



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

机场运行服务与管理专业

人才培养方案

专业名称:	机场运行服务与管理
专业代码:	500408
适用年级:	2021级
所属学院:	航空管理学院
专业负责人:	彭长明
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机场运行服务与管理专业教研室制订，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机场运行服务与管理专业。

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.....	2
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.....	29
(一) 教学进程总体安排表.....	29
(二) 学时学分比例	32
八、实施保障	33
(一) 师资队伍	33
(二) 教学设施	34
(三) 教学资源	37
(四) 教学方法	38
(五) 教学评价	39
(六) 质量管理	39
九、毕业要求	40
十、附件	41

机场运行服务与管理专业

2021 级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：机场运行服务与管理

专业代码：500408

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力者

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年

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)	所属专业类别(代码)	对应行业(代码)	主要职业类别(代码)	主要岗位类别(或技术领域)举例			职业资格证书或技能等级证书举例
				目标岗位	发展岗位	迁移岗位	
交通运输大类(50)	航空运输(5004)	航空运输业(56)	1. 机场运行指挥员(4-02-04-03) 2. 航空运输地面服务员(4-02-04-02)	1. 初级安全检查员 2. 机场地面服务保障人员 3. 民航初级客、货运员	1. 中高级安全检查员 2. 配载员、机场监装监卸员 3. 民航中级客、货运员	1. 安全检查站管理岗位 2. 机场运行与保障管理岗位 3. 民航高级客、货运员	1. 民航安全检查员初级 2. 民航客运员初级 3. 民航货运员初级

（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 典型工作任务及职业能力分析表

序号	职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
1	民航安全检查员	1. 证件检查; 2. 人身检查; 3. 物品检查。	1. 有效通行证件识别能力; 2. 人身检查设备使用能力; 3. 物品检查设备使用能力。
2	机场地面服务保障人员、配载员	1. 计算最大业载与油量; 2. 航班预配和结算; 3. 绘制载重平衡图。	1. 飞机商业载重计算能力; 2. 飞机载重平衡系统使用能力。
3	民航客运员	1. 办理乘机登记和行李托运手续; 2. 查验旅客的身份证件; 3. 识别旅客行李中的违禁品; 4. 处理不正常航班; 5. 处理不正常行李。	1. 机场 BSP 订座系统使用能力; 2. 旅客证件登机牌核查能力; 3. 不正常航班行李处理能力。
4	民航货运员	1. 货运系统的操作; 2. 货物的收运; 3. 舱位的管控; 4. 货运单证的核查。	1. 机场货运操作系统使用能力; 2. 货运单核查能力; 3. 货物分类识别处理能力。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，适应社会主义经济发展需要，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德和民航服务精神、较强的就业创业能力和可持续发展能力；掌握民航旅客运输、民航货物运输、旅客安全检查、机场运行服务与管理指挥、机场客票销售等知识，具备为机场旅客办理值机手续、人身安全检查、登机口引导、货物运输、客货配载平衡、机场运行服务与管理沟通协

调的能力。面向民用机场、航空公司客货运、航空客货运代理公司等领域，能够从事民航安全检查、客运值机、货物装卸及配载、监装监卸、机场地勤生产保障和管理等工作的复合型技术技能人才。毕业生通过 3-5 年的发展，能够考取二、三级民航安全检查员或走上机场安全检查部门、地勤生产保障部门的管理岗位等。

（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）树立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的正确人生观价值观和世界观；

（2）培养崇尚宪法、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的意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

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

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

（6）具有一定的审美和人文素养，能够培养自己的艺术特长或

爱好；

(7) 具有“航空报国、民航真情服务”的职业精神和“零缺陷、无差错”的职业素养；

(8) 具有较强的安全防范意识；

(9) 具有较高的民航真情服务自主意识；

(10) 具有团队合作精神和敢于创新的认识。

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、安全消防以及环境保护等知识；

(3) 掌握一定的与专业相关的计算机网络知识和民航外语知识；

(4) 掌握国内航班、航线等民航概论以及机场管理相关知识；

(5) 掌握机场旅客、行李运输基本流程与业务知识；

(6) 掌握民航危险品运输与民航安全检查基础知识

(7) 掌握机场运营管理以及飞行区维护与保障基础知识；

(8) 掌握航空安全管理和机场应急救援的基本知识。；

(9) 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) 具备本专业所必需的信息技术应用和维护能力；

- (4) 具备为旅客提供客票销售能力；
- (5) 具备为旅客办理值机业务的能力；
- (6) 具备为旅客进行证件、行李、人身安全检查服务能力；
- (7) 具备办理普通货物收运、特种货物接收、邮件收运运输服务能力；
- (8) 具备机坪环境管理能力以及不停航施工管理的能力；
- (9) 具备处置机场应急救援现场和信息处理的能力；
- (10) 具备为航空器地面运行进行引导、监控和保障的能力。

六、课程设置

(一) 课程体系

根据机场运行服务与管理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，并结合学院机场运行服务与管理专业的实际，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。

