

# 四川西南航空职业学院

## 民航运输服务专业

### 人才培养方案(三年制)

制定单位： 空港管理学院

参与制定单位： 四川龙翔旅业服务公司

重庆泛美新程航空服务公司

成都双流国际机场股份公司

南方航空货运物流公司



# 目录

一、专业名称及代码	02
二、入学要求	02
三、修业年限	02
四、职业面向	02
(一)职业面向	02
(二)职业发展路径	03
五、人才培养目标	04
六、培养规格	04
(一)素质要求	04
(二)知识要求	04
(三)能力要求	05
七、课程设置及要求	05
(一)课程体系设计	05
(二)公共基础课程设置及要求	06
(三)专业课程设置及要求	10
(四)素质拓展课程设置及要求	15
八、学时学分结构与比例	16
(一)学时学分结构	16
(二)实践教学、实习实训	16
九、教学计划总体安排及教学进度	17
(一)必修课程	17
(二)素质拓展课程	22
十、教学基本条件	24
(一)师资队伍	24
(二)教学设施	25
(三)教学资源	27
(四)教学方法	28
(五)教学评价	28
十一、质量保障	28
十二 毕业要求	29

# 民航运输服务专业

## 人才培养方案(三年制)

### 一、专业名称及专业代码

(一) 专业名称：民航运输服务

(二) 专业代码：500401

### 二、入学要求

中等职业学校毕业或具备同等学力者。

### 三、基本修业年限

标准学制为全日制 3 年，可弹性 2-5 年，应征入伍者按相关规定执行。

### 四、职业面向

(一) 职业面向

1. 职业面向岗位

表 1 职业面向岗位

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)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输大类 (50)	航空运输类 (5004)	航空运输业 (56)	航空运输地面服务员 (4-02-04-02) 客运售票员 (4-02-05-02) 运输代理服务 员 (4-02-05-03) 危险货物运输作 业员 (4-02-05-04)	民航销售员 民航客运员 民航货运员 民航客运销售代理 民航货运销售代理

注：(1) 所属专业大类和所属专业类：依据《普通高等学校奥登职业教育（专科）专业目录 2021》

(2) 对应行业（代码）：依据《国民经济行业分类与代码》（GB/T 4745-2017）

(3) 职业类别（代码）：依据《中华人民共和国职业分类大典》

(4) 职业技能等级证书应涵盖但不限于“1+X”中的“X”证书

## 2. 职业资格与技能证书

表 2 职业资格与技能证书

序号	职业资格/技能证书名称	等级	相融通课程	颁发机关
1	1+X 民航旅客地面服务	中级	民航旅客运输、值机与行李运输、飞机载重平衡	教育部
2	1+X 民航货物运输	中级	民航货物运输	教育部
3	危险品运输训练合格证	-	民航危险品运输	中国民用航空运输司
4	应急救援员	初级	机场应急救援	人力资源和社会保障部
5	茶艺师	中级	礼仪-2、机场要客服务	人力资源和社会保障部
6	1+X 机场运行管理	中级	机场运营与管理	教育部
7	救护员证	-	应急医疗救护	红十字会
8	民航安全检查员	初级	民航危险品运输	人力资源和社会保障部
9	CVCC 礼仪师基础班	中级	礼仪-1、礼仪-2	中国礼仪协会

### （二）职业发展路径

1. 入职基础岗位包括：机场问询、楼宇广播、失物招领、旅客服务等；
2. 3-5 年升迁岗位包括：差错处理、行李查询与分拣、值机服务、客票销售等；
3. 预期职业升迁岗位：机场及航空公司 VIP 接待服务、要客接待、值机主任岗位。

## 五、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，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、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能力；掌握民航运输服务专业所必备的扎实专业知识和熟练掌握及应用各类专业技能，从事民航货物运输、旅客服务、问询、值机、配载、客票销售的民航业高素质技术技能人才。

## 六、培养规格

### （一）素质要求

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，具有坚定的理想信念，深厚的爱国情感和中华民族自豪感；（德）

2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命，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；（德）

