

民航运输服务专业

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：民航运输服务

(二) 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备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

(一) 主要职业类别

表 1：专业职业面向表

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书 或技能等级证书
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	航空运输服务 人员(4-02-04)	民航客运员	民航旅客地面服务职业技能等级证书(1+X 证书)
				运输代理服务员	1. 航空运输销售代理国内客运上岗证书 2. 航空运输销售代理国内货运上岗证书 3. IATA/UFTAA 证书 4. IATA/FIATA 证书
				民航货运员	民航货物运输职业技能等级证书(1+X 证书)

(二) 主要工作岗位(群)与专业学习领域课程设置关系

表 2：主要工作岗位(群)与专业学习领域课程设置关系表

主要工作岗位 (群)	典型工作任务	主要职业能力	专业核心课程
运输代理服务员	1. 运输产品销售 2. 座位与舱位管理 3. 市场营销	1. 具有一定的学习、计算和市场营销能力,具有较强的语言表达能力、事物观察能力、分析和判断能力; 2. 能进行客票、货运舱位的预定、销售及售后支持工作; 3. 能使用中航信系统进行航班座位、舱位操作工作; 4. 能使用市场营销技术开展营销调研、维护客户关系、推广运输产品。	民航国内客票销售 民航国际客票销售 航空货运销售实务
民航客运员	1. 乘机登记 2. 旅客服务 3. 航班配载 4. 行李服务	1. 具有学习、计算能力,具有事物观察能力、分析和判断能力; 2. 能为旅客办理乘机手续和行李托运; 3. 能为旅客提供登机、接机及中转服务; 4. 能处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况; 5. 能处理行李少收、多收、破损、内物丢失等行李运输不正常情况。6. 能够进行航班预配和结算,完成旅客座位安排、货物货舱吨位分配、绘制飞机载重平衡图和拍发飞机业务电报。	值机与行李运输 民航旅客中转服务 飞机载重平衡
民航货运员	1. 航空货物收运 2. 航空货物存储 3. 航空货物装载 4. 航空货物到达与交付	1. 具有一定的学习、计算能力和表达能力,具有一定的空间感和形体知觉,手指、手臂灵活,动作协调; 2. 能进行普通货物和活动物、鲜活易腐、危险品等特种货物的收运; 3. 能进行各类货物的出港和进港操作; 4. 能对不正常运输的货物进行查询和理赔; 5. 能进行航空货运管理和市场营销工作。	航空货物运输服务 航空货物转载操作 实务 危险品运输

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的教育方针，培养理想信念坚定，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、安全责任意识、职业道德和创新意识，适应智慧民航发展需要，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神，熟悉民航运输系统运行，掌握民航旅客、货物运输及航空运输产品销售等知识和技术技能，面向航空运输行业的航空运输服务职业群，从事民航客货运员、民航货运员和运输代理服务员等领域工作的德技并修的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力三个方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，遵守社会公德，讲良知，具有高度社会责任感和社会参与意识；

（3）拥有敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责的职业信仰，形成规章意识、红线意识、风险意识、举手意识的职业理念，养成良好的工作作风与诚信意识；

（4）具有质量意识、环保意识、信息素养、责任意识、法律意识、精益求精的工匠精神，创新思维，具有高度的安全意识；

（5）具有健康的体魄、积极的心态、良好的人际关系和健全的人格，具有环境适应能力，具有较强的抗挫和抗压能力，能够进行情绪管理，有较强的集体意识和团队合作精神；

（6）具有终身体育思想，具有一定的审美和人文素养，争取形成一两项体育或艺术爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力；

（7）具有忠诚担当的政治品格、严谨科学的专业精神、团结协作的工作作风、敬业奉献的职业操守。

2. 知识

1) 通识知识

（1）掌握马克思主义的基本理论和观点，具有站在正确的立场、应用正确的思想和观点、分析和认识社会形势和问题、抵制错误思想和思潮的能力；

（2）知晓和践行社会主义核心价值观和价值体系、具备基本的人文社科知识、国防知识，具有良好的思想道德品质、社会公德意识、做人基本良知、团队合作意识和个人修养，遵纪守法；