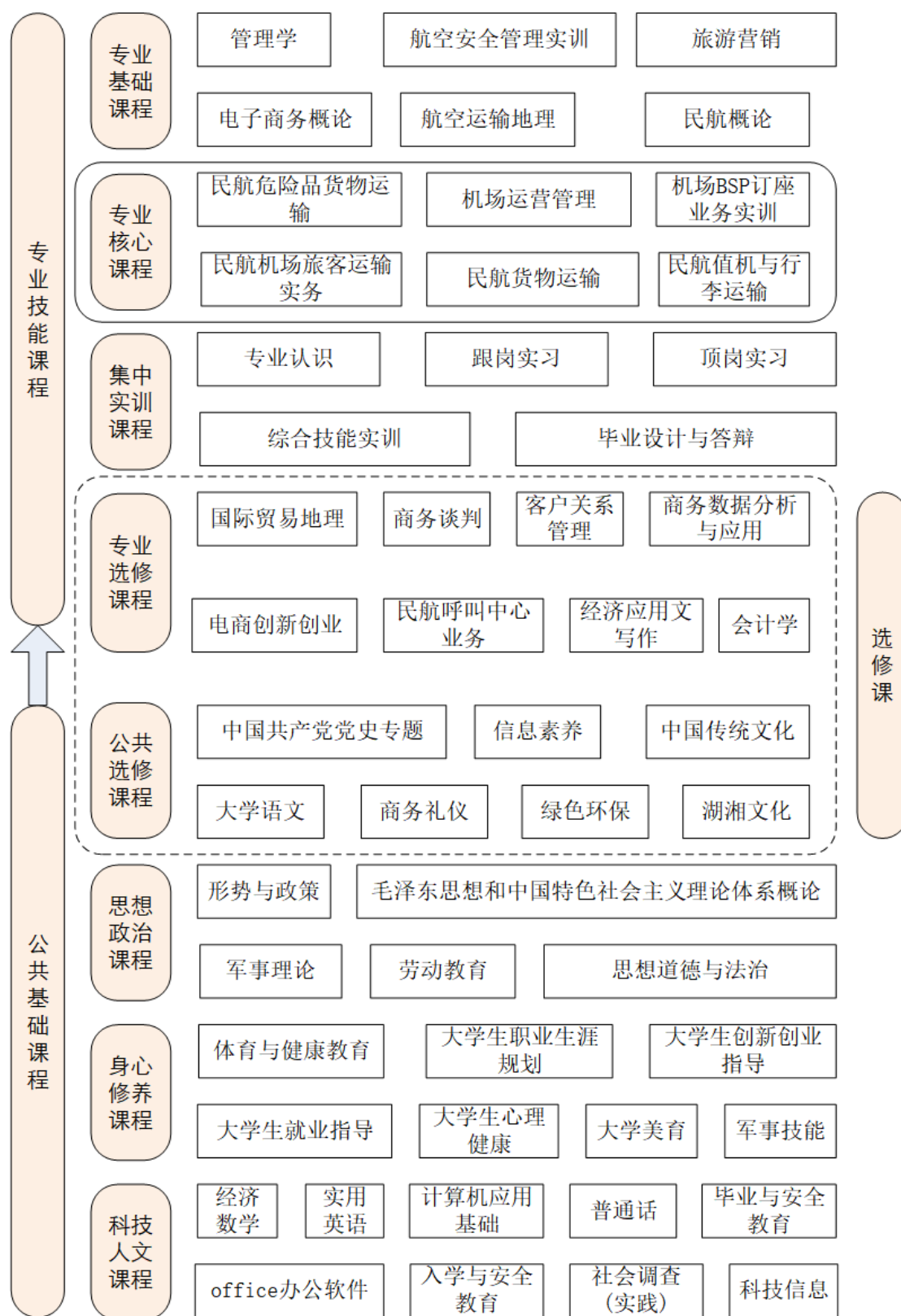


图1 机场运行服务与管理专业课程体系

(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，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	<p>1. 素质目标：培养科学的“六观”，即世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观。</p> <p>2. 知识目标：理解马克思主义世界观、人生观和价值观；掌握社会主义核心价值观；明确社会主义道德规范和法律规范的基本内容；增强对社会主义国家制度、政治制度和法律制度的认同，形成较强的道德意识和法治观念。</p> <p>3. 能力目标：认知能力，认识自我、认识大学、认识国家和社会；适应能力，适应大学生涯、职业生涯和人生生涯；方法能力，善分析、爱思考、会表达，能创新。</p>	<p>1. 以理想信念教育为核心的“三观”教育；</p> <p>2. 以爱国主义教育为重点的中国精神教育；</p> <p>3. 以基本道德规范为基础的公民道德教育；</p> <p>4. 以培养大学生法治思维为目标的法治教育。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 以教科书为核心，将书本知识与党的理论创新成果有效融合，突出理论性和实效性的统一。</p> <p>3. 以学生为主体，减少知识单向灌输，采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式、分组学习等多种教学方法，突出学生主体参与，增强学生学习兴趣。</p> <p>4. 以“两结合”考核模式为标准，注重平时评价与集中评价相结合、理论评价与实践评价相结合。</p>
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>1. 素质目标：热爱祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，与党中央保持高度一致。</p> <p>2. 知识目标：了解毛泽东思想、邓小平理论、三个代表重要思想、科学发展观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。</p> <p>3. 能力目标：能懂得马克思主义基本原理必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用；能运用马克思主义基本原理分析问题和解决问题。</p>	<p>1. 毛泽东思想的主要内容及其历史地位；</p> <p>2. 邓小平理论的主要内容、形成及历史地位；</p> <p>3. “三个代表”重要思想的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>4. 科学发展观的形成、主要内容及历史地位；</p> <p>5. 习近平新时代中国特色社会主义思想主要内容及历史地位。</p>	<p>1. 全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 线下课堂运用启发式教学；开展线上线下混合式教学，将数字化学习与课堂学习融合，促进学生自主学习，加强启发式教学，践行“以学生为中心”的教学理念；</p> <p>3. 通过阅读经典著作，引导学习读原文、学经典、悟原理；</p> <p>4. 考核评价：考核方式采用平时考核 40%+期末考试 60%。</p>
形势与政策	<p>1. 素质目标：了解体会党的路线方针政策，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中国梦而发奋学习。</p> <p>2. 知识目标：掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识。</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>1. 中宣部 2021 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校 2021 年秋“形势与政策”培训。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 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，学会分析当前形势。</p> <p>3. 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>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
军事理论	1. 素质目标: 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识, 弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。 2. 知识目标: 了解和掌握军事理论的基本知识, 熟悉世界新军事变革的发展趋势, 理解习近平强军思想的深刻内涵。 3. 能力目标: 具备对军事理论基本知识进行正确认知、理解、领悟和宣传的能力。	1. 中国国防; 2. 国家安全; 3. 军事思想; 4. 现代战争; 5. 信息化装备。	1. 军事理论课教研室集体认真研究教学大纲、制订教学计划、钻研教材, 结合学情写出详细的电子教案并制作好课件; 2. 综合运用讲授法、问题探究式、案例导入法等方法, 充分运用信息化手段开展教学; 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。
劳动教育	1. 素质目标: 提高社会实践能力, 促进学生的身心发展。 2. 知识目标: 劳动观念、劳动态度教育, 劳动习惯的养成教育。 3. 能力目标: 通过劳动, 能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生。	1. 劳动观念与劳动习惯教育; 2. 校园卫生清扫; 3. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动; 4. 节水宣传。	1. 学生在校期间, 必须参加劳动, 由教务处统筹安排, 学工处具体负责组织; 2. 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, 并做好卫生保洁工作; 3. 劳动教育考核包括出勤与劳动情况两部分, 各占50%, 其成绩作为各项评优评先的依据之一。

(2) 身心修养课程

身心修养课程, 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	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. 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; 2. 通过理论讲授、案例导入、实操训练等方法, 充分利用信息化教学手段开展理论教学及军事训练; 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。
大学生职业生涯规划	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。 2. 知识目标: 了解自我分析的基本内容与要求、职业分析与职业定位的基本方法。掌握职业生涯规划的基本格式、基本内容、流程与技巧。 3. 能力目标: 掌握职业生涯规划的撰写格式, 能够撰写个人职业生涯规划设计与规划书。	1. 职业规划理论模块。包括职业规划与就业的意义、自我分析、职业分析与职业定位、职业素养; 2. 职业规划训练模块。包括撰写个人职业生涯规划设计与规划、个性化职业规划咨询与指导、职业规划总结与学习考核。	1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法; 2. 利用互联网现代信息技术开发翻转课堂、慕课、视频及PPT等多媒体课件, 通过搭建多维、动态、活跃、自主的课程训练平台, 充分调动学生的主动性、积极性和创造性; 3. 充分利用学校已有的在线教学课程, 督促检查学生在线学习情况。结合学生在线理论学习和实践训练, 职业规划理论考核以在线学习测验成绩为依据, 实践训练考核以学生的职业规划设计为依据; 4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
			×40%+实践训练成绩×60%。
大学生创新创业指导	<p>1. 素质目标：德育首位素质、自我认知素质、创新创业素质、团队协作素质。</p> <p>2. 知识目标：了解并掌握如何选择创业项目、现代企业人力资源团队管理的方法与技巧、市场营销的基本理论和产品营销渠道开发、企业的融资方法与企业财务管理、公司注册的基本流程、互联网+营销模式。</p> <p>3. 能力目标：能独立进行项目策划，并写出项目策划书、能对项目做出可行性报告和分析、熟悉并掌握市场分析与产品营销策略；熟悉并掌握财务分析与风险预测、了解企业人力资源管理。</p>	<p>1. 创新创业理论教育模块；</p> <p>2. 创新创业实践教育模块。</p>	<p>1. 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，实践教学模块实行政班教学的方式；</p> <p>2. 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，增加学生学习兴趣，提高教学效果和质量；</p> <p>3. 模拟创业沙盘和项目路演教学应作为该门课程的特色教学方式。考核形式采用在线理论考核与实践能力考核相结合的方式，既要求大学生掌握创新创业相关的理论知识，又要求学生在规定的时间内完成创业项目的实践工作，并展示相应的创业项目策划与包装的结果；</p> <p>4. 学习态度和神情面貌占10%，创新创业理论考核占30%，创业实践教育考核占60%。</p>
大学生就业指导	<p>1、素质目标：德育首位素质、自我认知素质、良好职业素质、面试沟通素质。</p> <p>2. 知识目标：理解大学生就业指导的意义。掌握职业信息的来源渠道及职业信息分析方法、求职面试的基本技巧与简历制作的基本方法、了解相关的就业政策和就业协议签订的注意事项。</p> <p>3. 能力目标：能够根据自身条件制订职业生涯规划并合理实施、能够运用简历制作的知识与技巧，完成求职简历制作、掌握求职面试技巧，主动培养适应用人单位面试的能力、能够具备创业者的基本素质与能力，做好创业的初期准备。</p>	<p>1. 就业指导理论模块；</p> <p>2. 就业指导实践模块。</p>	<p>1. 利用现代信息技术开发PPT、案例、视频和翻转等多媒体授课形式，通过较为直观的教学平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动；</p> <p>2. 把握面试技巧和求职简历制作这两个中心环节，提高学生课堂学习的兴趣，提高学生的择业就业能力；</p> <p>3. 充分准备并利用模拟企业招聘面试场景，给学生对将要面对的企业招聘面试提供更多的思考选项；</p> <p>4. 加强学生学习过程管理，突出过程与模块评价，结合课堂提问、小组讨论成果展示、案例分析和模拟面试等手段，加强教学环节的考核，并注重过程记录；</p> <p>5. 强调课程结束后综合评价，结合毕业生课堂表现、求职简历的撰写情况和模拟面试招聘场景的表现，对学生的综合择业能力及水平做出客观评价。</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. 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>2. 开发课程资源，拓展学习和教学途径；</p> <p>3. 采取形成性考核（80%）+终结性考核（20%）的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</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>1. 贯彻“健康第一”的指导思想，培养学生的兴趣、爱好、特长和体育意识，使学生掌握正确的体育锻炼方</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
育	<p>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理方法。</p> <p>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；能够提高一、二项运动项目的技、战术水平。</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. 篮球选项、排球选项、足球选项、羽毛球选项、乒乓球选项、体育舞蹈选项、散打选项、武术选项。</p>	<p>法，从“学会”到“会学”，积极引导提升职业素养，提升学生的创造力；</p> <p>2. 教师在教学设计及授课过程中要充分体现五个学习领域目标，既要培养学生的竞争意识和开拓创新精神，又要培养学生的情感、态度、合作精神和人际交往能力；</p> <p>3. 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。</p>
大学美育	<p>1. 素质目标：树立正确的审美观，懂美、爱美，塑造和谐完美人格。</p> <p>2. 知识目标：了解美育和美学的知识。</p> <p>3. 能力目标：具备审美意识、审美能力和创造美的能力。</p>	<p>1. 美学理论；</p> <p>2. 审美范畴、审美意识和审美心理；</p> <p>3. 自然审美、社会审美、科学审美与技术审美；</p> <p>4. 艺术审美；</p> <p>5. 大学生与美育。</p>	<p>1. 采用“理论+实践”的教学模式；</p> <p>2. 采用讲授法、案例法进行教学；</p> <p>3. 本课程的评价采用过程性评价与终结性评价相结合的形式，过程性评价占 60%，主要是线上考勤、讨论互动、线上作业等；终结性评价占 40%，主要是在线课程期末测试。</p>

