

# 航空服务专业

## 人才培养方案

## 目录

航空服务专业人才培养方案 .....	4
一、专业名称及代码 .....	4
二、入学要求 .....	4
三、修业年限 .....	4
四、职业面向 .....	4
五、培养目标与培养规格 .....	4
六、培养模式 .....	5
七、专业职业岗位能力分析与职业资格证书 .....	6
八、课程设置、学时安排 .....	7
九、教学进程总体安排 .....	9
十、教学方式及教学评价 .....	10
十一、专业课课程标准 .....	10
《民航概论》课程标准 .....	10
一、课程性质与任务 .....	10
二、课程教学目标 .....	10
三、教学内容与结构 .....	11
四、教学内容与要求 .....	11
五、教学实施建议 .....	15
六、评价建议与考核办法 .....	16
《民航旅客运输》课程标准 .....	17
一、课程性质和任务 .....	17
二、课程教学目标 .....	17
三、教学内容结构 .....	18
四、教学内容与要求 .....	18
五、教学实施建议 .....	23
六、评价建议与考核办法 .....	24
《礼仪》课程标准 .....	错误!未定义书签。
一、课程性质和任务 .....	错误!未定义书签。
二、课程教学目标 .....	错误!未定义书签。
三、教学内容与要求 .....	错误!未定义书签。
六、教学方法与手段 .....	错误!未定义书签。
七、实施性教学建议 .....	错误!未定义书签。
课程整体成绩表 .....	错误!未定义书签。
《民航服务心理学》课程标准 .....	52
一、课程的性质 .....	52
二、课程定位 .....	52
三、课程设计思路 .....	52
四、课程基本目标 .....	52
五、先修课程 .....	53
六、教学内容 .....	53
七、教学方法 .....	54
八、教学评价建议 .....	55
《专业英语》学科课程标准 .....	57

一、课程性质与任务 .....	57
二、课程教学目标 .....	57
三、教学内容结构 .....	57
四、 教学内容与要求 .....	58
五、 教学实施建议 .....	66
六、教学考核与评价建议 .....	67
附件一 语音项目表 .....	67
附件二 交际功能项目表 .....	68
附件三 话题项目表 .....	68
《民航安检实务》课程标准 .....	69
一、 课程性质与任务 .....	69
二、 课程教学目标 .....	70
三、 教学内容与结构 .....	70
四、 教学内容与要求 .....	70
五、 教学实施建议 .....	82
六、 教学考核与评价建议 .....	83

# 航空服务专业人才培养方案

航空服务专业依据中华人民共和国教育部编制的中等职业学校专业标准中的内容明确分为三个方向：空中乘务、民航安全检查以及空港地面服务。我校根据实际情况，特制定适合本校具体情况的专业人才培养方案。

## 一、专业名称及代码

航空服务专业

专业代码：082300

## 二、入学要求

入学要求：初中毕业或具有同等学力

## 三、修业年限

修业要求：全日制 三年

## 四、职业面向

本专业的毕业生主要面向各大机场、航空公司、区域经济等的空中乘务、机场安检、值机（出发站）、值机（到达站）、VIP 服务（要客服务）、民航售票员、航空话务员、客运员、机场问讯员、差错处理员等工作。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养有丰富的文化知识、有较强的社交能力、有灵活机变的工作能力、有干练的工作作风、有高贵大方的个人气质、有成熟的理财能力的现代绅士淑女；培养有较高的服务意识和职业素养、能熟练掌握民航服务理论和基本技能、适应民航企业发展需要、能从事客运服务、机票销售、行李服务等航空服务的专科学历层次的高素质综合性民航服务人才。

### （二）培养规格

#### 1、知识结构

具有一定的人文社会科学知识，熟练掌握民航服务专业的相关知识和技能，具有丰富的文化知识。

#### 2、能力结构

(1)较强的英语交流能力；

(2)安检设备的操作技能和运行维护能力；

(3)证件、人身及物品检查、飞机监护、隔离区监护、控制区管理的基本能力；

(4)运用法律法规处理安检工作和服务质量问题的基本能力；

(5)安全防范、治安事件处置、紧急情况和重大事故应急处理的基本能力；

(6) 具有服务岗位礼仪服务的能力，除客舱礼仪服务外，还能够进行常规礼仪服务；

(7) 较强的语言表达和沟通能力，能自如进行工作场合的沟通，能处理服务过程中的冲突与异议；

(8) 与空乘相关岗位的事务处理能力；

(9) 独立学习、收集资料文献，获取信息和新知识的能力；

(10) 较强的组织协调、团队合作能力；

(11) 较强的人际交往、口头表达和书面表达能力。

### 3、素质要求

(1) 热爱祖国，拥有正确的人生观、价值观、世界观，接受一定的国防教育和军事训练，遵纪守法，具有良好的思想道德素质、较强的社交能力和团队合作精神。

(2) 养成勤学、善思、创新、合作的终生学习态度和科学、正诚、爱岗敬业的工作作风，拥有良好的职业道德素质。

(3) 拥有健康、强健的体魄，了解一定的体育训练常识，达到国家规定的大学生体育锻炼标准，身心健康。初步具备“西点军校二十二条军规”所阐述的军人的素质，有灵活机变的工作能力和干练的工作作风。

(4) 具有进一步学习和发展的思想、能力和相应的基础知识，如管理、经济、高级行政助理、公关、销售等相关知识，具有创新精神和终生发展观

## 六、培养模式

学校采取“一体两翼·引擎发力”校企合作的人才培养模式。“一体”指教育主体，包括中职、高职、专修、应用本科院校、国际教育等自办和联合办院校。从目前人力资源市场反馈和国家整体对就业人群素质的要求逐渐提高的现状来看，中专层次的毕业生在市场上基本不具备竞争力，也少有企业愿意为这个群体提供见习或实习机会。因此，追求更高层次学习就成为了学生本人最佳选择。

通过单招、对口高职、成人自考多种形式为学生打通更高层次的学习通道。

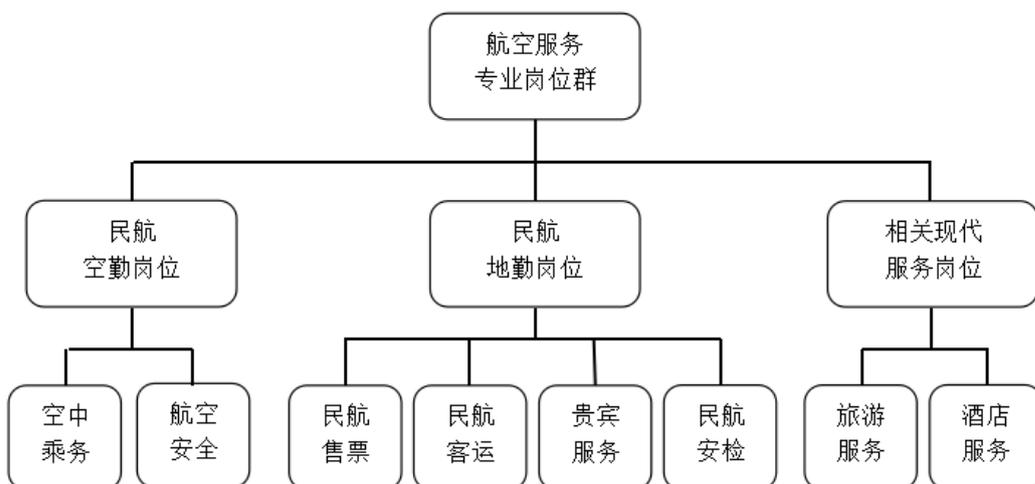
“一体两翼·引擎发力”校企合作的人才培养模式的两翼，“左翼”的民航服务包括航空服务、教育科技、民航培训等项目，共有 20 余家公司；“右翼”的通航产业包括飞机研发制造、通航会展、飞行营地、飞行员俱乐部、通航小镇等项目，已建成“一中心、四基地”模式，产业发展前景很好；学生在学习期间及毕业后可在两翼运行的公司中见习、实习或就业，学校和企业集团的“开教育+实业”融合之路理念指导下，正在进入“以教促产、以产强教、产教并举、多元共赢”的良好局面。而作为“一体两翼·引擎发力”校企合作的人才培养模式中的引擎部分，则需要从整体规划，分步实施；建立机制，分工合作；课程改革，校企共建；文化融合，活动一体；校企共育，师资提升等五个方面共同发力。产学研创则需贯穿在“一体两翼·引擎发力”校企合作、工学结合的人才培养模式的各个环节。

学校在此培养模式下真正实现了中职、高职教育的无缝衔接。我校充分利用联合办学优势，安排学生到高校或企业的实训基地进行专业技能培训，通过参加全国普通高考（对口高职、单招）的形式进入高校学习，为学生的终生发展奠定了坚实的基础。

## 七、专业职业岗位能力分析 with 职业资格证书

### （一）职业岗位群分析

航空服务专业在市场调研和专业分析设置的基础上，以工作对象相同、技术领域相近，知识、能力、职业素养要求相近的空中乘务以及民航地面服务、礼仪、旅游、酒店等相关服务行业岗位构成岗位集合，形成空中乘务专业职业岗位群（见图 1）。



(图 1: 职业岗位群)

主要工作岗位：民航客舱乘务

次要工作岗位：民航地勤服务岗位，如：民航客运、民航售票、民航贵宾室服务、机场问询、民航安检等。

相关工作岗位：本专业相关服务岗位，如：礼仪服务、旅游服务、酒店服务等相关服务工作。

## (二) 职业资格与技能证书

取得普通话二级乙等、计算机全国一级水平、安检证书等

## 八、课程设置、学时安排

主要包括公共基础课、专业核心课(职业核心技能课)和专业(技能)课(职业基本技能课)

### (一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	职业生涯规划	依据教育部颁布《中等职业学校公共基础课教学大纲》开设，并注重结合专业特点、行业企业的发展情况培养学生职业素养等在本专业中的应用能力，形成专业特色。
2	职业道德与法律	
3	经济政治与社会	
4	哲学与人生	
5	语文	
6	国学	
7	历史	

8	数学	
9	基础英语	
10	计算机	
11	音乐、美术	
12	体育	

## (二) 专业核心课（职业核心技能课）

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	日语	掌握常见航空服务日语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业日语
2	韩语	掌握常见航空服务韩语词汇；能正确理解和运用航空服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业韩语
3	民航服务礼仪	了解礼仪的基本要求，掌握提高个人形象、提升个人综合素质的方法，学会在工作和生活中正确的言谈举止、待人接物方法。
4	形体训练	了解人体形态训练的主要内容，掌握常用的形体训练方法，掌握常见的运动损伤处理方法，有效塑造挺拔的身姿和矫正不良形体习惯。
5	民航服务心理学	了解普通心理学基础知识，掌握民航服务心理学基本理论和基础知识，具有运用服务心理学的知识与方法分析旅客的各种心理现象的心理分析能力，具有运用心理学知识处理旅客纠纷的能力。
6	民航概论	过本课程的学习，全面认识和了解航空业的基本现状和一些航空业的常识，熟悉民航行业的相关知识，民用航空的发展、航空器与飞机概要、飞行原理与飞行应用、航空法规与航空港建设等，为学生下一步的民航专业知识学习打下基础。
7	民航旅客运输	了解民航旅客运输基本理论知识，熟悉民航旅客运输的相关知识，熟悉国内航空旅客运价、国内客运销售、国内航空旅客运输服务、行李运输、航空运输过程中的责任与赔偿、国际航空旅客运输等方面的规定和出现问题的处理办法。

## (三) 专业（技能）课程（职业基本技能课）

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	普通话	熟练运用规范的普通话进行与航空服务各岗位相关的服务；掌握普通话沟通技巧和良好的沟通能力。
2	专业英语	掌握客舱服务常用词汇和句型，具有在客舱与乘客熟练进行沟通的能力和阅读英文专业资料的能力。
3	安检实务	了解安全检查的特点，熟悉安全检查的程序和要求，掌握安全检查的方法，具有人身及开箱包检查的基本技能；通过训练，熟悉检查程序、方法及要领，熟练掌握安全检查的操作技能和技巧。
4	客舱服务	了解客舱服务的特点，熟悉客舱服务的程序和要求，掌握客

		舱服务的方法，具有客舱服务的基本技能；通过训练，熟悉服务程序、服务方法及服务要领，熟练掌握客舱服务的操作技能和技巧。
5	民航法规	能懂得民航法规的特点和作用，理解民航工作的法律特征；熟悉对乘机旅客及有关人员实施安全技术检查的规定；熟悉对物品检查的规定；熟悉隔离区通行证件的规定；掌握飞机监护工作的规定；了解实施特别安全检查的规定。
6	航空妆容姿态	熟悉化妆步骤，了解不同环境的化妆要求，掌握航空服务人员妆容基本要求，熟练掌握各类肤质类型、身体特征的妆容设计方法。

