



湖南开放大学成人教育
民航运输服务与管理 专业

(专业代码: 300401)

- 一、人才培养方案
- 二、人才需求报告
- 三、专业论证报告
- 四、人才培养方案论证审批表

湖南开放大学教务处

二〇二四年一月二十六日

湖南开放大学成人教育

民航运输服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

专业名称：民航运输服务与管理（300401）

办学层次：本科（专升本）

学习形式：业余

二、入学要求

具有国民教育系列高等院校或高等教育自学考试大学专科或以上毕业证书

三、修业年限

最低修业年限2.5年，最高修业年限不超过5年

四、培养目标与培养规格

（一）职业面向

本专业面向国内外航空公司、机场等民航企业以及运输行业企业从事航空服务、客舱管理、地面服务等相关工作，在国内和国际各大航空公司担任民航乘务员、民航安全员，在民航机场从事安检、值机、VIP服务、航空票务等工作，也可在航空航天企事业单位从事管理工作。

（二）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和民航旅客运输、客舱服务与管理、民航安全等专业基础知识，接受数字时代民航运输、民航服务及新媒体运营的基本训练，具备良好的客舱服务、客票销售、安全检查以及民航商务运营的专业能力，具有精益求精的职业精神和信息素养，具有良好的终身学习能力，能从事民航运输服务与管理的高素质应用型人才。

（三）培养规格

本专业毕业生应在知识、素质和能力等方面达到以下要求。

1.知识要求

（1）基础性知识

学生须熟练掌握商务礼仪、管理学、沟通服务等基础学科的理论和方法。

（2）专业性知识

学生须系统掌握民航旅客运输、客舱服务与管理、民航地勤服务、民航安全与管理等专业理论知识与方法，掌握本学科的理论前沿及发展动态。

（3）通识性知识

学生须选修哲学、社会学、心理学、法学、科学技术、语言文学、健康艺术、职业发展等方面的通识性知识。

2.素质要求

民航运输服务与管理专业学生的素质结构包括思想道德素质、专业素质、文化素质和身心素质四个方面。

（1）思想道德素质

努力学习掌握马克思主义列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，树立辩证唯物主义和历史唯物主义世界观；拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，具有较强的形势分析和研判能力；具有良好的思想道德修养和强烈的社会责任感、积极向上的人生态度、坚定的理想信念、符合社会进步要求的主流价值观念和爱国主义的崇高情感。

（2）专业素质

具有国际视野，系统掌握民航运输服务与管理专业基础知识，具备为旅客提供客舱服务、客票销售、值机、安检及有效处理突发问题的能力，掌握创新创业技能，并能够运用管理学理论和方法，系统分析、解决组织的管理问题。

(3)文化素质

具有较高的审美情趣、文化品位、人文素养，具有时代精神和较强的人际交往能力，积极乐观地生活，充满责任感地工作。

(4)身心素质

具有健康的体魄和心理素质，具备稳定、向上、坚强、恒久的情感力、意志力和人格魅力。

3.能力要求

民航运输服务与管理专业学生的能力结构包括知识获取能力、知识应用能力以及创新创业能力三个方面。

(1)知识获取能力

能够运用科学的方法，通过课堂、文献、网络、实习实践等渠道获取知识；善于学习和吸收他人知识，并构建自己的知识体系。

(2)知识应用能力

具备资源整合与管理能力，能够应用管理理论和方法分析并解决理论与实践问题。

(3)创新创业能力

具有较强的组织沟通能力与探索性、批判性思维能力，不断尝试理论或实践创新。

五、课程设置及要求

（一）课程模块设置

课程设置分为公共基础课、专业课（含专业基础课、专业核心课）、职业能力拓展课和实践教学环节。

1.公共基础课程。包括本专业学习的基础理论、基本知识和基本技能的课程。包括思想政治理论类课、心理健康、大学语文、大学英语、创业基础与创新实践、计算机与信息科学等。

2.专业课程。包括专业基础课和核心课，是培养本专业学生具有必要的专门知识和技能的课程。专业基础课程包括民航服务礼仪、民航服务英语、民航旅客沟通技巧等课程。专业核心课包括民航旅客运输、客舱服务与管理、民航地勤服务、民航安全与管理等。

3.职业能力拓展课。为进一步提高学生专业知识的深度和广度，本专业开设艺术类、四史和创业基础等职业素质类课程和中外民俗、社会心理学、新媒体运营与推广等专业拓展能力课程。

4.实践教学环节。包括入学教育、民航服务技能综合实践、毕业教育、毕业实习和毕业设计等部分。

（二）总学时/学分

本专业总学时为1620，18学时为1学分，共计90学分。

六、教学形式

本专业教学全面落实国家学历继续教育教学要求，加强全过程管理，确保严格落实课程教学、实验实训、考勤、作业、考核、毕业论文（设计）、毕业答辩及审核等环节要求。鼓励通过参与式、讨论式、案例式、项目式教学等提高学生学习积极性和参与度，注重学习体验。

本专业按照成人认知规律、职业发展需要、学科专业特点创新教育教学模式，充分发挥信息技术优势，结合实际开展线上教学与面授教学、自主学习与协作学习等相结合的混合式教学。公共基础课程模块、职业素质课以线上教学（含直播教学）为主，专业课、专业能力课等以线下教学为主，实践教学环节以实验实训为主。线上与线下教学形式总体比例约为4:1，线下教学原则上不少于人才培养方案规定总学时的20%。专业核心课程、实践教学环节课程主要教学内容说明如下表。

主要专业核心课程、实践教学环节课程说明

| 序号 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 教学形式 | 主要教学内容 |
|----|-----------|----|-----|-------------------------------------|--|
| 1 | 民航旅客运输 | 4 | 72 | 结合实际开展线上教学与面授教学、自主学习与协作学习等相结合的混合式教学 | 学习民航旅客运输领域内的先进理论和操作技能方法，主要内容包括民航国内客运业务基础、民航国内客运运价、民航国内客运票证和旅客乘机服务，国际客运组织与法规、国际客运业务基础以及运价计算原理与应用等知识，理论联系实际，提高学生的职业素养，增强分析问题和解决问题的能力，培养地面服务的能力。 |
| 2 | 民航客舱服务与管理 | 4 | 72 | | 主要内容包括客舱服务与管理四个阶段的设备认知和全部服务项目的学习，四个阶段分别是：准备阶段、直接准备阶段、服务实施阶段、航后服务阶段。理论联系实际，工学结合，培养学生良好的职业能力、人际沟通能力与管理能力。 |
| 3 | 民航地勤服务 | 4 | 72 | | 从航空旅客运输的狭义角度，将地勤服务的范围限定在航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务，含售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务等，理论与实践相结合，着力养成学生良好的职业道德，培养学生的职业能力、团队协作能力、服务操作能力。 |
| 4 | 民航安全管理 | 4 | 72 | | 以国际民航的规定和对民航乘务员的要求、客舱安全运行规定、民航乘务员的职责和机上特殊服务、飞机客舱应急处置、野外生存、急救等基础知识和专业技能知识为主要内容，通过学习使学生对航空安全工作有全面了解，掌握一些正常工作的安全规范和应急情况的处置方法，培养对事物的判断力以及分析问题与解决问题的能力，增强集体意识，提高团队合作能力。 |
| 5 | 民航商务运营管理 | 3 | 54 | | 主要内容包括：熟悉机场规划、运行管理和候机楼安全管理等方面的业务；了解机场相关的建设、运行、法规要求和相关标准。能够进行机场规划、运行管理和商业开发。具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；积极进取，树立良好的职业习惯和服务意识，具有职业生涯规划意识。 |

| | | | | | |
|---|----------|---|-----|---------------------------|---|
| 6 | 毕业实习 | 8 | 144 | 线上教学：4课时；其余课时为线下指导及学生自主完成 | 学生根据毕业实习方案参与毕业实习。通过实习，做到理论联系实际，将书本知识与具体工作相结合，增强学生对民航服务的感性认识，以提高他们分析问题和解决问题的能力。 |
| 7 | 毕业论文（设计） | 3 | 54 | | 学生根据毕业论文（设计）实施。掌握文献检索、资料查询、市场调研的基本方法并能独立通过各种途径获取新信息。巩固和深化所学专业知 识，培养综合运用所学专业知 识解决岗位实际问题的能力，进一步增强就业能力和岗位适应能力。 |