(3) 科技人文课程

科技人文课程，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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 函数的性质，极限的概念和运算法则，数学建模基本知识，几个常用的经济函数及其应用。</p> <p>2. 导数与微分的概念和运算法则；</p> <p>3. 导数与微分在数学中的简单应用，导数在经济分析中的应用，边际分析、弹性分析、最优化分析三种常用的经济分析方法。</p> <p>4. 不定积分和定积分的概念、计算，微元法，利用微元法求平面图形的面积，用微元法解决一些经济中的问题；</p> <p>5. 简单数学软件的运用。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教师应具有扎实的专业基础和现代信息技术应用能力。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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%）。</p>
实用英语	<p>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。</p> <p>2. 知识目标：通过对词汇、表达</p>	<p>1. 3000-5000 个基本词汇和 300 个左右与职业相关词汇的学习；</p> <p>2. 简单实用的语法规则</p>	<p>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，由专兼职英语</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	方式和语法规则的学习,熟练地掌握英语语言的听、说、读、写和译等方面的能力。 3.能力目标:具备使用英语进行口头和书面的简单沟通能力和协调工作的能力。	的学习与重温; 3.口语、听力、阅读、翻译和写作等能力的训练。	教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学; 2.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。
计算机应用基础	1.素质目标:提高计算机专业素质及网络安全素质,具有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.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。	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.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 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; 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。
Office办公软件	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。 2.知识目标:熟练使用office套件;熟练完成毕业设计文档。 3.能力目标:具备运用办公软件的实践操作能力。	1.office套件办公软件格式和排版设计; 2.office套件办公软件菜单和功能布局; 3.排版文档、演示文档和数据文档使用技巧。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 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。 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。
普通话	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。 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。 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、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练,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。	1.普通话概述和普通话水平测试; 2.普通话基础知识; 3.普通话的声母、韵母、声调及难点训练; 4.普通话的音变; 5.单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导; 6.命题说话训练及模拟测试。	1.融入课程思政,全程贯穿立德树人。 2.《普通话》是一门针对性很强的课程,它有着明确的考试目的,教师可以根据教学的需要,选择不同方式进行教学,但不能违背内容标准; 3.采用课堂讲授、训练、示范、模拟训练的形式,精讲多练,建议理论讲授时间占1/5,活动实践占4/5,体现任务引领、实践导向的课程设计思想; 4.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; 5.课程考核采用期中、期末笔试加平时成绩综合评定的考核方法,实行百分制评定,其中期中口试成绩占30%,平时成绩占20%,期末口试成绩占50%。
科技信息讲座	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。 2.知识目标:结合专业了解科技发展前沿信息。 3.能力目标:掌握常用的获取科技信息检索工具及方法。	1.科技信息文化; 2.科技发展趋势与前沿信息; 3.常用科技信息检索工具与检索技巧; 4.科技信息检索应用; 5.大数据与科技信息安全。	1.采取讲座形式教学模式,进行科技信息前沿知识的科普; 2.采取线上资源闯关学习方式完成; 3.采取形成性评价方式进行课程考核。
入学与安全教育	1.素质目标:具有自我规划能力,为大学生活打下良好基础;增强自我防范、保护意识,提高	1.大学的概念与职能; 2.学校的基本组织架构及大学生社团;	1.按学院的入学教育安排,结合本专业的特点,采取形式多样的方法对学生进行入学教育;入学教育可

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>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>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. 大学生身心健康的合理发展；</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>以采取校友现场交流的方式，增强学生对学校的认同感；</p> <p>2. 预防为主、教育先行是学生安全教育与管理的基本方针。以教育为先导，让学生明确预防工作的目的、意义、作用和方法，重视预防工作；通过开展讨论交流活动和主题班会，主要围绕“哪些场所不适宜未成年人进入”、“防范侵扰 保护自我”主题展开讨论，提高学生自我防范和保护意识；借助各类媒体，介绍和揭露一些骗术，总结这些骗术的共同特征，提高防上当受骗的能力；明确责任，管教结合。学校要将教育与管理的职能有机结合起来；</p> <p>3. 入学与安全教育的考核采取过程性考核和《学生手册》有关内容考核相结合的方式进行，分别占 60%和 40%。</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地考察，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。</p>	<p>1. 可单独进行或几个同学组成小组进行，如果是小组形式，需要在报告中说明小组成员的具体分工；</p> <p>2. 课程考核：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《社会调查(实践)》课程优秀证书。学生申请和指导教师推荐须在开学第一周内完成；</p> <p>3. 实践报告必须在开学第一周星期三之前上交指导教师，否则以不通过处理；指导教师必须在第二周星期三之前将评定后的学生报告交教务处。</p>
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。</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。</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。</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>1. 各学院认真组织、有关单位密切配合、各毕业班班主任及时将毕业生离校安排通知到学生；</p> <p>2. 通过有序安排各项毕业活动，教育学生感恩母校、奉献社会；</p> <p>3. 做好学生的安全、文明离校工作。</p>

