



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

民航运输服务专业 人才培养方案

专业名称:	民航运输服务
专业代码:	500401
适用年级:	2021 级
所属学院:	航空管理学院
专业负责人:	黄勇
制(修)订时间:	2021 年 7 月

编制说明

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

主要编制人：

姓名	职称	单位
罗利华	副教授	张家界航空工业职业技术学院
黄勇	讲师	张家界航空工业职业技术学院
彭长明	助教	张家界航空工业职业技术学院

主要论证专家：

姓名	职称	单位
李鹏	经理	深圳康途航空票务有限公司
宁小平	经理	湖南南方宇航工业有限公司
谭蓉佳	经理	张家界东线旅游开发有限公司

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
(一) 职业面向	1
(二) 典型工作任务及职业能力分析.....	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	3
六、课程设置	5
(一) 课程体系	5
(二) 课程设置	7
七、教学进程总体安排	34
(一) 教学进程总体安排表	34
(二) 学时学分比例	37
八、实施保障	38
(一) 师资队伍	38
(二) 教学设施	39
(三) 教学资源	41
(四) 教学方法	42
(五) 教学评价	43
(六) 质量管理	44
九、毕业要求	45
十、附件	46

民航运输服务专业

2021 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：民航运输服务

专业代码：500401

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年

四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 民航运输专业职业面向表

所属专业大类(代码)	所属专业类(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(或技术领域)举例			职业资格证书或技能等级证书举例
				目标岗位	发展岗位	迁移岗位	
交通运输大类(60)	航空运输类(6004)	航空运输业(56)	1. 4-02-04-02 航空运输地面服务人员 2. 4-02-05-03 其他航空运输服务人员	1. 民航客票销售 2. 民航呼叫中心客服	1. 客票销售经理 2. 民航呼叫中心综合顾问	1. 客票政策主管 2. 民航地勤值机配载	1. 航空运输销售代理国内客运上岗证 2. IATA/UFTAA 证书

（二）典型工作任务及职业能力分析

典型工作任务及职业能力分析见表 2。

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
民航客票销售 客票销售经理 客票政策主管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为民航旅客进行国内、国际机票的查询、预订、退票或改期操作； 2. 进行票务营销推广； 3. 告知旅客相关客票的使用规定及限制条件； 4. 及时告知客户国家政策及航空公司条款变的更要； 5. 与相关部门做好协调，处理民航旅客客票相关的一些突发事件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备熟练使用国内外主要城市机场三字代码及航空公司二字代码的能力； 2. 具备熟练应用各航空公司相关政策规定和要求的的能力； 3. 能熟练操作中航信操作系统（eterm），根据客户的需求完成客票的查询、预订、退票或改期操作； 4. 能使用三大电商平台进行信息查询、前台操作和订票操作； 5. 融会在三大电商平台进行后台销售； 6. 电脑操作熟练，中英文打字速度达到初级录入员要求。
民航呼叫中心客服 民航呼叫中心综合顾问 民航地勤值机配载	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照民航相关规定和要求，接听并处理民航旅客的相关问题； 2. 告知旅客乘机的相关注意事项及客票信息内容等； 3. 按照相关规定登记旅客意见、要求及投诉等诉求，及时反馈处理； 4. 处理应对旅客的其他突发情况。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备通过电话向旅客清晰表述信息的能力，要求普通话标准； 2. 具备熟练向客户表述民航局对民航旅客乘机规定的的能力； 3. 具备良好的心理素质，抗压能力强； 4. 融会各种情境下完成与客户间沟通和协调； 5. 电脑操作熟练，中英文打字速度达到初级录入员要求。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，

适应新时代发展需要，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神和可持续发展能力，掌握民用航空旅客运输术语和民用航空货物运输术语，掌握客运组织、订座业务等基本知识，具备使用 eterm 系统进行国内国际订座及退改签等操作、使用三大电商平台进行信息查询及前后台的相关操作的核心技能，面向航空运输地面服务人员岗位群，能够从事民航客运销售、民航票务代理等工作的复合型技术技能人才。毕业生工作 3-5 年，能够成为民航运输企业或票务代理企业的客票销售经理、客票政策主管等。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质要求

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

（2）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；

（3）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；

（4）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，良好的行为习惯；

(5)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;

(6)具有良好的劳动意识和劳动精神,掌握基本的生活和职业的劳动技能,养成良好的劳动习惯;

(7)具有“民航精神”要求的内涵素质:忠诚担当的政治品格、严谨科学的专业精神、团结协作的工作作风、敬业奉献的职业操守。

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)熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识;

(3)掌握一定的与专业相关的计算机知识及外语知识;

(4)掌握航空运输地理知识;

(5)熟悉旅客服务心理学知识;

(6)掌握客票销售和计算机订座的流程方法;

(7)掌握旅客地面服务、货运销售及货运服务知识;

(8)掌握营销策划、服务设计和服务质量分析的基础知识;

(9)了解中国航空区域划分以及国际航空区域划分;

(10)了解国内外民航行业发展新动态、新技术和新趋势。

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)具备团结协作和组织协调能力;

- (4) 能够按照民航规章和工作程序要求，解决突发问题；
- (5) 能够进行计算机订座、客票退改签服务和航班座位管理；
- (6) 能够为各类旅客提供登机、接机及中转服务；
- (7) 能够处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况；
- (8) 能够查验旅客的身份证件、识别旅客行李中的违禁品、为旅客办理乘机登记和行李托运手续；
- (9) 具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力；
- (10) 能使用三大电商平台进行查询和前台操作；
- (11) 融会在三大电商平台进行后台销售的能力。

六、课程设置

(一)课程体系

根据民航运输服务专业面向的职业岗位、岗位工作任务、职业能力要求和人才培养规格（素质、知识、能力）要求，以培养学生职业行动能力和职业生涯可持续发展能力为目标，按照人才成长规律，并结合学院民航运输服务专业的实际，构建面向职业岗位、基于工作过程的模块化课程体系。课程体系架构如图 1 所示。

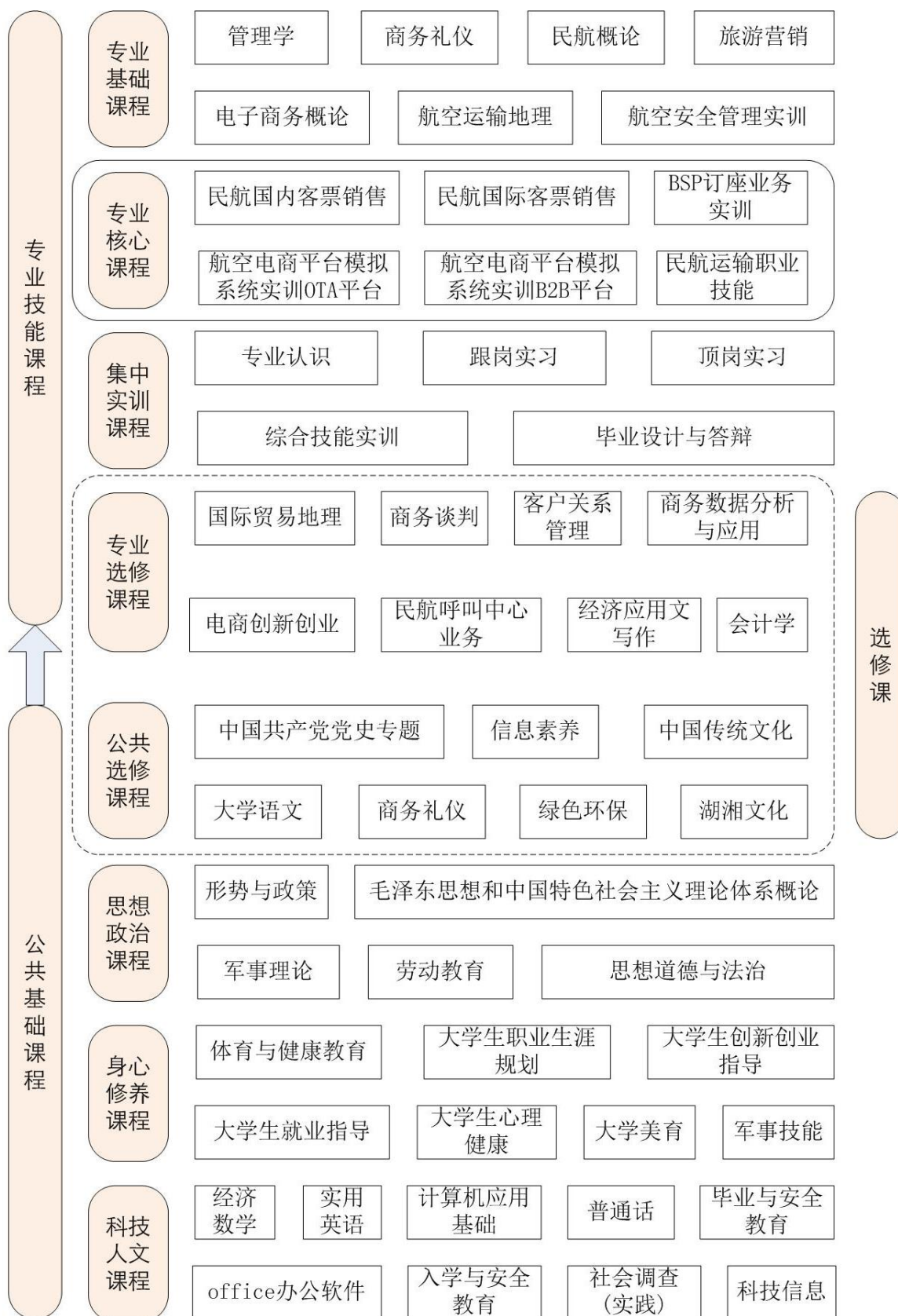


图1 民航运输服务专业课程体系

(二) 课程设置

1. 公共基础课程

(1) 思想政治课程

思想政治课程包含 5 门课程，各课程的内容与要求见表 3。

表 3 思想政治课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德与法治	<ol style="list-style-type: none"> 1. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。 2. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。 3. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 适应大学生生活； 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落实立德树人根本任务。 2. 以学习通在线课程为基础，引导学生构建课程整体知识架构。 3. 以教科书为核心，将书本知识与党的理论创新成果有效融合，突出理论性和实效性的统一。 4. 以学生为主体，减少知识单向灌输，采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式、分组学习等多种教学方法，突出学生主体参与，增强学生学习兴趣。 5. 以“两结合”考核模式为标准，注重平时评价与集中评价相结合、理论评价与实践评价相结合。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<ol style="list-style-type: none"> 1. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持高度一致。 2. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容、历史地位和意义。 3. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位； 2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位； 3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位； 4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位； 5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全程贯穿立德树人。 2. 线下课堂运用启发式教学；开展线上线下混合式教学，将数字化学习与课堂学习融合，促进学生自主学习，加强启发式教学，践行“以学生为中心”的教学理念； 3. 通过阅读经典著作，引导学习读原文、学经典、悟原理； 4. 考核评价：考核方式采用平时考核 40%+期末考试 60%。平时考核在线学习 30%+线下学习 40%。
形势与政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。 2. 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中宣部 2019 年秋“形势与政策”教学要点； 2. 湖南省高校 2019 年秋“形势与政策”培训。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 充分发挥课程思政作用。 2. 坚持以学生为主体，教师为主导，重视课堂互动，做好学情分析，认真组织教学。 3. 教师在课堂上对时事热点进行分析讲解，使学生理解掌握政策，学会分析当前形

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>识。</p> <p>3. 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。</p>		<p>势。</p> <p>4. 重视课后拓展总结，加强师生互动，挖掘学习资源，拓宽学生视野，增强学习主动性。</p> <p>5. 按照形成性考核占 40%+终结性考核占 60%的权重比进行课程考核与评价。</p>
军事理论	<p>1. 素质目标：增强爱国主义，达到居安思危，忘战必危的思想意识。激发学生努力学习，报效祖国。</p> <p>2. 知识目标：对国防概述、国防法制、国防建设、国防动员、军事思想概述、国际战略环境概述、国际战略格局、我国安全环境、高技术概述、高技术军事上的应用、高技术与新军事变革、信息化战争概述、信息化战争特点、信息化战争对国防建设的要求有较清醒地了解。通过学习激发学生学习拼搏，掌握科技知识。</p> <p>3. 能力目标：通过学习，达到平时时期，积极投身到国家的现代化建设中，战争年代是捍卫国家主权和领土完整的后备人才。</p>	<p>1. 国防概述：国防基本要素；国防历史；主要启示。</p> <p>2. 国防法制：国防法规体系；公民国防权利和义务。</p> <p>3. 国防建设：国防体制；国防建设成就；国防建设目标和政策；武装力量。</p> <p>4. 国防动员：武装力量动员；国民经济动员；人民防空动员；交通战备动员；国防教育。</p> <p>5. 军事思想概述：形成与发展；体系与内容；毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛、习近平军事思想。</p> <p>6. 国际战略环境概述。</p> <p>7. 国际战略格局：历史、现状和特点；发展趋势。</p> <p>8. 我国安全环境：演变与现状；发展趋势；国家总体安全观。</p> <p>9. 高技术概述：概念与分类；发展趋势；对现代作战的影响；高技术军事上的应用。</p> <p>10. 高技术与新军事变革。</p> <p>11. 信息化战争概述：信息技术及在战争中的应用；信息化战争演变与发展。</p> <p>12. 信息化战争特点：主要特征和发展趋势。</p>	<p>1. 融入课程思政，把立德树人贯穿全课程。</p> <p>2. 要求案例导入，理论讲授。</p> <p>3. 充分利用信息化教学手段开展理论教学。</p> <p>4. 教师应具备丰富的军事理论知识。</p> <p>5. 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>
劳动教育	<p>1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生的身心发展。</p> <p>2. 知识目标：劳动观念、劳动态度教育，劳动习惯的养成教育。</p> <p>3. 能力目标：通过劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育，及一周劳动实践，学生能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生，同时养成主动爱护环境卫生的习惯。</p>	<p>1. 劳动观念与劳动习惯、劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。</p> <p>2. 校园卫生清扫。</p> <p>3. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>1. 融入课程思政，强调立德树人。</p> <p>2. 学生在校期间，必须参加公益劳动，由教务处统筹安排，学工处负责组织。</p> <p>3. 对学生参加公益劳动要认真进行考核，考核分为出勤与劳动情况两部分，其成绩作为各项评优评先的依据之一。</p> <p>4. 劳动时间为每周一至周五，每天上午 8:00、下午 2:30 前完成校园卫生清扫任务，并做好保洁工作。</p>

