

民航商务运输

Civil Aviation Commercial Transport

一、基本信息

课程代码：0010114

课程学分：2

面向专业：空乘专业

课程性质：系级必修课

开课院系：航空服务系

使用教材：

教材：《民航客货运输实务》 赵影 中国民航出版社 2016.1

参考书：《民航旅客运输》 魏全斌 北京师范大学出版社 2013.10

《民航货物运输》 赵影 人民交通出版社 2014.10

《民航旅客运输》 张晓明 旅游教育出版社 2016.2

课程网站网址：

[民航商务运输 \(chaoxing.com\)](http://chaoxing.com)

先修课程：民航基础知识 0060404 (3)

二、课程简介

本课程是空乘专业核心课程，通过本课程的学习使学生了解民航旅客运输，民航货物运输的专业知识，掌握客票销售、旅客和行李运输的相关知识，熟悉航空地面服务工作的一般操作流程和操作要求。

通过本课程的学习，学生可以具有从事民航运输服务及航空延伸服务行业管理与服务的技能，初步形成综合运用经济学、国际金融学等知识处理民航运输中相关问题的能力。

三、选课建议

本课程适合航空服务类专业二、三年级课程，学习此课程要求学生具有一定的民航基础知识，了解民航服务的相关要求及程序。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L011: 爱党爱国，坚决拥护党的领导，热爱祖国的大好河山、悠久历史、灿烂文化，自觉维护民族利益和国家尊严。	
L013: 奉献社会，富有爱心，懂得感恩，自觉传承和弘扬雷锋精神，具有服务社会的意愿和行动，积极参加志愿者服务。	
L015: 爱岗敬业，热爱所学专业，勤学多练，锤炼技能。熟悉本专业相关的法律法规，在实习实践中自觉遵守职业规范，具备职业道德操守。	●
L021: 具有专业所需的人文科学素养。	

L022: 能用流利的外语与国外乘客交流, 进行双语广播。	
L023: 能掌握民航客舱服务及地面服务相关理论知识。	●
L024: 能操作客舱服务设备和应急设备, 并为旅客提供客舱及地面服务。	
L025: 能从事服务、化妆、礼仪方面的培训工作。	
L031: 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。	
L032: 应用书面或口头形式, 阐释自己的观点, 有效沟通。	
L041: 能根据需要确定学习目标, 并设计学习计划。	
L051: 身体健康, 具有良好的卫生习惯, 积极参加体育活动。	
L052: 心理健康, 学习和参与心理调适各项活动, 耐挫折, 能承受学习和生活中的压力。	
L053: 懂得审美, 有发现美、感受美、鉴赏美、评价美、创造美的能力。	
L061: 在集体活动中能主动担任自己的角色, 与其他成员密切合作, 善于自我管理和团队管理, 共同完成任务。	
L064: 了解行业前沿知识技术。	●
L072: 能够使用适合的工具来搜集信息, 并对信息加以分析、鉴别、判断与整合。	
L081: 具备外语表达沟通能力, 达到本专业的要求。	

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	L064	能简洁、全面地介绍特种货物运输发展现状, 并能体现自己的观点。	课堂展示	PPT 展示
2	L023	能了解民航旅客运输, 民航货物运输的专业知识, 使学生掌握客票销售、旅客和行李运输的相关知识。	课堂讲授 课堂练习	考试 作业
3	L015	通过民航客货运送的学习, 养成良好的航空服务职业道德, 培养全心全意为旅客服务的意识。	课堂讨论	作业

六、课程内容

第一单元：民航旅客运价（理论课时：2）

知识目标：1、了解民航运价制定的原则及发展历程
2、了解不同旅客类型和服务等级的运输定价标准

能力目标：1、能掌握民航运价的特点
2、能进行民航旅客运价的分类

情感目标：通过航空代理人知识的学习培养服务意识

教学难点：民航旅客运价分类

第二单元：民航客票销售（实验课时：4）

知识目标：1、了解航空客票的内容和使用要求
2、掌握客票销售的业务流程

能力目标：1、能够进行国内客票和行李票的填开
2、能够处理客票销售相关的各类情况

情感目标：通过客票填开的学习，培养学生的认真、谨慎的职业素养

教学难点：航空客票及行李票的填开

第三单元：民航旅客的运送（理论课时：4）

知识目标：1、掌握民航旅客离港的业务流程
2、了解特殊旅客载运的规定及服务要求

能力目标：能够对运输过程中的各种不正常情况提供及时正确的处置方法

情感目标：通过学习旅客运输过程中的不同情况的处理，培养学生的服务意识

教学重点：运输过程中的不正常情况的处理

第四单元：国际航空运输知识及航空旅客运价计算（理论课时：2 实验课时：8）

知识目标：1、了解旅客国际旅行的基本知识
2、了解航空运输的主要术语及代码
3、知道航程的概念，掌握国际航程的分类
4、了解混合等级运价计算

能力目标：能进行直达航程、非直达航程的运价计算

情感目标：通过国际航空运价知识的学习，培养学生的国际视野

教学难点：直达航程、非直达航程的运价计算

第五单元：航空货物的装载和运送（理论课时：6）

知识目标：1、了解航空货运机型的分类
2、了解集装设备的类型
3、掌握航空货物进出口运输代理业务流程

能力目标：能进行航空货物装载中垫板面积的判断和计算

情感目标：通过货物装载和运送的学习，培养学生的国际视野

教学难点：航空货物装载的限制条件

第六单元：特种货物的运送（理论课时：2）

知识目标：1、了解各种特种货物的定义
2、掌握特种货物的收运条件

能力目标：能够判断不同特种货物的包装要求

情感目标：通过学生课外查资料，上课讨论培养学生的小组合作能力和语言表达能力

教学难点：特种货物的收运条件和包装要求

第七单元：航空货物的运价与运费（实验课时：4）

知识目标：1、了解航空货物运价的基本知识

2、熟悉普通货物、制定商品、等级货物、混运货物的航空运费计算

能力目标：能够进行普通货物运费计算

情感目标：通过航空货物运价与运费的学习培养学生的国际视野和金融意识

教学难点：货物运价计算

七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型
1	民航客票	客票内容，客票填开，客票销售相关情况	4	综合型
2	国际航空运输	航空运输中专业术语，航程分类，国际航程分类	4	综合型
3	航空旅客运价计算	直达航程，非直达航程旅客运价计算	4	综合型
4	货物运费	货物种类，普通货物、制定商品、等级货物、混运货物的航空运费计算	4	综合型

七、评价方式与成绩

总评构成（1+X）	评价方式	占比
1	考试（开卷）	55%
X1	小论文	15%
X2	课堂表现（课堂表现、考勤）	15%
X3	作业	15%

撰写人：刘彩霞
审核时间：2023.9

系主任审核签名：杨丹