(4) 公共选修课程

公共选修课程，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. 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>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所取得的巨大成就及其基本经验。</p> <p>3. 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>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>
大学 语文	<p>1. 素质目标：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涵的内在思想教育、情感熏陶因素，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强爱国主义精神和民族自豪感。</p> <p>2. 知识目标：提高和强化对本民族语言的理解能力和运用水平，帮助学生继续积累母语的有关知识，继续培养其阅读分析能力和文字表达能力。</p> <p>3. 能力目标：提高学生的思维品质和审美悟性。引导学生阅读理解优秀的文学作品，突破思维定势，激发创造精神，学会形象思维与逻辑思维；帮助学生辨别真善美与假恶丑，培养丰富的想象和联想能力，提高审美悟性，形成健康高雅的审美心理和情趣。</p>	<p>1. 文学欣赏。以古今中外文学作品为主体，以中国古代文学、中国现代文学、中国当代文学、外国文学为知识模块，安排四个专题。对不同体裁的文学作品的发展线索、创作规律、欣赏方法有较为全面的阐述。分析古今中外优秀文学作品的思想内容、艺术特色，挖掘文学作品的人文精神；</p> <p>2. 语言应用，安排两个专题。讲授汉语口语表达的基础知识、说话能力实践训练；</p> <p>3. 写作能力。联系我学生语言表达的实际情况，给予针对性指导，切实提高学生书面语言的应用能力，了解常用应用文体的写作规范及要求。</p>	<p>1. 教师精讲重点篇目引导学生进入专题，学生通过自学与泛读达到更深层次的理解；</p> <p>2. 以情育人。教师分析欣赏文学作品时应融入自己的感受，用对文学的热情、对学生的热爱感染学生；</p> <p>3. 师生互动和古今贯通。课堂上采用师生互动的方法启发引导学生全身心投入到文学作品的学习之中；内容上，将优秀文学遗产之中的人文精神与当代社会精神文明建设相贯通，弘扬优秀传统文化；</p> <p>4. 采用多媒体辅助教学，将传统教学和多媒体教学手段相结合，营造良好的情景氛围；</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>
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>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>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。		5. 与校园文化建设相结合。 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。
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； 2. 信息素养； 3. 信息素养教育。	1. 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； 2. 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； 3. 以形成性评价方式为主。过程性考核（80%）+终结性考核（20%）
绿色环保	1. 素质目标：提高学生环保意识。 2. 知识目标：学校环境教育的目标以第比利斯会议提出的认识、知识、态度、技能、评价能力和参与六项目标为基准。 3. 能力目标：提升绿色环保的认识能力、判断能力及有效参与处理环保问题等能力。	1. 生态伦理、生态哲学和生态战略方面的知识了解； 2. 实现生态知识、技能向生态文明意识和生态文明行为的转化； 3. 以《生态学》、《环境伦理学》等生态类课程为公共基础课程； 4. 网络生态文明教育。	1. 通过组织以生态文明教育为主题的系列讲座、生态文明知识竞赛、低碳生活宣传周等校园生态文化活动，强化对学生的生态文明教育； 2. 引导大学生养成“绿色”行为习惯，教会学生从我做起，从身边的每一件小事做起，在实践活动中提升生态道德素质； 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。
湖湘文化	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。	1. 湖湘文化的形成、发展及精神特质 2. 湖湘教育、哲学、文学、艺术、史学、科技、宗教 3. 湖湘饮食文化 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	1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。 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	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；	1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。2. 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

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>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。</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	<p>7. 商务会议礼仪；</p> <p>8. 商务礼仪；</p> <p>9. 商务习俗与禁忌</p>	<p>规范操作；</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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>

2. 专业（技能）课程

(1) 专业基础课程

专业基础课程，各课程的内容与要求见表 7。

表 7 专业基础课程内容与要求

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
管理学	<p>1. 素质目标：坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；养成良好的职业道德和规范，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力；勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和较强的集体意识和团</p>	<p>1. 现代企业管理认知</p> <p>2. 现代企业制度</p> <p>3. 企业战略与经营</p> <p>4. 人力资源管理</p> <p>5. 质量管理</p> <p>6. 财务管理</p> <p>7. 现代企业文化</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 可采用案例分析法、情景模拟法、课外实践法等多种教学方法。并在案例、情境中融入我国社会主义制度优越性，培养深厚的爱国情感和中华民族自豪感；融入法制观念，懂得企业伦理道德，具有较好的诚信品质和敬业精神。在课外实践中体验并践行社会主义核心价值观，崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动；</p> <p>3. 不定期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，</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>队合作精神；懂得企业伦理道德，具有较好的诚信品质和敬业精神。</p> <p>2. 知识目标：掌握管理的含义、基本特点，管理的二重性，管理的职能，管理者的层次和角色，简单了解管理理论的发展；掌握企业的概念和特点，企业的类型；掌握企业管理的概念、性质和职能，掌握现代企业制度的基本含义和特点，我国现代企业制度的基本组织形式，了解企业管理的发展；掌握企业经营战略及企业经营战略管理的概念、企业经营战略的特点、经营战略管理的流程。熟悉企业制定经营战略的重要性和必要性。掌握人力资源及人力资源管理的主要实践模块。了解工作分析和岗位评价的目的、流程；掌握质量、全面质量管理的概念，了解质量管理的产生和发展，质量管理常用的统计方法；掌握财务管理的概念，财务管理的主要内容，财务分析指标，了解财务控制的历史演变和特点；掌握企业文化的概念、主要特征和功能，企业文化的核心，掌握企业文化建设的程序，掌握企业形象设计及其途径，了解企业文化建设的原则，管理道德。</p> <p>3. 能力目标：通过管理基础知识学习，会用管理知识分析、解释企业的管理活动；通过现代企业知识的学习，会区分什么是企业，会辨别企业类型，会分析和解释企业管理的功能；通过企业经营战略管理的学习，会分析企业经营战略管理流程及各环节的工作重点；通过人力资源管理的学习，会区分企业人力资源管理的主要模块和基础工作，会分析和解释企业的人力资源管理工作；通过市场营销管理的学习，会进行初步的消费者购买行为分析，会根据企业的环境信息匹配市场营销战略；通过质量管理的学习，会区分企业管理中质量管理的效能；通过财务管理的学习，会初步分析企业财务营运优劣；通过企业文化的学习，会用企业文化的三个层</p>		<p>并总结讨论结果在课堂上大胆发言。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。同时在讨论中培养学生履行道德准则和行为规范意识，具有社会责任感和社会参与意识；具有质量意识、环保意识、安全意识、工匠精神、创新思维、较强的集体意识和团队合作精神。</p> <p>4. 多媒体教学：课堂教学以多媒体电子课件（PPT 电子教案）为主，配合使用黑板板书。充分利用多媒体的优势，用电子课件制作大量内容丰富的教案，在配以案例、习题等内容，以取得较好的教学效果。</p> <p>5. 网络教学：利用多媒体一体化教室、校园网等资源优势，构建本课程的教学网站，通过网络提供丰富的教学资源。包括教学大纲、教学实施计划、电子教案、PPT 课件、习题及答案、试卷、实习计划、案例、论文等。学生可以利用课余时间自主学习，开阔视野。</p> <p>主要分模块采用过程考核及期末考核等考核方式。</p> <p>6. 形成性考核主要考察学生平时作业、课堂表现、考勤情况、自主学习等方面，占总评成绩的 40%；</p> <p>7. 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>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	面进行企业文化分析，会初步设计企业文化建设的流程。		
航空运输地理	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的职业道德和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解航空运输时间的计算方法；熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码；了解全球较出名的飞机制造商的情况，常见的飞机机型和座位分布；了解影响飞机航行的天气有哪些，对飞机航行的影响和伤害；熟悉理论时的制定和地方时的推算；了解中国航空区划以及国际航空区域划分。</p> <p>3. 能力目标：具备协助旅客处理在运输过程中发生特殊情况的能力；具备通过某一城市、地区或者国家进行航空运输布局分析的能力；能利用计算机与地图工具进行航线查询；融会各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要的时间。</p>	<p>1. 大气环境的介绍、飞机制造厂商的介绍，飞机机型的介绍；</p> <p>2. 飞行小时的计算，影响航空运输布局的因素；</p> <p>3. 中国航空区划以及国际航空区域划分详情；</p> <p>4. 影响飞机航行的天气，对飞机航行的影响和危害；</p> <p>5. 了解飞机航线方向的确定方法。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>3. 考虑航线查询过程的多样性和复杂性，可在课程中安排时间通过现场参观地球仪，获取对航线图像的整体认知；</p> <p>4. 通过具体学习过程中对城市、地区、国家代码的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识技能；</p> <p>5. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；</p> <p>6. 将学生分组，每组4-8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；</p> <p>7. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>8. 采取平时考核+期末成绩考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
民航概论	<p>1. 素质目标：具有诚信、敬业、环保和法律意识；具有人际沟通能力和团队协作意识；具有工作责任心和职业道德；具有良好的学习态度和习惯。</p> <p>2. 知识目标：了解民航运输的基本特征和规律；了解民航客货运业务和货邮运输业务相关知识；了解航空运输生产组织的运营与管理特色；熟悉航空运输业的基本特点；了解民用航空基本概念；熟悉航空公司的基本构成及各部门基本职能；了解中国航空运输业的发展趋势。</p> <p>3. 能力目标：具备根据货物类型选择合适运输路线的能力；具备完成国际航运中联运与结算操作的能力；具备配合完成空中交通管制实施的能力；能对中国航空运输业的发展趋势作出自己的预测。</p>	<p>1. 民用航空运输的概念、种类与特点；</p> <p>2. 世界以及中国民用航空发展简史，民航运输组织系统与主要运输指标；</p> <p>3. 民用航空的飞行基础，飞机的飞行原理及飞行过程；</p> <p>4. 民用航空构成要素，民航旅客及货邮基础；</p> <p>5. 世界民航运输业以及中国的发展趋势。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 将学生分组，每组4-8人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围。</p> <p>3. 在教学过程中，采用案例分析和归纳法，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；</p> <p>4. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、书籍推荐、名人讲师推荐等多元化教学手段，丰富、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>5. 每节课结束都需要通过作业或课堂任务的方式获取学生学习情况的反馈，再根据反馈情况调节课程进度和讲解方式，争取达到课上消化，课后提升的效果；</p> <p>6. 采取平时考核+期末成绩考核分别占40%和60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
电子商务概论	<p>1. 素质目标：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；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、自主学习能力和创新能力。</p> <p>2. 知识目标：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；掌握店铺定位方法，能够制定经营策略；掌握直通车、钻石展位、淘宝客、搜索优化等推广方法；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> <p>3. 能力目标：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；培养学生商业经营运作能力；培养学生总结与应用实践经验的能力；具备获取新知识和技能的能力。</p>	<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>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 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充分展现，以利课程后续不断优化</p> <p>3. 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的能力；</p> <p>4. 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> <p>5. 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>6. 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> <p>7. 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>8. 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、主观努力程度以及主动参与度；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>9. 课程结束应取得网店运营 1+X 中级证书。</p>
航空安全管理	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、严谨的工作态度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解航空安全教育的目的及意义；熟悉航空安全教育的基本要求；熟悉航空安全培训计划的制定与实施；掌握航空安全现状与安全管理情况；掌握航空安全面临的具体问题。</p> <p>3. 能力目标：能熟知国际主要民航组织；能够分析民航安全管理水平；具备分析民航安全管理体系的能力；具备分析航空安全因素的能力；具备分析</p>	<p>1. 了解国际主要民航组织；</p> <p>2. 掌握航空安全管理水平及体系；</p> <p>3. 了解影响航空安全的多种因素；</p> <p>4. 掌握航空安全体系要素及其组成；</p> <p>5. 了解航空安全管理办法。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；考虑国内国际值机员的多样性和复杂性，可在课程中安排时间操作与练习，熟练相关指令内容；通过具体学习过程中对指令的记忆和应用，从而掌握课程所涉及的知识技能。</p> <p>4. 采取平时考核+期末成绩考核分</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	航空安全体系要素及其组成的能力；具备制定航空安全管理方法。		别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。
旅游营销	<p>1. 素质目标：学会识别游客的需要，理解游客的抱怨并正确处理游客的要求。具有爱岗敬业、吃苦耐劳、科学严谨的工作作风；具备诚信待人、与人合作的团队协作精神；具备工作的主动性</p> <p>2. 知识目标：了解旅游市场营销的性质、特点及发展趋势；与营销服务相关的基础理论知识。</p> <p>3. 能力目标：具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力；具备服务类产品营销能力；具备市场调研与分析能力；</p>	<p>1. 旅游市场营销的基本概念与理论；</p> <p>2. 旅游市场细分与营销策略选择；</p> <p>3. 旅游市场营销战略与实施、营销环境分析、市场调查研究与预测；</p> <p>4. 旅游产品策略；</p> <p>8. 旅游产品销售渠道；</p> <p>9. 旅游促销策略；</p> <p>10. 旅游市场营销管理以及旅游景区、饭店和旅行社的有关营销问题。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 强调理论联系实际，注重提高学生的实践能力和解决问题能力。注重夯实学生的基础理论知识，为学生走上营销管理的实际岗位打牢扎实的基础；</p> <p>3. 在教学中坚持以学生为主体，主要采用讨论式教学、案例式教学、社会调查、参加社会实践等；</p> <p>4. 主要采用分模块过程考核、作品评价、学生自评、学生互评、教师评价、笔试、答辩等考核方式。</p>