七、教学进程总体安排

民航运输服务与管理专业（专升本）教学进程表

| 课程类别 | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 各学期学时分配 | | | | | | | | | | 考核方式 | |
|-------|---------|------------|----------------------|------|-----|---------|------|------|---|---|---|---|---|-------|-------|------|---|
| | | | | | | 线上教学 | 线下教学 | 实验实训 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 过程性考核 | 终结性考核 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 闭卷 | 开卷 | |
| 公共基础课 | 1 | B600001 | 马克思主义基本原理概论 | 3 | 54 | 54 | √ | | √ | | | | | √ | | √ | |
| | 2 | B600002 | 中国近现代史纲要 | 3 | 54 | 54 | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| | 3 | B600003 | 思想道德与法治 | 3 | 54 | 54 | | | √ | | | | | √ | | √ | |
| | 4 | B600004 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 36 | 36 | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| | 5 | B600005 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 54 | 54 | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| | 6 | B600006-10 | 形势与政策(1)(2)(3)(4) | 2 | 36 | 36 | | | √ | √ | √ | √ | | √ | | √ | |
| | 7 | B600011 | 心理健康教育与指导 | 2 | 36 | 36 | | | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 8 | B600012 | 大学英语 | 3 | 54 | 54 | | | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 9 | B600013 | 计算机与信息科学 | 2 | 36 | 32 | 4 | | √ | | | | | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 23 | 414 | 410 | 4 | | | | | | | | | | |
| 专业课 | 10 | B710001 | 民航旅客运输 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 11 | B710002 | 客舱服务与管理 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 12 | B710003 | 管理学 | 2 | 36 | 36 | | | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 13 | B710004 | 民航播音艺术 | 2 | 36 | 32 | 4 | | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 14 | B710005 | 民航服务礼仪 | 3 | 54 | 50 | 4 | √ | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 15 | B710006 | 民航地勤服务 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | | | √ | | | √ | √ | | |
| | 16 | B710007 | 民航旅客沟通技巧 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | √ | | | √ | √ | | |
| | 17 | B710008 | 客舱设施与训练 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | √ | | | √ | √ | | |
| | 18 | B710009 | 民航服务英语 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 19 | B710010 | 形象塑造与管理 | 2 | 36 | 32 | 4 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 20 | B710011 | 民航商务运营管理 | 3 | 54 | 54 | | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 21 | B710012 | 民航安全与管理 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 37 | 666 | 598 | 68 | | | | | | | | | | |
| | 职业能力拓展课 | 22 | B610001 | 大学美育 | 2 | 36 | 36 | | | √ | | | | | √ | | √ |
| 23 | | B610003 | 创业基础与创新实践 | 2 | 36 | 36 | | | | | | √ | | √ | | √ | |
| 24 | | B610005 | “四史”（任选“一史”） | 2 | 36 | 36 | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| 25 | | B710013 | 中外民俗 | 2 | 36 | 36 | | √ | | √ | | | | | | √ | |
| 26 | | B710014 | 社会心理学 | 2 | 36 | 30 | 6 | √ | | | | √ | | √ | | √ | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---------|------------|-----|------|------|-----|---|---|--|---|--|---|---|--|---|
| | 27 | B710015 | 新媒体运营与推广 | 3 | 54 | 44 | 10 | √ | | | √ | | | √ | | √ |
| | | 小计 | | 13 | 234 | 218 | 16 | | | | | | | | | |
| 实践教学环节 | 28 | B620001 | 入学教育 | 0.5 | 9 | 6 | 3 | √ | √ | | | | | √ | | √ |
| | 29 | B710016 | 民航服务技能综合实践 | 4 | 72 | 32 | 40 | √ | | | | | √ | √ | | √ |
| | 30 | B620002 | 毕业教育 | 0.5 | 9 | 6 | 3 | √ | | | | | √ | √ | | √ |
| | 31 | B710017 | 毕业实习 | 8 | 144 | 4 | 140 | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 32 | B710018 | 毕业论文（设计） | 3 | 54 | 4 | 50 | √ | | | | | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 16 | 288 | 52 | 236 | | | | | | | | | |
| 合计 | | | | 89 | 1602 | 1278 | 324 | | | | | | | | | |
| 百分比（%） | | | | | | 80% | 20% | | | | | | | | | |

八、考核与毕业要求

（一）课程考核

本专业立足课程特点，将过程性考核（考勤、作业等平时成绩50%）与终结性考核（期末考试50%）相结合。原则上公共基础课和专业课的期末考试为闭卷考试，职业技能拓展课的期末考试为开卷考查。

（二）毕业要求

在规定的学习年限内完成本专业人才培养方案规定的教学任务，经考核成绩合格并获得90个学分，颁发我校成人高等教育毕业证书。符合高等学历继续教育本科毕业生学士学位授予条件的，经本人申请可获得管理学学士学位。

九、实施保障

（一）教材选用

建立专业教师、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。思政类课选用教育部规定教材。专业课优先选用国家规划教材和相关专业出版社教材。鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的新型活页式、工作手册式教材、立体化教材等专业课校本教材，并注重与时俱进、动态更新。

（二）师资和管理人员

成人教育民航运输服务与管理专业（专起本）将隶属我校文法学院机场运行教研室，该教研室目前共有专业教师11人，其中教授2人，副教授4人，具有硕士学位者6人，45岁以下青年教师6人，占比55%。目前师资队伍完全能够满足专业办学需要。此外，文法学院已经配备成人教育教学干事1名，机场运行教研室配备专职学生辅导员1名，管理人员配备完善，能够满足教学辅助和学生管理工作需要。

依托学校开放教育、高职教育、社区教育等主讲教师、辅导教师、管理人员的已有配置和专业今后发展，本校专任教师占主讲教师的比例不低于60%，主讲教师数与在籍学生数比例不低于1：200。专任教师和兼职教师中副高级及以上专业技术职务比例均不低于30%。辅导教师总数与在籍学生数比例不低于1：100。管理人员数与在籍学生数比例不低于1：200。每个校外教学点专职管理人员不低于3人。

（三）教学及实验实训条件

学校现有智慧旅游实训室，内有模拟安检厅、值机台、票务软件、离港控制系统软件、X光机模拟软件、安检验证软件、登机软件系统等。本校及教学点生均教学用房面积不低于1平方米/生。学生规模为200人以下的校外教学点，教学计算机数不低于40台，每增加100人按照1：10增加。

现代教育技术中心提供的全过程、全方位、全要素的数字化教学支持服务，能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

（四）数字化资源

学校整合开放教育、高职教育、社区教育等资源，与国开、超星尔雅等教学平台共建了多门线上课程，配备了包括网络课程、在线开放课程、试题库/案例库等数字化资源。数字资源配备能达到有关基本要求：包括网络课程、在线开放课程和直播教学。网络课程是指提前制作并在教学平台上呈现，供学生学习的课程。在线开放课程是依托网络开展、以互动学习资源为主，具有学习评价、即时反馈和交互参与机制的课程。以上均需按一门完整课程为一个单位计算。学校自主开发的网络课程占网络课程总量的比例不低于30%。

学校图书馆面积达5000m²，共有大小书库48间，入藏文献总量220余万册。有方正的电子图书和万方知网（CNKI）全文学术期刊、博硕论文、教育、政治与法律等系列数据库及特色数字资源。国家开放大学和部分分部系统的电子图书、电子期刊、特色数据库等都可作为我校共享的数字资源。数字文献资源非常丰富，能全天候为全校师生提供文献资料查询、下载、全文阅读、全文传送等服务，能较大地满足全省系统师生学习、教学、科研对信息资料的需求。

（五）质量管理

1.建立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、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.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。

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.专业教研组织应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。

（六）经费保障

学校统筹经费管理，严格执行财务管理规定，保证正常教育教学的稳定经费投入。年初预算中列明学历继续教育学费总额中用于学历继续教育办学经费的比例不低于70%。拨付给校外教学点教育教学和管理工作使用的经费（不包括专兼职教师、管理人员的课酬和劳务支出）占学费总额的比例不高于50%