## 九、教学进程总体安排

### (一) 航空服务专业课程设置

学 年		一		二		三		总课时	考核方式	备注	
学 期		1	2	3	4	5	6				
		20周	18周	20周	18周	20周	18周				
	序号	课程名称									
公共基础课	1	职业生涯规划	2						40	▲	
	2	职业道德与法律		2					36	▲	
	3	经济政治与社会			2				40	▲	
	4	哲学与人生				2			36	▲	
	5	语文	3	3	3	3	4	4	380	▲	
	6	国学	1	1	1	1	1	1	114	○	
	7	历史					2	2	76	○	
	8	数学	4	4	3	3	4	4	418	▲	
	9	基础英语	4	4	3	3	4	4	418	▲	
	10	计算机	2	2	2	2			152	○	
	11	音乐、美术	2	2					76	○	
	12	体育	2	2	2	2	2	2	228	○	
专业课核心课	1	日语			2	2			76	○	
	2	物流管理	2	2					76	▲	
	3	公共关系					2	2	76	▲	
	4	旅游地理			2	2	2	2	152	▲	
	5	民航服务礼仪	2	2	2	2	2	2	228	○	
	6	形体训练	2	2	2	2	2	2	228	○	
	7	民航服务心理学			2	2			76	○	
	8	民航概论	2	2					76	▲	
专业	1	专业英语	3	3	3	3	4	4	380	▲	
	2	普通话	2	2	2	2	2	2	192	○	

技能课	3	民航安检实物			2	2	2	2	152	▲	
	4	民航法规	2	2					76	○	
	5	民航旅客运输			2	2			76	▲	
	6	客舱服务					2	2	76	▲	
合计			35	35	35	35	35	35	3990		

备注：▲为考试科目

○为考查科目

## 十、教学方式及教学评价

### （一）教学方式

依据行业、企业、岗位用人标准，坚持以学生为主体、教师为主导的开放式教学理念，以移动互联网教育生态系统为重要载体，以各类活动、职业技能大赛、实验实训、校企合作等方式为媒介，构建课堂教学、实验实训教学、实际案例教学、集中实训过关教学等多种模式相互结合的教学方式，实现理论课程、实践课程、实训过关等多层互补，以及校内培养与岗位需要、社会需求的“无缝对接”。

### （二）学习评价

包含教师教学质量评估、课程教学评估。教师教学质量评估由校教务处、教师、学生三级评估系统共同完成。其中专业核心课程实施《综合性课程学生成绩统计表》，形成学生、小组、教师多元参与的综合评价体系。

## 十一、专业课课程标准

### 《民航概论》课程标准

#### 一、课程性质与任务

《航空基础概论》是航空专业学生了解和学习民用航空知识的入门课程。通过学习民用航空的发展、航空器与飞机概要、飞行原理与飞行应用、航空法规与航空港建设等内容，使学生具备必要的航空知识，进一步了解民用航空的特点，并明确民用航空运输的主要职责。在保证飞行安全的前提下，充分发挥航空器的性能，完成空中交通运输任务，实现良好的经济和社会效益。

#### 二、课程教学目标

学生通过本课程的学习,全面认识和了解航空业的基本现状和一些航空业的常识,熟悉民航行业的相关知识,民用航空的发展、航空器与飞机概要、飞行原理与飞行应用、航空法规与航空港建设等,为学生下一步的民航专业知识学习打下基础。

### 三、 教学内容与结构

本课程是民航专业学生必修的一门专业基础课,计划学时 36 节,包括基础模块、职业模块、拓展模块三部分。

- 1、基础模块:介绍航空业的产生和发展,了解航空业的现状。
- 2、职业模块:深入了解、掌握航空业的组织机构和航班运行的专业知识技能和实操内容。
- 3、拓展模块:介绍通用航空的基本情况,初步了解通用航空的工作要点。

### 四、 教学内容与要求

#### (一) 教学要求用语的描述

##### 1、认知要求(分为三个层次)

了解:初步了解航空业的基本情况。

理解:理解航空业的工作特点及航空器的飞行原理和性能。

掌握:掌握航班的运行流程,了解航空器的工作原理、环境,能够运用所学的知识解决简单的航班运行的问题。

##### 2、技能与能力培养要求

让学生了解和掌握航空业的概况以及一些基本的航班运行原理,如飞行原理、空中交通管理、空港运营工作等航空基础内容,并能用所学的知识解决一些基本的航班运营问题。

#### (二) 教学内容与要求

#### 第一章 航空概述

知识内容	认知要求	说明
------	------	----

	了解	理解	掌握	
航空及我国航空体系	√			了解航空业的分类, 区分民用航空、军事航空和航空制造业 了解我国航空业体系
民用航空的历史及发展	√			了解航空器的发展历程 了解民航业的历史和发展前景
民航工作的特点	√			了解民航业的工作特点 了解民航基本工作岗位组成

## 第二章 航空器与飞行介绍

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
民用航空器的分类和发展	√	√	√	了解航空器的定义 理解航空器的分类 掌握民用航空器的基本特征
飞机的基本结构			√	掌握飞机的组成部分 掌握飞机各部分的功能 熟练区分飞机的各个部分
飞机的动力装置	√	√		了解几种不同的发动机 了解飞机发动机的发展历程 理解飞机发动机的工作原理

## 第三章 飞行原理与飞行性能

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	

飞行基本原理		√	√	理解伯努利定理 掌握飞机飞行的基本原理
飞机的飞行控制	√			了解驾驶舱的基本构成 了解飞机的飞行姿态 了解一些危险的飞行姿态以及处理方式

#### 第四章 航空器活动的环境及导航

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
大气层	√		√	了解大气层的构成 了解大气层各层的特征 掌握飞机在大气层中活动的区域
影响飞行活动的天气情况	√	√	√	了解飞行中会遇到的各种天气情况 理解各种天气情况的产生因素 掌握在各种天气情况下的飞行特点和处理方式

#### 第五章 空中交通管理

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
空管概述	√	√		了解空中交通管理的含义 了解空中交通管理的组成部分 理解空中交通管理的作用及重要性

空中交通服务	√	√	√	了解空中交通服务的内容 理解民航最低间隔标准 掌握通用飞行规则
航行情报服务	√			了解航行情报服务的组织机构和内容 了解航行情报服务的内容 了解航行情报服务的作用和重要性

## 第六章 空港

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
空港概述	√	√	√	了解空港的发展历史 理解空港的概念 掌握空港的分类 掌握飞行区等级的划分和机场等级的划分
空港的构成	√	√		了解空港的组成部分 理解空港各部分的功能 了解空港在经济发展中的作用
空港的管理和维护	√			了解空港的管理体制 了解空港管理的内容和组织 了解空港的维护
空港的发展和规划	√	√		理解空港的容量的意义 了解空港的规划原则 了解机场主要设施的平面布局

国内主要空港数据	√	√		了解我国机场概况 理解机场布局原理 了解我国主要机场信息
国内主要城市机场三字代码			√	掌握国内主要机场三字代码

## 第七章 通用航空

知识内容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
通用航空概述	√			了解通用航空的发展历程 了解通用航空企业的组织形式 了解通用航空的组成
农业航空	√			了解农业航空的业务内容 了解农业航空的航空工具 了解农业航空的发展和面临的问题
工业航空	√			了解工业航空的业务内容 了解工业航空的航空工具 了解航空作业的范围及特点
驾驶员培训	√			了解驾驶员培训的分级和要求 了解飞行训练设备 了解驾驶员训练的流程

## 五、 教学实施建议

### 1、教学方法建议

《航空基础概论》的课堂教学应该采用不同的教学设计方案，以满足多样化教学与学习的需求。开展有效的专业知识技术学习活动，应该是在教师的指导下自主探索、动手实践、合作交流，这是学习航空业基础知识的重要方式，而不能

单纯地依赖记忆和背诵。

本课程提倡的是在建构式的教与学的活动中，让学生为实现任务目标而感受成功，为实现任务的过程而进行情感的调整；在建构式的教与学的活动中，培养学生的创新意识、实践能力以及对航空服务业的工作热情。

## 2、现代教育技术应用建议

《航空基础概论》是学生接触到的第一门民航专业课程，需要大量的图文资料和动画演示以便学生了解和认识民航业以及航空器，因此在教学过程中，要求使用多媒体课件、计算机模拟演练等现代化教育技术。同时，由于专业课程不光是理论知识传授，还有实操技能培养，根据课堂教学与行业用工标准无缝对接的需要，要求在教学中使用模拟电子售票、安检实训室、VIP 实训室、模拟机舱等民航实训设施进行技能培养。

# 六、 评价建议与考核办法

## 1、目的和功能

评价的目的不仅是全面考察学生的学习状况，也是衡量教学的效果，反思和改进教学的有力手段。一方面，通过对学生的学习评价促进他们在知识与技能、学习过程与方法、个人情感与态度及价值观方面的发展，让每一个学生通过评价能看到自己在发展中的长处，增强学习的信心。另一方面，教师要在评价航空基础知识教学的反馈信息中，适时调整和改善教学过程，促进《航空基础概论》课程的不断完善和发展。

## 2、原则和方法

### (1) 教师教学方案的评价

《航空基础概论》课程的评价根据课程要求中规定的目标和要求，实施对教学全过程和结果的有效监控，评价应当从教师的教学设计方案开始。教师在教学中设计的每个教学方案都应当确保在课堂教学或整个教学系统中对学生的学习有用。

### (2) 对学生知识与概念形成的评价

对学生的评价，应当从他们完成学习过程的言论和行动去看、去听，要把所看到和听到的情况跟教学基本要求协调起来。试着从多个角度去考查、判断和表达对学生的评价。

### （3）学习态度与方法的评价

学生在学习时的态度与价值观一般与领会知识和形成概念只有间接的联系，而学生的学习方法则有直接的联系，后者对于了解学生和评价每个学生智力和感情的发展极为重要。

### （4）学习过程的评价

对学生学习《航空基础概论》过程的评价，包括参与课程学习讨论活动程度、自信心、合作交流意识，以及领会课程知识时独立思考的习惯。

## 3、考核办法

本课程采用闭卷考试的考核方式，考试时间为 90 分钟。学生成绩由考试成绩和平时成绩按比例（70：30）构成，平时成绩由任课教师评判，综合考虑学生完成习题、小论文、小测验或参加讨论课等情况。

## 4、评价建议

围绕航空基础概论教学大纲，《航空基础概论》课程开发有形成性评价和发展性评价。教师在教学过程中可以为每一位学生建立发展性评价信息。结合每一节、每一章或全课程形成性评价软件的使用，将全面评价学生，并为改进和提高教学质量进行有益的探索。

# 《民航旅客运输》课程标准

## 一、 课程性质和任务

民航旅客运输是一门民航类专业理论基础课程，课程涵盖了民航行业的基础知识内容，全面讲述了民航相关知识和发展概况。本课程的主要任务是向学生传授民航基础知识（常识），让学生了解民航旅客运输相关知识，为学生以后的民航专业学习打下一定基础，培养学生基本的民航职业素养和从业意识。

## 二、 课程教学目标

学生通过本课程的学习，全面认识和了解民航旅客运输基本理论知识，熟悉民航旅客运输的相关知识，民航运输常识，国内航空旅客运价，国内客运销售，国内航空旅客运输服务，行李运输，航空运输过程中的责任与赔偿，国际航空旅

客运输的内容，为学生下一不的民航专业知识学习打下基础。

### 三、 教学内容结构

本课程是民航专业学生必修的一门专业基础课，计划学时 36 节，包括基础模块、职业模块、拓展模块三部分。

- 1、基础模块：介绍民航业的基本情况，了解民航运输的概况。
- 2、职业模块：深入了解、掌握航空旅客运输工作的专业知识技能和实操内容。
- 3、拓展模块：介绍国际航空运输的基本情况，初步了解国际航空运输服务的工作要点。

### 四、 教学内容与要求

#### （一）教学要求用语的描述

##### 1、认知要求（分为三个层次）

了解：初步了解民航业的基本情况。

理解：理解民航个岗位的要求和具体工作内容。

掌握：能够运用所学的知识解决一些简单问题和实际操作，为以后对航空旅客运输服务的知识进一步学习奠定基础。

##### 2、技能与能力培养要求

让学生了解和掌握航空旅客运输服务的基本技能，如客票销售、值机服务、行李运输等航空旅客运输工作环节的基本操作和注意事项。

#### （二）教学内容与要求

#### 第一章 航空旅客运输的常识

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
我国航空运输的历史和现状	√			了解中国民航发展的历史，认识中国民航

