

# 机场运行服务与管理专业人才培养方案

## 一、专业名称（代码）

机场运行服务与管理/500408

## 二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具备同等学力

## 三、修业年限

全日制三年

## 四、职业面向

### （一）职业岗位

所属专大类 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）			
				初始岗位	预计年限	发展岗位	预计年限
交通运输大 类（50）	航空运输 类（5004）	航空运输 业（56）	机场运行 指挥员 （4-02-04-03）	值机员 候机员	1-2	机场运行指挥员 配载员	3-5
				初级安检员	1-2	中高级安检员	3-5

### （二）职业资格证书

#### 1. 通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
高等学校英语应用能力考试证书	高等学校英语应用能力考试委员会	A级及以上	公共英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	信息技术
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	三级甲等以上	大学语文 民航广播服务训练

#### 2. 职业资格证书/职业技能等级证书/行业企业标准

证书或标准名称	颁布单位	建议等级	融通课程
1+X 机场运行管理职业技能等级证书	中汇空港（北京）教育科技发展有限公司	中级	机场运营管理 飞行区维护与保障 机场应急救援

证书或标准名称	颁布单位	建议等级	融通课程
1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书	中国航空运输协会	中级	民航基础 民航旅客值机服务 民航配载与平衡
民航安全检查员资格证书	中国民用航空局人事科教司	五级	民航旅客安全检查 民航危险品运输 安检员考证实训

## 五、培养目标与培养规格

### （一）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、航空旅游、民航酒店等企业的生产、服务、建设与管理一线岗位的人才需求，坚持立德树人，培养具有理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具备较高人文素养、安全责任意识、创新精神、创业意识和工匠精神的德技并修、复合型机场运行岗位技术技能人才。学生按规定修满学分后，应掌握民航旅客值机服务、民航货物运输、飞行区维护与保障、机场运行指挥等知识，具备为机场旅客办理乘机手续、安全检查、登机口引导、货物运输、客货配载平衡、机场运行沟通协调的能力，能够从事机场值机、安检、货运、配载平衡、机场监装监卸等职业岗位工作，能适应现代航空产业发展要求，成为生产或管理岗位骨干。

### （二）培养规格

本专业与企业深度合作，通过现代学徒制培养，具备以下素质、知识、能力，满足毕业要求后，取得专科学历证书。

#### 1. 素质要求

（1）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；

（2）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；

（3）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；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好；

（7）具备“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的职业精神；

（8）具有建设“平安、绿色、智慧、人文”四型机场的发展理念；

（9）具备突出机场“三基”建设，全面提升机场安全保障能力。

#### 2. 知识要求

- (1) 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- (2) 掌握与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全防控等知识；
- (3) 掌握机场中英文日常岗位沟通用语；
- (4) 熟练掌握国内国际航班、航线等民航基础知识；
- (5) 熟练掌握机场旅客、货物运输基本流程与业务知识；
- (6) 熟练掌握机场飞行区维护与保障基础知识；
- (8) 熟练掌握民航危险品运输与民航安全检查基础知识；
- (9) 熟练掌握飞机载重与平衡基础知识；
- (10) 熟悉机场运营管理知识。

### 3. 能力要求

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (3) 具备本专业必需的信息技术应用和维护能力；
- (4) 具备为旅客提供客票销售能力；
- (5) 具备为旅客办理乘机业务的能力；
- (6) 具备为旅客进行证件、行李、人身安全检查服务能力；
- (7) 具备办理普通货物收运、特种货物接收、邮件收运运输服务能力；
- (8) 具备为航班旅客、货物提供配载平衡能力；
- (9) 具备机场飞行区维护与保障能力；
- (10) 具备机场运营管理能力；
- (11) 具备为机场旅客提供应急救援能力。

## 六、课程设置及要求

### (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	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、思想道德与法治、形势与政策、劳动教育
	语言文字能力	大学语文、公共英语
	自我调适与意志坚定能力	军事技能训练及入学教育、大学生心理健康教育、大学体育
	基础军事理论认知能力	军事理论、国家安全概论
	职业基础与发展能力	大学生职业生涯设计与规划、大学生创新创业理论与实践、毕业生就业指导

	信息手段运用能力	信息技术
专业基本能力	专业认知能力	民航基础、管理学基础、航空运输地理、民航法规与实务
	职业礼仪与形象塑造能力	职业形象设计、民航服务礼仪、形体训练、礼仪强化训练、职业形象塑造强化训练
	职业沟通与表达能力	民航广播服务训练、中外民俗、民航服务沟通技巧、民航服务心理学、机场运行服务与管理专业英语、机场贵宾接待
岗位能力	机场客货地面服务能力	民航国内客票销售、民航旅客值机服务、民航货物运输、民航旅客离港系统实训
	机场地面安全保障服务能力	民航旅客安全检查、民航危险品运输、机场应急救援、民航配载与平衡、安检员考证实训
	机场运行保障能力	飞行区维护与保障、机场运营管理、职业拓展训练、专业技能强化训练、毕业设计指导与答辩、岗位实习
	机场市场营运能力	民航市场营销
拓展能力	机场运行指挥能力	航行情报服务、空中交通管理概论、机场管理信息系统
	民航接待服务能力	民航餐饮服务

## (二) 公共基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能训练及入学教育	1. 知识目标：了解学院规章制度及专业学习要求；熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准； 2. 能力（技能）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； 3. 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。	1. 国防教育及爱国主义教育； 2. 军事训练； 3. 专业介绍，职业素养以及工匠精神培育； 4. 航院文化教育； 5. 法制安全、常见疾病防治教育。	由士官学院教导员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；由各专业带头人负责专业介绍、职业素养培育等入学教育部分的教学。通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法，充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
形势与政策	1. 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识； 2. 能力目标：养成关注国内外时事的习惯；掌握正确分析形势和理解政策的能力； 3. 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	根据以下内容确定： 1. 中宣部 2021-2023 年“形势与政策”教学要点； 2. 湖南省高校 2021-2023 年“形势与政策”培训。	课程运用线上与线下相结合的教学模式，线下通过教师课堂讲授使学生了解国内外时事，帮助学生掌握时事发展规律及我国的各项政策；线上学生利用网络信息技术及丰富的形势与政策相关资源，拓展知识面，提高学生理性看待时事热点问题的水

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	和决心，为实现中国梦而发奋学习。		平。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
思想道德与法治	1. 知识目标：理解正确的“三观”；掌握理想信念的重要性；掌握社会主义核心价值观的主要内容；理解社会主义道德和法律基础知识； 2. 能力目标：能够适应大学生活，能够树立坚定的崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法； 3. 素质目标：培养学生的政治素质、道德素质、法律素质和“双创”素质。	1. 适应大学生活； 2. 树立正确的“三观”； 3. 坚定理想信念，弘扬中国精神； 4. 践行社会主义核心价值观； 5. 明大德守公德严私德； 6. 尊法学法守法用法。	教学注重以学生为本，内容设计强调专业性、学生活动的主体性和案例的时效性。通过案例教学、分组研讨、研究性学习竞赛、中国大学慕课线上学习平台等，不断更新教学方法、创新教学手段，从整体上提升学生的思想道德素质和法律素质。考核采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成、主要内容、历史地位和意义； 2. 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； 3. 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，与党中央保持一致。	1. 毛泽东思想的形成及其历史地位、新民主主义革命理论的形成、社会主义改造理论、社会主义建设初步探索理论； 2. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的形成； 3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容； 4. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的历史地位。	以学生为本，注重“教”与“学”的互动。采用“专题讲授+经典阅读+研究性学习+社会实践+智慧教学”五位一体教学模式，通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容；引导学生读原著、学经典、悟原理；通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	1. 知识目标：了解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成、主要内容、历史地位和意义。 2. 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。 3. 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，坚定“四个自信”，与党中央保持一致。	1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景及过程。 2. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容：坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、国防和军队现代化、中国特色外交、坚持和加强党的领导。 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位。	以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的最新成果的科学内涵、理论体系和主要内容；通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理；通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
大学体育	1. 知识目标：了解体育运动的规律，了解常见运动创伤的紧急处理方法；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响；能够通过各种途径了解重大体育赛事，对体育赛事有一定的鉴赏能力。 2. 能力目标：学会获取现代社会中体育与健康知识的方法；形成正确的身体姿势；掌握1-2项运动技能，并通过合理运动方式发展体能。 3. 素质目标：具有积极参与体育活动的态度和行为，有良好的锻炼习	1. 体育健康理论； 2. 第九套广播体操； 3. 垫上技巧； 4. 二十四式简化太极拳； 5. 三大球类运动； 6. 大学生体质健康测试； 7. 篮球选修课、排球选项课、足球选项课、羽毛球选项课、乒乓球选项课、健身运动选项课、武术选项课。	贯彻“健康第一”的指导思想，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育参与意识，使学生掌握正确的体育锻炼方法，从“学会”到“会学”，积极引导提升职业素养，提升学生的创造力；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；对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式，充分发挥自

