



信阳航空职业学院
XINYANG AVIATION VOCATIONAL COLLEGE

机场运行服务与管理专业 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) 职业资格证书	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	9
七、课程设置	11
(一) 课程体系	11
(二) 课程内容	12
八、教学进程总体安排	18
(一) 教学进程及学时构成	18
(二) 理论与实践教学学时分配表	23
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	27
(七) 质量管理	28
十、毕业要求	28
十一、执行年级	28
十二、编制团队	28
十三、附件	28

信阳航空职业学院

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力

三、修业年限

三年

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) 危险货物运输作业员 (4-02-05-04)	机场运行指挥员 机坪运行管理员 中转业务员 机场应急救援 民航客运员 民航货运员

（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
茶艺师证书	信阳航空职业学院 职业技能等级认定中心	高级	机场旅客服务 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
民航安全检查员职业 资格证书	国家人力资源和社 会保障部	五级	民航概论、机场安全 管理、机场基础知识、民 航危险品运输

五、培养目标、培养规格与培养模式

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识、爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业的机场运行指挥职业，能够从事机场运行指挥、机场地面服务保障工作的高技能人才。

（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中国社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命，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、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）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（6）树立国门担当、职业敬畏与服务情怀，培养懂安全、精业务、有温度、重责任的新时代空港服务管理者。

2. 知识

（1）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（2）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（3）掌握机场安全生产、安全风险防范、应急救援等方面的专业基础理论知识；

（4）掌握航空气象、航行情报及飞机载重平衡知识；

(5) 掌握机场运行、航空器运行、民航旅客运输、民航货物运输等方面的专业基础理论知识；

(6) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(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

(1) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(2) 掌握停机位分配、值机柜台分配、行李转盘分配等技术技能，具有分配和监控机场运行资源的能力；

(3) 掌握机场航班计划信息采集、制作与发布等技术技能，具有处置航班信息的能力；

(4) 掌握过站航班保障、航班作业进程图表等技术技能，具有安排航班生产运行保障工作的能力；

(5) 掌握机坪交通管理、不停航施工管理等技术技能，具有监控和管理机坪运行秩序的能力；

(6) 掌握地地通信、航空器滑行许可/指令发布和记录等技术技能，具有指挥航空器在机坪范围内的推出、开车等活动的的能力；

(7) 掌握航空器突发事件应急处置、非航空器突发事件应急处置等技术技能，具有参与机场应急救援处置的能力；

(8) 掌握机场客货运输服务与保障等技术技能，具有优化机场客货运输服务与保障流程的能力；

(9) 掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能；

(10) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力。

(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。	《思想道德与法治》	理论考试（40%） 实践考核（60%） 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。
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。		
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。	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》	
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。	《形势与政策》	
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。	《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》	
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) 根据专业岗位任职要求, 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。

机场运行服务与管理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
500408Z1: 民航职业形象塑造与服务礼仪	掌握基础化妆知识与技巧。掌握基本礼仪动作, 如站姿、坐姿、走姿、手势和微笑等, 展现良好的职业形象; 了解国内外礼仪文化差异。	①化妆技巧、发型考核、服装搭配、创新能力; ②仪态举止; ③沟通技巧; ④服务流程。	民航服务礼仪 (含化妆)	理论考试 (40%) 实践考核 (60%) 说明: 考核参照对应专业技能考核标准实施
500408Z2: 机场旅客服务语言运用与沟通	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, 表述公司主运营基地。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的沟通, 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。	①民航基础技能; ②机场旅客沟通; ③登机口中英文播报。	机场旅客服务	
500408Z3: 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。	①乘机手续办理的准备工作; ②接收旅客及行李的一般程序; ③接收旅客及行李的特殊程序; ④特殊旅客乘机手续办理流程; ⑤国内普通旅客逾重行李托运、收费流程。	机场旅客服务	
500408Z4: 机坪运行管理	能够对机坪运行秩序进行管理, 能独立完成对机坪设施设备监控, 能够对航空器地面运行进行监控, 能够协调施工单位不停航进行施工, 能够对机坪的环境进行管理。	①机坪运行秩序进行管理; ②机坪设施设备监控; ③对航空器地面运行进行监控; ④协调施工单位不停航进行施工; ⑤机坪的环境管理。	机坪运行管理/机场安全管理/机场运行指挥/机场运行资源管理	
500408Z5: 应急救援管理	能够熟练对应应急救援信息进行处置; 能够完成应急救援现场处置。	①应急救援信息处置; ②应急救援现场处置。	机场应急救援	
500408Z6: 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	①货物出入境操作; ②计算国际航空运输的运费。	机场货物运输保障	