				了解中国民航目前的发展状况和行业需求
航空运输业的特点和作用	√	√		对比其他运输方式掌握民航运输的特点 认识民航运输在现代交通运输中的地位
我国航空运输管理体系	√			认识我国民航运输管理体系 掌握我国主要民航管理机构的基本作用
我国航空运输业务的工作内容	√	√		了解并掌握航空运输的主要工作内容 了解民航运输工作相关要求
常用航行术语	√	√	√	了解掌握主要常用航行术语，航图知识，航行知识，航路，空域分类 了解空中交通管制内容 了解掌握现代民航客机的分类和客舱布局 了解掌握机场的概念和分类
民航运输代码	√	√	√	掌握航空公司二字代码 掌握机场三字 3 代码 掌握城市四字代码

## 第二章 航空国内旅客运价

知 识 内 容	认知要求			说 明
	了解	理解	掌握	
民航国内旅客运价的发展	√			了解航空运价的概念 了解国内民航旅客运输发展历史 了解国内航空运价的改革

民航国内旅客运价的制定	√	√		了解旅客运价的形成方式 了解熟悉运价的制定 熟悉成本定价和需求定价的原理
民航国内旅客运价	√			了解运价的一般规定 掌握票价的形式 (F, C, Y) 了解不同类航空运输的票价

### 第三章 国内客运销售

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
电子客票销售	√			掌握电子客票的概念 熟悉电子客票的有点和缺点 掌握电子客票使用流程
退票	√	√		掌握退票概念 掌握退票的分类 熟悉退票的规定 掌握退票流程
团体客票的销售	√			熟悉团体票的购票条件 了解团体票的变更 熟悉团体票的退票

### 第四章 航空国内旅客运输服务

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
值机服务	√			掌握民航值机服务概念

				掌握值机服务流程 熟悉值机工作特殊情况处理
安全检查基本常识	√	√		掌握民航安检概念 掌握民航安检对象 熟悉民航安检基本内容
特殊旅客的运送	√			熟悉特殊旅客的分类 熟悉不同特殊旅客的运输服务要求
旅客运输不正常的处理	√	√		了解旅客非正常运输的情况 熟悉非正常运输的原因 熟悉不同非正常情况的处理

## 第五章 行李运输

知 识 内 容	认知要求			说 明
	了解	理解	掌握	
行李运输的常识	√			熟悉行李运输要求 熟悉行李运输工作特点 掌握行李运输的种类和范围 掌握行李运费计算 熟悉行李包装和体积要求
行李的收运、保管与交付	√	√		了解熟悉行李收运 了解行李运输和保管 了解行李的交付
行李的声明价值	√			熟悉航空行李声明价值的概念 熟悉掌握声明价值行李运输的规定

				掌握声明价值行李的收运和运送 注意事项 掌握行李声明价值费用的计算
特殊行李的运输	√	√		了解特殊行李的分类 熟悉不同种类特殊行李的收运和 处理

## 第六章 航空运输过程中的责任与赔偿

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
航班延误的责任与 赔偿	√			了解航班延误的定义 熟悉航班延误的原因 了解航班延误的责任承担方式 熟悉航班延误的实际处理方法
旅客人身伤害的责 任与赔偿	√	√		熟悉航空运输安全事故规定 掌握购票旅客享有的权利 了解困难发生航空公司应该承担 的法律责任 熟悉空难受害家属的赔偿规定
行李运输的责任与 赔偿	√			了解行李不正常运输的情况有哪 些 熟悉个别行李不正常运输情况的 处理程序 熟悉行李的赔偿范围和标准
航空保险	√	√		熟悉航空保险的概念 掌握航空保险的种类

				了解航空保险的理赔
--	--	--	--	-----------

## 第七章 国际航空旅客运输

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
国际航空法	√			了解国际民用航空法 熟悉《芝加哥公约》主要内容 熟悉《华沙公约》主要内容
国际航班、航线	√	√		了解航班资料概念 了解世界航班时刻表的使用 了解最短衔接时间概念
国际旅客运价	√			了解国际航班运价的制定过程 熟悉国际运价的分类
国际航班的选择	√	√		了解国际航班的分类 了解国际航班的选择
国际旅客运输凭证的填开	√	√		熟悉国际旅客运输凭证内容 了解国际旅客运输凭证的填写
国际航空运输流程	√			熟悉国际航空运输流程

### 五、 教学实施建议

#### 1、教学方法建议

《航空旅客运输》的课堂教学应该采用不同的教学设计方案，以满足多样化

教学与学习的需求。有效的专业知识技术学习活动，应该是在教师的指导下自主探索、动手实践、合作交流，这是学习民航行安检专业知识的重要方式，而不嫩能单纯地依赖记忆和背诵。

本课程提倡的是在建构式的教与学的活动中，让学生为实现任务目标而感受成功，为实现任务的过程而进行情感的调整；在建构式的教与学的活动中，培养学生的创新意识、实践能力以及对航空服务业的工作热情。

## 2、教材编写建议

教材的编写应以本教学大纲为基本依据，遵守我校的专业课教学的要求。教材内容的选择，要贴近生活，贴近学生，突出民航业的职业特色。素材案例的选取，有助于学生对民航业职业的认识和理解，有助于学习兴趣的提高。要注意民航专业意识的形成过程。

要注意教学内容以民航用工的无缝对接推进，做好知识技能的整合。民航专业的内容，要以满足专业课程学习的基本需求为目的，教学中筛选出与专业实际应用结合紧密的，能被学生所接受的知识。

教材内容的呈现形式要多样化，要符合学生的认知规律，体现从具体专业案例到专业理论知识、特殊到一般的原则。利用多种形式信息，图文并茂、有趣地呈现知识素材，提高学生学习的兴趣。内容的表述要深入浅出，具有科学性与可读性。

要为教师提供教学参考用书，帮助教师理解教材思路，搞好教学；要为学生提供学习指导用书，帮助学生巩固、反思、检测学习效果，提高学习的质量。

## 六、 评价建议与考核办法

### 1、目的

评价的目的不仅是全面考察学生的学习状况，也是衡量教学的效果，反思和改进教学的有力手段。一方面，通过对学生的学习评价促进他们在知识与技能、

学习过程与方法、个人情感与态度及价值观方面的发展，让每一个学生通过评价能看到自己在发展中的长处，增强学习的信心。另一方面，教师要在评价中航空旅客运输基础知识教学的反馈信息，适时调整和改善教学过程，促进航空旅客运输课程的不断发展和完善。

## 2、原则和方法

### （1）教师教学方案的评价

航空旅客运输课程的评价根据课程要求中规定的目标和要求，实施对教学全过程和结果的有效监控，评价应当从教师的教学设计方案开始。教师在教学中设计的每个教学方案都应当确保在课题、教学或整个教学系统中对学生的学习有用。

### （2）对学生知识与概念形成的评价

对学生的评价，应当从他们完成学习过程的言论和行动去看、去听，要把所看到和听到的情况跟教学基本要求协调起来。试着从多个角度去考查、判断和表达对学生的评价。

### （3）学习态度与方法的评价

学生在学习时的态度与价值观一般与领会知识和形成概念只有间接的联系，而与学生的学习方法则有直接的联系，后者对于了解学生和评价每个学生智力和感情的发展极为重要。

### （4）学习过程的评价

对学生学习民航安检法规过程的评价，包括参与航空旅客运输学习讨论活动程度、自信心、合作交流意识，以及领会航空旅客运输知识时独立思考的习惯。

## 3、评价建议

围绕航空旅客运输教学大纲，《航空旅客运输》课程开发有形成性评价和发展性评价。教师在教学过程中可以为每一位学生建立发展性评价信息。结合每一

节、每一章或全课程形成性评价软件的使用，将全面评价学生，并为改进和提高教学质量进行有益的探索。

#### 4、考核办法

本课程采用闭卷考试的考核方式，考试时间为 90 分钟。学生成绩由考试成绩和平时成绩按比例（70：30）构成，平时成绩由任课教师评判，综合考虑学生完成习题、小论文、小测验或参加讨论课等情况。

## 《礼仪》课程标准

### 一、课程性质与任务

课程性质：民航礼仪课是成都航空旅游职业学校安检、空港、空乘专业的必修课。民航礼仪是一门讲授现代民航服务礼仪的基本理论、基本概念和重要礼仪知识的学科，通过“内强素质，外塑形象”提高学生的综合素质。

主要任务：通过本课程的学习，使学生了解民航礼仪的内涵，掌握正确的民航礼仪习惯，培养学生的民航礼仪素养，提高学生自身素质，使他们懂得如何塑造成功的个人形象以及进行得体的交际，从而为未来职业生涯发展奠定基础。

### 二、课程教学目标

(一) 知识目标：通过本教材的学习，要求学生掌握民航礼仪的基本理论，如：沟通技巧、服务礼仪等。

(二) 职业技能目标：提高学生社交能力、语言表达能力、沟通力、协调力、应变能力，培养学生的团队合作意识，培养学生耐心、细致、严谨的工作态度，成为受企业欢迎的合格人才。

### 三、教学内容与结构

本课程的教学内容由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成。

1、基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求，为 72 学时。

2、职业模块是根据民航对服务类相关专业人才的基本技能和知识能力的要求，结合职业岗位群的特征，将传统的以知识为主线构建的学科型课程模式，转变为以适应相关专业学生学习所需的限定选修内容。学时数为 36 学时。

本课程实践性较强、涉及的知识面较广，在教学中要注意吸收国内外空乘服务、空港服务、安检服务的经验和教训，紧密联系实际、突出重点、精讲多练、加强直观教学，注重对学生的能力培养和基本功训练。

3、拓展模块是满足学生个性发展和继续学习商务礼仪的内容，学时不做统一规定。

## 四、教学内容与要求

### (一) 教学要求用语的描述

#### 1、认知要求（分为三个层次）

了解：初步知道礼仪的含义及其简单应用。

理解：懂得礼仪的概念和原则，以及与其他民航相关知识的联系。

掌握：能够运用所学的礼仪知识到实际中。

#### 2、技能与能力培养要求

服务技能：为达到满意的效果、赢得机会，关键在于服务技能是否让人接受。

表达理解能力：将自己内心的思想表现出来，还要让他人能够清楚地了解自己的想法，其次就是理解他人的表达。

人际融合能力：体验人的可信度，它和人的个性（如内外向等）有极大的关系。

解决问题的能力：独立性解决社交中的各种问题能力。

### (二) 教学内容与要求

#### 1、基础模块（72 学时）

##### 第一部分 礼仪知识概述

专业能力：礼仪知识概述（4 学时）			
具体目标：掌握礼仪的定义、基本内容，了解学习礼仪的重要性。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	

1、礼仪、礼貌、礼节 2、礼仪的基本内容 3、学习礼仪的重要性			1、礼仪、礼貌、礼节的定义及三者之间关系 2、了解礼仪的基本构成要素 3、了解礼仪在日常生活中的作用
---------------------------------------	--	--	--

## 第二部分 行为礼仪

专业能力：仪容（4学时）			
具体目标：掌握礼仪正式场合发式、妆容的要求及具体操作规范及原则。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
1、工作发式 2、妆容	1、规范礼发的运用 2、工作妆容的运用	优雅、自然	1、正确礼发的标准及操作规范 2、掌握不同场合的妆容画法

专业能力：仪表设计（4学时）			
具体目标：学习民航人员服装设计的原则，掌握基本理论知识，懂得着装搭配的要求，学会体态语言礼仪的展现。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
1、形象设计原则 2、商务人员仪表服饰搭配	学会根据不同的场合设计自己的形象，搭配得体的服饰。	优雅、自然	1、懂得首轮效应原则，差异化原则，健康协调原则。 2、掌握男女式西装的搭配礼

			仪及平时服饰穿戴的基本原则。 3、掌握商务人员基本的举止礼仪及语言礼仪。
--	--	--	---

<b>专业能力：表情、微笑（4 学时）</b> 具体目标：掌握日常生活中表情的种类及微笑礼仪的规范运用。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
1、表情 2、微笑	1、生活中几种常用表情 2、怎样正确运用微笑	1、热情、诚恳 2、热情、正确	1、掌握不同表情的运用 2、掌握正确微笑的要点及规范

<b>专业能力：站姿礼仪（8 学时）</b> 具体目标：掌握站姿的正确要求、男女士的几种基本站姿及正式场合中的站姿礼仪。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
站姿礼仪	不同场合的站姿运用	优雅、优美	掌握站姿的要领及不同的站姿

<b>专业能力：行姿礼仪（8 学时）</b> 具体目标：掌握行姿时的正确要求、不同场合的行姿、几种变向行姿的操作规范。	
教学内容	教学要求

知 识	技 能	态 度	
行姿礼仪	行姿的运用礼仪	协调、优美、得体	掌握不同场合的行姿及几种变向的行姿

专业能力：坐姿礼仪（8学时）			
具体目标：掌握坐姿的正确要求、男女士的几种基本坐姿及操作规范。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
坐姿礼仪	坐姿的规范运用	优美、协调	掌握坐姿的正确要求及男女士的几种基本坐姿

