

民航运输专业  
2020 级人才培养方案

张家界航空工业职业技术学院

2020 年 8 月

# 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 .....	5
七、教学进程总体安排 .....	25
八、实施保障.....	29
(一) 师资队伍 .....	29
(二) 教学设施 .....	30
(三) 教学资源 .....	32
(四) 教学方法 .....	33
(五) 教学评价 .....	34
(六) 质量管理 .....	34
九、毕业要求.....	35
十、附件.....	36

# 民航运输专业 2020 级人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：民航运输

专业代码：600401

## 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

## 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

表 1 民航运输专业职业面向表

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)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(60)	航空运输 类(6004)	航空运输 业(56)	1. 4-02-04-02 航空运输地面 服务员	民航客票 销售	客票 销售经理	客票 政策 主管	1. 航空运输 销售代理国内 客运上岗证 2. IATA/UFTAA 证书
			2. 4-02-05-03 其他航空运输 服务人员	民航呼 叫中心 客服	民航 呼叫 中心 综合 顾问	民航 地勤 值机 配载	

## (二) 典型工作任务及职业能力分析

表2 典型工作任务与职业能力分析表

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求
民航客票销售	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为民航旅客进行国内、国际机票的查询、预订、退票或改期操作；</li> <li>2. 进行票务营销推广；</li> <li>3. 告知旅客相关客票的使用规定及限制条件；</li> <li>4. 及时告知客户国家政策及航空公司条款变的更要；</li> <li>5. 与相关部门做好协调，处理民航旅客客票相关的一些突发事件。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备熟练使用国内外主要城市机场三字代码及航空公司二字代码的能力；</li> <li>2. 具备熟练应用各航空公司相关政策规定和要求的的能力；</li> <li>3. 能熟练操作中航信操作系统(eterm)，根据客户的需求完成客票的查询、预订、退票或改期操作；</li> <li>4. 能使用三大电商平台进行信息查询、前台操作和订票操作；</li> <li>5. 融会在三大电商平台进行后台销售；</li> <li>6. 电脑操作熟练，中英文打字速度达到初级录入员要求。</li> </ol>
民航呼叫中心客服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照民航相关规定和要求，接听并处理民航旅客的相关问题；</li> <li>2. 告知旅客乘机的相关注意事项及客票信息内容等；</li> <li>3. 按照相关规定登记旅客意见、要求及投诉等诉求，及时反馈处理；</li> <li>4. 处理应对旅客的其他突发情况。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备通过电话向旅客清晰表述信息的能力，要求普通话标准；</li> <li>2. 具备熟练向客户表述民航局对民航旅客乘机规定的的能力；</li> <li>3. 具备良好的心理素质，抗压能力强；</li> <li>4. 融会各种情境下完成与客户间沟通和协调；</li> <li>5. 电脑操作熟练，中英文打字速度达到初级录入员要求。</li> </ol>

## 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、德技并修，德、智、体、美、劳全面发展，适应新时代发展需要，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和可持续发展能力，掌握民用航空

旅客运输术语和民用航空货物运输术语，掌握客运组织、订座业务等基本知识，具备使用 eterm 系统进行国内国际订座及退改签等操作、使用三大电商平台进行信息查询及前后台的相关操作的核心技能，面向航空运输地面服务人员岗位群，能够从事民航客运销售、民航票务代理等工作的复合型技术技能人才。毕业生工作 3-5 年，能够成为民航运输企业或票务代理企业的客票销售经理、客票政策主管等。

## **(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) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚定拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。

(2) 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；

(3) 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；

(4) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

(5) 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；

(6) 具有良好的劳动意识和劳动精神，掌握基本的生活和职业的劳动技能，养成良好的劳动习惯；

(7) 具有“民航精神”要求的内涵素质：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以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

(3) 掌握一定的与专业相关的计算机知识及外语知识；

(4) 掌握航空运输地理知识；

(5) 熟悉旅客服务心理学知识；

(6) 掌握客票销售和计算机订座的流程方法；

(7) 掌握旅客地面服务、货运销售及货运服务知识；

(8) 掌握营销策划、服务设计和服务质量分析的基础知识；

(9) 了解中国航空区域划分以及国际航空区域划分；

(10) 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) 具备团结协作和组织协调能力；

(4) 能够按照民航规章和工作程序要求，解决突发问题；

(5) 能够进行计算机订座、客票退改签服务和航班座位管理；

(6) 能够为各类旅客提供登机、接机及中转服务；

(7) 能够处理航班延误、取消、备降、返航等航班不正常情况；

(8) 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；

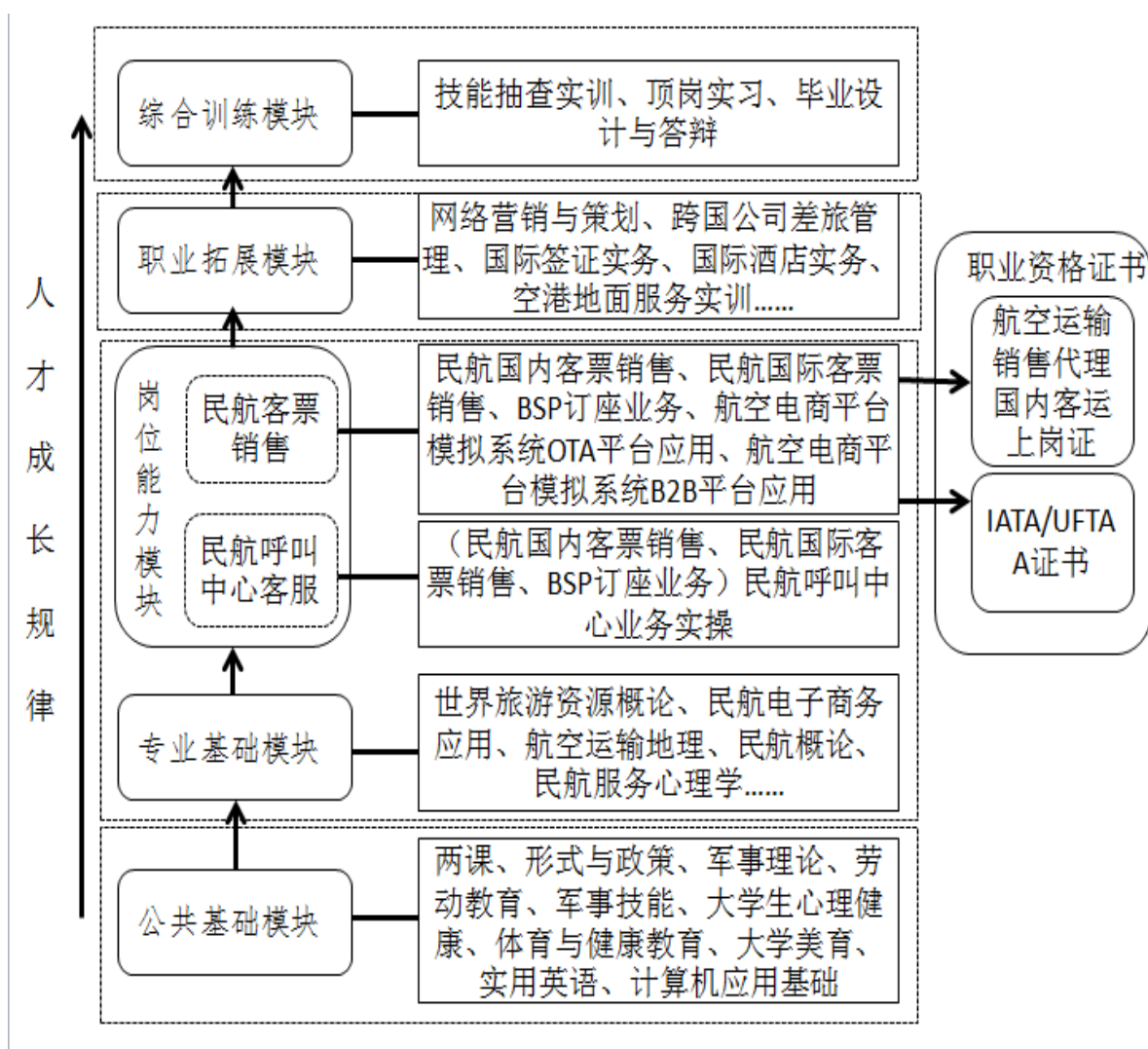
(9) 具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力；

