

三年制高速铁路客运服务专业人才培养方案

专业代码: 500113

适用年级: 2022 级

专业负责人: 龚美玲

制订时间: 2022 年 5 月 19 日

系部审批人: 郑禾

系部审批时间: 2022 年 6 月 6 日

学校审批时间: 2022 年 6 月 30 日

2022 级高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路客运服务，500113。

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或同等学力。

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

| 所属专业大类 (代码) | 所属专业类 (代码) | 对应行业 (代码) | 主要职业类别 (代码) | 主要岗位群或 技术领域举例 |
|----------------|---------------|--------------|--|--|
| 60 | 6001 | 53 | 铁路列车乘务员 (4-02-01-02) 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03) | 列车长 列车员 列车值班员 售票员 售票值班员 铁路客运员 客运值班员 铁路客运服务员 |

本专业毕业生主要面向全国各大铁路、轨道交通公司从事高铁、动车以及航空、城市地铁等乘务服务与管理专业岗位，包括从事传统旅游客运企业中从事相关领域岗位的工作。毕业生就业职业领域及主要岗位工作。民航、海运或星级酒店、旅游公司的相关服务及管理位的初始岗位和发展岗位等。如表 2 所示。

表 2 职业领域及主要工作岗位（群）

| 序号 | 职业领域 | 工作岗位 | | 职业岗位升 迁平均时间 |
|----|------|-------|-------|----------------|
| | | 初始岗位 | 发展岗位 | |
| 1 | 乘务 | 乘务员 | 乘务长 | 5-8 年 |
| 2 | 乘务 | 一级乘务员 | 二级乘务员 | 3-5 年 |
| 3 | 客运 | 客运员 | 客运段长 | 5-8 年 |

五、培养目标与培养规格

（一）人才培养目标：本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识，具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事铁路列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质要求

（1）思想政治素质

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；崇尚宪法、遵

法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

(2) 文化科技素质

具有合理的知识结构和一定的知识储备；具有不断更新知识和自我完善的能力；具有持续学习和终身学习的能力；具有一定的创新意识、创新精神及创新能力；具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；具有良好的人际沟通能力。

(3) 专业素质

具备扎实的理论基础,较为精通专业知识,有较强的领悟能力和自学能力,能服务各种人群,能引对铁路服务各种突发问题,通过与课程相关的各类实践与实习的锻炼和课余常制作各种实战模拟,具有了一定的经验和应对能力,对车站对各种设备有所了解。

(4) 职业素质

具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、诚实劳动意识、工匠精神、创新思维；勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识、公共服务意识和团队合作精神；有较强的执行能力、安全意识及主动作为的奉献精神。

(5) 身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

2. 知识要求

(1) 公共基础知识

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉相关法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

(2) 专业技术基础知识

1) 熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路各流组织万法和综合运输计划相关知识。

2) 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

3) 掌握铁路客运规章及相关知识。

(3) 专业知识

1) 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

2) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

3) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

4) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

5) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

6) 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

3. 能力要求

(1) 专业能力

1) 具有良好的语言和文字表达及客户服务的能力；

2) 具有客运设备设施及相关系统的运用能力；

3) 具有正确办理车票发售及旅客旅行变更等手续的能力；

4) 具有进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业的能力；

5) 具有编制、调整日班客运计划，做好客运营销及收入管理工作的能力；

6) 具有正确使用智慧铁路客运服务系统、智能高速铁路服务技术进行作业的能力；

7) 具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件的能力；

8) 具有应用铁路旅客运输业相关的绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理及法律法规等相关知识的能力；9. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力

(2) 社会能力

- 1) 掌握常用办公软件的应用;
- 2) 具有较强的人际交往能力、公共关系处理能力、语言表达和写作能力、劳动组织与专业协调能力;

- 3) 具有人员管理、时间管理、技术管理、流程管理等项目组织管理能力。

(3) 方法能力

- 1) 具有分析问题与解决问题的能力、应用知识能力;具有一定的创新意识、创新精神及创新能力;

- 2) 具有个人职业生涯规划的能力,具有独立学习和继续学习的能力,具有较强的决策能力,具有适应职业岗位变化的能力。

六、课程设置及教学要求

(一) 课程设置

从人才培养目标出发,以职业素质与道德教育为基础,以专业核心技术能力培养为主线,在对汽车检测与维修职业岗位工作过程与内容的广泛了解与深入分析的基础之上,依据职业的主要工作岗位、所涵盖的专业技能与知识、以及对高职毕业生的具体岗位能力要求确定学习内容,同时通过对本行业所涵盖的知识内容进行归纳、抽象与整合,将职业岗位的工作过程序列,与学习过程中学生循序渐进的认知心理顺序对应起来,建立课程之间的有机联系,按照“以能力为本位”的课程观,将课程体系按公共基础素质模块、专业基础能力模块、专业核心模块(含岗、证技能)、职业拓展和综合能力模块进行划分,形成本专业课程体系框架。课程体系如图1所示。

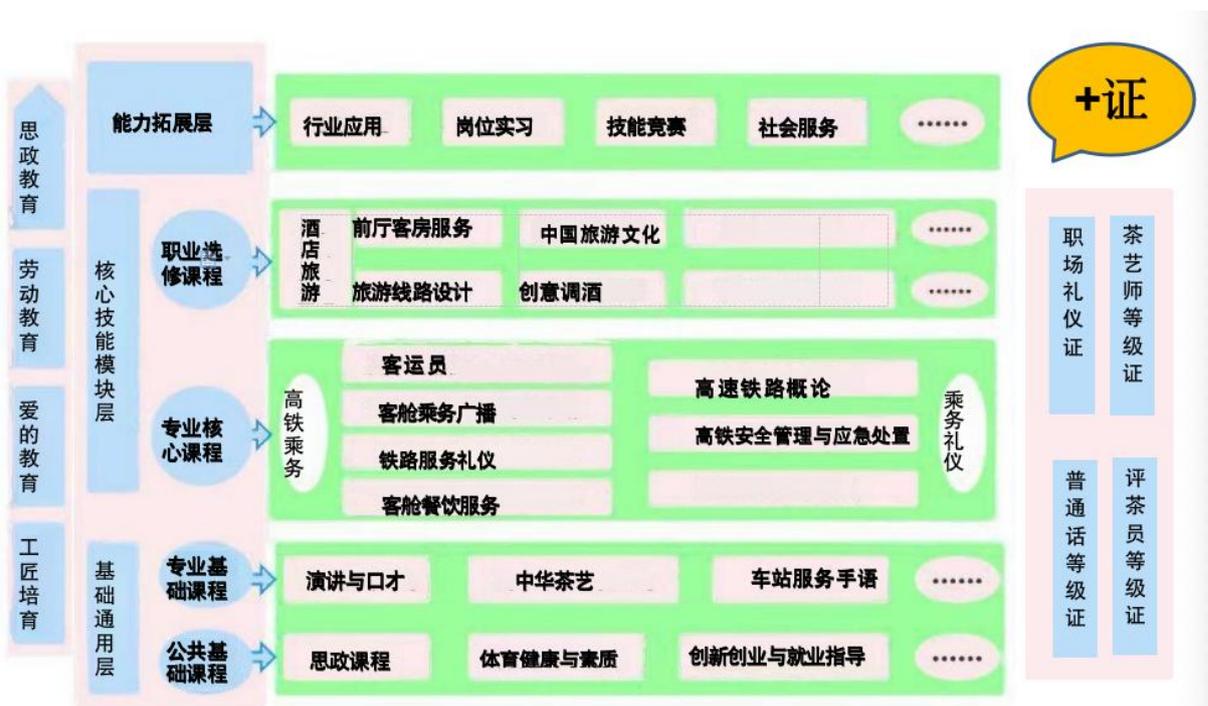


图1 专业课程体系图

（二）教学进程总体安排

课程总学时 2750 学时、总计 145 学分，16 学时折算 1 学分，其中实训周为 26 学时 1 学分。公共基础课程包括思政课程和素质教育课程，合计 782 学时，占比为 27%；选修课程包括职业能力模块（限选）及素质拓展课程选修，合计 320 学时，占比 10%；实践性教学学时合计 1784 学时，占比 65%，顶岗实习合计 24 周，安排在第五、六学期。（详见附录相关表格）

