



湖南网络工程职业学院

机场运行管理与服务专业 人才培养方案

2022 年 8 月

戴雨汐

机场运行服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

机场运行服务与管理（500408）

二、入学要求

普通高中毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力者

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

机场运行服务与管理专业职业岗位与资格证书

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）举例	职业资格（职业技能等级）证书举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (G-56)	航空运输地面服务员 (4-05-03-02) 其他治安保卫人员 (3-02-02-99) 机场运行指挥员 (4-02-04-03)	地面服务员 民航安检员 机场运行指挥员 (航站运行管理岗位)	1. 国内客运销售代理人资格证书 2. 民航安全检查员资格证书 3. 机场运行指挥员资格证书

机场运行服务与管理专业可获取的职业资格证书

序号	证书名称	颁证单位	等级	备注
1	国内客运销售代理人资格证书	中国航空运输协会	初级	个人选报
2	民航安全检查员资格证书	中国民航总局	五级	个人选报
3	机场运行指挥员	民航局职业技能鉴定中心	初级	个人选报

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向国内外各大航空公司、民用航空机场，培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的人文素养和职业道德、创新意识、服务精神，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，具备民航旅客运输专业知识、民航安全检查知识，具备客票销售与预定、民航安全检查、以及管理与商业策划等技术技能，面向航空运输地面服务员、其他治安保卫人员、机场运行指挥员等职业群，能从事地面服务员、民航安检、机场运行指挥员工作的复合型技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

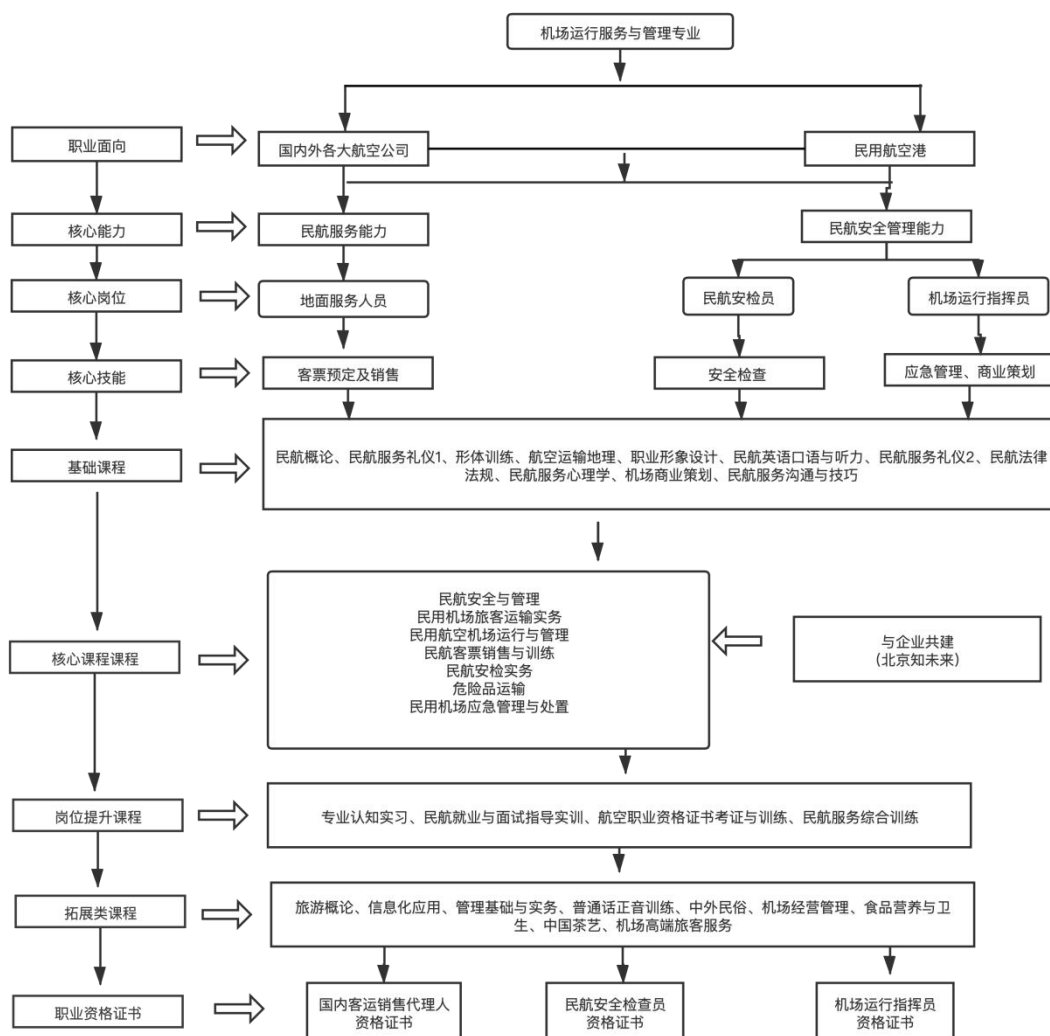
机场运行服务与管理专业培养规格一览表

类型	基本项	基本要求
		坚决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、遵守法律
	职业素质	崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神
		尊重生命、热爱劳动，具有较强的实践能力
		具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、创新精神
		具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处
		积极进取，良好的职业习惯和服务意识，具有职业生涯规划意识
		具有洞察国内外特别是省内民航业的布局、规模和发展动态的行业视野意识
		具有高度航空安全意识
	身心素质	具有健康的体魄和心理、健全的人格，乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升
		掌握基本运动知识和一两项运动技能
	人文素质	审美品味高尚、懂得发现美、认识美、感受美、鉴赏美、创造美和表现美
		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
		能够形成一两项艺术特长或爱好
知识	公共基础知识	掌握必备的政治理论
		信息化知识、英语知识、公文写作知识
		中华优秀传统文化知识、企业文化知识
		熟悉环境保护、安全消防知识
		熟悉民航职业法规基本知识、信息安全法律法规知识
		熟悉湖南省民航业“十四五”发展规划知识
	专业知识	熟悉国内外机场、航空公司常用运输代码及航线地理知识
		熟悉机场规划、运行管理和候机楼安全管理、商业开发模式等方面的业务
		熟悉机场结构布局与功能，掌握应急救援基本知识
		了解机场航站运行相关管理基础知识
		掌握机场相关岗位的民航英语知识
		掌握国内民航机场的主要业务、运营实况和民航服务中应具备的服务知识
		掌握民航安检相关操作与知识
		掌握危险品以及危险品运输相关知识
		掌握民航法律法规基本知识及国际规范
		掌握民航服务心理学与沟通技能知识
能力	通用能力	具备较强的普通话表达能力，民航英语口语表达与阅读能力，具备一定的分析问题和解决问题的能力
		具备良好的观察、记忆、学习和分析判断能力、应变能力、组织协调和心理承受能力
		具备独立思考、团队合作、逻辑推理、信息加工的能力

类型	基本项	基本要求
	专业技术技能	具备为旅客提供客票销售、航班信息查询，登机手续的能力
		具备行李运输，特殊旅客、特殊餐食收运的能力
		具备通过人工或仪器进行物品检查，人身检查、证件检查等查验能力
		具备旅客行李中违禁品识别的能力
		具备有效处理旅客投诉和解决突发问题的能力
		具备机场运行管理和航站楼商业布局、策划的能力

六、课程设置及要求

(一) 课程与能力矩阵分析图



（二）课程结构比例

机场运行服务与管理专业课程结构与学时安排

课程类别		课程 门 数	学 分	学时分配			占总学时比例	
				理论	实践	合计	实际占比	国家/学校标准
必修课	公共基础课	16	42	338	430	768	29.22%	≥25%
	专业（技能）课	27	88	600	984	1584	60.27%	
选修课	公共选修课	3	6	48	48	96	3.65%	≥10%
	专业选修课	5	10	100	80	180	6.85%	
合计		51	146	1086	1542	2628	100%	2500-2600
占总学时比例				41.32%	58.68%	100%		

（三）课程说明

1. 必修课

（1）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	军训	1. 素质目标：具备集体观念和纪律观念；具备生活自理能力； 2. 知识目标：掌握内务制度与生活制度；掌握队列动作基本要领； 3. 能力目标：能规范完成内务整理与队列动作；	解放军条令条例教育与训练，主要包括： 1. 《内务条令》 2. 《纪律条令》教育 3. 《队列条令》教育与训练 4. 单个军人队列动作训练 5. 分队队列动作训练等	1. 符合新时代思政教育的新规律和新时代青年的成长需求，强调四个意识，多方面利用军事元素多、军事技能强、军训参与率高、军训体验感强的军事技能训练，有效发挥课堂育人主渠道作用，增强学生集体荣誉感，坚持按纲施训、依法治训原则，积极推广仿真训练和模拟训练，在宽敞无障碍的运动场地开展。 2. 本课程实践性强，采用行动导向教学、四步法、情境教学法、启发式教学法等教学方法。要求教师具有一定的军事理论知识，曾有部队服役经历或具有武装部颁发的四会教练员资格证书。 3. 采用过程性考核，占比100%，主要从出勤率、学习态度、学习纪律、内务整理、学习自主性、自觉性等全方位多角度进行考核。
2	军事理论教育	1. 素质目标：具备依法建设国防的观念；具备国家安全意识和忧患意识；具备爱国主义精神和集体主义观念；具备学习科学技术的热情；具备为国防建设服务的思想； 2. 知识目标：了解国防	主要包括中国国防，国家安全，军事思想，现代战争，信息化装备等内容： 1. 中国国防包括国防概述，国防法规，国防建设，武装力量，国防动员 2. 国家安全包括国家安全概述，国家安全形势，国际战略形势	1. 逐步构建“五位一体”国防教育教学体系，增强学生的国防意识，提升军事课的满意度，提高参军入伍的积极性，促进建设“抓特色、创新意、求实效”的国防教育特色学校，筑牢大思政格局下的国防教育课程思政新阵地。 2. 采用案例教学法、情境教学

