



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

民航运输服务专业

人才培养方案

专业名称:	民航运输服务
专业代码:	500401
适用年级:	2024 级
所属学院:	航空管理学院
专业负责人:	黄勇
制(修)订时间:	2024 年 7 月

编制说明

本专业人才培养方案根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）有关要求，由张家界航空工业职业技术学院民航运输服务专业教研室制订，经专业建设指导委员会论证、学校批准实施，适用于我校三年全日制民航运输服务专业。

主要编制人：

姓名	职称	二级学院
罗利华	副教授	航空管理学院
龚素霞	教授	航空管理学院
黄 勇	讲师	航空管理学院
彭长明	讲师	航空管理学院
殷世佳	讲师	航空管理学院

主要论证专家：

姓名	职称	单位
李鹏	高级工程师	深圳市康途航空旅游有限公司
宁小平	高级工程师	湖南南方宇航工业有限公司
谭蓉佳	高级工程师	张家界东线旅游开发有限公司
周迎	高级工程师	深圳市康途航空旅游有限公司
姬海华	教授	张家界航空工业职业技术学院
潘琦琦	毕业生	广东南航电子商务有限公司

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)职业面向航空制造学院	1
(二)典型工作任务及职业能力分析	2
五、培养目标与培养规格	5
(一)培养目标	5
(二)培养规格	6
六、课程设置	8
(一)课程体系	8
(二)课程设置	11
七、教学进程总体安排	45
(一)教学进程总体安排表	51
(二)学时学分比例	51
八、实施保障	57
(一)师资队伍	57
(二)教学设施	59
(三)教学资源	60
(四)教学方法	61
(五)教学评价	62
(六)质量管理	62
九、毕业要求	63
十、附件	64

民航运输服务专业 2024 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：民航运输服务

专业代码：500401

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年，弹性学制为三至六年

四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向表

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)	主要岗位类别 (或技术领域)举例			职业资格证书或技能 等级证书举例
				目标 岗位	发展 岗位	迁移 岗位	
交通运输 大类 (50)	航空运输 (5004)	航空运输 业 (56)	1.4-02-04-02 航空运输地面 服务员 2.4-02-05-03 其他航空运输 服务人员	1.民航 客运员 2.民航 客运代 理 3.民航 呼叫中心 中心客服	1.客票销 售经理 2.民航呼 叫中心 综合顾 问	1.民航 地勤值 机 2.民航 货运员 3.民航 货运代 理	1.航空运输销售代理 国内客运上岗证 (职 业资格证书) 2.IATA/UFTAA/CATA 证书 (职业资格证书)

(二) 典型工作任务及职业能力分析

典型工作任务及职业能力分析见表 2。

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
民航客货运员	<ol style="list-style-type: none"> 负责在机场各服务点接待旅客，协助旅客完成值机、行李托运等手续，并提供登机前的咨询服务。 掌握航班动态信息，包括起飞时间、登机口变更等，及时准确地传达给旅客，确保旅客能够按时登机。 执行安全检查程序，确保旅客及行李安全；在候机区域维护旅客秩序，处理旅客之间的纠纷或突发情况。 耐心解答旅客的咨询和疑问，积极处理旅客的投诉和意见，提升旅客满意度和忠诚度。 在航班延误、取消等紧急情况下，迅速响应并协调各方资源，为旅客提供必要的帮助和解决方案，确保旅客权益得到保障 	<ol style="list-style-type: none"> 具备出色的沟通能力和服务意识，能够耐心、细致地接待旅客，解答咨询，处理旅客的各种需求和疑问。 熟悉航班动态信息的获取和传递流程，能够准确掌握并及时传达航班起飞时间、登机口变更等关键信息，确保旅客能够按时登机。 掌握并执行严格的安全检查程序，具备识别和处理安全隐患的能力。 在航班延误、取消等紧急情况下，能够迅速响应并协调各方资源，为旅客提供必要的帮助和解决方案。 关注民航运输行业的最新动态和技术发展，持续学习新知识、新技能，提升个人职业素养和竞争力。
民航客运代理	<ol style="list-style-type: none"> 为民航旅客进行国内、国际机票的查询、预订、退票或改签操作； 进行票务营销推广； 告知旅客相关客票的使用规定及限制条件； 及时告知客户国家政策及航空公司条款变更的要求。 	<ol style="list-style-type: none"> 具备熟练使用国内外主要城市机场三字代码及航空公司二字代码的能力； 具备熟练应用各航空公司相关政策规定和要求的能力； 能熟练操作中航信操作系统（eterm），根据客户的需求完成客票的查询、预订、退票或改签操作； 能使用三大电商平台进行信息查询、前台操作和订票操作。
民航呼叫中心客服	<ol style="list-style-type: none"> 按照民航相关规定和要求，接听并处理民航旅客的相关问题； 告知旅客乘机的相关注意事项及客票信息内容等； 按照相关规定登记旅客意见、要求及投诉等诉求，及时反馈处理。 	<ol style="list-style-type: none"> 具备通过电话向旅客清晰表达信息的能力，要求普通话标准； 具备熟练向客户表述民航局对民航旅客乘机规定的的能力； 具备良好的心理素质，抗压能力强； 融会各种情境下完成与客户间沟通和协调； 电脑操作熟练，中英文打字速度达到初

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
		级录入员要求。
客票销售经理	<ol style="list-style-type: none"> 1.为民航旅客进行国内、国际机票的查询、预订、退票或改签操作； 2.进行票务营销推广； 3.告知旅客相关客票的使用规定及限制条件； 4.及时告知客户国家政策及航空公司条款变更的要求； 5.负责全部门销售计划的落实、员工绩效的制定审核、对外联络及整个机票团队的运营管理等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.具备熟练使用国内外主要城市机场三字代码及航空公司二字代码的能力； 2.具备熟练应用各航空公司相关政策规定和要求的能力； 3.能熟练操作中航信操作系统（eterm），根据客户的需求完成客票的查询、预订、退票或改签操作； 4.能使用三大电商平台进行信息查询、前台操作和订票操作； 5.行业经验七年以上，有成功的团队带领经验，具备敏锐的行业嗅觉和洞察力，拥有一定的行业资源。
民航呼叫中心综合顾问	<ol style="list-style-type: none"> 1.按照民航相关规定和要求，接听并处理民航旅客的相关问题； 2.告知旅客乘机的相关注意事项及客票信息内容等； 3.按照相关规定登记旅客意见、要求及投诉等诉求，及时反馈处理； 4.处理应对旅客的其他突发情况。 5.独立应对和解决所有的旅客及客票问题、旅客投诉等 	<ol style="list-style-type: none"> 1.具备通过电话向旅客清晰表达信息的能力，要求普通话标准； 2.具备熟练向客户表述民航局对民航旅客乘机规定的的能力； 3.具备良好的心理素质，抗压能力强； 4.融会各种情境下完成与客户间沟通和协调； 5.电脑操作熟练，中英文打字速度达到初级录入员要求。 6.业务知识全面扎实，服务素质一流，能够根据旅客提出的相关问题及时应对和解决。

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
民航地勤值机	<ol style="list-style-type: none"> 旅客值机与行李托运包括查验证件、核对客票信息、分配座位，并处理行李托运，确保行李符合航空公司的规定和安全标准。 信息记录与上报，确保航班信息准确无误地传达给相关部门和人员。 咨询服务与解答，处理旅客疑问，提供周到的服务。 特殊情况处理与应急响应及时传达信息并协助旅客做出相应安排。 	<ol style="list-style-type: none"> 精通值机流程与行李规定，确保操作准确无误。 优秀的沟通协调力，解决旅客疑问，协调各方资源。 应对突发情况的快速决策与处理能力，保障安全。 高度责任心与服务意识，提供优质旅客体验。 持续学习与适应变化，紧跟行业发展步伐。
民航货运员	<ol style="list-style-type: none"> 负责接收来自客户的货物，并进行详细的登记和记录，包括货物的名称、数量、重量、尺寸、目的地等信息，确保信息的准确无误。 执行严格的安全检查程序，对货物进行逐一检查，确保货物中不包含违禁品或危险品。 根据货物的性质和要求，进行专业的打包和标记工作，以确保货物在运输过程中不受损坏，并便于识别和分拣。 跟踪货物的运输状态，确保货物能够按时、准确地送达目的地。 在货物运输过程中，如遇到货物损坏、丢失或延误等异常情况，能够迅速响应并协调处理。 对货物的接收、检查、装载、运输等各个环节进行详细的文档记录，并妥善归档保存。 与客户保持良好的沟通和联系，了解客户的需求和建议，提供优质的客户服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 货物管理与信息处理能力，确保数据的准确无误。 安全意识与检查能力，确保不含有违禁品或危险品。能够及时发现潜在的安全隐患，并采取有效措施加以解决。 货物打包与标记技术，进行规范的打包操作，能够准确、清晰地标记货物信息，便于后续的分拣和运输。 运输跟踪与协调能力，确保货物能够按时、准确地送达目的地，能够迅速响应并协调处理，确保问题得到及时解决。 文档管理与归档能力，能够对货物的接收、检查、装载、运输等各个环节进行详细的文档记录，并妥善归档保存。 客户服务与沟通能力，及时解答客户的疑问和投诉，提升客户满意度和忠诚度。

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
民航货运代理	1. 货物收发管理, 确保货物在运输前的准备工作完善。 2. 运输方案制定, 确保货物能够按时、安全地抵达目的地。 3. 文件和手续处理, 确保所有文件的准确性和合规性。 4. 货物跟踪与监控, 及时向客户提供运输进展和问题解决方案。 5. 客户服务, 提供专业的货运咨询和建议。 6. 风险管理与问题解决, 确保货物运输过程的安全性和合规性。	1. 掌握民航运输、国际贸易、物流管理等相关知识, 了解航空货运的法律法规、操作流程和行业标准。 2. 能够与客户、供应商、航空公司等各方进行有效沟通, 协调解决运输过程中的问题。 3. 面对突发情况, 能够迅速做出反应, 制定解决方案, 减少损失并保障客户利益。 4. 熟练掌握计算机办公软件和专业的物流信息系统, 提高工作效率和准确性。 5. 具备客户服务意识, 能够为客户提供专业的货运咨询和建议, 提高客户满意度。 6. 关注行业动态和新技术发展, 不断学习新知识、新技能, 提升个人职业素养和竞争力。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，适应新时代发展需要，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、民航专业素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，爱岗敬业的劳动态度和较强的服务意识、学习能力及可持续发展能力，掌握民用航空旅客运输术语和民用航空货物运输术语，掌握客运组织、订座业务等基本知识，具备使用 eterm 系统进行国内国际订座及退改签等操作、使用三大电商平台进行信息查询及前后台的相关操作的核心技能，面向航空运输地面服务人员岗位群，能够从事民航客货运销售、民航票务代理和呼叫中心客服等工作的高素质技术技能人才。毕业生工作 3—5 年，能够成为民航运输企

业或票务代理企业的客票销售经理、客票政策主管等。

(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. 素质要求

Q1: 具有正确的世界观、人生观、价值观;

Q2: 坚决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;

Q3: 具有良好的职业道德、职业素养、法律意识;

Q4: 崇尚宪法、遵守法律,遵规守纪,崇德向善、诚实守信,爱岗敬业,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;

Q5: 尊重劳动、热爱劳动,具有较强的实践能力;

Q6: 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神;

Q7: 勇于奋斗、乐观向上,能够进行有效的人际沟通和协作,与社会、自然和谐共处,具有职业生涯规划的意识,具有较强的集体意识和团队合作精神;

Q8: 具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格,能够掌握基本运动知识和一两项运动技能,养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力;

Q9: 具有一定的审美和人文素养, 具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力, 能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识要求

K1: 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;

K2: 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;

K3: 深入了解与民航运输服务相关的法律法规, 以及环境保护、安全消防、文明生产等方面的知识, 确保工作合法合规;

K3: 掌握计算机基础知识及外语能力, 适应信息化工作环境, 提升国际交流能力;

K4: 精通航空运输地理知识, 为旅客提供精准的航线信息和服务;

K5: 学习旅客服务心理学, 提升服务质量和旅客满意度;

K6: 熟练掌握客票销售和中航信 eterm 计算机订座系统操作流程, 提高票务处理效率;

K7: 全面了解旅客地面服务、货运销售及货运服务知识, 为旅客提供全方位服务;

K8: 掌握营销策划、服务设计和服务质量分析的基础知识, 提升服务品质和市场竞争力;

K9: 了解中国及国际航空区域划分, 增强全球视野;

K10: 紧跟行业步伐, 了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势, 保持职业竞争力。

3. 能力要求

A1: 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力;

A2: 提升语言、文字表达能力和沟通能力,有效传达信息,增进与旅客和同事的交流;

A3: 强化团结协作和组织协调能力,促进团队高效运作;

A4: 依据民航规章和工作程序,灵活应对突发问题,确保工作顺利进行;

A5: 熟练掌握计算机订座、客票退改签服务和航班座位管理技能,提升工作效率;

A6: 为各类旅客提供细致周到的登机、接机及中转服务,提升旅客体验;

A7: 有效处理航班延误、取消、备降、返航等不正常情况,保障旅客权益;

A8: 准确查验旅客身份证件,识别违禁品,高效办理乘机登记和行李托运手续;

A9: 具备在电商平台为旅客购票的能力,拓宽服务渠道;

A10: 熟练运用电商平台进行查询和前台操作,提升服务便捷性;

A11: 掌握电商平台后台销售技能,提升服务质量和经济效益。

六、课程设置

(一)课程体系

根据民航运输服务专业面向的职业岗位、岗位工作任务、职业能力要

求和人才培养规格（素质、知识、能力）要求，以培养学生职业行动能力和职业生涯可持续发展能力为目标，按照人才成长规律，并结合学院民航运输服务专业的实际，构建基于工作过程的模块化课程体系。

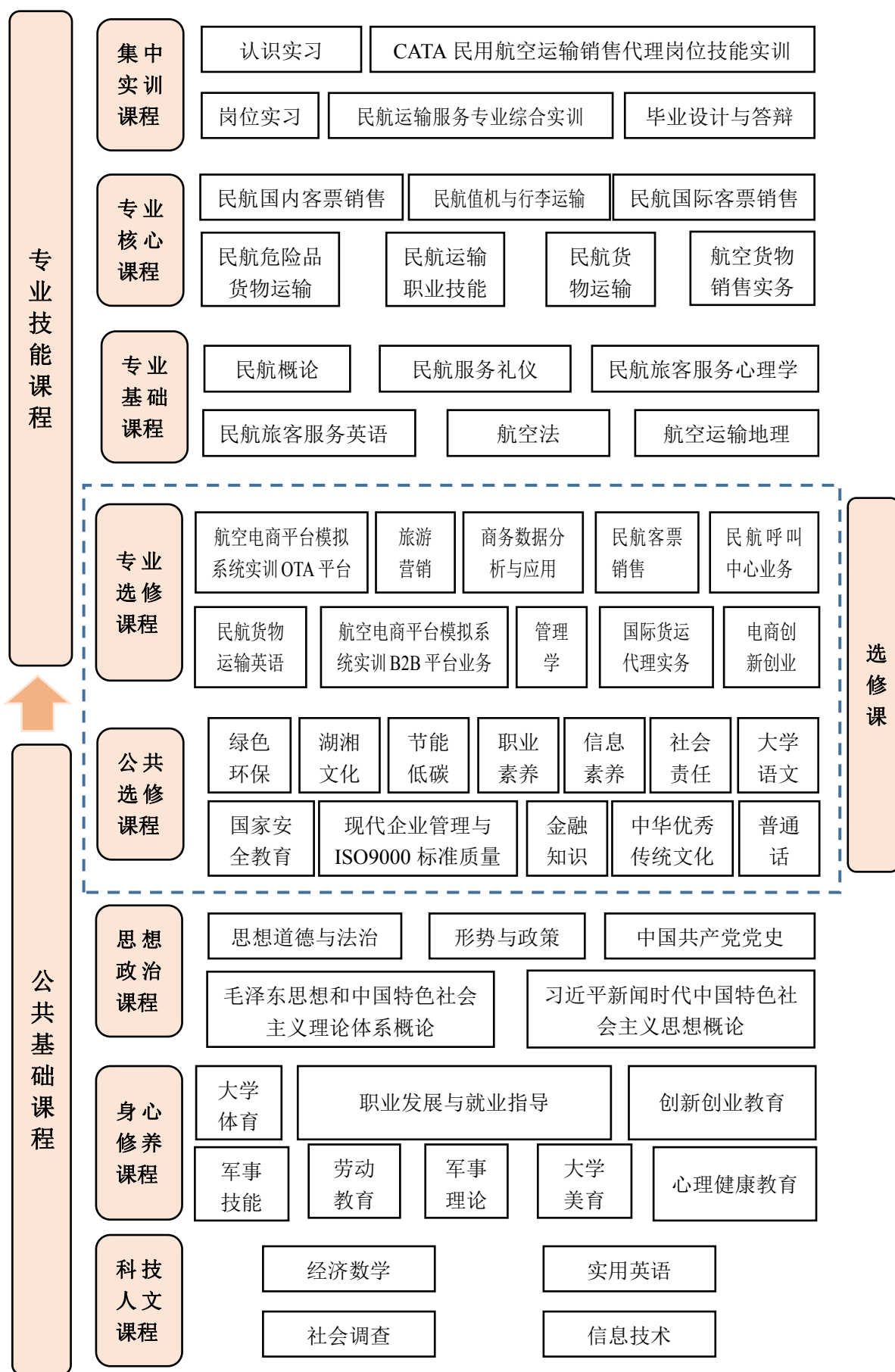


图 1 民航运输服务专业课程体系

(二) 课程设置

1. 公共基础课程

(1) 思想政治课程

思想政治课程包含 5 门课程，各课程的内容与要求见表 3。

表 3 思想政治课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
思想道德与法治	<p>1. 素质目标：培养科学的“六观”，即世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观。</p> <p>2. 知识目标：理解马克思主义世界观、人生观和价值观；掌握社会主义核心价值观；明确社会主义道德规范和法律规范的基本内容；增强对社会主义国家制度、政治制度和法律制度的认同，形成较强的道德意识和法治观念。</p> <p>3. 能力目标：认知能力，认识自我、认识大学、认识国家和社会；适应能力，适应大学生涯、职业生生涯和人生生涯；方法能力，善分析、爱思考、会表达，能创新。</p>	<p>1. 以理想信念教育为核心的“三观”教育；</p> <p>2. 以爱国主义教育为重点的中国精神教育；</p> <p>3. 以基本道德规范为基础的公民道德教育；</p> <p>4. 以培养大学生法治思维为目标的法治教育。</p>	<p>1. 融入课程思政，强化法治观念与道德素养，结合民航运输行业的特殊性，引导学生树立诚信守法、服务社会的职业精神。</p> <p>2. 以教科书为核心，将书本知识与党的理论创新成果有效融合，突出理论性和实效性的统一。</p> <p>3. 以学生为主体，减少知识单向灌输，采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式、分组学习等多种教学方法，突出学生主体参与，增强学生学习兴趣。</p> <p>4. 以“两结合”考核模式为标准，注重平时评价与集中评价相结合、理论评价与实践评价相结合。</p>	48	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 K1 K2 A1
毛泽东新时代中国特色社会主义思想	<p>1. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持高度一致。</p> <p>2. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。</p>	<p>1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位；</p> <p>3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地</p>	<p>1. 全程贯穿立德树人，融入课程思政，增强学生的民族自豪感和国家认同感，为民航运输事业贡献自己的力量。</p> <p>2. 线下课堂运用启发式教学；开展线上线下混合式教学，将数字化学习与课堂学习融合，促进学生自主学习，加强启发式教学，践行“以学生为中心”的教学理念；</p>	32	Q1 Q2 Q3 Q6 Q7 K1 A1

