



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:	2025 级
所 属 学 院:	航空管理学院
专业负责人:	黄勇
制(修)订时间:	2025 年 6 月

编制说明

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

主要编制人：

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

主要论证专家：

姓名	职称	单位
徐璐	高级工程师	深圳市特航航空服务有限公司
周迎	高级工程师	深圳市康途航空旅游有限公司
姬海华	教授	张家界航空工业职业技术学院
黄勇	副教授	张家界航空工业职业技术学院
殷世佳	讲师	张家界航空工业职业技术学院
罗利华	副教授	张家界航空工业职业技术学院
刘维婷	/	湖南工学院
曾宪珂	/	南通途顺旅行社有限公司

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	2
五、培养目标与培养规格	4
(一) 培养目标	4
(二) 培养规格	4
六、课程设置	6
(一) 课程体系	6
(二) 课程设置	8
七、教学进程总体安排	49
(一) 教学进程总体安排表	49
(二) 学时学分比例	53
八、实施保障	53
(一) 师资队伍	53
(二) 教学设施	55
(三) 教学资源	57
(四) 教学方法	58
(五) 教学评价	59
(六) 质量管理	60
九、毕业要求	60
十、附件	62

民航运输服务专业 2025 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：民航运输服务

专业代码：500401

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者；

身体健康，符合民航运输行业体检标准

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年，弹性学制为三至六年

四、职业面向

(一) 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向表

所属专业 大类(代 码)	所属专业 类(代码)	对应行业 (代码)	主要职业 类别(代码)	主要岗位类别 (或技术领域)举例			职业资格证书或技能 等级证书举例
				目标 岗位	发展 岗位	迁移 岗位	
交通 运 输 大 类 (50)	航空 运 输 (5004)	航空 运 输 业 (56)	航空 运 输 服 务 人 员 (4-02-04)	1. 民 航 客 运 员 2. 民 航 货 运 员	1. 民 航 乘 务 员 2. 机 场 运 行 指 挥 员	1. 民 航 售 票 员 2. 货 运 服 代 理 员 3. 民 航 安 全 检 查 员	1. IATA/UFTAA/CATA 证 书 2. 民 航 安 检 员 证

(二) 典型工作任务及职业能力分析

典型工作任务及职业能力分析见表 2。

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
民航客运员	1. 办理旅客值机手续； 2. 办理旅客、行李进出港和中转手续； 3. 办理货物、邮件的接收、进出港和中转手续； 4. 办理货物、邮件变更运输及查询、赔偿手续； 5. 监控、记录集装设备的存储、使用情况	熟练掌握旅客值机手续办理流程，准确高效完成操作； 2. 精通旅客、行李进出港及中转手续办理，保障流程顺畅； 3. 熟练开展货物与邮件的接收、进出港及中转手续办理工作； 4. 具备处理货物、邮件变更运输，以及查询、赔偿事务的能力； 5. 能够有效监控并准确记录集装设备的存储与使用状况
民航货运员	1. 进行航班的配载和平衡； 2. 办理货物、邮件的接收、进出港和中转手续； 3. 办理货物、邮件变更运输及查询、赔偿手续； 4. 存储、搬运、装卸货物和邮件； 5. 监控、记录集装设备的存储、使用情况	1. 精准开展航班配载与平衡工作，确保数据准确、配载合理； 2. 熟练办理货物、邮件的接收、进出港及中转各项手续，流程规范； 3. 高效处理货物、邮件变更运输事宜，妥善完成查询、赔偿工作； 4. 安全有序地进行货物和邮件的存储、搬运及装卸操作； 5. 实时监控并精确记录集装设备的存储与使用动态情况。
民航乘务员	1. 检查机上客舱安全设施设备； 2. 引导旅客就座并核对人数，介绍乘机的安全常识及机上安全设施设备； 3. 检查航班携带的服务供应品、食品、饮料、餐食的质量和数量，以及客舱卫生及供水情况； 4. 为婴儿、孕妇、伤残旅客、老年旅客、限制性旅客等提供适当的服务； 5. 使用客舱内的紧急救护设施设备，为旅客提供适当的紧急医疗救护，出现紧急情况时，采取应急措施帮助旅客安全撤离。	1. 具备精准检查机上客舱安全设施设备的能力，确保无隐患； 2. 熟练引导旅客就座、准确核对人数，清晰介绍安全常识与设施； 3. 细致检查航班服务供应品、食品餐食质量数量及客舱卫生供水； 4. 贴心为婴儿、孕妇等特殊旅客群体提供适宜周到的服务； 5. 熟练操作紧急救护设备，有效提供医疗救护，遇紧急情况能迅速采取应急措施帮助旅客安全撤离。
机场运行指挥员	1. 采集处置机场信息，指挥协调驻场单位，保障机场有序运行； 2. 组织协调实施航班保障与服务，监管机	1. 高效采集并妥善处置机场各类信息，精准指挥协调驻场单位，维持机场有序运转； 2. 科学组织协调航班保障与服务工作，严

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
	场运转区、机坪等活动区内保障车辆、设施设备、人员，保障航空器在场停留期间安全顺畅运行； 3. 启动事故或紧急事件应急救援程序，协调指挥应急救援； 4. 组织实施机场应急救援预案和检查应急救援工作。	格监管机场活动区内车辆、设施及人员，确保航空器安全顺畅运行； 3. 迅速启动事故或紧急事件应急救援程序，冷静协调指挥应急救援行动； 4. 规范组织实施机场应急救援预案，严谨检查应急救援工作的落实情况。
民航售票员	1. 发售旅客票据； 2. 办理退票、补票和团体票及中转业务； 3. 解答旅客购票询问、查询售票信息； 4. 填写售票记录、售票日报，办理售票结算业务； 5. 统计旅客流量、流向； 6. 维护、保管售票服务设施。	1. 熟练准确发售各类旅客票据，保障出票及时且无误； 2. 高效规范办理退票、补票、团体票及中转等相关业务； 3. 热情专业解答旅客购票询问，快速精准查询售票信息； 4. 认真细致填写售票记录与日报，妥善办理售票结算事务； 5. 科学合理统计旅客流量及流向，提供有效数据支持； 6. 定期维护并妥善保管售票服务设施，确保正常运行。
货运代理服务	1. 代办道路货运货源组织； 2. 完成编制单据、订舱、配载等货运流程； 3. 处理收货到货期间的运输、仓储、进出口手续办理等服务； 4. 接受货主委托办理货物托运及交付手续； 5. 接受货主委托办理货物托运费结算； 6. 负责货运全过程的跟踪服务； 7. 协调货运过程中的意外和突发情况； 8. 反馈货运运作信息，维护客户关系。	1. 具备有效代办道路货运货源组织的能力，能高效整合资源； 2. 熟练掌握编制单据、订舱、配载等货运流程操作，确保无误； 3. 妥善处理收货到货期间运输、仓储及进出口手续办理等服务； 4. 热情接受货主委托，准确办理货物托运及交付相关手续； 5. 细致接受货主委托，合理完成货物托运费结算工作； 6. 全程跟踪货运情况，及时提供全面精准的跟踪服务； 7. 灵活协调货运中的意外和突发状况，保障运输顺畅； 8. 及时反馈货运运作信息，用心维护良好客户关系。
民航安全检查员	1. 使用仪器，依法检查进出海关、码头、机场和车站等场所的人员及其随身携带、寄存、交运的物品； 2. 手工或使用开箱包、X射线机、防爆仪器等设备，检查、检测可疑物品；	1. 熟练操作仪器，严格依法对各场所人员及其携带、寄存、交运物品实施精准检查； 2. 熟练运用手工及开箱包、X射线机、防爆仪器等设备，有效检查、检测可疑物品； 3. 认真检查进入特殊场所或隔离区人员的

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
	3. 检查进入特殊场所或隔离区人员的身份证或有效证件及随身携带的物品； 4. 检查进出海关的运输工具、货物和证件； 5. 依法依规对可疑物品进行暂存、没收等处置，对违规或违法者移交执法部门处置； 6. 汇总并上报突发事件、特殊情况及应急预案的启动信息，撰写自检报告及整改措施。	证件及随身物品，确保无遗漏； 4. 细致核查进出海关的运输工具、货物和证件，保障合规安全； 5. 严格按照法规对可疑物品妥善暂存、没收，及时移交违规违法者； 6. 及时汇总上报突发与特殊情况及应急信息，规范撰写自检报告与整改举措。

五、培养目标与培养规格

(一)培养目标

专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识、爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握掌握民航运输基础理论、航空法律法规、旅客与货物运输流程、服务礼仪与沟通技巧、市场营销策略，以及熟练运用民航客票销售、值机与行李运输、货物运输管理、危险品处理、电子商务应用及应急处理等专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空运输行业的航空运输服务人员职业，能够从事民航客运员、民航货运员和运输代理服务员工工作的高技能人才。

(二)培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

1. 素质要求

Q1:坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，践行社会主义核心价值观；

Q2:具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

Q3:具有良好的人文素养、科学素养、数字素养；

Q4:具备职业生涯规划能力，掌握一定的身体运动基本知识和体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准；

Q5:具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力；

Q6:具有较强的集体意识和团队合作意识，能够学习并运用一门外语；

Q7:具备一定的心理调适能力，掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养和审美能力；

Q8:树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养；

Q9:弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

2. 知识要求

K1:掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识；

K2:掌握民航概论，航空运输地理、民航旅客服务心理学、民航服务礼仪、民航服务英语、民航货运英语、航空法等方面的专业基础理论知识；

K3:掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能。

3. 能力要求

A1:掌握民航客票销售、值机与行李运输、航空货物销售实务、航空货物运输服务、航空货物组装、民航危险品运输等技术技能，具有民航客货物运输业务的服务与保障能力；

A2:掌握民航市场营销调研与预测、民航客户管理关系管理、民航呼叫中心实务等技术技能，具有民航客货物运输市场营销和客户服务能力；

A3:掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的数字技能；

A4:具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

A5:具备良好的应急处理能力和问题解决能力，能够在面对突发情况和复杂问题时迅速做出反应并有效处理。

六、课程设置

(一)课程体系

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

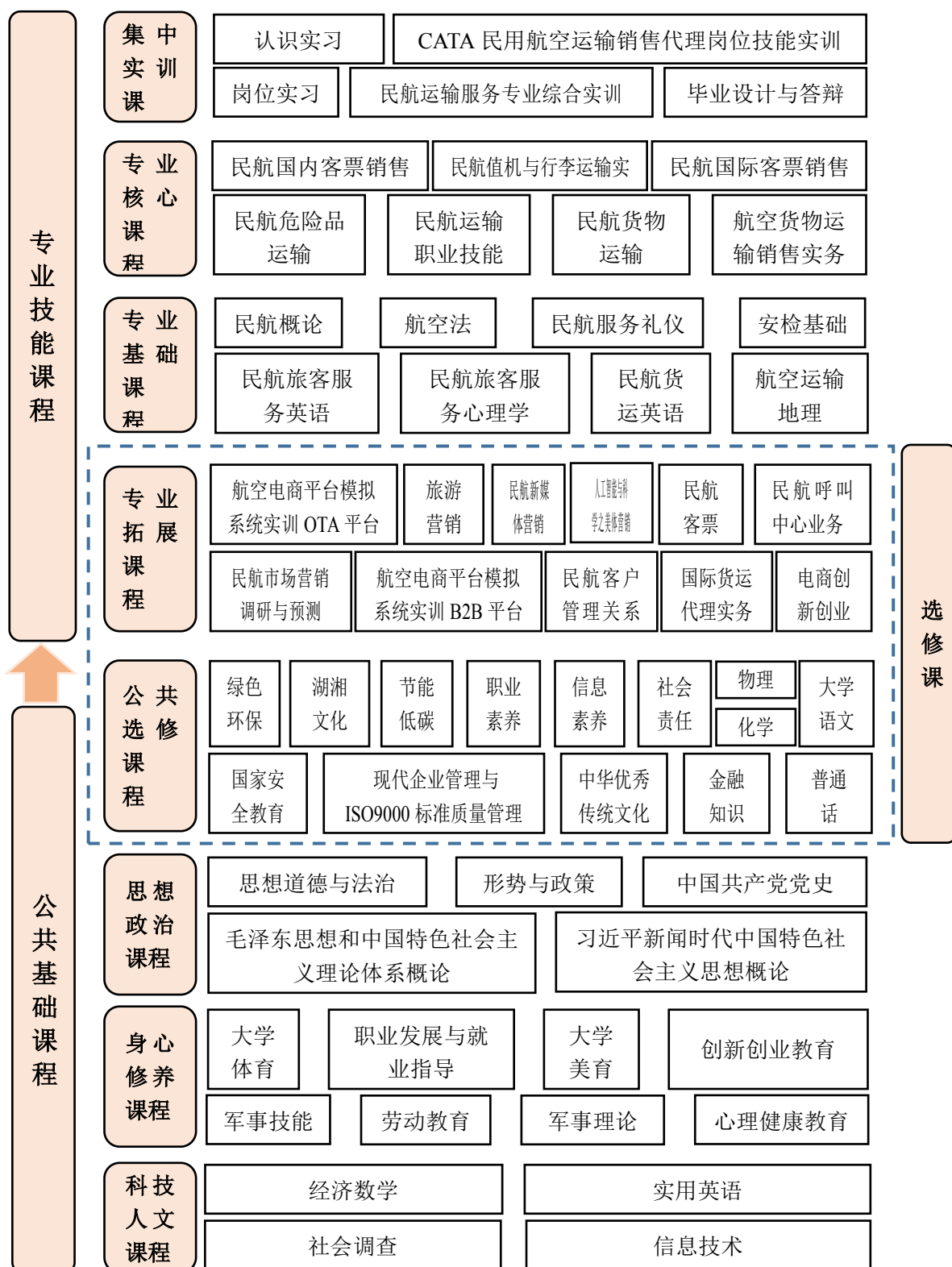


图 1 民航运输服务专业课程体系

(二) 课程设置

1. 公共基础课程

(1) 思想政治课程

思想政治课程包含 5 门课程，各课程的内容与要求见表 3。

表 3 思想政治课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
思想道德与法治	1. 素质目标：培养科学的“六观”，即世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观。 2. 知识目标：理解马克思主义世界观、人生观、价值观；掌握社会主义核心价值观；明确社会主义道德规范和法律规范的基本内容；增强对社会主义国家制度、政治制度和法律制度的认同，形成较强的道德意识和法治观念。 3. 能力目标：认知能力，认识自我、认识大学、认识国家和社会；适应能力，适应大学生涯、职业生涯和人生生涯；方法能力，善分析、爱思考、会表达，能创新。	1. 以理想信念教育为核心的“三观”教育； 2. 以爱国主义教育为重点的中国精神教育； 3. 以基本道德规范为基础的公民道德教育； 4. 以培养大学生法治思维为目标的法治教育。	1. 课程思政：以马克思主义信仰和核心价值观为引领，融于道德实践与法治教育，内化于心、外化于行。 2. 教学方法：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。 3. 教学手段：利用超星学习通、问卷星、微信等现代化网络平台，开展线上线下混合式教学实践。 4. 考核方式：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。	48	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 K3 A1
毛泽东新时代中国特色社会主义思想特	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，同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、习近平新时代中国特色社会主义思想的	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；	1. 课程思政：旨在通过系统的理论教育和丰富的实践体验，使学生不仅掌握知识，更能实现思想升华、价值塑造和能力提升，成为担当民族复兴大任的时代新人。 2. 教学方法：讲授法、问题探究法、头脑风暴法、翻转课	32	Q1 Q2 Q3 Q6 Q7 K3 A1

