

目 录

《民航概论》课程教学大纲.....	1
《民航空乘礼仪》课程教学大纲.....	3
《播音与主持》课程教学大纲.....	7
《民航企业管理》课程教学大纲.....	16
《日语》课程教学大纲.....	21
《客舱组织与管理》课程教学大纲.....	23
《候机楼管理》课程教学大纲.....	30
《韩语》课程教学大纲.....	36
《民航运输地理》课程教学大纲.....	37
《民航乘务英语》课程教学大纲.....	43
《电子商务》课程教学大纲.....	45
《民航服务心理学》课程教学大纲.....	53
《公共关系学 A》课程教学大纲.....	58
《民航地勤服务》课程教学大纲.....	61
《民航旅游法规与实务》课程教学大纲.....	68
《民航会计学》课程教学大纲.....	74
《航空卫生保健与急救》课程教学大纲.....	80
《形体训练》课程教学大纲.....	85
《秘书基础与实务》课程教学大纲.....	90
《化妆与形象设计》课程教学大纲.....	92
《航空服务营销》课程教学大纲.....	93
《民航客票销售业务》课程教学大纲.....	103
《机场运输管理》课程教学大纲.....	109
《空乘服务技能与训练》课程教学大纲.....	114
《民航危机管理》课程教学大纲.....	116
《乘务英语口语》课程教学大纲.....	121
《日语》课程教学大纲.....	123
《乘务韩语口语》课程教学大纲.....	125
《民俗学》课程教学大纲.....	126
《旅游学概论》课程教学大纲.....	129
《饭店管理概论》课程教学大纲.....	132

《领队业务》课程教学大纲.....	137
《摄影基础》课程教学大纲.....	139
《茶道艺术》课程教学大纲.....	141
《普通话》课程教学大纲.....	142
《舞蹈学》课程教学大纲.....	145
《法语》课程教学大纲.....	147
《俄语》课程教学大纲.....	149
《国别文化习俗》教学大纲.....	156
《插花艺术》课程教学大纲.....	159
《声乐》课程教学大纲.....	161
《时装表演基础》课程教学大纲.....	163
《健美操》课程教学大纲.....	165
《艺术鉴赏》课程教学大纲.....	166
《手语基础》课程教学大纲.....	169
《专业技能训练（一）》课程教学大纲.....	171
《专业技能训练（二）》教学大纲.....	173
《专业技能训练（三）》教学课程大纲.....	175
《专业实习》课程教学大纲.....	176
《毕业实习》教程教学大纲.....	178
《毕业论文》课程教学大纲.....	180

《民航概论》课程教学大纲

课程编号：1312055

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

课程的目的是培养学生了解民航总体的情况、民航系统的组成、组织与管理、民航运输的基本规律、飞机飞行的基本原理、我国民航的概况等，为以后的工作打下一定基础。

掌握民用航空的定义和分类；了解民用航空系统的组成及民用航空事业的发展历史；掌握飞机各主要部件的名称及主要作用；了解飞机动力装置的分类和民航大型客机的动力装置，掌握对流层和平流层的气流和气象特点；掌握飞越国际日期变更线的日期变更规律，了解飞机稳定性的简单道理、了解驾驶员操纵飞机的简单道理；了解飞机起飞和着陆的飞行过程。了解飞机座舱环境控制系统的组成及其与乘客安全的关系；了解飞机客舱的主要设备及其与乘客安全的关系。了解空港的构成，了解空港运营和空港总体安全的内容和要求。了解民航飞机基本参数的定义；了解我国民航干线的主要机型。了解航空运输在国民经济中的地位 and 特点；掌握航路、航线和航线网的概念等。

二、教学基本要求

1、基础知识要求：了解航空工业发展与航空运输的关系，掌握飞行基本原理和飞行相关知识，掌握民航国际、国内航空运输的航班编排、航班控制、航班组织的内容和方法，以及国际、国内旅客运价的构成。掌握空中交通管制的基本内容、规则，以及我国通用航空的业务范围和发展我国航空运输的基本对策。

2、素质要求：通过本门课程的学习，使学生具备航空基本理论知识。从宏观与微观结合上把握航空运输的基本规律。

3、实践操作要求：学以致用，认真实践，深化对理论知识的理解与应用，掌握职业岗位必要的飞机设备使用操作程序、方法和标准。

三、教学内容及学时分配

第一章 民用航空的形成与发展（4 学时）

第一节 航空技术进步与民航业兴起

第二节 中国民航的发展概况

第三节 民用航空器的分类与应用

第二章 民用航空组织管理机构（4 学时）

第一节 国际民航组织机构

第二节 国内民用航空机构组成

第三章 飞机的结构与系统（8 学时）

第一节 飞机的机体

第二节 飞机的动力装置

第三节 飞机的操纵系统

第四节 飞机电子仪表系统

第四章 飞行基本原理（6 学时）

第一节 气流特性

第二节 升力、阻力、侧力的产生、变化

第三节 飞机的平衡安定性和操纵性

第四节 高速气流特性

第五章 航空运输（8 学时）

第一节 航空运输业的概念及特点

第二节 航空公司的组织结构

第三节 航班的组织与运营

第四节 货邮运输

第五节 国际航空运输

第六章 空中交通管理（6 学时）

第一节 空中交通管理的发展概况

第二节 空管服务

第三节 航行情报服务

第四节 空域管理和流量管理

第五节 新航性技术系统

第七章 航空气象知识（4 学时）

第一节 基本气象理论

第二节 天气类型

第三节 危险天气

第八章 机场（8 学时）

第一节 机场发展的历史概况

第二节 机场构成

第三节 机场的建设和管理

第四节 机场信息系统概述

第九章 民用航空器的适航与维修（2 学时）

第一节 民用航空器适航管理

第二节 民用航空器的维修管理

第十章 通用航空（4 学时）

第一节 通用航空发展概况

第二节 通用航空组织与运营

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、何庆芝：《航空航天概论》，北京航空航天大学出版社 1997 年版。
- 3、张泽龙：《商用飞行员教程》，西南交通大学出版社 2001 年版。
- 4、李 永：《民航基础知识教程》，中国民航出版社 2005 年版。

《民航空乘礼仪》课程教学大纲

课程编号：1302034

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

空乘服务礼仪泛泛的讲说它包括服务和礼仪两个大的方面的约束规范，单一的讲的话就限制在了航空飞机上的乘务员们身上。不过虽说隔行如隔山，可是涉及服务方面的礼仪要求，应该还是通用的。

二、教学基本要求

通过不同教师的系统讲授、示范操作与训练，使学生掌握航空服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，为今后从事航空服务工作塑造良好形象、提高

服务艺术，奠定坚实的基础。本课程的教学，主要要求师生按照课堂讲授与实际训练相结合的方式理解、掌握航空服务礼仪知识和技能。通过该课程的学习，使学生理解航空服务礼仪在个人发展和行业中的重要作用与地位、理解和掌握礼仪的基本概念和原理，从而提高今后从事航空服务岗位群工作的艺术和水平。

三、教学内容及学时分配

第一章 礼仪的概述（2 学时）

第一节 礼仪的屈原、演变及发展

一、礼仪的起源

二、我国礼仪的发展与演变

第二节 礼仪的概念、作用及特性

一、礼仪的概念

二、礼仪的作用

三、礼仪作用的具体体现

四、礼仪的特性

第三节 礼仪的内容及原则

一、礼仪的内容

二、礼仪的基本原则

第二章 民航服务（6 学时）

第一节 服务

一、服务的概念及释义

二、服务的特性

第二节 民航服务的内容

一、民航服务概述

二、民航服务特点

三、民航服务现状

第三节 服务意识与服务礼仪

一、服务意识

二、民航服务礼仪

第四节 民航服务中的心理效应

一、民航服务首因效应

二、民航服务近因效应

三、“自己人”效应

四、晕轮效应

第三章 民航员工服饰礼仪（6 学时）

第一节 服装的起源及作用

- 一、服装的起源
- 二、中国古代服装
- 三、服装的作用

第二节 着装的基本原则及礼仪

- 一、着装的基本原则
- 二、着装的礼仪
- 三、着装色彩搭配技巧

第三节 配饰的技巧及礼仪

- 一、配饰的概念与作用
- 二、配饰的基本类型及礼仪

第四节 民航员工职业着装

- 一、职业装的作用
- 二、职业装的基本要求
- 三、民航员工职业着装规范

第四章 民航服务仪容仪态礼仪（8 学时）

第一节 民航服务仪表要求

- 一、女士仪容的要求
- 二、男士仪容的要求

第二节 民航服务仪态礼仪

- 一、站姿
- 二、走姿
- 三、坐姿
- 四、蹲姿
- 五、服务手势

第五章 民航服务语言礼仪（8 学时）

第一节 民航服务语言

- 一、言谈礼仪

- 二、民航服务基本用语
- 三、提倡的民航服务用语
- 四、民航服务常用语
- 五、民航服务禁用语
- 第二节 服务沟通艺术
- 一、服务沟通的目的
- 二、服务沟通的过程
- 三、服务沟通中的不良心态
- 四、提倡的服务沟通心态
- 五、避免服务沟通障碍
- 六、有效的服务沟通技巧
- 第三节 民航服务情态语言
- 一、情态语言
- 二、服务人员的表情规范

第六章 民航其他礼仪（6 学时）

第一节 民航外事礼仪

- 一、民航外事礼仪原则
- 二、各国礼仪风俗

第二节 民航公务礼仪

- 一、女士的公务礼仪修养
- 二、男士的公务礼仪修养
- 三、公务介绍
- 四、公务行礼
- 五、公务接待
- 六、公务摆放
- 七、公务电话
- 八、办公室基本礼仪

四、推荐教材及参考书目

- 1、金正昆：《商务礼仪教程》，中国人民大学出版社 2000 年。
- 2、金正昆：《服务礼仪教程》，中国人民大学出版社 2000 年。
- 3、赵景卓：《商业服务礼仪》，中国商业出版社 1998 年。
- 4、刘永俊、陈淑君：《民航服务礼仪》，清华大学出版社 2009 年。

- 5、陈荣铎、邸胜男：《商务礼仪》，旅游教育出版社 2009 年。
- 6、洪 涛：《空乘人员形体及体能训练》，旅游教育出版社 2010 年。
- 7、谢 苏、姚虹华：《空乘礼仪》，国际工业出版社 2010 年。
- 8、李爱琴：《民航服务礼仪》，中国民航出版社 2015 年。
- 9、李 永：《空乘礼仪教程》，中国民航出版社 2004 年。
- 10、余利文：《礼仪全书》，黑龙江美术出版社 2009 年。
- 11、张 旭：《空乘服务礼仪》，国防工业出版社 2013 年。
- 12、洪 涛：《空乘人员仪态与服务礼仪训练》，旅游教育出版社 2014 年。
- 13、夏志强：《礼仪常识》，华文出版社 2010 年。
- 14、鲍德瑞奇：《礼仪书》，中国人民大学出版社 2012 年。
- 15、金正昆：《社交礼仪》，北京联合出版公司 2013 年。
- 16、田好全：《礼仪》，光明日报出版社 2015 年。
- 17、杨 路：《高端商务礼仪》，北京联合出版公司 2013 年。
- 18、杨 静：《形体礼仪使用教程》，中国戏剧出版社 2013 年。
- 19、《礼仪是一种资本》，北京出版社 2014 年。
- 20、高 鸿：《空乘服务概论》，旅游教育出版社 2013 年。

《播音与主持》课程教学大纲

课程编号：1003501

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程是为空乘专业本科学生开设的课程。其目的和任务是通过系统的教学活动，传授播音与主持艺术的基本理论，讲授空乘播音所必备的基本素质和能力。通过教学，使学生深入了解空乘播音的特点，认识和学习空乘播音应该注意的问题和方法，并且通过对具体案例的分析学习，学会专业研究的方法和思路，并且运用到播音主持的实践中去，以提高自己的专业应用水平。

二、教学基本要求

本课程的教学要以马克思主义为指导，贯彻历史唯物主义和辩证唯物主义，坚持理论和实践相结合的原则。要求教师在讲授播音主持理论知识的同时，有机地结合具体的空乘播音案例和沟通实例进行分析，体现出理论的实践性和具体可操作性。具体可通过课堂讲述、案例分析、实训练习等形式，使学生了解空乘播音主持

艺术的基本内涵，掌握播音主持艺术语言表达的基本功，掌握空乘所应具备的基本素质和能力，并能运用切实有效的方法解决自身存在的问题。

本课程的教学重点是：客舱服务语言基础与训练、客舱播音表达专项训练、客舱沟通专项训练。在教学过程中，既要注意理论方法的阐释，又要注意结合学生的自身实际指导学生的播音主持实践，提升学生自身的播音主持能力等。

本课程为大学一年级第一学期开设课程，没有理论基础，但与后期的空乘英语等课程密切相关。

播音主持是一门实践性很强的学科，必须采取理论与实践相结合的方法进行。因此，应该采用课堂讲授、教师示范和学生操作并重的方式进行教学。以启发式教学为主，在知识讲授过程注重启发学生对问题的思考，对方法的探究。在课堂上通过讲解精选的空乘播音音频，使学生掌握一般的、有普遍意义的主持方法并努力提升自身的播音主持能力。设置场景，让同学们感受播音主持的实际情况，从而深化对书本知识的理解和掌握。

本课程的教材建议选用刘辉、梁悦秋编著的《空乘服务沟通与播音技巧》第二版，该版本为全国空乘专业规划教材，比较适合学生使用，它内容丰富全面，观点新颖，表述深入浅出，细致明了，思路清晰，便于学生理解和掌握，是较为理想的一个版本。

三、教学内容及学时分配

第一章 空乘服务沟通与播音技巧概述（6学时）

教学要求：

本单元讲述空乘服务沟通与播音技巧概述。通过学习，要求学生了解空乘服务的基本阶段和空乘职业要求，掌握空乘沟通的要领和空中广播的特殊性，为以后的学习奠定坚实的基础。

教学重点：

客舱服务的主要内容、空乘服务礼仪、空中广播的特殊性。

教学难点：

工作程序、空乘服务技巧、影响沟通的要素、涉外服务与礼仪规范。

教学内容：

第一节 空乘服务概述

一、客舱服务概述

（一）空乘职业的特点

（二）客舱服务的主要内容

（三）工作程序

1. 预先准备阶段
2. 服务工作直接准备阶段
3. 客舱服务实施阶段
4. 乘务组航后讲评

二、空乘职业要求

（一）空乘工作的职业要求

1. 强烈的服务意识
2. 良好的思想品质
3. 高超的服务技能
4. 具备良好的气质与形象
5. 全面的综合素质

（二）空乘服务礼仪

（三）空乘服务技巧

1. 微笑服务
2. 真诚的服务
3. 细致周到的观察与服务
4. 丰厚的文化底蕴

第二节 空中沟通概述

一、影响沟通的要素

（一）影响沟通的四个要素

1. 情绪因素
2. 表达方法
3. 个人因素
4. 环境因素

（二）有效沟通的四个技巧

1. 尊重技巧
2. 倾听技巧
3. 提问技巧
4. 反馈技巧

二、空中沟通要领

（一）了解旅客乘机的共性心理

（二）空乘工作沟通的原则

（三）空中沟通要领

第三节 空中服务沟通与播音概述

一、客舱表达基本用语

（一）空中服务常见语言

1. 对旅客的称呼
2. 客舱服务用语
3. 客舱内禁止使用的服务用语
4. 特殊情况时服务用语

（二）客舱服务中 15 句中英文常用语

（三）飞机客舱概况介绍

（四）客舱内禁止行为介绍

二、空中广播的特殊性

（一）一般登记广播词

（二）运动会代表团欢迎词

（三）新年欢迎词

（四）乘务服务广播词

三、涉外服务与礼仪规范

（一）尊重为本

（二）善于表达

（三）有礼有节，不卑不亢

第二章 客舱服务语言基础与训练（10 学时）

教学要求：

本单元讲述客舱服务语言基础与训练。通过学习，要求学生掌握客舱语言基本技巧，对声母、韵母、声调、语流音变进行训练。

教学重点：

客舱语言基本技巧、客舱语言基本训练内容及注意事项。

教学难点：

声母发音训练、韵母发音训练、语流音变发音训练。

教学内容：

第一节 客舱语言基本技巧

一、客舱语言基本技巧

（一）乘务员必须能够说一口流利的普通话

（二）学会使用柔性语言

- (三) 语言幽默, 不卑不亢
- (四) 能够用流利的外语进行交流

二、客舱语言基本训练内容及注意事项

- (一) 客舱语言基础训练内容
- (二) 学习客舱语言基础的注意事项

第二节 语言基础发音训练

一、声母发音训练

- (一) 分清 zh、ch、sh 和 z、c、s, j、q、x
- (二) 分清 n 和 l
- (三) 分清 f 和 h
- (四) 分清 j、q、x 和 z、c、s
- (五) 分清 r 和 l、y、n
- (六) 分清 b、d、g、j、z、zh 和 p、t、k、q、c、ch

二、韵母发音训练

- (一) 分清前后鼻韵母
- (二) 分清宽窄韵母、鼻韵母
- (三) 分清展唇、圆唇韵母

三、声调发音训练

- (一) 普通话的声调分类
- (二) 声调训练

四、语流音变发音训练

- (一) 轻声发音训练
- (二) 变调发音训练
- (三) 儿化发音训练
- (四) 语气词“啊”的音变

第三章 客舱播音表达专项训练 (12 学时)

教学要求:

本单元讲述客舱播音的内外部技巧及空乘播音的特殊性, 要求学生掌握播音的内外部技巧并能够用于播音。

教学重点:

语言表达外部技巧训练、语言表达内部技巧训练。

教学难点:

常用的客舱广播词播音训练、语言表达内部技巧训练、常用的客舱广播词播音训练。

教学内容：

第一节 播音的要求与技巧训练

一、播音的要求与技巧

- (一) 播音的要求
- (二) 培养声音的魅力
- (三) 嗓子的保护方法
- (四) 气息练习

1. 深吸慢呼，气息控制延长练习
2. 深吸慢呼数字练习
3. 深吸慢呼长音练习
4. 托气断音练习

二、语言表达外部技巧训练

- (一) 重音、停连的练习
- (二) 语气、节奏的练习

三、语言表达内部技巧训练

- (一) 展开情景再现练习
- (二) 发音练习

第二节 客舱播音的要求与技巧

一、客舱播音的类型

- (一) 迎、送致辞
- (二) 客舱安全介绍
- (三) 航线及注意事项介绍
- (四) 景色风光导入
- (五) 特殊情况播音
- (六) 节目活动播音

二、常用的客舱广播词播音训练

- (一) 国内航班（全程）广播词
 1. 欢迎词
 2. 起飞后广播
 3. 餐前广播
 4. 意见卡

5. 预定到达时间广播
6. 下降时安全检查广播
7. 到达终点站
8. 旅客下飞机广播
9. 延误后落地广播
10. 夜间飞行
11. 首航欢迎词

(二) 关于播音词的补充说明

(三) 航空英语单词

三、播音练习(中、英文)

第四章 客舱沟通专项技能训练(4学时)

教学要求:

本单元主要讲述客舱沟通专项技能训练,要求学生了解客舱有效口语沟通和非语言沟通,掌握各种沟通训练。

教学重点:

客舱沟通类型、客舱口语沟通训练。

教学难点:

客舱口语沟通训练、其他身体语言训练。

教学内容:

第一节 客舱有效口语沟通

一、客舱沟通类型

(一) 概述

(二) 类型

1. 语言沟通

2. 非语言沟通

二、客舱口语沟通训练

(一) 客舱口语沟通的特点

1. 准确性

2. 灵活性

3. 生动性

4. 亲切性

5. 委婉性

(二) 客舱基本礼貌用语训练

(三) 客舱口语沟通技巧训练

1. 按照过程分类

2. 按乘客类型分类的沟通

第二节 客舱非语言沟通

一、微笑训练

(一) 微笑的魅力

(二) 微笑技巧及训练

二、其他身体语言

(一) 目光(用眼睛说话)与训练

(二) 鞠躬迎客、送客

(三) 身体半蹲以示尊重

(四) 空乘人员仪表仪容要求

1. 发型

2. 服装

3. 饰品

4. 良好的卫生习惯

第三节 客舱专项沟通训练

一、真诚的关怀——客舱服务的真谛

二、登机沟通训练

三、客舱交流训练

四、飞机延误时的沟通训练

五、客舱十项涉及安全的沟通事项

1. 客舱广播

2. 安全须知

3. 手机

4. 大件行李

5. 出口座位

6. 系安全带

7. 收小桌板

8. 收桌椅靠背

9. 打开遮光板

10. 禁止吸烟

第五章 空中服务沟通与播音综合技能训练（4学时）

教学要求：

本单元主要讲述空中服务沟通与播音综合技能训练，要求学生掌握空中服务特殊沟通技巧与播音。

教学重点：

用爱心和智慧去扮演旅客所需要的角色、特殊情况下的沟通技巧训练、客舱服务与沟通的发展趋势。

教学难点：

特殊情况下的沟通技巧训练、紧急情况下的沟通与播音训练。

教学内容：

第一节空中服务沟通内在素质训练

一、客舱安全常识

- （一）地面安全检查细致到位
- （二）地面清舱认真落实
- （三）注意观察上机旅客
- （四）制止超大行李进客舱
- （五）妥善安排特殊旅客
- （六）卫生间的检控
- （七）谨慎检查和操作厨房设备
- （八）格外小心餐车在客舱中的使用
- （九）严格按照规定操作分离器

二、急救常识

- （一）机上常见不适病症处置方法
- （二）客舱急救病症及案例
- （三）其他外伤病人

第二节 空中服务特殊沟通技巧训练

一、用爱心和智慧去扮演旅客所需要的角色

- （一）架起乘客间沟通的桥梁
- （二）努力成为乘客的心理调节师

二、特殊情况下的沟通技巧训练

- （一）回答问题技巧
- （二）乘客之间发生纠纷的调节技巧
- （三）拒绝技巧

1. 真诚致歉

2. 婉言回绝

3. 化解不满

（四）说服人的技巧

1. 对航班中不文明行为的说服

2. 对违规乘客的说服技巧

（五）处理飞机延误技巧

（六）对特殊病人的沟通技巧

（七）对待飞机突发事件的沟通技巧

三、紧急情况下的沟通与播音训练

（一）紧急脱险播音词训练

（二）播音与沟通是可以相互转化的

四、客舱服务与沟通的发展趋势

（一）优质的服务应该更具活力

（二）优质的服务没有绝对固定的内容和方式

（三）注意夜晚航班的服务细节

（四）优质的服务是适时的

（五）优质的服务要注重细节

四、推荐教材及参考书目

1、刘辉、梁悦秋编著：《空乘服务沟通与播音技巧》，旅游教育出版社 2010。

2、张颂：《中国播音学》，北京广播学院出版社 1994。

3、王峥：《语音发声科学训练》，中国传媒大学出版社 2009。

《民航企业管理》课程教学大纲

课程编号：1312067

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

设置本课程，目的是使学生通过学习，掌握民航运输业务的基本知识和基本技能。培养学生综合运用所学知识处理民航运输中相关问题的能力，适应民航企业单位对学生的要求。通过本课程的学习，要求考生了解民航运输的特点及发展历程。理解民航运输的工作程序和工作内容。掌握民航企业中的基本知识、基本概况，了

解民航企业的最新动态和发展趋势。

二、教学基本要求

本课程的学习，可以使学生综合运用所学的专业基础知识，具备依照民航运输业务的基本操作规范，解决实际生产运营问题，为民航生产运营决策服务的能力。本课程特别强调理论联系实际，力求培养学生理解、掌握并灵活运用各种民航运输规则和国际惯例，服务于企业经营管理的需要。

三、教学内容及学时分配

第一章 市场经济基础和市场主体（8 学时）

第一节 市场经济是一种资源配置方式

一、资源及其配置方式

第二节 市场经济的特点和功能

一、市场经济的含义

二、市场经济的特征

三、市场经济的功能和作用

第三节 市场经济规律和市场机制

一、市场经济规律

二、市场机制

第三节 市场经济运行中的主体

一、消费者行为

二、生产者行为

三、政府在市场经济中的作用

第二章 民航企业与民航企业组织（6 学时）

第一节 民航企业的功能与类型

一、民航企业的功能

二、民航企业的类型

第二节 民航企业组织

一、民航企业概论

二、现代民航企业制度的基本要求

三、民航企业的主要组织形式

第三节 民航企业管理

一、民航企业管理目标和职能

二、民航企业管理的基本方法

三、民航企业管理的任务

第三章 民航企业的计划与决策（4 学时）

第一节 民航企业的计划

- 一、计划是民航切实施管理的基础
- 二、民航企业计划的编制程序
- 三、民航企业计划的编制方法与技术
- 四、民航企业的目标管理

第二节 民航企业决策

- 一、决策的概念和类型
- 二、民航企业决策的程序
- 三、民航企业决策的方法

第三节 我国民航企业管理发展的演变

- 一、中国民航事业的发展
- 二、中国民航企业管理的演变
- 三、中国民航企业管理未来的发展

第四章 民航企业质量管理（4 学时）

第一节 民航企业质量管理内涵及其发展阶段

- 一、质量和质量管理的内涵
- 二、全面质量管理

第二节 民航企业质量管理体系

- 一、民航企业质量管理体系的建立
- 二、ISO9000 族标准
- 三、质量认证

第五章 民航企业人力资源管理（8 学时）

第一节 民航企业人力资源管理的内容和特征

- 一、民航企业人力资源的含义及其特征
- 二、民航企业人力资源管理的内容
- 三、民航企业人力资源管理的战略功能

第二节 民航企业人力资源配置

- 一、民航企业人力资源配置概述

二、民航企业人力资源工作分析

三、民航企业人力资源计划

四、民航企业人员选聘

第三节 民航企业人员培训与绩效考核

一、民航企业人员培训的内容

二、民航企业人员培训方式方法

三、民航企业的绩效考核

第四节 民航企业人员激励

一、激励的基本理论

二、激励的类型

三、激励的方法

第六章 民航企业财力资源管理（4 学时）

第一节 民航企业财力资源管理的内涵和基本内容

一、民航企业财力资源管理概述

二、财力资源管理的基本内容

第二节 民航企业成本和利润管理

一、民航企业成本管理

二、民航企业利润管理

第七章 民航企业物力资源管理（6 学时）

第一节 民航企业物力资源管理概述

一、民航企业物力资源构成与物力资源管理类型

二、民航企业物力资源管理的任务

三、物力资源管理的意义

第二节 民航企业的物流管理

一、物流和物流系统

二、民航企业物流管理

三、民航企业物流系统

第三节 民航企业设备管理

一、设备管理概述

二、民航企业设备管理内容和步骤

第八章 民航企业信息与技术资源管理（6 学时）

第一节 民航企业信息与技术资源管理

一、信息资源概述

二、民航企业信息资源管理

三、民航企业管理信息系统

第二节 民航企业技术资源开发和管理

一、技术资源的一般特征

二、民航企业技术资源开发和管理的内容

三、技术资源开发与管理的任务

第三节 民航企业新产品、新服务开发

一、新产品、新服务的涵义

二、民航企业新产品、新服务的开发方式

第九章 民航企业战略管理（8 学时）

第一节 民航企业战略管理内容

一、民航企业战略管理概述

第二节 民航企业战略环境分析

一、企业宏观环境分析

二、民航行业竞争力分析

三、民航企业资源与能力分析—SWOT 分析法

第三节 民航企业总体战略

一、稳定战略

二、紧缩战略

三、一体化战略

四、多样化战略

第四节 民航企业竞争战略

一、成本领先战略

二、差异化战略

三、集中化战略

四、竞争战略的实施

四、推荐教材及参考书目

1、唐任伍：《民航企业管理概论》，中国民航出版社 2008 年版。

2、于春良、姚丽：《中国民航业的规模经济效益及相关产业组织政策分析》，

2006 年第二期。

- 3、刘振波：《春秋航空营销研究》，西安交通大学出版社 2008 年。
- 4、罗凤娥、赖欣：《航空公司运行管理》，西南交通大学出版社。
- 5、孙睿：《现代企业管理学》，航空工业出版社 2008 年。
- 6、国家税务总局：《民航运输业》，中国税务出版社 2010 年。
- 7、李楠：《企业管理范本大全》，言实出版社 2011 年。
- 8、杜玉梅、刘彦儒：《企业管理》，上海财经大学出版社 2012 年。
- 9、徐青：《民航现代培训管理理论与实务》，北京民航图书发行部 2007 年。
- 10、林光：《企业管理》，清华大学出版社 2011 年。
- 11、肖胜方：《企业管理制度》，中国法制出版社 2015 年。
- 12、张旭：《民航管理信息系统》，国防工业出版社 2015 年。
- 13、全国一级建造师执业资格考试用书编写委员会：《民航机场工程管理与实务》，中国建筑工业出版社 2015 年。
- 14、马广岭：《民航市场营销》，国防工业出版社 2015 年。
- 15、于莉、王吉方：《企业管理》，电子工业出版社 2012 年。
- 16、李林蔚：《调度办：企业管理卓越绩效最佳模式》中华工商联合出版社，2015 年。
- 17、安景文：《现代企业管理》，北京大学出版社 2012 年。
- 18、金润圭：《国际企业管理》，中国人民大学出版社 2015 年。
- 19、库珀：《企业管理研究方法》，中国人民大学出版社 2013 年。
- 20、谢继东：《企业管理模式》，企业管理出版社 2013 年。

《日语》课程教学大纲

课程编号：1104501

课程总学时/学分：54/3（其中理论 54 学时，实验 0 学时）

课程类别：专业必修课

一、教学目的和任务

该课程是舞蹈学(空乘方向)专业的一门专业必修课，第二学期开设，每周 3 学时，共计 54 学时，3 学分。学完《标准日本语》初级上册或《新编日语》第一册，主要讲授系统的语言基础知识，包括语音、文字、语法、词汇、功能用法等内容。其目的在于训练学生的听、说、读、写、译的基本语言技能，掌握基本的词汇量，达到 1500 个单词；熟悉日语的常用句型，培养学生初步运用日语进行交际的能

力，达到听、说、读、写、译等技能要求，为进一步学习打下基础。

二、教学基本要求

该课程注重学生语言知识与能力的综合发展。所选教材应强调知识性、趣味性和多样性，以激发学生的学习兴趣和积极性。《新编日语》每册 20 课，每课由生词、前文、会话、功能用语、解说、读解文、练习等七个部分构成。每课都设计了大量场景会话，通过会话这种方式向学生传达日本语言、生活、文学、教育、社会、风俗、文化、科普、家庭等多种信息。教师应有效利用这些素材，在学生充分预习的基础上，采取“精讲多练”的教学方法，运用问答、讨论、座谈、演讲、模拟会话、看图写短文等多种方式，使以课堂为中心的教学活动成为发挥学生综合能力的场所，把口头与笔头、课内和课外有机地结合起来。同时要注意培养学生的正确的世界观，使学生能全面发展。

三、教学内容及学时分配

教学内容主要包括语音、词汇、语法三个部分。

第一部分 语音（10 学时）

教学要求：掌握日语五十音图各个假名的读音、书写方法及读音规则等。

教学重点：元音、辅音、拗音等的发音。

教学难点：送气音和不送气音。

第二部分 词汇及语法（30 学时）

教学要求：掌握基本词汇 1000 个左右，掌握 10 个基本语法。

教学重点：单词的听说读写能力。

教学难点：动词、形容词的时态变化。

第三部分 会话练习（14 学时）

教学要求：掌握简单的日常会话。

教学重点：正确掌握日语语音、语调、语气节奏等。

教学难点：敬语的使用。

四、推荐教材及参考书目

- 1、周平，陈小芬：《新编日语》第一册，上海外语教育出版社 2009 年版。
- 2、人民教育出版社（中国）光村图书出版株式会社（日本）合作编写：《标准日本语》（初级上），人民教育出版社 2005 年版。

《客舱组织与管理》课程教学大纲

课程编号：1312056

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

开设该门课程的目的是通过学习使学生了解民航空乘服务的概念、作用与意义，熟识空中乘务员飞行过程中四个阶段的工作内容、技术、方法与规范，掌握每个工作阶段中各项服务的操作规范内容，能正确操作和使用，树立良好的服务意识与团队合作精神，并具有一定的分析、沟通、管理能力。

二、教学基本要求

通过学习，使学生能够全面了解客舱服务所需要的专业知识，了解客舱服务中应具备的服务常识，掌握客舱服务的基本技能。通过现场模拟，掌握客舱服务相关基本操作技能。通过掌握客舱服务的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神与职业道德，具备客舱服务人员的专业素质，达到培养客舱服务操作、管理人才，为旅客提供满意服务的目的。