社会主义理论体系概论	<p>3. 能力目标:能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用;能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。</p>	<p>位; 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。</p>	<p>3. 通过阅读经典著作,引导学习读原文、学经典、悟原理; 4. 考核评价:考核方式采用平时考核 40%+期末考试 60%。</p>		
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p>1. 素质目标:帮助大学生认识、理解并掌握习近平新时代中国特色社会主义思想概论的基本内容及其对中国特色社会主义的指导作用;帮助学生坚持正确的政治方向,强化思想政治理论课的价值引领功能;帮助学生树立共产主义理想和中国特色社会主义信念,自觉以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,做担当时代大任的青年。</p> <p>2. 知识目标:了解习近平新时代中国特色社会主义思想产生的社会历史条件;弄清“新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义”“建设什么样的社会主义现代化强国、怎样建设社会主义现代化强国”“建设什么样的长期执政的马克思主义政党、怎样建设长期执政的马克思主义政党”等重大时代课题;理解新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要保障;了解人类命运共同体、中国共产党百年奋斗的历史意义和历史经验。</p> <p>3. 能力目标:提高运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析研判中国特色社会主义建设实践的能力;增强运用习近平新时代中国特色社</p>	<p>1. 马克思主义中国化时代化新的飞跃; 2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务; 3. 坚持党的全面领导; 4. 坚持以人民为中心; 5. 全面深化改革; 6. 以新发展理念引领高质量发展; 7. 社会主义现代化建设的教育、科技、人才战略; 8. 发展全过程人民民主; 9. 全面依法治国; 10. 建设社会主义文化强国; 11. 加强以民生为重点的社会建设; 12. 建设社会主义生态文明; 13. 全面贯彻落实总体国家安全观; 14. 建设巩固国防和强大人民军队; 15. 坚持“一国两制”和推进祖国统一; 16. 推动构建人类命运共同体; 17. 全面从严治党。</p>	<p>1. 融入课程,引导学生深入理解国家发展战略,培养具有大局观和时代感的民航运输人才 2. 教学方法:情境教学法,问题导向法,案例启发法,活动体验法等。 3. 教学模式:“平台预学+课堂导学+实践拓学”三环节相统一的线上线下混合式教学。 4. 考核方式:考核方式采用平时考核 60%+期末考试 40%。</p>	48	Q1 Q2 Q3 Q5 K1 A1

	会主义思想处理和解决改革开放中遇到的各种复杂问题和矛盾的能力。				
形势与政策	<p>1. 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p>2. 知识目标：引导和帮助学生了解当前国内外形势，掌握形势与政策问题的基本理论和基础知识，掌握党的路线方针政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善的政策体系，正确认识当前形势和社会热点问题。</p> <p>3. 能力目标：培养学生自觉关注、分析时事热点问题的能力；培养学生理解党和国家基本政策的能力；增强学生对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。</p>	<p>由于《形势与政策》课程内容兼具理论性与时效性，其内容具有特殊性，不同于其他思想政治理论课有统一教学内容。该课程的课程内容每学期一更新，具体教学内容依据中宣部每学期印发的“形势与政策”教学要点和湖南省教育厅举办的全省高校“形势与政策”骨干教师培训班培训内容确定。主要围绕加强党的建设、经济社会发展、国际形势政策、涉港澳台事务等内容，结合当前热点和学院具体实际开展教学。</p>	<p>1. 融入课程思政，增强学生的政治敏锐性和社会责任感，为民航运输行业的稳定发展贡献力量</p> <p>2. 教学方法：情境教学法，问题导向法，案例启发法等。</p> <p>3. 教学模式：翻转课堂、混合式教学。</p> <p>4. 考核方式：健全多元化考核评价体系、以“过程评价与结果评价”相结合为主要考核方式。</p>	16	Q1 Q2 Q3 Q5 K1 A1
中国共产党党史	<p>1. 素质目标 激发学生从党史、国史中汲取力量，坚定信仰，树立正确的世界观、人生观和价值观，激励学生为实现中华民族伟大复兴而团结奋斗。</p> <p>2. 知识目标 引导和帮助学生了解党的历史、党的基本理论，掌握党的路线方针政策，了解百年来中国共产党以及新中国七十多年所取得的巨大成就、基本经验，了解关于中华人民共和国的成立、关于社会主义制度的建立、关于社会主义的艰辛探索。</p> <p>3. 能力目标</p>	<p>1. 以党史国史事件、人物、会议为切入点，了解中国共产党和中国历史上的重要人物和历史事件；</p> <p>2. 在一脉相承的历史发展脉络中，学习党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史，由学“四史”而悟思想；</p> <p>3. 了解革命先辈们立志、爱国、勤学的故</p>	<p>1. 融入课程思政，培养学生的爱国情怀和革命精神，为民航运输事业提供坚强的政治保障</p> <p>2. 教学方法：问题导向法，案例启发法等。</p> <p>3. 教学模式：“网络教学+线下答疑”相统一的线上线下混合式教学。</p> <p>4. 考核方式：考核方式采用平时考核 60%+期末考试 40%。</p>	16	Q1 Q2 Q3 Q5 K1 A1

通过党史、国史专题的学习，培养学生自觉学习党史、国史的能力；提升不断从党和新中国的光辉历史中汲取砥砺奋进的智慧和力量的能力。	事，学习革命先辈们的崇高精神，感受革命先辈智慧，提升民族文化自信，落实立德树人的根本任务。			
--	---	--	--	--

(2) 身心修养课程

身心修养课程包含 8 门课程，各课程的内容与要求见表 4。

表 4 身心修养课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
军事理论	<p>1.素质目标：增强国防观念与国家安全意识，弘扬爱国主义精神，培养集体主义观念和纪律性，提升综合素质。</p> <p>2.知识目标：掌握军事理论基本知识，了解军事法律法规，熟悉军事组织与管理，关注实时军事动态。</p> <p>3.能力目标：提高军事素养，增强国防动员能力，培养军事指挥与实际操作能力，强化自主学习的能力。</p>	<p>1.国防的重要性，分析当前国际安全形势，强调个人在维护国家安全中的责任与义务，以增强学生的国防观念和国家安全意识。</p> <p>2.通过历史事件、英雄人物等案例，激发学生的爱国情感，并探讨爱国主义在新时代的内涵与表现形式，引导学生将爱国之情转化为实际行动。</p> <p>3.军事理论基本知识，包括军事思想、军事战略、战役战术等基础理论，同时介绍现代战争的特点、发展趋势及应对策略。</p> <p>4.通过军事技能训练、模拟演练等方式，提高学生的军事素养，强调军事素养在日常生活中的体现，如时间管理、决策能力等。</p> <p>5.引导学生掌握自主学习的方法和技巧，鼓励学生利用网络资源、图书馆等渠道进行自主学习，拓宽知识面，强化自主学习能力。</p>	<p>1.融入课程思政，培养学生的纪律性、团队协作能力和应急处理能力，为民航运输行业的安全运营奠定基础</p> <p>2.教学方式：项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学。</p> <p>3.教学方法：启发式教学、探究式教学、讨论式教学、参与式教学。</p> <p>教学模式：翻转课堂、混合式教学、理实一体化教学。</p> <p>4.考核方式：多元化考核评价体系；加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重</p>	36	Q2 Q5 Q8 K1 A1

军事技能	<p>1.素质目标: 提高思想素质, 具备军事素质, 保持心理素质, 培养身体素质。</p> <p>2.知识目标: 熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准。</p> <p>3.能力目标: 具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>1.解放军条令条例教育与训练;</p> <p>2.《队列条令》教育与训练;</p> <p>3.《纪律条令》教育与训练;</p> <p>4.《内务条令》教育与训练;</p> <p>5.轻武器射击训练;</p> <p>6.实弹射击。</p>	<p>1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人, 融入课程思政, 培养学生的纪律性、团队协作能力和应急处理能力, 为民航运输行业的安全运营奠定基础。</p> <p>2.由武装部指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践。</p> <p>3.运用理论讲授、案例导入、实操训练等教学方法。</p> <p>4.充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练。</p> <p>5.采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重的形式进行考核与评价。</p>	112	Q2 Q5 Q8 K1 A1
职业发展与就业指导 ①-②	<p>1. 素质目标: 德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。树立积极正确的人生观、价值观和就业观念, 把个人发展和国家需要、社会发展相结合, 愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。</p> <p>2. 知识目标: 了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯设计与规划书的格式、基本内容, 掌握职业生涯设计与规划的流程与技巧。了解大学生就业的形势、本专业就业情况、现行就业政策及体系。了解大学生求职过程中的心理调</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养;</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生生涯设计与规划书、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核;</p> <p>3.大学生就业形势和就业质量报告解读;</p> <p>4.大学生求职的目标定位;</p> <p>5.大学生就业的基本政策;</p> <p>6.大学生求职的基本流程;</p> <p>7.大学生求职信息的搜集渠道;</p> <p>8.大学生求职的简历制作和材料准备;</p> <p>9.大学生求职面试的技巧和基本礼仪;</p> <p>10.大学生求职的基本权益保障;</p> <p>11.大学生求职的心</p>	<p>1.融入课程思政, 全程贯穿立德树人, 引导学生树立正确的职业观和就业观, 为民航运输行业培养高素质的技能型人才。</p> <p>2.采用在线教学与实践教学的方法。</p> <p>3.利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及 PPT 等多媒体课件, 通过搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台, 充分调动学生的主动性、积极性和创造性。</p> <p>4.充分利用学校已有的在线教学课程, 督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练, 职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据, 实践训练考核以学生的职业规划设计为依据。</p> <p>5.充分准备并利用模拟企业招聘面试场景, 多给学生模拟锻炼。</p>	38	Q1 Q5 Q7 K1 A1 A2

	<p>适相关知识。掌握大学生求职择业的知识，包括求职中自我合法权益的维护。掌握大学生求职的流程、离校手续和就业派遣的基本程序。</p> <p>3. 能力目标：具备一定职业生涯设计与规划书的撰写能力，能够撰写个人职业生涯规划与规划书。学会了解、筛选就业信息，做好就业前的简历制作、求职书等物质准备和心理准备。掌握一般的求职应聘、面试技巧。</p>	<p>理调适；</p> <p>12. 职场适应与职场发展。</p>	<p>6. 加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，并注重过程记录。</p> <p>7. 结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>		
<p>创新创业教育</p>	<p>1. 素质目标：使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，积极开展创业活动，具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备自主学习能力和创新能力；自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</p> <p>2. 知识目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。</p> <p>3. 能力目标：使学生具备必要的创业能力。掌握创业资源整合与创业计划</p>	<p>1. 大学生创业现状、注意事项；</p> <p>2. 创业原理包括创业的核心要素、创业项目的核心竞争力；</p> <p>3. 创业项目产生：项目来源，项目产生方法；</p> <p>4. 创业团队：团队建设、员工管理和激励；</p> <p>5. 创业计划书编制、撰写、评估；</p> <p>6. 创业融资及风险；</p> <p>7. 创业过程管理；</p> <p>8. 大学生创业模拟体验。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人，激发学生的创新精神和创业意识，同时注重培养学生的社会责任感和诚信品质。</p> <p>2. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式；</p> <p>3. 课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量；</p> <p>4. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。</p> <p>5. 创业实践教育考核占 60%；创新创业理论考核占 30%；学习态度和面貌占 10%。</p>	<p>32</p>	<p>Q4 Q5 Q7 K5 A1 A2</p>

	撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力。				
心理健康教育	<p>1.素质目标：树立心理健康发展的自主意识，树立助人自助求助的意识，促进自我探索，优化心理品质。</p> <p>2.知识目标：了解心理学的有关理论和基本概念；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。</p> <p>3.能力目标：掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p>	<p>1.心理健康绪论；</p> <p>2.大学生自我意识；</p> <p>3.大学生学习心理；</p> <p>4.大学生情绪管理；</p> <p>5.大学生人际交往；</p> <p>6.大学生恋爱与性心理；</p> <p>7.大学生生命教育；</p> <p>8.大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人，关注学生心理健康，培养学生积极向上的心态和应对压力的能力，为民航运输行业的持续发展提供有力支持。</p> <p>2.结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容，倡导活动型的教学模式，以活动为载体，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。</p> <p>3.采取形成性考核（80%）+终结性考核（20%）形式进行课程考核与评价。</p>	32	Q1 Q7 Q8 K1 A1 A2
大学体育 ① - ④	<p>1.素质目标：具有积极参与体育活动的态度和行为；学会通过体育等活动方法调控情绪；形成克服困难的坚强意志品质；建立和谐的人际关系，具有良好合作精神和体育道德。</p> <p>2.知识目标：形成正确的身体姿势；发展体能；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；了解常见运动创伤的紧急处理方法。能够提高一、二项运动项目的技、战术水平。</p> <p>3.能力目标：能够通过各种途径了解重大体育赛事，并</p>	<p>1.体育健康理论；</p> <p>2.第九套广播体操；</p> <p>3.垫上技巧；</p> <p>4.二十四式简化太极拳；</p> <p>5.三大球类运动；</p> <p>6.大学生体质健康测试；</p> <p>7.篮球选修课、排球选修课、足球选修课、羽毛球选修课、乒乓球选修课、体育舞蹈选修课、散打选修课、武术选修课。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人，增强学生的身体素质和团队协作能力，同时引导学生树立健康第一的理念，为民航运输行业的繁重工作做好准备。</p> <p>2.贯彻“健康第一”的指导思想。</p> <p>3.教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标，既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神，又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力。</p> <p>4.对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式，充分发挥自身的教学与评价特色，只要有利于教学效果的形成，有利于学生兴趣的培养</p>	108	Q5 Q8 K1 A1 A2

	对国家以及国际的重大体育赛事有所了解；学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。		和习惯的养成都可。		
劳动教育	<p>1.素质目标：树立正确的劳动价值观，培养学生吃苦耐劳、兢兢业业和为国付出的精神品质。</p> <p>2.知识目标：学习新时代劳动教育的内涵和价值意蕴；教育学生尊重劳动、诚实劳动，以劳促知，以劳践行。</p> <p>3.能力目标：让学生在劳动实践中练习、思考，打破固有思维模式，锻炼学生的科学劳动精神；具有沟通协调、团队合作等基本职业素养；培养学生的技术实践和抗挫折能力。</p>	<p>1.马克思主义劳动哲学、习近平新时代中国特色社会主义思想；</p> <p>2.大学生劳动价值观；</p> <p>3.劳动安全和劳动保护；</p> <p>4.劳模和工匠精神；</p> <p>5.校园劳动、勤工助学和志愿服务。</p>	<p>1.融入课程思政，强调立德树人，培养学生的劳动观念和劳动技能，引导学生尊重劳动、热爱劳动，为民航运输行业的基层工作打下坚实的基础。</p> <p>2.劳动教育理论教学安排线上教学方式。考核方式为形成性考核（70%）与终结性考核相结合（30%）。</p> <p>3.学生在校期间，必须参加公益劳动，由教务处统筹安排，学工处负责组织。</p> <p>4.劳动时间为每周一至周五，每天工作时间、地点要求视部门岗位要求确定。</p> <p>5.对学生参加公益劳动要认真进行考核，考核分为出勤与劳动情况两部分，其成绩作为各项评优评先的依据之一。</p>	40	Q7 Q10 K1 A1
大学美育	<p>1.素质目标：树立正确审美观，懂美、爱美，塑造完美人格。</p> <p>2.知识目标：了解美育和美学基本知识。</p> <p>3.能力目标：具备审美意识、审美能力和创造美的能力。</p>	<p>1.审美范畴、审美意识和审美心理。</p> <p>2.自然审美、社会审美、科学审美与技术审美。</p> <p>3.艺术审美。</p> <p>4.大学生与美育。</p>	<p>1.融入课程思政，全程贯穿立德树人，提升学生的审美能力和人文素养，引导学生追求真善美，为民航运输行业注入更多的文化元素和艺术气息。</p> <p>2.教师应具备扎实的美学和美育知识，较高的艺术素养和审美能力。</p> <p>3.采用“理论+实践”的教学模式，建议讲授法、案例教学。</p> <p>4.使用在线开放课程教学。</p> <p>5.形成性考核与终结性考核相结合（各 50%）。</p>	16	Q1 Q2 Q3 Q4 Q7 Q8 K1 A1