（三）主要课程教学要求

1. 公共基础课程教学要求

表 3 公共基础课程教学要求

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 课程主要内容 | 教学方法与手段 | 学时 |
|----|--------------------|--|--|----------------------------|----|
| 1 | 思想道德与法治 | <p>1. 知识目标：使学生领悟人生真谛，形成正确的道德认知，把我社会主义法律的本质、运行和体系，增强马克思主义理论基础。</p> <p>2. 能力目标：加强思想道德修养，增强学法、用法的自觉性，进一步提高辨别是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力，提高学生分析问题、解决问题的能力。</p> <p>3. 素质目标：使学生坚定理想信念，增强学生国情怀，陶冶高尚道德情操，树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，提高学生的思想道德素质和法治素养。</p> | 以社会主义核心价值观为主线，以理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，对大学生进行人生观、价值观、道德观和法治观教育。 | 案例教学法、课堂讲授法、讨论式教学法、视频观摩互动法 | 48 |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论 | <p>1. 知识目标：帮助学生了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想，系统把握马克思主义中国化理论成果的形成发展过程、主要内容体系、历史地位和指导意义。</p> <p>2. 能力目标：培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析解决问题的能力，增强执行党的基本路线和基本方略的自觉性和坚定，提高为中国特色社会主义伟大实践服务的本领。</p> <p>3. 素质目标：提高学生马克思主义理论修养和思想政治素质，培养德智体美劳全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人。</p> | 马克思主义中国化理论成果，即毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观产生形成发展过程、主要内容体系、历史地位和指导意义。 | 讲授法、案例法、讨论法、视频展示法 | 32 |
| 3 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | <p>1. 知识目标：帮助学生从整体上把握习近平新时代中国特色社会主义思想，系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义，更好把握中国特色社会主义的理论精髓与实践要义。</p> <p>2. 能力目标：培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析解决问题的能力，切实增强全面贯彻党的基本理论、基本路线和基本方略的自觉性和主动性，提高为中国特色社会主义伟大实践服务的本领。</p> | 习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义。 | 讲授法、案例法、讨论法、视频展示法 | 48 |

| | | | | | |
|---|-----------|---|--|---------------------------|-----|
| | | 3.素质目标: 引导大学生增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，自觉投身到建设新时代中国特色社会主义的伟大历史进程中去。 | | | |
| 4 | 形势与政策 | <p>1.知识目标:了解国际国内形势，掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情，党和政府的基本治国方略等。</p> <p>2.能力目标:学会运用马克思主义的立场、观点、方法观察分析形势，理解和执行政策。</p> <p>3.素质目标:提高思想政治素质，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人、民族复兴大任的时代新人。</p> | 国内外形势与政策，培养学生对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。 | 讲授法，案例法，视频展示法，讨论法 | 32 |
| 5 | 大学生心理健康教育 | <p>1.知识目标:了解大学生心理健康教育的基本理论和基本知识，理解维护心理健康的重要意义，掌握普通心理学、健康心理学、积极心理学以及心理健康自我维护的原理和知识。</p> <p>2.能力目标:能够运用所学习的心理健康的知识、方法和技能，深入分析大学生中常见的心理问题，并提出有意义的解决思路；运用所掌握的心理健康教育原理，分析自己心理素质方面存在的优劣势，并提出建设性的解决方案。</p> <p>3.素质目标:提高全体学生的心理素质，充分开发自身潜能，培养学生乐观、向上的心理品质，不断提高自身的身心素质，促进学生人格的健全发展。</p> | 自我意识、情绪情感、人格心理、学习心理、人际关系、恋爱与性心理、网络心理、生涯规划以及心理危机等内容。 | 讲授法、案例法、分组讨论法、团体训练法、个案分享法 | 32 |
| 6 | 军事理论 | <p>1.知识目标:了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强依法建设国防的观念毛泽东军事思想、邓小平和江泽民、习近平的新时期军队建设思想；了解世界军事及我国周边环境，增强国家安全意识；了解高科技，明确高技术对现代战争的影响。</p> <p>2.能力目标:通过军事理论的学习，能增强对国防军事思想、方针、政策精神领会，能够进行相关宣传。</p> <p>3.素质目标:培养严明的组织纪律观念；培养敬业乐业、精益求精的工作作风；培养学生交流、沟通能力；培养团队协作意识</p> | 以国防教育为主线，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高。 | 网络课程学习 | 32 |
| 7 | 大学体育 | <p>1.身心健康目标:增强学生体质，促进学生的身心健康发展，养成积极乐观的生活态度，形成健康的生活方式，具有健康的体魄；</p> <p>2.运动技能目标:熟练掌握健身运动的基本技能、基本理论知识及组织比赛、裁判方法；能有序的、科学的进行体育锻炼，并掌握处理运</p> | 1、高等学校体育、体育卫生与保健、身体素质练习与考核； 2、体育保健课程、运动处方、康复保 | 讲授；项目教学；分层教学。 | 128 |

| | | | | | |
|---|------|--|---|--|----|
| | | <p>动损伤的方法；</p> <p>3. 终身体育目标：积极参与各种体育活动，基本养成自觉锻炼身体的习惯，形成终身体育的意识，能够具有一定的体育文化欣赏能力。</p> | <p>健与适应性练习等；</p> <p>3、学生体质健康标准测评。</p> | | |
| 8 | 劳动教育 | <p>1. 知识目标：帮助学生劳动创造价值、劳动对于生存与发展的意义等有科学的认识，树立正确的劳动观；</p> <p>2. 能力目标：学生通过各种劳动体验，提升劳动能力，形成良好的技术素养，使学生学会安全劳动，保证劳动质量；</p> <p>3. 素质目标：提高学生职业素质，形成时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力。锤炼艰苦奋斗、顽强拼搏和艰苦创业的意志。</p> | <p>1. 劳动理论课，包括观念教育，劳动法律法规教育等</p> <p>2. 劳动实践课，包括劳动技能教育，劳动习惯教育等</p> | <p>分为理论课程和实践课程。</p> <p>(1) 理论课程，16学时。采用课堂教学网络教学相结合的形式授课。</p> <p>(2) 实践课程，78学时。采用实践教学的形式。</p> | 94 |

