



长沙航空职业技术学院
Changsha Aeronautical Vocational and Technical College

航空服务与管理专业群 人才培养方案

编制： 航空服务与管理学院

审核： _____

批准： _____

日期： 2018年9月

前言

人才培养方案是组织专业教学及进行专业教学质量评估的纲领性文件，是构建专业课程体系、组织课程教学和开展专业建设的基本依据。

根据党的十九大“全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，发展素质教育，推进教育公平，培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人”的精神要求，长沙航空职业技术学院各专业人才培养方案以国务院《关于加快发展现代职业教育的决定》为指引，以教育部《关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》为依据，以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，以创新人才培养模式、提高人才培养质量为目标，按照“工学六合”的人才培养模式要求，对各专业人才培养目标、职业面向、培养规格、课程体系、课程标准、教学安排和教学条件等方面进行了明确的要求，注重学生职业能力、职业素养、终身学习和可持续发展能力培养，致力于全面提高学生综合素质。

本人才培养方案，由各专业二级学院组织校内专业负责人、骨干教师和行业、企业专家，通过对市场需求、职业能力和就业岗位等方面的调研、分析和论证，根据职业能力和职业素养养成规律，制定了符合高素质技术技能型人才培养要求的、具有“对接产业、产教融合、校企合作”鲜明特征的人才培养方案。

各专业人才培养方案在制修订过程中，历经教务处初审、专业改革与建设指导委员会论证评审，主管院领导审核，由院长批准实施。在实施过程中，将根据行业、产业发展的要求，适时对人才培养方案进行适当的调整，使之更加趋于科学和完善。

目录

空中乘务专业人才培养方案.....	1
通用航空航务技术专业人才培养方案.....	19
机场运行专业人才培养方案.....	35
民航安全技术管理专业人才培养方案.....	55
民航运输专业人才培养方案.....	72

空中乘务专业人才培养方案

【专业名称 / 代码】

空中乘务 /600405

【教育类型】

高等职业教育

【入学要求】

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

【学制及学历】

全日制三年 / 专科

【培养目标与规格】

一、人才培养目标

本专业主要面向国内外各大航空公司、机场、各航空服务企业、民用机场及相关的旅游服务企业的生产、服务、建设与管理第一线，培养具有本专业基础理论知识，一定的分析问题、解决问题能力，英语听说、客舱安全管理、民航旅客服务能力，从事空乘服务、机场地面服务等工作，适应现代航空产业发展要求，德、智、体、美全面发展的、具有较高人文素养、较强工匠精神、创新精神和创业意识的技术技能人才。

二、人才培养规格

1. 知识要求

(1) 熟练掌握乘务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；

- (2) 掌握客舱服务设备使用等方面的知识；
- (3) 掌握客舱旅客服务方面的知识；
- (4) 掌握应急处置等安全方面的知识；
- (5) 熟练掌握国内航班、航线等民航基础知识；
- (6) 掌握民航旅客运输的相关知识；
- (7) 掌握航空服务职业道德规范和礼仪常识。

2. 能力要求

- (1) 具备空中乘务服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力；
- (2) 具备操作各种客舱服务设备的能力；
- (3) 具有为旅客提供客舱服务的能力；
- (4) 具备引导旅客进行陆上和水上紧急撤离的能力；
- (5) 具备使用各种代码进行日常业务工作的能力；
- (6) 具备较强沟通协调能力，及团队合作能力。

3. 素质要求

- (1) 树立社会主义核心价值观；
- (2) 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；
- (3) 爱岗敬业，具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，“零差错、无缺陷”的职业素养；
- (4) 安全防范意识强，且具有较高的服务意识；
- (5) 执行力强，富有团队精神和创新意识。

【职业面向及职业能力要求】

一、职业面向

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
民航乘务员	一年	乘务长	两到五年
航空安全员	一年	中级航空安全员	五年

二、岗位职业能力

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
1	民航乘务员	明确岗位任务性质和要求，做好航前准备，认真检查区域的应急设备和客舱设备处于良好状态，并按规定操作、管理；了解旅客的特殊需求，有针对性地做好客舱服务工作，确保服务质量；负责管辖区域客舱卫生间的清洁卫生检查；及时清理卫生间和增添卫生用品；在主任乘务长/区域乘务长的领导之下开展工作。	1. 具有熟练操作客舱设备的能力； 2. 具有熟练进行客舱各种服务的能力； 3. 维护客舱及旅客安全的能力，遇突发事件的处理能力。
2	航空安全员	在乘客登机前和离机后对客舱进行检查，防止无关人员、不明物品在客舱内；制止与执行航班任务无关的人员进入驾驶舱；在飞行中对收到威胁的航空器进行搜查，妥善处置发现的爆炸物、燃烧物和其他可疑物品；处置劫机、炸机及其他非法干扰事件；制止扰乱航空器内秩序的行为；协助有关部门做好被押解人犯、被遣返人员在飞行中的监管工作；协助警卫部门做好警卫对象和重要旅客乘坐民航航班、专机的安全保卫工作；执行上级交给的其他安全保卫任务。	1. 具有良好体能，能熟练掌握和运用航空法规的能力； 2. 具有熟练处置危险品的能力； 3. 具有处置客舱内突发事件的能力； 4. 具有良好的外语听说能力，能监听客舱内用外语对话的乘客。

【职业证书】

一、通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
全国大学英语等级证	教育部考试中心	四级及以上	鼓励取证
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	

二、职业资格证书

资格证书名称	颁证单位	建议等级	备注
中国民用航空客舱乘务员培训合格证	中国民用航空总局	初级	鼓励取证
救护员	中国红十字会	初级	
国内客运销售代理人资格证书	中国航空运输协会	初级	

【课程体系与核心课程】

一、课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、大学英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践
	信息手段运用能力	计算机基础
	学习能力	所有课程
专业基本能力	职业礼仪素养	空乘服务礼仪、职业素养强化训练
	职业形象塑造与展示能力	职业形象设计、形体训练、职业体能
	沟通与表达能力	普通话训练、空乘服务沟通与技巧、民航服务心理学、民航手语服务
	安全生产与服务保障能力	民航基础、民航法规与实务、民机场地面服务、航空运输地理、民航危险品运输、航空卫生保健与急救
岗位能力	客舱安全管理能力	人为因素与机组资源管理、民用航空安全保卫
	应急处置能力	客舱安全与应急处置、空乘综合实训、专业技能强化训练
	客舱旅客运输服务能力	客舱服务与管理、民用航空客舱设备、空乘专业英语、客舱服务呈现实训
拓展能力	民航企业管理能力	机场运营管理、民航服务营销
	艺术鉴赏能力	音乐鉴赏、舞蹈鉴赏

二、核心课程简介

课程名称	客舱服务与管理	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航历史发展及国内航空公司概况; 2. 掌握客舱乘务员的职业道德要求、客舱乘务员应具备的素质; 3. 了解客舱基本布局,客舱主要设备设施; 4. 了解机长、乘务员、安全员的安全职责及权力; 5. 掌握客舱乘务员岗位职责,主要任务、工作原则、工作特点; 6. 了解飞机基本结构、航线航班等概念; 7. 了解国内外主要航空公司基本情况; 8. 掌握相关航空运输知识; 9. 掌握部分专业术语、常用英文代码; 10. 了解客舱服务规范及客舱服务要领; 11. 掌握乘务工作的四阶段,掌握客舱服务工作流程; 12. 了解重要旅客的范围及心理,掌握特殊乘客的构成及运输规则。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备客舱乘务员的职业形象,自身思想素质、业务素质及团队合作意识; 2. 具有客舱主要设备设施及客舱应急设备的使用方法和检查方法的能力; 3. 具有客舱服务专业术语,机上卫生清洁检查的操作的能力; 4. 具有航前个人准备,航前项目检查内容的能力; 5. 具有按规定程序实施客舱航前检查的能力; 6. 具有经济舱迎(送)客服务能力; 7. 具有经济舱饮品服务能力; 8. 具有经济舱餐食服务能力; 9. 具有重要旅客的服务能力; 10. 具有不同类型的非正常航班处置的能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有吃苦耐劳的精神,养成良好的个人礼仪修养和优雅气质; 2. 具有较好的语言表达与沟通协调能力; 3. 具有优良的团队合作意识,较强的服务意识; 4. 具有较强的语言表达能力,善于与人沟通,展现自我; 5. 具有耐心细致、严肃认真的工作态度; 6. 具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
客舱服务对乘务员的职业要求	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解国内航空公司概况; 2. 能准确说出乘务员应具备的思想素质及业务素质。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别国内航空公司航标; 2. 能掌握乘务员的职业形象。 	多媒体云空间	2
航空基础知识	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解中国的航空区划及主要航线; 2. 能说出客票的一般规定。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能说出中国主要机场三字代码; 2. 能说出行李运输的规定。 	多媒体云空间	2

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
客舱布局及主要设备设施	知识目标: 1. 了解飞机基本结构; 2. 能说明客舱主要设备设施的位置。 能力(技能)目标: 1. 能说出飞机客舱基本布局; 2. 能说明客舱主要设备设施的使用方法。	多媒体 微课 云空间	4
客舱管理及乘务员职责	知识目标: 1. 了解乘务专业代码及含义; 2. 能掌握机载物品管理。 能力(技能)目标: 1. 能说出各号位乘务员职责及岗位职责; 2. 能掌握客舱服务专业术语。	多媒体 微课 云空间	2
客舱乘务员服务规范	知识目标: 1. 能掌握乘务员语言规范; 2. 能说出不同舱位客舱服务标准。 能力(技能)目标: 1. 能掌握客舱服务基本操作要领; 2. 能掌握乘务员客舱服务动作要领。	多媒体 微课 云空间	4
客舱服务操作及客舱服务工作流程	知识目标: 1. 了解乘务工作的四阶段定义; 2. 能熟练掌握细微服务内容。 能力(技能)目标: 1. 掌握客舱服务工作流程; 2. 能熟练掌握各个阶段的服务内容及流程。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	14
客舱安全管理	知识目标: 1. 了解客舱安全管理定义; 2. 能准确说出乘客舱安全规定。 能力(技能)目标: 1. 能掌握安全演示的内容和流程; 2. 能掌握客舱安全检查的要求。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	8
重要旅客服务	知识目标: 1. 了解重要旅客的范围; 2. 能掌握重要旅客的服务要求。 能力(技能)目标: 1. 掌握重要旅客的心理特征; 2. 掌握重要旅客的服务内容。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
特殊旅客及不正常航班服务	知识目标: 1. 了解特殊乘客的构成及运输规则; 2. 了解非正常航班分类。 能力(技能)目标: 1. 能掌握特殊旅客的服务要求及服务内容; 2. 能掌握不同类型的非正常航班处置的内容及方法。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
合计			50

课程名称	客舱安全与应急处置	建议学时	56
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握机组安全职责； 2. 掌握 B737800 机型客舱乘务员应急撤离职责； 3. 了解飞行前预先准备阶段的安全运行规则； 4. 了解直接准备阶段的安全运行规则； 5. 了解飞行实施阶段的安全运行规则； 6. 掌握客舱舱门，撤离滑梯，翼上紧急出口分布及操作方法； 7. 了解应急设备的种类； 8. 掌握应急设备的使用方法； 9. 了解应急处置的基本原则； 10. 掌握应急撤离的准备工作。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备客舱乘务员的安全职责，业务素质及团队合作意识； 2. 具有客舱主要设备应急设施的检查及使用的能力； 3. 具有客舱出口、紧急出口应急情况下的操作的能力； 4. 具有握逃生口及指挥、援助者挑选、防冲撞演示的能力； 5. 具有应急撤离准备及旅客撤离飞机后清舱的能力； 6. 具有陆地应急撤离处置的能力； 7. 具有机上一般性火灾处理的能力； 8. 具有掌握客舱释压处置的能力； 9. 具有非法干扰行为、劫机处置的能力； 10. 具有机上爆炸物处置的能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质； 2. 团队合作意识，较强的服务意识； 3. 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我； 4. 特殊情况的应变能力和较强的心理素质。 			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
机组安全职责	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能了解民航安全的重要性； 2. 掌握中国民航规章对客舱乘务员的要求； 3. 能准确说出乘务员客舱乘务员安全职责。 <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 国际民航组织对客舱安全的有关规定； 2. 能准确说出乘务员客舱乘务员安全职责； 3. 掌握客舱安全规则，说出机组食品规定，酒精饮料及药物的使用限制。 	多媒体 云空间 翻转课堂	8
客舱内应急设备的使用方法	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知应急设备的种类； 2. 熟知应急设备的用途。 <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练掌握客舱主要应急设备设施的使用方法； 2. 熟练掌握客舱主要应急设备设施的检查方法。 	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
应急撤离的准备工作	知识目标: 1. 熟知应急处置的基本原则; 2. 熟知挑选援助者原则。 能力(技能)目标: 1. 熟练掌握应急撤离准备工作; 2. 熟练掌握应急撤离旅客撤离飞机后清舱工作。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	8
应急撤离的处置	知识目标: 1. 能熟练进行有充分时间准备的陆地应急撤离程序; 2. 能熟练进行有限时间准备的陆地应急撤离程序; 3. 能熟练进行无准备的陆地应急撤离程序。 能力(技能)目标: 1. 熟练进行陆地应急撤离程序; 2. 熟练进行水上应急撤离程序。	多媒体 云空间 翻转课堂	14
机上火灾	知识目标: 1. 能说出机上火灾的隐患; 2. 熟知火灾种类; 3. 熟知机上火灾灭火要点。 能力(技能)目标: 1. 熟练掌握机上火灾灭火程序; 2. 能正确处置洗手间, 厨房设备等特殊火灾。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	4
客舱释压	知识目标: 1. 了解客舱释压的类型; 2. 熟知客舱释压的缺氧反应 能力(技能)目标:。 1. 能掌握机组对释压的直接处置; 2. 熟练掌握客舱乘务员对释压的直接处置。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	6
航空器内的非法干扰行为及处置	知识目标: 1. 能判断哪些属于非法干扰行为, 哪些属于行为不当; 2. 能正确处理机上爆炸物; 3. 能掌握劫机事件的处置。 能力(技能)目标: 1. 熟练掌握区分非法干扰行为和行为不当; 2. 熟练掌握劫机事件的处置。	多媒体 微课 VR 云空间 翻转课堂	8
合计			60

课程名称	民用航空客舱设备	建议学时	32
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解波音机型、空客机型、国产 C919 的基本参数、主要特点； 2. 了解客舱布局的形式； 3. 了解客舱环境特征。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有飞机舱门、自备梯、紧急出口的使用方法与维护检查的能力； 2. 具有座椅、旅客服务组件、行李架、婴儿摇篮、衣帽间、储物柜等客舱服务设备使用、飞行前的检查的能力； 3. 具有撤离、供氧、灭火和急救等应急设备的使用、飞行前的检查的能力； 4. 具有前后乘务员控制面板的使用和航前检查要求的能力； 5. 具有烤箱、烧水器、餐车等厨房设备的使用与检查的能力； 6. 具有洗手间呼叫系统、报警系统、灭火系统、供水排污系统的维护与检查的能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养严肃认真的职业态度、严谨细致的工作作风； 2. 培养对客服务意识和团队协作意识； 3. 培养良好的心理素质和灵活应变的能力。 			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
飞机设备概况	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解我国民航机队现状； 2. 了解机载设备及系统。 <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握飞机结构； 2. 掌握主力机型客舱布局； 3. 熟知客舱环境。 	多媒体 微课 云空间	2
飞机舱门及应急出口	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱门的构件及工作原理； 2. 紧急出口的构件及工作原理； 3. 舱门的维护检查。 <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握 B737-800 客舱门、翼上紧急出口、自备梯的操作； 2. 掌握 A320 客舱门、A330 “I” 型紧急出口的操作。 	多媒体 微课 云空间	6
客舱服务设备	<p>知识目标：</p> <p>客舱服务设备的名称、位置、数量、功能、使用方法、使用范围、注意事项、使用时间、飞行前的检查程序。</p> <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知服务设备位置、功能及使用方法； 2. 熟练掌握服务设备检查程序。 	多媒体 微课 云空间	6
应急设备	<p>知识目标：</p> <p>掌握撤离、供氧、灭火和急救等设备的分布图、标志、名称、位置、数量、功能、使用方法、使用范围、注意事项、使用时间、有效期限、铅封、包装的完整性及飞行前的检查程序。</p> <p>能力（技能）目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知应急设备位置、功能及使用方法； 2. 熟练掌握应急设备检查程序。 	多媒体 微课 云空间	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
乘务员控制面板及控制系统	知识目标: 1. 了解控制面板各部分构成; 2. 掌握呼叫系统分类; 3. 内话系统、广播优先等级 4. 音频面板构成、播音等级、视频播放。 能力(技能)目标: 1. 掌握控制面板的操作; 2. 掌握呼叫系统、内话系统、播音、视频播放操作。	多媒体 微课 云空间	4
厨房设备	知识目标: 1. 了解厨房设备类型; 2. 掌握厨房设备的位置、使用方法、注意事项、维护检查。 能力(技能)目标: 1. 能使用厨房内各项设备; 2. 完成厨房设备的航前检查。	多媒体 微课 云空间	4
卫生间设备	知识目标: 1. 卫生间设备介绍; 2. 了解卫生间内服务用品摆放; 3. 马桶、热水器、呼叫系统等服务设备; 4. 自动灭火装置、烟雾探测器等紧急设备; 5. 掌握卫生间设备航前检查的程序。 能力(技能)目标: 1. 能使用卫生间各项设备; 2. 完成卫生间设备的航前检查。	多媒体 微课 云空间	4
合计			60

课程名称	空乘服务礼仪	建议学时	80
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解礼仪的起源; 2. 了解社交礼仪的基本知识; 3. 了解空乘服务礼仪的基本原则; 4. 了解作为一名航空服务人员应具备的一般仪容和职业仪容标准,掌握空乘服务人员仪容的具体规范; 5. 掌握空乘人员仪态礼仪的基本原则和实际应用; 6. 掌握会面礼仪的基本知识与实际应用; 6. 掌握沟通礼仪的基本知识与实践应用; 7. 掌握餐饮礼仪的基本知识与实践应用; 8. 掌握航空服务礼仪的基本理论并注重在实践中的应用; 9. 掌握旅客服务心理需求; 10. 掌握航空服务用语的规范要求与实践应用; 11. 掌握航空服务纠纷处理原则; 12. 掌握客舱服务用语原则,并能够灵活应用于实际工作中。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有在不同场合中养成良好的行为礼仪习惯的能力; 2. 具有不同场合的会面礼仪规范,并应用于实践的能力; 			