		基本内容、发展历史、国防法规、国防建设、国防动员与武装力量体制；了解军事思想的形成、军事理论主要内容；了解世界战略格局概况、掌握战略基本理论；了解高技术战争的特点、演变历史、军事高技术的种类；掌握国防动员、国防教育的有关内容。 3. 能力目标：能关心国防、热爱国防，自觉参加和支持国防建设；能明确我军的性质、任务肯军队建设的指导思想，树立科学的战争观和方法论；能正确分析我国周边环境，树立为国防建设、增强综合国力的理想；能树立“科学是第一生产力”的观念；	3. 军事思想包括军事思想概述，外国军事思想，中国古代军事思想，当代中国军事思想 4. 现代战争包括战争概述，新军事革命，机械化战争，信息化战争 5. 信息化装备包括信息化装备概述，信息化作战平台，综合电子信息系统，信息化杀伤武器	法、启发式教学法、发现式教学法等教学方法，主要在配有网络的多媒体综合教室开展。坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
3	安全知识教育	1. 素质目标：具备安全第一的意识；具备积极正确的安全观； 2. 知识目标：了解安全基本知识，掌握与安全问题和校纪校规，了解安全信息、相关的安全问题分类知识以及安全保障的基本知识； 3. 能力目标：能够有效保护自我；能安全搜索信息；能安全管理信息；	1. 相关法律法规和安全防范尝试 2. 国家安全 3. 人身、财产、生活安全 4. 社会活动安全 5. 消防安全 6. 网络、求职安全 7. 突发公共安全与灾害故事应对	1. 将国家安全教育有机融入课堂教学内容，保证国家安全宣传教育活动有意义、有实效，将教学内容与价值观目标融合，引导学生在学习、生活中掌握安全教育基本常识，提高思想道德综合素养，达到课程教学全过程、全方位育人的目的。 2. 通过教师的讲解和引导，学生要按照课程内容，积极开展问题分析、安全与应急演练、社会实践与调查、小组讨论等活动，提高对自我、校园和社会安全与应急环境的认识，为全面、安全地发展打下扎实基础。 3. 教学内容应力求实践性、科学性，突出强调理论联系实际，切实增强针对性，注重实效。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
4	专业认知教育	1. 素质目标：具有崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；积极进取，树立良好的职业习惯和服务意识，具有职业生涯规划意识。	本课程主要为： 1. 机场运行专业介绍 2. 机场运行专业课程认知 3. 机场运行专业培养目标认知 4. 机场运行专业培养方向认知	1. 本课程为公共基础课。 2. 在教学方法上，可根据不同教学内容采用讲授法、实践教学法。 3. 本课程采用多媒体教室进行课程教学，教学过程中可带领学生对教学大楼、院办、各实训室进行参观讲解。

		2. 知识目标：了解专业学习项目；熟悉专业课程教学内容；掌握专业课程体系结构框架。 3. 能力目标：能对所学专业进行分析理解；能进行一定的沟通；能进行较强的职业规划。		4. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。 5. 在教学过程中，应主要培养学生理论练习实际，热爱专业、奋发向上、致力于祖国现代化建设的思想。 6. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下： 过程性考核：30% 终结性考核：70%
5	思想道德修养与法律基础	1. 素质目标：具备正确的人生观、价值观、世界观；具备爱国主义情怀、历史使命感和社会责任感；具备良好的道德修养和法律素养； 2. 知识目标：了解理想信念、人生价值、中国精神、社会主义核心价值观的基本内涵；理解中国特色社会主义法治体系和法治道路；掌握日常生活中的道德规范； 3. 能力目标：能辩证对待人生矛盾，正确处理好个人理想与社会理想的关系；能够理性爱国，坚定价值观自信，做社会主义核心价值观的积极践行者；能正确判断是非；	本课程主要内容分为思想教育、道德教育、法制教育三大部分： 1. 思想教育：理想信念、人生价值、中国精神、社会主义核心价值观等。 2. 道德教育：中华传统美德、革命道德、职业道德、公共道德、家庭美德、个人品德等； 3. 法制教育：社会主义法律的特征和运行、中国特色社会主义法治体系、中国特色社会主义法治道路、法治思维、法律权利与义务等；	1. 将立德树人贯穿课程教育教学全过程，采用理论教学与实践教学相结合、线上与线下相结合的教学组织形式，教学中要做到理论联系实际，融知识传授、能力培育、素质提升于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论法等多种教学方法，辅之辩论、演讲、观看影视片等多种活动引导学生学会思辨、学会表达、学会欣赏、学会做人。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1. 素质目标：坚定的拥护中国共产党的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. 知识目标：掌握马克思主义中国化的两大理论成果——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的形成发展、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义； 3. 能力目标：能运用马克思主义的立场、观点和方法认识、分析国情，具有初步的分析、研判和解决问题的能	1. 马克思主义中国化的两大理论成果； 2. 中国共产党不断推进马克思主义基本原理与中国具体实际相结合的历史进程和基本经验； 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位；	1. 本课程采取理论教学与实践教学相结合、线上与线下相结合的教学组织形式。以思想政治教育为引领，促进学生的专业学习，培养德才兼备的人才。 2. 本课程以“教师主导、学生主体”为教学理念，根据教学内容，采取多种教学方法，如：讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论法等，增强学生学习兴趣。本课程采用教育部统编教材，依托超星教学平台，充分运用信息技术手段有效地辅助教学，优化教学过程与教学管理。 3. 本课程采取过程性评价与终结性评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的综合素质。平时成绩和期末成绩各占 50%；平时成绩包括考勤、作业、课堂表现、

		力；能理性、辩证地看待、分析社会发展进程中出现的各种问题；		社会实践等；期末考试采用开卷形式，重在考核学生理论联系实际，对具体问题进行分析、解答的能力。
7	形势与政策	1. 素质目标：具备关注国家大事的习惯；具备良好的社会主义核心价值观； 2. 知识目标：熟悉习近平新时代中国特色社会主义思想；掌握习近平总书记最新的重要讲话精神；了解和把握国际形势与政策、大国关系，以及中国应对国内外重要事务的政策、路线和方针； 3. 能力目标：能正确地分析和认识当前国内外形势；	本课程主要按照教育部办公厅印发的《高校“形势与政策”课教学要点的通知》要求，紧密围绕党和国家重大理论政策、新时代中国特色社会主义现代化的形势、国际形势与国际关系等方面与时俱进设定教学内容，由马克思主义学院进行集体备课与研讨，共同确立每学期具体授课内容。	1. 紧密结合国内外形势和高职学生的思想实际，适时地进行形势政策教育，教学中要做到理论联系实际，融知识传授、能力培育、素质提升于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、情境教学法、讨论教学法等多种教学方法，增强教学的针对性与实效性，不断提升学生的获得感和满意度。 3. 采取单元测试方式合成考核成绩。
8	心理健康教育与指导	1. 素质目标：具备心理健康发展的自主意识；具备正确的人生观和价值观； 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；熟悉心理健康的标准及意义；掌握自我调适的基本知识； 3. 能力目标：能够准确认识自己，接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助；能积极探索适合自己并适应社会的生活状态；	1. 大学生生涯发展 2. 大学生自我意识 3. 大学生人格培养 4. 大学生学习与创造 5. 大学生情绪管理 6. 大学生压力与挫折应对 7. 大学生人际交往 8. 大学生恋爱与性心理 9. 大学生常见精神障碍的求助与防治 10. 大学生生命教育与心理危机应对	1. 明确课程教学各环节中的思政教育元素和育人要求，注重“课程思政”的价值聚焦，聚焦育人价值的本源，注重价值导向引导。不断更新和提升专业知识水平和思想政治素养，及时把握专业和思想政治教育动态，增强对心理专业思想教育价值、专业育人内在价值的充分认识。 2. 本课程采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，如课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、角色扮演、体验活动等方法。教学主要在在配有网络的教室完成，也可以在室外进行团体训练。 3. 在教学过程中，要充分利用各种线上资源，如微课视频、教学示范包、心理测评系统等丰富教学手段。在线下也可以调动社会资源，聘请有关专家，举办专题讲座等各类活动补充教学形式。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
9	实用英语 (1) (2)	1. 素质目标：具备包容、理解、开放、自信的人文情怀；具备深厚的爱国情感和中华民族自豪感； 2. 知识目标：掌握英语的阅读与听说基础知识，了解世界优秀文	1. 基础知识模块，包含基础口语和听力。 2. 基础阅读，包含国内外优秀的阅读素材。 3. 基础写作，包含职场和生活中主要的应用文写作题材。 4. 文化模块，包含中西文化中重要的节日、习俗和优秀文化。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，采用线上与线下相结合的教学组织形式，课程通过培养学生的语言能力、文化品格、思维品质，达到“课程思政”的目的。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采用情景教学

