  
**柳州市交通学校**

**高铁乘务专业**

**人才培养方案**

**（2020级）**

**交通服务工程系**

**2020年7月**

**目 录**

[**一、专业名称及专业代码** 1](#_Toc24699154)

[**二、入学要求** 1](#_Toc24699155)

[**三、修业年限** 1](#_Toc24699157)

[**四、职业面向** 1](#_Toc24699158)

[**五、培养目标与培养规格** 2](#_Toc24699159)

[**（一)培养目标** 2](#_Toc24699160)

[**（二)培养规格** 2](#_Toc24699161)

[**六、课程设置及要求** 3](#_Toc24699162)

[**（一）公共基础课程** 3](#_Toc24699163)

[**（二）专业（技能）课程** 9](#_Toc24699164)

[**七、教学进程总体****安排** 15](#_Toc24699166)

[**（一）基本要求** 15](#_Toc24699167)

[**（二）教学安排建议** 16](#_Toc24699168)

[**八、实施保障** 20](#_Toc24699169)

[**（一）师资队伍** 20](#_Toc24699170)

[**（二）教学设施** 21](#_Toc24699172)

[**（三）教学资源** 27](#_Toc24699174)

[**（四）教学方法** 27](#_Toc24699175)

[**（五）学习评价** 28](#_Toc24699176)

[**（六）质量管理** 28](#_Toc24699180)

[**九、毕业要求** 29](#_Toc24699181)

[**十、附录** 29](#_Toc24699182)

[**附录1：教学进程安排表** 29](#_Toc24699183)

[**附录2：变更审批表** 32](#_Toc24699184)

柳州市交通学校

高铁乘务专业

人才培养方案

**一、专业名称**

专业名称： 高铁乘务

专业代码： 083345

**二、招生对象与学制**

初中毕业生或具有同等学历者。

**三、修业年限**

3年

**四、职业面向**

本专业毕业生可从事高铁/动车乘务长、乘务员、乘服员、客运员、餐饮组长、餐饮服务员、安检员、乘务安全员等岗位的相关工作，并获得相应职业发展。

表1 主要就业岗位及拓展岗位

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职 业 岗 位** | **工种** | **岗位描述或典型工作任务分析** |
| 1 | 高铁乘务服务 | 乘务长、乘务员、乘服员、乘务播音员、客运员 | 高铁乘务播音、服务、管理、售票、验票、高铁舱内日常保养、维护 |
| 2 | 高铁餐饮服务 | 餐饮组长、餐服员 | 餐吧调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务等 |
| 3 | 地勤、民航安检服务 | 地勤安检员、民航安检员、乘务安全员 | 高铁、民航闸机安全检查、行李保管、高铁乘务安全管理、交通信号与通信设备等服务 |
| 4 | 城市轨道交通站务 | 站务员、值班站长 | 地铁、城轨进站检票、站内引导乘客进站、上车、VIP客服、站内播音员 |

**五、培养目标与培养规格**

(一)培养目标

本专业主要面向高速铁路动车乘务生产及管理一线岗位，培养德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的政治素质与道德修养，了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能，熟悉动车车辆的常规操作和日常维护技术，具有较强服务、管理、沟通协调和灵活应变能力、较高的英语口语和计算机应用能力，能为旅客提供高品位、高质量的服务，具有求实创新精神和终生学习能力的高端技能型人才。

(二)培养规格

本专业毕业生应具备以下职业素养、专业知识和技能：

1. 职业素养

（1）具备良好的政治思想品德素质、良好的身体素质和心理素质、具有积极乐观的精神和吃苦耐劳的品质。

（2）必须有大局意识、服从管理、听从指挥。

（3）具有爱岗敬业、艰苦奋斗、勇于创新的团队协作精神。

（4）具有较强的人际沟通交往能力、协调能力、观察力和判断力。

（5）具备灵活应对、处理各种突发事件的能力。

1. 专业知识和技能

（1）具备高铁乘务行业服务与管理等相关能力；

（2）具备熟练的英语口语与乘客沟通、交往的能力；

（3）具备基本服务礼仪和化妆的能力；

（4）具有列车安全应急处理、常规操作和日常维护的能力；

（5）掌握引导旅客上下车、认座、咨询等的方法；

（6）能进行售票、验票、行李安检、点钞验钞等仪器设备的操作和维护;

（7）具备基本的医疗常识和急救的基本技能。

3.专业技能及认证

（1）获取相应的上岗资格证书；

（2）获取调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务、健身和娱乐场所服务人员技能鉴定证书；

（3）获取导游资格证、高级礼宾师等职业技能证书；

(4）获取普通话国家二级乙等以上证书；

(5）具备相应的职业资格证书或技术等级证书，并达到相应的技能水平。

专业（技能）方向——列车餐饮

1. 了解列车餐饮服务工作内容和流程，能为乘客提供餐饮服务；
2. 知道如何在列车上销售餐食，了解并掌握销售方法；
3. 获取调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务、健身和娱乐场所服务人员技能鉴定证书；

专业（技能）方向——高铁规章

1. 熟知铁路政策法规，并按法规严格规范自身和协助乘务长为乘客提供安全规范的乘务服务；
2. 熟知高速列车管理政策法规，并按法规严格规范自身并协助乘务长和乘警维护安全和谐的乘车环境。
3. 按照高速列车管理政策约束自身行为，保证良好的乘务员形象。
4. 具备基本的导游素质，了解中国旅游市场和各地旅游地理知识。

专业（技能）方向——旅客服务

1. 了解高铁乘客的旅行心理和乘坐需求；
2. 懂得如何与客户沟通交流，知道如何建立和管理良好的客户关系网络；
3. 了解客户的心理需求，并依照客户的需求提供服务；
4. 拥有面对工作中出现特殊问题和特殊情况的处理能力；
5. 具备短视频的拍摄、制作、宣传与推广的方法和运营。