3. 具有一定的人文素养，行为文明、自尊、自强、自爱、守时、守信；具备较高的职业礼仪素养和健康高雅的审美情趣，具有现代绅士和淑女的气质和素质；（美）

4. 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，有较强的集体意识和团队合作精神；具备较强的安全防范意识，较高的民航服务意识。（智）

5. 具有锻炼身体的良好习惯，达到国家大学生体育合格标准；掌握心理学和心理卫生健康的基本知识，具有较好的心理素质和坚强的意志品质。（体）

6. 具备“敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责”的职业精神，“零差错、无缺陷”的职业素养；培育劳模精神、劳动精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，培养热爱劳动人民、珍惜劳动成果意识和价值观。（劳）

### （二）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. 掌握与本专业相关的法律法规、行业规定以及安全消防、救护相关知识；掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识。

3. 掌握飞机基本机构、国内外主要航空港概况、航线分布等知识；

4. 掌握民航旅客服务心理活动知识和一定的沟通表达技巧。

5. 掌握客票销售和计算机订座的流程方法；
6. 掌握旅客地面服务、货运销售及货运服务知识；
7. 掌握危险品收运、仓储及装载的流程方法；
8. 掌握飞机载重平衡知识；
9. 掌握客户服务的话术知识。

### （三）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. 具备一定的管理、团结协作与组织协调能力；
4. 具备按照民航规章和工作程序要求，解决突发问题的能力；
5. 具备计算机订座、客票退改签服务和航班座位管理的能力；
6. 具备查验旅客的身份证件、识别旅客行李中的违禁品、为旅客办理值机和行李托运手续；
7. 具备为各类旅客提供登机、接机及中转服务的能力；
8. 具备处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况的能力；
9. 具备处理行李少收、多收、破损、内物丢失等行李运输不正常情况的能力；
10. 具备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、仓储及装载的能力；
11. 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的能力；
12. 具备识别和判断一定危险品货物的能力；
13. 具备客户服务中心客户服务与管理的能力；
14. 具备民航客票、民航货物运输销售的市场营销能力。

## 七、课程设置及要求

### （一）课程体系设计

依据学校人才培养体系，按照校企协同课程开发原则，深度融合、资源共享、课程共建、共同评价，校企共同制定专业人才培养标准，确立人才培养目标；基于面向航空

运输地面服务员的职业人才培养定位，设置以公共基础课程、专业必修课程与素质拓展课程（选修课）为主的第一课堂，以综合素质教育、学生社团活动、志愿者服务等项目课程为主的第二课堂，以网上精品选修课程、工学交替或其他方式获得学分转换等项目课程为主的第三课堂；同时实施“行动导向，情境教学，任务驱动”，开展“教、学、训、作、评”一体化教学制定本专业人才培养方案。

## （二）公共基础课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程

### 1. 公共基础课程设置

表 3 公共基础课程

课程类别	课程名称	课程类型	折算学时/学分	
公共基础课程	必修	思想道德与法制	B	54/3
		党史国史	A	10/0.5
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	36/2
		习近平新时代中国特色社会主义思想	A	36/2
		中华优秀传统文化	A	18/1
		大学语文	A	36/2
		军事理论	A	36/2
		形势与政策	A	32/2

		大学体育-基础	C	64/3.5
		大学体育-军体	C	72/4
		大学英语	B	126//7
		民航服务沟通	B	28/1.5
		信息技术	B	28/1.5
		大学生职业规划与就业指导	B	18/1
		创新创业教育	B	18/1
		大学生心理健康教育	B	16/1
	小计	学时/学分：630/35		

## 2. 公共基础课程要求

表 4 公共基础模块

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容及要求
1	思想道德与法制	通过对思想道德与法律基础知识的学习，使学生能够初步分析职业生活和社会生活中常见的道德与法律问题，提高参与社会活动的能力；在今后的生活活动中，能坚持正确的政治方向，增强民主意识，积极参与社会主义民主政治建设，做一个遵纪守法的公民。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义	通过基本知识的学习，帮助大学生坚定社会主义信念，认清只有在中国共产党领导下坚持社会主义道路，才能救中国和发展中国。能够运用马克思主义的基本立场、观点、方法及党的路线