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	惯；形成克服困难的坚强意志品质；建立和谐的人际关系，具有良好的合作精神和体育道德。		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和习惯的养成都可。
公共英语	<p>1. 职场涉外沟通目标：在航空产业链各岗位情境中，能够运用英语语言知识和语言技能比较准确理解和表达信息、观点、感情，进行有效口头和书面沟通。</p> <p>2. 多元文化交流目标：在学习和使用英语的过程中，能够识别、理解、尊重世界多元文化，拓宽国际视野，增强国家认同，坚定文化自信，树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识；在日常生活和航空产业链各岗位中能够有效进行跨文化交际，用英语传播中华文化。</p> <p>3. 语言思维提升目标：在系统学习和使用英语的过程中，能够识别和理解英语使用者或英语本族语者的思维方式和思维特点，提升自身思维的逻辑性、思辨性与创新性。</p> <p>4. 自主学习完善目标：基于英语语言学习特点，能够做好自我管理，养成良好的自主学习习惯，多渠道获取学习资源，自主、有效地开展学习，形成终身学习的意识和能力。</p>	<p>1. 10个单元的职场相关主题学习和等级考试策略学习和技巧训练；</p> <p>2. 记叙文、议论文、说明文、应用文和融媒体材料等文本学习；</p> <p>3. 语汇、语法、语篇、语用和文化知识等语言知识的学习；</p> <p>4. 基于职场有效沟通的包括理解技能、表达技能和互动技能的职业英语技能学习；</p> <p>5. 包括元认知策略、认知策略、交际策略、情感策略等的语言策略学习。</p>	<p>结合教材和中国大学MOOC网自建系列慕课《公共英语》和教材配套Ismart学习平台，通过交际、精读、泛读、写作和视听说等环节的教学，采用教师讲授、小组讨论、视听输入、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式，由专兼任英语教室在多媒体教室运用多元信息化手段进行教学。采取形成性考核（线上课程、线下作业、课堂任务表现等）+终结性考核（期末考试、口语报告等）各占50%权重比进行课程考核与评价。</p>
大学语文	<p>1. 知识目标：理解文学作品的思想主旨，领悟职业启示及内涵；掌握语言沟通与各类应用文的基本要求与技巧；</p> <p>2. 能力目标：会诵读、评析，提升文学鉴赏能力与职业写作能力；提高沟通和书面表达能力，职业（专业）基础素养；</p> <p>3. 素质目标：培育学生的人文精神，提升文化品位；培养良好的职业意识与职业素养；培养工匠精神与劳动精神，坚定文化自信。</p>	<p>1. 古今中外优秀文学作品；</p> <p>2. 职业化文体写作训练；</p> <p>3. 朗诵、演讲、辩论等口语训练；</p> <p>4. 计划、总结等各种应用文写作训练。</p>	<p>实行专题化、信息化的教学模式，范文讲解与专题讲座相结合，组织课堂讨论、辩论会或写作交流会。结合校园的文化建设，指导学生积极参与第二课堂活动。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
信息技术	<p>1. 知识目标：了解信息技术知识及新技术的发展应用；熟悉计算机及移动设备软硬件系统、网络应用及信息检索方法；掌握常用办公软件、图形图像及视频处理软件的应用；掌握长文档的框架结构设计及规范化编排方法；掌握信息伦理知识及相关法律法规、职业行为要求；</p> <p>2. 技能目标：能解决计算机及移动设备的基本问题；具备办公软件的实践操作能力；能使用网络工具和常用软件进行在线学习、信息检索、信息处理、图形图像及音视频编辑；</p>	<p>1. 信息技术基础知识；</p> <p>2. 新技术的发展与应用；</p> <p>3. 网络基本知识与信息检索；</p> <p>4. 信息安全与信息伦理；</p> <p>5. Office2016等办公软件的应用；</p> <p>6. 图形图像处理；</p> <p>7. 视频编辑；</p> <p>8. 文档规范化编排。</p>	<p>以学生为主体，采用项目引导、任务驱动的方法组织教学。结合专业需求和岗位实际应用制作教学案例，按照“任务引入”→“任务分析”→“任务实施”→“互动研讨”→“评价总结”→“任务拓展”六部曲开展教学。全部教学内容安排在机房上课，以实操训练为主，注重理论教学、自主探究和实训操作相结合。引导学生提高创新意识，针对学生的不同层次开展个性化辅导。基础模块采取形成性考核+终结性考核分别占60%和40%权重比的形式进行课程考核与评</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	3. 素质目标: 树立正确的信息社会价值观和航空报国的使命感、责任感; 提高创新意识、团队意识和乐于奉献、精益求精的职业精神; 具备独立思考和主动探究的意识和能力。		价, 毕业论文编排专项实训模块采取形成性考核形式进行课程考核与评价。
大学生职业生涯规划	1. 知识目标: 了解自我分析的基本内容与方法、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划与规划的格式、基本内容、流程与技巧; 2. 能力目标: 掌握职业生涯规划与规划的撰写格式, 能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书; 3. 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。	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; 2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划设计与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。	采用在线教学与实践教学相结合的方法, 在线教学 12 小时, 实践教学 4 小时。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, 使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。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。课程考核成绩=在线理论学习成绩×40%+实践训练成绩×60%。
大学生创新创业理论与实践	1. 知识目标: 了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式; 2. 能力目标: 能独立进行项目策划, 并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略。熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理; 3. 素质目标: 德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。	1. 创新创业理论教育模块。含团队组建; 项目发掘; 市场营销、财务管理; 风险与管理; 项目发展预测等; 2. 创新创业实践教育模块。项目策划书撰写; 项目路演与项目打磨等。	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。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。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。考核形式采用在线理论考核与实践考核相结合的方式, 既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识, 又要求学生在规定的时间内完成创业项目的实践工作, 并展示相应的创业项目策划与包装的结果。创业实践教育考核占 60%; 创新创业理论考核占 30%; 学习态度和精神面貌占 10%。
毕业生就业指导	1. 知识目标: 理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项; 2. 能力目标: 能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧, 完成求职简历制作、掌握求职面试技巧, 主动培养适应用人单位面试的	1. 就业指导理论模块。含就业信息与就业形势; 简历制作; 面试技巧与招聘; 2. 就业指导实践模块。含模拟招聘与面试; 报到证的使用与办理离校须知。	利用现代信息技术开发 PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式, 通过较为直观的教学平台, 使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节, 提高学生对于课堂教学的兴趣, 提高学生的择业就业能力。充分准备并利用模拟企业招聘面试场景, 给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	能力、能够具备创业者的基本素质与能力,做好创业的初期准备; 3.素质目标:德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。		选项。加强学生学习过程管理,突出过程与模块评价,结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段,加强教学环节的考核,并注重过程记录。强调课程结束后综合评价,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。毕业生就业指导考核理论模块占40%,就业指导实践模块占60%。
大学生心理健康教育	1.知识目标:了解心理健康概念和标准,了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现,掌握情绪、压力、人际交往等自我调试的基本知识; 2.能力目标:掌握自我分析、自我评估的基本方法并进行较全面的自我探索;掌握人际沟通的基本技巧;学会正确处理恋爱与性心理问题;掌握情绪管理、压力和挫折应对、提升自我生命状态等基本技巧,并将它运用到日常的学习生活中; 3.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,提高抗压能力;学会自尊自爱,培养理性平和心态。	1.心理健康绪论; 2.大学生自我意识; 3.大学生学习心理; 4.大学生情绪管理; 5.大学生人际交往; 6.大学生恋爱与性心理; 7.大学生常见精神障碍防治; 8.大学生生命教育。	结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计主题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。开发课程资源,拓展学习和教学途径。采取形成性考核(70%)+终结性考核(30%)形式进行课程考核与评价。
军事理论	1.知识目标:了解和掌握军事理论的基本知识,熟悉世界新军事变革的发展趋势,理解习近平强军思想的深刻内涵; 2.能力目标:具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力; 3.素质目标:增强学生的国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	1.中国国防; 2.国家安全; 3.军事思想; 4.现代战争; 5.信息化装备。	军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材,结合学情写出详细的电子教案并制作好课件;由军事理论课教师负责军事理论的课程教学;综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法,充分运用信息化手段开展教学。采取形成性考核+终结性考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。
劳动教育	1.知识目标 掌握劳动教育的意义及其必要性;掌握劳动工具的使用方法及其基本技能要求;掌握岗位劳动(实践)锻炼中各岗位的职责要求及安全注意事项。 2.能力(技能)目标 能理解劳动教育在素质教育中的重要作用。具有正确选择并安全使用常见劳动工具的能力。具有沟通协调、团队合作等基本职业素养和综合实践能力。具有客观自我评价或评价他人劳动成果质量并撰写总结报告的能力。 3.素质目标	1.劳动理论教育 劳动的本质、内涵及分类;马克思主义劳动及习近平新时代劳动观;劳动教育的内涵和特点;劳动精神、工匠精神、劳模精神;劳动教育必修课程性质、内容和基本要求;各类课程中的劳动教育营养;日常生活劳动的方法、原则,日常生活劳动技巧;兼职、勤工助学、志愿服务等劳动形态的特点及要求;劳动风险、劳动安全的含义,我国现行的劳动法律法规;创新的内涵、原则、	由劳育专任教师进行劳动岗位分配和劳动观、劳动精神、劳动品格、劳动安全等教育;岗位指导老师负责劳动技能操作及岗位职责、劳动纪律、劳动技能与劳动素养等教育和指导。通过理论考核+实践考核相结合的方法,开展理实一体化教学。采取理论考核+实践考核以4:6权重比的形式进行课程考核与评价。



课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	树立崇尚劳动、珍惜劳动成果的劳动价值观。养成踏实肯干、忠于职守、敬业奉献的劳动精神。具备一定劳动创新意识与创新能力。	过程和方法，理解创新能力及构成，大学生创业的基本模式。 2. 劳动实践教育 劳动安全教育；劳动岗位职责与劳动纪律教育；劳动技能与劳动素养教育（校园环境维护<道路清扫、教学楼保洁、公寓环境维护、校园绿化、场馆维护>、会务工作等）	
国家安全概论	1.知识目标：了解国家安全的基本内涵，认识传统与非传统安全，熟悉国家安全战略及应变机制； 2.能力目标：养成主动关注国内外时事的习惯，具备正确分析国家安全形势的能力； 3.素质目标：培养学生宏观国际视野，增强学生国家安全意识和忧患危机意识，具有“国家兴亡，匹夫有责”的责任感和理性爱国的行为素养。	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. 恐怖主义、民族问题、海洋问题与国家安全； 6. 国家安全环境及安全战略。	课程遵循双主体教学模式，通过线上线下相结合教学、典型案例教学、分组研讨等方式让学生认清国家安全形势，拓展知识面，提高学生判断形势、分析问题的能力。采取形成性考核（40%）+终结性考核（60%）的形式进行课程考核与评价。