	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。			
500408Z7: 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。	1. 载重平衡基本原理及基本概念; 2. 载重平衡各种重量定义; 3. 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,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。	《大学体育》	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%） 实践考核（70%） 说明：考核参照美育技能考核标准实施
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的音乐，特别是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）。	
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	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）。	

	景的文字表达，强调书写规范与文化传播、职业礼仪的结合。	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机场运行指挥、机坪运行管理、民航客、货运服务及相关管理岗位工作，具体包括机场运行指挥员、机坪运行管理员、中转业务员、民航客运员、民航货运员、机场应急救援等。具体工作范围是：

机场运行指挥：负责机场日常运行的协调与指挥，监控航班起降、滑行等运行状态，处理航班延误、取消等突发情况，协调机场各部门（如空管、地勤、安保等）的工作衔接。

机坪运行管理员：负责机场机坪交通管控、停机位管理、地面作业监督、安全巡查、突发情况处理，保障飞机地面作业安全、高效进行。

中转业务员：负责中转引导、行李处理、信息服务、特殊旅客协助、突发问题处理，确保旅客顺利完成转机流程，提升中转效率和体验。

机场应急救援：负责应急预案制定、突发事件响应、现场救援指挥、突发事件后续处置、应急资源管理等工作，确保机场安全运行。

民航客运员：为旅客提供值机、行李托运、安检引导、登机口服务、航班信息咨询等服务，处理旅客票务变更、退票及特殊旅客（如轮椅旅客、无人陪伴儿童）的服务需求；

民航货运员：负责货物的收运、安检、仓储、装卸、信息录入及查询等工作，核对货物信息与运单的一致性，处理货物破损、丢失等问题。

（二）职业能力分析

基于《相关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	机场运行指挥	运行协调指挥、航班监控、应急处置	1. 具有分配和监控机场运行资源的能力； 2. 具有处置航班信息的能力； 3. 具有安排航班生产运行保障工作的能力； 4. 具有监控和管理机坪运行秩序的能力； 5. 具有指挥航空器在机坪范围内的推出、开车等活动的能力； 6. 掌握航空器突发事件应急处置、非航空器突发事件应急处置等技术技能； 7. 具有优化机场客货运输服务与保障流程的能力。

2	机坪运行管理	机坪交通管控、停机位管理、地面作业监督、安全巡查、突发情况处理	1. 掌握机坪管制工作程序； 2. 能处理飞行数据，会使用进程单； 3. 能收集和通报天气情报； 4. 能进行地地通信； 5. 能记录和发布滑行许可指令； 6. 掌握设备故障通报程序。
3	中转业务员	中转引导、行李处理、信息服务、特殊旅客协助、突发问题处理	1. 掌握出港旅客地面服务保障流程； 2. 能完成出港旅客乘机手续、引导、候机和登机等服务； 3. 能完成进港旅客行李交付及不正常运输情况处理等服务； 4. 能完成中转旅客引导服务。
4	机场应急救援	应急预案制定、突发事件响应、现场救援指挥、突发事件后续处置、应急资源管理	1. 掌握机场应急救援相关法律法规； 2. 掌握机场突发事件种类； 3. 能按照机场应急预案对航空器突发事件、非航空器突发事件、机场应对地方突发事件等进行信息通报及处置； 4. 能按照演练预案进行机场应急救援演练。
5	民航客运岗	旅客值机、票务处理、特殊旅客服务	1. 强烈的服务意识； 2. 责任心与细心； 3. 抗压能力与应变能力； 4. 团队协作精神； 5. 良好的职业形象； 6. 沟通表达能力； 7. 业务操作能力； 8. 特殊旅客服务能力； 9. 基本外语能力。
6	民航货运岗	货物收运、仓储管理、货运信息处理	1. 高度的安全意识； 2. 责任心与纪律性； 3. 耐心与细致； 4. 抗压能力； 5. 成本意识； 6. 业务操作与专业知识； 7. 问题解决能力； 8. 数据处理能力； 9. 团队协作能力。