(2) 身心修养课程

身心修养课程包含 7 门课程，各课程的内容与要求见表 4。

表 4 身心修养课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能	<p>1. 素质目标：提高思想素质，具备军事素质，保持心理素质，培养身体素质。</p> <p>2. 知识目标：熟悉并掌握单个军人徒手队列动作的要领、标准。</p> <p>3. 能力目标：具备一定的个人军事基础能力及突发安全事件应急处理能力。</p>	<p>1. 解放军条令条例教育与训练；</p> <p>2. 《队列条令》教育与训练；</p> <p>3. 《纪律条令》教育与训练；</p> <p>4. 《内务条令》教育与训练；</p> <p>5. 轻武器射击训练；</p> <p>6. 实弹射击。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 由武装部指导高年级士官生开展本课程军事训练部分的教学及实践。</p> <p>3. 通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法。</p> <p>4. 充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练。</p> <p>5. 采取形成性考核+终结性考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
大学生职业生涯规划	<p>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。</p> <p>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。掌握职业生涯规划的基本内容、流程与技巧。</p> <p>2. 能力目标：掌握职业生涯规划的基本内容、流程与技巧。掌握职业生涯规划的基本内容、流程与技巧。能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。</p>	<p>1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养；</p> <p>2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划与规划、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用在线教学与实践教学相结合的方法。</p> <p>3. 利用互联网现代信息技术，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台。</p> <p>4. 充分利用学校已有的在线教学课程，督促检查学生在线学习情况。</p> <p>5. 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%。</p>
大学生创新创业指导	<p>1. 素质目标：使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，积极开展创业活动，具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备自主学习能力和创新能力；自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</p> <p>2. 知识目标：使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。</p> <p>3. 能力目标：使学生具备必要</p>	<p>1. 大学生创业现状、注意事项；</p> <p>2. 创业原理包括创业的核心要素、创业项目的核心竞争力；</p> <p>3. 创业项目产生：项目来源，项目产生方法；</p> <p>4. 创业团队：团队组建、员工管理和激励；</p> <p>5. 创业计划书编制、撰写、评估；</p> <p>6. 创业融资及风险；</p> <p>7. 创业过程管理；</p> <p>8. 大学生创业模拟体验。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 本课程采用理论教学和实践教学相结合的方式，理论教学模块实施大学生在线学习的方式，实践教学模块实施行政班教学的方式。</p> <p>3. 课程教学以案例教学和项目路演为主，突出创新创业学生主体和实践导向。利用多媒体技术辅助教学，使教学形象化，增加学生兴趣，改善教学效果和质量。</p> <p>4. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	的创业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法,熟悉新企业的开办流程与管理,提高创办和管理企业的综合素质和能力。		5. 创业实践教育考核占60%; 创新创业理论考核占30%; 学习态度和精神面貌占10%。
大学生就业指导	<p>1. 素质目标: 通过本课程的教学, 大学生应当树立积极正确的人生观、价值观和就业观念, 把个人发展和国家需要、社会发展相结合, 愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。</p> <p>2. 知识目标: 清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境。了解大学生就业的形势、本专业就业情况、现行就业政策及体系。了解大学生求职过程中的心理调适相关知识。掌握大学生求职择业的知识, 包括求职中自我合法权益的维护。掌握大学生求职的流程、离校手续和就业派遣的基本程序。</p> <p>3. 能力目标: 运用职业测评系统, 进行自我认知, 了解自己的优势和不足, 合理定位。学会了解、筛选就业信息, 做好就业前的简历制作、求职书等物质准备和心理准备。掌握一般的求职应聘、面试技巧。</p>	<p>1. 大学生就业形式和就业质量报告解读;</p> <p>2. 大学生求职的目标定位;</p> <p>3. 大学生就业的基本政策;</p> <p>4. 大学生求职的基本流程;</p> <p>5. 大学生求职信息的搜集渠道;</p> <p>6. 大学生求职的简历制作和材料准备;</p> <p>7. 大学生求职面试的技巧和基本礼仪;</p> <p>8. 大学生求职的基本权益保障;</p> <p>9. 大学生求职的心理调适;</p> <p>10. 职场适应与职场发展。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 利用现代信息技术多媒体授课形式, 使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。</p> <p>3. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节, 提高学生的择业就业能力。</p> <p>4. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景, 多给学生模拟锻炼。</p> <p>5. 加强学生学习过程管理, 突出过程与模块评价, 并注重过程记录。</p> <p>6. 结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现, 对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</p>
大学生心理健康	<p>1. 素质目标: 树立心理健康发展的自主意识, 树立助人自助求助的意识, 促进自我探索, 优化心理品质。</p> <p>2. 知识目标: 了解心理学的有关理论和基本概念; 了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现, 掌握自我调适的基本知识。</p> <p>3. 能力目标: 掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。</p>	<p>1. 心理健康绪论;</p> <p>2. 大学生自我意识;</p> <p>3. 大学生学习心理;</p> <p>4. 大学生情绪管理;</p> <p>5. 大学生人际交往;</p> <p>6. 大学生恋爱与性心理;</p> <p>7. 大学生生命教育;</p> <p>8. 大学生常见精神障碍防治。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 结合学院大一新生特点和普遍存在的问题设计菜单式的心理健康课程内容, 倡导活动型的教学模式, 以活动为载体, 通过参与、合作、感知、体验、分享等方式, 在同伴之间相互反馈和分享的过程中获得成长。</p> <p>3. 采取形成性考核(80%) + 终结性考核(20%)形式进行课程考核与评价。</p>
体育与健康教育	<p>1. 素质目标: 具有积极参与体育活动的态度和行为; 学会通过体育活动等方法调控情绪; 形成克服困难的坚强意志品质; 建立和谐的人际关系, 具有良好的合作精神和体育道德。</p> <p>2. 知识目标: 形成正确的身体姿势; 发展体能; 懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响; 了解常见运动创伤的紧急处</p>	<p>1. 体育健康理论;</p> <p>2. 第九套广播体操;</p> <p>3. 垫上技巧;</p> <p>4. 二十四式简化太极拳;</p> <p>5. 三大球类运动;</p> <p>6. 大学生体质健康测试;</p> <p>7. 篮球选修课、排球选项课、足球选项课、羽毛球选项课、乒乓球选项课、体育舞蹈选项课、散打选项课、</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 贯彻“健康第一”的指导思想。</p> <p>3. 教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标, 既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神, 又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力;</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	理方法。能够提高一、二项运动项目的技、战术水平。 3. 能力目标：能够通过各种途径了解重大体育赛事，并对国家以及国际间的重大体育赛事有所了解；学会获取现代社会中体育与健康知识的方法。	武术选项课。	4. 对于学生的成绩评价教师可以采用多种方式，充分发挥自身的教学与评价特色，只要有利于教学效果的形成，有利于学生兴趣的培养和习惯的养成都可。
大学美育	1. 素质目标：树立正确审美观，懂美、爱美，塑造完美人格。 2. 知识目标：了解美育和美学基本知识。 3. 能力目标：具备审美意识、审美能力和创造美的能力。	1. 审美范畴、审美意识和审美心理。 2. 自然审美、社会审美、科学审美与技术审美。 3. 艺术审美。 4. 大学生与美育。	1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2. 教师应具备扎实的美学和美育知识，较高的艺术素养和审美能力。 3. 采用“理论+实践”的教学模式，建议讲授法、案例教学。 4. 使用在线开放课程教学。 5. 形成性考核与终结性考核相结合（各 50%）。