色 社 会 主 义 理 论 体 系 概 论	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。	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。	堂法。 3. 教学手段:使用多媒体等现代化教学手段,同时开展丰富多彩的第二课堂活动和实践教学活 4. 考核方式:本课程为考试课程,采取形成性考核+终结性考核相结合,形成性考核60%,终结性考核40%。		
习 近 平 新 时 代 中 国 特 色 社 会 主 义 思 想 概 论	1. 素质目标:帮助大学生认识、理解并掌握习近平新时代中国特色社会主义思想概论的基本内容及其对中国特色社会主义的指导作用;帮助学生坚持正确的政治方向,强化思想政治理论课的价值引领功能;帮助学生树立共产主义理想和中国特色社会主义信念,自觉以习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑,做担当时代大任的青年。 2. 知识目标:了解习近平新时代中国特色社会主义思想产生的社会历史条件;弄清“新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义”“建设什么样的社会主义现代化强国、怎样建设社会主义现代化强国”“建设什么样的长期执政的马克思主义政党、怎样建设长期执政的马克思主义政党”等重大时代课题;理解新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要保障;了解人类命运共同体、中国共产党百年奋斗的历史意义和历史经验。 3. 能力目标:提高运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析研判中国特色社会主义建设	1. 马克思主义中国化时代化新的飞跃; 2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务; 3. 坚持党的全面领导; 4. 坚持以人民为中心; 5. 全面深化改革; 6. 以新发展理念引领高质量发展; 7. 社会主义现代化建设的教育、科技、人才战略; 8. 发展全过程人民民主; 9. 全面依法治国; 10. 建设社会主义文化强国; 11. 加强以民生为重点的社会建设; 12. 建设社会主义生态文明; 13. 全面贯彻落实总体国家安全观; 14. 建设巩固国防和强大人民军队; 15. 坚持“一国两制”和推进祖国统一; 16. 推动构建人类命运共同体; 17. 全面从严治党。	1. 课程思政:以理论讲授筑牢信仰根基,用案例与实践推动价值内化,引导知行合一、担当使命。 2. 教学方法:讲授法、问题探究法、头脑风暴法、翻转课堂法。 3. 教学手段:使用多媒体等现代化教学手段,同时开展丰富多彩的第二课堂活动和实践教学活 4. 考核方式:本课程为考试课程,采取形成性考核+终结性考核相结合,形成性考核60%,终结性考核40%。	48	Q1 Q2 Q3 Q5 K3 A1

	实践的能力；增强运用习近平新时代中国特色社会主义思想处理和解决改革开放中遇到的各种复杂问题和矛盾的能力。				
形势与政策	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：引导和帮助学生了解当前国内外形势，掌握形势与政策问题的基本理论和基础知识，掌握党的路线方针政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善的政策体系，正确认识当前形势和社会热点问题。 3. 能力目标：培养学生自觉关注、分析时事热点问题的能力；培养学生理解党和国家基本政策的能力；增强学生对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。	由于《形势与政策》课程内容兼具理论性与时效性，其内容具有特殊性，不同于其他思想政治理论课有统一教学内容。该课程的课程内容每学期一更新，具体教学内容依据中宣部每学期印发的“形势与政策”骨干教师培训班培训内容确定。主要围绕加强党的建设、经济社会发展、国际形势政策、涉港澳台事务等内容，结合当前热点和学院具体实际开展教学。	1. 课程思政：紧扣党的最新政策，解析国内外形势，引导学生坚定信念、理性思辨、报效国家。 2. 教学方法：情境教学法，问题导向法，案例启发法等。 3. 教学手段：使用多媒体等现代化教学手段，同时开展丰富多彩的第二课堂活动和实践教学，比如课堂讨论、辩论、演讲、情景再现、影视观看、社会调查等。 4. 考核方式：健全多元化考核评价体系、以“过程评价与结果评价”相结合为主要考核方式。	16	Q1 Q2 Q3 Q5 K3 A1
中国共产党党史	1. 素质目标 激发学生从党史、国史中汲取力量，坚定信仰，树立正确的世界观、人生观、价值观，激励学生为实现中华民族伟大复兴而团结奋斗。 2. 知识目标 引导和帮助学生了解党的历史、党的基本理论，掌握党的路线方针政策，了解百年来中国共产党以及新中国七十多年所取得的巨大成就、基本经验，了解关于中华人民共和国的成立、关于社会主义制度的建立、关于社	1. 以党史国史事件、人物、会议为切入口，了解中国共产党和新中国历史上的重要人物和历史事件； 2. 在一脉相承的历史发展脉络中，学习党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史，由学“四史”而悟思想；	1. 课程思政：以史育人，传承红色基因；筑牢信仰，砥砺奋斗初心，增强使命担当。 2. 教学方法：问题导向法，案例启发法等。 3. 教学手段：“网络教学+线下答疑”相统一的线上线下混合式教学。 4. 考核方式：理论学习过程考核 50%+理论学习期末综合考查 40%+章节测试考查 10%。	16	Q1 Q2 Q3 Q5 K3 A1

	会主义的艰辛探索。 3. 能力目标 通过党史、国史专题的学习，培养学生自觉学习党史、国史的能力；提升不断从党和新中国的光辉历史中汲取砥砺奋进的智慧和力量的能力。	3. 了解革命先辈们立志、爱国、勤学的事迹，学习革命先辈们的崇高精神，感受革命先辈智慧，提升民族文化自信，落实立德树人根本任务。		
--	--	--	--	--

(2) 身心修养课程

身心修养课程包含 8 门课程，各课程的内容与要求见表 4。

表 4 身心修养课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
军事理论	1. 素质目标：增强国防观念与国家安全意识，弘扬爱国主义精神，培养集体主义观念和纪律性，提升综合素质。 2. 知识目标：掌握军事理论基本知识，了解军事法律法规，熟悉军事组织与管理，关注实时军事动态。 3. 能力目标：提高军事素养，增强国防动员能力，培养军事指挥与实际操作能力，强化自主学习能力。	1. 国防的重要性，分析当前国际安全形势，强调个人在维护国家安全中的责任与义务，以增强学生的国防观念和国家安全意识。 2. 通过历史事件、英雄人物等案例，激发学生的爱国情感，并探讨爱国主义在新时代的内涵与表现形式，引导学生将爱国之情转化为实际行动。 3. 军事理论基本知识，包括军事思想、军事战略、战役战术等基础理论，同时介绍现代战争的特点、发展趋势及应对策略。 4. 通过军事技能训练、模拟演练等方式，提高学生的军事素养，强调军事素养在日常生活中的体现，如时间管理、决策能力等。 5. 引导学生掌握自主学习的方法和技巧，鼓励学生利用网络资源、图书馆等渠道进行	1. 课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生的国防意识、军事知识以及战略思维能力。 2. 教学方法：案例分析法、讲授法、讨论法。 3. 教学手段：充分利用信息化教学手段开展理论教学。 4. 考核方式：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。	36	Q2 Q5 Q8 K3 A1

		自主学习，拓宽知识面，强化自主学习能力。			
军事技能	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。 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。 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。	1.解放军条令条例教育与训练； 2.《队列条令》教育与训练； 3.《纪律条令》教育与训练； 4.《内务条令》教育与训练； 5.轻武器射击训练； 6.实弹射击。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生在军事领域的基本技能和战术素养，增强国防意识和集体荣誉感。 2.教学方法：理论提示、讲解示范、组织练习、小结讲评。 3.教学手段：集体练习与单个教官相结合。 4.考核方式：4个实操部分采用实操评价，各占25%。	112	Q2 Q5 Q8 K3 A1
职业发展与就业指导	1.素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、高效执行素质。树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。 2.知识目标：了解自我分析的基本内容、职业分析、职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划书的格式、基本内容，掌握职业生涯规划与规划的流程与技巧。了解大学生就业的形势、本专业就业情况、现行就业政策及体系。了解大学生求职过程中的心理调适相关知识。掌握大学生求职择业的知识，包括求职中	1.职业规划理论模块。包括职业规划与职业的意义、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书、个性化职业规划咨询与指导、教学总结与学习考核； 3.大学生就业形势和就业质量报告解读； 4.大学生求职的目标定位； 5.大学生就业的基本政策； 6.大学生求职的基本流程； 7.大学生求职信息的搜集渠道； 8.大学生求职的简历制作和材料准备； 9.大学生求职面试的技巧和基本礼仪； 10.大学生求职的基本权益保障； 11.大学生求职的心理调适； 12.职场适应与职场发展。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，提高学生职业规划与就业竞争力。 2.教学方法：采用在线教学与实践教学的方法。 3.教学手段：主要使用多媒体等现代化教学手段，同时开展丰富多彩的第二课堂活动和实践教学实践活动，比如问卷调查、课堂讨论、直播答疑、简历门诊、角色扮演、视频观看、社会调查等，给学生更多的思维空间，强化对知识的理解和应用。 4.考核方式：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。	38	Q1 Q5 Q7 K1 A3 A2

	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。 3. 能力目标: 具备一定职业生涯设计与规划书的撰写能力, 能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。学会了解、筛选就业信息, 做好就业前的简历制作、求职书等物质准备和心理准备。掌握一般的求职应聘、面试技巧。				
创新创业教育	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。 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。 3.能力目标: 使学生具备必要的创业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法, 熟悉新企业的开办流程与管理, 提高创办	1.大学生创业现状、注意事项; 2.创业原理包括创业的核心要素、创业项目的核心竞争力; 3.创业项目产生: 项目来源, 项目产生方法; 4.创业团队: 团队建设、员工管理和激励; 5.创业计划书编制、撰写、评估; 6.创业融资及风险; 7.创业过程管理; 8.大学生创业模拟体验。	1.课程思政: 挖掘该课程蕴含的思政元素, 有机融入课程教学之中, 培养学生创新思维和创造力、创业能力以及坚持不懈的精神。 2.教学方法: 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。 3.教学手段: 使用多媒体等现代化教学手段, 同时开展丰富多彩的第二课堂活动结合实践教学, 比如创业体验、课堂讨论、情景模拟、影视观看、社会调查、项目路演等, 给学生更多的思维空间, 强化对创新创业知识的理解, 和应用、培养创新创业的能力。 4.考核方式: 形成性考核占比 60%+终结性考核占比 40%。	32	Q4 Q5 Q7 K3 A1 A2

	和管理企业的综合素质和能力。				
心理健康教育	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。 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。 3.能力目标:掌握一定的自我探索、心理调适、心理发展技能。	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.大学生生命教育; 8.大学生常见精神障碍防治。	1.课程思政:挖掘该课程蕴含的思政元素,有机融入课程教学之中,关注学生的心理健康,培养积极健康的心态。 2.教学方法:采用案例讨论法、角色扮演法、榜样引导等方法通过理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合,提高学生的参与性、积极性,发展心理素质。 3.教学手段:主要使用多媒体等现代化教学手段,同时开展丰富多彩的实践教学活 4.考核方式:采取理论学习过程考核(50%)+终结性考核(20%)+实践考察(30%)。	32	Q1 Q7 Q8 K3 A1 A2
大学体育	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,具有良好合作精神和体育道德。 2.知识目标:形成正确的身体姿势;发展体能;懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响;了解常见运动创伤的紧急处理方法。能够提高一、	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、体育舞蹈选项课、散打选项课、武术选项课。	1.课程思政:挖掘该课程蕴含的思政元素,有机融入课程教学之中,增进学生健康体质、增强学生体育卫生保健教育促进学生德智体全面发展。贯彻“健康第一”的指导思想。 2.教学方法:要讲究个性化和多样化,提倡师生之间、学生与学生之间的多边互助活动,努力提高学生参与的积极性,最大限度地发挥	108	Q5 Q8 31 A1 A2

	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。		学生的创造性。不仅要注重教法的研究,更要加强对学生学习方法和练习方法的指导,提高学生自学、自练的能力。 3.教学手段:强调以实践练习为主,以增强学生体质、提高学生身体素质为指导思想,以学习体育运动基本技术为手段;注重提高学生的体育技能和体育基本功水平,有针对性地采取学习与练习交替一体化和学生自主学习的创新型教学模式。 4.考核方式:考查实践学习过程考核(60%)+期末身体素质测试(40%)		
劳动教育	1.素质目标:树立正确的劳动价值观,培养学生吃苦耐劳、兢兢业业和为国付出的精神品质。 2.知识目标:学习新时代劳动教育的内涵和价值意蕴;教育学生尊重劳动、诚实劳动,以劳促知,以劳践行。 3.能力目标:让学生在劳动实践中练习、思考,打破固有思维模式,锻炼学生的科学劳动精神;具有沟通协调、团队合作等基本职业素养;培养学生的技术实践和抗挫折能力。	1.马克思主义劳动哲学、习近平新时代中国特色社会主义思想; 2.大学生劳动价值观; 3.劳动安全和劳动保护; 4.劳模和工匠精神; 5.校园劳动、勤工助学和志愿服务。	1.课程思政:挖掘该课程蕴含的思政元素,有机融入课程教学之中,通过实践活动,培养学生的劳动观念和劳动技能。 2.教学方法:要求结合职业岗位、生活情境,设计劳动活动项目。采用讲授法、活动教学法、项目教学法、多媒体教学等方法。 3.教学手段: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。劳动时间为每周一至周五,每天工作时间、地点要求视部门岗位要求	40	Q7 Q10 K3 A1

			确定。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。 4. 考核方式：考核方式为理论课程过程性考核与实践课程过程性考核相结合。		
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. 课程思政：教育学生逐步树立马克思主义的审美观，掌握社会主义核心价值观的基本内容。加强对中华民族传统文化的审美引导，传承文化，学习经典，增强文化自信。以美引善，提高学生的思想品德，以美启真，增强学生的智力，以美怡情，促进学生身心健康，全面、和谐地发展。 2. 教学方法：用讲授法、点拨法、情景设置教学、角色扮演法、诵读法、探究式教学等多种教学方法。 3. 教学手段：使用线上开放课程教学。 4. 考核方式：形成性考核（60%）与终结性考核相结合（40%）。	16	Q1 Q2 Q3 Q4 Q7 Q8 K3 A1