	主义理论体系概论	方针、政策分析和解决实际问题。具有当代大学生的使命感和社会责任感，具备社会主义现代化事业合格建设者所应有的基本政治素质和相应的能力。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想	通过学习习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、主要内容、理论与实践、贡献、方法论、理论品格和历史地位，引导广大青少年树立马克思主义信仰，立志听党话、跟党走，形成正确的世界观、人生观、价值观，引导学生树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。
4	中华优秀传统文化	通过学习中华优秀传统文化，了解中华民族的文化传统、思想观念、情感认同等。培养学生爱国主义精神，家国情怀教育、社会关爱教育和人格修养教育为重点，完善学生的道德品质，培育理想人格，提升政治素养。
5	大学语文	通过学习文学史上的优秀篇目，指导学生赏析作品，挖掘作品蕴含的人文精神，提高学生的审美能力、人文素养和人格品质。提高学生良好的语言、文字表达能力和沟通能力，培养能胜任民航运输各服务岗位的民航业高素质人才。为学生其他课程的学习和将来的继续深造打下基础。
6	党史国史	通过本课程的学习，旨在帮助大学生认识近现代中国社会发展和革命发展的历史进程及其内在的规律性，了解国史、国情，深刻领会历史和人民怎样选择了马克思主义，怎样选择了中国共产党，怎样选择了社会主义道路。同时，通过对有关历史进程、事件和人物的分析，帮助大学生提高运用历史唯物主义、方法论分析和评价历史问题、辨别历史是非和社会发展方向的能力，从而激发爱国主义情感与历史责任感，增强建设中国特色社会主义的自觉性。

7	形势与政策	通过掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识。
8	军事理论	通过掌握基本军事知识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高。
9	大学英语	通过培养学生在日常生活场景中初步运用各种技能进行有效交流的能力，通过结构化，功能化，简约化的模块学习和训练，帮助学生掌握一定的基础知识和基本技能，使其初步具备适应国际化。
10	大学体育-基础	通过学习体育运动理论基本知识、卫生保健、健康知识、体育欣赏，学会科学锻炼身体，养成自觉锻炼身体的习惯。促进学生身心健康发展，提高学生的身体素质和综合能力，为学生适应社会适应工作岗位奠定基础。
11	大学体育-军体	通过军体的教授与训练，让我院学生进一步了解我校四大特色之一的“军事标准化管理”基本内容及要求，让学生懂得作为合格的民航学子在军体训练上必须具备哪些综合素质和标准，并为今后进入民航企业，适应企业管理模式打下基础
12	民航服务沟通	通过虚拟行业课堂，着重培养、训练学生的基本服务礼仪规范、职业口语风范、从业规范和人际沟通能力，具有较强的职业性、实用性、人文性、训练性、可操作性特征。使学生具备即兴口语表达的能力与熟练掌握且运用服务当中的应急事件处理办法，更好地在以后的就业工作岗位中服务于旅客
13	信息技术	通过掌握现代信息工具的入门课程，同时是学生自主学习和可持续发展能力的基本保障，也是实施素质教育和实现人的全面发展的重要途径。
14	大学生职业规划与就业指导	通过自我探索分析，社会环境分析，专业分析，会进行职业定位分析等，通过本课程还能提高学生的各种通用技能，比如沟通能力、信息收集处理分析整合能力、问题解决能力、自我管理

		能力、人际交往能力等。
15	创新创业教育	通过互助式教学，有针对性、实效性地指导学员掌握创业知识，提升创业能力。
16	大学生心理健康教育	通过讲座形式，以专业课程教育为载体，开展心理健康教育，对青春期和性充满困惑等诸多问题，面对学生的心理困惑，开展心理健康教育，为了普及学生的心理健康基本知识，了解和掌握心理保健常识和简单的心理调节方法。

### （三）专业课设置及要求

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、素质拓展课程（选修必修）。

#### 1. 专业课程设置

表5 专业课程设置

课程类别		课程名称	课程类型	折算学时/学分
专业基础课程	必修	民航服务案例分析	A	28/1.5
		航空运输地理	A	28/1.5
		民航旅客运输	A	36/2
		民航运输经济学	A	36/2
		航空法	A	36/2
		民航客票销售	B	36/2
		民航市场营销	A	36/2
		民航服务手语	C	36/2
小计		学时/学分：272/15		