4.主要接续专业

高职：交通运营管理专业（520206）、铁道交通运营管理（520206）、城市轨道交通运营管理（520304）

本科：旅游管理专业（110206）、 交通运输类（81200）、交通运输专业（81201）

**六、课程设置及要求**

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，专业核心课针对职业岗位（群）共同具有的工作任务和职业能力，是不同专业技能必备的共同专业基础知识和基本技能。实训实习是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

强化课程思政。要强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和专业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥每门课程承载的思想政治教育功能，推动思想政治理论课程教学与其他课程教学与紧密结合、同向同行。

1. 课程结构

顶岗实习

专业技能课

综合实训

专业选修课

1. 素质拓展
2. 其他

旅客服务方向

1. 旅客服务心理学
2. 面试技巧
3. 自媒体音视频制作

专业（技能）方向课

列车餐饮方向

1. 列车餐饮服务
2. 公共艺术（茶艺）
3. 高铁乘务实务

高铁规章方向

1. 铁路政策法规
2. 导游基础知识
3. 礼仪与化妆（形象塑造）

乘务英语

基本安全应急处理

乘务人员形体训练

乘务礼仪

高铁概论

艺术修养（音乐）

）)

礼仪与化妆

旅游地理

普通话考证

专业核心课

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 中国特色社会主义 | 心理健康与职业生涯 | 哲学与人生 | 职业道德与法治 | 语文 | 数学 | 英语 | 计算机应用基础 | 劳动教育 | 体育与健康 | 公共艺术 | 历史 |

公共选修课

1. 心理健康
2. 其他

公共

基础课

（二）公共基础课

公共基础课程包括德育课，文化课，体育与健康及其他自然科学基础课，主要教学内容和要求依据中等职业学校各门公共基础课的教学标准开设。公共基础课程教学内容与要求见下表2。

表2 公共基础课程教学内容与要求一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
| 1 | 军事训练和国防教育 | 课程目标：军事训练是中等职业学校学生的必修课程，是学校实施素质教育的重要措施。军事训练和国防教育教学，要全面贯彻党的教育方针，按照教育要面向世界、面向未来、面向现代化的要求，适应我国人才培养的战略目标和加强国防后备力量建设的需要。  教学内容和教学要求：依据《高级中学学生军事训练教学大纲》，该大纲适用于各类中等职业学校。通过学生军事训练与教学，使学生掌握基本军事知识和技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义和革命英雄主义观念；加强组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和艰苦朴素的作风，促进学生综合素质的提高。 | 36 |
| 2 | 安全教育 | 课程目标：安全教育是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在帮助学生增强安全意识，指导学生预防安全隐患和正确处理安全事故。  教学内容和教学要求：树立安全意识增加安全知识、校园安全防范、网络安全防范、交通安全防范、饮食安全防范、消防安全防范、突发公共安全事件应对、日常生活安全防范和自然灾害的防范。 | 18 |
| 3 | 中国特色社会主义 | 课程目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。  教学内容和教学要求：中国特色社会主义的创立、发展和完善，中国特色社会主义经济，中国特色社会主义政治，中国特色社会主义文化，中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，踏上新征程 共圆中国梦。 | 36 |
| 4 | 心理健康与职业生涯 | 课程目标：心理健康与职业生涯课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。其总体目标是学会调适，寻求发展。学生良好心理素质的形成建立在学生良好的自我意识、学校适应、学习策略、情绪调节、人际交往和生涯规划的基础上，对学生进行职业生涯教育和职业理想教育，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校心理健康课程大纲》与《中等职业学校职业生涯规划课程教学大纲》开设，有针对性讲授心理科学与心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，职业生涯规划的基础知识和方法。 | 36 |
| 5 | 哲学与人生 | 课程目标：哲学与人生作为中等职业学校德育必修课程，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育，引导学生积极学哲学，用哲学引导人生，用人生体验哲学。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校德育大纲（2014年修订）》，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。 | 36 |
| 6 | 职业道德与法治 | 课程目标：职业道德与法治是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实十九大精神，对学生进行道德教育、法制教育和社会主义核心价值观，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校职业道德与法律课程教学大纲》，使学生掌握职业道德的基本作用和规范，增强职业道德意识，养成良好的职业道德、行为习惯，掌握与日常生活和职业活动相关的法律常识，增强法律意识，成长为懂法、守法、用法的合格公民。 | 36 |
| 7 | 语文 | 课程目标：语文是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，加强语文实践，培养语文的应用能力，为综合职业能力的形成，以及继续学习奠定基础；同时提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校语文课程教学大纲》，由基础模块构成，基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求，包括阅读与欣赏、表达与交流和语文综合实践活动三个部分，培养学生听说读写的语文能力，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础。 | 144 |
| 8 | 数学 | 课程目标：数学是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的计算和数据处理技能与能力，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校数学课程教学大纲》，由基础模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应达到的基本要求，包括集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、解析几何、立体几何和概率统计初步等数学基础知识。 | 72 |
| 9 | 英语 | 课程目标：英语是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力，提高学生的思想品德修养和文化素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校英语课程教学大纲》，包括语音项目、交际功能项目、话题项目、语法项目、词汇项目等，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观，并为适应未来多样化的工作和生活打下基础。 | 72 |
| 10 | 计算机应用基础 | 课程目标：计算机应用基础是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生从整体上对计算机基础所需要的知识和技能有初步认识，包括熟练掌握计算机软硬件的基本知识，掌握Word、Excel、PowerPoint与Internet的基本操作,常用软件和播放软件的使用及日常维护，通过该课程的学习为后续计算机课程及其他相关课程打下基础。培养学生自觉使用计算机解决学习和工作实际问题的能力。  主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生具有应用计算机学习其他课程的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础，全面提升学生的信息素养。 | 72 |
| 11 | 体育与健康 | 课程目标：体育与健康是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程，使学生达到运动参与目标、运动技能目标、身体健康目标、心理健康目标和社会适应目标，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。  教学内容和教学要求：依据《中等职业学校体育与健康课程教学大纲》，包括体育基本理论知识（体育卫生与健康、增强体质的锻炼方法、体育保健、各项目竞赛规则）和体育实践（田径、球类、棋类、基本体操、武术、体育舞蹈），培养学生提高体育的基本技术和技能以及体育文化素养。 | 144 |
| 12 | 历史 | 课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，认识中华文明的历史价值和现实意义，了解世界历史发展的基本进程，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体意识。  教学内容和教学要求：通过学习，使学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，了解史料的多种类型，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。 | 36 |
| 13 | 公共艺术 | 课程目标：中等职业学校艺术课程是各专业学生必修的公共基础综合性课程，要充分发挥艺术学科独特的育人功能，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。  教学内容和教学要求：通过课程学习，参与艺术实践活动，掌握必备的艺术知识和表现技能，结合艺术情境，根据主题或任务完成作品，能够分析和理解作品，认识文化与艺术的关系，了解中国文化的博大精深，热爱中华优秀文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重文化多样性。 | 36 |
| 14 | 劳动教育 | 课课程目标：通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯  教学内容和教学要求：实习实训课为主要载体开展劳动教育，每学年实践学时不小于总学时50%。开展值周班劳动和划区域清洁校园劳动，开放校园菜地开展劳动实践活动。 | 120 |