(10) 能使用三大电商平台进行查询和前台操作；

(11) 融会在三大电商平台进行后台销售的能力。

## 六、课程设置

### (一) 课程体系



### (二) 课程设置

#### 1. 公共基础课程

##### (1) 思想政治课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
思想道德修养与法律基础	<p>1. 素质目标：提高学生的政治素质、道德素质、法律素质、“双创”素质。</p> <p>2. 知识目标：理想信念教育，“三观”教育，社会主义核心价值观教育，思想道德教育，社会主义法治教育。</p> <p>3. 能力目标：适应大学生活，树立远大理想，坚定崇高信念，践行社会主义核心价值观，提升道德修养和职业能力，能够做到尊法学法守法用法。</p>	<p>1. 适应大学生活；</p> <p>2. 树立正确的“三观”；</p> <p>3. 坚定理想信念，弘扬中国精神；</p> <p>4. 践行社会主义核心价值观；</p> <p>5. 明大德守公德严私德；</p> <p>6. 尊法学法守法用法。</p>	<p>1. 以学生为本，注重知行合一、教学相长；</p> <p>2. 选取思想道德与法治建设领域的典型案例，组织学生讨论、观摩，提高学生分析问题和解决问题的能力；</p> <p>3. 组织学生积极参与湖南省思政课研究性学习竞赛活动，提升学生的理论水平与思想境界；</p> <p>4. 利用超星泛雅网络、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. 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>
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. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动；</p> <p>2. 通过理论讲授，从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系和主要内容；</p> <p>3. 通过阅读经典著作，引导学生读原文、学经典、悟原理；</p> <p>4. 通过案例教学，组织学生进行案例分析，以更好地把握中国的国情和当今形势；</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>
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 2019 年秋“形势与政策”教学要点；</p> <p>2. 湖南省高校 2019 年秋“形势与政策”培训。</p>	<p>1. 课程遵循双主体教学模式，通过教师课堂上对时事热点的陈述使学生了解国内外经济、政治、外交等形势的趋势；</p> <p>2. 通过对形势的深入分析使学生掌握形势发展的规律及我国的各项政策；</p> <p>3. 通过学生利用信息技术手段丰富形势与政策相关知识，拓展知识面，通过学生课堂讨论，提升学生判断形势、分析问题、把握规律的能力，提高学生理性看待时事热点问题的水平；</p> <p>4. 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>
军事理论	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 中国国防；</p> <p>2. 国家安全；</p> <p>3. 军事思想；</p> <p>4. 现代战争；</p> <p>5. 信息化装备。</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>



劳动教育	<p>1. 素质目标：提高社会实践能力，促进学生的身心发展。</p> <p>2. 知识目标：劳动观念、劳动态度教育，劳动习惯的养成教育。</p> <p>3. 能力目标：通过劳动，能主动清扫寝室、宿舍、责任区的卫生。</p>	<p>1. 劳动观念与劳动习惯教育；</p> <p>2. 校园卫生清扫；</p> <p>3. 学院各单位义务劳动及社会义务劳动。</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>
------	---	--	--

## (2) 身心修养课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
军事技能	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 解放军条令条例教育与训练；</p> <p>2. 《队列条令》教育与训练；</p> <p>3. 《纪律条令》教育与训练；</p> <p>4. 《内务条令》教育与训练；</p> <p>5. 轻武器射击训练；</p> <p>6. 实弹射击。</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>
大学生职业生涯规划	<p>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。</p> <p>2. 知识目标：了解自我分析的基本内容与方法、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内容、流程与技巧。</p> <p>3. 能力目标：掌握职业规划的撰写格式，能够撰写个人职业生涯规划设计与计划书。</p>	<p>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；</p> <p>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、教学总结与学习考核。</p>	<p>1. 采用在线教学与实践教学相结合的方法；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>4. 课程考核成绩=在线理论学习成绩×40%+实践训练成绩×60%。</p>
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，实践教学模块实施行政班教学的方式；</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，提高学生课堂教学的兴趣，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>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>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>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，有利于学生兴趣和习惯的养成都可。</p>
大美教育	<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>

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. 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>2. 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>3. 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>
职业素养	<p>素质目标：1. 具有正确的世界观、人生观、价值观；</p> <p>2. 具有良好的职业道德和职业素养；</p> <p>3. 具有良好的身心素质和人文素养；</p> <p>4. 具有高雅审美情趣；</p> <p>5. 具有人际沟通能力与团队协作意识。</p> <p>知识目标：1. 理解并掌握职业素养包含的基本内容和基本框架、工作的意义；</p> <p>2. 理解职业化精神的重要性和内涵；</p> <p>3. 掌握职场个人礼仪及交往礼仪的内容，熟练掌握面试礼仪的方法和技巧以及在交往时的重要性；</p> <p>4. 沟通的基本理论和技巧并在实际中的综合运用；</p> <p>5. 了解个人与团队的关系，团队合作的基本理论和方法；</p> <p>6. 了解自我管理的基本理论、技能与方法；</p> <p>7. 了解学习管理的重要性，掌握学习管理的流程和方法；</p> <p>8. 掌握时间管理、健康管理的基本理论和方法、具体流程和原则方法；</p> <p>9. 掌握创新能力的结构体系和创新手法。</p> <p>能力目标：1. 能够将一般岗位的职业要求内化为自身价值取向并不断进行自我提升；</p>	<p>1. 职业化精神的内涵、践行方法；</p> <p>2. 沟通的基本原则和技巧；</p> <p>3. 职业形象（仪容仪表仪态）大学生面试的礼仪及技巧；</p> <p>4. 团队合作；</p> <p>5. 时间管理；</p> <p>6. 健康管理；</p> <p>7. 学习管理；</p> <p>8. 创新能力。</p>	<p>1. 可引入多种教学方法丰富课堂表现形式，如：任务单法、讨论法、案例学习法、情景演练法、角色扮演法、课堂观摩法、启发引导法等；</p> <p>2. 将学生分组，每组4-5人，学生采用团队方式开展合作学习，自主学习，自主探究讨论和应用新知识观察问题、分析问题、解决问题；</p> <p>3. 采取过程性考核+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>

	<p>2. 能够在生活学习过程中培养良好的职业道德行为习惯；</p> <p>3. 能够在复杂的社会交际和职场情境中的较为熟练而又得体地完成交际沟通任务，取得较好的沟通效果；</p> <p>4. 能胜任一般团队成员角色，具备一定的团队合作所需要的冲突管理、团队激励、绩效评估等基本能力；</p> <p>5. 能够对自己的学习管理、时间管理进行初步设计并在适当的情况下灵活改进；</p> <p>6. 能够在实践中成功地对自身的情绪、压力及健康进行必要的调试和改进。</p>		
--	--	--	--

### (3) 科技人文课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
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。</p> <p>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。</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的学习与重温；</p> <p>3. 口语、听力、阅读、翻译和写作等能力的训练。</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，由专兼职英语教师在多媒体教室运用信息化手段进行教学；</p> <p>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。</p>
计算机应用基础	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 计算机基础知识及 Windows 7 操作系统；</p> <p>2. Office 2010 等办公软件的应用；</p> <p>3. 计算机网络基本知识和网络信息安全。</p>	<p>1. 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；</p> <p>2. 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>
普通话	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 普通话概述和普通话水平测试；</p> <p>2. 普通话基础知识；</p> <p>3. 普通话的声母、韵母、声调及难点训练；</p> <p>4. 普通话的音变；</p> <p>5. 单音节字词、多音节字词、短文朗读辅导；</p> <p>6. 命题说话训练及模拟测试。</p>	<p>1. 《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；</p> <p>2. 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；</p> <p>3. 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；</p> <p>4. 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%。</p>