（3）熟悉与职业所在行业相关的法律法规、监管政策、文明生产、环境保护、安全消防等相关知识。

2) 专业知识

- (1) 掌握国内旅客运价计算、国内客票销售、变更、签转及退票的基础知识；
- (2) 掌握国际航班信息知识、旅行信息知识、国际航空旅客运价资料的查阅、国际客票票面信息及国际客票票价规则、国际客票销售、变更、签转及退票的业务知识；
- (3) 掌握航班信息查询、票价查询、旅客订座记录建立、电子客票出票、退票、变更、签转以及打票机控制、Q 信箱处理的基本指令；
- (4) 掌握乘机手续办理、旅客进出港服务、航班不正常服务及行李运输不正常服务的基础知识；
- (5) 掌握货物体积、计费重量、航空运费和其他费用计算、运输文件、标记标签、特种货物运输的基础知识；
- (6) 掌握民航货物收运检查、配载、仓储、装载、分拣、交付以及不正常情况处理的基础知识；
- (7) 掌握危险品的分类及识别、包装、标记、标签、运输文件的填写、存储和装载、危险品事故应急处置措施的基础知识；
- (8) 掌握飞机结构、飞行原理、飞机载重量计算、飞机重心的表示方法以及常见机型的飞机配载平衡特征的基础知识；
- (9) 掌握民航运输国际产品销售、地面国际旅客服务、民航国际货物运输服务英语的基础知识。
- (10) 了解民航客货运输产品开展网络营销的新知识、新技术；
- (11) 掌握民航客货运输市场调研与预测、分销渠道管理、客户关系管理的基础知识；
- (12) 了解民航运价管理、现场企业管理的理论知识。

3. 能力

1) 通用能力

- (1) 具有站在正确的立场、应用正确的思想和观点、分析和认识社会形势和问题、抵制错误思想和思潮的能力；
- (2) 具有良好的思想道德品质、团队合作意识和个人修养，遵纪守法，吃苦耐劳；
- (3) 具有良好的意志毅力，具有健全的心理、健康的身体和较强的心理承受能力及社会适应能力；
- (4) 具有创新创业意识和一定的创新创业能力和管理能力；
- (5) 具有较强的数学计算和计算机应用能力；
- (6) 具有较强的接受新知识、新事物以及自主学习、终身学习的能力；
- (7) 能运用英语进行一般的日常生活工作交流，能阅读较简单的专业领域的文献资料。
- (8) 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。

2) 专业能力

- (1) 能够进行国内客票销售、退票、变更和签转服务；
- (2) 能够进行国际客票销售、退票、变更和签转服务；
- (3) 能够查验旅客的身份证件、识别旅客行李中的违禁品、为旅客办理乘机登记和行李托运手续；
- (4) 能够为各类旅客提供登机、接机及中转服务，处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况；
- (5) 能够处理行李少收、多收、破损、内物丢失等行李运输不正常情况；
- (6) 能够进行普通货物和活动物、鲜活易腐、危险品等特种货物的收运；
- (7) 能够进行普通货物和特种货物的收运检查、配载、仓储、装载、分拣、交付及不正常情况处理；
- (8) 能够进行航班预配和结算，完成旅客座位安排、货物货舱吨位分配、绘制飞机载重平衡图和拍发飞机业务电报。

六、课程设置及要求

(一) 教学参考标准

1. 《高等职业学校民航运输服务专业教学标准》；
2. 中国民航规章《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》（CCAR-271TR-R1）；《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》（CCAR-272TR-R1）；《中国民用航空货物国内运输规则》（CCAR-275TR-R1）；《中国民用航空货物国际运输规则》（CCAR-274）；《中国民用航空危险品运输管理》（CCAR-276）；
3. 国际航协 IATA/UFTAA 国际客运销售代理人基础业务标准，IATA/FIATA 国际货运销售代理人基础业务标准；
4. 民航旅客地面服务职业技能等级标准（中级），民航货物运输职业技能等级标准（中级）；
5. 中国航协国内客运销售代理人、国际客运销售代理人、国内货运销售代理人、国际货运销售代理人等上岗资格证类民航运输业务标准；
6. 民航“客运员”、“售票员”、“货运员”国家职业标准。

(二) 课程设置

主要包括公共基础课、专业课、综合素质能力课和集中性实践课。

1. 公共基础课包括：军事理论课、国家安全教育、思想道德与法治、“四史”教育、马克思主义中国进程与青年学生使命担当、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、思想政治实践课、体育、大学生心理健康教育、职业生涯与发展规划、计算机应用基础、大学英语、英语口语、经济应用数学、大学生创新创业教育、就业与创业指导、中华优秀传统文化、美育、职业素养、生态文明、绿色环保、习近平法治思想等课程。
2. 专业课包括专业基础课、专业核心课和专业拓展课。积极探索民航旅客地面服务职业技能等级标准证书（中级），民航货物运输职业技能等级证书（中级）制度试点，将职业技