### （三）专业课程

#### 1. 专业基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航基础	1. 知识目标：掌握民用航空的含义及分类；掌握民航运输的概念、种类和特点；理解民用航空器的定义和种类；掌握飞机的构造；理解空中交通管理的作用；理解机场与航空公司在民航运输中的意义； 2. 能力目标：能辨别民航主要运输飞机的机型；能识别机场三字代码；能识别航空公司两字代码；能理顺民航旅客登机流程； 3. 素质目标：树立安全第一和旅客至上的服务理念；具备航空救国的爱国情怀；具备爱岗敬业的职业精神；具备协作共享的团队意识。	1. 民用航空； 2. 民用航空器； 3. 飞机飞行原理； 4. 空中交通管理； 5. 机场与航空公司； 6. 民航客货运输。	发挥学生主体地位，以德育培养为先，灵活采用教学方法，强化学生基础理论知识的掌握，采用多维评价方法，监控学生学习全过程，以合理、公开、公平的方式考核学生学习效果。
管理学基础	1. 知识目标：了解管理学的产生与发展，掌握管理过程的具体职能，即计划、组织、领导、激励、控制和创新的基本原理、目的、性质、内容、结构的特点以及执行这些职能的方法和手段； 2. 能力目标：具备计划与决策的能力，环境分析、组织设计与人事的能力，领导与沟通协调的能力，控制与信息处理的能力，运用管理学知识提高其实际管理工作水平的能力； 3. 素质目标：具备现代管理意识和	1. 绪论； 2. 管理理论的形成与发展； 3. 科学决策； 4. 计划； 5. 组织； 6. 领导； 7. 沟通； 8. 激励； 9. 控制； 10. 管理创新。	采用合作学习的教学模式，在明确的责任分工下学生通过互助性的活动完成共同的任務；综合运用课堂讲授、案例分析、课堂讨论、实践训练、模拟管理过程等教学手段和方法，建立参与式、交互式、模拟教学和实践训练为一体的教学方法体系。采取形成性考核（40%）+终结性考核（6%）的形式进行课程考核与评价。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	管理素养，理论联系实际、勇于创新的心理品质，良好的团队合作精神，一定的创新意识、创新精神，较高的职业道德素质。		
民航广播服务训练	1. 知识目标：熟练掌握普通话声韵调、朗读以及说话的发音技巧与规律；掌握机场地面服务岗位和客舱服务岗位广播服务发音技能。 2. 能力目标：能做到声韵调发音规范，掌握一定的朗读技巧和说话技巧，至少达到普通话二乙水平；能够发音标准、声音柔美的进行岗位广播服务；能够运用标准的普通话具有亲和力语言与旅客进行沟通服务。 3. 素质目标：培养对祖国母语的热爱之情。树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达；培养口语表达的审美性和社会实践性，使学习与训练成为内心的需求和自觉的行为。	1. 普通话声母、韵母、音调以及音变发音训练； 2. 朗读技巧训练； 3. 说话技巧训练； 4. 机场地面旅客广播服务； 5. 客舱旅客广播服务。	结合民航地面服务职业与岗位特点设计任务引导的项目式的课程内容，倡导以学习者为中心翻转课堂的教学模式，融入课程思政与劳育特色，以典型工作任务为载体，通过参与、合作、探究、讨论、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。开发微知库课程资源，丰富学习途径和拓展学习内容，实时动态评价和反馈学习效果。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。
职业形象设计	1. 知识目标：理解职业形象设计的内涵；掌握职业形象设计的原理、方法和要素； 2. 能力目标：具备设计较完美的职业妆容、发型、配饰（丝巾和领带）能力； 3. 素质目标：具备认识美、识别美的能力；树立良好职业形象的服务意识。	1. 形象与气质； 2. 形象设计的概念、内涵、基本原则等； 3. 化妆常识与化妆手法和技巧； 4. 民航地服人员妆容塑造； 5. 民航地服人员服饰配饰搭配； 6. 民航地服人员发型设计。	以培养学生树立良好职业形象为出发点，通过视频讲解、课堂示范、教学演练等多种教学方法，力求塑造和强化学生职业形象设计能力。采用多维学习评价方法，注重实操能力，确保考核成绩的公平、公正。
形体训练	1. 知识目标：掌握身体各部位的力量与柔韧性、形体瑜伽基础、瑜伽塑形训练等训练的要领和要求； 2. 能力目标：能够正确完成身体各部位的基本素质训练和塑形训练项目，塑造良好体型，提升气质； 3. 素质目标：培养“形体美意识”、平静内心，改善不良情绪，促进身心健康。	1. 身体基本素质训练； 2. 形体瑜伽基础 3. 瑜伽塑形训练	采用演练相结合的方式开展教学。在教学过程中，注重向学生传递正确的价值观念，有技巧性地通过调息、冥想和体式练习帮助学生排除杂念、平静内心，改善不良情绪，促进学生的心理和身体，健康，塑造良好的体型。
民航服务礼仪	1. 知识目标：掌握民航服务礼仪的基本理论；掌握民航服务人员应具备的仪容、仪表、仪态；掌握民航服务用语；掌握机场地面服务各岗位中的服务礼仪规范。 2. 能力目标：具有民航服务人员职业标准的仪容、仪表、仪态；能规范的使用民航服务礼貌用语与旅客有效沟通；能够在机场各服务岗位运用服务礼仪技巧的为旅客服务。 3. 素质目标：培养学生具有良好的职业道德，遵规守纪的职业习惯；拥有健康的心理品格，建立健康的人际关系；树立正确的服务意识，并具有竞争意识、创新与团队协作	1. 礼仪基础知识； 2. 服务意识和服理论； 3. 仪容、仪表、仪态； 4. 民航服务礼貌用语 5. 机场值机、问询、贵宾厅服务礼仪动作标准。	根据民航服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从机场运行服务管理专业特色出发，以提高服务技能为主线，构建理论与实践教学体系，在教学中注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方式。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	精神。		
民航法规与实务	<p>1. 知识目标：熟练掌握我国民航法和主要国际民航法关于空中航行、航空人员、民用航空器、民用机场、民用航空运输、民用航空保险以及民用航空犯罪等方面的管理规定；</p> <p>2. 能力目标：能够灵活运用有关民航法律法规准确分析民航旅客服务方面的典型案例；</p> <p>3. 素质目标：培养遵法、守法和依法的法律意识和法律思维。</p>	<p>1. 空中航行法律制度；</p> <p>2. 民用航空管理法律制度；</p> <p>3. 民用航空人员管理法律制度；</p> <p>4. 民用机场与出入境管理法律制度；</p> <p>5. 民用航空运输管理与合同法律制度；</p> <p>6. 民用航空保险法律制度；</p> <p>7. 民用航空器的搜寻救援及事故调查；</p> <p>8. 民用航空犯罪和刑法。</p>	<p>结合民航地面服务职业与岗位特点设计任务引导的项目式的课程内容，倡导以学习者为中心翻转课堂的教学模式，融入课程思政和劳育特色，以典型工作任务和典型案例为载体，通过参与、合作、探究、讨论、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。开发中国大学MOOC课程资源，丰富学习途径和拓展学习内容，实时动态评价和反馈学习效果。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>
中外民俗	<p>1. 知识目标：熟悉不同国家、不同民族典型的民俗事项，掌握代表性民俗事项的文化内涵；</p> <p>2. 能力目标：能理解代表性民俗事象的文化内涵；能在民航服务工作中辨识不同国家不同民族的民俗特征，能在工作中尊重对方习俗、认同民俗文化的差异为旅客提供得体、周到的接待服务。</p> <p>3. 素质目标：培养学生对传统民俗的理解与认同，提升人文素养，培养良好的职业意识与职业素养，培养工匠精神与劳动精神，坚定文化自信。</p>	<p>1. 服饰民俗；</p> <p>2. 饮食民俗；</p> <p>3. 居住民俗；</p> <p>4. 交通民俗；</p> <p>5. 工艺美术民俗；</p> <p>6. 游艺民俗；</p> <p>7. 人生礼仪民俗；</p> <p>8. 节日民俗；</p> <p>9. 信仰民俗。</p>	<p>依托教学资源库课程资源，实行以MOOC为手段的信息化教学，进行专题讲授，采取小组讨论法、启发式教学法等方法，利用国家资源库平台等媒介进行学习和讨论。考核形式为形成性考核+终结性考核相结合，所占权重分别为60%和40%。</p>
机场运行服务与管理专业英语	<p>1. 知识目标：掌握英文日常用语规范性表达；掌握民航地勤服务岗位基本工作内容及规范性应用英语；掌握民航旅客售票、值机、安检、特殊旅客、非正常航班、旅客到达等服务情景的常用对客服务用语和高频句式；掌握民航地勤服务英语话术、听力和口语交际技巧；掌握机场地面常用英文广播词内容。</p> <p>2. 能力目标：能根据民航机场地面服务不同情境进行流利的英语表达、对客英语会话和英语思维；能针对民航地勤服务不同工作情境进行讲解演示及简单口译；能读懂语言真实度较高但较简单的民航专业知识材料；能够用英语播报机场地面服务广播，发音准确，语音清晰，语调动听；能够用英语熟练解决地面服务中出现的紧急情况。</p> <p>3. 素质目标：培养学生良好的职业道德；树立全心全意为顾客服务的思想；具备细致、周到、全面、体贴的服务态度；培养健康自信的人格；诚实、热心、互助及团队协作的能力；理解各种文化特征并能适应不同的文化氛围的能力。</p>	<p>1. 航空公司和机场面试中的英语自我介绍、英语面试问答及面试技巧；</p> <p>2. 机场和航站楼设施设备英语、机场通用服务、票务、值机、安检、联检、特殊旅客、非正常航班、旅客到达等民航地面服务场景所涉及的专业核心词汇、高频句式、服务英语话术、口语交际技巧；</p> <p>3. 机场地面服务英文广播词朗读及播报。</p>	<p>按照民航机场地面服务岗位需求和旅客登机服务流程划分教学模块，采取线上线下相结合的混合式教学模式，充分利用校级资源库和中国大学慕课平台等实现课前预习、讨论、课后答疑、师生互动，教学过程中使用多媒体教学设备和信息化教学手段为学生展示微课、视频，音频，图片以及课件等多种学习素材，采用演示法、小组讨论法、角色扮演法、情景模拟法、闯关式教学法等方法实施教学，在情景模拟阶段合理使用航空服务实训设备和实训室。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
职业形象塑造强化训练	<p>1. 知识目标：理解职业形象设计的目的、内容、要点；</p> <p>2. 能力目标：能根据时间、场地等的不同，较好的完成符合自身气质的职业形象设计；</p> <p>3. 素质目标：培养学生树立良好职业形象的服务意识；培养学生团结协作的交际能力。</p>	<p>1. 民航地服人员妆容塑造；</p> <p>2. 民航地服人员发型设计；</p> <p>3. 民航地服人员配饰搭配；</p> <p>4. 民航地服人员礼仪训练；</p> <p>5. 民航地服人员服务能力训练。</p>	<p>以培养学生塑造美、认识美、识别美为实训要点，强化学生职业形象设计塑造的能力，引导学生掌握正确的形象塑造方法，监督学生完善职业形象设计的技能。</p>
礼仪强化训练	<p>1. 知识目标：掌握仪容、仪表、仪态相结合的礼仪规范；掌握机场值机、问询礼仪规范；掌握机场贵宾厅服务礼仪动作标准。</p> <p>2. 能力目标：能灵活的运用礼仪规范进行机场值机、问询工作。能灵活的运用服务礼仪动作标准完成机场贵宾厅接待工作。</p> <p>3. 素质目标：具有良好的职业礼仪与行为规范，养成良好的职业习惯，提升职业形象气质和服务接待能力。</p>	<p>1. 仪容、仪表、仪态相结合的礼仪规范训练；</p> <p>2. 机场值机、问询礼仪规范训练；</p> <p>3. 机场贵宾厅服务礼仪动作标准训练。</p>	<p>教学组织中随时指导、指引、纠正学生实训过程中存在的问题。</p>
航空运输地理	<p>1. 知识目标：掌握航空运输相关的地理环境；掌握航空运输布局；掌握国内航空运输区划和主要空港城市；掌握国际航空运输区划和主要空港城市。</p> <p>2. 能力目标：能正确计算时差及飞行小时，能利用所学航线地理知识为乘客服务；能说出中国的航空区划和主要的航空港概况；能说出国际区划中主要国家及重要空港城市概况。</p> <p>3. 素质目标：培养学生具有良好的职业道德，遵规守纪的职业习惯；拥有健康的心理品格；树立正确的服务意识与团队协作精神。培养综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力。</p>	<p>1. 航空运输相关的地理环境；</p> <p>2. 航空运输布局；</p> <p>3. 国内航空运输区划和主要空港城市；</p> <p>4. 国际航空运输区划和主要国家空港城市。</p>	<p>根据民航服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从机场运行服务管理专业特色出发，以提高服务技能为主线，构建理论与实践教学体系，在教学中注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、实训室情景模拟训练等方式。</p>
民航服务心理学	<p>1. 知识目标：熟练掌握了解旅客心理的方法和技巧、影响旅客心理与行为和员工心理与行为的主要心理因素；</p> <p>2. 能力目标：能够综合运用旅客心理常识和员工心理常识认识和解决客服沟通、员工沟通以及自我沟通过程中常见问题；</p> <p>3. 素质目标：尊重心理学规律，养成科学严谨的服务意识和工作作风；树立正确的职业观，养成注重身心健康的工作和思维习惯。</p>	<p>1. 民航服务心理学概述；</p> <p>2. 旅客心理与行为：旅客的心理与消费行为；旅客的需要、动机与消费行为；旅客的人格、自我观念、生活方式与消费行为；旅客的学习、态度与消费行为；旅客的社会特征因素与消费行为；旅客的投诉心理；</p> <p>3. 员工心理与行为：员工心理素质与职业意识；心理差异与员工行为；员工需要与激励；员工期望、挫折、公平与态度；工作群体内的人际关系；员工压力与疲劳；员工心理调节与情商。</p>	<p>结合民航地面服务职业与岗位特点设计菜单式的课程内容，倡导活动型的教学模式，融入课程思政和劳育特色，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。开发微知库课程资源，丰富学习途径和拓展学习内容，实时动态评价和反馈学习效果。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>
机场	<p>1. 知识目标：了解机场贵宾服务产</p>	<p>1. 机场贵宾服务心理与礼</p>	<p>按照民航机场贵宾接待服务岗位</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
贵宾接待	<p>品特点、工作内容。熟知机场贵宾旅客服务心理及接待礼仪、职业素养要求。</p> <p>2. 能力目标：能够对机场贵宾进行值机、安检、登机服务。能够对机场贵宾进行餐饮服务、休闲服务。能够熟练操作机场贵宾厅设施设备。</p> <p>3. 素质目标：养成良好的职业素养，具备团队合作意识，较强的服务意识。具备较强的语言表达能力，善于与人沟通能力。具备特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p>	<p>仪；</p> <p>2. 机场贵宾服务人员素质培养、贵宾服务管理规范；</p> <p>3. 机场贵宾值机服务；</p> <p>4. 机场贵宾厅硬件环境认知；</p> <p>5. 机场贵宾厅接待服务。</p>	<p>需求划分教学模块。教学过程中使用多媒体教学设备和信息化教学手段为学生展示视频，图片以及课件等多种学习素材，采用演示法、情景模拟法、等方法实施教学，在情景模拟阶段合理使用贵宾厅设施设备。</p>