(3) 科技人文课程

科技人文课程包含 9 门课程，各课程的内容与要求见表 5。

表 5 科技人文课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
经济数学	1. 素质目标：通过对经济数学的学习，养成良好学习习惯，形成有效学习方法。凝聚团队合作意识和探索精神。 2. 知识目标：了解微积分的基本概念；掌握相关知识的简单解题方法；掌握基本公式和结论。 3. 能力目标：具有无限的思想观，初步具有“分割求和取极限”的思想方法。掌握数学建模的思想，能解决一些实际问题及经济应用问题。能用简单的数学软件解决数学问题。	1. 函数的性质，极限的概念和运算法则，数学建模基本知识，几个常用的经济函数及其应用。 2. 导数与微分的概念和运算法则； 3. 导数与微分在数学中的简单应用，导数在经济分析中的应用，边际分析、弹性分析、最优化分析三种常用的经济分析方法。 4. 不定积分和定积分的概念、计算，微元法，利用微元法求平面图形的面积，用微元法解决一些经济中的问题； 5. 简单数学软件的运用。	1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。 2. 教师应具有扎实的专业基础和现代信息技术应用能力。 3. 教学过程中教师应以学生为主体，从学生的知识水平、专业知识出发组织教学。 4. 通过案例引入、理论讲授、案例分析、机房实操等方法，充分利用各种信息化教学方式开展教学工作。 5. 采取多形态的考核方式：学生自评、同学互评、在线测试、教师评价等构成平时成绩（50%），期末考试（50%）。
实用英语	1. 素质目标：践行社会主义核心价值观，培育具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高素质技术技能型人才。提升学习兴	由基础模块和拓展模块两个模块组成。基础模块为职场通用英语，是各专业学生必修的基础内容。结合职场环境、反映职业特色，进	1. 结合书本教材和网络慕课，通过讲授、小组讨论、讲练、视听、角色扮演、情景模拟、案例分析和项目学习等教学方式教学。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>趣、培养爱岗敬业、团队合作、劳动精神和树立文化自信等综合素质。</p> <p>2. 知识目标: 包括词汇、语法、语篇和语用知识。词汇: 累计掌握 3000~5000 个单词。语法: 遵循“实用为主、够用为度”的原则, 查漏补缺, 夯实语法基础。语篇: 写作目的、体裁特征、标题特征、篇章结构、修辞手段、衔接与连贯手段、语言特点、语篇成分(句子、句群、段落)之间的逻辑语义关系等。语用: 在不同情境中恰当运用语言的知识。</p> <p>3. 能力目标: 具备使用英语进行日常及与行业相关的口头和书面的简单沟通能力和协调工作的能力。</p>	<p>一步提高学生的英语应用能力。拓展模块包括职业提升英语、学业提升英语、素养提升英语。主题类别包括: 职业与个人、职业与社会和职业与环境三方面。</p> <p>总体归纳为:</p> <p>1. 3000-5000 个基本词汇、400 个左右与职业相关词汇以及 1700 常用词组的学习;</p> <p>2. 简单实用的语法规则的学习与重温;</p> <p>3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等各项能力的训练。</p>	<p>2. 坚持以“应用为目的, 实用为主, 够用为度”的人才培养大方向, 利用“线上+线下”混合式外语教学新生态。</p> <p>3. 坚持立德树人, 发挥英语课程的育人功能; 落实核心素养, 贯穿英语课程教学全过程; 突出职业特色, 加强语言实践应用能力培养; 尊重个体差异, 促进学生全面与个性化发展。</p> <p>4. 以规定的教学要求和教学内容为评价依据, 着重考核学生实际运用语言的能力。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>
计算机应用基础	<p>1. 素质目标: 提高计算机专业素质及网络安全素质, 具备信息意识和团结协作意识。</p> <p>2. 知识目标: 了解计算机及网络基础知识; 熟练运用办公软件处理日常事务。</p> <p>3. 能力目标: 具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统;</p> <p>2. Office 2010 等办公软件的应用;</p> <p>3. 计算机网络基本知识和网络信息安全。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
Office 办公软件	<p>1. 素质目标: 提高 office 办公软件办公水平, 具备独立完成复杂文档设计和排版能力。</p> <p>2. 知识目标: 熟练使用 office 套件; 熟练完成毕业设计文档。</p> <p>3. 能力目标: 具备运用办公软件的实践操作能力。</p>	<p>1. office 套件办公软件格式和排版设计;</p> <p>2. office 套件办公软件菜单和功能布局;</p> <p>3. 排版文档、演示文档和数据文档使用技巧。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展理论及实践教学。</p> <p>3. 采取形成性考核+终结性考核分别占 30%和 70%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
普通话	<p>1. 素质目标: 树立使用标准语言的信念, 勇于表达, 善于表达。了解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。</p> <p>2. 知识目标: 掌握普通话语音基本知识。掌握声母、韵母、声调、音变、朗读技巧、说话技巧。掌握读单音节字词、读多音节词语、短文朗读、话题说话的方法。</p> <p>3. 能力目标: 结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习。了解普通话水平测试的有关要求, 熟悉应试技巧, 针对声母、</p>	<p>1. 普通话概说和普通话水平测试;</p> <p>2. 普通话基础知识;</p> <p>3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练;</p> <p>4. 普通话的音变;</p> <p>5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导;</p> <p>6. 命题说话训练及模拟测试。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式, 精讲多练, 突出活动实践占 4/5, 体现任务引领、实践导向的课程设计思想。</p> <p>3. 课堂教学可采用多媒体、录音机物质工具, 最好能做到学生训练全程录音并及时播放正音。</p> <p>4. 课程考试考核采用普通话国测。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练，并了解朗读和说话时应注意的问题，做到正确发音，能使用标准而流利的普通话进行语言交际，朗读或演讲。		
科技信息	<p>1. 素质目标：增强科学素养，培养一丝不苟开展科学知识学习的科学态度。培养科技强国、科技报国的爱国情怀。</p> <p>2. 知识目标：结合专业了解科技发展前沿信息。</p> <p>3. 能力目标：掌握常用的获取科技信息检索工具及方法。</p>	<p>1. 科技信息文化；</p> <p>2. 科技发展趋势与前沿信息；</p> <p>3. 常用科技信息检索工具与检索技巧；</p> <p>4. 科技信息检索应用；</p> <p>5. 大数据与科技信息安全。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采取讲座形式教学模式，进行科技信息前沿知识的科普。</p> <p>3. 采取线上资源闯关学习方式完成。</p> <p>4. 采取形成性评价方式进行课程考核。</p>
入学与安全教育	<p>1. 素质目标：具备自我规划能力，为大学生活打下良好基础；增强自我防范、保护意识，提高自身应对不法侵害和伤害的能力。</p> <p>2. 知识目标：了解大学、学校的基本组织架构，了解社团的基本职能，了解《学生守则》的基本内容，懂得人际交往的基本方法；了解基本法律法规，懂得基本的安全常识。</p> <p>3. 能力目标：对大学及学校组织架构有基本的了解，对《学生守则》的基本内容和专业有基本的把握；具备自我防范、自我保护意识，学会一些防范技巧，增强遇到意外时的自卫能力。</p>	<p>1. 大学的概念与职能；</p> <p>2. 学校的基本组织架构及大学生社团；</p> <p>3. 《学生守则》的基本内容；</p> <p>4. 专业基本信息；</p> <p>5. 大学生的人际交往与情感；</p> <p>6. 大学生心身健康的合理发展；</p> <p>7. 如何有效的利用网络；</p> <p>8. 遵守法律法规的有关规定，增强自律意识，养成自觉遵守与维护公共场所秩序的习惯；</p> <p>9. 理解社会安全的重要意义，维护社会安全；</p> <p>10. 认识社会的复杂性，树立自我保护意识，防被骗、被拐卖；</p> <p>11. 学会一些应对敲诈、抢劫、绑架、恐吓和性侵犯等突发事件的方法、技能，避免和减轻特定伤害。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 相关部门提供学习材料。</p> <p>3. 保卫处要做好安全教育课件，组织好教学力量。</p> <p>4. 辅导员、班主任跟踪学习状况。</p> <p>5. 采取形成性评价方式进行课程考核。</p>
社会调查(实践)	<p>1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生身心发展。</p> <p>2. 知识目标：培养、训练学生观察社会、认识社会以及提高学员分析和解决问题能力的重要教学环节。</p> <p>3. 能力目标：要求学生运用本专业所学知识和技能，而且使学生通过对学科重点或焦点问题进行社会实践，圆满完成学习计划，实现教学目标。</p>	<p>1. 社会调查的内容主要包括以下几个方面：①农村、城市某一地区经济、政治、思想、文化等领域的现状和发展趋势；②农村、城市社会主义改革某一方面的成果、经验及存在问题和解决方法；③农村、城市社会主义精神文明建设的成果、经验及存在问题和解决办法；④先进人物、先进事迹；⑤社会热点问题；</p> <p>2. 社会调查必须进行实</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 可单独进行或几个同学组成小组进行，如果是小组形式，需要在报告中说明组长和小组内明确的分工。</p> <p>3. 课程的考核：(1) 学生交一份实习报告（不少于 3000 字，必须手写），由指导教师给学生评定成绩；(2) 实习成绩为：通过和不通过；(3) 对于特别优秀的社会实践，由学生提出申请并且经过指导教师推荐，参加</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
		地考查, 实事采集, 经过实事求是的分析研究, 撰写出有实际内容、理论水平和参考价值的调查报告。	答辩, 答辩委员会将从中选择若干同学予以表彰, 并颁发《社会实践》课程优秀证书。学生申请和指导教师推荐须在第一周内完成; (4) 实习报告必须在开学第一周周三之前上交指导教师, 否则以不通过记分。指导教师必须在第二周周三之前将评定后的学生报告交教务办公室。
毕业与安全教育	<p>1. 素质目标: 通过各项毕业离校活动, 激发学生感恩母校、奉献社会、做文明大学生的担当; 增强自我防范、保护意识, 提高自身应对不法侵害和伤害的能力。</p> <p>2. 知识目标: 了解办理毕业离校手续的基本程序, 立志成就自己、奉献社会的打算; 了解基本法律法规, 懂得基本的安全常识。</p> <p>3. 能力目标: 能顺利办理离校手续, 开启自我人生规划、奉献社会的能力; 具备自我防范、自我保护意识, 学会一些防范技巧, 增强遇到意外时的自卫能力。</p>	<p>1. 毕业生离校手续办理;</p> <p>2. 领取毕业证;</p> <p>3. 毕业生档案;</p> <p>4. 毕业典礼;</p> <p>8. 遵守法律法规的有关规定, 增强自律意识, 养成自觉遵守与维护公共场所秩序的习惯;</p> <p>9. 理解社会安全的重要意义, 维护社会安全;</p> <p>10. 认识社会的复杂性, 树立自我保护意识, 防被骗、被拐卖;</p> <p>11. 学会应对敲诈、抢劫、绑架、恐吓和性侵犯等突发事件方法、技能, 避免和减轻特定伤害。</p>	<p>1. 融入课程思政, 全程贯建立德树人。</p> <p>2. 相关部门提供学习材料。</p> <p>3. 保卫处要做好安全教育课件, 组织好教学力量。</p> <p>4. 辅导员、班主任跟踪学习状况。</p> <p>5. 采取形成性评价方式进行课程考核。</p>

(4) 公共选修课程

公共选修课程包含 8 门课程, 各课程的内容与要求见表 6。

表 6 公共选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
中国共产党党史专题	<p>1. 知识目标: 引导和帮助学生了解党的历史、党的基本理论, 掌握党的路线方针政策, 了解百年来中国共产党所取得的巨大成就及其基本经验。</p> <p>2. 能力目标: 通过党史专题的学习, 培养学生自觉学习党史的能力; 提升不断从党的光辉历史中汲取砥砺奋进的智慧和力量的能力。</p> <p>3. 素质目标: 激发学生从党史中汲取力量, 坚定信仰, 树立正确的世界观、人生观和价值观, 激励学生为实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。</p>	<p>专题一: 为什么选择中国共产党?</p> <p>专题二: 中国共产党为什么能?</p> <p>专题三: 中国共产党百年璀璨成果与经验启示</p> <p>专题四: “我有话儿对党说”的演讲(实践课)</p>	<p>1. 落实立德树人根本任务。</p> <p>2. 帮助学生正确认识中国共产党的百年发展历程。</p> <p>3. 课程主要采取专题讲授法和讨论法, 重视发挥教师主导作用, 学生主体作用, 重视课堂互动, 做好学情分析, 认真组织教学。</p> <p>4. 按照形成性考核占 40%+终结性考核占 60%的权重比进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
大学语文	<p>1. 素质目标：培育学生人文精神，提升文化品位。培养良好的职业意识与职业素养。</p> <p>2. 知识目标：掌握阅读、评析文学作品的基本方法。理解口语表达与各类应用文的基本要求与技巧。</p> <p>3. 能力目标：提高口头和书面表达能力与对人类美好情感的感受能力。</p>	<p>1. 古今中外优秀文学作品；</p> <p>2. 朗诵、演讲、辩论等口语训练；</p> <p>3. 计划、总结等各种应用文写作训练。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人；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、辩论会或习作交流会。</p> <p>2. 结合校园的文化建设，指导学生积极参与第二课堂活动。</p> <p>3. 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>
中国传统文化	<p>1. 素质目标：具有对中国传统文化的热爱敬畏之情；具有强烈的民族精神、人文精神、科学精神，具有较好的审美情趣和审美能力。</p> <p>2. 知识目标：了解了中国传统哲学、文学、宗教文化精髓，扩大学生视野，读懂更多的经典名著名篇，熟悉中国古代的艺术、科技、文化成果，弘扬中国传统礼仪、风俗及美食文化。</p> <p>3. 能力目标：能学于内而形于外，能从文化的视野分析、解读当代社会的种种现象，能把内在的文化素养在言行举止中体现出来。</p>	<p>1. 中国传统文化概述</p> <p>2. 中国古代哲学和文学。</p> <p>3. 中国传统宗教和传统节日。</p> <p>4. 中国传统艺术、传统戏曲和传统科技。</p> <p>5. 中国传统民俗、礼仪和饮食文化。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 在课堂教学上，注重启发式教学，开展案例教学、仿真教学、情景教学、讨论教学等。</p> <p>3. 与学院社团活动相结合，利用辅导文学社成员的机会，开展传统文化知识讲座，进行传统文化知识竞赛。</p> <p>4. 与社会课堂相结合，利用寒暑假社会实践要求学生发掘家乡的传统文 化，并写出相应的论文。</p> <p>5. 与校园文化建设相结合。</p> <p>6. 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>
信息素养	<p>1. 素质目标：树立信息意识。规范学术行为，遵循信息伦理道德。掌握批判性思维方法。培养工匠精神，增强文化自信。</p> <p>2. 知识目标：了解信息素养、信息来源、信息检索的基本概念和理论。掌握信息检索的方法与途径。</p> <p>3. 能力目标：掌握常用信息检索工具及使用技巧，学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。</p>	<p>1. 信息理论： 1) 信息本体； 2) 信息资源； 3) 信息化社；</p> <p>2. 信息素养： 1) 信息素养的内涵； 2) 信息素养系统； 3) 信息素养标准；</p> <p>3. 信息素养教育： 1) 信息检索技术； 2) 搜索引擎和数据库； 3) 信息检索与综合利用； 4) 大数据与信息安全。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人；</p> <p>2. 将信息知识与专业知识学习有机结合，以问题为导向设置课程内容；</p> <p>3. 采取探究式的教学模式，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长；</p> <p>4. 以形成性评价方式为主。过程性考核(80%)+终结性考核(20%)。</p>
湖湘文化	<p>1. 素质目标：充分挖掘文化资源，激发学生热爱家乡、建设家乡的热情，激发学生参与探索大自然，参与社会实践活动的积极性和创造性，为宣传、发展湖南经济服务。在湖湘文化的熏陶中陶冶学生的情操，净化学生的心灵，进而树立正确的道德观、价值观，以便将来更好地 继承和弘扬中华民</p>	<p>1. 湖湘文化的形成、发展及精神特质</p> <p>2. 湖湘教育、哲学、文学、艺术、史学、科技、宗教</p> <p>3. 湖湘饮食文化</p>	<p>1. 融入课程思政相关内容。</p> <p>2. 教学中重点关注湖湘文化不同发展阶段的代表人物、典型事件和标志性成果；引用经典文本来阐释问题，拓展学生知识面；以名家名作为主线，以鉴赏为主题，运用多种素材、手段，创造良好情境提高学生</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	族传统美德。 2. 知识目标：通过本课程的学习，让学生理解文化的基本形态和结构层次，掌握湖湘文化的内涵和精神特质。 3. 能力目标：能熟知湖湘文化及内涵，提高自身的专业知识水平与综合文化素养，自觉践行湖湘文化的优良传统。	4. 湖湘民俗风情 5. 湖南风物名胜 6. 湖湘文化与湖南现代化	的艺术鉴赏力；结合生活实际讲授，多给学生创造、品味、动手的机会。 3. 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。
商务礼仪	1. 知识目标：掌握商务形象礼仪的基本原则和规范；掌握商务交往礼仪中称呼、介绍、见面礼、名片的基本原则与礼仪规范；掌握商务拜访、接待礼仪的基本原则、操作流程及与礼仪规范；掌握商务宴请中西餐的基本原则、操作流程及礼仪规范；掌握商务谈判的礼仪规范；掌握商务会议中座谈会、发布会、展览会、报告会的基本原则、操作流程及礼仪规范；了解与我国贸易往来密切的主要国家及地区的习俗禁忌及礼仪。 2. 能力目标：能正确判断商务场合下各种行为举止是否符合礼仪规范；能塑造自我良好的商务形象；能组织、策划简单的各类商务活动；能运用基本的商务谈判技巧，把握谈判中的礼仪规范； 3. 素质目标：树立正确的商务交往理念；提升道德修养水平，增加文化自信；提高审美品位，塑造良好职业形象；具有强烈的工作责任心和团队协作意识。	1. 商务礼仪概述； 2. 商务形象礼仪； 3. 商务交际礼仪； 4. 商务往来礼仪； 5. 商务宴请礼仪； 6. 商务谈判礼仪； 7. 商务会议礼仪； 8. 商务礼仪； 9. 商务习俗与禁忌	1. 教学方法：课程教学应强调时代性和应用性的特点，结合实例，讲解商务礼仪的理念和方法；教学过程中应以学生为主，教师为辅，组织或模拟商务场景中礼仪的规范操作； 2. 教学手段：结合社会主义精神文明的特点，通过视频播放、图片音乐、游戏互动、场景模拟、故事案例讲解、头脑风暴等多种方式全方位互动，使学生在轻松愉快的氛围中学习并掌握商务礼仪知识与技能技巧。 3. 考核评价：考核方式有项目考核、实训考核、理论考核、教学参与程度考核。