专业 核心 课程	必修	机场要客服务	C	36/2
		民航计算机订座实训	C	36/2
		值机与行李运输	C	36/2
		民航危险品运输	C	36/2
		飞机载重平衡	C	72/4
		民航货物运输	B	72/4
	小计	学时/学分：288/16		

## 2. 专业课程设置要求

表 6 专业基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容及要求
1	民航服务案例分析	通过本门课程的学习，学生可以了解到服务的概念、流程、要求以及在服务过程中会产生哪些冲突事件或者是被肯定和表扬的案例，在通过对优秀且具有代表性的案例进行分析，从中提取经验然后再服务过程中对类似事件知道去如何应对，同时树立学生为人服务、以人为本的服务理念，让服务变得有温度，打动人心。
2	航空法	通过本课程的学习，全面认识民航法规各个组成部分，包括民航法规概述、空中航行法律制度、民用航空器管理法律制度、航空人员管理法律制度、民用机场管理法律制度、航空运输合同。使学生具备民航法律意识，掌握民航法规知识，熟悉各个民航法规操作流程，成为一名能够适应岗位需求的熟悉各项法规的民航工作人员。

3	民航旅客运输	通过本课程的学习使学生学习熟悉离岗系统，行李查询系统，旅客服务等各个民航客务员岗位的操作流程操作要求，掌握乘机手续办理，行李查询，抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运员初级职业标准的相关要求。
4	民航客票销售	针对专业培养目标对于民航运输人才培养要求，本课程培养德、智、体、美全面发展，适应社会经济发展和满足社会主义市场经济建设需要，基础扎实、知识面宽、综合素质高、实践能力强、富有创新意识和开拓精神，掌握民航运输专业必备的专业知识和专业技能、从事民航运输、值机、配载服务以及其它相关岗位的民航业高素质技术技能型人才。
5	民航运输经济学	研究如何有效地在民航运输和其他经济活动之间分配资源，以及如何有效地利用已经分配到各运输部门的资源，同时研究与交通运输有关的各种经济关系。掌握民航经济知识，将经济问题分析与管理对策的介绍相结合，能够提出问题,分析问题,解决问题的能力。民航运输经济血液课程是我院民航运输专业学生的专业必修课，以培养和提高学生的民航分析能力为核心，基础知识和实际问题相结合，既注重
6	航空运输地理	通过本课程的学习，使学生能够了解并掌握民航岗位所需要的相关地理和旅游理论知识，达到民航岗位初级职业标准的相关要求。培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生票务专业化方向的职业能力奠定良好基础。
7	民航市场营销	《民航市场营销》是民航运输专业的专业基础课,是该专业学生学习和掌握市场营销知识及其在民航应用知识的基础,是将其他业务知识应用于激烈的市场竞争的基础。该课程的目的是使学生从理论上建立民航市场营销的整体概念,从实践上掌握市场营销的基本原理、基本方法,使学生具有在民航及相关行业内从事各级、各类市场营销工作的知识、理念和能力。

8	民航服务手语	<p>本课程可供广大航空服务行业工作人员学习, 学习内容包括手语基本理论、公共服务用语、旅游交通用语、空中服务用语、机场地面服务用语、机场安全及设备用语、机场商贸用语等方面的内容。学习该课程后能达到围绕航空、服务内容, 与聋人进行一般交流的目的。同时, 还能掌握一些手语的基本知识, 为更好地进行航空服务, 进一步提高业务水平及手语水平打下良好的基础。</p>
---	--------	--