（3）科技人文课程

科技人文课程包含 4 门课程，各课程的内容与要求见表 5。

表 5 科技人文课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
经济数学	1.素质目标：通过对经济数学的学习，培养良好的学习习惯和有效的学习方法；培养一定的逻辑思维习惯、计算素养，培养团队合作意识和探索精神；通过对微积分的学习，能用变化的观点去看待事物，去解决问题。 2.知识目标：了解微积分的基本概念；掌握微积分的基本计算方法；常见数学软件的应用功能。 3.能力目标：通过对极限概念的学习，使学生建立无限的思想观，并使学生理解“分割求和取极限”的思想方法；通过对微分的学习，使学生了解数学建模的思想，理解最值应用问题；通过对积分的学习，使学生能够运用定积分知识求简单应用问题；通过数学软件的学习，使学生更有效地解决计算问题和利用数学知识解决实际问题。	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. 课程思政：融入德育元素，结合经济数学学科特点，对学生人生观、世界观和价值观进行教育引导，培养科学精神、计算思维、创新能力。 2. 教学方法：综合运用讲授法、案例教学法、启发式教学法、练习法教学方法。 3.教学手段：利用多媒体、在线网络教学平台等现代化信息化教学手段，实现线上线下混合式教学，采用 MATLAB、mathfun 等数学软件辅助学习，改善《经济数学》师生互动教学条件。同时组织开展第二课堂活动，引导学生积极参加数学竞赛、建模竞赛，营造良好的学习氛围，激发学生学习和使用数学知识的自觉性和积极性。 4. 考核方式：采用学习过程与学习结果相结合的评价体系，即：学习效果评价(学生课程学习成绩) = 学习过程评价(60%) + 理论学习期末考查(30%) + 数学实训考查(10%)	44	Q1 Q2 Q3 K1 A1
实用英语	1.素质目标：具备跨文化交际能力，适应不同语言工作环境和应对不同工作对象的能力；具备文化思辨能力和文化自信。 2.知识目标：通过对词汇、表达方式和	1.有关中国传统文化和湖南精神的经典英语故事。3000~5000 个基本词汇和 300 个左右与职业相关词汇的学习； 2.简单实用的语法规则的学习与重温； 3.口语、听力、阅读、	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生的文化思辨意识和文化自信。 2.教学方法：依据教学主题，为最佳教学效果选择不同教学方法，如讲授法、小组活动法、头脑风	96	Q1 Q2 Q3 K1 A1 A2

	语法规则的学习,熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。 3.能力目标:具备使用英语进行口头和书面沟通能力和协调工作的能力,用英语讲好中国传统文化故事与湖南故事的能力。	翻译和写作等各项能力的训练。	暴法、情境演绎法等。 3.教学手段:根据不同的教学主题情境,选择多种符合教学手段,以达到最佳的教学效果,如微课、慕课、学习通、微软小英等学生喜爱的信息化教学手段。 4.考核方式:采用平时考核 60%+ 期末考试 40%。		
信息技术	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。 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。 3.技能目标:具备解决计算机基本问题和运用办公软件的实践操作能力。	1.计算机基础知识及 Windows 7 操作系统; 2.Officer 2010 等办公软件的应用; 3.计算机网络基本知识及网络信息安全。	1.课程思政:利用信息技术,优化课程思政方法模式,使用网络教学平台、推进在线资源建设,以及课内课外的同心共育。 2.教学方法:通过理论讲授、案例展示、实操训练等方法开展理论及实践教学。 3.教学手段:结合理论教学,进行实际操作和实践训练;通过网络学习平台提供课程内容、学习资源和在线师生互动的方式可以有效地引导学生进行自主学习。 4.考核方式:采取形成性考核+终结性考核分别占 50%和 50%权重比的形式进行课程考核与评价。	56	Q5 Q6 K1 K3 A1 A2
社会调查	1.素质目标:提高社会实践能力,促进学生身心发展。 2.知识目标:培养、训练学生观察社会、认识社会以及提高学员分析和解决问题能力的知识与技能。 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	1.社会调查。社会调查的内容主要包括以下几个方面:①农村、城市某一地区经济、政治、思想、文化等领域的现状和发展趋势;②农村、城市社会主义改革某一方面的成果、经验及存在问题和解决方法;③农村、城市社会主义精神文明建设的成果、经验及存在问题和解决办法;④先进人物、先进事迹;⑤社会热点问题; 2.社会调查必须进行	1.课程思政:组织学生参与社会实践和志愿服务活动,将课程思政教育与社会服务相结合。 2.教学方法:项目驱动教学法、案例教学法、小组协作学习法与实地调研法。 3.教学手段:充分运用实地考察、数字化调研工具(如问卷星)、多媒体案例库、线上协作平台及专题讲座等现代化技术手段,支撑社会调查全过程的高效实施与成果转化。	24	Q5 Q6 K1 A1 A2

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

（4）公共选修课程

公共选修课程包含14门课程，各课程的内容与要求见表6。

表6 公共选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
大学语文	1.素质目标：（1）学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性和丰富性，继承中华民族的优秀文化传统，培养高尚的思想品质和道德情操，进一步提升学生的人文素养。（2）充分利用语文教学优势，创造性地使用语文教材，在教学中进行职业观念、职业理想、职业道德、职业法规等多方面的职业素养的渗透和教学，从而为学生迅速成为高素质的专业技术人员奠定思	1.文学作品鉴赏：共九个单元，分别是“自然.景观”“社会.世情”“家国.民生”“生命.人性”“爱情.婚姻”“友谊.亲情”“胸怀.品格”“怀古.史鉴”“文艺.品藻”。 2.口语表达能力训练：根据学生的实际情况和需要分为五个训练项目，分别是朗读训练、	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学中，提高学生语言表达能力和创造性思维以及解决问题的能力。 2.教学方法：采用讲授法、点拨法、情景设置教学、角色扮演法、诵读法、探究式教学等多种教学方法。 3.教学手段：综合采用多种现代化教学手	24	Q1 Q2 Q3 Q5 Q9 K1 A1 A2

	想基础。 (3) 在教学中运用发散思维,教会学生独立思考,培养他们的创新意识,提升学生的思辨能力和逻辑判断能力。 2.知识目标:(1)了解文学鉴赏的基本原理,掌握阅读、分析和欣赏文学作品的基本方法。(2)掌握一定的文学基本知识,特别是诗歌、散文、戏剧、小说四种文体的特点及发展简况。 3.能力目标:(1)在中学语文学习的基础上,进一步提高学生正确阅读、理解和运用文字的能力。(2)能够熟练地运用语文知识进行日常公文的写作。(3)能够流畅地用语言进行日常的交流和工作。(4)能够将语文知识与本专业课程相结合和进行创造性地学习。	演讲训练、交谈训练、求职口才训练、销售口才训练。 3.应用文写作训练:根据学生日常生活、工作及职业需求分为五个训练项目,分别为行政公文、办公事务文书、常用书信、日常应用文和专业应用文。 4.课程以中国文学所体现的人文精神及优秀传统熏陶学生,把传授知识与陶冶情操结合起来,发掘优秀文学作品所蕴含的内在思想教育、情感熏陶因素。	段,包括多媒体课件、仿真教学、现场教学、录像、视频、网络教学、课余活动等。充分利用信息化教学资源,开发学生自主学习课程教学资源库,通过课堂讨论、辩论、演讲、诗词朗诵、影视观看、社会调查等。 4.考核方式:考核方式采用平时考核 60%+期末考核 40%。		
中华优秀传统文化	1.素质目标:具有对中国传统文化的热爱敬畏之情,培养学生具有健康的道德素质和良好的职业习惯;具有强烈的民族精神、人文精神和伦理精神,培养学生高度的社会责任感,强烈的自信心和事业心;具有较好的审美情趣和审美能力,培养学生良好的人际沟通、团队合作及较强的应变能力和执行力。 2.知识目标:了解中国传统哲学、文学、宗教等文化成就以及中国传统文化现代含义,领悟千百年来形成的民族文化精髓;能比较准确地叙述和揭示传统文化最基本的命题、概念,增加学生在传统文化方面的积累和精神积淀;让学生从传统文化中汲取精神力量和经验智慧,更加重视和热爱祖国优秀的文化传统,提高学生的整体文化修养,	1.中国传统文化概论。了解中国传统文化概况,体会中国传统文化的博大精深,增强文化自信; 2.中国传统思想。了解中国传统思想的主要特点和价值取向,学会运用中国传统哲学分析解释现实生活中的现象和问题; 3.中国传统宗教。把握中国传统宗教产生的渊源及流布历程,正确认识宗教; 4.中国传统饮食。品味茶、酒、食的文化现象,自觉传承中国传统饮食文化; 5.中国传统发明。了解先民的智慧,	1.课程思政:挖掘该课程蕴含的思政元素,有机融入课程教学之中,在传承文化的同时,鼓励学生对中华优秀传统文化进行创新性思考和表达; 2.教学方法:本课程以课堂讲授为主,适当辅以专题讨论、课程讲座、案例教学等教学方法,“激活”传统文化的课堂教学,提高和增强学生的学习兴趣。 3.教学手段:采用线上线下混合式教学。一方面教学采取讲座形式,着眼于以话题、以案例为驱动,主要使用多媒体等现代化教学手段。一方面学生在课前课后线上自主学习的同时,线下推动开展丰富多彩的课堂活动和社会实践,例如课堂讨论、	16	Q1 Q2 Q3 Q5 Q9 K1

	塑造高尚的人格。 3.能力目标：联系现实，深入思考，在生活中体会中国传统文化，在实践中延伸中国传统文化；学于内而形于外，让学生把内在的文化素养在言行举止中体现出来，在工作中运用得当，在不断提高职业生涯中人文涵养的同时，有效促进专业技能的提升。	树立民族自尊心和自豪感； 6.中国传统文字与文学。学会用文学的眼光品味现代生活，提高审美感受、审美情趣。	读书分享、诗词朗诵、影视观看、社会调查等。 4.考核方式：形成性考核（60%）+终结性考核（40%）相结合。		A1 A2
职业素养	1.素质目标：培养学生正确的职业意识；培养学生团队合作、遵规明礼、精益求精的阳光心态、遵规明礼、重视安全的工作态度；培养学生爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质。 2.知识目标：掌握团队冲突处理、职场礼仪规则、职场沟通、安全生产、解决问题等知识要点。 3.能力目标：能正确处理工作中遇到的团队冲突、上下级沟通等问题；能够做一个诚实守信、精益求精、解决问题的准职业人。	1.融入团队，实现合作共赢； 2.遵规明礼，修养彰显内涵； 3.善于沟通，沟通营造和谐； 4.诚实守信，诚信胜过能力； 5.敬业担责，用心深耕职场； 6.关注细节，追求精益求精； 7.解决问题，实现组织目标。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生的职业综合素质、为学生未来的职业发展和提供更广泛的知识技能基础。 2.教学方法：讲授法、案例分析法、小组探究法。 3.教学手段：三维螺旋递进：在线学习通学习帮助学生掌握素养知识；课堂互动讨论重构学生素养认知；课外实践帮助学生养成素养品质。 4.考核方式：采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。	16	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 K1 A1 A2
物理	1.素质目标：培养实事求是、精益求精的科学态度。增强团队合作与交流能力，尊重他人意见。了解物理与科技发展的联系，树立科技报国信念。 2.知识目标：掌握质点运动、静电场、磁场等基础知识。了解刚体动力学、热力学等物理知识。认识物理学发展历史与前沿。 3.技能目标：具备建构物理模型解决实际问题的能力。能对物理问题提出假设、进行分析推理。初步具有探究设计与反思改进的能力。	1.质点的运动与力 2.运动的守恒量与守恒定律 3.刚体的定轴转动 4.真空中的静电场 5.恒定电流的磁场	1.课程思政：深入挖掘思政元素，融入教学全程。 教学方式：采用项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等多样化方式。 2.教学方法：运用讲授法、点拨法、情景设置、角色扮演、诵读、探究式、启发式、讨论式、参与式等多种方法。 3.教学模式：以学生为中心，线上线下结合，引入专业案例，利用智能设备和信息化资源，实施翻转课堂等。 4.考核方式：采用“综	16	Q1 Q2 Q3 K2 A1

			合评分法”，百分制，结合出勤、平时与结课考核，过程性与终结性考核各占 50%。		
化学	1.素质目标：培养实事求是、严谨求实的科学态度。增强合作交流能力，耐心倾听他人意见。了解化学与科技进步的联系，关心科技发展，树立为实现中华民族伟大复兴奋斗的信念。 2.知识目标：掌握原子、分子结构及元素周期表。理解化学反应速率、化学平衡等基本概念。熟悉常见有机物组成、结构、性质及命名。 3.技能目标：具备辨别和使用化学物质的能力。能运用化学原理解决生产、生活中的化学问题。正确判断化学相关社会热点问题。	1.原子结构和化学键、化学反应及其规律 2.溶液与水溶液中的离子反应 3.常见无机物及其应用 4.简单有机化合物及其应用 5.糖类、蛋白质、合成高分子化合物及化学实验技能 6.拓展学生化学知识应用层面	1.课程思政：深入挖掘思政元素，融入教学全程。 教学方式：采用项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学等多样化方式。 2.教学方法：运用讲授法、点拨法、情景设置、角色扮演、诵读、探究式、启发式、讨论式、参与式等多种方法。 3.教学模式：以学生为中心，线上线下结合，引入专业案例，利用智能设备和信息化资源，实施翻转课堂等。 4.考核方式：采用“综合评分法”，百分制，结合出勤、平时与结课考核，过程性与终结性考核各占 50%。	16	Q1 Q2 Q3 K2 A1
普通话	1.素质目标：树立文化自信心，树立使用标准语言的信念，善于表达；了解口语表达的审美性和实践性，使学习成为内心的需求。 2.知识目标：掌握普通话语音基本知识；掌握声韵调、音变、朗读、说话。 3.结合方言进行基础发音和音变的辨正练习，了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，并了解朗读和说话时应注意的问题，做到正确发音，能掌握准确而流利的普通话。	1.了解普通话的地位及推广普通话的意义，掌握学习普通话的方法，激发学生爱国之情； 2.学习普通话基础知识声韵调，掌握基本功； 3.学习音变知识，掌握以轻声儿化为主的语音现象； 4.学习朗读短文，加强朗读一连串音节时的流畅、通顺的语感； 5.学习命题说话，加强口语即兴表达能力。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，使学生掌握国家通用语言的规范用法、增强沟通能力、提高思维逻辑性、促进学生进行学术表达和交流。 2.教学方法：主要采用讲授、理实一体法、讲练结合法等。联系实际和案例引入概述概念，用“问题驱动式”教学法展开教学内容，激发学生的学习兴趣。 3.教学手段：采用线上线下混合式教学。运用翻转课堂教学模式，互换角色，分为课前和课堂学习两大部分，尝试新模式，可以增强普通话课的实践性。 4.考核方式：课程考	28	Q1 Q2 Q3 Q6 K2 A1

			核与评价采用过程考核50%、期末综合考查10%、统考机测40%相结合的方式（即采用普通话国测考试方式）。		
国家安全教育	1.素质目标：理解中国特色社会主义国家安全体系，树立国家安全底线思维；建立正确国家安全观念，培育宏观国际视野；培养学生“国家兴亡，匹夫有责”的责任感和理性爱国的行为素养。 2.知识目标：掌握总体国家安全观的内涵和精神实质；理解中国特色国家安全体系；构筑国家整体安全思维架构。 3.能力目标：具有国家安全意识、维护国家安全的基本能力；能将国家安全意识转化为自觉行动；能做到责任担当、筑牢国家安全防线。	1.国家安全基本概念 2.系统理论与地缘战略 3.国家安全主流理论 4.传统与非传统国家安全观 5.总体国家安全观 6.恐怖主义与国家安全 7.民族问题与国家安全 8.新型领域安全 9.国家安全委员会 10.国家安全环境 11.国家安全战略 12.要求全程把思政元素融入教学各环节。	1.课程思政：筑牢国家安全防线，强化底线思维与责任担当，自觉践行总体国家安全观。 2.教学方法：启发式教学，讨论式教学，探究式教学，案例教学，情景教学。 3.教学手段：培训讲座。 4.考核方式：以学习心得体会或小论文考核为主。	16	Q1 Q2 Q4 Q6
信息素养	1.素质目标：树立信息意识。规范学术行为，遵循信息伦理道德。掌握批判性思维方法。培养工匠精神，增强文化自信。 2.知识目标：了解信息素养、信息源、信息检索的基本概念和理论。掌握信息检索的方法与途径。 3.能力目标：掌握常用信息检索工具及使用技巧，学会用科学方法进行文献信息的收集、整理加工和利用。	1.信息理论：1) 信息本体；2) 信息资源；3) 信息化社会； 2.信息素养：1) 信息素养的内涵；2) 信息素养系统；3) 信息素养标准； 3.信息素养教育：1) 信息检索技术；2) 搜索引擎和数据库；3) 信息检索与综合利用；4) 大数据与信息安全。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学中，培养学生在信息时代所需的关键技能和能力，使他们能够有效地获取、评估、分析、使用和管理信息。 2.教学方法：讲授法、讨论法、案例教学法。 3.教学手段：采取探究式的教学模式，通过参与、合作、感知、体验、分享等方式，在生生之间、师生之间相互反馈和分享的过程中促进学生全面性成长。 4.考核方式：以形成性评价方式为主。理论学习过程性考核（80%）+实践学习过程考核（20%）。	16	Q1 Q2 Q4 Q6 K3 A1 A5