三、教学内容及学时分配

第一章 客舱服务概述（2学时）

第一节 服务的概述

一、服务的定义

二、服务的特性

三、服务的要素

第二节 客舱服务阐述

一、客舱服务的定义

二、客舱服务的意义

三、客舱服务与一般服务的差异

四、客舱服务的药店

五、客舱服务的内容

第二章 客舱乘务员（2学时）

第一节 客舱乘务员的定义

一、专业术语解释

二、乘务员的配备

三、乘务员的资质要求

四、乘务员的形象要求

第二节 客舱乘务员的职业素养

一、职业素养的内容

二、职业素养的养成

第三节 乘务员的专业技能

一、专业训练内容

二、专业技能要求

第三章 客舱服务实施（6学时）

第一节 迎送服务

一、迎接旅客

二、送别旅客

第二节 广播服务

一、广播服务的重要性

二、广播员的职责

三、广播要求

第三节 餐饮服务

一、餐饮服务的意义

二、餐饮类别

三、两舱餐饮服务

四、经济舱餐饮五福

五、特殊餐服务

六、国内与国际航线的差异

第四节 机上娱乐服务

一、电子娱乐服务

二、报纸杂志服务

第四章 国际航班服务（6学时）

第一节 国际航班的定义

一、国际航班相关内容

二、国际航班相关法规

三、外交名词简介

第二节 免税品服务

一、免税品服务的意义

二、免税品服务的要求

三、免税品服务的注意事项

第三节 国际航班注意事项

一、航班管理要求

二、尊重各国文化习俗

第五章 特殊旅客服务（6学时）

第一节 需要专门照顾的特殊旅客

一、无成人陪伴儿童

二、孕妇旅客

三、婴儿旅客

四、残障旅客

五、重要旅客

第二节 需要特别关注的旅客

一、老年旅客

二、晕机旅客

三、醉酒旅客

四、押解犯罪嫌疑人

第六章 不正常航班服务（6学时）

第一节 不正常航班的定义和影响

一、不正常航班的相关定义

二、不正常航班的类别

三、不正常航班时的旅客心理分析

第二节 不正常航班服务

一、不正常航班旅客的服务需求

二、不正常航班的相关处置

三、不正常航班服务的注意事项

第七章 沟通技巧（6学时）

第一节 沟通的目的与意义

- 一、沟通的重要性
- 二、沟通的必要性

第二节 沟通的途径与方法

- 一、语言沟通
- 二、非语言沟通

第三节 沟通的原则与技巧

- 一、沟通的原则
- 二、沟通的技巧

第八章 飞行四阶段管理（6学时）

第一节 预先准备阶段

- 一、个人准备
- 二、集体准备

第二节 直接准备阶段

- 一、设备检查
- 二、机供品交接

第三节 飞行实施阶段

- 一、工作内容
- 二、注意事项

第四节 航后讲评阶段

- 一、讲评的重要性
- 二、讲评内容

第九章 客舱管理（4学时）

第一节 客舱管理的概念

- 一、管理与客舱管理的定义
- 二、客舱资源管理
- 三、客舱管理的意义

第二节 人为因素影响

- 一、冲突
- 二、差错

三、压力

第三节 客舱管理的内容与要求

- 一、旅客管理
- 二、餐食管理
- 三、机供品管理
- 四、厨房管理
- 五、盥洗室管理
- 六、飞行机组服务

第十章 客舱设备管理（4学时）

第一节 厨房设备及操作

- 一、厨房概述
- 二、厨房设备

第二节 客舱设备介绍几操作

- 一、行李架
- 二、旅客服务单元
- 三、旅客座椅
- 四、客舱照明
- 五、乘务员座椅
- 六、通信系统
- 七、前后舱乘务员控制面板
- 八、盥洗室
- 九、衣帽间
- 十、音乐及预录广播控制面板

第十一章 机供品管理（2学时）

第一节 机供品的介绍

- 一、机供品含义
- 二、机供品类别
- 三、机供品管理的意义

第二节 机供品管理要求

- 一、掌握配备标准
- 二、航前仔细清点

三、加强过站监控

四、航后回收交接

第十二章 旅客表扬与投诉（2 学时）

第一节 旅客表扬

一、表扬的作用

二、接受表扬

第二节 旅客投诉

一、投诉的影响

二、投诉的一般处置

第三节 投诉的处置原则与方法

一、处置原则

二、处置方法

第十三章 机上急救（2 学时）

第一节 机上急救处置

一、人生命四大体征

二、机上急救一般原则

三、机上急救程序

四、机上急救注意事项

五、疾病处理

六、心肺复苏

第二节 机上外伤处置

一、出血与止血

二、颈、背部损伤的处理

三、擦伤（挫伤）的处理

四、损伤伤口的包扎

五、骨关节损伤与固定

六、关节扭伤的表现及处理

七、脱位的表现及处理

第三节 机上常见病处置

一、普通病症的医疗服务

二、糖尿病

- 三、心脏病
- 四、烧伤、烫伤
- 五、惊厥/抽搐
- 六、晕厥
- 七、腹部疼痛（急性腹膜炎）
- 八、癫痫
- 九、呼吸系统
- 十、休克的医疗处理
- 十一、内脏损伤
- 十二、传染病的医疗处理

四、推荐教材及参考书目

- 1、韩瑛：《民航客舱服务与管理》，化学工业出版社 2012 年版。
- 2、杨桂芹：《民航客舱服务与管理》，中国民航出版社 2011 年版。
- 3、张丽、谢春汛：《客舱设备运行与管理》，旅游教育出版社 2010 年版。
- 4、徐莉：《民航客舱文化》，中国民航出版社 2008 年。
- 5、张仁德、霍洪喜：《企业文化概论》，天津南开大学出版社 2001 年。
- 6、魏杰：《企业文化塑造：企业生命常青藤》，中国发展出版社 2000 年。
- 7、徐振宇：《如何进行企业文化建设》，北京大学出版社 2006 年。
- 8、张德：《企业文化建设》，清华大学出版社 2009 年。
- 9、贾莉莉：《客舱服务技能与训练》，旅游教育出版社 2003 年。
- 10、马松伟、李永：《中国民用航空法简明教程》，中国民航出版社 2002 年。
- 11、李晓春、曾瑶：《质量管理学》，北京邮电大学出版社 2002 年。
- 12、孙秀萍：《空乘礼仪漫谈》，中国民航出版社 1996 年。
- 13、陈志田：《质量管理基础》，北京中国计量出版社 2001 年。
- 14、张黎宁、刘丽欣：《民航客舱服务》，北京高等教育出版社 2007 年。
- 15、贾丽娟：《客舱服务技能与训练》，北京旅游教育出版社 2009 年。
- 16、胡志群：《探寻航空公司客舱服务的真谛》，中国民用航空出版社 2001 年。
- 17、马广岭：《民航旅客服务心理学》，北京理工大学出版社 2005 年。
- 18、赵风彩：《国内外航空公司服务质量的对比分析》，中国民用航空出版社 2009 年。
- 19、任艾棣：《航空服务我们输在哪里》，空运商务出版社 2009 年。
- 20、钟 鸣：《浅谈五度理论在客舱服务中的应用》，江苏航空出版社 2008 年。

《候机楼管理》课程教学大纲

课程编号：1312057

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻候机楼管理的一些基本常识，增强学生学习候机楼管理的兴趣和实效，从而达到对候机楼管理的认识和应用。

二、教学基本要求

教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关的候机楼管理内容的系统性和全面性，掌握候机楼管理中的值机服务，安检服务的区别，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。通过本课程的学习，学生应掌握相关的飞行区的划分、世界航空运输区划，并结合我国航空领域研究的最新成果，更能理解书中的理论、实务和方法，提高学生分析问题和解决实际问题的能力。

三、教学内容及学时分配

第一章 机场概述（6学时）

第一节 机场的发展过程

一、机场发展的历史概况

二、中国机场的发展概况

第二节 机场的分类和等级

一、机场的分类

二、机场的等级

第三节 机场的管理体制

一、世界上主要的机场管理体制

二、中国的机场管理体制

第四节 机场在国家及经济发展中的地位和作用

第二章 机场的部门构成及功能（6学时）

第一节 飞行区构成及功能

一、跑道

二、滑行道

三、机坪

- 四、导航设施
- 五、机场地面灯光系统
- 六、机场的进近和净空（飞行）区
- 七、飞行区内的其他设施

第二节 候机楼区的构成及功能

- 一、登机机坪
- 二、候机楼
- 三、候机楼内的乘机流程

第三节 机场地面运输区的构成及功能

- 一、机场进出通道
- 二、机场停车场和内部通道

第四节 机场的运营和管理

- 一、机场管理的内容和组织
- 二、机场的运营管理

第五节 机场具体工作部门设置及职责

- 一、党政管理系统机场
- 二、业务管理系统机场
- 三、安全保卫系统机构
- 四、机场辅助系统机构
- 五、机场驻场系统机构
- 六、机场相关系统机构

第三章 机场候机楼管理及流程（8 学时）

第一节 候机楼是机场标志性建筑，也是城市的窗口和象征

- 一、候机楼的一般特性
- 二、中国机场候机楼特性举例

第二节 候机楼内旅客进出港流程

- 一、旅客离港
- 二、旅客进港
- 三、旅客中转

第三节 民航机场候机楼广播用语规范

- 一、主题内容与适用范围
- 二、广播用语的一般规定

- 三、广播用语的分类
- 四、航班信息类广播用语的格式规范
- 五、例行类、临时类广播用语的说明
- 第四节 机场旅客服务国家标准及质量评定

第四章 机场值机服务（8学时）

第一节 机场值机服务的内容和要求

- 一、办理乘机手续的工作程序和要求
- 二、办理乘机手续的一般规定
- 三、查验客票
- 四、座位安排
- 五、收运行李
- 六、安全检查
- 七、值机服务柜台的种类
- 八、值机工作的时间要求

第二节 重要旅客的服务

- 一、重要旅客的范围
- 二、定座
- 三、客票填开
- 四、要客机票变更及退票
- 五、要客的接待服务工作
- 六、要客的服务程序
- 七、头等舱服务程序

第三节 特殊旅客运输服务

- 一、特殊旅客的概念
- 二、特殊旅客运输服务的一般规定

第四节 旅客运输不正常时的服务

- 一、误机、漏乘、错乘的旅客服务
- 二、对迟用不合规定的客票的处理
- 三、无票乘机旅客的处理
- 四、无定座记录旅客的处理
- 五、超定（售）座位的处理
- 六、航班不正常时对旅客的安排

第五章 机场安全检查服务（8学时）

第一节 机场安全检查和安全保卫是现代民航机场必不可少的工作

一、机场安全检查工作的发展概况

二、中国民航机场安检工作的发展过程

第二节 机场安全检查工作的机构、人员

一、机场安检机构

二、机场安检人员

三、教育培训

第三节 机场安检工作和保卫工作的任务

一、依法对旅客及行李、货物、邮件进行检查

二、机场候机隔离区安全监控

三、民航航空器监护

四、安检工作中特殊情况的处置

第四节 民航机场安检工作的应知规定

一、民航总局、公安部关于民航安全的通告

二、中国民用航空总局、中华人民共和国公安部关于民用航空安全的通告

三、哪些物品是乘机时不允许携带或作为行李托运的

四、哪些物品是乘机时不可以随身携带但可作为行李托运的

五、旅客乘机时限量随身携带的生活用品及其数量的规定

六、旅客乘机时可随身携带液态物品的规定

第五节 机场安检服务现场举例

第六节 机场的安全保卫服务工作

一、机场安全保卫服务工作概述

二、民用机场开放使用应当具备的安全保卫条件

三、机场安全区域划分

四、机场内禁止行为

五、机场外围保卫

六、机场货场保卫

七、机场安检入口保卫

第七节 民航安全检查员国家职业标准

一、职业概况

二、基本要求

三、工作要求

第六章 机场候机服务（6学时）

第一节 机场候机服务资源

- 一、候机楼内的旅客服务资源
- 二、候机楼服务的内容及相关标准

第二节 机场候机楼的标识

第三节 机场信息服务系统

- 一、机场信息服务系统概述
- 二、离港系统
- 三、货运系统
- 四、航显系统
- 五、行李分拣系统
- 六、民航机场机位分配系统
- 七、其他系统

第四节 机场候机服务意外事件及处理

- 一、飞行意外因素造成的机场服务非常态
- 二、机场跑道意外因素造成的机场服务非常态
- 三、航站楼紧急意外情况造成的机场服务非常态

第七章 机场商业服务概况（8学时）

第一节 机场候机楼内的购物与餐饮

- 一、免税店
- 二、餐饮店
- 三、食品店
- 四、工艺品店
- 五、皮具、玩具店
- 六、书刊、鲜花礼品、药品店
- 七、体育用品店

第二节 机场候机楼的交通服务

第三节 机场候机楼的医疗急救及服务

第四节 机场候机楼内的其他商业性服务

- 一、候机楼内的保险服务
- 二、候机楼内的银行服务
- 三、候机楼内的邮政服务

- 四、候机楼内的宾馆、旅游服务
- 五、候机楼内的通讯、展示服务
- 六、候机楼内的休闲服务

第八章 民用机场特种车辆和专用设备概览（8 学时）

- 第一节 民用机场特种车辆和专用设备的国家标准
- 第二节 民用机场特种保障设备的分类及相关要求
- 第三节 航空器与特种车辆保障关系

四、推荐教材及参考书目

- 1、李 永：《民航机场地面服务概论》，中国民航出版社 2006 年版。
- 2、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 3、中国民用航空总局规划司：《从统计看民航》，中国民航出版社 2003 年。
- 4、马联玳，刘功仕：《中国民航小百科》，北京航空航天大学出版社 1991 年。
- 5、蒋祝平等：《中国民航的改革开放》，国际文化出版公司 1992 年。
- 6、中国民用航空总局适航司：《中国民用航空器适航管理》，中国民航出版社 1994 年。
- 7、刘功仕：《航空运输经济手册》，中国民航出版社 1994 年。
- 8、都业富，陈玉宝：《民用航空市场预测》，天津科技翻译出版公司 1996 年。
- 9、史超礼：《航空概论》，国防工业出版社 1978 年。
- 10、中国大百科全书总编辑委：《中国大百科全书：航空航天卷、交通运输卷》，中国大百科全书出版社 1985 年。
- 11、陈治怀：《飞机性能工程》，社会科学文献出版社 1993 年。
- 12、赵维田：《国际航空法》，社会科学文献出版社 1991 年。
- 13、Weston，刘得一等：《民航英语》，中国文史出版社 1991 年。
- 14、刘伟民：《航空法教程.北京》，中国法制出版社 2001 年。
- 15、马广文，王西秩：《交通大辞典：航空运输部分》，上课交通大学出版社 2005 年。
- 16、中国航空信息中心：《世界飞机手册》，北京航空工业出版社 2000 年。
- 17、Nawal K.Taneja .Introduction to Civil Aviation. Lexing Ton Books.1989
- 18、The Flyer’s Handbook. Pan Books. 1978
- 19、The Jet Engine. Rolls Royce Aerospace Group.1992
- 20、Alexander T.Wells：《 Airport Planning and Management》，TAB Books Inc1986 年。

《韩语》课程教学大纲

课程编号：1104502

课程总学时/学分：54/3

课程类别：专业任选课

一、教学目的和任务

《韩语》课程为专业任选课程，授课时间为一学期，每周2课时。本课程的教学目的是使学生初步掌握韩语的基础知识，了解韩语的语音及语言特点，学会一些简单而实用的日常对话，并具备初步的自学能力，为下一阶段的学习打下一定的基础，同时增强对韩国语言及文化的学习兴趣。

《韩语》课程主要传授基本语言知识，包括语音、语法知识和词汇的运用，其中着重培养学生的语音、词汇及基础对话等基本语言能力；并进行严格的基本语言训练，使学生具备简单的韩语语言技能与基础自学能力。

二、教学基本要求

《韩语》课程主要传授韩语语音、语调、书写、基本语法和词汇等方面的知识，要求学生掌握基本的读音规则，及各类简单的日常用语；掌握动词时态的变化等。教学重点侧重于发音入门及基本词汇的运用。

《韩语》课程以课堂讲授为主，前三周主要以语音、字母、发音规则的学习为主，之后进入课文学习环节，通过课文学习一些基本词汇及基础句型。每堂课先明确学习重点，讲解生词及语法，之后通过课文学习，熟练新知识；最后通过练习巩固已学内容。课堂上采取互动式教学，配合多媒体，精讲多练；提高学生参与课堂的积极性。课堂活动包括对话、表演、讨论等。

《韩语》课程的教材选用韩国语专业的学科性基础教材，包含系统的发音、音变规则、基础句型、语法等内容的国家统编教材。

三、教学内容及学时分配

教学内容主要包括语音、词汇、语法三个部分。

第一部分语音（10学时）

教学要求：掌握韩语40个字母的读音、书写方法及读音规则等。

教学重点：元音、辅音、收音的发音及各种一般音变读音规则。

教学难点：各种特殊音变规则。

第二部分词汇（10学时）

教学要求：掌握基本词汇200个左右，并学会动词、形容词的时态、尊敬阶。

教学重点：单词的听说读写能力。

教学难点：动词、形容词的时态变化及尊敬阶变化。

第三部分 语法（16 学时）

教学要求：掌握 10 个基本语法。

教学重点：基本句型的造句、读写。

教学难点：敬语的使用。

四、推荐教材及参考书目

[1]牛林杰：《大学韩国语（第一册修订本）》，北京大学出版社 2009 年版。

[2]安炳浩：《标准韩国语（第一册）》，北京大学出版社 2015 年版。

《民航运输地理》课程教学大纲

课程编号：1302036

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程为满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻航空运输地理的一些基本常识，增强学生学习航空运输地理的兴趣和实效，从而达到对航空运输的认识和应用。

二、教学基本要求

由于教材言简意赅，通俗易懂，使学生切实的掌握航空运输地理内容的系统性和全面性，又在体例上安排了每章小结和典型案例，力求在理论上较深的开拓，在实践上更具可操作性。并结合我国在航空领域研究的最新成果，使学生更易接受和领会书中的理论、实务和方法。

三、教学内容及学时分配

第一章 绪论（2 学时）

第一节 地理学概述

一、地理学的产生

二、地理学的发展历程

三、地理学的学科特点

第二节 航空运输概述

一、五大运输体系

二、航空运输的作用

三、航空运输的特点

四、航空运输的组成

第三节 航空运输地理

一、交通运输地理学

二、航空运输地理学

第二章 自然地理与飞行（4学时）

第一节 地球与飞行

一、地球的自转

二、地球的公转

三、地球的圈层

四、导航

第二节 时差与飞行

一、时差的产生和有关概念

二、航空运输和时差

三、时差和飞行时间的计算

第三节 气象与飞行

一、航空气象要素

二、常见的天气系统

三、危害航空运输的天气现象

第四节 影响航空运输的其他自然地理要素

一、地震

二、火山灰

第三章 航空运输要素（6学时）

第一节 机场

一、机场定义

二、机场发展概述

三、机场基准代号

四、机场的组成

五、机场的功能和设施

六、机场的分类

七、机场代码

第二节 航空公司

- 一、航空公司定义
 - 二、航空公司运行系统
 - 三、航空公司分类
 - 四、航空公司代码
 - 五、航空公司联盟
 - 六、航空公司运力分布
- 第三节 航线和航线网络
- 一、航线定义
 - 二、航线分类
 - 三、航线网络及分类

第四章 影响航空运输布局的基本因素（4 学时）

第一节 交通运输布局与航空运输布局

- 一、交通运输布局
- 二、航空运输布局
- 三、机场布局
- 四、航线网络布局
- 五、影响航空运输布局的因素

第二节 地理位置

- 一、自然地理位置
- 二、经济地理位置
- 三、政治地理位置
- 四、地理位置对空运布局的综合影响分析

第三节 自然条件

- 一、地形地貌
- 二、生物资源
- 三、气象条件

第四节 经济条件

- 一、社会经济发展与航空运输发展
- 二、经济发展速度与航空运输发展速度
- 三、影响航空运输布局的经济行业

第五节 人口条件

- 一、人口引力模型

二、人口迁移

三、环境保护

第五章 世界航空运输布局（6 学时）

第一节 国际民用航空运输管理机构

一、国际民用航空组织

二、国际航空运输协会

三、国际机场协会

第二节 世界主要航线分布

一、世界国际航线分布特点

二、世界主要国际航线

第三节 世界主要航空公司分布

一、世界航空公司概述

二、北美的航空公司

三、欧洲的航空公司

四、亚洲的航空公司

第五节 世界主要空港分布

一、世界空港分布特点

二、北美的空港

三、欧洲的空港

四、亚洲的空港

五、世界“一市多场”的空港

第六节 ICAO 和 IATA 对世界航空的划分

一、IATA 一区航空运输布局

二、北美次区

三、中美洲次区

四、南美洲次区

五、加勒比次区

第七节 IATA 二区航空运输布局

一、欧洲次区

二、非洲次区

三、中东次区

第八节 IATA 三区航空运输布局

- 一、南亚次大陆
- 二、东南亚次区
- 三、西南太平洋次区
- 四、日本/朝鲜次区

第六章 中国航空运输地理（8学时）

第一节 中国民用航空运输业的发展历史

- 一、1949 以前
- 二、创建期（1949–1957 年）
- 三、调整期（1958–1965 年）
- 四、文革期（1966–1976 年）
- 五、发展期（1977 年至今）

第二节 中国民用航空运输业的发展现状

- 一、运输总周转量
- 二、旅客运输量
- 三、货邮运输量
- 四、机场业务量
- 五、运输机队
- 六、机场服务能力
- 七、航线网络
- 八、对外关系
- 九、运输航空（集团）公司生产

第三节 中国民航管理组织机构

- 一、中国民航管理体制的发展历史
- 二、中国民用航空局的职能与管理机构

第四节 中国航空运输地理

- 一、中国航空运输地理概述
- 二、中国航空区划
- 三、中国国际航线
- 四、中国国内航线
- 五、中国机场概述
- 六、中国航空公司概述
- 七、民航运输保障企业

第五节 华北区航空运输地理

- 一、北京市航空运输地理
- 二、天津市航空运输地理
- 三、河北省航空运输地理
- 四、山西省航空运输地理
- 五、内蒙古自治区航空运输地理

第六节 华东区航空运输地理

- 一、上海市航空运输地理
- 二、江苏省航空运输地理
- 三、浙江省航空运输地理
- 四、山东省航空运输地理
- 五、安徽省航空运输地理
- 六、江西省航空运输地理
- 七、福建省航空运输地理

第七节 中南区航空运输地理

- 一、广东省航空运输地理
- 二、广西壮族自治区航空运输地理
- 三、湖北省航空运输地理
- 四、湖南省航空运输地理
- 五、河南省航空运输地理
- 六、海南省航空运输地理

第八节 西北区航空运输地理

- 一、陕西省航空运输地理
- 二、甘肃省航空运输地理
- 三、青海省航空运输地理
- 四、宁夏回族自治区航空运输地理

第九节 西南区航空运输地理

- 一、重庆市航空运输地理
- 二、四川省航空运输地理
- 三、贵州省航空运输地理
- 四、云南省航空运输地理
- 五、西藏自治区航空运输地理

第十节 东北区航空运输地理

一、黑龙江省航空运输地理

二、吉林省航空运输地理

三、辽宁省航空运输地理

第十一节 新疆维吾尔自治区航空运输地理

第十二节 港澳台地区航空运输地理

一、香港特别行政区航空运输地理

二、澳门特别行政区航空运输地理

三、台湾省航空运输地理

四、推荐教材及参考书目

- 1、谭惠卓：《航空运输地理教程》，出版社是中国民航出版社。
- 2、罗兹柏，杨国胜：《中国旅游地理》，南开大学出版社。
- 3、陈航，张文尝，金凤君：《中国交通运输地理》，中国科学院出版社。
- 4、陈廷良：《现代运输机航空气象学》，气象出版社。
- 5、黄仪芳，朱志愚：《航空气象》，西南交通大学出版社。
- 6、李春生：《气温气压对飞行的影响》，空中交通管理，1:38-48。
- 7、梁爱民，陈露：《低空风切变与飞行安全》，中国民用航空，9:32。
- 8、刘炳权：《从福州飞机失事看飞机运行管理》，民航经济与技术，2:38-40。
- 9、陆林：《人文地理学》，高等教育出版社。
- 10、倪海云：《美国航空公司业 2008 年发展综述》，中国民用航空。
- 11、程小康：《支线航空对云南旅游业发展的影响》，西南民族大学学报。
- 12、葛伟：《蛛网式航线网络结构研究》，南京航空航天大学硕士学位论文。
- 13、秦灿灿：《机场衔接城市—大型机场集疏运体系规划研究》，中国建筑工业出版社。
- 14、阮哲明：《世界级城市枢纽机场规划对我国的启示》，西南民族大学学报。
- 15、谭惠卓：《航空运输地理教程》，中国民航出版社。
- 16、张静：《美国航空运输市场区域发展现状》，中国民用航空。

《民航乘务英语》课程教学大纲

课程编号：1302031

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程旨在培养适应现代民航事业需要，具有良好的职业道德和服务意识、掌握以民航乘务为基础的职业岗位群所需要的基础知识和专业技能，具有较高英语水平，能从事空中乘务服务、机场地勤服务、外事翻译及接待等工作的高素质高等服务专门人才。通过学习本课程，使学生能够了解民航乘务的基本知识并具备基本的民航乘务实践技能，掌握空中服务常用的英语词汇、短语和句型，具备用英语进行空乘和地勤服务的能力。

二、教学基本要求

1、知识要求

了解民航客运服务中机场地勤、登机服务、客舱服务、降落服务、急救、紧急情况处理等方面的业务知识；掌握民航客运服务常用的英语词汇、句型、表达方式等语言知识。

2、能力要求

有较强的英语听、说、读、写、译能力，掌握民航乘务工作的基本技能，能在实际工作中灵活运用所学知识，具备用英语进行空乘和地勤服务的能力。

3、素质要求

有良好的科学文化素质和身体素质，有良好的职业道德和客服服务意识，有较强的沟通、应变能力，具有较强的团队合作精神。

三、教学内容及学时分配

第一章 Asking for information and buying tickets (2 学时)

Lesson 1 telephone call for information(电话询问)

Lesson 2 booking tickets(订票)

Lesson 3 issuing tickets(出票)

Lesson 4 changing the reservation (更改订座)

第二章 check---in procedure (2 学时)

Lesson 1 check--in at the airport (机场乘机手续)

Lesson 2 checked baggage (交运行李)

Lesson 3 handing of VIP(重要旅客引导)

第三章 security check (2 学时)

Lesson 1 going through the security check(过安全检查)

Lesson 2 managing the crowds(疏导人群)

Lesson 3 special circumstance (特殊情景)

第四章 in---flight service （4 学时）

Lesson 1 finding the seat(找寻座位)

Lesson 2 serving food and Beverages(提供食物和饮料)

Lesson 3 flight delay (航班延误)

第五章 baggage service （4 学时）

Lesson 1 introducing the service facilities(介绍服务设施)

Lesson 2 baggage inquiry (行李查询)

Lesson 3 luggage deposit(行李寄存)

第六章 VIP service （4 学时）

Lesson 1 VIP service(贵宾服务)

Lesson 2 meeting an VIP(重要旅客的接机服务)

Lesson 3 handing of VIP for departure (重要旅客的接机服务)

第七章 Announcement （4 学时）

Lesson 1 airport announcement (机场广播)

Lesson 2 public address system(客舱广播)

Lesson 3 security demonstration(安全广播)

第八章 arrival service （4 学时）

Lesson 1 entry formalities(入境手续)

Lesson 2 baggage claim(提取行李)

四、推荐教材及参考书目

- 1、黎富玉：《民航空乘英语》，北京大学出版社 2008 版。
- 2、丁春尧：《民航服务英语口语教程》，人民交通出版社 201 年版。
- 3、陆 平：《民航英语口语教程》，中国民航出版社 2005 年版。
- 4、吴克文：《民航乘务英语教程》，中国民航出版社 2002 年版。

《电子商务》课程教学大纲

课程编号：1312058

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

教学目的是使学生掌握电子商务基本知识，了解电子商务在航空业中应用，适应电子商务活动特点，为电子客票等后续课程提供支持。通过本课程的学习，使学生一方面了解电子商务的基本概念、基本理论，另一方面掌握从事电子商务活动的基本技能。要求学生掌握电子商务的定义、概念模型，理解电子商务的信息流、资金流、物流、安全性。了解网络通信技术、Internet 技术、EDI 技术、安全性技术、电子支付技术，理解电子商务中介业及法律问题。使学生掌握用电子方式处理商贸活动。

电子商务同许多学科如经济科学、信息管理学、信息管理系统、计算机科学等相关联，吸收和运用与之有关的研究成果。因此它是一门广泛吸收多学科知识的边缘科学，同时它又具有很强的实践性，属于应用科学。通过本课程的学习，可以使同学们掌握电子商务的基本原理、基本方法并树立科学的管理理念，为进一步学习专业课和为日后的实际从事电子商务工作奠定理论基础。

二、教学基本要求

使学生在了解网络技术、Internet 技术的基础上，更进一步了解网络技术的应用领域——电子商务的概念、理论、实践、应用等。使学生具备电子商务的基础知识和实践应用的基本能力，为学生从事电子商务工作打下良好的基础。

教学方法与教学形式建议：要系统、全面、准确地阐述电子商务基本原理和实务，结合成功的电子商务案例的列举中要多联系国内外实际；注重案例教学的和实验，使学生在实践的同时，提高实际动手能力；有适量的作业与思考题，在上机实践中得以检验，思考题在同学们中进行讨论。

三、教学内容及课时分配

第一章 电子商务的概述（4 学时）

第一章 电子商务概述

第一节 电子商务导论

一、电子商务时代

二、电子商务的形成与发展

第二节 电子商务发展现状

一、发达国家电子商务发展现状

二、中国电子商务发展现状

第三节 电子商务的发展趋势

一、移动电子商务

- 二、大数据技术的应用
- 三、云计算技术的应用
- 四、泛在化
- 五、协同商务
- 六、跨境电子商务

第二章 电子商务基础知识（4学时）

第一节 电子商务的概念与参与对象

- 一、电子商务的概念
- 二、电子商务的概念模型
- 三、电子商务参与对象

第二节 电子商务的分类

- 一、按交易对象划分
- 二、按交易过程划分
- 三、按商品交易过程完整程度划分
- 四、按使用网络类型划分
- 五、按交易地域范围划分

第三节 电子商务系统框架

- 一、社会环境
- 二、网络、硬件、软件及开发环境
- 三、商务服务环境
- 四、电子商务应用

第三章 电子数据交换技术（2学时）

第一节 EDI的概述

第二节 EDI的运作模式和类型

第三节 EDI的规划与分析

第四章 电子商务技术基础（8学时）

第一节 计算机技术

- 一、基本概念
- 二、计算机系统
- 三、计算机语言

第二节 计算机网络基础知识

- 一、计算机网络的组成
- 二、计算机网络的分类
- 三、Internet
- 四、TCP / IP 协议
- 五、Internet 的接入方式
- 六、IP 地址
- 七、内部网和外部网

第三节 数据库技术

- 一、数据管理的基本概念
- 二、数据库技术演变的几个阶段
- 三、电子商务数据库的特性
- 四、数据库系统的结构
- 五、web 数据库技术

第四节 管理信息系统

- 一、管理信息系统的概念及功能
- 二、管理信息系统在企业中的应用

第五章 电子商务的网络营销（6 学时）

第一节 网络营销概述

- 一、网络营销的概念
- 二、网络营销的特点
- 三、网络营销的职能

第二节 网络市场调查

- 一、网络市场调查的特点
- 二、网络市场调查的主要内容
- 三、网络市场调查的方式

第三节 网络广告

- 一、网络广告概述
- 二、网络广告的主要形式
- 三、网络广告的投放
- 四、网络广告投放过程中的注意事项
- 五、网络广告效果测定的标准

第四节 常用的网络营销方法

- 一、电子邮件营销
- 二、搜索引擎营销
- 三、病毒性营销
- 四、博客营销
- 五、微信营销

第六章 订单履行与物流配送（4学时）

第一节 订单履行概述

- 一、订单履行的概念及其过程
- 二、b2c 电子商务的订单履行
- 三、b2b 电子商务的订单履行
- 四、电子订单履行与物流的关系

第二节 电子商务与物流的协同发展

- 一、物流基本知识
- 二、电子商务与现代物流协同发展的关系
- 三、电子商务环境下物流的特点

第三节 电子商务物流配送模式

- 一、自建物流体系的一体化模式
- 二、全外包模式
- 三、自建与外包的半一体化模式
- 四、快速配送策略
- 五、基于“云物流”的联盟配送策略

第四节 退货管理

- 一、退货产生的原因
- 二、退货的规避原则
- 三、退货的实施策略

第七章 移动电子商务（4学时）

第一节 移动电子商务的技术基础

- 一、无线通信网络
- 二、移动终端

第二节 移动电子商务概述

- 一、移动电子商务的概念
- 二、移动电子商务的优势
- 三、移动电子商务的发展现状
- 第三节 移动电子商务的典型应用
- 一、移动金融
- 二、移动购物
- 三、o2o 电子商务
- 四、ott 通信
- 五、移动娱乐
- 六、基于位置的服务