(2) 专业核心课程

专业核心课程，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
机场运营管理	<p>素质目标：培养严谨的学习态度，良好的学习习惯；养成诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有良好的心理承受能力，能应对紧急情况；具有一定的团队协作能力，能组织和协调团队成员完成工作任务；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解机场的所有权形式、机场民营化，掌握机场的经营管理模式；熟悉机场服务质量产生的背景、服务水平协议，掌握服务质量的测度，理解航班的延误程度，掌握机场的质量管理；熟悉机场特许经营的概念、机场特许经营的分类、机场特许经营的发展，理解我国机场实施特许经营的益处并掌握机场特许经营的实施模式；熟悉机场的环境保护相关法规，掌握机场的公共关系；掌握机场航空业务的竞争性分析、机场非航空业务的竞争性分析；掌握机场产品的定义及其基本特征，机场营销及其特征，机场营销的对象与内容，机场的营销策略。</p>	<p>1. 第一部分为机场基础知识篇，主要介绍民用航空系统、机场系统；</p> <p>2. 第二部分为机场运营篇，主要介绍机场容量管理、机场航站区的运营、机场货运经营、机场安检与联检、出入机场地面交通系统、机场的成本与收入、机场融资；</p> <p>3. 第三部分为机场管理篇，主要介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营、机场环境保护与机场公共关系。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教学方法：课程以项目为导向，通过基础知识结合项目案例学习法，达到讲解实操一体化，提升学生动手能力；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. 教学手段：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；每节课结束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；本门课涉及到机场运行服务与管理保障的实操演练，目的在于提升学生实际的工作能力，机场运行服务与管理生产相关章节课程结束后，会以小组的形式让学生们展开合作，分工完成一项具体的机场生产运行保障工作。</p> <p>4. 采取平时考核+期末成绩考核+项目考核分别占 40%+40%+20%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
	<p>3. 能力目标：能分辨各大机场的所有权形式；能掌握机场服务质量的测度，提升机场服务质量；能了解机场特许经营的分类及应用的范围，能为机场带来更大的经济效益；能够分析机场与周边环境及社会的和谐发展情况；能够分析机场航空业务与非航空业务的竞争；融会贯通机场的市场相关知识，制定适合机场的营销策略。</p>		
民航货物运输	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、严谨的工作态度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解 IATA 国际货运业务的各种基本规则；熟悉 IATA 国际货运转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、货运单的填写、特种货物运输、货物不正常运输的处理、以及相关货运资料的查阅和使用等；掌握国际航空货物运输中各类电报的含义；掌握货物运输航班不正常处理。</p> <p>3. 能力目标：能熟练应用国际货物运输相关规则；能够按照流程区分航空货物运输业务，按要求展开货运各环节；能够直接从事国际航空货物运费计算、国际货运单填写等工作；具备操作货物仓储、运送、装卸以及特种货物运输、货物不正常运输与赔偿等工作；具备查验集装货物运输及国际货物进、出境联检手续的能力。</p>	<p>1. 国际航空货物运输基础知识</p> <p>2. 掌握国际货物收运的程序及相关规定</p> <p>3. 国际航空货物运输费用的种类及计算</p> <p>4. 讲解并练习国际航空货运单的使用</p> <p>5. 国际航空货物运输流程及仓储、运送、装卸等知识，特种货物、包机包舱、邮件运输规则</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的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与技能。</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 60%和 40%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
民航危险品运输	<p>1. 素质目标：培养严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、严谨的工作态度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：掌握危险品的分类；掌握危险品的识别；掌握危险品的包装的一般要求及检查；掌握危险品标记与标贴；掌握危险品运输文件知识；掌握危险品收运规定；掌握危险品放射性物质及危险品运输限</p>	<p>1. 了解危险品的种类、性质</p> <p>2. 掌握危险品的编号及使用方法</p> <p>3. 掌握危险品包装可以保护、防止灾害性事故的重要措施，是保证安全储运的基础</p> <p>4. 危险品收运方法</p> <p>5. 危险品运输限制</p> <p>6. 危险品事故的紧急处理</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的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</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	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。		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%权重比的形式进行课程考核与评价。
民航机场旅客运输实务	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；具有良好的工作责任心和职业道德。 2. 知识目标：了解机场值机员的工作职责；了解机场服务流程；熟悉机场基础设计及操作规范；掌握航班不正常服务处理程序；掌握特殊旅客服务规范；掌握旅客票务签转程序； 3. 能力目标：能够操作离港系统指令，熟悉值机服务流程；能够熟练区分高端旅客、特殊旅客；能熟练掌握中转服务产品；能够处理航班不正常服务；能够按照规定区分旅客行李；具备良好的分析问题、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，全程贯穿立德树人。 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、生动的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%权重比的形式进行课程考核与评价。
机场BSP订座业务实训	1. 素质目标：培养严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有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；掌握国内航班座位可利用情况详情和其他指令；掌握国内旅客订座四大项的具体指令内容；掌握国内 pnr 的建立指令和其他服务情况指令；掌握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；掌握显示运价附加规则的详情和名词解释指令；掌握国际公布运价以及其他信息查询指令。	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，全程贯穿立德树人。 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；考虑国内国际订座过程的多样性和复杂性，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%权重比的形式进行课程考核与评价。