表 7 专业核心课程

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容及要求
1	机场要客服务	<p>《机场要客服务》是民航服务类专业一门重要的专业课程, 以培养学生发展需要和岗位需求为重点, 主要讲解客服务内容、要客服务规范、要客服务礼仪、要客服务心理, 这些技能是民航服务人员的必备技能。本课程力求深入浅出、变难为易、化繁为简, 在设计上力求模块新颖、图文并茂, 增强课程的可读性、易学性和实用性。</p>
2	民航计算机订座实训	<p>《民航计算机订座》是高职高专类院校民航运输服务专业的核心技能课程, 具有较强实践性的职业技能课程。在以职业能力为主线、以岗位需求为依据、以工作过程为导向构建民航计算机订座课程。本课程集呼叫中心用语、计算机订座系统、订座指令、出票、不正常客票处理、售后服务于一体, 培养学生应用相关理论与方法分析、解决民航客票销售领域实际问题的能力, 使学生具备从事民航运输行业相关职业的职业资格、职业能力与职业素养, 使学生具备进行呼叫中心用语、计算机订座、出票、不正常客票处理、售后服务等的相关能力, 并为以后工作打好基础。</p>
3	值机与行李运输	<p>《值机与行李运输》是高等职业院校民航运输类专业的必修课, 本课程根据民航地面服务人员职业要求和相关民航企业的岗位标准, 结合 1+X 民航旅客地面服务职业技能等级证书标准, 凝练了民航地面服务概述、地面服务人员职业要求、乘机登记业务、旅客服务业务、</p>

		行李运输服务、离港系统操作和值机异常及不正常情况保障七个模块的内容，将工作任务转化为教学任务。本课程理论和实践紧密结合，案例丰富、源于生产实际，可操作性强，为学生全面了解地面服务流程、掌握乘机登记等工作内容奠定了基础，对培养学生真情服务能力、应变能力、树立民航全局意识，起到了支撑作用，使学生能够更快的适应智慧民航发展相关岗位工作。
4	民航危险品运输	是一门实用性和专业性很强的课程通过本课程的学习，使学生了解民航危险品运输的重要性，理解并掌握民用航空危险品的定义及相关的法律、法规；危险品的分类及其基本性质；危险品航空运输中各种限制；以及危险品运输专用名称的确定；危险品的包装要求及方法；危险品包装标记与标签的使用；危险品的运输文件；放射性物质的运输要求和危险品的操作及事故应急响应。
5	飞机载重平衡	本课程内容基于民航飞机配载员岗位所需的基本理论和基本操作而设计，包含飞机的发展历史、飞机的基本组成及功能、飞行原理与飞机性能、飞机最大业载的计算、实际业载配算、飞机重心的计算、飞机平衡控制、集装器、货舱舱位标识、特种货物装载、飞机载荷限制等。通过本课程的学习，学生能够掌握民航配载的基本所需知识，学习到更广泛的民航知识、为学习配载平衡的基本操作技能打下基础。基于学生学习过与飞机配载平衡相关基础知识后，学习填写手工业载重表和平衡图、装机单的填制、计算机配载平衡、载重电报、电子舱单和飞机不正常情况处理等相关知识。本教材注重学习者能力的培养，力求使学习者不仅能够掌握飞机配载平衡的专业技能，而且还能学习到广泛点的飞机专业知识。采用民航运输生产中的典型案例，结合了专业配载员丰富的配载经验，让学生将来在岗位上成为一名合格的配载员。

6	民航货物运输	<p>通过该门课程的教学，使学生掌握民航货物运输中各环节的业务内容、工作流程，掌握 IATA 国内、国际货运业务的各种基本规则，熟练掌握 IATA 国内、国际货运运价体系的制定和使用，熟练掌握各种运输文件的填制、包装方法的检查。本门课程的教学目标是使学生毕业后，能直接从事在航空货物运输相关单位从事操作、管理的工作。</p>
---	--------	--

#### (四) 素质拓展课程设置

表 8 素质拓展课程设置

序号	课程名称	课程类型	学时/学分	备注
1	礼仪	B	64/3.5	
2	形体训练	C	64/3.5	
3	应用文写作	B	18/1	
4	个人理财规划	B	18/1	
5	演讲与口才	B	18/1	
6	中国红色航空文化史	A	18/1	
7	新电商培训	C	18/1	
8	领导力与执行力	B	32/2	第一、二、三、四学期开设，每学期 8 学时，以线上教学完成
9	管理学基础	B	36/2	
10	机场运营管理	A	36/2	
11	民航地勤服务英语	B	72/4	



12	民航安全管理与 应急处置	A	36/2	
13	民航服务心理学	B	36/2	
14	客户服务与呼叫 中心实务	B	36/2	
15	应急医疗救护	C	36/2	
16	1+x 证书职业技能 实训	B	36/2	
	小计	学时/学分:574/32		