(3) 科技人文课程

科技人文课程包含 4 门课程，各课程的内容与要求见表 5。

表 5 科技人文课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
经济数学	<p>1.素质目标：通过对经济数学的学习，培养良好的学习习惯和有效的学习方法；培养一定的逻辑思维习惯、计算素养，培养团队合作意识和探索精神；通过对微积分的学习，能用变化的观点去看待事物，去解决问题。</p> <p>2.知识目标：了解微积分的基本概念；掌握微积分的基本计算方法；常见数学软件的应用功能。</p> <p>3.能力目标：通过对极限概念的学习，使学生建立无限的思想观，并使学生理解“分割求和取极限”的思想方法；通过对微分的学习，使学生了解数学建模的思想，理解最值应用问题；通过对积分的学习，使学生能够运用定积分知识求简单应用问题；通过数学软件的学习，使学生更有效地解决计算问题和利用数学知识解决实际问题。</p>	<p>1.函数的性质，极限的概念和运算法则，数学建模基本知识，几个常用的经济函数及其应用；</p> <p>2.导数与微分的概念和运算法则；</p> <p>3.导数与微分在数学中的简单应用，导数在经济分析中的应用，边际分析、弹性分析、最优分析三种常用的经济分析方法；</p> <p>4.不定积分和定积分的概念、计算，微元法，利用微元法求平面图形的面积，用微元法解决一些经济中的问题；</p> <p>5.简单数学软件的应用。</p>	<p>1.融入课程思政，引导学生理解数学在经济管理中的应用价值，同时培养学生的逻辑思维和严谨态度。</p> <p>2.以服务专业为本，充分挖掘与专业学习、社会实践密切相关的案例，精选教学内容，传授必需的数学知识，渗透数学建模思想和方法，培养学生的创新能力和应用数学知识解决实际问题的能力。</p> <p>3.重视数学实验课，介绍合适数学软件的使用，为学生学习专业知识和解决专业实际问题提供可靠的计算工具，培养学生使用数学软件解决数学计算及应用问题的能力。</p> <p>4.通过案例导入、理论讲授、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论教学。</p> <p>5.采用学习过程与学习结果相结合的评价体系，即：学习效果评价(学生课程学习成绩)=学习过程评价(60%)+知识能力考核评价(40%)。</p>	44	Q1 Q2 Q3 K1 A1
	<p>1.素质目标：具备跨文化交际能力，适</p>	<p>1.有关中国传统文化和湖南精神的经典英</p>	<p>1.教学方式：融入课程思政，提升学生的英语应</p>	96	Q1 Q2

实用英语	<p>应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力;具备文化思辨能力和文化自信。</p> <p>2.知识目标:通过对词汇、表达方式和语法规则的学习,熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。</p> <p>3.能力目标:具备使用英语进行口头和书面沟通能力和协调工作的能力,用英语讲好中国传统文化故事与湖南故事的能力。</p>	<p>语故事。3000—5000个基本词汇和300个左右与职业相关词汇的学习;</p> <p>2.简单实用的语法规则的学习与重温;</p> <p>3.口语、听力、阅读、翻译和写作等各项能力的训练。</p>	<p>用能力,同时引导学生关注国际民航运输领域的动态和发展趋势。由专兼任英语教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学。并结合书本教材和在线课程,通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方法。</p> <p>2.教学模式:翻转课堂、混合式教学、实践项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等。</p> <p>3.考核方式:采用平时考核60%+期末考试40%。</p>		Q3 K1 A1 A2
信息技术	<p>1.素质目标:提高计算机专业素质及网络安全素质,具备信息意识和团结协作意识。</p> <p>2.知识目标:了解计算机及网络基础知识;熟练运用办公软件处理日常事务。</p> <p>3.技能目标:具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>1.计算机基础知识及Windows 7操作系统;</p> <p>2.Officer 2010等办公软件的应用;</p> <p>3.计算机网络基本知识及网络信息安全。</p>	<p>1.融入课程思政,全程贯穿立德树人,培养学生的信息素养和科技创新能力,为民航运输行业的信息化建设贡献力量。</p> <p>2.通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法,充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。</p> <p>3.采取形成性考核+终结性考核分别占70%和30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>	56	Q5 Q6 K1 K3 A1 A2
社会调查	<p>1.素质目标:提高社会实践能力,促进学生身心发展。</p> <p>2.知识目标:培养、训练学生观察社会、认识社会以及提高学员分析和解决问题能力的知识与技能。</p> <p>3.能力目标:要求学生运用本专业所学知识和技能,而且使学生通过对学科重点或焦点问题进行社会实践,圆满完成学习计划,实现教</p>	<p>1.社会调查。社会调查的内容主要包括以下几个方面:①农村、城市某一地区经济、政治、思想、文化等领域的现状和发展趋势;②农村、城市社会主义改革某一方面的成果、经验及存在问题和解决方法;③农村、城市社会主义精神文明建设的成果、经验及存在问题和解决办法;④先进人物、先进事迹;⑤社会热点问题;</p> <p>2.社会调查必须进行</p>	<p>1.融入课程思政,全程贯穿立德树人,引导学生关注社会现实和民生问题,培养学生的社会责任感和调查研究能力。</p> <p>2.可单独进行或几个同学组成小组进行,如果是小组形式,需要在报告中说明组长和小组内明确的分工。</p> <p>3.课程的考核:(1)学生交一份实习报告(不少于3000字,必须手写),由指导教师给学生评定成绩;(2)实习成绩为:通过和不通过;(3)</p>	24	Q5 Q6 K1 A1 A2

学目标。	实地考察，实事采集，经过实事求是地分析研究，撰写出有实际内容、理论水平和参考价值的调查报告。	对于特别优秀的社会实践，由学生提出申请并且经过指导教师推荐，参加答辩，答辩委员会将从中选择若干同学予以表彰，并颁发《社会实践》课程优秀证书。学生申请和指导教师推荐须在第一周内完成；（4）实习报告必须在开学第一周周三之前上交指导教师，否则以不通过计分。指导教师必须在第二周周三之前将评定后的学生报告交教务办公室。		
------	--	---	--	--

（4）公共选修课程

公共选修课程包含 12 门课程，各课程的内容与要求见表 6。

表 6 公共选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
大学语文	<p>素质目标：（1）学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性和丰富性，继承中华民族的优秀文化传统，培养高尚的思想品质和道德情操，进一步提升学生的人文素养。（2）充分利用语文教学优势，创造性地使用语文教材，在教学中进行职业观念、职业理想、职业道德、职业法规等多方面的职业素养的渗透和教学，从而为学生迅速成为高素质的高新技术人员奠定思想基础。</p> <p>（3）在教学中运用发散思维，教会学生独立思考，培养他们的创新意识，提升学生的思辨能力和逻辑判断能力。</p> <p>知识目标：（1）了解文学鉴赏的基本原理，掌握阅</p>	<p>单元 1: 自然景观 通过本单元篇章的学习，领会祖国的大好河山，欣赏大自然之美，探究人与自然的关 系，树立天人合一和生态自然的思想。</p> <p>单元 2: 社会世情 通过本单元篇章的学习，加深对民族传统人文思想的认识和积极探讨，提升学生的人生境界。</p> <p>单元 3: 家国民生 通过本单元篇章的学习，理解家国情怀的内涵和人生之思，培养学生的家国情怀，增强学生的民族意识和爱</p>	<p>融入课程思政，提升学生的语言表达能力和人文素养，引导学生理解和传承中华优秀传统文化。</p> <p>教学方式：项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等；</p> <p>教学方法：讲授法、点拨法、情景设置、角色扮演法、诵读法、探究式、启发式、讨论式、参与式等。</p> <p>教学模式：（1）课程以学生为中心，立德树人 为根本，充分挖掘思政元素，将课程思政融入教学中，实行全程育人。（2）实施线上和线下相结合的教学模式。充分结合学生所学专业将专业案例引入教学。</p>	24	<p>Q1 Q2 Q3 Q5 Q9 K1 A1 A2</p>

	<p>读、分析和欣赏文学作品的基本方法。(2)掌握一定的文学基本知识,特别是诗歌、散文、戏剧、小说四种文体的特点及发展简况。</p> <p>能力目标:(1)在中学语文学习的基础上,进一步提高学生正确阅读、理解和运用文字的能力。(2)能够熟练地运用语文知识进行日常公文写作。(3)能够流畅地用语言进行日常的交流和工作。(4)能够将语文知识与本专业课程相结合和进行创造性地学习。</p>	<p>国情思。</p> <p>单元4:生命人性 通过本单元篇章的学习,了解戏剧的基本知识和领会诗歌思想情感,体会生命的美好和人性之纯善,树立学生正确的人生观和生命观,培养学生对生命的尊重和珍惜之情。</p> <p>单元5:爱情婚姻 通过本单元篇章的学习,了解乐府诗及相关文学常识,引领学生体悟诗歌情感,提高鉴赏、表达能力;感悟美好真挚的爱情,树立正确健康的爱情观,培养学生健康高尚的人格情操。</p>	<p>(3)利用智能设备和信息化教学资源展开多种教学。如翻转课堂、混合式教学、理实一体化教学、使用在线开放课程教学等。</p> <p>考核方式:(1)本课程采用“综合评分法”,对学生学习情况进行考核。该方法采用百分制,包括出勤考核、平时考核和结课考核。(2)过程性考核与终结性考核相结合(各50%)。</p>		
<p>中华优秀传统文化</p>	<p>1.素质目标:具有对中国传统文化的热爱敬畏之情,培养学生具有健康的道德素质和良好的职业习惯;具有强烈的民族精神、人文精神和伦理精神,培养学生高度的社会责任感,强烈的自信心和事业心;具有较好的审美情趣和审美能力,培养学生良好的人际沟通、团队合作及较强的应变能力和执行力。</p> <p>2.知识目标:了解中国传统哲学、文学、宗教等文化成就以及中国传统文化现代含义,领悟千百年来形成的民族文化精髓;能比较准确地叙述和揭示传统文化最基本的命题、概念,增加学生在传统文化方面的积累和精神积淀;让学生从传统文化中汲取精神力量和经验智慧,更加重视和热爱祖国优秀的文化传统,提高学生的整体文化修养,</p>	<p>1.中国传统文化概论。了解中国传统文化概况,体会中国传统文化的博大精深,增强文化自信;</p> <p>2.中国传统思想。了解中国传统思想的主要特点和价值取向,学会运用中国传统哲学分析解释现实生活中的现象和问题;</p> <p>3.中国传统宗教。把握中国传统宗教产生的渊源及流布历程,正确认识宗教;</p> <p>4.中国传统饮食。品味茶、酒、食的文化现象,自觉传承中国传统饮食文化;</p> <p>5.中国传统发明。了解先民的智慧,</p>	<p>1.融入课程思政,增强学生的文化自信和民族自豪感,为民航运输行业注入更多的文化底蕴。</p> <p>2.教学方式:本课程以课堂讲授为主,适当辅以专题讨论、课程讲座、案例教学等教学手段,“激活”传统文化的课堂教学,提高和增强学生的学习兴趣。</p> <p>3.教学模式:利用智能设备和信息化教学资源展开“线上+线下”相结合的混合式教学模式,完善超星学习通教学资源建设,利用翻转课堂,通过任务驱动有效提升教学效果。</p> <p>4.考核方式:形成性考核与终结性考核相结合(各50%)。</p>	<p>16</p>	<p>Q1 Q2 Q3 Q5 Q9 K1</p>

	<p>塑造高尚的人格。</p> <p>3.能力目标：联系现实，深入思考，在生活中体会中国传统文化，在实践中延伸中国传统文化；学于内而形于外，让学生把内在的文化素养在言行举止中体现出来，在工作中运用得当，在不断提高职业生涯中人文涵养的同时，有效促进专业技能的提升。</p>	<p>树立民族自尊心和自豪感；</p> <p>6.中国传统文字与文学。学会用文学的眼光品味现代生活，提高审美感受、审美情趣。</p>			<p>A1</p> <p>A2</p>
职业素养	<p>1.素质目标：培养学生正确的职业意识；培养学生团队合作、遵规明礼、精益求精阳光心态、遵规明礼、重视安全的工作态度；培养学生爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质。</p> <p>2.知识目标：掌握团队冲突处理、职场礼仪规则、职场沟通、安全生产、解决问题等知识要点。</p> <p>3.能力目标：能正确处理工作中遇到的团队冲突、上下级沟通等问题；能够做一个诚实守信、精益求精、解决问题的准职业人。</p>	<p>1.融入团队，实现合作共赢；</p> <p>2.遵规明礼，修养彰显内涵；</p> <p>3.善于沟通，沟通营造和谐；</p> <p>4.诚实守信，诚信胜过能力；</p> <p>5.敬业担责，用心深耕职场；</p> <p>6.关注细节，追求精益求精；</p> <p>7.解决问题，实现组织目标。</p>	<p>1.融入课程思政，立德树人贯穿课程始终，培养学生的职业道德、职业态度和职业技能，为民航运输行业培养高素质职业人才。</p> <p>2.教学手段三维螺旋递进：在线学习通学习帮助学生掌握素养知识；课堂互动讨论重构学生素养认知；课外实践帮助学生养成素养品质。</p> <p>3.教学内容三融入：融入传统文化知识为中国未来高技能人才注入同频共振的文化基因；融入国际知名企业案例为学生打开国际化格局视野；融入行业企业案例帮助学生感知未来工作环境。</p> <p>4.采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。</p>	16	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p> <p>K1</p> <p>A1</p> <p>A2</p>
普通话	<p>1.素质目标：树立文化自信，树立使用标准语言的信念，善于表达；了解口语表达的审美性和实践性，使学习成为内心的需求。</p> <p>2.知识目标：掌握普通话语音基本知识；掌握声韵调、音变、朗读、说话。</p> <p>3.结合方言进行基础发音和音变的辨正练习，了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，并了解朗读和说话时应注意的问</p>	<p>1.了解普通话的地位及推广普通话的意义，掌握学习普通话的方法，激发学生爱国之情；</p> <p>2.学习普通话基础知识声韵调，掌握基本功；</p> <p>3.学习音变知识，掌握以轻声儿化为主的语音现象；</p> <p>4.学习朗读短文，加强朗读一连串音</p>	<p>1.教学方式：主要采用讲授、理实一体法、讲练结合法等。联系实际和案例引入概述概念，用“问题驱动式”教学法展开教学内容，激发学生的学习兴趣。</p> <p>2.教学方法：采用线上线下混合式教学。运用翻转课堂教学模式，互换角色，分为课前和课堂学习两大部分，尝试新模式，可以增强普</p>	28	<p>Q6</p> <p>K2</p>

	题,做到正确发音,能掌握准确而流利的普通话。	节时的流畅、通顺的语感; 5.学习命题说话,加强口语即兴表达能力。	通话课的实践性。 3.考核方式:课程考核与评价采用过程考核60%、期末统考机测40%相结合的方式(即采用普通话国测考试方式)。		A1
国家安全教育	1.素质目标:理解中国特色国家安全体系,树立国家安全底线思维;建立正确国家安全观念,培育宏观国际视野;培养学生“国家兴亡,匹夫有责”的责任感和理性爱国的行为素养。 2.知识目标:掌握总体国家安全观的内涵和精神实质;理解中国特色国家安全体系;构筑国家整体安全思维架构。 3.能力目标:具有国家安全意识、维护国家安全的基本能力;能将国家安全意识转化为自觉行动;能做到责任担当、筑牢国家安全防线。	1.国家安全基本概念 2.系统理论与地缘战略 3.国家安全主流理论 4.传统与非传统国家安全观 5.总体国家安全观 6.恐怖主义与国家安全 7.民族问题与国家安全 8.新型领域安全 9.国家安全委员会 10.国家安全环境 11.国家安全战略 12.要求全程把思政元素融入教学各环节。	1.融入课程思政,立德树人贯穿课程始终,增强学生的国家安全和保密意识,为民航运输行业的安全稳定提供有力保障。 2.教学方式:案例教学,情景教学。 3.教学方法:启发式教学,讨论式教学,探究式教学。 4.教学模式:培训讲座。 5.考核方式:以学习心得体会或小论文考核为主。	16	Q1 Q2 Q4 Q6
信息素养	1.素质目标:树立信息意识。规范学术行为,遵循信息伦理道德。掌握批判性思维方法。培养工匠精神,增强文化自信。 2.知识目标:了解信息素养、信息源、信息检索的基本概念和理论。掌握信息检索的方法与途径。 3.能力目标:掌握常用信息检索工具及使用技巧,学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。	1.信息理论:1)信息本体;2)信息资源;3)信息化社会; 2.信息素养:1)信息素养的内涵;2)信息素养系统;3)信息素养标准; 3.信息素养教育:1)信息检索技术;2)搜索引擎和数据库;3)信息检索与综合利用;4)大数据与信息安全。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人,培养学生的信息获取、处理和评价能力,引导学生正确应对信息时代的挑战 and 机遇。 2.将信息知识与专业知识学习有机结合,以问题为导向设置课程内容。 3.采取探究式的教学模式,通过参与、合作、感知、体验、分享等方式,在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长。 4.以形成性评价方式为主。过程性考核(80%)+终结性考核	16	Q1 Q2 Q4 Q6 K3 A1 A7 A11

