

民航运输服务专业教学标准（中等职业教育）

1 概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应民航运输服务领域数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下民航旅客地面服务、民航货物运输等岗位（群）的新要求，不断满足民航运输服务领域高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准落实中职基础性定位，推动多样化发展，是全国中等职业教育民航运输服务专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校民航运输服务专业人才培养方案，办出水平，办出特色。

2 专业名称（专业代码）

民航运输服务（700401）

3 入学基本要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	航空运输类（7004）
对应行业（代码）	航空旅客运输（5611）、航空货物运输（5612）
主要职业类别（代码）	航空运输服务人员（4-02-04）、装卸搬运和运输代理服务人员（4-02-05）
主要岗位（群）或技术领域	民航旅客地面服务、民航货物运输……
职业类证书	民航旅客地面服务、民航货物运输……

6 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠

精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向航空旅客运输、航空货物运输行业的航空运输服务人员、装卸搬运和运输代理服务人员等职业，能够从事民航客票销售、旅客地面服务、民航货运销售、航空货物操作等工作的技能人才。

7 培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握民航服务英语、民航服务与人际沟通、民航服务礼仪等方面的专业基础理论知识；

（6）掌握民航客票销售、民航旅客服务、民航货运销售、民航货物运输等方面的专业基础理论知识；

（7）掌握民航旅客值机、民航行李运输、民航货物操作、民航货物运输等技术技能，具有较强的与旅客沟通的能力。

（8）掌握订座系统操作、离港系统操作等技术技能，具有较强的自主学习和实践操作能力；

（9）具有正确运用航空集装器操作的能力以及空港货物的常规操作及特殊情况的处理能力，熟悉客户服务流程，具有较强的与客户沟通的能力；

（10）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

（11）具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

（12）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（13）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

（14）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

8.1.1 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

应将思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养等列为必修课程或限定选修课程。

学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

8.1.2 专业课程

一般包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

学校可结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。有条件的专业，可结合教学实际，探索创新课程体系。

（1）专业基础课程

一般设置4门。包括：民航概论、民航服务英语、民航服务与人际沟通、民航服务礼仪等领域的课程。

（2）专业核心课程

一般设置8门。包括：民航客票销售、民航旅客运输、民航货运销售、航空货物运输、订座系统操作、离港系统操作、民航货运销售操作、空港货物操作等领域的课程。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	民航客票销售	① 国内客票（包括电子客票）的填开。 ② 相应客票变更和退票的处理。 ③ 旅客运价基本计算方法	① 掌握国内客票销售的基本知识。 ② 会填开国内客票。 ③ 能进行客票变更、退票的处理。 ④ 掌握旅客运价计算的基本规则，并能熟练运用
2	民航旅客运输	① 国内旅客乘机手续办理。 ② 旅客抵离港服务程序操作。 ③ 旅客不正常行李处理。 ④ 客运业务电报拍发与阅读	① 能正确办理国内旅客的乘机手续。 ② 会正确处理旅客的行李，能进行不正常行李的处理。 ③ 能为旅客提供抵离港服务。 ④ 会拍发、接收客运的业务电报

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
3	民航货运销售	<ul style="list-style-type: none"> ① 托运货物准备。 ② 托运文件。 ③ 货物接收入库。 ④ 运价与运费计算。 ⑤ 运输合同订立。 ⑥ 货物交付。 ⑦ 不正常处理与赔偿。 ⑧ 货主沟通及服务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握民航货运销售基本操作。 ② 能根据托运书正确填制航空货运单。 ③ 掌握货物收运的一般规定及有关限制条件。 ④ 掌握货物运输的包装要求，会使用各类标签标记。 ⑤ 掌握货物体积重量的计算及计费重量的确定。 ⑥ 掌握特种货物的运输规定及标签使用，能对特种货物进行处理（含隐含危险品检查等）。 ⑦ 能对货物和文件进行交接、处理和交付。 ⑧ 会填开运输事故记录单，会计算到付费用，会填写货物赔偿处理报告，能处理货主的运输要求和一般投诉。 ⑨ 了解包机、包舱的运输规定，了解航空快递的一般操作流程
4	航空货物运输	<ul style="list-style-type: none"> ① 仓储要求和规定（货运准备）。 ② 货物组装（含集装箱集装货物组装）。 ③ 检查运送流程与发运。 ④ 货邮配载。 ⑤ 货邮舱单制作。 ⑥ 业务文件准备。 ⑦ 特种货物操作。 ⑧ 邮件运输。 ⑨ 货物到达与交付。 ⑩ 不正常货物处理。 ⑪ 货主沟通及服务 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握仓储的基本知识，掌握货物离港前和到港后的交接、仓储、装卸、中转等各环节的操作和单证交接等要求。 ② 掌握活体动物等特种货物在空港的处理要求。 ③ 能进行货物不正常运输的查询。 ④ 掌握货物的预配，会制作货邮舱单。 ⑤ 会拍发各类货运电报（含集装箱器的管理）。 ⑥ 会填写货物赔偿处理报告。 ⑦ 会进行货物运输变更的受理和运输的处理。 ⑧ 掌握邮件运输的基本要求。 ⑨ 掌握货物的到达与交付处理流程