3. 专业核心课程教学要求

专业核心课程教学要求如下：

《高铁概论》课程教学要求

| 学习领域课程 | 《高铁概论》 |
|------------------------------------|---|
| 安排第1学期，基准学时32学时，其中理论16学时，课程实训16学时。 | |
| 职业能力 | <p>1. 专业能力：熟悉高铁铁路的概念及高铁铁路系统应用现状； 掌握高铁铁路供电系统的工作原理及牵引系统的组成； 掌握高铁铁路的车站管理与行车组织基本情况； 了解高铁铁路线路规划及施工组织等基本情况；</p> <p>2. 方法能力：能根据各种图示迅速了解高铁结构运作； 进行系统归纳； 掌握一般性高铁设施设备的运作与检修原理。</p> <p>3. 社会能力：培养学生谦虚、好学的的能力，能利用各种信息媒体，获取新知识、新技术；2 培养学生勤于思考、做事认真的良好作风；3 培养学生分析解决实际问题的能力；4 养成积极分析、处理实际问题的良好习惯和细心、认真、严谨的工作态度</p> |
| 学习目标 | <p>1 知识目标 掌握高铁铁路的概念，了解高铁铁路应用现状； 了解高铁铁路技术分类、构成、T作原理，以及高铁铁路系统的组成； 了解高铁铁路供电系统原理及组成； 了解高铁铁路行车管理与组织运营。</p> <p>2. 技能目标 能够叙述高铁铁路的概念及高铁铁路系统应用现状； 能够讲解高铁铁路供电系统的工作原理及牵引系统的组成； 能够讲解高铁铁路的车站管理与行车组织基本情况；</p> |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>能够讲解高铁铁路线路规划及施工组织等基本情况。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>培养学生谦虚、好学的的能力，能利用各种信息媒体，获取新知识、新技术；</p> <p>培养学生勤于思考、做事认真的良好作风；</p> <p>培养学生分析解决实际问题的能力；</p> <p>养成积极分析、处理实际问题的良好习惯和细心、认真、严谨的工作态度。</p> <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 学习内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握高铁铁路的概念，了解高铁铁路应用现状； 2. 了解高铁铁路技术分类、构成、工作原理，以及高铁铁路系统的组成； 3. 了解高铁铁路供电系统原理及组成； 4. 了解高铁铁路行车管理与组织运营； 5. 了解高铁铁路的未来发展趋势； 6. 了解高铁铁路的环境控制与安全事故应急处理 7. 了解国外高铁铁路的技术应用现状。 <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 思政元素 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生谦虚、好学的的能力，能利用各种信息媒体，获取新知识、新技术； 2 培养学生勤于思考、做事认真的良好作风； 3 培养学生分析解决实际问题的能力； 4 养成积极分析、处理实际问题的良好习惯和细心、认真、严谨的工作态度 <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 学习方法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 讲授法； 2. 实践法； 3. 练习法； 4. 讨论法。 <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 学习材料 | <p>高铁概论课程书籍与视频资源</p> |
| 学生需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势。 2. 高速铁路对线路平纵断面、轨道、路基、桥梁和隧道设计的特殊性，对维修养护作业的特殊要求。 3. 高速铁路牵引变电所、接触网、受电弓、车辆动力装置的基本原理。 4. 高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术。 5. 高速铁路信号控制系统和通信系统的基本组成和基本原理。 6. 高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念。 7. 高速铁路运输计划编制、通过能力计算、车站作业组织、调度指挥、客运服务、市场营销的基本方法和基本要求（根据情况罗列说明） |
| 教师需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势。 2. 高速铁路对线路平纵断面、轨道、路基、桥梁和隧道设计的特殊性，对维修养护作业的特殊要求。 3. 高速铁路牵引变电所、接触网、受电弓、车辆动力装置的基本原理。 4. 高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术。 5. 高速铁路信号控制系统和通信系统的基本组成和基本原理。 6. 高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念。 7. 高速铁路运输计划编制、通过能力计算、车站作业组织、调度指挥、客运服务、市场营销的基本方法和基本要求（根据情况罗列说明） |

《高铁安全管理与应急处置》课程教学要求

| 学习领域课程 | 《高铁安全管理与应急处置》 |
|--|---|
| 安排第一学期，基准学时 32 学时，其中理论 20 学时，课程实训 12 学时。 | |
| 职业能力 | 1. 专业能力：专业知识能力、安全意识与应急处理能力、紧急情况应变能力； 2. 方法能力：服务意识与沟通能力、自我管理与管理能力 3. 社会能力：团队合作与协调能力、心理素质与应对能力； |
| 学习目标 | 1. 培养专业知识和技能，掌握乘务高铁安全管理与应急处置的理论知识与操作技能； 2. 培养服务意识与服务态度，突发状况下保持冷静思考以及解决问题的能力； 3. 培养团队协作精神和沟通能力，更好地面对高铁乘务这一服务性行业的实际需求； 4. 培养实际操作能力，对于高铁安全和服务质量有着重要的保障作用。（根据情况罗列说明） |
| 学习内容 | 1. 高铁运输安全管理 2. 高铁交通事故处理 3. 高铁列车运行应急处理 4. 高铁动车乘务应急处理 5. 红十字应急抢救 （根据情况罗列说明） |
| 思政元素 | 1. 无论行中遇到怎样的情况应冷静应对、团结奋斗，发扬民族精神； 2. 对待列车运行中出现的突发状况理应及时妥善处理，突显改革创新为核心的时代精神中的责任感与使命感，树立使命担当意识； 3. 旅客遇到危险时采取急救措施，尽显人民至上的价值追求； 4. 乘务员所具备的能力为旅客解决问题，体现爱岗敬业的职业品格； 学习高铁运输安全保障体系和高铁安全管理相关法律法规，彰显制度自信； （根据情况罗列说明） |
| 学习方法 | 1. 项目教学法：按先易后难，先单项后综合的方式编排 2. 案例教学法：“学中用，用中学，精讲多练，学用结合” 3. 任务法：将需要学生掌握的知识由一个个任务来体现，融知识与完成的过程中，使课堂教学的进程由“任务”来引领 4. 实操法：通过实践实现理论走进生活，强化学生对课程的理解 （根据情况罗列说明） |
| 学习材料 | 《高铁乘务安全管理与应急处置》；冯溪阳、黄艺璇主编；航空工业出版社 《高铁乘务安全管理与应急处置》；刘涛、隋东旭主编；北京交通大学出版社 |
| 学生需要的知识和技能 | 1. 掌握高铁运输安全保障体系；高铁安全管理相关法律法规； 2. 高铁突发交通事故调查处理和事故救援； 3. 高铁列车运行如遇灾害天气行车、设备故障行车、非正常行车等应急处理 4. 如列车安全设备操作；遇火灾事故、设备异常、乘务组织异常、旅客异常等情况的应急处理 5. 铁路红十字药箱认知、心肺复苏、现场创伤救护、旅客常见急症的现场急救 （根据情况罗列说明） |
| 教师需要的知识和技能 | 1. 掌握高铁运输安全保障体系；高铁安全管理相关法律法规； 2. 高铁突发交通事故调查处理和事故救援； 3. 高铁列车运行如遇灾害天气行车、设备故障行车、非正常行车等应急处理 4. 如列车安全设备操作；遇火灾事故、设备异常、乘务组织异常、旅客异常等情况的应急处理 5. 铁路红十字药箱认知、心肺复苏、现场创伤救护、旅客常见急症的现场急救 （根据情况罗列说明） |

《客舱餐饮服务》课程教学要求

| 学习领域课程 | 《客舱餐饮服务》 |
|--|--|
| 安排第一学期，基准学时 32 学时，其中理论 16 学时，课程实训 16 学时。 | |
| 职业能力 | <p>1. 专业能力：能明确并熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求； 能具备一定的英文能力，进行服务交流； 能熟悉各种应急撤离的程序并具备良好的心理素质能力，对各种问题进行合理的处置； 熟悉客舱安全规则和安全管理。</p> <p>2. 方法能力：能运用各种工具进行处理问题； 能熟悉客舱上应急设备的处放位置及性能并对其进行正确操作。</p> <p>3. 社会能力：能展现乘务员职业形象和仪表仪态； 根据各地的宗教礼俗，提供不同的餐饮服务。</p> |
| 学习目标 | <p>1. 知识目标：能够明确客舱服务理念，能够掌握客舱服务程序，能够掌握客舱服务标准；</p> <p>2. 能力目标：能明确并熟悉客舱服务工作程序及相关内容和要求，能具备一定的英文能力，进行服务交流，能熟悉客舱服务管理，为各类特殊旅客提供特殊服务，能熟悉各种应急撤离的程序并具备良好的心理素质能力，对各种问题进行合理的处置；</p> <p>3. 素质目标：能展现乘务员职业形象和仪表仪态，能熟悉客舱安全规则和安全管理，能根据各地的宗教礼俗，提供不同的餐饮服务； (根据情况罗列说明)</p> |
| 学习内容 | <p>1. 动车组列车餐饮服务与管理概述；</p> <p>2. 动车组列车餐饮服务管理；</p> <p>3. 动车组列车餐饮文化；</p> <p>4. 动车组列车餐饮服务技能；</p> <p>5. 动车组列车餐饮服务质量管理；</p> <p>6. 动车组列车餐饮供应。 (根据情况罗列说明)</p> |
| 思政元素 | <p>1. 服务意识；</p> <p>2. 为人民服务意识；</p> <p>3. 无私奉献精神；</p> <p>4. 职业精神。 (根据情况罗列说明)</p> |
| 学习方法 | <p>1. 讲授法；</p> <p>2. 实践法；</p> <p>3. 练习法；</p> <p>4. 讨论法 (根据情况罗列说明)</p> |
| 学习材料 | 餐饮服务与管理视频与书籍 |
| 学生需要的知识和技能 | <p>1. 基本的餐饮服务知识；</p> <p>2. 有一定的餐饮服务技能如摆盘；</p> <p>3. 一定的计算能力； (根据情况罗列说明)</p> |