（二）专业（技能）课程

1.专业核心课程

专业核心课程教学与技能考核见下表3。

表3 专业基础课程教学与技能考核一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程 | 主要教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 旅游地理 | 教学内容：课程对世界旅游资源及其特性和区域差异、世界遗产、世界旅游区域进行总的讲授，然后以各大洲为单位，分别从旅游环境、民俗风情、著名的旅游城市和旅游景点方面。  教学要求：了解邮轮旅游主要客源国的历史文化背景，熟悉其各自的节庆习俗、饮食习惯等，掌握主要客源国的礼貌、礼节及禁忌。深化对客源国国民心理文化的认识，深化对世界的认识，为沟通交流的顺利开展奠定基础。 | 36 |
| 2 | 礼仪与化妆 | 教学内容：人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪，礼貌礼节等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。  教学要求：掌握空乘从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、亲切的问候、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为旅客服务。 | 72 |
| 3 | 公共艺术（音乐） | 教学内容：使学生全面掌握艺术  的基础知识、概念及理论，学会运用艺术修养的服务活动。  教学要求：结合学生兴趣爱好培养艺术修养，培养学生才能和自信心。 | 36 |
| 4 | 乘务英语 | 教学内容：本课程使用自编教材,对学生听、说、读、写等英语学习方面进行同步训练。内容涉及日常生活、学习、工作的多个方面，多使用常用经典句型，辅以美籍人士朗读音频，适于学生进行模仿、诵读，以全面训练学生实际英语交际能力。  教学要求：通过语言训练，使学生能够充分利用已有语言知识进行口头表述；扩展学生语汇，丰富学生的口头表达方式；根据不同身份，不同场合，用符合英语表达习惯的、地道的词语和句式进行交流；为英语口语交流提供必要的语言和文化背景知识。 | 78 |
| 5 | 高铁概论 | 教学内容：现代高铁旅游业的兴起与发展、旅客 乘坐高铁的基本动机、高铁动车组结构剖析图、航游经历、高铁上乘务人员的配置与分工、铁路沿线地理、高铁车型概览。  教学要求：通过学习本门课程，帮助该专业的学生掌握高铁相关的概念、定义，熟悉高铁服务及管理的具体内容，了解高铁轮经济的发展史及今后的发展趋势。 | 36 |
| 6 | 乘务礼仪（强化） | 教学内容：人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪，礼貌礼节等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。  教学要求：掌握空乘从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、亲切的问候、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为旅客服务。 | 72 |
| 7 | 乘务人员形体训练 | 教学内容：形体训练（走、坐、行）基本姿态训练  教学要求：培养学生的职业形象素质；训练形体基本仪态，改善修饰其不足。培养形体基本素质训练及走、坐、行姿的职业规范。 | 72 |
| 8 | 基本安全与应急处理 | 教学内容及内容：  1.能够在紧急情况下，当采用口语交流不可行时，采用其他手段，如示范或手势或提示注意指示位置、集合地点、救生设备或逃生路线；  2.能够在紧急情况下或演习中，通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示和便于乘务员协助旅客完成相应环境下的处置。  3.能用语言或手势向旅客演示使用个人消防究生设备；能向旅客简要说明消防究生设备的种类和使用要领；  4.能向旅客解答使用消防究生设备过程中的疑问。掌握应变部署表和应急指示的知识；  5.了解紧急出口的知识，能够按照运用减少和避免恐慌的程序，确保撤离秩序；  6.能够使用旅客名单清点撤离人数，以及确保旅客正确撤离。 | 72 |
| 9 | 普通话考证 | 按普通话证书二级甲等要求，掌握使用标准普通话来对话，及文字发音技巧。 | 72 |

1. 专业（技能方向）课

（1）列车餐饮方向

表4 列车餐饮方向课程教学与考核一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程** | **主要教学内容与要求** | **参考**  **学时** |
| 1 | 列车餐饮服务 | 教学内容：列车餐食制作与加工、列车餐食销售、餐车物品摆放、餐车收银。  教学要求：通过模拟实训来强化培训。 考核项目：餐车服务模拟。  考核要求：按岗位要求组织考核。考核成绩结合教学过程中多样化、开放式的评价与期末考试成绩综合评定。 | 36 |
| 2 | 公共艺术（茶艺） | 了解茶叶的发展历史，熟练掌握六大茶类的分类依据和方法以及六大茶类的基本品质特征，能够准确识别六大茶类。熟悉和掌握茶叶的基础理论知识及冲泡方法。 | 72 |
| 3 | 高铁乘务乘务 | 教学内容：铁路列车乘务活动的服务与管理；旅客疏导、站台安检、行包整理、餐车规货、票务查验等。 | 72 |

