

**漯河职业技术学院**  
**民航运输专业人才培养方案**  
**(2020 年制订)**

**一. 专业名称及代码**

(一) 专业名称：民航运输（市场开发方向）

(二) 专业代码：600401

**二. 入学要求**

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

**三. 修业年限及学历**

全日制 3 年。实行弹性学制，学生可通过学分认定、积累、转换等办法，在 2-6 年内完成学业。

**四. 职业面向**

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	职业资格证书和技能等级证书
交通运输大类（60）	航空运输类（6004）	航空运输业（5611）	民航地勤员（26-064）	问询员 值机员 特殊旅客服务员 行李服务员 安检员	民航国内客运上岗资格证
			民航客票销售员（26-059）	民航客票销售岗	民航客票销售岗位资格证

**五. 培养目标与培养规格**

**(一) 培养目标**

本专业培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，适应国内外民航业机场、航空公司的需要，具有较好的语言表达能力、沟通交流能力、时间管理能力、团队合作能力等综合素质，掌握普通话、英语、形体礼仪、客票销售、地面服务、机场安全检查、航空公司运营管理等知识和技术技

能，面向民航、旅游行业客票销售、地面服务、机场安全检查、航空公司管理运营等领域的高素质劳动者和技术技能人才。

## （二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

### 1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

（2）具备坚定的政治思想素质和道德素质。具有良好的专业化形象，有修养，综合服务意识；具备运用所学的知识分析和解决实际问题的能力；掌握多国语言的能力。

（3）具备面对困难、压力和挫折积极进取、乐观向上和健康平和的心理素质。具备一定的阅读理解、信息收集、逻辑思维的学习能力；具备良好的体能及健康心理，有自我更新和自我提高能力；具备客服心里，能够应对各种突发事件的能力。

### 2. 知识

（1）掌握航空服务英语知识、播音知识；掌握计算机在航空业活动中的应用知识；具有民航安全应急处理知识；具有一定的民航旅客服务心理知识。

（2）具有民航企业管理基础知识、掌握航空营销基础知识；掌握机票销售、地面安检、机楼检票相关专业知识；具有民航企业管理操作使用能力，并熟练掌握对地勤等各项业务进行管理的知识。

### 3. 能力

（1）掌握航空服务英语听说能力、中英文播音能力；掌握计算机在航空业活动中的应用能力；具有民航安全应急处理能力；具有一定的民航心理服务能力；具备从事民航运输行业（领域）实际工作的服务能力和基本技能；具有良好的服务意识，较强的应变能力，初步具有空港紧急情况处置能力。

（2）能够进行民航客户需求分析和方案服务设计；能够根据航空公司营销要求，编制各类营销方案；进行市场拓展及乘客开发的工作；具备航空公司、机场运营与管理的能力；具有从事民航空港事务处理、客票销售中的订座其他处理能力；具备从事航空服务行业旅客运送的能力；掌握客运、货运及行李运输的基本知识；具备从事航空服务行业安全检查的能力；具有从事民航地面服务的基本技能；具有从事地面服务工作的能力。

### 4. 职业态度

- (1) 自觉遵守相关法律法规、标准和管理规定；
- (2) 具有吃苦耐劳、爱岗敬业的精神；
- (3) 具有团队合作意识；
- (4) 具有积极向上的态度和创新精神；

## 六. 人才培养模式

根据行业对人才的需求，我们采取了“2+1”人才培养模式，即第一、二学年在漯河职业技术学院重点学习基本素质课程；第三学年到企业学习专业知识与专业技能后，安排实习就业。

## 七. 课程设置及要求

### (一) 课程设置

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

#### 1. 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、中华优秀传统文化、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、大学语文、信息技术、公共外语、创新创业教育、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

