

关于参与教学标准研制工作的证明

兹证明：

《国家高等职业教育专科民航运输服务专业教学标准》研制团队有孙虎、贾晓慧、周卓丹、魏亚波、刘宗芹等 5 人。

团队成员自2021年接受研制任务，在教务处与二级学院的指导下，完成民航运输服务专业高职专科《研制说明》《调研报告》

《专业教学标准》《专业简介》等四份标准文件及民航运输服务与管理专业高职本科《专业简介》的研制工作，并于2022年1月经教育部专家验收通过。

二级学院负责人签字（盖章）：



教务处负责人签字（盖章）：



《职业教育专业教学标准》体例框架及编写要求
(试行)

高等职业教育专科

民航运输服务专业教学标准

广州
2021 年

目 录

1	概述	1
2	适用专业	1
3	培养目标	1
4	入学基本要求	1
5	基本修业年限	2
6	职业面向	2
7	培养规格	2
8	课程设置及学时安排	4
8.1	课程设置	4
8.2	学时安排	7
9	师资队伍	7
9.1	队伍结构	7
9.2	专业带头人	8
9.3	专任教师	8
9.4	兼职教师	8
10	教学条件	8
10.1	教学设施	8
10.2	教学资源	10
11	质量保障和毕业要求	11
11.1	质量保障	11
11.2	毕业要求	12

高等职业教育专科民航运输服务专业教学标准

（试行）

1 概述

为适应航空运输产业优化升级需要，对接航空运输产业数字化、网络化、智能化发展新趋势，对接新产业、新业态、新模式下民航客运员、民航货运员及民航销售代理等岗位（群）的新要求，不断满足航空运输产业高质量发展对高素质技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

本标准是全国高等职业教育专科民航运输服务专业教学的基本标准，学校应结合区域实际和自身办学定位，依据本标准制定本校民航运输服务专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

2 适用专业

民航运输服务（500401）

3 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，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、职业道德和创新意识，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，掌握民航旅客、货物运输及航空运输产品销售知识，具备旅客地面服务、货物运输服务及代理销售能力，面向航空运输行业的航空运输服务职业群，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素质技术技能人才。

4 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

5 基本修业年限

三年

6 职业面向

所属专业大类（代码）A	交通运输大类 (50)
所属专业类（代码）B	航空运输类 (5004)
对应行业（代码）C	航空运输业（56）
主要职业类别（代码）D	航空运输服务人员（4-02-04）
主要岗位（群）或技术领域举例 E	民航客运员；民航货运员；运输代理服务员。
职业类证书举例 F	民航旅客地面服务职业技能等级证书（1+X 证书中级）； 民航货物运输职业技能等级证书（1+X 证书中级）； 航空运输销售代理国内/国际客运上岗证； 航空运输销售代理国内/国际货运上岗证。

7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求。

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）能够熟练掌握与本专业从事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，了解相关产业文化，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；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的大学英语、英语口语、经济应用数学、职业生涯与发展规划等文化基础知识，具有良

好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”当代民航精神，紧跟行业智能化发展新趋势；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，能够运用专业英语处理民航国际客货运输业务；

（5）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、民航商务英语、民航货运英语、航空法等方面的专业基础知识；

（6）掌握民航客票销售、值机与行李运输、民航旅客中转服务、航空货物销售实务、航空货物运输服务、航空货物组装及装载操作实务、报关报检实务、飞机载重平衡、民航危险品运输等技术技能，具有民航客货运输业务的服务与保障能力；

（7）掌握民航市场营销调研与预测、民航分销渠道管理、民航客户管理关系管理、民航呼叫中心实务、民航新媒体营销、民航收益管理等技术技能，具有民航客货运输市场营销和客户服务能力；

（8）具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握民航客票销售和旅客运输服务领域数字化技能；

（9）具有探究学习、终身学习能力，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；

（10）掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（11）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

（12）弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳

动人民、珍惜劳动成果、树立劳动观念、积极投身劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育课程列为公共基础必修课程。将党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华优秀传统文化、经济应用数学、大学英语、英语口语、国家安全教育、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育、计算机应用基础等列为必修课程或选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖实训等有关实践性教学环节。学校自主确定课程名称，但应至少包括以下内容。

（1）专业基础课程

一般设置 6~8 门。包括：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、民航客运英语、民航货运英语、航空法等。

（2）专业核心课程

一般设置 6~8 门。包括：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、飞机载重平衡、民航危险品运输等。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
----	--------	----------	-----------

