**江苏省中等职业学校****航空运输类专业**

**《航空运输作业》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校航空运输类专业必修的一门理论与实践相结合的专业类平台课程，其任务是让航空运输类各专业学生掌握航空客货运输中乘机登记、行李服务等基础知识和基本技能，为培养其行业通用能力提供课程支撑，同时也为相关专业后续课程学习奠定基础。

**二、学时与学分**

108学时，6学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人根本任务要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合航空客货运输作业的知识技能学习和职业精神培养。

1.依据航空运输专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出对航空客货运输作业基础知识的认知，以及岗位实践能力的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.根据课程目标，以及民航旅客地面服务、民航货物运输等岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及航空客货运输业务的基础知识、基本技能和职业操守，兼顾行业文化、职业道德、相关法律法规，关联行业技术发展的新形势、新业态，反映航空运输生产组织实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以“航空客运和航空货运生产组织的关键业务流程”为主线，设置模块和教学单元，将航空运输行业及职业面向的主要岗位所需要的理论知识、专业技能和职业素养有机融入，根据学生认知规律和职业成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握航空旅客运输和航空货物运输的基础知识，能熟练进行乘机登记、行李服务和航空货物收运及进出港的业务作业，具有良好的职业道德和职业情感。

1.掌握旅客乘机登记的业务规范和标准作业流程，能描述流程中主要服务环节的保障内容，并能分辨不同业务柜台的岗位权限。

2.了解航空旅客运输相关的法律法规，掌握民用运输机场旅客进出港服务的原则，以及普通旅客候机服务和登机服务的主要内容，能准确表述特殊旅客的分类标准和对应的服务标准。