（2）高铁规章方向

表5 高铁规章方向课程教学与考核一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课  程 | 主要教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 铁路客运法律法规 | 教学内容：客运运价、旅客运送条件、行包运输，特定运输、路内运输、铁路旅客运输事故的处理等内容，对规章的条文进行了细致解释，并针对实际工作中的具体问题列举了大量实例，以提高学生学习和运用规章解决实际工作问题的能力。 | 36 |
| 2 | 导游基础知识 | 与导游工作相关的历史、地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、中国烹饪主要菜系、风物特产等方面的知识，能胜任导游工作打下良好而坚实的理论基础，并能利用该知识为旅游事业服务。 | 36 |
| 3 | 礼仪化妆（形象塑造） | 教学内容：人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪，礼貌礼节等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。  教学要求：掌握空乘从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、亲切的问候、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为旅客服务。 | 36 |

（3）旅客服务方向

表5 旅客服务方向课程教学与考核一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课  程 | 主要教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 面试技巧 | 教学内容：面试中基本交流以及基础问答，面试技巧培训  教学要求：熟练掌握面试中交流 | 36 |
| 2 | 旅客服务心理学 | 教学内容：熟悉知晓旅客心理变化，知晓如何在不同情况下对旅客心理状态以及心理需求的分析。 | 36 |
| 3 | 自媒体音视频制作 | 掌握目前流行的摄影，影视剪辑，音频剪辑，短视频发布酒运营的一系列方法和特效制作。 | 72 |

4. 综合实训

表7 综合实训教学与考核一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程 | 主要教学内容与要求 | 参考学时 |
| 1 | 高铁模拟舱综合实训 | 在高铁舱中模拟整体乘务服务流程。铁路列车乘务活动的服务与管理；旅客疏导、站台安检、行包整理、餐车规货、票务查验等。 | 120 |
| 2 | 素质拓展 | 作为高铁乘务员综合素质拓展，包括体能训练，心理疏导，团队配合训练 | 60 |

5. 跟岗、顶岗实习

表8 跟岗、顶岗实习教学与考核一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课  程 | 主要教学内容与要求 | | 参考学时 |
| 1 | 跟岗实训 | 教学内容：顶岗实习期间，主要对高铁乘务服务人员、安检员、餐服员、乘务安全员等岗位进行专业技能培训以及熟悉岗位操作流程。 | 考核项目：高铁乘务服务、安检员、餐服员等相关岗位进行技能考核。  考核要求：按岗位操作程序组织考核，主要结合岗位实际进行综合成绩评定。 | 500 |
| 2 | 顶岗实训 | 教学内容：顶岗实习期间，主要对高铁乘务服务人员、安检员、餐服员、乘务安全员等岗位进行专业技能培训以及熟悉岗位操作流程。 | 考核项目：高铁乘务服务、安检员、餐服员等相关岗位进行技能考核。  考核要求：按岗位操作程序组织考核，主要结合岗位实际进行综合成绩评定。 | 500 |

**七、教学进程总体安排**

**（一）基本要求**

每学年为52周，其中教学时间40周（含复习考试，春季学期20周，秋季学期20周），累计假期12周。1周一般为28学时。认知实习、跟岗实习、校内实践教学不少于1000学时，顶岗实习6个月计500学时，3年总学时数约为3000-3200学时。

学校实行弹性学分制，按16-18学时为1个学分，学生毕业时的总学分不得少于182学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，以1周为1学分，共5学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据 实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

专业实施性教学方案和学期教学计划的制订，可以根据专业师资和实训设备资源的使用，进行适当调整，对关联性不大的课程可以变更课程开设的先后顺序；也在确保学生实习总量的前提下，结合校企对接的具体情况，实行工学结合，将校内实训和校外实习有机结合，采用集中或分阶段的方式安排实习。

**（二）教学安排建议**

　　 1.教学活动时间总体分配

表8 教学活动时间分配表（按周分配）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学期 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 小计 |
| 军训及入学教育 | 1 |  |  |  |  |  | 1 |
| 课程教学 | 18 | 18 | 18 | 18 |  |  | 72 |
| 校内实训 |  |  | 2 | 2 |  |  | 4 |
| 跟岗生产实习 |  |  |  |  | 20 |  | 20 |
| 顶岗生产实习毕业教育 |  |  |  |  |  | 20 | 20 |
| 机动 | 1 | 2 | 0 | 0 |  |  | 3 |
| 合计 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 120 |