## 2. 专业（技能）课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
★ 民航国内客票销售	<p>1. 知识目标：了解旅客运价的种类，订座与订座系统，理解旅客订座记录（PNR）的含义，了解 PNR 的组成，熟悉客票退票的分类与一般规定，客票变更，熟悉签转的规定与处理方法，掌握旅客购票证件和客票使用方面的规则；</p> <p>2. 能力目标：能根据相关业务规则正确计算各种旅客运价，能使用指令查询航班信息、建立 PNR、完成出票操作。</p> <p>3. 素质目标：培养专业服务意识与国内客票销售技能，以及快速、恰当处理问题的能力。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。</p>	<p>1. 国内旅客运价；</p> <p>2. 电子客票基础；</p> <p>3. 民航订座系统；</p> <p>4. 旅客订座记录；</p> <p>5. 国内客票销售实务；</p> <p>6. 退票与变更；</p> <p>7. 特殊旅客购票。</p>	<p>1. 国内旅客运价；</p> <p>2. 电子客票基础；</p> <p>3. 民航订座系统；</p> <p>4. 旅客订座记录；</p> <p>5. 国内客票销售实务；</p> <p>6. 退票与变更；</p> <p>7. 特殊旅客购票。</p>
★ 民航旅客值机服务	<p>知识目标：了解民航旅客地面服务行业规范标准，熟知旅客购票证件和客票使用方面的规则；掌握值机前物品和仪容仪表准备；熟知民航值机岗位职责和 workflows，了解值机服务柜台的种类，掌握办理旅客乘机手续的步骤及要求，值机离港系统操作和使用；熟知我国民航关于行李运输的有关规定，掌握行李收运的流程和不正常行李处理；熟知进出港旅客服务流程，明确候机的岗位职责；熟知进出港贵宾接待岗位职责和服务流程；熟知特殊旅客的定义、范围，了解各类特殊旅客的收运程序；熟知旅客运输不正常服务和航班运输不正常服务的种类，了解各类不正常运输的处理流程；</p> <p>能力目标：能识别电子客票的状态，根据客票使用规则使用值机离</p>	<p>1. 旅客值机岗前准备；</p> <p>2. 旅客值机服务；</p> <p>3. 旅客行李运输服务；</p> <p>4. 旅客接机送机服务；</p> <p>5. 旅客贵宾接待服务；</p> <p>6. 特殊旅客的运输服务；</p> <p>7. 不正常运输服务。</p>	<p>教学方法： 现场教学法、任务驱动法、案例分析法、分组讨论法、探究引导法和情境教学、软件实操教学等。</p> <p>教学手段： 以实际职业岗位为原型，线上为主线上为辅助，讲练结合，线下以教师讲解和操作示范，学生实操训练为主。线上以学生观看教学微课、动画、课件等为主。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>港系统为旅客办理值机手续；能正确收运行李，熟记逾重行李费的收取并会计算；能为不同类型的贵宾旅客提供接待服务；能使用登机口操作系统为旅客办理登机手续，运用标准候机楼广播用语进行广播；能按特殊旅客收运规则为特殊旅客提供服务；能按不正常运输服务各类流程进行处理；</p> <p>3. 素质目标：具有爱岗敬业、作风优良、身心健康的职业操守；具有善于沟通、团结协作、认真严谨的职业素养；坚持“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的安全理念；具有良好的心理素质、职业道德与职业操守和民航服务意识。</p>		
★ 民航 旅客 安全 检查	<p>1. 知识目标：了解安检人员职业道德规范；了解安全检查工作的原则、基本程序；安全技术检查部门的职能、权限；了解航线、航班与班期时刻表；民航客、货运基础知识；国内外主要航空公司概况；熟悉航空安全保卫国际公约、法律及国内法律、法规；熟悉机场控制区的安全监控；飞机的安全监护；熟悉安检人员礼仪、礼节基本规范；安全技术检查常用英语工作会话；了解公安边防检查部门的主要工作职责；海关、卫生动植物检疫部门的主要任务；掌握机场控制区通行证件的种类和使用范围；乘机有效身份证件的种类和式样；安全检查验讫章使用管理；掌握人身检查岗位的工作职责；人身检查的规范操作程序及违禁物品的识别方法；掌握开箱（包）检查岗位的工作职责；开箱（包）检查的规范操作程序及各类物品的检查方法。</p> <p>2. 能力目标：能查验机场控制区通行证件；能核查有效乘机证件、登机牌；能进行人身检查并识别违禁品；能进行开箱（包）检查并识别违禁品；能识别危险品的国际通用标识；能填写暂存物品单，处理遗留、自弃、移交、暂存物品。</p> <p>3. 素质目标：培养风险忧患意识、安全责任意识；培养文明服务意识、敬业奉献意识；培养精益求精、追求卓越的工匠精神；培养脚踏实地、吃苦耐劳的劳动精神。</p>	<p>1. 安检基础；</p> <p>2. 证件检查；</p> <p>3. 人身检查；</p> <p>4. 开箱（包）检查。</p>	<p>教学方法： 以真实工作任务或产品为载体，采取案例式、项目式、角色扮演式等多种教学方法，做到教学做一体化。</p> <p>教学手段：采取线上和线下混合式教学手段。线下部分以教师讲解和操作示范，学生实操训练为主。线上部分以学生观看教学微课、动画、课件等为主。</p>
★ 飞行 区维 护与 保障	<p>1. 知识目标：了解机场的分类和构成；熟知机场飞行区内各设施、设备的功能；熟知机场道面的分类及构造，了解其技术要求以及不同混凝土道面施工要求特点等；熟知机</p>	<p>1. 机场基础知识；</p> <p>2. 机场飞行区构成</p> <p>3. 机场道面；</p> <p>4. 飞行区场地维护与保障；</p> <p>5. 飞行区目视助航设施及其</p>	<p>教学方法：现场教学法、任务驱动法、案例分析法、分组讨论法、探究引导法等。</p> <p>教学手段：网络信息化教学、多媒体辅助教学，以实际职业</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>场不同道面破损、道面摩擦阻性、排水系统等维护和飞行区 FOD 防范；熟知机场飞行区目视助航设施、标识及其维护；熟知机场鸟击防治及其方式方法；熟知机场除冰雪设计与作业；熟知机场净空保护区的净空限制要求与发现新增障碍物的处置程序；熟知机场通信导航设施及其维护；熟知民用机场特种车辆的种类及作用；</p> <p>2. 能力目标：能识别飞行区各设施、设备，熟知其功能；能处理与防范飞行区 FOD；能识别机场飞行区目视助航设施、标识；能分析鸟击对机场正常安全运营的危害，运用机场驱鸟的方式与方法；能分析冰雪对航班运行的影响，简单发布雪情通告，识别各种雪情的除冰雪方案；能分析机场各种通信导航设施对其环境的要求；能识别民用机场特种车辆的种类；</p> <p>3. 素质目标：具有爱岗敬业、作风优良、身心健康的职业操守；具有敬业严谨、认真细致、团结协作、有责任心的职业素养；坚持“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的安全理念；具有良好的心理素质、职业道德与职业操守和民航服务意识。</p>	<p>维护；</p> <p>6. 机场鸟害防治</p> <p>7. 机场除冰雪；</p> <p>8. 机场净空保护；</p> <p>9. 机场通信导航设施及维护；</p> <p>10. 民用机场特种车辆。</p>	<p>岗位为原型，充分利用现有实训条件，模拟现场教学。</p>
机场应急救援	<p>1. 知识目标：熟悉机场应急救援相应的法律法规及咨询通告；熟悉机场应急救援组织机构；熟知机场消防救援基本要求；熟知残损航空器搬移相关法律规定与流程；熟知民用航空非法干扰事件的类型；熟知危险品事件的特点；熟知机场建筑物火灾危险性及特点；</p> <p>2. 能力目标：应会配备民用机场消防设备设施、能够对机场消防事件进行救援；能够按流程使用设备搬移残损航空器；能够正确使用民用机场应急救护设施；能够应急处置民航非法干扰事件；能够应急处置危险品事件；能够应急处置机场建筑火灾事件；能够组织机场综合急救演练实施；</p> <p>3. 素质目标：具备严谨、细致、迅速高效的职业素质；具备良好的道德品质、沟通协调和团队合作的能力。</p>	<p>1. 民用运输机场应急救援计划；</p> <p>2. 应急救援的组织结构与运行机制；</p> <p>3. 航空器应急救援；</p> <p>4. 消防救援；</p> <p>5. 医疗救护及医学紧急事件；</p> <p>6. 残损航空器搬移；</p> <p>7. 危险品事件应急救援；</p> <p>8. 对非法干扰行为的应急管理；</p> <p>9. 应急救援的现场指挥与管理；</p> <p>10. 应急救援培训与演练。</p>	<p>教学方法：任务驱动法、案例分析法、桌面综合演练法等。</p> <p>教学手段：采用智慧职教平台线上理论学习结合线下实操急救演练的教学手段，能够对机场旅客出现的突发疾病和意外伤害和航空器事故进行及时、规范、安全的救援，保证国家财产和旅客生命安全。</p>
★ 民航危险品运输	<p>1. 知识目标：了解危险品航空运输的相关法律法规；掌握危险品的分类及性质相关知识；掌握危险品的限制识别知识；掌握危险品的包装要求及相关知识；掌握危险品航空</p>	<p>1. 危险品识别；</p> <p>2. 危险品包装；</p> <p>3. 危险品收运；</p> <p>4. 危险品存储装载运输和应急处置。</p>	<p>教学方法：主要采取任务驱动式教学，综合运用案例教学、情境教学、小组讨论等教学方法。</p> <p>教学手段：</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>运输的标记标签知识；掌握危险品航空运输的相关运输文件知识；了解放射性物质相关知识；掌握危险品收运、储存和装载的相关知识；掌握危险品航空运输事故的应急处理知识；</p> <p>2. 能力目标：能识别九大类危险品的危险性和图例；能正确查阅危险品品名表；能正确识别旅客和机组携带危险品的类别；能正确判断典型运输物品隐含的危险性；能正确识别危险品并对其进行包装；能正确识别、选择并张贴包装标记和标签；能正确检查所收运的危险品包装是否符合空运要求；能正确填写危险品运输文件；能正确收运、储存和装载危险品；能正确处理危险品运输应急事故；</p> <p>3. 素质目标：提升风险忧患意识和安全责任意识；培养“严谨、规范、精益求精”的危险品操作习惯；培养“三敬畏”（敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责）和“六要”（“脑要紧起来，心要细起来，眼要亮起来，腿要勤起来，脸要红起来，手要硬起来”）民航职业意识；培养互帮互助、团结协作的精神；培养较强的语言表达能力，善于与人沟通；培养特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p>		充分利用空乘国家资源库的智慧职教平台，开展“线上线下混合式教学”，综合利用危险品教学动画、视频、VR、游戏闯关等其它信息手段辅助教学。
安检员考证实训	<p>知识目标：掌握安检人员职业道德规范；掌握安全检查工作的任务、原则；掌握安全检查工作的基本程序；掌握安全检查各岗位的工作职责；掌握安检人员礼仪、礼节基本规范；</p> <p>能力目标：能查验机场控制区通行证；核查有效乘机证件、登机牌；能核查有效乘机证件、登机牌；能测试通过式金属探测门、测试手持金属探测器；能对旅客进行人身检查并识别违禁品；能对行李箱（包）进行开箱（包）检查并识别违禁品；能识别危险品的国际通用标识；能填写暂存物品单，处理遗留、自弃、移交、暂存物品；</p> <p>素质目标：树立社会主义核心价值观；政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；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；安全防范意识强，且具有较高的服务意识；执行力强，富有团队精神和创新意识。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 证件检查操作；</li> <li>2. 人身检查操作；</li> <li>3. 开箱（包）检查操作；</li> <li>4. 物品检查情况处置操作。</li> </ol>	<p>教学方法：案例法、情景法、训练法等。</p> <p>教学手段：网络信息化教学多媒体辅助教学。</p>
民航	1. 知识目标：熟练掌握优化和提升	1. 普通旅客服务沟通；	教学方法：根据机场地服各岗