能等级标准有关内容及要求融入《值机与行李运输》《航空货运销售实务》《航空货物运输服务》《飞机载重平衡》等课程教学。

(1) 专业基础课包括：航空运输地理、民航旅客服务心理学、民航运输统计与管理、民航市场调研与预测、民航销售服务英语、服务礼仪训练、民航旅客服务英语、航空法、民航概论等。

(2) 专业核心课包括：民航国内客票销售、民航国际客票销售、值机与行李运输、危险品运输、航空货运销售实务、航空货物运输服务、航空货物装载操作实务、飞机载重平衡等。

(3) 专业拓展课包括：报关报检实务、民航呼叫中心实务、民航旅客中转服务、民航分销渠道管理、民航网络销售运营管理、民航企业现场管理、民航客户关系管理等。

3. 专业核心课主要教学内容

(1) 民航国内客票销售

本课程主要介绍国内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) 民航国际客票销售

本课程主要介绍国际客票销售岗位的工作流程与工作内容，使学生通过本课程的学习，能够了解国际客运市场环境，国际航空客票销售服务需要具备的专业知识与素质能力，并且能够将理论知识与实际操作融会贯通，通过学习和实践，具备使用中航信客票销售系统办理国际客票的销售、退票、变更、签转及处理航班不正常情况等的基本技能。

(3) 值机与行李运输

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。

(4) 民航旅客中转服务

本课程主要介绍民航旅客中转服务岗位的工作流程和工作内容，使学生通过本课程的学习，掌握联程中转、一票到底的概念，以及中转酒店住宿业务、查验旅客的机票和证件、办理行李的联程托运等知识，具备为旅客办理联程中转手续的能力。

(4) 航空货运销售实务

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，能够具备货物收运、运费计算、货运单填开、特种货物收运等的基本技能。

(5) 航空货物运输服务

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、目的站货物分拣与交付、处理货物运

输不正常等基本技能。

(6) 航空装载操作实务

本课程主要介绍民航货物装载岗位的工作流程及工作内容，使学生通过本课程的学习，能够具备航空货运设备的识别、航空集装箱组装、装机和卸机、超限货物组装、特种货物装载、绑带数量的计算等基本技能。

(7) 飞机载重平衡

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、A330、B737、B787 等常见机型配平的技能。

(8) 危险品运输

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。

4. 综合素质能力课包括：入学教育、美育教育、劳动教育等。

5. 第二课堂包括节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养、法治教育等课程，以及学生参与各类竞赛或协助学校日常管理活动等。

6. 集中性实践教学环节包括：军事技能训练、毕业设计、校外实习等。依据《高等职业学校民航运输专业顶岗实习标准》，严格执行《职业学校学生实习管理规定》（2021 版）有关要求，采取顶岗实习形式推行认识实习、岗位实习等多种实习方式，开展顶岗实习实训考核评价。

表 3：集中性实践教学环节教学内容

序号	课程名称	知识点/技能点	教学内容	学时	
1	军事技能训练	基本军事技能、医疗及应急处理技能、消防知识、防爆技能	(1) 纪律条例及内务条例；(2) 立正、报数、稍息、报数、稍息；(3) 坐下、蹲下、起立、集合、解散；(4) 停止间转法、踏步与立定；(5) 齐步、正步、跑步；(6) 军训考核；(7) 军训汇报训练；(8) 考核汇报与军训表彰大会；(9) 医疗及应急疏散培训与演练；(10) 消防知识培训与演练；(11) 防暴应急处置培训与演练。	2 周	
2	毕业实习	认识实习	校外实习管理规定；校外实习安全管理；校外实习基地教学管理	(1) 熟悉工作岗位安全要求；(2) 校外实习管理要求；(3) 实习基地教学课程简介；(4) 实习基地业务流程。	6
		岗位实习	客票销售业务、旅客服务业务、货运销售业务、货运服务业务、市场调研业务、分销渠道维护业务、客户关系维护业务	(1) 实习地点为校外实习基地；(2) 了解工作岗位环境和对工作人员要求；(3) 熟悉工作岗位业务与工作流程；(4) 在师傅的带领下熟悉和了解客票销售、值机、行李查询、旅客服务、货运销售、货运服务等岗位的操作。	21