| | |
|-------------------|--|
| 教师需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 摆台、餐花折叠、服务流程等技能； 2. 关于服务时的对话知识； 3. 相关餐饮方面的知识如中餐、西餐、酒水等； 4. 客舱服务时的要求和注意事项等。 |
|-------------------|--|

《铁路服务礼仪》课程教学要求

| 学习领域课程 | 铁路服务礼仪 |
|---|---|
| 安排第 3、4 学期，基准学时 64 学时，其中理 32 学时，课程实训 32 学时。 | |
| 职业能力 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力：具备社交礼仪的理念和意识，认识乘务礼仪活动的规律，了解乘务礼仪活动的规程。 2. 方法能力：掌握服务礼仪实务的基本理论和知识 3. 社会能力：提高学生的礼仪修养，提升学生的个人素质，树立良好的职业形象，以便能够更好地 4. 适应高铁乘务服务行业职业岗位工作的需要。 |
| 学习目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过理论、实践、工学结合、校企互动的教学模式，使学生通过本课程的学习和训练，牢固树立礼貌服务意识，具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯， 2. 掌握铁路服务的基本技巧、规范及操作方法，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，以良好的个人风貌得体地服务旅客 |
| 学习内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪概述； 2. 职场形象礼仪； 3. 社会日常交往礼仪； 4. 商务交往礼仪； 5. 涉外礼仪； 6. 车站服务礼仪； 7. 列车服务礼仪。 |
| 思政元素 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪概述：中国传统对礼仪的定义与要求；传播文化自信； 2. 涉外礼仪：如何在涉外中坚持国家形象，不卑不亢 (根据情况罗列说明) |
| 学习方法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 案例分析； 2. 小组讨论； 3. 岗位情景模拟。 <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 学习材料 | 教材《铁路服务礼仪》，中国慕课，网络 |
| 学生需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 列车乘务员形象要求； 2. 日常社会交往中的应对； 3. 商务服务中待人接物的礼仪； 4. 铁路服务礼仪相关技能。 <p>(根据情况罗列说明)</p> |
| 教师需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 中外礼仪概述及区别； 2. 形象设计； 3. 职业化妆； 4. 各种场合对礼仪的要求。 <p>(根据情况罗列说明)</p> |

《客舱乘务广播》课程教学要求

| | |
|------------------------------------|---|
| 学习领域课程 | 《空乘服务语言艺术与播音技巧》 |
| 安排第1学期，基准学时32学时，其中理论16学时，课程实训16学时。 | |
| 职业能力 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力：口语表达能力；对客沟通能力；普通话。 2. 方法能力：通过语言艺术的练习，增强对客服务能力。 3. 社会能力：具备好口才的人不一定能成功，但成功的人一定得具备好的口才。口才是社会交际的重要技能；是求职成功的桥梁；是树立自我形象的渠道。开设此课程，旨在提高学生的口语表达能力。 |
| 学习目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 提升普通话水平 2. 提升口头表达能力、 3. 提升沟通能力，更好的对客服务。 <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |
| 学习内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 客舱服务环境语言运用 2. 广播语言基础 3. 客舱播音技巧 <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |
| 思政元素 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 加强政治素质培养； 2. 深入挖掘创作作品的时代背景； 3. 做好社会热点的融合； 4. 重构教学内容，将中国故事融合当下教学中。 <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |
| 学习方法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 背诵法 2. 对镜练习 3. 练习法 4. 模仿法（根据情况罗列说明） |
| 学习材料 | 《空乘服务语言艺术与播音技巧》 |
| 学生需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话能力； 2. 当众播音能力； 3. 对客高效沟通能力； <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |
| 教师需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话能力； 2. 播音技巧的熟练； 3. 社会实践能力； 4. 教授知识能力。 <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |

《铁路客运员》课程教学要求

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 学习领域课程 | 铁路客运员 |
| 安排大一下学期，基准学时32学时，其中理论16学时，课程实训16学时。 | |
| 职业能力 | 11. 专业能力： |

| | |
|-------------------|--|
| | <p>掌握客运员的基本操作技能，包括车票销售，行包托运，安全检查，旅客运输服务；</p> <p>掌握相关工具和设备的使用技能，如售票机、安检仪器、行包托运系统；</p> <p>掌握相关的基础知识，如票价构成，行包费用计算；</p> <p>掌握客运记录及铁路电报的填写方法。</p> <p>2. 方法能力：</p> <p>掌握售票系统的操作方法，能够迅速、准确地为旅客办理车票销售业务；</p> <p>熟练各种补票场景及相关手续费；</p> <p>熟悉信息查询系统，能够为旅客提供准确地列车时刻、票价信息；</p> <p>3. 社会能力：</p> <p>掌握基本社交能力，能够与不同背景和层次的旅客进行交流和互动；</p> <p>具备良好的服务意识，能够为旅客提供高质量的服务。</p> |
| 学习目标 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉车票的构成，会计算理论票价； 2. 熟悉行包的运送范围、分类、运价及运到期限； 3. 会填写行李、包裹票，利用系统进行制票； 4. 熟悉行李、包裹的受理、存放、保管、装车、到达交付； 5. 能进行违章乘车的处理； 6. 熟悉旅客携带品的规定范围； 7. 对客运记录及铁路电报有一定了解。 <p>（根据情况罗列说明）</p> |
| 学习内容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据铁路运输企业对客运人员的职业道德和职业素养要求合理开展客运服务工作； 2. 进行票价、行包运价的理论计算和查表计算； 3. 正确处理不符合乘车条件的旅客及不符合规定的携带品； 4. 办理行包运输业务； 5. 根据需要正确填写客运记录。 <p>（根据情况罗列说明）</p> |
| 思政元素 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养良好的职业道德和职业素养； 2. 培养良好的服务意识和安全意识； 3. 培养良好的遵守法律法规意识； 4. 培养良好的热爱岗位、拼搏进取精神； 5. 树立正确的人生观、价值观。 <p>（根据情况罗列说明）</p> |
| 学习方法 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 主动参与：积极参与课堂讨论和互动； 2. 多种学习资源：教材、网络资源、视频等，拓展知识面； 3. 实践操作：加深对知识和技能的理解和掌握； 4. 合作学习：分小组进行案例操作、分析，共同解决问题； 5. 反思总结：思考学习效果和不足之处，制定改进方法。 |
| 学习材料 | 《铁路客运组织》纪书景主编 |
| 学生需要的知识和技能 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 良好的服务意识； 2. 懂得票价和行包的计算； 3. 能进行违章乘车的处理； 4. 能进行行包业务的办理； 5. 能填写客运记录。 <p>（根据情况罗列说明）</p> |

| | |
|-------------------|---|
| 教师需要的知识和技能 | <p>1. 良好的职业道德、思想政治素养；</p> <p>2. 业务知识：教师需要深入了解铁路客运业务的相关知识，包括车票销售、安全检查、行李托运等，以便能够准确地传授给学生；</p> <p>3. 教学方法和技巧：教师需要掌握一定的教学方法和技巧，能够根据学生的不同特点和学习需求，灵活运用不同的教学方法，提高教学效果；</p> <p>4. 沟通和表达能力：教师需要具备良好的沟通和表达能力，能够清晰、准确地传达知识和信息，与学生进行有效的互动和交流。</p> <p>5. 学习能力和更新知识的能力：具备快速学习和更新知识的能力，能够及时了解行业最新动态和政策法规的变化</p> <p style="text-align: center;">（根据情况罗列说明）</p> |
|-------------------|---|