（三）专业能力结构分析

专业能力是机场运行服务与管理专业学生胜任相关岗位工作的基础，具体包括以下几个方面：

基本素质：拥护中国共产党领导，践行社会主义核心价值观，具有强烈的爱国主义和集体主义精神；具备高度的责任心、敬业精神、服务意识、安全意识和团队协作能力，严格遵守行业规范和职业道德；拥有健康的身体，能够适应高强度、倒班制的工作节奏，具备良好的心理素质，能在压力下保持冷静和高效工作。

英语应用能力：熟练掌握民航服务常用英语词汇、短语和句型，能够与国际旅客、外籍工作人员进行流利的日常沟通和业务交流；能够准确读懂英文的航班信息、货运单据、设备操作说明及国际民航组织的相关规定和标准。 **计算机技能：**熟练操作办公软件（如 Word、Excel、PPT 等），以及民航票务系统、货运管理系统、配载系统等专业业务软件；

具备基本的计算机网络故障排查能力，能够准确、高效地进行数据录入、整理、分析和备份工作。

专业基本技能：了解机场的布局结构、跑道、航站楼、停机位等基础设施及飞机的基本构造和性能知识；能够规范执行民航服务礼仪，包括得体的形体姿态、整洁的妆容仪表和规范的沟通话术；熟悉民航客货运价规则、票务和货运单据的处理流程及相关的民航法律法规。

专业核心技能：能够实时监控航班运行状态，准确判断和处理航班运行中的各类突发情况，有效协调机场各部门之间的工作；熟练办理旅客值机、行李托运、登机引导等业务，妥善处理旅客的票务问题和特殊需求；规范进行货物的收运、安检、仓储、装卸等操作，准确录入和查询货运信息，处理货物运输中的常见问题；精确计算飞机的载重和平衡，科学制定配载方案，熟练操作配载系统，确保配载数据的准确性和安全性。

综合应用技能：能够与空管、地勤、安保、航空公司等不同部门和单位进行有效的沟通与协作，共同解决复杂的运行问题；及时跟踪民航行业的新技术、新设备、新规范（如智能值机、无人货运、新的安全标准等），不断更新知识和技能；根据旅客和货主的需求，结合行业发展趋势，提出优化服务流程、提升服务质量的个性化方案和建议。

七、课程设置

（一）课程体系

课程类别		课程名称
公共基础课程	思想政治教育	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	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	大学英语 大学语文与应用写作 高等数学
职业技能课	专业基础课程	民航概论 航空法 机场基础知识 机场安全管理 航空气象基础 航行情报基础 空中交通管理基础 民航市场营销 飞机载重平衡 民航服务礼仪（含化妆）
	专业核心课程	机坪运行管理 机场应急救援 机场货物运输保障

		机场运行指挥 机场运行资源管理 机场旅客服务 机场运行管理综合实训
	实践性教学环节	专业实习（劳动周） 毕业论文（设计） 岗位实习 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	民航危险品运输 机场经营管理 机务航务保障 智慧机场运行新技术 飞行区维护与保障 机场管制 航空医疗急救

（二）课程内容

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，勇担民族复兴重任。

(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：通过学习民用航空基本概念、发展历程、航空器知识及民航运输体系运营模式，达到构建民用航空系统性认知的目标。