第八章 电子商务支付（4 学时）

- 第一节 电子支付概述
- 一、电子支付的概念
- 二、电子支付与传统支付方式的区别
- 三、电子支付系统的构成要素
- 四、中国现代支付系统
- 第二节 虚拟货币
- 一、虚拟货币概述
- 二、比特币
- 第三节 第三方支付
- 一、第三方支付概述
- 二、第三方支付交易流程
- 三、第三支付的分类
- 四、第三支付的监管
- 第四节 网上银行
- 一、网上银行的概念
- 二、网上银行的特点
- 三、网上银行的类型
- 四、网上银行的功能

第九章 电子商务的安全管理（6 学时）

- 第一节 电子商务安全概述

- 一、电子商务安全的定义
 - 二、信息安全的基本特征
 - 三、电子商务的安全管理策略
- 第二节 电子商务的主要安全威胁

- 一、社会工程学攻击
- 二、技术型攻击

第三节 访问控制、加密和公钥基础设施

- 一、访问控制与身份认证
- 二、公钥基础设施

第四节 电子商务网络安全

- 一、防火墙技术
- 二、虚拟专用网
- 三、入侵检测系统

第十章 网络商店的规划与运营（8学时）

第一节 网络商店的定位

- 一、市场调研分析
- 二、网络商店的功能定位

第二节 网络商店的设计与建设

- 一、网络商店购物流程设计
- 二、网络商店的框架设计
- 三、会员服务设计
- 四、商品列表设计
- 五、域名选择

第三节 数据分析系统

- 一、网店数据分析的概念
- 二、网店数据分析的基本流程
- 三、网店数据分析的指标
- 四、数据分析常用技术

第四节 电子商务外包服务

- 一、电子商务外包的基本概念
- 二、外包商的选择
- 三、外包业务的风险控制

第十一章 电子商务法律（4学时）

第一节 电子商务法律概述

- 一、电子商务的主要法律问题
- 二、电子商务参与各方的法律关系

第二节 电子商务中的权益保护

- 一、知识产权保护
- 二、隐私权保护
- 三、网上消费者权益保护
- 四、虚拟财产的保护

第三节 电子商务立法

- 一、国际电子商务立法情况
- 二、国内电子商务立法现状

第四节 电子商务交易的法律规范

- 一、电子合同
- 二、电子签名
- 三、电子支付法律规范

四、推荐教材及参考书目

- 1、李 琪：《电子商务概论》，高等教育出版社。
- 2、全新顺，王初建，于博编著：《电子商务概论》，清华大学出版社。
- 3、方美琪，潘勇：《网络营销》(第2版)，清华大学出版社。
- 4、孟昊雨：《网络营销实务》，电子工业出版社。
- 5、高怡新：《电子商务网站建设》，人民邮电出版社。
- 6、施志君：《电子商务案例分析》(第2版)，化学工业出版社。
- 7、兰宜生：《因特网创业》(第2版)，电子工业出版社。
- 8、洪 勇，张永美，彭万峰：《电子商务模式案例》，经济管理出版社。
- 9、白 锐：《电子商务法》，北京交通大学出版社。
- 10、戴建中：《电子商务概论》，清华大学出版社，2011年11月。
- 11、尚建成，师静昆：《电子商务基础》(第2版)，高等教育出版社。
- 12、袁红青，李绍英：《电子商务理论与实训》，经济科学出版社。
- 13、帅青红，夏军飞：《网上支付与电子银行》，东北财经大学出版社。
- 14、黄刘生：《电子商务安全问题》，北京理工大学。
- 15、冯英健：《网络营销基础与实践》（第二版），清华大学出版社。
- 16、冯英健：《E-mail 营销基础》，机械工业出版社。

- 17、吴应良：《电子商务概论》，华南理工大学出版社。
- 18、武新华：《网上创业指南》，机械工业出版社。
- 19、龙鑫铭：《创业兵法》，地震出版社。
- 20、埃弗雷姆·特班等著，严建援等译：《电子商务：管理视角》，机械工业出版社。

《民航服务心理学》课程教学大纲

课程编号：1302088

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

《民航服务心理学》是心理学的分支学科，是应用心理学的一个重要组成部分，是一门以人为中心的新兴学科，是民航服务与心理学的有机结合。它与普通心理学、管理心理学、社会心理学有密切联系，甚至与社会学、人类学、旅游学科等学科之间存在很多联系。《民航服务心理学》是为培养航空服务专业学生的心理服务理念，提高学生的心理服务能力而设置的一门专业基础课，在专业人才培养体系中占有重要地位。开设《民航服务心理学》的目的首先是为了提高学生的空中乘务服务能力。使学生更全面深刻的把握民航服务过程中的旅客心理，培养学生心理服务的理念，提高学生服务能力。同时，民航服务的特殊性也要求民航服务人员具有良好的心理素质，因此，本课程教学的另一个目的是提高民航服务人员的心理素质培养和心理健康管理。

二、教学基本要求

开设《民航服务心理学》的目的是为了提高学生的空中乘务服务能力。使学生更全面深刻的把握民航服务过程中的旅客心理，自我心理健康与保健等，培养学生的服务理念，提高学生的心理服务能力。通过本课程的学习，要求学生掌握心理学的基础知识和民航服务中各个环节的心理规律，学会分析民航服务工作过程中的心理问题，搞好民航服务工作。要达到培养大学本科学生的服务意识，提高民航服务的服务质量的目标。《民航服务心理学》是一门理论与实践都很强的学科，因此，要运用讲解与案例相结合的教学来加强学生对民航服务心理学中抽象理论的理解与掌握，做到理论与实践相结合。

三、教学内容及学时分配

第一章民航服务心理学概述（2学时）

第一节服务与民航服务

第二节心理学概述

本章教学要求：明确民航服务心理学的研究对象，2、明确学习研究民航服务心理学的意义，掌握民航服务心理学的研究方法

教学重点：民航服务心理学的研究对象，明确学习研究民航服务心理学的意义。

第二章民航旅客的需要和动机（4学时）

第一节需要和动机概述

第二节民航旅客的需要

本章教学要求：了解需要、动机的概念和特点，掌握动机的有关理论，了解激发民航服务人员服务动机的途径和方法

教学难点：动机理论

教学重点：马斯洛需求理论

第三章民航旅客的知觉（4学时）

第一节知觉和概述概述

第二节影响旅客知觉的因素

第三节旅客的社会知觉

本章教学要求：明确知觉和感觉的基本概念，了解知觉的类型、掌握社会知觉的类型，掌握知觉的特性

教学难点：影响旅客知觉的因素

教学重点：旅客的社会知觉

第四章民航旅客的个性差异（4学时）

第一节个性概述

第二节气质差异

第三节性格差异

本章教学要求：了解个性的概念，明确影响个性形成的因素，掌握性格、气质的分类和特征

教学难点：影响个性形成的因素

教学重点：气质和性格的分类与特征

第五章民航旅客的情绪情感（4课时）

第一节情绪情感概述

第二节影响旅客情绪情感变化的因素

第三节民航工作人员的压力

本章教学要求：了解情绪情感的概念，分类。掌握影响旅客情绪情感变化的因素。和民航工作人员的压力。

教学难点：影响旅客情绪情感变化的因素，教学重点：民航工作人员的压力

第六章民航旅客的态度（4学时）

第一节态度概述

第二节态度与行为的关系

第三节服务交往中的态度改变

本章教学要求：了解态度的概念和构成，掌握态度和行为之间的关系。掌握影响态度改变的因素和改变旅客态度的策略。

教学难点：服务交往中的态度改变

第七章民航旅客的人际交往（2学时）

第一节民航服务人际交往概述

第二节如何与旅客进行客我交往

本章教学要求：掌握人际沟通的特点和方式，掌握与旅客发生冲突的主要原因和处理原则。

教学重点：如何与旅客进行客我交往

教学难点：与旅客发生冲突的主要原因和处理原则

第八章民航服务过程中的旅客群体心理（2学时）

第一节群体概述

第二节民航服务过程中的旅客群体理论

本章教学要求：了解群体的概念和群体的分类，掌握群体意识、群体心理、群体情绪和群体行为，掌握群体理论对服务工作的意义。

教学重点：如何应对旅客的群体心理

第九章民航旅客投诉心理（2学时）

第一节旅客投诉心理

第二节正确对待旅客投诉

第三节处理旅客投诉的一般步骤

本章教学要求：掌握引起旅客投诉的原因、旅客投诉心理。正握如何应对投诉和处理投诉的一般步骤。

教学重点：正确对待旅客投诉

第十章民航服务中常见难题和突发事件应对（4学时）

第一节航班延误与取消的应对

第二节其他常见难题和突发事件应对

本章教学要求：了解航务延误与取消的影响因素，掌握航班延误与取消时旅客的心理以及服务应对。掌握旅客丢失东西等其他常见难题和突发事件的服务应对。

教学重点：航班延误与取消的应对；其他常见难题和突发事件应对

第十一章民航服务人员的职业心理素质（2学时）

第一节民航服务人员的性格特征要求

第二节民航服务人员的气质特征要求

第三节民航服务人员的能力要求

第四节民航服务人员的情感特征

第五节民航服务人员的意志品质要求

本章教学要求：理解和掌握民航服务人员的性格、气质、能力、情感以及意志等品质的要求

第十二章民航服务人员的心理健康管理（2学时）

第一节心理健康概述

第二节员工的挫折和心理防卫

第三节情绪管理

第四节如何维护员工的心理健康

本章教学要求：了解心理健康的特征以及影响因素，了解挫折后的行为表现和心理防卫机制。掌握缓解工作压力的方法提高员工的心理健康水平

教学难点：员工的挫折和心理防卫

教学重点：如何维护员工的心理健康

第十三章民航服务中常见难题和突发事件应对（4 学时）

第一节航班延误与取消的应对

第二节其他常见难题和突发事件应对

本章教学要求：了解航务延误与取消的影响因素，掌握航班延误与取消时旅客的心理以及服务应对。掌握旅客丢失东西等其他常见难题和突发事件的服务应对。

教学重点：航班延误与取消的应对；其他常见难题和突发事件应对

第十四章民航服务人员的职业心理素质（2 学时）

第一节民航服务人员的性格特征要求

第二节民航服务人员的气质特征要求

第三节民航服务人员的能力要求

第四节民航服务人员的情感特征

第五节民航服务人员的意志品质要求

本章教学要求：理解和掌握民航服务人员的性格、气质、能力、情感以及意志等品质的要求

第十五章民航服务人员的心理健康管理（2 学时）

第一节心理健康概述

第二节员工的挫折和心理防卫

第三节情绪管理

第四节如何维护员工的心理健康

本章教学要求：了解心理健康的特征以及影响因素，了解挫折后的行为表现和心理防卫机制。掌握缓解工作压力的方法提高员工的心理健康水平

教学难点：员工的挫折和心理防卫

教学重点：如何维护员工的心理健康

四、推荐教材及参考书目

- 1、张澜编著：《民航服务心理与实务》，旅游教育出版社 2007 年版。
- 2、于海波：《民航服务心理教程》，中国民航出版社 2007 年版。
- 3、刘桦：《航空服务心理与实务》，四川教育出版社 2008 年版。

《公共关系学 A》课程教学大纲

课程编号：1312046

课程总学时/学分：36 /2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

《公共关系学》是社会组织与其公众之间的互动关系，也是社会组织运用沟通与传播手段为建立、发展和改善与其公众的关系而进行的协调活动。公共关系学是作为一门新兴的管理科学，以经营管理学和信息传播学为主要理论基础，吸取了现代心理学、行为科学、社会学、传播学、广告学等学科的原理及现代管理学的方法与技巧，现时是研究公共关系存在与发展的客观结构和一般规律的科学。

开设本课程的目的：使大学生明确公共关系的含义，牢固树立公共关系意识，掌握公共关系的基本原则和基本技能，提高自身素质，注重大学生良好形象的塑造与维护，同时也为今后的实际工作能够利用传播媒介，通过建立企业与公众双向沟通，树立良好的组织形象，为增强组织活力，提高经济效益服务。

二、教学基本要求

教学过程中注意理论与实践的有机结合、原理与案例的有机结合。考试注意平时成绩与最后成绩的结合，平时成绩重在操作，最后成绩采用闭卷或者撰写论文的形式。任课教师要以本书基本线索为依据，重新组织教学，关注学术界的最新动态，及时吸收最新研究成果，突出重点、难点，可以将讲授和讨论相结合，运用灵活多样的教学方法，培养学生的综合能力。

三、教学内容及学时分配

第一章 公共关系学概述（2 学时）

第一节 公共关系的涵义

公共关系学的研究对象。公共关系学的基本内容。公共关系学的研究角度和方法

第二节 学习公共关系学的现实意义

提高公共关系意识，自觉地从公共关系实践活动的需要。。掌握中国特色公共关系学理论体系的需要。适应改革开放、推进社会主义市场经济发展的需要。转变社会风气、建设社会主义精神文明的需要。

本章教学要求：

本章重点是公共关系学的概念、特征。难点是对公共关系学含义的解读。

第二章 公共关系学的历史沿革（2 学时）

第一节 公共关系起源和发展的三个阶段

第二节 公共关系在西方的兴起

第三节 公共关系在我国的发展

本章教学要求：

本章重点是公共关系学的发展阶段的特征。难点是对各阶段特点的认识。

第三章 公共关系学的职能（4 学时）

第一节 公共关系的职能定位和分析

第二节 公共关系的一般职能

第三节 公共关系的具体职能

本章教学要求：

本章重点是公共关系收集信息、塑造形象、沟通直辖市、咨询建议等方面的知识和职能。难点是公共关系职能的具体应用。

第四章 公共关系学的构成要素（4 学时）

第一节 公共关系的主体

第二节 公共关系的客体

第三节 公共关系的介体

第四节 公共关系状态

本章教学要求：

本章重点是社会组织、公众、传播的概念。难点是掌握对公众的划分。

第五章 公共关系学的工作程序（4 学时）

第一节 公共关系调查

第二节 公共关系策划

第三节 公共关系计划的实施

第四节 公共关系的评估

本章教学要求：

本章重点是掌握调查、策划、实施与评人等方面的技能。难点是对公共关系工作程序的具体应用。

第六章 公共关系学从业人员（4 学时）

第一节 公共关系人员的形象

第二节 公共关系人员的基本条件

第三节 公共关系人员的能力

本章教学要求：

本章重点是公共关系从业人员的素质要求。难点是公共关系工作人员公共关系意识如何培养。

第七章 公共关系学活动模式（4 学时）

第一节 公共关系的基本类型

宣传型公共关系。交际型公共关系。社会型公共关系

第二节 公共关系类型的新发展

文化公共关系。网络公共关系。危机公共关系。绿色公共关系。国际公共关系

本章教学要求：

本章重点是宣传型、交往型、服务型、社会型、咨询型、建设型、维系型等十种公共关系活动模式。难点是公共关系活动模式如何为公共关系策划提供借鉴。

第八章 公共关系学文书（4 学时）

第一节 公共关系学信函的写法

第二节 公关调查报告的特征和方法

本章教学要求：

本章重点是公共关系学信函、调查报告和策划书的撰写要求。难点是如何撰写合格的公共关系文书。

第九章 公共关系学广告（4 学时）

第一节 公共关系广告语商品广告的区别

第二节 公共关系广告的类型

本章教学要求：

本章重点是公共关系学广告与商品推销广告的区别。难点是公共关系学广告的创作原则与技巧。

第十章 公共关系学专题活动（4 学时）

第一节 记者招待会

第二节 开幕典礼

第三节 展览会

第四节 赞助

本章教学要求：

本章重点是庆典、新闻发布会、展览会等专题活动的的相关知识。难点是如何组织公共关系专题活动。

四、推荐教材及参考书目

- 1、居延安：《公共关系学》，复旦大学出版社 2008 年版。
- 2、廖为建主编：《公共关系学》，高等教育出版社 2000 年版。
- 3、廖为建：《公共关系学简明教程》，中山大学出版社 1993 年版。
- 4、王乐夫：《公共关系学》，辽宁人民出版社。
- 5、[美] 斯科特·卡特李普等著、汤滨等译：《有效公共关系》，中国财经出版 1988 年版。
- 6、[美] 社·纽萨姆等著、罗建国等译：《公共关系与实践》，上海译文出版社 1989 年版。
- 7、[美] 威尔科克斯等著、司久岳等译：《公共关系战略与战术》，新华出版社 1992 年版。
- 8、[英] 弗兰克林·杰弗全斯著、徐百益编译：《实用公共关系学》，上海翻译出版公司 1988 年版。
- 9、[英] 弗兰克林·杰弗全斯著、何道隆等译：《公共关系学》，西南财经大学出版社 1987 年版。

《民航地勤服务》课程教学大纲

课程编号：1302055

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻民航地勤服务的一些基本常识，增强学生学习民航地勤服务的兴趣和实效，从而达到对地勤的认识和应用。

二、教学基本要求

通过本课程的学习，学生应掌握相关的航班引导服务、不正常航班处理，并结

合我国航空领域研究的最新成果，更能理解书中的理论、实务和方法，提高学生分析问题和解决实际问题的能力。

三、教学内容及学时分配

第一章 民航地勤服务概论（4学时）

第一节 民航地勤服务与航空运输业发展

一、我国民航运输业的发展现状

二、我国民航业的行业构架

三、民航地勤服务的概念

第二节 民航地勤服务企业及其相互关系

一、机场

二、航空公司

三、机场和航空公司的关系

第三节 地勤服务人员

一、仪容仪表

二、行为规范

第二章 售票服务（4学时）

第一节 订座服务

一、订座的途经和要求

二、订座系统

三、旅客订座记录

第二节 售票服务

一、旅客购票证件

二、客票的使用

三、电子客票订座和出票操作

第三节 订座和出票的其他规定

一、旅客预订座位的出票时限

二、航班的衔接时间

三、座位再证实

四、候补购票

第三章 通用服务（4学时）

第一节 地面交通服务

- 一、机场地面交通服务概论
- 二、机场地面交通服务质量标准
- 第二节 候机楼问询服务
 - 一、问询服务的分类
 - 二、问询服务的岗位职责和要求
 - 三、问询服务质量标准
- 第三节 候机楼广播服务
 - 一、候机楼广播服务系统的功能与组成
 - 二、候机楼广播服务规范用语
 - 三、广播服务质量标准
- 第四节 民航公共信息标志服务
 - 一、公共信息图形标志的设置原则与要求
 - 二、常见民航公共信息标志用图形符号
- 第五节 候机楼商业零售服务
 - 一、国外候机楼零售业的发展现状和特点
 - 二、当前我国候机楼零售业存在的问题

第四章 值机服务（8学时）

- 第一节 值机服务基础知识
 - 一、值机服务的程序
 - 二、值机服务的时间规定
 - 三、值机服务柜台种类
- 第二节 办理旅客乘机手续
 - 一、值机准备工作
 - 二、查验客票
 - 三、座位安排
 - 四、收运行李
 - 五、值机柜台关闭
 - 六、电子客票的乘机手续
- 第三节 值机服务人员的岗位职责与服务质量
 - 一、值机服务人员的岗位职责
 - 二、值机服务的质量标准

第五章 行李服务（4学时）

第一节 行李的一般规定

一、行李的定义

二、行李的分类及相关规定

第二节 行李运输流程

一、行李的包装

二、行李的收运

三、行李退运

四、特殊行李的托运程序

第三节 行李不正常运输迟运行李

一、少收行李

二、多收行李

三、速运行李的运送与交付

四、行李破损

五、托运行李内物被盗或丢失

六、遗失/遗留自理行李、随身携带物品

第四节 行李的赔偿

一、遗失行李的赔偿

二、破损或内物短少行李的赔偿

三、临时生活用品补偿费

四、承运人的赔偿责任

五、受理赔偿的地点

六、提出异议的时限和诉讼办理

第六章 安检服务（4学时）

第一节 民航安检的规章制度

一、安检服务的定义

二、民航安检的相关制度

《中国民用航空安全检查规则》简介

第二节 证件检查

一、证件的种类

二、检查证件的程序与方法

第三节 人身检查

一、人身检查的岗位设置与职责

二、人身检查的方法

三、人身检查的要领和程序

四、人身检查的重点对象

第四节 物品检查

一、物品检查的范围

二、禁止携带的物品种类

三、物品检查的方法

第五节 飞机与隔离区监护

一、飞机监护

二、隔离区监护

第七章 联检服务（6学时）

第一节 海关

一、进出境旅客通关

二、进出境物品的管理

三、行李物品和邮递物品征税办法

四、TIM中有关海关和货币的规定

第二节 边防

一、入境检查

二、出境检查

三、阻止出入境

四、交通运输工具的检查

五、安全检查

六、TIM中有关护照和签证的规定

第三节 检验检疫

一、卫生检疫

二、动植物检疫

三、TIM中有关健康的规定

第八章 引导服务（4学时）

第一节 出港航班的引导服务

一、登机前的准备工作

二、登机口的检票工作

三、引导工作

四、特殊旅客引导服务

第二节 进港航班的引导服务

一、准备工作

二、引导工作

三、特殊旅客引导服务

第三节 引导服务的岗位职责

一、引导员岗位职责

三、引导员岗位要求

第九章 特殊旅客运输（6学时）

第一节 重要旅客运输

一、重要旅客的范围

二、重要旅客的分类

三、重要旅客的接待

第二节 无成人陪伴儿童服务

一、无成人陪伴儿童的定义

二、无成人陪伴儿童服务

第三节 孕妇服务

一、孕妇旅客的范围

二、孕妇旅客的服务

第四节 病残旅客服务

一、病残旅客的范围

二、病残旅客的分类

三、病残旅客的服务

第五节 其他特殊旅客的服务

一、犯人

二、特殊餐饮旅客

三、高龄老人

四、醉酒旅客

五、额外占座客人

第十章 不正常运输服务（6学时）

第一节 旅客运输不正常服务

- 一、误机、漏乘、错乘
- 二、登机牌遗失
- 三、无票乘机
- 四、航班超售
- 五、旅客拒绝登机

第二节 航班不正常服务

- 一、一般规定
- 二、航班延误、取消
- 三、补班
- 四、航班中断
- 五、航班返航
- 六、航班备降
- 七、航班不正常时机场服务质量标准

第十一章 飞机维修与机场运行保障服务（6学时）

第一节 飞机维修

- 一、飞机维修的定义
- 二、飞机维修的工作方式
- 三、航空公司的飞机维修工作
- 四、飞机排故
- 五、飞机备件（航材）管理与保障

第二节 机场运行保障服务

- 一、机场的主要设施与地面保障服务
- 二、机场应急救援服务

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、李晓津：《民航旅客运输学》，兵器工业出版社 2005 年版。
- 3、李永、李天柱：《民航机场地面服务概论》，中国民航出版社 2006 年版。
- 4、中国航空运输协会. 航空运输代理人培训系列教材 2006 年版。
- 5、徐月芳，石丽娜：《航空客货运输》，国防工业出版社 2004 年版。
- 6、王娟娟. 民航国内客票销售. 北京：中国民航出版社 2006 年版。

- 7、石丽娜，周慧艳. 航空客运实用教程. 北京：国防工业出版社 2005 年版。
- 8、中国民航总局. 民用航空公共信息图形标志设置原则与要求
- 9、中国民航总局. 民用航空公共信息标志用图形符号
- 10、中国民航总局. 民用机场候机楼广播用语规范（MH/T1001-1995）
- 11、中国民航总局. 民用机场特种车辆、专用设备配备（MH/T5002-1996）
- 12、中国民航总局. 民用机场环境卫生标准（GB16298-1996）
- 13、中国民航总局. 民用机场服务质量标准（征求意见稿）（MH/T5104-2006）
- 14、中国民航总局. 公共航空运输服务质量评定（GB/T 18360-2001）
- 15、中国民航总局. 公共航空运输服务质量标准（GB/T 16177-1996）

《民航旅游法规与实务》课程教学大纲

课程编号：1302056

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是使学生了解国际民用航空运输的组织和法律框架，特别是 1944 年《芝加哥公约》及其后的双边和多边协定所形成的国际航空运输管理体制，同时了解、掌握我国的民航法律法规，为学生毕业以后以法指导民航业务工作打下基础。

二、教学基本要求

教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规，掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

三、教学内容及学时分配

第一章 导论（6 学时）

第一节 民航法的含义及其调整对象

一、民航法的含义

二、民航法的调整对象

第二节 民航法的特征

一、民航法的国际性

二、民航法的独立性和综合性

三、民航法兼具公法与私法的特点

四、民航法平时法

第三节 民航法的渊源

- 一、国际条约
- 二、国际法的一般原则和习惯国际法
- 三、国内法及法院判例
- 四、其他

第四节 民航法的发展历史

- 一、民航法的萌芽时期
- 二、民航法的形成和完善时期
- 三、现代民航法的发展时期

第五节 我国民航业的发展与民航立法

- 一、我国民用航空行业的形成与发展
- 二、我国民航法制建设
- 三、新中国民航立法的特点
- 四、我国民航立法的修改与完善

第二章 空中航行法律制度（6 学时）

第一节 空气空间的法律地位

- 一、1919 年《巴黎公约》签订之前的各种理论
- 二、1919 年《巴黎公约》签订之后的理论

第二节 领空的概念及其性质

- 一、领空的概念
- 二、领空的范围
- 三、领空主权的法律性质

第三节 航空自由或权利

- 一、五种自由（权利）的定义
- 二、航空管理体制
- 三、飞行自由与航空运输权

第四节 领空主权的保护与限制

- 一、对领空主权限制的背景
- 二、对领空主权限制的实践

第五节 空域管理法律制度

- 一、空域管理的原则及主要内容

- 二、空中交通管制法律制度
- 三、飞行管理法律制度
- 四、国际空中航行

第三章 民用航空器管理法律制度（4 学时）

第一节 民用航空器概述

- 一、航空器的含义
- 二、航空器在法律上的分类及其法律地位

第二节 民用航空器国籍与登记

- 一、民用航空器国籍的意义
- 二、民用航空器国籍管理的基本原则
- 三、民用航空器登记国的权利和义务
- 四、民用航空器国籍登记的条件
- 五、民用航空器国籍登记的程序
- 六、民用航空器国籍标志和登记标志
- 七、法律责任

第三节 民用航空器权利登记

- 一、民用航空器权利的含义及其客体
- 二、民用航空器权利的种类
- 三、民用航空器权利登记制度的含义及作用
- 四、民用航空器权利登记的管理
- 五、民用航空器的国籍登记或权利登记的转移
- 六、民用航空器权利的优先权

第四节 民用航空器的租赁问题

- 一、《国籍统一私法协会国籍融资租赁公约》简介
- 二、民用航空器租赁的含义、分类与一般程序
- 三、民用航空器的融资性租赁
- 四、民用航空器的经营性租赁
- 五、我国航空公司飞机租赁和航空租赁业的现状
- 六、湿租外国民用航空器从事商业运输的有关规定

第五节 民用航空器适航管理

- 一、民用航空器适航管理的含义、目的及其特征
- 二、民用航空器适航管理的分类

- 三、民用航空器适航管理就按
- 四、民用航空器适航管理的主要内容
- 五、民用航空器运行适航管理规定
- 六、有关适航管理的收费规定
- 七、违反民用航空器适航管理规定的法律责任

第六节 民用航空器搜寻援救和事故调查

- 一、民用航空器搜寻援救
- 二、民用航空器事故调查

第四章 民用航空人员管理法律制度（10 学时）

第一节 民用航空人员的含义及其法律责任

- 一、民用航空人员的含义
- 二、民用航空人员的法律责任
- 三、具体责任形式

第二节 民用航空人员的训练与资格管理制度

- 一、民用航空人员资格的取得与丧失
- 二、民用航空人员的工作时限与体检规定

第三节 有关机组与机长的法律规定

- 一、对机组的主要规定
- 二、对机长的主要规定

第五章 民用机场与出入境管理法律制度（4 学时）

第一节 民用机场管理

- 一、机场的概念、分类与主要设施
- 二、民用机场的管理体制
- 三、民用机场环境保护

第二节 出入境管理与简化手续

- 一、出入境管理的主要规定
- 二、简化手续的意义与内容

第三节 机场安全检查

- 一、机场安全检查的含义及意义
- 二、机场安全检查的法律规定

第六章 民用航空运输管理与合同法律制度（2 学时）

第一节 民用航空运输概述

- 一、民用航空运输的含义及特点
- 二、民用航空运输的主要形式

第二节 公共航空运输企业及运营管理

- 一、公共航空运输企业设立的条件及程序
- 二、公共航空运输企业经营与运营管理
- 三、我国公共航空运输企业的改革历程
- 四、我国民营航空运输企业的现状与存在的问题

第三节 民用航空运输合同

- 一、民用航空运输合同的概念及分类
- 二、民用航空运输合同的特征
- 三、有关运输凭证的主要规定
- 四、承运人的责任、免责与赔偿限额
- 五、有关航班延误的主要法律规定

第四节 民用航空器对地面第三人损害的赔偿责任

- 一、概述
- 二、民用航空器对地面第三人损害的责任原则
- 三、民用航空器对地面第三人损害的责任承担人
- 四、民用航空器对地面第三人损害的责任担保
- 五、民用航空器对地面第三人损害的责任限额
- 六、民用航空器对地面第三人损害责任诉讼规则

第七章 民用航空保险法律制度（4 学时）

第一节 民用航空保险概述

- 一、民用航空保险的历史
- 二、民用航空保险的概念及特点

第二节 民用航空保险的种类

- 一、航空器机身险
- 二、航空承运人法定责任险
- 三、航空旅客人身意外伤害险
- 四、航空货物运输险
- 五、机场责任保险

六、空中交通管制责任保险

七、航空产品责任保险

八、其他

第三节 民用航空保险的理赔与保险争议的解决

一、民用航空保险的索赔

二、民用航空保险的理赔

三、民用航空保险争议的解决

第八章 通用航空法律制度（2 学时）

第一节 概述

一、通用航空的含义及其地位

二、我国通用航空发展的概况

三、我国通用航空的法制建设

四、我国通用航空与低空空域的开放

第二节 通用航空管理法律制度

一、通用航空从业的法定条件

二、通用航空的管理制度

三、通用航空划设临时飞行空域的申请

四、通用航空飞行计划的申请

五、通用航空飞行保障的有关规定

六、升放和系留气球的规定

七、从事通用航空活动的法律责任

第九章 民用航空与刑法（2 学时）

第一节 刑法简述

一、刑法的概念、性质、功能及基本原则

二、民用航空与刑法

第二节 危害民用航空的犯罪和刑罚

一、我国国内现行法律对危害民航的犯罪和刑罚的规定

二、国籍条约对犯罪和刑罚的规定

四、推荐教材及参考书目

1、崔祥建，吴菁，成宏峰：《民航法律法规与实务》，旅游教育出版社。

2、魏亚波：《民用航空法实务》，国防工业出版社 2014 年。

- 3、郝秀辉：《海峡两岸航空法之比较研究》，法律出版社 2013 年。
- 4、王朝梁：《中国民航业应对 EUETS 的对策研究》，中国政法大学出版社 2013 年。
- 5、中国航空运输协会法律委员会：《中国民航法律案例精解》，知识产权出版社 2016 年。
- 6、林 泉：《航空恐怖主义的防范与控制》，法律出版社 2015 年。
- 7、陈 芳：《民航安全法规体系》，法律出版社 2013 年。
- 8、陈光毅：《实践民航发展法律良性循环》，中国民航出版社 2012 年。
- 9、郑 斌：《国际航空运输法》，中国民航出版社 1996 年。
- 10、刘皓阳：《航空安保管理》，中国民航出版社 2014 年。
- 11、国务院中央军事委员会：《中华人民共和国飞行基本规则》，中国民航出版社 2001 年。
- 12、中国民用航空总局：《中国民用航空货物国内运输规则》，中国人民出版社 1996 年。
- 13、王泽鉴：《法律思维与民法实例》，中国政法大学出版社 2003 年。
- 14、瞿同祖：《中国法律与中国社会》，中华书局 2003 年。
- 15、杨祖高：《民航法规与实务》，国防工业出版社 2015 年。
- 16、马宏俊《法律文书与司法改革》，北京大学出版社 2005 年。
- 17、周道鸾：《法律文书教程》，法律出版社 2003 年。
- 18、宁致远：《法律文书学》，中国政法大学出版社 2003 年。
- 19、赵维田：《国际航空法》，北京社会科学文献出版社 2000 年。
- 20、刘伟民：《航空法教程》，北京中国法制出版社 2001 年。