4. 岗位实习要求

专业岗位实习为本专业学生联结学校课堂学习与岗位就业创业的桥梁，是学生从学校到社会实现人生转折的一个必经阶段。岗位实习期间要加强学生职业理想、职业道德、从业创业知识指导教育，把按照做教育部等八部门《职业学校学生实习管理规定》(教职成〔2021〕4号)文件精神作为本专业学生岗位实习实施管理的主要依据。

(1) 岗位实习管理模式

岗位实习按照校企共同制定实习计划、管理规定、评价标准，共同指导学生实习、评价学生成绩模式等开展实践教学，并由院领导、二级教学单位领导、指导教师和辅导员定期、分批、巡回到各实习点探望学生，召开座谈会，了解学生实习状况，解决学生实际问题，确保实习工作顺利进行。

(2) 岗位实习时间

顶岗实习时间安排在第5学期至第6学期完成，共24周。

(3) 岗位实习地点

| 序号 | 公司名称 | 岗位实习地点 |
|----|--------------|--------------------------|
| 1 | 福州动车北站 | 福州市晋安区华林路502号 |
| 2 | 福州动车南站 | 福州市仓山区城门镇胪雷村站前路1号 |
| 3 | 福建省八方客运有限公司 | 福州市台江区中平路151号 |
| 4 | 福州地铁华榕保安有限公司 | 福州地铁各站点 |
| 5 | 福建省高动有限公司 | 福州市仓山区城门镇胪雷村站前路1号 |
| 6 | 熹茗茶业有限公司 | 熹茗茶业在福州各门店 |
| 7 | 福州安嘉悦酒店 | 福州市闽侯县竹岐乡麦浦路1号 |
| 8 | 福州中庚喜来登酒店 | 福建省福州市仓山区浦下洲路23号喜来登酒店17楼 |
| 9 | 八马茶业有限公司 | 八马茶业在福州各门店 |

(4) 岗位实习要求

职业态度要求：爱岗敬业，工作踏实，学习能力强，树立主人翁的思想。

职业道德要求：节约、安全、文明生产。在实习过程中，要求学生始终坚持“安全第一”的理念，严格遵守企业的规章制度，服从实习老师的统一管理。

实习岗位要求：顶岗实习的岗位应该是与本专业有关的工作岗位。

考核材料要求：提交顶岗实习记录、顶岗实习报告、顶岗实习考核表等相关材料，完成指导教师和学生顶岗实习各个阶段任务，并做好顶岗实习过程材料整理归档工作。

(5) 岗位实习成绩评定

实践成绩可根据考试、实习总结报告、调查报告、毕业设计、实习表现等各方面进行综

合评定，学生必须完成全部实习内容，方可参加毕业实践考核工作。岗位实习的成绩由企业和校内指导教师共同评定。实习成绩评定，采用分数制，实践成绩评定等级如下：优（90分以上）；良（80-89分）；中（70-79分）；及格（60-69分）；不及格（59分以下），对违反实践管理规定者，学院将根据相关文件进行处理。

5. 毕业设计的要求

毕业设计是本专业实务性应用研究的一门重要开放式、必修课程，主要是通过设计制作的过程培养学生掌握专业理论基础知识和基本技能，提升将知识与技能在实际工作中整合应用的能力、学习能力、团队合作的工作态度精神、独立思考研究及创新的能力、解决问题的逻辑思考能力、实际项目操作的能力、提升设计与研发的能力，并由此提供学生一个提升自我能力及训练的机会。为切实履行毕业设计制作的办学理念、培养学生关键能力。以提高学生专业能力和关键能力为目标，在第5学期修读，共计8学分。学生可以依据职业发展需要或个人兴趣选取一个专题，在专、兼教师指导下，以专业技术的实际应用来开展毕业设计，通过小组合作完成一个具有创新或改良的项目专题作业及作品、调查报告等不同形式来实现。

（1）毕业设计课程内容及要求

毕业设计主要来源于本专业相关企业岗位内容，也可来自专业课程教学中的某个模块，或学生与教师共同商定的其他领域内容。毕业设计通过小组合作完成，由3-5人完成毕业设计。

毕业设计课程包括文献收集、编写设计方案、毕业设计制作与研究以及毕业设计答辩等阶段性内容。毕业设计课程应综合考虑职业岗位专业知识技能和职业核心能力教育教学需要，编制出具有可行性课程实施计划。

（2）课程组织实施

1) 在专业建设指导委员会的指导下，专、兼教师组成毕业设计课程项目小组提供毕业设计题目，学生应依据职业发展需要或个人兴趣选取一个毕业设计进行制作，一个毕业设计学生数原则上不超过5人。

2) 每位教师指导毕业设计组数不超过5组。

3) 在毕业设计实施前，应开设专题讲座，详细介绍各专题方向的发展现状，需要学习的知识和技术。通过各专题讲座，让学生了解什么是关键能力，怎么样培养提高关键能力，使学生明确毕业设计学习目标。

4) 选题流程。设计专题指导教师公示题目，学生自主选题并组队，经系批准后开展专题制作，在毕业设计运作过程中，若更换题目或指导教师的可按学院规定的程序进行。

5) 在毕业设计实施过程中，指导教师以观察者、顾问、支持者的身份开展教学，通过引导、提醒、暗示、解答、鼓励、表扬等办法帮助学生开展毕业设计制作，记录学生各个关键技能的具体表现。

6) 毕业设计成绩在90分以上的需要安排毕业设计答辩。答辩开始前，各组学生需将作品等所有资料提交给指导教师；指导教师应审查所提交的作品内容是否符合毕业设计的要求，并在签署审核后向系提交参加答辩的学生名单；毕业设计作品未能提交者，不能申请参加答辩。

（3）考核办法

学生毕业设计是一次综合性的实习，是理论联系实际，巩固和扩大应用知识范围，综合运用所学知识解决实际问题的实践性教学环节。通过毕业设计培养学生综合运用所学知识进行分析和解决问题的实际动手能力和创新能力，强化实际工作的知识技能训练，使学生掌握必备的从事电子商务工作的基本理论知识和基本实践操作技能。通过毕业设计，探索和实践教学与“产、学、研”一体化相结合的新途径、新办法、新模式，以提高人才培养的质量。

毕业设计的制作要结合顶岗实习的工作内容，收集资料，以4-5人为一个小组，完成本

专业课题研究，撰写完成毕业设计（实习报告、企业调研报告、社会调查报告、案例分析等）。毕业设计要求字数达 3000 字以上，应该内容充实，论据充分、数据可靠，论证有力，逻辑性强，结构合理，层次清楚，重点突出，文字简练、通顺，图文编排得当

七、实施保障

（一）师资队伍

为满足教学工作的需要，专业生师比不高于 22: 1。本专业教师应具备本科以上学历，热爱教育事业，工作认真，作风严谨，持有国家或行业的职业资格证书，或者具有企业工作经历，具备课程开发能力，能指导项目实训。专任教师中“双师”素质教师占比 60%，专任教师职称结构合理。