湖南开放大学成人教育

民航运输服务与管理专业人才需求报告

一、民航运输服务与管理专业人才需求调研基本情况

（一）调研目的

根据我校成人教育民航运输服务与管理专业服务人才的定位，本次调研的目的是了解新时代民航运输的发展对成人教育民航运输服务与管理专业的影响，明确一线民航运输服务行业中对成人教育民航运输服务与管理专业毕业生的知识、能力、素质需求，了解专业培养目标、市场定位和毕业生知识、能力、素质与行业企业需求的匹配度与适应性。通过调研修订民航运输服务与管理专业人才培养方案，提高专业的针对性和实用性，全面推进民航运输服务与管理专业建设，确定专业教学改革思路，深化教学改革，创新教学模式，提高人才培养质量，更好地为国内和国际各大航空公司、民航机场、航空航天企事业单位等企业培养高素质应用型人才，服务地方经济和行业企业发展。

（二）调研对象

1.行业调研对象

国内外航空公司4个、国内民用机场9个；航空服务企业2个。

国内外航空公司：中国南方航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、海南航空股份有限公司、新加坡航空有限公司

国内民用机场：长沙黄花国际机场、张家界国际机场、永州零陵机场、岳阳三荷机场、贵州龙洞堡国际机场、深圳宝安国际机场、武汉天河国际机场、三亚凤凰国际机场、上海浦东国际机场

航空服务企业：厦门航空国际旅行社、中国东方航空客服

2.企业调研对象

长沙黄花国际机场、厦门航空国际旅行社湖南分公司、南方航空公司深圳分公司、上海浦东国际机场、海南航空股份有限公司、贵州龙洞堡国际机场、上海枫越航空服务有限公司

3.湖南省内高职高专机场运行专业、空中乘务专业开设情况调查

湖南省开设机场运行服务与管理专业的高职院校共5所（除省校外，其余4所兄弟院校为长沙航空职业技术学院、湖南交通职业技术学院、张家界航空职业技术学院、长沙

南方职业技术学院)、空中乘务专业的高职院校共18所,培养的人才服务于湖南省内外民航运输行业。

目前,所有院校在成人教育民航业的相关专业依然为零。

(三) 调研方式

1.实地观察法。针对航空公司、国内民用机场、航空服务等企业调研的方式主要通过实地考察走访,充分了解一线民航运输服务发展现状,了解企业资质、工作环境、薪资福利待遇等实际情况。

2.电话访谈法。针对部分专科毕业生从业的相关单位,深入民航运输服务与管理领域的相关企业和机构进行电话访谈,了解本专业毕业生就业工作情况及用人单位对本专业专科往届毕业生满意度。

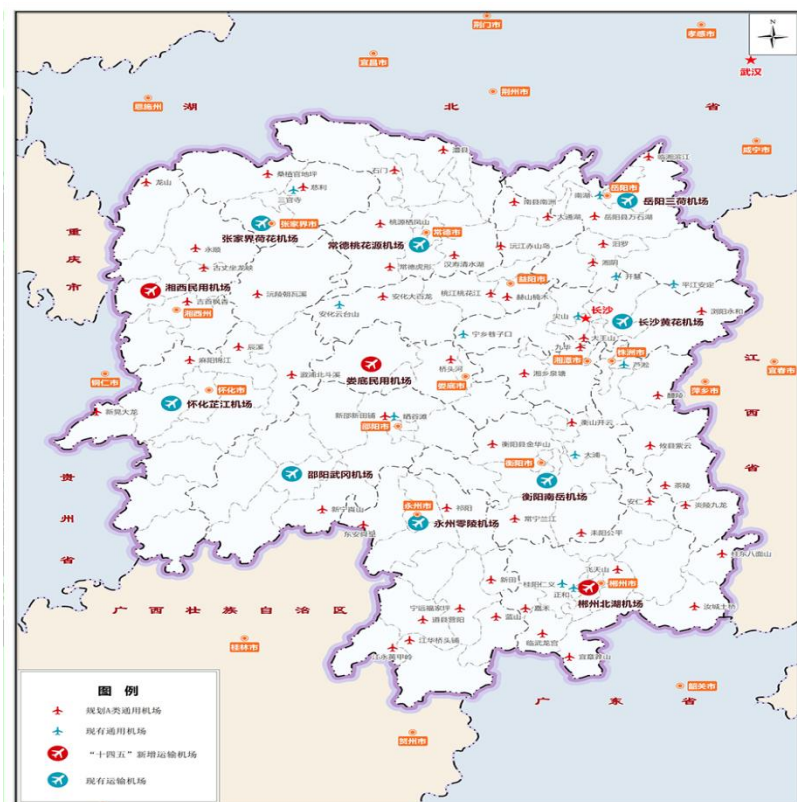
3.问卷调查法。针对部分专科毕业生从业情况主要通过问卷调查和个别访谈,发放问卷并展开全面跟踪回访,了解毕业生对从业所在单位和岗位适应度的实际信息反馈和遇到的知识和技术问题,逐步建立经常性的反馈渠道和评价制度。

二、民航运输服务与管理专业人才需求调研分析

1.分析现有专业人才需求情况

湖南省基层民航运输服务整体状况:根据习近平总书记考察湖南重要讲话精神,大力实施“三高四新”战略,全面落实《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》,加快构建湖南省现代化综合交通运输体系,湖南省人民政府于2021年8月制定《湖南省“十四五”现代化综合交通运输体系发展规划》,规划中特别指出“需推动干支线机场建设”,建成运营郴州、湘西机场,新建娄底机场,研究推进永州机场迁建工程,统筹推进干支线机场改扩建,大力发展通用航空,建设全省“1+13+N”通用机场网,支持运输机场增设通航设施,推进一批通用机场、临时起降点建设,基本实现通航飞行“县县通”。

全省“1+13+N”通用机场网建设是我省民航经济发展的迫切需求,也意味着湖南省各个市县对培养民航高素质应用型人才有了更广泛的需求。



湖南省“十四五”机场建设规划示意图

根据“十四五”期间湖南省规划，将建设55个A2类及以上通用机场，有86个小县城的湖南将新增建设娄底桥头河、张家界慈利、常德石门、郴州飞天山、邵阳崀山、益阳安化、永州宁远、长沙坪塘、株洲攸县、湘潭九华、衡阳金华山、怀化沅陵、岳阳汨罗、湘西永顺等57座“A2级以上”通用机场，而且是对公共开放，可开展商业载飞、农业播种、抗震救灾等活动。预计，仅通用机场跑道场地管理人员岗位就达到2640个，而这仅占通用机场日常维护人员的10%。预计湖南省内仅55个通用机场正式建成，相关岗位需求就将突破2万个。

2.分析现有专业人才培养规格、结构与质量要求

从行业企业的需求视角与现有学生的发展视角及其适应度出发，从中找问题、找不足，进而明目标、定举措，主要围绕行业企业对专业人才的需求情况，对一线民航运输服务人才的态度、知识与能力的现实感受，对民航运输服务与管理人才的培养规格现状和改进建议等方面展开。

一是调研航空公司（如中国南方航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、海南航空股份有限公司、新加坡航空有限公司）、国内民用机场（如长沙黄花国际机场、张家界国际机场、永州零陵机场、岳阳三荷机场、贵州龙洞堡国际机场、深圳宝安国际

机场、武汉天河国际机场、三亚凤凰国际机场、上海浦东国际机场）、航空服务企业（如厦航国旅、东航客服）等单位，充分了一线民航运输服务发展现状，特别是客舱管理、地面接待、机场商业等对民航运输服务与管理人才需求及岗位能力要求的情况。入职企业一年及以上的员工，持有全日制专科文凭人数接近92%，这部分人群对于岗位管理能力的提升和自身素养的提升有强烈而迫切的需求。