七、职业资格证书考证安排

表 4：职业资格证书考证安排一览表

序号	考证名称	考核等级	考试时间	备注
1	全国高等学校非计算机专业计算机应用水平考试	I、II级	第一/二学期	选试
2	全国高等学校英语应用能力考试	A级	第一学期	选试
3	全国大学英语等级考试	四、六级	第二/三学期	选试
4	航空运输销售代理国内客运上岗证		第二学期后	选试
5	航空运输销售代理国际客运上岗证		第二学期后	选试
6	民航旅客地面服务职业技能等级证（1+X项目）	中级	第二学期后	选试
7	航空运输销售代理国内货运上岗证		第三学期后	选试
8	航空运输销售代理国际货运上岗证		第三学期后	选试
9	民航货物运输职业技能等级证书（1+X项目）	中级	第三学期后	选试
10	IATA/FIATA 证书	Introductory	第二学期后	选试
11	IATA/UFTAA 证书	Foundation	第二学期后	选试

八、实施保障

（一）师资队伍

共有专任教师 51 人，其中专业带头人有 5 名，骨干教师 24 名，“双师型”教师 45 名。专任教师队伍能充分满足本专业教学的需要，整个梯队业务精湛、结构合理、充满活力。学历结构：博士 8 名，占总人数的 15.69%；硕士 33 名，占总人数的 64.70%；硕士以上学历占总人数的 80.39%。

职称结构：高级职称 19 人（其中教授 2 人，副教授 14 人，高级工程师 1 人），占总人数的 37.25%；中级职称 28 人，占总人数的 54.90%；初级职称 3 人，占总人数的 5.88%。教师职称情况分布合理，师资力量雄厚。

具有“双师型”教师 45 人，达到总人数的 88.23%；具有行业一线工作经历的教师 20 人，达到总人数的 39.21%，符合高职院校工学结合的人才培养模式。

本专业与南方航空公司、深圳航空公司、白云机场、深圳机场等企业建立了长期紧密的校企合作关系。目前本专业具有企业兼职教师 26 名，其中高级职称 22 人，占兼职教师总人数的 84.61%；中级职称 1 人，占兼职教师总人数的 3.84%。兼职教师主要负责学生在校专业实训、企业岗位实习等工作，完全能满足专业教学的需要。

（二）教学设施。

1. 校内实践教学环境

校内实训基地（室）应设置和提供本专业实训教学所需的材料、设备和实训教学场地，以满足实训教学要求。本专业校内实训基地（室）如表 5 所示。

表 5：校内主要实训基地（室）一览表

序号	实训基地（室）名称	场地面积（m ² ）	数量（台套）
1	民航职业形象设计实训室	782	5
2	民航计算机订座系统实训室	912	138
3	外航 GDS 订座系统实训室	521	18
4	民航运输值机业务实训室	782	2
5	民航离港系统和值机业务实训室	782	15
6	民航客服技能综合实训室（校企共建）	1563	64
7	航空货运打板打箱技能实训室	1715	98
8	危险品运输包装技能实训室	590	2
9	危险品运输操作实训室	1180	164
10	危险品运输模拟软件实训室	1180	166
11	危险品航空应急处置实训室	590	8
12	民航配载平衡模拟实训室	280	2

2. 校外实习基地

本专业的校外实习基地为南方航空股份有限公司等单位。本专业的学生按照人才培养方案可到校外实习基地进行 6 个月的岗位实习（含认识实习、岗位实习）。本专业主要的校外实习基地如表 6 所示。

表 6：主要的校外实习基地一览表

序号	校外实践教学基地名称	依托单位	建立时间（年月）	年使用时间（天）	年接待学生（人天）
1	民航运输服务专业实习基地	中国南方航空公司地面保障部	2007 年 3 月	0	478
2	民航运输服务专业实习基地	南航深圳销售公司	2009 年 11 月	240	215
3	民航运输服务专业实习基地	深圳航空有限责任公司地服部	2010 年 11 月	240	152
4	民航运输服务专业实习基地	厦门航空地面服务	2010 年 11 月	0	142
5	民航运输服务专业校外实习基地	深圳粤兴航空商务有限公司	2014 年 04 月	0	0
6	民航运输服务专业校外实习基地	上海美凯机场运行有限公司	2015 年 03 月	240	71
7	民航运输服务和航空物流专业校外实习基地	顺丰航空有限公司	2015 年 04 月	240	221
8	民航运输服务和民航电子商务专业校外实习基地	南航电子商务有限公司	2015 年 03 月	0	88