专业能力：蹲姿礼仪（8学时）			
具体目标：掌握蹲姿时的正确要求及注意事项、几种不同蹲姿的操作规范。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	
蹲姿礼仪	不同场合的蹲姿运用	得体、优雅	掌握男女士的几种不同蹲姿及标准规范

### 第三部分 手语操礼仪

专业能力：C-1 其他礼仪知识扩充（24学时）			
具体目标：掌握手语操的学法技巧及日常运用。			
教学内容			教学要求
知 识	技 能	态 度	

手语操《从这里开始》、《阳光总在风雨后》、《一千零一个愿望》、《飞的风采》	熟练运用手语操	认真	分期、分段熟练掌握手语操学法并能运用
---------------------------------------	---------	----	--------------------

## 2、职业模块(36\*3=108 课时)

### 第一部分 空乘礼仪

#### 职业模块/任务 1

任务名称	民航乘务服务概论	计划学时	2 学时
任务教学目标	1、民航乘务服务概论 2、民航乘务服务的内容与特点 3、空乘服务人员的素养与培养 4、空乘服务业现状与展望		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
1.1	掌握	民航乘务服务概论	
1.2	掌握	民航乘务服务的内容与特点	
1.3	掌握	空乘服务人员的素养与培养	
1.4	掌握	空乘服务业现状与展望	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	民航乘务服务的内容与特点	由教师进行讲解，并让学生知道	
教学难点	空乘服务人员的素养与培养	由教师进行讲解，并让学生知道	

### 职业模块/任务 2

任务名称	民航乘务服务基本知识	计划学时	3 学时
任务教学目标	1、客舱设施与设备 2、飞行的基本常识		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
2.1	掌握	客舱设施与设备	
2.2	掌握	飞行的基本常识	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	客舱设施与设备	由教师进行讲解，并让学生知道	
教学难点	飞行的基本常识	由教师进行讲解，并让学生知道	

### 职业模块/任务 3

任务名称	空乘服务礼仪及训练	计划学时	5 学时
任务教学目标	1、空乘服务礼仪的特点与要求 2、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 3、微笑与训练 4、服务礼仪及训练		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
3.1	掌握	空乘服务礼仪的特点与要求	
3.2	掌握	迎宾、引导、送宾礼仪及训练	
3.3	掌握	微笑与训练	
3.4	掌握	服务礼仪及训练	

目 标	内 容	解 决 措 施
教学 重点	1、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 2、微笑与训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学 难点	1、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 2、微笑与训练 3、服务礼仪及训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

#### 职业模块/任务 4

任务名称	空乘务服务技能及训练	计划学时	5 学时
任务 教学 目标	1、空乘服务的基本程序 2、客舱设施使用技能及训练 3、餐食、饮料服务技能与训练 4、飞行过程乘客服务技能与训练		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
4.1	掌握	空乘服务的基本程序	
4.2	掌握	客舱设施使用技能及训练	
4.3	掌握	餐食、饮料服务技能与训练	
4.4	掌握	飞行过程乘客服务技能与训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学 重点	1、客舱设施使用技能及训练 2、餐食、饮料服务技能与训练 3、飞行过程乘客服务技能与训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	

教学难点	1、客舱设施使用技能及训练 2、餐食、饮料服务技能与训练 3、飞行过程乘客服务技能与训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习
------	--	-----------------------------

### 职业模块/任务 5

任务名称	空乘服务语言基础及沟通语言训练	计划学时	4 学时
任务教学目标	1、空乘语言基础训练 2、空乘服务沟通语言训练		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
5.1	掌握	空乘语言基础训练	
5.2	掌握	空乘服务沟通语言训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	空乘语言基础训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	
教学难点	空乘服务沟通语言训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

### 职业模块/任务 6

任务名称	民航乘务服务技巧	计划学时	4 学时
任务教学目标	1、航空旅客心理分析 2、心理型服务技巧训练 3、冲突与投诉化解的技巧 4、乘务人员带飞前的心理准备与心态调整		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
6.1	掌握	航空旅客心理分析	

6.2	掌握	心理型服务技巧训练
6.3	掌握	冲突与投诉化解的技巧
6.4	掌握	乘务人员带飞前的心理准备与心态调整
目 标	内 容	解 决 措 施
教学 重点	1、心理型服务技巧训练 2、冲突与投诉化解的技巧	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学 难点	乘务人员带飞前的心理准备与心态调整	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

### 职业模块/任务 7

任务名称	空乘服务相关的常识专题介绍	计划学时	3 学时
任务 教学 目标	1、各国国名、源义、别称、首都、国歌 2、各国国花、国鸟、国树、国兽一览 3、各国色彩、数字、花木礼仪寓意 4、各国货币表 5、各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯 6、中外主要节日及礼仪		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
7.1	掌握	各国国名、源义、别称、首都、国歌	
7.2	掌握	各国国花、国鸟、国树、国兽一览	
7.3	掌握	各国色彩、数字、花木礼仪寓意	

7.4	掌握	各国货币表
7.5	掌握	各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯
7.6	掌握	中外主要节日及礼仪
目 标	内 容	解 决 措 施
教学 重点	1、各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯 2、中外主要节日及礼仪	由教师进行讲解，并让学生知道
教学 难点	1、各国国名、源义、别称、首都、国歌 2、各国国花、国鸟、国树、国兽一览 3、各国色彩、数字、花木礼仪寓意	由教师进行讲解，并让学生知道

### 职业模块/任务 8

任务名称	实训内容	计划学时	10 学时
任务 教学 目标	1、空客 A320、波音 737 客机参观 2、空乘服务礼仪及训练 3、空乘服务技能及训练 4、空乘服务语言基础及沟通语言训练 5、模拟舱播音训练与服务沟通语言训练		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
8.1	掌握	空客 A320、波音 737 客机参观	
8.2	掌握	空乘服务礼仪及训练	
8.3	掌握	空乘服务技能及训练	

8.4	掌握	空乘服务语言基础及沟通语言训练
8.5	掌握	模拟舱播音训练与服务沟通语言训练
目 标	内 容	解 决 措 施
教学 重点	1、空乘务服务技能及训练 2、空乘服务语言基础及沟通语言训练 3、模拟舱播音训练与服务沟通语言训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学 难点	1、空乘务服务技能及训练 2、空乘服务语言基础及沟通语言训练 3、模拟舱播音训练与服务沟通语言训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

## 第二部分 空港礼仪

### 职业模块/任务 1

任务名称	民航服务概论	计划学时	3 学时
任务 教学 目标	1、民航服务概论。 2、民航服务的内容与特点 3、空港服务人员的素养与培养 4、空港服务业现状与展望		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
1.1	掌握	民航服务概论	
1.2	掌握	民航服务的内容与特点	
1.3	掌握	空港服务人员的素养与培养	

1.4	掌握	空港服务业现状与展望
目 标	内 容	解 决 措 施
教学重点	民航服务的内容与特点	由教师进行讲解,并让学生知道
教学难点	空港服务人员的素养与培养	由教师进行讲解,并让学生知道

### 职业模块/任务 2

任务名称	空港服务礼仪及训练	计划学时	4 学时
任务 教学 目标	1、空港服务礼仪的特点与要求 2、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 3、微笑与训练 4、服务礼仪及训练		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
2.1	掌握	空港服务礼仪的特点与要求	
2.2	掌握	迎宾、引导、送宾礼仪及训练	
2.3	掌握	微笑与训练	
2.4	掌握	服务礼仪及训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	1、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 2、微笑与训练	由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	1、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 2、微笑与训练 3、服务礼仪及训练	由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

### 职业模块/任务 3

任务名称	空港务服务技能及训练		计划学时	6 学时
任务教学目标	1、空港务服务的基本程序 2、餐食、饮料服务技能与训练 3、对乘客服务技能与训练			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
3.1	掌握	空港务服务的基本程序		
3.2	掌握	餐食、饮料服务技能与训练		
3.3	掌握	对乘客服务技能与训练		
目 标	内 容	解 决 措 施		
教学重点	餐食、饮料服务技能与训练	由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习		
教学难点	对乘客服务技能与训练	由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习		

#### 职业模块/任务 4

任务名称	空港服务语言基础及沟通语言训练		计划学时	4 学时
任务教学目标	1、空港语言基础训练 2、空港服务沟通语言训练			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
4.1	掌握	空港语言基础训练		
4.2	掌握	空港服务沟通语言训练		
目 标	内 容	解 决 措 施		
教学重点	空港语言基础训练	由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习		

教学难点	空港服务沟通语言训练	由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习
------	------------	-----------------------------

### 职业模块/任务 5

任务名称	民航服务技巧	计划学时	6 学时
任务教学目标	1、航空旅客心理分析 2、心理型服务技巧训练 3、冲突与投诉化解的技巧		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
5.1	掌握	航空旅客心理分析	
5.2	掌握	心理型服务技巧训练	
5.3	掌握	冲突与投诉化解的技巧	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	1、心理型服务技巧训练 2、冲突与投诉化解的技巧	由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	1、心理型服务技巧训练 2、冲突与投诉化解的技巧	由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

### 职业模块/任务 6

任务名称	空港服务相关的常识专题介绍	计划学时	5 学时
任务教学目标	1、各国国名、源义、别称、首都、国歌 2、各国货币表 3、各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯 4、中外主要节日及礼仪		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	

6.1	掌握	各国国名、源义、别称、首都、国歌
6.2	掌握	各国货币表
6.3	掌握	各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯
6.4	掌握	中外主要节日及礼仪
目 标	内 容	解 决 措 施
教学重点	1、各国货币表 2、各国家、民族及宗教的风俗习惯与饮食习惯	由教师进行讲解，并让学生知道
教学难点	中外主要节日及礼仪	由教师进行讲解，并让学生知道

### 职业模块/任务 7

任务名称	实训内容	计划学时	8 学时
任务 教学 目标	1、VIP 厅、票务室、话务室参观 2、空港服务礼仪及训练 3、空港务服务技能及训练 4、空港服务语言基础及沟通语言训练 5、VIP 厅、票务室、话务室播音训练与服务沟通语言训练		
任务 技能点 编号	学习目标层次	技 能 描 述	
7.1	掌握	VIP 厅、票务室、话务室参观	
7.2	掌握	空港服务礼仪及训练	
7.3	掌握	空港务服务技能及训练	

7.4	掌握	空港服务语言基础及沟通语言训练	
7.5	掌握	VIP 厅、票务室、话务室播音训练与服务沟通语言训练	
目 标	内 容		解 决 措 施
教学重点	1、空港务服务技能及训练 2、空港服务语言基础及沟通语言训练 3、VIP 厅、票务室、话务室播音训练与服务沟通语言训练		由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学难点	1、空港务服务技能及训练 2、空港服务语言基础及沟通语言训练		由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

### 第三部分 安检礼仪

#### 职业模块/任务 1

任务名称	民航安检服务概论	计划学时	2 学时
任务教学目标	1、民航安检服务概论 2、民航安检服务的内容与特点 3、安检服务人员的素养与培养 4、安检服务业现状与展望		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
1.1	掌握	民航安检服务概论。	
1.2	掌握	民航安检服务的内容与特点	
1.3	掌握	安检服务人员的素养与培养	
1.4	掌握	安检服务业现状与展望	

目 标	内 容	解 决 措 施
教学重点	民航安检服务的内容与特点	由教师进行讲解，并让学生知道
教学难点	安检服务人员的素养与培养	由教师进行讲解，并让学生知道

### 职业模块/任务 2

任务名称	安检服务礼仪及训练		计划学时	4 学时
任务 教学 目标	1、安检服务礼仪的特点与要求 2、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 3、微笑与训练 4、服务礼仪及训练			
任务 技能点 编号	学习目标层 次	技 能 描 述		
2.1	掌握	安检服务礼仪的特点与要求		
2.2	掌握	迎宾、引导、送宾礼仪及训练		
2.3	掌握	微笑与训练		
2.4	掌握	服务礼仪及训练		
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 2、微笑与训练		由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	3、迎宾、引导、送宾礼仪及训练 4、微笑与训练 5、服务礼仪及训练		由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

### 职业模块/任务 3

任务名称	安检务服务技能及训练	计划学时	6 学时
任务教学目标	1、安检务服务的基本程序 2、安检服务技能与训练 3、对乘客服务技能与训练		
任务技能点编号	学习目标层 次	技 能 描 述	
3.1	掌握	安检务服务的基本程序	
3.2	掌握	安检服务技能与训练	
3.3	掌握	对乘客服务技能与训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	安检服务技能与训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	对乘客服务技能与训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