			(20%)。		
节能低碳	<p>1.素质目标: 树立学生节能低碳理念;提升学生国家资源忧患意识;培养参与公益活动的自觉意识;促进学生养成节能低碳良好习惯。</p> <p>2.知识目标: 熟悉节能低碳生态文明建设有关知识;熟悉全国节能宣传周与全国低碳日的基本知识。</p> <p>3.能力目标: 培养基本节能低碳宣传普及能力;培养节能低碳自我践行能力。</p>	<p>1.全国节能宣传周与全国低碳日主题讲座;</p> <p>2.节能低碳专题讲座;</p> <p>3.“节能低碳,从我做起”活动实践。</p>	<p>1.融入课程思政,立德树人贯穿课程始终,引导学生树立生态文明观念,关注环境保护和可持续发展,为民航运输行业的绿色发展贡献力量。</p> <p>2.教学方式: 项目教学, 案例教学, 情景教学。</p> <p>3.教学模式: 培训讲座, 实践教学。</p> <p>4.教学方法: 案例教学, 讨论式教学, 实践教学。</p> <p>5.考核方式: 以学习心得体会或小论文考核为主, 兼顾节能低碳活动实践情况。</p>	4	Q1 Q2 Q4 Q6 Q9 A1
绿色环保	<p>1.素质目标: 树立“绿水青山就是金山银山重要理念”;培养生态文明价值观;增强自觉践行绿色环保的意识;养成积极参与公益活动的自觉习惯。</p> <p>2.知识目标: 熟悉习近平生态文明思想;知道绿色环保的基本知识;了解国家绿色环保的主要措施和法律法规等。</p> <p>3.能力目标: 培养绿色环保宣传普及能力;培养绿色环保践行能力。</p>	<p>1.绿色环保主题讲座(一);</p> <p>2.绿色环保主题讲座(二)</p> <p>3.“绿色环保,从我做起”活动实践。</p>	<p>1.融入课程思政,立德树人贯穿课程始终,引导学生树立生态文明观念,关注环境保护和可持续发展,为民航运输行业的绿色发展贡献力量。</p> <p>2.教学方式: 项目教学, 案例教学, 情景教学。</p> <p>3.教学模式: 培训讲座, 实践教学。</p> <p>4.教学方法: 案例教学, 讨论式教学, 实践教学。</p> <p>5.考核方式: 以学习心得体会或小论文考核为主, 兼顾节能低碳活动实践情况。</p>	4	Q1 Q2 Q4 Q6 Q9 A1
金融知识	<p>1.素质目标: 培养学生树立金融安全意识;培养学生树立正确的消费观;</p> <p>2.知识目标: 了解我国目前金融机构体系概况;了解简单的财务管理知识;掌握主要支付手段及工具, 及如何预防电信诈骗;了解个人信息概念, 及了解如何保</p>	<p>1.我国目前金融机构体系介绍;</p> <p>2.财务管理基础知识;</p> <p>3.支付工具及电信诈骗;</p> <p>4.个人信息保护;</p> <p>5.青年信用体系;</p> <p>6.个人贷款及不</p>	<p>1.融入课程思政,立德树人贯穿课程始终,引导学生了解金融市场和金融工具, 培养学生的金融风险意识和理财能力。</p> <p>2.教学方法: 案例教学; 情景教学; 参与式</p>	4	Q1 Q2 Q4 Q6 A1

<p>护个人信息;了解个人征信的概念,并了解如何建立青年信用体系;了解个人贷款的概念,掌握如何识别不良校园贷。</p> <p>3.能力目标:能够做好自身财务管理;能够准确地识别电信诈骗,具备一定的反诈骗能力;能够建立良好的信用体系;能够准确识别不良校园贷,且有效避免。</p>	<p>良校园贷。</p>	<p>教学;讨论式教学。</p> <p>3.教学模式:混合式教学。</p> <p>4.考核方式:过程评价与结果评价相结合。</p>		
<p>1.素质目标:培养学生对地方传统文化的热爱崇敬之情,增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感;树立良好的人生观,端正社交和工作态度;养成良好的行为习惯;培养学生吸取民族文化精髓,学会处理人与人、人与社会之间的关系;开阔学生视野,提高文化素养。</p> <p>2.知识目标:对湖湘文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步了解;熟知并传承湖湘文化的基本精神;领会湖湘传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面文化精髓;基本掌握湖湘文化发展进程中,起关键作用的人物、流派和他们的贡献。</p> <p>3.能力目标:能诵读湖湘文化中的名篇佳句;能吸收湖湘文化的智慧,能感悟传统文化的精神内涵;能掌握学习湖湘文化的科学方法,养成学习传统文化的良好习惯;能从文化的视野分析、解读当代社会的种种现象。</p>	<p>1.湖南的地理位置,地理特点;</p> <p>2.湖南的发展历史:古代湖南、近代湖南、现代湖南;</p> <p>3.湖南秀美自然风光;</p> <p>4.湖南的历史遗迹;</p> <p>5.红色湖南;</p> <p>6.湖南传统民族文化;</p> <p>7.湖南民俗风韵;</p> <p>8.艺术湖南:地方曲艺、民族舞蹈;</p> <p>9.特色湖南:潇湘特产;</p> <p>10.名人湖南:屈原、王夫之、魏源、左宗棠、毛泽东等。</p> <p>11.课程把立德树人、文化自信贯穿全课程,培养学生心忧天下的家国情怀。</p>	<p>1.融入课程思政,引导学生了解和传承地域文化特色,增强文化认同感和归属感</p> <p>2.教学方式:项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等。</p> <p>3.教学方法:启发式、探究式、讨论式、参与式等。</p> <p>4.教学模式:翻转课堂、线上线下混合式教学等</p> <p>5.考核方式:采用学习过程与学习结果相结合的评价体系,即:学习效果评价=学习过程评价+知识能力综合评价。</p>	<p>4</p>	<p>Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 K1 A1</p>
<p>1.素质目标:培养学生诚实、守信、合作、敬业的良好品质。</p> <p>2.知识目标:掌握管理的职能;了解企业的类型、企业管理的性质和职能;了解人力资源管理内容及人才选拔方式、绩效管理;了解</p>		<p>1.融入课程思政,全程贯穿立德树人,培养学生的管理素养和质量意识,为民航运输行业的规范化管理提供有力支持。</p> <p>2.教学方法:本课程主要采用案例分析法、</p>		

<p>现代企业管理与IS09000标准质量管理</p>	<p>消费者市场及消费者行为模式、目标市场营销策略；熟悉生产组织及作业计划；掌握全面质量管理的内容以及质量管理标准；熟悉经济采购批量的计算、物料需求计划的制定。</p> <p>3.能力目标：1) 通过管理基础知识的学习，会用管理的知识分析、解释企业的管理活动；2) 通过现代企业的学习，会辨别企业类型和解释企业管理的功能；3) 通过人力资源管理的学习，会分析和解释企业人力资源管理的工作；4) 通过市场营销的学习，会进行初步的消费者购买行为分析和根据企业情况匹配市场营销策略；5) 通过生产管理和质量管理的学习，熟悉企业生产流程和熟悉质量管理的相关标准；6) 通过物流管理的学习，会计算经济采购批量和了解物流需求计划。</p>	<p>1.管理基础知识； 2.现代企业制度； 3.人力资源管理； 4.市场营销管理； 5.现代企业生产管理； 6.现代企业质量管理； 7.现代企业物流管理。</p>	<p>情景模拟法、课外实际法、主题讨论法等多种教学方法；</p> <p>案例分析法：通过案例分析引入所学知识，并能够让学生更深刻地理解所学知识；</p> <p>情景模拟法：教师创造合适的教学环境，学生分组扮演不同的情景角色来模拟企业管理内容；</p> <p>课外实践法：主要利用互联网的信息优势，以及一手资料的可获得性，让学生收集资料，通过亲身实践来学习企业管理知识。</p> <p>主题讨论法：不定期地选择有现实意义的主题内容组织学生参与讨论，激发学生学习欲望与热情，增强学生对知识的记忆与理解；</p> <p>3.教学手段：多媒体教学和学习通相结合。课堂教学以多媒体电子课件为主，配合使用黑板板书，将案例以多媒体形式展现，更加直观生动。另外，利用学习通这一平台上传与课程相关的微课，讨论和小测验，巩固所学知识点，可以取得较好的教学效果；</p> <p>4.考核评价：对学生的评价与考核分三个部分：1) 职业素养考核，包括平时的出勤率、听课态度、完成作业任务的情况等，占总评成绩的40%。部分重点内容考核学生的学习过程，包括其学习态度、努力程度和表现出来的效果。2) 期末考核，考核学生对理论知识的实际掌握情况，占60%。</p>	<p>4</p>	<p>Q1 Q3 Q5 Q6 Q7 K2 K6 A1 A2 A6 A10</p>
-----------------------------	---	--	--	----------	--

社会责任	<p>1.素质目标:培养学生的爱国情怀、民族精神;培养学生的集体观念、团队精神;培养学生爱岗敬业、诚实守信的职业精神。</p> <p>2.知识目标:了解社会责任感的含义;认识社会责任感的重要性;了解大学生社会责任感缺失的现在和原因;掌握增强大学生社会责任感的途径。</p> <p>3.能力目标:能够明确个人理想和社会理想的关系,增强自我责任感;能够对父母、家庭尽责,增强自身家庭责任感;能够正确处理个人利益与集体利益的关系,增强集体责任感;能够热爱祖国、民族,增强国家(民族)责任感;能够爱岗敬业,增强职业责任感。</p>	<p>1.社会责任感的含义;</p> <p>2.社会责任感的重要性;</p> <p>3.当代大学生社会责任感缺失的现状;</p> <p>4.当代大学生社会责任感缺失的原因;</p> <p>5.增强大学生社会责任感的途径。</p>	<p>1.融入课程思政,立德树人贯穿课程始终,引导学生关注社会公益事业和弱势群体,培养学生的社会责任感和公益精神。</p> <p>2.教学方法:案例教学;情景教学;参与式教学;讨论式教学。</p> <p>3.教学模式:混合式教学。</p> <p>4.考核方式:过程评价与结果评价相结合。</p>	4	Q1 Q2 Q4 Q6 A1
------	---	--	---	---	----------------------------

2. 专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

专业基础课程包含 6 门课程,各课程的内容与要求见表 7。

表 7 专业基础课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
民航概论	<p>1.素质目标:具有诚信、敬业、环保和法律意识;具有人际沟通能力和团队协作意识;具有工作责任心和职业道德;具有良好的学习态度和习惯。</p> <p>2.知识目标:了解民航运输的基本特征和规律;了解民航客运业务和货邮运输业务相关知识;了解航空运输生产组织的运营与管理特色;熟悉航空运输业的基本特点;了解民用航空基本</p>	<p>1.民用航空运输的概念、种类与特点;</p> <p>2.世界以及中国民用航空发展简史,民航运输组织系统与主要运输指标;</p> <p>3.民用航空的飞行基础,飞机的飞行原理及飞行过程;</p> <p>4.民用航空构成要素,民航旅客及货邮基础;</p> <p>5.世界民航运输业</p>	<p>1.融入课程思政,通过讲述中国民航发展历程与成就,激发学生爱国情怀与职业自豪感,培养学生对国家航空事业的责任感与使命感。</p> <p>2.将学生分组,每组 4—8 人,鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务,每组设置小组长,由小组长督促学生学习,提升班级学习氛围。</p> <p>3.在教学过程中,采用案例分析法和归纳法,辅助采用小组讨论法、多媒体演示法等教</p>	64	Q3 Q4 Q7 K2 K3 K4

	<p>概念；熟悉航空公司的基本构成及各部门基本职能；了解中国航空运输业的发展趋势。</p> <p>3. 能力目标：具备根据货物类型选择合适运输路线的能力；具备完成国际航运中联运与结算操作的能力；具备配合完成空中交通管制实施的能力；能对中国航空运输业的发展趋势做出自己的预测。</p>	以及中国的发展趋势。	<p>学方法，吸引学生的学习注意力；</p> <p>4. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动地向学生传授课程知识；</p> <p>5. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈，再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式，争取达到课上消化，课后提升的效果；</p> <p>6. 采取形成性考核占 60%+终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>		<p>K8 K9 K10 A2 A3 A8 A9 A10 A11</p>
民航服务礼仪	<p>1. 素质目标：培养礼仪规范与文明修养，强化文明修养，树立正确的礼仪观；树立学生的职业精神，提高职业素养，深化真情服务理念，培养职业使命感，培养高度的责任心，培养学生的团队协作意识，展现自我，善于协作，发挥团队力量，鼓励学生开展评判性思考，提高分析和解决问题的能力；</p> <p>2. 知识目标：掌握礼仪基础知识，掌握航空服务人员应具备的职业形象要求，包括妆容、发型、着装等。掌握航空服务人员规范标准的服务仪态，如站立、行走、坐姿等。熟悉民航服务的基本工作流程和岗位职责，包括客舱服务、地勤服务、安检服务等。了解主要客源国和地区的礼仪习俗，掌握基本的跨文化交际知识。</p> <p>3. 能力目标：能够在实际工作中正确运用民航服务礼仪，如站立服务、微笑服务、敬语服务等。具备良好的语言沟通能力和人际交往能力，能够与旅客进行良好的沟通，解决旅客的问</p>	<p>1. 礼仪基础知识 2. 职业形象与仪态规范 3. 服务流程与岗位职责 4. 日常交往礼仪 5. 特殊旅客服务礼仪 6. 跨文化交际礼仪 7. 应急处理与危机公关 8. 实践教学与模拟训练</p>	<p>1. 融入课程思政，强调礼仪不仅是职业规范，更是个人修养与社会文明的体现，引导学生树立尊重、谦逊、专业的服务态度，提升个人品德与社会责任感。</p> <p>2. 利用幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等多种教学手段，使课程内容呈现更加清晰、生动。通过视频演示、图片展示等方式，直观展示航空服务人员的职业形象、服务仪态等，加深学生对知识点的理解和记忆。</p> <p>3. 通过模拟客舱服务、地勤服务等场景，让学生在实践中学习和掌握服务礼仪。同时，鼓励学生参与课外实践活动，如志愿服务、行业参观等，提升实际操作能力和职业素养。</p> <p>4. 注重将所学知识应用于实际情境中，如模拟解决旅客问题、进行跨文化交际等，提升学生的应用能力和解决问题的能力。</p> <p>5. 采用任务驱动式教学模式，将课程内容分解为若干具体任务，引导学生在完成任务的过程中实现“教、学、做”的有机结合。通过边教边学边做的方式，激发学生的学习兴趣 and 主动性，提高教学效果。</p>	32	<p>Q3 Q7 K5 K6 K7 K9 A2 A3 A6</p>

	<p>题和需求。能够利用主要客源国和地区的基本礼仪知识待人接物，提高跨文化交流能力。</p>		<p>6. 将学生分为 4-8 人的小组，鼓励小组合作完成学习任务。每组设置小组长，负责协调组内工作、督促学习进度，并定期组织小组讨论和交流。通过小组合作学习，培养学生的团队协作意识和沟通能力，提升班级整体学习氛围。</p> <p>7. 多元化考核评价体系，采取平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系。平时考核占比 40%，主要评价学生的学习态度、课堂参与、作业完成情况等；期末成绩考核占比 60%，主要检验学生对课程知识的掌握程度和应用能力。通过全面、客观地考核评价，促进学生全面发展，提高教学质量。</p>		
航空法	<p>1. 素质目标：掌握航空法的概念、航空法的构成、航空法的分类；熟悉航空法特性及特点描述、航空法标准、航空法律常识；掌握航空法所涉及的对象和适用范围；培养学生懂法、守法、合理运用法律的个人素质。</p> <p>2. 知识目标：掌握我国民航法律法规的基本理论和基本知识；掌握我国民航法律法规的基本精神和各种具体制度与规则的主要内容；学会运用民航法律法规学科的理论并根据民航法律法规有关司法解释的规定，分析和解决实际问题；掌握航空法在实际运用过程中的具体要求和标准。</p> <p>3. 能力目标：使学生系统掌握民航法律法规的基本原理和各种具体的制度与规则；提高学生运用民航法律法规分析和解决实际问题的能力；加强知识针对性和实用性，使学生在掌握理论知识的基础上，具备较强的航空服务岗位从业能力和可持续发展能力。</p>	<p>1. 绪论；</p> <p>2. 空中航行法律制度；</p> <p>3. 民用航空器管理法律制度；</p> <p>4. 民用航空人员管理法律制度；</p> <p>5. 民用机场与出入境管理法律制度；</p> <p>6. 民用航空运输与合同管理法律制度；</p> <p>7. 民用航空保险法律制度；</p> <p>8. 通用航空法律制度；</p> <p>9. 民用航空与刑法。</p>	<p>1. 融入课程思政，不仅讲解法律法规，更强调法律精神与职业道德的重要性，培养学生依法依规办事、维护航空安全秩序的法治观念和社会责任感。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑国内国际值机员的多样性和复杂性，可在课程中安排时间操作与练习，熟练相关指令内容；通过具体学习过程中对指令的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识技能。</p> <p>4. 采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>	36	<p>Q7</p> <p>Q8</p> <p>Q9</p> <p>Q10</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p>

民航旅客服务英语	<p>1. 素养目标: 培养跨文化交际素养使学生了解并尊重不同国家和地区的文化习俗, 掌握基本的跨文化交际技巧, 能够在国际航班服务中展现良好的文化素养和礼仪风范。强化职业责任和服务意识, 培养学生的职业责任感和服务意识。促进批判性思维和创新能力, 对服务过程中遇到的问题进行深入分析, 并提出创新性的解决方案, 以不断提升服务质量和效率。</p> <p>2. 知识目标: 掌握民航旅客服务英语基础知识, 包括航空服务中常用的英语词汇、短语和句型, 以及相关的行业术语和表达方式; 了解国际航班服务流程, 熟悉国际航班从值机、安检、登机到客舱服务、降落及行李提取等各个环节的服务流程和要求; 熟悉主要客源国和地区的文化习俗, 了解不同国家和地区的文化、风俗、习惯以及禁忌等, 以便在服务过程中更好地与旅客沟通和交流。</p> <p>3. 能力目标: 提升英语口语和听力能力: 通过大量的口语练习和听力训练, 使学生能够在国际航班服务中流利、准确地与旅客进行英语交流。掌握服务技巧和应变能力, 学习并掌握各种服务技巧, 如微笑服务、礼貌用语、沟通技巧等, 并能够在服务过程中灵活应对各种突发情况和旅客需求。能够在不同文化背景下与旅客进行有效沟通, 解决文化差异带来的问题, 提升服务质量。</p>	<p>1. 航空服务英语基础知识, 包括常用英语词汇、短语、句型和语法结构等。</p> <p>2. 行业术语与专业表达, 学习并掌握航空服务领域中的专业术语、表达方式和服务流程用语。</p> <p>3. 值机与安检, 介绍国际航班值机、安检环节的服务流程、注意事项及常用英语表达。</p> <p>4. 登机与客舱服务, 详细讲解登机流程、客舱布局、座位安排、行李摆放等服务内容, 并教授相应的英语服务用语。</p> <p>5. 飞行中服务, 包括餐饮服务、娱乐服务、特殊旅客服务等, 学习如何在飞行过程中为旅客提供周到、细致的服务。</p> <p>6. 降落与行李提取, 介绍降落前的准备工作、降落后的行李提取流程及可能遇到的问题与应对方法。</p> <p>7. 主要客源国和地区文化习俗, 了解并熟悉主要客源国家和地区的文化、风俗、习惯及禁忌等, 以便在服务过程中更好地与旅客沟通和交流。</p> <p>8. 跨文化交际技巧, 学习并掌握跨文化交际的基本技巧, 如尊重文化差异、避免文化冲突等。</p>	<p>1. 融入课程思政, 通过模拟国际航班服务场景, 培养学生的跨文化交流能力, 增强文化自信, 展示中国民航人的专业形象与国际视野。</p> <p>2. 立体化教学手段, 提升教学效果: 运用幻灯片教学展示直观信息, 结合拓展资料丰富课程内容, 辅以工具如多媒体教学资源, 使教学过程清晰、生动, 有效提升学生的英语听说读写能力和服务技能。</p> <p>3. 任务驱动式教学, 实践导向, 采用任务驱动式教学模式, 将课程内容分解为具体任务, 实现“教、学、做”三者有机结合。学生在教师的引导下, 边学习理论边动手实践, 提高学习的主动性和实效性。</p> <p>4. 小组合作, 促进互动学习, 将学生分为4-8人的小组, 鼓励小组内成员协作完成学习任务。设立小组长角色, 负责监督学习进度、协调组内分工, 营造积极向上的班级学习氛围, 同时培养学生的团队协作能力和责任感。</p> <p>5. 多元化评价体系, 全面考核: 建立平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系, 平时考核占比40%, 包括课堂表现、作业完成情况、小组任务参与度等; 期末成绩考核占比60%, 重点考察学生对课程知识的综合运用能力。通过这一评价体系, 全面、客观地反映学生的学习成效。</p>	36	Q3 Q7 Q9 K2 K3 K5 K6 A2 A3 A6 A10
民航旅客服务	<p>1. 素质目标: 旨在培养学生具备较高的政治思想觉悟、良好的行为规范和职业素养。通过课程学习, 学生应树立“安全第一, 旅客至</p>	<p>1. 民航旅客服务心理学概述;</p> <p>2. 旅客感知与需求分析;</p> <p>3. 情绪与情感在服</p>	<p>1. 融入课程思政, 引导学生理解并尊重旅客需求, 培养同理心与人文关怀, 将“以人民为中心”的服务理念内化于心、外化于行。</p>	54	Q1 Q3 Q4 Q5 Q6