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。按学校文件规定的制度，按规范程序择优选教材。

2. 图书资源

学校图书馆现有图书总量 158.45 万册，其中纸质藏书 92.99 万册，纸质报纸 99 种，纸质期刊 334 种；电子图书 65.46 万册，以及超星电子图书、畅想之星电子图书、维普中文期

刊、CNKI（中国知网）等学术论文数据库，满足专业人才培养、专业建设、教科研等工作需要。专业类图书文献主要包括：民航客票销售、民航旅客地面服务、民航货物运输、民航危险品运输、民航载重平衡等类别书籍资料。

2. 课程资源

民航运输服务专业共建有省级精品资源共享课程 1 门，校级网络课程 9 门，校级精品课程 7 门，慕课 2 门，并拥有民航客货代理人培训相关配备完善的教学课件、图片库、视频库和试题库，见表 7。

表 7：民航运输服务专业课程资源一览表

序号	课程名称	精品在线 开放课程	精品资源 共享课	精品课 程	网络课 程	优质课 程	备注
1	民航计算机订座		省级	省级	校级		2013 年省级精品资源共享课程
2	飞机载重平衡	校级		校级	校级		X 证书课程
3	民航国内客票销售	校级		校级	校级		
4	民航国际客票销售				校级		
5	航空货运销售实务	校级		校级	校级		X 证书课程
6	航空货物运输服务	校级		校级	校级		X 证书课程
7	值机与行李运输	校级		校级	校级		X 证书课程
8	危险品运输	校级		校级	校级		
9	民航服务礼仪				校级		
10	航空法				校级		

（四）教学方法

1. 教学模式

大力推行理实一体化的教学改革，以学生为主体，重视培养学生的学习兴趣，寓教于乐。继续推行“项目导向”、“任务驱动”等教学模式，以实践项目和解决实际问题引导学生动手动脑，努力把教学过程变为学生自主性、能动性学习的过程，在知识传授中培养学生的学习能力，在职业能力训练中培养学生的职业素质和创新能力。

2. 教学方法

根据课程特点以真实工作任务或产品为载体，实行案例式、项目式、角色扮演式和仿真式等多种教学方法；开展信息化环境下的“混合式教学”、“翻转课堂”、“泛在学习”等教学模式改革，有效使用数字模拟、网络信息、多媒体等现代化教学手段，充分使用虚拟流程、虚拟工艺或虚拟生产线等现代技术手段，提高教学效果。在培养学生知识和技能的同时，注重方法能力、社会能力等综合素养的培养。见表 8。