#### 职业模块/任务 4

任务名称	安检服务语言基础及沟通语言训练	计划学时	3 学时
任务教学目标	1、安检语言基础训练 2、安检服务沟通语言训练		
任务技能点编号	学习目标层次	技 能 描 述	
4.1	掌握	安检语言基础训练	
4.2	掌握	安检服务沟通语言训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	安检语言基础训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	

教学难点	安检服务沟通语言训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习
------	------------	-----------------------------

### 职业模块/任务 5

任务名称	民航安检服务技巧		计划学时	6 学时
任务教学目标	1、航空旅客心理分析 2、心理型服务技巧训练 3、冲突与投诉化解的技巧			
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述		
5.1	掌握	航空旅客心理分析		
5.2	掌握	心理型服务技巧训练		
5.3	掌握	冲突与投诉化解的技巧		
目 标	内 容		解 决 措 施	
教学重点	1、心理型服务技巧训练 2、冲突与投诉化解的技巧		由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	1、心理型服务技巧训练 2、冲突与投诉化解的技巧		由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

### 职业模块/任务 6

任务名称	实训内容	计划学时	9 学时
任务教学目标	1、安检门、X光机、多媒体室的参观 2、安检服务礼仪及训练 3、安检务服务技能及训练 4、安检乘服务语言基础及沟通语言训练		

任务技能点编号	学习目标层次	技能描述
6.1	掌握	安检门、X光机、多媒体室的参观
6.2	掌握	安检服务礼仪及训练
6.3	掌握	安检务服务技能及训练
6.4	掌握	安检乘服务语言基础及沟通语言训练
目标	内容	解决措施
教学重点	1、安检务服务技能及训练 2、安检服务语言基础及沟通语言训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学难点	安检务服务技能及训练	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

### 3、拓展模块

#### 拓展模块/任务 1

任务名称	办公室礼仪	计划学时	实践 4 学时
任务教学目标	1. 掌握接打电话礼仪规范 2. 掌握手机礼仪规范 3. 掌握电子邮件书写规范 4. 电梯及行进间礼仪规范		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
1.1	掌握	掌握接打电话礼仪规范	
1.2	掌握	掌握手机礼仪规范	
1.3	掌握	掌握电子邮件书写规范	

1.4	掌握	电梯及行进间礼仪规范
目 标	内 容	解 决 措 施
教学重点	1、掌握接打电话、手机礼仪规范 2、面试过程礼仪规范训练	由教师进行示范,并由学生以情景模拟的方式进行练习
教学难点	1、掌握电子邮件书写规范 2、英文履历表书写	由教师进行示范,并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习

#### 教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>小王是一家航空公司话务员,该项工作需要经常给VIP客户打电话、发E-mail。</p> <p>小王在接打电话、收发E-mail时有哪些细节需注意。</p>
知识点、技能点学习	<p>1、办公电话礼仪 内容:介绍接打电话的礼仪用语与规范及手机使用礼仪。</p> <p>2、电子邮件礼仪 内容:介绍电子邮件的书写、签名及发送的礼仪规范。</p> <p>3、使用各类公用办公设备的礼仪 内容:讲解使用计算机、复印机、传真机等各类公用办公设备的礼仪。</p> <p>4、办公场所礼仪 内容:讲授不同办公场所与场景的礼仪规范,包括:办公室布置礼仪、上下班礼仪、电梯礼仪、办公场所行进间的礼仪、办公室用餐礼仪。</p>
任务训练	<p>任务背景:小王是一家航空公司话务员,该项工作需要经常给vip客户打电话、发E-mail。</p> <p>任务:</p> <p>1、小王在接打电话、收发E-mail时有哪些细节需注意。</p> <p>2、模拟办公室场景,练习使用计算机、复印机、传真机等各类公用办公设备的礼仪</p>

	<p>操作：</p> <p>由同学分别扮演任务中的小王和VIP客户，运用所学知识完成上述任务，由老师和同学对角色扮演人员的行为举止做出评价。</p>
任务考核	<p>思考题：</p> <p>要成为一名令人喜欢的职场人士，在办公场所应注意哪些礼仪规范？</p>

### 拓展模块/任务 2

任务名称	求职面试	计划学时	实践 4 学时
任务教学目标	1、求职信及个人简历书写 2、英文履历表书写 3、面试提问回答训练 4、面试着装及仪表要领 5、面试过程礼仪规范训练		
任务技能点编号	学习目标层次	技能描述	
2.1	掌握	求职信及个人简历书写	
2.2	掌握	英文履历表书写	
2.3	掌握	面试提问回答训练	
2.4	掌握	面试着装及仪表要领	
2.5	掌握	面试过程礼仪规范训练	
目 标	内 容	解 决 措 施	
教学重点	1、掌握接打电话、手机礼仪规范 2、面试过程礼仪规范训练	由教师进行示范，并由学生以情景模拟的方式进行练习	
教学难点	1、掌握电子邮件书写规范 2、英文履历表书写	由教师进行示范，并由学生通过情景模拟的方式进行实践练习	

## 教学过程设计

教学步骤	内 容
任务描述	<p>刚毕业不久的小王将参加一家英国航空公司空乘职位面试，并被告知面试时需携带一份纸质的中英文简历。</p> <p>小王应如何撰写自己的简历？在面试中应注意哪些礼仪规范？</p>
知识点 技能点 学习	<p>1、个人简历与求职信书写礼仪 内容：介绍个人简历、求职信、英文履历表的写作要领及不同国家的履历表写作要领。</p> <p>2、面试礼仪 内容：介绍面试前、面试中与面试后各阶段的礼仪规范，以及面试礼仪的注意事项。</p>
任务训练	<p>任务背景： 刚毕业不久的小王将参加一家英国航空公司空乘职位面试，并被告知面试时需携带一份纸质的中英文简历。</p> <p>任务： 1、帮小王撰写一份中英文简历。 2、模拟面试场景，做出小王在此场景下恰当的言谈举止。</p> <p>操作： 把全班同学分组，分别扮演任务中的小王、考官和评委，运用所学的礼仪规范知识完成上述任务。由评委对小王和考官的行为举止做出评价。</p>
任务考核	<p>思考题：要在求职面试中获得成功，要做好哪些准备？</p>

## 四、 教学实施建议

### 1、教学方法建议

(1)讲授。在每节课开始时，教师先布置课堂学生要完成的项目，接着讲授完成项目过程中需要用到的知识与技能，并说明具体要求和注意事项。

(2)演示。学生开始完成某些项目之前，教师要向学生提供调查参考范例，以多媒体、录像等形式演示相关的方法与技巧，帮助学生获得感性认识。

(3)角色扮演。在教学中，教师要根据教学要求，安排学生扮演各种角色，进

行情景模拟。

(4)任务训练。教师要安排和指导学生完成相应项目任务，训练学生的实际操作能力。

(5)课堂讨论。每节课教学结束之前，教师都要指定各小组学生代表，上台汇报本组完成项目的情况，与台下师生互动、交流。并安排相应的课堂教学时间用于讨论典型案例。

(6)现场观摩。教师要根据教学需要，安排学生到机场VIP、话务、票务、安检口进行现场观摩，深入工作现场，感受真实的工作氛围。

## 2、教学手段

### (1)模拟环境下的“严格训练”和“角色扮演”

按民航服务人员的仪容仪表的要求，进行着装、化妆、姿态、表情、礼节的训练，在此基础上让学生自由组合小组，编写与民航服务礼仪有关的小品剧本，让学生自导自演活动中的有关角色，自己设置一些航空服务活动的真实场景，通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的。

### (2)真实情境下的“礼仪实习”

在学校成立礼仪部，成为经营性校内礼仪实训基地，对外承接各种礼仪服务项目，实现工学结合，为学生提供较多的实际体验机会。

## 3、作业

独立完成作业是学好本课程的重要手段。该课程计划安排4次作业。作业以出版社发行的《民航服务技能礼仪》形成性考核材料为主。辅导教师要认真批阅作业，并根据作业完成情况进行评分，成绩合格者，方可参加本课程的期末考试，作业作为平时成绩纳入学生期末成绩。学生平时作业成绩占本课程考核成绩的30%。

# 六、教学考核与评价建议

## 1、目的和功能

进行课程教学考核与评价，可以考查学生对课程基础知识和基本技能的掌握情况，以及是否具备运用基本理论和方法发现问题、分析问题、解决问题的技能，从而可以检查教学效果，改进教学工作，提高教学质量。

## 2、原则和方法

本课程是培养绅士淑女的重要部分，通过本课程的学习，以进一步完成培养绅士淑女的任务和目标。

礼仪教学的方法应灵活多样，富于启发性，注意调动学生的学习积极性，它应强调用情景再现的方法，注意培养学生听、说和实践的能力；以学生为本，尊重学生原有的思维模式，采用模拟教学方法。

### 3、考核办法

课程整体成绩由课程考核成绩和平时成绩两部分组成，其中课程考核成绩占课程整体成绩的 70%，平时成绩占课程整体成绩的 30%。

课程整体成绩表

考核类型	成绩	权重	课程整体成绩
课程考核	100	0.7	100
平时	100	0.3	

课程考核成绩表

项目名称	成绩		权重	项目成绩	项目成绩权重	课程考试成绩
基础	知识	100	0.3	100	0.3	100
	技能	100	0.5			
	态度	100	0.2			
职业	知识	100	0.3	100	0.5	
	技能	100	0.5			
	态度	100	0.2			
拓展	知识	100	0.3	100	0.2	
	技能	100	0.5			
	态度	100	0.2			

### 4、评价建议

考核内容要反映学生的基础知识技能掌握情况，而不是课堂内容的简单重复。作为实践性较强的礼仪将理论与实践比例调整为 2：3，以实践训练为礼仪教学内容的主要部分，更有利于培养学生的礼仪实践能力。

针对学生对礼仪课程既好奇，又很少接触这方面知识的状况，可以采用模拟训练法，通过特定的场景，让学生亲身感受，再通过教师总结上升为理性认识，

在训练中，教师可以随时提醒学生，考核的方式也应该灵活运用。

## 《民航服务心理学》课程标准

### 一、课程的性质

1. 限选课；
2. 专业知识类课程；
3. 理论课、实践课；

### 二、课程定位

《民航服务心理学》是高等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，是从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立民航服务理念，具备运用人际沟通的基本知识、技能服务于航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等岗位的基本职业能力，并为进一步学习各专门化方向课程建立基础。

### 三、课程设计思路

本课程以“航空服务专业工作任务与职业能力分析”为依据。其总体设计思路是，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的课程模式。

本课程是以航空服务专业各个岗位共同的工作任务为引领，以与旅客（货主）沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。通过了解有效沟通在民航服务工作中的作用，分析和掌握各类乘客和客户的沟通方式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真地解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，同时又充分考虑高等职业学校学生的认知特点，及对理论知识的掌握和应用，融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

### 四、课程基本目标

#### 1. 知识目标

通过本课程的学习，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求，

#### 2. 职业技能目标

- 能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客或货主的心理变化
- 能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客或货主特殊的心理需

求

- 能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务
- 能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求

### 3. 职业素质养成目标

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，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

### 4. 职业技能证书考核要求：

## 五、先修课程

心理学

## 六、教学内容

### 1. 课程主要内容说明

了解民航服务的要求和特点；理解人际沟通的含义及原则；分析在民航服务中人际沟通的影响因素；了解有效沟通的益处；掌握有效的沟通方式；会使用有效的沟通方式，并灵活运用于民航服务接待的各项环节中沟通中的积极态度；沟通视窗理论在民航服务接待中的运用；分析民航服务各环节中乘客与客户的心理特点与心理需求；了解民航服务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求；依据其不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法以及沟通技巧；了解面部表情与身体动作、空间位置与声音暗示、服饰和其他装饰品等的沟通效果等各种非语言沟通形式；学会运用非语言沟通技巧，有效开展服务交往；学习情绪管理，懂得与人相处之道，以利于团队工作有效开展；掌握解决冲突的原则：双赢原则

学习以双赢原则为出发点解决乘客和客户的不满、投诉等问题；投诉旅客和客户的沟通技巧

个人情绪表达方式自我情绪管理方式：即时心理调节与长效心境调节；学习稳定他人情绪方法，以应对工作中的突发事件；了解优秀服务者个人的基本素养：语言魅力、高尚情操、良好的心理素质；学习积极有效的服务语言和沟通技巧，提高个人魅力；培养个人良好的心理素质，提高个人修养，以利于本职工作；

### 2. 课程组织安排说明

课堂教学活动设计多采用案例分析、仿真模拟、角色扮演和情景再现，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。有条件时可到民航服务现场开展认知性实习，以加深学生的理解。