续表

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
5	订座系统操作	<ul style="list-style-type: none"> ① 国内航班座位预订。 ② 相应旅客订座记录修改处理。 ③ 客票销售及修改 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握国内旅客的订座操作流程。 ② 能对相应旅客订座记录进行修改和处理。 ③ 会进行国内电子客票的销售和修改。 ④ 掌握订座系统的种类并进行订座系统信箱的处理
6	离港系统操作	<ul style="list-style-type: none"> ① 离港信息的查阅、提取和输入。 ② 离港基本操作指令的使用。 ③ 旅客接收和信息取消。 ④ 登机口系统操作 	<ul style="list-style-type: none"> ① 会使用离港操作指令。 ② 熟练查阅和输入各种离港信息。 ③ 能进行散客和团队旅客接收和信息取消的操作。 ④ 会使用旅客行李重量显示指令。 ⑤ 掌握登机口系统操作
7	民航货运销售操作	<ul style="list-style-type: none"> ① 国内货物收运操作。 ② 货物到达与交付 	<ul style="list-style-type: none"> ① 会填写货物托运书。 ② 会测算货物重量及尺寸。 ③ 会填制航空货运单。 ④ 掌握各类标签、标记的使用方法。 ⑤ 会制作销售日报。 ⑥ 掌握到达货物的通知时限、通知形式（POD）。 ⑦ 掌握运费到付货物费的收取等
8	空港货物操作	<ul style="list-style-type: none"> ① 航空公司、货站系统操作。 ② 货物的组装与分解,货舱设备的使用 	<ul style="list-style-type: none"> ① 掌握航空公司和货站进港和出港模拟系统的操作。 ② 掌握空港货运单证处理、库区收运、仓储及理货等操作流程

（3）专业拓展课程

主要包括：飞机载重与平衡、民航危险品运输基础知识、航空法、机场运营管理、旅游市场营销、电子商务基础、管理学基础、会计基础、物流基础等领域的内容。

8.1.3 实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行订座系统操作、离港系统操作、空港货物操作等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

（2）实习

在民航运输领域的机场、民航企业、代理人企业进行客票销售、旅客值机、货运销售、货物收运等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

8.1.4 相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

8.2 学时安排

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周，岗位实习按每周 30 学时安排，3 年总学时一般不少于 3000 学时。实行学分制的学校，16~18 学时折算 1 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，可根据不同专业人才培养的需要在规定范围内适当调整，但必须保证党和国家要求的课程和学时。专业课程学时一般占总学时的 2/3。实习时间累计不超过 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排，校外企业岗位实习时间一般不超过 3 个月。实践性教学学时原则上要占总学时 50% 以上。各类选修课程的学时占总学时的比例应不少于 10%。

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

9.1 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 50%。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

9.2 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外航空旅客运输、航空货物运输等行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需

求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

9.3 专任教师

具有教师资格证书；具有交通运输、民航运输服务、物流管理、市场营销等相关专业学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

9.4 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

10 教学条件

10.1 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实习实训基地。

10.1.1 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

10.1.2 校内外实训场所基本要求

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展民航服务礼仪、旅客订座、离港系统操作、进出港货物操作等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

（1）CBT实训室

配备多媒体教学系统、离港系统、订座系统和航空货运进出港系统，用于订座、离港和货物进出港等民航生产系统操作技能等实训教学。

（2）候机楼贵宾室实训室

配备多媒体教学系统，茶几、沙发、餐具、饮水机、吧台、食品冷藏柜、计算机、电话、迎宾台、消毒柜等贵宾室服务基本设备设施，用于民航旅客运输、贵宾室服务和民航服务礼仪等实训教学。

（3）候机楼服务实训室

配备多媒体教学系统、值机柜台、客票销售柜台、行李查询柜台、中转柜台、离港系统、自助值机系统、行李传送带、行李磅秤、行李牌打印设备、登机牌打印设备、客票电子扫描

仪、大型航班显示屏等设备设施，用于民航服务与人际沟通、民航服务礼仪、民航商务运输、民航旅客运输、离港操作等实训教学。

（4）模拟航空货运站实训室

配备多媒体教学系统、货运沙盘*、常见航空货物模型、鲜活易腐货物模型*、危险品模型*、包装材料、文件柜、打印机、航空货物进出港系统、各类活动物容器、冷藏柜（模拟件）*、货架、模拟立体自动货架*、磅秤、封箱机、叉车、托盘、开箱机、传送带、集装箱、集装箱板等设备设施，用于民航货物运输、空港货物操作等实训教学。（*号为选配实训设备）

可结合实际建设综合性实训场所。

10.1.3 实习场所基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供客票销售、旅客服务、行李服务、货运销售、货物收运、货邮进出港管理、集装货物操作等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

10.2 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、图书及数字化资源等。

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：旅客运输规则、货物运输规则、危险品规则、活体动物规则、机场操作手册等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

（1）学校应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结

果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

(2) 学校应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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) 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(4) 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

11.2 毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

学校可结合办学实际，细化、明确学生课程修习、学业成绩、实践经历、职业素养、综合素质等方面的学习要求和考核要求等。要严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。

接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分；达到相应职业学校学业要求的，可以取得相应的学业证书。