表 8：课程教学方法和手段一览表

序号	课程名称	教学方法和手段	数量	主要项目	主要内容
1	国内客票销售	理实一体化教学、混合式教学	36	国内航班座位、票价查询；国内成人、儿童、婴儿等订座 PNR、出票 PNR 的建立；打票机控制及出票；退票处理。	国内客票查询：AV/FD/PAT 国内旅客订座：AV/SD/NM/CT/OSI/SSR/FN/FC/FP/PAT 出票操作： ETDZ/DETR/VT/DDI/DI/TSS/TRFD
2	民航国际客票销售	理实一体化教学、混合式教学	36	国际 PNR 订座；运价查询与计算；运价规则查询与解读。	国际订座：AV/SD/NM/CT/OSI/SSR 运价查询：XSFSQ/QTE/DFSQ 运价 规则查询：XS FSN/XSFSG/XSFSN.....
3	呼叫中心实务	理实一体化教学、翻转课堂	18	查询业务；订座业务；退改签业务；特殊旅客服务。	国内航班信息查询话术指引及注意事项；国内票价查询话术指引及注意事项；国内成人、儿童及婴儿订座业务处理话术指引及注意事项；国内出票业务话术指引及注意事项；国内自愿退票及非自愿退票业务处理话术指引及注意事项；国内自愿变更及非自愿变更业务处理话术指引及注意事项；国内自愿签转及非自愿签转业务处理话术指引及注意事项；特殊餐食申请、老人迎送服务等特殊旅客服务业务处理话术指引及注意事项
4	值机与行李运输	理实一体化教学、案例教学	36	座位安排；护照签证查验；两舱旅客服务；老弱病残孕旅客服务；离港系统指令；逾重行李费收取；行李运输限制；少收行李电报拍发；行李运输赔偿等。	座位安排原则；旅行证件的查验方法；为各类特殊旅客办理乘机登记及服务的规定；离港系统操作指令；逾重行李费的计算及逾重行李票填开方法；托运行李及随身携带物品的规定；不正常运输行李的处理办法；行李赔偿规定等。
5	民航货运销售实务	理实一体化教学、混合式教学	18	货运资料辨识；标记标签；包装；测量和称重；运价与运费计算；运输文件填写。	货运资料辨识：TACT、OAG；标记标签：填写和粘贴标记标签；包装：包装方法和要求；测量和称重：丈量货物尺寸、计算体积、称取实际重量、初步判断计费重量；运价和运费计算：普货货物运价、等级货物运价、指定商品运价；运输文件填写：货运单的填写、托运书的填写
6	民航货物运输服务	理实一体化教学、混合式教学	18	货物收运检查；货运文件填制；货物装载。	货物收运检查：重量、尺寸、地板承受力、价值限制、文件检查、包装检查、标记标签；特种货物收运检查：活体动物、危险品、鲜活易腐、灵柩骨灰；航空货运单填制：货运单号码、货运单作用、货运单组成、货运单各项目填写要求；货物舱位控制：舱位计算、舱位销售、货物配载、货邮舱单；货物装载：机型货舱、航空集装器、其他装载设备、集装器装载、货物装机卸机；特种货物装载：活体动物装载、危险品装载、鲜活易腐装载、其他特种货物装载；货物不正常运输与处理：多收货物、少收货物、多收货单、少收货单、标签错贴、货物品名不符、无法交付货物、货物破损；民航货物业务电报：特种货物装载电报、舱位查询电报、不正常运输电报等。
7	危险品运输	理实一体、混合式教学、案例教学	36	旅客与机组人员携带危险品；托运人交运危险品货物；收运人危险品运输；危险品运输应急处置。	危险品分类；危险品识别；危险品包装；危险品标记标签黏贴；危险品运输文件填制；危险品操作：收运检查、装载、仓储；危险品地面应急处置。
8	飞机载重与平衡	理实一体化教学、混合式教学、项目教学、	36	A320 平衡图绘制；A330 平衡图绘制；B737 平衡图绘制；B787 平衡图绘制。	飞机结构；飞机载重量计算；飞机重心的表示方法；A320、A330、B737、B787 等常见机型的手工配载平衡图绘制等。

(五) 课程考核

理论与实践一体化评价。本专业大部分课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法，过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、课堂讨论、作业等情况进行的评价；目标考核是在课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价。以公平地评价学生学习的效果。也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

本专业所有课程的考核成绩均采用百分制，考核形式分为考试与考查两种。凡学期正常考试，课程总评成绩及格以上（含），即可获得该门课程的学分和绩点。考查课程采用五级计分法，分别为优、良、中、及格和不及格，对应分数分别记为 95、85、75、65、50。

（六）质量保障

强化“教务处—二级学院—教研室”三级教学管理，制定并严格执行教学规章制度，加强教学运行管理，重视教学过程的监督和评价，完善校企联动三级反馈机制，持续改进人才培养方式，适应人才市场需求的变化；采用第三方评价，促进人才培养质量的稳步提升。