二是调研部分专科毕业生从业的相关单位，听取单位对本专业学生从业岗位适应情况的反馈，充分了解他们对本专业本科课程设置的评价意见和调整建议，以此完善学生适应从业岗位需求的知识结构、管理能力和综合素质，并对其职业生涯的前景的进行预测。调研的对象企业有长沙黄花国际机场、三亚凤凰国际机场、中国南方航空股份有限公司、厦门航空国际旅行社有限公司等。调研企业均期盼民航运输服务高素质通用性人才的本科学历企业员工占比能够稳步提升。

三是调研部分专科毕业生从业情况。学生调研的方式是问卷调查和个别访谈。具体对象是省校专科机场运行专业2021-2023届中的52名毕业生，发放问卷并展开全面跟踪回访，了解毕业生对从业所在单位和岗位适应度的实际信息反馈和遇到的知识和技术问题，以及他们对学校教学环境、专业课程设置和教育教学内容、教学方式、考核方法、实践技能培养等方面的意见和建议，逐步建立经常性的反馈渠道和评价制度，为教学改革提供依据。调研学生强调本科学习对于在行业中走到一个刚高的发展平台至关重要。

3.分析用人单位对现有教学计划意见

用人单位对往届专科毕业生的专业知识与技能评价普遍较高，认为他们具备了较为扎实的民航运输服务与管理相关专业基础和实践能力。但在实际工作中，由于缺乏理论管理高度，部分毕业生在实际工作中在统筹管理、组织安排、理论指导实践、实践反馈归纳、创新工作方式、复制推广经验等方面的能力较弱，用人单位建议应在本科教育中确保学生提升相关能力。

同时，用人单位希冀本专业人才在时代发展大环境下，国际语言交流与应用能力、现代信息技术应用能力、新媒体运营与推广能力能得到进一步提升。

民航运输服务面临各种不可预见的情况，要求从业人员具备良好的心理素质和应变能力，体现出高度职业素养。教学计划中应加强对学生心理素质的培养，提高其对挫折、

压力等的应对能力，加强应对紧急情况和解决问题的能力；同时，在平时的教学过程中加强思政元素的融入，注重培养学生的职业道德和职业操守，树立正确的职业价值观。

综合以上能力需求，对于民航运输服务与管理专业人才提出了更综合的培养要求，要融入到本专业的教学计划中。

4.分析用人单位对现有本专业专科往届毕业生素质能力的评价

用人单位对本专业专科往届毕业生满意度调查表

| 企业名称 | 就业实习岗位 | 就业实习人数 | 用人单位满意度 |
|----------------|----------------------|--------|---------|
| 厦门航空国际旅行社湖南分公司 | 民航票务运输服务 | 42 | 95% |
| 南方航空公司深圳分公司 | VIP旅客接待、机场值机、接送机服务 | 39 | 92% |
| 上海浦东国际机场 | 机场流动问询、机场货物运输、机场旅客安检 | 8 | 87% |
| 长沙黄花国际机场 | 机场旅客安检、机场防爆检查 | 23 | 91% |
| 海南航空股份有限公司 | 机场旅客安检 | 6 | 100% |
| 贵州龙洞堡国际机场 | 机场旅客安检、机场安全监护员 | 8 | 75% |
| 上海枫越航空服务有限公司 | 会务服务接待 | 2 | 100% |

我校机场运行服务与管理专业专科毕业生素质高，得到各大用人单位好评。2022年11月，在教研室教师的走访联系下，2020级机场专业学生第一次前往厦门航空长沙基地实习。实习期间，因学生表现优秀，得到企业一致好评。并与2023年3月，文法学院院长刘建宏、党委书记张小红、机场运行服务与管理教研室主任戴雨汐、教师张毓晴赴厦门航空进行来校企合作走访调研，2022年4月14日下午，面向2021级机场专业学生进行

了“厦航学徒制订单班”的面试。该批面试的学生，可直接进入厦门航空岗位实习，满六个月后直接转正，解决了约1/3学生的就业问题。2024年1月，文法学院党委书记张小红、党委副书记林志军、机场运行服务与管理专业教师彭珺、专业辅导员唐静赴上海浦东国际机场进行校企合作走访调研并看望2021级机场运行与管理专业实习生，用人单位对本专业实习生进行高度评价。

再以中国南方航空股份有限公司为例：我校2019级、2020级机场运行专业均有学生前往实习就业。南航深圳分公司领导对我校毕业生张晗高度评价：工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，并正式升任为高级客户经理。

5. 毕业生就业稳定率等情况分析

（一）省校毕业生就业情况

以省校机场运行服务与管理专业为例，省校近三年机场运行服务与管理专业（全日制专科）的招生就业情况如下：

2018年招生86人，2021年毕业，毕业率100%，年终就业率为77.91%；

2019年招生80人，2022年毕业，毕业率100%，年终就业率88.75%；

2020年招生92人，2023年毕业，毕业率100%，年终就业率88.04%；

2021年招生106人，实习与毕业设计工作已全面展开，前往中国南方航空股份有限公司32人，厦门航空18人，上海虹桥机场、上海浦东机场、长沙黄花机场等民航企业合计43人。学生大三上可外出岗位实习，但学生大二期间，各大航空公司、机场，如中国南方航空股份有限公司、厦门航空、长沙黄花国际机场、深圳宝安国际机场等已提前来省校安排宣讲、面试，提前预定毕业生。

湖南省目前78所，其中共有五所院校开设机场运行服务与管理专业，除省校外，其他四所分别是长沙民航职业技术学院、湖南交通职业技术学院、张家界航空职业技术学院及长沙南方职业学院。四所院校一年毕业人数300余人，即使再加上中职毕业生，这样的毕业生人数与湖南省内外机场的就业需求存在较大缺口。

（二）相关专业毕业生就业情况

针对航空公司、国内民用机场、航空服务等企业调研得出，其企业员工大部分从全国各地高职院校、中职院校对口专业吸纳，毕业生对口就业率100%。工作6月以上的毕

业生占当年新近员工的95%；工作1年及以上的毕业生占当年新近员工的80%。

综上，毕业生对口就业率较高且持续稳定。

三、民航运输服务与管理专业人才需求调研结论和建议

（一）调研结论

1.从湖南省乃至全国民航运输服务人才需求看，本专业潜在岗位需求数目可观。

2.《湖南省通用航空条例》2022年8月湖南省第十三届人大常委会第三十二次会议全票通过的，标志着湖南引领全国通航，实现通用航空地方政府立法“零”的突破。《湖南省通用航空条例》共有八章四十八条，主要规定了湖南省内通用机场规划建设与运营管理、低空空域划设与使用、飞行服务、安全监管、产业培育等内容，制定过程中充分吸收了湖南全域低空改革成果，为湖南通用航空产业发展提供法制保障的同时，也为湖南低空改革成果的巩固、拓展提供了强有力的法律支持。同时，该条例还将多项产业政策写入立法，涵盖通用机场建设、科技创新、新业态培育、人才培养等多个方面。其中第四十条明确规定，县级以上人民政府教育、人力资源和社会保障等部门应当支持中等职业学校、高等学校开设通用航空类专业，培养飞行、适航、航空器和发动机制造维修等专业技术和管理人才。

3.目前湖南省尚无任何高校开设成人教育本科民航运输服务与管理，申报本专业则为湖南省高校中唯一开办该专业的学校，填补了地区空白。

根据上面的分析和论证，湖南开放大学开办成人教育民航运输服务与管理专业的人才培养需求广泛，市场时机正好。故申请在2024年春开设此专业。

（二）相关建议

民航运输服务与管理专业不仅要求教师有扎实的民航专业基础知识、掌握娴熟的行业技能和相关专业知识与素养，也需要一定的探究能力和创新能力，重点理解和掌握民航运输专业学科核心素养内涵，实时把控本行业的最新发展动态，做到与时俱进；要求做到学以致用，理解教师在学生学习和发展中的促进作用，因材施教，具备较强的教育教学设计能力；在专业课堂教学实践中，帮助学生收获行业专业能力、思维能力、学习能力和跨文化意识；培养学生自主学习的能力，养成主动运用多种途径和方法获取知识的习惯，为航空公司及机场缩短培训周期，同时也及时更新行业进展和动态；同时，专业建设需积极利用现代数字信息技术，推动教育技术与学历教育的有机融合，发挥线上教学突破时空限制的优点，实现学历继续教育的数字化转型，把民航运输服务与管理专业办好办实、办出成效和特色，为湖南省和国内外民航企事业单位培养更多创新型、应用型民航运输服务人才。