## 八、学时学分结构与比例

### (一) 学时学分结构

表 9 学时学分结构

课程类别		学时/周数	学分	比例 (%)
公共基础课程	必修	630	35	25.36%
专业基础课程	必修	272	15	10.87%
专业核心课程	必修	288	16	11.59%
素质教育课程	必修	180	10	7.25%
素质拓展课程	选修 必修	574	32	23.19%
课堂教学总时数		1944	108	78.26%
实践教学环节	必修	772	30	21.74%
合计			138	100%

### (二) 实践教学、实习实训

表 10 实践教学、实习实训

课程类别	课程名称	总学	学分	学时分配	备注
------	------	----	----	------	----

					一	二	三	四	五	六		
实践教学环节	必修	入学教育	24	1	24						24	
		军事技能	112	2	112							112
		劳动教育	24	1	6	6	6	6				24
		志愿者服务	36	2	9	9	9	9				36
		岗位实习	480	20						96	384	480
		毕业设计	96	4							96	96
		合计	772	30	151	15	15	15	15	96	480	772

## 九、教学计划总体安排及教学进度

### (一) 必修课

课程类别	课程名称	课程代码	课程性质	总学时	学分	理论学时	课内实践学	开课学期及周学时数						考核方式	备注
								一	二	三	四	五	六		
								14	18	18	18	18	18		

							时								
公共基础课	思想道德与法制 1	900062-1	A	28	1.5	24	4	2						试	
	思想道德与法制 2	900062-2	A	26	1.5	22	4		2					试	第二学期前 13 周
	党史国史	900044	A	10	0.5	10	0			2				查	第二学期 14-18 周
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	900020	A	36	2	32	4			2				试	
	习近平新时代中国特色社会主义思想	900064	A	36	2	32	4				2			试	
	中华优秀传统文化	900039	B	18	1	14	4						1	查	

大学语文	900001	A	36	2	36	0	2							试	
军事理论	900042	A	36	2	36	0	2							查	其中8学时在入学教育中完成
大学体育-基础1	900026-1	C	32	1.5	4	24	2							查	
大学体育-基础2	900026-2	C	32	2	2	34		2						查	
大学体育-军体3	900026-3	C	36	2	4	32			2					查	
大学体育-军体4	900026-4	C	36	2	2	34				2				查	
信息技术	900013	B	28	1.5	14	14	2							查	
普通话	900012	B	28	1.5	14	14	2							查	
大学英语1	900002-1	B	56	3	28	28	4							试	
大学英语2	900002-2	B	72	4	36	36		4						试	
大学生职业生涯规划	900025	B	18	1	9	9			1					查	

	与就业指导														
	创新创业教育	900041	B	18	1	9	9			1				查	
	形势与政策	900007	A	32	2	32	0	每学期 8 课时					查	讲座、网络课堂、主题班会等形式	
	大学生心理健康教育	900024	B	16	1	8	8	每学期 4 课时					查	讲座、网络课堂、主题班会等形式	
	合计			630	35	366	262								
	周课时数							14	14	6	2	1	0		
专业基础课	民航服务案例分析	501023	A	28	1.5	24	4	2						查	
	航空运输地理	405003	A	28	1.5	20	8	2						试	
	航空法	417027	A	36	2	36	0		2					试	
	民航服务手语	501029	B	36	2	18	18				2			查	
	民航市场营销	521001	A	36	2	30	6			2				试	

	民航运输经济学	405015	A	36	2	30	6				2			试
	民航客票销售	405009	B	36	2	18	18			2				试
	民航旅客运输	405002	A	36	2	28	8		2					试
	合计			272	15	204	68							
	周课时数							2	4	4	4	0	0	
专业核心课	机场要客服务	405011	C	36	2	6	30				2			查
	民航计算机订座实训	521015	C	36	2	0	36				2			查
	值机与行李运输	405016	B	36	2	18	18				2			查
	民航危险品运输	417023	B	36	2	28	8			2				试
	飞机载重平衡3	415010	B	36	2	18	18			2				试
	飞机载重平衡4	415010	B	36	2	18	18				2			查
	民航货	405007	B	36	2	18	18		2					试