节能低碳	1.素质目标：树立学生节能低碳理念；提升学生国家资源忧患意识；培养参与公益活动的自觉意识；促进学生养成节能低碳良好习惯。 2.知识目标：熟悉节能低碳生态文明建设有关知识；熟悉全国节能宣传周与全国低碳日的基本知识。 3.能力目标：培养基本节能低碳宣传普及能力；培养节能低碳自我践行能力。	1.全国节能宣传周与全国低碳日主题讲座； 2.节能低碳专题讲座； 3.“节能低碳，从我做起”活动实践。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生节能低碳意识，形成良好的行为习惯。 2.教学方法：项目教学，案例教学，情景教学，讨论式教学，实践教学。 3.教学手段：培训讲座，实践教学。 4.考核方式：以学习心得体会或小论文考核为主，兼顾节能低碳活动实践情况。	4	Q1 Q2 Q4 Q6 Q9 A1
绿色环保	1.素质目标：树立“绿水青山就是金山银山重要理念”；培养生态文明价值观；增强自觉践行绿色环保的意识；养成积极参与公益活动的自觉习惯。 2.知识目标：熟悉习近平生态文明思想；知道绿色环保的基本知识；了解国家绿色环保的主要措施和法律法规等。 3.能力目标：培养绿色环保宣传普及能力；培养绿色环保践行能力。	1.绿色环保主题讲座（一）； 2.绿色环保主题讲座（二） 3.“绿色环保，从我做起”活动实践。	1 课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生绿色环保意识，形成良好的行为习惯。 2.教学方法：项目教学，案例教学，情景教学，讨论式教学，实践教学。 3.教学手段：培训讲座，实践教学。 4.考核方式：以学习心得体会或小论文考核为主，兼顾节能低碳活动实践情况。	4	Q1 Q2 Q4 Q6 Q9 A1
金融知识	1.素质目标：培养学生树立金融安全意识；培养学生树立正确的消费观； 2.知识目标：了解我国目前金融机构体系概况；了解简单的财务管理知识；掌握主要支付手段及工具，及如何预防电信诈骗；了解个人信息概念，及了解如何保护个人信息；了解个人征信的概念，并了解如何建立青年信用体系；了解个人贷款的概念，掌握如何识别不良校园贷。 3.能力目标：能够做好自身财务管理；能够准确地识别电信诈骗，具备一定的反	1.我国目前金融机构体系介绍； 2.财务管理基础知识； 3.支付工具及电信诈骗； 4.个人信息保护； 5.青年信用体系； 6.个人贷款及不良校园贷。	1.课程思政：挖掘该课程蕴含的思政元素，有机融入课程教学之中，培养学生树立金融安全意识，提升防诈骗能力，形成正确消费观。 2.教学方法：案例教学；情景教学；参与式教学；讨论式教学。 3.教学手段：充分运用多媒体教学、网络教学等现代化的教学手段开展教学，突破根据单一教材进行教学的模式。 4.考核方式：过程评	4	Q1 Q2 Q4 Q6 A1

	诈骗能力;能够建立良好的信用体系;能够准确识别不良校园贷,且有效避免。		价 40%与结果评价 60%相结合。		
湖湘文化	1. 素质目标: 培养学生对地方传统文化的热爱崇敬之情,增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感;树立良好的人生观,端正社交和工作态度;养成良好的行为习惯;培养学生吸取民族文化精髓,学会处理人与人、人与社会之间的关系;开阔学生视野,提高文化素养。 2. 知识目标: 对湖湘文化的基本面貌、基本特征和主体品格有初步了解;熟知并传承湖湘文化的基本精神;领会湖湘传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面的文化精髓;基本掌握湖湘文化发展进程中,起关键作用的人物、流派和他们的贡献。 3. 能力目标: 能诵读湖湘文化中的名篇佳句;能吸收湖湘文化的智慧,能感悟传统文化的精神内涵;能掌握学习湖湘文化的科学方法,养成学习传统文化的良好习惯;能从文化的视野分析、解读当代社会的种种现象。	1. 湖南的地理位置, 地理特点; 2. 湖南的发展历程: 古代湖南、近代湖南、现代湖南; 3. 湖南秀美自然风光; 4. 湖南的历史遗迹; 5. 红色湖南; 6. 湖南传统民族文化; 7. 湖南民俗风韵; 8. 艺术湖南: 地方曲艺、民族舞蹈; 9. 特色湖南: 潇湘特产; 10. 名人湖南: 屈原、王夫之、魏源、左宗棠、毛泽东等。 11 课程把立德树人、文化自信贯穿全课程,培养学生心忧天下的家国情怀。	1.课程思政: 传承湖湘精神,增强文化自信,培育学生心忧天下、敢为人先的家国情怀。 2.教学方法: 项目教学、案例教学、情景教学、模块化教学、启发式、探究式、讨论式、参与式等。 3.教学手段: 翻转课堂、线上线下混合式教学等, 组织第二课堂活动, 比如辩论、演讲、诗词朗诵、影视观看、社会调查。 4.考核方式: 采用学习过程与学习结果相结合的评价体系, 即: 学习效果评价=学习过程评价+知识能力综合评价。	4	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 K1 A1
现代企业管理	1.素质目标: 培养学生诚实、守信、合作、敬业的良好品质。 2.知识目标: 掌握管理的职能;了解企业的类型、企业管理的性质和职能;了解人力资源管理内容及人才选拔方式、绩效管理;了解消费者市场及消费者行为模式、目标市场营销策略;熟悉生产组织及作业计划;掌握全面质量管理的内容以及质量管理标准;熟悉经济采购批量的计算、物料需求计划的制定。 3.能力目标: 1) 通过管	1.管理基础知识; 2.现代企业制度; 3.人力资源管理; 4.市场营销管理; 5.现代企业生产管理; 6.现代企业质量	1.课程思政: 挖掘该课程蕴含的思政元素, 有机融入课程教学之中, 培养学生在企业管理和质量管理体系方面的专业知识和实践能力、提升分析和解决问题以及持续改进的能力。 2.教学方法: 本课程主要采用案例分析法、情景模拟法、课外实际法、主题讨论法等多种教学方法; 3.教学手段: 多媒体教学和学习通相结合。课堂教学以多媒体电子课		Q1 Q3 Q5 Q6 Q7 K2 K6

理 与 IS 09 00 0 标 准 质 量 管 理	理基础知识的学习,会用管理 的知识分析、解释企业的 管理活动;2)通过现代企 业的学习,会辨别企业类型 和解释企业管理的功能;3) 通过人力资源管理的学习, 会分析和解释企业人力资 源管理的工作;4)通过市 场营销的学习,会进行初步 的消费者购买行为分析和 根据企业情况匹配市场营 销策略;5)通过生产管理 和质量管理的学习,熟悉企 业生产流程和熟悉质量管 理的相关标准;6)通过物 流管理的学习,会计算经济 采购批量和了解物流需求 计划。	管理; 7.现代企业物流 管理。	件为主,配合使用黑板 板书,将案例以多媒体 形式展现,更加直观生 动。另外,利用学习通 这一平台上传与课程相 关的微课,讨论和小测 验,巩固所学知识点, 可以取得较好的教学效 果; 4.考核方式: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。	4	A1 A2 A6 A10
社 会 责 任	1.素质目标:培养学生的 爱国情怀、民族精神;培 养学生的集体观念、团队 精神;培养学生爱岗敬业、诚 实守信的职业精神。 2.知识目标:了解社会 责任感的含义;认识社会 责任感的重要性;了解大 学生社会责任感缺失的 现在和原因;掌握增强 大学生社会责任的途 径。 3.能力目标:能够明确 个人理想和社会理想的 关系,增强自我责任感; 能够对父母、家庭尽 责,增强自身家庭责任 感;能够正确处理个人 利益与集体利益的关系, 增强集体责任感;能够 热爱祖国、民族,增强 国家(民族)责任感; 能够爱岗敬业,增强 职业责任感。	1.社会责任感 的含义; 2.社会责任感 的重要性; 3.当代大学生 社会责任感缺 失的现状; 4.当代大学生 社会责任感缺 失的原因; 5.增强大学生 社会责任的途 径。	1.课程思政:挖掘该 课程蕴含的思政元 素,有机融入课程 教学之中,培养学 生树立正确的社会 责任感,强化责任 担当意识,引导学 生积极履行对集 体、社会、国家 乃至全球的责任。 2.教学方法:案例 教学;情景教学; 参与式教学; 讨论式教学。 3.教学手段:混 合式教学。 4.考核方式:过 程评价与结果评 价相结合。	4	Q1 Q2 Q4 Q6 A1

2. 专业(技能)课程

(1) 专业基础课程

专业核心课程包含8门课程,各课程的内容与要求见表7。

表8 专业核心课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
民航概论	1. 素质目标：具有诚信、敬业、环保和法律意识；具有人际沟通能力和团队协作意识；具有工作责任心和职业道德；具有良好的学习态度和学习习惯。 2. 知识目标：了解民航运输的基本特征和规律；了解民航客运业务和货邮运输业务的相关知识；了解航空运输生产组织的运营与管理特色；熟悉航空运输业的基本特点；了解民用航空基本概念；熟悉航空公司的基本构成及各部门基本职能；了解中国航空运输业的发展趋势。 3. 能力目标：具备根据货物类型选择合适运输路线的能力；具备完成国际航空运输中联运与结算操作的能力；具备配合完成空中交通管制实施的能力；能对中国航空运输业的发展趋势做出自己的预测。	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； 5. 世界民航运输业以及中国的发展趋势。	1. 融入课程思政，通过讲述中国民航发展历程与成就，激发学生爱国情怀与职业自豪感，培养学生对国家航空事业的责任感与使命感。 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； 4. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动地向学生传授课程知识； 5. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈，再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式，争取达到课上消化，课后提升的效果； 6. 采取形成性考核占60%+终结性考核占40%权重比的形式进行课程考核与评价。	64	Q1 Q3 Q4 K1 A1
民航服务礼仪	1. 素质目标：培养礼仪规范与文明修养，强化文明修养，树立正确的礼仪观；树立学生的职业精神，提高职业素养，深化真情服务理念，培养职业使命感，培养高度的责任心，培养学生的团队协作意识，展现自我，善于协作，发挥团队力量，鼓励学生开展评判性思考，提高分析和解决问题的能力； 2. 知识目标：掌握礼仪	1. 礼仪基础知识 2. 职业形象与仪态规范 3. 服务流程与岗位职责 4. 日常交往礼仪 5. 特殊旅客服务礼仪 6. 跨文化交际礼仪 7. 应急处理与危机公关 8. 实践教学与模拟训练	1. 融入课程思政，强调礼仪不仅是职业规范，更是个人修养与社会文明的体现，引导学生树立尊重、谦逊、专业的服务态度，提升个人品德与责任感。 2. 利用幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等多种教学手段，使课程内容呈现更加清晰、生动。通过视频演示、图片展示等方式，直观展示航空服务人员的职业形象、服务仪态等，加深学生对知识点的理解和记忆。	32	Q3 Q7 K2 A2

	基础知识，掌握航空服务人员应具备的职业形象要求，包括妆容、发型、着装等。掌握航空服务人员规范标准的服务仪态，如站立、行走、坐姿等。熟悉民航服务的基本工作流程和岗位职责，包括客舱服务、地勤服务、安检服务等。了解主要客源国和地区的礼仪习俗，掌握基本的跨文化交际知识。 3. 能力目标：能够在实际工作中正确运用民航服务礼仪，如站立服务、微笑服务、敬语服务等。具备良好的语言沟通能力和人际交往能力，能够与旅客进行良好沟通，解决旅客的问题和需求。能够利用主要客源国和地区的基本礼仪知识待人接物，提高跨文化交际能力。		3. 通过模拟客舱服务、地勤服务等场景，让学生在实践学习和掌握服务礼仪。同时，鼓励学生参与课外实践活动，如志愿服务、行业参观等，提升实际操作能力和职业素养。 4. 注重将所学知识应用于实际情境中，如模拟解决旅客问题、进行跨文化交际等，提升学生的应用能力和解决问题的能力。 5. 采用任务驱动式教学模式，将课程内容分解为若干具体任务，引导学生在完成任务的过程中实现“教、学、做”的有机结合。通过边教边学边做的方式，激发学生的学习兴趣 and 主动性，提高教学效果。 6. 将学生分为 4~8 人的小组，鼓励小组合作完成学习任务。每组设置小组长，负责协调组内工作、督促学习进度，并定期组织小组讨论和交流。通过小组合作学习，培养学生的团队协作意识和沟通能力，提升班级整体学习氛围。 7. 多元化考核评价体系，采取平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系。平时考核占比 40%，主要评价学生的学习态度、课堂参与、作业完成情况等；期末成绩考核占比 60%，主要检验学生对课程知识的掌握程度和应用能力。通过全面、客观地考核评价，促进学生全面发展，提高教学质量。		
安检基础	1. 素质目标：培养学生对民航安全的高度责任感，树立“安全第一”的职业理念；强化法律意识与职业道德，遵守行业规范；提升学生服务意识，掌握文明执勤、礼貌待客的沟通技巧；养成严谨细致的工作作风，注重细节。 2. 知识目标：掌握民航	1. 民航安检职业理念与法规基础 2. 安检工作流程与岗位分工 3. 违禁物品识别与风险防控 4. 安检设备原理与操作规范 5. 行李开箱包检查与记录管理	1. 融入课程思政，培养学生对国家航空事业的责任感与使命感。 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	32	Q2 Q5 K1 A3