2. 专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

专业基础课程包含 7 门课程，各课程的内容与要求见表 7-13。

表 7 管理学课程内容与要求

课程名称	管理学	参考学时	60
课程目标	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. 养成良好的职业道德和规范，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力； 4. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力，有较强的集体意识和团队合作		

		精神； 5. 懂得企业伦理道德，具有较好的诚信品质和敬业精神。
	知识目标	1. 掌握管理的含义、基本特点，管理的二重性，管理的职能，管理者的层次和角色，简单了解管理理论的发展； 2. 掌握企业的概念和特点，企业的类型；掌握企业管理的概念、性质和职能，掌握现代企业制度的基本含义和特点，我国现代企业制度的基本组织形式，了解企业管理的发展； 3. 掌握企业经营战略及企业经营战略管理的概念、企业经营战略的特点、经营战略管理的流程。熟悉企业制定经营战略的重要性和必要性。 4. 掌握人力资源及人力资源管理的概念、人力资源管理的主要实践模块。了解工作分析和岗位评价的目的、流程。 5. 掌握质量、全面质量管理的概念，了解质量管理的产生和发展，质量管理常用的统计方法。 6. 掌握财务管理的概念，财务管理的主要内容，财务分析指标，了解财务控制的历史演变和特点。 7. 掌握企业文化的概念、主要特征和功能，企业文化的核心，掌握企业文化建设的程序，掌握企业形象设计及其途径，了解企业文化建设的原则，管理道德。
	能力目标	1. 通过管理基础知识学习，会用管理知识分析、解释企业的管理活动 2. 通过现代企业知识的学习，会区分什么是企业，会辨别企业类型，会分析和解释企业管理的功能。 3. 通过企业经营战略管理的学习，会分析企业经营战略管理流程及各环节的工作重点。 4. 通过人力资源管理的学习，会区分企业人力资源管理的主要模块和基础工作，会分析和解释企业的人力资源管理工作。 5. 通过市场营销管理的学习，会进行初步的消费者购买行为分析，会根据企业的环境信息匹配市场营销战略。 6. 通过质量管理的学习，会区分企业管理中质量管理的效能。 7. 通过财务管理的学习，会初步分析企业财务营运优劣。 8. 通过企业文化的学习，会用企业文化的三个层面进行企业文化分析，会初步设计企业文化建设的流程。
	教学内容	1. 现代企业管理认知 2. 现代企业制度 3. 企业战略与经营 4. 人力资源管理 5. 质量管理 6. 财务管理 7. 现代企业文化
	教学要求	1. 可采用案例分析法、情景模拟法、课外实践法等多种教学方法。并在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人；融入法制观念，懂得企业伦理道德，具有较好的诚信品质和敬业精神。在课外实践中体验并践行社会主义核心价值观，崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动； 2. 不定期的选择具有现实意义的主题内容组织学生进行讨论，通过教师引导，激发学生的学习欲望和热情，引导学生独立思考问题，学会搜集相关信息资料，在小组内讨论，并总结讨论结果在课堂上大胆发言。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。同时在讨论中培养学生履行道德准则和行为规范意识，具有社会责任感和社会参与意识；具有质量意识、环保意识、安全意识、工匠精神、创新思维、较强的集体意识和团队合作精神。

教学手段	<p>1. 多媒体教学：课堂教学以多媒体电子课件（PPT 电子教案）为主，配合使用黑板板书。充分利用多媒体的优势，用电子课件制作大量内容丰富的教案，在配以案例、习题等内容，以取得较好的教学效果。</p> <p>2. 网络教学：利用多媒体一体化教室、校园网等资源优势，构建本课程的教学网站，通过网络提供丰富的教学资源。包括教学大纲、教学实施计划、电子教案、PPT 课件、习题及答案、试卷、实习计划、案例、论文等。学生可以利用课余时间自主学习，开阔视野。</p>
考核评价	<p>主要分模块采用过程考核及期末考核等考核方式。</p> <p>1. 形成性考核主要考察学生平时作业、课堂表现、考勤情况、自主学习等方面，占总评成绩的40%；</p> <p>2. 终结性考核即期末笔试，占总评成绩的 60%，笔试形式为期末开卷考试，主要考核学生对知识的掌握情况和运用知识的能力。</p>

表 8 电子商务概论课程内容与要求

课程名称	电子商务概论	参考课时	72
课程目标	素质目标	<p>1. 培养学生具有诚信友善、爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；</p> <p>2. 具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；</p> <p>3. 具备工作的主动性、自主学习能力和创新能力。</p>	
	知识目标	<p>1. 掌握网店日常经营过程中的定位、推广、视觉、客户关系等操作方法；</p> <p>2. 掌握店铺定位方法，能够制定经营策略；</p> <p>3. 掌握直通车、钻石展位、淘宝客、搜索优化等推广方法；</p> <p>4. 收集整理案例了解行业店铺视觉风格，结合模拟软件掌握运营与推广操作技巧。</p>	
	能力目标	<p>1. 培养学生能进行市场调研确定店铺定位，具备开设店铺及做好店铺日常运营，能对店铺进行有效推广的能力；</p> <p>2. 培养学生商业经营运作能力；</p> <p>3. 培养学生总结与应用实践经验的能力；</p> <p>4. 具备获取新知识和技能的能力。</p>	
教学内容	<p>1. 运营认知</p> <p>2. 网店规划</p> <p>3. 商品运营</p> <p>4. 流量获取</p> <p>5. 营销转化</p> <p>6. 网店运营分析</p>		
教学要求	教学方法	<p>1. 采取任务驱动、情景教学、案例教学，注重启发学生思维，提升学生的学习积极性，同时将学生潜在问题和能力展现，以利课程后续不断优化</p> <p>2. 课赛融合、课证融合，激发探索性学习，不断提升店铺运营与推广能力；</p> <p>3. 思政重点融入元素“诚信待人、与人合作的团队协作精神；工作的主动性、自主学习和创新能力”</p>	
	教学手段	<p>1. 利用学习通、中国大学 mooc、i 博导，鸿科经纬等在线平台，结合电子商务竞赛软件等信息化工具，打造线上线下结合的开放式智慧课堂。</p> <p>2. 及时将本课程教学计划、教学大纲等教学文件以及课程的教师教学指导书、学生学习指导书、教案、课件、习题库等教学资源上网，并及时更新，引导学生利用在线平台自主学习。</p>	
	考核评价	<p>1. 本课程为实践性较强的课程，故课程考核侧重于技能性考核。</p> <p>2. 课程考核分为素养、知识和技能三部分。其中素养评价占 20%，重点考察学生的学习自律性、主观努力度以及主动参与度；知识评价占 40%，重点考察学生对数据分析的知识点、流程、方法的正确理解；技能评价占 40%，重点考察学生的实际数据分析能力。</p> <p>3. 课程结束应取得网店运营 1+X 中级证书。</p>	

表 9 商品学课程内容与要求

课程名称		商品学	参考学时	76
课程目标	素质目标	1. 培养学生具有爱岗敬业、吃苦耐劳、细心、耐心、科学严谨的工作作风； 2. 具备诚信待人、与人合作的团队协作精神及强烈的责任心和风险意识； 3. 具备工作的主动性、自主学习能力和创新能力； 4. 具备课程、安全、环保意识； 5. 培养学生创新意识。		
	知识目标	1. 掌握商品的概念、商品的构成、商品的分类、代码编制方法； 2. 熟悉商品特性及特点描述、商品标准、商品检验等业务常识； 3. 掌握商品包装材料、包装技法； 4. 掌握商品在储运期间的课程变化和影响因素，库存商品的基本养护方法，常见商品的储藏保管技术；		
	能力目标	1. 具有识别商品内包装、外包装标识的能力； 2. 具有描述商品的种类、营销特点的能力； 3. 能用不同的鉴别方法对常用商品进行种类鉴别和成份优劣鉴别； 4. 能对常用商品进行正确的使用、调试及简易维护； 5. 能进行商品库存期间的基本养护； 6. 能根据所处理问题的需要，寻找、阅读有关手册、规范、参考文献资料并理解其内容。		
教学内容		1. 绪论； 2. 商品分类与编码； 3. 商品成份与质量管理； 4. 商品标准与标准化； 5. 商品检验与质量监督； 6. 商品包装； 7. 商品储运管理； 8. 商品与资源和环境；		
教学要求	教学方法	1. 本课程采用以“学生为主体，教学做一体化”的教学模式，采用多种教学方法相结合，具体教学方法如下：任务驱动教学法；角色扮演法；情景教学法；案例教学法。 2. 要求课程教学中适时融入课程思政，重点融入“市场规律；责任心和风险意识；保守秘密、养成细心、耐心、谨慎务实的工作作风”。		
	教学手段	1. 多媒体教学； 2. 建立课程网站，将课程标准、教学指南、学习指南、相关教辅材料、网络资源、仿真软件、图片动画、教学视频等资源上网，实现资源共享，便于学生自主学习。		
	考核评价	本课程是考试科目，采用过程性评价和结果性评价相结合的方式。过程性考核+结果性考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。		

表 10 航空运输地理课程内容与要求

课程名称		航空运输地理	参考学时	30
课程目标	素质目标	1. 具有正确的世界观、人生观、价值观； 2. 具有良好的职业道德和职业素养； 3. 具有良好的身心素质和人文素养； 4. 具有安全及服务意识； 5. 具有人际沟通能力与团队协作意识； 6. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。		

	知识目标	1. 了解航空运输时间的计算方法； 2. 熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码； 3. 了解全球较出名的飞机制造商的情况，常见的飞机机型和座位分布； 4. 了解影响飞机航行的天气有哪些，对飞机航行的影响和伤害； 5. 熟悉理论时的制定和地方时的推算； 6. 了解中国航空区划以及国际航空区域划分。
	能力目标	1. 具备协助旅客处理在运输过程中发生特殊情况的能力； 2. 具备通过某一城市、地区或者国家进行航空运输布局分析的能力； 3. 能利用计算机与地图工具进行航线查询； 4. 融会各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要的时间。
教学内容	1. 大气环境的介绍、飞机制造厂商的介绍，飞机机型的介绍； 2. 飞行小时的计算，影响航空运输布局的因素； 3. 中国航空区划以及国际航空区域划分详情； 4. 影响飞机航行的天气，对飞机航行的影响和危害； 5. 了解飞机航线方向的确定方法。	
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做； 2. 要求课程教学中适时融入课程思政，重点融入“市场规律；责任心和风险意识；保守秘密、养成细心、耐心、谨慎务实的工作作风”。
	教学手段	1. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 考虑航线查询过程的多样性和复杂性，可在课程中安排时间通过现场参观地球仪，获取对航线图像的整体认知； 3. 通过具体学习过程中对城市、地区、国家代码的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识和技能。
	考核评价	采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。

表 11 民航概论课程内容与要求

课程名称	民航概论		参考学时	36
课程目标	素质目标	1. 具有诚信、敬业、环保和法律意识； 2. 具有人际沟通能力和团队协作意识； 3. 具有工作责任心和职业道德； 4. 具有良好的学习态度和学习习惯。		
	知识目标	1. 了解民航运输的基本特征和规律； 2. 了解民航客运业务和货邮运输业务相关知识； 3. 了解航空运输生产组织的运营与管理特色； 4. 熟悉航空运输业的基本特点； 5. 了解民用航空基本概念； 6. 熟悉航空公司的基本构成及各部门基本职能； 7. 了解中国航空运输业的发展趋势。		
	能力目标	1. 具备根据货物类型选择合适运输路线的能力； 2. 具备完成国际航运中联运与结算操作的能力； 3. 具备配合完成空中交通管制实施的能力； 4. 能对中国航空运输业的发展趋势作出自己的预测。		
教学内容	1. 民用航空运输的概念、种类与特点； 2. 世界以及中国民用航空发展简史，民航运输组织系统与主要运输指标； 3. 民用航空的飞行基础，飞机的飞行原理及飞行过程； 4. 民用航空构成要素，民航旅客及货邮基础；			

容	5. 世界民航运输业以及中国的发展趋势。	
教学要求	教学方法	1. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人； 2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围。 3. 在教学过程中，采用案例分析法和归纳法，辅助采用小组讨论法、多媒体演示法等教学方法，吸引学生的学习注意力。
	教学手段	1. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动的向学生传授课程知识； 2. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈，再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式，争取达到课上消化，课后提升的效果。
	考核评价	采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。