#### 2. 专业课程

##### (1) 专业基础课程

一般设置 6~8 门。包括民航概论、服务礼仪、形体训练、民航服务英语、航空地理、民航危险品基础知识、普通话训练等。

##### (2) 专业核心课程

一般开设 6~8 门。包括民航旅客运输、机场安全检查、机场运营与管理、民航国内客票销售实务、民航地面服务、航空公司运营与管理、民航货物运输等。

##### (3) 专业拓展课程

一般应包含航空市场营销、民航服务心理、职业形象设计、民航企业管理概论、团队建设拓展训练、茶艺服务等。

### (二) 主干课程教学内容及要求

#### 1. 民航旅客运输

课程目标：熟悉离港部门、行李查询部门、旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程

和操作要求，掌握乘机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运初级职业标准的相关要求。

主要内容：

(1) 航班准备：课堂上分组现场模拟，由老师提出模拟航班状态，模拟值机准备会，准备业务用品，了解航班信息，老师引导并点评。

(2) 乘机手续的办理：利用模拟候机楼，教师设置一般旅客值机场景，让学生进行角色的互换扮演。查验国内国际客票，查验身份证件，根据旅客情况安排客舱座位，填写托运行李内容，编制填写随机文件，教师进行引导并点评。

(3) 超售航班：模拟超售航班情况，组织小组讨论超售的处理。教师可适当引导和参与讨论，并利用讨论结果进入模拟候机楼，进行现场模拟，办理超售航班。

(4) 特殊旅客的接受：根据特殊旅客的种类来组织学生进行特殊旅客乘机手续办理的角色扮演，老师加以引导并点评。

(5) 不正常航班的办理：教师模拟不正常航班情况，学生进行角色互演并讨论处理的方法，办理不正常航班。

教学要求：本课程教学的关键是模拟现场教学，应从航空旅客运输服务各个岗位的流程和要求出发，在教学过程中，教师示范和学生分组操作训练互动有机结合，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，熟悉各个岗位的流程和要求，并且能熟练的为旅客提供最合适的服务。

## 2. 民航地面服务

课程目标：

(1) 能够模拟或用专业常用口头交际句型，并将术语和句型熟练地运用于口语交际并会具体选择运用。

(2) 具有较强的民航服务英语的听说能力，具备胜任民航售票员，民航客运民航货运员，民航安检员，民航乘务员等岗位的英语交际能力和实际业务能力。

(3) 当交流有困难时能采取简单的应变措施，具有一定的专业英语口语创造能力。

主要内容：民航客票服务、民航值机服务、民航地面问询服务、民航安全检查、民航客舱乘务服务五个项的内容的英语学习及训练。

教学要求：结合目前我院教学条件和本专业高职学生的实际情况，在课程内容实施过程中，使用任务推动和角色扮演等教学方法，融工作内容于课程内容，融社会能力和方法能力的提高及处理工作中英语口语培养于学习过程，激发学生深入学习本专业知识的交际能力热情，提高其处

理工作中英语口语交际能力。

### 3. 机场安全检查

课程目标：通过学习民航安全检查的相关内容，了解相关的安全检查对于旅客运输的重要性，同时，针对民航的安全检查的具体内容及证件、人身物品、勤务检查等内容展开相关的内容训练与知识传授。学生需要通过相应的训练，熟悉安检工作的工作流程和注意事项，能够相对独立的完成工作要求。

主要内容：

(1) 学习证件检查岗位职责、民航证件种类、证件检查的程序与方法及学习证件检查工单填写及实施。

(2) 学习人身检查的岗位设置及职责，人身检查的方法及要领。

(3) 学习物品检查范围、物品检查方法，物品检查的实施。

(4) 学习安检岗位引导礼仪及勤务管理内容。

教学要求：本课程教学的关键是模拟现场教学，应从机场安全检查各个岗位的流程和要求出发，在教学过程中教师示范和学生分组操作训练互动有机结合，学生提问与教师解答指导有机结合，让学生在教与学的过程中熟悉各个岗位的流程和要求，并且能熟练地为旅客提供最合适的服务。