(2) 机场基础知识：通过学习机场分类、功能布局及空侧陆侧运营管理要点，达到掌握机场运行核心环节与基础原理的目标。

（3）航空法：通过学习国际航空公约、国内航空法规及航空法律应用场景，达到理解航空法律体系构建与实际应用的目标。

（4）机场安全管理：通过学习机场安全体系构建、全流程安全管控及应急处置，达到具备机场安全风险识别与管控能力的目标。

（5）航空气象基础：通过学习航空气象要素、天气系统及气象信息应用，达到理解气象对飞行安全的影响及应对原则的目标。

（6）航行情报基础：通过学习航行情报种类、处理流程及应用规范，达到掌握航行情报核心知识以保障飞行安全的目标。

（7）空中交通管理基础：通过学习空管原则、空域规划及空管系统应用，达到理解航空器安全有序高效运行保障逻辑的目标。

（8）民航市场营销：通过学习民航市场特征、营销策略及数字化营销手段，达到掌握民航市场开拓与客户维系核心逻辑的目标。

（9）飞机载重平衡：通过学习载重计算、重心确定及载重平衡规范，达到具备保障飞行安全与效率的载重平衡实操能力的目标。

（10）民航服务礼仪（含化妆）：通过学习民航服务仪容仪表、仪态举止及沟通礼仪，达到塑造符合行业规范的职业服务形象的目标。

3. 专业核心课程

（1）机场运行指挥：通过学习航班安全管理规定、航班计划处理、机坪作业流程及监控系统使用等内容，达到能规范开展航班指挥与机坪管控的目标。

（2）机坪运行管理：通过学习机坪管制程序、飞行数据处理、天气情报通报及滑行指令发布等内容，达到能高效完成机坪运行调度的目标。

（3）机场应急救援：通过学习应急救援法规、突发事件类型及预案处置流程等内容，达到规范应对机场各类突发事件的目标。

（4）机场运行资源管理：通过学习航空器机位要求、资源分配规则及监控系统使用等内容，达到合理分配与监控机场运行资源的目标。

（5）机场旅客服务：通过学习旅客进出港服务流程、乘机手续办理及行李异常处理等内容，达到优质完成旅客全流程服务的目标。

（6）机场货物运输保障：通过学习货物运输流程、特殊货物处理及紧急处置规定等内容，达到规范开展机场货物运输保障的目标。

（7）机场运行管理综合实训：通过学习机场陆侧交通调度、航站楼旅客服务流程、机坪航空器保障规范、空管协同联动机制及运行突发事件应急处置方案等内容，达到全面提升机场运行管理综合能力、保障机场高效有序运转的目标。

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。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

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

①基础技能实训

开展时间：第 1 学期

开展方式：

机场服务礼仪训练：在民航礼仪实训室开展仪容仪表规范、登机口引导手势、旅客沟通话术、特殊旅客（老弱病残孕）服务礼仪等专项训练，通过情景模拟考核强化服务规范。

机场基础认知实训：依托模拟航站楼实训区（含值机柜台、安检通道、登机口等 1:1 复刻场景），结合机场运行沙盘模型，系统讲解航站楼功能分区、机场等级划分、民航基础术语等知识，每学年组织 1 次“机场基础知识闯关赛”，涵盖理论问答与场景识别环节。

②专项技能实训

开展时间：第 3-4 学期

开展方式：

值机与行李处理实训：在值机模拟实训室使用真实值机系统，开展旅客信息录入、行李托运（含超重处理）、登机牌打印等实操训练，引入机场地勤企业真实案例；

机场运行调度模拟：使用机场运行调度系统软件，结合航班动态数据，开展航班机位分配、行李分拣调度、地面服务（如摆渡车、廊桥）协调等实训，邀请机场运行指挥中心导师指导；

应急处置实训：在模拟航站楼场景中，开展航班延误（含旅客安抚、信息播报）、突发医疗事件、火灾疏散等应急演练，配套应急设备（如急救箱、灭火器）操作训练。

③综合技能实训

开展时间：第 3-4 学期

开展方式：

机场全流程模拟运营：整合模拟航站楼、值机、安检、调度等实训区域，组建“虚拟机场运营团队”，模拟完整航班保障流程（从旅客到达、值机安检，到航班起飞、行李转运），引入真实航班时刻表开展跨岗位协同训练；

跨专业协同实训：联合民航服务、航空物流等专业，模拟“航班保障全链条”协同场景，机场运行专业负责调度协调，民航服务专业负责旅客服务，航空物流专业负责行李与货物运输，通过多专业配合完成综合考核。

（2）校外实践教学体系

①认知实习

开展时间：第1学期第4周

开展方式：参访模拟候机实训中心，通过专业人员讲解与现场观摩，帮助学生建立对机场运行全流程、各岗位职能的初步认知。

②专业实习

开展时间：第3学期第18-19周 + 寒假（共5周）

开展方式：在合作机场开展沉浸式实操训练，内容涵盖三方面核心模块：一是航站楼服务实操，包括旅客值机柜台系统操作（如中航信离港系统）、登机口引导服务、特殊旅客（老弱病残孕）帮扶流程演练；二是机场运行辅助操作，协助运行指挥中心整理航班动态数据、参与机场应急演练（如航班延误处置、旅客疏散模拟）；三是地面保障基础实践，在专业人员指导下观察学习飞机引导、行李装卸、航空器清洁等地面服务环节，强化专业操作技能。