		化；掌握《中国英语能力等级量表》三级水平词汇； 能力目标：具备一定的跨文化交际能力；能规范进行日常交际的对话交流；能正确理解日常题材的英文资料；		法、互动教学法、任务教学法、项目教学法等开展教学。 3. 辅之以选修课、英语角、口语大赛、写作大赛和学生实践活动来提高学生的实践能力。 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。
10	体育 (1) (2)	1. 素质目标：具有健康的体魄、心理和健全的人格；具备良好的卫生与健身习惯，以及良好的行为习惯； 2. 知识目标：了解体育、运动、生理、心理等基础知识；掌握 1-2 项运动技巧；掌握一定的健康锻炼知识；掌握常见运动创伤的处置方法， 3. 能力目标：能够科学的进行体育锻炼，不断地提高身体素质；能够展示 1-2 项运动技能；	1. 体育学、运动学、生理学、运动医学、营养学等相关学科的知识； 2. 各类体育项目的规则、组织与编排等内容； 3. 运动损伤与康复理疗等应急处理。	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素，采用线上与线下相结合的教学组织形式，教学中做到理论联系实际，融体育知识传授、体育锻炼能力培育、人文素质提高于一体。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、示范法，情境教学法、案例教学法等多种教学方法，辅之观看体育竞赛等活动引导学生了解与鉴赏体育运动、学会做人与生活。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。
11	职业生涯规划与就业指导 (1) (2)	1. 素质目标：勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，较强的集体意识和团队合作精神； 2. 知识目标：了解职业的一般知识及现代职业发展的趋势；较清晰地了解自己和职业生涯规划发展和规划的决策方式；了解所学专业的现状和发展前景；熟练掌握当前的就业形势、就业政策及法规；掌握目标职业对个人专业技能、通用技能和个人素质的要求；掌握求职材料的准备要求；掌握面试礼仪与应对技巧； 3. 能力目标：能够准确定位自己，理性评价自己，理性规划自身未来的发展；能够合理安排学习与实践的时间能够合理制定个人大学期间的学业规划；能够快速融入社会；	1. 大学生活与职业起步 2. 自我认知与职业认知 3. 决策与行动计划 4. 职业生涯规划的制定和实施 5. 就业能力培养和就业信息搜集 6. 就业程序指导和求职准备 7. 职业测量和职业心理调适 8. 就业政策、就业权益维护	1. 坚持不懈传播马克思主义中国化的最新理论成果，将思政教育与生涯教育相结合，加强课程的思想政治教育实践，引导大学生在了解自身个性特质的基础上，结合国家和社会状况，合理规划职业发展，激励学生自觉把个人职业理想融入到国家事业中去，担当民族复兴大任的时代新人，最大限度的实现自己的人生价值。 2. 以理论与实践教学法为主，在教学中要多开展团队展示的教学活动。在加强基础训练的同时，采用分组讨论法、案例教学法、角色扮演法等的教学方法，充分调动学生思考与行动，激发学生兴趣爱好，主动性和参与性，最大限度地让学生行动起来，调动学生探索问题、分析问题、解决问题的能力，提高教学效果。 3. 注重运用“在做中学”的实践方法，使学生更全面了解我国的就业形势与就业政策，将学生连接到就业情景中，并将情景真实化、项目化，形成系统，引导学生树立正确价值观，唤醒就业意识，懂得

				求职流程，熟悉求职环节，能满足未来的求职需求。 3. 4. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
12	创业基础与创新实践	1. 素质目标：具有质量意识、环保意识；具备正确、科学的创业观和创新思维；具备集体意识和团队合作精神； 2. 知识目标：了解创业的基本内涵和创业活动的特殊性；掌握开展创业活动所需要的基本知识；熟悉新企业的开办流程；掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法； 3. 能力目标：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；能够独立进行项目策划并开展项目的可行性分析；能够需求创业资源，撰写创业计划书；	1. 创新创业概述 2. 创新思维训练与创业能力培养 3. 辨识创业机会和创业风险 4. 整合创业资源 5. 组建创业团队 6. 创业企业申办 7. 了解创业政策与构建创业平台 8. 新企业运营管理和实训	1. 充分发挥“课程思政”理念在大学生创新创业教育中的应用，通过理想信念引领、中华优秀传统文化浸润、思政课程孕育、创新创业实践平台助力、“互联网+”背景等多维发力，发挥思想政治教育在大学生创新创业教育中的引领作用，形成育人合力，培养高素质创新创业的人才。 2. 采用案例教学法、实践教学法等多种教学方法，设计与教学内容高度匹配的体验型活动，以学生自我练习反思为主，老师引导为辅，注重“从实际出发，因材施教”，提高学生创新的能力。充分利用以信息技术为代表的新媒体教学手段，以及创新思维教室等校内实训场所，拓宽学习渠道，扩展教育资源，提高教学效率。同时通过开展创新创业能力竞赛等技能性活动的方式开展第二课堂。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
13	信息技术	1. 素质目标：具有团队协作精神、严谨的工作态度和吃苦耐劳的精神；具有采用信息技术处理问题的素养；具有信息安全的意识； 2. 知识目标：了解计算机的发展史；掌握计算机基础知识、微型计算机基本使用方法、文字信息处理方法，数据信息处理技术以及一些微机工具基本软件使用方法； 3. 能力目标：能够运用计算机完成信息的获取、处理、分析及发布；能够运用 office 软件中常用的各种文件格式并能按行业工作要求熟练进行文字编辑及排版；	1. 计算机发展史、数制转换，字符编码等计算机基础知识 2. WINDOWS 平台的基本知识和基本操作 3. 使用 Word 2010 进行文字信息处理 4. 使用 Excel 2010 进行数据的一般处理 5. 使用 PowerPoint2010 制作较简单的电子演示文稿 6. 计算机网络的基本知识	1. 将立德树人贯穿课程教学全过程，深入挖掘课程思政元素。 2. 本课程需在多媒体计算机机房完成，采用教、学、做一体化的教学模式。 3. 课程教学方式以项目式教学法为主，教学内容围绕 7 个项目的完成展开。 4. 评价及考核：过程性考核 100%，针对 7 个项目的完成情况进行评分。

14	德育与劳育实践 (1)(2)(3)(4)(5)(6)	1. 素质目标：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。具备劳动精神、劳模精神、工匠精神和创新思维； 2. 知识目标：了解党和国家一系列方针政策和政治理论；掌握更全面更系统的科学文化知识和专业知识，熟悉跟自身相关的法律法规常识和公民基本道德规范。 3. 能力目标：能用正确的态度开展劳动实践；能够自觉遵守法律法规和社会道德规范，行为习惯；	1. 理想信念教育 2. 中国精神教育 3. 道德品行教育 3. 法治知识教育 4. 职业生涯规划教育 5. 心理健康教育 6. 时事政策教育	1. 充分体现社会主义教育的方向和本质要求，充分反映马克思主义中国化的最新成果，全面反映中国特色社会主义理论体系的基本内容、社会主义核心价值观的基本要求，帮助学生树立起与这个时代主题同心同向的理想信念和价值体系。 2. 要紧密联系实际，坚持以价值观教育引领知识教育，改进教育教学方法，注重实践教学、体验教育、养成教育，做到知识学习、情感培养和行为养成相统一，切实增强针对性、实效性和时代感。 3. 采用过程性考核，占比100%，主要聚焦学生学习生活的全过程，包括德育素质测评，学习成绩，智育素质测评，文体素质测评，社会实践测评等。
15	大学语文	1. 素质目标 2. 知识目标 3. 能力目标		教学组织、教学方法、教学场地、教学资源、教学评价（过程性考核和终结性考核）、课程思政
16	数学	1. 素质目标 2. 知识目标 3. 能力目标		教学组织、教学方法、教学场地、教学资源、教学评价（过程性考核和终结性考核）、课程思政

(2) 专业（技能）课程（含1门共享课程，7门核心课程）

专业（技能）课程说明

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	● 旅游概论	1. 素质目标：具备专业认同感和行业自信心；具备质量意识、环保意识；具备宾客至上的服务意识； 2. 知识目标：了解社会经济发展与旅游活动的关系；了解旅游对接待地区的基本影响；了解旅游和旅游业的发展趋势；熟悉旅游活动的内容、种类和表现形式；掌握发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系； 3. 能力目标：能够分析旅游现象。	1. 旅游活动概述 2. 旅游的产生与发展 3. 旅游者 4. 旅游资源 5. 旅游业 6. 旅游市场 7. 旅游的影响 8. 国内外旅游组织 9. 旅游发展模式与趋势	1. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。根据不同教学内容采用讲授法、提问法、案例教学法等教学方法，并适时进行思政教育。 2. 为了更好全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。 3. 具体考核成绩评定办法如下：学习过程考核成绩：20%，课程作品考核成绩：30%，期末考试成绩：50%
2	民航概论	1. 素质目标：具有社会责任感和参与意识；具有积极进取，良好的职业习惯和服务意识，拥有良	1. 飞机的构造及动力装置 2. 飞机飞行的环	1. 在教学方法上，可根据不同教学内容采用讲授法、提问法、案例教学法等教学方

		好的职业生涯规划。 2. 知识目标：了解民航基础知识，对民航业有所了解，及对飞机有初步认知，掌握基础知识框架；熟知我国机场发展现状及相关行业代码 3. 能力目标：能利用民航基础知识进行实践操作；能进行应急处理，团队协作分析问题。	境及原理 3. 空中交通管制 4. 民航机场及航空公司介绍 5. 适航管理 6. 通用航空	法。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。 4. 在教学过程中，应在知识讲授、能力培养过程中，传播爱党、爱国、积极向上的正能量。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
3	民航服务礼仪 1	1. 素质目标：培养良好的职业礼仪与行为规范，养成良好的职业习惯；提升形象气质，提升服务接待能力。 2. 知识目标：了解民航服务定义，熟悉民航服务礼仪内涵；掌握民航服务礼仪。 3. 能力目标：能够展示良好的个人形象；能够在对旅客的服务中营造良好的沟通氛围。	1. 民航服务礼仪概述 2. 站姿礼仪训练 3. 坐姿礼仪训练 4. 走姿礼仪训练 5. 指引礼仪训练 6. 接待礼仪训练 7. 礼仪组合训练	1. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。 2. 根据不同的教学内容采用讲授、教师示范、案例教学、小组 PK、小组展示教学等多种教学方法，充分调动学生的学习主动性、积极性和创造性。 3. 为更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下： 学习过程考核成绩：30% 课程作品考核成绩：40% 期末考试成绩：30%。
4	形体训练	1. 素质目标：具有健康的体魄和心理、健全的人格，乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升。 2. 知识目标：掌握民航职业形体训练概述；掌握职业要求与评价，形体训练特点与作用。 3. 能力目标：具备较强的形体规范能力。	1. 民航服务人员形体职业要求与评价体系 2. 民航服务人员形体训练的特点和作用 3. 民航职业形体塑造训练	1. 在教学方法上，多采用示范式教学，小组练习以及互动式教学方法。 2. 本课程使用形体训练室进行课程教学。 3. 教师应通过对单一动作、小组动作的要领进行讲解示范。并由学习小组观摩互动指出存在问题后，教师带领指正与练习。 4. 在教学过程中，根据形体动作的标准要求及实际情况，讲解主要问题，抓住重点难点进行反复训练，以鼓励学生互相观摩讨论为桥梁，将理论结合实际进行分析、研究。