课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
服务沟通技巧	<p>亲和能力、同理沟通能力、聆听能力、询问能力、观察能力、表达能力、促成能力、异议化解能力、投诉处理能力以及冲突解决能力的沟通技巧。</p> <p>2. 能力目标：能够依据情景综合和灵活运用各项服务沟通技巧，做到微笑迎人、真情感人和技能服人。</p> <p>3. 素质目标：养成积极沟通和同理沟通的良好习惯。</p>	<p>2. 特殊情境下旅客服务沟通；</p> <p>3. 特殊类型旅客服务沟通。</p>	<p>位“语言与表达”任职要求，结合课程特征，进行真实案例分析 and 模拟情景演练。倡导以学习者为中心翻转课堂的教学模式，以典型工作任务和典型案例为载体，融入课程思政和劳育特色，通过参与、合作、探究、讨论、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>教学手段：开发微知库课程资源，丰富学习途径和拓展学习内容，实时动态评价和反馈学习效果。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>
机场运营管理	<p>1. 知识目标：理解民用航空系统和机场系统；掌握机场容量管理的基本内容；理解机场航站区的运营知识；理解机场货运管理基础知识；掌握机场安检与联检的流程；掌握出入机场地面交通系统构成；理解机场管理模式与服务质量控制；掌握机场环保与公共关系活动；掌握机场竞争与营销知识。</p> <p>2. 能力目标：能识别民用航空系统和机场系统；能分析机场航站区的布局；能描述机场安检与联检的流程；能描述出入机场地面交通系统构成；能策划机场环保与公共关系活动；能策划机场营销方案；能分析机场航空性收入和非航空性收入；能分析机场项目建设中各种融资方式的优缺点。</p> <p>3. 素质目标：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；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；具备良好的心理承受能力，能应对紧急情况；具有良好的团体意识和团队协作精神。</p>	<p>1. 机场基础篇；</p> <p>2. 机场运营篇；</p> <p>3. 机场管理篇。</p>	<p>教学方法： 任务探究、案例分析、分组讨论、启发引导等。</p> <p>教学手段： 依托课程平台，借助线上自主学习、线下知识内化和课后知识拓展三个教学步骤完成教学任务。</p>
民航旅客离港系统实训	<p>1. 知识目标：熟悉值机离港系统的功能；掌握 ANGE1 系统的常用功能键和快捷键；掌握 ANGE1 系统旅客信息提取、接收、修改、删除的方法；掌握 ETERM 系统的基本指令；掌握 ETERM 系统识读航班信息、设置缺省航班、提取旅客、接收旅客的方法。</p> <p>2. 能力目标：能利用 ANGE1 操作系统进行乘机登记办理和截止办理乘机登记；能利用 ETERM 操作系统进行乘机登记办理和截止办理乘机登记。</p> <p>3. 素质目标：具有爱岗敬业、规范</p>	<p>第一部分 ANGE1 系统操作</p> <p>1. 登录系统；</p> <p>2. 系统功能；</p> <p>3. 乘机登记准备；</p> <p>4. 乘机登记办理；</p> <p>5. 截止办理乘机登记</p> <p>6. ANGE1 值机操作常用快捷键速查。</p> <p>第二部分 ETERM 系统操作</p> <p>1. 登录系统；</p> <p>2. 乘机登记准备；</p> <p>3. 乘机登记办理；</p> <p>4. 截止办理乘机登记；</p> <p>5. ETERM 系统常用指令速记。</p>	<p>教学方法：采用任务驱动、情境模拟教学方法，在教学中以教学模块为单元，学生以 5 人为一组，教师提前安排任务，学生先进行自主练习，在课堂上进行演示，教师进行点评。</p> <p>教学手段：依托民航离港系统值机模块进行任务训练。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	操作、认真严谨的岗位责任意识；具有“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的民航安全意识；具有“主动服务、温馨服务、精准服务、精细服务”的民航真情服务意识；具有团结协作、吃苦耐劳、忠于职守的民航品格。		
★ 民航 配载 与平 衡	<p>1. 知识目标：熟知配载平衡岗位职责；了解飞机基本结构及其功能、飞行原理与飞行性能；熟知飞机常用业务载重量的概念以及载重量之间的平衡关系；熟知飞机重心与平衡计算原理；熟知货运装载规则以及装载通机单的基本内容；熟知业务电报的组成、常用业务电报简语；熟知载重平衡图的结构与内容；熟知常用载重平衡专业英语术语含义；熟知配载与平衡离港系统流程与操作指令；熟知电子舱单的内容；</p> <p>2. 能力目标：能够理清飞机基本结构与配载平衡关系；能够准确换算飞机最大无油重量、最大起飞重量、最大落地重量之间的换算关系；能够准确计算飞机最大业务载重量与实际业务载重量；能够根据旅客与货物实际业务载重量进行配算；能够熟练准确的填写装机通知单并根据装机通知单对飞机货舱的货物进行监装监卸；能够正确计算飞机重心位置；能够处理航班旅客、货物的超载情况；能够根据飞机机型的基本数据，对航班业载重量进行载重平衡图绘制，保证重心处于安全包线范围内；能够根据电报的格式准确的拍发业务电报；能够按流程操作配载平衡离港指令完成电子舱单；</p> <p>3. 素质目标：具备敬业、严谨、追求精准的职业精神；具备筑牢“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的安全理念；具备沟通协作、保障航班零缺陷、无差错的职业素养；具有较高的民航服务意识。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配载平衡基础知识；</li> <li>2. 飞机载重量；</li> <li>3. 实际业务载重量配算；</li> <li>4. 货运装载；</li> <li>5. 飞机重心与平衡；</li> <li>6. 载重平衡图绘制；</li> <li>7. 载重业务电报；</li> <li>8. 配载平衡离港操作。</li> </ol>	<p>教学方法： 以岗位工作流程为主线，采取任务驱动教学方法，结合案例教学、情境教学、软件实操教学等方法。</p> <p>教学手段： 充分利用国家资源库的课程平台，开展“线上线下混合式教学”，软件操作与手工填制载重平衡图相结合多视角的教学手段。</p>
★ 民航 货物 运输	<p>1. 知识目标：认知民航国内航空货物运输；弄清各类飞机的最大业载；明确何谓散装货物与集装货物及其基本特性；弄清国内出港货物收运的一般流程与操作规程；熟记航空运费规则与航空运费的计算方法；明确国内出港货物装载与运送流程及相关方法；区分有异味和鲜活易腐货物的装载以及活体动物装载等；弄清国内航空货物进港的一般流程与操作规程；明确货物</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认知民航国内货物运输；</li> <li>2. 飞机业载散装货物与集装货物；</li> <li>3. 国内出港货物收运；</li> <li>4. 国内出港货物装载与运送；</li> <li>5. 国内进港货物运输；</li> <li>6. 货物不正常运输与赔偿；</li> <li>7. 航空货运电报。</li> </ol>	<p>教学方法：以真实工作任务为载体，精选案例、精讲多练，教学做一体化的方法。</p> <p>教学手段：线下为主线线上为辅助、讲练结合、观看视频、课件图文表并茂多形式教学手段。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>不正常运输处理程序和赔偿规定；弄清航空货运电报的收发规则。</p> <p>2. 能力目标：会填写托运书；能正确测算货物重量及尺寸；会正确填写航空货运单；会根据流程与规定进行国内航空货物收运的基本操作；会制作货邮舱单；能填写特种货物《机长通知单-NOTOC》；会进行各类货物的装载与运送操作；会处理到港货物，进行到达货物的通知；会正确收取运费到付货物的运费；能拍发货运电报。</p> <p>3. 素质目标：具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神；养成良好的“零差错、无缺陷”的职业素养；具备团队合作精神，较强的服务意识和安全防范意识；具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。</p>		
民航市场营销	<p>1. 知识目标：掌握市场营销、民航产品的内涵；掌握民航市场细分的方法和市场营销的常用策略；</p> <p>2. 能力目标：能对民航市场环境做出准确的分析和判断，并选择好自己的细分市场；运用恰当的市场营销策略将企业做大做强；</p> <p>3. 素质目标：培养学生在诚实守信、积极进取等方面的基本品性素质；具有一定的分析能力和敏锐的洞察力；具有大局意识和灵活的应变能力。</p>	<p>1. 市场营销的内涵；</p> <p>2. 市场营销环境的分析；</p> <p>3. 民航市场的细分；</p> <p>4. 民航市场的策略选择：产品策略、定价策略、分销策略和品牌策略等。</p>	<p>教学方法：倡导“目标驱动型”的教学途径，结合理论知识，安排一定的实践项目，鼓励学生通过实践、讨论、合作、探究等方式，突出学生自主学习，发展其市场营销管理综合应用能力。</p> <p>教学手段：线下为主线线上为辅助、讲练结合、观看视频、课件图文表并茂多形式教学手段。</p>
职业拓展训练	<p>1. 知识目标：了解拓展训练的特点与功能。了解拓展训练基本动作内容和分类；熟悉拓展训练的安全常识；</p> <p>2. 能力目标：能完成拓展训练部分低空、中空项目。能完成拓展训练部分地面项目；</p> <p>3. 素质目标：注重培养学生心理与社会适应能力。培养运用体育知识全面提高自身素质的能力。培养学生团队协作能力。</p>	<p>1. 职业拓展基础理论知识；</p> <p>2. 低空、中空、地面拓展训练。</p>	<p>职业拓展训练要求学生能够运用体育技能、安全保护知识进行职业团队协作训练，培养学生在工作中具有较强的体能素养、沟通素养、团队协作素养，使学生能够较快的融入工作环境中。</p>
专业技能强化训练	<p>1. 知识目标：了解民航基础、航线地理、服务沟通、旅客心理学、服务礼仪、形象塑造、中外民俗、客票销售、值机、安检、危险品运输等知识；</p> <p>2. 能力目标：学生能够综合运用机场运行服务管理专业课程专业理论知识和技能知识服务于各岗位职业技能要求；</p> <p>3. 素质目标：具备政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康。具备恪尽职守、服务岗位、团结协作</p>	<p>1. 民航基础模块；</p> <p>2. 职业礼仪与形象塑造；</p> <p>3. 客票销售；</p> <p>4. 旅客值机；</p> <p>5. 民航安全检查。</p>	<p>采用岗位情景模拟形式进行综合技能的演练。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	的精神。		
毕业设计指导与答辩	1. 知识目标：熟悉本专业课程理论知识；熟知本专业岗位技能要求； 2. 能力目标：开展毕业设计工作旨在通过系统训练，培养学生综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力，提升学生的就业和创业能力； 3. 素质目标：扎实的专业基础、优秀职业操守；较强的敬业精神和协做精神；热爱专业、弘扬专业的进取之心。	1. 毕业设计任务； 2. 毕业设计成果； 3. 毕业设计指导记录。	毕业设计材料须符合省教育厅和学院关于毕业设计的有关规定。毕业设计选题优先选择来自企业生产实际的课题，也可以是指导教师的技术应用开发，或者是教学过程中提炼的能提升学生知识和技能运用的课题。毕业设计要能体现多样性和专业特色，深度、广度和难度要适当，学生经过一定的努力能按时、按质完成。
岗位实习	1. 知识目标：熟悉机场运行服务管理专业岗位所需的民航基础知识； 2. 能力目标：能够胜任机场运行专业相关岗位的知识与技能工作能力； 3. 素质目标：具备政治合格、技能过硬、作风优良、身心健康；具备恪尽职守、服务岗位、团结协作的精神。	1. 客票销售； 2. 旅客值机； 3. 国内国际登机口服务； 4. 民航安全检查； 5. 机场护卫； 7. 机场货运。	通过机场运行服务管理专业的学习，服从学院安排、听从机场带陪师傅教导，逐步从认知机场岗位过渡到跟岗学习最后独立顶岗胜任机场岗位技能需求，成为民航职业人。