③岗位实习

开展时间：第5学期（全学期）

开展方式：在合作枢纽机场、区域机场及航空服务企业（如机场地勤服务公司、航空客运代理企业）开展轮岗实习，实行“学校导师 + 企业导师”双导师制。轮岗岗位覆盖机场运行核心领域，包括航站楼旅客服务（值机、安检协助、登机引导）、机场运行指挥（航班动态监控、信息传递）、地面保障服务（行李处理、航空器保障协调）、航空货运服务（货物收运、分拣、交付）等，每4-6周进行一次岗位轮换，确保学生全面接触机场运行各关键岗位。实习期间，双导师共同制定实习计划，每周开展线上沟通、每月进行现场指导，帮助学生解决实操问题，提升岗位适应能力与职业素养，为就业奠定基础。

（3）毕业综合实践

①毕业设计

开展时间：第6学期

开展方式（三选一）：

选项①：机场岗位实践实操。在机场航站楼管理、航班调度、地勤服务、安检保障等

核心岗位完成不少于 8 周的实践，提交岗位工作日志（需包含每日操作流程、问题处理记录、优化建议）、岗位考核评估表（由机场带教导师签字确认）、实践总结报告（需体现对岗位工作的认知及专业技能应用成果）；

选项②：机场运营相关课题研究。承接机场集团、航空服务企业或地方交通部门委托的课题，如“机场航站楼旅客流线优化方案”“航班延误应急处置流程改进研究”等，提交完整课题研究报告（含数据调研、方案设计、效果预测）及课题委托方反馈意见；

选项③：专业相关论文撰写。围绕机场运行服务与管理领域的热点或难点问题（如机场地面服务效率提升、机场安全风险管控、机场绿色运营模式等）撰写学术论文，需通过论文查重（重复率不高于 20%）及专业答辩（答辩委员会由校内导师与机场行业专家共同组成）。

② 技能考证

必考证书：第 5 学期组织报考民航安全检查员职业资格证书（五级），要求毕业前必须取得该证书；

选考证书：第 4 学期可报考机场运行指挥员（初级）、航空物流师（初级），第 6 学期可报考礼仪培训师（初级）、应急救援员（初级），选考证书不做强制要求，但取得相关证书可作为毕业综合实践成绩加分项，同时提升就业竞争力（如报考机场运行指挥岗、航空物流管理岗时，对应选考证书可优先获得面试机会）。

（4）特色实践环节

开展时间：第三学期第 8-11 周周末

开展方式：

对接信阳明港机场，安排学生进入航站楼服务、地勤保障、机场调度等核心岗位轮岗，参与旅客值机引导、行李分拣跟踪、航班机位协调等实际操作；

联合机场运营企业开展“岗位技能实训营”，围绕机场旅客服务礼仪、值机系统操作、航班不正常情况旅客沟通技巧等内容开展专项训练。

八、教学进程总体安排

(一) 教学进程及学时构成

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	课程代码	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	技能考核	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	军事理论	325102011	必修		√	T1-T8	36	0	36	2	2					
	军事技能训练与入学教育	325102021	必修		√	T1-T8	0	128	128	3	3 周					
	思想道德与法治	325101031	必修	√		D1、D2	40	8	48	3	3					
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	325101042	必修	√		D3、D4	30	6	36	2		2				
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	325101053	必修	√		D7、D8	46	8	54	3			3			
	形势与政策	325102061(2、3、4)	必修		√	D5、D6	24	8	32	2	每学期 8 学时					
	大学生心理健康教育	325102071	必修		√	D	24	8	32	2	2					
	大学体育	325102081(2、3)	必修		√	T1-T8	12	92	104	6	2	2	2			
	大学英语	325101091(2)	必修	√		Z	100	36	136	8	4	4				
	大学语文与应用写作	325102101	必修		√	Z	32	0	32	2	2					
	创新创业教育	325102112	必修		√	L1-L8	8	8	16	1		1				
	高等数学	325101121(2)	必修	√		Z	64	0	64	4	2	2				
	劳动教育	325102131(2、3、4)	必修		√	T1-T8	16	16	32	2	每学期 8 学时(融入专业实习等实践教学环节)					
小计							432	318	750	40	18	12	6	1		
专业基础课	民航概论	50040801	必修	√		500408Z ₁	58	10	68	4	2	2				
	航空法	50040802	必修		√	500408Z ₂	20	16	36	2		2				
	机场基础知识	50040803	必修		√	500408Z ₂	20	16	36	2		2				