2.课程设置与教学时间安排

表9 课程设置与教学时间安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | | 序号 | 课程名称 | 总学时 | 学分 | 学期 | | | | | |
| 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 公共基础课程 | | | 1 | 军事训练和国防教育 | 36 | 2 | √ |  |  |  |  |  |
| 2 | 安全教育 | 18 | 1 | √ |  |  |  |  |  |
| 3 | 中国特色社会主义 | 36 | 2 | √ |  |  |  |  |  |
| 4 | 心理健康与职业生涯 | 36 | 2 |  | √ |  |  |  |  |
| 5 | 哲学与人生 | 36 | 2 |  |  | √ |  |  |  |
| 6 | 职业道德与法治 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 7 | 语文 | 72 | 4 | √ | √ |  |  |  |  |
| 8 | 应用文写作 | 36 | 2 |  |  | √ |  |  |  |
| 9 | 演讲与口才 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 10 | 数学 | 72 | 4 | √ | √ |  |  |  |  |
| 11 | 英语 | 72 | 4 | √ | √ |  |  |  |  |
| 12 | 计算机应用基础 | 72 | 4 | √ | √ |  |  |  |  |
| 13 | 体育与健康 | 144 | 8 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 14 | 历史 | 36 | 2 |  |  | √ |  |  |  |
| 15 | 公共艺术（礼仪、美术、音乐、舞蹈、普通话、茶艺、地理） | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 16 | 校本选修课 | 108 | 6 | √ | √ | √ |  |  |  |
| 17 | 劳动教育 | 120 | 6 | √ | √ | √ | √ |  |  |
|  | 小计 | 1002 | 55 |  |  |  |  |  |  |
| 专业技能课 | 专业核心课 | | 1 | 礼仪与化妆 | 72 | 4 | √ |  |  |  |  |  |
| 2 | 艺术修养（音乐） | 36 | 2 | √ |  |  |  |  |  |
| 3 | 旅游地理 | 36 | 2 | √ |  |  |  |  |  |
| 4 | 乘务英语 | 72 | 4 |  |  | √ | √ |  |  |
| 5 | 基本安全与应急处理 | 72 | 4 |  |  | √ |  |  |  |
| 6 | 乘务人员形体训练 | 72 | 4 |  | √ |  |  |  |  |
| 8 | 高铁概论 | 36 | 2 | √ |  |  |  |  |  |
| 9 | 乘务礼仪 | 72 | 4 |  | √ | √ |  |  |  |
| 10 | 普通话考证 | 72 | 4 | √ | √ | √ |  |  |  |
|  | 小计 | 540 | 30 |  |  |  |  |  |  |
| 专业（技能）方向课 | 列车餐饮 | 1 | 列车餐饮服务 | 72 | 4 |  | √ |  |  |  |  |
| 2 | 艺术修养（茶艺） | 72 | 4 |  |  |  | √ |  |  |
| 3 | 高铁乘务实务 | 72 | 4 |  |  | √ |  |  |  |
|  | 小计 | 180 | 10 |  |  |  |  |  |  |
| 高铁规章 | 1 | 铁路政策法规 | 36 | 2 |  |  | √ |  |  |  |
| 2 | 导游基础知识 | 36 | 2 |  | √ |  |  |  |  |
| 3 | 礼仪与化妆（形象塑造） | 36 | 2 |  |  | √ |  |  |  |
|  | 小计 | 108 | 6 |  |  |  |  |  |  |
| 旅客服务 | 1 | 旅客服务心理学 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 2 | 面试技巧 | 36 | 2 |  |  |  | √ |  |  |
| 3 | 自媒体音视频制作\* | 72 | 4 | √ |  |  | √ |  |  |
|  | 小计 | 144 | 8 |  |  |  |  |  |  |
|  | | 1 | 高铁模拟舱综合实训（知） | 96 | 6 | √ | √ | √ | √ |  |  |
| 2 | 素质拓展（知） | 112 | 7 |  | √ | √ | √ |  |  |
| 跟岗实习 | | | | 500 | 30 |  |  |  |  | √ |  |
| 顶岗实习 | | | | 500 | 30 |  |  |  |  |  | √ |
| 专业技能课小计 | | | | 1208 | 73 |  |  |  |  |  |  |
| 总计 | | | | | 3182 | 182 |  |  |  |  |  |  |

3.拓展、就业岗位能力提升教学设计

（1）制定如下拓展教学安排，提升专业学生的职业素养、加强人文素质培养。

表10 素质拓展活动设计表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **素质教育活动** | **主要内容与要求** | **学期**  **安排** | **估计学时** | **实施载体** |
| 1 | **军事训练** | 进行队列、内务、军体技能训练，培养严明的纪律意识与良好的行为习惯。 | 第1学期 | 60 | 军训 |
| 2 | **文体艺术与身心教育发展** | 进行歌曲合唱、文艺表演等课外活动，培养学生的艺术爱好；进行球类、田径、智力竞技项目的课外实践与比赛活动，提高学生的身体素质与竞技水平，促进学生身心健康发展。 | 第1、2、3、4学期 | 50 | 每月一歌评比、迎新晚会、田径运动会、广播操比赛、球类比赛等第二课堂活动。 |
| 3 | **社团活动与社会工作** | 进行以学生社团为骨干，通过开展校园文化艺术节、宿舍设计、社团活动月等主题活动，以讲座、论坛、竞赛、征文等文化活动，展示学生才华、增长学生知识、锻炼学生能力。 | 第1、2、3、4学期 | 50 | 第二课堂活动 |
| 4 | **社会实践与志愿服务** | 假期社会实践、职业认知、毕业综合实践、青年志愿者活动等，增强学生的社会责任感，在服务中“受教育、长才干、做贡献”。 | 第1、2、3、4学期、暑假 | 40 | 暑期三下乡志愿活动，柳州市创建文明城，“美丽广西、清洁乡村”清洁活动，无偿献血志愿活动，服务社区志愿服务。 |
| 5 | **政治教育** | 学习党的十八精神；学习先进党员、团员先进事迹；党章学习、团章学习。 | 第1、2、3、4学期 | 30 | 党、团章学习班 |
| 6 | **人文教育** | 通过开展各种形式的人文教育，提高学生的人文素养。 | 第1、2、3、4学期 | 60 | 开展中华经典诗文诵读，阅读100本经典书籍，国学讲座等。 |
| 7 | **安全教育** | 通过开展各种安全教育活动，提高学生的卫生、安全意识，帮助学生掌握一些基础的逃生与安全救护技能，提前演练突发事件应对预案。 | 第1、2、3、4学期 | 30 | 校园安全教育、参加消防、地震演练；参加禁毒、防艾滋病知识讲座、知识竞赛、板报宣传等。 |
| 8 | **5S校园文化教育** | 通过开展5S示范教室及宿舍评定与建设、5S文化宣传长廊板报制作等活动，培养学生的5S意识与行为习惯。 | 第1、2、3、4学期 | 日常进行 | 教师的听评课表、晚自习下班辅导表及上课签到表均设置班级5S检查项目；每周5S定期检查；每月评比5S先进班级与宿舍。 |
| 9 | **就业 创业教育** | 进行企业文化讲解、企业用人标准、企业员工成长发展规律讲解、精神与能力的培养、创业意识和创业能力的培养。学生提前了解社会及企业需要。 | 第4学期 | 20 | 企业宣讲、就业创业讲座 |
| 10 | **面试应聘指导** | 进行面试应聘的礼仪、话术指导，进行面试应聘问题解答。帮助学生顺利渡过面试关。 | 第4学期 | 20 | 讲座 |
| 11 | **技能培训** | 配合市、区、国级中职学生技能大赛选手选拔，组织学生参加校级技能大赛，在赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。 | 第1、3学期 | 40 | 学校专业技能节 |
| 小计 | | | | 400 |  |

