

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

《机场旅客服务》

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	机场旅客服务	课程代码	0624347
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	第二学期
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

《机场旅客服务》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》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《航空法》《民航服务心理学》《空中交通管理基础》等课程，为《机场应急救援》《机场运行资源管理》《航空运输地理》《专业英语》《机坪运行管理》《民航旅客安全检查》《民航服务沟通技巧》《机场货物运输保障》《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

《机场旅客服务》是机场运行服务与管理专业的一门专业核心课程。学生通过本课程的学习，深入了解机场旅客在不同服务环节中的心理状态和需求。以机场旅客服

务工作流程为引领，确定课程结构，以满足旅客心理需求的服务能力为基础确定课程内容。通过将机场旅客服务中的心理分析和应对技能分解为多个项目，并创设真实服务场景，让学生在学做结合中加深对旅客心理的理解和服务技能的应用。使学生具备准确洞察旅客心理需求、提供个性化服务的能力，为提升机场旅客服务综合水平奠定基础，养成关注旅客心理状态的职业习惯，增强职业发展后劲。

（三）学情分析

授课对象为机场运行服务与管理专业一年级学生。他们经过一年的专业学习，有一定学习能力，但知识基础和逻辑思维能力仍有不足。在理解机场旅客服务中的一些心理理论时可能存在困难。然而，学生对实际服务案例感兴趣，可作为教学切入点。他们渴望提高机场旅客服务技能，通过案例分析展示心理学在提升服务质量中的作用，能激发学习热情。课程中可设置小组讨论和实际服务场景模拟等活动，锻炼学生逻辑思维能力，提升耐心和自信心。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过学习机场旅客服务的各项流程和规范，使学生深入了解旅客在机场不同阶段的心理需求，掌握与旅客高效沟通和互动的技巧，能够根据旅客的心理特点提供个性化、贴心的服务；培养学生在面对各种旅客需求和突发情况时保持良好的心理素质，以热情、耐心和专业的态度为旅客解决问题，提高旅客在机场的整体体验和满意度，为打造优质民航服务形象奠定基础。

（二）具体目标

1. 素质目标

- （1）培养高度的责任感和敬业精神，以认真负责的态度为旅客提供服务。
- （2）养成热情、主动、耐心的服务习惯，积极满足旅客需求。
- （3）具备创新思维和团队合作精神，共同提升机场旅客服务质量。
- （4）树立正确的职业价值观和服务意识，增强职业自豪感。
- （5）始终保持良好的服务意识，关注旅客的体验和感受。
- （6）注重身心健康，以积极的心态面对工作压力。

2. 知识目标

- (1) 了解民用航空的基本知识和机场旅客服务的范畴。
- (2) 掌握航站楼管理及流程、通用服务等各方面的知识。
- (3) 理解特殊旅客服务、不正常运输服务等特殊情况的处理方法。
- (4) 熟悉售票服务、值机与行李服务等环节的具体要求。
- (5) 明确安检服务、联检服务的重要性和操作规范。
- (6) 掌握机场旅客服务中的沟通技巧和应急处理知识。
- (7) 了解国内外机场旅客服务的发展趋势和先进经验。
- (8) 认识机场旅客服务对民航业发展的重要意义。

3. 能力目标

- (1) 能够准确判断旅客的需求，并提供个性化的服务。
- (2) 熟练掌握机场旅客服务的各项流程和操作技能。
- (3) 具备良好的沟通能力，与旅客和同事进行有效的交流。
- (4) 能够灵活应对各种突发情况，妥善处理旅客问题。
- (5) 严格执行服务规范，确保服务质量的稳定和提升。
- (6) 善于团队协作，共同完成机场旅客服务任务。
- (7) 能够不断总结经验，改进服务方法，提高服务水平。

(三) 课程要求

1. 坚持立德树人

《机场旅客服务》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，基于民航客运员、民航安检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

《机场旅客服务》是一门实践性较强的专业核心课程，根据机场地勤岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入相关职业资格证书和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“民用航空概述”“机场系统”“航站楼管理及流程”“通用服务”“售票服务”“值机与行李服务”“安检服务”“联检服务”“特殊旅客服务”“不正常运输服务”十个模块，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	模块一：民用航空概述	任务一：了解民用航空定义分类	2
		任务二：熟悉民用航空发展历史	2
2	模块二：机场系统	任务一：认识机场系统组成	2
		任务二：了解飞行区功能	2
3	模块三：航站楼管理及流程	任务一：理解航站楼功能布局	4
		任务二：掌握航站楼旅客服务流程	6
4	模块四：通用服务	任务一：识别民航公共信息图形标志	4
		任务二：掌握候机楼问询服务种类	4
5	模块五：售票服务	任务一：理解旅客订座记录含义	4
		任务二：掌握客票使用规则	6
6	模块六：值机与行李服务	任务一：了解值机岗位工作流程	4
		任务二：掌握行李收运流程	4
7	模块七：安检服务	任务一：熟悉民航安检规章制度	2
		任务二：了解人身检查岗位职责	4
8	模块八：联检服务	任务一：了解海关职责范围	2