本专业带头人黄金明，副教授，福建省礼仪协会特聘讲师，职场礼仪考评员。

师资队伍名单如下：

| 序号 | 姓名 | 职务/职称 | 专业方向 | 双师型 |
|----|-----|----------|---------|-----|
| 1 | | 副院长/教授 | | 是 |
| 2 | 龚美玲 | 专业主任/讲师 | 旅游管理 | 是 |
| 3 | 刘洁 | 专任教师/讲师 | 艺术设计 | 是 |
| 4 | 黄金明 | 专任教师/副教授 | 英语 | 是 |
| 5 | 包文玄 | 专任教师/助教 | 旅游管理 | 否 |
| 6 | 陈咏耀 | 专任教师/助教 | 英语 | 否 |
| 7 | 郑潞 | 专任教师/助教 | 播音主持 | 否 |
| 8 | 张雯婷 | 专任教师/助教 | 酒店管理 | 否 |
| 9 | 温从明 | 企业兼职教师 | 急救安全 | 否 |
| 10 | 李慧娟 | 企业兼职教师 | 茶艺与茶叶营销 | 否 |
| 11 | 郑锋 | 实验员 | 汽车 | 否 |

在工程项目实践类课程上，建议聘请行业企业技术人员作为兼职教师，企业兼职教师应为行业内从业多年的资深专业技术人员，有较强的执教能力。专职教师和兼职教师采取“结对子”形式方式共同完成专业课程的教学和实训指导，兼职教师主要负责讲授专业的新标准、新技术、新工艺、新流程等，指导生产性实训和岗位实习。

（二）教学设施

1. 教室条件

教室包扩普通教室和专业教室，均配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备或触控一体机、互联网接入或 Wi-Fi 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. 校内实训条件

校内建有可支撑实践教学计划所必需的各类实训基地，包括形体训练实验室、模拟客舱实训室，宴会实训室，调酒实训室，茶艺实训室，实训设备和实训场地能满足实践教学计划基本要求，能完成人才培养方案中相应教学项目课程的训练及能力的培养。

表 4 高速铁路客运服务专业实训室基本配置和支撑实训项目一览表

| 实训室名称 | 形体训练实训室 | 基本面积要求 | 72 平米 |
|--------|-------------|--------|-------|
| 支撑实训项目 | 形体实训、礼仪实操训练 | | |
| 序号 | 核心设备和工具 | 基本数量要求 | 备注 |
| 1 | 形体镜子 | 4 | 两面墙 |

| | | | |
|---|-------|---|--|
| 2 | 多媒体设备 | 1 | |
|---|-------|---|--|

| | | | |
|---------------|----------------|---------------|-----------|
| 实训室名称 | 宴会实训室 | 基本面积要求 | 80 平米 |
| 支撑实训项目 | 中西餐文化实训、宴会摆台实训 | | |
| 序号 | 核心设备和工具 | 基本数量要求 | 备注 |
| 1 | 中餐圆桌 | 2 张 | |
| 2 | 西餐方桌 | 3 张 | |
| 3 | 中西餐餐具 | 60 套 | |

| | | | |
|---------------|----------------|---------------|-----------|
| 实训室名称 | 茶艺实训室 | 基本面积要求 | 80 平米 |
| 支撑实训项目 | 茶艺实训、评茶员实训 | | |
| 序号 | 核心设备和工具 | 基本数量要求 | 备注 |
| 1 | 茶具 | 30 张 | |
| 2 | 茶桌 | 21 张 | |
| 3 | 茶叶 | 10 种 | |

| | | | |
|---------------|----------------|---------------|-----------|
| 实训室名称 | 调酒实训室 | 基本面积要求 | 72 平米 |
| 支撑实训项目 | 吧台调酒实训 | | |
| 序号 | 核心设备和工具 | 基本数量要求 | 备注 |
| 1 | 冰箱 | 1 个 | |
| 2 | 制冰机 | 1 个 | |
| 3 | 调酒器具 | 20 套 | |

3. 校外实训基地

表 5 校外实训基地一览表

| 序号 | 实训基地名称 | 实训项目 | 实训时间 (含学期及时限) | 实训人数 |
|----|------------|-----------|------------------|------|
| 1 | 福州动车站 | 站内实训、售票实训 | (第五、六学期) | 32 |
| 2 | 福州高动有限公司 | 客舱餐饮实训 | (第五、六学期) | 46 |
| 3 | 福州华榕安保有限公司 | 地铁服务实训 | (第五、六学期) | 80 |
| 4 | 中庚喜来登酒店 | 餐厅服务 | (第五、六学期) | 22 |
| 5 | 希尔顿酒店 | 前厅客房服务 | (第五、六学期) | 20 |

| | | | | |
|---|-------------|------|----------|----|
| 6 | 福建省八方客运有限公司 | 邮轮服务 | (第五、六学期) | 10 |
| 7 | 闽越水镇安嘉悦酒店 | 宴会服务 | (第五、六学期) | 25 |
| 8 | 福州悦华酒店 | 餐厅服务 | (第五、六学期) | 20 |
| 9 | 闽和南餐厅 | 餐厅服务 | (第五、六学期) | 12 |

（三）教学资源

1. 教材选择与建设

教材建设：开发基于工作过程的新形态教材。

教材选用：根据《福州黎明职业技术学院教材管理办法》文件要求，优先选用国家和省级规划教材、高职高专规划教材，鼓励使用新型活页式、工作手册式教材。

教学资源共享与利用：选用省级/国家资源共享优质课程教学资源。

2. 网络资源建设

通过与企业合作，按照餐饮企业的技术规范、标准、工作流程和高职学生的特点，开展基于工作过程的课程开发与实践，校企双方成员共同确定课程标准、设计教学项目、制定技能考核标准，共同开发电子教案、电子课件、在线精品课程、教学视频等，形成交互式网络课程，通过专业优质核心课程的建设，带动专业课程的改革。同时，创造条件搭建线上教学平台，扩大教学资源的交互空间提高课程资源利用效率

（四）教学方法

普及项目教学、案例教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广线上线下混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。采用岗、课、赛、证融合的思想进行教学模式的改革，包括任务驱动、项目导向（引领）、作品案例等模式，实施启发式、讨论法、演示法、实操法等教学方法，充分应用信息技术手段，实施线上线下混合式教学。

（五）学习评价

评价采用笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业技能等级、技能竞赛等多种考核方式，根据课程的不同，采用其中一种或多种考核相合的方式进行多元评价。

笔试：适用于理论性比较强的课程，特别是基础课程，由专业教师组织考核。

实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。技能考核应根据岗位技能要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专任、兼业职教师共同组织考核。

岗位绩效考核：在企业中开设的课程与实践，由企业与企业进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

职业技能等级（以证代考）：本专业还引入了职业资格鉴定来评价学生的职业能力，学生参加职业资格认证考核，获得的认证作为学生评价依据。

技能竞赛（以赛代考）：积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，以竞赛所取得的成绩作为学生评价依据。

（六）质量管理

1. 教学档案管理

加强教师教学文件的管理，包括系部及教学督导部的质量监督与抽查以及每学期的教学质量检查。教师授课计划、教案、平时作业或作品、其中及期末试卷（作品、现场实操过程考核等）、教学手册、学生考勤表、考试登记表、考场情况登记表、试卷分析表、学生成绩等各项文件应齐备

2. 教学计划管理

每年应根据当年的企业反馈信息、行业企业调查信息，并召开毕业生座谈会，结合本行业发展趋势和学院资源情况，制订年级实施性教学计划，经过院（系）部审核、教务处批准后实施。每学期末应对该专业各年级本学期教学实施效果进行检查和总结，必要时对下学期的课程和教学环节进行调整。每年对本届毕业班的整体教学进行检查和总结，为下一届的人才培养方案、课程标准和考核评价等调整提供参考依据。