（2）制定如下专业拓展活动安排，提高学生的就业能力，拓宽学生的就业渠道：

表11 专业拓展活动设计表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业技能活动** | **主要内容与要求** | **学期**  **安排** | **估计学时** | **实施载体** |
| 1 | **职业生涯规划** | 举办专业入学教育、职业生涯规划讲座、毕业校友座谈会等，对学生进行职业生涯指导，帮助学生正确认识自己，设计出合理且可行的职业生涯发展方向。 | 第1、2、3、4学期 | 40 | 专业入学教育、职业生涯规划讲座、毕业校友座谈会、职业生涯规划主题班会等。 |
| 2 | **设备维护** | 为了提高学生的动手能力，将课堂所学知识活学活用，由专业课任课教师组织学生利用课余时间每周维护专业教学设备。 | 第1、2、3、4学期 | 60 | 专业教学设备每周例行检修与维护。 |
| 3 | **实训设备研发与制作** | 各专业教研组组织学生协助教师进行实训设备的研发与制作。在此过程中培养学生的创新意识；巩固专业理论知识；锻炼钣金、焊接、涂装等专业操作技能。 | 第3、4学期 | 60 | 实训设备研发与制作 |
| 4 | **礼仪服务业务** | 利用专业设备与场所的便利条件，组织学生开展礼仪服务业务，包括礼仪展示、专业讲解、接待等。在提供服务的过程中，使学生能够接触真实的汽车服务业务，更早一分进行职业状态。 | 第1、2、3、4学期 | 120 | 若干个“礼仪展示，专业展示服务小队” |
| 小计 | | | | 280 |  |

**八、****实施保障**

（一）师资队伍

1.学历层次要求

* 1. 文化基础课程任课教师应有与授课课程对口专业的大学本科毕业证书。
  2. 专业核心课程任课教师应有交通乘务类、旅游管理或酒店管理专业的大学本科毕业证书。
  3. 专业限选课程、拓展课程、实习课程的任课教师应有旅游服务类、酒店管理类或交通乘务类专业的大学专科毕业证书，具有2-3年相关行业工作经验。

2.资格证书要求

* 1. 专任教师应具有中等职业学校教师/高级中学教师资格证书。
  2. 专任专业教师还应具有本专业三级或以上职业资格证书或酒店、旅游行业从业资格证书。
  3. 兼职专业教师应具有如导游资格证，茶艺师，礼仪培训师等，以及普通话二级甲等及以上等级、计算机操作员高级工及以上职业资格证书。

3.人员配备要求

* 1. 专业课教师中，具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于50％，高级以上专业技术职务任职资格者不低于20％。
  2. 专业课教师中，每年至少有70％的教师参加企业实践学习或各种专题培训，全年累计学习和培训时间不少于30天。

（二）教学设施

建设符合专业特点以及满足实训教学需求的实训基地，采用先进工艺的符合实际工作要求的实训设备。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目  分类 | 实训基地名称 | 功能 |
| 校内 | 高铁模拟舱（志善号） | 供学生进行理实一体教学实践，更好地培养学生的职业素养和职业技能服务。 |
| 礼仪模特实训区 |
| 酒店餐饮服务实训区 |
| 茶艺培训实训区 |
| 校外 | 武汉动高餐饮服务有限公司 | 顶岗实训 |
| 柳州铁道职业技术学院 | 实训见习 |
| 南宁铁路局柳铁车辆客车技术修理中心 | 实训见习、参观 |

（三）教学资源

1.教材设计以为学生自主学习为主。

2.行业化课程设置，打破传统学科体系。

3.教材内容以培养学生技能操作为核心，坚持理论够用为原则。

4.教材应图文并茂，表达必须精炼、准确、科学，内容应体现先进性、通用性、实用性，要将本专业新服务理念、行业标准及时的纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

5.以本地区经济发展为基础，以高铁乘务服务作业项目为依据，引入所必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论与实践结合的重要性，充分体现任务引领、理实一体、工学交替的设计思想。