《民航会计学》课程教学大纲

课程编号：1312063

课程总学时/学分：54/3

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程是为满足培养适应社会主义市场经济的、从事经济、管理等工作的、非会计专业的高等专门人才的需要而设置的一门专业基础课程。本课程涵盖了《会计学基础》、《初级财务会计》和《管理会计》等三方面的内容。

根据教育部对非会计专业“会计学”教学大纲的要求，通过本课程的学习，能

使学生明确会计的意义和任务；掌握会计基本理论、基本方法和基本技能。如：会计的基本概念、一般原则及处理程序；会计核算方法的运用、经济业务的处理、会计报表的编制等。培养学生更好地认识会计信息，运用会计信息分析、解决问题打下坚实的基础。通过这门课程的学习，非会计专业的学生对会计的基本内容有比较全面的了解，并掌握一定的财务分析能力，可为进一步学习其他相关课程打下必要的基础。

二、教学基本要求

通过本课程的学习，要求学生：了解会计的性质、作用；理解会计的职能、特点、方法；会计假设、一般原则；科目、账户；掌握会计基本等式和借贷记账法；熟练掌握六大会计要素的定义、分类；重点熟练掌握各具体项目的概念、计价并了解其账务处理；掌握财务报表的阅读技巧，能进行基本的财务报表分析。

在开设本课程之前应先开设相关知识的课程，使学生能够更好地掌握本课程。由于本课程具有较强的综合性、应用性，因而要求学生首先应具备一定管理学、经济学知识，并掌握了一定的专业知识。

由于本课程是非会计专业的基础课程，对于本专业的学生要求和会计专业学生的要求不同。本课程教学应以基本知识、基本原理的掌握为主，并考虑教学对象的专业特点，强调知识面的拓展和财务会计知识的总体把握，培养学生熟悉财务会计指标体系，具备初步的报表分析能力。在教学中可考虑加入一定的案例教学，并辅以一定的练习。

三、教学内容及学时分配

第一章 总论（8学时）

第一节 会计的概念及目标

一、会计概念及特征

二、会计对象和目标

第二节 会计职能与方法

一、会计职能

二、会计核算方法

第三节 会计核算假设与会计基础

一、会计核算的基本假设

二、会计基础

第四节 会计质量要求

一、会计质量要求

二、会计惯例

第五节 会计准则

教学要求：明确会计的涵义、会计的基本职能、会计的目标和会计的任务；理解会计的对象、掌握会计假设和会计核算的一般原则；掌握会计核算方法以及这些方法之间的联系。

教学重点：会计假设和会计基础

第二章 会计要素及会计等式（4 学时）

第一节 会计要素

一、会计要素的含义与分类

二、会计要素的确认

三、会计要素的计量

第二节 会计等式

一、会计等式的表现形式

二、经济业务对会计等式的影响

教学要求：熟悉会计要素的含义与特征、掌握会计要素确认条件、会计属性、会计等式

教学重点：会计等式的表现形式及经济业务类型

第三章 会计科目与账户（4 学时）

第一节 会计科目

一、会计科目的概念与分类

二、会计科目的设置

第二节 会计账户

一、账户的概念与分类

二、账户的功能与结构

三、账户与会计科目的关系

教学要求：掌握会计科目的概念与分类；掌握会计账户的结构、掌握会计科目与账户的关系

第四章 会计记账方法（6 学时）

第一节 会计记账方法和种类

一、单式记账

二、式记账

第二节 借贷记账法

- 一、借贷记账法的概念
- 二、借贷记账法的账户结构
- 三、借贷记账法的记账规则
- 四、账户对应关系及会计分录
- 五、试算平衡

教学要求：了解复式记账法的概念与种类、熟悉借贷记账法的原理、掌握借贷记账法

教学重点：会计分录

第五章 主要经济业务的账务处理（12 学时）

第一节 企业主要经济业务

第二节 资金筹集业务的处理

- 一、所有者权益筹集资金
- 二、负债筹集资金

第三节 固定资产业务的账务处理

- 一、固定资产的概念与特征
- 二、固定资产的成本
- 三、固定资产的折旧

第四节 材料采购业务的账务处理

- 一、材料的采购成本
- 二、账户设置与账务处理

第五节 航空运输成本的账务处理

- 一、成本费用构成
- 二、账户设置与账务处理

第六节 航空运输收入的账务处理

- 一、账户设置与账户处理
- 二、营业税金及附加的账务处理

第七节 利润形成及分配业务的处理

- 一、利润形成的账务处理
- 二、利润分配的账务处理

教学要求：结合航空运输企业的特点，掌握企业主要经济业务的账务处理，在课堂讲授中以航空企业为例

教学难点：企业经济业务的种类及账务处理

第六章 会计凭证（4学时）

第一节 会计凭证概述

第二节 原始凭证

原始凭证种类与内容

二、原始凭证填写与审核

第三节 记账凭证

记账凭证种类与内容

二、记账凭证填写与审核

第四节 会计凭证的传递与保管

教学要求：了解会计凭证的概念与作用、了解会计凭证的传递、熟悉会计凭证的种类及填写要求

教学难点：会计凭证的填写要求和审核

第七章 会计账簿（4学时）

第一节 会计账簿概述

一、账簿概念与基本内容

二、账簿与账户

三、账簿种类

第二节 会计账簿的启用和登记

一、会计账簿的启用

二、会计账簿的登记要求

第三节 会计账簿的格式与登记方法

一、日记账的格式与登记

二、总分类账的格式与登记

三、明细分类的格式与登记

四、平行登记

第四节 对账与结账

第五节 错账的查找与更正方法

第六节 会计账簿的更换与保管

教学要求：了解会计账簿的概念与分类、了解会计账簿的更换与保管、熟悉会计账簿的登记要求、登记方法、掌握对账与结账的方法、掌握错账的更正方法

教学难点：错账的更正方法

第八章 账务处理程序（2 学时）

第一节 账务处理程序概述

一、账务处理程序概念与意义

二、账务处理程序的种类

第二节 记账凭证账务处理程序

第三节 汇总记账凭证账务处理程序

第四节 科目汇总表账务处理程序

教学要求：了解企业账务处理程序的概念、熟悉账务处理程序的一般步骤、掌握账务处理程序的种类和内容

第九章 财产清查（4 学时）

第一节 财产清查概述

一、财产清查概念与意义

二、财产清查种类与程序

第二节 财产清查方法

一、货币资金的清查方法

二、实物的清查方法

三、往来款项的清查方法

第三节 财产清查结果的处理

一、财产清查结果的处理要求

二、财产清查结果的处理方法

教学要求：了解财产清查的意义和种类、熟悉财产清查的一般程序和方法、掌握银行存款余额调节表的编制、掌握财产清查结果的账务处理

教学重点：财产清查结果的账务处理

四、推荐教材及参考书目

- 1、王允平、孙丽红编著：《会计学基础》，经济科学出版社 2004 年版。
- 2、朱小平、徐泓编著：《初级会计学》，中国人民大学出版社 2003 年版。
- 3、张炎兴编著：《会计学》，高等教育出版社 2004 年版。
- 4、张文贤编著：《会计学》，高等教育出版社 2004 年版。
- 5、刘桔，赵雪媛：《会计学》，经济科学出版社 2004 年版。
- 6、夏冬林：《会计学》，清华大学出版社 2003 年版。
- 7、陈国辉：《会计理论研究》，东北财经大学出版社 2001 年版。

- 8、吴大军：《管理会计》，东北财经大学出版社 2004 年版。
- 9、钱逢胜：《中级财务会计》，上海财经大学出版社 2002 年版。
- 10、葛家澍：《中级财务会计学》（上），中国人民大学出版社 2003 年版。
- 11、[美]阿迈德●贝克福伊，钱逢胜等译：《会计理论》，上海财经大学出版社 2004 年版。
- 12、[美]罗伯特●安东尼著，李勇等译：《美国财务会计准则的反思》，机械工业出版社 2005 年版。

《航空卫生保健与急救》课程教学大纲

课程编号：1312070

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业必修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻航空急救的一些基本常识，增强学生学习航空卫生保健与急救的兴趣和实效，从而达到对急救的认识和应用。

二、教学基本要求

教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关的内容，掌握几种常见的病症及急救措施，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

三、教学内容及学时分配

第一章 航空生理基础知识（4 学时）

第一节 大气环境

一、大气层的结构

二、大气的成分

三、大气层的压力分布

第二节 航空飞行对人体的影响

一、高空低气压对人体的影响

二、低气温对人体的影响

三、加速度对人体的作用和影响

四、噪声对人体的影响

第二章 航空飞行常见疾病的病因及预防（4学时）

第一节 高空症的病因分析及防治

- 一、高空缺氧症
- 二、高空减压病
- 三、高空胃肠胀气

第二节 晕机病的病因分析及预防

- 一、晕机病的主要症状
- 二、晕机病的发病机理
- 三、晕机病的体育疗法与药物治疗

第一节 航空性疾病的预防

- 一、航空性中耳炎
- 二、航空性鼻窦炎
- 三、航空性牙痛

第三章 航空飞行与心理健康（4学时）

第一节 常见心理疾病的分析与防治

- 一、心理冲突
- 二、挫折
- 三、心理应激

第二节 神经性疾病的分析与防治

- 一、神经衰弱
- 二、焦虑性神经症
- 三、抑郁性神经症

第四章 空勤人员的营养要求（2学时）

第一节 航空飞行对生理代谢的影响

- 一、航空飞行对消化功能的影响
- 二、航空飞行对营养代谢的影响

第二节 空勤人员的膳食要求

- 一、空勤人员的合理膳食结构
- 二、民航空勤人员每日膳食中营养素的供给标准
- 三、空勤人员的膳食制度

第五章 空勤人员应预防的常见疾病（2 学时）

第一节 乙型肝炎

一、乙型肝炎的传播

二、乙型肝炎的预防

第二节 高血压病

一、高血压病的诊断标准与分级

二、高血压病的病因

三、高血压病的危险性分层

四、高血压病的治疗措施

第三节 冠心病

一、空勤人员冠心病的易患因素

二、冠心病的临床表现及诊断

三、空勤人员冠心病的预防

四、冠心病的治疗

第六章 中国航空卫生法规（2 学时）

第一节 《民用航空人员体检合格证管理规则》简介

一、总则

二、体检鉴定

三、体检合格证书

四、法律责任

五、空勤人员和空中交通管制员 I 级体检合格证的医学标准

第二节 其他与航空飞行有关的法规

一、《国内交通卫生检疫条例》简介

二、《国内交通卫生检疫条例实施方案》简介

三、《食品卫生法》简介

第七章 航空飞行突发情况的现场急救（8 学时）

第一节 现场急救的基本原则和措施

一、现场急救的基本原则

二、现场急救的主要措施

第二节 航空飞行中外伤的现场急救

一、止血术

- 二、人工呼吸
- 三、骨折固定法

第八章 机上旅客突发疾病的急救服务（4学时）

第一节 不适合航空飞行的身体状况

- 一、氧气的补充
- 二、压力伤害
- 三、机舱内的环境
- 四、上飞机前的评估
- 五、不适合航空飞行的情况

第二节 对昏迷旅客的急救

- 一、昏迷的分类
- 二、昏迷的原因及分类
- 三、昏迷的急救

第三节 分娩的急救

- 一、机上流产
- 二、机上分娩

第一节 对猝死旅客的急救

- 一、心肺复苏术的重要性及其局限
- 二、心肺复苏术的实施
- 三、自动体外除颤器介绍
- 四、飞机上的药箱

第一节 对窒息旅客的急救

- 一、梗塞窒息的原因
- 二、梗塞窒息的表现
- 三、梗塞窒息的急救

第九章 航空飞行中乘客常见病症处理案例（2学时）

第一节 案例一 支气管哮喘患者如何乘机

第二节 案例二 谨防航空性中耳炎

第三节 案例三 先天性心脏病患者如何乘机

第四节 案例四 糖尿病患者如何乘机

第五节 案例五 心脏病患者如何乘机

- 第一节 案例六 醉酒乘客的航空处理方法
- 第二节 案例七 癫痫症发作的航空处理方法
- 第三节 案例八 晕厥病或者的航空处理方法
- 第四节 案例九 或有先天性心脏病婴儿的航空急救
- 第五节 案例十 急性腹痛症的航空急救
- 第十一节 案例十一 需要紧急吸氧患者的航空急救

第十章 空中意外的应急、求生措施（4学时）

第一节 迫降及其应急措施

- 一、迫降前的乘客准备工作
- 二、迫降前的客舱准备要领
- 三、作最后准备

第二节 撤离及其应急措施

- 一、撤离决定
- 二、陆地迫降的撤离组织
- 三、水上迫降的撤离组织

第三节 野外求生技能

- 一、空难求生指导方针
- 二、求生要素
- 三、应对严寒
- 四、应对酷暑
- 五、应对沙漠
- 六、海上求生
- 七、水和求生
- 八、食物
- 九、求救信号

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘平：《航空医学》，西南交通大学出版社 2003 年版。
- 2、吴兴裕，常耀明：《航空卫生学》，第四军医大学出版社 2003 年版。
- 3、李清亚：《糖尿病饮食和中医保健最佳方案》，人民军医出版社 2006 年版。
- 4、皇甫恩，杨胜元：《心理卫生/部队卫生防疫丛书》，军事医学科学出版社 1999 年版。
- 5、郭国明，陈立周：《航空卫生一部队卫生防疫丛书》，军事医学科学出版社

1998 年版。

- 6、卫生部卫生政策法规司：《新编常用卫生法规汇编》，法律出版社 2006 年版。
- 7、东航航空公司：应急程序. 2005
- 8、吴 嘉，李统佳： 机场应急救护机构设置和人员配备模式的探讨—以广州白云国际机场急救中心为例<J>. 人力资源管理 2010
- 9、佟飞虹： 透视美国机场应急救援体系<j>. 现代职业安全, 2009
- 10、朱祥胜，杨文才，李明华等： 成都双流国际机场诊疗所及医疗急救技术报告<J>. 中国国境卫生检疫杂志. 2008
- 11、李 彪： 民航灾害事故的特点及其医疗急救对策<J>中国急救医学. 2006
- 12、张玉华： 加强民用机场医疗急救体系建设的探讨<J>. 中国急救医学，2004
- 13、张莉萍：美兰机场春运期间急救体会<J>海南医学. 2003
- 14、宋 波：机场急救 106 例护理体会<J>. 齐鲁护理杂志. 2005

《形体训练》课程教学大纲

课程编号：1304077

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

形体教学是向学生进行精神文明教育和美育教育，塑造优美身体形态的一门课。是以改变学生形体动作的原始状态，提高灵活性，增强可塑性为目的的形体素质基本训练，又是以提高学生形体表现力为目的的形体技巧训练。它为良好站姿、坐姿、走姿等举止的培养在身体素质方面打下基础。

形体教学既不同于舞蹈院校所上的舞蹈课，又不同于体育院校中的竞技性体操课，也不是单纯的健美运动，而是一门体操和舞蹈简单动作综合性的技术课。

二、教学基本要求

简单的徒手体操、基本的舞蹈动作、基本功训练、基本形态控制练习、交谊舞步练习、舞蹈组合，一方面能使学生全面锻炼身体，另一方面又可以有重点的锻炼人体的形态。不论单个动作或组合练习，都要求动作协调，幅度大，节奏鲜明，造型美观大方，因而是培养良好身体形态的重要手段之一。

形体教学以示范、演示法为主，结合以练习法，注重全面锻炼学生身体，培养良好的身体形态，充分反映本学科的特点和形体教学的基本要求；掌握形体锻炼的基本知识、基本技能和基本技术，不仅能提高形体的美感，也是青年学生应具有

文化素养；要培养学生坚强的意志，刻苦的精神，团结协作的思想作风与良好的职业道德。

形体训练作为专业选修课，应在第一学年的第二学期开设。先行课为《商务礼仪》、后继课为《公共关系》，重点在于与专业相结合。教材编选根据学生的接受能力，从基本的舞蹈知识、形体练习开始，循循渐进到基本的交际舞步、复杂的舞蹈组合，做到理论与实践相结合，并能应用到实际中去。

三、教学内容及学时分配

第一章舞蹈部分 （6课时）

教学要求：

动作协调，幅度大，节奏鲜明，造型美观大方。掌握基本舞蹈动作，并能结合所学舞蹈做好完整组合。让学生了解掌握基本的舞蹈知识和动作，主要练习学生的身体协调能力，为以后的学习和工作打下基础。

教学重点：

基本动作、手型

教学难点：

结合身体其他部位的组合练习

教学内容：

第一节古典舞手型、脚型

一、基本的古典舞舞蹈手型

二、脚型

三、舞台站位

四、基本站姿

第二节古典舞手位、脚位

一、基本的舞蹈手位

二、脚位

三、舞台表情

四、眼神

第三节手臂基本动作和姿态

一、单手的配合

二、双手的配合

三、单手臂动作

四、手臂的基本姿态

第二章形体部分 （6 课时）

教学要求：

通过身体各部位的练习达到全身的协调和对音乐的领悟，加以针对专业的辅助练习，使学生的动作自然、优美、大方。

教学重点：

各部位组合练习

教学难点：

芭蕾组合练习

教学内容：

第一节身体各部分练习

一、颈部

二、肩部

三、胸部

四、腰背部

五、腿部

第二节各部位组合练习

一、第一段各部位组合练习

二、第二段组合练习

三、第三段组合练习

四、主持的手势要求

第三节芭蕾手位组合

一、第一段组合

二、第二段组合

三、第三段组合

四、主持人员的走姿练习

第三章舞蹈组合 （14 课时）

教学要求：

通过本章练习和学习舞蹈组合，使学生从简单的模仿到熟练的掌握身体的配合，在锻炼身体的同时又进一步锻炼了人体的形态。

教学重点：

《芭拉芭拉樱之花》动作组合

教学难点：

分解练习

教学内容：

第一节《感恩的心》第一段

一、脚步练习

二、手部练习

三、组合练习

第二节《感恩的心》第二段

一、脚步练习

二、手部练习

三、组合练习

第三节《感恩的心》第三段

一、站姿训练

二、复习练习

三、新课手脚配合

第四节《芭拉芭拉樱之花》第一段

一、走姿练习

二、复习训练

三、新课手部练习

四、脚部练习

五、音乐理解听力练习

六、组合练习

第五节《芭拉芭拉樱之花》第二段

一、手势练习

二、复习训练

三、新课手部练习

四、脚部练习

五、音乐理解听力练习

六、组合练习

第六节《芭拉芭拉樱之花》 第三段

一、手势练习

二、复习训练

三、新课手部练习

四、脚部练习

五、音乐理解听力练习

六、组合练习

第七节《芭拉芭拉樱之花》第四段

一、手势练习

二、复习训练

三、新课手部练习

四、脚部练习

五、音乐理解听力练习

六、组合练习

第四章交谊舞部分 （10 课时）

教学要求：

通过学习使学生掌握交谊舞的基本步及花样，进一步提高身体的美感的同时也提高了学生的艺术修养。

教学重点：

基本步练习

教学难点：

分解练习

教学内容：

第一节慢三

一、基本步练习

二、组合练习

三、花样练习

第二节慢四

一、基本步练习

二、组合练习

三、花样练习

第三节平四

一、花样练习

二、几种不同的花样练习

第四节 快三

一、基本步练习

二、组合练习

四、推荐教材及参考书目

- 1、常薏,刘渤海:《形体训练教程》,北京体育学院出版社 1993 年版。
- 2、王庆跃:《健美操入门》,四川科学技术出版社 1997 年版。
- 3、杨晓美:《形体运动》,人民体育出版社。
- 4、常薏:《形体训练教程》,北京体育学院出版社。
- 5、周克非:《体型表情魅力训练》,北京体育学院出版社。

《秘书基础与实务》课程教学大纲

课程编号: 1304080

课程总学时/学分: 36/2

课程类别: 专业限修课

一、教学目的和任务

本课程是一门研究秘书工作的一般规律、性质特点、工作经验和操作方法的课程,应用性很强。本课程以现代信息社会为背景,针对广东较发达的区域经济和社会主义市场经济对秘书人才的需要来编制教学大纲。本课程的设置,目的在于使学生掌握秘书学的基本内容和基本原理,通过一定的理论学习和实践操作,掌握秘书工作的基本程序和方法,更好地适应秘书工作。培养适应现代信息社会和市场经济发展的需要、能与国际秘书接轨的有知识、有经验,会操作,会办事的复合应用型的秘书。

二、教学基本要求

通过本课程的学习,要求学生达到:

- (1) 熟悉秘书工作的基本原理
- (2) 系统学习秘书各项工作的内容和方法;
- (3) 灵活运用秘书工作的规律和经验;
- (4) 熟练掌握秘书工作的技能、技巧;
- (5) 广泛了解与秘书相关学科的知识和实践。

三、教学内容及学时分配

第一章秘书工作基础知识(4学时)

第一节秘书工作概述

- 一、理解秘书及秘书工作的基本概念。
- 二、了解我国秘书工作的历史沿革和发展趋势。

第二节秘书工作的特点、作用和基本原则

- 一、理解秘书工作在行政管理活动中的地位、特点和作用。
- 二、掌握秘书与领导者相处的主要原则。

第二章接待工作（6学时）

第一节、接待准备工作

- 一、掌握接待准备工作的内容和要求。
- 二、理解公务活动中人际交往的基本原则。

第二节、接待工作

- 一、掌握制订接待计划的方法。
- 二、理解接待工作的主要任务，做好咨询工作。

第三章公文处理（10学时）

第一节公文及公文形成的基础知识

- 一、理解公文的性质、作用和种类。
- 二、掌握公文形成的具体过程和要求。

第二节公文处理方法

- 一、理解公文处理的含义。
- 二、掌握公文处理的程序及要求。
- 三、掌握提高公文处理效率的方法。
- 四、了解对公文执行情况催办和督办的方法。

第四章会议组织（8学时）

第一节会议的前期准备

- 一、理解会议的性质。
- 二、掌握会议的类型和作用。

第二节会议的服务工作

- 一、掌握会场选择与布置的基本要求。

二、掌握会议签到工作的基本要求。

第五章办公室日常事务（8学时）

第一节办公环境和办公室用品的管理

一掌握办公室管理的一般知识。

二、能够完成办公室环境管理。

三、能够按要求发放管理办公用品。

第二节值班、信访及活动

一、掌握值班工作的基本内容和要求。

二、掌握处理一般信访的要求。

三、掌握活动安排的基本内容和要求。

四、掌握编写大事记的方法。

四、推荐教材及参考书目

1、董超：《普通秘书学》，中央广播电视大学出版社出版。

2、方国雄：《秘书学》，高等教育出版社 2001 年版。

3、陈合宜：《秘书学》（增订本），暨南大学出版社 2001 年版。

4、楼淑君：《秘书综合实训》，浙江大学出版社 2009 年版。

5、中国就业培训指导中心编写：《秘书国家职业资格培训教程基础知识》，中国广播电视大学出版社 2006 年版。

6、中国就业培训指导中心编写：《秘书国家职业资格培训教程三级秘书》，中国广播电视大学出版社 2006 年版。

《化妆与形象设计》课程教学大纲

课程编号：1302033

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

通过本课程的学习，使学生熟练掌握人物化妆的基本原理和专业技能知识；掌握各类皮肤的特点，对化妆有一个正确的认识，并熟悉每一个化妆步骤的特点及操作方法；具备人物化妆方向所需的各种设计能力。

二、教学基本要求

通过课堂讲授和实际操作训练，逐步培养学生理论联系实际，综合运用专业知识解决实际问题的能力。

三、教学内容及学时分配

第一章化妆造型概论（4 学时）

第二章化妆造型设计的准备（6 学时）

第三章化妆造型的工具和用品（6 学时）

第四章化妆造型的步骤程序和技巧（10 学时）

第五章化妆造型设计的种类（10 学时）

四、推荐教材及参考书目

1. 蒋育秀，姚惠明，项仲平，李晋林：《人物化妆造型设计实训教材》，中国广播电视出版社 2010 年版。

《航空服务营销》课程教学大纲

课程编号：1303028

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻航空服务营销的一些基本常识，增强学生学习航空服务营销的兴趣和实效，从而达到对航空服务营销的认识和应用。

二、教学基本要求

教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关的航空服务营销内容的系统性和全面性，掌握航空服务市场定位与市场细分，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

三、教学内容及学时分配

第一章 服务营销原理概述（4 学时）

第一节 服务营销的含义和内容

- 一、服务及服务业
- 二、服务的特征
- 三、服务的分类
- 四、服务营销思想的诞生与发展

第二节 服务营销理念

- 一、关系营销理念
- 二、顾客满意理念
- 三、超值服务理念

第三节 服务市场营销环境分析

- 一、微观服务市场营销环境
- 二、宏观服务市场营销环境
- 三、动态的服务营销环境及其影响力

第四节 服务消费行为

- 一、服务消费及购买心理
- 二、服务产品的评价
- 三、服务购买及决策过程

第五节 服务需求管理

- 一、服务需求的决定因素
- 二、实施需求管理

第六节 市场细分与服务定位

- 一、服务市场细分
- 二、服务市场定位系统

第七节 服务营销 7P 策略

- 一、服务产品与品牌策略
- 二、服务产品的市场生命周期
- 三、服务新产品的开发
- 四、服务产品的品牌
- 五、服务定价策略
- 六、服务促销策略
- 七、服务人员策略
- 八、服务过程策略
- 九、服务有形展示策略

第八节 组织和实施服务营销

- 一、服务营销管理概述
- 二、三位一体论
- 三、职能间的冲突
- 四、内部营销

第二章 航空服务营销的特点（4学时）

第一节 认识航空服务

- 一、航空服务的内涵与特征
- 二、航空服务的环境
- 三、中国航空业的发展状态

第二节 航空服务市场的特点

- 一、航空服务市场的内涵及特点
- 二、航空服务市场前景

第三节 客运服务中顾客的需要与航空服务系统

- 一、客运服务需要与满足
- 二、航空服务系统

第四节 航空货运服务营销的特点

- 一、认识航空货运服务与服务营销
- 二、航空货运服务市场的特点

第三章 航空服务中的消费者行为（4学时）

第一节 航空服务消费与购买心理

- 一、顾客的知觉
- 二、顾客的需要
- 三、顾客的个性特征
- 四、顾客的态度
- 五、顾客的情绪和情感

第二节 购买及决策过程

- 一、消费者购买决策过程
- 二、决策的基本理论
- 三、营销消费者购买及决策过程的因素

第三节 需求管理

- 一、航空服务需求
- 二、卡诺模型
- 三、基于卡诺模型的航空公司客户需求层次划分
- 四、P.科特勒的需求模型

第四节 航空货运市场的购买行为分析

- 一、航空货运服务中货主需求的类型
- 二、航空货运服务购买行为的特点

第四章 战略导向的市场定位与市场细分（4 学时）

第一节 航空服务市场细分

- 一、细分市场的依据
- 二、细分市场的过程
- 三、航空服务市场细分的方法
- 四、目标市场策略

第二节 航空服务市场定位

- 一、航空服务市场定位的概念
- 二、航空服务市场定位层次
- 三、航空服务定位的原则
- 四、航空公司定位策略
- 五、国外航空公司市场定位模式

第三节 航空货运服务市场细分与定位

- 一、航空货运服务市场细分
- 二、航空货运服务市场定位
- 三、案例分析

第五章 设计和管理航空服务过程（2 学时）

第一节 开发与设计航空服务产品

- 一、航空服务（产品）的含义
- 二、航空服务产品的设计与开发的界定
- 三、成功的航空服务产品的特征
- 四、航空服务菜单
- 五、新航空服务产品开发程序
- 六、航空公司服务产品开发与设计策略

第二节 创造和传递服务

- 一、服务传递系统概述
- 二、服务传递系统设计的基本方法
- 三、服务传递系统设计的基本过程
- 四、服务蓝图

第三节 航空服务品牌建设策略

- 一、服务品牌的概念
- 二、服务品牌名称
- 三、建立强有力企业品牌的基本准则
- 四、航空品牌差异化策略

第四节 航空货运服务的设计开发、交付与传递

- 一、航空货物的运输方式
- 二、航空货运服务链
- 三、航空货运服务设计与开发
- 四、国际航空货物运输的业务流程

第六章 航空服务定价（2 学时）

第一节 定价依据

- 一、航空运价的概念和特点
- 二、航空运价的种类
- 三、影响航空定价的因素
- 四、航空服务的定价方法

第二节 定价目标

- 一、定价目标的定义
- 二、定价目标的种类

第三节 顾客需求导向定价

- 一、认知价值定价法
- 二、需求差异定价法

第四节 定价策略

- 一、定价策略的重要性
- 二、定价策略
- 三、心理定价策略
- 四、价格的调整

第五节 航空货运服务定价

- 一、国内航空货物运价
- 二、国际航空货物运价
- 三、影响航空货运定价的主要因素
- 四、航空货运的定价调整

第七章 设计服务沟通组合（2学时）

第一节 服务沟通

- 一、服务营销沟通的目的
- 二、服务沟通三元组合
- 三、链接一、链接二、链接三

第二节 服务促销管理

- 一、促销目标
- 二、服务促销战略
- 三、服务促销与产品促销的异同

第三节 航空服务促销组合策略

- 一、航空服务广告策略
- 二、航空服务人员推销策略
- 三、航空服务公共策略
- 四、航空服务销售促进策略
- 五、口碑传播策略
- 六、互联网促销策略
- 七、营销组合要素的综合运用

第四节 航空货运服务沟通策略与技巧

- 一、航空货运服务沟通策略
- 二、货运实务—沟通技巧

第八章 航空服务人员管理（2学时）

第一节 航空服务营销中的人员

- 一、航空服务营销中人员的分类
- 二、一线航空服务人员的营销功能

第二节 航空服务人员的素质与招聘

- 一、航空服务人员的素质

二、航空服务人员的招聘

第三节 航空服务人员的培训与成长规划

一、员工培训

二、员工成长规划

第四节 航空服务人员的内部管理

一、服务营销人员的功能

二、航空服务管理人员的角色

三、管理人员与员工的关系

四、以人为本的企业文化

五、适当放权

六、激励制度

第五节 航空货运服务人员管理

一、航空货运服务人员应具备的能力

二、我国国际航空货运代理人才队伍建设的思路

第九章 航空服务过程（2学时）

第一节 航空服务作业程序和系统

一、航空服务作业程序

二、航空服务作业系统

第二节 航空服务过程的管理与控制

一、航空服务目标和产能的利用

二、顾客的航空服务过程参与

三、航空服务系统的企业内冲突

四、质量控制

第三节 航空服务的生产率

一、航空服务生产率的定义、构成及其影响因素

二、航空服务生产率的管理

三、航空服务生产率偏低的原因

四、提高航空服务生产率的方式

第四节 航空货运服务的过程

一、航空货运服务的流程

二、货运收运

三、货物运送

四、货物到达与交付

第十章 航空服务有形展示（2学时）

第一节 航空服务有形展示的类型和效应

一、航空服务有形展示的概念

二、航空服务有形展示的类型

三、航空服务有形展示的效应

第二节 航空服务有形展示的管理

一、有形展示管理

二、有形展示管理的原则

第三节 航空服务展示与服务环境

一、服务环境的特点

二、理想服务环境的创造

三、影响服务形象形成的关键因素

第四节 航空货运服务展示

一、航空货运服务的特点

二、航空货运服务的有形展示

第十一章 航空服务质量（2学时）

一、第一节 航空服务质量概述

二、航空服务质量的定义

三、航空服务质量的内涵

四、航空服务质量的构成要素

第二节 测量航空服务质量

一、理论依据---服务质量差距模型

二、航空服务质量测量的维度

三、航空服务质量测量方法

第三节 提高航空服务质量

一、产生服务质量差距的原因分析模型

二、利用差距模型来分析产生服务质量问题的原因

三、提高航空服务质量的措施

第四节 航空服务失误与补救

一、航空服务失误

二、航空服务补救

三、航空服务承诺

第五节 航空货运服务质量管理

一、航空货运服务质量的观念

二、六西格玛管理法

三、提高我国航空公司货运服务质量的策略

第十二章 航空服务营销管理（2 学时）

第一节 确定航空企业营销计划

一、航空企业营销计划的概念

二、航空企业营销计划的类型

三、航空企业营销计划的内容

第二节 设计有效的顾客服务组织

一、航空顾客服务组织的含义

二、有效航空顾客服务组织的设计

第三节 协调职能间的冲突

一、冲突的概念

二、航空企业内部冲突的特征

三、航空企业内部冲突管理的技巧

第四节 构建顾客忠诚

一、顾客忠诚的概念

二、顾客忠诚产生的基本诱因

三、构建顾客忠诚的途径

第五节 航空危机事件管理

一、航空危机事件管理的内涵

二、航空危机事件管理的基本原则

三、航空企业组织面临的主要危机

四、航空企业危机事件管理的对策

第六节 航空货运服务营销管理

一、航空货运计划

二、航空货运协调

第十三章 航空服务营销国际化（2 学时）

第一节 航空服务营销国际化的动因

- 一、国际化及其度量
- 二、航空服务营销国际化的动因

第二节 航空服务营销国际化的实现途径

- 一、服务营销国际化的实现途径
- 二、航空企业战略联盟概述
- 三、航空企业战略联盟的内部驱动因素

第三节 航空货运国际营销

- 一、国际航空货运的基础知识
- 二、国际航空货运市场面临的挑战

航空货运国际营销的对策

- 三、航空服务营销发展前景（4 学时）

第三节 市场全球化带来的机遇与挑战

- 一、世界经济与航空运输发展态势
- 二、全球环境变化与国际航空运输业面临的调整

第二节 新技术带来全球化的机会

- 一、来自新技术的营销机会
- 二、新技术推动航空服务营销全球化

第三节 政府的积极推动

- 一、政府管制形态的变化
- 二、私有化

第四节 服务营销领域的新变化

- 一、服务连锁店和网络的成长
- 二、租赁业务的扩展
- 三、制造商成为服务提供者
- 四、非商业组织采用以市场为核心的战略
- 五、全球化
- 六、服务质量运动
- 七、富有革新精神的经理的雇佣和晋升
- 八、特许经营