### 3. 课程教学内容

序号	单元（工作任务模块或实训项目）	教学内容及要求	学习目标
1	沟通解密	1.1 民航服务的观摩	了解民航服务的要求和特点
		1.2 人际沟通的感性认识	理解人际沟通的含义及原则
		1.3 破冰游戏	分析在民航服务中人际沟通的影响因素
2	有效的沟通方式	2.1 真诚沟通	了解有效沟通的益处
		2.2 换位思考	掌握有效的沟通方式
		2.3 有效沟通方式的训练	会使用有效的沟通方式
3	各类型乘客的沟通方式	3.1 服务项目介绍	了解各岗位为客户提供的服务项目。
		3.2 各类乘客心理特点的总结	分析民航服务各环节中乘客与客户的心理特点与心理需求
		3.3 各类乘客心理特点的调查	了解民航服务接待中不同类型的乘客和客户的心理特点与心理需求
		3.4 识别有特殊需求的乘客	有针对性的接待服务方法
		3.5 服务技巧与沟通的训练	学习有针对性的沟通技巧
4	非语言沟通方式	4.1 非语言沟通形式介绍	了解非语言沟通形式的含义
		4.2 非语言沟通形式的运用	运用非语言沟通形式提高沟通技巧，服务乘客和客户。
5	情绪管理	5.1 情绪表达	学会适度的情绪表达。
		5.2 情绪管理	学习情绪管理，懂得与人相处之道
		5.3 突发事件的处理	有效的情绪沟通，解决服务中乘客和客户的情绪问题以及应对工作中的突发事件
6	解决冲突	6.1 体会冲突	掌握解决冲突的原则：双赢原则
		6.2 投诉处理	以双赢原则为出发点解决乘客和客户的不满、投诉等问题
7	提高个人服务与沟通素质	7.1 沟通魅力秀评比	了解优秀服务者个人的基本素养：语言魅力、高尚情操、良好的心理素质
		7.2 口语拓展	搜集有效的沟通魅力语言，并相互交流，以丰富学生的口头用语

## 七、教学方法

教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标，具体教学建议如下：

(1) 在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加强学生实际解决问题能力的培养；采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，

激发学生的成就动机。

(2) 本课程教学的关键是模拟现场案例教学，应以航空服务各个岗位的服务技巧和人际沟通要求出发；在教学过程中，教师示范和学生分组操作训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，熟悉人际沟通技巧，为进一步学好专门化课程打好基础。

(3) 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。在实践实操过程中，使学生掌握民航服务与人际沟通的操作技能，提高学生的岗位适应能力。

(4) 教学过程中教师应积极引导提升职业所需的心理素质，发展综合职业能力。

## 八、教学评价建议

### 1. 期末考核评价及方式

笔试，100分

### 2. 教学过程评价

突出阶段评价模式，对学生完成某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流程，要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。

加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

评价形式多元化。可选择笔试(开卷或闭卷)，业务操作、课堂提问、课后作业、现场演讲等个人或团队考试形式进行评价。

评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

### 3. 课程成绩形成方式

评价实施 及过程	评价元素			
	职业精神(20)	课堂进程	实操考评(20)	工作任务

		(30)		(30)
评价标准	诚实、敬业、态度端正等 10 分 根据遵守设备安全、人身安全规定和生产纪律等情况进行者 10 分	课程预习 5 分 课堂发言积极 10 分 课后作业 5 分	礼貌用语 5 分 服务流程标准 10 分 服务态度标准 5 分	任务方案正确 10 分 工具使用正确 5 分 操作过程正确 5 分 任务完成良好 10 分
评价方式	由指导教师根据学生表现集中考评	由指导教师根据学生表现集中考评	教师评价与学生互评相结合	教师评价与相关实训单位评价相结合
评价 阶段     评价 结果	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
综合评价				
期末考评 (卷面考试)				

平时成绩占 30% (出勤、纪律)，实践成绩 40% (作业、研讨)，综合考核成绩 30% (期末考核)

# 《专业英语》学科课程标准

## 一、课程性质与任务

英语是中国民航走向世界的语言工具。因此具有良好的英语交流能力是评价合格民航员工的标准之一。英语口语课程作为与民航业最密切相关的课程之一，是中等职业学校学生必修的一门基础课程。本课程的任务是：规范学生的英语发音，纠正学生英语拼读中的习惯性错误；引导学生运用基本的英语日常交际用语及职场专业用语，培养学生在日常生活和职业场景中应用英语的能力；增加学生对英语国家文化和背景知识的了解，提高学生的相关文化素养，用简单的英语学习将其知识文化内涵深入化、延展化，与当今社会真正需要的国际化人才培养路线接轨。

## 二、课程教学目标

中等职业学校英语口语课程，作为中等职业学校英语教育的重要部分，与基础英语课程相结合，在九年义务教育基础上，除了帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能外，另有具体目标如下：

1. 根据中职学生的英语基础和实际学习能力，循序渐进，由浅入深地提高学生的英语基础知识；
2. 注重课堂形式的多样性和趣味性，激发学生学习英语的兴趣和热情，帮助学生掌握学习策略，提高自主学习能力；
3. 着力于培养学生听、读、说和运用英语知识在实际情景中交际的能力，尤其注重民航专业英语的掌握和应用；
4. 由课堂知识延伸到相关的背景知识，帮助学生了解英语国家的基本概况、历史文化知识等，提高学生的文化素养，培养其正确的人生观、价值观和世界观。

## 三、教学内容结构

本课程的教学内容主要是纠正语音语貌；进行单词、句型和对话的练习；户外实战练习，通过场景模拟等方式，学以致用，将被动的学习转化为主动学习，提高学生专业技能和各项交际能力，教学时数为 80 学时。

#### 四、 教学内容与要求

##### 1、教学要求

###### (1) 语音

能借助国际音标和拼读规则读新单词；  
能朗读句子和短文，节奏、重音基本正确；  
能在交流中做到语音、语调基本达意。

###### (2) 听

能听懂简单的日常交际用语；  
能听懂语速较慢的英文对话或小短文；  
能借助图片、图像等听懂职业场景中的简单活动安排和会话。

###### (3) 读

能根据简单信息猜测生僻词汇的意思；  
能看懂生僻词汇较少的文章，如英文广告，启事，海报等；

###### (4) 说

能进行简单的日常交际对话，如打招呼，问路，购物等。  
能做简单的个人情况或个人意见的陈述，如自我介绍，喜好，病情描述等。  
能就相关的职业话题进行简单交谈。

##### 2、具体内容与要求

Unit 1	标题: Nice to meet you	课时: 4
教学目标	知识目标: 掌握见面时的常用语句	
	能力目标: 学会机场简单对话 掌握冠词的用法	

教学内容	1. 熟读文段，掌握见面常用句式及航空类单词； 2. 理解对话主要内容，掌握机场检票的语句； 3. 学会运用冠词，了解零冠词的用法； 4. 纠正五个元音音标的读法/i:/, /u:/, /ɔ:/, /ə:/	
教学重难点	1. 学会打招呼并会正确回答 2. 掌握简单的机场对话 3. 正确使用冠词	
教学方法	讲练结合、任务教学、情景教学	
Unit 2	标题: School	课时: 4
教学目标	知识目标: 掌握重点单词、短语、句型 了解校园生活词汇	
	能力目标: 学会表达校园生活 熟练应用英语进行校园情景对话	
教学内容	1. 正确运用校园生活的相关单词及短语 2. 分角色朗读、表演 3. 掌握 There be 句型 4. 正确拼读元音音标/a:/, /I/, /e/ 5. 赏析《穿 prada 的恶魔》，培养绅士淑女品位	
教学重难点	1. 熟练应用 There be 句型 2. 校园情景重现	
教学方法	示范练习、影视欣赏、情景教学	
Unit 3	标题: Sweet Home	课时: 4
教学目标	知识目标: 了解家庭及相关词汇 掌握名称定义、分类、所有格及常用修饰词	
	能力目标: 了解家谱 运用英语谈论幸福家庭的标准	

教学内容	1. 掌握关于家的词汇和短语 2. 认识家谱 3. 总结文章内容 4. 分辨名称可数不可数及复数的变化形式 5. 正音/ə/, /ʌ/, [ɔ], /U/	
教学重难点	1. 理解文章内容 2. 名词单复数变化及其修饰词	
教学方法	直观教学、任务教学、讲练结合、活动教学、情景教学	
Unit 4	<b>标题: Team Building</b>	<b>课时: 4</b>
教学目标	知识目标: 掌握重点单词和短语 掌握物主代词和人称代词	
	能力目标: 了解团队建设的重要性 学会描述如何进行团队建设	
教学内容	1. 团队建设的重点单词与短语 2. 理解文章主旨, 培养团队合作精神 3. 物主代词、人称代词及了解其用法 4. 四个元音音标的正确口形: [ɛə]、[uə]、[iə]、[ɔi]以及这四个音标的单词组合	
教学重难点	1. 谈论团队合作 2. 物主代词、人称代词及了解其用法	
教学方法	合作学习、活动教学、讲教合作、情景教学	
Unit 5	<b>标题: Fashion</b>	<b>课时: 4</b>
教学目标	知识目标: 掌握服饰类型词汇 运用面试常用句型 掌握名词所有格及其常用表达	
	能力目标: 谈论服饰	

	熟练英语面试对话	
教学内容	1. 学习服饰类词汇 2. 组织关于时尚的讨论，树立正确的价值观 3. 分角色朗读文段 4. 辨析形容词性物主代词和名词性物主代词 5. 学习双元音音标[ei]、[ai]、[əu]、[au]	
教学重难点	1. 文段翻译 2. 物主代词的辨析	
教学方法	活动教学、任务教学、讲练结合、示范模拟	
Unit 6	<b>标题: Sports</b>	<b>课时: 4</b>
教学目标	知识目标: 掌握常见的运动词汇 运用一般现在时态	
	能力目标: 描述喜欢的运动 掌握动词第三人称单数的变化规则	
教学内容	1. 运动类词语及知识文化的拓展 2. 理解文章 3. 学习一般现在时态 4. 复习单元音和双元音	
教学重难点	1. 讨论运动 2. 一般现在时态的运用	
教学方法	情景教学、任务教学、讲练结合、活动教学	
Unit 7	<b>标题: Travel</b>	<b>课时: 4</b>
教学目标	知识目标: 了解著名景点的英语表达 掌握一般将来时态	
	能力目标: 介绍喜爱的旅游胜地 灵活运用一般将来时态	

教学内容	1. 熟记旅游类单词及短语 2. 赏析电影《up》，学习常用口语，感悟生活，树立正确的世界观 3. 理解文章大意，掌握世界几大著名景点的英文 4. 学习一般将来时态 5. 介绍辅音音标的正确口形	
教学重难点	1. 运用旅游词汇进行日常对话 2. 熟练应用一般将来时态	
教学方法	活动教学、影视赏析、任务教学、讲练结合	
Unit 8	<b>标题：At the Bank</b>	<b>课时：4</b>
教学目标	知识目标：掌握银行日常用语 掌握数词的常用表达，如时间、日期等	
	能力目标：了解银行常识和流程 描述日常生活及作息规律	
教学内容	1. 学习银行类单词及句式 2. 正确朗读文章，知识文化拓展，如何成才 3. 了解文章大意，并熟记重点句型 4. 辨析基数词和序数词 5. 四个辅音音标的正确口形：[b]、[g]、[d]、[h]以及这些音标的单词练习	
教学重难点	银行流程的英语对话练习 基数词和序数词的辨析	
教学方法	情景教学、活动教学、疯狂英语、模范示范	
Unit 9	<b>标题：Nice Cars</b>	<b>课时：4</b>
教学目标	知识目标：掌握常用车辆英文 掌握疑问代词、疑问副词的运用	

	能力目标：分辨车辆类型 运用英语正确书写信件	
教学内容	1. 游戏记忆车辆单词 2. 熟读课文，掌握运输类重点句型 3. 正确运用写信的格式 4. 分辨疑问代词和疑问副词 5. 四个辅音音标的正确发音：[k] [f] [θ] [s]以及这四个音标构成单词的练习	
教学重难点	熟记车辆类别的英语表达 辨析疑问代词和疑问副词	
教学方法	活动法、情景教学、任务教学、讲练结合	
Unit 10	标题：Welcome to My Blog	课时：4
教学目标	知识目标：掌握关于博客的新兴词汇 掌握一般过去时态	
	能力目标：描述曾经发生的事 谈论自己的博客	
教学内容	1. 学习关于博客的新兴单词，树立正确的人生观 2. 准确朗读文章，重点训练特殊句型 3. 学习一般过去式，掌握不规则动词的过去式 4. 学习四个辅音音标的正确发音：[ʒ] [dʒ] [j] [w]以及这四个音标的构成单词的练习	
教学重难点	文章的主旨及其积极的导向作用 一般过去式的应用	
教学方法	活动教学、情景教学、讲练结合、模范示范	
Unit 11	标题：Movies	课时：4
教学目标	知识目标：学习文章的经典台词	

