

教学计划

一、课程基本信息

课程代码	2301008	课程性质	限选课
适用专业	通用航空航务技术	开设学期	第四学期
课程类别	专业平台课程	课程类型	B类（理论+实践）
学 分	4	总 学 时	64
学时分配	理论学时：32 ； 实践学时：32		
实施场所	教室	授课方式	面授
执笔人	徐晓林		
审核人	孟凡收		
制订时间	2020年12月		

二、课程实施计划

单 元	周 次	学 时	项 目（任务）	主要教学内容	教学 场所
1	1	2	了解机场的发展历史	1. 世界机场的发展历史； 2. 中国机场的发展历史。	教室
2	1	2	了解机场的发展历史	1. 了解最早期的首都机场概况； 2. 了解四次大规模扩建的主要成果。	教室
3	2	2	机场的概述	1. 了解机场的概念； 2. 了解机场的分类。	教室
4	2	2	机场的概述	1. 了解机场的等级划分； 2. 了解机场在社会中所处的地位以及作用。	教室
5	3	2	机场的区域构成与功能	1. 了解机场跑道的相关知识； 2. 了解滑行道和机坪相关知识。	教室
6	3	2	机场的区域构成与功能	1. 了解机场地面运输区； 2. 了解航站楼的四种布局。	教室
7	4	2	熟悉航空组织与航空公司	1. 了解航空公司的定义； 2. 了解各大航空公司的情况。	教室
8	4	2	熟悉航空组织与航空公司	1. 了解航空联盟； 2. 了解国际民航组织的情况。	教室
9	5	2	售票服务	1. 了解购票的有效证件； 2. 了解售票服务流程及服务用语。	教室

10	5	2	售票服务	1. 了解运价的定义与特点； 2. 了解运价的种类及适用范围。	教室
11	6	2	国内客票	1. 了解客票的定义； 2. 了解客票的使用要求； 3. 了解客票的填开规则。	教室
12	6	2	国内客票	1. 了解电子客票的基本概念； 2. 了解电子客票的优势；	教室
13	7	2	建立旅客订座记录	1. 了解航班信息查询指令； 2. 了解各项旅客订座指令格式。	教室
14	7	2	建立旅客订座记录	1. 了解电子客票出票的流程； 2. 了解电子客票出票的指令。	教室
15	8	2	客票退票及变更	1. 了解退票的一般规定； 2. 了解旅客非自愿退票的处理； 3. 了解旅客自愿退票的处理。	教室
16	8	2	客票退票及变更	1. 了解变更的一般规定； 2. 了解客票变更的处理流程。	教室
17	9	2	值机服务知识	1. 熟悉值机的种类； 2. 值机柜台办理手续的时间规定； 3. 掌握旅客乘机的有效证件的查验方法。	教室
18	9	2	值机服务知识	1. 熟悉安排座位应遵循的一般规则； 2. 掌握柜台值机工作流程及要点； 3. 掌握柜台值机的动作标准与语言标准。	教室
19	10	2	托运行李	1. 了解行李的分类及范围； 2. 了解逾重行李、声明价值行李、免费行李的收取规定规定。	教室
20	10	2	托运行李	1. 了解免费行李； 2. 了解行李托运的流程。	教室
21	11	2	非正常值机情况处理	1. 了解航班不正常的各种情况和原因； 2. 熟记航班不正常时的责任及基本处理方法。	教室
22	11	2	非正常值机情况处理	1. 区别误机、漏乘与错乘； 2. 熟记其基本处理措施。	教室
23	12	2	特殊旅客服务	1. 了解特殊旅客的界定； 2. 熟悉特殊旅客的运输条件； 3. 掌握特殊旅客的服务要点。	教室
24	12	2	特殊旅客服务	1. 根据特殊旅客的特点提供相应的服务； 2. 学会书写特殊旅客乘机申请书。	教室
25	13	2	行李异常旅客服务	1. 了解行李异常的情况； 2. 了解各种行李异常情况的处理。	教室

26	13	2	行李异常旅客服务	1. 了解行李赔偿的责任范围; 2. 了解行李赔偿时限及赔偿限额; 3. 了解行李赔偿程序。	教室
27	14	2	航站楼旅客服务	1. 了解航站楼基本设施; 2. 了解航站楼内旅客出港服务。	教室
28	14	2	航站楼旅客服务	1. 了解国际、国内到达相关的规定和提示; 2. 了解航站楼内旅客中转流程。	教室
29	15	2	问询服务	1. 了解问询服务的分类; 2. 了解问询服务的工作要点。	教室
30	15	2	问询服务	1. 了解导乘服务的工作内容; 2. 了解导乘人员的要求。	教室
31	16	2	广播服务	1. 掌握机场广播用语的一般规范 2. 掌握航班信息类广播用语。	教室
32	16	2	广播服务	能够正确使用广播用语对不同的航班信息进行广播	教室