(续表)

课程名称	空乘服务礼仪	建议学时	80
3. 具有沟通礼仪技巧,并在不同场合与人和谐有效沟通的能力; 4. 具有在不同的社交场合的餐饮礼仪,并灵活应用于实际的能力; 5. 具有服务意识提升的方法,提升自身的服务意识,并能积极应用于实践; 6. 具有空乘服务人员的仪容修饰能力; 7. 具有践行客舱服务行为标准能力,并能养成良好的职业行为习惯; 8. 具有灵活处理客舱服务纠纷能力,并能灵活应用于实际工作中; 9. 具有操作客舱服务标准流程的能力。 素质目标 1. 养成良好的礼仪修养和培养优雅气质; 2. 具备良好的职业礼仪素养和较强的服务意识; 3. 具备创新意识与团队协作精神,建立健康的人际关系; 4. 具备较强的语言表达能力,善于与人沟通和对客服务,展现自我; 5. 具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质; 6. 拥有健康的心理品格,敢于面对困难和挑战,经得起挫折和失败的考验。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
空乘服务礼仪概述	知识目标: 1. 能迅速调整学习心态,了解学习礼仪的重要性; 2. 了解礼仪的起源,能掌握空乘服务礼仪基本原则。 3. 掌握空乘服务礼仪基本理论,并注重实践应用。 能力(技能)目标: 1. 能迅速调整学习心态; 2. 培养较强的礼仪意识,掌握服务意识提升的方法。	多媒体 微课 云空间	10
空乘形象礼仪	知识目标: 1. 空乘服务形象塑造的重要性 2. 塑造空乘服务形象的礼仪原则; 3. 塑造空乘服务形象的标准要求; 4. 掌握空乘服务行为标准; 5. 掌握服务行为礼仪操; 6. 掌握客舱服务行为标准; 7. 掌握不同场合会面礼仪标准。 能力(技能)目标: 1. 掌握空乘形象塑造基本技能; 2. 掌握客舱服务行为礼仪标准,在不同的场合都有得体规范的形象与行为。	多媒体 微课 云空间	32
空乘沟通礼仪	知识目标: 1. 掌握沟通礼仪的重要性; 2. 影响沟通礼仪的因素,掌握有效沟通因素; 3. 掌握沟通礼仪原则; 4. 掌握不同旅客的服务心理需求与沟通技巧。 5. 掌握客舱服务规范用语。 能力(技能)目标: 1. 能掌握沟通礼仪的重要性与分类; 2. 掌握沟通中聆听的技巧、赞美的技巧; 3. 掌握不同乘客沟通技巧。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
空乘餐饮礼仪	知识目标: 1. 了解中西餐礼仪区别; 2. 掌握中餐礼仪原则。 能力(技能)目标: 1. 掌握中餐礼仪原则; 2. 掌握中西餐位次礼仪技巧; 3. 中西餐礼仪的区别,并熟练应用于生活与服务工作中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
客舱服务礼仪标准	知识目标: 1. 掌握不同阶段客舱服务的基本流程; 2. 掌握针对不同旅客服务的礼仪规范; 3. 掌握不同阶段对不同旅客服务的礼仪标准。 能力(技能)目标: 1. 掌握针对不同旅客服务的礼仪规范并运用于实践; 2. 将所学礼仪知识与行为充分融合应用于不同社交场合中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	10
客舱服务情景演练	知识目标: 1. 能将全部所学空乘服务礼仪知识完好呈现。 能力(技能)目标: 1. 掌握不同飞行阶段不同旅客的服务需求,并能灵活用于实践中。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	12
空乘面试礼仪	知识目标: 1. 掌握空乘面试步骤; 2. 掌握面试公司聘人需求。 能力(技能)目标: 1. 掌握不同面试阶段的面试技巧,并在实践中应用。		4
合计			80

课程名称	空乘专业英语(3)	建议学时	32
课程教学目标 知识目标 1. 掌握英文日常用语规范性表达; 2. 掌握民航对客服务内容的基本工作流程以及相对应的英语口语会话; 3. 掌握民航对客服务各岗位工作中的常用服务用语。 能力目标 1. 具备使用标准的英语发音进行朗读和对话的能力; 2. 具备使用准确的词汇和规范的句子结构组织日常服务用语的能力; 3. 具备英语熟练应对民航对客服务中的各项服务的能力; 4. 具备在组织语言进行表述时组织合理,停顿恰当,表达连贯的能力。 素质目标 1 培养学生良好的职业道德,树立较强的服务意识; 2 具备较强的语言表达能力以及与人沟通的能力; 3 具备较强的应变能力和心理素质; 4. 具有良好的道德品质和健康的心理品格。			

(续表)

教学内容（模块、任务或情境）		教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
地面服务模块	票务服务	知识目标： 1. 掌握票务服务的相关岗位工作流程； 2. 掌握票务服务的相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供票务服务； 2. 能够用英语熟练应对票务服务中的出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	4
	值机服务	知识目标： 1. 掌握值机服务的相关岗位工作流程； 2. 掌握值机服务的相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供值机服务； 2. 能够用英语熟练应对值机服务中的出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	4
	安检服务	知识目标： 1. 掌握安检服务的相关岗位工作流程； 2. 掌握安检服务的相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供安检服务； 2. 能够用英语熟练应对安检服务中的出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	2
	航站楼服务	知识目标： 1. 掌握航站楼服务的相关岗位工作流程； 2. 掌握航站楼服务的相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供航站楼服务； 2. 能够用英语熟练应对航站楼服务中的出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	
	特殊旅客服务	知识目标： 1. 掌握特殊旅客服务的相关岗位工作流程； 2. 掌握特殊旅客服务的相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够准确流利地使用英语为旅客提供特殊旅客服务； 2. 能够用英语熟练应对特殊旅客服务中出现的各类情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	2

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)		教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
地面服务模块	非正常航班运营服务	知识目标: 1. 掌握非正常航班运营服务的工作流程; 2. 掌握非正常航班运营服务相关专业英语词汇和表达。 能力(技能)目标: 1. 能够在航班非正常运营的情况下准确流利地使用英语为旅客提供服务; 2. 能够用英语熟练应对各类航班非正常运营的情况; 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	4
	航前准备工作	知识目标: 1. 掌握空乘人员航前准备的工作流程; 2. 掌握航前准备阶段相关专业英语词汇和表达。 能力(技能)目标: 1. 能够在航前准备阶段使用英语流利的陈述意见; 2. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	2
	飞行中客舱旅客服务	知识目标: 1. 掌握客舱旅客服务的工作流程; 2. 掌握客舱旅客服务相关专业英语词汇和表达。 能力(技能)目标: 1. 能够在航班平飞阶段准确流利地使用英语为旅客提供服务; 2. 能够用英语熟练应对客舱服务过程中出现的各类情况; 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	6
客舱服务	航班降落服务	知识目标: 1. 掌握航班降落服务的工作流程; 2. 掌握航班降落服务相关专业英语词汇和表达。 能力(技能)目标: 1. 能够在航班降落阶段准确流利地使用英语为旅客提供服务; 2. 能够用英语熟练应对航班降落过程中出现的各类情况; 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	2
	机上特殊旅客服务	知识目标: 1. 掌握机上特殊旅客服务的工作流程; 2. 掌握机上特殊旅客服务相关专业英语词汇和表达。 能力(技能)目标: 1. 能够在为机上特殊旅客提供服务的过程中准确流利地使用英语; 2. 能够用英语熟练应对机上特殊旅客服务过程中出现的各类情况; 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	4

(续表)

教学内容（模块、任务或情境）		教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
客舱服务	特殊情况处置	知识目标： 1. 掌握特殊情况处置的操作流程； 2. 掌握特殊情况处置相关专业英语词汇和表达。 能力（技能）目标： 1. 能够在为机上特殊情况处置的过程中准确流利地使用英语； 2. 能够用英语熟练应对机上各类特殊情况； 3. 能够在组织语言进行表述时做到语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。	多媒体 微课 翻转课堂	2
合计				32

【教学进程安排】

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
通用能力模块	1	军事训练及入学教育	B	78	12	66	4.5	√		3周	-	-	-	-	-
	2	形势与政策	A	16	16		1	√		2/4	2/4	2/4	2/4	-	-
	3	思想道德修养与法律基础	A	64	64		4	√		2/32	2/32	-	-	-	-
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	64	64		4	√		-	-	2/32	2/32	-	-
	5	大学体育	C	56		56	3.5	√		2/24	2/32	-	-	-	-
	6	职业体能	C	64		64	4	√		-	-	2/32	2/32		
	7	大学英语	A	96	96		6	√		4/48	4/48	-	-	-	-
	8	大学语文	A	56	56		3.5	√		2/24	2/32	-	-	-	-
	9	计算机应用基础	B	48	12	36	3	√		-	4	-	-	-	-
	10	大学生职业生涯规划	B	16	10	6	1	√		2	-	-	-	-	-
	11	大学生创新创业理论与实践	B	32	20	12	2	√		-	2	-	-	-	-
	12	毕业生就业指导	B	16	10	6	1	√		-	-	-	2	-	-
	13	心理卫生与健康	A	16	16		1	√		-	2	-	-	-	-
	14	国防教育	A	24	24		1.5	√		2	-	-	-	-	-
	15	德育实践（劳动教育）	C	78		78	4.5	√		-	1周	1周	1周	-	-
通用模块合计				724	400	324	44.5								

(续表)

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
专业基本能力模块	15	职业形象设计	B	40	20	20	2.5	√		4	-	-	-	-	-
	16	空乘服务礼仪	B	80	40	40	5	√		4/40	4/40	-	-	-	-
	17	形体训练	B	96	42	54	6		√	2/32	2/32	2/32	-	-	-
	18	普通话训练	C	26		26	1.5		√	1周	-	-	-	-	-
	19	民航基础	B	48	48		3		√	-	4	-	-	-	-
	20	民航服务心理学	B	48	24	24	3		√	-	4	-	-	-	-
	21	航空卫生保健与急救	B	48	20	28	3	√		-	-	4	-	-	-
	22	民航机场地面服务	B	48	28	20	3		√	-	-	4	-	-	-
	23	空乘服务沟通与技巧	B	48	28	20	3		√	-	-	-	4	-	-
	24	民航法规与实务	A	40	40		2.5	√		-	-	-	4	-	-
	25	航空运输地理	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	4	-	-
	26	民航手语服务	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	-	4	-
	27	中外民俗	A	40	40		2.5	√		-	-	-	-	4	-
	28	民航危险品运输	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	-	4	-
	29	管理学基础	A	48	48		3		√	-	-	-	-	4	-
	30	职业素养强化训练	C	26		26	1.5		√	-	1周	-	-	-	-
	31	职业形象塑造强化训练	C	52		52	3		√	-	-	1周	1周	-	-
32	职业拓展训练	C	26		26	1.5		√	-	-	1周	-	-	-	
专业基本模块合计				834	438	396	51.5								
职业岗位能力模块	33	民用航空客舱设备	B	32	16	16	2		√	-	-	2	-	-	-
	34	空乘服务英语	B	80	40	40	5	√		-	-	2/24	2/24	2/32	-
	35	客舱服务与管理	B	48	24	24	3	√		-	-	4	-	-	-
	36	客舱服务呈现实训	C	26		26	1.5		√	-	-	1周	-	-	-
	37	客舱安全与应急处置	B	56	20	36	3.5	√		-	-	-	4	-	-
	38	人为因素与机组资源管理	B	40	28	12	2.5		√	-	-	-	4	-	-
	39	民用航空安全保卫	B	32	16	16	2		√	-	-	-	2	-	-
	40	空乘综合实训	C	52		52	3		√	-	-	-	2周	-	-
	41	专业技能强化训练	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
	42	毕业设计	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
	43	毕业实习	C	416		416	24		√	-	-	-	-	-	16周
岗位导向模块合计				990	144	846	58.5								

(续表)

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
拓展能力模块	须选3门	人文素质选修	A	72	72		4.5		√	-	-	√	√	√	-
	须选2门	机场运营管理	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		民航服务营销	B	24	12	12	1.5		√	-	-	2	-	-	-
		国内客运销售	B	24	12	12	1.5		√	-	-	2	-	-	-
		民航餐饮服务	B	24	12	12	1.5		√	-	-	-	2	-	-
		管理沟通	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
拓展能力模块合计				120	96	24	7.5								
合计				2668	1078	1590	162			24	24	22	24	20	-
理论教学学时与实践教学学时比例				1: 1.5											

【教学基本条件和教学建议】

一、专业教学团队

专业教学团队由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成。

已拥有一支教学经验丰富、工程实践能力强、结构比较合理的双师型专业教学团队。现有的16名专兼职教师全部具有本科或本科以上学历,其中具有教授、副教授以上职称9人,占56.25%，“双师型”教师占75%，企业专家2人。专业带头人在空中乘务专业领域内应有一定的知名度，具有较强的新技术、新设备、新标准等专业能力，并能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，主持完成并负责实施专业人才培养方案，负责协调各课程间衔接和课程建设。骨干教师具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力和技术研发能力。兼职教师由既有一定理论水平又有丰富实践经验的机场、航空公司等一线工作人员担任。

二、教学设施

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，配备多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。

三、教学资源

1. 用现代信息技术开发多媒体课件，通过世界大学城等教育平台，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 积极利用开展校企合作自编教材、电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

3. 教材与参考书目：重点使用国家规划教材和高等教育、清华大学、国防工业、中国民航、化工等一级出版社的专业教材等。

四、课程考核

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	A类： 纯理论课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块考核(40%)	期末考核(40%)	《民航法规与实务》等课程，采用口试、闭卷笔试、开卷笔试
2	B类： 理实一体课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块考核(40%)	期末考核(40%)	《客舱服务与管理》等课程，口试、开卷笔试、技能考核
3	C类： 纯实践课程	课堂表现(20%)+技能考核(80%)		《职业形象塑造强化训练》等课程，技能考核

五、毕业条件

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得学分，学生体质健康测试综合成绩达50分以上，按学院规定到实习单位完成毕业实习任务，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

【继续专业学习深造建议】

本专业毕业生继续学习主要有两种途径：一是参加专升本，二是参加自学考试。其专业面向有：旅游管理、人力资源管理等。

执笔人：何 蕾

审核人：郑 越

指导专家：杨 玮

通用航空航务技术专业人才培养方案

【专业名称 / 代码】

通用航空航务技术 /600417

【教育类型】

高等职业教育

【入学要求】

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

【学制及学历】

全日制三年 / 专科

【培养目标与规格】

一、人才培养目标

本专业主要面向通航公司、通用机场及相关通航企业的生产、服务、建设与管理第一线，培养具有本专业基础理论知识，一定的分析问题、解决问题能力，飞行计划制作与申报、航空气象与航行情报服务、通航文案处理、协调保障等能力，从事通航公司航务管理、通用机场运行保障等工作，适应现代航空产业发展要求，具有较高人文素养，较强工匠精神、创新精神和创业意识的技术技能人才。

二、人才培养规格

1. 知识要求

- (1) 了解社会科学知识和人文知识；
- (2) 掌握通用航空航务工作有关的法律、法规、规章、标准和规定；

- (3) 掌握通用航空器飞行原理及其结构、性能；
- (4) 掌握航行资料汇编、航行通告、航空电码和简码；
- (5) 掌握航空气象资料的提供与解释；
- (6) 掌握有关航行资料、航图的基本知识；
- (7) 掌握通用机场的使用细则和航行工作程序；
- (8) 掌握通用航空运行管理规则及程序、方法。

2. 能力要求

- (1) 具备制作和申报空中交通服务飞行计划的能力；
- (2) 具备几种畅销直升机性能分析的能力；
- (3) 具备正确进行地 / 地、地 / 空通信的基本技能；
- (4) 具备正确提供航行情报服务的能力；
- (5) 具备正确实施应急救援处置程序的能力；
- (6) 具有提供通航协调保障的基本能力；
- (7) 具备较强的文字处理和语言表达能力；
- (8) 具备较强沟通协调能力及团队合作能力。

3. 素质要求

- (1) 树立社会主义核心价值观；
- (2) 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；
- (3) 爱岗敬业，具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，“零差错、无缺陷”

的职业素养；

- (4) 安全防范意识强，且具有较高的服务意识；
- (5) 执行力强，富有团队精神和创新意识。

【职业面向及职业能力要求】

一、职业面向

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
通航公司航务助理	一年	通航公司航务主管	三至四年
通用机场航务助理	一年	通用机场航务主管	三至四年

二、岗位职业能力

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
1	通航公司航务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据运行任务，制作和呈报飞行计划，进行日常飞行管制协调； 2. 检查了解飞行前准备情况，协调处理作业现场的突发情况，并适时进行报告； 3. 根据起飞、着陆、备降机场以及航路天气和保障设施、设备以及飞行器，机组准备情况，与机长共同正确作出放行决定； 4. 监控飞机当天运行情况，及时根据运行实况调整当日运行计划，保障正常运行； 5. 综合每日飞行情况，填写工作日志，协调处理机长反映的问题。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉签派业务或者放行和飞行监控、飞行计划制作、飞行计划申报等航务工作； 2. 熟悉空中交通管制程序和政策，熟悉航空气象知识。 3. 熟练使用 Word、Excel 等办公软件。 4. 具有高水平的文字处理和语言表达能力； 5. 责任感强，热忱、主动、善于沟通，团队意识强。
2	通用机场航务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 负责向本场管制区域内活动航空器提供空中交通管制服务； 2. 负责向航空器发布放行许可、开关车、滑行等指令，通报本场天气实况； 3. 负责飞行计划的申报、变更或取消，向有关管制单位通报管制协调与移交的意见； 4. 及时通报有关影响航空器运行的情报，协助机长处理不正常情况，并提供告警服务； 5. 负责机场地面运行保障的指挥与协调工作； 6. 定期统计飞行架次与时间、飞行科目、任务类型、管制指挥内容等情况。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉空中交通管制指令、程序和政策，飞行计划申报、变更及提交等管制工作； 2. 熟悉机场运行不正常情况处理程序； 3. 熟练使用 Word、Excel 等办公软件。 4. 具有高水平的文字处理和语言表达能力； 5. 责任感强，热忱、主动、善于沟通，团队意识强。