四、推荐教材及参考书目

- 1、李 晓：《服务营销》，武汉大学出版社 2004 年版。

- 2、叶万春：《服务营销学》，高等教育出版社 2001 年版。
- 3、胡建绩：《企业经营战略管理》，复旦大学出版社 2004 年版。
- 4、克里斯托弗.H. 洛夫洛克：《服务营销》，中国人民大学出版社 2001 年版。
- 5、本森. 夏皮罗，托马斯. 布洛马：《如何对工业品市场进行细分》商业评论，2006。
- 6、吴健安：《市场营销学》，高等教育出版社 2005 年版。
- 7、菲利普. 科特勒，加里. 阿姆斯特朗著：《营销学导论》，华夏出版社 1998 年版。
- 8、张 澜：《民航服务心理学教程》，中国民航出版社 2007 年版。
- 9、李智忠：《我国航空运输市场现状、问题及对策》，郑州航空工业管理学院学报（社会科学版）2006 年版。
- 10、于海波：《民航服务心理学教程》，中国民航出版社 2007 年版。
- 11、吴 晖：《民用航空客运服务产品评价》，现代商贸业 2008 年版。
- 12、黎少华：《营销经理七大核心管理技术》，广东经济出版社 2003 年版。
- 13、帅家盛：《航空公司通过服务营销如何取得竞争优势》，对外经济贸易大学硕士学位论文，2001 年。
- 14、李佳美，罗亮生：《航空公司客户有效服务研究》，中国民航飞行学院院报，2009 年。
- 15、中国国际货运代理协会编：《国际航空货运代理理论与实务》中国商务出版社 2005 年版。
- 16、杨思梁：《航空公司的经营与管理》，中国民航出版社 2008 年版。

《民航客票销售业务》课程教学大纲

课程编号：1304070

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

本课程为民航运输（航空商务）、航空乘务专业的一门专业特色课，其任务是满足空中乘务专业学生应用为目的，在教学中贯彻民航国内客票的一些基本常识，增强学生学习民航客票的兴趣和实效，从而达到对民航国内客票的认识和应用。

二、教学基本要求

教学采用讲授与讨论相结合的方式，引导学生理解、熟记有关客票销售内容的系统性和全面性，掌握售票、电子客票、退票与变更，并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

三、教学内容及学时分配

第一章 民航国内运输概述（4学时）

第一节 运输业的性质

一、运输的意义

二、运输的作用

三、运输业的性质

四、运输业的特征

第二节 航空运输的特点和作用

一、五大运输方式

二、国内运输的发展现状

三、航空运输的特点

四、航空运输业的产品

五、民用航空与通用航空

第三节 中国民航运输的发展历史和管理体制

一、中国民航发展概况

二、中国民航发展阶段

第四节 民航运输生产基础知识

一、航线

二、飞行方式

三、航班

四、班次

五、航班号

六、班期时刻表

第一节 民航运输生产指标

一、概论

二、数量指标

三、航空运输企业的质量指标

第二章 国内旅客运价（8学时）

第一节 民航运价概述

- 一、航运价的定义
- 二、运价制定的原则
- 三、制定运价的方法
- 四、民航运价的特点

第二节 旅客运价

- 一、服务等级
- 二、旅程方式
- 三、儿童/婴儿票价
- 四、特种票价
- 五、免票、优惠票
- 六、包舱票价
- 七、额外占座的票价
- 八、占用客舱座位的自理行李、商业信袋、外交信袋的运费

第三节 包机运输

- 一、一般规定
- 二、受理包机的一般程序
- 三、包机运输契约和凭证
- 四、包机费用
- 五、包机吨位的利用
- 六、例题、

第四节 国内航线旅客运价的使用和管理

- 一、一般规定
- 二、民航国内航空旅客运价的管理

第三章 国内客票销售（6学时）

第一节 国内客票及行李票

- 一、一般规定
- 二、客票的有效期及有效期的延长
- 三、客票的格式及填写
- 四、客票使用的一般规定

第二节 售票

- 一、一般规定
- 二、旅客购票证件
- 三、旅客购票单
- 四、售票的程序和要求
- 第三节 客票销售的相关业务
- 一、候补购票
- 二、联程、来回程客票的销售
- 三、国际客票国内段的接受
- 四、销售日报
- 五、运输凭证管理
- 第四节 销售代理人
- 一、相关定义
- 二、空运销售代理业的分类
- 三、销售代理资格条件
- 四、申请程序
- 五、相关规定
- 六、过渡期规定
- 第五节 电子客票
- 一、背景资料
- 二、优势
- 三、性质
- 四、航空运输电子客票行程单
- 五、趋势
- 六、客票模板本

第四章 退票与变更（8学时）

- 第一节 客票遗失
- 一、定义
- 二、纸质客票遗失一般规定
- 三、遗失纸质客票的受理、补开和退款
- 第二节 退票规定
- 一、纸质机票退票工作的一般规定
- 二、退票、误机、变更收费单的定义和组成

三、退票、误机、变更收费单的用途与作用

四、收费单的填制

五、处理退票的工作程序

第三节 退票分类

一、自愿退票

二、非自愿退票

三、旅客因病退票

四、误机退票

第四节 客票变更

一、定义

二、客票变更工作的一般规定

三、客票变更工作程序

第五节 客票签转

一、客票签转的一般规定

二、旅客自愿签转

三、旅客非自愿签转

四、有权签转的航空公司

五、客票签转工作程序

六、签转电报简介

第六节 团体旅客的退票

一、团体旅客的退票工作规定

二、团体旅客自愿退票

三、团体旅客自愿退票和因病退票

四、团体旅客误机

第五章 特殊旅客购票（4学时）

第一节 一般规定

一、定义

二、类型

三、规定

第二节 特殊旅客购票

一、重要旅客

二、无成人陪伴儿童

- 三、婴儿
- 四、孕妇
- 五、病伤旅客
- 六、残疾旅客
- 七、担架旅客
- 八、老年旅客
- 醉酒旅客
- 特殊餐食旅客
- 十一、犯人
- 十二、盲人

第六章 航班和旅客运输不正常情况处理（6学时）

第一节 航班不正常情况处理

- 一、造成航班不正常的因素
- 二、分类
- 三、相关规定

第二节 旅客运输不正常情况处理

- 一、一般规定
- 二、误机、漏乘、错乘
- 三、无票乘机

第三节 航空保险

定义

双向保险制

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、李晓津：《民航旅客运输学》，兵器工业出版社 2005 年版。
- 3、王学琳. 我国民航客票超售问题及对策<J>. 交通企业管理, 2008
- 4、戴燕军. 机票超售与乘客利益保护研讨会观点摘要<J>. 中国审判, 2007
- 5、解兴权. 航班超售及其法律责任分析<J>. 中国民用航空, 2002
- 6、王旭. 关于超售的思考<J>. 中国民用航空, 2007
- 7、于 嘉. 中国民航业市场结构、竞争行为及策略分析—基于民航网络经济性的新认识<J>. 中国物价
- 8、李晓津, 夏保冰, 张清. 民航国内客运价格与周转量的因果关系研究<J>. 中国民航大学学报. 2013

- 9、黄建伟. 中国航空公司业防松规制与市场绩效的实证分析<J>南方经济, 2013
- 10、张 伟. 国内民航客运需求价格点弹性与弧弹性研究<J>航空科学技术, 2013
- 11、于 嘉. 基于多市场接触竞争理论的我国民航客运价格实证研究<J>, 山东社会科学, 2013
- 12、江秀辉. 中国民航运输业市场化改革绩效及其对机票价格的影响<J>. 价格月刊

《机场运输管理》课程教学大纲

课程编号: 1304069

课程总学时/学分: 36/2

课程类别: 专业限选课

一、教学目的和任务

本课程内容总体上分为三个部分, 第一部分介绍航空运输及其系统、机场系统的构成。第二部分介绍机场规划, 主要是总体规划和航站区规划的过程、内容及方法。第三部分主要从经营管理的角度, 介绍机场的管理模式和组织结构; 机场的运营, 包括机场飞行区、航站楼, 机场道路等, 以及机场安全管理和应急、消防救援工作; 机场的投融资决策, 机场的成本和收入, 机场的公共关系等方面。

二、教学基本要求

本课程从机场基础设施入手, 要求了解机场的硬件设施及其功能, 并知道各部门是如何运营, 特别是客运和货运。另外从机场经营的角度出发, 要学会分析机场的组织结构, 了解各管理部门的具体职责; 简单了解机场的投资、融资管理; 掌握机场的成本和收入结构, 机场定价策略, 以及如何发展商业策略, 提高非航空性收入; 掌握机场航空性收入的构成; 掌握对机场运营业绩的评价方法。另外对机场发展过程中产生的一些不利影响, 诸如对环境的污染, 容量问题等应有所了解。通过本课程的学习, 学生应综合运用所学的管理知识, 结合机场实际运营的特点, 掌握机场运营管理工作的特点, 并对国内外目前机场管理的现状作一了解。

三、教学内容及学时分配

第一章 民用航空运输业的发展 (2 学时)

第一节 世界民用航空运输业的发展

一、航空业的萌芽

二、民用航空的大发展时期

三、民用航空的全球化、大众化时期

第二节 中国民用航空运输业的发展

- 一、中国民航的发展概况
- 二、中国民航的发展阶段

第二章 民用航空运输管理体系（6学时）

第一节 运输系统

- 一、运输系统
- 二、运输业的特征

第二节 民航运输的特点

- 一、运输速度快
- 二、运输成本高
- 三、安全舒适
- 四、国际性
- 五、在一定程度上受气候条件的限制

第三章 民用航空运输的基本概念（4学时）

第一节 国际民用航空运输管理机构

- 一、国际民用航空组织
- 二、国际航空运输协会

第二节 中国民用航空管理机构

- 一、中国民用航空局的职能
- 二、中国民用航空局组织机构

第三节 航空公司管理体系结构

- 一、飞行与航务
- 二、机务维修

市场营运

- 三、行政管理

第四节 民用机场管理体系结构

- 一、机场当局管理机构
- 二、我国机场的管理模式
- 三、航空公司与机场协调发展

第四章 民航国内旅客运价（6学时）

第一节 航空承运人

一、缔约承运人与实际承运人的定义

二、实际承运人的责任和义务

第二节 航班

一、航班的定义及分类

二、航班的组织及安排

三、航班号

第三节 机场

一、机场的概念

二、民航运输机场的构成

三、中国民航运输机场的分类

第四节 运力

第五节 航线、航路和航段

一、航线的定义和分类

二、航线的开辟和设立

三、航线网

第六节 经停点和转机点

一、经停点

二、转机点

第五章 国内客运销售（6学时）

第一节 民航国内旅客运价的发展

一、民航国内旅客运价的历史

二、民航国内旅客运价的管理

第二节 民航国内旅客运价的制定

一、旅客运价的形成

二、成本定价和需求定价的原理

第三节 民航国内旅客运价

一、一般规定

二、票价分类

三、包机运输

第六章 旅客运送（2学时）

第一节 民航国内运输凭证

- 一、国内客票及行李票
- 二、航空运输电子客票行程单的辩读
- 三、收费单

第二节 电子客票的出票

出票流程

操作指令

第三节 退票

- 一、退票的规定
- 二、非自愿退票
- 三、自愿退票

第四节 客票变更

- 一、自愿变更和非自愿变更
- 二、客票变更的一般规定
- 三、客票变更的处理
- 四、客票签转（变更承运人）

第五 团体旅客客票的处理

- 一、团体旅客订座
- 二、团体旅客购票
- 三、团体旅客客票变更
- 四、团体旅客退票
- 五、团体旅客误机

第七章 行李运输（4学时）

第一节 旅客运送的有关规定

- 一、旅客运送的基本流程
- 二、旅客运送的一般规定
- 三、查验客票
- 四、安排座位的基本要求
- 五、载运限制

第二节 特殊旅客运输

- 一、重要旅客
- 二、病残旅客
- 三、无成人陪伴儿童

四、孕妇

五、老年旅客

六、醉酒旅客

七、犯人

第三节 旅客运输不正常的处理

一、非旅客方面的因素

二、旅客方面的因素

第八章 责任赔偿（4学时）

第一节 行李运输的一般规定

一、行李的种类与范围

二、行李运费

三、行李的声明价值

第二节 行李的收运、保管与交付

一、行李的收运

二、行李的保管

三、行李的交付

第三节 行李运输不正常的处理

一、迟运行李

二、少收行李

三、多收行李

四、破损行李、内物短少行李

五、无人认领行李

第九章 国际旅客运价的计算和运用（2学时）

第一节 航班延误的责任与赔偿

一、航班延误带来的诸多问题

二、航空公司应尽的义务

三、责任认定和损失赔偿范围

第二节 旅客人身伤害的责任与赔偿

一、国内航空旅客人身损害赔偿法律制度沿革

二、承运人对旅客人身损害赔偿的责任期间

三、归责原则

四、赔偿责任限额

第三节 行李运输的责任与赔偿

一、行李赔偿责任划分

二、赔偿限额

三、临时生活日用品补偿费

四、索赔和诉讼

第四节 航空保险

一、航空保险的种类

二、航空旅客人身意外伤害保险

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、王娟娟：《民航国内客票销售》，中国民航出版社 2006 年版。
- 3、徐月芳、石丽娜：《航空客货运输》，国防工业出版社 2004 年版。
- 4、马联玳，刘功仕：《中国民航小百科》，北京航空航天大学出版社 1991 年版。
- 5、蒋祝平等：《中国民航的改革开放》，国际文化出版公司 1992 年版。
- 6、中国民用航空总局适航司：《中国民用航空器适航管理》，中国民航出版社 1994 年版。
- 7、刘功仕：《航空运输经济手册》，中国民航出版社 1994 年版。
- 8、都业富，陈玉宝：《民用航空市场预测》，天津科技翻译出版公司 1996 年版。
- 9、史超礼：《航空概论》，国防工业出版社 1978 年版。
- 10、中国大百科全书总编辑委：《中国大百科全书：航空航天卷、交通运输卷》，中国大百科全书出版社 1985 年版。
- 11、陈治怀：《飞机性能工程》社会科学文献出版社 1993 年版。
- 12、赵维田：《国际航空法》，社会科学文献出版社 1991 年版。
- 13、Weston，刘得一等：《民航英语》中国文史出版社 1991 年版。
- 14、刘伟民：《航空法教程》，中国法制出版社 2001 年版。

《空乘服务技能与训练》课程教学大纲

课程编号：1303023

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

设置本课程，目的是使学生通过学习，掌握民航运输业务的基本知识和基本技能。培养学生综合运用所学知识处理民航运输中相关问题的能力，适应民航企业单位对学生的要求。通过本课程的学习，要求考生了解民航运输的特点及发展历程。理解民航运输的工作程序和工作内容。掌握民航企业中的基本知识、基本概况，了解民航企业的最新动态和发展趋势。本课程的学习，可以使学生综合运用所学的专业基础知识，具备依照民航运输业务的基本操作规范，解决实际生产运营问题，为民航生产运营决策服务的能力。

二、教学基本要求

本课程特别强调理论联系实际，力求培养学生理解、掌握并灵活运用各种民航运输规则和国际惯例，服务于企业经营管理的需要。

三、教学内容及学时分配

- 一、民航乘务服务概论（2 学时）
- 二、民航乘务服务基本知识（4 学时）
- 三、空乘服务礼仪及训练（4 学时）
- 四、空乘务服务技能及训练（4 学时）
- 五、空乘服务语言基础及沟通语言训练（4 学时）
- 六、民航乘务服务技巧（4 学时）
- 七、空乘服务相关的常识专题介绍（4 学时）
- 八、实训内容（10 学时）

1. A320 客机参观

A320 客机飞机舱内的各种布局 and 结构；机内的娱乐设施；客舱电子管理设施；行李箱及储藏设施；厨房设施；舱内灯光和其它系统。

2. 空乘服务礼仪及训练

引导、送宾训练；微笑训练；服务礼仪训练。

3. 空乘务服务技能及训练

客舱安全设备示范训练；功能性设施使用训练；使用餐车分送食品和其他物品训练；飞行过程中乘客服务的技能与训练；模拟空中服务程序训练。

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

四、推荐教材及参考书目

- 1、赵冰梅：《民航空乘服务技巧与案例分析》，中国广播电视出版社）2004 年版。
- 2、李 国：《民用航空服务与运营管理实用手册》，安徽文化音像出版 2004 年

版。

3、李 国：《航空企业岗位培训与绩效考评全书》，中国科技文化出版社 2004 年版。

4、李勇平：《餐饮服务与管理》，东北财经大学出版社 2002 年版。

《民航危机管理》课程教学大纲

课程编号：1303024

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限修课

一、教学目的和任务

“民航危机管理”就是指政府联合民航企业就危机预防、危机处理和危机总结管理等行为所进行系列管理活动的总称。它包括对天灾、事故、服务、人员、经营、犯罪等各方面突发事件的应对处理，以最小成本维护民航业的发展为根本目的，以期对危机处理实行规范化、组织化和程序化。

二、教学基本要求

以民航多年的危机处理经验为基础，通过科学的分析研究，以法治化的方式，不断扩充民航安全管理体系，建立民航危机管理档案和案例分析库，建立制度化的民航危机管理的预警系统和指挥系统；同时还要建立危机管理的监测系统、行动系统和危机结束后的评估系统。

三、教学内容及学时分配

第一章 机组资源管理（8 学时）

第一节 机组资源管理

一、民航安全管理的发展历程

二、机组资源管理的发展历史

三、机组资源管理的含义

四、学习机组资源管理的意义

第二节 人为因素

一、人为因素实际上就是人的作用

二、人为因素研究理论模型

第三节 差错与差错管理

一、差错

二、差错的管理

第四节 团队的协作

- 一、团队的协作条件
- 二、影响团队协作的因素
- 三、团队在安全文化建设中的作用
- 四、交流

第二章 应急设备（8学时）

第一节 应急设备标识

- 一、应急设备
- 二、应急设备标识

第二节 手提式氧气瓶

- 一、手提式氧气瓶（Portable Oxygen Bottle）
- 二、手提式氧气瓶的结构
- 三、飞行前对手提式氧气瓶的检查
- 四、手提式氧气瓶的使用方法
- 五、手提式氧气瓶的注意事项

第三节 手提式灭火器

- 一、手提式水灭火器（Portable H₂O Extinguisher）
- 二、手提式海伦灭火器（Portable Halon Fire Extinguisher）

第四节 防烟面罩

- 一、防烟面罩（Smoke Hood）
- 二、防烟面罩的结构
- 三、飞行前对防烟面罩的检查
- 四、防烟面罩的使用方法
- 五、防烟面罩的注意事项

第五节 应急救生设备

- 一、对应急救生设备的要求
- 二、应急出口
- 三、救生滑梯
- 四、应急出口和救生滑梯的操作方法
- 五、救生船
- 六、救生衣

第六节 几种常见求救设备

- 一、应急发报机 (Emergency Locate Transmitter)
- 二、信号筒 (Day/Night Signal Flare)
- 三、安全棒 (Safety Light)
- 四、反光镜 (Signal Mirror)
- 五、海水手电筒 (Fresh Light)
- 六、海水着色剂 (Sea Dye Marker)

第三章 应急处置 (8 学时)

第一节 应急处置

- 一、应急处置的基本原则
- 二、应急撤离的基本知识

第二节 应急撤离程序

- 一、有准备的应急撤离
- 二、无准备的应急撤离

第三节 机上火灾

- 一、火灾的隐患
- 二、火灾的种类
- 三、灭火的程序
- 四、灭火的要点
- 五、特殊火灾的处理
- 六、旅客和机组成员的保护措施

第四节 客舱释压

- 一、客舱释压的类型
- 二、释压反应
- 三、应急释压的处置程序
- 四、处理客舱释压时应遵循的原则

第五节 危险物品

- 一、危险物品的定义
- 二、危险物品的分类
- 三、危险物品运输限制
- 四、飞机上发现危险物品的处理
- 五、处理危险物品应遵循的原则

第六节 应急求救信号与联络

- 一、火
- 二、烟雾
- 三、手电筒
- 四、地对空救援符号
- 五、注意事项

第四章 旅客管理及安全规则（4学时）

第一节 旅客的管理

- 一、行为不当/非法旅客
- 二、非法行为
- 三、非正常旅客处理
- 四、拒绝运输的旅客
- 五、需要特殊服务的旅客
- 六、有障碍性旅客
- 七、特殊餐食
- 八、旅客遗失物品
- 九、砸伤旅客

第二节 安全规则

- 一、应急设备检查
- 二、起飞前对旅客的简介
- 三、飞行关键阶段
- 四、旅客安全告示
- 五、禁止吸烟规定
- 六、出口座位的安排
- 七、便携式电子设备的禁用和限制
- 八、手提行李
- 九、座椅、安全带和肩带装置的使用规定

第五章 急救知识（4学时）

第一节 急救的一般知识

- 一、急救的原则
- 二、心肺复苏

第二节 常见病

- 一、心绞痛
- 二、晕厥
- 三、急性酒精中毒
- 四、气道被异物堵塞

第三节 烧伤烫伤

- 一、一度烧伤、烫伤
- 二、二度烧伤、烫伤
- 三、三度烧伤、烫伤
- 四、化学物烧伤时的处理

第四节 外伤的救护

- 一、出血与止血
- 二、外伤的包扎
- 三、骨折的类型及处理方法

第五节 传染病

- 一、鼠疫
- 二、霍乱
- 三、黄热病
- 四、疟疾
- 五、艾滋病（AIDS）
- 六、非典

四、推荐教材及参考书目

- 1、何 佩，刘小红：《客舱安全与应急处置》，中国民航出版社。
- 2、（日）铃木敏正著，玄美兰译：《危机管理系统》辽宁科学技术出版社 2009 年版。
- 3、周锡冰、赵丽蓉、黄华：《企业危机管理实战案例解析》，中国经济出版社，2013 年。
- 4、王宏伟：《公共危机管理概论》，中国人民大学出版社，2011 年。
- 5、王 勇、陈森林《国家安全危机管理研究》，国防大学出版社，2012 年。
- 6、许 敏：《城市危机管理》，清华大学出版社，2010 年。
- 7、张永理：《公共危机管理》，武汉大学出版社，2011 年。
- 8、刘永俊、陈淑君：《转危为机民航危机管理》，清华大学出版社，2009 年。
- 9、薛 澜、张强、钟开斌：《危机管理》，清华大学出版社，2010 年。
- 10、艾学蛟：《企业危机管理全攻略》，浙江工商大学出版社，2012 年。

- 11、岳贤伦：《丛林法则—危机管理智慧》，武汉大学出版社，2008年。
- 12、刘刚：《危机管理》，中国人民大学出版社，2013年。
- 13、克里斯托弗勒翰、马克法比亚尼、比尔古登泰格：《斯坦福大学危机管理科》，中国青年出版社，2013年。
- 14、蒲红梅译：《危机管理—掌握抵御灾难的技巧》，商务出版社，2014年。
- 15、朱瑞博：《危机管理案例》，人民出版社，2013年。
- 16、李云龙、陈庆鸿：《台海危机管理研究》，金城出版社，2010年。
- 17、张岩松：《危机管理案例精选精析》，中国社会科学出版社，2011年。
- 18、刘林：《冲突与危机管理》，中国民主法治出版社，2012年。
- 19、周春生：《企业风险与危机管理》，北京大学出版社。
- 20、夏洪胜、张世贤：《企业危机管理》，经济管理出版社。

《乘务英语口语》课程教学大纲

课程编号：1103501

课程总学时/学分：54/3

课程类别：专业限修课

乘务英语口语是空乘服务专业学生的重要课程，它的教学目的是培养和提高空乘专业的学生在从事乘务服务时所需要的英语交际能力。它主要由两部分组成：第一部分是服务技能以及迎客、安全演示、广播词等的英语表达，还包括客舱情景对话，加强学生听、说与练，将技能和英语表达结合起来英文表达能力。第二部分主要是拓展的知识与能力练习。主要是加强学生阅读、翻译和拓展学生相关知识的学习。

二、教学基本要求

本课程内容广泛，实用性强，主要强调对学生听、说能力的培养，能让学生在相应的情景下，应用知识，重点是能够口语输出，这就要求学生灵活掌握知识，多学多练，学以致用。通过本课程的学习，培养学生学习主体作用。将符合学时特点和教学内容的真实任务引进课堂，使学生在解决问题、完成任务和项目的同时掌握基础的专业知识，英语的运用能力和交际能力也得到提高。

三、教学内容及学时分配

Unit1 Passenger Reception (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (听、读、练)

Dialogue in Cabin

Safety Demonstration (听、读、练)

Unit2 Meal and Drink Service (6 课时) Introduction

Setting

Announcement (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Further Reading

Unit3 In-flight Entertainment Service (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (in-flight Entertainment) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Further Reading

Unit4 Special Passengers Service (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (About FirstAid) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Further Reading

Unit5 Special Situations Service (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (Delay Departure Announcement) (听、读、练)

Announcement (About Turbulence)

Dialogue at the Boarding Gate (听、读、练)

Unit6 Transfer Service (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (About Transferring Service) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Further Reading

Unit7 Duty Free Shopping (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (in-flightShopping) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Further Reading

Unit8 Entry Forms Filling (6 课时)

Introduction

Setting

Announcement (Before Landing) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Practie Fill in Arrival Card

Unit9 Holidays and Cities (4 课时)

Introduction

Announcement (Before Landing) (听、读、练)

Dialogue in Cabin (听、读、练)

Unit10 Revision and Consolidation (2 课时)

Revision

Consolidation

四、推荐教材及参考书目

- 1、孙艳芬，孙楠楠：《民航服务英语》，高等教育出版社 2007 年版。
- 2、陆 平：《民航英语口语教程》，中国民航出版社 2005 年版。
- 3、林 扬：《民航乘务英语会话》，旅游教育出版社 2007 年版。
- 4、尹 静：《民航地勤英语》，北京大学出版社 2008 年版。

《日语》课程教学大纲

课程编号：1104501

课程总学时/学分：54/3（其中理论 54 学时，实验 0 学时）

课程类别：专业必修课

一、教学目的和任务

该课程是舞蹈学(空乘方向)专业的一门专业必修课，第二学期开设，每周 3 学时，共计 54 学时，3 学分。学完《标准日本语》初级上册或《新编日语》第一册，

主要讲授系统的语言基础知识，包括语音、文字、语法、词汇、功能用法等内容。其目的在于训练学生的听、说、读、写、译的基本语言技能，掌握基本的词汇量，达到 1500 个单词；熟悉日语的常用句型，培养学生初步运用日语进行交际的能力，达到听、说、读、写、译等技能要求，为进一步学习打下基础。

二、教学基本要求

该课程注重学生语言知识与能力的综合发展。所选教材应强调知识性、趣味性和多样性，以激发学生的学习兴趣。《新编日语》每册 20 课，每课由生词、前文、会话、功能用语、解说、读解文、练习等七个部分构成。每课都设计了大量场景会话，通过会话这种方式向学生传达日本语言、生活、文学、教育、社会、风俗、文化、科普、家庭等多种信息。教师应有效利用这些素材，在学生充分预习的基础上，采取“精讲多练”的教学方法，运用问答、讨论、座谈、演讲、模拟会话、看图写短文等多种方式，使以课堂为中心的教学活动成为发挥学生综合能力的场所，把口头与笔头、课内和课外有机地结合起来。同时要注意培养学生的正确的世界观，使学生能全面发展。

三、教学内容及学时分配

教学内容主要包括语音、词汇、语法三个部分。

第一部分 语音（10 学时）

教学要求：掌握日语五十音图各个假名的读音、书写方法及读音规则等。

教学重点：元音、辅音、拗音等的发音。

教学难点：送气音和不送气音。

第二部分 词汇及语法（30 学时）

教学要求：掌握基本词汇 1000 个左右，掌握 10 个基本语法。

教学重点：单词的听说读写能力。

教学难点：动词、形容词的时态变化。

第三部分 会话练习（14 学时）

教学要求：掌握简单的日常会话。

教学重点：正确掌握日语语音、语调、语气节奏等。

教学难点：敬语的使用。

四、推荐教材及参考书目

- 1、周平，陈小芬：《新编日语》第一册，上海外语教育出版社 2009 年版。
- 2、人民教育出版社（中国）光村图书出版株式会社（日本）合作编写：《标准日本语》（初级上），人民教育出版社 2005 年版。

《乘务韩语口语》课程教学大纲

课程编号：1104511

课程总学时/学分：54/3（其中理论 54 学时，实验 0 学时）

课程类别：专业任选课

一、教学目的和任务

《乘务韩语口语》课程为舞蹈学空乘专业的专业任选课程，授课时间为 1 学期，每周 2 课时。本课程的教学目的是使学生初步掌握韩语的对话交际能力，了解韩语的语音及语言特点，学会一些简单而实用的日常对话、乘务专业用语，并具备初步的自学能力，为下一阶段的学习打下一定的基础，同时增强对韩国语言及文化的学习兴趣。

《乘务韩语口语》课程主要传授基本语言知识，包括语音、语法知识和词汇的运用，其中着重培养学生的语音、语调及基础对话等会话能力；并进行严格的基本语言训练，使学生具备简单的韩语会话能力与自学能力。

二、教学基本要求

《乘务韩语口语》课程主要传授韩语语音、语调、书写、基本语法和词汇等方面的知识，要求学生掌握基本的读音规则，及各类简单的日常用语。教学重点侧重于发音入门及日常会话、韩语乘务专业用语的训练。

《乘务韩语口语》课程以课堂讲授为主，前三周主要以语音、字母、发音规则的学习为主，之后进入对话学习环节，通过对话学习一些基本词汇及基础句型。每堂课先明确学习重点，讲解生词及语法，之后通过课文学习，熟练新知识；最后通过练习巩固已学内容。课堂上采取互动式教学，配合多媒体，精讲多练；提高学生参与课堂的积极性。课堂活动包括对话、表演、讨论等。

《乘务韩语口语》课程的教材选用韩国语基础入门会话教材，内容丰富新颖，具有较强指导性，并适合学生自学的会话教材。

三、教学内容及学时分配

教学内容主要包括语音、词汇、语法三个部分。

第一部分语音（10 学时）

教学要求：掌握韩语 40 个字母的读音、书写方法及读音规则等。

教学重点：元音、辅音、收音的发音及各种一般音变读音规则。

教学难点：各种特殊音变规则。

第二部分词汇及语法（20 学时）

教学要求：掌握基本词汇 200 个左右，掌握 10 个基本语法。

教学重点：单词的听说读写能力。

教学难点：动词、形容词的时态变化及尊敬阶变化。

第三部分 会话练习（24 学时）

教学要求：掌握基本乘务韩语用语及简单日常会话。

教学重点：正确掌握韩语语音、语调、语气停顿等。

教学难点：敬语的使用。

四、推荐教材及参考书目

- 1、杨 柳，史向前：《别怕，我是韩语会话书》，世界图书出版社 2011 年版。
- 2、成均馆大学成均语学院韩国与教材编委会：《新视线韩国语听说教程（初级上）》，北京语言大学出版社 2008 年版。

《民俗学》课程教学大纲

课程编号：1304040

课程总学时/学分：36/2（理论学时 36 学时）

课程类别：专业任选课

一、教学目的和任务

本课程设置的目的在于让旅游管理专业的学生具有一定的民俗学知识，以强化对于中国国情、旅游资源和民风民情的认识与理解，有利于旅游管理专业学生素质的培养和提高，不仅能够强化学生对于中国民俗在理论高度上有一个清晰的认识，而且对于提高学生重视民间旅游资源的开发，强化学生的爱国家爱乡土的意识，都将具有非常重要的作用。