科技信息讲座	<p>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。</p> <p>2. 知识目标：结合专业了解科技发展前沿信息。</p> <p>3. 能力目标：掌握常用的获取科技信息检索工具及方法。</p>	<p>1. 科技信息文化；</p> <p>2. 科技发展趋势与前沿信息；</p> <p>3. 常用科技信息检索工具与检索技巧；</p> <p>4. 科技信息检索应用；</p> <p>5. 大数据与科技信息安全。</p>	<p>1. 采取讲座形式教学模式，进行科技信息前沿知识的科普；</p> <p>2. 采取线上资源闯关学习方式完成；</p> <p>3. 采取形成性评价方式进行课程考核。</p>
入学与安全教育	<p>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>1. 大学的概念与职能；</p> <p>2. 学校的基本组织架构及大学生社团；</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>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 保护自己”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，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，实事采集，经过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>
毕业教育与安全教育	<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</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. 各系认真组织、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>

	自己、奉献社会的打算。 3. 能力目标：能顺利办理离校手续，具备开启自我人生规划、奉献社会的能力。		
--	--	--	--

#### (4) 公共选修课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
音乐欣赏	<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；培养学生的高雅审美情趣。</p> <p>2. 知识目标：通过对民族音乐的学习，体会作品中对祖国、文化、历史、社会的赞美和歌颂，使学生了解和热爱祖国的音乐文化，增强爱国意识和爱国主义情操；学习各种国家、不同时期的作品，感知各国各民族的风土人情，开阔视野；理解各国各民族的音乐文化，建立多元文化的价值观。</p> <p>3. 能力目标：具备音乐欣赏的基本理论知识和欣赏技巧；具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐表现内容的能力。</p>	<p>1. 艺术歌曲；</p> <p>2. 民族歌曲；</p> <p>3. 合唱歌曲；</p> <p>4. 流行歌曲；</p> <p>5. 歌剧；</p> <p>6. 音乐剧；</p> <p>7. 戏曲与说唱音乐。</p>	<p>1. 可采用的教学方法主要有：讲授法、情景演练法；</p> <p>2. 教材、微课教学视频、富媒体教学课件（如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台；</p> <p>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。</p>
文学欣赏	<p>1. 素质目标：学会鉴赏并正确评价文学遗产，全面提高文学素养；在对名著的阅读欣赏中获得思想的启迪、审美的愉悦、道德的熏陶、性情的陶冶。</p> <p>2. 知识目标：了解文学发展的基本知识和成就；了解文学发展的基本线索和文学思潮、流派的基本内容和演变情况；了解主要作家的生平创作道路、主要作品的思想艺术特点、成就及其意义。</p> <p>3. 能力目标：对经典作品的情节内容、人物形象、思想主题等有较为深刻地认识；能用带规律性的知识和方法阅读、欣赏、评价（品味语言、领悟形象、体验情感）一般古今中外文学作品，会写一般的赏析文章；通过选文的典范性、丰富性达到提高文化素质和阅读、表达能力的目的，并启迪思想、激发创造的灵感与热情，培养创新能力。</p>	<p>1. 文学欣赏概述；</p> <p>2. 中国经典诗歌、小说、散文欣赏；</p> <p>3. 中国经典戏曲欣赏；</p> <p>4. 外国经典文学作品欣赏；</p> <p>5. 影视、网络文学作品欣赏。</p>	<p>1. 利用文学作品“文以载道”的特点，充分发掘作品中蕴涵的思想教育、道德教育因素，以此感染学生，为他们确立人生追求、价值趋向目标做正面的积极的导向；</p> <p>2. 在教学中，使用情感投入法、点面结合法、内容讲授的纵向横向比较法、研究性学习法、多媒体教学法、课外书目阅读法、课堂演练法（对学生口头表达、言语交际训练）等教学方法；</p> <p>3. 充分发挥学生的学习主体性，在教学内容的安排上，突破以时间为经，以选文加文学史为纬的传统教学模式，变为以文学史、文化史为经，以文学或文化专题为纬的教学模式；</p> <p>4. 采取过程性评价法，即平时成绩占总评分的 40%，期末考查占总评分的 60%。</p>
信息素养	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 能力目标：掌握常用信息检索</p>	<p>1. 信息理论；</p> <p>2. 信息素养；</p> <p>3. 信息素养教育。</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>3. 以形成性评价方式为主。过程性考核（80%）+终结性考核（20%）</p>

	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。		
绿色环保	<p>1. 素质目标: 提高学生环保意识。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 生态伦理、生态哲学和生态战略方面的知识了解;</p> <p>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;</p> <p>3. 以《生态学》、《环境伦理学》等生态类课程为成公共基础课程;</p> <p>4. 网络生态文明建设。</p>	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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。</p>
企业文化	<p>1. 素质目标: 爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正、坚持准则、提高技能、参与管理、强化服务。</p> <p>2. 知识目标: 了解企业文化的基本理论和方法; 认识与了解企业文化在现代管理中的重要地位与作用; 比较发达国家和地区的企业文化特点, 及对中国企业文化建设的促进作用。</p> <p>3. 能力目标: 学会策划自己的企业形象; 分析不同环境条件对企业文化的影响; 正确理解先进企业文化对企业发展的促进作用。</p>	<p>1. 企业文化理论的产生和发展;</p> <p>2. 企业文化的基本原理;</p> <p>3. 企业文化的内容体系;</p> <p>4. 企业文化的环境分析;</p> <p>5. 企业文化的比较与借鉴;</p> <p>6. 建设企业文化的主体;</p> <p>7. 建设企业文化的基本程序和方法;</p> <p>8. 企业形象设计;</p> <p>9. 建设有中国特色企业文化。</p>	<p>1. 教学方法: 以案例教学法、情景教学法、目标教学法为主, 还可以采用“企业文化教学三法”: 即文化经典赏析法、“主持人”法、比较法;</p> <p>2. 多媒体教学手段: (1) 积极组织教师开发教学素材, 丰富学校的教学资源, 如教学材料、实验方案、教学论文、课件、图片、录像带、幻灯片、学生优秀作业和小论文等, 形成资源库, 实现资源共享。(2) 发挥师生的信息源作用, 建立稳定的信息交流渠道, 如讨论会、校园墙报、广播站、学生刊物等;</p> <p>3. 考核评价: 含形成性考核和终结性考核。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 30%; 终结性考核即期末笔试, 占总评成绩的 70%, 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>
演讲与口才	<p>1. 素质目标: 培养学生的学习能力、工作能力、创新思维能力; 推进学生在思想政治教育过程中思维, 语言和写作的有效协调; 培养学生乐观自信的自我认知习惯可持续发展的综合素养。</p> <p>2. 知识目标: 掌握普通话的发音方法和技巧, 了解辩论学和演讲学学科的基本知识、现状和发展趋势; 了解现代辩论和演讲的方法, 技巧; 明确辩论和演讲与思想政治教育的关系; 了解辩论和演讲设计的基本原则, 方法, 策略, 程序。</p> <p>3. 能力目标: 提高社交与沟通、组织、协调能力; 具有较强的语言表达、应用写作能力、辩证思维能力。掌握对于不同立场的分析和说服方案的设计能力, 能够具体运用相应的辩论和演讲技巧来实现有效沟通。</p>	<p>1. 演讲与口才概述;</p> <p>2. 演讲与口才的语言主要构成要素;</p> <p>3. 演讲与口才的非语言主要构成要素;</p> <p>4. 演讲辩论中的角色分析;</p> <p>5. 演讲辩论中常见的论证方法;</p> <p>6. 演讲与辩论中的逻辑谬误。</p>	<p>1. 坚持能力本位的课程观, 注重学生实际能力培养, 通过训练, 达到准确、流畅的基本要求;</p> <p>2. 内容上做到既突出实用性又兼顾传统的系统性, 做到按需施教, 尽可能与学生未来个性发展相适应;</p> <p>3. 根据具体的教学内容采用讲授法、任务驱动法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、实训作业法等, 强化实战训练;</p> <p>4. 采用过程考核, 由课上训练+上课情况组成, 重点关注学习过程, 注重学生口才技能训练。</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</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</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>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>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,挖掘文学作品中的人文精神;</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>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>
--	---	---	--