	安检的定义、目的、原则及法律法规；理解安检工作流程及岗位分工；熟悉常见违禁物品分类及其识别特征；掌握 X 光机成像原理、金属探测门、手持金属探测器等设备的工作原理与操作规范。了解人体安检技术及行李开箱包检查的标准化流程。 3. 能力目标：能独立完成旅客证件核验、人身安全检查；熟练操作 X 光机、金属探测门等安检设备，准确识别行李中的违禁物品；规范执行开箱包检查流程，填写安检记录并妥善处理可疑物品；能快速判断安检过程中的异常情况，并依据流程采取应对措施；运用标准化服务用语与旅客沟通，解释安检规定，化解矛盾纠纷。	6. 安检现场应急处置与服务沟通 7. 安检综合实训与岗位模拟	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； 4. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动地向学生传授课程知识； 5. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈，再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式，争取达到课上消化，课后提升的效果； 6. 采取形成性考核占 60%+终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。		
航空法	1. 素质目标：掌握航空法的概念、航空法的构成、航空法的分类；熟悉航空法特性及特点描述、航空法标准、航空法律常识；掌握航空法所涉及的对象和适用范围；培养学生懂法、守法、合理运用法律的个人素质。 2. 知识目标：掌握我国民航法律法规的基本理论和基本知识；掌握我国民航法律法规的基本精神和各种具体制度与规则的主要内容；学会运用民航法律法规学科的理论并根据民航法律法规和有关司法解释的规定，分析和解决实际问题；掌握航空法在实际运用过程中的具体要求和标准。 3. 能力目标：使学生系统掌握民航法律法规的基本原理和各种具体的制度与规则；提高学生运用民航法律法规分析和解决实际问题的能力；加强知识针对性和实用性，使学生在掌握理论知识的基础上，具备较强	1. 绪论； 2. 空中航行法律制度； 3. 民用航空器管理法律制度； 4. 民用航空人员管理法律制度； 5. 民用机场与出入境管理法律制度； 6. 民用航空运输与合同管理法律制度； 7. 民用航空保险法律制度； 8. 通用航空法律制度； 9. 民用航空与刑法。	1. 融入课程思政，不仅讲解法律法规，更强调法律精神与职业道德的重要性，培养学生依法依规办事、维护航空安全秩序的法治观念和社会责任感。 2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国民航国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。 3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑国内国际值机员的多样性和复杂性，可在课程中安排时间操作与练习，熟练相关指令内容；通过具体学习过程中对指令的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识和技能。 4. 采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比	36	Q7 Q8 K3 A4

	的航空服务岗位从业能力和可持续发展能力。		的形式进行课程考核与评价。		
民航旅客服务英语	1. 素质目标: 培养跨文化交际素养使学生了解并尊重不同国家和地区的文化习俗, 掌握基本的跨文化交际技巧, 能够在国际航班服务中展现良好的文化素养和礼仪风范。强化职业责任和服务意识, 培养学生的职业责任和服务意识。促进批判性思维和创新能力, 对服务过程中遇到的问题进行深入分析, 并提出创新性的解决方案, 以不断提升服务质量和效率。 2. 知识目标: 掌握民航旅客服务英语基础知识, 包括航空服务中常用的英语词汇、短语和句型, 以及相关的行业术语和表达方式; 了解国际航班服务流程, 熟悉国际航班从值机、安检、登机到客舱服务、降落及行李提取等各个环节的服务流程和要求; 熟悉主要客源国和地区的文化习俗, 了解不同国家和地区的文化、风俗、习惯以及禁忌等, 以便在服务过程中更好地与旅客沟通和交流。 3. 能力目标: 提升英语口语和听力能力: 通过大量的口语练习和听力训练, 使学生能够在国际航班服务中流利、准确地与旅客进行英语交流。掌握服务技巧和应变能力, 学习并掌握各种服务技巧, 如微笑服务、礼貌用语、沟通技巧等, 并能够在服务过程中灵活应对各种突发情况和旅客需求。能够在不同文化背景下与旅客进行有效沟通, 解决文化差异带来的问题, 提升服务质量。	1. 航空服务英语基础知识; 2. 国际航班服务流程; 3. 主要客源国和地区的文化习俗; 4. 跨文化交际技巧; 5. 值机与安检英语; 6. 登机与客舱服务英语; 7. 飞行中服务英语; 8. 降落与行李提取英语。	1. 融入课程思政, 通过模拟国际航班服务场景, 培养学生的跨文化交流能力, 增强文化自信, 展示中国民航人的专业形象与国际视野。 2. 立体化教学手段, 提升教学效果: 运用幻灯片教学展示直观信息, 结合拓展资料丰富课程内容, 辅以工具如多媒体教学资源, 使教学过程清晰、生动, 有效提升学生的英语听说读写能力和服务技能。 3. 任务驱动式教学, 实践导向, 采用任务驱动式教学模式, 将课程内容分解为具体任务, 实现“教、学、做”三者有机结合。学生在教师的引导下, 边学习理论边动手实践, 提高学习的主动性和实效性。 4. 小组合作, 促进互动学习, 将学生分为4~8人的小组, 鼓励小组内成员协作完成学习任务。设立小组长角色, 负责监督学习进度、协调组内分工, 营造积极向上的班级学习氛围, 同时培养学生的团队协作能力和责任感。 5. 多元化评价体系, 全面考核: 建立平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系, 平时考核占比40%, 包括课堂表现、作业完成情况、小组任务参与度等; 期末成绩考核占比60%, 重点考察学生对课程知识的综合运用能力。通过这一评价体系, 全面、客观地反映学生的学习成效。	36	Q3 Q7 K2 A5
民航	1. 素质目标: 旨在培养学生具备较高的政治思想觉悟	1. 民航旅客服务心理学概述;	1. 融入课程思政, 引导学生理解并尊重旅客需求, 培养同	54	Q1 Q4

旅客服务心理学	悟、良好的行为规范和职业素养。通过课程学习,学生应树立“安全第一,旅客至上”的服务理念,并能够在日常工作中展现出崇高的职业情操、优异的心理素质和个人魅力。还应具备良好的语言表达能力、察言观色及理解交流能力,以及人际交往能力与创新学习能力,从而在复杂多变的民航服务环境中,能够灵活应对、积极服务。 2. 知识目标:学生需全面掌握民航旅客服务过程中的心理学基础知识,还需了解民航工作人员的工作压力和职业倦怠管理,掌握基本的挫折心理自我保健方法。 3. 能力目标:提升学生的多项关键能力。首先,通过课程学习,学生应能够提升人际交往能力,学会与不同性格、需求的旅客进行有效沟通。其次,学生应能够针对不同旅客的特点和需求,提供个性化、高质量的服务,并在处理紧急或特殊状况时展现出良好的应变能力和解决问题的能力。最后,通过综合心理能力和服务意识的提升,学生将能够显著提高民航服务质量,为旅客提供更加舒适、便捷的旅行体验。	2. 旅客感知与需求分析; 3. 情绪与情感在服务中的作用; 4. 旅客个性与服务策略; 5. 群体心理与旅客行为; 6. 客我交往与沟通技巧; 7. 旅客投诉与冲突处理; 8. 服务人员压力与心理健康。	理心与人文关怀,将“以人民为中心”的服务理念内化于心、外化于行。 2.采用幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等多元化教学手段,确保课程内容呈现清晰、直观且生动有趣,以激发学生的学习兴趣,提高教学效果,使学生能够全面、深入地理解和掌握课程知识。 3.实施任务驱动式教学模式,将课程内容分解为若干具体任务,引导学生在完成任务的过程中实现“教、学、做”的有机结合,即边教边学边做,促进学生主动学习,提高学习效果。 4.将学生分为4~8人的学习小组,鼓励学生采用小组合作的方式开展学习任务。每组设立小组长,负责协调组内工作、督促学习进度,通过团队协作完成学习任务,培养学生的沟通能力和团队协作精神,同时营造积极向上的班级学习氛围。 5.多元化考核评价体系,建立平时考核与期末成绩考核相结合的多元化评价体系,平时考核占比40%,主要评价学生的学习态度、课堂参与、作业完成情况等;期末成绩考核占比60%,主要检验学生对课程知识的理解和掌握程度。通过全面、客观地考核评价,促进学生全面发展,提高教学质量。		K1 A1
航空运输地理	1. 素质目标:具有正确的世界观、人生观、价值观;具有良好的职业道德和职业素养;具有良好的身心素质和人文素养;具有安全及服务意识;具有人际沟通能力与团队协作意识;具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标:了解航空运输时间的计算方法;熟悉常见的航空港三字代码与航	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	1. 融入课程思政,通过分析全球航空网络布局与中国航空运输业的发展,增强学生的国家意识、全球视野及国际竞争力意识,激发为构建人类命运共同体贡献力量的责任感。 2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段,清晰、生动地向学生传授课程知识; 3. 考虑航线查询过程的多	36	Q1 Q3 K1 A2

	空公司二字代码；了解全球较出名的飞机制造商的情况，常见的飞机机型和座位分布；了解影响飞机航行的天气有哪些，对飞机航行的影响和伤害；熟悉理论时的制定和地方时的推算；了解中国航空区划以及国际航空区域划分。 3. 能力目标：具备协助旅客处理在运输过程中发生特殊情况的能力；具备通过某一城市、地区或者国家进行航空运输布局分析的能力；能利用计算机与地图工具进行航线查询；融汇各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要的时间。	影响和危害； 5. 了解飞机航线方向的确定方法。	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； 4. 通过具体学习过程中对城市、地区、国家代码的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识和技能； 5. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做； 6. 将学生分组，每组4~8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围； 7. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用； 8. 采取平时考核+期末成绩考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。		
民航货物运输英语	1. 素质目标：通过民航货物运输英语课程的学习，旨在培养学生具备高度的职业道德、强烈的责任心和团队协作精神，以及良好的国际视野和跨文化交流能力，为成为具备专业素养的民航货物运输领域人才奠定坚实的素质基础。 2. 知识目标：使学生全面掌握民航货物运输领域的专业英语词汇、术语及表达方式，深入了解国际航空货运的基本规则、操作流程、相关法律法规及国际贸易知识，形成系统的专业知识体系。 3. 能力目标：通过本课程的学习，学生将能够熟练运用英语进行民航货物运输的各个环节的沟通与协调，包括货物订舱、单证处理、货物追踪、客户服务等，同时提升解决实际问题的能力、应变能力和创新能力，以适应民航货物运输行业	1. 专业英语词汇与术语； 2. 英语货运文件处理； 3. 国际法规与政策英语解读； 4. 运价与计费英语应用； 5. 国际货运流程英语沟通； 6. 货运代理业务英语交流。	1. 融入思政元素，不仅提升语言技能，还引导学生关注国际物流领域的道德伦理与跨文化交流能力，培养具有国际视野的民航人才。 2. 教学过程中，紧密对接中国航协国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定相关要求，精选航空货物运输领域的典型案例，充分利用现代教育技术手段，如虚拟仿真、在线资源库等，构建丰富多样的学习资源，使案例教学更加生动直观，有效提升学生的职业能力和岗位适应性。 3. 鉴于航空货物订舱、运输过程的复杂性和多样性，本课程将安排充足的课堂操作与练习环节，通过模拟订舱流程、填写货运单据等实践活动，帮助学生熟练掌握相关英语指令与操作流程，提高其解决实际问题的能力。 4. 通过具体项目操作的方式，如模拟国际航空货物运输项目，让学生在实践中深化对	36	Q3 Q6 K2 A3

	的快速发展和国际化需求。		英语指令、操作规范的理解与记忆,从而掌握课程所涉及的知识和技能,并培养其实践操作能力、问题解决能力和创新思维。 5. 在评价方式上,本课程采用理实一体的综合评价机制,以过程评价和作品考核为主,过程评价包括课堂参与、小组协作、任务完成情况等多个方面,占总成绩的70%,而期末考试则主要考察学生对理论知识的掌握情况,占总成绩的30%。这种评价方式全面反映了学生的学习过程与成果,促进了学生综合素质的提升。		
--	--------------	--	--	--	--

(2) 专业核心课程

专业核心课程包含 7 门课程,各课程的内容与要求见表 8。

表 8 专业核心课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
航空货运销售实务	1. 素质目标:培养学生具备良好的职业道德、高度的责任心以及卓越的客户服务意识。学生将深刻理解诚信、合作与沟通在航空货运销售中的重要性,形成积极主动的工作态度,能够在复杂多变的市场环境中保持冷静、专业,并展现出良好的团队合作精神和职业素养,以适应现代航空货运行业的严格要求。 2. 知识目标:使学生全面掌握航空货运市场的基本规律、运价政策、销售渠道以及营销策略等核心知识。学生将深入理解航空货物的分类、包装、装载与运输要求,熟悉各类运价的计算方法及国际航空货运的相关法规与标准。同时,学生还需掌握航空货运销售	1. 航空货运基础知识 2. 运输地理与航线知识 3. 货运单证与流程管理 4. 运价政策与费用计算 5. 客户需求分析与销售策略 6. 销售技巧与沟通艺术 7. 售后服务与客户维护 8. 市场分析与趋势预测 9. 法律法规与合规经营 10. 职业道德与职业素养:	1. 融入课程思政,全程贯穿立德树人,结合航空货物销售的实际操作,培养学生的市场敏感度与职业道德,强调诚信经营与优质服务的重要性。 2. 实施“教、学、做”一体化模式,让学生在解决实际问题的过程中边教边学,边学边做,促进理论知识与实践技能的深度融合。 3. 小组合作,共同进步,将学生合理分组,每组 4~8 人,鼓励并指导学生采用小组合作方式完成学习任务。每组设立小组长,负责协调组内成员工作,监督学习进度,促进小组成员之间的交流与互助。 4. 结合标准,案例教学,	54	Q3 Q4 Q5 K1 K2 A1 A2

	流程、客户管理技巧及市场分析方法,为从事航空货运销售工作奠定坚实的理论基础。 3. 能力目标:致力于提升学生的实际操作能力、市场分析能力及问题解决能力。学生将通过案例分析、模拟演练、实地考察等多种教学手段,熟练掌握航空货运销售实务中的各项操作技能,如客户开发、运价谈判、合同签订、货物运输跟踪等。此外,学生还将具备分析市场趋势、评估客户需求、制定销售策略以及应对突发问题的能力,从而在未来的职业生涯中能够迅速适应岗位需求,成长为航空货运销售领域的专业人才。		充分利用现代教育技术手段,紧密对接中国航空运输协会(CATA)国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定售票员岗位的最新要求,选取真实或模拟的货运销售案例进行分析讨论。 5. 立体教学,生动传授:采用多样化的教学手段,包括幻灯片教学、线上资源、拓展资料等,构建立体化的教学体系。 6. 强化实操,熟练技能,通过反复操作与模拟训练,使学生熟练掌握价格录入技能,提高工作效率与准确性。 7. 理实一体,综合评价,注重过程评价与作品考核。过程评价包括学习态度、团队协作能力、任务完成情况等方面,占课程总成绩的70%;期末考试则侧重于理论知识的掌握程度与应用能力,占课程总成绩的30%。		
民航国内客票销售	1. 素质目标:具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风;具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质;具有良好的安全和服务意识;具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力;具有良好的职业道德和健康心理。 2. 知识目标:了解民航运输业的性质、特点和作用;熟悉民航运输的发展历史和管理体制以及民航运输生产基础知识;了解民航运价基础和包机运输相关知识;熟悉特殊旅客票价计算的方法;了解电子客票上信息的含义;熟悉客票变更、转签和退票的相关规定和分类;了解特殊旅客的类型及运输注意事项;了解民航国内客票销售各航空公司客运规则。 3. 能力目标:具备处理特殊旅客在运输过程中各种意外情况的能力;具备处理不正常航班状况的能力;能完成国	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。	1. 融入课程思政,通过模拟销售场景,培养学生的客户服务意识与沟通技巧,同时强调合规销售与保护消费者权益的责任感。 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; 4. 利用现代教育技术手段,同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合,充分发挥案例教学的作用; 5. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段,清晰、生动地向学生传授课程知识; 6. 考虑国内客票销售过程中的多样性和复杂性,可在	54	Q1 Q7 K1 A3