务心理学	<p>上”的服务理念，并能够在日常工作中展现出崇高的职业情操、优异的心理素质和个人魅力。还应具备良好的语言表达能力、察言观色及理解交流能力，以及人际交往能力与创新学习能力，从而在复杂多变的民航服务环境中，能够灵活应对、积极服务。</p> <p>2. 知识目标：学生需全面掌握民航旅客服务过程中的心理学基础知识，还需了解民航工作人员的工作压力和职业倦怠管理，掌握基本的挫折心理自我保健方法。</p> <p>3. 能力目标：提升学生的多项关键能力。首先，通过课程学习，学生应能够提升人际交往能力，学会与不同性格、需求的旅客进行有效沟通。其次，学生应能够针对不同旅客的特点和需求，提供个性化、高质量的服务，并在处理紧急或特殊状况时展现出良好的应变能力和解决问题的能力。最后，通过综合心理能力和服务意识的提升，学生将能够显著提高民航服务质量，为旅客提供更加舒适、便捷的旅行体验。</p>	<p>务中的作用；</p> <p>4. 旅客个性与服务策略；</p> <p>5. 群体心理与旅客行为；</p> <p>6. 客我交往与沟通技巧；</p> <p>7. 旅客投诉与冲突处理；</p> <p>8. 服务人员压力与心理健康；</p> <p>9. 民航服务中的特殊旅客服务；</p> <p>10. 民航服务心理学案例分析与实践。</p>	<p>2.采用幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等多元化教学手段，确保课程内容呈现清晰、直观且生动有趣，以激发学生的学习兴趣，提高教学效果，使学生能够全面、深入地理解和掌握课程知识。</p> <p>3.实施任务驱动式教学模式，将课程内容分解为若干具体任务，引导学生在完成任务的过程中实现“教、学、做”的有机结合，即边教边学边做，促进学生主动学习，提高学习效果。</p> <p>4.将学生分为4-8人的学习小组，鼓励学生采用小组合作的方式开展学习任务。每组设立小组长，负责协调组内工作、督促学习进度，通过团队协作完成学习任务，培养学生的沟通能力和团队协作精神，同时营造积极向上的班级学习氛围。</p> <p>5.多元化考核评价体系，建立平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系，平时考核占比40%，主要评价学生的学习态度、课堂参与、作业完成情况等；期末成绩考核占比60%，主要检验学生对课程知识的理解和掌握程度。通过全面、客观地考核评价，促进学生全面发展，提高教学质量。</p>		K1 K2 K3 A2 A3 A6 A10
航空运输地理	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解航空运输时间的计算方法；熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码；了解全球较出名的飞机制造商的情况，常见的飞机机型和座位分</p>	<p>1. 大气环境的介绍、飞机制造厂商的介绍，飞机机型的介绍；</p> <p>2. 飞行小时的计算，影响航空运输布局的因素；</p> <p>3. 中国航空区划以及国际航空区域划分详情；</p> <p>4. 影响飞机航行的天气，对飞机航行的影响和危害；</p> <p>5. 了解飞机航线方向的确定方法。</p>	<p>1. 融入课程思政，通过分析全球航空网络布局与中国航空运输业的发展，增强学生的国家意识、全球视野及国际竞争意识，激发为构建人类命运共同体贡献力量的责任感。</p> <p>2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；</p> <p>3. 考虑航线查询过程的多样性和复杂性，可在课程中安排时间通过现场参观地球仪，获取对航线图像的整体认知；</p>	36	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 K1 K2 K3 K4 K5 A1 A2 A3 A4

<p>布；了解影响飞机航行的天气有哪些，对飞机航行的影响和伤害；熟悉理论时的制定和地方时的推算；了解中国航空区划以及国际航空区域划分。</p> <p>3. 能力目标：具备协助旅客处理在运输过程中发生特殊情况的能力；具备通过某一城市、地区或者国家进行航空运输布局分析的能力；能利用计算机与地图工具进行航线查询；融汇各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要的时间。</p>		<p>4. 通过具体学习过程中对城市、地区、国家代码的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识技能；</p> <p>5. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；</p> <p>6. 将学生分组，每组4—8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>7. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>8. 采取平时考核+期末成绩考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>	A5
---	--	--	----

(2) 专业核心课程

专业核心课程包含7门课程，各课程的内容与要求见表8。

表8 专业核心课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
航空货物销售实务	<p>1. 素养目标：培养学生具备良好的职业道德、高度的责任心以及卓越的客户服务意识。学生将深刻理解诚信、合作与沟通在航空货运销售中的重要性，形成积极主动的工作态度，能够在复杂多变的市场环境中保持冷静、专业，并展现出良好的团队合作精神和职业素养，以适应现代航空货运行业的严格要求。</p> <p>2. 知识目标：使学生全面掌握航空货运市场的基本规律、运价政策、销售渠道以及营销策略等核心知识。学生将深入理解航空货物的分类、包装、装载与运输要求，熟悉各类运</p>	<p>1. 航空货运基础认知</p> <p>2. 运输地理与航线知识</p> <p>3. 货运单证与流程管理</p> <p>4. 运价政策与费用计算</p> <p>5. 客户需求分析与销售策略</p> <p>6. 销售技巧与沟通艺术</p> <p>7. 售后服务与客户维护</p> <p>8. 市场分析与趋势预测</p> <p>9. 法律法规与合规</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人，结合航空货物销售的实际操作，培养学生的市场敏感度与职业道德，强调诚信经营与优质服务的重要性。</p> <p>2. 实施“教、学、做”一体化模式，让学生在解决实际问题的过程中边教边学，边学边做，促进理论知识与实践技能的深度融合。</p> <p>3. 小组合作，共同进步，将学生合理分组，每组4—8人，鼓励并指导学生采用小组合作方式完成学习任务。每组设立小组长，负责协调组内成员工作，监督学习进</p>	54	<p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p> <p>K2</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>K10</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p>

<p>价的计算方法及国际航空货运的相关法规与标准。同时,学生还需掌握航空货运销售流程、客户管理技巧及市场分析方法,为从事航空货运销售工作奠定坚实的理论基础。</p> <p>3. 能力目标:致力于提升学生的实际操作能力、市场分析能力及问题解决能力。学生将通过案例分析、模拟演练、实地考察等多种教学手段,熟练掌握航空货运销售实务中的各项操作技能,如客户开发、运价谈判、合同签订、货物运输跟踪等。此外,学生还将具备分析市场趋势、评估客户需求、制定销售策略以及应对突发问题的能力,从而在未来的职业生涯中能够迅速适应岗位要求,成长为航空货运销售领域的专业人才。</p>	<p>经营</p> <p>10. 职业道德与职业素养:</p>	<p>度,促进小组成员之间的交流与互助。</p> <p>4. 结合标准,案例教学,充分利用现代教育技术手段,紧密对接中国航空运输协会(CATA)国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定售票员岗位的最新要求,选取真实或模拟的货运销售案例进行分析讨论。</p> <p>5. 立体教学,生动传授:采用多样化的教学手段,包括幻灯片教学、线上资源、拓展资料等,构建立体化的教学体系。</p> <p>6. 强化实操,熟练技能,通过反复操作与模拟训练,使学生熟练掌握价格录入技能,提高工作效率与准确性。</p> <p>7. 理实一体,综合评价,注重过程评价与作品考核。过程评价包括学习态度、团队协作能力、任务完成情况等方面,占课程总成绩的70%;期末考试则侧重于理论知识的掌握程度与应用能力,占课程总成绩的30%。</p>		
<p>民航国内客票销售</p> <p>1. 素质目标:具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风;具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质;具有良好的安全和服务意识;具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力;具有良好的职业道德和健康心理。</p> <p>2. 知识目标:了解民航运输业的性质、特点和作用;熟悉民航运输的发展历史和管理体制以及民航运输生产基础知识;了解民航运价基础和包机运输相关知识;熟悉特殊旅客票价计算的方法;了解电子客票上信息的含义;熟悉客票变更、签转和退票的相关规定和分类;了解特殊旅客的类型及运输注意事项;了解民航国内客票销售各航司客运规则。</p> <p>3. 能力目标:具备处理特</p>	<p>1. 航空运输的特点、民航生产运输特点、指标;</p> <p>2. 国内客票发展阶段、制定票价的依据和流程;</p> <p>3. 客票及行李票、销售代理人、ET 电子客票知识;</p> <p>4. 自愿和非自愿退票、变更、签转;</p> <p>5. 特殊旅客票务服务;</p> <p>6. 不正常航班定义、处理方法、赔偿原则、相关法律规定。</p>	<p>1. 融入课程思政,通过模拟销售场景,培养学生的客户服务意识与沟通技巧,同时强调合规销售与保护消费者权益的责任感。</p> <p>2. 将学生分组,每组4—8人,鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务,每组设置小组长,由小组长督促学生学习,提升班级学习氛围;</p> <p>3. 在案例、情境中融入课程思政,全程贯穿立德树人;</p> <p>4. 利用现代教育技术手段,同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合,充分发挥案例教学的作用;</p> <p>5. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段,清晰、生动地向学生传授课</p>	54	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9

	<p>殊旅客在运输过程中各种意外情况的能力;具备处理不正常航班状况的能力;能完成国内机票销售过程中订座和出票操作;能处理国内机票售后过程中的退票、变更和签转。</p>		<p>程知识;</p> <p>6. 考虑国内客票销售过程中的多样性和复杂性,可在课程中安排模拟旅客和销售员角色实验,获取对销售的更深认知。</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主,其占课程成绩的70%,期末考试占课程成绩的30%。</p>		
民航国际客票销售	<p>1. 素质目标:具有诚实、守信的良好品质,团队协作精神及良好的交流能力;具有安全及服务意识;</p> <p>具有较强地适应企业环境、融入企业文化的能力;</p> <p>具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标:了解国际各组织的基本概况、职能、宗旨;了解三个国际公约的基本内容;熟悉IATA一、二、三区的定义及次区的定义;熟悉世界主要国际和城市的分布及其三字代码;了解航班资料、运价资料、旅行资料的基本内容和作用;了解常用的专业术语和定义,了解常用的特殊服务申请代号;了解各国货币的货币代码,运价表示和货币的兑换;熟悉国际客票单程计算的方法。</p> <p>3. 能力目标:具备解释和处理销售中各种情况的能力;具备为旅客设计合理航程的能力;能完成国际机票销售过程中订座和出票操作;能处理旅客改期、退票等特殊情况;能协助处理旅客在国际运输过程中发生特殊情况;能正确计算旅客航程所需费用。</p>	<p>1. 国际民用航空组织介绍;</p> <p>2. 国际航空法律知识;</p> <p>3. 航空地理知识;</p> <p>4. PAT 资料的使用和 TIM 的查阅和了解;</p> <p>5. 专业术语及相关知识的介绍;</p> <p>6. 运价的选择介绍;</p> <p>7. 运价的计算和表达的介绍;</p> <p>8. 国际客票销售实务;</p> <p>9. 票价查询计算系统的介绍。</p>	<p>1. 融入课程思政,引导学生树立跨文化交流的能力与国际视野,同时强调遵守国际规则与维护国家利益的平衡。</p> <p>2. 将学生分组,每组4—8人,鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务,每组设置小组长,由小组长督促学生学习,提升班级学习氛围;</p> <p>3. 利用现代教育技术手段,同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合,充分发挥案例教学的作用;</p> <p>4. 在案例、情境中融入课程思政,全程贯穿立德树人;</p> <p>5. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段,丰富、生动地向学生传授课程知识;</p> <p>6. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈,再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式,争取达到课上消化,课后提升的效果;</p> <p>7. 通过具体项目的操作实现来掌握课程所涉及的知识 and 技能;</p> <p>8. 理实一体课程以过程和作品考核为主,其占课程成绩的70%,期末考试占课程成绩的30%。</p>	54	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9
民航货	<p>1. 素质目标:具有严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、严谨的工作态度</p>	<p>1. 国际航空货物运输基础知识</p> <p>2. 掌握国际货物收</p>	<p>1. 融入思政元素,通过案例分析,让学生理解货物运输的安全与效率并重,培养</p>	54	Q7 Q8 Q9

物 运 输	<p>度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解 IATA 国际货运业务的各种基本规则；熟悉 IATA 国际货运运价体系的制定和使用；掌握货物收运、仓储、运送、装卸、到达和交付程序、运费计算、货运单的填开、特种货物运输、货物不正常运输的处理，以及相关货运资料的查阅和使用等；掌握国际航空货物运输中各类电报的含义；掌握货物运输航班不正常处理。</p> <p>3. 能力目标：能熟练应用国际货物运输相关规则；能够按照流程区分航空货物运输业务，按要求开展货运各环节；能够直接从事国际航空货物运费计算、国际货运单填开等工作；具备操作货物仓储、运送、装卸以及特种货物运输、货物不正常运输与赔偿等工作；具备查验集装货物运输及国际货物进、出境联检手续的能力。</p>	<p>运的程序及相关规定</p> <p>3. 国际航空货物运输费用的种类及计算</p> <p>4. 讲解并练习国际航空货运单的使用</p> <p>5. 国际航空货物运输流程及仓储、运送、装卸等知识，特种货物、包机包舱、邮件运输规则</p>	<p>责任心与团队协作精神。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑国内国际值机员岗位的多样性和复杂性，可在课程中安排时间操作与练习，熟练相关指令内容；通过具体学习过程中对指令的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识 and 技能。</p> <p>4. 采取形成性考核占 60%+终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>		<p>Q10</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p>
民 航 值 机 与 行 李 运 输 实 务	<p>1. 素质目标：培养严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、严谨的工作态度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解民航值机的概况；掌握民航值机与行李运输的基础知识；掌握旅客值机及行李运输流程；掌握重要旅客分类知识；掌握航班不正常处理的办法。</p> <p>3. 能力目标：具备操作离港系统指令，熟悉值机服务流程；具备熟练区分高端旅客、特殊旅客的能力；具备区分中转服务产品的能力；具备处理航班不正常能力；具备按照规定为旅客办理行李托运的能力；具有良好的分析问题、解</p>	<p>1. 民航行业标准解析</p> <p>2. 乘机登记业务</p> <p>3. 旅客服务业务</p> <p>4. 行李服务业务</p> <p>5. 职业技能综合训练</p>	<p>1. 融入课程思政，强调细节决定成败，培养学生的细心、耐心与责任感，确保旅客行程的顺畅与安全。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑国内国际值机员岗位的多样性和复杂性，可在课程中安排时间操作与练习，熟练相关指令内容；通过具体学习过程中对</p>	<p>56</p>	<p>Q7</p> <p>Q8</p> <p>Q9</p> <p>Q10</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p> <p>A10</p>