## 2. 专业(技能)课程

### (1) 专业基础课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
世界旅游资源概论	<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;具有高雅审美情趣;具有人际沟通能力与团队协作意识。</p> <p>2. 知识目标:掌握旅游资源的概念、分类等基本理论;掌握旅游资源审美的意义和方法;掌握国内外各类著名旅游资源的分布及基本情况;掌握世界各国自然旅游资源(包括地文、水体、气候气象、生物等)的特点和价值;掌握世界各国人文旅游资源(包括文物古迹、古典园林、文学艺术、宗教文化、城乡风貌、现代设施、民俗风情、旅游商品等)的特点和价值;熟悉世界不同地域的旅游景观特色、区域旅游分布知识。</p> <p>3. 能力目标:具备旅游资源的认知能力、分析能力;具备良好的旅游资源欣赏能力;能够归纳区域旅游资源特色;融会贯通形成良好表达能力与高效沟通能力。</p>	<p>1. 旅游资源的定义、分类等基本理论;</p> <p>2. 世界各国(亚洲、欧洲、非洲、南美洲、北美洲、大洋洲、南极洲)自然旅游资源的分布及特点;</p> <p>3. 世界各国(亚洲、欧洲、非洲、南美洲、北美洲、大洋洲、南极洲)人文旅游资源的特点。</p>	<p>1. 可采用的教学手段主要有教材、案例、微课教学视频、媒体教学课件(如PPT课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台、网络名师课堂等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>2. 在教学过程中让学生充当主角,为大家介绍自己感兴趣的景点,推荐特色的旅游资源;</p> <p>3. 在课程快结束的时候,组织小组进行汇报,展示小组的特色旅游资源推荐作品,并将成绩计入过程考核评价中;</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>
沟通与服务礼仪	<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;具有高雅审美情趣;具有人际沟通能力与团队协作意识。</p> <p>2. 知识目标:了解礼仪的基本原</p>	<p>1. 礼仪基本内容、原则认知;</p> <p>2. 个人礼仪要求认知及运用;</p> <p>3. 社交礼仪(名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、用餐礼仪、乘车礼仪、</p>	<p>1. 可采用的教学手段主要有教材、案例、微课教学视频、媒体教学课件(如PPT课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台、网络名师课堂等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p>



	<p>则和内容;掌握个人仪容、仪表、仪态礼仪的要求;掌握名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪的原则和基本要求;掌握与人沟通的基本要求和技巧;掌握中西餐用餐礼仪基本要求;掌握乘车礼仪的基本要求;掌握接待礼仪的基本要求;掌握涉外礼仪基本原则和基本要求。</p> <p>3. 能力目标:具备在商务活动中高效沟通的能力;能恰当运用名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪进行人际交往;能运用个人礼仪的基本要求和原则,根据职业场合要求恰当修饰个人仪容、仪表及仪态;能恰当运用涉外礼仪从事涉外旅游接待活动;融会用餐礼仪、乘车礼仪、接待礼仪从事接待工作。</p>	<p>接待礼仪、拜访礼仪)基本要求认知及运用; 4. 涉外礼仪基本原则认知及运用。</p>	<p>2. 在教学过程中让学生进行角色扮演,模拟社交场合完成交流和接待工作;</p> <p>3. 在课程快结束的时候,组织小组进行社交场合的意外突发状况应对考核,提升学生应对突发状况的能力;</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>
民航电子商务应用	<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;具有高雅审美情趣;具有人际沟通能力与团队协作意识。</p> <p>2. 知识目标:了解电子商务的概念与发展现状;了解电子商务的含义、赢利模式、运营机制;了解民航电子商务的特性、分类;了解我国民航电子商务的发展情况;了解电子商务平台的主要功能。</p> <p>3. 能力目标:具备对民航电子商务的发展作出预测的能力;能估算电子商务平台对民航业务带来的盈利情况;能与国内知名的电子商务平台进行业务对接。</p>	<p>1. 电子商务概述;</p> <p>2. 电子商务的基本概念;</p> <p>3. 电子商务的兴起与发展;</p> <p>4. 民航电子商务的功能和特性;</p> <p>5. 电子商务的商业模式;</p> <p>6. 电子商务系统建设与管理。</p>	<p>1. 可采用的教学手段主要有教材、案例、微课教学视频、媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台、网络名师课堂等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>2. 在教学过程中让学生当主角,分享知名的电子商务平台成功的案例和盈利模式,以小组的形式进行 PK,成绩计入到过程考核评价中;</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>
实用口才学	<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;具有高雅审美情趣;具有人际沟通能力与团队协作意识。</p> <p>2. 知识目标:了解实用口才表达的原则与方式;了解实用口才的表达艺术;了解实用口才的实施主体;了解实用口才的实施客体;了解实用口才的实施环境;了解使用口才运用的辅助手段。</p> <p>3. 能力目标:具备在与客户的交流中把控交流气氛的能力;具备根据客户的个性特征进行得体交流的能力;能有效地叙述自己观点和需求;融会运用实用口才技巧扭转不愉快的交流氛围。</p>	<p>1. 实用口才表达的原则与方式;</p> <p>2. 实用口才的表达艺术;</p> <p>3. 实用口才的实施主体;</p> <p>4. 实用口才的实施客体;</p> <p>5. 实用口才的实施环境;</p> <p>6. 实用口才的言语风格;</p> <p>7. 实用口才运用的辅助手段;</p> <p>8. 实用口才的训练。</p>	<p>1. 可采用的教学手段主要有教材、案例、微课教学视频、媒体教学课件(如 PPT 课件、图片、音频、习题库、作业库、试题库等)、网络教学平台、网络名师课堂等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>2. 在教学过程中让学生当主角,开展主题演讲、场景交流等实践活动,考核成绩计入到过程考核评价中;</p> <p>3. 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>
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</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</p>	<p>1. 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>2. 考虑航线查询过程的多样性和复</p>

	<p>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>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>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>3. 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和技能;</p> <p>4. 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>5. 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>6. 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>7. 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学习的习惯。</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. 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>2. 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>3. 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>4. 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>5. 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>
民航服务心理学	<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;具有良好的安全和服务意识;具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力;具有良好的职业道德和健康心理;具有较强的抗压能力。</p> <p>2. 知识目标:了解民航旅客心理学的相关概念;了解民航旅客中常见的一般需要和特殊服务需要;熟悉影响旅客知觉的因素;了解性格的类型与特征;了解服务交往中态度带来的影响;熟悉民航服务中的沟通技巧;了解引起旅客投诉的常见原因。</p> <p>3. 能力目标:具备帮助旅客处理在运输过程中发生的各种情况</p>	<p>1. 民航服务心理学相关概念;</p> <p>2. 民航旅客的需求所在和影响民航旅客直觉的因素;</p> <p>3. 旅客的个性差异,针对不同类型如何做好服务;</p> <p>4. 民航服务中的身体语言沟通以及沟通障碍与沟通技巧;</p> <p>5. 民航旅客投诉心理和处理方案。</p>	<p>1. 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>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. 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>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>