				5. 为了更好全面考核学生的学习情况, 具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核: 50%, 终结性考核: 50%
5	★ 民航安全 与管理	1. 素质目标: 具有洞察国内外特别是省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识; 具有高度航空安全意识, 将安全责任、岗位责任铭记在心。 2. 知识目标: 了解民航行业法规基本知识、信息安全法律法规知识; 熟悉行业有关法规及国际规范的知识以及国内航班、航线等民航基础知识; 掌握掌握机场、航空公司各类突发事件的应急处置综合能力。 3. 能力目标: 能将安全放在首位, 能进行有效的安全管理。	1. 人为差错、差错及差因管理 2. 旅客运输管理 3. 旅客安全管理规则 4. 行李运输安全管理	1. 在教学方法上, 多采用示范式教学, 小组练习以及互动式教学方式, 可采用随堂演示、以小组为基础展开的随机抽题情景模拟。 2. 本课程使用多媒体教室、安检实训室进行课程教学。 3. 教师在教材及案例的选择上, 可以选取行业与企业合作教材, 加深学生对于岗位的认识。 4. 在教学过程中, 培养学生崇尚宪法、遵纪守法的道德准则与行为规范, 培养身后的爱国情感和中华民族自豪感。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况, 具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核: 50%, 终结性考核: 50%
6	专业认知 实习	1. 素质目标: 积极进取, 树立良好的职业习惯和服务意识, 具有职业生涯规划意识。 2. 知识目标: 了解机场运行指挥员所使用设备的原理知识, 掌握设备软硬件的操作技能和运行维护方法; 国内民航机场的主要业务、运营实况和民航服务中应具备的服务常识。 3. 能力目标: 能够正确认识民航旅客运输行业、企业和工作岗位。	1. 民航岗位认知 2. 民航岗位职责 3. 民航岗位工作流程 4. 民航岗位意义	1. 在教学方法上, 可根据不同的教学内容采用讲授、实践法、岗位观摩法等教学方法。 2. 本课程应以校内实训基地为主, 以机场地勤工作认知为辅。充分利用校内外资源, 拓展学生眼界。 3. 在教学过程中, 应培养学生自觉承担社会责任, 并树立其文化自信。 4. 为了更好全面考核学生的学习情况, 具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核: 40%, 终结性考核: 60%
7	民航服务礼仪 2	1. 素质目标: 形成良好的综合职业素质, 具有较强的人文素质, 培养学生高雅气质和美的意识。 2. 知识目标: 了解民航服务礼仪的内涵, 熟悉民航服务礼仪的标	1. 民航服务形象礼仪 2. 民航机场旅客沟通礼仪 1. 民航服务日常	1. 教师开展以互动教学为主, 课堂展示、小组讨论、情景模拟训练、课外训练 为辅。 2. 本课程采用形体训练实训室进行课程教学。

		准，掌握民航服务礼仪的具体运用。 3. 能力目标：能熟练掌握民航服务礼仪的具体实操能力。	礼仪 4. 民航面试礼仪	3. 教室在教学过程中，应根据学生学习能力，对课程进度进行适当调整。 4. 教学过程中，按照民航服务业岗位任职要求，针对学生知识现状，从机场运行专业特色出发，以提高服务技能为主线，构建理论与实践教学体系 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
8	★ 民用机场旅客运输实务	1. 素质目标：具有崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；积极进取，树立良好的职业习惯和服务意识，具有职业生涯规划意识。 2. 知识目标：了解行业有关法规及国际规范的知识，以及国内航班、航线等民航基础知识。熟悉值机流程，掌握值机程序。 3. 能力目标：能够正确处置航班信息，进行航班值机力；能够掌握特殊旅客值机办理，并为旅客进行行托运。	1. 值机流程操作 2. 行李运输流程操作 3. 登机流程操作 4. 不正常航班处理练习	1. 在教学方法上，可根据不同教学内容采用讲授法、提问法、分组演练法、岗位示范法等教学方法充分调动学生的学习主动性、积极性和创造性。 2. 本课程采用多媒体教室、值机实训室进行课程教学。 3. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体，注重理论与实践的结合，注重知识技能的应用和解决问题能力的培养。 4. 在教学过程中，引导学生独立思考，并结合所学知识应用于具体问题情景，激发学生的求知热情、探索精神、创新欲望，培养学生勇于发表自我观点，敢于向教师和课本知识等质疑和挑战的精神。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
9	信息化应用	1. 素质目标：具备利用互联网的思维；具备一定的大数据思维； 2. 知识目标：了解云计算、物联网、人工智能、移动互联网等信息化手段在民航行业的应用；熟	1. 信息化技术 2. 信息化应用 3. 信息化建设 4. 信息化管理 5. 信息化传播	1. 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学载体。 2. 根据不同教学内容采用讲授法、提问法、案例教学

		悉民航类 app；掌握信息化背景下的旅游营销推广方式； 3. 能力目标：能够利用民航信息化工具获取、处理、利用、发布和交流信息。		法等教学方法，并适时进行思政教育。 3. 为了更全面考核学生的学习情况，课程考核包括学习过程考核、课程作品考核和期末考试三部分。具体考核成绩评定办法如下：学习过程考核成绩：20%，课程作品考核成绩：30%，期末考试成绩：50%。
10	职业形象设计	1. 素质目标：审美品味高尚、懂得发现美、认识美、感受美、鉴赏美、创造美和表现美。 2. 知识目标：了解美的内涵；熟悉职业形象操作原则，掌握职业形象操作手段。 3. 能力目标：能够展示良好的个人形象；能够在对旅客的服务中营造训练有素的服务氛围。	1. 职业形象设计的要素及原则 2. 职业形象实际要素与内涵 3. 民航职业妆容特点 4. 民航职业着装及发型要求	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法，示范法以及互动式教学法。 2. 本课程在形象设计实训室进行课程教学。 3. 在实践安排上，教师应让课程形式多样化：采取分小组实践、个别指导、比赛评比等多种形式来促进学生学习积极性。 5. 在课程教学中，做到理论与实践结合、讲练并重的前提下，在实践性教学环节的安排上下功夫。 6. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：40%，终结性考核：60%
11	管理基础与实务	1. 素质目标：具备胜任管理工作的良好的业务素质和身心素质；具备勇于管理、敢于当担的责任意识；具备爱岗敬业的精神和强烈的法律意识； 2. 知识目标：了解管理的涵义，掌握管理学所涉及的核心概念和理论；了解管理活动的产生、管理思想的演进及其主要理论流派；掌握管理四大职能即计划、组织、领导、控制的基本原则、内容及技术方法；熟悉企业文化的涵义、功能及其塑造途径； 3. 能力目标：能对现实组织发展中的管理问题进行正确的分析	1. 管理与管理者 2. 管理思想与管理理论 3. 计划与决策 4. 目标管理 5. 组织与文化 6. 领导与激励 7. 控制与评价 8. 沟通与协调	1. 教师应结合管理课程的特点，适应高职的要求，探索并完善以参与式、体验式、交互式 and 模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法，建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。 2. 坚持问题导向，结合实际，精讲多练，立足培养学生组织管理的分析问题解决问题的能力。 3. 本课程考核包括学习过程考核、课程作品考核及期末考试三部分。具体考核成绩评定方法如下：学习过程

		判断,制定基本的企业计划书; 能运用定性决策和定量决策法 进行科学决策;能对真实组织进 行合理的结构设计和职权配置; 能够运用各种激励手段和沟通 技巧,恰当处理领导工作中遇到 的一般问题、激励员工。		考核成绩: 20%, 课程作品考 核成绩: 40%, 期末考试成 绩: 40%。
12	民航英语 口语与听力	2. 素质目标: 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。 3. 知识目标: 具有一定的英文能 力, 掌握一定的民航英语知识与 民航英语表达能力。 3. 能力目标: 能够拥有良好的书 面表达能力, 英文资料阅读能 力, 分析解决问题的能力, 终身 学习能力。	1. Booking Service 2. Airport Service 3. Arranging Check-in	1. 教师可根据不同教学内 容采用讲授法、互动式、模 拟演练法教学法。 2. 本课程采用多媒体教室 进行课程教学。 3. 教师在授课过程中, 应以 《民航英语口语》课程标准 为导向, 合理安排教学。 4. 教学过程中, 以模拟民航 服务英语工作过程实施教 学, 采用项目教学法、分组 练习、现场示范实施教学任 务。 5. 为了更好全面考核学生 的学习情况, 具体考核成绩 评定办法如下: 过程性考 核: 30%, 终结性考核: 70%
13	航空运输 地理	1. 素质目标: 具有环保意识、安 全意识、创新精神。 2. 知识目标: 了解地球运动及对 飞行的影响; 了解航空气象基本 知识, 影响飞行的重要天气; 掌 握有关时差的计算, 熟悉世界航 线, 主要的航空港, 主要的航空 公司, 了解中国航空运输发展特 点及现状, 熟记中国主要机场三 字代码和航空公司二字代码, 了 解国际航空运输组织与协会。 3. 能力目标: 通过学习了解基本 概念, 能够理解民航运输地理重 要性和必要性, 培养掌握正确学 习方法。	1. 时差与飞行 2. 航空气象基础 3. 航空运输布局 4. 中国航空运输 地理 5. 世界航空运输 地理	1. 在教学方法上, 可根据不 同教学内容采用讲授法、提 问法、岗位示范法等教学方 法充分调动学生的学习主 动性、积极性和创造性。 2. 本课程采用多媒体教室 进行课程教学。 3. 教师应根据学生的学习 程度、专业背景选择相应的 教学内容、案例、教学载体。 4. 在教学过程中, 应弘扬民 族民族文化, 通过课程学习 应到学生树立文化自觉和 文化自信, 培养责任感。 5. 为了更好全面考核学生 的学习情况, 具体考核成绩 评定办法如下: 过程性考 核: 30%, 终结性考核: 70%
14	民航服务 心理学	1. 素质目标: 具备较强的服务意 识、团队合作意识; 具备旅客至	1. 民航服务心理 学概述	1. 教师可根据不同教学内 容采用讲授法、提问法、分