	决问题的能力,具有沟通、协作和自我学习的能力。		指令的记忆和应用,从而掌握课程所涉及的知识技能。 4.采取形成性考核占60%+终结性考核占40%权重比的形式进行课程考核与评价。		
民航危险品货物运输	<p>1.素质目标:培养严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、严谨的工作态度;具有安全及服务意识;具有人际沟通能力,诚实,守信的良好品质;具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2.知识目标:掌握危险品的分类;掌握危险品的识别;掌握危险品的包装的一般要求及检查;掌握危险品标记与标贴;掌握危险品运输文件知识;掌握危险品收运规定;掌握危险品放射性物质及危险品运输限制;掌握危险品事故的紧急处理方法。</p> <p>3.能力目标:具备危险品分类(九大类二十项)的能力;具备区分危险品运输专用名称和选择的能力;具备能熟练掌握危险品包装要求的能力;具备能够掌握危险品收运规定、收运程序;具备掌握危险品运输限制的能力;具备处理紧急危险品事故的能力。</p>	<p>1.了解危险品的种类、性质</p> <p>2.掌握危险品的编号及使用方法</p> <p>3.掌握危险品包装可以保护、防止灾害性事故的重要措施,是保证安全储运的基础</p> <p>4.危险品收运方法</p> <p>5.危险品运输限制</p> <p>6.危险品事故的紧急处理</p>	<p>1.融入课程思政,强化学生的安全意识、法律意识与应急处理能力,确保危险品运输的安全可控。</p> <p>2.采用任务驱动式教学,实行“教、学、做”合一方式,即边教、边学、边做;利用现代教育技术手段,同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合,充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3.可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段,清晰、生动地向学生传授课程知识;考虑国内国际值机员的多样性和复杂性,可在课程中安排时间操作与练习,熟练相关指令内容;通过具体学习过程中对指令的记忆和应用,从而掌握课程所涉及的知识技能。</p> <p>4.采取形成性考核占60%+终结性考核占40%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>	56	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9 A10
民航运输职业技能	<p>1.素质目标:具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风;具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质;具有良好的安全和服务意识;具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力;具有良好的职业道德和健康心理;具有良好的团队协作精神及人际沟通能力。</p> <p>2.知识目标:了解民航售票基础知识和素养要求;熟悉中国主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码;熟悉世界主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码;熟悉国内客票销售的基础知识;熟悉国际</p>	<p>1.中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识;</p> <p>2.中国以及世界主要城市介绍和相关代码知识讲解;</p> <p>3.国内国际客票销售的基础知识;</p> <p>4.国内国际订座记录操作流程和相关指令详情;</p> <p>5.旅客服务重点和沟通技巧。</p>	<p>1.融入课程思政,通过实践操作与理论学习相结合,提升学生的职业素养与综合能力,培养适应民航业发展的高素质技能型人才。</p> <p>2.将学生分组,每组4—8人,鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务,每组设置小组长,由小组长督促学生学习,提升班级学习氛围;</p> <p>3.利用现代教育技术手段,同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合,充分发挥案例教学的作用;</p> <p>4.采用的教学手段主要有</p>	56	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9

<p>客票销售的基础知识;熟悉国内订座记录操作流程和相关指令;熟悉国际订座记录操作流程和相关指令;熟悉民航旅客服务中常见的沟通技巧</p> <p>3. 能力目标: 具备帮助旅客处理在运输过程中各种意外情况的能力;能使用 eterm 系统进行国内国际订座记录操作;能根据客户需求完成销售;融会沟通技巧处理与旅客的关系。</p>		<p>幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段,清晰、生动地向学生传授课程知识;</p> <p>5. 考虑 OTA 平台价格录入过程的多样性和复杂性,在课程中安排更多的时间操作与练习,熟练相关价格录入;</p> <p>6. 分组进行 OTA 平台价格录入竞赛,提升学生的动手能力和熟练程度;</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主,其占课程成绩的 70%,期末考试占课程成绩的 30%。</p>		
--	--	---	--	--

(3) 集中实训课程

集中实训课程包含 5 门课程,各课程的内容与要求见表 9。

表 9 集中实训课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
认识实习	<p>1. 素质目标: 具有综合运用知识,增强职业适应性;具有发现问题并进行系统地分析问题、解决问题的素质;具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的素质;具备计划地组织完成工作任务的素质;具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标: 了解世界以及中国民用航空运输的发展历史和不同阶段的特点;了解民用航空在航空运输中的地位和作用;熟悉办理乘机手续的工作程序和头等舱、要客的服务程序;掌握八种特殊旅客的特点及服务要求;掌握行李运输的重要性并理解行李的定义;掌握常见行李的分类及特殊行李的运输规定;掌握免费行李额的相关规定及逾重行李、声明价值行李费用的计算方法。</p> <p>3. 能力目标: 具备在空港为旅客提供服务的能力;具备在航班不正</p>	<p>1. 民用航空的定义及分类,发展与历史;</p> <p>2. 机场值机服务的内容和要求;</p> <p>3. 旅客运输不正常时的服务;</p> <p>4. 行李的定义及其分类,特殊行李的辨认;</p> <p>5. 逾重行李费及声明价值行李费的计算。</p>	<p>1. 融入课程思政,通过实地参观和体验,让学生初步了解民航运输行业的现状与前景,培养职业认同感与责任感,同时强调行业规范与职业道德的重要性。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学,实行“教、学、做”一体化方式,即边教、边学、边做;将学生分组,每组 4-8 人,鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务,每组设置小组长,由小组长督促学生学习,提升班级学习氛围;利用现代教育技术手段,同中国民航国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合,充分发挥案例教学</p>	24	<p>Q7</p> <p>Q8</p> <p>Q9</p> <p>Q10</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p> <p>A10</p>

	<p>常时为旅客做出合理安排的能力；具备为特殊旅客进行服务的能力；具备准确判断旅客的行李是否符合相关运输规定；具备为旅客办理行李托运的能力；具备为旅客计算行李费用的能力。</p>		<p>的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑课程中的多样性和复杂性，可在课程中安排学生进行旅客与服务人员的角色扮演，通过切身的体会加深对工作任务的认知；在具体的项目操作中完成学习，更好地将所学应用于实际。</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70% 和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>		
民航运输服务专业综合实训	<p>1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；能分析工作中出现的问题，并提出新的解决方案；具有信息安全意识；具有良好的服务意识；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解班期时刻表的信息构成；熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码；了解全球有名的飞机制造商情况以及常见的飞机机型和座位分布；熟悉订座系统的常用指令；熟练生成订座记录的指令；熟悉国内国际客票退票改签规则和计算方法；熟悉国内国际客票票价计算方法。</p> <p>3. 能力目标：具备利用计算机与地图工具进行航线查询的能力；具备计算国内国际票价及税款的能力；能熟练操作订座系统完成订座；能利用各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要时间；能熟练运用每一个国内国际城市的二字代码和三字代码。</p>	<p>1. 班期时刻表的介绍；</p> <p>2. 订座常用辅助指令和代码；</p> <p>3. 国内国际订座记录生成指令；</p> <p>4. 国内国际客票退票改签计算；</p> <p>5. 国内国际客票票价计算。</p>	<p>1. 融入课程思政，模拟真实工作场景，强化学生的服务意识、团队协作能力和应变能力，同时引导学生树立以客户为中心的服务理念，培养敬业奉献的职业精神。</p> <p>2. 将学生分组，每组 4—8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>5. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展</p>	96	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7

			<p>资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；</p> <p>6. 在课程中安排更多实训时间，操作黑屏订座系统，获取对订座系统指令的整体认知；</p> <p>7. 通过每天课前抽查默写城市、地区、国家的代码，来进一步熟悉每一个国内国际城市的二字代码和三字代码；</p> <p>8. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。</p>		
CA TA 民用航空运输销售代理岗位技能实训	<p>1. 素质目标：通过实训，旨在培养学生具备高度的职业责任感、良好的职业道德以及强烈的客户服务意识，使学生在未来的工作中能够展现出专业、热情、细致的服务态度，为航空运输行业的健康发展贡献力量。</p> <p>2. 知识目标：使学生全面掌握民用航空运输销售代理岗位所需的专业知识，包括航空货运的基本概念、操作流程、安全规范、市场趋势及政策法规等，确保学生能够深入理解航空货运的各个环节，为实际操作提供坚实的理论基础。</p> <p>3. 能力目标：通过实训，着重提升学生的实际操作能力、问题解决能力、沟通协调能力以及创新能力。学生将能够熟练运用所学知识进行航空货运销售代理的各项业务操作，有效应对工作中的各种挑战，同时具备良好的团队合作精神和独立工作能力，为成为行业内的佼佼者奠定坚实的基础。</p>	<p>1. 航空运输基础理论及法律法规概览；</p> <p>2. 民航运输全业务流程详解；</p> <p>3. 危险品运输安全规范与操作；</p> <p>4. 国际航空运输知识与国际视野拓展；</p> <p>5. 客户服务技巧与高效沟通技巧；</p> <p>6. 服务质量管理与优化策略；</p> <p>7. 现代信息技术在民航运输中的应用；</p> <p>8. 应急处理与危机管理能力培养；</p> <p>9. 职业道德与诚信经营理念树立；</p> <p>10. 职业发展规划与终身学习意识培养。</p>	<p>1. 融入课程思政，通过模拟销售流程、客户沟通等环节，培养学生的市场敏感度、销售技巧与诚信经营意识，同时强调合规操作与保护消费者权益的重要性。</p> <p>2. 教学将充分利用现代教育技术手段，紧密对接中国航协国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定售票员岗位的要求，通过案例教学的方式，让学生在模拟真实工作环境中学习和掌握所需技能。</p> <p>3. 实训环节将占据课程的重要部分，特别是针对黑屏订座系统的操作，将安排充足的实训时间，使学生通过反复练习，对订座系统指令形成整体认知和熟练掌握。</p> <p>4. 为了夯实学生的基础知识，每日课前将进行城市、地区、国家代码的默写抽查，通过这一方式，帮助学生进一步熟悉并掌握国内国际城市的二字代码和三字</p>	48	<p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p> <p>K2</p> <p>K3</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>K10</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A9</p> <p>A10</p>

			<p>代码，为后续学习打下坚实基础。</p> <p>5. 采用理实一体化的评价体系，以学习过程和作品成果为主要考核依据，占总成绩的70%，而期末考试则占30%，以此全面评估学生的学习成效，确保教学目标的顺利实现。</p>		
毕业设计 与答辩	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有安全、质量、效率和环保意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：学会综合运用多门课程的理论知识和技能；学会调查研究、资料收集的途径方法；学会资料整理、文档撰写的方法；学会独立分析和解决问题。</p> <p>3. 能力目标：具备理论联系实际，综合运用多门课程的理论知识和技能的能力；具备信息收集的能力，能运用现代信息技术工具获取信息；具备撰写毕业设计及相关文档写作的能力；具备陈述发言、表达清晰等沟通交流能力；具备一定的分析和解决问题的能力。</p>	<p>1. 毕业设计选题；</p> <p>2. 毕业设计；</p> <p>3. 文档撰写；</p> <p>4. 毕业答辩。</p>	<p>1. 融入课程思政，鼓励学生结合专业知识与实际问题进行创新设计，培养学生的创新思维、问题解决能力和学术诚信，同时引导学生关注行业发展趋势，为未来的职业生涯打下坚实基础；</p> <p>2. 以学生为主体，教师为辅的方式进行；</p> <p>3. 通过网络远程、面对面指导等方式，充分利用信息化教学手段开展教学；</p> <p>4. 充分利用信息化教学资源，引导学生课外自学，介绍课程网站、专业网站等方式为学生自主学习提供方便；</p> <p>5. 采取毕业设计成果70%+毕业设计答辩30%的形式进行课程考核与评价。</p>	96	Q1-Q8 K3-K9 A1-A10
岗位 实习	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有安全、质量、效率和环保意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：企业的组织架构情况；企业各部门的职责；企业各部门之间相互依存和相互制约的关系；企业各部门的主要人员配备情况；了解民航业的发展现状及趋势；了解企业工作任务流程。</p> <p>3. 能力目标：具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并</p>	<p>1. 企业机构及岗位任务介绍；</p> <p>2. 企业工作任务实训。</p>	<p>1. 融入课程思政，通过实际工作中的指导与反馈，强化学生的职业素养、实践能力和社会责任感，引导学生将所学知识应用于实际工作中，同时注重培养学生的安全意识、法律意识与团队协作精神。</p> <p>2. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力；</p> <p>3. 加强校企之间的联系，不断回馈学生在企</p>	240	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9 A10

<p>形成职业思想（意识）、职业行为习惯的能力；能参与企业实际工作任务，胜任真实的职业岗位；能理论联系实际，将学习技能转化成职业技能；融会工作经验，为正式上岗就业打好基础。</p>		<p>业的表现与知识需求；</p> <p>4. 加强教学资源库建设，利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性；</p> <p>5. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生学习兴趣，促使学生反思改进，评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面；</p> <p>6. 采取过程考核+企业考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>		
--	--	---	--	--

(4) 专业选修课程

专业选修课程包含 10 门课程，各课程的内容与要求见表 10。

表 10 专业选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
民航客票销售	<p>1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；具有安全及服务意识；具有较强地适应企业环境、融入企业文化的能力；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解民航客票销售的流程和民航售票基础知识；熟悉安装、启动和连接eterm系统的指令；了解国内航班座位可利用情况详情和其他指令；熟悉国内旅客订座四大项的具体指令内容；熟悉国内pnr的建立指令和其他服务情况指令；熟悉国际航班信息查询及订座指令，国际pnr建立后的运价计</p>	<p>1. 中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识；</p> <p>2. 航班座位可利用情况查询，航班时刻、经停点、国内票价查询；</p> <p>3. 旅客订座记录pnr的构成；</p> <p>4. 其他服务情况组；完整pnr的建立；pnr的相关操作；</p> <p>5. 国际航班信息查询及订座；</p> <p>6. 国际 pnr 建立后的运价计算。</p>	<p>1. 融入课程思政，通过订座业务实训，强化学生的服务意识与团队协作精神，同时引导学生理解并遵循行业规范，树立诚信经营的职业操守；</p> <p>2. 将学生分组，每组 4—8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知</p>	72	<p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p> <p>K2</p> <p>K7</p> <p>K9</p> <p>K10</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A10</p>

	<p>算指令；熟悉显示运价附加规则的详情和名词解释指令；了解国际公布运价以及其他信息查询指令。</p> <p>3. 能力目标：具备帮助旅客处理在运输过程中发生意外情况；能使用eterm系统进行简单的实用指令操作；能查询国内航班座位可利用的具体情况；能根据客户需求预订国内订座记录PNR；能查询国际航班信息；融合客户需求预定国际完整订座记录。</p>		<p>识；</p> <p>5. 考虑国内国际订座过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的课堂操作与练习，帮助学生熟练相关指令内容；</p> <p>6. 通过具体项目操作的过程，让学生加深对指令的记忆，从而掌握课程所涉及的知识技能；</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。</p>		
民航货物运输英语	<p>1. 素质目标：通过民航货物运输英语课程的学习，旨在培养学生具备高度的职业道德、强烈的责任心和团队协作精神，以及良好的国际视野和跨文化交流能力，为成为具备专业素养的民航货物运输领域人才奠定坚实的素质基础。</p> <p>2. 知识目标：使学生全面掌握民航货物运输领域的专业英语词汇、术语及表达方式，深入了解国际航空货运的基本规则、操作流程、相关法律法规及国际贸易知识，形成系统的专业知识体系。</p> <p>3. 能力目标：通过本课程的学习，学生将能够熟练运用英语进行民航货物运输的各个环节的沟通与协调，包括货物订舱、单证处理、货物追踪、客户服务等，同时提升解决实际问题的能力、应变能力和创新能力，以适应民航货物运输行业的快速发展和国际化需求。</p>	<p>1. 专业英语词汇与术语掌握；</p> <p>2. 英语货运文件处理能力；</p> <p>3. 国际法规与政策英语解读；</p> <p>4. 运价与计费的英语应用；</p> <p>5. 国际货运流程英语沟通；</p> <p>6. 货运代理业务英语交流；</p> <p>7. 案例分析中的英语解读能力；</p> <p>8. 实训操作中的英语模拟；</p> <p>9. 跨文化交流与国际视野；</p> <p>10. 持续学习与自我提升。</p>	<p>1. 融入思政元素，不仅提升语言技能，还引导学生关注国际物流领域的道德伦理与跨文化交流能力，培养具有国际视野的民航人才。</p> <p>2. 教学过程中，紧密对接中国航协国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定相关要求，精选航空货物运输领域的典型案例，充分利用现代教育技术手段，如虚拟仿真、在线资源库等，构建丰富多样的学习资源，使案例教学更加生动直观，有效提升学生的职业能力和岗位适应性。</p> <p>3. 鉴于航空货物订舱、运输过程的复杂性和多样性，本课程将安排充足的课堂操作与练习环节，通过模拟订舱流程、填写货运单据等实践活动，帮助学生熟练掌握相关英语指令与操作流程，提高其解决实际问题的能力。</p> <p>4. 通过具体项目操作的方式，如模拟国际航空货物运输项目，让学生在实践中深化对英语指令、操作规范的理解与记忆，从而掌握课程所涉及的知识技能，并培养其实践操作能力、问题解决能力和创新思维。</p> <p>5. 在评价方式上，本课程采用理实一体的综合评价机制，以过程评价和作品考核为主，过程评价包括课堂参与、小组</p>	36	<p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p> <p>K2</p> <p>K7</p> <p>K9</p> <p>K10</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A10</p>

			协作、任务完成情况等多个方面，占总成绩的70%，而期末考试则主要考察学生对理论知识的掌握情况，占总成绩的30%。这种评价方式全面反映了学生的学习过程与成果，促进了学生综合素质的提升。		
航空电商平台模拟实训OTA平台	<p>1. 素质目标：具有良好的沟通能力和营销能力；具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题；具有较强的应变处事能力，能妥善处理突发事件；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解电子商务的基本内容；熟悉民航三大电商平台的基本定义；了解公布运价和私有运价的定义。</p> <p>3. 能力目标：具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力；具备使用三大电商平台进行简单查询的能力；能使用去哪儿平台录入私有运价产品；能使用携程平台录入公布运价产品；能使用阿里平台录入价格产品；融合三大电商平台进行后台销售。</p>	<p>1. 电子商务的概述与发展趋势；</p> <p>2. 三大民航电商平台的简介；</p> <p>3. 去哪儿平台的介绍与私有价格录入；</p> <p>4. 携程平台的介绍与公有价格录入；</p> <p>5. 阿里平台的介绍与价格录入。</p>	<p>1. 融入课程思政，培养学生的市场洞察力、数据分析能力和客户导向思维，同时强调合规经营与消费者权益保护的重要性；</p> <p>2. 将学生分组，每组4—8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；</p> <p>5. 考虑OTA平台价格录入过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间操作与练习，熟练相关价格录入；</p> <p>6. 分组进行OTA平台价格录入竞赛，提升学生的动手能力和熟练程度；</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。</p>	42	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9
	<p>1. 素质目标：具有良好的沟通能力和营销能力；具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题；具有较强的应变处事能力，能妥善处理突发事件；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解电子商务的基本概念和构成要素；</p>	<p>1. 电子商务的概述与发展趋势；</p>	<p>1. 融入思政理念，提升学生的商务沟通能力、供应链管理能力和团队协作精神，同时引导学生关注企业社会责任与可持续发展；</p> <p>2. 将学生分组，每组4—8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，</p>		Q7 Q8 Q9 Q10 K7