【职业资格证书】

一、通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
全国大学英语等级证	教育部考试中心	四级及以上	鼓励取证
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	

【课程体系与核心课程】

一、课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、大学英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践
	信息手段运用能力	计算机应用基础
	学习能力	所有课程
专业基本能力	专业认知能力	通用航空概论课程、民航基础课程、民航法规与实务课程
	沟通与职业形象展示能力	普通话语音与训练课程、通航专业英语课程、职业与社交礼仪课程
	航空管制认知能力	空中交通管理概论课程、通用机场运行管理课程、陆空通话课程
	航空器性能分析能力	飞行原理与航空器系统课程、飞机性能概论课程
	通航安全与管理提升能力	人为因素课程、航空安全管理课程、管理学基础课程、通航运营与管理课程
岗位能力	航空气象服务能力	航空气象服务课程、航空气象报文实训课程
	飞行计划制作申报能力	放行航务评估与计划申报课程、通航飞行组织与实施课程、通航放行综合实训
	通航文案处理能力	通航企业审定与运行课程、通航文案编写实训课程
	航行情报服务能力	航行情报服务课程、通航放行综合实训
	应急救援服务与协调能力	应急救援处置管理课程、沟通技巧与协调课程
拓展能力	通航新技术认知能力	通用航空器机型概论课程、现代航行新技术课程
	关系营销能力	民航市场营销课程、客户关系管理

二、核心课程简介

课程名称	通用航空概论	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解通用航空的基本概念和涉及内容; 2. 掌握通用航空器定义及其分类; 3. 了解我国空域及其飞行规则; 4. 了解我国通用机场分类及其管理; 5. 了解固定运营基地概念及模式; 6. 掌握通用航空飞行分类与保障方式; 7. 了解我国飞行员驾驶执照获取方式。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有飞行计划制定与申报程序的能力; 2. 具有通用航空知识推广与普及的能力。 3. 具有自主学习、更新服务与管理知识的能力; 4. 具有通过各种媒体资源查找所需信息的能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成热爱科学、热爱航空、实事求是的学风; 2. 具备严谨、细心、全面、追求高效、精益求精的职业素质; 3. 具备良好的道德品质、沟通协调能力和团队合作精神, 极强的敬业精神。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
通航基本认知	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉通用航空的概念、种类、特点与作用; 2. 掌握通用航空器及通用航空所涉及的法律法规。 <p>技能目标:</p> <p>能识别通用航空与运输航空差异。</p>	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	6
通用航空器	<p>知识目标:</p> <p>熟悉通用航空器定义及其分类。</p> <p>技能目标:</p> <p>能区分各类通用航空器特点和用途。</p>	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	8
空域管理	<p>知识目标:</p> <p>了解我国空域及其飞行规则。</p> <p>技能目标:</p> <p>能初步掌握飞行计划拟定与申报程序。</p>	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	8
通用机场	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉我国通用机场分类及其管理; 2. 掌握我国通用机场规划报建程序。 	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	6
通航飞行组织与实施	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉通用航空作业飞行组织与保障程序; 2. 掌握农林作业飞行的组织保障程序。 	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
固定运营基地	知识目标: 1. 熟悉固定运营基地概念及模式; 2. 掌握公务飞行的组织保障程序。	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	6
飞行员驾驶执照与培训	知识目标: 了解我国飞行员驾驶执照获取方式。 技能目标: 能掌握飞行员私照获取的手续和资料。	采用翻转课堂方式, 利用现代信息技术开发多媒体课件, 搭建自主的课程训练平台	6
合计			48

课程名称	航空气象服务	建议学时	64
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉大气的状态及其运动规律; 2. 了解云的分类、外貌特征及其形成; 3. 掌握能见度定义及视程障碍; 4. 熟悉常规天气图、气团和锋的描述; 5. 熟悉雷暴及其他对流性天气特征; 6. 熟悉空中飞行的大气环境; 7. 了解我国航空气候概况; <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有卫星云图上天气系统的识别能力; 2. 具有航空气象电报代码编写能力; 3. 具有飞行气象图表的识别能力; 4. 具有飞行计划中气象报文的应用能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成热爱科学、热爱航空、实事求是的学风; 2. 具备严谨、细心、全面、追求高效、精益求精的职业素质; 3. 具备良好的道德品质、沟通协调能力和团队合作精神, 极强的敬业精神。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
大气的状态及其运动	知识目标: 1. 了解大气的成分及构成; 2. 理解气温、气压、空气湿度的分布规律及变化; 3. 掌握气象要素的变化对飞行的影响。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6
云和降水	知识目标: 1. 熟悉云的分类和外貌特征; 2. 了解云的形成与天气。 技能目标: 能掌握云的观测方法。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
能见度与视程障碍	知识目标: 1. 了解不同能见度的含义及影响能见度的因素; 2. 熟悉造成视程障碍的各种天气现象的形成条件及特征。 技能目标: 能正确区分能见度。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6
常规天气分析	知识目标: 1. 了解地面天气图和空中等压面图的填图格式和分析内容; 2. 熟悉各种天气系统的定义、气流结构和一般天气,了解它们对飞行的影响。 技能目标: 能掌握天气预报的基本方法。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	8
雷暴及其他对流形天气	知识目标: 1. 了解雷暴形成的条件; 2. 掌握普通雷暴和强烈雷暴的结构和天气; 3. 掌握热雷暴、地形雷暴及天气系统雷暴的特征。 技能目标: 能掌握安全飞过雷暴区的方法。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6
空中飞行的大气环境	知识目标: 1. 了解产生低空风切变的天气条件及对对飞机起飞着陆的影响; 2. 了解产生飞机颠簸的天气条件和地区; 3. 熟悉产生飞机积冰的气象条件和积冰对飞行的影响; 4. 了解高空急流的特征及对飞行的影响。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6
航空气候概况	知识目标: 1. 熟悉北半球的气压带和风带; 2. 了解季风形成的原因,熟悉亚洲和我国的季风气候特征; 3. 熟悉我国云量和云状的分布情况; 4. 熟悉我国各航空气候区和重要机场航空气候特征。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6
卫星云图及其应用	知识目标: 1. 了解红外云图和可见光云图的特征; 2. 熟悉积雨云、积云浓积云、层云和雾的云图特征; 3. 熟悉与带状云系、涡旋云系及逗点云系相联系的天气系统; 技能目标: 能识别卫星云图上的云。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
气象雷达	知识目标: 1. 熟悉各种降水目标的雷达回波特征; 2. 了解机载气象雷达的不同工作方式; 3. 熟悉不同降水区和湍流区在机载气象雷达上的回波特征。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	4
常用航空气象资料	知识目标: 1. 熟悉重要天气预报图的预报内容; 2. 了解日常航空天气报告电报、航站预报、航路预报的格式和内容。 技能目标: 能识别和编写天气例报和天气预报气象报文。	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	8
合计			64

课程名称	航行情报服务	建议学时	56
课程教学目标 知识目标 1. 了解航行情报工作的基本任务和内容; 2. 熟悉机场基本资料和道面系统; 3. 掌握机场净空、道面标志特征; 4. 掌握各类航图构成和要素; 5. 掌握签发航行通告的规定; 6. 熟悉航行资料汇编和通报规则。 能力目标 1. 具有机场道面强度识别能力; 2. 具有机场灯光的识别能力; 3. 具有各类航图的识别能力; 4. 掌握航行通告的代码编写。 素质目标 1. 养成热爱科学、热爱航空、实事求是的学风; 2. 具备严谨、细心、全面、追求高效、精益求精的职业素质; 3. 具备良好的道德品质、沟通协调能力和团队合作精神, 极强的敬业精神。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
航行情报的主要任务及职能	知识目标: 1. 熟悉航行情报工作的基本任务; 2. 熟悉各种航行情报的内容及其相关关系。	多媒体 微课 云空间	4

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
机场基本资料 和道面系统	知识目标: 1. 熟悉机场分类和机场场址的选择; 2. 了解飞机着陆和起飞有关的各种可用距离的准确资料。 技能目标: 1. 能识别机场基准代号; 2. 能识别跑道、滑行道和机坪各道面系统。	多媒体 微课 云空间	4
道面强度、机 场净空、道面 标志和机场灯 光	知识目标: 1. 掌握道面强度的 ACN — PCN 的方法; 2. 熟悉机场灯标、进近灯光系统、目视进近坡度指示系统及跑道灯光。 技能目标: 1. 能够识别障碍物限制面; 2. 能够识别跑道和滑行道的标志和颜色。	多媒体 微课 云空间	6
各类航图	知识目标: 1. 熟悉航图的一般规范、分类及种类; 2. 掌握航路图、区域图的航行要素; 3. 掌握标准仪表离场图、进场图、进近图的航行要素; 4. 掌握机场图的图中要素、活动图、航空器停放图。 技能目标: 1. 能准确向机组提供标准仪航路飞行; 2. 能准确提供航空器运行所必须的机场资料。	多媒体 微课 云空间	28
航行通告及其 校核制度	知识目标: 1. 熟悉签发航行通告的规定; 2. 熟悉航行通告的系列编号和通告标识; 3. 掌握航行通告的校核制度。 技能目标: 能识别和填写一级航行通告、雪情通告、火山通告。	多媒体 微课 云空间	8
航行资料汇编、 航行资料通报	知识目标: 1. 熟悉航行资料汇编的一般规范; 2. 熟悉航行资料汇编的修订规范; 3. 熟悉和使用航行资料汇编的补充资料规范及 AIP 的内容; 4. 熟悉机场航行情报室值班制度。 技能目标: 1. 能掌握航行资料通报方法; 2. 能掌握飞行前后航行情报服务程序。	多媒体 微课 云空间	6
合计			56

课程名称	放行航务评估与计划申报	建议学时	80
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉航空运行规章及其相关文件; 2. 熟悉航班计划及其管理; 3. 熟悉航空器管理及载重燃油限制; 4. 熟悉机组成员管理规定; 5. 掌握飞行计划制作内容; 6. 熟悉签派一般程序与方法。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有手工飞行计划制作能力; 2. 具有识别拍发航空通信电报的能力; 3. 具有通航放行决策分析能力; 4. 具有紧急情况下的处置能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成热爱科学、热爱航空、实事求是的学风; 2. 具备严谨、细心、全面、追求高效、精益求精的职业素质; 3. 具备良好的道德品质、沟通协调能力和团队合作精神，极强的敬业精神。 			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
航空公司资格审定	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉航空承运人合格证申请审定程序; 2. 了解航空公司运营政策及组织结构。 	采用翻转课堂方式，利用现代信息技术开发多媒体课件，搭建自主的课程训练平台	4
航班计划及其管理	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握航班计划的编制、航线结构及航班计划的基本制作程序; 2. 熟悉民航国内航班的分类管理、开辟新航线，安排加班、包机管理。 	采用翻转课堂方式，利用现代信息技术开发多媒体课件，搭建自主的课程训练平台	4
航空器管理	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉航空器的注册; 2. 了解适航管理; 3. 熟悉飞机排班与调配原则。 <p>技能目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别航空器的国籍和登记标志及我国民航航空器登记标志编号; 2. 能掌握航空器的使用及最低设备放行清单格式。 	采用翻转课堂方式，利用现代信息技术开发多媒体课件，搭建自主的课程训练平台	6
机组管理	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握机组成员的要求; 2. 掌握机组成员的资格审定; 3. 掌握机组成员健康管理; 4. 掌握机组成员执勤期限制、飞行时间限制和休息要求。 <p>技能目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确分析飞行机组的运行经历要求; 2. 能根据执勤时间等要求正确计算机组成员人数。 	采用翻转课堂方式，利用现代信息技术开发多媒体课件，搭建自主的课程训练平台	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
航空器重量及性能限制	知识目标: 1. 掌握航空器燃油限制、航行备用油量和起飞油量要求; 2. 掌握特定飞行使用限制。 技能目标: 1. 能正确计算航空器业务载量; 2. 能正确计算航空器燃油限制。	采用翻转课堂方式,利用现代信息技术开发多媒体课件,搭建自主的课程训练平台	8
航空通信	知识目标: 1. 掌握 SITA 电报的拍发格式; 2. 掌握固定格式空中交通服务电报的拍发。 技能目标: 1. 能正确识别和分析 SITA 电报; 2. 能正确识别和分析 AFTEN 电报。	采用翻转课堂方式,利用现代信息技术开发多媒体课件,搭建自主的课程训练平台	6
运行规则	知识目标: 1. 熟悉签派员资格审定; 2. 熟悉航空公司航行资格的审定; 3. 熟悉飞行签派人员的职责及值勤时间; 4. 熟悉签派代理业务。 技能目标: 能掌握签派放行规则。	采用翻转课堂方式,利用现代信息技术开发多媒体课件,搭建自主的课程训练平台	6
飞行计划制作	知识目标: 1. 掌握手工飞行计划的制作内容和规范; 2. 熟悉计算机飞行计划的格式与内容; 技能目标: 1. 能掌握通用航空飞行计划制作内容; 2. 能掌握计算机飞行计划的格式与术语。	采用翻转课堂方式,利用现代信息技术开发多媒体课件,搭建自主的课程训练平台	20
通航航务保障程序与方法	知识目标: 1. 熟悉各飞行阶段的航务保障工作规定; 2. 熟悉非正常航班的运行; 3. 熟悉特殊运行程序。 技能目标: 能掌握非正常情况的航务保障处理。	采用翻转课堂方式,利用现代信息技术开发多媒体课件,搭建自主的课程训练平台	20
合计			80

课程名称	陆空通话		建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握陆空通话的标准通话程序； 2. 了解航空管制员、飞行员的职责和规定； 3. 掌握陆空通话标准的数字及呼号读法； 4. 掌握 ATC 放行许可和离场条件和航空器位置报告过程。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备自主学习、更新陆空对话英语知识的能力； 2. 具备陆空对话英语书面理解和口语的基本能力； 3. 具备基础通用航空航务技术专业英语知识推广与普及能力。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 养成热爱科学、热爱航空、实事求是的学风； 2. 具备严谨、细心、全面、追求高效、精益求精的职业素质； 3. 具备良好的道德品质、沟通协调能力和团队合作精神，极强的敬业精神。 				
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配	
基本操作程序	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解无线电电话专业术语； 2. 掌握无线电双向通信的建立与延续。 <p>技能目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能正确拼读陆空对话中字母和数字； 2. 能正确识别航空器和管制单位呼号。 	<p>教学方法：</p> 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 <p>教学手段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作微课视频； 2. 采用游戏方法激发学习兴趣； 3. 利用课程平台检测学生学习成效。 	8	
开车和滑行	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解情报通播的格式； 2. 掌握 ATC 放行许可的流程。 <p>技能目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能实施无线电检查的通话顺序； 2. 能掌握放行许可 ATC clearance 抄收和复诵。 	<p>教学方法：</p> 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 <p>教学手段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作微课视频； 2. 采用游戏方法激发学习兴趣； 3. 利用课程平台检测学生学习成效。 	8	
起飞和离场	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握起飞和离场的区别； 2. 熟悉五边飞行冲突的发布条件指令； <p>技能目标：</p> 能掌握离场和爬升的指令。	<p>教学方法：</p> 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 <p>教学手段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作微课视频； 2. 采用游戏方法激发学习兴趣； 3. 利用课程平台检测学生学习成效。 	6	
航路上和进近	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解航空器位置报程序； 2. 掌握航空器进近标准程序。 <p>技能目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能报告准确航路位置； 2. 能进行航路和进近中陆空对话。 	<p>教学方法：</p> 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 <p>教学手段：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作微课视频； 2. 采用游戏方法激发学习兴趣； 3. 利用课程平台检测学生学习成效。 	8	

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
着陆和雷达管制	知识目标: 1. 了解航空器着陆程序的重要性; 2. 掌握雷达管制标准。 技能目标: 1. 能调配起落航线上飞行冲突; 2. 能掌握发布延缓或加速指令。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作微课视频; 2. 采用游戏方法激发学习兴趣; 3. 利用课程平台检测学生学习成效。	8
非正常情况和不利天气条件下飞行	知识目标: 1. 了解不利天气条件飞行的危险性; 2. 掌握处理非正常情况的标准通话程序。 技能目标: 1. 能掌握预报风切变的方法; 2. 能处理颠簸、风切变等情况通话。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、分组练习、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作微课视频; 2. 采用游戏方法激发学习兴趣; 3. 利用课程平台检测学生学习成效。	10
			48

【教学进程安排】

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
通用能力模块	1	军事训练及入学教育	B	78	12	66	4.5	√		3周	-	-	-	-	-
	2	形势与政策	A	16	16		1	√		2/4	2/4	2/4	2/4	-	-
	3	思想道德修养与法律基础	A	64	64		4	√		2/32	2/32	-	-	-	-
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	64	64		4	√		-	-	2/32	2/32	-	-
	5	大学体育	C	120		120	7.5	√		2/24	2/32	2/32	2/32	-	-
	6	大学英语	A	96	96		6	√		4/48	4/48	-	-	-	-
	7	大学语文	A	56	56		3.5	√		2/24	2/32	-	-	-	-
	8	计算机应用基础	B	48	12	36	3	√		-	4	-	-	-	-
	9	大学生职业生涯规划	B	16	10	6	1	√		2	-	-	-	-	-
	10	大学生创新创业理论与实践	B	32	20	12	2	√		-	2	-	-	-	-
	11	毕业生就业指导	B	16	10	6	1	√		-	-	-	2	-	-
	12	心理卫生与健康	A	16	16		1	√		-	2	-	-	-	-
	13	国防教育	A	24	24		1.5	√		2	-	-	-	-	-
	14	德育实践(劳动教育)	C	78		78	4.5	√		-	1周	1周	1周	-	-
通用模块合计				724	400	324	44.5								

(续表)