3. 教学过程管理

应严格按照学院教学管理规范开展课程教学，通过信息化教务管理手段，加强对教学过

程的检查与管理，从课程教学的前期教学对象分析、教材选择、授课计划的编写、备课、课堂教学、一体化教学、实训、考核方式等进行分析总结。对各个教学环节进行认真组织、管理和检查，严格执行学生教学信息反馈制度、期初、期中、期末教学检查和学生评教制度、督导听课制度，以保证学生满意和教学质量的稳定和提高。

4. 教学质量诊改

结合学院建设的教务管理系统，从学生入口、培养过程、出口三方面着手，开展多维度监测，对教师的教学质量进行多维度评价，加强专业调研，更新人才培养方案，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

八、毕业条件

表 6 三年制学生毕业要求

| 序号 | 项目要求 |
|----|--|
| 1 | 1. 修完本专业规定的所有课程（包括实践教学），成绩全部合格，学分满 140 学分。 |
| 2 | 完成规定的跟岗实习、顶岗实习和毕业实习，考核成绩合格。 |
| 3 | 毕业设计成绩合格。 |

九、继续专业学习深造

本专业毕业生要树立终身学习的理念，这是可持续发展获取持久的动力和源泉。根据本专业毕业生未来从事的职业岗位的特点，结合学生自身情况，可以选择继续学习的途径有自学、求学两种。

自学方式针对性强，能达到学以致用。求学方式可以有通过短期培训班（主要针对特定岗位的职业需求而言），以提升专业技能水平；或继续升学接受继续教育的模式，以提升学历层次。

1. 专业技能的继续学习的渠道

随着动乘行业不断发展，本专业毕业生走向工作岗位后，为了适应动乘服务的发展应用，以满足岗位的需求，不断地补充更新自己的专业知识，拓宽知识视野，更新知识结构。潜心钻研业务，勇于探索创新，不断提高专业素养和专业技能水平，适应经济社会发展的需要。

主要渠道有：

- (1) 专升本，学习动乘相关新服务专业知识；
- (2) 行业、企业的专业培训；
- (3) 互联网资源自主学习。

2. 提高层次教育的专业面向

本专业毕业生为了提高个人学历层次，可在毕业后参加专升本、自学考试、网络远程教育等相关途径，获得更高层次的教育机会，更高学历层次的专业面向主要有：铁路客运员、铁路乘务员、铁路站台服务、地铁站台服务等。

十一、附录

(一) 教学环节时间分配表

| 学期 | 理论教学和课程实训 | 专项实训(学科实训) | 综合实训(顶岗实习等) | 入学教育和军政训练 | 考试 | 机动 | 合计 |
|----|-----------|------------|-------------|-----------|----|----|-----|
| 1 | 14 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 20 |
| 2 | 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 20 |
| 3 | 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 20 |
| 4 | 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 20 |
| 5 | 12 | 0 | 6 | 0 | 0 | 2 | 20 |
| 6 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 2 | 20 |
| 合计 | 74 | 0 | 24 | 2 | 4 | 16 | 120 |

(二) 理论与实践教学学时、学分分配表

| 内 容 | | 学分 | 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | | | 占总学时比例 |
|------------|---------------|-----|------|------|------|------|------|--------|
| | | | | | 课程实训 | 专项实训 | 综合实训 | |
| 公共基础课程 | 思政课程 | 9 | 160 | 144 | 16 | 0 | 0 | 6% |
| | 素质教育课程 | 30 | 590 | 188 | 402 | 0 | 0 | 21% |
| 专业平台课程 | 专业基础课程 | 20 | 320 | 140 | 180 | 0 | 0 | 12% |
| | 专业课程(含专业核心课程) | 72 | 1392 | 258 | 382 | 0 | 752 | 51% |
| 职业能力课程(限选) | 专业选修课 | 6 | 96 | 48 | 48 | 0 | 0 | 3% |
| | 线上专业拓展课程 | 4 | 64 | 64 | 0 | 0 | 0 | 2% |
| 素质拓展课程 | | 4 | 128 | 128 | 0 | 0 | 0 | 5% |
| 合 计 | | 145 | 2750 | 970 | 1028 | 0 | 756 | 100% |
| 百分比 | | | | 35% | 65% | | | |

(三) 教学进程表

| 性质 | 序号 | 课程名称 | 课程编码 | 课程类型 | 学分 | 总学时 | 学时分配 | | | | 学期基准学时 | | | | | | 课程性质 | | | |
|--------|--------|------|----------------------|-----------------------|---------|----------|-----------|------|------|------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|---|---|--|
| | | | | A / B / C | | | 理论教学 | 课程实训 | 专项实训 | 综合实训 | 一 | | 二 | | 三 | | S/C | | | |
| | | | | | | | | | | | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 教学周数(扣除专项、综合实训及考试周) | | | | | | | | | |
| | 14 | 16 | 16 | 16 | 12 | 0 | (考试课/考查课) | | | | | | | | | | | | | |
| 公共基础课程 | 思政课程 | 1 | 思想道德与法治 | 20230102 | B | 3 | 48 | 32 | 16 | | | 48 | | | | | | S | | |
| | | 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 20230201 | A | 2 | 32 | 32 | | | | 32 | | | | | | | S | |
| | | 3 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 20220910 | A | 3 | 48 | 48 | | | | 48 | | | | | | | S | |
| | | 4 | 形势与政策 | 20210901 | A | 1 | 32 | 32 | | | | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | C | |
| | | 小计 | | | | | 9 | 160 | 144 | 16 | | | 104 | 40 | 8 | 8 | | | C | |
| | 素质教育课程 | 5 | 大学体育 | 20210903 | B | 8 | 128 | 8 | 120 | | | 32 | 32 | 32 | 32 | | | | C | |
| | | 6 | 大学生心理健康教育 | 1800053 | B | 2 | 32 | 28 | 4 | | | 16 | 16 | | | | | | C | |
| | | 7 | 党史 | 20210904 | A | 1 | 16 | 16 | | | | 16 | | | | | | | C | |
| | | 8 | 职业生涯规划与就业指导 | 20220905 | B | 2 | 32 | 24 | 8 | | | 16 | | | 16 | | | | C | |
| | | 9 | 创新创业教育 | 20210204 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | C | |
| | | 10 | 大学美育理论课 | 20220901 | A | 2 | 32 | 32 | | | | | | 16 | 16 | | | | C | |
| | | 11 | 大学美育实践课 | 20220140 | C | 4 | 64 | | 64 | | | | | 32 | 32 | | | | C | |
| | | 12 | 军事理论 | 1900057 | A | 2 | 32 | 32 | | | | 32 | | | | | | | C | |
| | | 13 | 军事技能 | 20221201 | C | 2 | 112 | | 112 | | | 112 | | | | | | | C | |
| | | 14 | 劳动教育 | 202309011 | B | 4 | 94 | 16 | 78 | | | 16 | 26 | 26 | 26 | | | | C | |
| | | 15 | 爱的教育 | | A | 1 | 16 | 16 | | | | 16 | | | | | | | C | |
| | | 小计 | | | | | 30 | 590 | 188 | 402 | | | 256 | 106 | 106 | 122 | | | | |
| | | 专业课程 | 专业基础 | 1 | 计算机基础 | 18020104 | B | 3 | 48 | 24 | 24 | | | 48 | | | | | | |
| | | | | 2 | 气质瑜伽 | 17070414 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | 32 | | | | |
| | | | | 3 | 全国导游基础知 | 17070404 | B | 2 | 32 | 24 | 8 | | | 32 | | | | | | |