四、下一步工作设想（措施）

（一）改良教学模式，优化课程体系，打造优质核心课程

我校教学过程规范，管理过程有序，教学工作由省校和分校共同完成。教学过程可分解为教学准备、学习组织、学习评价三个主要环节，以及贯穿全过程的支持服务、咨询答疑、教学研讨和教学反思。根据每个环节的特点、教学任务和主要职责的变化可分解为若干子过程，与学生选课、制定学习计划、查看学习资源、参加学习活动、参加学习辅导、咨询答疑、完成作业、参加考试等学习过程相对应。以上教学过程可通过教师单独完成，也可通过网络教学团队来执行和完成。通过全过程的教学支持服务，可保障教学秩序，促进教育教学质量和育人效果的提升。

课程体系的优化，应从从业者的实际需求出发、能力提升等方面出发，以达到学有所用，学以致用良好效果。确保思政教育的融入，可适当加入促进综合素养培养的新媒体运营、新型人工智能工具运用等元素。

核心课程的建设必须切合岗位需求，紧跟一线工作前沿动态做出实时调整，稳中求进，为学生的专业技能塑造保驾护航。

（二）丰富教学资源，创新教学方法，加强师资队伍建设

本专业能为学生提供丰富的专业学习资源。为了适应远程开放教育学习特点，本专业所有课程均将建设多种类型的教学资源，如虚拟仿真实验室、文字教材、视频教材、音频教材、直播课堂、网络课程、微课程等，多样化的学习资源能够有效满足学生日渐增长的移动学习的需要。

不同类型的教学资源需要不同的教学方法予以支撑。在创新教学方法的过程中，要善于利用现代信息技术，开展教学。同时，不能为了创新而创新，要从实际出发，从学生的实际学习情况出发来选择合适的教学方法。

我校可利用系统优势，整合系统内教师资源，成立专业和课程教学团队，为学生提供良好的教学支持服务，提高教学质量。省校民航运输服务与管理专业教师团队由11人组成。从职称结构来看，2人为教授，4人为副教授，2人为讲师，都具备一定的教学、科研能力；年龄结构合理，以中青年为主，正是具有较强拼搏与创新精神的年龄阶段。整体上看，本专业师资团队学科结构合理，能充分满足学生多样化的教学需要。本专业教师应熟练掌握远程教育规律，加强现代教育理念与现代教育技术能力的学习，进行教学资源的开发、设计与建设。

湖南开放大学成人教育

民航运输服务与管理专业论证报告

一、设置民航运输服务与管理专业的必要性

（一）民航运输服务与管理行业发展现状与趋势

民航交通运输是现代化经济体系的重要组成部分，是构建新发展格局的重要支撑，是服务人民美好生活、促进共同富裕的坚实保障。1949年11月2日，中国民用航空局成立，揭开了我国民航事业发展的新篇章，从此新中国民航迎着共和国的朝阳起飞，从无到有，由弱到强，经历了不平凡的发展历程。改革开放以来，随着社会经济的不断发展，中国民航产业进入迅猛壮大时期，近年民航运输市场一派欣欣向荣局面，我国民航事业无论在航空运输、通用航空、机群更新、机场建设、航线布局、航行保障、飞行安全、人才培养等方面都持续快速发展，需要一大批综合素质高，业务技能精湛技术技能型人才。

（二）民航运输服务与管理专业人才培养模式建构的时代背景、行业背景和社会背景

1.时代背景：随着人民生活水平日益提高，民航业务量快速增长。近五年全国民航业运输总周转量、旅客运输量和货邮运输量年均增长 10%以上。我国民航运输总周转量在国际民航组织缔约国中的排名，成为仅次于美国的民航运输大国。近年又进一步增长，民航业已经确定为我国经济社会发展重要的战略产业之一。

2.行业背景：民用机场、航空公司，通用机场以及为民航配套的航空旅游公司、航空酒店和其它经贸企业的数量不断增多，规模不断扩大。如湖南省近年新增或在建机场达到 5 个以上；黄花国际机场短短五年时间，旅客吞吐量从不到 1000 万已增长至近 2000 万，中国南方航空则由 300 架飞机增加到了近 600 架。这直接引爆了民用机场、航空公司、通用机场、航空旅游公司、航空酒店等航空旅游服务企业及航空港相关产业生产、服务与管理第一线对民航运输高素质技术技能型人才的刚性增长的需求。

3.社会背景：近年来，湖南航空产业发展迅猛，衡阳、岳阳、芷江、永州等机场均已通航，每个机场设置的吞吐都在 100 万人次以上。目前张家界机场在 500 万人次左右，常德机场在 100 万人次左右。2022 年“长株潭国家航空航天高技术产业基地”的建立，是国家航空产业又一次向湖南进行聚集。湖南航空产业及其产业延伸所带来的经济增长，

对本土高素质民航运输技术技能人才产生了强烈的需求。

（三）民航运输服务与管理专业的社会需求预测分析

1.以湖南省“十四五”现代化综合交通运输体系发展规划为依据

为深入贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，大力实施“三高四新”战略，全面落实《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，加快构建湖南省现代化综合交通运输体系，湖南省人民政府于2021年8月制定《湖南省“十四五”现代化综合交通运输体系发展规划》的通知。

规划中特别指出，需推动干支线机场建设。建成运营郴州、湘西机场，新建娄底机场，研究推进永州机场迁建工程，统筹推进干支线机场改扩建。大力发展通用航空。深化低空空域管理改革，实现全省低空空域分类划设，构建低空目视通道，建成低空空域指挥、调度、监管、保障等运行体系，完善军民协同运行管理机制，全面完成湖南省低空空域管理改革试点拓展任务。建设全省“1+13+N”通用机场网，支持运输机场增设通航设施，推进一批通用机场、临时起降点建设，基本实现通航飞行“县县通”。



湖南省“十四五”机场建设规划示意图

根据上述可知，湖南省交通运输十四五规划预计在原有干线机场上，新增建设娄底桥头河、张家界慈利、常德石门、郴州飞天山、邵阳崑山、益阳安化、永州宁远、长

沙坪塘、株洲攸县、湘潭九华、衡阳金华山、怀化沅陵、岳阳汨罗、湘西永顺等五十余个通用机场，基本实现通航飞行“县县通”。而这也意味着湖南省各个市县急需培养搭配民航运输通用型人才来进行规划有效管理。

2.以《湖南省通用航空条例》为法律支撑

2022年8月，湖南省第十三届人大常委会第三十二次会议全票通过了《湖南省通用航空条例》，标志着湖南引领全国通航，实现通用航空地方政府立法“零”的突破。《湖南省通用航空条例》共有八章四十八条，主要规定了湖南省内通用机场规划建设与运营管理、低空空域划设与使用、飞行服务、安全监管、产业培育等内容，制定过程中充分吸收了湖南全域低空改革成果，为湖南通用航空产业发展提供法制保障的同时，也为湖南低空改革成果的巩固、拓展提供了强有力的法律支持。同时，该条例还将多项产业政策写入立法，涵盖通用机场建设、科技创新、新业态培育、人才培养等多个方面。

其中第四十条明确规定，县级以上人民政府教育、人力资源和社会保障等部门应当支持中等职业学校、高等学校开设通用航空类专业，培养飞行、适航、航空器和发动机制造维修等专业技术和管理人才。

二、设置民航运输服务与管理专业的可行性

（一）设置民航运输服务与管理专业的优势

1. 湖南开放大学有丰富的民航专业办学经验

湖南开放大学湖南网络工程职业学院经充分调研确定智慧旅游重点专业群建设，于2018年设高职高专机场运行服务与管理专业。机场运行服务与管理专业为校企联合办学专业，有航空行业企业专家、专业骨干教师、企业技术能手组成经验丰富、工程实践能力强的师资团队。学校与各大航空公司（如中国南方航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、海南航空股份有限公司）、国内民用机场（如长沙黄花国际机场、深圳宝安国际机场、武汉天河国际机场、三亚凤凰国际机场）、各航空服务企业（如厦航国旅、东航客服）等用人单位建立有稳定、畅通的就业渠道，就业率达到95%。

