

机场运行服务与管理专业核心课程标准

专业名称：	机场运行服务与管理
专业代码：	500408
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 8 月

岳阳现代服务职业学院

《机场货物运输保障》

课 程 标 准

制定人：柴紫薇

数字经济管理学院

二〇二五年八月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	机场货物运输保障	课程代码	624352
课程学时/学分	64/4	课程类型	专业核心课（必修课）
适应专业	机场运行服务与管理	开设学期	第四学期
执笔人	柴紫薇	制定日期	2025 年 8 月
课程团队成员	柴紫薇、兰琳、苏苏、彭叶雨、唐燕、谭一飞		
课程审核	教研室主任：兰琳		
	专业带头人：兰琳		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

《机场货物运输保障》是高等职业院校机场运行服务与管理专业的专业核心课程。在课程设置上，有《民航服务心理学》《民航概论》《民航服务礼仪》《职业形象塑造》《客源国概况与风俗》《机场基础知识》《航空法》《机场旅客服务》《空中交通管理基础》《机场运行资源管理》《机场应急救援》《航空运输地理》《专业英语》等先修课程，使学生具备了学习本课程所必须的基础知识和技能；同期还开设了《民航旅客安全检查》《机坪运行管理》《民航服务沟通技巧》等课程，为《专业综合实践》《岗位实习》《毕业设计答辩》等后续课程的学习提供了专业知识和技能基础，更为职业生涯发展奠定基础。

本课程以职业岗位群需要确定培养目标，根据高等职业教育特点，重点考虑理论知识教学和职业技能训练的有机统一，既保证高等教育所必需的知识理论要求，又突出航空服务职业教育的特点，强化职业技能训练和能力培养，做到理论教学、实验教学和教学研究相结合。通过实验教学，使学生巩固课堂理论知识，加深对航空业的基本管理原理的理解，掌握从事机场运行与管理的基本技能，并运用相关理论处理一些实际问题。

（二）课程任务

《机场货物运输保障》是机场运行服务与管理专业的一门专业核心课程。学生通

过学习，了解货主及相关人员在货物运输过程中的心理需求。以货物运输保障任务为引领确定课程结构，以满足货主心理需求、确保货物安全高效运输的能力为基础确定课程内容。将货物运输保障中的心理分析融入项目，创设实际货运场景，使学生在实践中掌握货物运输中的心理服务技巧。培养学生具备严谨负责的工作态度和关注货主心理的能力，为机场货物运输服务提供保障。

（三）学情分析

本课程的授课对象是机场运行服务与管理专业二年级的学生。他们在理解货物运输心理方面可能存在挑战。他们对实际货运案例有兴趣，可作为教学切入点。学生希望提高货物运输保障技能，展示心理学在其中的作用能激发学习动力。课程可安排小组讨论和货物运输模拟活动，锻炼学生逻辑思维和责任心，提升其在货运服务中的耐心和自信心。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过学习机场货物运输保障的流程和规范，使学生了解货主和相关人员在货物运输过程中的心理需求，以高效、安全的服务满足货主对货物运输的期望，同时注重与货主的沟通和心理支持；培养学生具备严谨负责的工作态度和良好的心理素质，确保货物运输的顺利进行，为民航服务的多元化发展贡献力量。

（二）具体目标

1. 素质目标

- （1）具备“敬仰航空、敬畏生命、敬重装备”的职业精神；
- （2）养成良好的“零差错、无缺陷”的职业素养；
- （3）具备团队合作精神，较强的服务意识和安全防范意识；
- （4）具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；
- （5）具有特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

2. 知识目标

- （1）认知民航国内航空货物运输；
- （2）弄清各类飞机的最大业载；

- (3) 明确何谓散装货物与集装货物及其基本特性;
- (4) 弄清国内出港货物收运的一般流程与操作规程;
- (5) 熟记航空运费规则与航空运费的计算方法;
- (6) 明确国内出港货物装载与运送流程及相关方法;
- (7) 区分有异味和鲜活易腐货物的装载以及活体动物装载等;
- (8) 弄清国内航空货物进港的一般流程与操作规程;
- (9) 明确货物不正常运输处理程序和赔偿规定;
- (10) 弄清航空货运电报的收发规则。