| 性质 | 序号 | 课程名称 | 课程编码 | 课程类型 A / B / C | 学分 | 总学时 | 学时分配 | | | | 学期基准学时 | | | | | | 课程性质 S/C (考试课/ 考查课) | 核心课程 |
|-------------------|----|--------------|----------|-------------------------------|----|-----|------|------|------|------|-------------------------|----|-----|----|-----|---|------------------------------|------|
| | | | | | | | 理论教学 | 课程实训 | 专项实训 | 综合实训 | 一 | | 二 | | 三 | | | |
| | | | | | | | | | | | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | | |
| | | | | | | | | | | | 教学周数(扣除专项、综合实训及 考试周) | | | | | | | |
| 14 | 16 | 16 | 16 | 12 | 0 | | | | | | | | | | | | | |
| 课程 | | 识 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4 | 普通话基础 | 18070436 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 5 | 演讲与口才 | 0200167 | B | 2 | 32 | 8 | 24 | | | | 32 | | | | | | |
| | 6 | 中华茶艺 | 17070406 | B | 3 | 48 | 20 | 28 | | | | 48 | | | | | | |
| | 7 | 主要语言应用 | 15090301 | B | 2 | 32 | 0 | 32 | | | | 32 | | | | | | |
| | 8 | 旅游地理 | 0300032 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 9 | 短视频与直播运营 | | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | |
| | 小计 | | | | | 20 | 320 | 140 | 180 | | | 32 | 112 | 64 | 112 | | | |
| 专业课程 (含专业核心课程) | 1 | 高速铁路概论▲ | 18070404 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 2 | 高铁安全管理与应急处置▲ | 18070405 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 3 | 铁路服务礼仪▲ | 17070412 | B | 4 | 64 | 20 | 44 | | | | 32 | 32 | | | | ★ | |
| | 4 | 客舱乘务广播▲ | 18070420 | B | 2 | 32 | 10 | 22 | | | | 32 | | | | | | |
| | 5 | 客舱餐饮服务▲ | 18070419 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | ★ | |
| | 6 | 客舱服务英语口语▲ | 16070408 | B | 4 | 64 | 16 | 48 | | | | 32 | 32 | | | | | |
| | 7 | 英语日常口语 | 16090314 | B | 4 | 64 | 16 | 48 | | | 32 | 32 | | | | | ★ | |
| | 7 | 铁路法律法规 | | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | |
| | 9 | 饭店管理 | 0300011 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | |
| | 10 | 客运员 | 15090305 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | |
| | 11 | 铁路劳动安全 | 17070411 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | 32 | | | | | |
| | 12 | 客舱服务形体塑造 | 18070403 | B | 4 | 64 | 20 | 44 | | | 32 | 32 | | | | | | |
| | 13 | 客舱服务心理学 | 16090312 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 14 | 中国旅游文化 | 18070402 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | 32 | | | | | | | |
| | 15 | 旅游地理 | 0300032 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | 32 | | | | | | |

| 性质 | 序号 | 课程名称 | 课程编码 | 课程类型 A / B / C | 学分 | 总学时 | 学时分配 | | | | 学期基准学时 | | | | | | 课程性质 S/C (考试课/ 考查课) | 核心课程 |
|----------------|----|------------|-----------|-------------------------------|-----|------|------|------|------|------|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|------|
| | | | | | | | 理论教学 | 课程实训 | 专项实训 | 综合实训 | 一 | | 二 | | 三 | | | |
| | | | | | | | | | | | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | | |
| | | | | | | | | | | | 教学周数(扣除专项、综合实训及考试周) | | | | | | | |
| 14 | 16 | 16 | 16 | 12 | 0 | | | | | | | | | | | | | |
| | 16 | 中西餐文化 | 18070450 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | | | | | | |
| | | 实物专题(毕业设计) | | C | 8 | 128 | | | | 128 | | | | 12 | 8 | | C | |
| | | 岗位实习 | | C | 24 | 624 | | | | 624 | | | | 15 | 6 | 468 | C | |
| | 小计 | | | | 72 | 1392 | 258 | 382 | | 752 | 160 | 192 | 192 | 96 | 284 | 468 | | |
| 职业能力课程 (限选) | 1 | 酒店前厅客房服务 | 18070440 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | 32 | | | | | |
| | 2 | 创意调酒 | 17070424 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | 32 | | | | | |
| | 3 | 旅游线路设计 | 15090205 | B | 2 | 32 | 16 | 16 | | | | | 32 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 小计 | | | | 6 | 96 | 48 | 48 | | | | | 32 | 64 | | | | |
| | | | 线上专业拓展课程1 | | A | 2 | 32 | 32 | | | | | | | 32 | | | C |
| | | 线上专业拓展课程2 | | A | 2 | 32 | 32 | | | | | | | 32 | | | C | |
| 小计 | | | | 4 | 64 | 64 | | | | | | | | 64 | | | | |
| 素质拓展课程 | 1 | 在线通识课1 | | A | 1 | 32 | 32 | | | | 32 | | | | | | C | |
| | 2 | 在线通识课2 | | A | 1 | 32 | 32 | | | | | 32 | | | | | C | |
| | 3 | 在线通识课3 | | A | 1 | 32 | 32 | | | | | 32 | | | | | C | |
| | 4 | 在线通识课4 | | A | 1 | 32 | 32 | | | | | | 32 | | | | C | |
| | 小计 | | | | 4 | 128 | 128 | 0 | 0 | 0 | 32 | 32 | 32 | 32 | 0 | 0 | | |
| 合计 | | | | | 145 | 2750 | 970 | 1028 | | 752 | 584 | 482 | 434 | 434 | 348 | 468 | | |

| 性质 | 序号 | 课程名称 | 课程编码 | 课程类型 | 学分 | 总学时 | 学时分配 | | | | 学期基准学时 | | | | | | 课程性质 | 核心课程 |
|---------|----|------|------|-----------------------|----|-----|------|------|------|------------------|--------|----|----|----|-----------|---|------|------|
| | | | | | | | 理论教学 | 课程实训 | 专项实训 | 综合实训 | 一 | | 二 | | 三 | | | |
| | | | | 上 | | | | | | | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | | | |
| | | | | 教学周数（扣除专项、综合实训及考试周） | | | | | | | | | | | (考试课/考查课) | | | |
| | | | | A / B / C | | | | | | 14 | 16 | 16 | 16 | 12 | | 0 | | |
| 执笔人（签章） | | | | 专业带头人（签章） | | | | | | 院系审核 (签章) | | | | | | | | |

注：集中实践教学周（含顶岗实习）每周以 26 学时计。公共选修课程由教务处组织各系申报，并于开课的前一学期末向全院学生公布。课程类型分为纯理论课程（A 类）、理论+实践课程（B 类）、纯实践课程（C 类）。课程性质分为考试课（S）和考查课（C）。凡确定为专业核心课的，应在备注栏中以★注明。供选领域课程面向其他专业类别学生选修，修完授予校级证书。今后课程名称和代码应沿用前一学期的，如有变更需提出书面论证报告。

(四) 培养方案(微)调整审批表

培养方案(微)调整审批表

专业名称: _____ 适用年级(班级): _____

| 课程名称 | 原计划 | | | | | | 调整后计划 | | | | | |
|-----------------|--------------------|-----|----|----|------|------|-------|-----|----|----|------|------|
| | 课程类型 | 总学时 | 学分 | 学期 | 学期学时 | 考试类型 | 课程类型 | 总学时 | 学分 | 学期 | 学期学时 | 考试类型 |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 职业资格证书 | 原计划 | | | | | | 调整后计划 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 调整理由 | | | | | | | | | | | | |
| 专业意见 | 签字: _____ 年 月 日 | | | | | | | | | | | |
| 系部意见 | 签字: _____ 年 月 日 | | | | | | | | | | | |
| 教务处意见 | 签字: _____ 年 月 日 | | | | | | | | | | | |
| 专业建设指导委员会 审定 | 签字: _____ 年 月 日 | | | | | | | | | | | |