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	3. 能力目标：具备能够帮助旅客处理在运输过程中发生任何情况的能力；具备能够使用 eterm 系统进行简单的生活实用指令操作的能力；具备能够查询到国内航班座位可利用具体情况的能力；具备根据客户需求预定国内订座记录 pnr 的能力；具备能够查询国际航班信息的能力；具备能够根据客户需求预定国际完整订座记录的能力。		
民航值机行李运输实务	<p>1. 素质目标：培养严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、严谨的工作态度；具有安全及服务意识；具有人际沟通能力，诚实，守信的良好品质；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：了解民航值机的概况；掌握民航值机与行李运输的基础知识；掌握旅客值机及行李运输流程；掌握重要旅客分类知识；掌握航班不正常处理的办法。</p> <p>3. 能力目标：具备操作离港系统指令，熟悉值机服务流程；具备熟练区分高端旅客、特殊旅客的能力；具备区分中转服务产品的能力；具备处理航班不正常能力；具备按照规定为旅客办理行李托运的能力；具有良好的分析问题、解决问题的能力，具有沟通、协作和自我学习的能力。</p>	<p>1. 民航行业标准解析</p> <p>2. 乘机登记业务</p> <p>3. 旅客服务业务</p> <p>4. 行李服务业务</p> <p>5. 职业技能综合训练</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定值机员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用。</p> <p>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、工具辅助等立体化教学手段，清晰、生动的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。</p> <p>4. 采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

(3) 集中实训课程

集中实训课程，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
专业认识	<p>1. 素质目标：具有综合运用知识，增强职业适应性；具有发现问题并进行系统地分析问题、解决问题的素质；具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的素质；具有有计划地组织完成工作任务的素质；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解世界以及中</p>	<p>1. 民用航空的定义及分类，发展与历史；</p> <p>2. 机场值机服务的内容和要求；</p> <p>3. 旅客运输不正常时的服务；</p> <p>4. 行李的定义及其分类，特殊行李的辨认；</p> <p>5. 逾重行李费及声明价值行李费的计算。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”一体化方式，即边教、边学、边做；将学生分组，每组 4-8 人，鼓励学生采用小组合作方式开展学习任务，每组设置小组长，由小组长督促学生学习，提升班级学习氛围；利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>民用航空运输的发展历史和不同阶段的特点；了解民用航空在航空运输中的地位和作用；熟悉办理乘机手续的工作程序和头等舱、要客的服务程序；掌握八种特殊旅客的特点及服务要求；掌握行李运输的重要性并理解行李的定义；掌握常见行李的分类及特殊行李的运输规定；掌握免费行李额的相关规定及逾重行李、声明价值行李费用的计算方法。</p> <p>3. 能力目标：具备在空港为旅客提供服务的能力；具备在航班不正常时为旅客做出合理安排的能力；具备为特殊旅客进行服务的能力；具备准确判断旅客的行李是否符合相关运输规定；具备为旅客办理行李托运的能力；具备为旅客计算行李费用的能力。</p>		<p>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>3. 可采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、线上资源等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；考虑课程中的多样性和复杂性，可在课程中安排学生进行旅客与服务人员的角色扮演，通过切身的体会加深对工作任务的认知；在具体的项目操作中完成学习，更好地将所学应用于实际。</p> <p>4. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
综合技能实训	<p>1. 素质目标：具有诚实、守信的良好品质，团队协作精神及良好的交流能力；能分析工作中出现的问题，并提出新的解决方案；具有信息安全意识；具有良好的服务意识；具有较强的适应能力，能快速进入工作角色；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解班期时刻表的信息构成；熟悉常见航空港三字代码与航空公司二字代码；了解全球有名的飞机制造商情况以及常见的飞机机型和座位分布；熟悉订座系统的常用指令；熟练生成订座记录的指令；熟悉国内国际客票退票改签规则和计算方法；熟悉国内国际客票票价计算方法。</p> <p>3. 能力目标：具备利用计算机与地图工具进行航线查询的能力；具备计算国内国际票价及税款的能力；能熟练操作订座系统完成订座；能利用各种手册和资料，正确计算旅客航程所需要时间；能熟练运用每一个国内国际城市的二字代码和三字代码。</p>	<p>1. 班期时刻表的介绍；</p> <p>2. 订座常用辅助指令和代码；</p> <p>3. 国内国际订座记录生成指令；</p> <p>4. 国内国际客票退票改签计算；</p> <p>5. 国内国际客票票价计算。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”一体化方式，即边教、边学、边做；</p> <p>3. 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>4. 利用现代教育技术手段，同中国航协国内销售代理岗位以及中国民航职业技能鉴定售票员岗位要求相结合，充分发挥案例教学的作用；</p> <p>5. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、拓展资料、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>6. 在课程中安排更多实训时间，操作黑屏订座系统，获取对订座系统指令的整体认知；</p> <p>7. 通过每天课前抽查默写城市、地区、国家的代码，来进一步熟悉每一个国内国际城市的二字代码和三字代码；</p> <p>8. 理实一体课程以过程和作品考核为主，占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。</p>
跟岗实习	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度；具有安全、质量、效率和环保意识；具有人际沟通能力与团队协作意识；具有良</p>	<p>1. 了解企业机构及岗位任务介绍；</p> <p>2. 在老员工带领下开展企业工作任务实训。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 以学生为本，采用“学徒制”教学，注重培养学生的知识应用能力；</p> <p>3. 加强校企之间的联系，不断回馈学生在企业的表现与知识需求；</p>