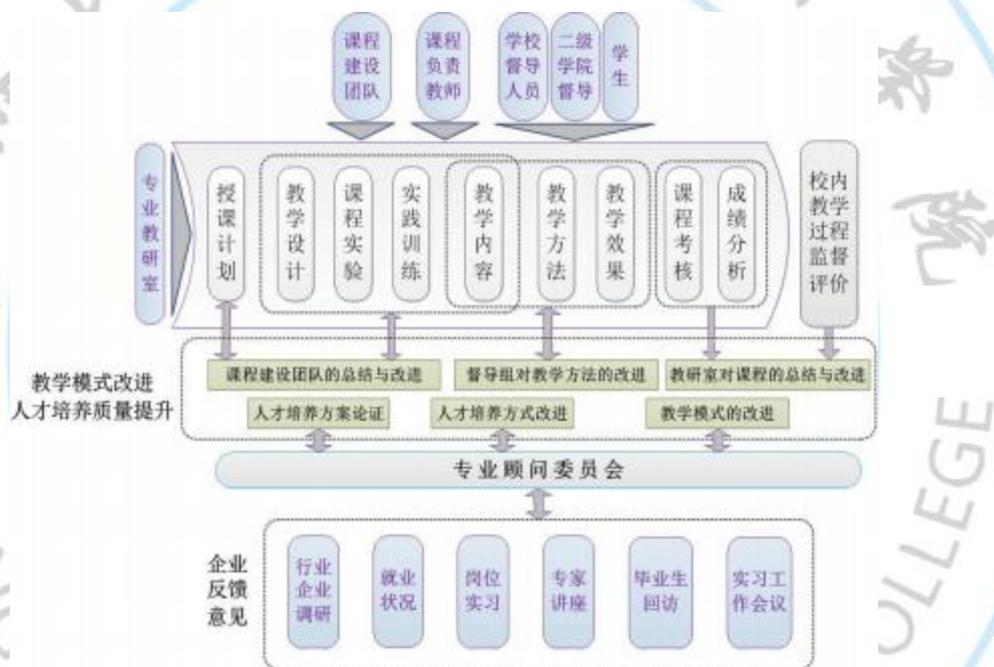


图1 教学质量监督及反馈机制

教学过程评价通过学校教学督导人员、二级学院教学督导组及包含企业兼职教师组成的专业团队、课程建设团队、专业教研室教学过程评价，反馈学生对知识掌握程度、技能点训练水平和教师教学任务的完成质量，用于更新教学案例和优化实训项目。

学生岗位能力评价基于学生在企业实习过程的具体岗位，由企业“师傅”对学生所具备的专业素质和岗位技能进行评价，并结合专业教学团队对学生实习整个过程进行综合评价，并具体反应在教学标准和课程标准不断更新和修订上，使学生更加熟悉和了解专业岗位（群）具备的岗位能力要求和培养目标。

学生职业能力评价通过企业高层和专业技术人员对已经从业的毕业生的就业质量、从事本专业整体所具备的职业能力、获取职业资格证书所具备的专项能力进行评价，并通过专业顾问委员会，修订人才培养方案，适应人才市场需求的变化。

九、毕业标准及学分要求

最低毕业学分：141。

最低毕业学分包含所有必修课和集中性实践教学课程、限选课、公共任选课所获学分的总和，其中公共任选课应不低于 2 学分。

十、学期周数分配

表 9：学期周数分配表

项目 学期	学期教学安排周数									考 试	学 期 机 动 周	寒 / 暑 假 假 期	学 期 周 数 合 计	学 年 周 数 合 计
	军事技能训练	课程教学	校内专业实训	毕业实习	毕业设计	考证与辅导	毕业教育	其他	教学周合计					
一	2	15						*2	19	1	1	5	26	52
二		17							17	1	1	7	26	
三		17							17	1	1	5	24	53
四		19							19	1	1	8	29	
五				18					18	1	1	5	25	45
六				9	6				15+3	1	1	0	20	
合计	2	68		27	6			*2	105+3	6	6	30	150	150

十一、教学进程安排

2023 级民航运输专业课程体系见附表 1。

十二、学时与学分

表 10：课程结构比例表

课程类型	学分	占总学分的比例	教学学时			占总学时的比例	
			总学时	理论学时	实践学时		
公共课程	公共基础课	44	31.65%	730	526	204	27.91%
	公共选修课	*2	/	*36	*30	*6	/
专业课程	专业基础课	13.5	9.71%	249	127	122	9.73%
	专业核心课	26.5	19.06%	461	233	228	18.02%
	专业拓展课	16	11.51%	296	148	148	11.57%
活动课程	入学教育	1	0.72%	24	12	12	0.94%
	美育教育	2	1.44%	/	/	/	/
	劳动教育	1	0.72%	18	10	8	/
集中性实践教学课程	军事技能训练	2	1.44%	112	/	2 周	4.38%
	校内专业实训	/	/	周	/	周	0.00%
	毕业设计	6	4.32%	108	/	6 周	4.22%
	认识实习、岗位实习	27	19.42%	576	/	27 周	22.52%
合计	139	100%	2574	1056	1518	100%	

说明：军事技能训练1 周计1 学分；社会实践、岗位实习1 周28 学时计1 学分；入学教育（含专业教育）、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）、认识实习1 周18 学时计1 学分；专业实训1 周28 学时计1.5 学分。