	内机票销售过程中的订座和出票操作;能处理国内机票售后过程中的退票、变更和转签。		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。 7. 理实一体课程以过程和作品考核为主,其占课程成绩的70%,期末考试占课程成绩的30%。		
民航国际客票销售	1. 素质目标:具有诚实、守信的良好品质,团队协作精神及良好的交流能力;具有安全及服务意识; 具有较强地适应企业环境、融入企业文化的能力; 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标:了解国际各组织的基本概况、职能、宗旨;了解三个国际公约的基本内容;熟悉IATA一、二、三区的定义及次区的定义;熟悉世界主要国际和城市的分布及其三字代码;了解航班资料、运价资料、旅行资料的基本内容和作用;了解常用的专业术语和定义,了解常用的特殊服务申请代号;了解各国货币的货币代码,运价表示和货币的兑换;熟悉国际客票单程计算的方法。 3. 能力目标:具备解释和处理销售中各种情况的能力;具备为旅客设计合理航程的能力;能完成国际机票销售过程中订座和出票操作;能处理旅客改期、退票等特殊情况;能协助处理旅客在国际运输过程中发生特殊情况;能正确计算旅客航程所需费用。	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。	1. 融入课程思政,引导学生树立跨文化交流的能力与国际视野,同时强调遵守国际规则与维护国家利益的平衡。 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; 5. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段,丰富、生动地向学生传授课程知识; 6. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈,再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式,争取达到课上消化,课后提升的效果; 7. 通过具体项目的操作实现来掌握课程所涉及的知识技能; 8. 理实一体课程以过程和作品考核为主,其占课程成绩的70%,期末考试占课程成绩的30%。	54	Q3 Q6 K2 A4
民航货物运输	1. 素质目标:具有严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、严谨的工作态度;具有安全及服务意识;具有人际沟通能力,诚实,守信的良好品质;具有良好的工作	1. 国际航空货物运输基础知识 2. 掌握国际货物收运的程序及相关规定 3. 国际航空货物运输费用的种类及计算	1. 融入思政元素,通过案例分析,让学生理解货物运输的安全与效率并重,培养责任心与团队协作精神。 2. 采用任务驱动式教学,实行“教、学、做”合一方	54	Q2 Q5 K1 K3 A5

	责任心和职业道德。 2. 知识目标: 了解 IATA 国际货运业务的各种基本规则; 熟悉 IATA 国际货运运价体系的制定和使用; 掌握货物收运、仓储、运送、装卸、到达和交付程序、运费计算、货运单的填开、特种货物运输、货物不正常运输的处理, 以及相关货运资料的查阅和使用等; 掌握国际航空货物运输中各类电报的含义; 掌握货物运输航班不正常处理。 3. 能力目标: 能熟练应用国际货物运输相关规则; 能够按照流程区分航空货物运输业务, 按要求开展货运各环节; 能够直接从事国际航空货物运费计算、国际货运单填开等工作; 具备操作货物仓储、运送、装卸以及特种货物运输、货物不正常运输与赔偿等工作; 具备查验集装货物运输及国际货物进、出境联检手续的能力。	4. 讲解并练习国际航空货运单的使用 5. 国际航空货物运输流程及仓储、运送、装卸等知识, 特种货物、包机包舱、邮件运输规则	式, 即边教、边学、边做; 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用。 3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段, 清晰、生动地向学生传授课程知识; 考虑国内国际值机员岗位的多样性和复杂性, 可在课程中安排时间操作与练习, 熟练相关指令内容; 通过具体学习过程中对指令的记忆和应用, 从而掌握课程所涉及的知识技能。 4. 采取形成性考核占 60%+ 终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。		
民航值机与行李运输实务	1. 素质目标: 培养严谨的学习态度, 良好的学习习惯; 具有诚信、敬业、严谨的工作态度; 具有安全及服务意识; 具有人际沟通能力, 诚实, 守信的良好品质; 具有良好的工作责任心和职业道德。 2. 知识目标: 了解民航值机的概况; 掌握民航值机与行李运输的基础知识; 掌握旅客值机及行李运输流程; 掌握重要旅客分类知识; 掌握航班不正常处理的办法。 3. 能力目标: 具备操作离港系统指令, 熟悉值机服务流程; 具备熟练区分高端旅客、特殊旅客的能力; 具备区分中转服务产品的能力; 具备处理航班不正常能力; 具备按照规定为旅客办理行李托运的能力; 具有良好的分析问题、解决问题的能力, 具有沟通、协作和自我学习的能力。	1. 民航行业标准解析 2. 乘机登记业务 3. 旅客服务业务 4. 行李服务业务 5. 职业技能综合训练	1. 融入课程思政, 强调细节决定成败, 培养学生的细心、耐心与责任感, 确保旅客行程的顺畅与安全。 2. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用。 3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段, 清晰、生动地向学生传授课程知识; 考虑国内国际值机员岗位的多样性和复杂性, 可在课程中安排时间操作与练习, 熟练相关指令内容; 通过具体学习过程中对指令的记忆和应用, 从而掌握课程所涉及的知识技能。	56	Q1 Q7 K1 A1

			4. 采取形成性考核占 60%+ 终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。		
民航危险品货物运输	1. 素质目标: 培养严谨的学习态度, 良好的学习习惯; 具有诚信、敬业、严谨的工作态度; 具有安全及服务意识; 具有人际沟通能力, 诚实, 守信的良好品质; 具有良好的工作责任心和职业道德。 2. 知识目标: 掌握危险品的分类; 掌握危险品的识别; 掌握危险品的包装的一般要求及检查; 掌握危险品标记与标识; 掌握危险品运输文件知识; 掌握危险品收运规定; 掌握危险品放射性物质及危险品运输限制; 掌握危险品事故的紧急处理方法。 3. 能力目标: 具备危险品分类(九大类二十项)的能力; 具备区分危险品运输专用名称和选择的能力; 具备能熟练掌握危险品包装要求的能力; 具备能够掌握危险品收运规定、收运程序; 具备掌握危险品运输限制的能力; 具备处理紧急危险品事故的能力。	1. 了解危险品的种类、性质 2. 掌握危险品的编号及使用方法 3. 掌握危险品包装可以保护、防止灾害性事故的重要措施, 是保证安全储运的基础 4. 危险品收运方法 5. 危险品运输限制 6. 危险品事故的紧急处理	1. 融入课程思政, 强化学生的安全意识、法律意识与应急处理能力, 确保危险品运输的安全可控。 2. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”合一方式, 即边教、边学、边做; 利用现代教育技术手段, 同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用。 3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段, 清晰、生动地向学生传授课程知识; 考虑国内国际值机员的多样性和复杂性, 可在课程中安排时间操作与练习, 熟练相关指令内容; 通过具体学习过程中对指令的记忆和应用, 从而掌握课程所涉及的知识技能。 4. 采取形成性考核占 60%+ 终结性考核占 40%权重比的形式进行课程考核与评价。	56	Q2 Q8 Q9 K1 K2 A2
民航运输职业技能	1. 素质目标: 具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风; 具有诚实守信、善于沟通、富有爱心和合作的品质; 具有良好的安全和服务意识; 具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力; 具有良好的职业道德和健康心理; 具有良好的团队协作精神及人际沟通能力。 2. 知识目标: 了解民航售票基础知识和素养要求; 熟悉中国主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码; 熟悉世界主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码; 熟悉国内客票销售的基础知识; 熟悉国际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	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。	1. 融入课程思政, 通过实践操作与理论学习相结合, 提升学生的职业素养与综合能力, 培养适应民航业发展的高素质技能型人才。 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. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段, 清晰、生动地向学生传授课	56	Q1 Q7 K1 K2 A1 A2 A3

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

(3) 集中实训课程

集中实训课程包含 5 门课程, 各课程的内容与要求见表 9。

表 9 集中实训课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
认识实习	1. 素质目标: 具有综合运用知识, 增强职业适应性; 具有发现问题并进行系统地分析问题、解决问题的素质; 具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的素质; 具备计划地组织完成工作任务的素质; 具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标: 了解世界以及中国民用航空运输的发展历史和不同阶段的特点; 了解民用航空在航空运输中的地位和作用; 熟悉办理乘机手续的工作程序和头等舱、要客的服务程序; 掌握八种特殊旅客的特点及服务要求; 掌握行李运输的重要性并理解行李的定义; 掌握常见行李的分类及特殊行李的运输规定; 掌握免费行李额的相关规定及逾重行李、声明价值行李费用的计算方法。 3. 能力目标: 具备在空港为旅客提供服务的能力; 具备在航班不正常时为旅客做出合理安排的能力; 具备为特殊旅客进行服务的能力;	1. 民用航空的定义及分类, 发展历史; 2. 机场值机服务的内容和要求; 3. 旅客运输不正常时的服务; 4. 行李的定义及其分类, 特殊行李的辨认; 5. 逾重行李费及声明价值行李费的计算。	1. 融入课程思政, 通过实地参观和体验, 让学生初步了解民航运输行业的现状与前景, 培养职业认同感与责任感, 同时强调行业规范与职业道德的重要性。 2. 采用任务驱动式教学, 实行“教、学、做”一体化方式, 即边教、边学、边做; 将学生分组, 每组 4~8 人, 鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务, 每组设置小组长, 由小组长督促学生学习, 提升班级学习氛围; 利用现代教育技术手段, 同中国民航国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合, 充分发挥案例教学的作用。 3. 可采用的教学手段	24	Q1 Q4 K1 A1

	具备准确判断旅客的行李是否符合相关运输规定；具备为旅客办理行李托运的能力；具备为旅客计算行李费用的能力。		主要有幻灯片教学、拓展资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；考虑课程中的多样性和复杂性，可在课程中安排学生进行旅客与服务人员的角色扮演，通过切身的体会加深对工作任务的认知；在具体的项目操作中完成学习，更好地将所学应用于实际。 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。		
民航运输服务专业综合实训	1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；能分析工作中出现的问题，并提出新的解决方案；具有信息安全意识；具有良好的服务意识；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标：了解班期时刻表的信息构成；熟悉常见的航空港三字代码与航空公司二字代码；了解全球有名的飞机制造商情况以及常见的飞机机型和座位分布；熟悉订座系统的常用指令；熟练生成订座记录的指令；熟悉国内国际客票退票改签规则和计算方法；熟悉国内国际客票票价计算方法。 3. 能力目标：具备利用计算机与地图工具进行航线查询的能力；具备计算国内国际票价及税款的能力；能熟练操作订座系统完成订座；能利用各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要时间；能熟练运用每一个国内国际城市的二字代码和三字代码。	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。	1. 融入课程思政，模拟真实工作场景，强化学生的服务意识、团队协作能力和应变能力，同时引导学生树立以客户为中心的服务理念，培养敬业奉献的职业精神。 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. 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； 5. 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	96	Q3 Q5 K2 A2

			动地向学生传授课程知识； 6. 在课程中安排更多实训时间，操作黑屏订座系统，获取对订座系统指令的整体认知； 7. 通过每天课前抽查默写城市、地区、国家的代码，来进一步熟悉每一个国内国际城市的二字代码和三字代码； 8. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。		
CA TA 民用航空运输销售代理岗位技能实训	1. 素质目标：通过实训，旨在培养学生具备高度的职业责任感、良好的职业道德以及强烈的客户服务意识，使学生在未来的工作中能够展现出专业、热情、细致的服务态度，为航空运输行业的健康发展贡献力量。 2. 知识目标：使学生全面掌握民用航空运输销售代理岗位所需的专业知识，包括航空货运的基本概念、操作流程、安全规范、市场趋势及政策法规等，确保学生能够深入理解航空货运的各个环节，为实际操作提供坚实的理论基础。 3. 能力目标：通过实训，着重提升学生的实际操作能力、问题解决能力、沟通协调能力以及创新能力。学生将能够熟练运用所学知识进行航空货运销售代理的各项业务操作，有效应对工作中的各种挑战，同时具备良好的团队合作精神和独立工作能力，为成为行业内的佼佼者奠定坚实的基础。	1. 航空运输基础理论及法律法规概览； 2. 民航运输全业务流程详解； 3. 危险品运输安全规范与操作； 4. 国际航空运输知识与国际视野拓展； 5. 客户服务技巧与高效沟通技巧； 6. 服务质量管理与优化策略； 7. 现代信息技术在民航运输中的应用； 8. 应急处理与危机管理能力培养； 9. 职业道德与诚信经营理念树立； 10. 职业发展规划与终身学习意识培养。	1. 融入课程思政，通过模拟销售流程、客户沟通等环节，培养学生的市场敏感度、销售技巧与诚信经营意识，同时强调合规操作与保护消费者权益的重要性。 2. 教学将充分利用现代教育技术手段，紧密对接中国航协国内销售代理岗位及中国民航职业技能鉴定售票员岗位的要求，通过案例教学的方式，让学生在模拟真实工作环境中学习和掌握所需技能。 3. 实训环节将占据课程的重要部分，特别是针对黑屏订座系统的操作，将安排充足的实训时间，使学生通过反复练习，对订座系统指令形成整体认知和熟练掌握。 4. 为了夯实学生的基础知识，每日课前将进行城市、地区、国家代码的默写抽查，通过这一方式，帮助学生进一步熟悉并掌握国内国际城市的二字代码和三字代码，为后续学习打下坚实基础。	48	Q3 Q6 K1 K3 A3

			5. 采用理实一体化的评价体系，以学习过程和作品成果为主要考核依据，占总成绩的 70%，而期末考试则占 30%，以此全面评估学生的学习成效，确保教学目标的顺利实现。		
毕业设计 与答辩	1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有安全、质量、效率和环保意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有良好的工作责任心和职业道德。 2. 知识目标：学会综合运用多门课程的理论知识和技能；学会调查研究、资料收集的途径和方法；学会资料整理、文档撰写的方法；学会独立分析和解决问题。 3. 能力目标：具备理论联系实际，综合运用多门课程的理论知识和技能的能力；具备信息收集的能力，能运用现代信息技术工具获取信息；具备撰写毕业设计及相关文档写作的能力；具备陈述发言、表达清晰等沟通交流能力；具备一定的分析和解决问题的能力。	1. 毕业设计选题； 2. 毕业设计； 3. 文档撰写； 4. 毕业答辩。	1. 融入课程思政，鼓励学生结合专业知识与实际问题进行创新设计，培养学生的创新思维、问题解决能力和学术诚信，同时引导学生关注行业发展趋势，为未来的职业生涯打下坚实基础； 2. 以学生为主体，教师为辅导的方式进行； 3. 通过网络远程、面对面指导等方式，充分利用信息化教学手段开展教学； 4. 充分利用信息化教学资源，引导学生课外自学，介绍课程网站、专业网站等方式为学生自主学习提供方便； 5. 采取毕业设计成果 70%+毕业设计答辩 30% 的形式进行课程考核与评价。	96	Q1 Q7 K2 A4
岗位 实习	1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有安全、质量、效率和环保意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有良好的工作责任心和职业道德。 2. 知识目标：企业的组织架构情况；企业各部门的职责；企业各部门之间相互依存和相互制约的关系；企业各部门的主要人员配备情况；了解民航业的发展现状及趋势；了解企业工作任务流程。 3. 能力目标：具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想（意识）、职业行为习惯的能力；能参与企业实际工作	1. 企业机构及岗位任务介绍； 2. 企业工作任务实训。	1. 融入课程思政，通过实际工作中的指导与反馈，强化学生的职业素养、实践能力和社会责任感，引导学生将所学知识应用于实际工作中，同时注重培养学生的安全意识、法律意识与团队协作精神。 2. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力； 3. 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； 4. 加强教学资源库建	240	Q1 Q2 Q4 K1 A5