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
	<p>好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标:企业的组织架构情况;企业各部门的职责;企业各部门之间相互依存和相互制约的关系;企业各部门的主要人员配备情况;了解民航业的发展现状及趋势;了解企业工作任务流程。</p> <p>3. 能力目标:具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想(意识)、职业行为习惯的能力;能参与企业实际工作任务,胜任真实的职业岗位;能理论联系实际,将学习技能转化成职业技能;融会工作经验,为正式上岗就业打好基础。</p>		<p>4. 加强教学资源库建设,利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学,不断增强教学的实效性与针对性;</p> <p>5. 重视过程考核,在过程考核中肯定学生能力,激发学生学习兴趣,促使学生反思改进,评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面;</p> <p>6. 采取过程考核+企业考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
顶岗实习	<p>1. 素质目标:具有严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度;具有安全、质量、效率和环保意识;具有人际沟通能力与团队协作意识;具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标:企业的组织架构情况;企业各部门的职责;企业各部门之间相互依存和相互制约的关系;企业各部门的主要人员配备情况;了解民航业的发展现状及趋势;了解企业工作任务流程。</p> <p>3. 能力目标:具备运用所学知识促成良好的职业素养、职业道德并形成职业思想(意识)、职业行为习惯的能力;能参与企业实际工作任务,胜任真实的职业岗位;能理论联系实际,将学习技能转化成职业技能;融会工作经验,为正式上岗就业打好基础。</p>	<p>1. 企业机构及岗位任务介绍;</p> <p>2. 企业工作任务实训。</p>	<p>1. 融入课程思政,全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 以学生为本,采用“学徒制”教学,注重培养学生的知识应用能力;</p> <p>3. 加强校企之间的联系,不断回馈学生在企业的表现与知识需求;</p> <p>4. 加强教学资源库建设,利用学习通云平台、微知库等教学平台开展信息化教学,不断增强教学的实效性与针对性;</p> <p>5. 重视过程考核,在过程考核中肯定学生能力,激发学生学习兴趣,促使学生反思改进,评价方法可采用学生自评、企业教师点评等各个方面;</p> <p>6. 采取过程考核+企业考核各占50%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
毕业设计答辩	<p>1. 素质目标:具有严谨的学习态度,良好的学习习惯;具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度;具有安全、质量、效率和环保意识;具有人际沟通能力与团队协作意识;具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标:学会综合运用多门课程的理论知识和技能;学会调查研究、资料收集的途径方法;学会资料整理、文档撰写的方法;学会独立分析和解决问题。</p> <p>3. 能力目标:具备理论联系实际,综合运用多门课程的理论</p>	<p>1. 毕业设计选题;</p> <p>2. 毕业设计;</p> <p>3. 文档撰写;</p> <p>4. 毕业答辩。</p>	<p>1. 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;</p> <p>2. 以学生为主体,教师为辅导的方式进行;</p> <p>3. 通过网络远程、面对面指导等方式,充分利用信息化教学手段开展教学;</p> <p>4. 充分利用信息化教学资源,引导学生课外自学,介绍课程网站、专业网站等方式为学生自主学习提供方便;</p> <p>5. 采取毕业设计成果 60%+毕业设计答辩 40%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
	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。		

(4) 专业选修课程

专业选修课程，各课程的内容与要求见表 10。

表 10 专业选修课程内容与要求

课程名称	课程目标	教学内容	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. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 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。案例中既有著名谈判案例，也有日常生活中常见的案例。</p> <p>3. 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；实训采取学生组建团队，以任务单的方式接收指令，学生团队在演练资讯、计划、决策、实施、检查和评估的过程中完成任务。</p> <p>4. 考核评价：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，主要采用分模块过程考核、</p>

课程名称	课程目标	教学内容	教学要求
			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；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、主观努力程度以及主动参与度；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。
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. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教学方法：在教学过程中，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>3. 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，并及时更新。</p> <p>4. 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>
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. 世界工业生产布局和贸易</p> <p>8. 世界农业生产布局和贸易</p> <p>9. 国际贸易运输地理</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教学方法：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、校外专家的辅助教学等。</p> <p>3. 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>4. 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</p>	<p>模块一：创新思维的认识</p> <p>模块二：创新技法</p> <p>模块三：认识创业</p> <p>模块四：创业素质的提升</p> <p>模块五：创业机会的识别</p> <p>模块六：全面认识“互联网+”</p> <p>模块七：如何设计商业</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 融入课程思政相关内容。</p> <p>3. 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</p>

课程名称	课程目标	教学内容	教学要求
	<p>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>现问题和解决实际问题的创业能力；</p> <p>4. 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>5. 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. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 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>3. 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>4. 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>5. 采取形成性考核+终结性考核分别占 70%和 30%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>
民航呼叫中心业务	<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：能快速有效地调节自己的个人情绪；能较熟练地运用沟通技巧与旅客沟通；能快速分析旅客的需求；能合理调用资源为旅客提供舒心的服务；能运用沟通技巧维护自己基本权益不受侵害。</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工作流程；</p> <p>3. 呼叫中心各岗位职责和岗位重要性；</p> <p>4. 呼叫中心开头语及问候语，标准服务用语；</p> <p>5. 客户服务礼仪的 3T 原则及应用；</p> <p>6. 呼叫中心电话销售技巧及旅客类型分析；</p> <p>7. 不同类型旅客相同的服务政策。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 采用任务驱动式教学，实行“教、学、做”合一方式，即边教、边学、边做；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>3. 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；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>4. 采取平时考核+期末成绩考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。</p>

课程名称	课程目标	教学内容	教学要求
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. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 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，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>3. 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>4. 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>
商务数据分析与应用	<p>1. 素质目标：具有良好人际沟通能力与团队协作意识；具有敏锐观察力；具有严密逻辑推理能力；具有严谨、科学的工作态度；具有良好的工作责任心和职业道德。</p> <p>2. 知识目标：掌握电子商务数据采集与处理方案制定方法；掌握电子商务数据采集的方法；掌握电子商务数据分析目标；了解电子商务数据指标类型；了解电子商务数据获取渠道；掌握电子商务数据处理方法；掌握电子商务数据分析报告的撰写内容。</p> <p>3. 能力目标：具备电子商务市场数据分析能力；具备电子商务运营数据分析能力；具备电子商务产品数据分析能力；具备识别不同电子商务情景下的数据分析目标的能力；具备开展电子商务数据监控、分析并及时发现数据异常的能力；具备提出优化建议并完成数据分析报告撰写的能力。</p>	<p>1. 基础数据采集、描述分析；</p> <p>2. 数据监控与报表制作、图表制作；</p> <p>3. 数据采集与处理方案制定；</p> <p>4. 市场数据分析；</p> <p>5. 运营数据分析；</p> <p>6. 产品数据分析；</p> <p>7. 数据监控与报告撰写。</p>	<p>1. 融入课程思政，全程贯穿立德树人。</p> <p>2. 教学方法：及时反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；</p> <p>3. 教学手段：可采用的教学手段主</p>

课程名称	课程目标	教学内容	教学要求
			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和技能。 4. 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数据分析能力。课程结束时应取得中级证书。

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 11。

表 11 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		
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	64	56	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	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							11	202	178	24						
	身心修养课程	B	217001	军事技能	必修	考查	2	112		112	2w							按 36 课时计算
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	1	18	18				1	(2×10)				创业体验 20H	

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		
		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	2	30	30		2							
		C	214001	体育与健康教育	必修	考查	6.5	114		114	2	2	2	1				
		A	316002	大学美育	必修	考查	1	(12)	(12)					(2×6)			讲座	
		小计					14.5	274	48	226								
科技人文课程		A	112001	经济数学	必修	考查	3	51	51			3						
		A	112002	实用英语	必修	考试	7.5	128	128		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	34	8	26		2						
		A	312001	普通话	必修	测试	2	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	312	263	49								
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	34	34			2					选修2学分	
		A	112011	中国传统文化	任选	考查	2	34	34			2					选修2学分	
		A	112006	信息素养	任选	考查	2	34	34			2					选修2学分	
		A	112007	绿色环保	任选	考查	2	34	34			2					选修2学分	
		A	112020	湖湘文化	任选	考查	2	30	30		2						选修2学分	
		A	104006	商务礼仪	任选	考查	2	30	30		2						选修2学分	
		小计					6.5	98	98	0								
公共基础课合计							53	886	587	299								
专业(技能)课程	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	2	30	30	0	2							
		B	104102	民航概论	必修	考查	2	36	30	6			2					
		B	104601	电子商务概论	必修	考试	4	72	50	22			4					
		B	104108	航空安全管理	必修	考查	2.5	42	30	12				3				
		B	104308	旅游营销	必修	考试	3.5	56	20	36				4				
			小计					17.5	296	200	96							
	专业核心课程	B	104201	机场运营管理	必修	考试	4	68	66	2		4						
	B	104204	民航货物运输	必修	考试	4	68	50	18		4							