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
专业基本能力模块	15	通用航空概论	B	48	34	14	3		√	4	-	-	-	-	-
	16	管理学基础	B	48	30	18	3	√		4	-	-	-	-	-
	17	民航基础	A	48	48		3	√		4	-	-	-	-	-
	18	民航法规与实务	A	40	40		2.5	√		-	4	-	-	-	-
	19	空中交通管理概论	B	40	26	14	2.5	√		-	4	-	-	-	-
	20	普通话训练	C	26		26	1.5		√	-	1周	-	-	-	-
	21	职业与社交礼仪	B	40	20	20	2.5		√	-	-	4	-	-	-
	22	飞行原理与航空器系统	B	48	34	14	3		√	-	-	4	-	-	-
	23	通航专业英语	B	96	40	56	6	√		-	-	2/32	2/32	2/32	-
	24	飞机性能概论	B	48	28	20	3		√	-	-	-	4	-	-
	25	陆空通话	B	48	20	28	3		√	-	-	-	4	-	-
	26	通用机场运行管理	B	48	30	18	3		√	-	-	-	4	-	-
	27	人为因素	B	40	30	10	2.5		√	-	-	-	-	4	-
	28	通航运营与管理	B	48	30	18	3		√	-	-	-	-	4	-
	29	航空安全管理	B	48	28	20	3	√		-	-	-	-	4	-
专业基本模块合计				714	438	276	44.5								
职业岗位能力模块	30	航空气象服务	B	64	44	20	4		√	-	4	-	-	-	-
	31	航空气象报文实训	C	26		26	1.5		√	-	1周	-	-	-	-
	32	通航企业审定与运行	B	56	30	26	3.5	√		-	-	4	-	-	-
	33	航行情报服务	B	56	30	26	3.5		√	-	-	4	-	-	-
	34	放行航务评估与计划申报	B	80	40	40	5	√		-	-	4/40	4/40	-	-
	35	通用航空文案编写实训	C	26		26	1.5		√	-	-	1周	-	-	-
	36	通航飞行组织与实施	B	56	30	26	3.5		√	-	-	-	4	-	-
	37	沟通技巧与协调	B	48	28	20	3	√		-	-	-	4		
	38	应急救援处置管理	B	48	30	18	3		√	-	-	-	-	4	-
	39	通航放行综合实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	-	1周	
	40	专业技能综合实训	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	41	毕业设计	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
	42	毕业实习	C	416		416	24		√	-	-	-	-	-	16周
岗位导向模块合计				1058	232	826	63								
拓展能力模块	须选3门	人文素质选修	A	72	72		4.5		√	-	-	√	√	√	-
	须选2门	通用航空机型概论	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		现代航行新技术	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
		民航市场营销	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
		客户关系管理	A	24	24		1.5		√	-	-	-	-	2	-
拓展能力模块合计				120	120		7.5								
合计				2616	1190	1426	159			23	24	23	24	20	
理论教学学时与实践教学学时比例				1: 1.2											

【教学基本条件和教学建议】

一、专业教学团队

专业教学团队可由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成。

专业带头人在通航航务技术专业领域内应有一定的知名度，具有较强的新技术、新工艺、新材料、新设备、新标准等专业能力，并能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，主持完成并负责实施专业人才培养方案，负责协调各课程间衔接和课程建设。骨干教师具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力和技术研发能力。兼职教师由既有一定理论水平又有丰富实践经验的工程技术人员或项目经理担任。

二、教学设施

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，以“培训、实训一体化车间”形式，配备通用航空运控实训中心、多媒体语音室等多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。

根据区域经济特点，依托行业协会和“校友会”的资源优势，建立一定数量的紧密型合作企业，完善管理运行机制，提高其运行效率，实现学生实训、顶岗实习、毕业设计、就业及校企合作开发科研项目、企业员工技术培训、教师下厂锻炼等功能。同时，发展大量可接收学生顶岗实习的合作企业，供学生全面开展顶岗实习，确保每个学生有半年以上的顶岗实习时间。

三、教学资源

1. 用现代信息技术开发多媒体课件，通过世界大学城等教育平台，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 积极利用开展校企合作自编教材、电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

3. 教材与参考书目：重点使用国家规划教材和高等教育、清华大学、国防工业、中国民航、化工等一级出版社的专业教材等。

四、课程考核

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	A- 纯理论课	作业 (12%)+ 课堂表现 (8%)+ 单元测验 (20%)	期末考试 / 期末考核 (60%)	口试 / 闭卷笔试 / 开卷笔试
2	B- 理实一体课程	作业 (18%)+ 课堂表现 (12%)+ 单元测验 (30%)	期末考试 / 期末考核 (40%)	口试 / 闭卷笔试 / 开卷笔试
3	C- 纯实践课程	课堂表现 (40%)+ 项目测验 (60%)		口试 / 开卷笔试

五、毕业条件

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得学分，学生体质健康测试综合成绩达 50 分以上，按学院规定到实习单位完成毕业实习任务，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

【继续专业学习深造建议】

本专业毕业生继续学习主要有两种途径：一是参加专升本，二是参加自学考试。其专业面向有：人力资源管理等。

执笔人：胥 郁

审核人：郑 越

指导专家：张 全

机场运行专业人才培养方案

【专业名称 / 代码】

机场运行 /600408

【教育类型】

高等职业教育

【入学要求】

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

【学制 / 学历】

全日制三年 / 专科

【培养目标与规格】

一、人才培养目标

本专业主要面向国内民用机场、国内外各大航空公司、各航空服务企业及相关的旅游、酒店服务企业的生产、服务、建设与管理等一线岗位，培养具有良好的职业精神与素质，较强的机场地面服务能力和一定的基层管理能力，能从事民航票务、值机、候机引导、问询、VIP接待、配载等工作，适应现代航空产业发展要求，具有安全素养、人文素养、服务意识、创新精神、创业意识和工匠精神的复合型高端技术技能人才。

二、人才培养规格

1. 知识要求

- (1) 基本掌握英语日常交流会话的能力；

- (2) 基本掌握人文、法律及社会科学知识；
- (3) 了解国内民航机场的主要业务，以及运营实况中应具备的服务常识；
- (4) 熟练掌握国内航班、航线等民航基础知识；
- (5) 熟练掌握机场地面服务相关岗位的英语知识，以及计算机应用知识。

2. 能力要求

- (1) 具备机场地面服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力；
- (2) 具备使用各种民航行业代码进行日常业务工作、能够熟练操作离港系统；
- (3) 具备从事航空地面服务的基本技能，具备良好的服务意识和较强的应变能力，初步具有机场紧急情况处置能力；
- (4) 具备操作民航计算机订座系统的技能；
- (5) 具备退票、签转、更改等各种客票变更业务的技能；
- (6) 具备较强沟通协调能力，及团队合作能力；
- (7) 具备基本的民航配载与平衡的技能。

3. 素质要求

- (1) 树立社会主义核心价值观；
- (2) 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；
- (3) 爱岗敬业，具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，“零差错、无缺陷”的职业素养；
- (4) 安全防范意识强，且具有较高的服务意识；
- (5) 执行力强，富有团队精神和创新意识。

【职业面向及职业能力要求】

一、职业面向

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
民航值机员	一年	主任值机	五年
民航客运员	一年	高级客运员	五年
初级安检员	一年	中高级安检员	四、五年

二、岗位职业能力要求

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
1	民航值机员	根据每个航班旅客人数，提前做好旅客登机牌和行李条；为旅客办理乘机手续、行李托运等业务；做好与机长、乘务员、配载平衡员等人员的航班旅客信息交接；飞机起飞后做好航班信息记录；航班不正常时做好与旅客的信息沟通；保存好旅客乘机联和名单，定时将旅客信息报与其他各相关部门。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有较强的交流表达能力、及外语应用能力；有较强的与人合作能力和组织协调能力，能解决机场常见的旅客运输问题； 2. 具有熟练运用计算机进行航班信息查询的能力，能熟练的操作离港系统，能使用指令查看航班到达站、机型、预计起飞时间； 3. 能查验身份证、户口簿等国内旅行文件是否有效，能查验国内客票有效性，能使用离港系统为旅客办理行李托运手续； 4. 能清点检查所接收的票证、能复核所接收票证与系统是否相符； 5. 具有为旅客办理登机手续、能办理送机、离港的相关手续的能力。
2	民航客运员	按照航班情况进行乘机登记准备、接受旅客及托运行李、截止乘机登记、离港系统网络故障备份。按照航班情况进行旅客候机服务、登记服务、进港服务。按照航班情况进行正常行李交付服务、不正常行李处理服务。	<p>具有熟练DCS离港系统中CKI值机操作能力。</p> <p>具有熟练DCS离港系统中LDP配载平衡操作能力。</p>
3	民航安检员	依据民航安检法规，对旅客正确实施证件检查、人身检查和物品检查；对民用航空器实施监护，对候机隔离区进行监护。	<p>具有识别有效乘机证件的能力；</p> <p>具备人身检查、物品检查的能力；</p> <p>具备操作安检仪器设备的能力</p>

【职业资格证书】

一、通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
全国大学英语等级证	教育部考试中心	四级及以上	鼓励取证
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	

二、职业资格证书

资格证书名称	颁证单位	等级	备注
国内客运销售代理人资格证书	中国航空运输协会	初级	鼓励取证
民航安检员资格证书	民航中南局	五级	
BSP 操作员	中国民航信息集团公司	初级	

【课程体系与核心课程】

一、课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、大学英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践
	信息手段运用能力	计算机基础
专业基本能力	学习能力	所有课程
	民航基础知识认知能力	民航基础、航空运输地理、民航法规与实务、管理学基础
岗位能力	职业形象塑造与展示能力	职业形象设计、民航服务礼仪、形体训练、礼仪强化训练、职业拓展训练、职业形象塑造强化训练、
	机场地面服务能力	民航旅客运输、民航货物运输、民航机场运营、民航市场营销、飞行区维护与保障、客票销售实训、值机实训
	民航旅客安全保障服务能力	安检基础、民航危险品运输、航空卫生保健与急救、民航配载与平衡、航空安全管理
拓展能力	沟通与表达能力	普通话训练、民航专业英语、民航服务沟通技巧、民航服务心理学、中外民俗文化
	民航应急处置能力	民航客源国概况、候机楼现场应急处置
	民航接待服务能力	机场贵宾接待服务、民航餐饮服务、
	民航财务管理能力	民航会计结算

二、核心课程简介

课程名称	机场运营管理	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民用航空系统和机场系统； 2. 掌握机场容量管理的基本内容； 3. 了解机场航站区的运营知识； 4. 了解机场货运管理基础知识； 5. 掌握机场安检与联检的流程； 6. 掌握出入机场地面交通系统构成； 7. 了解机场管理模式与服务质量控制； 8. 掌握机场环保与公共关系活动； 9. 掌握机场竞争与营销知识。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够识别民用航空系统和机场系统； 2. 掌握机场航站区的布局； 3. 能够描述机场安检与联检的流程； 4. 能够描述出入机场地面交通系统构成； 5. 能够策划机场环保与公共关系活动； 6. 能够策划机场营销方案。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和较高的职业素养； 2. 具备较强的沟通能力，能够恰当的为旅客、航空公司及货主提供服务； 3. 具备良好的心理承受能力，能应对紧急情况； 4. 具备良好的团体意识和团队协作精神。 			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
民用航空系统	掌握民用航空的定义、分类；掌握民用航空系统的组成；能善于应用所学知识解决基础问题。	教学方法：案例法、情景法、讨论法等 教学手段：网络信息化教学	2
机场系统	掌握机场系统的构成；掌握跑道的基本参数；能分析机场净空区存在的意义；能利用跑道各参数解决实际问题。	教学方法：案例法、情景法、讨论法等 教学手段：网络信息化教学	2
机场容量管理	能进行机场容量的简单计算；能对飞机延误进行大概的估算；掌握描述机场高峰的方法；能对航班安排的影响因素进行分析；能对IATA的航班安排政策进行解读。	教学方法：案例法、情景法、讨论法等 教学手段：网络信息化教学	4
机场航站区的运营	能对航站区的规划进行分析；能对航站楼的设计布局进行解读；能对航站楼的旅客流程和组织原则进行分析；能对航站楼机坪的设计布局进行解读。	教学方法：案例法、情景法、讨论法等 教学手段：网络信息化教学	4
机场货运经营	能分析理解现有的货运市场；能对机场货运站的功能、规模水平和流程进行分析；能理解现代机场货运设施的简单构成。	教学方法：案例法、情景法、讨论法等 教学手段：网络信息化教学	4

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
机场安检与联检	能掌握机场安检工作的主要规定;能明确安检工作的任务和流程;能掌握其他联检工作的主要内容。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
飞行区场地维护与管理	掌握飞行区跑道、滑行道、机坪、土质地带、围界、标志、场道排水系统、灯光系统的管理规范。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场净空管理	掌握影响机场净空的地形、气象、建筑物、外来障碍物对飞机起飞降落的影响。能够运用一定的方法消除不利飞行的影响因素。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
出入机场地面交通系统	能列出出入机场交通系统的主要问题;能按一定的原则方法确定出入机场地面的交通方式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	4
机场的成本与收入	掌握机场成本的内容及分类;掌握机场收入的来源及分类;能识别机场成本和机场收入的航空性和非航空性;能分析我国机场收入的现状。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场融资	掌握国内机场采用的几种典型融资方式;掌握目前机场的投资主体构成;能分析我国机场融资存在的问题;能识别各种融资方式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场管理模式	能区分不同类型的机场管理模式;能分析机场民营化的原因和发展趋势;	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场服务质量	能用简单的方法对机场服务质量进行测度;能对机场延误与机场质量管理的关系进行分析。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场特许经营	掌握机场特许经营的定义及分类;能理解机场特许经营的实施模式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场环保与机场公共关系	能理解环境保护对机场发展的意义;能理解公共关系对机场发展的意义。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场营销	掌握机场营销的对象、目的及特点;能分析目前机场营销采取的策略及其利弊;能理解机场营销的意义。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
合计			48

课程名称	民航配载与平衡	建议学时	56
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解飞机基本结构及其功能、飞行原理、飞行性能; 2. 熟知飞机最大业务载重量; 3. 熟知货运装载基础; 4. 熟知飞机重心与平衡计算原理, 载重平衡图基本结构; 5. 熟知业务电报的组成; 6. 熟知配载与平衡离港系统操作指令。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能够讲解飞机基本结构组成及功能; 2. 能够对飞机实践业务载重量进行配算; 3. 能够对单航段与多航段航班业载进行分配; 4. 能够正确计算飞机重心与平衡; 5. 能够根据飞机载重量进行载重平衡图的绘制; 6. 能够根据载重情况拍发业务电报; 7. 能够根据配载平衡离岗操作程序进行指令操作。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 扎实的专业知识、严谨的工作作风; 2. 进取的团队合作精神; 3. 较强的身体素质与情绪控制能力; 4. 具有对企业忠诚、对旅客诚信、对同事合作的职业态度。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
飞机基础知识	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解飞机的发展历史; 2. 了解民航干线机与支线机常用机型; 3. 熟悉飞机机体结构, 机载系统与机载设备; 4. 熟知飞机飞行环境; 5. 能够对常用机型的机体结构、性能参数进行配载作业; 6. 掌握影响飞机阻力与升力的因素, 能够计算飞行的升力与阻力。 	<p>教学方法:</p> <p>教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式教学</p> <p>教学手段:</p> <p>多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用</p>	8
飞机最大业务载重量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知常用飞机业载专业英语术语; 2. 了解飞机最大起飞重量及影响因素; 3. 了解飞机最大着陆重量及影响因素; 4. 了解飞机最大无油重量; 5. 熟知飞机基本重量; 6. 熟知飞机燃油重量; 7. 能够识别飞机各种重量表示方法; 8. 能够计算飞机的最大业务载重量。 	<p>教学方法:</p> <p>教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式</p> <p>教学手段:</p> <p>多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用</p>	8
飞机实际业务载重量配算	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉航班配载流程。了解航班超载原因与处理原则; 2. 熟悉货舱结构、货运装载规定; 3. 熟知集装货物装载与特种货物装载; 4. 能够修正飞机最大起飞重量; 5. 能够计算飞机最大业务载重量; 6. 能够计算飞机实际载重量; 7. 能够对单航段与多航段航班业载进行分配; 8. 能够根据货舱布局、货物填写装机通知单。 	<p>教学方法:</p> <p>教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式</p> <p>教学手段:</p> <p>多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用</p>	10

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
飞机配载平衡	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解飞机的重心与机体轴; 2. 熟知飞机平衡基础知识; 3. 熟悉飞机稳定性与操纵性要素; 4. 熟悉载重平衡操作流程; 5. 熟悉折线型载重平衡图基本知识; 6. 能够计算飞机重心位置; 7. 能够根据装载移动、增减后的计算重心位置; 8. 能够根据飞机载重状况绘制折线型载重平衡图。 	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	12
业务电报	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟知电报组成; 2. 熟记电报常用短语; 3. 能够拍发常用业务电报。 	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	10
配载与平衡离港操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解计算机离岗系统基础知识; 2. 熟记常用指令代码与代码功能; 3. 熟记常用配载与平衡常用的相关指令格式; 4. 熟悉配载平衡功能指令顺序; 5. 能够根据配载平衡离岗操作程序进行指令操作。 	教学方法: 教学课件、观看视频、现场实物讲解、讨论启发式 教学手段: 多媒体网络信息化教学手段、APP 教学软件应用	8
合计			56

课程名称	航空安全管理	建议学时	48
课程教学目标 知识目标 <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握民航安全的概念; 2. 掌握民航安全管理的基本理论; 3. 了解民航安全管理体系的构成和特点; 4. 掌握民航应急管理机制以及应急预案体系的构成; 5. 掌握航空公司各方面安全管理的特点及方法; 6. 掌握航空公司各种突发事件的处置方法及程序; 7. 了解机场运行管理的各个系统以及各系统的功能; 8. 掌握机场中各种安全管理的特点和方法; 9. 掌握机场典型事件的应急处置流程和操作规范; 10. 掌握民航空中交通服务的航空安全管理以及民航空中交通服务应急处置的流程及办法; 11. 了解航空安保法律法规体系、航空安保管理以及航空安保应急处置的流程及规范; 12. 了解航空油料安全管理的方法以及典型突发事件的应急处置流程。 能力目标 <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握民航应急管理的技能和方法; 2. 具备航空公司安全管理的能力; 3. 具备航空公司突发事件应急处置的能力; 4. 能对机场的典型区域以及典型事件进行安全管理; 			

(续表)