	掌握现在进行时态	
	能力目标：了解国际经典电影及影星 模拟电影精彩重现	
教学内容	1. 介绍电影历史和常见单词、 2. 赏析电影 Roman Holiday 3. 了解文章对话背景，掌握主旨大意和重点句型 4. 学习现在进行时态 5. 辅音音标的正确发音和练习：[ð] [z] [r] [v]	
教学重难点	表演重现经典，培养胆量和自信 正确运用现在进行时态	
教学方法	电影赏析、情景教学、讲练结合、任务教学、示范练习	
Unit 12	<b>标题：Duty Free Shopping</b>	<b>课时：4</b>
教学目标	知识目标：熟练购物常用表达 掌握形容词比较级和最高级	
	能力目标：了解机场免税方面的常识 熟练进行购物的对话	
教学内容	1. 购物单词的学习及讨论，培养正确的价值导向 2. 了解机场免税店 3. 熟读课文，运用购物重点句型和单词 4. 分辨形容词的比较级和最高级 5. 四个辅音音标的正确发音和练习：[ts] [tr] [dz] [dr]以及这四个音标构成的单词的练习	
教学重难点	文段中的重点句型和单词 形容词的比较级和最高级	
教学方法	活动教学、情景教学、讲练结合、任务教学	
Unit 13	<b>标题：Where is the Check-in Counter</b>	<b>课时：4</b>

教学目标	知识目标：学习问路与指路相关句子和短语 掌握情态动词和祈使句的用法	
	能力目标：了解机场常用标志和指示牌 熟练运用英语问路或指路 简单准确描述图片信息	
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习检票类单词</li> <li>2. 认识常见图标的英文，熟读课文</li> <li>3. 熟记关于机场失物招领的句子，练习对话</li> <li>4. 正确使用情态动词和祈使句</li> <li>5. 四个辅音音标的正确发音和练习：[m] [n] [ŋ] [l]以及这四个音标构成单词的练习</li> </ol>	
教学重难点	熟记重点句型 正确使用情态动词和祈使句	
教学方法	活动教学、情景教学、讲练结合、模范示范	
Unit 14	标题：At the Job Interview	课时：4
教学目标	知识目标：正确应用英语进行自我介绍 掌握现在完成时态	
	能力目标：了解常见工作的英文表达 灵机应对面试中常见问题 流利地用英文作自我介绍	
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 关于面试词汇和职业类词汇的学习</li> <li>2. 熟练朗读文章，掌握描述自我特长的表达</li> <li>3. 模拟面试</li> <li>4. 学习现在完成时态</li> <li>5. 复习辅音音标</li> </ol>	
教学重难点	自我介绍 现在完成时态	

教学方法	任务教学、情景教学、讲练结合、示范练习
------	---------------------

## 五、 教学实施建议

### (一) 、教学建议

#### 1、学时安排

此教学实施性计划根据学生基本情况、教材特点及教学需要，采取分模块教学方式，单元设计为4课时，具体如下 vocabulary and warm up, reading link, grammar, speaking and culture note, 可根据需要适当调整。

#### 2、教学方法建议

针对中等职业技术学校学生英语基础相对薄弱，对英语学习缺乏足够的热情和学习积极性，英语学习自信心不足等实际情况，对教学实施有如下建议：

- 英语口语教学应根据学生的实际情况，循序渐进，由浅入深地进行。语言的学习是一个漫长的习得过程。揠苗助长往往会取得适得其反的效果，对于基础较为薄弱的中职学生来说更是如此，因而对学生的口语培养和训练要有计划，有系统，由浅入深，逐步提高学生学习英语的信心。
- 充分激发学生对英语学习的兴趣，在学生“乐在学中”，培养学生自主学习的能力。兴趣是最好的老师，中职学生由于英语基础知识薄弱，通常会对英语学习有恐惧感，有畏难情绪，易厌烦英语课堂。因而中职口语课堂教学更应注重课堂的趣味性，组织生动有趣的课堂活动或课外活动，鼓励更多的学生参与到活动中，引起学生对英语浓烈的兴趣，提高学习英语的积极性。
- 积极拓展学生的综合能力，英语口语课堂的培养不局限于只掌握书本的知识，更在于对语言的综合运用，通过举行班级英语辩论赛，演讲赛等生动有趣的课外活动，提高学生的综合素养。
- 英语口语教学应紧密结合行业需要，针对不同专业的学生进行模拟或真实的场景教学。秉承我校办学理念，结合当前民航业的实际需求，为学生将来的职业生涯和继续学习奠定坚实的英语语言基础。

- 教师要加强教学研究，积极参与教学研究活动，研究职业教育的英语教学规律，总结、交流教学经验。

## **(二)、现代教育技术应用建议**

学校要为英语教学配备必要的音像视听设备和资料以及计算机、互联网等设施。教师要利用、开发教学资源，丰富教学内容、教学途径和手段；利用现有的广播电视、英语报刊、图书馆、视听室或电子阅览室等，为学生创造学习条件，拓宽学生学习和运用英语的渠道。

## **六、教学考核与评价建议**

### **(一)、目的和功能**

通过对学生学习过程和学习成效的评价，及时向教师和学生提供反馈信息，帮助教师改进教学，促进学生发展。评价要注重诊断与指导功能，突出激励作用。

### **(二)、原则和方法**

评价要坚持终结性评价和形成性评价相结合、定量评价与定性评价相结合、教师评价与学生自评、互评相结合。

### **(三)、评价建议**

考核要考虑职业教育的特点和英语课程的教学目标，注重考查学生实际运用语言的能力，兼顾策略、情感和学习态度等。形成性评价和终结性评价应在考核中分别占相应的比例。

### **(四)、考核办法**

形成性评价可采用作业、测验、课内外活动等形式。终结性评价可采用听力测试、口试和笔试等形式，也可采用真实性任务。

## **附件一 语音项目表**

### **1. 基本读音**

- (1) 26 个字母读音
- (2) 英语国际音标符号的读音

(3) 基本元音和辅音的读音

(4) 单词的基本读音规则

## 2. 重音

(1) 单词重音

(2) 句子重音

## 3. 意群和语句的读音

(1) 连读和失去爆破

(2) 语调与节奏

### 附件二 交际功能项目表

1. 问候与道别 (Greeting and saying goodbye)
2. 引荐与介绍 (Introducing oneself and others)
3. 感谢与道歉 (Expressing thanks and making apologies)
4. 预约与邀请 (Making appointments and invitations)
5. 祝愿与祝贺 (Expressing wishes and congratulations)
6. 求助与提供帮助 (Asking for and offering help)
7. 赞同与反对 (Expressing agreement and disagreement)
8. 接受与拒绝 (Accepting and rejecting)
9. 询问与提供信息 (Seeking and offering information)
10. 情感表达 (Expressing feelings and emotions)

### 附件三 话题项目表

1. 服务 (Service)  
个人信息、安检、证件、服务
2. 学校生活 (School life)  
校园设施、校园活动、老师与学生、课程
3. 家庭 (Family)  
家谱、亲人、关系
4. 集体 (Unity)  
团队、个人、能力、合作、兴趣、成功
5. 服饰 (Clothes)

- 时尚、购物、节目、商场
- 6. 健康 (Health)
  - 运动、爱好、健身
- 7. 出行 (Travel)
  - 旅游、交通、问路、预订
- 8. 经济 (Economic)
  - 银行、作息、货币
- 9. 交通 (Transportation)
  - 车型、品牌、运输、科技
- 10. 科学技术 (Science and technology)
  - 网络、通讯、传播、新兴词汇
- 11. 传媒 (Media)
  - 影视、广告、历史
- 12. 设施 (Facilities )
  - 商店、医院、环境、益处
- 13. 标识 (Signs)
  - 距离、时间、指示、方位
- 14. 工作 (Work)
  - 职业、计划、求职、生涯规划

## 《民航安检实务》课程标准

### 一、课程性质与任务

在民航业高速发展的今天，民航服务业得到全面的推进和提升，其中民航安检服务作为民航服务中最为严谨和高度专业化的工种对从业人员提出了更高的要求。民航安检是全球民航业安全发展的把关人，直接影响的各国民航运输业的发展以及国家和地区的和平稳定。民航安检法规作为我校的安检专业理论课程，可以很好的为学生今后的实际操作夯实基础知识。

本课程的任务是：使学生掌握必要民航安检基础知识，培养民航安检基本服

务技能，为学习专业知识、职业技能，继续学习及终身发展奠定基础。

## 二、课程教学目标

1. 让学生了解民航安检服务工作基本内容。
2. 使学生认识学习并掌握民航安检法规基础知识。培养动手能力，学习并演练常规安检技能。
3. 引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业、创业的成功率。

## 三、教学内容与结构

本课程的教学内容由民航危险品运输理论基础、民航安检基本知识二个部分构成。

1. 民航危险品运输理论基础是我校学生必修的专业基础性内容和应该达到的基本要求，机动学时 4 学时，总计为 24 学时。
2. 民航安检基本知识是为适应学生安检专业知识技能学习和就业所需的必修内容，为 8 学时，民航专业知识拓展是为了满足学生个性发展和继续学习的选修内容。

## 四、教学内容与要求

### （一）教学要求用语的描述

#### 1. 认知要求（分为三个层次）

了解：初步了解民航安检工作基本内容。

理解：懂得民航危险品知识和民航安检基本技能。

掌握：能够运用所学的知识解决一些简单问题和实际操作，为以后对民航安检知识的进一步学习奠定基础。

#### 2. 技能与能力培养要求

让学生了解和掌握民航安检服务的基本技能，如证件检查，人身检查，行李

开包检查等基本技操作。认识当前严峻和复杂的全球民航安检形势。

## (二) 教学内容与要求

### 1. 民航安检法规理论基础

#### 第一章 民航安检概述

第一章		第一节. 民航运输安检概述 (一)		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
民航安检概念	√			(1) 从实例引入民航安检概念。 (2) 通过对民航安检概念的认识了解民航安检工作内容。 (3) 重点认识客票分类, 登机牌内容。
民航安检工作内容			√	
客票分类	√			
登机牌内容	√			
第一章		第二节. 民航安检法规概述 (二)		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
民航旅客行李运输知识	√		√	(1) 从实例引入民航旅客行李运输知识。 (2) 重点讲述行李运输限制。 (3) 讲解乘机有效证件分类。 (4) 重点讲解行李安检的禁止物品。
行李运输限制	√			
乘机有效证件分类	√			
行李安检的禁止物品	√			

#### 第二章 航空危险品运输知识

第二章		第一节. 航空危险品运输概述	
教学目标	认知要求		说明

	了解	理解	掌握	
安检法规总则	√			(1) 从实例引入安检法规知识。 (2) 通过对安检部门及人员的认识了解安检部门的组成。 (3) 重点认识安检教育培训相关知识。
安检部门及人员	√			
安检教育培训相关知识	√			
<b>第二章</b>	<b>第二节. 航空危险品运输国家及经营人差异</b>			
教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
安检工作相关知识		√	√	(1) 从实例引入安检工作相关知识。 (2) 通过对候机隔离区安检监控工作来认识了解候机隔离区监护的组成。 (3) 通过实例让学生了解民用航空器的监护工作。 (4) 让学生了解安检工作中特殊情况如何处置。
候机隔离区安检监控工作	√			
民用航空器监护工作	√			
安检工作中特殊情况处置	√			

### 第三章 危险品分类

第三章	第一节. 易燃易爆物			
教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
危险品定义	√			(1) 讲解危险品定义。 (2) 讲解危险品运输法规。 (3) 讲解法规的适应性。 (4) 通过实例讲解托运人的责任和承运人的责任。 (5) 详细对学生讲解危险品培训要求。
航空危险品运输法规	√			
法规的适应性	√			
托运人的责任和承运人的责任			√	
危险品课程培训要求	√			

第三章	第二节. 毒性传染性物质			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
禁运危险品	√			(1) 讲解禁运危险品。 (2) 讲解经豁免后可以航空运输的危险品。 (3) 讲解隐含危险品。 (4) 通过实例讲解旅客或机组带危险品的规定。 (5) 从实例引入讲解可以作为行李运输的危险品。
经豁免后可以航空运输的危险品	√			
隐含危险品	√			
旅客或机组带危险品的规定			√	
可以作为行李运输的危险品			√	

#### 第四章 危险品运输文件与标识

第四章	第一节. 品名表的使用			
教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
国家差异规定相关知识	√		√	(1) 从实例引入国家差异规定知识。 (2) 讲解经营人的差异规定相关知识。
经营人的差异规定相关知识	√		√	
第四章	第二节. 危险品申报单填写			
教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
危险品项别	√			(1) 从实例引入危险品项别。 (2) 讲解危险品的包装等级。
危险品的包装等级		√	√	
第四章	第三节. 危险品运输包装知识			