### 4. 民航国内客票销售实务

课程目标：本课程的确以客票销售的工作任务和典型职业能力分析结果为依据，以岗位设置为线索，以国内售票和国际售票和列式工作任务为设置依据，包括客票销售的准备、订票处理、客票完成等项目课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，循序渐进，既满足职业能力的培养目标，同时又充分考虑民航销售员岗位的执业标准对知识、技能和素质的要求。

主要内容：通过学习使学生具备认真负责的对待客户的询问记录，客户需求反馈客户信息的精神，具备一定的分析判断能力，给出客户合理化建议，具备安全意识，具备一定的团队合作能力和表达沟通意识，能够系统掌握订票流程及操作系统，掌握客户的不同需求以及处理需求的技巧和方法，系统掌握为客户提供节省费用、优化行程的合理化建议。

教学要求：教学模式采用工作引领的四阶段，项目教学，让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识、发展职业能力、教学内容、突出对学生职业能力的训练，同时，又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，将理论知识的学习，也贯穿到工作任务中去。

### 5. 民航服务心理学

课程目标：掌握对客服务心理

主要内容：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心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力等。

教学要求：采用理论和实践相结合的教学方式，注重平时教学过程，采取多维立体考核方式。

## 八. 教学进程总体安排

见附录一：民航运输专业教学进程表；附录二：学时与学分分配表。

## 九. 实施保障

### （一）师资队伍

表 1 师资队伍结构与配置表

类别	数量	具体要求
师资队伍结构	12	学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%。
专业带头人	2	原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外航空行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对民航运输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，在航务乘务领域具有一定的专业影响力。
专任教师	9	具有高校教师资格和本专业领域有关证书； 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心； 具有服务管理等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； 具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究； 每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。
兼职教师	3	主要从中航等相关企业、机构聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的航空乘务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。

### （二）教学设施

表2 校内实践教学条件配置

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备	备注(座位)
1	前厅实训室	前厅服务实训	总台、电脑、电话、行李车、大堂副理、沙发、茶几、礼宾台等	30
2	客房实操训练室	客房服务实训	单人床、客房布草、工具车、吸尘器等	30
3	标准客房实训室	客房服务实训	单人床、床头柜、电视柜、行李架、写字台、梳妆台、电视机、布草等	30
4	中餐实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、餐厅布草、托盘、餐具等	30
5	咖啡茶艺实训室	咖啡、茶艺服务实训	茶道具组、茶桌、茶椅、茶车、消毒柜等	24
6	康乐实训室	康乐服务实训	跑步机、台球桌、乒乓球台、哑铃、拉力器等	30

表3 校外实践教学条件配置

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	北京中航天使教育集团,深圳星巢航空服务有限公司、首都国际机场、上海浦东机场、西安咸阳机场等。	专业综合实习实训、就业安排	联合培养,有正式协议

### (三) 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需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

#### 2. 图书文献配备基本要求

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:民航运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、民航服务、民航基础知识等民航运输专业资料,以及两种以上的民航运输类学术期刊和有关民航运输的

操作类图书。

### 3. 数字教学资源配置基本要求

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

#### （四）教学方法

按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位实际工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域”基本路径，确定了岗位典型工作任务、行动领域和专业学习领域，由此构建基于工作过程系统化课程教学活动。课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，教、学、做三者结合，强调学生在“做”中“学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

#### （五）学习评价

教学评价包括对导师授课的评价和对学生学习的评价两个方面。教学评价注重教学效果，即学生学习结果的评价。教学评价由校企专业教学团队和教学管理相关人员集体讨论制定具体的评价方案，方案的评价指标重点体现双导师的授课情况和学生的学习情况。重点突出教学内容是否符合岗位能力需求，对提升学生的职业能力是否有帮助，教学方式方法是否科学，教学准备是否充分，学生的学习态度、学习积极性、学习效果等。

对学生学习评价的考核重点要考核其学习态度、学习方法和能力。对学习的考核应如强综合素质的考核，授课导师不定期向学生了解学习情况和学习效果，应在专业能力考核的基础上增加对学生的学习和工作态度、组织协调能力、诚信服务意识和自主学习积极性等综合素质方面的指标。专业能力从专业基础知识和岗位能力两方面展开，专业基础知识注重实践性及对技能操作的说明和指导。岗位能力的评价不但要看操作的结果，更要看操作过程的规范性，以及对问题的分析和解决能力。岗位实训的评价由企业导师主导，参照行业标准进行评价。