说明：标注“★”为专业核心课程。

### 3. 拓展课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航餐饮服务	1. 知识目标：了解餐饮服务基本内涵；掌握菜点、酒水知识；熟悉食品卫生与安全、食品营养知识；熟悉我国主要客源国的饮食习俗；掌握机场和客舱餐饮服务中英文常用语。 2. 能力目标：能够运用餐饮服务知识与技能对机场地面旅客、客舱旅客针对性的提供餐饮服务；能够根据旅客的宗教文化提供个性化的配餐服务。 3. 素质目标：拥有良好的个人礼仪修养和优雅气质；具有良好的服务意识和团队合作能力；具有良好的语言交际能力。	1. 民航配餐制作卫生要求； 2. 酒水的分类与知名品名； 3. 不同客源国的饮食习俗； 4. 机上餐饮供应服务要求，特殊餐食代码及种类； 5. 机场地面餐饮特色及服务技能。	教学方法：讲授法、案例法、比较法、情景演练法等。 教学手段：智慧职教信息化教学、翻转课堂教学、多媒体辅助教学。
航行情报服务	1. 知识目标：了解航行情报工作的基本任务和内容；熟悉机场基本资料和道面系统；掌握机场净空、道面标志特征；掌握各类航图构成和要素；掌握签发航行通告的规定；熟悉航行资料汇编和通报规则； 2. 能力目标：具有机场道面强度识别能力；具有机场灯光的识别能力；具有各类航图的识别能力；具有航行通告的代码编写能力； 3. 素质目标：具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，	1. 了解航行情报的主要任务及职能； 2. 熟知机场基本资料和道面系统； 3. 能够识别判断道面强度、机场净空、道面标志和机场灯光状况； 4. 能够识读各类航图。 5. 熟知航行通告及其校核制度； 6. 熟知航行资料汇编、航行资料通报。	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。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	具备“零差错、无缺陷”的职业素质；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；具备较强的团队协作精神。		
空中交通管理概论	1. 知识目标：熟知空中交通管制机构以及职能；熟知空域结构；熟知空中交通服务通信发送格式； 2. 能力目标：能运用一般规则，仪表飞行规则，目视飞行规则进行空管服务；能完成陆空对话；能完成空中交通服务电报发送；能进行放行发布，执行机场管制服务的程序；能合理排序，引导飞机进行进近；能合理进行高度层选择，对航空器进行移交与协调保证空中飞行安全； 3. 素质目标：具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，具备“零差错、无缺陷”的职业素质；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；具备较强的团队协作精神。	1. 空管运行基础与要求； 2. 空管目标与任务； 3. 空管机构与人员； 4. 机场管制服务； 5. 进近管制服务； 6. 区域管制服务； 7. 空域管理服务； 8. 空中交通流量管理服务。	教学以空中交通服务流程为基础，以工作任务为载体，实行案例式、项目式的教学方法；有效使用数字模拟、网络信息、多媒体等现代化教学手段，提高教学效果。
机场管理信息系统	1. 知识目标：熟知机场管理信息系统的集成与运用；熟知信息系统规划；了解信息系统法规基础；熟知航班计划制定与编制要求；熟知与民航部门关联的管理系统；熟知机场协同决策关系； 2. 能力目标：具有运用基础数据管理系统能力；能够制定航班计划进行管理；能够对机场停机位、值机柜台、行李转盘、安检口、候机楼容量运行分配管理；具有实施机场协同决策管理系统的管理的能力； 3. 素质目标：具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神，具备“零差错、无缺陷”的职业素质；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识；具备较强的团队协作精神。	1. 信息系统基础理论； 2. 机场管理信息系统的集成； 3. 基础数据管理系统； 4. 航班计划管理系统； 5. 机场运行分配管理系统； 6. 与民航部门关联的管理系统； 7. 机场信息集成管理； 8. 协同决策管理系统。	以机场民航离港系统、FIMS 航班信息管理系统、A-CDM 协同决策管理系统为范例使用数字模拟、网络信息、多媒体等现代化教学手段进行教学，提高教学效果。