		上的思想;具备良好的心理素质。 2. 知识目标:了解普通心理学的基本概念和基本特征;熟悉民航服务的含义和特征;掌握旅客的心理需要和民航服务人员的素质要求,民航服务中的沟通技巧和民航服务人员情绪调节的方法。 3. 能力目标:能正确的认识自我,形成正确的民航服务人员角色意识;能应对服务过程中旅客的心理变化,识别并处理服务过程中旅客特殊的心理需求;具备民航服务沟通能力,自我情绪管理的能力。	2. 自我认知与民航服务 3. 社会认知与民航服务 4. 有效沟通与民航服务 5. 情绪管理与民航服务	组讨论法、角色扮演法等教学方法。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中应根据学生的学习程度,专业方向为学生选择相应的教学内容,案例及教材。 4. 教学过程中,需注重培养学生良好的交流、沟通与人合作的能力。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%
15	民航法律法规	1. 素质目标:具有较强的集体意识和团队合作精神,能够进行有效的人际沟通和协作,与社会、自然和谐共处的思想。 2. 知识目标:掌握民航行业法规基本知识、信息安全法律法规知识;掌握行业有关法规及国际规范的知识,以及国内航班、航线等民航基础知识。 3. 能力目标:能够独立思考、团队合作、逻辑推理、信息加工;能够运用相关法律法规处理工作实际问题的能力。	1. 民航法规概述 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. 民用机场法律管理制度 6. 民用航空运输合同 7. 民用航空安全保卫法律制度	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法、提问法、分组讨论法、角色扮演法等教学方法。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中应根据学生的学习程度,专业方向为学生选择相应的教学内容,案例及教材。 4. 教学过程中,着重对于民航工作的重要性以及系统管理对安全(核心知识点标注)的重要性进行讲解。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%
16	★ 民用航空机场运行与管理	1. 素质目标:良好的决策、组织、沟通、协调、控制能力;积极进取,树立良好的职业习惯和服务意识,具有职业生涯规划意识。 2. 知识目标:了解机场相关的建设、运行、法规要求和相关标准;了解机场商业建设,掌握民用航空机场运行的内部体系运作。 3. 能力目标:能够进行机场规划、运行管理和商业开发模式;	1. 机场功能区划分 2. 机场资源分配与管理 3. 航站楼运营资源分配与管理 4. 机场商业运行管理	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主,由浅及深对教学内容进行讲授。提问法、分组讨论法、角色扮演法等教学方法为辅助,对于课程重点难点进行讨论,并总结归纳。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中应根

		能够运用所学进行机场商业策划。		据学生的学习程度,专业方向为学生选择相应的教学内容,案例及教材。 4. 教学过程中,引导学生学会团队合作,在团队中求同存异,关系集体,关系社会,从而做到实现自身价值的同时实现团队价值。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%
17	★ 民航客票销售与训练	1. 素质要求:具有洞察国内外特别是省内民航的布局、规模和发展动态的行业视野意识;具有具有健康的体魄和心理、健全的人格,乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升。 2. 知识要求:了解掌握设备软硬件的操作技能和运行维护方法;掌握客票销售相关操作与知识。 3. 能力要求:能够进行较票务工作实际操作。	1. 民航运输概述 2. 旅客运价 3. 客票销售 4. 退票与变更 5. 特殊旅客购票 6. 航班和旅客运输的不正常处理。	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主,示范法、岗位教学法、模拟演练法为辅。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中应根据学生的学习程度,专业方向为学生选择相应的教学内容,案例及教材,增加实践操作内容,强调理论在实践中的应用。 4. 教学过程中,要注重培养学生能力,体现任务驱动,以学生为主体,设置真实情境,增强专业岗位意识,培养正确的职业观。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%
18	★ 民航安检实务	1. 素质目标:具有高度航空安全意识,将安全责任、岗位责任铭记在心;具有敬业奉献的职业操守。 2. 知识目标:了解民航行业法规基本知识、信息安全法律法规知识,熟悉民航安检主要手段,掌握民航安检流程。 3. 能力目标:能够正确识别乘机证件、识别违禁物品;能够正确的处置违禁物品。	1. 安检技术检查工作的基本知识 2. 航空器运输基础知识 3. 物品检查知识 4. 机场运行保安知识 5. 服务、礼仪基本知识	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主,岗位演练法为辅助的教学方式。 2. 本课程采用多媒体教室、安检实训室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中参考行业要求,选择行业与企业合作的教材进行教学。 4. 教学过程中,应注重培养学生崇德向善、爱岗敬业,具有精益求精的工匠精神。

				5. 为了更好全面考核学生的学习情况, 具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核: 30%, 终结性考核: 70%
19	★ 危险品运输	1. 素质目标: 具有高度航空安全意识, 将安全责任、岗位责任铭记在心; 有社会责任感和参与意识, 客观辩证的思想意识。 2. 知识目标: 了解危险品分类; 熟悉危险品基本性质; 掌握危险品运输限制。 3. 能力目标: 能够熟练运用危险品运输相关法律法规。	1. 危险品运输概论 2. 危险品运输限制 3. 危险品分类及基本性质 4. 危险品的识别 5. 危险品包装	1. 教师可根据不同教学内容采取讲授式教学、互动式教学、岗位教学法以及课内情景模拟等多种教学方法。 2. 本课程采用多媒体教室、安检实训室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中应根据学生的学习程度, 专业方向为学生选择相应的教学内容, 案例及教材。 4. 教学过程中, 教师可把班级分为若干小组, 就危险品“品名表”各项进行小组讨论, 并针对出现问题进行讨论, 并设置真实情境, 增强专业岗位意识, 培养学生崇尚宪法, 遵纪守法。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况, 具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核: 30%, 终结性考核: 70%
20	机场商业 策 划	1. 素质目标: 具有较强的集体意识和团队合作精神, 能够进行有效的人际沟通和协作, 与社会、自然和谐共处; 积极进取, 树立良好的职业习惯和服务意识, 具有职业生涯规划意识。 2. 知识目标: 熟悉机场规划、运行管理和候机楼安全管理等方面的业务; 了解机场相关的建设、运行、法规要求和相关标准。 3. 能力目标: 能够进行机场规划、运行管理和商业开发。	1. 机场管理模式 2. 机场服务质量 3. 机场特许经营 4. 机场环境保护与机场公共关系 5. 机场营销策略	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主, 讨论法为辅, 对于课程重点难点进行讨论, 并总结归纳。采取小组讨论分析方式, 教师对小组案例进行点评, 分析不足, 总结归因。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中, 采用互动式教学模式, 通过对学生的提问, 进行点评, 进而加深课程理解。 4. 在教学中培养学生追求真理、实事求是、勇于探究与事件的科学精神。 5. 为了更好全面考核学生

				的学习情况,具体考核成绩 评定办法如下:过程性考 核:30%,终结性考核:70%
21	民航服务 沟通技巧	1. 素质目标:具备健全的人格,乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升;具备旅客至上的思想,具备较强的集体意识、团队合作意识,具有洞察国内外及省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识。具有与人、自然和谐共处的情怀和思想。 2. 知识目标:了解沟通的基础理论和基本常识、人际沟通的基本方法和技巧;了解行业企业组织内部沟通、外部沟通的基础理论和基本原则。掌握语言沟通的方法和技巧、行业面试的基本技巧;熟悉民航服务中应具备的服务常识。 3. 能力目标:能够利用沟通的相关方法和技巧在职场进行良好沟通促进个人发展,推动行业发展;能够熟悉礼仪接待规范民航旅客运输。	1. 民航服务自我沟通 2. 民航服务职场人际沟通 3. 民航服务语言沟通 4. 民航服务团队沟通 5. 民航服务组织内部、外部沟通 6. 民航服务面试沟通	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主,讨论法为辅,对于课程重点难点进行讨论,并总结归纳。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中,采用互动式教学模式,通过对学生的提问,进行点评,进而加深课程理解。 4. 在教学过程中分组模拟演练,学生互相帮助,互相了解,树立高度安全服务意识,培养爱国主义情怀。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下: 过程性考核:30% 终结性考核:70%
22	民航就业 与面试 指导实训	1. 素质目标:崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业,具有精益求精的工匠精神。 2. 知识目标:了解机场运行指挥员所使用设备的原理知识,掌握设备软硬件的操作技能和运行维护方法;国内民航机场的主要业务、运营实况和民航服务中应具备的服务常识。 3. 能力目标:能够熟练应用面试所学,从容应对民航工作面试。	1. 航空服务从业者的基本要求 2. 国内外枢纽机场概况 3. 民航岗位及工作程概况 4. 应聘中文面试技巧、应聘英文面试技巧 5. 求职应聘总结	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法、互动式教学法以及情景模拟教学法。 2. 本课程采用多媒体教室与形体训练实训室进行课程教学。 3. 教师应根据实际民航招聘情况组织模拟面试,并针对学生面试情况提出修改意见。 4. 应将社会主义核心价值观基本内涵等有机的引入课堂教学中,培养学生爱国主义情怀,树立正确的择业观与就业观。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%