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		
		B	104202	民航危险品货物运输	必修	考试	2	36	26	10			2					
		B	104203	民航机场旅客运输实务	必修	考试	4	72	26	46			4					
		B	104205	机场 BSP 订座业务实训	必修	考试	3.5	56	20	36				4				
		B	104206	民航值机与行李运输实务	必修	考试	3.5	56	20	36				4				
		小计					21	356	208	148								
	集中实训课程	C	219001	专业认识	必修	考查	2	48		48			2w					
		C	204201	综合技能实训	必修	考查	5	120		120				5w				
		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		第五学期假期进行
		C	219004	毕业设计答辩	必修	考查	5	(120)		(120)						(5w)		顶岗实习中进行
			小计					46	840	0	840							
	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				
		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				
		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			
		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			
		小计					18	396	82	314								
	专业（技能）课程合计						102.5	1888	490	1398								
	总计						155.5	2774	1077	1697								
	周课时数										23	25	23	20	0	0		
	实习实训周数										4	2	1	5	20	20		
	考试周数										1	1	1	1	0	0		
	考试门数										4	4	4	4	0	0		
	公共基础课时占总课时比例:										31.94%							
	选修课时占总课时比例:										17.81%							
	实践课时占总课时比例:										61.18%							

课程类别	课程模块	课程类型	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时分配			周课时数或周数						备注
								总学时	理论	实践	一	二	三	四	五	六	
											20	20	20	20	20	20	
																	总教学周数
																	理论教学周

注：

- 1) 课程类型中，A—理论课，B—理实一体课，C—实践课，A、B类课程每18课时1学分；
- 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) “军事理论”课集中安排一周的时间进行实施。
- 4) “（ ）”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；
- 5) 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；
- 6) “（ 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；
- 7) 顶岗实习共26周（其中第5学期假期6周、第6学期20周），其中毕业设计答辩在顶岗实习中进行；
- 8) 专周每周计1学分，课时每18课时折算为1学分。

（二）学时学分比例

总课时数为2774，理论学时数为1077，实践学时数为1697；总学分为155.5。

表12 学时、学分分配及比例表

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	202	178	24	7.28%	11	7.07%
	身心修养课程	7	274	48	226	9.88%	14.5	9.32%
	科技人文课程	9	312	263	49	11.25%	21	13.50%
	公共选修课程	7	98	98	0	3.53%	6.5	4.18%
专业(技能)课程	专业基础课程	6	296	200	96	10.67%	17.5	11.25%
	专业核心课程	6	356	208	148	12.83%	21	13.50%
	集中实训课程	5	840	0	840	30.28%	46	29.58%
	专业选修课程	8	396	82	314	14.28%	18	11.58%
总学时数为		2774						
(1) 理论教学为		1077	学时	占总学时的		38.82%	;	
(2) 实践教学为		1697	学时	占总学时的		61.18%	;	
(3) 公共基础课为		886	学时	占总学时的		31.94%	;	
(4) 选修课程为		494	学时	占总学时的		17.81%	。	

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 团队结构

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

表 13 师资队伍结构和比例要求

队伍结构		比例 (%)
职称结构	教授	8%
	副教授	40%
	讲师	28%
	助理讲师	24%
年龄结构	35岁以下	53%
	36-45岁	20%
	46-60岁	27%
学历结构	硕士及以上	47%
	本科	53%

2. 专任教师

具有高校教师资格证；具有高尚的师德，爱岗敬业；具有交通运输工程、机场运行服务与管理等相关专业本科及以上学历，扎实的机场运行服务与管理相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能

力，能够开展课程教学改革和科学研究；每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能主动联系行业企业和用人单位，了解行业企业和用人单位对机场运行服务与管理专业人才的实际需求。

3. 专业带头人

具备副高及以上职称；能够较好地把握国内外民航运输、机场运行服务与管理专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求；在民航机场运行服务与管理保障专业领域内学识、技能、科研等方面有一定的影响力；教学设计、专业研究能力强，能组织协调其他专业教师吸收、消化和推广专业课程建设，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有 3 年以上相关岗位工作经历，具有扎实的民航机场专业知识和丰富的企业一线实践经验；具有中级以上专业技术职务或在省级以上职业技能竞赛中获得奖励；具有较强的教学组织能力，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生学业发展规划等教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

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. 校内实训室（基地）基本要求，具体校内实验实训室基本条件见表 14。

表 14 校内实验实训基本条件

序号	实训室名称	主要实训项目	基本配置要求	所支撑课程
1	民航客票销售实训室	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	51台计算机及配套软硬件、网络教学环境、ETERM 软件	航空运输地理、民航国内国际客票销售实训，民航呼叫中心业务
2	机场BSP订座业务实训室	承担机场BSP订座业务实训、民航机场旅客运输	51台计算机及配套软硬件、全球销售GDS系统、BSP系统	机场BSP订座业务实训、民航机场旅客运输实务
3	民航电子商务中心实训室	承担民航电子商务、航空电商平台模拟系统OTA实训等课程	51台计算机及配套软硬件、民航OTA运行软件	航空电商平台模拟系统
4	计算机网络技术实训室	网络实训	51台计算机	电子商务概论、旅游营销
5	计算机基础实验室	计算机基础实验实训	246台计算机	计算机应用基础
6	B737飞机实训室	承担机场运营管理和民航概论实训部分	波音737-200、客梯车、电源车	机场运营管理、民航概论等课程

3. 校外实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地，能提供开展机场运行服务与管理指挥、机场地面服务调度与保障、民航票务、值机、安检、货物运输、和现场急救等实习活动。实习设施设备齐全，配备相应数量的指导老师对学生实习进行指导和管理，有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

本专业校外实习基地配置与要求见表 15。

表 15 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、学生顶岗实习、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、学生顶岗实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
3	招商国旅公司实习基地	招商国旅有限公司	专业认识实习、学生顶岗实习、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、学生顶岗实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。
5	广州纵横天地集团等实习基地。	广州纵横天地集团有限公司	专业认识实习、学生顶岗实习、就业、教师顶岗实践、产学合作。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的学生实习基地，满足学生 6 个月在企业生产一线上岗工作的要求。能提供民航客运销售代理、民航售票员、民航客运员、民航货运员、民航货物销售代理、危险品操作员等相关实习岗位，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 信息化教学条件

具有可使用的数字化教学资源库、文献资料等信息化条件。本专业利用学习通、腾讯课堂数字化教学资源库、民航资源网文献资料等网络信息化条件。鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

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、图书及数字资源等。

1. 教材选用基本要求

优先选用高职教育国家规划教材、省级规划教材，禁止不合格的教材进入课堂。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。

2. 图书、文献配备基本要求

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

3. 数字资源配备基本要求

应建设和配置与机场运行服务与管理专业相关的旅客服务、机场飞行区车辆保障音视频素材；机场运营管理的教学课件；机场应急救援、消防安全演练案例库；客票销售、行李运输、货物运输的虚拟仿真软件；机场运行服务与管理法律法规相关的数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（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，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。

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

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) 学校和二级学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才

培养规格。

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

3) 学校和二级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155.5 学分。

2. 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

3. 原则上取得一个或以上与本专业相关的（民航旅客地面服务证书、民航安全检查员资格证书、民用航空运输销售代理岗位资格证书、危险品运输资质证）职业资格证书或技能等级证书。

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	
<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	机场运行服务与管理专业
专业代码	500408
二级学院 意见	<p>该专业调研充分,定位准确,课程设置结合了行业专家的建议,进度安排合理,同意实施。</p> <p>签字: 姬祖华 (公章) 航空管理学院 2021年 7月 16日</p>
教务处 意见	<p>该方案制订科学规范,培养目标明确,符合《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》文件精神,同意实施。</p> <p>签字: 李沁 (公章) 教务处 2021年 7月 18日</p>
学术委员会 意见	<p>同意实施,建议进一步优化教学团队,健全校企合作机制,改革培养模式,提高培养质量。</p> <p>签字: 刘道忠 (公章) 2021年 7月 26日</p>
学校党委 意见	<p>同意</p> <p>签字: 张世光 (公章) 2021年 7月 29日</p>
备注	

张家界航空工业职业技术学院
机场运行服务与管理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7月15日</p>					