	机场安全管理	50040804	必修		√	500408Z 4	20	16	36	2				2		
	航空气象基础	50040805	必修		√	500408Z 4	20	16	36	2			2			
	航行情报基础	50040806	必修		√	500408Z 4	20	16	36	2			2			
	空中交通管理基础	50040807	必修		√	500408Z 4	20	16	36	2			2			
	民航市场营销	50040808	必修		√	500408Z 4	20	16	36	2			2			
	飞机载重平衡	50040809	必修		√	500408Z 7	20	16	36	2				2		
	民航服务礼仪 (含化妆)	50040810	必修		√	500408Z 1	16	16	32	2	2					
	小计						234	154	388	22	4	6	8	6		
专业核心课	机坪运行管理	50040811	必修	√		500408Z 4	36	36	72	4			4			
	机场应急救援	50040812	必修	√		500408Z 5	36	36	72	4				4		
	机场货物运输保障	50040813	必修	√		500408Z 6	36	36	72	4				4		
	机场运行指挥	50040814	必修	√		500408Z 2	36	18	54	3				3		
	机场运行资源管理	50040815	必修	√		500408Z 4	36	36	72	4			4			
	机场旅客服务	50040816	必修	√		500408Z 2 500408Z 3	54	18	72	4		4				
	机场运行管理综合实训	50040817	必修		√	500408Z 2 500408Z 3 500408Z 4 500408Z 5 500408Z 6	10	62	72	4				4		
	小计						244	242	486	27		4	8	15		
公共选修课	音乐鉴赏	325302012	任选		√	M1	8	8	16	1		1 (四选一)				
	戏剧鉴赏	325302022	任选		√	M7	8	8	16	1						
	舞蹈鉴赏	325302032	任选		√	M2	8	8	16	1						
	书法鉴赏	325302042	任		√	M6	8	8	16	1						

	赏		选													
	艺术导论	325302053	任选		√	MX	8	8	16	1			1（四选一）			
	美术鉴赏	325302063	任选		√	M4	8	8	16	1						
	影视鉴赏	325302073	任选		√	M7	8	8	16	1						
	戏曲鉴赏	325302083	任选		√	M7	8	8	16	1						
	计算机应用基础	325202091	限选		√	Z	16	32	48	3	3（二选一）					
	人工智能导论	325202101	限选		√	Z	16	32	48	3						
	中华优秀传统文化	325202112	限选		√	D	16	0	16	1		1（三选一）				
	文学经典导读	325202122	限选		√	M	16	0	16	1						
	中西文化比较	325202132	限选		√	M	16	0	16	1						
	大学生职业发展与就业指导	325202143	限选		√	L1-L8	8	8	16	1			1			
	拓展训练	325202151(2、3、4)	限选		√	DT	32	0	32	2	每学期 8 学时					
	大学物理	325201161(2)	限选	√		Z	32	16	48	3	2（三选一）	1（三选一）				
	生态保护导论	325201171(2)	限选	√		Z	32	16	48	3						
	低空经济概论	325201181(2)	限选	√		Z	32	16	48	3						
	国家安全教育	325202194	限选		√	D	16	0	16	1				1（二选一）		
	党史国史	325202204	限选		√	D	16	0	16	1						
	航空精神教育实践	325302211	任选		√	L1-L8	0	16	16	1	1（三选一）					
	大别山红色文化导论	325302221	任选		√	D1-D8	0	16	16	1						
	信阳茶文化与健康养生	325302231	任选		√	Z	0	16	16	1						
	小计						104	120	224	14	6.5	3.5	2.5	1.5		
专业选修课	民航危险品运输	50040818	任选		√	500408Z4	18	18	36	2			2（四选一）			
	机场经营管理	50040819	任选		√	500408Z4	18	18	36	2						
	机务航务保障	50040820	任选		√	500408Z4	18	18	36	2						
	智慧机场运行新技术	50040821	任选		√	500408Z4	18	18	36	2						

