”案例)、“知识讲解与模拟实操”相结合(如讲授“民航票务系统”后同步开展实训室上机操作)、“技能训练与小组评比”相结合(如分组完成“国际值机全流程”操作并互评打分); 同时运用“情景模拟”(如模拟特殊旅客轮椅旅客、无陪儿童服务场景)、“案例分析”(如剖析“航班配载失误整改”“安检违禁品识别”实例)等教学手法, 提升学习效果, 增强学生对民航岗位技能的掌握度与学习主动性。

#### （五）课程思政

以“守安全、强服务、兴民航、担使命”为主线, 把家国情怀、安全文化、职业操守、

法治意识贯穿专业课程；通过“航空安全案例剖析”“特殊航班保障模拟”“乡村振兴航空物流方案设计”等情境任务，让学生在做中学、学中思，树立民航报国信念、行业责任与时代担当，培养有底线、有温度、有担当的新时代民航人。

具体融入路径上，在《民航危险品运输》课程中，结合“航空危险品泄漏应急处置”案例，强调“安全第一、生命至上”的行业准则，渗透法治意识与责任担当；在《民航服务礼仪》课程中，通过模拟“两会航班保障”“残障旅客特殊服务”等场景，传递“人民航空为人民”的服务宗旨，培育职业操守与人文关怀；在《航空运输地理》课程中，结合“国产大飞机航线布局”“偏远地区支线航空建设”内容，展现国家航空事业发展成就，激发家国情怀与民航报国热情；在实践教学环节，组织学生参与“航空科普进校园”“乡村农产品航空货运帮扶”等活动，将思政教育与社会服务结合，引导学生在服务中践行使命，成长为符合民航强国建设需求的高素质人才。

### （六）学习评价

本专业考核体系由课程考核与技能考核两大核心类别构成，共同保障人才培养质量。

1. **课程考核：**课程考核严格遵循过程性考核与终结性考核相结合的原则。终结性考核指课内安排的期末考核，侧重检验学生对课程核心知识与能力的综合掌握程度。过程性考核贯穿教学全程，涵盖作业、课堂表现、实验操作、单元测验、线上自主学习等多种形式，重点评价知识理解、技能应用、职业素养及学习态度的形成过程。考核采用学生自评、小组互评与教师评价相结合的多元评价方法，确保评价全面客观。各项课程考核占比可按下表格式提供的指导意见执行。

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/考察
2	理实一体课	60%	40%	考试/考察
3	实训课	80%	20%	考察

2. **“五八”技能考核：**坚持德智体美劳全面发展理念，构建并实施“五八”技能考核体系，引导学生获取多项技能证书，紧密对接行业企业岗位工作需求，提升综合竞争力。

### （七）质量管理

1. 建立和完善专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，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、资源建设等方面标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实现人才培养规格。

2. 建立和完善教学管理机制，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. 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. 专业教研室将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。

## **十、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，鼓励获得本专业领域相关证书，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。

## **十一、执行年级**

从 2025 级新生开始执行。

## **十二、编制团队**

### **1. 主要执笔人：**

学校：贺新（信阳航空职业学院）

企业：张小召（中国南方航空河南航空有限公司）

### **2. 工作组成员：**

学校：蔡桂芳、刘涛（信阳航空职业学院）

企业：和继磊（中国南方航空河南航空有限公司）

## **十三、附件**

主要包括：人才需求调研分析报告、专业人才培养方案论证意见表、专业人才培养方案审定意见表、变更审批表等附件。

附件 1 民航运输服务专业人才需求调研与分析报告

附件 2 信阳航空职业学院专业人才培养方案专家评审组论证意见表

附件 3 信阳航空职业学院专业人才培养方案审定意见表

附件 4 信阳航空职业学院人才培养方案变更审批表

## 信阳航空职业学院专业人才培养方案

### 专家评审组论证意见表

专业名称: 民航运输服务 论证时间: 2025年8月23日

专家评审组名称: 信阳航空职业学院乘务学院专业人才培养方案专家评审组					
专家评审组成员	姓名	职称/职务	工作单位	专业	签名
	杨超	教授/教师	山东外贸职业学院	机场运行服务与管理	杨超
	张小召	教员	中国南方航空河南航空有限公司	航空运输	张小召
	和继磊	经理	中国南方航空河南航空有限公司	航空运输	和继磊
	孟超	中级/教研室主任	郑州铁路职业技术学院	轨道交通	孟超
	刘涛	讲师/乘务学院院长	信阳航空职业学院	交通运输	刘涛
	蔡桂芳	讲师/教研室主任	信阳航空职业学院	民航安全技术管理	蔡桂芳
	贺新	讲师/教师	信阳航空职业学院	民航运输	贺新
专家评审组意见	<p>该方案专业定位精准,契合航空业发展及河南航空港区需求,聚焦核心岗位;培养目标明确,匹配高技能人才需求;课程设置融入1+X证书与行业新内容,仅国际货运服务模块需强化;课时分配实践占比超60%,结构合理;培养措施能达成能力与素质要求。方案可行,建议通过并实施。</p>				
	<p>专家评审组组长(签字): 2025年8月23日</p>				

附件 3

信阳航空职业学院  
专业人才培养方案审定意见表

二级学院名称	乘务学院	专业名称	民航运输服务
二级学院审核意见	<p>二级学院已对本专业的人才培养方案审核符合要求。</p> <p>二级学院负责人签字:  刘洁 盖章</p> <p>2025年8月25日</p>		
教务部门审核意见	<p>同意实施。</p> <p>教务处负责人签字:  孙海霞 盖章</p> <p>2025年8月28日</p>		
分管校长审核意见	<p>同意实施。</p> <p>分管校长签字:  孙海霞 盖章</p> <p>2025年8月28日</p>		
学校党委审定意见	<p>同意实施。</p> <p>党委书记签字:  林立新 盖章</p> <p>2025年8月28日</p>		