二、教学基本要求

主要包括以下三个方面：一是让学生对于中国民俗学的理论体系和研究方法有一个大体的了解，以确立基本的民俗学理论知识与意识；二是让学生对于民俗事象的调查，即民俗学的田野工作方法有一个大体的了解，能够对到民间调查民俗事象产生较为浓厚的兴趣，以强化学生深入基层、深入民间的自觉性，打好未来开发民俗旅游资源的基础。三是对中国民俗的特殊性有一个较为深刻的理解，以强化学生的爱国家爱乡土的热情，决心立足本地，发展旅游事业。因此，本课程的教学重点在于民俗学理论体系的建立与阐述、田野工作方法的掌握等方面。

本课程虽与《中国民族学》、《中国民间文学》等有一定的联系，但皆不直接，只是在个别事例上，即用于论证的民俗学材料上一定的借鉴性。比较而言，

《中国民俗学》与《中国文化学》联系较为密切一些。《中国民俗学》能够从一个全新的角度帮助学生加深对于《中国文化学》的认识与理解。由于本课程涉及到大量民俗事象资料，因此，对于民间联系较为直接而广泛，为解决学生脱离实际的弊端，以大量的民俗图片资料、录象资料以作为教学辅助手段是异常必要的，在具有一定条件的情况下，应该组织学生深入民间采风，以强化学生开展田野调查的意识和基本技能。

三、教学内容及学时分配

第一章 概论（4学时）

第一节 民俗：难以界定的概念

- 一、民俗概念在中国历史上的演变
- 二、民俗概念在国外历史上的演变
- 三、民俗概念的基本含义

第二节 民俗学：难以独立的学科

- 一、民俗学含义
- 二、民俗学在国内国外研究状况
- 三、民俗学作为一种独立学科的必要性

第三节 民俗的基本特征

第四节 民俗的社会功能

教学要求：掌握民俗的概念、分类、特征、功能，了解民俗学科的研究方法、研究对象等基本知识。

教学重点：民俗学的基本特征及社会功能。

教学难点：掌握民俗学的研究方法并能熟练应用。

第二章 物质生产民俗（6学时）

第一节 农业民俗

第二节 狩猎、游牧和渔业民俗

第三节 工匠民俗

第四节 商业与交通民俗

教学要求：了解农业、狩猎、游牧及渔业民俗的具体表现，掌握工匠民俗的具体师承制度及行业间的民俗表现。

教学重点：商贸习俗中市与商的习俗表现。

教学难点：交通民俗在各行各业中的应用。

第三章 物质生活民俗（6学时）

第一节 饮食民俗

第二节 服饰民俗

第三节 居住建筑民俗

教学要求：了解饮食民俗、服饰民俗的起源、发展过程，熟悉日常食俗、节日食俗及饮食各种礼仪，掌握不同朝代、不同民族的不同的服饰类型。

教学重点：不同服饰类型展现出不同社会的政治观念、身份地位等。南北方不同居住环境下不同的居住建筑类型。

教学难点：居住建筑民俗背后隐含的文化内涵。

第四章 社会组织民俗（4学时）

第一节 社会组织民俗的分类描述

第二节 宗族组织民俗

第三节 社团和社区组织民俗

教学要求：了解社会组织的概念、分类等基本知识，熟悉宗族组织的组成结构及其功能，了解社团和社区组织民俗的发展过程。

教学重点：宗族组织的组成结构，宗族组织对社会的功能及作用。

教学难点：各类社团和社区组织的具体民俗表现。

第五章 岁时节日民俗（6学时）

第一节 岁时节日的由来和发展

第二节 岁时节日的活动及特点

教学要求：熟悉中国的传统岁时节日，了解不同地区不同民族不同的节日风俗。

教学重点：传统岁时节日民俗与现代节日尤其是人造节日的不同与相同之处。

教学难点：传统岁时节日节期及节俗的由来，岁时节日民俗发展过程中的各种介入因素。

第六章 人生仪礼民俗（6学时）

第一节 人生仪礼的性质

第二节 诞生仪礼

第三节 成年仪礼

第四节 婚姻仪礼

第五节 丧葬仪礼

教学要求：掌握人生仪礼的概念，熟悉人生仪礼的作用及产生发展过程。了解诞生仪礼、成年仪礼、婚姻仪礼、丧葬仪礼的具体民俗表现。

教学重点：人生不同阶段的重要人生仪礼所蕴含的不同内涵。

教学难点：成年仪礼在汉族发展过程中逐渐消逝的原因解析，探讨成年仪礼对于民族及个人的重要性。

第七章 民俗信仰（4学时）

第一节 信仰对象

第二节 信仰媒介

第三节 信仰表现方式

第四节 民俗信仰的基本特征

教学要求：了解民俗信仰的包含内容、信仰对象、信仰媒介及其表现方式、基本特征。

教学重点：民俗信仰与俗信、迷信的相同与不同之处。

教学难点：民俗信仰的溯源及发展。

四、推荐教材及参考书目

- 1、钟敬文主编：《民俗学概论》，上海文艺出版社 1998 年版。
- 2、乌丙安：《中国民俗学》，辽宁大学出版社 1985 年版。
- 3、陶立璠：《民俗学》，学苑出版社 2003 年版。
- 4、叶涛、吴存浩：《民俗学导论》，山东教育出版社 2002 年版。
- 5、秦永洲：《中国社会风俗史》，山东人民出版社 2000 年版。
- 6、齐涛主编：《中国民俗通志》，山东教育出版社 2005 年版。

《旅游学概论》课程教学大纲

课程编号：1312035

课程总学时/学分：36 学时/2 学分

课程类别：学科专业任选课

一、教学目的和任务

旅游学概论课程是旅游管理专业开设的一门学科基础课，是该专业学生学习和掌握旅游管理专业知识的入门课程。教学目的是使旅游管理专业的学生初步掌握有关旅游学的基本理论和基础知识，帮助学生形成对旅游的总体认识，为进一步学习

其他专业知识，以及毕业后从事旅游相关工作奠定基础。

二、教学基本要求

通过本课程的学习，学生必须重点掌握旅游、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游产品、旅游市场等基本概念；掌握一些重要的旅游组织；旅游对于社会、文化、经济和环境的影响以及旅游可持续发展的基本内容；了解旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场在旅游中的地位与作用。学会运用旅游学的基本理论来分析问题、解决问题。

三、教学内容及学时分配

第一章 旅游发展的历史沿革（4 学时）

本章主要内容：19 世纪以前的旅行活动发展、近代旅游和旅游业的开端、现代旅游业迅速发展的原因。

本章教学要求：

本章重点：掌握产业革命对近代旅游的影响及现代旅游的概念；

本章难点：掌握现代旅游业迅速发展的原因，了解旅游的产生条件。

第二章 旅游活动（6 学时）

本章主要内容：旅游活动的概念、旅游活动的特征和要素构成、旅游活动的类型、旅游活动的性质、现代旅游活动的特点。

本章教学要求：

本章重点：掌握旅游活动的概念，掌握旅游活动的特征和要素构成；

本章难点：熟悉旅游活动的类型，了解现代旅游活动的特点。

第三章 旅游者（4 学时）

本章主要内容：旅游者的概念界定、实现个人旅游需求的客观条件、实现个人旅游需求的主观条件。

本章教学要求：

本章重点：通过对本章学习了解旅游者的概念界定；

本章难点：以及掌握实现个人旅游需求的主客观条件。

第四章 旅游资源（4 学时）

本章主要内容：旅游资源、旅游资源的开发、旅游资源的保护。

本章教学要求：

本章重点：要求学生掌握开发工作的主要内容和应当遵循的原则；

本章难点：认清开发与保护之间的辩证关系并熟悉旅游资源保护工作的实施原则和基本措施。

第五章 旅游业（6 学时）

本章主要内容：旅游业的概念、旅行社、住宿业与饭店、旅游交通、旅游景点、旅游产品。

本章教学要求：

本章重点：要求学生掌握旅游业及旅行社、旅游住宿业、旅游交通、旅游景区的概念、性质及其特点；

本章难点：掌握旅行社、旅游住宿业、旅游交通、旅游景区等旅游业主要经营部门的基本常识，熟悉旅游业的一般特点，并能利用所学的理论知识正确分析旅游现象。

第六章 旅游组织（2 学时）

本章主要内容：国家旅游组织、我国的旅游组织、国际旅游组织。

本章教学要求：

本章重点：掌握国家旅游组织的概念及其主要职能；

本章难点：熟悉我国旅游组织的基本状况并了解同我国有主要关系的主要国际旅游组织。

第七章 旅游市场（4 学时）

本章主要内容：旅游市场的基本概念、全球国际旅游客流状况、我国旅游业的客源市场。

本章教学要求：

本章重点：要求学生在了解我国旅游业海外客源市场状况的基础上，熟悉选择海外客源市场时应重点考虑的因素；

本章难点：能够分析和认识我国旅游业在国际客源市场竞争中存在的问题。

第八章 旅游的影响（6 学时）

本章主要内容：旅游的经济影响、旅游促进接待地区经济发展的理论根据、旅游的社会文化影响、旅游的环境影响、可持续旅游发展。

本章教学要求：

本章重点：要求学生了解旅游的消极和积极影响；

本章难点：进一步认识实现可持续旅游发展的途径。

四、推荐教材及参考书目

- 1、李天元主编：《旅游学概论》（第三版），高等教育出版社 2011 年版。
- 2、刘 伟、朱玉槐：《旅游学》，广东旅游出版社 2001 年版。
- 3、马 勇：《旅游学概论》，高等教育出版社 2004 年版。
- 4、柏 杨：《旅游学概论》，安徽大学出版社 2009 年版。
- 5、谢彦君：《基础旅游学》，中国旅游出版社 2004 年版。
- 6、王洪滨：《旅游学概论》，中国旅游出版社 2010 年版。
- 7、普国安：《旅游学概论》，广东旅游出版社 2013 年版。
- 8、甘枝茂等主编：《旅游资源与开发》，南开大学出版社 2004 年版。
- 9、周游主编：《公共经济学概论》，武汉出版社 2002 年版。

《饭店管理概论》课程教学大纲

课程编号：1312036

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科专业任选课

一、教学目的和任务

本课程是旅游管理专业的主干课程之一，本课程对饭店这一实体内涵和外延的介绍，对饭店运行规律的描述，提出饭店管理的基础理论；并按饭店管理的逻辑思维，对组织管理、服务质量管理、人力资源管理、市场营销、公共关系、物资管理、设备设施管理等进行阐述。

二、教学基本要求

通过本课程的学习，要求学生掌握现代饭店管理的基本理论、原则；吸收和借鉴发达国家的现代饭店经营方式和管理方法；了解我国现代饭店业发展的现状与趋势；掌握我国现代饭店管理的基本业务与经营策略，为将来从事饭店及旅游相关行业管理工作打下坚实的理论基础。

三、教学内容及学时分配

第一章 饭店的管理的概述（2 学时）

第一节 饭店的概念及功能

饭店的概念及性质。饭店的功能。饭店的地位和作用。饭店企业组织。

第二节 饭店的发展简史

传统分期理论的饭店业发展史。饭店建筑及设备的发展史。饭店组织形式的发展史。

第三节 现代饭店的发展趋势

饭店服务的个性化发展趋势。饭店新型营销理念发展趋势。饭店的人本管理将日益重要。先进科学技术在饭店中的应用将日益广泛。饭店的国际化经营趋势

本章教学要求：

教学重点是传统分期理论的饭店业发展史、现代饭店的发展趋势；难点是现代饭店的发展趋势。

第二章 饭店的类型、等级与饭店产品（2学时）

第一节 饭店的类型与等级

饭店的类型。饭店的等级。

第二节 饭店产品

饭店产品的概念。饭店产品的构成。饭店产品的特点。

本章教学要求：

教学重点是饭店的等级、饭店产品的构成、饭店产品的特点；难点是饭店的等级、饭店产品的构成。

第三章 饭店管理的概述（6学时）

第一节 饭店管理的概念及属性

饭店管理的概念。饭店管理的属性。饭店管理的特点。饭店管理的任务。

第二节 饭店管理的发展过程

经验管理时期。科学启蒙管理时期。科学管理时期。现代科学管理时期。

第三节 饭店管理的职能和内容

饭店管理的职能。饭店管理的内容。

第四节 饭店管理的原则及模式

饭店管理的原则。饭店管理模式。

第五节 饭店管理者

饭店管理者的素养。饭店管理者的观念。

本章教学要求：

教学重点是饭店管理的任务、饭店管理的发展过程、饭店管理的职能、饭店管理的内容、饭店管理者的观念；难点是饭店管理的发展过程、饭店管理者的观念等。

第四章 饭店管理职能（6 学时）

第一节 计划职能

计划职能的涵义。计划职能的作用。计划的类型。计划的制定。计划的实施。

第二节 组织职能

组织职能的涵义。组织职能的内容。饭店接待能力组织。接待业务周期的组织。

第三节 控制职能

控制职能的涵义。执行控制职能的步骤。控制职能的类型。

第四节 领导职能

领导职能的涵义。领导的权力。领导的影响。领导者的素质。饭店领导职能的基本内容。领导的有效性。领导方式。

第五节 协调职能

协调职能的涵义。执行协调职能的步骤

第六节 创新职能的涵义

饭店创新的基本原则。创新职能的表现。

本章教学要求：

教学重点是各职能的涵义及应用；难点是领导的有效性、领导方式、创新职能的表现。

第五章 饭店组织管理（4 学时）

第一节 饭店组织管理要略

饭店的组织结构。饭店组织管理的主要内容。

第二节 饭店制度的概述

饭店制度体系。制度的特点、制定与实施。

本章教学要求：

教学重点制约组织结构的因素、饭店组织结构的类型、编制定员饭店制度体系；难点是饭店组织结构的类型、编制定员、

第六章 饭店战略管理（4 学时）

第一节 饭店战略管理概述

饭店战略的涵义。饭店战略管理的意义。饭店战略的基本特征。饭店战略管理的内容。饭店战略管理的层次。战略管理的过程。

第二节 饭店竞争战略

饭店行业竞争环境分析。饭店三种基本竞争战略。饭店其他战略

第三节 饭店产品-市场战略

原有市场。相关市场。新兴市场。

本章教学要求：

教学重点是战略管理的过程、饭店三种基本竞争战略、饭店产品-市场战略；难点是战略管理的过程、饭店三种基本竞争战略、饭店产品-市场战略。

第七章 饭店设备管理（4学时）

第一节 饭店设备和设备管理概述

饭店设备概述。设备管理的组织机构

第二节 饭店设备系统

供配电系统、给排水系统、供热系统、制冷系统、中央空调系统、通讯系统、共用天线电视接收系统、音响系统、计算机管理系统、控制系统、消防报警系统、闭路电视监视系统、垂直运送系统、厨房系列设备、洗衣房系列设备、清洁系列设备、娱乐、健身、美容系列设备、维修系列、办公系列设备。

第三节 饭店设备综合管理

设备前期管理。设备资产管理。设备使用管理。设备维护管理。设备的改造和更新。

本章教学要求：

教学重点是设备管理的组织机构、设备资产管理、设备使用管理、设备维护管理；难点是设备资产管理、设备使用管理等。

第八章 饭店服务质量管理（6学时）

第一节 饭店服务与服务质量概述

饭店服务的涵义。饭店服务模式。饭店服务质量的内容。饭店服务质量的特点。饭店质量的构成要素。

第二节 饭店质量管理的方法

质量分析方法。质量管理方法。

第三节 饭店全面质量管理

饭店全面质量管理的涵义。饭店全面质量管理的内容。

第四节 顾客满意

C S的概念。C S的基本涵义。饭店C S的构成。顾客满意经营。

本章教学要求：

教学重点是饭店服务模式、质量分析方法、质量管理方法、饭店全面质量管理的内

容、饭店CS的构成、顾客满意经营；难点是质量分析方法、质量管理方法、顾客满意经营。

第九章 饭店安全管理（2学时）

第一节 饭店安全管理概述

饭店安全的内涵及类型。饭店安全管理的内涵。饭店安全管理的意义。饭店安全管理的特点。饭店安全管理的任务。

第二节 饭店安全保障系统

监控系统。通信系统。报警系统。门锁系统。信息告示系统。消防系统。

第三节 意外事件的预防与处理

国内客人违法的处理。涉外案件的处理。客人伤、病与死亡的处理。食物中毒事故处理。停点事故的处理。防爆。重大事故的处理。

本章教学要求：

教学重点是饭店安全管理的内涵、饭店安全管理的任务、意外事件的预防与处理；难点是意外事件的预防与处理。

第十章 饭店安全管理（2学时）

第一节 饭店安全管理概述

饭店安全的内涵及类型。饭店安全管理的内涵。饭店安全管理的意义。饭店安全管理的特点。饭店安全管理的任务。

第二节 饭店安全保障系统

监控系统。通信系统。报警系统。门锁系统。信息告示系统。消防系统。

第三节 意外事件的预防与处理

国内客人违法的处理。涉外案件的处理。客人伤、病与死亡的处理。食物中毒事故处理。停点事故的处理。防爆。重大事故的处理。

本章教学要求：

教学重点是饭店安全管理的内涵、饭店安全管理的任务、意外事件的预防与处理；难点是意外事件的预防与处理。

四、推荐教材及参考书目

- 1、郑向敏：《现代饭店管理学》，南开大学出版社 2004 年版。
- 2、翁钢民：《现代饭店管理》，南开大学出版社 2006 年版。
- 3、国家旅游局人教司：《现代旅游饭店管理》，中国旅游出版社 1993 年版。
- 4、何建民：《现代酒店管理经典》，辽宁科学技术出版社 1996 年版。

- 5、陈天来：《饭店环境管理》，辽宁科学技术出版社 2000 年版。
- 6、袁国宏：《现代饭店可持续发展战略与对策》，广东旅游出版社 2000 年年版。
- 7、黎洁、肖忠东：《饭店管理概论》，首都经济贸易大学出版社 1999 年版。

《领队业务》课程教学大纲

课程编号：1304082

课程总学时/学分：36/2

课程类别：空乘管理专业选修课

一、教学目的和任务

《领队业务》是空乘管理专业的专业选修课之一，是立志从事空乘管理和导游工作人员的一门必修课。通过本课程学习，使学生了解领队业务的相关知识，为今后从事空乘管理和领队工作打下基础。在讲授过程中，以应用为目的，讲清基本概念，结合实际进行训练，突出适用性、实用性和针对性，注意课堂讲授和实训密切结合，以取得较好的教学效果。

二、教学基本要求

本课程从空乘领队工作的实际需要出发，以合格领队应具备的基本知识和技能为主要着眼点，融理论性、知识性和实践性于一体。主要介绍了领队实际工作中的基本知识、流程与规范，以及紧急情况的处理技巧，具有很强的实用性。所以要求采取以课堂理论讲授为主，穿插案例分析和课堂模拟练习的教学方式。

三、教学内容及学时分配

第一篇 领队基础理论（8 学时）

第一章 出境空乘领队概述（2 学时）

- 一、出境空乘职业的社会坐标
- 二、出境空乘领队在我国空乘业中的发展
- 三、领队队伍的发展

第二章 国家对出境空乘领队的有关政策规定（4 学时）

- 一、出境空乘团体派领队是现阶段国家法规的明确要求
- 二、出境空乘领队的从业资格及素质要求
- 三、领队资格证的获取
- 四、领队培训

第三章 领队在出境空乘整体环节中的作用（2 学时）

第二篇 领队工作程序（20 学时）

第四章 领队出团前的工作准备（3 学时）

- 一、接受带团任务
- 二、开好行前说明会

第五章 领队出团前的行装准备（3 学时）

- 一、出团所需的证件机票及业务资料
- 二、开展工作的辅助物品
- 三、个人的生活必需品

第六章 中国出境与他国入境（3 学时）

- 一、中国出境
- 二、飞行途中
- 三、他国入境

第七章 领队在境外带团期间的主要工作（4 学时）

- 一、领队与导游的工作配合
- 二、下榻酒店及用餐
- 三、购物及观看演出
- 四、领队在游览当中的主要工作
- 五、其他工作

第八章 他国离境及中国入境（3 学时）

- 一、办理他离境
- 二、带团归国入境

第九章 领队带队归来后的交接工作（4 学时）

- 一、与组团社 OP 进行工作交代
- 二、做好所带团队的账务处理
- 三、保持与游客的联络联系

第三篇 领队职业修养（8 学时）

第十章 领队的各项知识储备（2 学时）

第十一章 领队服务的准则与技巧（2 学时）

第十二章 领队与游客的关系处理（2 学时）

第十三章 领队行为之忌（2 学时）

四、推荐教材及参考书目

- 1、曹景洲：《海外领队业务》，中国旅游出版社 2011 年版。
- 2、王健民：《出境旅游领队实务》，旅游教育出版社 2005 年版。

《摄影基础》课程教学大纲

课程编号：1304050

课程总学时/学分：36/2

课程类别：旅游管理专业选修课

一、教学目的和任务

《摄影基础》既是会涉及摄影技术应用的各学科的专业基础课，也是爱好摄影艺术的基础课。同时也是旅游管理专业的一门专业选修课。

二、教学基本要求

要求学生通过本课程学习，了解各种常用摄影器材的性能；掌握摄影的基本技能；懂得照片的评析。

教学方式：教学以课堂理论讲授为主，穿插课堂模拟练习。

三、教学内容及学时分配

第一章 摄影原理（4 学时）

- 一、光——摄影的基本条件
- 二、光敏材料
- 三、摄影与视觉
- 四、摄影与绘画
- 五、摄影师的眼力

第二章 照相机与镜头（4学时）

- 一、照相机的组成与类型
- 二、镜头及其基本常识
- 三、各类型镜头的功能

第三章 照相机的使用（4学时）

- 一、聚焦
- 二、景深及其应用技巧
- 三、快门速度及其应用
- 四、照相机的维护

第四章 胶片（4学时）

- 一、胶片的类型与种类
- 二、胶片的特性
- 三、黑白胶片与彩色胶片
- 四、彩色胶片的种类

第五章 曝光（6学时）

- 一、什么是曝光
- 二、测光的方法
- 三、胶片宽容度
- 四、曝光控制

第六章 滤光镜（4学时）

- 一、彩色摄影滤镜
- 二、黑白摄影滤镜
- 三、彩色黑白通用滤镜

第七章 摄影构图（4学时）

- 一、摄影构图的基本元素
- 二、拍摄角度与画面构成

第八章 光线造型（6学时）

一、光线的任务和作用

二、自然光的特点

三、直射光造型效果分析：

四、散射光造型：

五、室内自然光造型

六、人造光造型

四、推荐教材及参考书目

1、颜志刚：《摄影技艺教程》，复旦大学出版社 2002 年版。

2、纽约摄影学院：《纽约摄影学院教材》，中国摄影出版社 2000 年版。

3、毕根辉：《影视摄影技术》，北京广播学院出版社 2000 年版。

4、李兴国：《摄影构图》，北京广播学院出版社 2000 年版。

5、任金洲：《摄影造型》，北京广播学院出版社 2000 年版。

《茶道艺术》课程教学大纲

课程编号：1304051

课程总学时/学分：36/2

课程类别：空乘专业任选课

一、教学目的和任务

《茶道艺术》是旅游管理专业的专业选修课之一，是随着茶文化的发展以及茶艺师职业认证的推行而发展起来的一门应用性学科，是为提高生活情趣，提升综合素质而开设的专业选修课程。本课程主要是以茶艺为主线，以茶和食品科学为基础，系统介绍国内外饮茶习俗以及饮料调制技术等方面的知识。通过本课程的学习，使学生掌握多种茶叶泡饮方式，培养其相当高级茶艺师的技能。

二、教学基本要求

理论知识方面，进一步拓宽知识面，主要介绍国内外茶叶的主要泡饮方式以及饮料调制技术。教学以课堂理论讲授为主，穿插课堂模拟练习。

三、教学内容及学时分配

第一章 国内外饮茶习俗及主要茶艺介绍（6学时）

第一节 不同民族的饮茶习俗

第二节 主要茶艺形式：

中华茶艺(文人茶艺, 宫廷茶艺, 民俗茶艺, 禅宗茶艺), 日本茶道, 韩国茶礼

本章教学要求：

本章重点文人茶艺；本章难点日本茶道。

第二章 饮料调制技术及调制茶介绍(6 学时)

第一节 饮料调制基本原理

第二节 各种配料茶介绍

枸菊茶，擂茶，奶茶，冰茶，果味茶等

第三节 花草茶介绍

本章教学要求：

本章的重点饮料调制的基本原理；本章难点各种配料茶介绍。

实验一 观看茶艺表演录象(1 学时)

通过观看茶艺表演的录象使学生初步了解各种不同茶艺的表演方式。

实验二 枸菊茶冲泡技艺训练(1 学时)

训练枸菊茶冲泡技艺, 掌握其独特的冲泡方式。

实验三 擂茶冲泡技艺训练(1 学时)

训练擂茶冲泡技艺, 掌握其独特的冲泡方式。

实验四 奶茶, 冰茶冲泡技艺训练(1 学时)

训练奶茶, 冰茶冲泡技艺, 掌握其独特的冲泡方式。

实验五 果味茶冲泡技艺训练(1 学时)

训练果味茶冲泡技艺, 掌握其独特的冲泡方式。

实验六 花草茶冲泡技艺训练(1 学时)

训练花草茶冲泡技艺, 掌握其独特的冲泡方式。

四、推荐教材及参考书目

1. 范增平：《中华茶艺学》，台海出版社 2000 年版。
2. 童启庆：《影像中国茶道》，浙江摄影出版社 2002 年版。

《普通话》课程教学大纲

课程编号：1703085

课程总学时/学分：36/2

课程类别：专业限选课

一、教学目的和任务

能掌握普通话语音基本知识，普通话水平测试达标。在日常生活中能使用标准

的或者比较标准的普通话。在各种交际语境中表达得体，语态自然大方。热爱汉语，积极宣传贯彻国家语言文字工作的方针政策。

二、教学基本要求

学生能总结声母、韵母和声调的发音要领，掌握语流音变知识，区分方言与普通话的不同，具备较强的方言辨正能力。通过大量训练，做到普通话发音标准或比较标准。在口语交际中，做到清晰、准确、流畅、得体，具有一定的应变能力。针对普通话水平测试进行相应训练，把握考试要领，能顺利通过普通话水平测试并达到相应的等级标准。教学方法主要采用讲授法、演示法和情境教学法等。

教材编选原则：选用高质量的教材，理论讲解正确清晰，配套练习合理全面。优先选用“21世纪课程教材”，国家级重点建设教材，国家级规划教材，省级以上各类获奖教材，国家教学指导委员会推荐教材，近三年出版（再版）或印刷的新教材，以及知名出版社出版的教材。

三、教学内容及学时分配

第一章 绪论（2学时）

教学要求：了解普通话的相关知识，提高学习积极性。

教学重点：普通话的定义和作用，本课程内容简介。

教学难点：掌握学习方法，激发学习兴趣。

第二章 语音常识与发音原理（2学时）

教学要求：了解语音的基本概念，学会分析语音单位。了解语音的生成原理，掌握科学的发声方法与发声技能，学会调控声音的高低强弱，做到发音响亮、圆润、持久不衰。

教学重点：语音的性质，发音原理和发音技能。

教学难点：气息控制。

第三章 声调（4学时）

教学要求：掌握声调的相关知识，能正确地读出普通话四个声调。

教学重点：声调的定义，四个声调的调值和读法。

教学难点：阳平和上声的读法。

第四章 声母（6学时）

教学要求：掌握声母的发音部位和发音方法，能进行方言辨正，通过训练改正发音错误。

教学重点：21 个辅音声母的发音部位和发音方法，零声母的方言辨正。

教学难点：z c s 、 zh ch sh 、 j q x 的发音部位，平翘舌的方言辨正，n l 的发音方法。

第五章 韵母（8 学时）

教学要求：掌握 39 个韵母的发音特点，通过训练发音正确。

教学重点：单韵母、复韵母和鼻韵母的发音特点。

教学难点：单韵母 a ü ，复韵母 ai ei ao ou iou，鼻韵母中鼻韵尾的归音到位。

第六章 语流音变（6 学时）

教学要求：掌握变调、轻声、儿化、语气词“啊”的变读的规律，能在语流中正确地读出来。

教学重点：语流音变的规律和读法。

教学难点：上声变调、轻声和儿化的判断。

第七章 朗读（4 学时）

教学要求：能正确、流利、有感情地朗读文章。

教学重点：掌握停连、重音、句调和语速。

教学难点：灵活运用语调技术。

第八章 普通话水平测试（4 学时）

教学要求：能掌握普通话测试技巧，了解考试流程，顺利通过普通话测试。

教学重点：普通话水平测试试题编制和答题策略。

教学难点：字词的读法和第四题说话技巧。

四、推荐教材及参考书目

[1]国家语言文字工作委员会普通话培训测试中心编制. 普通话水平测试实施纲要. 商务印书馆, 2004.

[2]张 颂. 朗读学（第三版）. 北京广播学院出版社, 2010.