23	★ 民用机场应急管理 与处置	1. 素质目标：具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；积极进取，树立良好的职业习惯和服务意识，具有职业生涯规划意识。 2. 知识目标：了解机场突发事件的分类；熟悉突发事件的处置流程；掌握突发事件的处置程序。 3. 能力目标：能够分辨机场应急事件的种类；能够根据机场应急事件的种类进行管理与处置。	1. 机场突发事件分类 2. 机场突发事件处理原则 3. 机场突发事件处理程序 4. 机场医学紧急事件处理程序 5. 机场自然灾害处理程序	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法、互动式教学法、案例分析法以及情景模拟教学法。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师应根据学生能力进行教材、课件、案例的选择，加强学生对岗位的认识。 4. 在课程教学过程中，应对课程重点难点进行精炼，培养的集体意识和团队合作精神，积极进取，树立良好的职业习惯和服务意识。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
24	航空票务职业资格证书考证与训练	1. 素质目标：具有崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业；具有精益求精的工匠精神。 2. 知识目标：了解民航客票员的工作流程；熟悉民航客票理论销售知识及旅客订座系统操作；掌握旅客订座系统相关指令。 3. 能力目标：能够熟悉票务工作流程；能够熟练处理民航旅客运输、处理投诉和意见。	1. 机场三字代码 2. 航空公司二字代码 3. 票务指令操作 4. 客票实操训练	1. 教师在讲授过程中，应通过联机练习等方式，以航空票务职业资格考核为依据，对学生进行综合性练习。 2. 本课程采用票务实训室进行课程教学。 3. 教师应通过联机练习等方式，以航空票务职业资格考核为依据，对学生进行综合性练习。 4. 应培养学生高度安全服务意识，严谨工作，爱岗敬业的就业精神。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
25	民航服务综合训练	1. 素质目标：具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处。 2. 知识目标：熟悉机场规划、运行管理和候机楼安全管理等方面的业务。 3. 能力目标：能够按照民航规章和工作程序要求，进行民航	1. 民航服务艺术导论 2. 民航服务种类及艺术特性 3. 民航服务语言 4. 民航服务仪态 5. 民航服务表情	1. 教师在讲授过程中，应多采用讲授法、直观演示法、互动式教学法等多种教学方法。 2. 本课程采用票务实训室、值机实训室、安检实训室进行课程教学。 3. 教师应通过岗位教学的方式，将岗位要求融入

		旅客服务。		到课程学习以及课程练习中来,为培养应用型人才奠定基础。 4. 应培养学生高度安全意识,将安全立于服务之前,在安全的前提之下再进行服务的职业意识。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况,具体考核成绩评定办法如下:过程性考核:30%,终结性考核:70%
26	毕业设计	1. 素质目标:具有洞察国内外特别是省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识。 2. 知识目标:湖南省旅游业“十三五”发展规划纲要知识、“十三五”全国旅游信息化规划知识;了解机场运行指挥员所使用设备的原理知识,掌握设备软硬件的操作技能和运行维护方法;国内民航机场的主要业务、运营实况和民航服务中应具备的服务常识。 3. 能力目标:能够收集、整理、使用相关信息;独立解决问题的能力。	毕业论文(设计)是机场运行专业学生完成了本专业理论课程以及相关实践课程设计之后的一项综合性教学环节,是各个教学环节的继续、深化和扩展,是锻炼学生分析问题,解决问题,综合能力提高的重要阶段。通过毕业设计和毕业论文的写作,培养学生综合运用理论知识和专业技能的能力。毕业论文(设计)是对学生运用所学专业理论知识,独立地分析、研究和解决民航服务实际问题能力的综合检验,通过专业论文写作,增强同学们的行业自信,培养同学们的民航情怀,塑造自我要求严格的民航品质;同时也是学生综	1. 指导教师要有较高的政治思想和业务水平,要有高度的责任心和事业心。 2. 指导教师和指导毕业过程中要纪律严明、以身作则、言传身教、为人师表。 3. 指导教师应做到教书育人,加强对学生的全方位指导,指导学生选定毕业设计题目,与学生一起制定毕业设计进度计划。

			合素质与工作实践能力培养效果的全面检验。	
27	顶岗实习	1. 素质目标：崇德向善、诚实守信、谦虚谨慎、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神。 2. 知识目标：湖南省旅游业“十三五”发展规划纲要知识、“十三五”全国旅游信息化规划知识；掌握行业有关法规及国际规范的知识，以及国内航班、航线等民航基础知识。 3. 能力目标：能够具备岗位的实际操作能力。	通过实践性、开放性和职业性的顶岗实习，使学生了解航空公司、机场等企业办理值机手续及行李托运、机场候补业务、行李查询、不正常航班服务、问询服务等业务，掌握相关部门相应岗位的服务技能，培养学生的职业道德和职业素养，增强同学们的行业自信，培养同学们的民航情怀，塑造自我要求严格的民航品质，为以后从事民航服务类工作打下坚实的基础。	1. 教师应定期对学生顶岗实习进行具体指导。 2. 在实习过程中，教师应与学生保持联系，对学生进行远程指导，为学生答疑解惑。 3. 教师须指导学生撰写顶岗实习报告，包括撰写实习总结、日志等相关材料。

说明：标★为本专业核心课程、标●为专业群共享课程

2. 选修课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	大学美育	1. 素质目标：具有一定的审美和人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好； 2. 知识目标：了解基本的艺术审美概念、理论、特点、规律；熟悉审美、艺术鉴赏的基本理论；掌握各类艺术作品的正确的审美方式及鉴赏方法； 3. 能力目标：能够尊重多元文化；能够感受美、表现美、鉴赏美、创造美；	1. 美育概念、基本类型、中国传统美学精神、人格美等美学理论相关知识及赏析。 2. 诗歌、小说、散文等文学作品的相关知识及赏析。 3. 建筑、书法、绘画等艺术作品的相关知识及赏析。 4. 音乐、舞蹈、影视、西方戏剧、中国戏曲艺术的相关知识及赏析。	1. 将思政融入全课程的教育理念，将美育所蕴含的优秀传统文化教育元素融入课程，引导学生了解遵循社会主义核心价值观，以实现大学生精神成人并使其行动回归理性这一目标。 2. 以“教师主导、学生主体”为教学理念，采取讲授法、案例教学法、多媒体教学法等多种教学方法与艺术赏析活动同步进行。采用线上与线下相结合的教学组织形式，理论讲述与艺术鉴赏相结合，校内学习与校外艺术实践相结合，引导

				学生从各艺术门类的形式特点深度理解和鉴赏艺术作品。 3. 采用过程性考核与终结性考核相结合的考评方法，即课程总成绩由平时学习过程，平时作业及期末考试的实际情况，综合艺术实践环节考核三部分形成。其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
2	中华优秀传统文化类课程			
3	双创教育类课程(或工匠精神类课程)			
4	党史/新中国史/改革开放史/社会主义发展史			
5	普通话正音训练	1. 素质目标：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。 2. 知识目标：了解普通话声母、韵母、语音语调的基本特点；熟悉普通话的辨音能力；掌握利用普通话进行语言表达。 3. 能力目标：具备运用标准、规范的普通话进行职业语言操作能力；具备良好的决策、组织、沟通、协调、控制能力。	1. 语言基础发音训练 2. 声母发音训练 3. 韵母发音训练 4. 声调发音训练 5. 语流音变发音训练	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主，讨论法、案例教学法、示范法和模拟游戏的教学形式来进行事件训练教学。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学； 3. 教师在教学过程中，应充分考虑学生的基础水平，多引导练习，突破重点、难点； 4. 在教学过程中应充分调动学生的主观能动性，将爱国主义精神融入课堂教学，培养学生的爱国主义情怀，增强民族自信。 6. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下： 过程性考核：30% 终结性考核：70%
6	中外民俗	1. 素质目标：具有洞察国内外特别是省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识。 2. 知识目标：了解中华优秀传统文化知识、企业文化知识；熟悉各民族的人生礼仪习俗；掌握国内外主要信仰	1. 民族与民俗的形成 2. 民俗的基本特点 3. 民俗的分类与社会功能 4. 中国饮食、居住及服饰民俗 5. 国外饮食、居住及服饰民俗	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主，讨论法、案例教学法进行教学。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程中，应充分考虑学生的基础水平，选择适合学生基础的教材、课件、案

		民俗特征。 3. 能力目标：具备系统掌握民俗概念、特张以及社会功能的能力；具备根据中外民俗基本远离对中外众多民俗现象进行分析理解的能力。		例等。 4. 在教学过程让学生了解各民族的新理论，有效树立起服务意识、奉献意识、团队意识、团队协作精神。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下： 过程性考核：30% 终结性考核：70%
7	机场经营与管理	1. 素质目标：具有洞察国内外特别是省内本产业或行业的布局、规模和发展动态的行业视野意识。 2. 知识目标：湖南省旅游业“十三五”发展规划纲要知识、“十三五”全国旅游信息化规划知识；了解机场经营主要模式；掌握进行机场相关商业策划的能力。 3. 能力目标：具备对国内枢纽机场经营营销的分析能力；具备策划机场营销方案的能力。	1. 机场航站运营 2. 机场成本与收入 3. 机场融资 4. 机场管理模式 5. 机场服务质量 6. 机场特许经营 7. 机场营销策划	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主，讨论发、案例教学法进行教学。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学； 3. 教师在教学过程中，从实际岗位出发，进行课程教学设计。 4. 在教学过程应培养学生的社会交际能力，以及一定的团队协作能力，培养学生的爱岗敬业精神。 5. 为了全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下： 过程性考核：30% 终结性考核：70%
8	食品营养与卫生	1. 素质目标：具有社会责任感和参与意识，客观辩证的思想意识；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识。 2. 知识目标：了解食品行业相关法律法规；熟悉不同人群营养膳食的特点及食品卫生与安全相关知识；掌握各种营养素的生理特点及其食物来源。 3. 能力目标：具备能够发现、分析日常生活膳食结构中存在的问题，并利用所学知识提出解决这些问题方案的能力；具备能将所学知识运用到实际生活中，影响并改善自身及亲朋不良的膳食习惯的能力。	1. 人体需要的能量与营养素 2. 食品的营养价值与食品加工 3. 不同人群的营养与膳食 4. 膳食结构与营养配餐	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法为主，讨论法、案例教学法进行教学。根据岗位要求，以项目导向、任务驱动、案例教学的方法进行教学设计。 2. 本课程采用多媒体教室进行课程教学。 3. 教师在教学过程应紧紧围绕岗位实际需要，以职业能力培养为重点，应体现岗位技能要求、促进学生实践操作能力培养的理念，帮助学生树立良好且健康的人生观。 4. 为了全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%