序号	项目 / 模块名称	任务	学时
		任务二：熟悉边防检查内容程序	2
9	模块九：特殊旅客服务	任务一：掌握特殊旅客定义范围	2
		任务二：了解特殊旅客收运程序	4
10	模块十：不正常运输服务	任务一：掌握旅客运输不正常服务种类	2
		任务二：理解误机漏乘错乘差别	2
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	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	模块一：民用航空概述	任务一：了解民用航空定义分类	掌握民用航空的定义和分类。	民用航空的概念、分类方式。	分析民用航空分类案例。	2
		任务二：熟悉民用航空发展历史	了解民用航空的发展历程。	历史事件、发展阶段。	讲述民用航空发展故事。	2
2	模块二：机场系统	任务一：认识机场系统组成	熟悉机场系统的组成部分。	机场各部分的功能和作用。	参观机场系统，介绍各部分。	2
		任务二：了解飞行区功能	掌握飞行区的组成及功能。	跑道、停机坪等区域的作用。	分析飞行区功能案例。	2
3	模块三：航站楼管理及流程	任务一：理解航站楼功能布局	理解航站楼的功能设施及布局。	航站楼的设计、设施分布。	实地考察航站楼布局。	4
		任务二：掌握航站楼旅客服务流程	熟悉航站楼旅客服务的流程。	值机、候机、登机流程。	模拟航站楼旅客服务流程。	6
4	模块四：通用服务	任务一：识别民航公共信息图形标志	学会识别民航公共信息图形标志。	各种标志的含义和用途。	标志识别小测试。	4
		任务二：掌握候机楼问询服务种类	掌握候机楼问询服务的种类。	问询的内容、方式。	模拟候机楼问询服务。	4
5	模块五：售票服务	任务一：理解旅客订座记录含义	理解旅客订座记录的含义。	PNR 的组成和作用。	分析旅客订座记录案例。	4
		任务二：掌握	掌握客票使用方	购票证件要	模拟客票购	6

序号	模块 / 项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
		客票使用规则	面的规则。	求、客票使用限制。	买和使用。	
6	模块六： 值机与行李服务	任务一：了解值机岗位工作流程	了解值机岗位的工作流程。	值机手续办理、行李托运。	模拟值机服务流程。	4
		任务二：掌握行李收运流程	掌握行李收运的流程。	行李检查、标签粘贴。	进行行李收运模拟。	4
7	模块七： 安检服务	任务一：熟悉民航安检规章制度	熟悉民航安检的规章制度。	安检的标准、程序。	讲解安检规章制度。	2
		任务二：了解人身检查岗位职责	了解人身检查岗位的职责。	检查内容、注意事项。	模拟人身检查。	4
8	模块八： 联检服务	任务一：了解海关职责范围	了解海关在机场的职责范围。	海关检查的内容和目的。	介绍海关职责案例。	2
		任务二：熟悉边防检查内容程序	熟悉边防检查的内容和程序。	证件检查、出入境手续。	模拟边防检查流程。	2
9	模块九： 特殊旅客服务	任务一：掌握特殊旅客定义范围	掌握特殊旅客的定义和范围。	特殊旅客的分类标准。	分析特殊旅客案例。	2
		任务二：了解特殊旅客收运程序	了解特殊旅客的收运程序。	服务要点、注意事项。	为特殊旅客提供服务模拟。	4
10	模块十： 不正常运输服务	任务一：掌握旅客运输不正常服务种类	掌握旅客运输不正常服务的种类。	误机、漏乘、错乘等情况的处理。	分析不正常运输服务案例。	2
		任务二：理解误机漏乘错乘差别	理解误机、漏乘、错乘的差别。	不同情况的原因和后果。	讨论误机、漏乘、错乘的应对方法。	2

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学习心理特征，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

实训室名称	实训实习项目	设备及功能	容量(一次性容纳人数)
航空服务实训中心	用于民航旅客机上、机下服务训练, 应急救护、礼仪训练、职业形象塑造等	1.配备模拟客舱, 包括座椅、行李架、呼叫按钮等, 高度还原真实客机环境, 以满足学员进行客舱服务流程、餐饮服务等训练需求; 2.配备值机柜台模拟设备, 让学员熟悉值机手续办理流程; 3.配备专业的急救训练模型, 如心肺复苏模拟人、创伤包扎模型等, 确保学员能够熟练掌握各种紧急情况下的救护技能; 4.配备形体训练镜、礼仪展示台、化妆台等设备, 帮助学员提升自身形象和礼仪素养。	50

(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: 《民航地勤服务(第 6 版)》 作者: 黄建伟

出版时间：2023 年 8 月

《民航旅客地面服务》

作者： 黄颖芬

出版时间：2024 年 5 月

<https://zjy2.icve.com.cn/expertCenter/process/edit.html?courseOpenId=>

11gaf2rmjfmktotdvprrtg&tokenId=ySk3awcrzrpdgaa29dzavw

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	模块	任务	知识点	技能点	考核占比 (%)
1	模块一：民用航空	了解民用航空定义分类	民用航空的定义、分类标准及各类别的特点。	准确区分不同类型的民用航空活动。	5