附表 1

2023 级民航运输服务专业课程体系及教学进程计划表

专业: 民航运输服务 年级: 2023 级 起讫日期: 2023 年 9 月至 2026 年 6 月 制订日期: 2023 年 6 月

课程类别	课程名称	学分	教学学时数			课程类型			各学期教学总周数及时分分配						考核方式		
			总学时	理论教学	实践教学	必修	限选	任选	1	2	3	4	5	6			
									19W	17W	17W	19W	18W	15W			
公共基础课	军事理论课	2	36	36	0	●			2							考查	
	国家安全教育	1	6	6	0	●			√		√					考查	
	思想道德与法治	3	47	43	4	●			2	1						考试	
	“四史”教育	1	19	19	0	●						1				考试	
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	53	47	6	●					2	1				考试	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	34	30	4	●				2						考试	
	形势与政策	2	32	32	0	●			√	√	√	√				考试	
	思想政治理论课实践	1	*4	0	*4	●					√	√				考查	
	体育	6	108	20	88	●			2	2	1	1				考查	
	大学生心理健康教育	2	16*16	16	*16	●				1						考查	
	职业发展与就业指导	1	17	12	5	●				1						考查	
	计算机应用基础	2	34	14	20	●				2						考查	
	大学英语	8	160	128	32	●			5	5						考试	
	英语口语/实用英语	4	72	50	22	●					2	2				考试	
	经济应用数学	4	64	57	7	●			2	2						考试	
大学生创新创业教育	2	32	16	16	●				√	√					考查		
	小计	44	730	526	204	0	0	0	13	16	5	5					
公选课	节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养、法治教育等课程	*2	*36	*30	*6	/	/	△	√	√	√	√	√	√	√	考查	
	小计	44	536	393	193	0	0	0	13	16	5	5					
专业课程	民航旅客服务心理学	1.5	30	15	15	●			2							考试	
	民航运输市场调研与预测	2	34	17	17	●				2						考试	
	民航销售服务英语	2	34	17	17	●					2					考试	
	服务礼仪训练	2.5	45	25	20	●			3							考试	
	民航旅客服务英语	2	38	19	19	●						2				考试	
	航空法	2	38	19	19	●						2				考试	
	航空运输地理	1.5	30	15	15		○		2							考试	
	民航概论	1.5	30	15	15				2							考试	
		小计	13.5	249	127	122				7	2	2	4				
	民航国内客票销售	4	68	34	34	●				4							考试
	民航国际客票销售	4	68	34	34	●					4						考试
	航空货运销售实务	2.5	45	25	20	●			3							考试	
	航空货物运输服务	2	34	17	17	●				2						考试	
	值机与行李运输	4	68	34	34	●					4					考试	
	民航危险品运输	4	76	38	38	●						4				考试	
飞机载重平衡	4	68	34	34	●					4					考试		
航空货物装载操作实务	2	34	17	17	●					2					考试		
	小计	26.5	461	233	228				3	6	14	4					
报关报检实务	2	38	19	19	●							2				考试	
民航呼叫中心实务	2	34	17	17	●						2					考试	
民航旅客中转服务	2	38	19	19	●						2					考试	
民航市场分销渠道管理	2	34	17	17	●					2						考试	
民航企业现场管理	2	38	19	19	●		●					2				考试	
民航网络销售运营管理	2	38	19	19	●							2				考试	
民航客户关系管理	2	38	19	19	●							2				考试	
民航运输统计管理	2	38	19	19	●							2				考试	
	小计	2	296	148	148				0	0	4	12					
活动课程	新生入学教育	1	24	12	12	●			√							考查	
	美育教育	2	/	/	/	●	/	/	√							考查	
	劳动教育	1	18	10	8	●	/	/	√	√						考查	
	小计	5	36	19	17												
职业证书	高等学校英语应用能力(A级)考试	(2)	/	/	/	/	/	/								考证	
	计算机应用水平I级	(2)	/	/	/	/	/	/								考证	
	大学英语等级考试(四级)	(2)	/	/	/	/	/	/								考证	
集中性实践教学课程	军事技能训练	2	112		112	●			2周							考查	
	毕业设计/实习报告	6	108		108	●								6周		考查	
	校外认识实习	18	324		324	●							18周			考查	
	校外岗位实习	9	252		252	●								9周		考查	
	小计	35	796	0	796												
	总学时	139	2574	1056	1518				23	24	25	25					
本表说明			1. 必修课学分为140学分; 2. 限选课学分为4学分; 3. 任选课学分数不低于2学分。 4. 带“*”周数及带“*”学时不纳入学期周数及总学时计算中。														