航空电商平台模拟系统实训B2B平台	<p>了解B2B平台的模式和分类；熟悉今通国际平台采购商政策详情；熟悉今通国际平台采购商订单规则；熟悉今通国际平台供应商录入政策；熟悉今通国际平台供应商订单处理流程。</p> <p>3. 能力目标：具备在今通国际平台完成购票的能力；具备使用今通国际平台进行简单查询和前台操作的能力；能使用今通国际平台录入政策产品；能使用今通国际平台完成订单处理；融会今通国际平台进行后台销售。</p>	<p>2. B2B 平台的模式和分类；</p> <p>3. 今通国际平台供应商产品上线；</p> <p>4. 今通国际平台采购商订单生成；</p> <p>5. 今通国际平台线上总结。</p>	<p>同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；</p> <p>5. 考虑 OTA 平台价格录入过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间操作与练习，熟练相关价格录入；</p> <p>6. 分组进行 OTA 平台价格录入竞赛，提升学生的动手能力和熟练程度；</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。</p>	42	K8 K9 A7 A8 A9
商务数据分析与应用	<p>1. 素质目标：具有良好人际沟通能力与团队协作意识；具有敏锐观察力；具有严密逻辑推理能力；具有严谨、科学的工作态度；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：掌握电子商务数据采集与处理方案制定方法；掌握电子商务数据采集的方法；掌握电子商务数据分析目标；了解电子商务数据指标类型；了解电子商务数据获取渠道；掌握电子商务数据处理方法；掌握电子商务数据分析报告的撰写内容。</p> <p>3. 能力目标：具备电子商务市场数据分析能力；具备电子商务运营数据分析能力；具备电子商务产品数据分析能力；具备识别不同电子商务情景下的数据分析目标的能力；具备开展电子商务数据监控、分析并及时发现数据异常的能力；具备提出优化建议并完成数据分析报告撰写的能力。</p>	<p>1. 基础数据采集、描述分析</p> <p>2. 数据监控与报表制作、图表制作</p> <p>3. 数据采集与处理方案制定；</p> <p>4. 市场数据分析；</p> <p>5. 运营数据分析；</p> <p>6. 产品数据分析；</p> <p>7. 数据监控与报告撰写。</p>	<p>1. 融入课程思政，培养学生的数据思维、决策能力和问题解决能力，同时引导学生认识到数据分析在推动行业进步中的重要作用，激发其创新精神和社会责任感。</p> <p>2. 可采用的教学手段主要有上机实训、多媒体教学、思维导图等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑数据分析的复杂性，可在课程中安排时间通过案例剖析的方式，获取数据分析的感性认识；通过撰写数据分析报告，从而掌握课程所涉及的知识和技能。</p> <p>3. 课程考核分为素养、知识和技能三部分。其中素养评价占 20%，重点考察学生的学习自律性、主观努力度以及主动参与度；知识评价占 40%，重点考察学生对数据分析的知识点、流程、方法的正确理解；技能评价占 40%，重点考察学生的实际数据分析能力。课程结束时取得中级证书。</p>	96	Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 K2 K3 K8 K10 A1 A2 A3

<p>国际货运代理实务</p>	<p>1.素质目标:具有良好的国际货运代理人员从业道德、严谨细致的工作态度和良好的团队合作精神;能熟练地掌握和运用专业外语;具有较好的语言表达和沟通能力;具备自主学习能力、分析问题和解决问题的能力。</p> <p>2.知识目标:了解国际货运代理人的职责范围和服务对象;明确国际货运代理公司内部岗位的职责分工;了解海运、陆运、空运及多式联运等各种运输方式的基本特点及实务运作;熟悉海陆空运等重要单证的制作要领;了解国际物流的运作流程及货物的仓储与养护;熟知世界贸易主要航线、港口所处的位置、转运以及内陆集散地;了解不同地区的港口习惯和海关程序;熟悉有关国际货运及货运代理的国际公约、惯例和法律法规。</p> <p>3.能力目标:具备对国际货运代理相关知识的系统理解能力;具备国际货运代理各个相关知识的综合运用能力;具备国际货运代理各项业务的熟练操作能力;具备能实现在国际物流的大背景下灵活掌握综合的国际货运代理业务的能力。</p>	<p>1.国际货物运输概论</p> <p>2.国际货物运输地理</p> <p>3.国际海上货运操作与组织</p> <p>4.国际航空货运操作与组织</p> <p>5.国际陆路货运操作与组织</p> <p>6.特殊货物运输操作与组织</p> <p>7.国际货运相关公约与法律</p>	<p>1.融入思政元素,通过案例分析、模拟操作等方式,增强学生的国际视野、法律意识和跨文化沟通能力,培养其成为具有国际竞争力的货运代理人才。</p> <p>2.教学手段:本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体,教师的讲授、示范与学生操作互动,学生提问与教师解答、指导有机结合,融“教、学、做”为一体,使学生在“学中做”或“边学边做”,以此培养并提高业务技能;利用学习通、中国慕课网、pocib软件等信息化工具,打造线上线下结合的开放式智慧课堂。</p> <p>3.考核评价:本课程具体考核由平时成绩、货运代理员模拟考证成绩和期末考核成绩三部分构成。平时成绩占40%,主要根据学生的平时出勤、作业、听课情况而定;货运代理员模拟考试成绩占20%,即通过书面闭卷模拟考证来综合考查学生的考证水平与能力;期末考核成绩占40%,考查学生的货运代理员综合技能与知识的掌握情况。</p>	<p>96</p>	<p>Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 K2 K3 K8 A1 A2 A3</p>
<p>管理学</p>	<p>1.素质目标: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;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;养成良好的职业道德和规范,具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力;勇于奋斗、乐观向上,具有自我管理能力,有较强的集体意识和团队合作精神;懂得</p>	<p>1.现代企业管理认知</p> <p>2.现代企业制度</p> <p>3.企业战略与经营</p> <p>4.人力资源管理</p> <p>5.质量管理</p> <p>6.财务管理</p> <p>7.现代企业文化</p>	<p>1.融入课程思政,引导学生学习管理理论的同时,注重培养领导力、团队协作精神和社会责任感,使其成为具有人文关怀和管理智慧的管理者。</p> <p>2.可采用案例分析法、情景模拟法、课外实践法等多种教学方法。并在案例、情境中融入我国社会主义制度优越性,培养深厚的爱国情感和中华民族自豪感;融入法制观念,懂得企业伦理道德,具有较好的诚信品质和敬业精神。在课外实践中体验并践行社会主义核心价值观,崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动;</p> <p>3.不定期地选择具有现实意义的主题内容组织学生进</p>	<p>96</p>	<p>Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 K1 K2 A1</p>

<p>企业伦理道德，具有较好的诚信品质和敬业精神。</p> <p>2. 知识目标：掌握管理的含义、基本特点，管理的二重性，管理的职能，管理者的层次和角色，简单了解管理理论的发展；掌握企业的概念和特点，企业的类型；掌握企业管理的概念、性质和职能，掌握现代企业制度的基本含义和特点，我国现代企业制度的基本组织形式，了解企业管理的发展；掌握企业经营战略及企业经营战略管理的概念、企业经营战略的特点、经营战略管理的流程。熟悉企业制定经营战略的重要性和必要性。掌握人力资源及人力资源管理的主要实践模块。了解工作分析和岗位评价的目的、流程；掌握质量、全面质量管理的概念，了解质量管理的产生和发展，质量管理常用的统计方法；掌握财务管理的概念，财务管理的主要内容，财务分析指标，了解财务控制的历史演变和特点；掌握企业文化的概念、主要特征和功能，企业文化的核心，掌握企业文化建设的程序，掌握企业形象设计及其途径，了解企业文化建设的原则，管理道德。</p> <p>3. 能力目标：通过管理基础知识学习，会用管理知识分析、解释企业的管理活动；通过现代企业知识的学习，会区分什么是企业，会辨别企业类型，会分析和解释企业管理的功能；通过企业经营战略管理的学习，会分析企业经营战略管理流程及各环节的工作重点；通过人力资源管理的学习，会区分企业人力资源管理的主要模块和基础工作，会分析和解释企业的人力资源管理工作；通过市场营销管理的学习，会进行初步的消费者购买行为分析，会根据企业的环境信息匹配市场营销战略；通过质量管理的学习，会区分企业管理中质量管理的效能；通过财务管理的学习，会初步分析企业财务营运优</p>		<p>行讨论，通过教师引导，激发学生的学习欲望和热情，引导学生独立思考问题，学会搜集相关信息资料，在小组内讨论，并总结讨论结果在课堂上大胆发言。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。同时在讨论中培养学生履行道德准则和行为规范意识，具有社会责任感和社会参与意识；具有质量意识、环保意识、安全意识、工匠精神、创新思维、较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>4. 多媒体教学：课堂教学以多媒体电子课件（PPT 电子教案）为主，配合使用黑板板书。充分利用多媒体的优势，用电子课件制作大量内容丰富的教案，再配以案例、习题等内容，以取得较好的教学效果。</p> <p>5. 网络教学：利用多媒体一体化教室、校园网等资源优势，构建本课程的教学网站，通过网络提供丰富的教学资源。包括教学大纲、教学实施计划、电子教案、PPT 课件、习题及答案、试卷、实习计划、案例、论文等。学生可以利用课余时间自主学习，开阔视野。</p> <p>主要分模块采用过程考核及期末考核等考核方式。</p> <p>6. 形成性考核主要考察学生平时作业、课堂表现、考勤情况、自主学习等方面，占总评成绩的 60%；</p> <p>7. 终结性考核即期末笔试，占总评成绩的 40%，笔试形式为期末开卷考试，主要考核学生对知识的掌握情况和运用知识的能力。</p>		
---	--	--	--	--

	劣；通过企业文化的学习，会用企业文化的三个层面进行企业文化分析，会初步设计企业文化建设的流程。				
电商创新创业	<p>1. 素质目标：具备主动创新意识，创业潜质分析能力；能进行创业机会甄别和分析；树立科学的创新创业观；提高学生的社会责任感和创业精神，促进学生创业、就业和全面发展。</p> <p>2. 知识目标：明确创业的基本概念、原理、方法；明确创业的产生与演变过程、掌握商业模式的设计；理解C2C 电子商务创业的基本思想；掌握网上零售的基本知识；掌握网上开店及其管理的相关知识。</p> <p>3. 能力目标：形成创新创业者的科学思维；懂得创业过程中的财务计算与分配方式；能掌握在项目运营过程中团队组建、人脉关系积累、资金筹措的方法。</p>	<p>模块一：创新思维的认识</p> <p>模块二：创新技法</p> <p>模块三：认识创业</p> <p>模块四：创业素质的提升</p> <p>模块五：创业机会的识别</p> <p>模块六：全面认识“互联网+”</p> <p>模块七：如何设计商业模式及整合资源</p> <p>模块八：设立你的电商企业（创业计划书撰写）</p> <p>模块九：电商创业案例分析</p>	<p>1. 融入思政理念，鼓励学生勇于创新、敢于实践，同时强调诚信经营、社会责任和可持续发展观念，培养具有创业精神和社会责任感的电商创业者。</p> <p>2. 教学方法与手段：采用理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合；赛事提升法：通过在校内组织开展创业项目设计、创业计划大赛以及创业社团活动将课堂知识与创业实践紧密结合起来，培养学生实践中运用所学知识发现问题和解决实际问题的创业能力；</p> <p>2. 教学资源：教材、企业案例、微课教学视频、PPT 课件、图片、音频、网络教学平台；</p> <p>3. 考核评价：过程考核+作业+团队创业计划书撰写。过程评价：学生出品，学生卓越，课程综合考核相结合；创业计划书：学生自评、小组互评、教师和企业导师评价结合。</p>	96	Q7 Q8 Q9 Q10 K7 K8 K9 A7 A8 A9 A10
旅游营销	<p>1. 素质目标：学会识别游客的需要，理解游客的抱怨并正确处理游客的要求。具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备工作的主动性</p> <p>2. 知识目标：了解旅游市场营销的性质、特点及发展趋势；与营销服务相关的基础理论知识。</p> <p>3. 能力目标：具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力；具备服务类产品营销能力；具备市场调研与分析能力；</p>	<p>1. 旅游市场营销的基本概念与理论；</p> <p>2. 旅游市场细分与营销策略选择；</p> <p>3. 旅游市场营销战略与实施、营销环境分析、市场调查研究与预测；</p> <p>4. 旅游产品策略；</p> <p>8. 旅游产品销售渠道；</p> <p>9. 旅游促销策略；</p> <p>10. 旅游市场营销管理以及旅游景区、饭店和旅行社的有关营销问题。</p>	<p>1. 融入课程思政，通过营销策略的学习与实践，引导学生树立以客户为中心的服务理念，同时关注旅游业的可持续发展与文化传播，培养其成为具有市场洞察力和文化自信的旅游营销人才。</p> <p>2. 强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决问题能力。注重夯实学生的基础理论知识，为学生走上营销管理的实际岗位打牢扎实的基础；</p> <p>3. 在教学中坚持以学生为主体，主要采用讨论式教学、案例式教学、社会调查、参加社会实践等；</p> <p>4. 主要采用分模块过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、笔试、答辩等考核方式。</p>	96	Q6 Q9 Q10 K1 K2 K3 A2 A3 A4
	1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；能分析工作中出现的问题，并	1. 民航呼叫中心的定义、概况及发展历程； 2. 呼叫中心的基	1. 融入思政元素，通过模拟呼叫中心工作流程，提升学生的客户服务意识、沟通能力和应变能力，同时引导学生理解		

民航呼叫中心业务	<p>提出新的解决方案；具有安全及服务意识；具有较强的适应企业环境、融入企业文化的的能力；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解民航呼叫中心的基本定义、概况及发展历程；熟悉呼叫中心各岗位职责；熟悉民航运输业务基础和指令基础；了解呼叫中心面对的客户群体特征；熟悉标准服务用语和沟通服务原则；熟悉常见的客户投诉心理状态及相应的成熟的处理方案；了解呼叫中心电话销售的技巧。</p> <p>3. 能力目标：具备快速有效地调节个人情绪的能力；具备运用沟通技巧与旅客沟通的能力；能快速分析旅客的需求；能运用沟通技巧维护自己基本权益不受侵害；融会调用资源为旅客提供舒心的服务。</p>	<p>本特征和工作流程；</p> <p>3. 呼叫中心各岗位职责和岗位重要性；</p> <p>4. 呼叫中心开头语及问候语，标准服务用语；</p> <p>5. 客户服务礼仪的 3T 原则及应用；</p> <p>6. 呼叫中心电话销售技巧及旅客类型分析；</p> <p>7. 不同类型旅客相同的服务政策。</p>	<p>并遵循服务规范，树立耐心、细心、专业的服务态度；</p> <p>2. 将学生分组，每组 4—8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 在课程中安排学生扮演旅客和呼叫中心业务人员，更好地运用技巧应对各种突发情况；</p> <p>5. 在完成基本技能培训后，借助校企合作基地，运用学徒制教学模式，一个师傅带几个徒弟，手把手进行实践教学；</p> <p>6. 理实一体课程以过程和作品考核为主，占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。</p>	96	<p>Q7</p> <p>Q8</p> <p>Q9</p> <p>Q10</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A7</p> <p>A8</p> <p>A9</p> <p>A10</p>
----------	--	---	---	----	---

(5) 技能等级认定

本专业鼓励学生取得的行业企业认可度高的有关职业技能等级证书、1+X 技能等级证书，取得的证书可按下表折算为学历教育相应学分。

表 11 职业技能等级证书

序号	职业技能等级证书	颁发（组织）机构（ 全称）	等级（初级、中级、 高级）	说明（必考/选考）
1	民航客运资格证书	中国航空运输协会	中级	选考
2	民航货运资格证书	中国航空运输协会	中级	选考

表 12 职业技能等级证书转换学分课程表

序号	1+X 技能等级证书	职业技能等级证书等级及 可转换的学分		职业技能等级证书可置换的专业必修课程	备注
		等级	可计算的学分		
1	1+X 民航货物运输服务职业技能等级证书	初级	0	无	
		中级	4	民航货物运输	
		高级	6	民航货物运输、CATA 民用航空运输销售代理岗位技能实训	
2	1+X 机场运营职业技能等级证书	初级	0	无	
		中级	3.5	航空货物销售实务	
		高级	7	航空货物销售实务、民航值机与行李运输实务	
3	1+X 民航旅客运输服务职业技能等级证书	初级	0	无	
		中级	3	民航国内客票销售	
		高级	8	民航国内客票销售、民航国际客票销售	

七、教学进程总体安排

(一)教学进程总体安排表

教学进程总体安排见表 13。

表 13 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备注			
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六				
											20	20	20	20	20	20		总教学周数		
		B	100004	思想道德与法治	必修	考试	3	48	40	8	4×12							理论教学周数		
		B	100012	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	2	32	28	4		4×8								
		B	100002	习近平新时代中国特色社会主义思想概论①	必修	考试	1.5	24	22	2			2×12							
		B	100003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论②	必修	考试	1.5	24	22	2				2×12						
公共基础课程	思想政治课程	A	100008	形势与政策①	必修	考查	0.5	4	4	0	2×2									
		A	100009	形势与政策②	必修	考查	0.5	4	4	0		2×2								
		A	100010	形势与政策③	必修	考查	0.5	4	4	0			2×2							
		A	100011	形势与政策④	必修	考查	0.5	4	4	0				2×2						
		A	100017	中国共产党党史①	必修	考查	0.5	8	8	0	2×4									
		A	100018	中国共产党党史②	必修	考查	0.5	8	8	0		2×4								