课程名称	航空安全管理	建议学时	48
5. 具备机场典型事件应急处置的能力; 6. 具备空中交通服务突发事件的应急处置能力。 素质目标 1. 具备正确的民航安全理念; 2. 具有积极的人生态度和责任感, 具有较强的社会适应能力和心理承受能力; 3. 具有较强的口头语书面表达能力、良好的沟通协调能力, 以及团队合作能力; 4. 具有较强的服务理念和服务意识; 5. 具有良好的工作习惯和心态; 6. 具有对企业忠诚、对旅客诚信、对同事合作的职业态度; 7. 能够综合运用民航安全管理知识去分析、解答工作过程中的各种问题, 具有一定的创新能力和向高层次发展的能力。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航安全管理概述	掌握民航安全管理的概念, 基本理论和管理体系, 培养学生具有正确的民航安全理念。	数字化考勤、世界大学城教学平台、课件、案例分析	4
民航应急管理	掌握航空公司安全管理的方法以及突发事件的应急处置流程, 培养学生具备突发事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	8
公共航空运输安全管理与应急处置	掌握航空公司安全管理的方法以及突发事件的应急处置流程, 培养学生具备突发事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	6
民用机场安全管理与应急处置	掌握机场安全管理的方法和典型事件应急处置的流程, 培养学生具备机场事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	6
空中交通服务安全管理与应急处置	掌握空中交通服务事件的应急处置流程, 培养学生具备相关事件的应急处置能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	8
航空安保管理与应急处置	掌握航空安保管理和相关典型事件的应急处置, 培养学生具备航空安保典型事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	4
人为因素与航空安全管理	掌握对机组、维修人员、空管、安检、地面指挥、机场配载、机场监护人员的工作职责的安全管理, 防止人为因素对航空安全的威胁。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	8
航空油料安全管理	掌握航空油料安全管理和相关典型事件的应急处置, 培养学生具备航空油料典型事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS 动画、案例分析	4
合计			48

课程名称	民航服务心理学	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航服务的概念; 2. 了解民航服务的社会知觉; 3. 掌握情绪情感与民航服务的关系; 4. 了解气质的分类以及对民航服务的影响; 5. 了解群体心理对民航服务工作的意义; 6. 掌握团队建设的心理机制; 7. 掌握人际交往与人际关系的区别与联系; 8. 掌握客我交往的含义与特点。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能应对旅客的心理变化; 2. 能具备良好的服务意识; 3. 能热情、主动地为旅客提供服务; 4. 能够调整自己的不良情绪; 5. 能处理服务过程中旅客的心理需求; 6. 能熟练使用航空服务中空中乘务、地面服务等各个岗位的服务规范; 7. 能具备团队精神; 8. 能处理好民航服务中的人际关系; 9. 能运用人际沟通技巧, 为旅客提供优质服务。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有认真细致的职业素质; 2. 具有较强的安全和服务意识; 3. 具有诚实守信、踏实严谨的工作作风; 4. 具有良好的创新精神和团队合作精神; 5. 具有较强的竞争意识和风险意识。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航服务心理学概述	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航服务相关基本概念、理论; 2. 了解沟通的基本过程方式和要素; 3. 了解心理学相关基本概念、理论; 4. 了解民航服务心理学相关基本概念、理论。 <p>能力目标:</p> <p>通过介绍民航服务心理学对民航服务人员的影响, 培养学生具有较强的民航安全和服务意识。</p>	多媒体 微课 云空间	4
民航服务中的自我意识与知觉过程	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解自我意识基本概念、理论; 2. 理解自我意识在个性成长中的作用; 3. 掌握发挥积极自我意识手段方法; 4. 了解知觉基本概念、理论; 5. 了解知觉理论在民航服务中的运用。 <p>能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握职业要求的正确自我意识与知觉过程; 2. 通过情景模拟、角色扮演, 提高学生的综合素质, 从而提高民航服务质量。 	多媒体 微课 云空间	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航服务中的情绪管理	知识目标: 1. 了解旅客情绪状态识别方法; 2. 理解多情境下快速情绪识别判断要点; 3. 纾解心理压力,推动职业能力提升方法。 能力目标: 1. 掌握服务人员及旅客情绪调控方法; 2. 掌握自我情绪保护方法; 3. 掌握快速实现旅客情绪调控手段。	多媒体 微课 云空间	6
民航服务中的人格差异	知识目标: 1. 了解需要基本概念、理论; 2. 掌握旅客基本需要、潜在需要、拓展需要分析方法; 3. 了解气质基本概念、理论; 4. 理解民航服务人员气质内涵分析方法; 5. 了解性格基本概念、理论; 6. 了解不同性格旅客服务特质。 能力目标: 1. 在日常中培养适合航空服务性格; 2. 掌握服务人员及旅客情绪调控方法; 3. 掌握自我情绪保护方法; 4. 掌握快速实现旅客情绪调控手段; 5. 在日常中培养航空服务人员气质; 6. 掌握如何提供超旅客期望值需要的服务。	多媒体 微课 云空间	8
态度与民航服务	知识目标: 1. 了解态度基本概念、理论; 2. 了解气质基本概念、理论; 3. 理解旅客态度形成与改变影响因素; 4. 了解不同态度旅客服务应对。 能力目标: 1. 使学生在日常中养成良好服务态度习惯; 2. 使学生掌握通过良好态度养成提供超旅客期望值需要的服务; 3. 使学生掌握态度日常养成方法手段。	多媒体 微课 云空间	8
民航服务中的人际关系与沟通	知识目标: 1. 了解人际关系构成因素; 2. 了解人际关系网络培养方式; 3. 掌握有效人际关系经营要素; 4. 了解人际沟通影响因素; 5. 掌握良好人际沟通技巧。 能力目标: 1. 使学生掌握良好人际沟通技巧; 2. 通过情景模拟、角色扮演,培养学生在民航工作岗位中所应具备的有效的服务技巧与沟通方法。	多媒体 微课 云空间	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航服务中的群体心理与社会影响	知识目标: 1. 了解群体心理影响因素; 2. 了解民航常见舆情类型与原因分析方法; 3. 了解社会影响因素分析方法。 能力目标: 1. 通过情景模拟、角色扮演,使学生掌握常见舆情的处理办法; 2. 通过情景模拟、角色扮演,使学生掌握群体心理调节方法。	多媒体 微课 云空间	8
合计			48

课程名称	民航旅客运输	建议学时	56
课程教学目标 知识目标 1. 理解民用航空的概念及内涵,理解民航运输的特点;了解我国民航业的发展历程; 2. 理解民航运输的基本概念;掌握航班、航线的定义及分类;理解民航运输生产指标; 3. 理解影响航班时刻表编制的因素;理解我国航线网的形式,掌握国内和国际航线的特点;掌握运输凭证的基本知识; 4. 理解民航旅客运价制定的原则;掌握民航旅客运价的构成; 5. 掌握不同旅客类型和服务等级的运输定价标准;掌握各种形式国内民航旅客运价的规定,了解民航旅客运价管理的原则、目标与依据。 6. 熟记旅客在登机前办理的手续项目,能说明民航计算机订座系统的组成和特点; 7. 掌握民航客运分销系统的组成;理解民航呼叫中心和常旅客计划的概念、基本功能; 8. 掌握收益管理的概念;掌握差别定价的定义与原理;理解国际航空运价制定的依据。 能力目标 1. 认识主要的民航组织和民航企业,能说出国内主要机场及其三字代码; 2. 掌握航班号编排的原则与规律;能够识别其所有信息;能处理简单的运价问题; 3. 值机工作的流程及工作内容,熟记航空公司对特殊旅客运输的一些基本规定; 4. 熟记逾重行李费的收取并会计算;能够正确收运行李; 5. 能熟练提取电子客票,识别电子客票的状态;能熟练应用订座指令建立、修改PNR; 6. 掌握座位优化控制的相关概念;掌握线三种销售策略的特点; 7. 能够判断国际航程类型;理解国际客票销售代号含义,能够判断国际客票销售代号。 素质目标 1. 爱岗敬业,具备“三敬”职业精神,“零无”职业素养; 2. 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 树立安全和服务意识; 4. 执行力强,富有团队精神。			

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航基础知识	知识目标: 1. 理解民用航空的概念及内涵,掌握民航运输的产业特殊性; 2. 了解国际民航组织的主要活动,了解中国民航局的主要职责; 3. 熟记航空公司的基本组织结构; 4. 了解世界三大航空公司联盟,掌握我国航空公司加入联盟情况。 能力(技能)目标: 1. 理解民航运输的特点; 2. 熟记国内三大航空集团公司和六大地方航空公司的两字代码; 3. 了解现役的民用航空器主要机型。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。	6
民航运输基础知识	知识目标: 1. 理解民航运输的基本概念; 2. 理解民航运输常见生产指标的表述方式; 3. 理解我国航线网的形式; 4. 掌握运输凭证的基本知识。 能力(技能)目标: 1. 掌握航班、航线的定义及分类; 2. 理解影响航班时刻表编制的因素;掌握航班号编排的原则与规律; 3. 掌握国内和国际航线的特点; 4. 熟记国内客票及国际客票的基本内容; 5. 掌握护照、签证的使用知识;理解有关国际运输的常识。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。	6
民航旅客运价认知	知识目标: 1. 理解民航旅客运价制定的原则; 2. 掌握不同旅客类型和服务等级的运输定价标准; 3. 掌握受理包机的程序和凭证; 4. 了解民航旅客运价管理的原则、目标与依据。 能力(技能)目标: 1. 掌握民航旅客运价的构成; 2. 掌握包机运输的种类及适用对象; 3. 掌握各种形式国内民航旅客运价的规定,能处理简单的运价问题; 4. 掌握儿童、婴儿旅客票价的计算方法。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
旅客运送服务	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟记旅客在登机前办理的手续项目,熟记值机工作的流程及工作内容; 2. 掌握民航特殊旅客的类型,理解重要旅客服务规定; 3. 熟悉民航特殊旅客的运输条件,证件检查的基本步骤和注意事项; 4. 熟悉人身检查的操作步骤并能实际操作;掌握开箱包检查的要求及注意事项; 5. 了解航班不正常的各种情况和因,熟记航班不正常时的责任及基本处理方法。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握安排座位应遵循的一般规则,了解值机中特殊情况的处理流程; 2. 熟记航空公司对特殊旅客运输的一些基本规定; 3. 掌握开箱包检查的要求及注意事项; 4. 区分误机、漏乘与错乘,并熟记其基本处理措施; 	<p>教学方法:</p> <p>情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。</p> <p>教学手段:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。 	10
行李运输服务	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握行李运输的基本要求,了解行李的种类与范围; 2. 了解收运行李的要求和注意事项,掌握行李标签和行李牌的使用方法; 3. 理解行李的声明价值的概念,了解声明价值行李的运输基本规定; 4. 熟记不能作为行李运输的物品; 5. 熟知不能托运或限制托运的物品,了解活体动物的运输规定; 6. 熟记少收行李与多收行李的基本处理方法,了解行李运输不正常情况时的基本处理程序。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟记逾重行李费的收取并会计算; 2. 熟知行李的保管和交付的基本要求和内容; 3. 掌握旅客行李声明价值附加费的计算方法; 4. 区分可以托运但不能随身携带的物品; 5. 熟记一般的行李运输不正常的问题的解决方法。 	<p>教学方法:</p> <p>情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。</p> <p>教学手段:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。 	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航客票实操	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解电子客票的发展历程和使用情况,理解电子客票的优缺点; 2. 了解电子客票相关的操作指令; 3. 理解客票变更、签转和退票的含义和相关规定; 4. 熟记旅客购票及登机的有效身份证件的种类; 5. 理解团体旅客的概念,了解团体旅客订座及购票的一般规定。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟练辨读电子客票行程单的栏目; 2. 掌握先付款后出票及先出票后付款的操作流程; 3. 掌握旅客退票时间的规定及退票费的计算方法; 4. 掌握团体旅客退票的规定及退票费的计算方法。 	<p>教学方法:</p> <p>情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。</p> <p>教学手段:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。 	6
民航客运渠道管理	<p>知识目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握民航客运销售渠道类型和各自优势; 2. 掌握民航客运分销系统的组成,掌握中航信 TravelSky 系统的功能和特点; 3. 掌握民航客运销售代理概念及性质,理解民航客运销售代理的作用; 4. 理解民航呼叫中心和常旅客计划的概念,掌握民航呼叫中心的基本功能。 <p>能力(技能)目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解民航客运销售结算系统(BSP)的功能; 2. 了解航空客运销售代理资格条件,熟记民航客运销售代理商类型; 3. 掌握常旅客计划的作用和功能,了解国内常旅客计划的实施。 	<p>教学方法:</p> <p>情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。</p> <p>教学手段:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用课程平台制作含有闯关试题的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。 	4

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航客运收益管理	知识目标: 1. 掌握收益管理的概念,了解收益管理的发展历程; 2. 掌握差别定价的定义与原理; 3. 掌握座位优化控制的相关概念,理解座位资源配置的方法,了解 EMSR 模型的原理; 4. 掌握超售的相关概念,理解超售的基本原理; 5. 掌握旅客 No-show 的原因,了解超售的收益及风险。 能力(技能)目标: 1. 理解适合实施收益管理的行业特征。 2. 理解差别定价的限制条件; 3. 理解需求的价格弹性对票价折扣的影响,理解旅客流动比率对票价折扣的影响; 4. 理解考虑 DB 成本与不考虑 DB 成本的二种超售模型。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作含有闯关题目的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。	4
国际航空运价管理	知识目标: 1. 掌握国际航程的分类,能够判断国际航程类型; 2. 理解国际航空运价制定的依据; 3. 掌握公布直达运价和指定航程的计算方法,掌握中间较高检查与单程检查的关系; 4. 理解里程制的相关概念和原则。 能力(技能)目标: 1. 理解国际客票销售代号含义,能够准确判断国际客票销售代号; 2. 掌握国际航空旅客运价的种类; 3. 掌握公布直达运价和指定航程的计算方法; 4. 了解中间较高点规则,掌握中间较高检查与单程检查的关系。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论、启发引导等。 教学手段: 1. 利用课程平台制作含有闯关题目的微课视频,了解学生预习情况调整课堂教学方案; 2. 利用抢答游戏激发学生学习兴趣,进入课堂学习状态; 3. 利用课程平台投票功能、直播功能、测试功能,了解学生本次课的学习效果,调整教学重难点; 4. 通过平台数据分析,了解学生作业完成情况,调整教学任务。	4
合计			56

【教学进程安排】

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
通用能力模块	1	军事训练及入学教育	B	78	12	66	4.5		√	3周	-	-	-	-	-
	2	形势与政策	A	16	16		1		√	2/4	2/4	2/4	2/4	-	-
	3	思想道德修养与法律基础	A	64	64		4		√	2/32	2/32	-	-	-	-
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	64	64		4		√	-	-	2/32	2/32	-	-
	5	大学体育	C	56		56	3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-
	6	职业体能	C	64		64	4		√	-	-	2/32	2/32		
	7	大学英语	A	96	96		6	√		4/48	4/48	-	-	-	-
	8	大学语文	A	56	56		3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-
	9	计算机应用基础	B	48	12	36	3		√	-	4	-	-	-	-
	10	大学生职业生涯规划	B	16	10	6	1		√	2	-	-	-	-	-
	11	大学生创新创业理论与实践	B	32	20	12	2		√	-	2	-	-	-	-
	12	毕业生就业指导	B	16	10	6	1		√	-	-	-	2	-	-
	13	心理卫生与健康	A	16	16		1		√	-	2	-	-	-	-
	14	国防教育	A	24	24		1.5		√	2					-
	15	德育实践(劳动教育)	C	78		78	4.5		√	-	1周	1周	1周	-	-
通用模块合计				724	400	324	44.5								
专专业基本能力模块	16	民航基础	A	48	48		3	√		4	-	-	-	-	-
	17	管理学基础	A	48	48		3	√		4					
	18	中外民俗	A	40	40		2.5		√	4	-	-	-	-	-
	19	普通话训练	C	26		26	1.5		√	1周	-	-	-	-	-
	20	形体训练	B	64	32	32	4		√		2/32	2/32	-	-	-
	21	职业形象设计	B	40	20	20	2.5	√		-	4	-	-	-	-
	22	民航服务礼仪	B	48	24	24	3		√	-	4	-	-	-	-
	23	民航法规与实务	B	40	20	20	2.5	√		-	4	-	-	-	-
	24	职业拓展训练	C	26		26	1.5		√	-	1周	-	-	-	-
	25	航空运输地理	B	48	24	24	3		√	-	-	4		-	-
	26	民航服务心理学	B	48	24	24	3	√		-	-	4	-	-	-
	27	民航专业英语	A	64	64		4	√		-	-	2/32	2/32	-	-
	28	礼仪强化训练	C	26		26	1.5		√	-	-	1周	-	-	-
	29	职业形象塑造强化训练	C	78		78	4.5		√	-	-	1周	1周	1周	-
专业基本模块合计				644	344	300	39.5								

(续表)

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
职业岗位能力模块	30	民航旅客运输	B	56	30	26	3.5	√		-	-	4	-	-	-
	31	安检基础	B	56	30	26	3.5		√	-	-	4	-	-	-
	32	客票销售实训	C	26		26	1.5		√	-	-	1周	-	-	-
	33	飞行区维护与保障	B	48	28	20	3		√	-	-	-	4		-
	34	航空卫生保健与急救	B	48	24	24	3		√	-	-	-	4	-	-
	35	民航危险品运输	B	56	20	36	3.5	√		-	-	-	4	-	-
	36	民航服务沟通技巧	B	48	28	20	3		√	-	-	-	4	-	-
	37	机场运营管理	B	48	28	20	3	√		-	-	-	4	-	-
	38	值机实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	1周	-	-
	39	民航配载与平衡	B	56	30	26	3.5		√	-	-	-	-	4	-
	40	航空安全管理	B	48	30	18	3	√		-	-	-	-	4	-
	41	民航货物运输	B	56	30	26	3.5		√	-	-	-	-	4	-
	42	民航市场营销	B	56	30	26	3.5	√		-	-	-	-	4	-
	43	综合实训	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	44	毕业设计	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
45	毕业实习	C	416		416	24		√	-	-	-	-	-	16周	
岗位导向模块合计				1200	308	892	72								
拓展能力模块	须选3门	人文素质选修	A	72	72		4.5		√	-	-	2	2	2	-
	须选2门	民航客源国概况	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		候机楼现场应急处置	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		机场贵宾接待	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
		民航餐饮服务	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
	民航会计结算	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-	
拓展能力模块合计				120	120		7.5								
合计				2688	1172	1516	163.5			24	24	24	23	20	
理论教学学时与实践教学学时比例				1: 1.3											