	的能力;具备快速了解旅客需求并能在可控范围内调动资源提供特殊服务的能力;具备针对不同旅客的心理状态做好服务工作的能力;能运用沟通技巧为旅客提供服务的能力;能冷静面对旅客投诉并给出合理处理措施。		
就业 面试 与指 导实 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;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: 了解所学专业的就业情况;了解个人往后所从事的职业所需要具备的素养;了解职业生涯规划的意义;掌握进行自我认知的方法;了解简历的制作要点及构成要素;掌握面试的回答技巧;了解就业协议书和劳动合同的基本内容;掌握大学毕业生进入工作岗位前的准备以及应注意的事项。</p> <p>3. 能力目标: 具备快速有效地调适自己面试时心理状态的能力;具备对自我的综合情况进行正确分析的能力;能为自己制作一份完整合格的简历;能运用法律手段维护自己的就业权益;能完成从学生到职业人员角色转换,建立和谐职场人际关系。</p>	<p>1. 目前就业形势及就业心理调适;</p> <p>2. 民航运输专业人才的职业认知与素质要求;</p> <p>3. 对自我的认知和职业生涯规划;</p> <p>4. 求助材料的准备和心理准备;</p> <p>5. 就业协议书和劳动合同的主要内容;</p> <p>6. 大学生到职业人员的角色转换和人际关系的建立。</p>	<p>1. 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>2. 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>3. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>4. 在课程中安排面试官和应聘人员角色扮演,更好地体验面试时的心理状态和意外情况应对;</p> <p>5. 课程结束后,组织教师团队进行更为真实的面试模拟;</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>
职业 形象 与商 务接 待	<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;具有正确的世界观、人生观、价值观;具有良好的身心素质和人文素养;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: 了解职业形象在商务活动中的重要性;掌握在商务活动中对个人仪容、仪表、仪态礼仪的要求;掌握商务活动中的会面礼仪;掌握称呼礼仪、名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪的原则和基本要求并能在实际商务;掌握商务活动中与人沟通的基本要求 and 技巧;掌握商务活动中西餐用餐餐具的使用和用餐礼仪基本要求;掌握商务乘车礼仪的基本要求;掌握商务接待礼仪的基本流程和要求;掌握涉外礼仪基本原则和基本要求。</p>	<p>1. 职业形象在商务场合的重要性以及如何塑造好的职业形象;</p> <p>2. 个人礼仪要求认知及运用;</p> <p>3. 会面礼仪(名片礼仪、介绍礼仪、握手礼仪)和接待礼仪(用餐礼仪、乘车礼仪、接待礼仪、拜访礼仪)基本要求认知综合运用;</p> <p>4. 涉外礼仪的综合运用。</p>	<p>1. 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>2. 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>3. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段,清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>4. 在教学过程中让学生进行角色扮演,模拟职业场合的交流和接待工作;</p> <p>5. 在课程快结束的时候,组织小组进行职业场合的意外突发状况应对考核,提升学生应对突发状况的能力;</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>
民航 运输 职业 技能 比赛	<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;具有良好的安全和服务意识;具有工作的主</p>	<p>1. 中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识;</p> <p>2. 中国以及世界主要城市介绍和相关代码知识</p>	<p>1. 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>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</p>

<p>动性、自主学习能力和创新能力；具有良好的职业道德和健康心理；具有良好的团队协作精神及人际沟通能力。</p> <p>2. 知识目标：了解民航售票基础知识和素养要求；熟悉中国主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码；熟悉世界主要航司、城市及机场的二字代码和三字代码；熟悉国内客票销售的基础知识；熟悉国际客票销售的基础知识；熟悉国内订座记录操作流程和相关指令；熟悉国际订座记录操作流程和相关指令；熟悉民航旅客服务中常见的沟通技巧。</p> <p>3. 能力目标：具备帮助旅客处理在运输过程中各种意外情况的能力；能使用 eterm 系统进行国内国际订座记录操作；能根据客户需求完成销售；融会沟通技巧处理与旅客的关系。</p>	<p>讲解；</p> <p>3. 国内国际客票销售的基础知识；</p> <p>4. 国内国际订座记录操作流程和相关指令详情；</p> <p>5. 旅客服务重点和沟通技巧。</p>	<p>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. 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>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>5. 针对民航运输职业技能内容的多样性和复杂性，在课程中安排更多的时间进行操作与练习，并引入角色扮演模拟实训；</p> <p>6. 在综合性强度较大的实训后，安排分组初赛和决赛，以赛促学；</p> <p>7. 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>
---	---	--