#### （六）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

本专业学生毕业时应达到培养目标及培养规格的素质、知识和能力等方面要求，同时满足以下条件。

### （一）学分条件

本专业学生在毕业前必须修满 138 学分。

### （二）证书

学生在校期间，应考取必要的基本能力证书及职业资格证书，鼓励学生考取多项职（执）业资格证书。

表 4 考取证书一览表

证书类别	证书名称	考证等级要求	备注
基本能力证书	普通话	二级乙等	必考
	公共英语应用能力	A 级	必考
	计算机等级证书	文管二级	选考
职（执）业资格证书	民航客票销售培训岗位资格证	通过	任选其中 1-2 项
	民航安检员上岗资格证	五级	
	民航乘务员	初级	

附录一 民航运输专业教学进程表

课程类别	序号	课程名称	课程代码	学时		学分	开课学期与周学时						开课单位	考核方式	
				理论	实践		一	二	三	四	五	六			
公共基础及素质教育课程	1	思想道德修养与法律基础	161001	48	0	3	3							思政部	考试
	2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概	161002	72	0	4		4						思政部	考试
	3	※形势与政策(一)	161004	8	0	0.25								思政部	考查
	4	※形势与政策(二)	161005	8	0	0.25								思政部	考查
	5	※形势与政策(三)	161006	8	0	0.25								思政部	考查
	6	※形势与政策(四)	161007	8	0	0.25								思政部	考查
	7	※军事理论	231001	36	0	2		2						学生处	考查
	8	军事实践	231002	0	112	2	2周							学生处	考查
	9	劳动教育	231003	8	28	2	1	1						学生处	考查
	10	※大学生心理健康	231005	36	0	2	2							学生处	考查
	11	大学体育(一)	101001	10	26	2	2							基础部	考试
	12	大学体育(二)	101002	10	26	2		2						基础部	考试
	13	大学体育(三)	101003	10	26	2								基础部	考试
	14	大学英语(一)	201001	64	0	4	4							许慎文化学院	考试
	15	大学英语(二)	201002											许慎文化学院	考查
	16	信息技术	191001	18	18	2								信工系	考试
	17	职业生涯规划	181001	18	18	2	2							招生就业处	考查
	18	创新创业教育	181002	12	24	2		2						招生就业处	考查
	19	大学生就业指导	181003	8	8	1				1				招生就业处	考查
	20	实验室安全教育	141001	8	8	1	1							实训中心	考查
	小计			390	294	34	17	11		1					
限选课	21	※音乐欣赏	152001	18	0	1		1						艺术学院	考试
	22	※美术欣赏	152002	18	0	1			1					艺术学院	考试
	23	※中华优秀传统文化	102001	36	0	2		2						基础部	考查
		小计			72		4		3	1					
任选课	24	公共任选课程		64	0	4		4						教务处	考查
				64	0	4		4							