表 12 旅游营销课程内容与要求

课程名称	旅游营销		参考学时	56
课程目标	素质目标	1. 学会识别游客的需要，理解游客的抱怨并正确合理处理游客的要求。 2. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风； 3. 具备诚信待人、与人合作的团队协作精神； 4. 具备工作的主动性。		
	知识目标	1. 了解旅游市场营销的性质、特点及发展趋势； 2. 与营销服务相关的基础理论知识。		
	能力目标	1. 具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力； 2. 具备服务类产品营销能力； 3. 具备市场调研与分析能力。		
教学内容	1. 旅游市场营销的基本概念与理论； 2. 旅游市场细分与营销策略选择； 3. 旅游市场营销战略与实施、营销环境分析、市场调查研究与预测； 4. 旅游产品策略； 8. 旅游产品销售渠道； 9. 旅游促销策略； 10. 旅游市场营销管理以及旅游景区、饭店和旅行社的有关营销问题。			
教学要求	教学方法	在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人；强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决问题能力。注重夯实学生的基础理论知识，为学生走上营销管理的实际岗位打牢扎实的基础。		
	教学手段	在教学中坚持以学生为主体，主要采用讨论式教学、案例式教学、社会调查、参加社会实践等。		
	考核评价	主要采用分模块过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、笔试、答辩等考核方式。		

表 13 航空安全管理

课程名称		航空安全管理	参考学时	42
课程目标	素质目标	1. 具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2. 具有诚信、敬业、严谨的工作态度； 3. 具有安全及服务意识； 4. 具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质； 5. 具有良好的工作责任心和职业道德。		
	知识目标	1. 了解航空安全教育的目的及意义； 2. 熟悉航空安全教育的基本要求； 3. 熟悉航空安全培训计划的制定与实施； 4. 掌握航空安全现状与安全管理情况； 5. 掌握航空安全面临的具体问题。		
	能力目标	1. 能熟知国际主要民航组织； 2. 能够分析民航安全管理水平； 3. 具备分析民航安全管理体系的能力； 4. 具备分析航空安全因素的能力； 5. 具备分析航空安全体系要素及其组成的能力； 6. 具备制定航空安全管理方法。		
教学内容	1. 旅游市场营销的基本概念与理论； 2. 旅游市场细分与营销策略选择； 3. 旅游市场营销战略与实施、营销环境分析、市场调查研究与预测； 4. 旅游产品策略； 8. 旅游产品销售渠道； 9. 旅游促销策略； 10. 旅游市场营销管理以及旅游景区、饭店和旅行社的有关营销问题。			
教学要求	教学方法	在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人；强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决问题能力。注重夯实学生的基础理论知识，为学生走上营销管理的实际岗位打牢扎实的基础。		
	教学手段	在教学中坚持以学生为主体，主要采用讨论式教学、案例式教学、社会调查、参加社会实践等。		
	考核评价	主要采用分模块过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、笔试、答辩等考核方式		

(2) 专业核心课程

专业核心课程包含 6 门课程，各课程的内容与要求见表 14-19。

表 14 民航国内客票销售课程内容与要求

课程名称		民航国内客票销售	参考课时	36
课程目标	素质目标	1. 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风； 2. 具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质； 3. 具有良好的安全和服务意识； 4. 具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力； 5. 具有良好的职业道德和健康心理。		
	知识	1. 了解民航运输业的性质、特点和作用；		

	目标	2. 熟悉民航运输的发展历史和管理体制以及民航运输生产基础知识; 3. 了解民航运价基础和包机运输相关知识; 4. 熟悉特殊旅客票价计算的方法; 5. 了解电子客票上信息的含义; 6. 熟悉客票变更、签转和退票的相关规定和分类; 7. 了解特殊旅客的类型及运输注意事项; 8. 了解民航国内客票销售各航司客运规则。
	能力目标	1. 具备处理特殊旅客在运输过程中各种意外情况的能力;。 2. 具备处理不正常航班状况的能力; 3. 能完成国内机票销售过程中订座和出票操作; 4. 能处理国内机票售后过程中的退票、变更和签转。
教学内容	1. 航空运输的特点、民航生产运输特点、指标; 2. 国内客票发展阶段、制定票价的依据和流程; 3. 客票及行李票、销售代理人、ET 电子客票知识; 4. 自愿和非自愿退票、变更、签转; 5. 特殊旅客票务服务; 6. 不正常航班定义、处理方法、赔偿原则、相关法律规定。	
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 2. 将学生分组, 每组 4-8 人, 鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务, 每组设置小组长, 由小组长督促学生学习, 提升班级学习氛围; 3. 在案例、情境中融入课程思政, 全程贯穿立德树人;
	教学手段	1. 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用; 2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段, 清晰、生动的向学生传授课程知识; 3. 考虑国内客票销售过程中的多样性和复杂性, 可在课程中安排模拟旅客和销售员角色实验, 获取对销售的更深认知。
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主, 其占课程成绩的 70%, 期末考试占课程成绩的 30%。

表 15 民航国际客票销售课程内容与要求

课程名称	民航国际客票销售	参考课时	36
课程目标	素质目标	1. 具有诚实、守信的良好品质, 团队协作精神及良好的交流能力; 2. 具有安全及服务意识; 3. 具有较强的适应企业环境、融入企业文化的能力; 4. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。	
	知识目标	1. 了解国际各组织的基本概况、职能、宗旨; 2. 了解三个国际公约的基本内容; 3. 熟悉 IATA 一、二、三区的定义及次区的定义; 4. 熟悉世界主要国际和城市的分布及其三字代码; 5. 了解航班资料、运价资料、旅行资料的基本内容和作用; 6. 了解常用的专业术语和定义, 了解常用的特殊服务申请代号; 7. 了解各国货币的货币代码, 运价表示和货币的兑换; 8. 熟悉国际客票单程计算的方法。	
	能力目标	1. 具备解释和处理销售中各种情况的能力; 2. 具备为旅客设计合理航程的能力; 3. 能完成国际机票销售过程中订座和出票操作; 4. 能处理旅客改期、退票等特殊情况; 5. 能协助处理旅客在国际运输过程中发生特殊情况; 6. 能正确计算旅客航程所需费用。	

教学内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 国际民用航空组织介绍; 2. 国际航空法律知识; 3. 航空地理知识; 4. PAT 资料的使用和 TIM 的查阅和理解; 5. 专业术语及相关知识的介绍; 6. 运价的选择介绍; 7. 运价的计算和表达的介绍; 8. 国际客票销售实务; 9. 票价查询计算系统的介绍。 						
教学要求	<table border="1"> <tr> <td>教学方法</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 2. 将学生分组, 每组 4-8 人, 鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务, 每组设置小组长, 由小组长督促学生学习, 提升班级学习氛围; 3. 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用; 4. 在案例、情境中融入课程思政, 全程贯穿立德树人; </td> </tr> <tr> <td>教学手段</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段, 丰富、生动的向学生传授课程知识; 2. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈, 再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式, 争取达到课上消化, 课后提升的效果; 3. 通过具体项目的操作实现来掌握课程所涉及的知识和技能; </td> </tr> <tr> <td>考核评价</td> <td>理实一体课程以过程和作品考核为主, 其占课程成绩的 70%, 期末考试占课程成绩的 30%。</td> </tr> </table>	教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 2. 将学生分组, 每组 4-8 人, 鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务, 每组设置小组长, 由小组长督促学生学习, 提升班级学习氛围; 3. 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用; 4. 在案例、情境中融入课程思政, 全程贯穿立德树人; 	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段, 丰富、生动的向学生传授课程知识; 2. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈, 再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式, 争取达到课上消化, 课后提升的效果; 3. 通过具体项目的操作实现来掌握课程所涉及的知识和技能; 	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主, 其占课程成绩的 70%, 期末考试占课程成绩的 30%。
	教学方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 2. 将学生分组, 每组 4-8 人, 鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务, 每组设置小组长, 由小组长督促学生学习, 提升班级学习氛围; 3. 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用; 4. 在案例、情境中融入课程思政, 全程贯穿立德树人; 					
	教学手段	<ol style="list-style-type: none"> 1. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段, 丰富、生动的向学生传授课程知识; 2. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈, 再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式, 争取达到课上消化, 课后提升的效果; 3. 通过具体项目的操作实现来掌握课程所涉及的知识和技能; 					
考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主, 其占课程成绩的 70%, 期末考试占课程成绩的 30%。						

表 16 BSP 订座业务实训课程内容与要求

课程名称		BSP 订座业务实训	参考课时	72
课程目标	素质目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有诚实、守信的良好品质, 团队协作精神及良好的交流能力; 2. 具有安全及服务意识; 3. 具有较强的适应企业环境、融入企业文化的能力; 4. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 		
	知识目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解民航客票销售的流程和民航售票基础知识; 2. 熟悉安装、启动和连接eterm系统的指令; 3. 了解国内航班座位可利用情况详情和其他指令; 4. 熟悉国内旅客订座四大项的具体指令内容; 5. 熟悉国内pnr的建立指令和其他服务情况指令; 6. 熟悉国际航班信息查询及订座指令, 国际pnr建立后的运价计算指令; 7. 熟悉显示运价附加规则的详情和名词解释指令; 8. 了解国际公布运价以及其他信息查询指令。 		
	能力目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备帮助旅客处理在运输过程中发生意外情况; 2. 能使用eterm系统进行简单的实用指令操作; 3. 能查询国内航班座位可利用的具体情况; 4. 能根据客户需求预订国内订座记录PNR; 5. 能查询国际航班信息; 6. 融会客户需求预定国际完整订座记录。 		
教学内容		<ol style="list-style-type: none"> 1. 中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识; 2. 航班座位可利用情况查询, 航班时刻、经停点、国内票价查询; 3. 旅客订座记录pnr的构成; 4. 其他服务情况组; 完整pnr的建立; pnr的相关操作; 5. 国际航班信息查询及订座; 6. 国际pnr建立后的运价计算。 		

教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做； 2. 将学生分组，每组4-8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；
	教学手段	1. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用； 2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 3. 考虑国内国际订座过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的课堂操作与练习，帮助学生熟练相关指令内容； 4. 通过具体项目操作的过程，让学生加深对指令的记忆，从而掌握课程所涉及的知识和技能；
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。

表 17 航空电商平台模拟系统实训 OTA 平台课程内容与要求

课程名称		航空电商平台模拟系统实训 OTA 平台	参考课时	56
课程目标	素质目标	1. 具有良好的沟通能力和营销能力； 2. 具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题； 3. 具有较强的应变处事能力，能妥善处理突发事件； 4. 具有较强的适应能力，能快速进入工作角色； 5. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。		
	知识目标	1. 了解电子商务的基本内容； 2. 熟悉民航三大电商平台的基本定义； 3. 了解公布运价和私有运价的定义。		
	能力目标	1. 具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力； 2. 具备使用三大电商平台进行简单查询的能力； 3. 能使用去哪儿平台录入私有运价产品； 4. 能使用携程平台录入公布运价产品； 5. 能使用阿里平台录入价格产品； 6. 融会三大电商平台进行后台销售。		
教学内容	1. 电子商务的概述与发展趋势； 2. 三大民航电商平台的简介； 3. 去哪儿平台的介绍与私有价格录入； 4. 携程平台的介绍与公有价格录入； 5. 阿里平台的介绍与价格录入。			
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做； 2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围； 3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；		
	教学手段	1. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 2. 考虑 OTA 平台价格录入过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间操作与练习，熟练相关价格录入； 3. 分组进行 OTA 平台价格录入竞赛，提升学生的动手能力和熟练程度；		
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。		

表 18 航空电商平台模拟系统实训 B2B 平台

课程名称		航空电商平台模拟系统实训 B2B 平台	参考课时	56
课程目标	素质目标	1. 具有良好的沟通能力和营销能力； 2. 具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题； 3. 具有较强的应变处事能力，能妥善处理突发事件； 4. 具有较强的适应能力，能快速进入工作角色； 5. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。		
	知识目标	1. 了解电子商务的基本概念和构成要素； 2. 了解 B2B 平台的模式和分类； 3. 熟悉今通国际平台采购商政策详情； 4. 熟悉今通国际平台采购商订单规则； 5. 熟悉今通国际平台供应商录入政策； 6. 熟悉今通国际平台供应商订单处理流程。		
	能力目标	1. 具备在今通国际平台完成购票的能力； 2. 具备使用今通国际平台进行简单查询和前台操作的能力； 3. 能使用今通国际平台录入政策产品； 4. 能使用今通国际平台完成订单处理； 5. 融会今通国际平台进行后台销售。		
教学内容	1. 电子商务的概述与发展趋势； 2. B2B 平台的模式和分类； 3. 今通国际平台供应商产品上线； 4. 今通国际平台采购商订单生成； 5. 今通国际平台线上总结。			
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”一体化方式，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，即边教、边学、边做； 2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围。		
	教学手段	1. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用； 2. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动的向学生传授课程知识； 3. 考虑 B2B 平台价格录入过程的多样性和复杂性，可在课程中安排更多的实训时间进行操作与练习，熟练掌握流程； 4. 通过具体的项目完成产品录入的练习，在实训的过程中进一步掌握课程所涉及的知识和技能。		
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。		

表 19 民航运输职业技能课程内容与要求

课程名称		民航运输职业技能	参考课时	56
课程目标	素质目标	具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质；具有良好的安全和服务意识；具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力；具有良好的职业道德和健康心理；具有良好的团队协作精神及人际沟通能力。		
	知识目标	了解民航售票基础知识和素养要求；熟悉中国主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码；熟悉世界主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码；熟悉国内客票销售的基础知识；熟悉国际客票销售的基础知识；熟悉国内订座记录操作流程和相关指令；熟悉国际订座记录操作流程和相关指令；熟悉民航旅客服务中常见的沟通技巧		