3. 能力（技能）目标

- (1) 会填写托运书;
- (2) 能正确测算货物重量及尺寸;
- (3) 会正确填制航空货运单;
- (4) 会根据流程与规定进行国内航空货物收运的基本操作;
- (5) 会制作货邮舱单;
- (6) 能填写特种货物《机长通知单-NOTOC》;
- (7) 会进行各类货物的装载与运送操作;
- (8) 会处理到港货物, 进行到达货物的通知;
- (9) 会正确收取运费到付货物的运费;
- (10) 能拍发货运电报。

(三) 课程要求

1. 坚持立德树人

《机场货物运输保障》课程教学要落实立德树人根本任务, 充分挖掘本课程思政元素, 将社会主义核心价值观融入教学全过程, 使学生在思考、辨析、解决问题的过程中, 能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时, 基于民航安检员、民航货运员等岗位工作流程和典型工作任务, 引入企业真实案例和项目, 并融入岗赛证内容与要求; 在课堂教学中, 采用理论与实践相结合的教学方式, 让学生在学中做、做中学, 提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《民航货物运输》是一门实践性较强的专业核心课程，根据民航客运员岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入民航客运员职业资格证书和相关服务技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计“认知民航国内货物运输”“飞机业载及散装货物与集装货物”“国内出港货物收运”“国内航空货物运输的费用计算”“国内出港货物装载与运送”“货物不正常运输与赔偿”“航空货运电报”七个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了多个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表1 课程结构一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
1	认知民航国内货物运输	航空运输基础知识	2
		国内机场三字代码	2
		常见机型和集装器等知识	2
2	飞机业载及散装货物与集装货物	飞机最大业务载重量的计算	4
		散装货物与集装货物等	4
		垫板的计算	4
3	国内出港货物收运	国内货物收运的一般流程	4
		国内货物收运的一般规定	4
		航空货物运输费用的计算方法	6
4	国内出港货物装载与运送	货物装载与运送的一般规定	4
		散装货物装载及集装货物的装载与运送	6
		特殊性质货物的装载与运送	4
5	国内进港货物运输	航班到达操作规程	2
		货物到达后货物处理流程和单证处理流程	2
		货物交付操作规程	2

6	货物不正常运输与赔偿	不正常运输操作流程	2
		货物查询方法	2
		不正常货物处理	2
7	航空货运电报	航空货运电报发送	6
合计			64

（二）课程内容

本课程总课时 64 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	教学目标	教学内容	实训项目	学时
1	认知民航国内货物运输	航空运输基础知识	了解航空运输的基本概念、特点、发展历程等。	航空运输的定义、分类、优势与劣势；航空运输业的发展脉络。	分析不同运输方式下货物运输的特点对比。	2
		国内机场三字代码	国内机场三字代码	掌握国内主要机场的三字代码，能够准确识别和记忆。	国内各大机场的名称及对应的三字代码。	2
		常见机型和集装箱等知识	常见机型和集装箱等知识	熟悉常见飞机机型的特点及适用范围，了解集装箱的种类和用途。	常见飞机机型的参数、载货能力等；各种集装箱的规格、装载方式。	2
2	飞机业载及散装货物与集装箱货物	飞机最大业务载重量的计算	飞机最大业务载重量的计算	学会计算飞机的最大业务载重量。	飞机载重的影响因素、计算公式及计算方法。	4
		散装货物与集装箱货物等	散装货物与集装箱货物等	区分散装货物与集装箱货物的特点及运输要求。	散装货物和集装箱货物的优缺点、包装要求、装卸方式。	4
		垫板的计算	垫板的计算	掌握垫板数量的计算方法。	垫板计算的原理、公式及实际应用场景。	4
3	国内出港货物收运	国内货物收运的一般流程	国内货物收运的一般流程	了解国内货物收运的各个环节和流程。	货物收运的准备工作、接收流程、检查要点。	4
		国内货物收运的一般规定	国内货物收运的一般规定	熟悉国内货物收运的相关规定。	货物收运的限制条件、特殊货物的收运要求。	4