#### （四）课程思政要求

分析本专业学生的来源与专业背景，在知识传授的同时，强调价值引领的作用。专业课程教学过程以专业技能知识为载体，加强思想政治教育，充分发挥课堂主渠道功能，努力发掘课程中立德树人的闪光点，与思想政治理论课同向同性，形成协同效应。本专业课程思政要求如下。

##### 1. 课程教学与爱国主义教育相结合

通过选择有对比有反思的企业典型案例、视频题材等重要思政教育意义内容，激发爱国热情和实践动力。在专业教师引导之下，通过我国航空维修产业发展成就和实力的展示，开展爱国主义教育，增强学生心目中的国家自豪感。

## 2. 课程教学与团队合作相结合

专业核心课程实训教学过程中，以实训任务为载体，以工作小组为单元，引导学生将企业本职工作经历融入学习过程，调动学习积极性，重点强调项目成员团队合作的原动力和凝聚力，树立了正确的价值观，培养团队合作精神。

## 3. 课程教学与职业素养培养相结合

通过实践教学环节和企业经历，结合企业生产实际和行业人才素养需求，引入企业对优秀员工必备素质和基本规范的要求，引导学生遵守职业规范、法律法规，培养了学生良好的职业品德、职业纪律及职业责任心，教育学生爱岗敬业、讲究诚信，在潜移默化中提高了学生未来岗位的适应能力。

### (五) 课证融通

序号	职业技能等级证书/职业资格 证书名称	等级	拟考 学期	证书要求融入课程	获证后可 计学分	获证后可置换的专业 课程	备注
1	1+X 机场运行 管理职业技能等 级证书	中级	五	机场运营管理 飞行区维护与保障 机场应急救援	7.5	机场运营管理 飞行区维护与保障 机场应急救援	“1+X” 证书
2	1+X 民航安全检 查职业技能等级 证书	中级	五	民航旅客安全检查 民航危险品运输 安检员考证实训	8.5	民航旅客安全检查 民航危险品运输 安检员考证实训	“1+X” 证书
3	1+X 民航旅客地 面服务职业技能 等级证书	中级	五	民航基础 民航旅客值机服务 民航配载与平衡	9.5	民航基础 民航旅客值机服务 民航配载与平衡	

### (六) 课赛融通

序号	技能竞赛名称	级别	参赛 学期	竞赛要求融入课程	获奖后可 计学分	获奖后可置换的专业 课程	备注
1	湖南省红十字应 急救护大赛	省级	五	机场应急救援	2.5	机场应急救援	湖南省 技能大 赛
2	中国民航机场安 全检查员职业技 能竞赛	国家级	五	民航旅客安全检查 民航危险品运输 安检员考证实训	8.5	民航旅客安全检查 民航危险品运输 安检员考证实训	中国技 能大赛

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学进程表

课程 模块	课程 性质	课程 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		
								一学年	二学年	三学年

					总学时	理论学时	实践学时			第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周	
公共基础课程	必修课程	1	军事技能训练及入学教育 (550001)	B	148	36	112	5	考查	3周	-	-	-	-	-	
		2	形势与政策 (550002)	A	16	16		1	考查	4	4	4	4	-	-	
		3	思想道德与法治 (550084)	A	56	56		3.5	考查	24	32	-	-	-	-	
		4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (550106)	A	32	32		2	考查	-	-	32	-	-	-	
		5	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (550107)	A	48	48		3	考查	-	-	-	48	-	-	
		6	大学体育 (550010)	C	120		120	7.5		24	32	32	32	-	-	
		7	公共英语 (551024)	A	128	128	0	8	考试	64	64	-	-	-	-	
		8	大学生职业生涯规划设计与规划 (550019)	B	16	12	4	1	考查	16	-	-	-	-	-	
		9	大学生创新创业理论与实践 (550020)	B	32	16	16	2	考查	-	16	16	-	-	-	
		10	毕业生就业指导 (550022)	B	16	12	4	1	考查	-	-	-	16	-	-	
		11	大学生心理健康教育 (550023)	A	32	32		2	考查	-	32	-	-	-	-	
		12	军事理论 (550025)	A	36	36		2	考查	36	-	-	-	-	-	
		13	劳动教育 (550029)	B	78	16	62	4.5	考查	-	1周	1周	1周	-	-	
	小计					<b>758</b>	<b>440</b>	<b>318</b>	<b>42.5</b>		<b>316</b>	<b>206</b>	<b>110</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	选修课程 (选修2门)	14	大学语文 (550016)	A	56	56		3.5	考查	24	32	-	-	-	-	
		15	信息技术 (550018)	B	64	10	54	4	考查	48	-	-	-	16	-	
16		国家安全概论 (550039)	B	56	56		3.5	考查	24	32	-	-	-	-		
小计					<b>120</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>7.5</b>		<b>72</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	
<b>公共基础课程合计</b>					<b>878</b>	<b>506</b>	<b>372</b>	<b>50</b>		<b>388</b>	<b>238</b>	<b>110</b>	<b>126</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	
专业基础课程	必修课程	17	※民航基础 (541001)	A	40	40		2.5	考试	40	-	-	-	-		
		18	※管理学基础 (541002)	A	40	40		2.5	考试	40	-	-	-	-		
		19	民航广播服务训练 (540133)	C	26		26	1.5	考查	1周	-	-	-	-		
		20	职业形象设计 (540024)	B	40	20	20	2.5	考查	-	40	-	-	-		

课程模块	课程性质	课程序号	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			一学年		二学年		三学年	
										第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周
专业基础课程		21	形体训练(540056)	B	64	20	44	4	考查	-	32	32	-	-	-
		22	民航服务礼仪(540039)	B	48	24	24	3	考查	-	48	-	-	-	-
		23	※民航法规与实务(541004)	A	40	40	0	2.5	考试	-	40	-	-	-	-
		24	中外民俗(541024)	A	40	40		2.5	考试	-	40	-	-	-	-
		25	机场运行服务与管理专业英语(551026)	A	64	64		4	考试	-	-	32	32	-	-
		26	职业形象塑造强化训练(540060)	C	52		52	3	考查	-	-	1周		1周	-
		27	礼仪强化训练(540059)	C	26		26	1.5	考查	-	-	1周	-	-	-
	小计					480	288	192	29.5		106	200	116	32	26
	选修课程 (选修2门)	28	※航空运输地理(540010)	B	40	20	20	2.5	考查	-	-	40	-	-	-
		29	※民航服务心理学(540006)	B	48	24	24	3	考查	-	48	-	-	-	-
		30	机场贵宾接待(540081)	A	24	24		1.5	考查	-	-	-	24	-	-
小计					88	44	44	5.5			48	40			
专业基础课程合计					568	332	236	35			248	156	32	26	
专业技能课程	必修课程	31	★民航国内客票销售(540134)	B	40	16	24	2.5	考查	-		40	-	-	-
		32	★民航旅客值机服务(540150)	B	56	30	26	3.5	考试	-	-	56	-	-	-
		33	★民航旅客安全检查(540149)	B	56	30	26	3.5	考试	-	-	56	-	-	-
		34	★飞行区维护与保障(540062)	B	48	24	24	3	考查	-	-	-	48	-	-
		35	机场应急救援(540131)	B	48	24	24	3	考查	-	-	-	48	-	-
		36	★民航危险品运输(541009)	B	56	20	36	3.5	考试	-	-	-	56	-	-
		37	安检员考证实训(540128)	C	26		26	1.5	考查	-	-	-	1周	-	-
		38	民航服务沟通技巧(540011)	B	40	20	20	2.5	考查	-	-	-	40	-	-
		39	机场运营管理(541030)	A	48	48	0	3	考试	-	-	-	48	-	-
		40	民航旅客离港系统实训(540137)	C	26		26	1.5	考查	-	-	-	1周	-	-
		41	★民航配载与平衡(540065)	B	56	30	26	3.5	考查	-	-	-	-	56	-