## (2) 专业核心课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
民航国内客票销售	<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；具有良好的安全和服务意识；具有工作的主动性、自主学习能力和创新能力；具有良好的职业道德和健康心理。</p> <p>2. 知识目标：了解民航运输业的性质、特点和作用；熟悉民航运输的发展历史和管理体制以及民航运输生产基础知识；了解民航运价基础和包机运输相关知识；熟悉特殊旅客票价计算的方法；了解电子客票上信息的含义；熟悉客票变更、签转和退票的相关规定和分类；了解特殊旅客的类型及运输注意事项；了解民航国内客票销售各航司客运规则。</p> <p>3. 能力目标：具备处理特殊旅客在运输过程中各种意外情况的能力；具备处理不正常航班状况的能力；能完成国内机票销售过程中订座和出票操作；能处理国内机票售后过程中的退票、变更和签转。</p>	<p>1. 航空运输的特点、民航生产运输特点、指标；</p> <p>2. 国内客票发展阶段、制定票价的依据和流程；</p> <p>3. 客票及行李票、销售代理人、ET 电子客票知识；</p> <p>4. 自愿和非自愿退票、变更、签转；</p> <p>5. 特殊旅客票务服务；</p> <p>6. 不正常航班定义、处理方法、赔偿原则、相关法律规定。</p>	<p>1. 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>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. 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>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段，清晰、生动的向学生传授课程知识；</p> <p>5. 考虑国内客票销售过程中的多样性和复杂性，可在课程中安排模拟旅客和销售员角色实验，获取对销售的更深认知；</p> <p>6. 理实一体课程以过程和作品考核为主，其占课程成绩的 70%，期末考试占课程成绩的 30%。</p>
民航国际客票销售	<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；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；具有强烈的工作责任心、良好的社会责任感。</p>	<p>1. 国际民用航空组织介绍；</p> <p>2. 国际航空法律知识；</p> <p>3. 航空地理知识；</p> <p>4. PAT 资料的使用和 TIM 的查阅和理解；</p> <p>5. 专业术语及相关知识</p>	<p>1. 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>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>2. 知识目标: 了解国际各组织的基本概况、职能、宗旨; 了解三个国际公约的基本内容; 熟悉 IATA 一、二、三区的定义及次区的定义; 熟悉世界主要国际和城市的分布及其三字代码; 了解航班资料、运价资料、旅行资料的基本内容和作用; 了解常用的专业术语和定义, 了解常用的特殊服务申请代号; 了解各国货币的货币代码, 运价表示和货币的兑换; 熟悉国际客票单程计算的方法。</p> <p>3. 能力目标: 具备解释和处理销售中各种情况的能力; 具备为旅客设计合理航程的能力; 能完成国际机票销售过程中订座和出票操作; 能处理旅客改期、退票等特殊状况; 能协助处理旅客在国际运输过程中发生特殊情况; 能正确计算旅客航程所需费用。</p>	<p>的介绍;</p> <p>6. 运价的选择介绍;</p> <p>7. 运价的计算和表达的介绍;</p> <p>8. 国际客票销售实务;</p> <p>9. 票价查询计算系统的介绍。</p>	<p>3. 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>4. 线上线下教学、优质教学资源网站推荐、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. 通过具体项目的操作来实现来掌握课程所涉及的知识 and 技能;</p> <p>7. 理实一体课程以过程和作品考核为主, 其占课程成绩的 70%, 期末考试占课程成绩的 30%。</p>
BSP 订座业务	<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; 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; 了解国内航班座位可利用情况详情和其他指令; 熟悉国内旅客订座四大项的具体指令内容; 熟悉国内 pnr 的建立指令和其他服务情况指令; 熟悉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; 熟悉显示运价附加规则的详情和名词解释指令; 了解国际公布运价以及其他信息查询指令。</p> <p>3. 能力目标: 具备帮助旅客处理在运输过程中发生意外情况; 能使用 eterm 系统进行简单的实用指令操作; 能查询国内航班座位可利用的具体情况; 能根据客户需求预订国内订座记录 PNR; 能查询国际航班信息; 融会客户需求预定国际完整订座记录。</p>	<p>1. 中国民航代理人系统简介、民航售票基础知识;</p> <p>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;</p> <p>3. 旅客订座记录 pnr 的构成;</p> <p>4. 其他服务情况组; 完整 pnr 的建立; pnr 的相关操作;</p> <p>5. 国际航班信息查询及订座;</p> <p>6. 国际 pnr 建立后的运价计算。</p>	<p>1. 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>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. 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>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段, 清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>5. 考虑国内国际订座过程的多样性和复杂性, 在课程中安排更多的课堂操作与练习, 帮助学生熟练相关指令内容;</p> <p>6. 通过具体项目操作的过程, 让学生加深对指令的记忆, 从而掌握课程所涉及的知识 and 技能;</p> <p>7. 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>
航空电商平台模拟系统实训 OTA 平台应用	<p>1. 素质目标: 具有良好的沟通能力和营销能力; 具有较强的情绪控制能力, 能冷静分析问题、解决问题; 具有较强的应变处事能力, 能妥善处理突发事件; 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: 了解电子商务的基本内容; 熟悉民航三大电商平台的基本定义; 了解公布运价和私</p>	<p>1. 电子商务的概述与发展趋势;</p> <p>2. 三大民航电商平台的简介;</p> <p>3. 去哪儿平台的介绍与私有价格录入;</p> <p>4. 携程平台的介绍与公有价格录入;</p> <p>5. 阿里平台的介绍与价格录入。</p>	<p>1. 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>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. 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>有运价的定义。</p> <p>3. 能力目标: 具备帮助旅客在三大电商平台进行购票的能力; 具备使用三大电商平台进行简单查询的能力; 能使用去哪儿平台录入私有运价产品; 能使用携程平台录入公布运价产品; 能使用阿里平台录入价格产品; 融会三大电商平台进行后台销售。</p>		<p>4. 采用的教学手段主要有幻灯片教学、线上资源、拓展资料等立体化教学手段, 清晰、生动的向学生传授课程知识;</p> <p>5. 考虑 OTA 平台价格录入过程的多样性和复杂性, 在课程中安排更多的时间操作与练习, 熟练相关价格录入;</p> <p>6. 分组进行 OTA 平台价格录入竞赛, 提升学生的动手能力和熟练程度;</p> <p>7. 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>
航空电商平台模拟系统实训 B2B 平台应用	<p>1. 素质目标: 具有良好的沟通能力和营销能力; 具有较强的情绪控制能力, 能冷静分析问题、解决问题; 具有较强的应变处事能力, 能妥善处理突发事件; 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: 了解电子商务的基本概念和构成要素; 了解 B2B 平台的模式和分类; 熟悉今通国际平台采购商政策详情; 熟悉今通国际平台采购商订单规则; 熟悉今通国际平台供应商录入政策; 熟悉今通国际平台供应商订单处理流程。</p> <p>3. 能力目标: 具备在今通国际平台完成购票的能力; 具备使用今通国际平台进行简单查询和前台操作的能力; 能使用今通国际平台录入政策产品; 能使用今通国际平台完成订单处理; 融会今通国际平台进行后台销售。</p>	<p>1. 电子商务的概述与发展趋势;</p> <p>2. B2B 平台的模式和分类;</p> <p>3. 今通国际平台供应商产品上线;</p> <p>4. 今通国际平台采购商订单生成;</p> <p>5. 今通国际平台线上总结。</p>	<p>1. 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>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. 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>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. 考虑 B2B 平台价格录入过程的多样性和复杂性, 可在课程中安排更多的实训时间进行操作与练习, 熟练掌握操作流程;</p> <p>6. 通过具体的项目完成产品录入的练习, 在实训的过程中进一步掌握课程所涉及的知识 and 技能;</p> <p>7. 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>
民航呼叫中心业务实操	<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; 熟悉民航运输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: 具备快速有效地调节个人情绪的能力; 具备运用沟通技巧与旅客沟通的能力; 能快</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. 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>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. 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>4. 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;</p> <p>5. 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>6. 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>

	速分析旅客的需求;能运用沟通技巧维护自己基本权益不受侵害;融会调用资源为旅客提供舒心的服务。		
--	--	--	--

### (3) 集中实训课程

课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
技能抽查实训	<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. 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>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. 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>4. 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>5. 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>6. 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>7. 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>
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. 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>2. 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>3. 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>4. 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>5. 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	<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、</p>	<p>1. 毕业设计选题;</p> <p>2. 毕业设计;</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>

与答辩	<p>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。</p>	<p>3. 文档撰写；</p> <p>4. 毕业答辩。</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>
-----	---	---------------------------------	--

#### (4) 专业选修课程

课程名称	课程目标	教学内容	教学要求
网络营销与策划	<p>1. 素质目标：具有正确的世界观、人生观、价值观；具有良好的个人品质、职业道德；具有健康的职业心理和职业素养；具有良好的身心素质和人文素养；具有丰富的专业知识和广博的兴趣。</p> <p>2. 知识目标：了解网络营销产生的背景以及现状；了解网络营销的职能以及其与传统营销的区别；了解直复营销、关系营销、数据库营销、整合营销的相关基础知识；了解网络营销的发展趋势；了解网络营销的相关战略和商业模式；了解相关的网络市场与消费者的行为；知道怎么进行网络营销的调研工作；了解网络营销的工具以及方法：搜索引擎、社交网络、电子邮件和联署计划；了解网络营销的工具及其方法的综合应用。</p> <p>3. 能力目标：能熟练地使用网络营销工具，并能在实际工作中灵活应用；能根据企业要求选择合适的网络广告形式，并能够进行网络推广；能够根据企业要求制定出网络营销方案，并能够付诸实施。</p>	<p>1. 网络营销基础知识（网络营销的产生的背景、含义、职能）；</p> <p>2. 网络营销的理论基础（直复营销理论、关系营销理论、数据库营销理论、整合营销理论）；</p> <p>3. 网络营销的发展趋势；</p> <p>4. 网络营销的战略和商务模式；</p> <p>5. 网络市场与消费者行为（网络市场现状、历史与特征；网络消费者的类型、特征与需求特点）；</p> <p>6. 网络营销调研（调研的方法、过程、数据来源、分析和报告）；</p> <p>7. 网络营销的工具——搜索引擎（现状、历史、功能、模式）。</p> <p>8. 网络营销工具——社交网络（社交网络介绍，微信营销、微博营销）；</p> <p>9. 网络营销的工具——电子邮件和联署计划；</p> <p>10. 网络营销工具和方法的综合应用（网站体验、互动、口碑营销、事件营销和病毒营销、精准个性化营销）。</p>	<p>1. 以学生为本，采用“理实一体化”教学，注重培养学生的动手能力；以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型案例教学，组织学生进行学习和分析，让学生在在学习化学的过程中看到化学知识的实用性；</p> <p>2. 教学方法与手段：工作任务驱动法、情景教学法、讨论法、案例学习法、理实一体化教学法、“线上资源”教学法；</p> <p>3. 教学资源：教材、案例、教学视频、媒体教学课件（如PPT课件、图片、视频、习题库、作业库、试题库等）、网络教学平台；</p> <p>4. 考核要求：采用形成性考核+终结性考核方式进行课程考核与评价。形成性考核占课程总成绩的60%，终结性考核占40%。</p>