			小计			11	160	144	16							
身心修养课程	A	180005	军事理论	必修	考查	2	36	36	0	36×1						
	C	180004	军事技能	必修	考查	2	112	0	112	3w						
	A	150002	职业发展与就业指导①	必修	考查	1	12	12	0	2×6						
	B	150003	职业发展与就业指导②	必修	考查	1.5	26	20	6				2×13			
	B	150001	创新创业教育	必修	考查	2	32	16	16			4×8				
	B	140001	心理健康教育	必修	考查	2	32	24	8		4×8					
	C	130001	大学体育①	必修	考查	2	28	0	28	2×14						
	C	130002	大学体育②	必修	考查	2	28	0	28		2×14					
	C	130003	大学体育③	必修	考查	1.5	26	0	26			2×13				
	C	130004	大学体育④	必修	考查	1.5	26	0	26				2×13			
	A	110402	劳动教育（一）	必修	考查	1	16	16	0			2×8				
	C	140002	劳动教育（二）	必修	考查	1	24	0	24				1w			
	A	110401	大学美育	必修	考查	1	16	16	0		2×8					
			小计			20.5	414	140	274							
科技人文课程	A	110205	经济数学	必修	考试	3	44	44	0	4×11						
	A	110301	实用英语①	必修	考试	3	48	48	0	4×12						
	A	110302	实用英语②	必	考	3	48	48	0		4×					

				修	试						12						
	B	050002	信息技术①	必修	考查	2	32	16	16	4×8							
	B	050003	信息技术②	必修	考查	1.5	24	12	12		4×6						
	C	200013	社会调查	必修	考查	1	24	0	24			(1w)				暑期进行	
	小计					13.5	220	168	52								
公共选修课程	A	110101	大学语文	限选	考查	1.5	24	24	0	4×6							
	A	110102	中华优秀传统文化	限选	考查	1	16	16	0		2×8						
	A	044182	职业素养（四）	限选	考查	1	16	16	0			(2×8)				线上课程	
	A	110105	普通话（一）	限选	考查	2	28	28	0	2×14							
	A	170001	国家安全教育	限选	考查	1	16	16	0	2×8							
	A	160001	信息素养	限选	考查	1	16	16	0			2×8					
	A	110404	节能低碳	任选	考查	0.5	4	4	0		2×2						二选一
	A	110405	绿色环保														
	A	044134	金融知识	任选	考查	0.5	4	4	0			2×2					二选一
	A	110601	湖湘文化														
	A	040001	现代企业管理与 IS09000 标准质量管理	任选	考查	0.5	4	4	0			2×2					二选一
	A	110406	社会责任														
		小计					9	128	128	0							
公共基础课合计						54	922	580	342								
专业(技能)课程	专业基础课	B	044011	民航概论（一）	必修	考试	4	64	4	60	4×16					专业群基础课	
		B	044198	民航服务礼仪	必修	考查	2	32	24	8	2×16						

专业核心课程	A	044014	航空法	必修	考查	2.5	36	36	0		2×18					专业群基础课	
	B	044199	民航旅客服务英语	必修	考试	2.5	36	6	30		2×18						
	B	044197	民航旅客服务心理学	必修	考试	3.5	54	30	24		3×18						
	B	044013	航空运输地理（一）	必修	考查	2.5	36	30	6			2×18				专业群基础课	
	小计						17	258	130	128							
	B	044201	航空货物销售实务	必修	考查	3.5	54	30	24		3×18						
	B	044078	民航国内客票销售	必修	考试	3.5	54	30	24			3×18					
	B	044079	民航国际客票销售	必修	考试	3.5	54	30	24			3×18					
	B	044085	民航货物运输	必修	考试	3.5	54	30	24			3×18					
	B	044089	民航值机与行李运输实务	必修	考试	3.5	56	36	20				4×14				
	B	044086	民航危险品货物运输	必修	考试	3.5	56	30	26				4×14				
	B	044083	民航运输职业技能	必修	考试	3.5	56	20	36				4×14				
	小计						24.5	384	206	178							
	集中实训课程	C	200005	认识实习	必修	考查	1	24		24		1w					
C		044125	民航运输服务专业综合实训	必修	考查	4	96		96				4w				
C		044203	CATA 民用航空运输销售代理岗位技能实训	必修	考查	2	48		48				(2w)			课余进行	
C		200001	毕业设计答辩	必修	考查	4	96		96					4w			
C		200003	岗位实习①	必修	考查	4	40		40					(4w)		假期进行	

专业选修课	C	200004	岗位实习②	必修	考查	20	200		200						20w			
	小计					35	504	0	504									
	B	044080	民航客票销售	限选	考查	4.5	72	50	22			4×18						
	B	044200	民航货物运输英语	限选	考查	2.5	36	6	30			2×18						
	B	044081	航空电商平台模拟系统实训 OTA 平台	限选	考查	2.5	42	20	22				3×14					
	B	044082	航空电商平台模拟系统实训 B2B 平台	限选	考查	2.5	42	22	20				3×14					
	C	044047	商务数据分析与应用	限选	考查	4	96		96					4w			新技术	
	C	044064	国际货运代理实务	限选	考查	4	96		96					4w				
	C	044010	管理学	任选	考查	4	96		96							4w		二选一
	C	044043	电商创新创业															
	C	044015	旅游营销	任选	考查	4	96		96							4w		二选一
C	044045	民航呼叫中心业务																
小计					28	576	98	478										
专业（技能）课程合计					104.5	1722	434	1288										
总计					158.5	2644	1014	1630										
实习实训周数										3	1	0	5	20	20			
考试周数										1	1	1	1	0	0			
考试门数										4	4	4	4	0	0			
公共基础课时占总课时比例										34.87%								
选修课时占总课时比例										26.63%								
实践课时占总课时比例										61.65%								

注：

- 1) 课程类型中, A—理论课, B—理论+实践课, C—实践课;
- 2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数;
- 3) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时, 但在对应位置填写实习实训周数, 以“_w”表示, 每周计 24 课时, 计 1 学分; A、B 类课程 每 16 课时计 1 学分;
- 4) 军事理论每周按 36 课时计, 军事技能 3 周计 112 课时 2 学分, 岗位实习每周计 10 课时, 共计 240 课时;
- 5) 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程, 包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、课程设计、岗位实习等;
- 6) 建议有条件的课程实行线上线下相结合的教学方式。

(二) 学时学分比例

本专业总学时数为 2644 学时，其中理论学时数为 1014 学时，实践学时数为 1630 学时。总学分为 158.5 学分。

学时学分分配及比例见表 14。

表 14 学时学分分配及比例

课程类别	课程门数 (门)	学时				学分		
		小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比	
公共基础课程	思想政治课程	5	160	144	16	6.05%	11	6.94%
	身心修养课程	8	414	140	274	15.66%	20.5	12.93%
	科技人文课程	4	220	168	52	8.32%	13.5	8.52%
	公共选修课程	12	128	128	0	4.84%	9	5.68%
专业(技能)课程	专业基础课程	6	258	130	128	9.76%	17	10.73%
	专业核心课程	7	384	206	178	14.52%	24.5	15.46%
	集中实训课程	5	504	0	504	19.06%	35	22.08%
	专业选修课程	10	576	98	478	21.79%	28	17.67%
总学时数为 2644 学时，其中： (1) 理论教学为 1014 学时，占总学时的 38.35%； (2) 实践教学为 1630 学时，占总学时的 61.65%； (3) 公共基础课为 922 学时，占总学时的 34.87%； (4) 选修课程为 704 学时，占总学时的 26.63%。								

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 师资队伍结构

需要建设一支专兼结合、结构合理的双师型专业教学团队。学生数与本专业专任教师数之比低于 18:1(不含公共课)，双师素质教师占专业教师比一般不低于 80%，专任教师队伍的职称、年龄、学历等呈合理的梯队分布。具体的师资队伍结构和比例见表 15。

表 15 师资队伍结构和比例要求

队伍结构		比例 (%)
职称结构	教授	10%

	副教授	30%
	讲师	50%
	助理讲师	10%
年龄结构	35岁以下	40%
	36-45岁	40%
	46-60岁	20%
学历结构	硕士及以上	80%
	本科	20%

2. 专任教师

具有高校教师资格；具有高尚的师德，爱岗敬业；具有民航运输、交通运输或相关航空类专业本科及以上学历，扎实的民航运输相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够熟练运用现代教学技术手段开展课程教学改革和科学研究；每五年累计不少于6个月在航空运输企业或相关行业的实践经历。专业带头人原则上应具有副高以上职称，熟悉民航运输业务及其技术应用，掌握高职教育基本规律、教学实践经验丰富、教学效果显著，能够敏锐地把握国内外航空运输行业、专业的最新发展动态，能主动与航空运输企业、机场等用人单位建立紧密联系，深入了解行业企业对民航运输专业人才的实际需求，牵头组织教学科研工作的能力强，在本地区或本领域具有较高的专业影响力和良好的社会声誉。

3. 专业带头人

原则上应取得民航运输或相关专业硕士研究生学位，具有副高级或以上职称及中级以上职业资格的双师型教师，具备良好的理想信念、道德情操、创新意识和团队精神，具有与民航运输专业相关的坚实而系统的基础理论和专业知识。应独立、熟练、系统地主讲过《民航运输概论》《航空运输地理》两门及以上主干课程，能够较好地把握国内外民航运输专业发展动态，包括新技术、新政策以及市场趋势。应广泛联系航空公司、机场、货运代理等行业企业，深入了解行业企业对民航运输专业人才的实际需求，包括售票、客运、货运、销售代理等多个岗位群。在教学设计上，能够紧密结合行业实际，注重学生实践能力和职业素养的培养；在专业研究方面，具备较强的科研能力，能够开展与民航运输相关的教科研工作，推动专业

建设与教学改革。应在本区域或本领域具有一定的专业影响力，能够参与或主持行业标准的制定，参与行业交流会议，发表专业论文或研究报告，为民航运输专业的发展贡献智慧和力量。

4. 兼职教师

兼职教师主要从民航运输相关企业聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的民航运输客运或货运专业知识和丰富的实际工作经验，具有工程师及以上职称，能承担工学结合专业课程、选修课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室需配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，有互联网接入和 Wi-Fi 环境，实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训条件

针对专业课程实习实训要求，根据理实一体教学的要求，以设备台套数量配置满足一个教学班（40 人）为标准设定。具体校内实验实训室基本条件见表 16。

表 16 校内实验实训基本条件

序号	实验实训室名称	基本配置要求	功能说明	所支撑课程
1	民航客票销售实训室	51台计算机及配套软硬件、网络教学环境、ETERM软件	承担航空运输地理、民航国内国际客票销售实训，民航呼叫中心等课程业务实训	航空运输地理、专业综合实训，民航呼叫中心业务
2	民航客票销售实训室	51台计算机及配套软硬件、全球销售GDS系统、BSP系统	承担民航客票销售实训、民航机场旅客运输	民航客票销售业务实训、民航机场旅客运输实务
3	民航电子商务中心实训室	51台计算机及配套软硬件、民航OTA运行软件	承担民航电子商务、航空电商平台模拟系统OTA实训等课程	民航值机与行李运输实务
4	计算机网络技术实训室	51台计算机	网络实训	电子商务概论、旅游营销

序号	实验实训室名称	基本配置要求	功能说明	所支撑课程
5	计算机基础实验室	246台计算机	计算机基础实验实训	信息技术
6	B737飞机实训室	波音737-200、客梯车、电源车	承担机场运营管理和民航概论实训部分	机场运营管理、民航概论等课程

3. 校外实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。校外实习基地应能够反映目前民航运输服务应用的较高水平，能接受学生1周专业认识实习、半年左右顶岗实习的生产型实习基地（校企合作项目），并能够为学生提供实际工作岗位和配备指导教师对学生实习进行指导和管理，有保障实习学生日常实习、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

本专业校外实习基地配置与要求见表17。

表17 校外实习基地配置与要求

序号	实习基地名称	合作企业名称	功能说明
1	深圳康途航空票务有限公司实习基地	深圳康途航空票务有限公司	专业认识实习、学生岗位实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
2	深圳宝安机场实习基地	深圳宝安国际机场有限公司	专业认识实习、学生岗位实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
3	携程旅行网南通分公司	携程旅行网南通分公司	专业认识实习、学生岗位实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
4	广州中航服集团实习基地	广州中航服集团有限公司	专业认识实习、学生岗位实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
5	深圳航路信息服务有限公司	深圳航路信息服务有限公司	专业认识实习、学生岗位实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。

(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需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

学校应建立有专业教师、行业专家和教研人员等参加的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材，禁止不合格教材进入课

堂。

课程教材一般采用高职规划教材，优先选用职业教育国家规划教材。教材应突出实用性，前瞻性，良好的扩展性，充分关注行业最新动态，紧跟行业前沿技术，与业界前沿紧密沟通交流，将相应课程相关的发展趋势和新知识、新技术、新工艺及时纳入其中。

2. 图书、文献配备基本要求

图书、文献配备应能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生查询、借阅。主要包括：民用航空法基础、有关职业标准，民航运输服务、机场安全管理、机场管理信息系统、民用机场运营与管理、通用航空概论、中国通用机场规划建设与运营管理、民航服务礼仪、民航概论、民航客舱销售技巧、航空概论、民航旅客运输、民航货物运输、民航市场营销、民航国内客票销售等资料，以及两种以上民航运输服务专业学术期刊和有关民航运输服务的实务案例类图书。

3. 数字化资源配备基本要求

建设、配备包括音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字化教材等专业数字化教学资源库，方便师生和社会相关从业人员进行网络学习和交流。数字化教学资源应与各种专业资源库媒体保持信息畅通，并注重与行业企业合作共同开发，使资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，满足教学与个体化学习需求。

(四) 教学方法

公共基础课程应注重培养学生的人文精神，紧紧围绕专业学习所必需的基本能力改进课程内容，采用启发式、讨论式、案例式等多种教学形式，提高学生的学习兴趣，提高教学效果。如计算机应用课程可采用案例教学法，从易到难，培养学生的基础软件应用能力；数学课程教学以适用够用为原则确定教学内容的深广度，注重数学思想的培养，注重数学在工程中的应用。

专业基础课程内容理论性较强，同时也具有一定的实践性。在教学设计上要注重将专业基础理论与实际操作有机结合起来，利用典型的教学载体，采用项目驱动教学法，实行教学做一体化。如机场运营管理课程采用

具体典型的航班保障过程为载体进行教学，以具体航班在机场起降所需要的各种保障服务串联课程的所有知识点。

专业核心课程注重职业能力的培养，以培养实际工作岗位职业能力为主线，设计教学内容。选取企业典型产品经改造后作为教学载体，采用项目引领、任务驱动方式实施教、学、练的理实一体化教学。在教学组织上，注重教学情境的创设，以学习小组团队、企业服务团队的形式进行学习和实践，充分利用多媒体、录像、网络等教学工具，利用案例分析、角色扮演等多种教学方法，结合职业技能考证进行教学，有效提高学生的职业素养与实际工作能力。如民航计算机订座课程以真实的航班订座系统为教学平台，通过模拟订座操作、票价查询、自动出票等流程，让学生掌握订座系统的操作技巧，提升业务处理能力。

积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大专业网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

(五) 教学评价

突出能力的考核评价，体现对综合素质的评价；吸纳更多行业企业和社会有关方面组织参与考核评价。完善评价体系，引入多元化的评价方式，全面评估学生的综合素质和实践能力。确保评价结果与培养目标相一致，能够真实反映学生的学习成果和职业发展潜力。

评价按任务进行，采取过程和终结评价相结合的方式，重视对中间过程的评价；同时也应重视对实践操作能力的检验，以及对工作态度、团队协作及沟通能力的检验。评价的方式可以采取学生监督评价与教师评价相结合的方式。对以团队方式完成工作过程时，对队员的评价由队长负责，对团队总的评价由教师负责，两者结合形成队员的评价结果。

(六) 质量管理

1. 学校和二级学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，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，达到人才培养规格。

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，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. 学院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. 专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，进行诊断与改进，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生应达到以下要求方可毕业：

1. 修完规定的所有课程(含实践教学环节)，成绩合格，学分达到 158.5 分。
2. 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。
3. 原则上获得一个或以上与本专业相关的民航客运、货运职业技能等级证书。

十、附件

张家界航空职院人才培养方案调整审批表

二级学院	航空管理学院	专业	民航运输服务
调整理由（含详细分析报告）： 调整方案：			
经办人： 年 月 日			
二级学院 审查意见	二级学院负责人签字： 年 月 日		
教务处 意见	教务处负责人签字： 年 月 日		
主管 院领导 意见	主管院领导签字： 年 月 日		

- 注：1、本表一式二份，一份二级学院存档、一份交教务处；
 2、调整教学计划必须提前一个月交报告；
 3、对教学计划进行较大调整必须经过详细论证，经主管院领导审批。

张家界航空工业职业技术学院
2024 级专业人才培养方案审核表

专业名称	民航运输服务
专业代码	500401
二级学院 意见	<p>该专业调研充分,定位准确,课程设置结合了行业专家建议,同意实施。</p> <p>签字: 甄海平 (公章)</p> <p>2024年7月10日</p>
教务处 意见	<p>同意实施</p> <p>签字: 李斌 (公章)</p> <p>2024年7月17日</p>
学术委员会 意见	<p>同意</p> <p>签字: 魏道德 (公章)</p> <p>2024年7月18日</p>
院长意见	<p>同意</p> <p>签字: 曹日主 (公章)</p> <p>2024年7月26日</p>
学校党委 意见	<p>同意</p> <p>签字: 田田 (公章)</p> <p>2024年7月29日</p>
备注	

张家界航空工业职业技术学院

民航运输服务专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	李鹏	深圳康途航空票务有限公司	经理	
2	宁小平	湖南南方宇航工业有限公司	经理	
3	殷小燕	全国航空工业职业教育教学指导委员会	教授	
4	付帅	全国航空工业职业教育教学指导委员会	教授	
5	张晶	郑州航空工业管理学院	副教授	
6	石英	郑州航空工业管理学院	讲师	
7	谭蓉佳	张家界东线旅游开发有限公司	毕业生	
8	曹思婕	深圳市柏威国际货运代理有限公司	毕业生	
9	姬海华	张家界航空工业职业技术学院	教授/二级学院负责人	
论证意见				
<p>经专家组审议，本方案培养目标明确，课程设置科学合理，实施保障有力，格式规范。专家组一致通过该方案，并建议从以下几方面进行修改：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 结合学校办学特色，整合资源，突出专业优势； 2. 进一步加强校企合作； 3. 课程设置进一步对接企业人才需求，岗位工作技能要求； 4. 进一步完善课程教材、教法以及教学资源库的建设。 <p style="text-align: right;">专家论证组组长签名：</p> <p style="text-align: right;">2024年7月8日</p>				

注：本表的扫描件需插入人才培养方案电子档。