能力目标	具备帮助旅客处理在运输过程中各种意外情况的能力；能使用 eterm 系统进行国内国际订座记录操作；能根据客户需求完成销售；融会沟通技巧处理与旅客的关系。	
教学内容	1. 中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识； 2. 中国以及世界主要城市介绍和相关代码知识讲解； 3. 国内国际客票销售的基础知识； 4. 国内国际订座记录操作流程和相关指令详情； 5. 旅客服务重点和沟通技巧。	
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，即边教、边学、边做； 2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；
	教学手段	1. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用； 2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 3. 针对民航运输职业技能内容的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间进行操作与练习，并引入角色扮演模拟实训； 4. 在综合性强度较大的实训后，安排分组初赛和决赛，以赛促学
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。

(3) 集中实训课程

集中实训课程包含 5 门课程，各课程的内容与要求见表 20-24。

表 20 综合技能实训课程内容与要求

课程名称	综合技能实训	参考课时	120
课程目标	素质目标	1. 具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力； 2. 能分析工作中出现的问题，并提出新的解决方案； 3. 具有信息安全意识；具有良好的服务意识； 4. 具有较强的适应能力，能快速进入工作角色； 5. 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。	
	知识目标	1. 了解班期时刻表的信息构成； 2. 熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码； 3. 了解全球有名的飞机制造商情况以及常见的飞机机型和座位分布； 4. 熟悉订座系统的常用指令； 5. 熟练生成订座记录的指令； 6. 熟悉国内国际客票退票改签规则和计算方法； 7. 熟悉国内国际客票票价计算方法。	
	能力目标	1. 具备利用计算机与地图工具进行航线查询的能力； 2. 具备计算国内国际票价及税款的能力； 3. 能熟练操作订座系统完成订座； 4. 能利用各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要时间； 5. 能熟练运用每一个国内国际城市的二字代码和三字代码。	

教学内容	1. 班期时刻表的介绍； 2. 订座常用辅助指令和代码； 3. 国内国际订座记录生成指令； 4. 国内国际客票退票改签计算； 5. 国内国际客票票价计算。	
教学要求	教学方法	1. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”一体化方式； 2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围； 3. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人。
	教学手段	1. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用； 2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识； 3. 在课程中安排更多实训时间，操作黑屏订座系统，获取对订座系统指令的整体认知； 4. 通过每天课前抽查默写城市、地区、国家的代码，来进一步熟悉每一个国内国际城市的二字代码和三字代码；
	考核评价	理实一体课程以过程和作品考核为主，占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。

表 21 专业认识课程内容与要求

课程名称	专业认识		参考学时	48
课程目标	素质目标	1. 具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2. 具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度； 3. 具有安全、质量、效率和环保意识； 4. 具有人际沟通能力与团队协作意识； 5. 具有良好的工作责任心和职业道德。		
	知识目标	1. 企业的组织架构情况； 2. 企业各部门的职责； 3. 企业各部门之间相互依存和相互制约的关系； 4. 企业各部门的主要人员配备情况； 5. 了解民航业的发展现状及趋势； 6. 了解企业工作任务流程。		
	能力目标	1. 具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想（意识）、职业行为习惯的能力； 2. 能参与企业实际工作任务，胜任真实的职业岗位； 3. 能理论联系实际，将学习技能转化成职业技能； 4. 融会工作经验，为正式上岗就业打好基础。		
教学内容	1. 了解企业机构及岗位任务介绍； 2. 了解企业工作任务实训。			
教学要求	教学方法	1. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力； 2. 加强校企之间的联系，不断回馈学生在企业的表现与知识需求； 3. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人；		
	教学手段	1. 加强教学资源库建设，利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性； 2. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生学习兴趣，促使学生反思改进，评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面；		
	考核评价	采取过程考核+企业考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

表 22 跟岗实习课程内容与要求

课程名称		跟岗实习	参考学时	192
课程目标	素质目标	1. 具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2. 具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度； 3. 具有安全、质量、效率和环保意识； 4. 具有人际沟通能力与团队协作意识； 5. 具有良好的工作责任心和职业道德。		
	知识目标	1. 企业的组织架构情况； 2. 企业各部门的职责； 3. 企业各部门之间相互依存和相互制约的关系； 4. 企业各部门的主要人员配备情况； 5. 了解民航业的发展现状及趋势； 6. 了解企业工作任务流程。		
	能力目标	1. 具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想（意识）、职业行为习惯的能力； 2. 能参与企业实际工作任务，胜任真实的职业岗位； 3. 能理论联系实际，将学习技能转化成职业技能； 4. 融会工作经验，为正式上岗就业打好基础。		
教学内容	1. 了解企业机构及岗位任务介绍； 2. 在老员工带领下开展企业工作任务实训。			
教学要求	教学方法	1. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力； 2. 加强校企之间的联系，不断回馈学生在企业的表现与知识需求； 3. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人。		
	教学手段	1. 加强教学资源库建设，利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性； 2. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生学习兴趣，促使学生反思改进，评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面。		
	考核评价	采取过程考核+企业考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。		

表 23 顶岗实习课程内容与要求

课程名称		顶岗实习	参考课时	480
课程目标	素质目标	1. 具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2. 具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度； 3. 具有安全、质量、效率和环保意识； 4. 具有人际沟通能力与团队协作意识； 5. 具有良好的工作责任心和职业道德。		
	知识目标	1. 企业的组织架构情况； 2. 企业各部门的职责； 3. 企业各部门之间相互依存和相互制约的关系； 4. 企业各部门的主要人员配备情况； 5. 了解民航业的发展现状及趋势； 6. 了解企业工作任务流程。		

	能力目标	1. 具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想（意识）、职业行为习惯的能力； 2. 能参与企业实际工作任务，胜任真实的职业岗位； 3. 能理论联系实际，将学习技能转化成职业技能； 4. 融会工作经验，为正式上岗就业打好基础。
教学内容		1. 识记企业机构及岗位任务介绍； 2. 企业工作任务实训。
教学要求	教学方法	1. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力； 2. 加强校企之间的联系，不断回馈学生在企业的表现与知识需求； 3. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人。
	教学手段	1. 加强教学资源库建设，利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学，不断增强教学的实效性与针对性； 2. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生学习兴趣，促使学生反思改进，评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面。
	考核评价	采取过程考核+企业考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。

表 24 毕业设计答辩课程内容与要求

课程名称	毕业设计答辩		参考课时	120
课程目标	素质目标	1. 具有严谨的学习态度，良好的学习习惯； 2. 具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度； 3. 具有安全、质量、效率和环保意识； 4. 具有人际沟通能力与团队协作意识； 5. 具有良好的工作责任心和职业道德。		
	知识目标	1. 学会综合运用多门课程的理论知识和技能； 2. 学会调研调查、资料收集的途径方法； 3. 学会资料整理、文档撰写的方法； 4. 学会独立分析和解决问题。		
	能力目标	1. 具备理论联系实际，综合运用多门课程的理论知识和技能的能力； 2. 具备信息收集的能力，能运用现代信息技术工具获取信息； 3. 具备撰写毕业设计及相关文档写作的能力； 4. 具备陈述发言、表达清晰等沟通交流能力； 5. 具备一定的分析和解决问题的能力。		
教学内容	1. 毕业设计选题； 2. 毕业设计； 3. 文档撰写； 4. 毕业答辩。			
教学要求	教学方法	1. 学生独立完成毕业设计，培养学生独立分析和解决问题的能力； 2. 以学生为主体，教师为辅的方式进行； 3. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人。		
	教学手段	1. 通过网络远程、面对面指导等方式，充分利用信息化教学手段开展教学； 2. 充分利用信息化教学资源，引导学生课外自学，介绍课程网站、专业网站等方式为学生自主学习提供方便。		
	考核评价	采取毕业设计成果60%+毕业设计答辩40%的形式进行课程考核与评价。		