【教学基本条件和教学建议】

一、专业教学团队

专业教学团队由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成。

专业带头人在机场运行专业领域内应有一定的知名度，具有较强的新技术、新设备、

新标准等专业能力，并能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，主持完成并负责实施专业人才培养方案，负责协调各课程间衔接和课程建设。骨干教师具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力。兼职教师由既有一定理论水平又有丰富实践经验的管理人员担任。

二、教学设施

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，配备民航服务实训中心、安检实训室、安全急救实训室、民航信息实训室等多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。

根据区域经济特点，依托行业协会的资源优势，建立一定数量的紧密型民航合作企业，实现学生实训、顶岗实习、毕业设计、就业及校企合作、科研项目开发、教师技能培训、教师下厂锻炼等多项合作与交流。同时，拓展大量可接收学生顶岗实习的民航合作企业，确保学生有半年以上的专业顶岗实习时间。

三、教学资源

1. 用现代信息技术开发多媒体课件，通过世界大学城等教育平台，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 积极利用开展校企合作自编教材、电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

3. 教材与参考书目：重点使用国家规划教材和高等教育、清华大学、国防工业、中国民航、化工等一级出版社的专业教材等。

四、课程考核

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	A类： 纯理论课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块测试(20%)	期末考试(60%)	口试、闭卷笔试、开卷笔试
2	B类： 理实一体课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块测试(40%)	期末考试(40%)	口试、开卷笔试、技能测试
3	C类： 纯实践课程	课堂表现(20%)+项目测验(80%)		技能测试

五、毕业条件

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得学分，学生体质健康测试综合成绩达 50 分以上，按学院规定到实习单位完成毕业实习任务，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

【继续专业学习深造建议】

本专业毕业生继续学习主要有两种途径：一是参加专升本，二是参加自学考试。其专业面向有：旅游管理、人力资源管理等。

执笔人：刘红梅

审核人：郑越

指导专家：雷凯

民航安全技术管理专业人才培养方案

【专业名称 / 代码】

民航安全技术管理 /600406

【教育类型】

高等职业教育

【入学要求】

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

【学制及学历】

全日制三年 / 专科

【培养目标与规格】

一、人才培养目标

本专业主要面向民用机场、通航机场及航空公司的生产、服务、建设与管理第一线，培养具有本专业基础理论知识，一定的分析问题、解决问题能力，民航安全技术检查、航空安全保卫、航空安全管理能力，从事民航安检、候机隔离区安全监控、机场现场指挥中心安全监护等工作，适应现代航空产业发展要求，德、智、体、美全面发展的、具有较高人文素养，较强工匠精神、创新精神和创业意识的技术技能人才。

二、人才培养规格

1. 知识要求

- (1) 掌握民航安全管理工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；
- (2) 熟练掌握旅客证件检查、人身检查及行李检查等相关知识；

- (3) 熟练掌握候机隔离区安全监控及民用航空器监护的知识；
- (4) 掌握行业有关法规及国际规范的知识；
- (5) 掌握国内航班、航线等民航基础知识；
- (6) 掌握民航旅客及货物运输的相关知识；
- (7) 掌握民航安全检查服务职业道德规范和礼仪常识。

2. 能力要求

- (1) 具备民航安全检查服务岗位应有的英语听、说、读、写能力和计算机应用能力；
- (2) 具备民航安全检查的能力和突发事件的处置能力；
- (3) 具备航空安全保卫能力；
- (4) 具备航空安全管理能力；
- (5) 具备较强沟通协调能力及团队合作能力。

3. 素质要求

- (1) 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神；
- (2) 具备“零差错、无缺陷”的职业素养；
- (3) 具有较强的安全防范意识；
- (4) 具有较高的民航服务意识；
- (5) 具有团队精神和创新意识。

【职业面向及职业能力要求】

一、职业面向

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
初级安检员	一年	中高级安检员	四、五年
隔离区监护员	一年	隔离区监护班组长	三至五年
飞机监护员	一年	飞机监护班组长	三至五年

二、岗位职业能力

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
1	民航安检岗位	依据民航安检法规，对旅客正确实施证件检查、人身检查和物品检查；对民用航空器实施监护、对候机隔离区进行监护。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有识别有效乘机证件的能力； 2. 具备人身检查、物品检查的能力； 3. 具备操作安检仪器设备的能力。

(续表)

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
2	候机隔离区安全监控岗位	国际国内值机大厅巡视、候机楼秩序维护和控制区道口围界监管。	1. 具有安全检查专业能力； 2. 具有突发事件处置能力； 3. 具有处理危险物品的能力。
3	机场现场指挥中心安全监护岗位	停机坪场面纠察等重要任务和机场各大单位和国际、国内航班飞机及飞行的安全与保障；飞机的看守。	1. 具有安全检查专业能力； 2. 具有对场面异常状况的识别能力； 3. 具有突发事件处置能力。

【职业资格证书】

一、通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
全国大学英语等级证	教育部考试中心	四级及以上	鼓励取证
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	

二、职业资格证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
民航安检员资格证书	民航中南局	五级	鼓励取证
国内客运销售代理人资格证书	中国航空运输协会	初级	
国内货运销售代理人资格证书	中国航空运输协会	初级	

【课程体系与核心课程】

一、课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、大学英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	信息手段运用能力	计算机基础
	学习能力	所有课程
专业基本能力	职业礼仪素养	民航服务礼仪、职业与社交礼仪
	沟通与表达能力	普通话语音与训练、民航服务心理学、管理沟通
岗位能力	民航安全技术检查能力	安检实务、机场人身检查、机场开箱包检查实训、安检综合实训、民航机场地面服务
	民航安全管理能力	航空安全管理、民航法规与实务、机场运营管理
	隔离区安全监控能力	机场安全防范技术、安全人机工程
	安全监护能力	机场危险品与爆炸物安全处置、恐怖主义与民航安全
拓展能力	民航企业管理能力	人力资源管理、财务基础
	艺术鉴赏能力	音乐鉴赏、舞蹈鉴赏

二、核心课程简介

课程名称	航空安全管理	建议学时	40
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握民航安全的概念； 2. 掌握民航安全管理的基本理论； 3. 了解民航安全管理体系的构成和特点； 4. 掌握民航应急管理机制以及应急预案体系的构成； 5. 掌握航空公司各方面安全管理的特点及方法； 6. 掌握航空公司各种突发事件的处置方法及程序； 7. 了解机场运行管理的各个系统以及各系统的功能； 8. 掌握机场中各种安全管理的特点和方法； 9. 掌握机场典型事件的应急处置流程和操作规范； 10. 掌握民航空中交通服务的安全管理以及民航空中交通服务应急处置的流程及办法； 11. 了解航空安保法律法规体系、航空安保管理以及航空安保应急处置的流程及规范； 12. 了解航空油料安全管理的方法以及典型突发事件的应急处置流程。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握民航应急管理的技能和方法； 2. 具备航空公司安全管理的能力； 3. 具备航空公司突发事件应急处置的能力； 4. 能对机场的典型区域以及典型事件进行安全管理； 5. 具备机场典型事件应急处置的能力； 			

(续表)

课程名称	航空安全管理	建议学时	40
6. 具备空中交通服务突发事件的应急处置能力; 7. 要有正确民航安全理念和安全第一的思想。 素质目标 1. 具备正确的民航安全理念; 2. 具有积极的人生态度和责任感,具有较强的社会适应能力和心理承受能力; 3. 具有较强的口头语书面表达能力、良好的沟通协调能力,以及团队合作能力; 4. 具有较强的服务理念和服务意识; 5. 具有良好的工作习惯和心态; 6. 具有对企业忠诚、对旅客诚信、对同事合作的职业态度; 7. 能够综合运用民航安全管理知识去分析、解答工作过程中的各种问题,具有一定的创新能力和向高层次发展的能力。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航安全管理概述	掌握民航安全管理的概念,基本理论和管理体系,培养学生具有正确的民航安全理念。	数字化考勤、世界大学城教学平台、课件、案例分析	4
民航应急管理	掌握航空公司安全管理的方法以及突发事件的应急处置流程,培养学生具备突发事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	6
公共航空运输安全管理与应急处置	掌握航空公司安全管理的方法以及突发事件的应急处置流程,培养学生具备突发事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	8
民用机场安全管理与应急处置	掌握机场安全管理的方法和典型事件应急处置的流程,培养学生具备机场事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	8
空中交通服务安全管理与应急处置	掌握空中交通服务事件的应急处置流程,培养学生具备相关事件的应急处置能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	6
航空安保管理与应急处置	掌握航空安保管理和相关典型事件的应急处置,培养学生具备航空安保典型事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	4
航空油料安全管理	掌握航空油料安全管理和相关典型事件的应急处置,培养学生具备航空油料典型事件应急处置的能力。	数字化考勤、课件、相关教学视频、FALS动画、案例分析	4
合计			40

课程名称	民航危险品运输	建议学时	56
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解危险品航空运输的相关法律法规; 2. 掌握危险品的分类及性质相关知识; 3. 掌握危险品的限制识别知识; 4. 掌握危险品的包装要求及相关知识; 5. 掌握危险品航空运输的标志标签及相关运输文件; 6. 认识放射性物质; 7. 掌握危险品航空运输事故的处理知识。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉危险品航空运输的相关法律法规; 2. 掌握各类危险品的性质, 能识别各类危险品的图示; 3. 掌握危险品的限制识别技能; 4. 掌握危险品的包装方法及检查; 5. 能识别、制作和贴挂危险品包装的各种标记和标签; 6. 能理解放射性物质的识别、包装、标记和标签; 能了解放射性物质的运输文件; 7. 掌握危险品运输事故处理方法。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 树立社会主义核心价值观; 2. 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 爱岗敬业, 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神, “零差错、无缺陷”的职业素养; 4. 安全防范意识强, 且具有较高的服务意识; 5. 执行力强, 富有团队精神和创新意识。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
危险品概述	了解危险品的定义; 掌握危险品运输的法律、法规; 理解危险品运输托运人和运营人的责任。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学 多媒体辅助教学	4
危险品的分类及其性质	掌握危险品的九大分类; 熟悉各类别的基本性质; 能识别各类危险品的图示。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学 多媒体辅助教学	8
危险品的限制识别	了解禁止运输的危险品和隐含危险品; 熟悉危险品的限制数量和例外数量; 能知晓旅客和机组人员能携带的危险品; 能使用民用航空危险品“品名表”。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学 多媒体辅助教学	14
危险品的包装	掌握危险品包装的类型和基本要求; 能对危险品包装进行检查。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学 多媒体辅助教学	6

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
危险品包装的标记和标签、运输文件	掌握危险品的标记和标签;掌握合成包装的标记标签;能对危险品包装的各种标记和标签进行识别。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	10
认识放射性物质	掌握放射性物质基础知识;掌握放射性物质的识别、包装、标记和标签;能正确理解放射性物质的识别、包装、标记和标签的意思。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	6
危险品的操作	掌握危险品操作的基本原则;理解危险品的收运、储存、装载、信息提供和报告;能进行危险品运输操作。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	4
危险品事故处理	掌握危险品事故的应急响应规定;能处理危险品事故。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	4
			56

课程名称	民航机场地面服务	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解我国民航业的行业架构,理解地勤服务的概念,理解民航地勤企业之间的相互关系; 2. 了解国内外主要航空公司基本情况; 3. 理解旅客订座记录(PNR)的含义,了解PNR的组成; 4. 了解机场的客流特征和往返机场的主要交通方式的利弊,了解进出机场的地面交通服务应该达到的质量标准; 5. 掌握旅客购票证件和客票使用方面的规则; 6. 了解值机岗位工作流程,理解值机服务的时间规定,了解值机服务柜台的种类; 7. 掌握办理旅客乘机手续的整个步骤及其要求,明确值机服务人员岗位职责和应该达到的服务质量; 8. 熟悉我国民航关于行李运输的有关规定,掌握行李收运的流程; 9. 熟悉民航安检的规章制度,熟悉有效证件的种类,了解人身检查的岗位设置与职责; 10. 掌握特殊旅客的定义、范围,了解各类特殊旅客的收运程序; 11. 了解海关的职责范围,了解边防检查的内容和程序; 12. 熟悉国内、国际出港航班的流程,熟悉国内、国际进港航班流程。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能建立旅客订座记录(PNR); 2. 能识别有效乘机证件、有效机场控制区通行证件; 3. 能办理旅客乘机手续; 			

(续表)

课程名称	民航机场地面服务	建议学时	48
4. 能正确收运行李; 5. 能识别危险品、违禁品的国际通用标识; 6. 能受理特殊。旅客运输; 7. 能受理旅客运输不正常服务; 8. 能受理航班运输不正常服务。 素质目标 1. 能够准确地用图样、文字、语言等清楚的表达地面服务各岗位工作流程; 2. 培养具有理解分析、处理服务过程中出现问题的能力; 3. 培养具有严谨、认真、细致的工作作风, 诚实、守信、善于沟通、富有爱心和团队合作的品质; 4. 培养具有较强的安全和服务意识, 良好的心理素质、职业道德与职业操守。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民用航空概述	知识目标: 1. 世界及中国民用航空发展历史; 2. 民用航空的定义和分类。 能力目标: 理解民航体系构成。	多媒体 微课 云空间	2
机场系统	知识目标: 1. 机场系统的组成; 2. 飞行区的组成及功能; 3. 机场的分类和等级划分。 能力目标: 能理解按不同标准机场的分类和等级划分。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
航站楼管理及流程	知识目标: 1. 航站楼功能设施及布局; 2. 航站楼旅客服务流程。 能力(技能)目标: 能掌握国内国际出港、国内国际进港、旅客中转的服务流程。	多媒体 微课 云空间 翻转课	2
通用服务	知识目标: 1. 进出机场地面交通方式; 2. 候机楼问询服务; 3. 候机楼广播服务用语的规范; 4. 民航公共信息图形标志服务。 能力目标: 1. 能识别民航公共信息图形标志; 2. 能熟练运用标准候机楼广播用语进行广播。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
通用服务	知识目标: 1. 进出机场地面交通方式; 2. 候机楼问询服务; 3. 候机楼广播服务用语的规范; 4. 民航公共信息图形标志服务。 能力目标: 1. 能识别民航公共信息图形标志; 2. 能熟练运用标准候机楼广播用语进行广播。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	8

(续表)

教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
值机与行李服务	知识目标： 1. 值机服务基础与要求； 2. 行李运输规则； 3. 行李不正常运输情况的处理程序； 4. 值机服务的质量标准。 能力目标： 1. 能为旅客办理乘机手续，安排座位、换发登机牌、收运行李等； 2. 能应用相关规定处理办理乘机手续过程中出现的运输不正常等问题。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	10
安检服务	知识目标： 1. 安检工作机构和应知规定； 2. 安检工作任务及流程； 3. 有效证件的种类； 4. 物品检查的范围和禁止携带的物品种类； 5. 人身检查的要领和方法。 能力目标： 1. 能识别有效的身份证件； 2. 能判别行李物品并正确处置； 3. 能实施人身检查。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	6
联检服务	知识目标： 1. 掌握海关对出入境物品的相关规定； 2. 卫生检疫的检疫程序及处理规定； 3. 边防检查的内容和程序。 能力目标： 1. 能识别护照和签证； 2. 能判别海关监管物品。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	2
特殊旅客服务	知识目标： 1. 特殊旅客的定义、范围； 2. 各类特殊旅客的收运程序。 能力目标： 1. 能判断特殊旅客类型； 2. 能准确接收不同类型特殊旅客。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
不正常运输服务	知识目标： 1. 旅客运输不正常服务的种类； 2. 航班不正常的种类； 3. 误机、漏乘、错乘的差别。 能力目标： 1. 能使用登机航显、广播等通知登机、准备过站登机牌等； 2. 能处理各种情况下航班不正常服务。	多媒体 微课 云空间 翻转课堂	4
合计			48

课程名称	民航服务心理学	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航服务的概念； 2. 了解民航服务的社会知觉； 3. 掌握情绪情感与民航服务的关系； 4. 了解气质的分类以及对民航服务的影响； 5. 了解群体心理对民航服务工作的意义； 6. 掌握团队建设的心理机制； 7. 掌握人际交往与人际关系的区别与联系； 8. 掌握客我交往的含义与特点。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能应对旅客的心理变化； 2. 能具备良好的服务意识； 3. 能热情、主动地为旅客提供服务； 4. 能够调整自己的不良情绪； 5. 能处理服务过程中旅客的心理需求； 6. 能熟练使用航空服务中空中乘务、地面服务等各个岗位的服务规范； 7. 能具备团队精神； 8. 能处理好民航服务中的人际关系； 9. 能运用人际沟通技巧，为旅客提供优质服务。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有认真细致的职业素质； 2. 具有较强的安全和服务意识； 3. 具有诚实守信、踏实严谨的工作作风； 4. 具有良好的创新精神和团队合作精神； 5. 具有较强的竞争意识和风险意识。 			
教学内容（模块、任务或情境）	教学目标（知识掌握、技能培养等）	教学方法与手段（信息化）	学时分配
民航服务心理学概述	<p>知识目标：</p> <p>了解民航服务相关基本概念、理论；</p> <p>了解沟通的基本过程方式和要素；</p> <p>了解心理学相关基本概念、理论。</p> <p>了解民航服务心理学相关基本概念、理论。</p> <p>能力目标：</p> <p>通过介绍民航服务心理学对民航服务人员的影响，培养学生具有较强的民航安全和服务意识。</p>	多媒体 微课 云空间	6
民航服务中的自我意识与知觉过程	<p>知识目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解自我意识基本概念、理论； 2. 理解自我意识在个性成长中的作用； 3. 掌握发挥积极自我意识手段方法； 4. 了解知觉基本概念、理论； 5. 了解知觉理论在民航服务中的运用。 <p>能力目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握职业要求的正确自我意识与知觉过程； 2. 通过情景模拟、角色扮演，提高学生的综合素质，从而提高民航服务质量。 	多媒体 微课 云空间	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航服务中的情绪管理	知识目标: 1. 了解旅客情绪状态识别方法; 2. 理解多情境下快速情绪识别判断要点; 3. 纾解心理压力, 推动职业能力提升方法。 能力目标: 1. 掌握服务人员及旅客情绪调控方法 2. 掌握自我情绪保护方法; 3. 掌握快速实现旅客情绪调控手段。	多媒体 微课 云空间	6
民航服务中的人格差异	知识目标: 1. 了解需要基本概念、理论; 2. 掌握旅客基本需要、潜在需要、拓展需要分析方法; 3. 了解气质基本概念、理论; 4. 理解民航服务人员气质内涵分析方法; 5. 了解性格基本概念、理论; 6. 了解不同性格旅客服务特质。 能力目标: 1. 在日常中培养适合航空服务性格; 2. 掌握服务人员及旅客情绪调控方法; 3. 掌握自我情绪保护方法; 4. 掌握快速实现旅客情绪调控手段; 5. 在日常中培养航空服务人员气质; 6. 掌握如何提供超旅客期望值需要的服务。	多媒体 微课 云空间	8
态度与民航服务	知识目标: 1. 了解态度基本概念、理论; 2. 了解气质基本概念、理论; 3. 理解旅客态度形成与改变影响因素; 4. 了解不同态度旅客服务应对。 能力目标: 1. 使学生在日常中养成良好服务态度习惯; 2. 使学生掌握通过良好态度养成提供超旅客期望值需要的服务; 3. 使学生掌握态度日常养成方法手段。	多媒体 微课 云空间	6
民航服务中的人际关系与沟通	知识目标: 了解人际关系构成因素; 了解人际关系网络培养方式; 掌握有效人际关系经营要素; 了解人际沟通影响因素; 掌握良好人际沟通技巧。 能力目标: 使学生掌握良好人际沟通技巧; 2. 通过情景模拟、角色扮演, 培养学生在民航工作岗位中所应具备的有效的服务技巧与沟通方法。	多媒体 微课 云空间	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航服务中的群体心理与社会影响	知识目标: 1. 了解群体心理影响因素; 2. 了解民航常见舆情类型与原因分析方法; 3. 了解社会影响因素分析方法。 能力目标: 1. 通过情景模拟、角色扮演,使学生掌握常见舆情的处理办法; 2. 通过情景模拟、角色扮演,使学生掌握群体心理调节方法。	多媒体 微课 云空间	6
合计			48