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
	概述	熟悉民用航空发展历史	民用航空的起源、重要发展阶段及重大事件。	能够讲述民用航空发展的主要历程。	5
2	模块二：机场系统	认识机场系统组成	机场的各个组成部分，如跑道、停机坪、航站楼等。	清晰指出机场各组成部分的功能和作用。	5
		了解飞行区功能	飞行区的主要功能及设施设备。	理解飞行区在民航运输中的关键作用。	5
3	模块三：航站楼管理及流程	理解航站楼功能布局	航站楼的不同功能区域划分及布局原理。	能够在航站楼内快速找到所需服务区域。	5
		掌握航站楼旅客服务流程	旅客在航站楼内的各项服务流程，如值机、安检、候机等。	引导旅客顺利完成航站楼内的各项流程。	5
4	模块四：通用服务	识别民航公共信息图形标志	民航常用的公共信息图形标志及其含义。	准确识别各种图形标志，为旅客提供指引。	5
		掌握候机楼问询服务种类	候机楼问询服务的类型，如航班信息查询、登机口指引等。	熟练提供各种问询服务，解答旅客疑问。	5
5	模块五：售票服务	理解旅客订座记录含义	旅客订座记录的组成要素和含义。	能够解读旅客订座记录，处理相关业务。	5
		掌握客票使用规则	客票的有效期、使用条件、改签退票规定等。	正确执行客票使用规则，为旅客办理票务业务。	5
6	模块六：值机与行李服务	了解值机岗位工作流程	值机岗位的各项操作步骤，如办理登机手续、托运行李等。	熟练操作值机流程，为旅客提供高效服务。	5
		掌握行李收运流程	行李收运的标准、流程及注意事项。	正确收运行李，确保行李安全运输。	5
7	模块七：安检服务	熟悉民航安检规章制度	民航安检的相关法规、制度和程序。	严格执行安检规章制度，保障航空安全。	5
		了解人身检查岗位职责	人身检查岗位的职责和工作要求。	认真履行人身检查职责，确保旅客安全。	5
8	模块八：联检服务	了解海关职责范围	海关在民航运输中的职责和工作内容。	协助海关做好相关工作，确保通关顺利。	5

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比(%)
				畅。	
		熟悉边防检查内容程序	边防检查的流程、检查内容及要求。	配合边防检查,确保旅客合法出入境。	5
9	模块九:特殊旅客服务	掌握特殊旅客定义范围	特殊旅客的类型和定义,如老人、儿童、残疾人等。	准确识别特殊旅客,提供个性化服务。	5
		了解特殊旅客收运程序	特殊旅客的运输要求和收运程序。	妥善安排特殊旅客的运输,保障其安全和舒适。	5
10	模块十:不正常运输服务	掌握旅客运输不正常服务种类	旅客运输不正常情况的类型,如航班延误、取消等。	及时为旅客提供不正常情况下的服务。	5
		理解误机漏乘错乘差别	误机、漏乘、错乘的概念和区别。	正确处理旅客误机、漏乘、错乘等情况。	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	了解民用航空定义分类、熟悉民用航空发展历史	4	0	航空服务实训中心	1
2	认识机场系统组成、了解飞行区功能	2	2	航空服务实训中心	2
3	理解航站楼功能布局	2	0	航空服务实训中心	3
4	掌握航站楼旅客服务流程(一)	2	2	航空服务实训中心	3-4
5	掌握航站楼旅客服务流程(二)	1	1	航空服务实训中心	4
6	识别民航公共信息图形标志	2	2	航空服务实训中心	5
7	掌握候机楼问询服务种类	2	2	航空服务实训中心	6
8	理解旅客订座记录含义	2	2	航空服务实训中心	7
9	掌握客票使用规则(一)	0	4	航空服务实训中心	8
10	掌握客票使用规则(二)	1	1	航空服务实训中心	9
11	了解值机岗位工作流程(一)	2	2	航空服务实训中心	9-10
12	了解值机岗位工作流程(二)	1	1	航空服务实训中心	10
13	掌握行李收运流程(一)	1	1	航空服务实训中心	11
14	掌握行李收运流程(二)	1	1	航空服务实训中心	11
15	熟悉民航安检规章制度	1	1	航空服务实训中心	12

16	了解人身检查岗位职责（一）	1	1	航空服务实训中心	12
17	了解人身检查岗位职责（二）	1	1	航空服务实训中心	13
18	了解海关职责范围	1	1	航空服务实训中心	13
19	熟悉边防检查内容程序	1	1	航空服务实训中心	14
20	掌握特殊旅客定义范围	1	1	航空服务实训中心	14
21	了解特殊旅客收运程序（一）	0	2	航空服务实训中心	15
22	了解特殊旅客收运程序（二）	1	1	航空服务实训中心	15
23	掌握旅客运输不正常服务种类	1	1	航空服务实训中心	16
24	理解误机漏乘错乘差别	1	1	航空服务实训中心	16
合计		32	32		