**（四）教学方法**

（1）知识结构及开发表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 知识领域 | 内容 | 支撑课程 | 教学形式 |
| 文化知识 | 有较强的学习动力；创新能力和创业能力；语言、文字表达能力；英语书面、口头表达能力；计算的基本能力；计算机和互联网应用能力。 | 语文  应用文写作  数学  英语  职业生涯规划 | 课堂教学；讲座；上机操作；实训 |
| 专业知识 | 掌握证件检查、X 光机检查、危险品基础知识和出入境管理知识，掌握铁路安全技术检查的操作方法和基本技能。熟悉列车服务的内容，掌握列车服务的方法和技能。具有对高速动车车辆简单操作和维护的能力。 | 客运安检  票务知识  铁路客运法律法规  乘务安全与应急处理  高铁概论  乘务人员形体训练  旅客列车客运乘务  播音业务  列车餐厅酒水实务  铁路信号与通信设备 | 课堂理论教学，基本专业技能训练，教、学、做融为一体教学，校办创业公司实习，顶岗实习。 |
| 社会知识 | 了解党和国家的路线、方针政策；知法懂法；懂得个人与他人、个人与集体、个人与社会关  系；懂得人类与社会发展的基本规律。 | 职业道德与法律  经济政治与社会  哲学与人生  安全教育 | 讲座、社会实践调查、社会活动；校园文化艺术节、课外培养计划实施等 |

（2）能力结构及其开发表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 能力领域 | | 单项能力 | 支撑课程 | 教学形式 |
| 通  用  能  力 | 自我管理  与发展能力 | 分析社会和行业环境：分析个人能力；确定职业目标；求职；规划职业生涯；确定阶段目标；确定阶段计划；实施、评价与调整、具备学习的能力；塑造个人形象；遵守社会规范；表现良好职业道德；调整并保持良好心态；保持健康的身体状态；能适应环境；保持工作环境整洁；管理时间 | 职业生涯规划  心理健康  体育  乘务人员形体训练 | 课程教学；课外活动讲座 |
| 社会交往与合作能力 | 确定交往目的；选择交往对象；建立交往渠道；运用交往技巧；评价交往结果；确定合作目的；选择合作伙伴；建立合作氛围；寻求合作方式；运用合作技巧；；评价合作效果 | 商务沟通 | 主题班会、课外活动讲座、实训基地 |
| 应用文  写作能力 | 调查报告；请示；产品说明；宣传广告；合同 | 演讲与口才 | 讲座  实训 |
| 计算机  应用能力 | 安装软件；编辑文档；处理电子表格；制作演示文稿；使用普通办公软件；网上冲浪； | 计算机应用基础 | 课程教学：  上机操作 |
| 专  业  能  力 | 电工电子常识 | 具有对电工电子技术中的典型电路的基本原理；具有对简单电路进行分析的能力。 | 铁路信号与通信设备 | 课堂教学  校内实训 |
| 铁路客运班组管理 | 了解铁路客运班组管理基本工作过程，具有对铁路客运班组管理的方法和技能。 | 客运组织 | 理论教学+  课程实训  （教、学、做融为一体） |
| 高速动车车辆 | 了解动车车辆的工作原理，具有对动车车辆及其控制的简单维护维修的能力。 | 铁路信号与通信设备  高铁概论 | 课堂教学  校内实训 |
| 高速动车组技术 | 了解高速动车组的基本构成和工作原理，具有对高速动车组简单操作和维护的能力。 | 高铁概论 | 课堂教学  校内、校外实训 |
| 客运安检 | 掌握证件检查、X 光机检查、危险品基础知识和出入境管理知识，掌握铁路安全技术检查的操作方法和基本技能。 | 客运安检  铁路客运法律法规  乘务安全与应急处理 | 专业讲座  主题班会、实训 |
| 列车服务 | 熟悉列车服务的内容，掌握列车服务的方法和技能。 | 旅客列车客运乘务  乘务英语  客运服务心理  旅游地理  播音业务  列车餐厅酒水实务 | 课堂教学  校内、校外实训 |
| 可  持  续  发展  能力 | 相关领域扩展能力及后续发展能力 | 了解高速铁路运管相关学科的基本知识；具有运用相关知识解决专业问题的能力；具有变化岗位的适应能力。 | 导游基础知识  艺术修养  礼仪与化妆  播音业务  茶艺  列车餐厅酒水实务  电子商务技术应用 | 课堂教学  校内、校外实训专业讲座  主题班会 |

（3）素质结构及其开发表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 素质  领域 | 内容 | 支撑课程或活动 | 教育教学形式 |
| 身体  素质 | 身体健康,体质好. | 体育与健康课、体育锻炼 | 体育课堂教学、体育活动、体育比赛、军训等 |
| 心理  素质 | 心理健康，人格完善；有较强的协调能力、能承受一定压力和独立的工作能力;有勇于创新、敢于攀登的顽强意志。 | 心理健康指导课、心理咨询活动校园文化活动 | 心理课程课堂教学、心理健康指导和心理咨询、校园文化艺术节及职教展示夏令营活动 |
| 政治  素质 | 热爱中国共产党,热爱社会主义祖国,拥护党的路线、方针和政策；有立志建设有中国特色社会主义和共产主义的远大理想。 | 经济政治与社会  职业道德与法律  哲学与人生  安全教育 | 课堂教学、爱国主义教育基地参观、形势与政策讲座等 |
| 思想  素质 | 有较高思想觉悟、科学的思想方法和价值观念。 | 经济政治与社会  职业道德与法律  哲学与人生  安全教育 | 课堂教学；讲座、社会实践、校园艺术节等 |
| 道德  素质 | 知荣辱、讲诚信、守纪律、爱劳动。有良好的职业道德、社会道德和敬业精神。 | 经济政治与社会  职业道德与法律  哲学与人生  安全教育 | 课堂教学；讲座、社会实践、、校园艺术节等 |
| 科学  文化  素质 | 有一定自然科学和人文科学素养 | 各类专业课、综合素养课、文学欣赏课、自然科学知识讲座等 | 课堂教学；讲座、课外阅读、校园艺术节等 |
| 审美  素质 | 懂美丑、有较高审美情趣。 | 文学艺术欣赏课、职业与道德教学课、人文讲座 | 课堂教学；讲座、课外阅读、校园艺术节等 |