课程名称	民航服务心理学	建议学时	48
课程教学目标 知识目标 1. 了解民用航空系统和机场系统; 2. 掌握机场容量管理的基本内容; 3. 了解机场航站区的运营知识; 4. 了解机场货运管理基础知识; 5. 掌握机场安检与联检的流程; 6. 掌握出入机场地面交通系统构成; 7. 了解机场管理模式与服务质量控制; 8. 掌握机场环保与公共关系活动; 9. 掌握机场竞争与营销知识。 能力目标 1. 能够识别民用航空系统和机场系统; 2. 掌握机场航站区的布局; 3. 能够描述机场安检与联检的流程; 4. 能够描述出入机场地面交通系统构成; 5. 能够策划机场环保与公共关系活动; 6. 能够策划机场营销方案。 素质目标 1. 具备较高的政治思想觉悟,良好的行为规范和较高的职业素养; 2. 具备较强的沟通能力,能够恰当的为旅客、航空公司及货主提供服务; 3. 具备良好的心理承受能力,能应对紧急情况; 4. 具备良好的团体意识和团队协作精神。			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民用航空系统	掌握民用航空的定义、分类;掌握民用航空系统的组成;能善于应用所学知识解决基础问题。	教学方法: 案例法、情景法、讨论法等 教学手段: 网络信息化教学	2

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
机场系统	掌握机场系统的构成;掌握跑道的的基本参数;能分析机场净空区存在的意义;能利用跑道各参数解决实际问题。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场容量管理	能进行机场容量的简单计算;能对飞机延误进行大概的估算;掌握描述机场高峰的方法;能对航班安排的影响因素进行分析;能对 IATA 的航班安排政策进行解读。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	6
机场航站区的运营	能对航站区的规划进行分析;能对航站楼的设计布局进行解读;能对航站楼的旅客流程和组织原则进行分析;能对航站楼机坪的设计布局进行解读。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	6
机场货运经营	能分析理解现有的货运市场;能对机场货运站的功能、规模水平和流程进行分析;能理解现代机场货运设施的简单构成。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场安检与联检	能掌握机场安检工作的主要规定;能明确安检工作的任务和流程;能掌握其他联检工作的主要内容。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
出入机场地面交通系统	能列出出入机场交通系统的主要问题;能按一定的原则方法确定出入机场地面的交通方式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	2
机场的成本与收入	掌握机场成本的内容及分类;掌握机场收入的来源及分类;能识别机场成本和机场收入的航空性和非航空性;能分析我国机场收入的现状。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场融资	掌握国内机场采用的几种典型融资方式;掌握目前机场的投资主体构成;能分析我国机场融资存在的问题;能识别各种融资方式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场管理模式	能区分不同类型的机场管理模式;能分析机场民营化的原因和发展趋势;	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场服务质量	能用简单的方法对机场服务质量进行测度;能对机场延误与机场质量管理的关系进行分析。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场特许经营	掌握机场特许经营的定义及分类;能理解机场特许经营的实施模式。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2
机场环保与机场公共关系	能理解环境保护对机场发展的意义;能理解公共关系对机场发展的意义。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	2

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
机场竞争	能掌握机场航空业务和非航空业务的垄断与竞争特征;能理解航空业务和非航空业务的互动关系;能理解航空业务的竞争方式;能列举非航空业务竞争力提升的主要策略。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
机场营销	掌握机场营销的对象、目的及特点;能分析目前机场营销采取的策略及其利弊;能理解机场营销的意义。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学	4
合计			48

【教学进程安排】

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配						
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年		
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周	
通用能力模块	1	军事训练及入学教育	B	78	12	66	4.5	√		3周	-	-	-	-	-	
	2	形势与政策	A	16	16		1	√		2/4	2/4	2/4	2/4	-	-	
	3	思想道德修养与法律基础	A	64	64		4	√		2/32	2/32	-	-	-	-	
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	64	64		4	√		-	-	2/32	2/32	-	-	
	5	大学体育	C	56		56	3.5	√		2/24	2/32	-	-	-	-	
	6	职业体能	C	64		64	4	√		-	-	2/32	2/32	-	-	
	7	大学英语	A	96	96		6	√		4/48	4/48	-	-	-	-	
	8	大学语文	A	56	56		3.5	√		2/24	2/32	-	-	-	-	
	9	计算机应用基础	B	48	12	36	3	√		-	4	-	-	-	-	
	10	大学生职业生涯规划	B	16	10	6	1	√		2	-	-	-	-	-	
	11	大学生创新创业理论与实践	B	32	20	12	2	√		-	2	-	-	-	-	
	12	毕业生就业指导	B	16	10	6	1	√		-	-	-	2	-	-	
	13	心理卫生与健康	A	16	16		1	√		-	2	-	-	-	-	
	14	国防教育	A	24	24		1.5	√		2	-	-	-	-	-	
	15	德育实践(劳动教育)	C	78		78	4.5	√		-	1周	1周	1周	-	-	
	通用模块合计				724	400	324	44.5								
	16	管理学基础	A	48	48		3	√		4	-	-	-	-	-	
	17	民航基础	A	48	48		3	√		4	-	-	-	-	-	
	18	职业与社交礼仪	B	40	20	20	2.5	√		4	-	-	-	-	-	
	19	普通话训练	C	26		26	1.5	√		1周	-	-	-	-	-	
	20	民航服务礼仪	B	40	24	16	2.5	√		-	4	-	-	-	-	
	21	民航法规与实务	A	40	40		2.5	√		-	4	-	-	-	-	
22	民航服务沟通技巧	B	48	28	20	3	√		-	4	-	-	-	-		

(续表)

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
	23	机场运营管理	B	48	32	16	3		√	-	4	-	-	-	-
	24	民航旅客运输	B	56	30	26	3.5	√		-	-	4	-	-	-
	25	民航服务心理学	B	48	32	16	3		√	-	-	4	-	-	-
	26	管理沟通	B	40	20	20	2.5		√	-	-	4	-	-	-
	27	中外民俗	A	40	40		2.5	√		-	-	4	-	-	-
	28	职业形象设计	B	40	20	20	2.5		√	-	-	4	-	-	-
	29	民航专业英语	A	64	64		4	√		-	-	2/32	2/32	-	-
	30	航空运输地理	B	40	20	20	2.5	√		-	-	-	4	-	-
	31	人为因素	B	40	24	16	2.5		√	-	-	-	4	-	-
	专业基本模块合计			706	490	216	44								
	32	安检实务	B	64	20	44	4		√	-	-	4	-	-	-
	33	民航危险品运输	B	56	20	36	3.5		√	-	-	-	4	-	-
	34	机场危险品与爆炸物安全处置	B	48	24	24	3	√		-	-	-	4	-	-
	35	航空货物安全检查	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	4	-	-
	36	机场证件检查实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	1周	-	-
	37	机场人身检查实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	1周	-	-
	38	机场开箱(包)检查实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	1周	-	-
	39	恐怖主义与民航安全	B	40	20	20	2.5		√	-	-	-	-	4	-
	40	航空安全保卫	B	40	20	20	2.5	√		-	-	-	-	4	-
	41	航空安全管理	B	48	28	20	3	√		-	-	-	-	4	-
	42	安全人机工程	B	48	28	20	3		√	-	-	-	-	4	-
	43	机场安全防范技术	B	48	28	20	3		√	-	-	-	-	4	-
	44	安检综合实训	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	45	专业技能强化训练	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	46	毕业设计	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
	47	毕业实习	C	416		416	24		√	-	-	-	-	-	16周
	岗位导向模块合计			1134	208	926	67.5								
拓展能力模块	须选3门	人文素质选修	A	72	72		4.5		√	-	-	2	2	2	-
	须选2门	安检案例分析	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		人力资源管理	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		民航客户关系管理	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
		民航市场营销	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
拓展能力模块合计			120	120		7.5									
合计			2684	1218	1466	163.5				24	23	24	24	22	
理论教学学时与实践教学学时比例			1: 1.2												

【教学基本条件和教学建议】

一、专业教学团队

专业教学团队可由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成。

专业带头人在民航安全技术管理专业领域内应有一定的知名度，具有较强专业能力，并能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，主持完成并负责实施专业人才培养方案、协调各课程间衔接和课程建设。骨干教师具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力和技术研发能力。兼职教师由既有一定理论水平又有丰富实践经验的民航企业高水平专业技术人员担任。

二、教学设施

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，配备安检实训室、航空服务实训中心等多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。

根据区域经济特点，依托行业协会和“校友会”的资源优势，建立一定数量的紧密型合作企业，完善管理运行机制，提高其运行效率，实现学生实训、顶岗实习、毕业设计、就业及校企合作开发科研项目、企业员工技术培训、教师下厂锻炼等功能。同时，发展大量可接收学生顶岗实习的合作企业，供学生全面开展顶岗实习，确保每个学生有半年以上的顶岗实习时间。

三、教学资源

1. 用现代信息技术开发多媒体课件，通过世界大学城等教育平台，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 积极利用开展校企合作自编教材、电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

3. 教材与参考书目：重点使用国家规划教材和高等教育、清华大学、国防工业、中国民航、化工等一级出版社的专业教材等。

四、课程考核

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	A类： 纯理论课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块测试(20%)	期末考试(60%)	口试、闭卷笔试、开卷笔试
2	B类： 理实一体课程	作业(10%)+课堂表现(10%)+模块测试(40%)	期末考试(40%)	口试、开卷笔试、技能测试
3	C类： 纯实践课程	课堂表现(20%)+项目测验(80%)		技能测试

五、毕业条件

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得学分，学生体质健康测试综合成绩达50分以上，按学院规定到实习单位完成毕业实习任务，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

【继续专业学习深造建议】

本专业毕业生继续学习主要有两种途径：一是参加专升本，二是参加自学考试。其专业面向有：旅游管理、人力资源管理。

执笔人：钟科

审核人：郑越

指导专家：刘义

民航运输专业人才培养方案

【专业名称 / 代码】

民航运输 /600401

【教育类型】

高等职业教育

【入学要求】

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

【学制及学历】

全日制三年 / 专科

【培养目标与规格】

一、人才培养目标

本专业主要面向民用机场、通航机场、航空公司货运以及相关航空货运代理公司的生产、服务、建设与管理第一线，培养具有本专业基础理论知识，一定的分析问题、解决问题能力，具有航空货物揽货、收运、交付、储存、配载、报关等专业能力，从事航空货运的进出港操作、货运配载、货运产品销售和报关等工作能力，适应现代航空产业发展要求，德、智、体、美全面发展的、具有较高人文素养，较强工匠精神、创新精神和创业意识的技术技能人才。

二、人才培养规格

1. 知识要求

- (1) 了解民航基本概况；
- (2) 了解飞机基本机构、国内外主要航空港概况、航线分布等知识；

(3) 掌握民航运输规范流程，主要包括：市场销售、制单、运价、吨控、配载、平衡、短驳、查询、中转、货物安检、破损货物的理赔以及电报处理等专业知识；

(4) 掌握普货和特种货物运输的操作流程；

(5) 掌握航空货代基本业务知识；

(6) 掌握国际航空货物报关与报检知识；

(7) 掌握与该专业需求相适应的英语知识及多式联运知识；

(8) 了解本专业领域技术标准，相关行业的政策、法律和法规。

2. 能力要求

(1) 具备民航运输相关法律法规基本运用能力；

(2) 具备国际国内常见货物的接收、交付能力；

(3) 具备航空危险品的收运、交付和包装、储存管理能力；

(4) 具备国际货物的储存及海关报关报检手续办理能力；

(5) 具备货运状况的查询与处理能力；

(6) 具备货运管理信息系统的使用能力；

(7) 具备航空货物的配载业务能力；

(8) 具备民航货物运输的市场营销能力；

(9) 具备职业安全防护能力；

(10) 具备基本社交礼仪规范，能协调人际关系。

3. 素质要求

(1) 树立良好的社会主义核心价值观；

(2) 具备良好的身心素质，政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；

(3) 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，“零差错、无缺陷”的职业素养；

(4) 具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；

(5) 具备较强的执行力，富有团队精神和创新意识。

【职业面向及职业能力要求】

一、职业面向

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
进港操作员、出港操作员	一年	进港、出港操作组长	三至五年
货运配载平衡员、舱位 / 吨位 控制员	一年	内场配载班组长	三至五年

(续表)

初始岗位群	预计需要时间	发展岗位群	预计需要时间
国际货运报关员	一年	货运报关部门主管	三至五年
网络控制代表	一年	网络控制部门主管	三至五年

二、岗位职业能力

序号	主要任职岗位	岗位描述	职业能力要求
1	进港操作员、 出港操作员	主要负责进出港航空货物接收、提货、分拣、查验、报关等工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对航空货物进港和出港作业操作的能力； 2. 具有按照货物目的地要求将进港货物进行分拣的能力； 3. 具有根据货物属性和运输要求进行打板打箱的能力； 4. 具有按照配载平衡图的要求将待运货物装上飞机的能力； 5. 具有对特种货物的进行包装及装机工作的能力。
2	货运配载平衡员、舱位/吨位控制员	主要负责飞机的载重结算，绘制飞机平衡图；负责安排旅客的座位；负责有关重量分配、装载位置分配的其他工作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有合理分配货物的舱位，控制飞机的重心位置，使飞机重心处于适当范围之内的能力； 2. 具有制作载重平衡图的能力； 3. 具有按照货物缓急程度、属性预留运输舱位的能力； 4. 具有协助包舱、包机专员完成协议实施的能力。
3	国际货运报关员	主要负责国际航空货物的通关；申请办理进出口货物减税、免税等事宜；协助海关办理进出口货物的查验、结关等事宜。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有对国际、国内航空运输空运代理机场进行业务操作的能力； 2. 具有独立进行国际航空进出口运输制单、报关的能力； 3. 具有协调与机场海关、检验、检疫及货站等相关部门的关系的能力； 4. 具有较强的团队和沟通协调能力。
4	网络控制代表	主要负责联络网络各公司和代理，监控进出口航班的准点运行率并发送货物信息预告，处理部门电子邮件，回复网络查询。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较强的英语读写能力； 2. 具有联络网络各公司的能力； 3. 具有代理、监控进出口航班运行的能力； 4. 具有及时处理部门电子邮件，回复网络查询的能力； 4. 具有较强的团队和沟通协调能力。

【职业证书】

一、通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	备注
全国大学英语等级证	教育部考试中心	四级及以上	鼓励取证
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	

二、职业资格证书

资格证书名称	颁证单位	建议等级	备注
民航国内 / 国际运输货运销售代理人	中国民用航空运输协会	初级	鼓励取证
国际航空运输协会 (IATA) 货运销售代理人	国际航空运输协会	初级	
报关水平测试	中国报关协会		

【课程体例与核心课程】

一、课程体系与对应能力架构

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养、形势与政策、德育实践
	语言文字能力	大学语文、大学英语
	自我调适与意志坚定能力	军事训练与入学教育、心理卫生与健康、大学体育
	创新创业能力	职业生涯规划与就业指导、创新创业理论与实践
	信息手段运用能力	计算机基础
	学习能力	所有课程

(续表)

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
专业基本能力	民航基础认知能力	民航基础、航空运输地理、民航法规与实务、物流设施与设备
	沟通与表达能力	民航服务沟通技巧、民航服务心理学、普通话训练、民航运输专业英语
	民航运输组织与管理能力	民航运输经济基础、管理学基础、航空运输管理、国际贸易实务、民航运输会计与结算
岗位能力	民航货运进出港操作能力	专业技能综合培训、民航危险品运输、民航运输综合实训、快递业务组织与管理、航空货运配载
	货运产品报关能力	国际物流单证、国际物流单证实训、报关与报检、报关与报检实训
	航空货物物流操作能力	仓储管理、多式联运组织与管理、民航国内货物运输、民航国内货运实训、民航国际货物运输、民航国际货运实训、
拓展能力	民航企业管理能力	民航商务谈判技巧、民航客户关系管理
	艺术鉴赏能力	音乐鉴赏、舞蹈鉴赏