3.掌握行李服务的一般规定和普通作业流程，了解不正常行李的定义、分类标准和处置程序，掌握行李赔偿责任的划分标准。

4.了解航空货物运输相关的法律法规，掌握航空货物收运及进出港的业务规定和作业流程，以及各保障环节运输文件的使用规定，能准确表述不同运输文件的填写规范。

5.养成爱岗敬业、热情服务的职业习惯，具备协作配合、努力钻研的职业态度，提升安全意识、服务意识、效益意识兼具的综合职业素养。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 旅客乘机登记 | 乘机登记业务认知 | 1.了解旅客出港的一般流程，能描述主要服务保障环节的岗位职责；  2.掌握办理乘机手续的时间规定，能描述不同办理方式的流程差异性；  3.熟悉值机业务的流程分工，能区分不同业务柜台的岗位权限；  4.了解值机业务用品的存储领用规定，能对值机业务设备进行功能性描述；  5.能登录离港系统，识读航班基本信息，检查磅秤、转盘等设备运行状况是否正常 | 18 |
| 乘机手续办理流程 | 1.了解业务用品和设施设备检查清单确认项，能完成岗前个人仪容仪表准备；  2.熟悉有效乘机证件的种类，了解电子客票行程单的使用规定，能说出分辨二代身份证真伪的关键要素；  3.掌握客舱座位分配的原则和限制性规定，能识别3～4种常见机型客舱座位分布图；  4.掌握行李收运的相关规定，能描述行李牌的栓挂位置和行李标签的粘贴位置；  5.熟悉需要交付旅客的票证种类和告知提醒事项，能准确描述唱交乘机证件的流程；  6.能使用离港系统接收国内普通旅客，安排座位，协助旅客自助办理登记手续，完成自助登机牌打印和自助行李托运 |
| 旅客服务作业 | 候机服务 | 1.了解民用运输机场旅客候机服务的原则，能描述旅客候机服务的主要内容；  2.了解过站（境）航班旅客候机服务的保障流程，能描述过站（境）登机牌的填写事项；  3.掌握特殊旅客的定义和分类标准，能准确描述每一类特殊旅客的服务要求及注意事项 | 12 |
| 登机服务 | 1.了解登机前的准备事项，能准确表述登机物品检查清单内容和登机口柜台准备事项；  2.了解登机口航显设备的使用功能及登机广播的发布方式，能发布正常登机通知、航班延误和催促登机通知；  3.熟悉旅客登机服务的总原则，能准确表述旅客登机先后次序；  4.掌握登机口服务的一般流程，能准确表述靠桥航班和远机位航班登机的保障流程；  5.会使用离港系统为旅客办理登机手续，识别登机口超大行李，清点登机人数与登机牌 |
| 进港服务 | 1.熟悉进港旅客服务总原则，能准确表述旅客下机的先后次序；  2.掌握旅客进港服务的一般流程，能准确表述靠桥航班和远机位航班的进港保障流程；  3.了解过站（境）航班的旅客服务标准，能描述旅客分流引导的流程；  4.能指示、引导旅客前往到达区，获取中转旅客信息，区分中转和过站的差异，分流、引导过站旅客 |
| 行李服务作业 | 正常行李运输 | 1.掌握行李运输的一般流程，能准确表述不同类型的行李在运输时的品类、包装、重量、体积限制要求；  2.了解行李收运、运送、保管、退运和交付的基本流程，能说出各环节的服务内容；  3.能将国内航班行李交付旅客，熟悉民航行李信息查询、跟踪方式 | 18 |
| 不正常行李处理 | 1.熟悉行李查询服务的基本流程，能描述行李查询岗位的主要作业内容；  2.掌握不正常行李的定义和分类标准，能准确表述每一种不正常行李的处置流程；  3.了解行李赔偿责任的划分标准，掌握行李赔偿服务的基本流程，会计算行李赔偿金额；  4.能对国内航班不正常行李进行登记、查询，对国内到达区遗留物品进行安全处理 |
| 货物收运作业 | 航空货物运输业务认知 | 1.熟悉飞机的舱位分区，能准确表述集装器分类、识别代码和装载限制；  2.掌握国内货物收运的一般流程，能说出国内货物收运的限制条件；  3.了解航空货运代理的基本业务范围，能依据业务范围对航空货运代理人进行分类；  4.了解航空货物运价的基本知识，能描述航空货运代理收运货物的基本流程；  5.熟悉货物托运服务的流程及要求，能接受货主委托办理货物托运手续 | 20 |
| 航空货物收运流程 | 1.了解填写货物托运书的基本步骤，掌握需要提交审核的货运单证名称，能说出预订舱位的基本流程；  2.了解制作航空货运单的基本步骤，能区分国内航空运输货运单各联的印刷顺序、名称、颜色及用途；  3.掌握货物件数和过磅的检查要求，熟悉航空货物的包装要求，能准确描述货物品名、标记和标签的使用规则；  4.了解向航空公司提出正式运输申请的要求，能说出预配舱位的基本流程 |
| 货物进出港作业 | 航空货物出港流程 | 1.了解编制出仓单的一般流程步骤，掌握向航空公司申领板箱的流程，能描述运输路线的安排原则；  2.了解与航空公司交接货运单的基本流程，能清楚表述交接过程需要确认的事项；  3.知晓航空货物仓储的要求，能准确表述航空货物的发运顺序；  4.了解出港货物吨位控制与配载的基本要求，能分辨集装箱货物和散装货物的作业标准差异性；  5.能对航空货物运输进行全过程的跟踪服务 | 20 |
| 航空货物进港流程 | 1.掌握货物卸载原则，能描述货物卸载下机的操作规范与流程；  2.熟悉核对舱单和航空货运单的查验事项，能描述货物验收的基本流程；  3.了解货物分拣仓储的程序，能区分航空货运单分拣和货物分拣的流程差异性；  4.熟悉货物清点交付需要查验的事项，能说出货物交付需要核对的单据种类 |
| 客货运输相关法规 | 民用航空法律体系认知 | 1.了解我国民用航空法律体系的构成要素，能列举我国已颁布的民航法律、已出台的民航法规和已制定的民航规章；  2.了解民用航空法的含义及其调整对象，能说出我国民航法的渊源；  3.掌握国际航权的含义，了解国际航空运输公约，能准确认知空气空间与国家领空；  4.掌握民用航空器国籍登记的法律规定，能说出我国航空器的国籍标志和登记标志；  5.掌握航空人员的含义，能区分航空人员的民事责任、行政责任和刑事责任 | 20 |
| 航空客货运输规则 | 1.了解《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的主要内容，具备查阅和应用行业规章的基本能力；  2.了解《中国民用航空货物国内运输规则》的主要内容，具备查阅和应用行业规章的基本能力；  3.掌握航空运输合同的含义，能对航空客运合同和航空货运合同的特征和主要形式进行对比性分析；  4.熟悉我国法律对航空运输承运人赔偿责任限额的规定，能准确表述常见的运输情境下航空运输承运人的责任范围；  5.掌握我国法律对航班延误旅客补偿的规定，理解旅客的权利和航空运输承运人的义务 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.充分挖掘本课程的思政元素，培养学生协作配合、努力钻研的职业态度，将立德树人根本任务落实于教学全过程。