课程模块	课程性质	课程序号	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			一学年		二学年		三学年	
										第一学期 20周	第二学期 20周	第三学期 20周	第四学期 20周	第五学期 20周	第六学期 20周
		42	★民航货物运输(540018)	B	48	24	24	3	考查	-	-	-	-	48	-
		43	民航市场营销(540066)	B	48	24	24	3	考查	-	-	-	-	48	-
		44	职业拓展训练(540058)	C	26		26	1.5	考查	-	-	-	-	1周	-
		45	专业技能强化训练(540021)	C	104		104	6	考查	-	-	-	-	4周	-
		46	毕业设计指导与答辩(550044)	C	104		104	6						4周	
		47	岗位实习(550000)	C	416		416	26						26周(6个月)	
	<b>专业技能课程合计</b>					<b>1246</b>	<b>290</b>	<b>956</b>	<b>76.5</b>				<b>152</b>	<b>292</b>	<b>386</b>
拓展课程	任修课程	48	公共选修课(选修3门,具体见选修课清单)	A	72	72		4.5		-	24	24	24	-	-
		<b>小计</b>				<b>72</b>	<b>72</b>		<b>4.5</b>			<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	
	限选课程(选修2门)	49	民航餐饮服务(540105)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	24	-	-	-
		50	航行情报服务(540105)	B	24	12	12	1.5	考查	-	-	-	-	24	-
		51	空中交通管理概论(540106)	A	24	24		1.5	考查	-	-	-	24	-	-
		52	机场管理信息系统(540107)	A	24	24		1.5	考查	-	-	-	24	-	-
	<b>小计</b>				<b>48</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>3</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>拓展课程合计</b>					<b>120</b>	<b>96</b>	<b>24</b>	<b>7.5</b>		<b>0</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>合计(不低于2500)</b>					<b>2812</b>	<b>1224</b>	<b>1588</b>	<b>169</b>		<b>494</b>	<b>510</b>	<b>442</b>	<b>498</b>	<b>452</b>	<b>416</b>
公共基础课时比例(%)				31%	选修课时比例(%)				12%	实践课时比例(%)				56%	

## (二) 公共选修课清单

序号	课程名称	考核方式	学分	学时
1	演讲与口才	线下考核	1.5	24
2	影视鉴赏	线下考核	1.5	24
3	音乐鉴赏	线下考核	1.5	24
4	艺术导论	线下考核	1.5	24
5	中外民俗	线下考核	1.5	24
6	航空历史文化	线下考核	1.5	24
7	中国传统文化	线下考核	1.5	24

序号	课程名称	考核方式	学分	学时
8	四史教育十二讲	线下考核	1.5	24
9	社交舞蹈	线下考核	1.5	24
19	队列指挥	线下考核	1.5	24
11	“五小工”技能实践	线下考核	1.5	24
12	互联网+创业思维	线下考核	1.5	24
13	社交礼仪	线下考核	1.5	24
14	信息检索	线下考核	1.5	24
15	数学建模与实验	线下考核	1.5	24
16	网络技术与信息安全	线下考核	1.5	24
17	图像处理技术	线下考核	1.5	24
18	唐诗宋词鉴赏	线下考核	1.5	24
19	中国书法艺术	线上考核	1.5	24
20	健康之美	线上考核	1.5	24
21	中国古建筑文化与鉴赏	线上考核	1.5	24
22	中国戏曲剧种鉴赏	线上考核	1.5	24
23	C语言编程优秀案例赏析	线上考核	1.5	24
24	美术鉴赏	线下考核	1.5	24
25	MS OFFICE 高级应用	线下考核	1.5	24
26	大学生现代应急救护	线下考核	1.5	24
27	管理基础	线下考核	1.5	24
...	.....	.....	.....	.....

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

为保证本专业人才培养目标的实现须拥有一支具有先进的职教理念、扎实的理论功底、熟练的实践技能、缜密的逻辑思维能力、丰富的表达方式的教师队伍。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、兼职教师须满足下列任职条件。

#### 1. 队伍结构

专业教学团队由 1 名专业带头人、3 名以上专任专业核心课骨干教师、3 名以上企业兼职教师组成，师生比达 1:18 以上，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法。

## 2. 专任教师要求

(1) 具有良好的师德，较强的敬业精神，具有一定的企业工作经验，熟悉企业岗位任职与职业技能要求；

(2) 具有较强的机场运行服务与管理专业知识水平，能胜任所教授的课程；

(3) 具有高校教师任职资格证书，具有一定的机场运行服务与管理专业教研与科研能力；

(4) 具有扎实的本专业相关理论功底、实践能力和较强信息化教学能力；

(5) 骨干教师应具有双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力；

(6) 每5年累计有不少于6个月的企业实践经历。

## 3. 专业带头人要求

(1) 须具备副高及以上职称；

(2) 能够较好地把握国内外民航运输行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际；

(3) 在机场运行服务与管理专业领域内学识、技能、科研等方面有一定的影响力，具有紧跟新技术、新工艺、新材料、新设备、新标准等的敏锐力；

(4) 教学设计、专业研究能力强，能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，组织开展教科研工作能力强。

## 4. 兼职教师要求

(1) 具有良好的思想道德政治素质、职业道德和工匠精神；

(2) 具有3年以上相关岗位工作经历，具有扎实的专业知识、丰富的企业一线实践经验；

(3) 具有中级以上专业技术职务或在省级以上职业技能竞赛中获得奖励；

(4) 具有较强的教学组织能力，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生学业发展规划等教学任务。

## (二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

### 1. 专业教室

专业教室配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，校园Wi-Fi全覆盖，并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. 校内实训室

为保障人才培养方案的顺利运行，有支撑培养机场运行服务保障能力必须的理实专用教室、计算机房、民航离港实训室等基础实验实训场所，建有按照“校企共建、资源共享”原则，以“生产车间”、“培训、实训一体化车间”等多种形式，配备集教学、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，人才培养方案规定的实训项目开出率达到100%。机场运行服务与管理专业的校内实训室如下表所示。

实训室名称	主要实训项目	主要设备要求
民航离港实训室	民航旅客离港系统实训、 民航客票销售实训、	空调、48 台计算机、服务器、民航计算机离港系统等软件硬件。
安全员考证实训室	民航旅客证件、人身、箱包检查	手持式金属探测器、通过式金属安全门、X 射线机等。
仪态沟通实训室	民航服务沟通技巧实训 民航服务礼仪实训 职业形象塑造强化实训	空调、投影仪、电脑、音响、桌椅、谈判桌、墙体镜、化妆用品、麦克风。
安全急救实训室	心肺复苏训练； 止血、包扎、固定、搬运等外伤急救训练； 使用便携式氧气瓶训练。	CPR 人模，CPR 屏障消毒面膜三角巾，弹力绷带，敷料等。
形体训练实训室	瑜伽、健美操、舞蹈等形体训练	大型墙面镜、扶杆把手、影响设备等。

### 3. 校外实训基地

具有稳定的校外实训基地，能提供机场运行服务与管理等实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习，实训设施齐备，配备相应数量的指导老师对学生实习进行指导和管理，有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

### 4. 信息化教学条件

具有可使用的数字化教学资源库、文献资料等信息化条件，鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

## （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所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

### 1. 教材选用基本要求

学院制定了《教材建设与管理办法》，优先选用高职教育国家规划教材，禁止不合格的教材进入课堂，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。

### 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、专业建设等需要，方便师生查询、借阅。主要包括本专业的电子书籍、电子期刊、各大网站等网络资源。重点使用国家规划教材和高等教育、中国民航、化学工业、电子工业、清华大学等一级出版社的专业教材等。

### 3. 数字教学资源配置基本要求

建设及运用智慧职教、中国大学慕课教学资源库，并配置与本专业有关的音视频素材、教学课件、案例库、虚拟仿真软件、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新以满足教学需要。另有专业教学所用的讲义、活页、任务书、PPT、相应的辅助文档以及企业工厂的观摩教学、现场演示教学资源等。

## （四）教学方法

教学方法应注重培养学生的学习能力、知识拓展能力、社会适应能力等；在培养学生独立分析问题、解决问题、总结问题的能力同时，教师应鼓励学生发掘发现问题；引导学生与

人沟通、交流和相互协作的能力同时，应提倡坚持个体的合理主见，激发其创新的勇气和意识。

根据课程的不同性质和特点，在教学过程中教师创新教学方法和手段，充分使用项目教学、任务驱动、小组探究、教学做一体化、案例教学、仿真教学等多种教学方法，改革传统教学手段，积极推进现代信息技术与课堂教学深度融合。

以学生为中心，注重学生的参与度和自主学习，充分利用信息化教学资源、方法和手段，全面实施“线上学知识、线下练技能”为主要形式的线上线下混合式教学模式，基于线上教学平台开展观看微课、拓展阅读、讨论、答疑、直播、作业、测验、考试、仿真等多种教学活动，学生参与度高，师生、生生互动充分。

### （五）教学评价

课程考核分为过程性考核和终结性考核等，各项考核占比可按下表格式提供指导性意见。

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	理论课	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	理实一体课	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	实训课	课堂表现（20%）+技能测试（80%）		技能测试

1. 教学考核包括过程性考核和终结性考核。过程性考核为作业、课堂表现、实验、单元测验、线上自主学习等。终结性为课内安排的期末考核。

2. 过程性考核的内容包括知识、技能、素养、态度四个部分内容。根据课堂知识体系的具体要求，决定不同的分值。素养方面主要是团队合作精神、独立思考、人际交往等方面的内容。学习态度方面主要考察学生在本堂课或本阶段积极参与的程度如何。

3. 评价方法：采用自我评价、小组评价和教师评价多元考核评价方式相结合的方法。

4. 建立成果认定、学分兑换制度，对取得课程对应的相关职业技能等级证书（X证书）、行业企业认可的职业资格证书等规定的学习成果予以认定，可申请课程学分兑换。

5. 重点把握：（1）关注学生个体差异；（2）注重学习过程的评价；（3）学生学习目标的达成；（4）在职业能力评价时注重专业能力的整合。

### （六）质量管理

成立由院长任主任的内部质量保证委员会，设置质量管理办公室、教学督导室，统筹推进学院内部质量保证体系的建设及运行。制定《教学督导工作制度》、《课堂教学管理制度》、《教师教学工作考核与评价办法》、《学业预警制度》等一系列文件，完善教学质量保障制度，规范教学质量监控、评价、反馈及改进工作流程。每年发布学院质量年报及企业年报，接受社会监督与评价。构建学院、教学院部及教研室三级管理，学校、教师、学生、用人单位及第三方等五方参与的教学质量监控评价体系。通过教学质量监控平台，构建教学信息反馈、即时评价和终结性评价相结合的教学过程评价体系，实现教学过程的实时监控，提升教学质量监控的信息化水平。

## 九、毕业要求

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规定学分。达到人才培养方案规定的培养目标与规格，按学院规定到实习单位完成顶岗实习任务，学生体质健康测试综合成绩达 50 分以上，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

执笔人： 刘红梅

审核人：吴巧洋