	飞行区维护与保障	50040822	任选		√	500408Z5	18	18	36	2				4（三选二）		
	机场管制	50040823	任选		√	500408Z5	18	18	36	2						
	航空医疗急救	50040824	任选		√	500408Z5	18	18	36	2						
	小计						54	54	108	6			2	4		
实践性教学环节	专 业 实 习（劳动周）	SS50040801	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）	SS50040802	必修			Z	0	120	120	6						6周
	岗 位 实 习（劳动教育）	SS50040803	必修			Z L	0	580	580	29					18周	11周
	毕 业 教 育	SS50040804	必修			DZTML	0	20	20	1						1周
							0	780	780	39						
合计							1068	1668	2736	148	28.5	25.5	26.5	27.5	0	0

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、实践性教学环节、公共选修课和专业选修课。
- 公共基础课程占总课时约 25%，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 2-6 学期实际教学周为 18 周，第 1-4 学年的第 20 周为社会实践周。
- 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外，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。
- 《形势与政策》按照文件要求，只有 2 学分，每个学期计 8 学时。
- 《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。
- 《军事技能训练与入学教育》不占周学时。
- 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。
- 第 3 学期《大学体育》课程可进行体育专项训练，以体育社团形式组织管理和实施。
- 部分专业第 2 学期《大学英语》课程可结合专业需求，讲授相关联的专业英语。
- 第五、六学期按照 18 周计算，每周 20 学时，共 720 学时。其中，第六学期毕业论文（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。
- 专业选修课选 2-3 门，累计学时≥64 学时。
- 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。

14. 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。

15. 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分配

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	432	15.8	40	27.0
		实践	318	11.6		
	专业基础课	理论	234	8.5	22	14.9
		实践	154	5.6		
	专业核心课	理论	244	8.9	27	18.2
		实践	242	8.8		
	实践性教学环节	实践	780	28.6	39	26.3
选修课	公共选修课	理论	104	3.8	14	9.6
		实践	120	4.4		
	专业选修课	理论	54	2.0	6	4.0
		实践	54	2.0		
总 计			2736	100	148	100
备 注			实践性教学学时占总学时数的 61.0%			

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业教学团队

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1, “双师型”教师占专业课教师数比例不低于 60%, 高级职称专任教师的比例不低于 20%, 专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验, 形成合理的梯队结构。能够整合校内外优质人才资源, 选聘企业高级技术人员担任行业导师, 组建校企合作、专兼结合的教师团队, 建立定期推行专业教研机制。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高级及以上职称和较强的实践能力, 能够较好地把握国内外民用航空业发展, 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, 主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强, 在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有高校教师资格; 原则上具有机场运行、机场服务、机场管理等相关专业本科及以上学历; 具有一定年限的相应工作经历或者实践经验, 达到相应的技术技能水平; 具有本专业理论和实践能力; 能够落实课程思政要求, 挖掘专业课程中的思政教育元素和资源; 能够运用信息

技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

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技能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或高级工及以上职业技能等级；在机场运行、机场管理等相关行业领域有 5 年以上从业经验；熟悉行业发展动态，掌握最新技术趋势；具备一定的教学能力和沟通表达能力，能够承担专业课程授课、实习实训指导、职业发展规划指导等任务。企业技能大师在本专业相关行业中具有较高知名度和技术权威性；拥有丰富的现场操作经验和解决实际问题的能力；能够承担实践性强的专业核心课程或专题讲座。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

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。

机场运行服务与管理专业校内技能实训室（中心）

序号	实训室名称	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、验证和开箱包操作柜台。	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	AOC（航空运行指挥中心）综合实训室	40个67"的显示单元、1套DigicomArk3000多屏处理器系统、VWAS控制管理软件等附属的外围组成的显示系统。	机场功能区划分；机坪运行监管、运行资源分配与管理；专机保障、重大运输任务及要客保障；正常航班运行监控、不正常航班保障；航班正常性统计管理；航行通告原始资料管理；机场管制；程序管制；雷达管制；飞行组织与实施。
3	民航CBT实训室	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。	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。
4	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
5	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
6	茶艺实训室	茶桌、茶椅和各种茶具。	礼仪接待、茶艺准备、茶艺演示、茶饮服务、茶艺表演。
7	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、海姆立克急救实训、外伤包扎、伤员搬运等。
8	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. 校外实习基地基本情况

序号	名称	主要实训项目
1	东方航空产业（北京）有限公司	民航旅客运输流程、民航货运服务、危险品运输等。
2	河南郑州新郑国际机场有限公司	机场运行指挥、机坪运行管理、机场运行资源管理、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。
3	信阳明港机场	机场运行指挥、机坪运行管理、机场运行资源管理、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。
4	海南美兰国际空港股份有限公司	机场运行指挥、机坪运行管理、机场运行资源管理、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	北京首职航空地面服务有限公司	机场运行指挥、机坪运行管理、机场运行资源管理、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