2.突出学生的主体地位，遵循“教为主导，学为主体，练为主线”的原则，多情境扩展教学形式，真实有效地调动学生学习的积极性，在行为上固化学生标准作业技能，让习惯符合标准，使标准成为习惯。

3.教学过程从思想上引导学生增强职业观念，强化职业纪律，端正职业态度，爱岗敬业、热情服务，德技并修，形成积极健康的劳动观，实现“基于教学、高于教学”的育人目标，培育新时代民航工匠。

4.灵活运用多种教学方式和教学手段，对于客货运输相关法规等理论性较强的教学内容，宜使用案例分析、情境教学等方法组织教学；对于旅客乘机登记等实践性较强的教学内容，需组合使用教学媒体、信息化手段与数字化资源辅助教学，践行“任务引领，行动导向”，助推学生综合职业能力提升。

5.关注行业发展动态，聚焦航空运输企业典型作业场景，及时将新技术、新工艺、新理念等融入教学内容，全面提升航空运输类人才培养的综合育人价值。

**（二）评价建议**

1.评价体系多维度协同，评价过程与结果并重、定性与定量结合，组合进行学生自评、互评、教师评价与企业专家评价，过程评价包括课堂表现、学生作业、实训测验等；结果评价可采取考试、调查报告、主题汇报等多种形式。

2.评价内容体现职业活动导向，对标航空运输地面服务员、货运代理服务员等国家职业标准，基于航空客货运输作业核心职业能力培养需求量化评价指标，课证融通，评价赋能，聚焦学生综合职业能力的培养，实现专业知识、岗位技能和职业素养的全面提升。

3.评价过程以学生为中心，关注学生的获得感，充分肯定学生学习成果、劳动态度和创新思维，针对问题给出改进建议和方法，使学生在多元化评价模式中增强自信心，助推职业生涯的可持续发展。

4.评价结果应用持续改进，学习效果和教学效果两手抓，建立“评价—反馈—改进”的教学动态闭环，学生通过评价结果对标找差提升技能，增强职业自信，教师通过评价结果检测教学设计的可行性，形成教学改进动态闭环。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须以本课程标准为依据。

2.教材内容要结合航空运输专业类岗位要求，体现基础性、完整性和引导性，注重吸收行业发展的新技术、新工艺、新标准，反映时代特征与专业特色。

3.教材的呈现方式应符合中等职业学校学生的年龄特征与认知规律，建议使用各种手册式、活页式、融媒体式等信息化新型教材，图文并茂，增强学生的学习兴趣。

**（四）课程资源开发与利用建议**

1.教师应不断接受新知识、新方法和新理念，学习新的教育教学理论和信息化教学手段，加强专业理论学习和企业实践积累，切实提高教学能力。

2.学校应配齐必备的工具书和电子图书等教学参考资料，实验（实训）场所应配置符合专业实践的教学设备和实验实训器材。

3.充分发挥现代信息技术优势，利用仿真软件和多媒体课件辅助教学，引进优质教学资源，建设包含录像、微课、微视频等多样化资源在内的校本资源库，提高教学效率。

4.组织教学研究人员、行业企业专家和教师共同开发适合学生学习的信息化、数字化教学资源。

**七、说明**

本标准依据《江苏省中等职业学校航空运输专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校航空运输类各专业（三年制）学生。

**（开发人员及单位：**白杨，江苏省交通技师学院；姜军、袁冬梅，南京交通职业技术学院；杨海霞、刘伟，南京金陵高等职业技术学校；许赟，南京旅游职业学院；谢雨辰，江苏省扬州旅游商贸学校；朱正华、刘家丽，南京蓝天航空技术有限公司）