任务，胜任真实的职业岗位；能理论联系实际，将学习技能转化成职业技能；融会工作经验，为正式上岗就业打好基础。		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； 5. 重视过程考核，在过程考核中肯定学生能力，激发学生学习兴趣，促使学生反思改进，评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面； 6. 采取过程考核+企业考核各占 50%权重比的形式进行课程考核与评价。		
---	--	--	--	--

(4) 专业拓展课程

专业拓展课程包含 10 门课程，各课程的内容与要求见表 10。

表 10 专业拓展课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
民航客票销售实务	1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；具有安全及服务意识；具有较强地适应企业环境、融入企业文化的能力；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标：了解民航客票销售的流程和民航售票基础知识；熟悉安装、启动和连接eterm系统的指令；了解国内航班座位可利用情况详情和其他指令；熟悉国内旅客订座四大项的具体指令内容；熟悉国内pnr的建立指令和其他服务情况指令；熟悉国际航班信息查询及订座指令，国际pnr建立后的运价计算指令；熟悉显示运价附加	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。	1. 融入课程思政，通过订座业务实训，强化学生的服务意识与团队协作精神，同时引导学生理解并遵循行业规范，树立诚信经营的职业操守； 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. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识；	72	Q3 Q7 K1 A1

	规则的详情和名词解释指令；了解国际公布运价以及其他信息查询指令。 3. 能力目标：具备帮助旅客处理在运输过程中发生意外情况；能使用eterm系统进行简单的使用指令操作；能查询国内航班座位可利用的具体情况；能根据客户需求预订国内订座记录PNR；能查询国际航班信息；融会客户需求预定国际完整订座记录。		5. 考虑国内国际订座过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的课堂操作与练习，帮助学生熟练相关指令内容； 6. 通过具体项目操作的过程，让学生加深对指令的记忆，从而掌握课程所涉及的知识技能； 7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。		
航空电商平台模拟系统实训OTA平台	1. 素质目标：具有良好的沟通能力和营销能力；具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题；具有较强的应变处事能力，能妥善处理突发事件；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标：了解电子商务的基本内容；熟悉民航三大电商平台的基本定义；了解公布运价和私有运价的定义。 3. 能力目标：具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力；具备使用三大电商平台进行简单查询的能力；能使用去哪儿平台录入私有运价产品；能使用携程平台录入公布运价产品；能使用阿里平台录入价格产品；融会三大电商平台进行后台销售。	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。	1. 融入课程思政，培养学生的市场洞察力、数据分析能力和客户导向思维，同时强调合规经营与消费者权益保护的重要性； 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. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 5. 考虑OTA平台价格录入过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间操作与练习，熟练相关价格录入； 6. 分组进行OTA平台价格录入竞赛，提升学生的动手能力和熟练程度； 7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。	42	Q4 Q6 K2 A2
	1. 素质目标：具有良好的沟通能力和营销能力；具有较强的情绪控制能力，能冷静分析问题、解决问题；具有较强的应变处事能力，能		1. 融入思政理念，提升学生的商务沟通能力、供应链管理能力和团队协作精神，同时引导学生关注企业社会责任与可持续发展；		Q3 Q5 K1 A3

航空电商平台模拟实训B2B平台	妥善处理突发事件；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。 2. 知识目标：了解电子商务的基本概念和构成要素；了解B2B平台的模式和分类；熟悉今通国际平台采购商政策详情；熟悉今通国际平台采购商订单规则；熟悉今通国际平台供应商录入政策；熟悉今通国际平台供应商订单处理流程。 3. 能力目标：具备在今通国际平台完成购票的能力；具备使用今通国际平台进行简单查询和前台操作的能力；能使用今通国际平台录入政策产品；能使用今通国际平台完成订单处理；融会今通国际平台进行后台销售。	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。	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. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动地向学生传授课程知识； 5. 考虑OTA平台价格录入过程的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间操作与练习，熟练相关价格录入； 6. 分组进行OTA平台价格录入竞赛，提升学生的动手能力和熟练程度； 7. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的70%，期末考试占课程成绩的30%。	42	
民航新媒体营销	1. 素质目标：强化学生对民航业服务国家战略的责任感；培养跨界融合思维，提升对新媒体数据的敏感度；遵守民航行业规范；适应新媒体项目制工作模式，提升跨部门协作效率，掌握舆情危机应对的基本原则。 2. 知识目标：掌握新媒体营销核心概念，理解民航服务流程中的营销触点；熟悉微信、抖音、小红书等平台特性；了解民航局新媒体宣传规范。 3. 技能目标：能撰写民航主题文案，制作短视频/海报，运营抖音直播、小红书探店等账号；通过阅读量、转化率等数据调	1. 民航新媒体营销战略与素养 2. 民航服务流程中的营销触点设计 3. 主流新媒体平台运营策略 4. 民航新媒体数据分析与优化 5. 民航会员社群运营与互动设计 6. 民航舆情危机应对与合规传播 7. 民航新媒体营销综合实战	1. 融入思政元素，通过案例分析、模拟操作等方式，增强学生的国际视野、法律意识和跨文化沟通能力，培养其成为具有国际竞争力的货运代理人才。 2. 教学手段：本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体，教师的讲授、示范与学生操作互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，融“教、学、做”为一体，使学生在“学中做”或“边学边做”，以此培养并提高业务技能；利用学习通、中国慕课网等信息化工具，打造线上线下结合的开放式智慧课堂。 3. 考核评价：本课程具体考核由过程考核和期末考核成绩构成。平时成绩占60%，主	60	Q1 Q6 K2 A4

	整内容方向,运用 A/B 测试对比营销策略效果;管理民航会员社群,设计互动活动;模拟处理航班延误投诉,制定官方回应话术。		要根据学生的平时出勤、作业、听课情况而定;期末综合技能与知识的掌握情况。		
国际货运代理实务	1.素质目标:具有良好的国际货运代理人员从业道德、严谨细致的工作态度和良好的团队合作精神;能熟练地掌握和运用专业外语;具有较好的语言表达和沟通能力;具备自主学习能力、分析问题和解决问题的能力。 2.知识目标:了解国际货运代理人的职责范围和服务对象;明确国际货运代理公司内部岗位的职责分工;了解海运、陆运、空运及多式联运等各种运输方式的基本特点及实务运作;熟悉海陆空运等重要单证的制作要领;了解国际物流的运作流程及货物的仓储与养护;熟知世界贸易主要航线、港口所处的位置、转运以及内陆集散地;了解不同地区的港口习惯和海关程序;熟悉有关国际货运及货运代理的国际公约、惯例和法律法规。 3.能力目标:具备对国际货运代理相关知识的系统理解能力;具备国际货运代理各个相关知识的综合运用能力;具备国际货运代理各项业务的熟练操作能力;具备能实现在国际物流的大背景下灵活掌握综合的国际货运代理业务的能力。	1.国际货物运输概论 2.国际货物运输地理 3.国际海上货运操作与组织 4.国际航空货运操作与组织 5.国际陆路货运操作与组织 6.特殊货物运输操作与组织 7.国际货运相关公约与法律	1.融入思政元素,通过案例分析、模拟操作等方式,增强学生的国际视野、法律意识和跨文化沟通能力,培养其成为具有国际竞争力的货运代理人才。 2.教学手段:本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体,教师的讲授、示范与学生操作互动,学生提问与教师解答、指导有机结合,融“教、学、做”为一体,使学生在“学中做”或“边学边做”,以此培养并提高业务技能;利用学习通、中国慕课网、pocib 软件等信息化工具,打造线上线下结合的开放式智慧课堂。 3.考核评价:本课程具体考核由平时成绩、货运代理员模拟考证成绩和期末考核成绩三部分构成。平时成绩占 40%,主要根据学生的平时出勤、作业、听课情况而定;货运代理员模拟考试成绩占 20%,即通过书面闭卷模拟考证来综合考查学生的考证水平与能力;期末考核成绩占 40%,考查学生的货运代理员综合技能与知识的掌握情况。	60	Q3 Q8 K1 K3 A5
人工智能与科学之美	1.素质目标:践行社会主义核心价值观;具有严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度;遵守人工智能领域的伦理规范,形成尊重和隐私保护意识。 2.知识目标:了解人工智能技术的相关概念与应用领域;了解人工智能技术发展	1.人工智能的定义; 2.人工智能的发展历程; 3.人工智能中的核心算法和关键技术; 4.人工智能应用领域; 5.人工智能的安全	1.开发信息化教学资源,采用线上授课方式进行教学; 2.利用信息化平台实现学生学习过程的监管; 3.采用形成考核+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。	16	Q1 Q2 K2 A1

	的新趋势，认识人工智能在信息社会中的重要作用；了解应用人工智能技术解决实际问题的范例。 3. 能力目标：能阐述人工智能含义、发展历史和基本技术；激发创新思维，能在自己的专业领域开发出新颖的解决方案。	与伦理。			
民航客户关系管理	1. 素质目标：强化“以旅客为中心”的服务理念，培养主动服务意识与同理心，理解客户需求对民航业口碑与忠诚度的影响；树立民航业职业责任感，遵守行业服务规范（如《公共航空运输旅客服务管理规定》），注重保护旅客隐私与信息安全；提升跨文化沟通能力，尊重不同国籍、文化背景旅客的差异化需求，避免服务冲突；培养团队协作与抗压能力，适应民航服务场景中的多任务处理与突发情况应对。 2. 知识目标：掌握客户关系管理（CRM）核心理论，理解民航客户生命周期价值（CLV）与忠诚度提升策略；熟悉民航服务流程中的关键触点，识别各环节客户需求痛点；了解民航客户细分方法及差异化服务设计原则。 3. 技能目标：能运用CRM系统管理客户信息，分析旅客消费行为数据，制定个性化服务方案；具备处理旅客投诉与突发需求的能力，掌握“倾听—共情—解决—跟进”的标准化沟通流程；能够设计并执行民航会员体系、积分兑换、权益升级等忠诚度计划，提升客户复购率。	1. 民航客户关系管理基础理念 2. 民航客户细分与需求洞察 3. 民航服务全流程触点管理 4. 民航客户数据管理与分析 5. 民航客户忠诚度计划设计 6. 民航投诉处理与危机沟通 7. 民航客户管理实战案例与工具	1. 融入思政元素，通过案例分析、模拟操作等方式，增强学生的国际视野、法律意识和跨文化沟通能力，培养其成为具有国际竞争力的货运代理人才。 2. 教学手段：本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体，教师的讲授、示范与学生操作互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，融“教、学、做”为一体，使学生在“学中做”或“边学边做”，以此培养并提高业务技能；利用学习通、中国慕课网等信息化工具，打造线上线下结合的开放式智慧课堂。 3. 考核评价：本课程具体考核由过程考核和期末考核成绩构成。平时成绩占60%，主要根据学生的平时出勤、作业、听课情况而定；期末综合技能与知识的掌握情况。	60	Q1 Q7 K2 A1
电商创新创业	1. 素质目标：具备主动创新意识，创业潜质分析能力；能进行创业机会甄别和分析；树立科学的创新创业观；提高学生的社会责任感和创业精神，促进学生创业、就业和全面发展。 2. 知识目标：明确创业的	模块一：创新思维的认识 模块二：创新技法 模块三：认识创业 模块四：创业素养的提升	1. 融入思政理念，鼓励学生勇于创新、敢于实践，同时强调诚信经营、社会责任和可持续发展观念，培养具有创业精神和社会责任感的电商创业者。 2. 教学方法与手段：采用理论讲授与案例分析相结合、小	60	Q1 Q9 K1 A2

	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。 3. 能力目标：形成创新创业者的科学思维；懂得创业过程中的财务计算与分配方式；能掌握在项目运营过程中团队组建、人脉关系积累、资金筹措的方法。	模块五：创业机会的识别 模块六：全面认识“互联网+” 模块七：如何设计商业模式及整合资源 模块八：设立你的电商企业（创业计划书撰写） 模块九：电商创业案例分析	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； 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； 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。		
民航呼叫中心业务	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。 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。 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的基本权益不受侵害；融会调用资源为旅客提供舒心的服务。	1. 民航呼叫中心的定义、概况及发展历程； 2. 呼叫中心的基本特征和工作流程； 3. 呼叫中心各岗位职责和岗位重要性； 4. 呼叫中心开头语及问候语，标准服务用语； 5. 客户服务礼仪的3T原则及应用； 6. 呼叫中心电话销售技巧及旅客类型分析； 7. 不同类型旅客相同的服务政策。	1. 融入思政元素，通过模拟呼叫中心工作流程，提升学生的客户服务意识、沟通能力和应变能力，同时引导学生理解并遵循服务规范，树立耐心、细心、专业的服务态度； 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； 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； 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； 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%。	60	Q3 Q7 K2 A3
旅游营销	1. 素质目标：学会识别游客的需要，理解游客的抱怨并正确处理游客的要求。具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备工作的主动性 2. 知识目标：了解旅游市	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；	1. 融入课程思政，通过营销策略的学习与实践，引导学生树立以客户为中心的服务理念，同时关注旅游业的可持续发展与文化传播，培养其成为具有市场洞察力和文化自信的旅游营销人才。 2. 强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决	60	Q2 Q4 K1 A4

场营销的性质、特点及发展趋势；与营销服务相关的基础理论知识。 3. 能力目标：具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力；具备服务类产品营销能力；具备市场调研与分析能力；	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。	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； 3. 在教学中坚持以学生为主体，主要采用讨论式教学、案例式教学、社会调查、参加社会实践等； 4. 主要采用分模块过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、笔试、答辩等考核方式。		
--	---	--	--	--

(5) 技能等级认定

本专业鼓励学生取得行业企业认可度高的有关职业技能等级证书，取得的证书可按下表置换为专业技能课程相应成绩。

表 11 职业资格证书置换成绩表

序号	职业资格证书名称	职业资格证书等级及可置换的成绩		职业资格证书可置换的专业技能课程	备注
		等级	可置换的成绩		
1	民用航空运输销售代理岗位技能培训（客运）合格证	中级	85	民航客票销售实务	
		高级	95	民航客票销售实务	
2	民用航空运输销售代理岗位技能培训（货运）合格证	二类	85	民航货物运输	
		一类	95	民航货物运输	
3	民航安全检查员证书	五级	80	安检基础	
		三级	95	安检基础	

七、教学进程总体安排

(一)教学进程总体安排表

教学进程总体安排见表 13。

表 13 教学进程总体安排表

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课 程 名 称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备 注
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	
											20	20	20	20	20	20	
											16	18	19	14	15	0	
思想政治课程	B	11000001	思想道德与法治	必修	考试	3	48	40	8	4×12							
	B	11000004	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	考试	2	32	28	4		4×8						
	B	11000006	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 1	必修	考试	1.5	24	22	2			2×12					
	B	11000007	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 2	必修	考试	1.5	24	22	2				2×12				
	A	11000009	形势与政策 1	必修	考查	0.5	4	4	0	2×2							
	A	11000010	形势与政策 2	必修	考查	0.5	4	4	0		2×2						
	A	11000011	形势与政策 3	必修	考查	0.5	4	4	0			2×2					
	A	11000012	形势与政策 4	必修	考查	0.5	4	4	0				2×2				
	A	11000015	中国共产党党史 1	必修	考查	0.5	8	8	0	2×4							线上
	A	11000016	中国共产党党史 2	必修	考查	0.5	8	8	0		2×4						线上
	小计					11	160	144	16								
身心修养课程	A	11800001	军事理论	必修	考查	2	36	36	0		20+2×8						线上线下结合
	C	11800002	军事技能	必修	考查	2	112	0	112	3w							
	A	11500002	职业发展与就业指导 1	必修	考查	1	12	12	0	2×6							
	B	11500003	职业发展与就业指导 2	必修	考查	1.5	26	20	6				12+2×7				线上线下结合
	B	11500001	创新创业教育	必修	考查	2	32	16	16			4×8					
	B	11400001	心理健康教育	必修	考查	2	32	24	8		4×8						