教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
爆炸物品的定义	√			(1) 讲解爆炸物品的定义。 (2) 讲解爆炸物品的项别。 (3) 通过实例讲解爆炸物品的配装组。
爆炸物品的项别			√	
爆炸物品的配装组	√			

## 第五章 民航安检职业道德

第五章	第一节. 职业道德基本知识			
教学目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
职业道德定义			√	(1) 从实例引入职业道德相关知识。 (2) 通过对职业道德的讲解引出职业道德特点。
职业道德特点		√		
第五章	第二节. 安检人员职业道德规范			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
安检人员职业道德规范的基本要求		√		(1) 从实例引入安检人员职业道德规范的基本要求。 (2) 通过对安检人员职业道德规范基本要求了解道德规范的基本内容。 (3) 重点讲解职业道德规范养成的基本途径。
安检人员职业道德规范的基本内容		√		
安检人员职业道德养成的基本途径			√	

## 第六章 航空法与物品检查知识

第六章	第一节. 航空安全法律法规			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	

航空安全保卫国际公约、法律	√			<p>(1) 从实例引入航空安全法律的基础知识。</p> <p>(2) 通过对航空法律的认识了解航空安全法律法规的组成。</p> <p>(3) 重点认识航空安全法律法规的相关规定。</p>
《中华人民共和国民用航空法》的相关知识		√		
《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》相关知识			√	
《中国民用航空安全检查规则》的相关知识			√	
民用航空危险品运输法律、法规基本知识			√	
第六章	第二节. 物品检查知识			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
禁止旅客随身携带或者托运的物品			√	<p>(1) 从实例引入物品检查的基础知识。</p> <p>(2) 通过对物品检查了解认识物品检查的组成。</p> <p>(3) 重点认识物品检查的规定。</p>
禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品			√	
爆炸物处置的基本原则	√			

## 第七章 机场运行概述

第七章	第一节. 机场区域划分			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
机场分类		√		<p>(1) 从实例引入机场区域基础知识。</p> <p>(2) 通过对机场区域的认识了解机场的分类与构成。</p>
机场构成			√	
机场控制区范围的划	√			

定				
第七章	第二节. 安检各岗位职责			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
基础岗位职责		√		(1) 讲解安检基础岗位。 (2) 通过对安检基础岗位的认识了解各岗位的职责。 (3) 重点讲解基础岗位职责。
飞机监护工作知识		√		
隔离区监控程序、方法和重点部位			√	

## 第八章 安检服务礼仪规范

第八章	第一节. 安检服务职业规范			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
职业规范		√		(1) 从实例引入安检服务职业规范的基础知识。 (2) 通过对职业规范的认识了解职业规范的基本内容。 (3) 重点掌握职业规范中的主要服务禁忌。
主要服务禁忌用语			√	
称呼、礼貌用语与岗位规范用语		√		
第八章	第二节. 国内外少数民族风土人情常识			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
国内各民族风俗习惯与文化特点		√		(1) 从实例引国内外风土人情的基础知识。 (2) 通过对国内风土人情的认识了解国外风土人情。
外国风土人情		√		
第八章	第三节. 旅客服务心理学知识			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	

学习旅客服务心理学的意义		√		<p>(1) 从实例引入旅客服务心理学的基础知识。</p> <p>(2) 通过对旅客服务心理学的认识了解旅客服务心理学的相关知识。</p> <p>(3) 重点了解旅客服务心理学的心理差异。</p>
民航旅客服务的一般特点		√		
安检过程中乘机旅客的心理状态			√	
安检过程中乘机旅客的心理差异			√	

## 第九章 机场基本对话

第九章		第一节. 安检服务—词汇与场景会话 (1)		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
登机前手续词汇			√	<p>(1) 从实例引入安检词汇的基础知识。</p> <p>(2) 通过对安检词汇的认识了解安检场景对话。</p>
航班延误词汇			√	
安检待检区岗位词汇		√		
人身检查岗位词汇		√		
第九章		第二节. 安检服务词汇与场景会话 (2)		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
开箱包检查岗位词汇		√		<p>(1) 从实例引入安检词汇的基础知识。</p> <p>(2) 通过对安检词汇的认识了解其他工作岗位相关词汇。</p> <p>(3) 重点认识安全技术检查常用工作词汇。</p>
对特殊人员的检查词汇		√		
交运行李和货物的安检			√	
安全技术检查常用工作词汇			√	

## 第十章 机场联检部门工作常识

第十章	第一节. 公安边检部门主要工作职责			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
公安边防检查部门工作职责		√		(1) 讲解公安边防检查部门含义。 (2) 通过对公安边防检查部门的认识了解公安边防检查部门的工作职责。
公安边防检查部门工作范围		√		
第十章	第二节. 海关主要任务			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
进出境货物的管理		√		(1) 从实例引入海关的基础知识。 (2) 通过对海关的认识了解海关主要工作内容及任务。
进出境运输工具的管理	√			
进出境物品的管理		√		
关税的征收和减免		√		
第十章	第二节. 卫生、动植物检疫主要任务			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
卫生检疫的意义		√		(1) 讲解卫生检疫的基础知识。 (2) 通过对卫生检疫的认识了解相关检疫的基本知识。
动植物检疫		√		
携带、邮寄动植物检疫管理			√	
运输工具检疫	√			

## 2. 实操部分

### 第十一章 证件检查的实施

第十一章	第一节. 证件检查工作概述
------	---------------

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
证件检查准备工作的实施		√		(1) 讲解证件检查的基础知识。 (2) 通过对证件检查的认识了解证件检查工作的相关内容。  (3) 重点认识身份证检查的要素。
证件检查的程序			√	
证件检查的方法			√	
机场控制区证件的检查方法		√		
身份证的要素		√		
第十一章	<b>第二节. 有效乘机证件的种类</b>			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
乘机有效身份证的种类			√	(1) 从实例引入有效乘机证件的基础知识。 (2) 通过对有效乘机证件的认识了解其他机场相关证件。  (3) 重点掌握有效乘机证件的常见种类。
机场统一制作的证件	√			
护照的种类	√			
其他有效乘机证件的式样	√			
验证检查的注意事项		√		
第十一章	<b>第三节. 证件检查特殊情况处理</b>			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
证件识别的技术方法			√	(1) 从实例引出证件识别的基础知识。 (2) 通过对证件识别的认识了解其他各类证件的识别。
涂改证件的识别		√		
伪造、变造证件的识别		√		

冒名顶替证件的识别		√		
身份证的一般防伪暗记		√		

## 第十二章 安检金属探测知识

第十二章		第一节. 通过式金属探测门简介		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
金属探测门的试运行		√		(1) 讲解金属探测门的工作原理。 (2) 通过金属探测门工作原理的讲解了解其性能特点。  (3) 重点认识影响金属探测门探测的因素。
金属探测门的工作原理	√			
金属探测门的性能特点	√			
影响金属探测门探测的因素			√	
第十二章		第二节. 手持金属探测仪简介		
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
手持金属探测器基本操作			√	(1) 讲解认识手持金属探测器。 (2) 通过对手持金属探测器的认识了解其工作原理。  (3) 重点掌握手持金属探测器的测试方法。
手持金属探测器的工作原理		√		
手持金属探测器的使用及保管		√		
手持金属探测器各部分使用说明		√		

## 第十三章 人身检查的实施

第十三章	第一节. 金属探测仪在人身检查中的使用
------	---------------------

知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
手持金属探测器在人身检查中的程序			√	(1) 从实例引入手持金属探测器在人身检查中的基础知识。 (2) 通过手持金属探测器实施的人身检查掌握人身检查的意义。
手持金属探测器人身检查的重点对象			√	
手持金属探测器人身检查的重点部位			√	
第十三章	<b>第二节. 人身手工检查的实施和要领</b>			
知 识 内 容	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
手工人身检查的定义		√		(1) 从实例引出手工人身检查的基础知识。 (2) 通过对手工人身检查的认识了解手工人身检查的方法、要领及程序。
手工人身检查的方法			√	
手工人身检查的要领			√	
手工人身检查的注意事项		√		

### 第十三章 人身检查的实施

第十三章	<b>第一节. 金属探测仪在人身检查中的使用</b>			
学习目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
使用通过式金属探测门、手持金属探测器实施检查的要领、方法和程序			√	(1) 使用通过式金属探测门、手持金属探测器实施检查的要领、方法和程序。 (2) 了解人身检查的重点对象和重点部位。 (3) 教会学生如何在发生紧急情况时迅速关闭 x 射线机。
人身检查的重点对象和重点部位	√			
能够在发生紧急情况时迅速关闭 x 射线机			√	

第十三章	第二节. 人身手工检查的方法和要领			
学习目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
实施手工人身检查的要领、方法及程序			√	(1) 重点讲解实施手工人身检查的要领、方法及程序。
手工人身检查的重点对象和重点部位。	√			(2) 讲解手工人身检查的重点对象和重点部位。

#### 第十四章 开包/开箱检查知识

第十四章	第一节. 开包/开箱检查的方法			
学习目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
开箱（包）检查的程序及方法。			√	(1) 通过实例引入开箱（包）检查的程序及方法。
对常见物品进行检查的方法			√	(2) 讲解对常见物品进行检查的方法。
第十四章	第二节. 违禁物暂存移交的办理			
学习目标	认知要求			说明
	了解	理解	掌握	
物品暂存的定义		√	√	(1) 认识安检物品暂存的定义。 (2) 理解办理暂存，移交物品的范围。 (3) 学会物品暂存移交单据使用。
办理暂存，移交物品的范围		√	√	
物品暂存移交单据		√	√	

## 五、 教学实施建议

### 1. 教学方法建议

民航安检法规基础的课堂教学应该采用不同的教学设计方案，以满足多样化教学与学习的需求。有效的专业知识技术学习活动，应该是在教师的指导下自主

探索、动手实践、合作交流，这是学习民航行安检专业知识的重要方式，而不能单纯地依靠记忆和背诵。

本课程提倡的是在建构式的教与学的活动中，让学生为实现任务目标而感受成功，为实现任务的过程而进行情感的调整；在建构式的教与学的活动中，培养学生的创新意识、实践能力和目前民航行安检的世界局势的认识。

## 2. 民航安检法规课程与专业学习的关系

以民航安全为前提的安检服务有效地保证了民航业的安全稳定发展，有效地保障了国家安全和地区的和平稳定。民航安检服务的专业和高水准的服务，有效展现了我国民航业的高效率和高水平的良好发展势头。

民航安检法规课程的学习，强调本课程的学习过程，要求学生能在各课程的学习中掌握安检专业理论和技术，培养学生勇于创新精神和实践能力，通过使用民航安检设备工具对民航安检的专业课程的学习产生一定的推动作用。

# 六、 教学考核与评价建议

## 1. 目的

评价的目的不仅是全面考察学生的学习状况，也是衡量教学的效果，反思和改进教学的有力手段。一方面，通过对学生的学习评价促进他们在知识与技能、学习过程与方法、个人情感与态度及价值观方面的发展，让每一个学生通过评价能看到自己在发展中的长处，增强学习的信心。另一方面，教师要在评价中针对民航安检基础知识教学的反馈信息，适时调整和改善教学过程，促进《民航安检》课程的不断发展和完善。

## 2. 原则和方法

### (1) 教师教学方案的评价

《民航安检》基础课程的评价根据课程要求中规定的目标和要求，实施对教学全过程和结果的有效监控，评价应当从教师的教学设计方案开始。教师在教学中设计的每个教学方案都应当确保在课堂教学或整个教学系统中对学生的学习有帮助。

## (2) 对学生知识与概念形成的评价

对学生的评价，应当从他们完成学习过程的言论和行动去看、去听，要把所看到和听到的情况跟教学基本要求统一起来。试着从多个角度去考查、判断和表达对学生的评价。

## (3) 学习态度与方法的评价

学生在学习时的态度与价值观一般与领会知识和形成概念只有间接的联系，而与学生的学习方法则有直接的联系，后者对于了解学生和评价每个学生智力和感情的发展极为重要。

## (4) 学习过程的评价

对学生学习民航安检法规过程的评价，包括参加民航安检学习讨论活动的程度、自信心、合作交流意识，以及理解民航安检知识时独立思考的习惯。

## 3. 考核办法

本课程采用闭卷考试的考核方式，考试时间为 90 分钟。学生成绩由考试成绩和平时成绩按比例（70：30）构成，平时成绩由任课教师评判，综合考虑学生完成习题、小论文、小测验或参加讨论课等情况。

## 4. 评价建议

围绕民航安检基础课程教学大纲，《民航安检法规》课程开发有形成性评价和发展性评价。教师在教学过程中可以为每一位学生建立发展性评价体系。结合每一节、每一章或全课程形成性评价软件的使用，将全面评价学生，并为改进和提高教学质量进行有益的探索。