9	中国茶艺	1. 素质目标：具有淡泊、谦和、善美的茶文化素养；具有良好的职业道德情操及美学素养； 2. 知识目标：了解茶之渊源与发展，熟悉六大茶类及茶具，掌握泡茶技巧和茶道礼仪； 3. 能力目标：能够正确行茶道礼仪；能够正确识别六大茶类；能够根据不同茶类选择合适的茶具；能够正确地冲泡一杯好茶。	1. 茶道的历史与发展 2. 茶道礼仪 3. 六大茶类 4. 茶具 5. 茶艺技巧	教师可根据不同的教学内容采用讲授法、媒体展示法、示范教学法等教学方法。为更全面考核学生的学习情况，课程考核采取学习过程考核和期末考试两部分。具体考核评定方式如下：学习过程考核成绩：20% 期末考试成绩：80%
10	机场高端旅客服务	1. 素质目标：爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；具备较强(良好)的服务意识、团队合作意识；具备旅客至上的思想。 2. 知识目标：了解高端旅客定义；熟悉高端旅客服务要求；掌握高端旅客服务技巧。 3. 能力目标：具备高端旅客服务能力；具备旅客定制化个性化服务的能力。	1. 高端旅客定义 2. 高端旅客服务要求 3. 定制化服务内涵 4. 高端旅客接待流程 5. 高端旅客服务技巧	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法、媒体展示法、示范教学等教学方法。 2. 本课程采用多媒体教室、候机厅实训室进行课程教学； 3. 教师在教学过程应采用行业与企业合作教材，注重岗位意识培养； 4. 在教学过程应培养学生热爱民航事业，践行忠诚担当的政治品质，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。 5. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下：过程性考核：30%，终结性考核：70%
11	团队合作与拓展训练	1. 素质目标：具备自主学习的能力；具备谦虚谨慎、爱岗敬业的工匠思想，具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作。 2. 知识目标：了解和掌握团队沟通的基础知识和方法；熟悉行业团队在成立、合作过程中所需要的默契度、向心力、凝聚力和执行力。 3. 能力目标：具备良好的决策、组织、沟通、协调、控制能力。具备团队协作、相互扶持的能力。	1. 团队成员认识训练 2. 团队默契训练 3. 团队倾听训练 4. 团队向心力训练 5. 团队凝聚力训练 6. 团队执行力训练	1. 教师可根据不同教学内容采用讲授法、媒体展示法教学方法。 2. 本课程采用多媒体教室、室外体育场等教学进行课程教学。 3. 教师在教学过程应培养学生热爱民航事业，具有团结协作的工作作风与较强的集体意识和团队合作精神。 4. 为了更好全面考核学生的学习情况，具体考核成绩评定办法如下： 过程性考核：30%，终结性考核：70%

七、教学进程总体安排

2021 级 机场运行服务与管理专业教学进程表

课程性质	课程类别	课程序号	课程编码	课程名称	课程类型	学分	课时数		年级/学期/课内周数/周学时						考核方式		开课周次或方式		
							总课时	其中	一年级		二年级		三年级		考试	考查			
									理论学时	实践学时	1 20周	2 20周	3 20周	4 20周				5 20周	6 20周
公共基础课	必修课	1	6000001	军训	C	2	112	0	112	2W							1	1-3周 实训 讲座	
		2	6000002	军事理论教育	B	2	36	8	28	8 课时							1		
		3	6000003	安全知识教育	B	0.5	8	4	4	4 课时	网络学习					1			
		4	6000004	专业认知教育	B	0.5	8	4	4	4 课时									
		5	6000005	思想道德与法治	B	3	48	36	12	3						1	1	面授	
		6	6000006	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	48	16		4					2	2	面授	
		7	6000007	形势与政策	B	3	48	36	12		12 课时	12 课时	12 课时				2-4	讲座	
		8	6000008	心理健康教育与指导	A	2	32	32								1\2	1\2	开课	
		9	6000009-1 6000009-2	实用英语(1)(2)	B	8	128	80	42	4	4					1-2	1-2	1-2 开课	
		10	6000010-1 6000010-2	体育(1)(2)	B	6	108	16	92	2	2	活动 2 学分				1-2	1-2	1-2 开课	
		11	6000011-1 6000011-2	职业生涯规划与就业指导(1)(2)	B	2	32	16	16	8 课时			8 课时				1\4	讲座	
		12	6000012	创业基础与创新实践	B	2	32	8	24			8 课时					3	讲座	
		13	6000013	信息技术	B	2	32	16	16	4							1	1 开课	
		14	6000014 (1-6)	劳动意识与劳动技能(1)(2)(3)(4)(5)(6)	B	1	16	2	14	√	√	√	√	√	√		1-6		
		15	6000016	大学语文	B	2	32	16	16								1\2	1\2	开课
		16	6000017	数学文化	B	2	32	16	16								1\2	1\2	开课
		小计					42	766	338	430									
	专业(技能)课	1	7641001	●旅游概论	A	2	32	32		2							1	4-18 周	
		2	7601001	民航概论	A	2	32	32		2							1	4-18 周	
		3	7641002	民航服务礼仪 I	B	3	48	24	24	3							1	4-18 周	
		4	7601002	形体训练	B	2	32	16	16	2							1	4-18 周	
		5	7601003	★民航安全与管理	A	2	32	32		2						1		4-18 周	
		6	7601004	◎专业认知实习	C	2	32		32		2 周						2	1-2 周	
		7	7601005	民航服务礼仪 II	B	2	32	16	16			2				3		3-18 周	
		8	7601006	★民用机场旅客运输实务	B	3	48	32	16		3						2	3-18 周	
		9	7641003	信息化应用	B	4	64	32	32		4						2	3-18 周	
		10	7601007	职业形象设计	B	3	48	24	24		3						2	3-18 周	
		11	7601008	管理基础与实务	B	3	48	24	24		3						2	3-18 周	
		12	7601009	民航英语口语与听力	B	2	32	16	16			2					3	1-16 周	
		13	7601010	航空运输地理	A	2	32	32			3						2	1-16 周	
		14	7601011	民航服务心理学	B	3	48	24	24			2					3	1-16 周	
		15	7601012	民航法律法规	A	2	32	32				2					3	1-16 周	
		16	7601013	★◎民用航空机场运行与管理	B	3	48	40	8			3					3	1-16 周	
		17	7601014	★◎民航客票销售与训练	B	4	64	32	32			8					3	11-18 周	
		18	7601015	★◎民航安检实务	B	3	48	24	24				3				4	1-16 周	
		19	7601016	★危险品运输	B	3	48	32	16				3				4	1-16 周	
		20	7601017	机场商业策划	B	2	32	16	16				2				4	1-16 周	
		21	7601018	民航服务沟通技巧	B	3	48	24	24				3				4	1-16 周	
		22	7601019	民航就业与面试指导实训	B	2	32	16	16				12					4	15-18 周
		23	7601020	★◎民用机场应急管理与处置	B	3	48	24	24					6			5		1-8 周
		24	7601021	◎航空票务职业资格证书考证与训练	B	2	32	16	16					6				5	1-8 周
		26	7601022	民航服务综合训练	B	4	64	16	48					8				5	1-8 周
		27	6000066	毕业设计	C	4	96	0	96						√	√		6	
		28	6000077	顶岗实习(含劳育与双创教育实践 5 学分)	C	18	432	0	432						√	√		6	不少于 6 个月
		小计					88	1584	600	984	11	16	19	11/22	20				
公共选修课	公共选修课	1	6100001	艺术类课程(大学美育)	B	2	32	16	16										
		2	6100002	中华优秀传统文化类课程	B	2	32	16	16										
		3	6100003	双创教育类课程(或工匠精神类课程)	B	2	32	16	16										
		4	6100005	党史/新中国史/改革开放史/社会主义发展史	B	2	32	16	16										
	小计					6	96	48	48		2	2	2				2\3\4		
	1	7602001	普通话正音训练	B	2	36	16	20	2							1	4-18 周		

选修课	专业选修	2	7602002	中外民俗	A	2	36	36			2					2	3-18周
		3	7602003	机场经营管理	A	2	36	36			2					2	3-18周
		4	7602004	食品营养与卫生	B	2	36	24	12			2				3	1-16周
		5	7602005	中国茶艺	B	2	36	16	20				2			4	1-16周
		6	7602006	机场高端旅客服务	B	2	36	16	20				2			4	1-16周
		7	7602007	团队合作与拓展训练	B	2	36	8	28					16		5	7-8周
		专业选修课最少应修学分及学时					10	180	100	80	2	2	2	2	16		
	小计/课时					16	252	152	100	2	4	2	4	16			
		总计					146	2628	1086	1542							

说明：本专业的专业选修课应主要为群内其他专业的专业（技能）课；标★为本专业核心课程、标●为专业群共享课程，标◎为企业共建课程。

八、实施保障

（一）教师团队基本要求

教学团队基本要求

项目	要 求
教师总数	专任教师的生师比不高于 25:1（不含公共课教师）
专兼职教师比	按 7:3 配备专、兼职教师，兼职教师应主要来自于行业企业
双师素质结构	教学团队双师素质要求达到 90%，获得职业技能证书的比例达到 80%以上，中青年专任教师近 3 年必须到企业任职 4 个月以上
骨干教师	骨干教师占教师总数的 25%以上，骨干教师要求能主讲 2 门及以上专业课程，其中至少 1 门为专业核心课程；至少带 1 名青年教师
专业（群）带头人	实行双带头人（专职兼职带头人各一人），专业带头人原则上应具有高级职称，熟悉行业企业的最新技术动态，把握专业发展方向，具备较强的专业水平和专业能力，能够带领教学团队完成专业建设、课程建设与教学改革等工作； 专业群带头人应在省内或行业内具有较大影响，原则上具备正高级职称并能够牵头取得 1 项以上省级标志性成果
年龄结构	老中青教师比为 2:4:4
科研要求	教学团队中的教师至少有一项校级以上的科研课题
教师储备要求	建立一个与教学团队人数相当的教师库
学历或职称	任课教师具备本科及以上学历；专任教师中具有硕士学位的教师比例达到 70%以上，专任教师职称要求中、高级达到 55%，其中高级职称教师不少于 30%
教学能力	具有较强的语言表达能力；具有较丰富的教育教学知识；具备专业课程的教学能力和实践教学指导能力，具有开拓创新的精神；能够立足行业企业岗位进行课程开发的能力；能从事、承担本专业核心课程及相关专业教学任务；能够将学生的思想道德教育融入到教学全程
专业经验	教学团队双师素质要求达到 90%，获得职业技能证书的比例达到 80%以上，中青年专任教师近 3 年必须到企业任职 4 个月以上；专任教师具有半年以上企业挂职；对行业企业的工作岗位都有较充分的了解；熟悉行业企业工作岗位流程和典型工作任务。