[3]姚喜双主编. 普通话口语教程. 高等教育出版社, 2010

[4]彭 红, 普通话水平测试教程（第二版）. 华东师范大学出版社, 2011

[5]李莉, 徐梅, 普通话口语训练教程. 北京师范大学出版社, 2011

《舞蹈学》课程教学大纲

课程编号：1404509

课程总学时/学分：36/2

课程类别：空乘专业任选课

一、教学目的和任务

通过《舞蹈学》的学习，使学生了解和掌握舞蹈表演的基础知识和基本技能，并通过对各舞种的学习，培养学生良好的身体形态，锻炼学生身体各部位的肌肉能力，增强学生的身体协调性和舞台表现力。

二、教学基本要求

通过本课程的学习，使学生系统地了解、掌握芭蕾基训中地面、扶把部分动作的正确做法、外国代表性性格舞蹈和踢踏舞的表演方式和风格特点，增强身体协调性和自我表现力，保持良好的身体形态和精神风貌，提高个人艺术修养。

本课程以口传身授的方法进行授课。同时也发挥教师与学生的互动作用。注意运用启发式的教学方式以调动学生的学习自觉性与积极性，充分利用现代的教学手段，可适当配备多媒体加强教学直观性。

三、教学内容及学时分配

第一章 芭蕾基础知识及地面训练（12 课时）

第一节 上台走姿、站姿

第二节 舞台方位、空间

第三节 地面练习

一、压前腿练习

二、压胯练习

三、压旁腿练习

四、横叉上屈、伸腿练习

五、呼吸练习

六、背肌的练习

七、腹肌的练习

八、手臂的练习

九、头的练习

十、勾绷脚练习

十一、腿的外开练习

十二、抬前、旁 25° 勾绷脚练习

十三、抬后 25° 勾绷脚练习

十四、吸、外开、伸、抬腿练习

十五、Demi rond de jambe 练习

十六、压腿和前、旁大踢腿

十七、后 Grand battement jete 和起背肌练习

教学要求：掌握正确的动作练习方法，时刻注意保持胯部、腿部外开，勾、绷脚等动作，训练肌肉的能力，在动作过程中还要注意呼吸的运用。

教学重点：胯部、腿部外开，勾、绷脚等动作

教学难点：胯部、腿部外开

第二章 芭蕾基训扶把训练、外国代表性性格舞蹈及踢踏舞（24 课时）

第一节 芭蕾手形、手臂的形状

第二节 芭蕾手位、脚位

第三节 芭蕾基训中脚的正确站法以及开绷直立的要求

第四节 芭蕾基训扶把练习

一、双手扶把一位 Battement tendu

二、单手扶把 Demi plie 和 Grand plie

三、单手扶把五位 Battement tendu

四、单手扶把 Battement tendu jete

五、双手扶把 Demi rond de jambe 和 rond de jambe pas terre en dehors en dedans

第五节 外国代表性性格舞蹈

一、西班牙手位

二、西班牙小点

第六节 踢踏舞国际考级初级动作

一、单一拍打步、掌跟平移步、转移重心拍打步

二、划船步、钟摆刷子步、跑跳步

三、拍打步和 shuffle 步、后退斜线步、后退步

四、前蹭步后蹭步组合、拍打步组合

五、初级铜牌

六、初级银牌

七、初级金牌

教学要求：掌握芭蕾基训正确的动作姿态和要求，理解并掌握外国代表性性格舞蹈

和踢踏舞的动作规范以及风格特点。

教学重点：芭蕾基训扶把训练、外国代表性性格舞蹈和踢踏舞。

教学难点：踢踏舞

四、推荐教材及参考书目

[1]杨 鸥.《舞蹈训练学》.上海音乐出版社,2009年

[2]吕艺生 朱清渊.《舞蹈》.高等教育出版社,1999年

[3]杨 越.《性格舞教程》.上海音乐出版社,2004年

[4]周宇平.《踢踏舞》.北京体育大学出版社,2004年

《法语》课程教学大纲

课程编号：1104509

课程总学时/学分：54/3（理论学时 36）

课程类别：专业任选课

一、教学目的和任务

法语课程有如下教学目的:

- 1、使学生发音标准,掌握正确的语音语调,能够流利地阅读相应的法语资料;
- 2、培养学生的语感,使其能够用法语方式思维,顺利地实现法语和汉语两种思维方式的切换;
- 3、使学生能够听懂基础法语会话,理解正确并且掌握其中心大意,抓住要点和有关细节;
- 4、使学生能够进行简单的日常生活会话和涉外会话,能够就教材内容进行回答和复述,能够就所熟悉的话题经准备后作简短发言,表达思想较清楚,语音语调基本正确;
- 5、使学生准确地理解并掌握语法,培养学生进行严密思维的能力,使学生能够进行正确的动词变位和性数配合

二、教学基本要求

法语以课(leçon)为单位进行讲解,前4课每课5-6学时,5-35课每课6-7学时。如需扩充知识或文章较难,可以适当增加学时。

前四课主要是语音,使学生掌握正确的语音语调,能够进行简单对话。

从第五课开始,逐渐深入学习语法和课文,并配有相应的练习,以达到巩固的目的。法语语法将基本讲解完毕,通过学习,学生可以打下坚实的语言基础,能够阅读简单的法语读物,并且具备了很强的自学能力。

三、教学内容及学时分配

- (一) L1-10 Cours de phonétique, Voyelles, Consonnes 学时: 24
- 1、Leçon 1: 4 voyelles, 6 consonnes et règles de prononciation 学时: 3
 - 2、Leçon 2: 2 voyelles, 5 consonnes et règles de prononciation 学时: 3
 - 3、Leçon 3: 2 voyelles, 3 consonnes et règles de prononciation 学时: 3
 - 4、Leçon 4: Cours de révision, 4 structures et règles de prononciation 学时: 3
 - 5、Leçon 5: 3 voyelles, 2 consonnes et règles de prononciation 学时: 3
 - 6、Leçon 6: 2 voyelles, 2 consonnes et règles de prononciation 学时: 3
 - 7、Leçon 7: 2 voyelle, 1 semi-voyelle et règles de prononciation 学时: 3
 - 8、Leçon 8: Cours de révision et exercices de phonétique 学时: 3
- (二) L9-17 Cours d' initiation, Textes, Grammaire, Civilization 学时: 30
- 1、Leçon 9: 学时: 6
 - (1) La conjugaison des verbes 学时: 2
 - (2) L' article défini et indéfini, 学时: 2
 - (3) Texte, mots et expressions 学时: 2
 - 2、Leçon 10: 学时: 6
 - (1) La conjugaison des verbes, les nombres 学时: 2
 - (2) Les adjectifs possessif, le présent de l' indicatif 学时: 2
 - (3) Texte, mots et expressions 学时: 2
 - 3、Leçon 11: 学时: 6
 - (1) La conjugaison des verbes, les nombres 学时: 2
 - (2) L' adjectif démonstratif, le pronom personnel tonique 学时: 2
 - (3) Texte, mots et expressions 学时: 2
 - 4、Leçon 12: 学时: 6
 - (1) La conjugaison des verbes, mots 学时: 2
 - (2) L' adjectif, les éléments de la phrase 学时: 2
 - (3) Textes, expressions et exercices 学时: 2
 - 5、Leçon 13: 学时: 4
 - (1) Grammaire: L' article contracté; 学时: 2
 - (2) le pronom y et les conjugaisons des verbes 学时: 2
 - 6、Cours de révision et exercices 学时: 2

四、推荐教材及参考书目

- 1、马晓宏等. 《法语》第一册. 外语教学与研究出版社。

- 2、吴贤良、王美华.《公共法语》上海外语教育出版社
- 3、孙 辉《简明法语教程》商务印书馆
- 4、薛俭成《大学法语简明教程》外语教学与研究出版社
- 5、王焕义、韩祝辉《法语速成》北京语言大学出版社
- 6、主教材：《法语》第 1-2 册，外语教学与研究出版社，1992,9
- 7、辅助教材：《法语》（修订本）第 1-2 册，外研社，2007，11
- 8、参考教材：《走遍法国》，外语教学与研究出版社
- 9、法语》课程采用全国统编教材《法语》第 1—第 4 册，马小宏主编，外语教学与研究出版社。
- 10、配套使用法国原版教材有：« Reflets», méthode de français, Tome I, II, III, Guy Capelle - Noëlle Gidon, Hachette, Français langue étrangère, Paris, 1999

《俄语》课程教学大纲

课程编号：1104510

课程总学时/学分：54/3

课程类别：专业任选课

一、 教学目的和任务

本课程的基本任务是让学生在大学二年级，修完《新大学俄语》28 课的全部内容，重点在于使初学者掌握俄语的发音规则和一般的语法以及常用的词组和句型，并在此基础上适当地扩大学生知识面，加深学生对俄语的了解，借鉴和吸收外国文化精华，提高学生的文化素养。目标是使学生掌握一定数量的俄语词汇和基础语法，具备初步的听、说、写、译的能力。

二、教学基本要求

根据《大学俄语教学大纲》，本课程的教学要求掌握读音规则，能正确朗读单词、句子和简单对话；学习正确的书写方式；掌握基础语法；培养学生具备一定的阅读能力，词汇量达到 700 左右。

三、教学内容及学时分配

第 1 课（4 学时） Т е к с т

1 1、 本课教学目的和要求：

- 1) 了解俄语字母表
- 2) 掌握元音字母 а, о, у, э, и, 和辅音字母 к, г, т, д, п, б, м, н, л, р 的读音
- 3) 掌握重音和重读音节

2、本单元教学重点和难点:

1) 元音字母 а, о, у, э, и, 和辅音字母 к, г, т, д, п, б, м, н, л, р 的读音

2) 重音和重读音节

3、本单元基本内容:

1) Ф о н е т и к а: А л ф а в и т, 元音字母 а, о, у, э, и, 和辅音字母 к, г, т, д, п, б, м, н, л, р

2) 重音和重读音节

3) Т е к с т: В о т к о м н а т а

4) Д и а л о г: К т о о н?

5) И К (1)

第 2 课 (4 学时) Т е к с т

2 1、本单元教学目的和要求:

1) 掌握元音字母 я, е, ё, ю, ы 和辅音字母 с, з, ф, в, ш, ж, щ, й, х, ц, ч 的读音

2) 掌握字母 о 在非重读音节中的读音

3) 掌握辅音的清化和浊化

2、本单元教学重点和难点:

1) 元音字母 я, е, ё, ю, ы 和辅音字母 с, з, ф, в, ш, ж, щ, й, х, ц, ч 的读音

2) 字母 о 在非重读音节中的读音

3) 辅音的清化和浊化

3、本单元基本内容:

1) Ф о н е т и к а: 元音字母 я, е, ё, ю, ы 和辅音字母 с, з, ф, в, ш, ж, щ, й, х, ц, ч

2) 字母 о 在非重读音节中的读音

3) 辅音的清化和浊化

4) Т е к с т: Э т о Р о с с и я

5) Д и а л о г: Ч т о э т о?

6) И К (2)

第 3 课 (4 学时) Т е к с т

3 1、本单元教学目的和要求:

1) 复习俄语 33 字母的发音, 掌握拼音总表

2) 掌握移行规则

2、 本单元教学重点和难点:

1) 辅音和辅音字母之间的区别

2) 清辅音和浊辅音, 硬辅音和软辅音之间的区别

3、 本单元基本内容:

1) 拼音总表

2) 移行规则

3) Т е к с т : М о я с е м ь я

4) Д и а л о г : Ч ь я э т о к н и г а ?

5) И К (3) (4)

第 4 课 (4 学时) Т е к с т

4 1、 本单元教学目的和要求:

1) 了解俄语的词类

2) 掌握名词、 形容词、 人称代词、 形容词性代词的性和数

2、 本单元教学重点和难点:

1) 名词的性和数

2) 形容词的性和数

3) 人称代词的性和数

4) 形容词性代词的性和数

3、 本单元基本内容:

1) 俄语的词类

2) 名词、 形容词、 人称代词、 形容词性代词的性和数

3) Т е к с т : Н а ш а а у д и т о р и я

4) Д и а л о г : З н а к о м с т в о

5) И К (3) (4)

第 5 课 (4 学时) Т е к с т

5 1、 本单元教学目的和要求:

1) 了解俄语动词、 动词不定式

2) 掌握动词变位

2、 本单元教学重点和难点:

1) 动词及动词的不定式

2) 动词的第一变位、 第二变位

3) 动词变位时的音变

3、 本单元基本内容:

- 1) 动词及动词的不定式
- 2) 动词的第一变位、 第二变位
- 3) 动词变位时的音变
- 4) Т е к с т : М ы и з у ч а е м р у с с к и й я з ы к
- 5) Д и а л о г : В с т р е ч а

第 6 课 (4 学时) Т е к с т

6 1、 本单元教学目的和要求:

- 1) 了解名词的格、 名词格的意义和用法
- 2) 掌握名词的变格法
- 3) 掌握人称代词的用法

2、 本单元教学重点和难点:

- 1) 名词的变格
- 2) 名词的格的用法

3、 本单元基本内容:

- 1) 名词的变格,
- 2) 名词格的基本意义和用法
- 3) 人称代词
- 4) Т е к с т : К р у п н ы е г о р о д а Р о с с и и
- 5) Д и а л о г : Р а з г о в о р п о т е л е ф о н у

第 7 课 (2 学时) Т е к с т

7 1、 本单元教学目的和要求:

- 1) 复习前 6 课学习内容
- 2) 着重复习名词的性数格、 动词变位、 形容词变格
- 3) 掌握俄语的基本句型

2、 本单元教学重点和难点:

- 1) 名词的性数格
- 2) 动词的第一变位、 第二变位
- 3) 形容词的变格
- 4) 俄语的基本句型

3、 本单元基本内容:

- 1) У р а ж н е н и я д л я п о в т о р е н и я у р о к о в 1---7
- 2) Э к з а м е н а ц и о н н а я р а б о т а I

3) Текст: Прогулка за городом

4) Диалог: Воскресенье

第8课(4学时) Текст

8 1、本单元教学目的和要求:

- 1) 了解动词的体
- 2) 掌握动词的现在时、过去时、将来时

2、本单元教学重点和难点:

- 1) 动词的体
- 2) 动词的现在时, 过去时, 将来时

3、本单元基本内容:

- 1) 动词的体: 完成体和未完成体
- 2) 动词的现在时、过去时、将来时
- 4) Текст: Экскурсия на завод
- 5) Диалог: Мы переехали

第9课(4学时) Текст

9 1、本单元教学目的和要求:

- 1) 掌握形容词的变格
- 2) 掌握疑问代词、物主代词、指示代词的变格
- 3) 掌握动词第二人称命令式

2、本单元教学重点和难点:

- 1) 形容词的变格
- 2) 疑问代词、物主代词、指示代词的变格
- 3) 动词第二人称命令式的构成

3、本单元基本内容:

- 1) 形容词的变格
- 2) 疑问代词、物主代词、指示代词的变格
- 3) 动词第二人称命令式
- 4) Текст: Николай Соколов и его семья
- 5) Диалог: Приезжайте к нам в гости

第10课(4学时) Текст

10 1、本单元教学目的和要求:

- 1) 掌握俄语句子成分
- 2) 掌握名词第一格、第四格、第六格的用法

2、 本单元教学重点和难点:

- 1) 名词第一格用法
- 2) 名词第四格用法
- 3) 名词第六格用法

3、 本单元基本内容:

- 1) 名词第一格用法
- 2) 名词第四格用法
- 3) 名词第六格用法
- 4) Т е к с т : В к у с н ы й о б е д
- 5) Д и а л о г : В р е с т о р а н е

第 11 课 (4 学时) Т е к с т

11 1、 本单元教学目的和要求:

- 1) 掌握名词第二格的构成
- 2) 掌握名词第二格的用法

2、 本单元教学重点和难点:

- 1) 名词第二格的构成
- 2) 名词第二格的用法

3、 本单元基本内容:

- 1) 名词第二格的构成
- 2) 名词第二格的用法
- 3) Т е к с т : Н е м н о г о о с е б е
- 4) Д и а л о г : В с т р е ч а с т а р ы х д р у з ь е й

第 12 课 (4 学时) Т е к с т

12 1、 本单元教学目的和要求:

- 1) 掌握名词第三格的构成
- 2) 掌握名词第三格的用法

2、 本单元教学重点和难点:

- 1) 名词第三格的构成
- 2) 名词第三格的用法

3、 本单元基本内容:

- 1) 名词第三格的构成
- 2) 名词第三格的用法
- 3) Т е к с т : П и с ь м о

4) Диалог: Как написать адрес

第 13 课 (4 学时) Текст

13 1、本单元教学目的和要求:

- 1) 掌握名词第五格的构成
- 2) 掌握名词第五格的用法
- 3) 掌握带 -ся 动词

2、本单元教学重点和难点:

- 1) 名词第五格的构成
- 2) 名词第五格的用法
- 3) 带-ся 动词

3、本单元基本内容:

- 1) 名词第五格的构成
- 2) 名词第五格的用法
- 3) 带-ся 动词

4) Текст: Как я провёл воскресенье

5) Диалог: Какой сегодня день

第 14 课 (2 学时) Текст

14 1、本单元教学目的和要求:

- 1) 复习 8-14 课学习内容
- 2) 复习动词现在时、过去时、将来时
- 3) 复习名词各格构成及用法
- 4) 复习形容词变格、疑问代词、物主代词、指示代词的变格
- 5) 复习动词第二人称命令式

2、本单元教学重点和难点:

- 1) 动词现在时、过去时、将来时
- 2) 名词各格构成及用法
- 3) 形容词变格、疑问代词、物主代词、指示代词的变格
- 4) 动词第二人称命令式

3、本单元基本内容:

- 1) Уражнения для повторения уроков 8---14
- 2) Экзаменационная работа II
- 3) Текст: Новый год
- 4) Диалог: Перед Новым годом

四、推荐教材及参考书目

- 1、叶·尼·列昂诺维奇，《小学生俄语常用词汇》，俄罗斯莫斯科阿斯特列里出版社 2002 年版。
- 2、韦光华、韦威华合编，《初级俄语法新编》，北京商务印书馆 1983 年版。
- 3、刘光准、黄苏华合著，《俄汉语言文化习俗探讨》，北京外语教学与研究出版社 1999 年版。

《国别文化习俗》教学大纲

课程编号：1304081

课程总学时/学分：36/2

课程类别：学科基础与专业选修课

一、教学目的和任务

《国别文化习俗》课程是舞蹈学（空乘方向）专业学生的选修课程。

本课程的主要教学目的是：拓展和丰富舞蹈学专业学生世界文化，全面了解各国的文化与习俗，同时认识到世界各国文化与习俗的多样性和差异性，学会理解、尊重与包容各国文化习俗，为以后的国内与国际乘务服务做好更多的准备。

二、教学基本要求

《国别文化习俗》的课程内容主要是各国历史文化与风俗禁忌的内容，课程内容要与专业课学习相结合，针对与中国旅游和乘务联系较多的国家进行较系统和全面的学习。国别文化的学习中，学习既要掌握一些主要国家的文化大背景，如儒家文化、佛教文化、基督教文化和伊斯兰文化，掌握其共同的文化特征，又要兼顾各国自身独特的文化；在文化的学习中，既要注重本土文化的学习，又要兼顾历史演变中，外来文化的影响等，在文化习俗的学习中，特别注意该国的习俗禁忌。通过《国别文化习俗》课程的学习，学生既要学习各国的文化、习俗和禁忌，又要在整体上把握各国文化习俗的基础上，认识世界文化与习俗的多样性，学会理解、包容和尊重各国不同的文化习俗与禁忌。

三、教学内容及课时分配

导论（2 学时）

一、何为文化

- （一）文化的定义
- （二）世界文化体系
- （三）文化与习俗的关系

二、 何为习俗

- (一) 习俗的定义
- (二) 习俗、风俗、民俗
- (三) 习俗的特点
- (四) 习俗的分类

三、 国别文化习俗课程的学习

- (一) 与专业相结合，学习与中国民航与旅游联系多的国家
- (二) 学习中，按照文化圈（文化体系）进行学习
- (三) 在一文化体系中，按照国别进行学习
- (四) 学习国别文化习俗，即学习总的文化特征，又兼顾个国文化的特征与习俗

第一章 亚洲国别文化与习俗（一）（8学时）

第一节 日本

第二节 韩国

第三节 新加坡

第四节 越南

第二章 亚洲国别文化习俗（二）（8学时）

第一节 泰国

第二节 印度尼西亚

第三节 马来西亚

第四节 印度

通过本章学习，学生需了解亚洲各主要国家的情况，包括其基本国情、人文习俗等。

教学重点：各国文化的主要特征与风俗禁忌。

教学难点：各国的风俗禁忌

第三章 欧洲国别文化与习俗（5学时）

第一节 英国

第二节 法国

第三节 西班牙

第四节 意大利

教学要求：通过本章学习，学生需了解欧洲主要国家的文化习俗，包括其基本国情、人文习俗状况等。

教学重点：各国文化主要特征与习俗

教学难点：各国主要的风俗禁忌

第四章 美国与加拿大文化与习俗（4学时）

第一节 美国

第二节 加拿大

通过本章学习，学生需了解北美美国和加拿大的基本情况，包括其基本国情、人文习俗。

教学重点：美国和加拿大的文化及它们文化的独特性。

教学难点：美国和加拿大文化习俗禁忌。

第五章 澳洲（2学时）

第一节 澳大利亚

第二节 新西兰

教学要求：通过本章学习，学生需了解澳洲各主要国家的情况，包括其基本国情、人文习俗等。

教学重点：各国文化的主要特征与风俗禁忌。

教学难点：各国的风俗禁忌

第六章 南美国别文化与习俗（3学时）

第一节 墨西哥

第二节 巴西

第三节 阿根廷

教学要求：通过本章学习，学生须了解南美主要国家的情况，包括其基本国情、人文习俗。

教学重点：南美各主要国家的文化及美国文化的独特性。

教学难点：南美各国的文化习俗禁忌。

第七章 中东和非洲各国文化习俗（4学时）

第一节 埃及

第二节 南非

第三节 沙特阿拉伯

教学要求：通过本章学习，学生需了解中东和非洲地区的状况，包括其基本国情、人文习俗等。

教学重点：各国文化及其主要特征。

教学难点：各国文化习俗禁忌。

四、推荐教材及参考书目

- 1、裔昭印：《世界文化史》，华东师大出版社 2000 年。
- 2、陈佛松：《世界文化史》，华中科技大学出版社 2002 年。
- 3、王怀兴：《世界文化简史》，齐鲁书社 2004 年。
- 4、赵 林：《基督教与西方文化》，商务印书馆 2013 年。
- 5、于 由：《旅游佛教文化》，浙江大学出版社 2012 年。
- 6、张志忠：《伊斯兰教文化史略》，甘肃人民出版社 2007 年。
- 7、罗 凡：《法国文化史》，北京大学出版社 2005 年。

《插花艺术》课程教学大纲

课程编号：1304083

课程总学时/学分：36/2（理论学时 36）

课程类别：空乘专业任选课

一、教学目的和任务

通过本课程教学，使学生了解中、西方插花的历史，掌握插花艺术学的基本知识，领悟插花造型与鉴赏的基本原理，提高学生对插花、盆景与压花等花卉艺术品的创作与应用能力，提高学生的专业素质和就业能力；同时，增强学生的艺术修养，培养学生对花卉艺术品的鉴赏能力，促进学生综合素质的提高。

二、教学基本要求

利用多媒体手段结合课堂现场演示，目的是通过图片及实物对基本理论作深入浅出的讲解，增加学生的感性知识，并唤起学生的学习兴趣。通过向学生展示优秀作品的图片，增强本课程的艺术欣赏性，达到使学生在提高艺术修养的目的。

插作课中通过对学生作品的点评，把基本理论与基本技能渗透到学生的实践中，使学生学以致用；基本技能的训练主要通过插作课完成，采用教师示范、学生练习，教师在练习中指导、在练习后点评。

三、教学内容及学时分配

第一章 插花艺术概论（4 学时）

- 一、插花艺术的定义与范畴
- 二、插花艺术的特点与作用
- 三、插花艺术的类别

本章重点：根据不同分类方法对插花艺术的分类。

第二章 插花艺术基本知识（4 学时）

- 一、插花器具
- 二、花材的基本知识
- 三、插花的基本技能
- 四、插花的方法与步骤

本章重点：插花的步骤。

第三章 插花造型的基本理论（4 学时）

- 一、造型的基本要素
- 二、造型的基本原理

本章重点：插花造型的基本要素。

第四章 插花艺术发简史（4 学时）

- 一、插花艺术的起源
- 二、中国插花艺术发展简史
- 三、西方插花艺术发展简史

本章重点：不同地域插花艺术的特点和发展情况。

第五章 东方传统插花艺术（4 学时）

- 一、东方传统插花艺术的特点与风格
- 二、东方传统插花艺术的创作理念与法则
- 三、东方传统插花的基本花型的插作示例
- 四、中国古典插花的花型及意念

本章重点：东方传统插花艺术的特点与风格，东方传统插花艺术的创作理念与法则，写景式插花的表现技法

第六章 西方传统插花艺术（4学时）

- 一、西方传统插花艺术的风格和特点
- 二、传统几何形插花造型设计的要求
- 三、基本花型的插作示例

本章重点：西方传统插花艺术的特点与风格，西方传统插花艺术造型设计要求

第七章 现代插花艺术（8学时）

- 一、现代插花艺术的特点
- 二、现代插花的设计技巧
- 三、东西式结合的现代插花
- 四、小品花、微型花、敷花、浮花、壁挂花
- 五、手扎花束与包装

本章重点：东西式结合和自由造型的现代插花风格，花篮、小品花、手扎花束与包装、人体花饰、丝带花、花车、人造花与干花的特点及制作

第八章 插花艺术作品的鉴赏与评比（4学时）

- 一、插花艺术作品的鉴赏
- 二、插花花艺比赛的项目；插花作品的评比条件

本章重点：插花作品鉴赏的原则和插花作品评比条件

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘惠芳编著：《花之韵：东方插花与电脑创意》，中国建筑工业出版社，2003年。
- 2、王莲英：《插花员(高级技师)》，中国劳动社会保障出版社，2005年。
- 3、中田虹葩：《日式插花教程》，南海出版公司，2005年。
- 4、林庆新等：《实用插花秀(干花教程)》，广东经济出版社，2004年。
- 5、刘飞鸣等：《礼仪插花》，江苏科学技术出版社，2002年。

《声乐》课程教学大纲

课程编号：1404505

课程总学时/学分：36/2

课程类别：空乘专业任选课

一、教学目的和任务

声乐课是高校音乐学专业必修的重要基础课之一，是训练学生用科学发声方法进行歌唱的一门学科。因此，本课程在第一至四学期为专业必修课，第五至七学期为声乐方向的专业限选课，其中第五、六学期也是非声乐方向的专业选修课。

学习、借鉴西洋唱法的精华，继承并发扬我国的民族声乐传统，使学生通过对本课程系统地学习，能基本掌握本专业所必需的基础理论、专业知识和实际技能。本课程将从发声的技能技巧、歌曲处理、歌唱的表现力、舞台的实践能力等方面对学生提出更高的要求。掌握必要的声乐理论和基础知识，包括歌唱的呼吸、共鸣、人声分类、常见的毛病及其纠正方法、嗓音保健等。通过声乐技能训练，使学生建立正确声音的基本概念，掌握基本正确的发声方法，解决演唱中的语言、吐字、音准、节奏、歌曲处理等问题。能分析处理一般声乐作品，有一定的范唱能力，能胜任初级中学音乐课的歌唱教学和课外声乐活动的辅导工作；掌握童声及变声期歌唱发声的训练方法。

二、教学基本要求

本课程面向音乐专业的学生开设，鉴于高等师范声乐课的特殊性，声乐授课采用个别课为主，并与小组课相结合的授课方式。本课程重视声乐基础理论知识的学习，加强歌唱基本功的训练，坚持因材施教，循序渐进的原则，从学生的实际出发，制定切实可行的授课计划，使学生能正确掌握科学的发声方法，具有较高的演唱表现能力和技巧，并能初步理解声乐教学的一般规律。坚持思想性、科学性和艺术性相结合的原则，选择思想性、艺术性较高、训练价值较大的中外声乐作品进行教学，不断更新教材。

三、教学内容及学时分配

（一）教学要求：

1、要求学生具有正确的歌唱姿势，积极的歌唱心理状态，培养其良好的歌唱习惯；理解正确的呼吸方法，体会气息对声音的支持；以自然声区为基础，着重中声区训练；初步树立正确的声音概念，初步具有辨别发音正误的能力；要求学生用普通话歌唱，基本做到吐字清晰，声音圆润；培养学生具有初步分析和理解歌曲的能力，能较好地演唱本年级基本教材。

2、学习进度及曲目数量：

（1）中外练声曲；

（2）美声演唱专业练唱中外初、中级教材，民族演唱专业为初、中级中国声乐教材；

(3) 根据一年级学生程度，曲目难度不宜太大，重点以打基础的曲目为主：美声演唱方向的学生，要完成中外歌曲、民歌（包括练声曲）总数 8 首左右，其中中国歌曲不少于 4 首；民族演唱方向的学生，要完成民歌、创作歌曲（包括练声曲）总数 8 首左右。

(二) 教学重点：

着重打好中声区的基础，在自然音区基础上，用中等音量训练中声区，中声区做到喉头较为稳定、声音流畅、建立气息支持点；严格掌握音准、节奏和力求吐字清楚，在演唱歌曲时能基本表达作品的思想感情和风格。

(三) 教学难点：

根据我院历年来的招生情况，该专业的学生入学时的专业水平程度参差不齐，绝大多数学生的基本功薄弱。因此，本学年的教学应当以打基础为主，培养正确的歌唱气息方法，树立科学的声音概念，纠正学生之前的不良歌唱习惯；帮助学生确定自己的声部；教师教学的重点是要从学生思想意识上进行循循善诱，使其认识自己存在的问题，并克服急于求成的心理，杜绝不负责任的冒进和贪大求洋，也不能因为学生为非声乐方向而厚此薄彼。培养每个学生的歌唱能力，使其具备担任中小学音乐教师的声乐教育和示范能力，是教师责无旁贷的工作和责任，而且贵在坚持不懈。

《时装表演基础》课程教学大纲

课程编号：1313008

课程总学时/学分：36/2（理论学时 6，实践课时 30）

课程类别：空乘专业任选课

一、 教学目的和任务

通过时装表演的不同风格的步伐、造型、表情、转体及组合的训练，使学生掌握时装表演的基础知识和表演技能，培养学生的舞台概念及基本的舞台感觉。

二、 教学基本要求

通过本课程的学习，使学生了解时装表演的发展历史，以及中国时装表演的发展与发展；掌握走台的基本技能，并且可以区分表现不同的音乐风格和表演风格；掌握各种转体的基本要领及不同转体的组合运用；要求学生在训练中找到自然挺拔向上的形体感觉，在静态的造型中做到“形”、“神”的统一与和谐，在多人的组合的造型中要求考虑到整体的和谐；可以熟练运用不同的服饰配件，从而更好的表现时装。

三、教学内容及学时分配

第一章 理论知识（4 学时）

- 一、时装表演的起源与概述
- 二、中国的时装表演的发生与发展
- 三、时装表演的种类和特点
- 四、时装模特儿的分类及形貌条件

第二章 辅助练习（4 学时）

- 一、靠墙直立站立练习，小八字站立练习，原型站立练习
- 二、胯部律动练习，吸腿迈步，画圈迈步，胯部练习

第三章 转体训练（6 学时）

80 度转体练习、360 度转体练习、540 度转体练习，270 度转体组合

第四章 造型训练（8 学时）

- 一、造型的基本脚位，基本脚位的变化
- 二、形体线条的练习（曲线型、垂线型、折线型的训练）
- 三、多人的集体组合造型

第五章 走台训练（8 学时）

- 一、一字步练习
- 二、原地的造型变换、步伐和转体的组合练习，多人的组合练习

第六章 风格训练（4 学时）

- 一、不同音乐、不同时装风格的表现能力
- 二、掌握几种不同的表演风格和表演方式，并能加以综合运用

第七章 服饰配件的表现及运用（2 学时）

四、推荐教材及参考书目

- 1、徐青青：《时装表演策划训练》，中国纺织出版社 2006 年。

《健美操》课程教学大纲

课程编号：1604501

课程总学时/学分：36/2（其中理论4学时，实践32学时）

课程类别：空乘专业任选课

一、教学目的和任务

通过健美操必修课程，使学生对健美操基本理论和教学方法有个初步的了解；培养学生正确的身体姿势、韵律感和协调性；树立健康第一的思想，避免不正确的技术对关节和身体造成伤害；不失时机地对学生进行思想品德教育，培养学生遵守纪律、互帮互学、刻苦锻炼精神；并通过模拟考试和考试等多种形式培养学生临场发挥的良好心理品质。

二、教学基本要求

本大纲教学内容分理论和实践两部分，理论部分以基础理论为主要内容，在教学中贯彻少而精的原则。实践部分是以第二套全国大众健身操一级成套动作为主，培养学生的韵律感、协调性和准确的健美操基本技术。要求学生了解健美操基本理论知识并养成正确的身体姿势，掌握正确的步伐练习。

三、教学内容及学时分配

（一）、理论部分(4学时)

- 1、健美操概述：健美操的定义，健美操的特点，健美操的基本体系
- 2、健美操术语：健身健美操基本步伐术语
- 3、看大众健身操一级动作录像并和自己的录像作比较，提高教学效果。

（二）实践部分(26学时)

- 1、基本步伐—基本姿态、步伐（踏步、走步、一字步、V字步、漫步、迈步移重心、后屈腿、点地、并步、交叉步、吸腿、摆腿、踢腿；跑、双腿跳、开合跳、并步跳、单腿跳、弹踢腿跳、点跳；半蹲、弓步）以及基本步伐的组合。
- 2、柔韧性练习—压腿、踢腿、纵叉和横叉
- 3、成套练习：大众健身操一级动作。

（三）成绩考核(6学时)

- 1、考试内容：大众一级健身操。
- 2、考核成绩评定：平时成绩占20%，期末考试占80%。

课时分配表

部分	内 容	时数	备注
理论部分	1、健美操概述 2、第三套全国大众健身操一级动作 VCD	2 2	
技术部分	1、健美操基本部分和基本技术的学习 2、大众健身操一级动作学习	6 20	
考核	1、大众健身操一级成套动作 1.2 组合 2、大众健身操一级成套动作	2 4	
总计		36	

四、推荐教材及参考书目

- [1]肖光来. 健美操 (ISBN7-5009-2466-6/G. 2365). 人民体育出版社, 2005. 10
- [2]中国健美操协会. 全国健美操大众锻炼标准第三套动作图解. 北京精彩视觉文化传播有限公司, 2009. 8
- [3]国家体育总局. 第三套全国大众健身操一级动作 VCD. 北京体育大学出版社, 2009. 8

《艺术鉴赏》课程教学大纲

课程编号: 1304084

课程总学时/学分: 36/2

课程类别: 学科基础与专业任选课

一、教学目的和任务

艺术鉴赏课程是空乘专业学生的选修课, 在已有美术史论学习的基础上, 对在人类艺术史上产生过重大影响的艺术作品的风格样式进行更具体的分析和欣赏, 引导学生在向中外艺术传统学习的过程中, 提高艺术欣赏能力和整体艺术素质, 从而培养学生的艺术鉴赏力。

二、教学基本要求

本课程教学内容分为艺术欣赏引论、油画艺术欣赏、雕塑艺术欣赏、摄影艺术欣赏等。主要通过重要艺术作品的赏析, 给学生讲授初步的艺术知识, 培养他们的艺术欣赏能力并提高他们的审美素质。

三、教学内容及课时分配

第一章 艺术欣赏引论（10 学时）

- 一、艺术欣赏的本质
- 二、艺术欣赏与艺术创造
- 三、艺术欣赏与艺术批评
- 四、提高艺术欣赏能力的途径与方法

教学要求：通过本章教学使学员把握艺术欣赏的本质，了解艺术欣赏与艺术创造、艺术批评的关系，掌握提高艺术欣赏能力的途径与方法，从而对本课程的基本内容及指导思想有一个概括的认识。

第二章 绘画艺术欣赏（10 学时）

- 一、绘画概说
- 二、绘画艺术欣赏方法
- 三、油画艺术作品欣赏

古典油画：具有纯洁神圣之美的《春》（波提切利）；田园牧歌式的《岩间圣母》（达·芬奇）；象诗一般和谐、自然的《睡着的维纳斯女神》（乔尔乔内）；充盈着生命活力、造型雄健、色彩华丽的《强劫留基伯的女儿们》（鲁本斯）；着重刻画人物内心世界、强调光与影变化的《犹太老人》（伦勃朗）；欧洲美术史上第一个最美的劳动妇女形象《纺织女》（委拉斯开兹）；造型严谨、理性，将油画描绘现实的特长推向极致的《拿破仑加冕式》（达维特）；重视光线与色彩变化、捕捉瞬间色彩的《日出·印象》（莫奈）；以主题深刻，文学性强取胜的《伏尔加河纤夫》（列宾）。