		航空货物运输费用的计算方法	航空货物运输费用的计算方法	学会计算航空货物运输费用。	运费计算的要素、费率标准、计算步骤。	6
4	国内出港货物装载与运送	货物装载与运送的一般规定	货物装载与运送的一般规定	掌握货物装载与运送的基本要求。	装载原则、安全规定、运输过程中的注意事项。	4
		散装货物装载及集装货物的装载与运送	散装货物装载及集装货物的装载与运送	掌握散装货物和集装货物的装载与运送方法。	散装货物的装载技巧、集装货物的固定方式等。	6
		特殊性质货物的装载与运送	特殊性质货物的装载与运送	了解特殊性质货物的装载和运送要求。	危险货物、鲜活货物等特殊货物的运输规定。	4
5	国内进港货物运输	航班到达操作规程	航班到达操作规程	熟悉航班到达后的操作流程。	航班到达后的货物卸载、交接等流程。	2
		货物到达后货物处理流程和单证处理流程	货物到达后货物处理流程和单证处理流程	掌握货物到达后的处理及单证处理流程。	货物检验、入库、单证审核等流程。	2
		货物交付操作规程	货物交付操作规程	了解货物交付的流程和要求。	交付手续、客户确认等环节。	2
6	货物不正常运输与赔偿	不正常运输操作流程	不正常运输操作流程	熟悉不正常运输情况下的处理流程。	货物延误、丢失、损坏等情况的处理方法。	2
		货物查询方法	货物查询方法	学会查询货物运输状态的方法。	在线查询、电话查询等方式。	2
		不正常货物处理	不正常货物处理	掌握不正常货物的处理方法。	针对不同类型不正常货物的具体处理措施。	2
7	航空货运电报	航空货运电报发送	航空货运电报发送	学会发送航空货运电报。	电报的格式、内容要求、发送流程。	6

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根

据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式教学模式。

教学方法：课堂上采用体验式教学方法、把学以致用充分的结合起来，创设教学环境，情境教学、图片视频展示教学等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云、中国大学慕课等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、民航服务教学软件、动画、民航客运员专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台 and 校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现

代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队

研究生及以上学历或中级及以上职称的交通运输大类相关专业的教师，有在企业工作经验的优先任教。

（1）课程负责人

具有讲师及以上职称，能够较好地把握国内外民航相关行业、专业发展，能广泛联系行业企业，如湖南航空、南方航空、长沙黄花国际机场等，了解行业企业对本专业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（2）专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输、民航服务等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，能承担该专业课程教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务。

（3）兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担相关专业课程教学，乘务员、安检员、地面服务人员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

2. 教学设施

（1）专业教室

主要采用多媒体教室，应设有 50 个座位，能满足理论教学、广播训练等教学功能。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，高速互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

(2) 校内实验/实训室

表3 校内实验/实训室要求

序号	实训室名称	面积(m ²)	工位(个)	主要设备名称	数量(台/套)	主要实训项目
1	安检模拟实训室	150	60	民航智能识别安检系统软件、安检柜台、安检终端、安检岗位指示牌、随身行李安检仪、安检门等	1 间	证件检查； 箱包检查； 人身检查； X 光检查； 机场护卫素养养成等。
2	机场地面服务与管理实训室	200	60	民航订票模拟软件、民航广播软件、订票/问询/广播综合柜台、订票/问询/广播岗位指示牌、订票/问询/广播终端、机场广播台、民航前端值机软件、值机柜台、值机终端等	1 间	旅客订票模拟； 票价计算； 出票； 国内值机服务； 国际值机服务； 不正常货物收运与处理等。

(3) 校外实习实训基地

表4 校外实习实训基地

序号	实验实训基地(室)名称	功能(实训实习项目)	设备名称及台套数要求	容量(一次性容纳人数)
1	湖南空港实业股份有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、货运员等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
2	深圳宝安国际机场	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
3	元翔国际航空港集团(福建)有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	50
4	首都机场集团有限公司	机场服务、机场安检、机场值机、机场问询、客户服务管理、行李与货物管理、航班运营协调、要客服务等。	机场问询台、安检设备、值机设备、贵宾室设备等应急设备、服务设备，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好。	100

3. 教学资源

(1) 教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活

页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：《民航货物运输(第3版)》 作者:王春

出版社：电子工业出版社 出版时间：2022年5月

(2) 教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《民航货物运输服务》 作者:王东,石月红,张世伟

出版社:华中科技大学出版社 出版时间:2024年09月

(3) 数字化教学资源:建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

https://www.icourse163.org/course/NUAA-1205813841?from=searchPage&outVendor=zw_mooc_pcssljg_

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表5 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		20
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	40