2. 拥有满足专业建设与教学需要的师资队伍

新增成人教育本科民航运输服务与管理专业不需要增加人员与经费。我院机场运行服务与管理专业现有一批教学、实训、科研经验丰富，具有开拓、创新、求实、奉献精神的教师队伍。机场运行服务与管理专业教研室由11名教师组成，其中正高2名，副高4名，讲师2名，助教3名。机场运行教研室教师多为“双师型”教师，同时聘请10多

名省内民航服务行业专家、部门负责人、技术技能型人才担任本专业兼职教师。机场运行服务与管理专业教研室教师除了承担教育教学工作外，还潜心专研科研。教研室教师主持并参与国家级、省级课题 8 项，其中发表 CSSCI 期刊 4 篇，发表论文 40 余篇。教研室教师获得省级个人奖项 9 项，主编、副主编编写教材 4 本。指导学生获省级奖项 20 余次。师资团队符合机场运行专业的教学需求，具有高学历、多学科的特点。能够满足成人教育民航运输服务与管理专业的教学与支持服务。

3.拥有能够满足实训要求的实训场地与设施

从省校、市州分校的实训条件看，能够满足机场运行服务与管理的实训需要。省校 2022 年申报并建设智慧旅游实训室，该实训室充分考虑学生的学习需求与教师的教学需求，兼顾机场运行相关业务知识与从业技能的学习，完全仿真模拟机场值机、安检流程与真实工作环境。

实训室分为智慧教室区与机房区。智慧教室区针对机场运行教研室建设的安检、值机柜台以及票务系统，可让学生在实操中加强交流和反馈，鼓励学生进行小组作业、小组讨论以及自主学习等方式来进行专业学习。该区域注重教学方式的创新，支持更为开放的情境式、探究式、讨论式教学等创新性教学方式。将机场教学的知识点、形成过程以及管理模式规划模式等要素，真实、清晰地展现到学生面前，使学生零距离、多角度地从中汲取营养，正确理解和掌握机场运行专业相关知识、技能和技巧。机房区则配备民航人才培养、专业教学所需的多项软件，可供师生进行管理系统操作训练，同时管理系统对接航空公司、机场真实运营大数据，师生可通过对的数据的挖掘、分析完成民航运输中的各环节的操作训练。

智慧旅游实训室机房区软件列表

| | | |
|---|------|--|
| 1 | 票务软件 | 可以模拟“民航旅客订座系统”软件系统根据中国民航旅客计算机订座系统操作界面可以模拟“民航旅客订座系统”操作界面、操作方式、操作指令及其功能等，进行计算机模拟的辅助教学培训软件系统，系统安装便利，随时使用，不受时间限制，支持多个用户，适用于民航专业学生及民航客运销售人员的旅客订/定座操作技能培训。 销售终端模拟：销售终端模拟软件模块，用于模拟民航订座系统的销售终端，具有很强的真实感，供操作练习旅客订座命令和显示订座信息之用，可以连接打票机或者打印机，模拟出票，打印机票联。 |
|---|------|--|

| | | |
|---|---------|---|
| 2 | 离港软件 | <p>自主研发高仿脱机离港软件，整合到离港显示屏：</p> <p>1).系统由服务器端和客户端两部分组成。客户端程序小巧，采用免安装设置，即拷即用，占用资源少，部署容易。</p> <p>2).数据采用售票系统数据库，与售票系统同步。</p> <p>3).指令的解释及信息的反馈遵照要求设计。</p> <p>4).工作中所需要的各项技能，包括查询、分拣、办理值机、挂起、打印登机牌、行李条等学生可以反复练习，掌握为止。</p> <p>5).系统根据航班要求和变化及时追踪和更新系统。</p> <p>每个旅客信息可以在数据库中进行修改，增加，和删减，分别采用最常用波音737和空客A320的座位图，可以进行查询全部旅客列表，查看已值机旅客/未值机旅客列表切换，座位图/主机回显切换，可以接收旅客进行登机牌和行李条的办理和打印，可以根据不同仓位自动分配座位，也可根据旅客须要选择指定座位，具有紧急出口座位提示，可以进行升舱操作，可以进行团体旅客批量办理和打印，可以添加婴儿，可输入常旅客号，重打行李牌，重打登机牌，对已值机办过登机牌的旅客添加行李、追加常客、追加婴儿信息，也可以删除已经办理旅客状态，并可以和登机口软件时时联网。</p> |
| 3 | X光机模拟软件 | <p>X光机模拟软件能够模拟进入大件行李X光机中的行李，提供多种图像使学生能够识别有违禁物品的各种状态并可以进行放大，翻转，加深，有机物检查等操作。</p> |
| 4 | 安检验证软件 | <p>集旅客身份验证、肖像采集、安检人员管理和布控信息管理于一体的综合性安全信息管理系统。安检信息管理应通过计算机网络，综合利用机场现有安全检查设施和信息资源，提高安检质量，规范安检管理，最大限度的确保空防安全。</p> <p>安检验证教学系统软件具备模拟安检验证功能要求能够模拟机场安检人员核对旅客登机牌扫描调取离港系统里旅客信息，然后进行二代身份证读取进行身份信息比对、同时对人像进行采集和备案等功能，在值机柜台，离港系统打印登机牌时向安检信息系统发送旅客离港信息，这些信息包括航班号、始发站、目的站、登机时间、航班日期、旅客姓名、性别、座位号、登机口号、身份证号码/护照号码。</p> |
| 5 | 登机口软件系统 | <p>登机口软件系统可以与值机系统进行联网,可以航班进行选择,选择后显示航班信息、航班始发目的站等信息,对该航班已经办理值机手续的旅客信息,扫描该旅客登机牌,可以验证旅客登机信息,模拟通过并顺利登机。对于非本航班或则其他旅客信息不符合的,将提示错误。还有登机人数自动统计功能,以及已经登机旅客列表,未登机旅客列表,未值机旅客列表和全部旅客列表以及相关人数统计。</p> |

4.专业设置生源充足，毕业去向形势喜人

招生生源方面：由于我校办学实力的增强和学校社会声誉的提高，近几年报考我校的各类考生录取线逐年攀升。我校机场运行服务与管理专业自2018年开设以来，报考人数屡创新高，2021年，本专业全日制大专招生人数达118人。毕业生去向方面：随着城镇化进程的加快和民航发展的利好政策支持，我国民航发展日趋活跃，展示出良好的发展前景。各大航司及其机场均来我校招聘应届毕业生，其中与我专业合作的航空企业有中国南方航空公司深圳分公司、海南航空股份有限公司、上海浦东国际机场、长沙黄花国际机场等，这类航空公司及民用机场企业每年可提供逾30种实习工作岗位，可为应届毕业生提供充足就业实习岗位。通过走访、电话访谈等形式，对部分本专业专科毕业生

从业的相关单位进行了深度访谈，了解本专业毕业生就业工作情况，了解用人单位对本专业专科往届毕业生满意度。据访谈结果显示，毕业生实习就业用人单位满意度均可达85%以上。

（二）设置民航运输服务与管理专业的区域优势和政策支持

1.区域优势：目前湖南省尚无任何高校开设成人教育本科民航运输服务与管理，我院申报的该专业为湖南省高校中唯一开办该专业的学校，填补了地区空白。据数据统计，湖南省开设空中乘务专业的高职院校共18所，开设机场运行服务与管理专业的高职院校共5所，但在成人教育这块民航业的相关专业依然为零。

2.政策支持：湖南省“十四五”现代化综合交通运输体系发展规划，大力实施“三高四新”战略，全面落实《湖南省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》，加快构建湖南省现代化综合交通运输体系。