现代派油画：色彩强烈、旋律紧张的《星夜》（凡·高）；从多角度观察物象，将人物塑造各种几何体综合状态的《弹曼陀铃的少女》（毕加索）；超越现实、展示立体主义与梦境的《内战的预兆》（达利）；

教学要求通过绘画的线条、形体、色彩、色调、明暗、笔触等，了解其艺术语言的特点。结合油画作品的赏析，提高对作为视觉空间艺术的绘画本质特征的理解；学会初步运用欣赏绘画艺术的一般方法，去欣赏具体的绘画作品。

第三章 雕塑艺术欣赏（8 学时）

- 一、雕塑艺术的语言
- 二、雕塑艺术作品欣赏

中国雕塑艺术作品欣赏：

《殷商人面鼎》，说明体积的概括接近于建筑，其形体比例已充分体现特定的情感。

《战国青铜器物架》，说明形体的方圆互变。

《秦始皇陵的将军俑》，说明写实水平的惊人成就。

《霍去病墓石马》，说明“随石赋形”的中国传统及“天趣”的重要。

《北魏云岗石窟的“大佛”和“鸠摩罗天”》，说明外来艺术和中国审美习惯的融合。

《西魏麦积山童女供养人》，说明中国艺术特有的含蓄美。

《龙门奉先寺卢舍那大佛》，说明盛唐气象。

《敦煌盛唐彩塑菩萨》，说明宗教雕塑的世俗化。

《山西晋祠侍女群雕塑》，说明前所未有的性格刻画，典型环境中的典型性格。

《四川大足十二圆觉洞》，说明雕塑与环境艺术。

《山西平遥双林寺韦驮像》，说明民族武士的完美创造。

《湖北武当山外景》，说明雕塑在整体布局中的作用，环境艺术的最高典型。

《云南筇竹寺罗汉》，说明雕塑家对人情世故的刻画。

《泥人张钟馗嫁妹》，说明雕塑的批判作用。

外国雕塑艺术作品欣赏：

《维纽伦的维纳斯》；《美隆地区的维纳斯》；米开朗基罗《大卫像》；米开朗基罗《濒死的奴隶》；法国巴黎凯旋门上《马赛曲浮雕》；乌桐《伏尔泰坐像》；罗丹《思想者》；马育《地中海》；布尔德尔《赫克里斯射怪鸟》；布朗古希《丽达》；亨利·摩尔《皇帝和皇后》

三、雕塑艺术的欣赏方法

教学要求：通过雕塑的实体性形体、光影、圆雕、浮雕、具象、抽象等，了解其艺术语言的特点，并结合雕塑本质特征——立体造型的理解，学会初步运用雕塑的基本欣赏方法去欣赏具体的雕塑作品。

第四章 摄影艺术欣赏（8学时）

一、摄影艺术语言(摄影的特征)

二、摄影艺术作品欣赏

《白求恩大夫》(吴咸印)主体的处理及环境的选择。《黎明的钟声》(江波)空白疏通气韵。《童工》(美国·路易斯·海因)正面角度的感染力。《到森林里去》(美国·尤金·史密斯)背面角度的含蓄。《千里共婵娟》(陈复礼)单纯简洁的色调，幽美恬静的意境。《一湖春水晓帆风》(简庆福)仰角度的表现力。《插秧女》(日

本·滨谷浩)特写的魅力。《鹅场》(张阴增)逆光的美感。《倒闭后的滋味》(郑鸣)新闻摄影的特色。《喜盈门》(丁爱民)生活摄影。《城市之光》(杨晓利)黑白摄影的韵味。

三、摄影艺术欣赏方法

教学要求：通过对构成摄影画面形象的线条、形状、影调、色彩等视觉元素的分析，了解摄影艺术的特点，并结合对摄影艺术作品的赏析，了解摄影艺术的本质特征，学会运用摄影的眼光来欣赏摄影艺术作品。

四、推荐教材及参考书目

- 1、杨辛主编：《艺术欣赏概要》，中央广播电视大学出版社 1994 年版。
- 2、新世纪青少年艺术素质培养丛书编委会：《油画入门与鉴赏》，广东世界图书出版公司 2009 年版。
- 3、朱勇坤，朱从余等：《油画鉴藏与投资》，上海文化出版社 2008 年版。
- 4、盛文林编著：《雕塑艺术欣赏》，北京工业大学出版社 2013 年版。
- 5、[英]约翰·伯杰：《视觉艺术鉴赏》，商务印书馆 1994 年版。
- 6、顾铮主编：《摄影 社会 空间》，上海锦绣文章出版社 2010 年版。

《手语基础》课程教学大纲

课程编号：1704028

课程总学时/学分：36/2

课程类别：任选课

一、教学目的和任务

手语是聋人的一种交际工具，它作为一种语言，已逐渐为人们所接受。在学校，把手语作为教学手段已很普遍，既有利于聋人的学习和交往，也有利于在工作和社会交往中与之交流与相处，并为他们更好的服务。

二、教学基本要求

本课程主要涉及不同的生活场景和人们最常用的句子，通过学习了解手语常识，手语表达的特点，以及生活中的常用句子，提高学生的综合素养能力。

三、教学内容及课时分配

第一章 城市的学习（2 学时）

第一节 各城市名称的手语表示方法

第二节 注意区别相似打法的城市

本章教学要求：

本章的重点和难点是各地城市的手语表示方法

第二章 交通（2 学时）

第一节 各种交通名称的手语表示方法

第二节 关于交通的简单对话

本章教学要求：

本章的重点和难点是用手语表示交通的简单对话

第三章 通讯（4 学时）

第一节 各种关于通讯的词汇

第二节 注意信息与通信的区别

本章教学要求：

本章的重点和难点是各种通讯词汇的种类及区别

第四章 动物（4 学时）

第一节 动物词汇的手语表示方法

第二节 注意区别羊与杨及相似的动物词汇的表示方法

本章教学要求：

本章的重点和难点是各种动物词汇的手语表示方法

第五章 植物（4 学时）

第一节 植物词汇的手语表示方法

第二节 注意区别花与花蕾、木与森林及相似的植物词汇的表示方法

本章教学要求：

本章的重点和难点是各种植物词汇的手语表示方法

第六章 天文天气（4 学时）

第一节 天文天气的手语表示方法

第二节 关于天气的相关用语

本章教学要求：

本章的重点和难点是天气的简单用语与注意天气与气象的区别

第七章 水果（4 学时）

各种水果的手语表示方法

本章教学要求：

本章的重点和难点是注意区别相似水果的打法

第八章 问候 介绍（4 学时）

第一节 不同场合的问候与介绍

第二节 不同身份的问候与介绍

本章教学要求：

本章的重点和难点是各种问候与地点场合的区别对待

第九章 住宿（4 学时）

第一节 房间与房间类型

第二节 预定房间的方式与方法

本章教学要求：

本章的重点和难点是能熟练的表达住宿的愿望并完成简单对话

第十章 就餐（4 学时）

第一节 就餐的方式与类型

第二节 点菜上菜基本步骤

本章教学要求：

本章的重点和难点是结账手续

四、推荐教材及参考书目

- 1、唐淑芬、杨洋：《中国手语日常会话》，华夏出版社 2006 年。
- 2、中国残疾人联合会教育就业部、中国聋人协会：《中国手语日常会话》，华夏出版社 2006 年。
- 3、中国聋人协会：《中国手语》，华夏出版社 2009 年版。

《专业技能训练（一）》课程教学大纲

课程编号：1306019

课程总学时/学分：20/1

课程类别：旅游管理专业必修课

一、教学目的和任务

具有良好的礼仪服务规范，能进行常规的礼仪服务；具有较强的公关能力和沟

通技巧，能服务不同的群体，处理服务中的投诉和纠纷；具有运用英语进行日常交流的能力。

二、教学基本要求

具有较强的服务能力,能按照操作规范和操作流程为乘客提供高品位、高质量的服务；处理岗位相关事务；具有处理应急事件的灵活应变能力，能够安全、妥善处理突发事件。

三、教学内容及学时分配

第一课：旅游服务人员的保健练习

第一节：旅行保健操

1 上下肢运动

2 体侧运动

3 伸展运动

第二节：腰背保健操

1 靠墙腰腹后移

2 体前屈

3 靠椅腰腹后移

第三节：伸展柔体操

本节课主要内容：使学生掌握正确的姿势，根据人体特点，利用运动力学原理，消除工作疲劳，加强血液循环，防止各种职业病的发生。

作业：根据个人情况，有选择的长期坚持练习

第二课：旅游服务模拟操及谐调性练习

第一节：托盘训练

1 托盘的转、直线走、曲线走

2 轻托与重托

第二节：谐调性训练

1 腿部谐调操

2 上下肢谐调操

3 韵律操的练习

第三节：舞蹈练习

本节课主要内容：通过学习、训练，让学生掌握托盘走、停、转的技巧。使服务动作规范化和优美化。通过谐调及舞蹈练习增加动作的灵活性和连贯性。

重点难点：托盘技巧的练习。

四、推荐教材及参考书目

- 1、黄福才等：《旅游饭店服务规范》，福建人民出版社 1998 年版。
- 2、杨福荣等：《饭店服务教学案例分析》，高等教育出版社 2016 年版。
- 3、饶勇等：《现代饭店经营智慧与成功案例》，广东旅游出版社 1999 年版。
- 4、国家旅游局人事劳动教育司：《宴会厅服务》，高等教育出版社 2015 年版。
- 5、焦辉东：《餐厅礼仪》，广东出版社 2001 年版。
- 6、曾郁娟：《顾客应对技巧》，广东出版社 2007 年版。
- 7、舒伯阳：《旅游实用礼貌礼仪》，南开大学出版社 2000 年版。
- 8、傅启鹏：《餐饮服务与管理》，高等教育出版社 1991 年版。
- 9、甘朝有：《旅游心理学》，南开大学出版社 2005 年版。
- 10、金正昆：《涉外礼仪教程》，中国人民大学出版社 2005 年版。
- 11、蔡章芝：《旅游服务人员的形体训练》，中国旅游出版社 1997 年版。
- 12、杨 斌：《形体训练纲要》，北京体育大学出版社 2003 年版。

《专业技能训练（二）》教学大纲

课程编号：1306020

课程总学时/学分：8/2

课程类别：旅游管理专业必修课

一、教学目的和任务

具有良好的礼仪服务规范，能进行常规的礼仪服务；具有较强的公关能力和沟通技巧，能服务不同的群体，处理服务中的投诉和纠纷；具有运用英语进行日常交流的能力。

二、教学基本要求

具有较强的服务能力,能按照操作规范和操作流程为乘客提供高品位、高质量的服务；处理岗位相关事务；具有处理应急事件的灵活应变能力，能够安全、妥善处理突发事件。

三、教学内容及学时分配

第一课：旅游服务人员的保健练习

第一节：旅行保健操

1 上下肢运动

2 体侧运动

3 伸展运动

第二节：腰背保健操

1 靠墙腰腹后移

2 体前屈

3 靠椅腰腹后移

第三节：伸展柔体操

本节课主要内容：使学生掌握正确的姿势，根据人体特点，利用运动力学原理，消除工作疲劳，加强血液循环，防止各种职业病的发生。

作业：根据个人情况，有选择的长期坚持练习

第二课：旅游服务模拟操及谐调性练习

第一节：托盘训练

1 托盘的转、直线走、曲线走

2 轻托与重托

第二节：谐调性训练

1 腿部谐调操

2 上下肢谐调操

3 韵律操的练习

第三节：舞蹈练习

本节课主要内容：通过学习、训练，让学生掌握托盘走、停、转的技巧。使服务动作规范化和优美化。通过谐调及舞蹈练习增加动作的灵活性和连贯性。

重点难点：托盘技巧的练习。

四、推荐教材及参考书目

- 1、黄福才等：《旅游饭店服务规范》，福建人民出版社 1998 年版。
- 2、杨福荣等：《饭店服务教学案例分析》，高等教育出版社 2016 年版。
- 3、饶勇等：《现代饭店经营智慧与成功案例》，广东旅游出版社 1999 年版。
- 4、国家旅游局人事劳动教育司：《宴会厅服务》，高等教育出版社 2015 年版。
- 5、焦辉东：《餐厅礼仪》，广东出版社 2001 年版。
- 6、曾郁娟：《顾客应对技巧》，广东出版社 2007 年版。
- 7、舒伯阳：《旅游实用礼貌礼仪》，南开大学出版社 2000 年版。
- 8、傅启鹏：《餐饮服务与管理》，高等教育出版社 1991 年版。
- 9、甘朝有：《旅游心理学》，南开大学出版社 2005 年版。
- 10、金正昆：《涉外礼仪教程》，中国人民大学出版社 2005 年版。
- 11、蔡章芝：《旅游服务人员的形体训练》，中国旅游出版社 1997 年版。
- 12、杨 斌：《形体训练纲要》，北京体育大学出版社 2003 年版。

《专业技能训练（三）》教学课程大纲

课程编号：1306021

课程总学时/学分：8/2

课程类别：旅游管理专业必修课

一、教学目的和任务

具有良好的礼仪服务规范，能进行常规的礼仪服务；具有较强的公关能力和沟通技巧，能服务不同的群体，处理服务中的投诉和纠纷；具有运用英语进行日常交流的能力；

二、教学基本要求

具有较强的服务能力，能按照操作规范和操作流程为乘客提供高品位、高质量的服务；处理岗位相关事务；具有处理应急事件的灵活应变能力，能够安全、妥善处理突发事件。

三、教学内容及学时分配

第一课：旅游服务人员的保健练习

第一节：旅行保健操

1 上下肢运动

2 体侧运动

3 伸展运动

第二节：腰背保健操

1 靠墙腰腹后移

2 体前屈

3 靠椅腰腹后移

第三节：伸展柔体操

本节课主要内容：使学生掌握正确的姿势，根据人体特点，利用运动力学原理，消除工作疲劳，加强血液循环，防止各种职业病的发生。

作业：根据个人情况，有选择的长期坚持练习

第二课：旅游服务模拟操及谐调性练习

第一节：托盘训练

1 托盘的转、直线走、曲线走

2 轻托与重托

第二节：谐调性训练

1 腿部谐调操

2 上下肢谐调操

3 韵律操的练习

第三节：舞蹈练习

本节课主要内容：通过学习、训练，让学生掌握托盘走、停、转的技巧。使服务动作规范化和优美化。通过谐调及舞蹈练习增加动作的灵活性和连贯性。

重点难点：托盘技巧的练习。

四、推荐教材及参考书目

- 1、黄福才等：《旅游饭店服务规范》，福建人民出版社 1998 年版。
- 2、杨福荣等：《饭店服务教学案例分析》，高等教育出版社 2016 年版。
- 3、饶勇等：《现代饭店经营智慧与成功案例》，广东旅游出版社 1999 年版。
- 4、国家旅游局人事劳动教育司：《宴会厅服务》，高等教育出版社 2015 年版。
- 5、焦辉东：《餐厅礼仪》，广东出版社 2001 年版。
- 6、曾郁娟：《顾客应对技巧》，广东出版社 2007 年版。
- 7、舒伯阳：《旅游实用礼貌礼仪》，南开大学出版社 2000 年版。
- 8、傅启鹏：《餐饮服务与管理》，高等教育出版社 1991 年版。
- 9、甘朝有：《旅游心理学》，南开大学出版社 2005 年版。
- 10、金正昆：《涉外礼仪教程》，中国人民大学出版社 2005 年版。
- 11、蔡章芝：《旅游服务人员的形体训练》，中国旅游出版社 1997 年版。
- 12、杨 斌：《形体训练纲要》，北京体育大学出版社 2003 年版。

《专业实习》课程教学大纲

课程编号：1306016

课程总学时/学分：20/20

课程类别：集中进行的实践课程

一、教学目的和任务

1. 学生通过实习锻炼的方式，增加学生接触社会的机会，增加学生的感性认识。让学生结合课堂上所学过的航空管理理念，方法，技术和经验参与航空航空公司各部门的管理，为将来在就业以及快速适应社会奠定良好的基础。

2. 该课程是高等教育舞蹈学（空乘方向）专业开设的一门重要的课程，具有丰富的理论性，通过学习使学生掌握航空服务的业务知识，提高服务的理论水平和管理能力，为促进航空业的发展打下良好的基础。

3. 要求学生通过书本知识的学习，既要在理论上重视理论知识的学习，又要

在实践上积极参与航空服务与管理实践，加深学生对所学知识的理解和掌握。

4. 通过参与实践活动，使学生了解所学课程与专业的必要性和重要性，从而为实践打下坚实的理论基础，树立学生的信心，拓宽学生的知识面，提高其理论基础，培养其动手能力与参与精神。

5. 通过航空管理实践，培养学生的耐力和韧性，提高其心理承受能力，因为该行业属于服务性行业，要求学生具备爱岗敬业、无私奉献、任劳任怨、精益求精、一丝不苟的品质。

二、教学基本要求

按具体实习单位的相关要求与工作安排进行。进一步拓宽学生的知识面，提高其理论基础，培养其实践能力。

三、教学内容及学时分配

- 1、掌握航班动态信息，准确了解所送航班的要客信息及登机要求，并按规定的时间到达工作岗位。
- 2、负责进出港航班旅客的接送引导工作。
- 3、负责出港航班旅客的登机牌查验和旅客人数的统计。
- 4、负责过站旅客备降航班的旅客候机，引导服务以及过站备降飞机旅客过站牌的查验，并清点统计过站人数，若不符，及时报告值机和服务调度室并迅速排查。
- 5、规范的操作登机桥，及时准确地对接和撤离航空器。
- 6、负责检查客梯车司机发送对接和撤离航空器时的安全指令。
- 7、航班延误或取消时，负责旅客的解释、引导工作。
- 8、认真做好值班记录，并严格来接程序、手续。
- 9、完成上级组织交办的其他工作。

四、专业实习时间、地点与学分

1. 时间与学分：第七学期，共 20 周； 20 学分

饭店管理实习在第七学期，一般为 20 周，20 个学分。第一周与最后一周分别是教师讲解实习相关内容及注意事项以及最后分组讨论、交流体验，写出实习报告，完成实习任务。

2. 地点：北京、上海、杭州、青岛、济南等城市的机场、航空公司作为主要实习基地。

五、专业实习考核办法与成绩评定（请根据教务处编制的专业实习学生成绩档案中规定的程序与办法修改，成绩评定与学校文件一致，统一为五级制）

该课程成绩主要分为三个部分：

1. 纪律出勤情况：15%。严格的纪律是实习顺利进行的基本保障，所以我们要求严

格考勤，与所在单位统一考勤，由各实习小组组长具体负责。凡迟到，旷课，请假者均扣出勤分。

2. 实习饭店的反馈信息：40%。将以实习单位的鉴定为主要依据，并广泛收集实习指导老师，实习单位和员工的反馈信息，并以此作为给学生打分的基础。

3. 实习报告：45%。实习报告反映以下几方面的内容

(1) 实习目的

(2) 实习地点、时间

(3) 实习内容

(4) 实习过程

(5) 实习体会。

六、推荐教材及参考书目

1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。

2、何庆芝：《航空航天概论》，北京航空航天大学出版社 1997 年版。

3、张泽龙：《商用飞行员教程》，西南交通大学出版社 2001 年版。

4、李 永：《民航基础知识教程》，中国民航出版社 2005 年版。

5、杨 路：《高端商务礼仪》，北京联合出版公司 2013 年。

6、杨 静：《形体礼仪使用教程》，中国戏剧出版社 2013 年。

7、《礼仪是一种资本》，北京出版社 2014 年。

8、高鸿：《空乘服务概论》，旅游教育出版社 2013 年。

9、马广岭：《民航市场营销》，国防工业出版社 2015 年。

10、于 莉、王吉方：《企业管理》，电子工业出版社 2012 年。

11、李林蔚：《调度办：企业管理卓越绩效最佳模式》中华工商联合出版社，2015 年。

《毕业实习》教程教学大纲

课程编号：1306037

课程总学时/学分：8/8

课程类别：集中进行的实践课程

一、教学目的和任务

1、培养学生运用旅行社的专业知识解决实际问题、分析实际问题的能力。

2、使学生掌握航空公司、机场各部门的构成、业务范围及各部门之间的联系。

3、了解航空公司、机场企业经营运转的市场规律和企业经营管理的基本原

理。

4、培养学生独立工作的能力，提高就业的综合素质。

5、要求学生通过本课程的实习，掌握航空公司、机场中的基本理论，熟悉并能够将理论应用于实践中，实现理论与实践相结合

二、教学基本要求

要求学生掌握航空公司、机场业务流程，接待过程中常见事故的处理等知识结构，以及接待过程中的基本技能与技巧。熟练应用航空票务的操作规程，熟悉航空公司、机场管理的有关规定，熟悉网络平台的电子商务应用。

三、教学内容及学时分配

(1) 实习地点

选择全国管理方法比较先进、信誉度好、实力强、企业文化氛围浓厚的大型航空公司、机场等作为我们的定点实习单位。

(2) 实习时间与方式安排：航空公司、机场实习共计 8 周，具体安排如下：

实习内容	实习方式	时间
实习前动员与室内资料准备、解答疑问	在领导、老师的指导下进行	2 天
了解航空公司、机场各管理部门的职责及各项工作的操作程序	根据航空公司、机场安排进行	8 天
航空公司、机场各岗位轮岗实习	根据航空公司、机场安排进行	30 天
研发部、票务部基本技能实习	根据航空公司、机场安排进行	10 天
实习总结	集中在老师指导下进行	4 天
实习报告	每人独立完成	6 天

(3) 实习纪律及注意事项

①遵守学校有关课程实习的制度和纪律规定，服从指导老师的指挥。

②遵守实习单位的规章制度、安全制度和劳动纪律，认真完成所在部门和岗位的工作任务。

③注意人身和财产安全，杜绝意外事故的发生；因本人行为违法违纪而引起的安全事故，责任自负。

④实习期间一般不得请假。若病假必须有医生证明，并向指导教师请假；未经同意，擅自不参加实习者，一律按旷课处理。

⑤如有违纪，按学校及实习所在单位有关规定办理，严重违纪，视为实习不合格，不予毕业，需参加下届学生同期补实习。

(4) 报告与作业要求

作好实习笔记和实习日志；实习结束后，学生本人须写出实习小结，由实习单位做好实习鉴定，学生实习结束返校后，还要写出有一定质量的实习报告。

(5) 方式与成绩评定标准

实习考核采取综合评定的方式评定成绩，考核的标准以实习纪律、出勤率、实习表现、实习笔记、实习报告的完整性为依据。其中实习纪律、出勤率等占 20%；实习表现占 30%；实习笔记占 20%；实习报告占 30%。

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、何庆芝：《航空航天概论》，北京航空航天大学出版社 1997 年版。
- 3、张泽龙：《商用飞行员教程》，西南交通大学出版社 2001 年版。
- 4、李 永：《民航基础知识教程》，中国民航出版社 2005 年版。
- 5、杨 路：《高端商务礼仪》，北京联合出版公司 2013 年。
- 6、杨 静：《形体礼仪使用教程》，中国戏剧出版社 2013 年。
- 7、《礼仪是一种资本》，北京出版社 2014 年。
- 8、高 鸿：《空乘服务概论》，旅游教育出版社 2013 年。
- 9、马广岭：《民航市场营销》，国防工业出版社 2015 年。
- 10、于 莉、王吉方：《企业管理》，电子工业出版社 2012 年。
- 11、李林蔚：《调度办：企业管理卓越绩效最佳模式》中华工商联合出版社，2015 年。

《毕业论文》课程教学大纲

课程编号：1306017

课程总学时/学分：6/6

课程类别：集中进行的实践课程

一、教学目的和任务

撰写毕业论文是在校大学生最后一次知识的全面检验，是对学生基本知识、基本理论和基本技能掌握与提高程度的一次总测试。撰写毕业论文的过程是训练学生独立进行科学研究的过程。通过撰写毕业论文，可以使学生了解科学研究的过程，

掌握如何收集、整理和利用材料；如何观察、如何调查、作样本分析；如何利用图书馆，检索文献资料；如何操作仪器等方法。撰写毕业论文是学习如何进行科学研究的一个极好的机会，它不仅有教师的指导与传授，可以减少摸索中的一些失误，少走弯路，而且直接参与和亲身体会了科学研究工作的全过程及其各环节，是一次系统的、全面的实践机会。

二、教学基本要求

撰写毕业论文的过程，同时也是专业知识的学习过程，而且是更生动、更切实、更深入的专业知识的学习。首先，撰写论文是结合科研课题，把学过的专业知识运用于实际，在理论和实际结合过程中进一步消化、加深和巩固所学的专业知识，并把所学的专业知识转化为分析和解决问题的能力。其次，在搜集材料、调查研究、接触实际的过程中，既可以印证学过的书本知识，又可以学到许多课堂和书本里学不到的新知识。

三、教学内容及学时分配

（一）选题

1、从舞蹈学（空乘方向）的培养目标出发，符合教学基本要求，有利于学生得到全面的训练，有利于巩固、深化和扩充所学的知识。

2、课题应具综合性，尽量避免使用虚拟题目，积极更新或改革传统题目。学生在导师的指导下自主选择自己有研究、感兴趣的专业领域作为课题。选题须经教研室集体讨论确定，以保证题目的深度、广度、工作量的合理性。选题经教研室主任同意，系主任审批后执行。

3、鼓励不同专业方向、不同学科或不同教研室的教师共同参与指导毕业论文。这样有利于发挥教师的专长，有利于发挥学生的创造力。

4、贯彻因材施教原则，可根据学生程度不一的实际情况，安排不同难度，份量适当的题目，使学生在教学计划规定的时间内经过努力完成规定的任务。

5、几个学生共同做一个课题时，要明确每人应独立完成的任务，避免“吃大锅饭”。同时，子课题的面不能太窄。

6、毕业论文课题任务书应尽早下达，一般要求毕业前一学期初下达给学生，以便让学生及早准备。

7、近三年毕业论文课题或内容的重复率不得超过 5%。

（二）毕业论文的组织管理

毕业论文工作委员会，由 5-9 人组成，下设办公室，负责毕业论文工作的具体事务和各项协调处理工作。根据学科专业特点设立毕业论文工作小组，其主要职责是：

- 1、贯彻落实学校有关毕业论文的管理规定，制定学院工作计划和实施细则。
- 2、审查、汇总毕业论文题目，安排指导教师。
- 3、统一安排、布置学院毕业论文工作任务。
- 4、定期检查毕业论文工作进度，协调处理院内毕业论文中的问题，考核检查教师的毕业论文指导情况。
- 5、组织毕业论文答辩和成绩复查，总结学院毕业论文工作，并向学校推荐“校优秀毕业论文”。

针对毕业论文答辩工作，专门成立答辩委员会。答辩工作由院毕业论文答辩委员会主持。

答辩委员会下设答辩小组。

（三）指导教师职责

指导教师应本着教书育人的宗旨，在对毕业论文进行业务指导的同时，引导学生养成正确的思维方法、工作作风和严谨治学的科学态度。

1、毕业论文的指导教师应由具有讲师或讲师以上职称的教师担任。助教、研究生不能单独指导毕业论文，只能协助指导教师工作。副教授以上职称教师参与指导毕业论文的比例应高于 90%。

对于来自外单位，且部分或全部工作需在外单位进行的课题，亦可聘请该单位中级以上的技术人员担任指导工作。教研室应派专人联系，了解情况，掌握进度。

2、毕业论文指导教师职责：

（1）拟定毕业论文课题，下达任务书，制定指导计划和工作程序，并严格执行。

（2）根据任务书，与学生共同制定“毕业论文工作进度计划表”，明确“阶段工作内容”，并采取多种形式检查学生的工作进度和质量，及时解答和处理学生提出的有关问题，原则上每周必须仔细检查一次。

（3）指导学生写出开题报告、翻译外文并给予评阅。

（4）指导学生按规范要求正确撰写毕业论文，并在答辩前认真审查学生的毕业论文，并写出毕业论文的学术评语。

（5）参加毕业论文答辩。

（四）毕业论文对学生的要求

学生在毕业论文过程中必须做到：

- 1、努力学习，刻苦钻研，勤于实践，勇于创新。
- 2、虚心接受指导教师的指导。
- 3、独立按时完成规定的工作任务，不得弄虚作假，不准抄袭他人内容，否则

其毕业论文成绩按不及格处理。

4、严格遵守纪律，毕业论文期间，无故缺席按旷课处理；缺席时间超过四分之一以上者，不准参加答辩，其成绩按不及格处理。

5、未在规定时间内完成毕业论文或不按时参加答辩者，其成绩按不及格处理。

（五）答辩及成绩评定

1、答辩委员会的主要职责是：

- （1）组织并领导答辩小组进行毕业论文答辩工作；
- （2）审定学生毕业论文的最后成绩及评语；
- （3）完成毕业论文答辩工作的总结报告。

2、答辩小组的主要职责：

（1）答辩前阅读有关毕业设计资料，了解学生毕业论文内容及指导教师评语；

- （2）需事先准备好一定数量的问题，所提问题要有一定的深度和广度；
- （3）认真听取学生在答辩中的陈述和对问题的回答；
- （4）依据评分标准初步给定毕业论文成绩。

3、答辩日期和地点由答辩委员会在一周前向学生正式公布，同时报送教务处，以便组织院有关人员参加、检查答辩工作。

4、答辩程序：

- （1）学生陈述（约 10 分钟）
- （2）答辩小组提出问题
- （3）学生回答
- （4）答辩小组总评分。每位学生答辩时间控制在 30 分钟左右。

5、答辩评分标准应从四个方面综合考虑：（1）论文的性质、难度、分量、综合训练等情况。（2）论文的质量、价值及有无创造性；（3）答辩中自述和回答问题的正确程度；（4）工作态度。评分具体标准详细见经管学院《毕业论文成绩评分表》。

6、毕业论文的成绩评定必须从严掌握。严格按照分阶段评分进行，无前一阶段成绩，不得进入下一阶段评分。答辩不通过，总成绩不能评为合格。最后以五级（优、良、中、及格、不及格）记分登记入册，优秀率一般不高于 20%。系级优秀论文再经院答辩工作委员会审定，评出 10%为院级优秀论文。学院对院级优秀论文予以表彰，并日后编订成册。

7、毕业论文不能免修、缓修、只能重做。

8、论文评语的参考标准

90-100分：观点明确，观点有创新，思路清晰，结构合理，逻辑性强，材料充分，论证透彻，方法得当，叙述准确，语言流畅。

80-89分：观点明确，思路清晰，结构合理，逻辑性强，材料充分，论证透彻，方法得当，叙述准确，语言流畅，观点明确并有创新，但其他方面有较明显的缺陷。

70-79分：观点较明确，思路较清晰，结构较合理，逻辑性较强，材料较充分，论证较透彻，方法较得当，叙述较明确，语言较流畅。观点明确并有创新，但其他方面有明显的缺陷，观点明确，但其他方面有较明显的缺陷。

60-69分：观点较明确，思路较清晰，结构较合理，逻辑性较强，材料欠充分，论证欠透彻，方法单一，叙述欠准确，语言欠流畅。

59分以下：核心观点抄袭或文章主体抄袭；或论文基本观点不明确；或论文逻辑结构与论文观点不相符；或论文核心内容有常识性错误。

（六）工作总结

1. 答辩工作结束后，答辩小组作出书面报告。
2. 及时作好毕业论文工作的总结，特别是对毕业论文中体现产、学、研相结合的实例、经验要着重反映。

（七）毕业论文资料归档

毕业论文资料由历史文化与旅游学院集中统一管理，保存期限为三年。优秀毕业论文全套资料送交学校档案馆归档。

四、推荐教材及参考书目

- 1、刘得一：《民航概论》，中国民用航空出版社 1999 年版。
- 2、何庆芝：《航空航天概论》，北京航空航天大学出版社 1997 年版。
- 3、张泽龙：《商用飞行员教程》，西南交通大学出版社 2001 年版。
- 4、李 永：《民航基础知识教程》，中国民航出版社 2005 年版。
- 5、杨 路：《高端商务礼仪》，北京联合出版公司 2013 年。
- 6、杨 静：《形体礼仪使用教程》，中国戏剧出版社 2013 年。
- 7、《礼仪是一种资本》，北京出版社 2014 年。
- 8、高 鸿：《空乘服务概论》，旅游教育出版社 2013 年。
- 9、马广岭：《民航市场营销》，国防工业出版社 2015 年。
- 10、于 莉、王吉方：《企业管理》，电子工业出版社 2012 年。
- 11、李林蔚：《调度办：企业管理卓越绩效最佳模式》中华工商联合出版社，2015 年。