<p>跨国公司 差旅管理</p>	<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：了解差旅管理的基本概况；熟悉跨国公司经营管理基础知识；熟悉跨国公司的运作机理；了解跨国公司差旅的发展趋势；熟悉跨国公司差旅管理的基本要求。</p> <p>3. 能力目标：能为客户解释行程、处理行程；能为客户预订酒店；能为客户设计合理航程；能为企业客户解决差旅过程中的各种问题；能为企业客户安排舒适的工作行程；能协助处理旅客在国际运输过程中碰到的各种特殊情况。</p>	<p>1. 跨国公司概念、跨国公司的特征和类型，跨国公司的生产与发展；</p> <p>2. 跨国公司的人力资源管理；</p> <p>3. 差旅管理的概念；</p> <p>4. 差旅管理的意义；</p> <p>5. 差旅节省方案；</p> <p>6. 差旅管理的特点；</p> <p>7. 差旅管理制度的完善。</p>	<p>1. 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>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. 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>4. 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>5. 考虑实际操作过程中情况的多样性和复杂性，在课程中安排模拟角色扮演，通过切身的体会加深对工作任务的认知；</p> <p>6. 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>7. 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>
<p>国际签证 实务</p>	<p>1. 素质目标：具有严谨的学习态度，良好的学习习惯；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；具有较强的工作责任心、良好的社会责任感。</p> <p>2. 知识目标：了解签证业务的特性；熟悉签证的分类情况；熟练签证办理流程；了解护照的作用；熟悉护照使用过程中的注意事项。</p> <p>3. 能力目标：能快速区分签证的类型；能协助客户完成护照的办理；能协助客户完成签证的办理；能协助客户处理签证过程中的异常情况。</p>	<p>1. 签证业务的概述；</p> <p>2. 护照信息的概述；</p> <p>3. 签证的分类与办理。</p>	<p>1. 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>2. 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. 考虑实际操作过程中情况的多样性和复杂性，在课程中安排模拟角色扮演，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>国际酒店 实务</p>	<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；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：了解国际酒店的相关业务及概念；了解国际酒店的星级分类；了解国际酒店业务的办理流程。</p> <p>3. 能力目标：能帮助旅客预订酒店；能区分酒店星级；能与国际酒店完成业务对接；能协助客户处理与酒店交接过程中的任何问题。</p>	<p>1. 酒店业务的概述；</p> <p>2. 酒店星级的分类；</p> <p>3. 酒店的业务及办理。</p>	<p>1. 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>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. 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>4. 在课程中安排旅客和销售员角色扮演，更好的体验为客户服务的流程，通过切身的体会加深对工作任务的认知；</p> <p>5. 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>6. 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>

<p>客户关系管理项目实训</p>	<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. 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>2. 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>3. 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>
<p>空港地面服务实训</p>	<p>1. 素质目标：具备综合运用知识的能力，增强职业适应能力；能发现问题并进行系统地分析问题、解决问题；具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的能力；具备有计划地组织完成工作任务的能力；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：了解世界以及中国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；了解八种特殊旅客的特点及服务要求；了解行李运输的重要性并理解行李的定义；熟悉常见行李的分类及特殊行李的运输规定；熟悉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：能在空港为旅客提供服务；能在航班不正常时为旅客做出合理安排；能为特殊旅客进行服务；能准确判断旅客的行李是否符合相关运输规定；能为旅客办理行李托运；能为旅客计算行李费用。</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. 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>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. 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；</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>
<p>外企商务服务接待礼仪实训</p>	<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；具备良好的信息安全意识；具有良好的服务意识；具有很好的工作主动性和自主学习能力。</p> <p>2. 知识目标：了解国外不同国家、人种、宗教等相关礼仪特色；了解国外不同国家、人种、宗教等餐饮特点；了解相关岗位主对外企人群的接待流程；了解不同外企人群对服务提供的常见要求。</p> <p>3. 能力目标：能根据接待的外企人群的特点提供合适的接待礼仪；能根据接待的外企人群的特点安排特色的餐饮；能根据接待的外企人群的特点安排具有文化特色的接待方式；能与外企人群进行基本的沟通。</p>	<p>1. 商务服务的概述；</p> <p>2. 外国文化特色和礼仪接待；</p> <p>3. 外企商务服务的内容和要求。</p>	<p>1. 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>2. 在课程中安排外企旅客和销售员角色扮演，通过切身的体会加深对工作任务特色的认知；</p> <p>3. 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>

<p>团队建设 与拓展实 训</p>	<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；具备良好的信息安全意识；具有良好的服务意识；具有很好的工作主动性和自主学习能力；具有一定的奉献精神。</p> <p>2. 知识目标：了解团队建设的概念和意义；了解团队建设的内容；了解团队协作中可应用的技巧；了解团队协作在实际工作中的重要性。</p> <p>3. 能力目标：能较好地处理个人与团队其他成员之间的关系；能在个人利益和团队利益之间作出正确的抉择；能在团队协作过程中及时发现并能协同其他成员一起解决问题。</p>	<p>1. 团队的定义；</p> <p>2. 团队建设概述和意义；</p> <p>2. 团队发展的四个阶段；</p> <p>3. 团队的角色定位；</p> <p>4. 团队的建设原则</p> <p>5. 团队问题解决办法；</p> <p>6. 案例分析。</p>	<p>1. 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>2. 在课程中安排模拟服务团队角色扮演式教学，更好地体验团队协作的重要性；</p> <p>3. 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>
----------------------------	--	---	---

## 七、教学进程总体安排

### (一) 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			
											15	19	18	14	0	0			
公共基础课程	思想政治课程	B	114000	思想道德修养与法律基础	必修	考试	4	68	60	8	2	2							
		B	114001	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	64	56	8			2	2					
		A	114002	形势与政策	必修	考查	2	40	40		8课时	8课时	8课时	8课时	8课时	(8课时)			
		A	218002	军事理论	必修	考查	2	36	36		36课时								
		B	217001	劳动教育	必修	考查	1.5	24	16	8			1w						
		小计							13.5	232	208	24							
	身心修养课程	B	218002	军事技能	必修	考查	2	112		112	2W								
		A	316001	大学生职业生涯规划	必修	考查	1	(8)	(8)		(2×4)								讲座
		A	316002	大学生创新创业指导	必修	考查	2	36	36				2						
		B	316003	大学生就业指导	必修	考查	1.5	20	20	(12)				2×10	(2×6)				就业体验12H
		A	317001	大学生心理健康	必修	考查	2.5	45	45		3								
		C	215000	体育与健康教育	必修	考查	7	118		118	2	2	2	1					
		B	218	大学美育	必修	考查	1.5	28	18	10				2					

		005		修	查													
B	104088	应用文写作	必修	考查	1.5	30	24	6	2									
B	104021	职业素养	必修	考试	3.5	60	48	12	4									
小计					22.5	449	191	258										
科技人文课程	A	113000	实用英语	必修	考试1	5.5	98	98	4	2								
	B	104001	计算机应用基础	必修	考查	3.5	60	31	29	4								
	A	313003	普通话	必修	测试	4	76	76		4								
	A	313004	科技信息讲座	必修	考查	1	(12)	(12)	(2×2)	(2×2)	(2×2)						讲座	
	B	217005	入学与安全教育	必修	考查	1	24	16	8	1w								
	C	217008	社会调查(实践)	必修	考查	1	(24)		(24)				(1w)				暑期进行	
	B	217006	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					17	258	221	37									
公共选修课程	A	102029	音乐欣赏	选修	考查	1	19	19		1							选修1学分	
	A	113007	文学欣赏	选修	考查	1	19	19		1								
	A	102023	信息素养	选修	考查	2	38	38		2							选修2学分	
	A	102028	绿色环保	选修	考查	2	38	38		2								
	A	217009	企业文化	选修	考查	2	38	38		2								
	A	113006	演讲与口才	选修	考查	2	36	36			2						选修2学分	
	A	113004	大学语文	选修	考查	2	36	36			2							
	小计					5	93	93	0									
公共基础课合计					57.5	1032	713	319										
专业(技能)课程	专业基础课程	B	104026	世界旅游资源概论	必修	考试	3.5	60	40	20	4							
		B	104027	沟通与服务礼仪	必修	考试	4	76	50	26	4							
		B	104099	民航电子商务应用	必修	考试	2	38	28	10	2							
		B	104087	实用口才学	必修	考试	2	38	32	6	2							
		B	104028	航空运输地理	必修	考查	3	54	36	18		3						
		B	104039	民航概论	必修	考查	2	36	20	16		2						
		A	104023	民航服务心理学	必修	考试	2	36	36			2						
		C	104024	就业与面试指导实训	必修	考查	1	14		14				1				
		B	104	职业形象	必	考	1.5	28	12	16				2				