物运输 2															
民航货 物运输 3	405007	B	36	2	18	18			2						查
合计			288	16	12 4	16 4									
周课时 数								0	2	6	8	0	0		
学时统计			115 4	64	66 0	49 4									
周学时统计								16	16	18	14	0	0		

## (二) 素质拓展课程设置

课程 类别	课程名称	课程代 码	课 程 性 质	总 学 时	学 分	理 论 学 时	课 内 实 践 学 时	开课学期及周学时数						考 核 方 式	备 注	
								一	二	三	四	五	六			
								1 4	18	1 8	18	18	18			
素 质 拓 展 课	礼仪 1	900011 -1	B	28	1 5	14	14	2							查	
	礼仪 2	900011 -2	B	36	2	22	14		2						查	
	形体训练 1	900010 -1	C	28	1 5	2	26	2							查	

形体训练 1	900010 -2	C	36	2	0	36		2					查	
应用文写作	900054	B	18	1	9	9		2					查	第二学期 1-9 周
个人理财规划	900048	B	18	1	6	12			2				查	第三学期 1-9 周
演讲与口才		B	18	1						2				第四学期 1-9 周
中国红色航空文化史	900049	B	18	1	10	8		2						第二学期 10-18 周
新电商培训		C	18	1						2				第四学期 10-18 周
领导力与执行力		B	32	2	16	16	每学期 8 课时					查	线上教学	
管理学基础	521010	B	36	2	18	18					2		试	
机场运营管理	521006	A	36	2	18	18					2		试	
民航地勤服务英语 3	521011 -3	B	36	2	18	18			2				查	
民航地勤服务英语 4	521011 -4	B	36	2	18	18				2			查	
民航服务心理学	405032	B	36	2	18	18			2				试	
民航安全管理与应	501008	A	36	2	30	6					2		试	



急处置														
客户服务与呼叫中心实务	501028	B	36	2	18	18				2			查	
应急医疗救护	417026	C	36	2	6	30					2		查	
1+x 证书职业技能实训	900049	B	36	2	18	18				2			查	
合计			57 4	3 2	24 1	307								
周课时数							4	6	6	6	8	0		

**说明：**

1. 公共选修课由教务处统一另行文件发布，每名学生必须完成 8 个学分的课程（含创新创业学分），选修课中有属专业必修课的，该专业学生不得重复学习。

2. 学生素质教育由学生处统一另行文件发布，每名学生必须完成 10 个学分的素质教育课程，分 5 学期修完，每学期修 2 分。

3. 在产业学院进行教学实践所涉及的课程，按照《四川西南航空职业学院产业学院学分管理办法》执行。

4. 本专业学生需按照人才培养方案要求到民航运输服务相关岗位进行为期半年的岗位实习。

**十、教学基本条件**

**（一）师资队伍**

1. 师资队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例 22:1，双师素质教师占专业教师比例为 60%，专业教师队伍在职称、年龄方面形成合理的梯队结构。

2. 专业带头人的基本要求

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展

动态，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，教学设计、专业研究能力强，能力组织、带领专业教学团队开展教学改革和生产科研，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### 3. 专任教师的基本要求

专任教师应具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代民航精神；具有民航运输相关专业本科及以上学历；具有扎实的本相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月机场或其他民航运输服务工作相关岗位的企业实践经历。

### 4. 兼职教师的基本要求

兼职教师为企业专家、一线技术能手或高校教授，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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。

## （二）教学设施

### 1. 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. 校内实训基地

表 11 校内实训基地一览表

序号	实训室名称	支撑课程	承担的实训项目
1	民航客运实训中心 —模拟值机大厅	《值机与行李运输》 《机场要客服务》	民航旅客运输和机场要客服务课程服务流程，基础服务礼仪技能训练
2	民航客运实训中心— 旅客服务呼叫中心实训室	《客户服务与呼叫中心实务》	呼叫中心系统操作训练， 座席话术脚本培训