	C	11300002	大学体育 1	必修	考查	2	32	0	32	2×16					
	C	11300003	大学体育 2	必修	考查	2	32	0	32		2×16				
	C	11300004	大学体育 3	必修	考查	2	28	0	28			2×14			
	C	11300005	大学体育 4	必修	考查	1	16	0	16				2×8		
	A	11100051	劳动教育（理论）	必修	考查	1	16	16	0			2×8			线上
	C	11400002	劳动教育（实践）	必修	考查	1	24	0	24				1w		
	A	11100048	大学美育	必修	考查	1	16	16	0		2×8				线上
	小计					20.5	414	140	274						
科技人文课程	A	11100005	经济数学	必修	考试	3	44	44	0	4×10					
	A	11100014	实用英语 1	必修	考试	3	48	48	0	4×12					
	A	11100015	实用英语 2	必修	考试	3	48	48	0		4×12				
	B	10500003	信息技术 1	必修	考查	2	32	16	16	4×8					
	B	10500004	信息技术 2	必修	考查	1.5	24	12	12		4×6				
	C	12000002	社会调查	必修	考查	1	24	0	24				1w		暑期进行
	小计					13.5	220	168	52						
公共选修课	A	11100030	大学语文	限选	考查	1.5	24	24	0		4×6				
	A	11100031	中华优秀传统文化	限选	考查	1	16	16	0		2×8				
	A	10600001	职业素养	限选	考查	1	16	16	0					2×8	
	A	11100056	物理	限选	考查	1	16	16	0	2×8					线上
	A	11100057	化学	限选	考查	1	16	16	0	2×8					线上
	A	11100044	普通话（上课+测试）	限选	测试	2	28	28	0	2×14					
	A	11100058	国家安全教育 1	限选	考查	0.5	8	8	0	4+4×1					线上线下结合
	A	11100059	国家安全教育 2	限选	考查	0.5	8	8	0		4+4×1				线上线下结合
	A	11600001	信息素养	限选	考查	1	16	16	0				2×8		
	A	11100050/11100049	绿色环保/节能低碳	任选	考查	0.5	4	4	0		2×2				二选一线上
	A	11100042/10400001	湖湘文化/金融知识	任选	考查	0.5	4	4	0			2×2			二选一线上
	A	11100054/10400002	社会责任/现代企业管理与 ISO9000 标准质量管理	任选	考查	0.5	4	4	0				2×2		二选一线上
	小计					11	136	136	0						
公共基础课合计								56	930	588	342				

专业（技能）课程	专业基础课程	B	20400097	民航概论	必修	考试	4	64	60	4	4×16					专业群基础课
		B	20400095	民航服务礼仪	必修	考查	2	32	8	24	2×16					
		B	20400198	安检基础	必修	考查	2	32	6	26	2×16					
		B	20400072	航空法	必修	考查	2	36	20	16		2×18				专业群基础课
		B	20400106	民航旅客服务英语	必修	考试	2	36	6	30		2×18				
		B	20400105	民航旅客服务心理学	必修	考试	3.5	54	30	24		3×18				
		B	20400075	航空运输地理	必修	考查	2.5	38	30	8			2×19			专业群基础课
		B	20400103	民航货运英语	必修	考查	2.5	38	16	22			2×19			
		小计					20.5	330	176	154						
	专业核心课程	B	20400201	民航货物运输销售实务	必修	考查	3.5	54	30	24		3×18				
		B	20400099	民航国内客票销售	必修	考试	2.5	38	30	8			2×19			
		B	20400098	民航国际客票销售	必修	考试	5	76	30	46			4×19			
		B	20400102	民航货物运输	必修	考查	4	57	30	27			3×19			
		B	20400109	民航值机与行李运输实务	必修	考试	3.5	56	36	20				4×14		
		B	20400107	民航危险品运输	必修	考试	3.5	56	30	26				4×14		
		B	20400108	民航运输职业技能	必修	考试	3.5	56	20	36				4×14		
		小计					25.5	393	206	187						
	集中实训课程	C	22000006	认识实习	必修	考查	1	24	0	24		1w				
		C	20400181	民航运输服务专业综合实训	必修	考查	4	96	0	96				4w		
		C	20400194	CATA 民用航空运输销售代理岗位技能实训	必修	考查	2	48	0	48				(2w)		课余进行
		C	22000013	毕业设计答辩	必修	考查	4	96	0	96					4w	
		C	22000009	岗位实习 1	必修	考查	4	40	0	40					(4w)	假期进行
		C	22000010	岗位实习 2	必修	考查	20	200	0	200						20w
		小计					35	504	0	504						
	专业拓展课程	B	20400203	民航客票销售实务	限选	考试	5	76	12	64			4×19			
		B	20400071	航空电商平台模拟系统实训 OTA 平台	限选	考查	3	42	20	22				3×14		
		B	20400070	航空电商平台模拟系统实训 B2B 平台	限选	考查	3	42	20	22				3×14		
		B	20400204	民航市场营销调研与预测	限选	考查	4	60	50	10					4×15	
		B	20400216	民航新媒体营销	限选	考查	4	60	30	30					4×15	
		B	20400059	国际货运代理实务	限选	考查	4	60	30	30					4×15	

	A	20500099	人工智能与科学之美	限选	考查	1	16	16	0					2×8		线上
	B	20400202/20400049	民航客户管理关系管理/电商创新创业	任选	考查	4	60	40	20					4×15		二选一
	B	20400100/20400094	民航呼叫中心业务/旅游营销	任选	考查	4	60	40	20					4×15		二选一
	小计					32	476	258	218							
专业（技能）课程合计						113	1703	640	1063							
总计						169	2633	1228	1405							
实习实训周数										3	1	0	5	4	20	
考试周数										1	1	1	1	1	0	
考试门数										4	4	4	4	0	0	
公共基础课时占总课时比例										35.32%						
选修课时占总课时比例										23.24%						
实践课时占总课时比例										53.36%						

注：

1) 课程类型中，A—理论课，B—理论+实践课，C—实践课；

2) “数字×数字”表示周课时数×教学周数；

3) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时，但在对应位置填写实习实训周数，以“_w”表示，每周计24课时，计1学分；A、B类课程 每16课时计1学分；

4) 军事理论每周按36课时计，军事技能3周计112课时2学分，岗位实习每周计10课时，共计240课时；

5) 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、课程设计、岗位实习等；

6) 建议有条件的课程实行线上线下相结合的教学方式。

(二)学时学分比例

本专业总学时数为 2633 学时，其中理论学时数为 1228 学时，实践学时数为 1405 学时。总学分 169 学分。

学时学分分配及比例见表 14。

表 14 学时学分分配及比例

课程类别		课程门数 (门)	学时				学分	
			小计	理论学时	实践学时	占总学时比	小计	占总学分比
公共基础课程	思想政治课程	5	160	144	16	6.08%	11	6.51%
	身心修养课程	8	414	140	274	15.72%	20.5	12.13%
	科技人文课程	4	220	168	52	8.36%	13.5	7.99%
	公共选修课程	11	136	136	0	5.17%	11	6.51%
专业(技能)课程	专业基础课程	8	330	176	154	12.53%	20.5	12.13%
	专业核心课程	7	393	206	187	14.93%	25.5	15.09%
	集中实训课程	5	504	0	504	19.14%	35	20.71%
	专业拓展课程	9	476	258	218	18.08%	32	18.93%
总学时数为 2633 学时，其中： (1) 理论教学为 1228 学时，占总学时的 46.64%； (2) 实践教学为 1405 学时，占总学时的 53.36%； (3) 公共基础课为 930 学时，占总学时的 35.54%； (4) 选修课程为 612 学时，占总学时的 22.77%。								

八、实施保障

(一)师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 师资队伍结构

需要建设一支专兼结合、结构合理的双师型专业教学团队。学生数与本专业专任教师数之比低于 18:1(不含公共课)，双师素质教师占专业教师

比一般不低于 80%，专任教师队伍的职称、年龄、学历等呈合理的梯队分布。具体的师资队伍结构和比例见表 15。

表 15 师资队伍结构和比例要求

队伍结构		比例（%）
职称结构	教授	10%
	副教授	40%
	讲师	40%
	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. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外航空运输行业、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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有高校教师资格；原则上具有民航运输、交通运输、物流管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）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、实验室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室基本条件

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训条件

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展民航客票销售、民航旅客地面服务、民航货物运输等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术，以设备台套数量配置满足一个教学班（40 人）为标准设定。具体校内实验实训室基本条件见表 16。

表 16 校内实验实训基本条件

序号	实验实训室名称	基本配置要求	功能说明	所支撑课程
----	---------	--------	------	-------

序号	实验实训室名称	基本配置要求	功能说明	所支撑课程
1	民航客票销售实训室	51台计算机及配套软硬件、网络教学环境、SGUI、ETERM	承担航空运输地理、民航国内国际客票销售实训，民航呼叫中心等课程业务实训	航空运输地理、专业综合实训，民航呼叫中心业务
2	民航旅客地面服务实训室	备仿真离港系统、候机楼问询柜台、值机柜台、安检设备、登机口柜台、计算机、行李箱、登机牌、行李牌、轮椅等设备设施	用于值机手续办理、托运行李收运、特殊旅客服务等实训教学	民航机场旅客运输实务，民航值机与行李运输实务
3	民航电子商务中心实训室	51台计算机及配套软硬件、民航OTA运行软件	承担民航电子商务、航空电商平台模拟系统OTA实训等课程	民航值机与行李运输实务
4	计算机网络技术实训室	51台计算机	网络实训	民航新媒体营销
5	计算机基础实验室	246台计算机	计算机基础实验实训	信息技术
6	B737飞机实训室	波音737-200、客梯车、电源车	承担民航概论实训部分	民航概论等课程

3. 校外实训基地基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供民航旅客运输服务、民航货物运输、销售代理等与专业对口的相关实习岗位，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；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的规章制度，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

本专业校外实习基地配置与要求见表 17。

表 17 校外实习基地配置与要求

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

(三) 教学资源

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

1. 教材选用基本要求

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

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

2. 图书、文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：《公共航空运输旅客服务管理规定》《国际航空

运输价格管理规定》《定期国际航空运输管理规定》《民用航空危险品运输管理规定》等民航运输政策法规、《民用航空货物运输术语》《公共航空服务质量评定》等民航运输标准规范、《中国民用航空第十三个五年规划》《民航教育培训“十三五”规划》等民航运输发展规划、《民航行业发展统计公报》《民航机场生产统计公报》等民航运输概况、《四型机场建设导则》《中国民航“无纸化”便捷出行发展报告》等民航新技术应用、《机场操作手册》《货运操作手册》等国际技术手册。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3. 数字化资源配备基本要求

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

(四) 教学方法

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

专业基础课程内容理论性较强，同时也具有一定的实践性。在教学设计上要注重将专业基础理论与实际操作有机结合起来，利用典型的教学载体，采用项目驱动教学法，实行教学做一体化。如民航值机与行李运输实务课程采用具体典型的航班保障过程为载体进行教学，以具体航班在机场起降所需要的各种保障服务串联课程的所有知识点。

专业核心课程注重职业能力的培养，以培养实际工作岗位职业能力为

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

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

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

(五) 教学评价

积极响应国家政策要求，探索增值评价机制，通过对比学生入学前与完成学业后的能力提升情况，全面评估教育成效。运用大数据、人工智能等现代信息技术，构建智能化学习评价体系。

紧密围绕民航运输服务行业的实际需求，积极响应国家政策要求，深化校企合作机制，充分利用企业老师常驻校园的优势，构建具有行业特色的教学评价体系。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，采取过程和终结评价相结合的方式，重视对中间过程的评价；同时也应重视对实践操作能力的检验，以及对工作态度、团队协作及沟通能力的检验。

评价的方式可以采取学生监督评价与教师评价相结合的方式。对以团队方式完成工作过程时，对队员的评价由队长负责，对团队总的评价由教

师负责，两者结合形成队员的评价结果。

(六)质量管理

(1) 学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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) 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(4) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(5) 建立校企联合教学质量监控小组，由学校教师和企业老师共同参与，定期对教学过程进行检查和评估，确保教学质量持续提升。实施校企联合听课、评课制度，促进教学经验交流，共同提升教学水平。充分利用企业老师常驻校园的优势，邀请其参与专业建设、课程开发、教材编写等工作，确保教学内容与行业实际紧密对接。鼓励企业老师开设专题讲座、工作坊等活动，分享行业最新动态和实战经验，拓宽学生视野。

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 169 分。
2. 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。
3. 原则上获得一个或以上与本专业相关的职业技能等级证书。

十、附件

张家界航空职院人才培养方案调整审批表

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

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

张家界航空工业职业技术学院
2024 级专业人才培养方案审核表

专业名称	民航运输服务
专业代码	500401
二级学院 意 见	签字： (公章) 年 月 日
教务处 意 见	签字： (公章) 年 月 日
学术委员会 意 见	签字： (公章) 年 月 日
院长意见	签字： 年 月 日
学校党委 意 见	签字： (公章) 年 月 日
备注	

张家界航空工业职业技术学院

民航运输服务 专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓 名	工作单位	职称/职务	签名
1	徐璐	深圳市特航航空服务有限公司	高级工程师	徐璐
2	周迎	深圳市康途航空旅游有限公司	高级工程师	周迎
3	姬海华	张家界航空工业职业技术学院	教授	姬海华
4	黄勇	张家界航空工业职业技术学院	副教授	黄勇
5	殷世佳	张家界航空工业职业技术学院	讲师	殷世佳
6	罗利华	张家界航空工业职业技术学院	副教授	罗利华
7	刘维婷	湖南工学院	/	刘维婷
8	曾宪珂	南通途顺旅行社有限公司	/	曾宪珂
9				
论证意见				
经专家组审议，本方案培养目标明确，课程设置科学合理，实施保障有力，格式规范。专家组一致通过该方案，并建议从以下几方面进行修改： 1. 结合学校办学特色，整合资源，突出专业优势； 2. 进一步加强校企合作； 3. 课程设置进一步对接企业人才需求，岗位工作技能要求； 4. 进一步完善课程教材、教法以及教学资源库的建设。 专家论证组组长签名：姬海华 2025 年 7 月 8 日				

注：本表的扫描件需插入人才培养方案电子档。

张家界航空工业职业技术学院
2025 级专业人才培养方案审核表

专业名称	民航运输服务
专业代码	500401
二级学院 意见	该专业调研充分,定位准确,课程设置符合 行业专家建议。 同意实施。 签字:  (公章) 2025 年 7 月 10 日
教务处 意见	同意实施 签字:  (公章) 2025 年 7 月 15 日
学术委员会 意见	同意 签字:  (公章) 2025 年 7 月 16 日
院长意见	同意 签字:  (公章) 2025 年 7 月 22 日
学校党委 意见	同意 签字:  (公章) 2025 年 7 月 27 日
备注	