表6 课程考核内容一览表

序号	项目 / 模块名称	任务	知识点	技能点	考核占比
1	认知民航国内货物运输	航空运输基础知识	航空运输定义、分类、特点、发展历程等	分析不同运输方式特点对比	5
		国内机场三字代码	国内各大机场名称及对应三字代码	快速记忆机场三字代码	5
		常见机型和集装箱等知识	常见飞机机型特点、参数、集装箱种类用途	识别不同机型和集装箱及说明适用场景	5
2	飞机业载及散装货物与集装箱货物	飞机最大业务载重量的计算	飞机载重影响因素、计算公式、计算方法	计算飞机最大业务载重量	5
		散装货物与集装箱货物等	散装货物和集装箱货物优缺点、包装要求、装卸方式	对货物进行分类判断适合运输方式	5
		垫板的计算	垫板计算原理、公式、应用场景	根据货物尺寸重量计算垫板数量	5
3	国内出港货物收运	国内货物收运的一般流程	货物收运准备工作、接收流程、检查要点	模拟国内货物收运全过程	5
		国内货物收运的一般规定	货物收运限制条件、特殊货物收运要求	判断货物是否符合收运规定	5
		航空货物运输费用的计算方法	运费计算要素、费率标准、计算步骤	根据货物信息和运输路线计算运费	10
4	国内出港货物装载与运送	货物装载与运送的一般规定	装载原则、安全规定、注意事项	检查货物装载是否符合规定	5
		散装货物装载及集装箱货物的装载与运送	散装货物装载技巧、集装箱货物固定方式	实际操作散装货物和集装箱货物装载	5
		特殊性质货物的装载与运送	危险货物、鲜活货物等运输规定	模拟特殊性质货物运输过程	5
5	国内进港货物运输	航班到达操作规程	航班到达后货物卸载、交接流	模拟航班到达后的货物处理操作	5

			程		
		货物到达后货物处理流程和单证处理流程	货物检验、入库、单证审核流程	进行货物到达后的实际处理操作及单证填写	5
		货物交付操作规程	交付手续、客户确认环节	模拟货物交付全过程	5
6	货物不正常运输与赔偿	不正常运输操作流程	货物延误、丢失、损坏处理方法	模拟不正常运输情况处理	5
		货物查询方法	在线查询、电话查询等方式	根据给定货物信息进行查询操作	5
		不正常货物处理	针对不同类型不正常货物处理措施	处理给定的不正常货物案例	5
7	航空货运电报	航空货运电报发送	电报格式、内容要求、发送流程	编写并发送航空货运电报	5

七、课程进程与安排

表 7 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	航空运输基础知识	2	0	机场地面服务与管理实训室	1
2	国内机场三字代码	1	1	机场地面服务与管理实训室	1
3	常见机型和集装箱等知识	1	1	机场地面服务与管理实训室	2
4	飞机最大业务载重量的计算	2	2	机场地面服务与管理实训室	2-3
5	散装货物与集装货物等	2	2	机场地面服务与管理实训室	3-4
6	垫板的计算	2	2	机场地面服务与管理实训室	4-5
7	国内货物收运的一般流程	2	2	机场地面服务与管理实训室	5-6
8	国内货物收运的一般规定	2	2	机场地面服务与管理实训室	6-7
9	航空货物运输费用的计算方法（一）	2	2	机场地面服务与管理实训室	7-8
10	航空货物运输费用的计算方法	2	2	机场地面服务与	8-9

	(二)			管理实训室	
11	货物装载与运送的一般规定	2	2	机场地面服务与管理实训室	9-10
12	散装货物装载及集装货物的装载与运送（一）	1	1	机场地面服务与管理实训室	10
13	散装货物装载及集装货物的装载与运送（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	11
14	特殊性质货物的装载与运送（一）	1	1	机场地面服务与管理实训室	11
15	特殊性质货物的装载与运送（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	12
16	航班到达操作规程	1	1	机场地面服务与管理实训室	12
17	货物到达后货物处理流程和单证处理流程	1	1	机场地面服务与管理实训室	13
18	货物交付操作规程	1	1	机场地面服务与管理实训室	13
19	不正常运输操作流程	1	1	机场地面服务与管理实训室	14
20	货物查询方法	1	1	机场地面服务与管理实训室	14
21	不正常货物处理	0	2	机场地面服务与管理实训室	15
22	航空货运电报发送（一）	1	1	机场地面服务与管理实训室	15
23	航空货运电报发送（二）	1	1	机场地面服务与管理实训室	16
24	航空货运电报发送（三）	1	1	机场地面服务与管理实训室	16
合计		32	32		