序号	实训室名称	支撑课程	承担的实训项目
3	民航客运实训中心一 值机与行李业务实训 室	《值机与行李运输》 《飞机载重平衡 3》 《飞机载重平衡 4》	值机与行李运输、飞机载 重平衡课程中值机系统操 作及行李收运操作训练
4	民航货运实训中心 一物流综合实训室	《民航货物运输 2》 《民航货物运输 3》	民航货物运输、民航危险 品运输课程中进行航空货 物收运、仓储等货运操作 技能训练
5	民航客运实训中心 一票务实训室	《民航计算机订座实训》 《民航客票销售》	民航客票销售订座系统操 作培训

### 3. 校外实习基地

表 12 校外实训基地一览表

序号	校外实训基地名称	依托校企合作企业	校外实训基地基本要求
1	四川龙翔旅业服务有 限责任公司	四川龙翔旅业服务有限 责任公司	龙翔旅业服务有限责任公司专 门从事航空机票销售业务的企 业，是国际航协、中国民航总 局和中国航空运输协会批准的 航空运输销售代理人，是国际 航空运输协会（IATA）会员。 提供旅游团队单程、往返特价 机票，直接提供五十余家中外 航空公司的机票销售服务及相 关航空旅行信息的咨询服务。
2	重庆泛美新程航空服 务有限公司	重庆泛美新程航空服务 有限公司	重庆泛美新程航空服务有限公 司以服务带动销售，已形成一 个高效、完善的服务销售团队， 主要从事航空服务相关工作

序号	校外实训基地名称	依托校企合作企业	校外实训基地基本要求
3	成都双流国际机场股份有限公司	成都双流国际机场股份有限公司	成都双流国际机场股份有限公司主要为旅客提供候机服务，提供地面运输培训等。
4	南方航空货运物流（广州）有限公司	南方航空货运物流（广州）有限公司	南方航空货运物流（广州）有限公司是一家从事国际货物运输代理,国内货物运输代理,货物仓储服务,航空运输货物打包服务,航空商务服务,陆路国际货物运输代理等业务的公司。

### （三）教学资源

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所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

#### 1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材。教材选用注重实用，教材内容侧重当前行业主流技术并有一定的超前性，注重多媒体技术与传统纸质教材的结合，鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。

#### 2. 图书配备

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，方便师生查询、借阅。专业类图书主要包括：相关主管部门及行业监管法律法规、行业主要法规、主要行业政策；行业政策法规、行业标准、技术规范以及工作手册；专业类图书和案例类图书；两种以上专业相关技术专业学术期刊。

#### 3. 信息化资源

体现以学生为中心，针对学生的认知来设计制作教学资源。专业教学资源内容选取应体现基础理论以应用为目的，实现资源互动。依托超星学习平台、泛美教育 APP、云教材、云碎片等，通过网络学习实现学生课堂外学习量，以网络学习平台形式完成为学生提供专业课程的教学材料、视频讲解。实现储备知识的课前预习、课中过程评价、课

后复习巩固交流，保证课堂外学习的“量”。

#### （四）教学方法

按照职业岗位的能力要求，强化理论实践一体化，突出“岗位引领、工学合一”的高职教育教学特色，采用移动互联网生态教育教学等方法，充分应用经典活动等手段，利用校内实训实训和校外实训实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师的引导教学等教学组织形式有机结合起来。立足第一课堂，依据行业和岗位用人标准，贯穿以学生为主体、开放式教学等理念，加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂，注重融入职业素养和工匠精神培育。

#### （五）教学评价

加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如过程监控、岗位反馈等评价、评定方式。

### 十一、质量保障

（一）学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，以学生德智体美劳全面发展为目标构建学生成长体系，以教师发展标准制定个人发展规划开展自我诊断，完善专业、课程层面质量保证体系，打造专业、课程建设目标链、标准链。加强过程性诊断，实时监控教师、学生、相关部门参与教学管理的情况，加强日常教学督导，日常管理考核分析。及时反馈整改，通过诊断进行分析研究，分析问题存在的原因，找到解决方法，进一步突出专业特色与加强社会服务。

（二）学校和二级院系应以保障和提高教学质量为目标，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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

## **十二、毕业要求**

在学校规定年限内修满本专业人才培养方案规定的 138 学分方可毕业。