(4) 专业选修课程

专业选修课程包含 8 门课程，各课程的内容与要求见表 25。

表 25 专业选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
商务谈判	<p>1. 素质目标：培养人际交往能力、沟通能力、影响力、计划与执行能力；培养具有健康的体魄和优雅的礼仪风度的意识和观念；培养良好的敬业精神和观念；培养良好的敬业精神，善于换位思考；培养抗挫折能力强，不怕被拒绝；培养声音甜美，用标准普通话的习惯；培养合作的团队意识，树立全局观念和共赢理念；培养敏锐的观察力，善于观察环境中细微的变化，善于把握机会，较强的自我学习能力；养成仪表、仪容、仪态、行为举止符合客户服务人员商务场合的行为规范。</p> <p>2. 知识目标：掌握商务谈判理念、要素、方式、礼仪等基本知识；能够进行商务谈判信息收集、分析、整理，撰写商务谈判计划方案；熟悉商务谈判的原则、过程、开局、报价、还价、让步、僵局制造与处理的策略与技巧；熟悉商务谈判结束技巧。</p> <p>3. 能力目标：具有根据谈判需要选择谈判类型、方式的能力；具有运用技巧分析谈判心理、个性、实力的能力；具有按人力资源规划选拔组织谈判队伍的能力；具有谈判信息收集、分析、整理，拟写谈判计划方案的能力；能遵守商务谈判礼仪并进行主客座迎送、布置谈判室、安排座次、签约仪式准备的能力。</p>	<p>1. 商务谈判基础知识；</p> <p>2. 商务谈判礼仪；</p> <p>3. 商务谈判人员的管理；</p> <p>4. 商务谈判环境分析与策划；</p> <p>5. 商务谈判开局策略；</p> <p>6. 商务谈判报价策略；</p> <p>7. 商务谈判磋商阶段策略；</p> <p>8. 商务谈判结束阶段策略。</p>	<p>1. 教学方法：要求课程教学中适时融入课程思政；主要融入“沟通能力、增强执行力；优雅的礼仪风度意识和观念；培养良好的敬业精神，善于换位思考；抗挫折能力强；养成用标准普通话的习惯；合作的团队意识和共赢理念”；以典型互联网企业客服专员工作的系统平台和客服中心真实运营数据为主要教学资源；采用理论与实训一体化，突出强调实训和实操的教学方法，注重学做结合，教学互动；典型企业的案例教学、情景模拟和演练是典型的教学方法；对于理论部分的教学主要采用理论与实例分析相结合，对影响谈判的主要因素进行对比分析。对于实际操作部分的学习采用案例教学，导入案例+课后案例研究。</p> <p>2. 教学手段：组合运用多媒体、网络平台、视频录像、信息系统、虚拟场景、教学游戏等现代化手段，创设模拟教学和现场教学两个典型情境，强化实际操作技能的训练；理论包括一般理论、拓展理论，以讲授、学生自修、小组研讨为主。</p> <p>3. 考核评价：课程考核分为素养、知识和技能三部分。其中素养评价占 20%，重点考察学生的学习自律性、主观努力度以及主动参与度；知识评价占 40%，重点考察学生对数据分析的知识点、流程、方法的正确理解；技能评价占 40%，重点考察学生的实际处理事务的就变能力。</p>
会计学	<p>1. 知识目标：掌握会计科目和账户设置；掌握复式记账的方法；掌握填制和审核会计凭证的方法；掌握登记帐簿的方法；了解成本计算的方法；了解财产清查的方法；了解编制财务会计报告的方法。</p> <p>2. 能力目标：能独立填制原始凭证和记账凭证；能根据会计凭证登记账簿计能力；能进行简单的成本计算；能编制简单业务下的会计报表。</p> <p>3. 素质目标：培养学生具有爱岗敬业、吃苦耐劳、严谨求实、诚实守信的工作作风。</p>	<p>1. 总论</p> <p>2. 会计假设与会计等式</p> <p>3. 账户与复式记账</p> <p>4. 业务交易核算</p> <p>5. 会计凭证</p> <p>6. 会计帐簿</p> <p>7. 财产清查与企业内部控制</p> <p>8. 财务会计报告</p> <p>9. 会计循环</p> <p>10. 会计机构、会计职业要求及会计规范</p>	<p>1. 教学方法：在教学过程中，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，应立足于加强学生实际应用能力和职业素质的培养，通过项目教学、以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的成就动机。</p> <p>2. 教学手段：在学院超星泛雅平台上不断更新课程网页，进一步充实教学资源库。及时将本课程教学计划、教学大纲等教学文件以及课程的教师教学指导书、学生学习指导书、教案、课件、习题库等教学资源上网，及时更新。</p> <p>3. 考核评价：主要采用过程考核、学生自评、学生互评、教师评价、笔试等考核方式。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
国际贸易地理	<p>1. 知识目标：了解在国际贸易活动中的国际海运主要航线、港口和国际贸易中的主要货流等基础知识；</p> <p>2. 能力目标：掌握分析世界主要国家和地区的经济特点、经济结构、主要工农业部门生产和分布的特点、在国际贸易中的地位、市场的特点、商品结构、人文风俗等的思维能力。</p> <p>3. 素质目标：培养学生具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备工作的主动性、自主学习能力。</p>	<p>1. 国际贸易地理环境</p> <p>2. 国际经贸地理格局</p> <p>3. 经贸超级型大国-美国</p> <p>4. 经贸发达型国家-（日本、德国、俄罗斯、英、法、意、加、澳）</p> <p>5. 新兴工业化国家-（新加坡、韩国、巴西和南非）</p> <p>6. 发展中的大国-印度和中国</p> <p>7. 世界工业生产布局 and 贸易</p> <p>8. 世界农业生产布局 and 贸易</p> <p>9. 国际贸易运输地理</p>	<p>1. 教学方法：在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，采用了适合于动态过程发展的多元化的教学方法，包括任务驱动教学、情境式教学法、案例教学法、实训室模拟教学、校内外专家的辅助教学等。</p> <p>2. 教学手段：本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。利用学习通、中国慕课网、pocib 软件等信息化工具，打造线上线下结合的开放式智慧课堂。</p> <p>3. 考核评价：考核方式有项目考核、实训考核、理论考核、教学参与程度考核。</p>
电商创新创业	<p>1. 素质目标：具备主动创新意识，创业潜质分析能力；能进行创业机会甄别和分析；梳理科学的创新创业观；提高学生的社会责任感和创业精神，促进学生创业、就业和全面发展。</p> <p>2. 知识目标：明确创业的基本概念、原理、方法；明确创业的产生与演变过程、掌握商业模式的设计；理解 C2C 电子商务创业的基本思想；掌握网上零售的基本知识；掌握网上开店及其管理的相关知识。</p> <p>3. 能力目标：形成创新创业者的科学思维；懂得创业过程中的财务计算与分配方式；能掌握在项目运营过程中团队建设、人脉关系积累、资金筹措的方法。</p>	<p>模块一：创新思维的认识</p> <p>模块二：创新技法</p> <p>模块三：认识创业</p> <p>模块四：创业素养的提升</p> <p>模块五：创业机会的识别</p> <p>模块六：全面认识“互联网+”</p> <p>模块七：如何设计商业模式及整合资源</p> <p>模块八：设立你的电商企业（创业计划书撰写）</p> <p>模块九：电商创业案例分析</p>	<p>1. 融入课程思政相关内容。</p> <p>2. 教学方法与手段：采用理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合；赛事提升法：通过在校内组织开展创业项目设计、创业计划大赛以及创业社团活动将课堂知识与创业实践紧密结合起来，培养学生在实践中运用所学知识发现问题和解决实际问题的创业能力；</p> <p>2. 教学资源：教材、企业案例、微课教学视频、PPT 课件、图片、音频、网络教学平台；</p> <p>3. 考核评价：过程考核+作业+团队创业计划书撰写。过程评价：学生出品，学生卓越，课程综合考核相结合；创业计划书：学生自评、小组互评、教师和企业导师评价结合。</p>
客户关系管理	<p>1. 素质目标：具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质；具有工作的主动性、自主学习能力；具有信息安全意识；具有良好的服务意识。</p> <p>2. 知识目标：了解客户关系的概念；了解客户关系管理的内容；了解客户关系管理意义；熟悉客户关系管理的常见方法。</p> <p>3. 能力目标：能全面分析客户需求；能与客户顺利对接需求；能根据客户需求提供相应的方案；能在客户关系处理过程中出现的意外情况。</p>	<p>1. 客户关系概述；</p> <p>2. 客户关系管理的意义；</p> <p>3. 客户关系管理的方式和方法。</p>	<p>1. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>2. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，在课程中安排客户和服务人员角色扮演，更好地体验客户关系管理的重要性，通过切身的体会加深对工作任务的认知；</p> <p>3. 在具体的项目操作中完成学习，更好地将所学应用于实际；</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航呼叫中心业务	<p>1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；能分析工作中出现的问题，并提出新的解决方案；具有安全及服务意识；具有较强的适应企业环境、融入企业文化的能力；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解民航呼叫中心的基本定义、概况及发展历程；熟悉呼叫中心各岗位职责；熟悉民航运输业务基础和指令基础；了解呼叫中心面对的客户群体特征；熟悉标准服务用语和沟通服务原则；熟悉常见的客户投诉心理状态及相应的成熟的处理方案；了解呼叫中心电话销售的技巧。</p> <p>3. 能力目标：具备快速有效地调节个人情绪的能力；具备运用沟通技巧与旅客沟通的能力；能快速分析旅客的需求；能运用沟通技巧维护自己基本权益不受侵害；融会调用资源为旅客提供舒心的服务。</p>	<p>1. 民航呼叫中心的定义、概况及发展历程；</p> <p>2. 呼叫中心的基本特征和 workflows；</p> <p>3. 呼叫中心各岗位职责和岗位重要性；</p> <p>4. 呼叫中心开头语及问候语，标准服务用语；</p> <p>5. 客户服务礼仪的 3T 原则及应用；</p> <p>6. 呼叫中心电话销售技巧及旅客类型分析；</p> <p>7. 不同类型旅客相同的服务政策。</p>	<p>1. 采用任务驱动式教学在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；</p> <p>2. 将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>3. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>4. 在课程中安排学生扮演旅客和呼叫中心业务人员，更好地运用技巧应对各种突发情况；</p> <p>5. 在完成基本技能培训后，借助校企合作基地，运用学徒制教学模式，一个师傅带几个徒弟，手把手进行实践教学；</p> <p>6. 理实一体课程以过程和作品考核为主，占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。</p>
经济应用文写作	<p>1. 素质目标：通过各类文体内容的学习和训练，培养学生良好的职业道德素质和社会适应力，培养学生的文字表达能力、写作能力和人际沟通能力，培养敬业、科学、务实、严谨的工作态度，提升个人职业素养及就业竞争力。</p> <p>2. 知识目标：将文种知识、写作理论化为写作能力；辨别文种之间的区别与联系，掌握写作中应注意的事项；牢固掌握每一个文种的写作格式、基本结构，熟悉如何开头，主体部分从何入手，怎样结尾；掌握每个文种的写作规律和写作要求，能够对文章的结构、语言等进行分析、评价。</p> <p>3. 能力目标：能够熟练运用应用文写作技巧，在日常生活、工作实践中正确写作常用应用文种，有较强逻辑思维能力及书面语言表达能力；识记会话技巧，学会与人交际，提高口头表达能力，会求职、会致词、会演讲。</p>	<p>1. 应用文写作概述；</p> <p>2. 事物文书；</p> <p>3. 求职文书；</p> <p>4. 商务文书；</p> <p>5. 礼仪文书；</p> <p>6. 财经文书；</p> <p>7. 科技文书。</p>	<p>1. 采用“教、学、练一体化”的教学模式，在任务引导下，理论教学与写作实践交互进行，融为一体，在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，重点提高学生的自主学习、合作学习能力和应用文写作的技能；</p> <p>2. 以任务驱动教学法、探究合作学习法、练习法、讨论法、评价反馈法为主，讲授分析法为辅，讲练融合，以评促练，并辅助多媒体教学手段开展教学，强化实际问题引导，提高学生的职业素养；</p> <p>3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的方式评价学生学习效果，重点考查学生常用应用文种的写作能力。</p>
商务数据	<p>1. 素质目标：具有良好人际沟通能力与团队协作意识；具有</p>	<p>1. 基础数据采集、描述分析</p>	<p>1. 在案例、情境中融入课程思政，全程贯穿立德树人，及时反</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
分析与应用	<p>敏锐观察力；具有严密逻辑推理能力；具有严谨、科学的工作态度；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：掌握电子商务数据采集与处理方案制定方法；掌握电子商务数据采集的方法；掌握电子商务数据分析目标；了解电子商务数据指标类型；了解电子商务数据获取渠道；掌握电子商务数据处理方法；掌握电子商务数据分析报告的撰写内容。</p> <p>3. 能力目标：具备电子商务市场数据分析能力；具备电子商务运营数据分析能力；具备电子商务产品数据分析能力；具备识别不同电子商务情景下的数据分析目标的能力；具备开展电子商务数据监控、分析并及时发现数据异常的能力；具备提出优化建议并完成数据分析报告撰写的能力。</p>	<p>2. 数据监控与报表制作、图表制作</p> <p>3. 数据采集与处理方案制定；</p> <p>4. 市场数据分析；</p> <p>5. 运营数据分析；</p> <p>6. 产品数据分析；</p> <p>7. 数据监控与报告撰写。</p>	<p>映相关领域产业升级的新技术、新规范，重视加强劳动教育，弘扬劳动精神、劳模精神。积极引导树立学生树立正确的理想信念、学会正确的思维方法、增强正确的劳动观念，培养学生的团队协作能力和工匠精神，树立严谨、有责任心的工作作风，并且体现团结协作解决问题的能力。讨论疑难问题的过程中，培养团结协作的意识。教师在传授数据分析新的分析工具时，多方面展示该领域的热门应用，培养学生紧跟时代发展、不断创新意识；以生活中常用的经济数据为主要分析内容，培养学生主人翁意识和责任意识；并且要给学生灌输数据分析人才的稀缺性，培养学生学以致用、报效祖国的使命感和责任感；可采用的教学方法主要有：任务单法、讨论法、案例学习法、理实一体化教授法、实练法；将课程内容分成5个项目，教学中以学生为主体，老师在现场指导。将学生分组，每组4-5人，鼓励学生采用团队方式开展合作学习。</p> <p>2. 可采用的教学手段主要有上机实训、多媒体教学、思维导图等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；考虑数据分析的复杂性，可在课程中安排时间通过案例剖析的方式，获取数据分析的感性认识；通过撰写数据分析报告，从而掌握课程所涉及的知识技能。</p> <p>3. 课程考核分为素养、知识和技能三部分。其中素养评价占20%，重点考察学生的学习自律性、主观努力度以及主动参与度；知识评价占40%，重点考察学生对数据分析的知识点、流程、方法的正确理解；技能评价占40%，重点考察学生的实际数据分析能力。课程结束时应取得中级证书。</p>

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程总体安排表

教学进程总体安排见表 26。

表 26 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备注		
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六		总教学周数	
											20	20	20	20	20	20			理论教学周
公共基础课程	思想政治课程	B	113001	思想道德与法治	必修	考试	3.5	66	58	8	2	2							
		B	113002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	4.5	78	70	8			2	3					
		A	113003	形势与政策	必修	考查	1	(16)	(16)		(2×2)	(2×2)	(2×2)	(2×2)					讲座
		A	117001	军事理论	必修	考查	2	36	36		1w								按36课时计算
		B	216001	劳动教育	必修	考查	1	24	16	8			1w						
		小计							12	204	180	24							
	身心修养课程	B	217001	军事技能	必修	考查	2	112		112	2w								
		A	315001	大学生职业生涯规划	必修	考查	0.5	(8)	(8)		(2×4)								讲座
		A	315002	大学生创新创业指导	必修	考查	2	18+(20)	18	0			1	(2×10)					创业体验 20H
		B	315003	大学生就业指导	必修	考查	1.5	14+(12)	14	(12)				1	(2×6)				就业体验 12H
		A	316001	大学生心理健康	必修	考查	1.5	30	30		2								
		C	214001	体育与健康教育	必修	考查	6.5	116		116	2	2	2	1					
		A	316002	大学美育	必修	考查	0.5	(8)	(8)				(2×4)						讲座
		小计							14.5	290	62	228							
	科技人文课程	A	112001	经济数学	必修	考查	4	72	72			4							
		A	112002	实用英语	必修	考试	7.5	132	132		4	4							
		B	105001	计算机应用基础	必修	考查	2.5	45	30	15	3								
		B	104011	计算机应用基础 (office 办公软件)	必修	考查	2	36	8	28		2							
		A	312001	普通话	必修	测试	1.5	30	30		2								
		A	316003	科技信息	必修	考查	1	(12)	(12)		(2×2)		(2×2)		(2×2)				讲座
		B	317001	入学与安全教育	必修	考查	1	24	16	8	1w								
		C	216001	社会调查(实践)	必修	考查	1	(24)		(24)					(1w)				暑期进行
		B	317002	毕业与安全教育	必修	考查	1	(24)	(18)	(6)								(1w)	顶岗实习中进行
		小计							21.5	339	288	51							