课程类别	序号	课程名称	课程代码	学时		学分	开课学期与周学时						开课单位	考试形式
				理论	实践		一	二	三	四	五	六		
专业基础课	25	民航概论	123301	36	0	2	2						旅航院 合作单位	考试
	26	民航服务礼仪	123302	36	36	4	4							考查
	27	形体训练	123303	0	36	2	2							考查
	28	体能训练（一）	123304	0	36	1		2						考查
	29	体能训练（二）	123327		72	2			4					考查
	30	体能训练（三）	123329		36	1				2				考查
	31	民航危险品基础知识	124001	36	0	2			2					考试
	32	民航服务心理学	123309	36	36	4			4					考试
	33	职业形象设计	123125	18	18	2		2						考查
	34	民航旅客运输	123308	36	36	4				4				考试
小计				198	270	24	8	4	8	6				
专业技能课程	专业核心课	35	民航货物运输	123318	36	36	4	4					考试	
		36	服务沟通技巧	123314	18	18	2				2		考查	
		37	航空服务英语	123311	36	36	4		4				考查	
		38	民航国内客票销售实务	124003	36	36	4			4			考查	
		39	机场运营与管理	124004	36	36	4				4		考试	
		40	民航地面服务	124005	36	36	4				4		考查	
		41	机场安全检查	124006	36	36	4			4			考试	
		小计				234	234	26	4	4	8	10		
专业拓展课	42	普通话与播音艺术	123317	18	18	2	2						考查	
	43	茶艺服务	123121	36	36	4			4				考查	
	44	旅游地理	123412	36	36	4		4					考试	
	45	旅游市场营销	123117	18	18	2			2				考查	
	46	民航企业管理概论	123322	18	18	2				2			考试	
	小计				126	126	14	2	4	6	2			
顶岗实习及单列实习实训	47	民航地勤服务综合实训	124007		180	10					10			
	48	民航运输顶岗实习	124008		288	8						18		
	49	民航运输毕业设计	124009		20	10					2			
	小计					488	28					12	18	
教学计划总计				1102	1450	138	27	30	23	21	22	18		

备注：1. ※表示线上课程。

2. 每学期安排 20 周的教学活动，其中第 19、20 周为复习考试时间。

附录二 学时与学分分配表

课程类别		学时	占总学时比例%	学分	占总学分比例%
公共基础及素质教育课程	必修课	684	27.3	34	25.6
	限选课	72	6	4	3
	任选课	64	4	4	3
专业技能课程	专业基础课	468	23.7	22	15.1
	专业核心课	468	23	18	12.3
	专业拓展课	252	16	20	13.7
实践教学占比①				28	20.4
总 计			100	138	100
注：①指所顶岗实习及单列实习实训及专业集中实践课程。					

## 编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职民航运输专业，由漯河职业技术学院民航运输专业建设委员会组织专业教师，与深圳星巢航空服务有限公司共同制订，经中国共产党漯河职业技术学院委员会审定，批准从 2020 级民航运输专业学生开始实施。

### 主要编制人员一览表

序号	姓名	所在单位	职称/职务	签名
1	周茜	漯河职业技术学院旅航院	讲师/书记	
2	冯俊强	漯河职业技术学院旅航院	副教授/副院长	
3	孙冬玲	漯河职业技术学院旅航院	副教授/教研室主任	
4	吴筱艾	漯河职业技术学院旅航院	讲师/专业负责人	
5	林艳丽	漯河职业技术学院旅航院	副教授/实验室主任	
6	左荣	漯河职业技术学院旅航院	副教授	
7	李彦林	漯河职业技术学院旅航院	讲师	
8	韩晓宇	漯河职业技术学院旅航院	讲师	
9	刘智辉	深圳星巢航空服务有限公司	副机长	
10				

复核人：冯俊强

## 漯河职业技术学院

### 民航运输专业人才培养方案论证意见表

	姓 名	单 位	职务/职称	签 名
专业建设指导委员会成员	贾新政	漯河职业技术学院	教授	贾新政
	冯俊强	漯河职业技术学院	副教授	冯俊强
	陈新华	漯河职业技术学院	副教授	陈新华
	孙冬玲	漯河职业技术学院	副教授	孙冬玲
	侯冰	漯河职业技术学院	副教授	侯冰
	林艳丽	漯河职业技术学院	副教授	林艳丽
	谢月华	北京中航天使教育集团	副教授	谢月华
	冀香香	北京中航天使教育集团	讲师	冀香香
	李静	北京中航天使教育集团	讲师	李静
<p><b>专家意见</b></p> <p style="text-align: center;">本专业人才培养方案编制科学合理，适用于三年全日制民航运输专业，经审定，同意从2020级民航运输专业学生开始实施。</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">专业建设指导委员会主任签名：</p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">年      月      日</p>				

审核：

中共漯河职业技术学院委员会（签章）

年      月