（三）设置民航运输服务与管理专业的生源可行性

1.人才需求岗位（群）调查分析

机场已经或正在改变传统的运营方式，向多功能、多层次的综合经营模式改变，不仅要保障航空器起降和服务，为旅客提供乘机 and 转机服务，更要直接融入临空经济，成为地区经济发展的助推器。民航业作为我国经济社会发展重要的战略产业，需要大量不仅具有足够的基础理论知识，还要掌握较高的操作技能的高素质技术技能人才。目前成人教育民航运输服务与管理专业恰巧符合人才需求岗位的变化，其生源可主要瞄准候值机、VIP接待、机场运行指挥、机楼管理、机场商业开发等五个岗位群的在职在岗工作人员来全面拓展，也可为高职高专机场运行服务与管理毕业生提供升学需求。

2.本校多元化办学模式分析

湖南开放大学是由湖南省人民政府举办，湖南省教育厅主管，以促进终身学习为使命、以信息技术为支撑、以“互联网+”为特征，面向全省开展学历教育、非学历教育和提供终身教育公共服务的新型高等学校。

校本部与19所市州和行业、企业分校，114个县级教学站点共同构成一个办学系统，是全国拥有最完整办学体系的省级开放大学之一。成人教育民航运输服务与管理专业可依托非学历教育的背景，通过线上线下相结合的方式，对在职在岗人员提供“互联网+终身教育”服务；也可实现横向拓宽我校现有在线学员、老年大学学历的转化。

三、人才培养目标和专业特色

（一）人才培养目标

1.能力目标：培养满足地方经济发展需要，具有良好的人文素养和职业道德、创新意识、服务精神，具有一定的科学文化水平、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，具备民航运输专业知识、民航安全检查专业知识，具备客票销售与预定、民航安全检查、商业策划管理等技术技能，面向航空运输地面服务员、治安保卫人员、机场运行指挥员等职业群，能在航空公司和通用机场等基层单位从事地面服务、民航安检、机场运行指挥、航站楼管理工作的。

2.知识目标：学生须熟练掌握商务礼仪、管理学、沟通服务等基础学科的理论和方法等基础知识；学生须系统掌握民航旅客运输、客舱服务与管理、民航地勤服务、民航安全与管理等专业理论知识与方法，掌握本学科的理论前沿及发展动态；学生须选修哲学、社会学、心理学、法学、科学技术、语言文学、健康艺术、职业发展等方面的通识性知识。

3.素质要求：

民航运输服务与管理专业学生的素质结构包括思想道德素质、专业素质、文化素质和身心素质四个方面。在思想道德素质方面，努力学习掌握马克思主义列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，树立辩证唯物主义和历史唯物主义世界观；拥护中国共产党的领导和中国特色社会主义制度，具有较强的形势分析和研判能力；具有良好的思想道德修养和强烈的社会责任感、积极向上的人生态度、坚定的理想信念、符合社会进步要求的主流价值观念和爱国主义的崇高情感。

在专业素质方面，具有国际视野，系统掌握民航运输服务与管理专业基础知识，具备为旅客提供客舱服务、客票销售、值机、安检及有效处理突发问题的能力，掌握创新创业技能，并能够运用管理学理论和方法，系统分析、解决组织的管理问题。

在文化素质方面，具有较高的审美情趣、文化品位、人文素养，具有时代精神和较强的人际交往能力，积极乐观地生活，充满责任感地工作。

在身心素质方面，具有健康的体魄和心理素质，具备稳定、向上、坚强、恒久的情感力、意志力和人格魅力。

4.职业范围：

本专业面向国内外航空公司、机场等民航企业以及运输行业企业从事航空服务、

客舱管理、地面服务等相关工作的企事业单位，在国内和国际各大航空公司担任民航乘务员、民航安全员，在民航机场从事安检、值机、VIP服务、航空票务等工作，也可在航空航天企事业单位从事管理工作。

| 就业岗位 | 就业范围 | 主要业务工作任务 |
|--------|-------------------------|--------------------------|
| 民航乘务员 | 国内外航空公司 | 提供民航客舱服务及保证民航运输安全 |
| 民航安全员 | 国内外航空公司 | 提供民航客舱服务及保证民航运输安全 |
| 民航安检员 | 国内外客货运机场 | 提供证件检查、人身检查、开箱包检查等民航安检服务 |
| 民航值机员 | 国内外客货运机场 | 提供客舱座位安排、行李托运等民航值机服务 |
| VIP 服务 | 国内外航空公司、机场等民航企业以及运输行业企业 | 为VIP旅客提供高质量接送机及其他地面服务 |
| 航空票务员 | 国内外航空公司及代理分销公司 | 为旅客提供票务查询、预定及退改签相关服务 |

（二）专业建设规划与人才培养模式

1.专业建设规划

（1）专业培养目标的定位

本专业根据国家学历继续教育教学要求，贯穿全过程管理，确保严格落实课程教学，按照成人认知规律、职业发展需要、学科专业特点创新教育教学模式，为民航业培养能从事民航运输服务与管理的高素质应用型人才，为在职在岗及有提升学历需求的成人开展继续教育培养模式。

（2）专业培养目标的实现

本专业基础模块教学面向岗位群，着力培养学生的职业素质、通用技术和基本技能。专业核心能力模块面向从业岗位，着重培养学生的岗位专项能力和综合能力。

（3）专业建设规划的进程

建成集教学、培训、学生自主学习服务于一体的共享型资源库。资源库包括专业建设标准库、课程资源库、培训资源库、教学案例库等四个子资源库，还包括机场运行专业一般教改课程全套数字化教学资料，通过学院网络平台实现资源共享。

2.“工学六合”人才培养模式

理论基础方面，改革教学方法和手段，深入开展情景教学、项目教学、现场教学、案例教学、主题发言教学等现代化的教学方法。

实践基础方面，与长沙黄花国际机场、上海浦东国际机场、深圳宝安国际机场、南方航空深圳分公司、厦门航空国际旅行社湖南分公司等企业全面构建“校企共融，互利共赢，专业深度融入产业”的校外实习实践教学基地；建设一个“民航运输服务与管理”校内实训中心，建立完善的实训中心管理制度，对实训场所实行6S管理，引入中国质量协会现场星级管理评价体系。

建立和完善体现“工学六合”人才培养模式的教学运行管理、教学过程监测、教学工作评价、教学质量反馈等管理制度；改革质量评价方式，建立开放多元的教学质量评价体系。依托协同创新中心，实现“六个服务”功能（人才培养服务、社会培训服务、技术创新服务、技术推广服务、资源共享服务、科普与爱国主义教育服务），带动行业和区域内同类专业教学水平的提升，形成服务行业企业和地方经济发展的专业品牌。

（三）专业特色

1.办学经验丰富，就业渠道畅通

湖南开放大学以“国家级专业技术人员继续教育基地”挂牌为契机，充分调研确定智慧旅游重点专业群建设，于2018年设高职高专机场运行服务与管理专业，且为校企联合办学专业，有航空行业企业专家、专业骨干教师、企业技术能手组成经验丰富、工程实践能力强的师资团队。学校与各大航空公司、国内民用机场、各航空服务企业或代理及相关的旅游服务企业等用人单位建立有稳定、畅通的就业渠道，就业率达到95%。

2.师资力量雄厚，实训设备完善

教研室可承担民航运输服务与管理专业全部专业课程，无需聘用外聘教师；现校内智慧旅游实训室已建成，无需再建，可兼顾本专业业务知识与从业技能的学习，仿真模拟机场值机、安检流程与真实工作环境，完全能满足教学实训环节需求；实训室分为智慧教室区与机房区。智慧教室区针对机场运行教研室建设的安检、值机柜台以及票务系统，机房区则配备机场运行服务与管理专业人才培养、专业教学所需的多项软件，可供

师生进行管理系统操作训练，同时管理系统对接航空公司、机场真实运营大数据，师生可通过对的数据的挖掘、分析完成民航运输中的各环节的操作训练。校外实训均由合作企业、单位提供校外实训场地，并由企业相关人员，或在企业工作的机场运行专业历届毕业生进行校外实训讲解，均无额外费用支出。

综上所述，湖南开放大学开设成人教育民航运输服务与管理专业是符合湖南省交通运输规划发展要求的重大考量，是为建设“三高四新”策略主动适应数字化、智能化、终身化、融合化教育模式的发展趋势，是为进一步服务于湖南省内各县经济发展的重要举措。