1	民航客票销售	1. 座位查询、预定； 2. 电子客票出票； 3. 电子客票的退票、变改、签转。	本课程主要介绍民航客票销售岗位的工作流程与工作内容，使学生通过理论学习和实训操作，能够具备使用中航信客票销售系统办理国内客票的查询、销售、退票、变更、以及处理航班不正常情况等的基本技能。
2	值机与行李运输	1. 乘机手续办理； 2. 行李托运手续办理； 3. 航班中转手续办理； 4. 普通及特殊旅客服务。	本课程主要介绍民航旅客地面服务岗位群中值机、旅客服务以及行李查询三个岗位的工作流程及工作内容，使学生通过本课程的学习，能够具备乘机手续办理、旅客进出港服务、航班不正常服务及行李运输不正常服务等的基本技能。
3	民航货物运输销售实务	1. 货物合规性查验； 2. 航空货物运输舱位查询； 3. 货物运输规划； 4. 航空货物运输舱位预定； 5. 航空货物运输费用计算； 6. 航空货物运输单证填制	本课程主要介绍民航货物运输销售岗位的工作流程及工作内容，使学生通过本课程的学习，能够具备货物查验、舱位预定、线路规划、运费计算、货运单填开等基本技能。
4	民航货物运输服务	1. 普通货物的收运； 2. 普通货物临时存储和仓储管理； 3. 普通货物组板装箱； 4. 普通货物监装监卸；	本课程主要介绍民航货运服务岗位的工作流程及工作内容，使学生通过本课程的学习，能够具备民航货物收运检查、货物配载、货物装载、目的站

		5. 进港货物分拣与交付; 6. 特种货运的收运、仓储、组板装箱、装载及交付。	货物分拣与交付、处理货物运输不正常等基本技能。
5	飞机载重平衡	1. 航班运量预配; 2. 制作飞机载重平衡图; 3. 制作装舱单; 4. 拍发载重平衡业务电报。	本课程主要介绍配载岗位的工作流程和工作内容,使学生通过本课程的学习,掌握飞机载重量计算、飞机重心的表示方法、常见机型的飞机载重平衡特征等知识,初步具备为 A320、B737 等常见机型配平的技能。
6	民航危险品运输	1. 管控旅客与机组人员携带的危险品; 2. 危险品货物收运检查; 3. 危险品货物存储、装载业务。	本课程主要介绍危险品的分类和识别、包装、标记、标签、运输文件、存储和装载、危险品事故应急处置措施的内容,使学生通过本课程的学习,能够具备危险品航空运输前期包装准备、危险品正确存储装载及危险品事故应急处置等基本技能。

(3) 专业拓展课程

包括:民航市场营销调研与预测、民航分销渠道管理、民航客户管理关系管理、民航呼叫中心实务、民航新媒体营销、民航收益管理、民航旅客中转服务、航空货物组装及装载操作实务、报关报检实务等。

有条件的专业,可结合教学改革实际,探索重构课程体系,如按项目式、模块化教学需要,将专业基础课程内容、专业核心课程内容、专业拓展课程内容和实践性教学环节有机重组为相应课程。

8.1.3 实践性教学环节

主要包括实训、实习、实验、毕业设计、社会实践等。在校内外

进行民航客票销售、民航旅客地面服务、民航货物运输、飞机载重平衡等综合实训。在航空运输行业的航空运输、机场、销售代理企业进行跟岗、顶岗实习。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

8.1.4 相关要求

学校应结合实际，落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入专业课程教学中；将创新创业教育融入专业课程教学和有关实践性教学环节中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

总学时一般为 2600 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，岗位实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的 10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

9 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。

9.1 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业

导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 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。

9.3 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 个月在企业或实训基地实训，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技术技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，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教学任务。应建立专门针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 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、实训室和实训实习基地。

10.1.1 专业教室基本要求

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，互联网接入或无线网络环境，并具有网络安全防护措施。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。

10.1.2 校内外实训、实验场所基本要求

实验、实训场所符合面积、安全、环境等方面的条件要求，实验、实训设施（含虚拟仿真实训场景等）先进，能够满足实验实训教学需求，实验、实训指导教师确定，能够满足开展民航客票销售、民航旅客地面服务、民航货物运输、飞机载重平衡等实验、实训活动的要求，实验、实训管理及实施规章制度齐全。鼓励开发虚拟仿真实训项目，建设虚拟仿真实训基地。

（1）民航客票销售实训室

配备民航计算机订座仿真系统、计算机、卡座、服务器、投影设备、白板、音响设备等设备（设施），用于民航客票销售等的实训教学。

（2）民航旅客地面服务实训室

配备仿真离港系统、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、特殊旅客服务等等的实训教学。

（3）民航货物运输实训室

配备仿真货物收运柜台、计算机、磅秤、卷尺、货运单、收运检查单等设备（设施），用于货物收运等的实训教学；

配备仿真工作台、标准包装、危险品包装、包装工具、货物标记标签、货运单、托运人危险品申报单等设备（设施），用于货物包装、标记标签及文件填制等的实训教学；

配备包装件、集装板、集装箱、网兜、包装膜等设备（设施），用于货物的组板装箱等的实训教学。

（4）飞机载重平衡实训室

配备仿真离港系统、工作台、直尺、铅笔、载重表、平衡图、装机单等设备（设施），用于飞机载重平衡图手工制作等的实训教学。

10.1.3 实习场所基本要求

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。

10.2 教学资源

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

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态。

10.2.2 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》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。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

（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，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集中备课制度，定期召开教学研讨会，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、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。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

鼓励学生毕业时取得职业类证书或资格，或者获得实习企业关于职业技能水平的写实性证明，并通过职业教育学分银行实现多种学习成果的认证、积累和转换。