（二）教学设施

主要包括专业教室、实训室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并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）应达到的基本要求

机场运行服务与管理专业校内实训室（基地）应达到的基本要求

序号	实训室名称	主要设备	工位	主要实训项目	要求
1	形象设计实训室	落地镜、LED 暖光灯，化妆台、摄录机、投影仪、挂烫机	30	职业形象设计训练 形体训练	安检类、票务类设备值 ≥ 40000 元；实训场地面积 $\geq 5.3\text{M}^2$ ；实训室内应配备空调、风扇等设备用以保持实训室室内温度，避免因温度过高或过低导致实训设备发生意外；对于一次性实验用具能及时补充；对于损坏的实训用具能做到及时维修、更换。
2	形体实训室	落地镜、落地把杆、瑜伽垫、健身绳、健身器材	$\geq 100\text{M}^2$	民航服务礼仪训练 民航就业与面试实训	
3	候机厅+票务实训室	前台、电视机、电视架、候机椅、装饰灯箱及图片、电脑、专用服务器、订票柜台、行程单打印机、耗材、售票系统模拟软件	20	候机厅服务训练 客票销售售票训练	
4	值机实训室	行李称重传输带、大件行李安检台、行李牌、行李条、登机牌等耗材、登机口柜台、值机系统软件、登机口模拟软件、进出港信息软件	20	值机与行李业务训练	
5	安检实训室	安检柜台、手持安检探测器、防爆用具、危化品陈列柜台	10	安检员岗位技能训练 安检设备维护 危化品识别项目训练	

3. 校外实训基地应达到的基本要求

机场运行服务与管理专业校外实训基地应达到的基本要求

序号	实训基地名称	工作（实训）岗位	主要实训项目	要求	备注
1	民用航空公司实训基地	航空票务、安检	熟练掌握航空客票的订票及出票环节实操、旅客安检、物品安检等实操	1. 基地能够为学生提供符合国家规定的安全岗位工作环境； 2. 每个实训基地每年至少能接受 10 名以上本专业学生顶岗实习，能够保障学生完成实习任务； 3. 每个实训基地能接受本专业学生进行每年一到两次岗位观摩； 4. 专业群有深度合作企业 6-10 家。	1. 中国南方航空公司 2. 中国国际航空公司
2	机场集团实训基地	航空票务、航站楼管理	熟练掌握航空客票的订票及出票环节实操、航站楼商业策划、运营管理		1. 湖南机场集团 2. 湖北机场集团
3	通用航空公司实训基地	安检、航站楼管理	熟练掌握旅客安检、物品安检等实操、航站楼商业策划、运营管理		1. 中飞通用航空公司 2. 北大荒通用航空有限公司 3. 中心海洋直升机股份有限公司

（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

教材选用基本要求：专业课、专业选修课教材建议选用高职高专教材，优先选用职业教育国家规划教材、全国高等院校民航服务专业规划教材、民航出版社教材。建议不选用本科教材，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。

2. 图书

图书配备有关基本要求：学校图书馆应有《民航服务礼仪》、《民航服务沟通技巧》、《值机系统操作基础教程》、《民用机场运营与管理》等有关本专业的课程教材、培训教材等图书；应有《民航强国战略》、《从统计看民航》、《两航起义精装》《中国民航年谱》、《航空运输外部性测度和治理研究》等相关专业的图书；应有国内外《圆梦蓝天》、《民航简史》、《竞逐九天-全球事业下的民航产业透析》等图书资料。

图书馆应订有《中国通用航空蓝皮书》、《学习习近平总书记会见中国民航英雄机组重要指示精神读本》等多种相关专业的报纸、杂志和学术期刊。

3. 数字资源

数字资源配备有关基本要求：

（1）网络课程：核心课程有可供学生自主学习的网络课程，教师在教学过程中可采取“线上+线下”的双重教学模式。网络课程应包括：课程标准（教学大纲）、授课计划、集中实训任务书、电子教案、多媒体课件、视频课程（微课或慕课）、题库、网上测试或试题库等。

（2）音像资料：图书馆应有民航专业的音像资料。

（3）电子期刊：学校应有中国知网学术期刊、国开图书馆数字资源、北京超星电子图书等电子期刊。

（四）教学方法

机场运行服务与管理专业涉及职业面较为宽泛，教学方法也相应灵活多样，主要方法有：

1. 讲授教学法，以教师讲授为主，主要适合理论类课程，如旅游概论、航空运输地理等课程。

2. 示范教学法。以教师的示范性操作为主，主要适合实训类课程教学，如形体训练、民航服务礼仪等课程。

2. 模拟教学法。通过模拟工作流程实现教学，主要适合理实一体化的课程教学，如民航客票销售与训练、民航安检实务等课程。

3. 项目教学法。通过真实工作项目实现教学，主要适合集中实训课程教学，如民航就业与面试指导实训、民航服务综合训练。

4. 案例教学法。通过实践案例解析实现教学，主要适合理实一体化的课程教学，如管理基础与实务、民航服务心理学等课程。

5. 岗位教学法。通过实际岗位体验实现教学，主要适于德育与劳育实践、专业认知实习、民航机场旅客运输实务、民航客票销售与管理、民航安检实务、顶岗实习、双创教育类等课程，以及服务岗位技能训练。

（五）教学评价

教学评价包括对教师教学和学生学习的评价。

1. 教师教学的评价

通过学校质量监控与评价中心、二级学院、教研室、同行教师、学生建立起对教师教学多元评价机制。评价的结果及时反馈并纳入年终考核指标体系。

2. 学生学习的评价

（1）评价的目的：从注重甄别转变为注重激励、诊断与反馈。

（2）评价模式：终结性评价与过程性评价相结合；个体评价与团体评价相结合；理论学习评价与实践技能评价相结合；素质评价-知识评价-能力（技能）评价并重。

(3) 评价方式：根据课程的不同采取仿真模拟、设备实操、理论测试、专业技能抽查、职业资格证书（以证代考）等，有条件的课程，可以与社会性评价相结合。

(4) 评价内容：应兼顾认知、技能、情感等方面，进行整体性、过程性和情境性评价。

(5) 评价主体：实行多主体评价，如：学生平时成绩可与辅导员共同评价、校外实习成绩可由校外指导老师与校内指导老师共同给出。

(6) 评价标准的告示与结果反馈：每门课程的考核方式与标准，教师必须在开课初期予以明示。评价结果要做到公开、公正并及时反馈，以利改善学生的学习，有效促进学生发展。学院和系部对评价结果进行阶段性地整理，得到比较系统的信息，系统地总结得失，系统地制订调整方案。

(六) 质量管理

建立健全学校及各二级学院两级质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，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，达成人才培养规格。

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. 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. 专业教研组织应充分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。

九、毕业要求

1. 本专业应修满 146 学分方可毕业。其中必修课 130 学分，专业选修课 10 学分，公共选修课 6 学分；学生注册后所修课程与学分 5 年内有效。

2. 鼓励获取该专业要求的职业技能等级证书或其它类别职业技能鉴定资格证书。

附件 1

湖南网络工程职业学院 2021 级专业人才培养方案编制说明

本专业人才培养方案适于三年全日制高职专业，由湖南网络工程职业学院人文学院机场运行服务与管理专业教研室制定，并经专业建设指导委员会论证、学院批准在专业实施。

主要编制人：

姓名	职称	二级学院或单位名称
周小喜	副教授	人文学院
朱彩虹	副教授	人文学院
王雅芳	主任	长沙黄花国际机场安全检查站
陈芷村	讲师	人文学院
戴雨汐	助教	人文学院
张毓晴	无	人文学院

审 定：

姓名	职务/职称	二级学院或单位名称
陈晓斌	院长/教授	人文学院
胡良英	副院长/副教授	人文学院
江波	教授	人文学院
伏六明	院长/教授	湖南女子学院
胡慧敏	安检站站长	永州零陵机场

注：如企业方人员参与编制或审定请在各二级学院名称栏或单位名称栏填写企业名称；此表与人才培养方案一并装订。

湖南网络工程职业学院 2021 级机场运行管理与服务专业 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	职称/职务	工作单位	签名
1	伏文明	教授	湖南女子学院	伏文明
2	卢竹	教授	长沙航空职业技术学院	卢竹
3	周磊	部长	湖南机场集团	周磊
4	彭芳	教授	湖南网络工程职业学院	彭芳
5	元波	教授	湖南网络工程职业学院	元波
6	舒松	教授	湖南网络工程职业学院	舒松
7	杨先林	教授	湖南网络工程职业学院	杨先林
8	张小燕	教授	湖南网络工程职业学院	张小燕
论证意见				
人才培养方案制定前作了大量的前期调研，准备十分充分。培养目标明确，整个方案既规范，又科学、理论，优化了课程结构和人才培养模式，实现了学校与企业、学校与社会、理论与实践相结合，有利于人才培养目标的实现。专家组一致同意通过方案。 专家论证组组长签字：伏文明 2021年7月4日				

注：各二级学院组织专业建设指导委员会评审，由论证专家签署意见；此表扫描后与人才培养方案一并装订。

附件 3

湖南网络工程职业学院 2021 级专业人才培养方案

党委审定情况登记表

专业名称	旅游管理	所在学院	人文学院
教学副校长意见	签字：日期：		
党委审定意见	(盖章) 日期：		
备注			

附件 4

湖南网络工程职业学院专业人才培养方案调整申报表

学院名称		年级专业	
调整原因与具体方案	专业带头人： 日期：		
学院意见	负责人： 日期：		
教务处意见	负责人： 日期：		
院领导意见	院领导： 日期：		

说明：人才培养方案确需调整和变更时，应由各专业提出调整意见和变更方案，填报此表，由学院院长签字，报教务处审核，经主管院领导批准后执行。