四、招生对象及招生范围

具有国民教育系列高等院校或高等教育自学考试大学专科或以上毕业证书。

成人高等教育

民航运输服务与管理专业教学计划进程表

民航运输服务与管理专业（专升本）教学进程表

| 课程类别 | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 总学时 | 各学期学时分配 | | | | | | | | | | 考核方式 | |
|-------|----|------------|----------------------|----|-----|---------|------|------|---|---|---|---|---|-------|-------|------|--|
| | | | | | | 线上教学 | 线下教学 | 实验实训 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 过程性考核 | 终结性考核 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 闭卷 | 开卷 | |
| 公共基础课 | 1 | B600001 | 马克思主义基本原理概论 | 3 | 54 | 54 | √ | | √ | | | | | √ | | √ | |
| | 2 | B600002 | 中国近现代史纲要 | 3 | 54 | 54 | | | | | √ | | | √ | | √ | |
| | 3 | B600003 | 思想道德与法治 | 3 | 54 | 54 | | | √ | | | | | √ | | √ | |
| | 4 | B600004 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 2 | 36 | 36 | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| | 5 | B600005 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 3 | 54 | 54 | | | | √ | | | | √ | | √ | |
| | 6 | B600006-10 | 形势与政策(1)(2)(3)(4) | 2 | 36 | 36 | | | | √ | √ | √ | √ | | | √ | |
| | 7 | B600011 | 心理健康教育与指导 | 2 | 36 | 36 | | | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 8 | B600012 | 大学英语 | 3 | 54 | 54 | | | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 9 | B600013 | 计算机与信息科学 | 2 | 36 | 32 | 4 | | √ | | | | | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 23 | 414 | 410 | 4 | | | | | | | | | | |
| 专业课 | 10 | B710001 | 民航旅客运输 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 11 | B710002 | 客舱服务与管理 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 12 | B710003 | 管理学 | 2 | 36 | 36 | | | | | √ | | | √ | √ | | |
| | 13 | B710004 | 民航播音艺术 | 2 | 36 | 32 | 4 | | | | √ | | | √ | √ | | |
| | 14 | B710005 | 民航服务礼仪 | 3 | 54 | 50 | 4 | √ | | √ | | | | √ | √ | | |
| | 15 | B710006 | 民航地勤服务 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 16 | B710007 | 民航旅客沟通技巧 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 17 | B710008 | 客舱设施与训练 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | | √ | | √ | √ | | |
| | 18 | B710009 | 民航服务英语 | 3 | 54 | 46 | 8 | √ | | | | | √ | √ | √ | | |
| | 19 | B710010 | 形象塑造与管理 | 2 | 36 | 32 | 4 | √ | | | | | √ | √ | √ | | |
| | 20 | B710011 | 民航商务运营管理 | 3 | 54 | 54 | | √ | | | | | √ | √ | √ | | |
| | 21 | B710012 | 民航安全与管理 | 4 | 72 | 64 | 8 | √ | | | | | √ | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 37 | 666 | 598 | 68 | | | | | | | | | | |
| 职业拓展课 | 22 | B610001 | 大学美育 | 2 | 36 | 36 | | | √ | | | | | √ | | √ | |
| | 23 | B610003 | 创业基础与创新实践 | 2 | 36 | 36 | | | | | | √ | | √ | | √ | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---------|--------------|-----|------|---------|-----|---|---|---|---|---|---|---|--|---|
| 实践教学环节 | 24 | B610005 | “四史”（任选“一史”） | 2 | 36 | 36 | | | | √ | | | | √ | | √ |
| | 25 | B710013 | 中外民俗 | 2 | 36 | 36 | | √ | | √ | | | | | | √ |
| | 26 | B710014 | 社会心理学 | 2 | 36 | 30 | 6 | √ | | | | √ | | √ | | √ |
| | 27 | B710015 | 新媒体运营与推广 | 3 | 54 | 44 | 10 | √ | | | √ | | | √ | | √ |
| | | 小计 | | 13 | 234 | 218 | 16 | | | | | | | | | |
| | 28 | B620001 | 入学教育 | 0.5 | 9 | 6 | 3 | √ | √ | | | | | √ | | √ |
| | 29 | B710016 | 民航服务技能综合实践 | 4 | 72 | 32 | 40 | √ | | | | | √ | √ | | √ |
| | 30 | B620002 | 毕业教育 | 0.5 | 9 | 6 | 3 | √ | | | | | √ | √ | | √ |
| | 31 | B710017 | 毕业实习 | 8 | 144 | 4 | 140 | √ | | | | | √ | √ | | |
| | 32 | B710018 | 毕业论文（设计） | 3 | 54 | 4 | 50 | √ | | | | | √ | √ | | |
| | | 小计 | | 16 | 288 | 52 | 236 | | | | | | | | | |
| 合计 | | | | 89 | 1602 | 1278 | 324 | | | | | | | | | |
| 百分比（%） | | | | | | 80 % | 20% | | | | | | | | | |

成人高等教育系列民航运输服务与管理专业教师与教辅人员情况简明表

| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 职称 | 职责 | 主讲课程 | 备注 |
|----|-----|----|----|-----|-------|-----------------|----|
| 1 | 文智辉 | 女 | 53 | 教授 | 院长 | 民航商务运营管理 | |
| 2 | 林志军 | 男 | 47 | 教授 | 副书记 | 管理学 | |
| 3 | 黄艳芳 | 女 | 41 | 副教授 | 副院长 | 民航服务英语 | |
| 4 | 胡良英 | 女 | 57 | 副教授 | 副院长 | 民航服务礼仪 | |
| 5 | 周小喜 | 女 | 57 | 副教授 | 专职教师 | 中外民俗 | |
| 6 | 朱彩虹 | 女 | 52 | 副教授 | 专职教师 | 社会心理学 | |
| 7 | 陈芷村 | 女 | 41 | 讲师 | 专职教师 | 民航旅客沟通技巧、民航播音艺术 | |
| 8 | 戴雨汐 | 女 | 31 | 助教 | 教研室主任 | 客舱服务与管理、客舱设施与训练 | |
| 9 | 张毓晴 | 女 | 33 | 助教 | 专职教师 | 民航旅客运输、民航地勤服务 | |
| 10 | 彭珺 | 女 | 29 | 助教 | 专职教师 | 民航安全与管理、形象塑造与管理 | |
| 11 | 殷文欣 | 女 | 29 | 讲师 | 专职教师 | 大学美育 | |

湖南开放大学 成人教育专业人才培养方案论证审批表

本专业人才培养方案适用于成人教育（高起专）民航运输服务与管理专业，由湖南开放大学机场运行服务与管理专业教研室制定，并经二级学院专业建设指导委员会论证、学校教学指导委员会审议批准实施。

主要编制人：

| 姓名 | 职称 | 所属单位（部门）名称 |
|-----|-----|------------|
| 周小喜 | 副教授 | 文法学院 |
| 朱彩虹 | 副教授 | 文法学院 |
| 陈芷村 | 讲师 | 文法学院 |
| 戴雨汐 | 助教 | 文法学院 |
| 张毓晴 | 助教 | 文法学院 |
| 彭珺 | 助教 | 文法学院 |

审定与论证：

| 姓名 | 职务/职称 | 所属单位（部门）名称 |
|-----|-------|------------|
| 文智辉 | 教授 | 文法学院 |
| 陈晓斌 | 教授 | 文法学院 |
| 黄艳芳 | 副教授 | 文法学院 |
| 刘建宏 | 教授 | 文法学院 |
| 林志军 | 教授 | 文法学院 |

审定与论证意见

该专业人才培养方案前期调研充分，调研内容全面，报告分析深入，专业定位准确，培养目标明确，课程设置科学规范，教学计划进度安排合理，实践环节安排得当，教学实施保障具体可行，能够满足且符合行业、企业、社会对民航运输服务与管理人才的知识、能力、素质需求。

专家论证组组长签字：[签名]

2024年1月20日

学校意见：学校教学指导委员会审议通过。

教务处负责人签字（盖章）：

[签名] 2024年1月20日

分管校领导签字：

[签名] 2024年1月20日