序号	名 称	主要实训项目
		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	深圳市机场商务有限公司	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、民航旅客运输、航空服务礼仪、民航广播词训练等。
7	上海枫越航空服务有限公司	机场运行资源管理、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。
8	湖北空港航空地面服务有限公司	机场运行资源管理、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。
9	北京昕昀航空服务有限公司	机场运行资源管理、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。
10	华夏国际航空货运（北京）有限公司	机场运行资源管理、航班配载平衡、航班调度协调、民航货物运输、危险品运输等。
11	上海鬼名航空有限公司	机场运行资源管理、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。

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，主要集中在国内各大机场、航空公司等单位。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

本专业严格执行国家和学校教材选用与管理制，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 86%，近三年出版教材使用比例超过 90%。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. 图书文献配备基本要求

本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. 数字教学资源配置基本要求

机场服务、机场运行等图片总数 600 幅以上；专业视频容量 160 小时以上，视频内容涵盖 800—1000 学时的教学内容；机场服务、机场运行等内容的动画教学资源，涵盖专业课程 1000 个以上的知识点；专业课程各教学单元辅助课件 120 件以上；1200 题以上规模的试题库。

（四）教学方法

第一，探索实践“教—学—做”一体化专业人才培养模式，围绕专业、行业、职业的各自特点，探索内在联系，梳理相互关系，切实提升专业人才的教学水平与培养质量。

第二，积极探索实践教学的方式、方法改革，寻求保障实践教学顺利、高效开展的方法，将提升机场运行服务与管理专业技能与培养学生专业兴趣有机结合，寻求进一步提升学生兴趣的有效措施。

第三，岗课赛证融合，对接机场、航空公司真实岗位，把运营任务转化为课程内容；以值机、机场运行指挥、航空服务等为项目驱动，训练综合技能；将民航旅客地面服务技能等级证书、民航货物运输技能等级证书等标准嵌入教学，形成“岗定课、课融赛、赛证通”的闭环，实现学生毕业即上岗。

第四，围绕教材建设，探索结合机场运行服务与管理教学内容，实现现有教材资源整合的方法，将不同层次，不同教学环节的教材与专业教学的具体内容进行有机结合。

第五，应用型教育适当变换教学手段，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）课程思政

以“守空港、护国门、暖人心”为主线，把国家战略、安全意识、服务精神、工匠精神、国际视野贯穿专业课程；通过“机场应急救援演练”“特殊旅客服务方案设计”“空港国门文化展示策划”等情境任务，让学生在沉浸式实践中做中学、学中思，树立国门担当、职业敬畏与服务情怀，培养懂安全、精业务、有温度、重责任的新时代空港服务管理者。

（六）学习评价

本专业考核体系由课程考核与“五八”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/考查
2	理实一体课	60%	40%	考试/考查
3	实训课	80%	20%	考查

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：蔡桂芳（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：刘涛、谢春近（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 机场运行服务与管理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：机场运行服务与管理

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
	谢春近	讲师/教师	信阳航空职业学院	民航安全技术管理	谢春近
专 家 评 审 组 意 见	专业定位较为准确,契合航空业发展及区域产业特色,聚焦机场核心岗位要求,人才培养目标与职业岗位对接紧密,能适应智慧机场等行业新动态;课程设置以社会需求为导向,融入安全环保、智慧技术等新内容;专业课时分配兼顾理论与实践,核心课程与基础课程占比合理;培养措施通过多样教学方法和完善实践体系,有效达成能力与素质培养要求,整体建设适配行业发展与人才需求。方案可行,建议通过并实施。 专家评审组组长(签字): 杨超 2025年8月23日				

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	机场运行服务与管理
二级学院审核意见	学院对本专业的2025版人才培养方案已审核，符合要求。 二级学院负责人签字：刘倩 盖章 2025年8月25日		
教务部门审核意见	同意 教务处负责人签字：王红梅 盖章 2025年8月28日		
分管校长审核意见	同意实施。 分管校长签字：张敏 盖章 2025年8月28日		
学校党委审定意见	同意 党委书记签字：林兴凤 盖章 2025年8月29日		