**（五）学习评价**

严格管理学生操行纪律以及学生学业课程，明确每门课程学习评价按平时成绩40%+期中测试20%+期末考试40%的课程评价体系。

**（六）质量管理**

建设以企业专家、行业顾问、校内中高级职称以上专业教师以及学生代表组成专业论证小组，根据岗位实际工作情况，每年对开设课程进行论证，每两年对人才培养方案进行修订。

**九、毕业要求**

学生通过规定年限的学习 ，须修满的专业人才培养方案所规定的学时182学分 ，完成规定的教学活动 ，毕业时应达到职业文化素质、专业知识和职业岗位技能能力合格等方面要求 。毕业要求应能支撑高铁乘务专业培养目标的有效达成。

1. **附录**

**附录1：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | | 序号 | 课程名称 | 课程性质 | 总学时 | 学时 | | 学分 | 学期 | | | | | |
| 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 公共基础课程 | | | 1 | 军事训练和国防教育 | 必修 | 36 |  | 36 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 安全教育 | 必修 | 18 |  | 18 | 1 | 1 |  |  |  |  |  |
| 3 | 中国特色社会主义 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 4 | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 5 | 哲学与人生 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 6 | 职业道德与法治 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 7 | 语文 | 必修 | 72 | 72 |  | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 8 | 应用文写作 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 9 | 演讲与口才 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 10 | 数学 | 必修 | 72 | 72 |  | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 11 | 英语 | 必修 | 72 | 72 |  | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 12 | 计算机应用基础 | 必修 | 72 |  | 72 | 4 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 13 | 体育与健康 | 必修 | 144 |  | 144 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 14 | 历史 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 15 | 公共艺术（礼仪、美术、音乐、舞蹈、普通话、茶艺、地理） | 限选 | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 16 | 校本选修课 | 任选 | 108 |  | 108 | 6 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
| 17 | 劳动教育 | 必修 | 120 |  | 120 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
|  | 小计 |  | 1002 | 504 | 498 | 55 | 14 | 14 | 10 | 8 | 0 | 0 |
| 专业技能课 | 专业核心课 | | 1 | 礼仪与化妆 | 必修 | 72 | 22 | 50 | 4 | 4 |  |  |  |  |  |
| 2 | 艺术修养（音乐） | 必修 | 36 | 12 | 20 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 旅游地理 | 必修 | 36 | 26 | 10 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 4 | 乘务英语 | 必修 | 72 | 38 | 40 | 4 |  |  | 2 | 4 |  |  |
| 5 | 基本安全与应急处理 | 必修 | 72 | 22 | 50 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |
| 6 | 乘务人员形体训练 | 必修 | 72 |  | 72 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |
| 8 | 高铁概论 | 必修 | 36 | 36 |  | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 9 | 乘务礼仪 | 必修 | 72 | 16 | 20 | 4 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 10 | 普通话考证 | 必修 | 72 | 36 | 36 | 4 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |
|  | 小计 |  | 540 | 208 | 298 | 30 | 10 | 8 | 10 | 4 | 0 | 0 |
| 专业（技能）方向课 | 列车餐饮 | 1 | 列车餐饮服务 |  | 72 | 20 | 52 | 4 |  | 4 |  |  |  |  |
| 2 | 艺术修养（茶艺） |  | 72 | 20 | 52 | 4 |  |  |  | 4 |  |  |
| 3 | 高铁乘务实务 |  | 72 | 20 | 52 | 4 |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 小计 |  | 180 | 60 | 156 | 10 | 0 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| 高铁规章 | 1 | 铁路政策法规 |  | 36 | 36 |  | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2 | 导游基础知识 |  | 36 | 16 | 20 | 2 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 礼仪与化妆（形象塑造） |  | 36 |  | 36 | 2 |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 小计 |  | 108 | 52 | 56 | 6 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 旅客服务 | 1 | 旅客服务心理学 |  | 36 | 36 |  | 2 |  |  |  | 4 |  |  |
| 2 | 面试技巧 |  | 36 | 16 | 20 | 2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3 | 自媒体音视频制作\* |  | 72 | 20 | 52 | 4 | 2 |  |  | 4 |  |  |
|  | 小计 |  | 144 | 72 | 72 | 8 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
|  | | 1 | 高铁模拟舱综合实训（知） |  | 96 |  | 96 | 6 | 1\* | 1\* | 1\* | 4（1\*） |  |  |
| 2 | 素质拓展（知） |  | 112 |  | 112 | 7 |  | 1\* | 1\* | 4（1\*） |  |  |
| 跟岗实习 | | | |  | 500 |  | 500 | 30 |  |  |  |  | 500 |  |
| 顶岗实习 | | | |  | 500 |  | 500 | 30 |  |  |  |  |  | 500 |
| 专业技能课小计 | | | |  | 1208 | 0 | 1208 | 73 |  |  |  | 8 |  |  |
| 总计 | | | | |  | 3182 | 896 | 2286 | 182 | 28 | 28 | 28 | 28 | 0 | 0 |

附录2：

高铁乘务（2+1）专业人才培养方案调整审批表

20 —20 学年第 学期

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请系部 | |  | 适用年级/专业 |  | | |
| 申请时间 | |  | 申请执行时间 |  | | |
| 人才培养方案调整内容 | 原方案 | 课程名称 | 课程性质  （必修、选修） | 学时 | 学分 | 开课学期 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 调整方案 | 课程名称 | 课程性质  （必修、选修） | 学时 | 学分 | 开课学期 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 调整原因 | |  | | | | |
| 系部主任意见 | | 系部主任（盖章）：  年　　　月　　　日 | | | | |
| 教务处意见 | | 主任（盖章 ）：  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 年　　　月　　　日 | | | | |
| 分管校长意见 | | 分管教学副校长（盖章）：  　　　　　　　　　　 年　　　月　　　日 | | | | |

说明： 变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）。