二、核心课程简介

课程名称	民航国内货物运输	建议学时	80
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握航空货物接收知识; 2. 掌握航空货物待运处理知识; 3. 掌握航空货物的装机与卸机相关知识; 4. 掌握航空货物的中转处理; 5. 掌握航空特种货物运输知识。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握航空货物进出港流程操作技能; 2. 掌握航空货运单证的制作技能; 3. 掌握标记标签的制作与贴挂技能; 4. 掌握航空货物的待运处理相关技能; 5. 掌握航空货物的装机与卸机技能; 6. 掌握中转货物的交接要求和特种货物的中转技能; 7. 掌握航空特种货物的收运、包装和装舱技能。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的社会主义核心价值观; 2. 具备良好的身心素质, 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神, “零差错、无缺陷”的职业素养; 4. 具备较强的安全防范意识, 较高的民航服务意识; 5. 具备较强的执行力, 富有团队精神和创新意识。 			

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
货物接收	掌握航空货物接收知识,国内货物出港流程;会填写托运书;会正确填写国内航空货运单;熟练掌握各类标签、标记的制和贴挂。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	30
货物待运处理	熟练掌握货物的仓储规定、货物吨控与配载规定;能处理分批发运货物;会制作货邮舱单。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	10
货物的装机与卸机	能握飞机的装卸顺序和装卸机要求;掌握货物的交接的有关规定;能读懂各种机型的装载通知单;会填写监装的相关单据;会使用货舱内的装卸设备。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	10
中转货物处理	掌握中转货物的仓储规定;掌握中转货物交接要求和特种货物的中转;会识别中转货物;能制作中转货物的舱单和业务袋。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	10
特种货物运输	掌握各类特种货物的包装要求和装舱规定;会使用各类特种货物运输规则;进行特种货物运输的应急处理。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学多媒体辅助教学	20
合计			80

课程名称	民航国际货物运输	建议学时	48
课程教学目标 知识目标 1. 掌握国际航空运输货物的接收知识; 2. 掌握国际航空货物的待运处理知识; 3. 掌握空港货物的交接知识; 4. 掌握国际航空运输货物的到达与交付知识; 5. 掌握国际航空特种货物运输的收运知识; 6. 掌握国际航空运输货物不正常运输的处理; 7. 掌握国际航空客户服务。 能力目标 1. 掌握国际航空货物收运的各项操作技能; 2. 掌握国际航空货物运输运费的计算; 3. 掌握国际航空货物运输的单证制作; 4. 掌握空港货物待运处理技能; 5. 掌握国际航空货物到达与交接技能;			

(续表)

课程名称	民航国际货物运输		建议学时	48
6. 掌握国际航空特种货物运输的处理技能; 7. 掌握国际航空运输的投诉处理和赔付处理技能。 素质目标 1. 具备良好的社会主义核心价值观; 2. 具备良好的身心素质, 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神, “零差错、无缺陷”的职业素养; 4. 具备较强的安全防范意识, 较高的民航服务意识; 5. 具备较强的执行力, 富有团队精神和创新意识。				
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配	
国际航空货物接收	掌握国际航空货物出口运输操作规程; 掌握国际航空货运收运的一般规定; 能够进行国际航空货物收运的各项操作; 会填写国际航空货运单; 会查阅 IATA/OAG 手册。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	12	
空港货物待运处理	掌握国际航空货物的仓储规定和组装要求; 掌握集装箱器的使用方法和管要; 会进行货物的吨控配载; 会制作舱单和拍发电报。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	6	
空港货物交接	掌握到达业务文件的接取知识; 掌握货物拆箱拆板方法; 能带到达文件进行交接; 能熟练分拣国际航空货运单; 能填写货物运输事故记录单。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	6	
国际航空货物到达与交付	掌握国际航空货物运输的进口流程; 掌握国际航空到达货物的收费、送货及转运知识; 能对到达文件进行交接; 能对无法交付货物进行处理。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	6	
国际航空特种货物运输	掌握特种货物的定义、分类、操作代号知识; 掌握各种特种货物进出口所需文件; 能填写货物申报单; 会使用各类特种货物标签; 能对特种货物的各类证明文件进行核查。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	8	
国际航空货物不正常运输	掌握航空货运国际、国内各类相关法律, 规定及运输条件; 能准确理解和处理户的运输要求。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	6	
客户服务	了解国际航空货物索赔赔付的程序; 掌握航空货运国际各类法律、规定及运输条件; 能会处理客户的一般投诉。	教学方法: 案例法、情景法、训练法等 教学手段: 网络信息化教学多媒体辅助教学	4	
合计			48	

课程名称	民航货物运输实训	建议学时	26
<p>课程教学目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握航空货物运输进出港业务流程知识; 2. 掌握普通货物的收运、仓储、包装知识; 3. 掌握特种货物的收运、仓储、包装知识; 4. 掌握航空货物运输常见单证的制作; 5. 掌握航空货物运输运费的计算; 6. 掌握航空货物的仓储和装载知识及要求。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握航空货物运输进出港业务流程; 2. 掌握普通货物的收运、仓储、包装及装舱方法; 3. 掌握特种货物的收运、仓储、包装及装舱方法; 4. 会填写航空货物运输涉及到的常见单证; 5. 会计算国内和国际航空运输货物的托运费。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的社会主义核心价值观; 2. 具备良好的身心素质, 政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神, “零差错、无缺陷”的职业素养; 4. 具备较强的安全防范意识, 较高的民航服务意识; 5. 具备较强的执行力, 富有团队精神和创新意识。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
航空货物的装载与包装检查训练	掌握航空货物的装载方法; 熟悉常见航空货物的包装要求。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论等。 教学手段: 现场实训教学 多媒体辅助教学	4
航空货物运输业务流程	掌握航空货运进港作业流程和出港作业流程知识; 能够进行货运进港与出港操作。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论等。 教学手段: 现场实训教学 多媒体辅助教学	2
普通货物的收运训练	掌握普通货物的收运、仓储、包装和装方法; 能对普通货物进行收运、仓储、包装和装舱操作。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论等。 教学手段: 现场实训教学 多媒体辅助教学	4
特种货物的收运训练	掌握各类特种货物运输的包装要求、装舱规定; 掌握特种货物的应急处理方法; 能够根据各类特种货物运输规格进行特种货物的包装和装舱。	教学方法: 情景模拟、角色扮演、案例分析、分组讨论等。 教学手段: 现场实训教学 多媒体辅助教学	4

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
航空货物运费的计算	掌握航空运费的计算方法； 掌握托运单的填写方法与货运单的填写方法；会计算航空货物的运费； 填写托运书；会正确填写国内国际航空货运单。	教学方法： 情景模拟、角色扮演、案例分析、 分组讨论等。 教学手段：现场实训教学 多媒体辅助教学	12
合计			26

课程名称	航空货运配载	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解常见民航飞机机型、结构知识； 2. 掌握飞机的最大业务载重量的计算； 3. 掌握实际业务载重量的配算知识； 4. 掌握飞机的重心和平衡相关知识； 5. 掌握费载重平衡图制作知识； 6. 掌握飞机业务电报的组成、规定和拍发知识。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉常见民航飞机机型及结构； 2. 能够进行飞机的最大业务载重量的计算； 3. 能够进行可用业务载重量的计算；能进行业务载重量的预配和结算； 4. 掌握计算飞机的重心位置； 5. 能够确定装载移动或增减后的重心位置； 6. 掌握飞机载重平衡图的绘制技能； 7. 掌握常用业务电报拍发技能。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的社会主义核心价值观； 2. 具备良好的身心素质，政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康； 3. 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，“零差错、无缺陷”的职业素养； 4. 具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识； 5. 具备较强的执行力，富有团队精神和创新意识。 			
教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
民航飞机机型介绍、机体结构及功能	了解民航飞机常见机型；熟悉机体结构及功能。	教学方法：案例法、情景法、 讨论法等 教学手段：网络信息化教学 多媒体辅助教学	6
飞机的最大业务载重量	掌握飞机最大起飞重量、最大着陆重量、 最大基本无油重量的相关知识；掌握飞机的 最大业务载重量的计算方法；能够进行 飞机的最大业务载重量的计算。	教学方法：案例法、情景法、 讨论法等 教学手段：网络信息化教学 多媒体辅助教学	8

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
实际业务载重量的配算	掌握配载工作的基本原则、主要规定和要求;掌握航班配载流程知识;掌握单航段、多航段配载方法;能够进行可用业务载重量的计算;进行业务载重量的预配和结算。能偶对航班超载的进行处理。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	10
飞机的重心和平衡	掌握飞机的重心和机体轴;掌握飞机重心位置求算方法;会计算飞机的重心位置;能够确定装载移动或增减后的重心位置。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	12
载重平衡图	掌握航班平衡操作程序;掌握折线型载重平衡图的绘制方法和指数型载重平衡图的绘制方法;能够绘制载重平衡图。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	8
业务电报	掌握飞业务电报的组成和规定;会拍发常用业务电报。	教学方法:案例法、情景法、讨论法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	4
合计			48

课程名称	航空货运配载	建议学时	48
<p>课程教学目标</p> <p>知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解危险品航空运输的相关法律法规; 2. 掌握危险品的分类及性质相关知识; 3. 掌握危险品的限制识别知识; 4. 掌握危险品的包装要求及相关知识; 5. 掌握危险品航空运输的标志标签及相关运输文件; 6. 认识放射性物质; 7. 掌握危险品航运输事故的处理知识。 <p>能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉危险品航空运输的相关法律法规; 2. 掌握各类危险品的性质,能识别各类危险品的图示; 3. 掌握危险品的限制识别技能; 4. 掌握危险品的包装方法及检查; 5. 能识别、制作和贴挂危险品包装的各种标记和标签; 6. 能理解放射性物质的识别、包装、标记和标签;能了解放射性物质的运输文件; 7. 掌握危险品运输事故处理方法。 <p>素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备良好的社会主义核心价值观; 2. 具备良好的身心素质,政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康; 3. 具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神,“零差错、无缺陷”的职业素养; 4. 具备较强的安全防范意识,较高的民航服务意识; 5. 具备较强的执行力,富有团队精神和创新意识。 			

(续表)

教学内容(模块、任务或情境)	教学目标(知识掌握、技能培养等)	教学方法与手段(信息化)	学时分配
危险品概述	了解危险品的定义;掌握危险品运输的法律、法规;理解危险品运输托运人和运营人的责任。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	4
危险品的分类及其性质	掌握危险品的九大分类;熟悉各类别的基本性质;能识别各类危险品的图示。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	8
危险品的限制识别	了解禁止运输的危险品和隐含危险品;熟悉危险品的限制数量和例外数量;能知晓旅客和机组人员能携带的危险品;能使用民用航空危险品“品名表”。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	14
危险品的包装	掌握危险品包装的类型和基本要求;能对危险品包装进行检查。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	6
危险品包装的标记和标签、运输文件	掌握危险品的标记和标签;掌握合成包装的标记标签;能对危险品包装的各种标记和标签进行识别。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	10
认识放射性物质	掌握放射性物质基础知识;掌握放射性物质的识别、包装、标记和标签;能正确理解放射性物质的识别、包装、标记和标签的意思。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	6
危险品的操作	掌握危险品操作的基本原则;理解危险品的收运、储存、装载、信息提供和报告;能进行危险品运输操作。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	4
危险品事故处理	掌握危险品事故的应急响应规定;能处理危险品事故。	教学方法:案例法、情景法、训练法等 教学手段:网络信息化教学 多媒体辅助教学	4
合计			56

【教学进程安排】

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配						
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年		
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周	
通用能力模块	1	军事训练及入学教育	B	78	12	66	4.5		√	3周	-	-	-	-	-	
	2	形势与政策	A	16	16		1		√	2/4	2/4	2/4	2/4	-	-	
	3	思想道德修养与法律基础	A	64	64		4		√	2/32	2/32	-	-	-	-	
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	64	64		4		√	-	-	2/32	2/32	-	-	
	5	大学体育	C	120		120	7.5		√	2/24	2/32	2/32	2/32	-	-	
	6	大学英语	A	96	96		6	√		4/48	4/48	-	-	-	-	
	7	大学语文	A	56	56		3.5		√	2/24	2/32	-	-	-	-	
	8	计算机应用基础	B	48	12	36	3		√	-	4	-	-	-	-	
	9	大学生职业生涯规划	B	16	10	6	1		√	2	-	-	-	-	-	
	10	大学生创新创业理论与实践	B	32	20	12	2		√	-	2	-	-	-	-	
	11	毕业生就业指导	B	16	10	6	1		√	-	-	-	2	-	-	
	12	心理卫生与健康	A	16	16		1		√	-	2	-	-	-	-	
	13	国防教育	A	24	24		1.5		√	2	-	-	-	-	-	
	14	德育实践(劳动教育)	C	78		78	4.5		√	-	1周	1周	1周	-	-	
通用模块合计				724	400	324	44.5									
专业基本能力模块	15	民航基础	A	48	48		3	√		4	-	-	-	-	-	
	16	管理学基础	B	48	30	18	3	√		4	-	-	-	-	-	
	17	民航运输经济基础	B	48	28	20	3		√	4	-	-	-	-	-	
	18	普通话训练	C	26		26	1.5		√	1周	-	-	-	-	-	
	19	民航法规与实务	A	40	40		2.5	√		-	2	-	-	-	-	
	20	国际贸易实务	B	56	30	26	3.5		√	-	4	-	-	-	-	
	21	民航服务心理学	B	48	24	24	3		√	-	-	4	-	-	-	
	22	航空运输管理	B	56	30	26	3.5		√	-	-	4				
	23	物流设施与设备	B	48	28	20	3		√	-	-	4	-	-	-	
	24	民航运输专业英语	A	96	96		6	√		-	-	2/32	2/32	2/32	-	
	25	民航服务沟通技巧	B	48	28	20	2.5		√	-	-	-	4	-	-	
	26	航空运输地理	B	40	20	20	2.5	√		-	-	-	4	-	-	
	专业基本模块合计				602	402	200	37								
	27	国际物流单证	B	48	20	28	3	√		-	4	-	-	-	-	
28	国际物流单证实训	C	26		26	1.5		√	-	1周	-	-	-	-		

模块性质	课程模块序号	课程名称	课程类型	学时			学分	考核形式		按学年、学期及周学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		考试	考查	一学年		二学年		三学年	
										第一学期 18周	第二学期 19周	第三学期 19周	第四学期 19周	第五学期 19周	第六学期 16周
专专业基本能力模块	29	仓储管理	B	56	28	28	3.5	√		-	-	4	-	-	-
	30	报关与报检	B	56	20	36	3.5	√		-	-	4	-	-	-
	31	报关与报检实训	C	52		52	3		√	-	-	2周	-	-	-
	32	民航危险品运输	B	56	20	36	3.5	√		-	-	-	4	-	-
	33	民航国内货物运输	B	80	40	40	5		√	-	-	-	6	-	-
	34	航空货运配载	B	48	28	20	3		√	-	-	-	4	-	-
	35	民航国内货运实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	1周	-	-
	36	民航国际货物运输	B	48	28	20	3	√		-	-	-	-	4	-
	37	民航国际货运实训	C	26		26	1.5		√	-	-	-	-	1周	-
	38	快递业务操作与管理	B	48	28	20	3		√	-	-	-	-	4	-
	39	多式联运组织与管理	B	48	28	20	3		√	-	-	-	-	4	-
	40	民航运输综合实训	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	41	专业技能强化训练	C	52		52	3		√	-	-	-	-	2周	-
	42	毕业设计	C	104		104	6		√	-	-	-	-	4周	-
43	毕业实习	C	416		416	24		√	-	-	-	-	-	16周	
岗位导向模块合计				1242	240	1002	74								
拓展能力模块	须选3门	人文素质选修	A	72	72		4.5		√	-	-	√	√	√	-
	须选2门	民航商务谈判技巧	A	24	24		1.5		√	-	2	-	-	-	-
		民航服务礼仪	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		民航客户关系管理	A	24	24		1.5		√	-	-	2	-	-	-
		人力资源管理	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
		管理沟通	A	24	24		1.5		√	-	-	-	2	-	-
拓展能力模块合计				120	120		7.5								
合计				2688	1162	1526	163			24	23	24	23	20	
理论教学学时与实践教学学时比例				1: 1.3											

【教学基本条件和教学建议】

一、专业教学团队

专业教学团队可由专业带头人、骨干教师、兼职教师共同组成。

专业带头人在民航运输专业领域内应有一定的知名度，具有较强的新技术、新设备、新标准等专业能力，并能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，主持完成并负责实施专业人才培养方案，负责协调各课程间衔接和课程建设。骨干教师具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力和技术研发能力。兼职教师由既有一定理论水平又有丰富实践经验的机场、航空公司等一线工作人员担任。

二、教学设施

为保障人才培养方案的顺利运行，按照“校企共建、资源共享”原则，配备航空服务实训中心、物流仓储运输实训中心、民航货运实训室、民航信息实训室等多个集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，并以“真设备、真项目、真要求”的真实性集成，营造与生产工作现场相一致的职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。

根据区域经济特点，依托行业协会和“校友会”的资源优势，建立一定数量的紧密型合作企业，完善管理运行机制，提高其运行效率，实现学生实训、顶岗实习、毕业设计、就业及校企合作开发科研项目、企业员工技术培训、教师下厂锻炼等功能。同时，发展大量可接收学生顶岗实习的合作企业，供学生全面开展顶岗实习，确保每个学生有半年以上的顶岗实习时间。

三、教学资源

1. 用现代信息技术开发多媒体课件，通过世界大学城等教育平台，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

2. 积极利用开展校企合作自编教材、电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，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。

3. 教材与参考书目：重点使用国家规划教材和高等教育、清华大学、国防工业、中国民航、化工等一级出版社的专业教材等。

四、课程考核

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	A类： 纯理论课程	作业(10%)+课堂表现 (10%)+模块测试(20%)	期末考试(60%)	口试、闭卷笔试、 开卷笔试
2	B类： 理实一体课程	作业(10%)+课堂表现 (10%)+模块测试(40%)	期末考试(40%)	口试、开卷笔试、 技能测试
3	C类： 纯实践课程	课堂表现(20%)+项目测验 (80%)		技能测试

五、毕业条件

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得学分，学生体质健康测试综合成绩达50分以上，按学院规定到实习单位完成毕业实习任务，符合学籍管理规定毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

【继续专业学习深造建议】

本专业毕业生继续学习主要有两种途径：一是参加专升本，二是参加自学考试。其专业面向有：旅游管理、人力资源管理等。

执笔人：孙庭锋

审核人：郑越

指导专家：陈玉红