		022	设计与商务接待	修	试													
C	104298		民航运输职业技能比赛	必修	考查	3	56		56				4					
小计						24	436	254	182									
B	104213		民航国内客票销售	必修	考试	3	54	26	28			3						
B	104214		民航国际客票销售	必修	考试	3	54	26	28			3						
B	104215		BSP订座业务	必修	考试	6	108	50	58			6						
B	104216		航空电商平台模拟系统OTA平台应用	必修	考试	3	56	20	36				4					
B	204201		航空电商平台模拟系统B2B平台应用	必修	考试	3	56	20	36				4					
C	204204		民航呼叫中心业务实操	必修	考查	8	192		192					8w				
小计						26	520	142	378									
C	204404		技能抽查实训	必修	考查	5	120		120				5w					
C	219002		顶岗实习	必修	考查	26	480		480				(6w)	20w			第五学期在假期进行	
C	219000		毕业设计答辩	必修	考查	(5)	(120)		(120)					(5w)				
小计						31	600	0	600									
B	104210		网络营销与策划	选修	考查	4	76	30	46		4						选修4学分	
B	104217		跨国公司差旅管理	选修	考查	4	76	30	46		4						选修4学分	
B	104078		国际签证实务	选修	考查	1.5	28	18	10			2					选修1.5学分	
B	104098		国际酒店实务	选修	考查	1.5	28	18	10			2					选修1.5学分	
C	204217		客户关系管理项目实训	选修	考查	7	168		168					7W			选修7学分	
C	204311		空港地面服务实训	选修	考查	7	168		168					7W			选修7学分	
C	104023		外企商务服务接待礼仪实训	选修	考查	5	120		120					5W			选修5学分	
C	204029		团队建设拓展训练	选修	考查	5	120		120					5W			选修5学分	
小计						17.5	392	48	344									
专业(技能)课程合计						98.5	1948	444	1504									
总计						156.5	2980	1157	1823									

理论教学周数	15	19	18	14	0	0	
实习实训周数	4	0	1	5	19	20	
考试周数	1	1	1	1	1	0	
教学总周数	20	20	20	20	20	20	
公共基础课时占总课时比例:	1032 : 2980 = 34.63%						
选修课时占总课时比例:	485 : 2980 = 16.28%						
实践课时占总课时比例:	1823 : 2980 = 61.17%						

注:

- 1) 课程类型中, A—理论课, B—理实一体课, C—实践课;
- 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”课专门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2980,理论学时数为1157,实践学时数为1823;总学分为156.5。

表3 课时学分比例表

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	232	208	24	7.79%	13.5	8.63%
	身心修养课程	9	449	191	258	15.07%	22.5	14.38%
	科技人文课程	7	258	221	37	8.66%	17	10.86%
	公共选修课程	7	93	93	0	3.12%	5	3.19%
专业 (技 能) 课程	专业基础课程	10	436	254	182	14.63%	24	15.34%
	专业核心课程	6	520	142	378	17.45%	26	16.61%
	集中实训课程	3	600		600	20.13%	31	19.81%
	专业选修课程	8	392	48	344	13.15%	17.5	11.18%
总学时数为2980学时,其中:								
(1) 理论教学为1157学时,占总学时的38.83%;								
(2) 实践教学为1823学时,占总学时的61.17%;								
(3) 公共基础课为1032学时,占总学时的34.63%;								
(4) 选修课程为485学时,占总学时的16.28%。								

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 团队结构

学生数与本专业专任教师数之比不高于 25:1（不含公共课）。双师型教师不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、学历等，形成合理的梯队结构。专任教师队伍职称、年龄等结构要求见表 4。

表 4 团队结构

队伍结构		比例 (%)
职称结构	教授	15
	副教授	40
	讲师	30
	助理讲师	15
年龄结构	35岁以下	50
	36-45岁	30
	46-60岁	20
	博士	10
	硕士	70
	本科	20

#### 2. 专任教师

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；具有民航运输相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### 3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有研究生及以上学历，具有副高及以上职称，能够承担 3 门以上课程教学任务，熟悉职业教育理念，能较好把握职业教育发展方向；教学科研能力强，了解行业企业对本专业人才的需求实际，带领团队深入开展教学科研改革，在本专业、行业具有一定的影响力，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，专业知识扎实、实际工作经验丰富。

### 4. 兼职教师

兼职教师主要从民航运输相关企业聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的民航运输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**

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. 校内实践条件

针对专业课程实习实训要求，根据理实一体教学的要求，按照满足 50 人的教学要求配置设备台套数量，校内实践条件如表 5。



表5 校内实践条件

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	民航国际客票销售实训室	国际客票查询、预订、改签、退票、出票等	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等课程
2	民航国内客票销售实训室	国内客票查询、预订、改签、退票、出票等	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等课程
3	民航计算机BSP订座业务实训室	中航信系统实现国内、国际客票的查询、预订、改签、退票、出票等	51台计算机及配套软硬件、全球销售GDS系统, BSP系统	民航计算机BSP订座业务实训、跨国公司差旅管理、国际签证实务等课程
4	民航电子商务中心实训室	在三大平台实现信息查询;在三大平台实现前台操作;在三大平台实现后台营销	51台计算机及配套软硬件、民航OTA运行软件, B2B系统	民航电子商务、航空电商平台模拟系统OTA应用,B2B应用等课程
5	计算机基础实验室	计算机应用基础相关实训项目	246台计算机	计算机基础实验实训

### 3. 校外实践条件

本专业校外实训基地为深圳康途航空票务有限公司、海南康途商旅服务有限公司、深圳航空公司、深圳宝安机场、招商国旅、广州中航服集团、广州纵横天地集团等。《民航呼叫中心业务实操》、《客户关系管理项目实训》、《空港地面服务实训》、《外企商务服务接待礼仪实训》、《团队建设拓展训练》等课程在校外实训基地进行。

以校外实训基地为基础，按照民航运输专业岗位需求，创新“企业主导、项目导向、技艺并举”的工学结合人才培养模式，利用校外实训基地强大的技术力量、齐全的行业软件系统以及丰富的项目资源优势，实现工学结合、“教、学、做”一体化。

表6 校外实训基地

序号	基地（企业）名称	可接纳人数
1	深圳康途航空票务有限公司	100人/年
2	海南康途商旅服务有限公司	50人/年
3	深圳宝安机场	50人/年
4	招商国旅	50人/年
5	广州中航服集团	50人/年
6	广州纵横天地集团	50人/年

### （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

基础课程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。专业课程优先选用企业课程体系规范教材。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：民航运输行业相关政策法规、有关职业标准，民航客运销售、民航运输代理企业票务、民航地勤值机配载等

相关行业岗位的资料，以及两种以上民航运输专业相关行业岗位学术期刊图书。

### 3. 数字资源配备基本要求

应建设和配置与本专业有关的音视频素材、教学课件、案例库、虚拟仿真软件、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 BSP 订座业务采用真实的订座系统作为载体进行教学，以具体订座业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. 学院和系部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，达 156.5 学分；
2. 原则上取得一个或以上与本专业相关的航空运输销售代理国内客运上岗证或 IATA/UFTAA 证书。

## 十、附件

### 张家界航空工业职业技术学院人才培养方案调整审批表

系（部）	专业
调整理由（含详细分析报告）：  调整方案：	
经办人： 年 月 日	
系（部） 意见 审查	系（部）负责人签字： 年 月 日
教 务 处 意 见	教务处负责人签字： 年 月 日
主 管 院 领 导 意 见（大 调）	主管院领导签字： 年 月 日

- 注：1、本表一式二份，一份系（部）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。