公共选修课程	A	113004	中国共产党党史专题	限选	考查	0.5	(8)	(8)			(2×2)	(2×2)			讲座	
	A	112003	大学语文	任选	考查	2	36	36		2					选修2学分	
	A	112011	中国传统文化	任选	考查	2	36	36		2					选修2学分	
	A	112006	信息素养	任选	考查	2	36	36		2					选修2学分	
	A	112007	绿色环保	任选	考查	2	36	36		2					选修2学分	
	A	112020	湖湘文化	任选	考查	1.5	30	30		2					选修2学分	
	A	104006	商务礼仪	任选	考查	1.5	30	30		2					选修2学分	
小计						6	102	102								
公共基础课合计						54	935	632	303							
专业基础课程	B	104001	管理学	必修	考试	3.5	60	40	20	4						
	B	104101	航空运输地理	必修	考试	1.5	30	30	0	2						
	B	104004	商品学	必修	考试	4	72	26	46		4					
	B	104601	电子商务概论	必修	考查	4	72	50	22			4				
	B	104102	民航概论	必修	考查	2	36	30	6			2				
	B	104308	旅游营销	必修	考查	3	56	20	36				4			
	B	104108	航空安全管理	必修	考查	2.5	42	30	12				3			
小计						20.5	368	226	142							
专业核心课程	B	104103	民航国内客票销售	必修	考试	2	36	26	10			2				
	B	104104	民航国际客票销售	必修	考试	2	36	26	10			2				
	B	204102	BSP订座业务实训	必修	考试	4	72	50	22			4				
	B	104105	航空电商平台模拟系统实训 OTA平台	必修	考试	3	56	20	36				4			
	B	104106	航空电商平台模拟系统实训 B2B平台	必修	考试	3	56	22	34				4			
	B	104107	民航运输职业技能	必修	考试	3	56	20	36				4			
小计						17	312	164	148							
集中实训课程	C	204201	综合技能实训	必修	考查	5	120		120				5w			
	C	219001	专业认识	必修	考查	1	24		24		1w					
	C	219002	跟岗实习	必修	考查	8	192		192					8w		
	C	219003	顶岗实习	必修	考查	26	480		480					(6w)	20w	第五学期在假期进行
	C	219004	毕业设计答辩	必修	考查	5	(120)		(120)						(5w)	在顶岗实习中进行
小计						45	816		816							
专业选修课	B	104306	商务谈判	任选	考查	3	54	40	14			3			选修3学分	
	B	104008	会计学	任选	考查	3	54	40	14			3			选修3学分	
	B	104506	国际贸易地理	任选	考查	3	54	42	12			3			选修3学分	
	B	104005	电商创新创业	任选	考查	3	54	42	12			3			选修3学分	
	C	104316	客户关系管理	任选	考查	7	168		168					7w		选修7学分
	C	204210	民航呼叫中心业务	任选	考查	7	168		168					7w		选修7学分
	C	104722	经济应用文写作	任选	考查	5	120		120					5w		选修5学分
C	104615	商务数据分析与应用	任选	考查	5	120		120					5w		选修5学分	

	小计	18	396	82	314						
	专业(技能)课程合计	101	1892	472	1420						
	总计	155	2827	1104	1723						
	周课时数					23	22	25	24	0	0
	实习实训周数					4	1	1	5	20	20
	考试周数					1	1	1	1	0	0
	考试门数					3	3	4	4	0	0
	公共基础课时占总课时比例:					33.07%					
	选修课时占总课时比例:					17.62%					
	实践课时占总课时比例:					60.95%					

注: 1) 课程类型中, A—理论课, B—理论+实践课, C—实践课;

2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数;带“w”的数字表示实习实训环节周数,每周计24课时(但军事技能每周按56课时计),计1学分;

3)“()”内的“数字”代表课余时间完成的学时,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;

4) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时,但在对应位置填写实习实训周数,以“(w)”表示;

5)“(w)”内的“数字w”代表实训教学周,在假期或在顶岗实习中进行,不计入总学时,但其相应的学分计入总学分,每周计1学分;

6) 顶岗实习共26周(其中第5学期假期6周、第6学期20周),其中毕业设计答辩有5周在顶岗实习中进行。

(二) 学时学分比例

本专业总学时数为2827学时,其中理论学时数为1104学时,实践学时数为1723学时。总学分为155学分。

学时学分分配及比例见表27。

表27 学时学分分配及比例见表

课程类别		课程门数	学时				学分	
		(门)	小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比
公共基础课程	思想政治课程	5	204	180	24	7.22%	12	7.74%
	身心修养课程	7	290	62	228	10.26%	14.5	9.35%
	科技人文课程	9	339	288	51	11.99%	21.5	13.87%
	公共选修课程	7	102	102		3.61%	6	3.87%
专业(技能)课程	专业基础课程	7	368	226	142	13.02%	20.5	13.23%
	专业核心课程	6	312	164	148	11.04%	17	10.97%
	集中实训课程	5	816		816	28.86%	45	29.03%
	专业选修课程	8	396	82	314	14.01%	18	11.61%
总学时数为2827学时,其中:								

(1) 理论教学为 1104 学时，占总学时的 39.05%;
(2) 实践教学为 1723 学时，占总学时的 60.95%;
(3) 公共基础课为 935 学时，占总学时的 33.07%;
(4) 选修课程为 498 学时，占总学时的 17.62%。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 师资队伍结构

需要建设一支专兼结合、结构合理的双师型专业教学团队。学生数与本专业专任教师数之比低于 18:1(不含公共课)，双师素质教师占专业教师比一般不低于 80%，专任教师队伍的职称、年龄、学历等呈合理的梯队分布。具体的师资队伍结构和比例见表 28。

表 28 师资队伍结构和比例要求

队伍结构		比例 (%)
职称结构	副教授及以上	30
	讲师	60
	助理讲师	10
年龄结构	35岁以下	40
	36-45岁	40
	46-60岁	20
学历结构	硕士及以上	80
	本科	20

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书，有理想信念、有道德情操、

有扎实学识、有仁爱之心；具有民航运输相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。每5年累计不少于6个月的企业实践经历。能积极参与教育部等六部委推出1+X证书试点工作。

3. 专业带头人

民航运输服务专业要求配备至少1名专业带头人。

专业带头人原则上应具有研究生及以上学历，或具有副高及以上职称，能够承担3门以上课程教学任务，熟悉职业教育理念，能较好把握职业教育发展方向；教学科研能力强，了解行业企业对本专业人才的需求实际，带领团队深入开展教学科研改革，在本专业、行业具有一定的影响力，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，专业知识扎实、实际工作经验丰富。

4. 兼职教师

兼职教师主要从民航运输相关企业聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的民航运输专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，有互联网接入和Wi-Fi环境，实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并

保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实践条件

针对专业课程实习实训要求，根据理实一体教学的要求，按照满足 50 人的教学要求配置设备台套数量，校内实践条件如表 29。

表 29 校内实验实训基本条件

序号	实验实训室名称	承担的主要实践教学项目	基本配置要求
1	民航国际客票销售实训室	国际客票查询、预订、改签、退票、出票等	51台计算机及配套软硬件、网络教学环境, ETERM软件
2	民航国内客票销售实训室	国内客票查询、预订、改签、退票、出票等	51台计算机及配套软硬件、网络教学环境, ETERM软件
3	民航计算机BSP订座业务实训室	中航信系统实现国内、国际客票的查询、预订、改签、退票、出票等	51台计算机及配套软硬件、全球销售GDS系统, BSP系统
4	民航电子商务中心实训室	在三大平台实现信息查询；在三大平台实现前台操作；在三大平台实现后台营销	51台计算机及配套软硬件、民航OTA运行软件, B2B系统
5	计算机基础实验室	计算机应用基础相关实训项目	246台计算机

3. 校外实习基地基本要求

本专业校外实训基地为深圳康途航空票务有限公司、海南康途商旅服务有限公司、深圳航空公司、深圳宝安机场、招商国旅、广州中航服集团、广州纵横天地集团等。《民航呼叫中心业务实操》、《客户关系管理项目实训》、《空港地面服务实训》、《外企商务服务接待礼仪实训》、《团队建设拓展训练》等课程在校外实训基地进行。

以校外实训基地为基础，按照民航运输专业岗位需求，创新“企业主导、项目导向、技艺并举”的工学结合人才培养模式，利用校外实训基地

强大的技术力量、齐全的行业软件系统以及丰富的项目资源优势，实现工学结合、“教、学、做”一体化。本专业校外实习基地配置与要求见表 30。

表 30 校外实习基地配置与要求

序号	基地名称	实习实训岗位	主要实践教学项目	容纳学生数
1	深圳康途航空票务有限公司	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	100 人/年
2	海南康途商旅服务有限公司	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	50 人/年
3	深圳宝安机场	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	50 人/年
4	招商国旅	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	50 人/年
5	广州中航服集团	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	50 人/年
6	广州纵横天地集团	民航客票销售 民航呼叫中心客服	专业认识、跟岗实习、顶岗实习	50 人/年

(三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

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

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

2. 图书、文献配备基本要求

图书、文献配备应能满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生查询、借阅。主要包括：民航运输行业相关政策法规、有关职业标准，民航客运销售、民航运输代理企业票务、民航地勤值机配载等相关行业岗位的资料，以及两种以上民航运输专业相关行业岗位学术期刊图书。

3. 数字化资源配备基本要求

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

(四) 教学方法

本专业与企业深度合作，采用以基于岗位任务和工作过程构建的课程体系、主要专业课程实施理实一体化教学、在校内生产性实训基地和校外对口企业完成生产性实训任务的复合型技术技能人才培养模式。

公共基础课程应注重培养学生的人文精神，紧紧围绕专业学习所必需

的基本能力改进课程内容，采用启发式、讨论式、案例式等多种教学形式，提高学生的学习兴趣和教学效果。如计算机应用课程可采用案例教学法，从易到难，培养学生的基础软件应用能力。

专业基础课程内容理论性较强，同时也具有一定的实践性。在教学设计上要注重将专业基础理论与实际操作有机结合起来，利用典型的教学载体，采用项目驱动教学法，实行教学做一体化。如 BSP 订座业务采用真实的订座系统作为载体进行教学，以具体订座业务串联课程的所有知识点。

岗位能力课程与综合训练课程注重职业能力的培养，以培养实际工作岗位职业能力为主线，设计教学内容。选取企业典型项目经改造后作为教学载体，采用项目引领、任务驱动方式实施教、学、练的理实一体化教学。在教学组织上，注重教学情境的创设，以学习小组团队、企业服务团队的形式进行学习和实践，充分利用多媒体、录像、网络等教学工具，利用案例分析、角色扮演等多种教学方法，结合职业技能考证进行教学，有效提高学生的职业素养与实际工作能力。

积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大专业网站等网络资源，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。搭建产学合作平台，充分利用本行业的企业资源，满足学生参观、实训和毕业实习的需要，并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。与企业技术人员、专家共同开发教材和实验实训指导书，使教学内容更好地与实践结合以满足未来实际工作需要。

(五) 教学评价

突出能力的考核评价，体现对综合素质的评价。吸纳更多行业企业和

社会有关方面组织参与考核评价。

评价按任务进行，采取中间过程和最终结果评价相结合的方式，重视对中间过程的评价，同时也应重视对实践操作能力的考核，以及对工作态度、团队协作、沟通能力、职业素养的考核。

评价的方式可以采取同学监督评价与教师评价相结合的方式。对以团队方式完成工作过程时，对队员的评价由队长负责，对团队总的评价由教师负责，两者结合形成队员的评价结果。

(六) 质量管理

1. 学校和学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 学院建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

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

九、毕业要求

本专业学生应达到以下要求方可毕业：

1. 修完规定的所有课程（含实践教学环节），成绩合格，学分达到 155 分。
2. 取得航空运输销售代理国内客运上岗证或 IATA/UFTAA 证书。
3. 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附件

张家界航空职院人才培养方案调整审批表

二级学院		专业	
<p>调整理由（含详细分析报告）：</p> <p>调整方案：</p> <p style="text-align: right;">经办人： 年 月 日</p>			
二级学院 审查意见	<p style="text-align: right;">二级学院负责人签字： 年 月 日</p>		
教务处 意见	<p style="text-align: right;">教务处负责人签字： 年 月 日</p>		
主管 院领导 意见	<p style="text-align: right;">主管院领导签字： 年 月 日</p>		

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

张家界航空工业职业技术学院
2021 级人才培养方案审核表

专业名称	民航运输服务
专业代码	500401
二级学院 意见	<p>该专业调研充分,定位准,课程设置结合了行业专家的建议,进度安排合理,同意实施方案。</p> <p>签字:姬海军(公章) 2021年7月16日</p>
教务处 意见	<p>该方案制订科学合理,培养路径清晰,符合教育部对职业院校人才培养方案制订与实施工作的指导意见,同意实施方案。</p> <p>签字:李成(公章) 2021年7月18日</p>
学术委员会 意见	<p>同意实施。建议进一步优化学术团队,健全校企合作机制,改革培养模式,提高培养质量。</p> <p>签字:姜恩道(公章) 2021年7月26日</p>
学校党委 意见	<p>同意</p> <p>签字:汪洪(公章) 2021年7月29日</p>
备注	

张家界航空工业职业技术学院
民航运输服务专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）					
序号	姓名	专家类型	工作单位	职称/职务	签名
1	李鹏	行业企业专家	深圳康途航空票务有限公司	经理	李鹏
2	宁小平	行业企业专家	湖南南方宇航工业有限公司	经理	宁小平
3	殷小燕	教研机构专家	全国航空工业职业教育教学 指导委员会	教授	殷小燕
4	付帅	教研机构专家	全国航空工业职业教育教学 指导委员会	教授	付帅
5	张晶	一线教师代表	郑州航空工业管理学院	副教授	张晶
6	石英	一线教师代表	郑州航空工业管理学院	讲师	石英
7	谭蓉佳	学生代表	张家界东线旅游开发有限公司	一线员工	谭蓉佳
8	曹思婕	学生代表	深圳市柏威国际货运代理有限公司	一线员工	曹思婕
9	姬海华	二级学院领导	张家界航空工业职业技术学院	教授/二级 学院负责人	姬海华
论证意见					
<p>经专家组审议，本方案培养目标明确，课程设置合理，实施保障有力，格式规范，专家组一致通过该方案，并建议从以下几个方面进行修改：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.进一步加强与地方经济合作交流，打造区域特色，突出专业优势； 2.进一步加强企业的校企合作，开发校企教材； 3.课程设置进一步对接企业人才需求，岗位工作技能要求； 4.进一步完善课程教材、教法以及教学资源库的建设。 <p style="text-align: right;">专家论证组组长签名：姬海华 2021年)月 15日</p>					