

许昌电气职业学院 旅游管理专业人才培养方案 (三年制)

专业代码：640101

适用年级：2019 级

专业负责人：万赵兵

制订时间：2019 年 8 月

系部审批：同意

专业建设指导委员会审定：同意

学院审批：同意

审批时间：2019 年 8 月 20 日

二〇一九年八月

2019 级旅游管理专业人才培养方案

(专业代码: 640101)

一、入学要求及学制

1. 入学要求: 普通高中或同等学力学校毕业生

2. 学制: 三年

二、职业面向

(一) 人才需求分析

快速发展的旅游市场, 不断地刺激着对旅游服务管理行业人才的需求, 尤其是高铁动车属于国家新进开发的高档客运项目, 对从业人员的专业素质要求很高, 用人需求量也很大, 其供求关系紧张不可能在短时间内达到平衡, 因此动车乘务员就业前景十分广阔。同时随着社会法发展人们生活水平的提高, 邮轮市场也在不断的扩大, 其发展前景空间都相对较好, 如家庭式豪华客轮其集美食、餐厅、文化、休闲为一体, 服务范围和岗位远多于空乘。包括各式餐厅、酒吧、客房、商场、前台、收银、人事及证件管理、儿童护理、安全员、保安、岸上导游等部门, 使得邮轮变成一个豪华的海上度假村, 也被称为“漂浮在黄金水道上的黄金产业”、“海上流动度假村”, 是当今世界旅游休闲产业不可或缺的一部分。

(二) 职业岗位分析

1. 主要就业单位

- (1)、铁路局(高铁、动车)
- (2)、城市轨道交通企业(地铁、城市轻轨)
- (3)、普通铁路或者其他旅客运输企业
- (4)、航空公司、机场、高星级酒店

本专业职业岗位群如表 1-1-1 所示

表 1-1-1 旅游管理专业职业岗位群

类别	职业岗位名称	主要工作任务	职业资格证书
初始岗位	高铁及动车列车乘务员、乘务员	负责高铁列车乘降组织及查票、验票、报站、咨询、服务等工作。	铁路职工上岗证书 急救证 茶艺师证
	高铁车站客运员	负责高铁车站的检票、进站、指引、安检等客运工作。	铁路职工上岗证书 急救证
	高铁车站售票员	负责高铁车站售票、补票、票务报表等票务工作。	铁路职工上岗证书 急救证
迁移岗位	高铁及动车列车值班员、客运值班员	站内安全检查	铁路职工上岗证书 急救证
	城市轨道交通的值班站长	负责站务员组织管理、客运管理、票务运作及车站营收统计、车站秩序设备运行等整个站点的运作。	铁路职工上岗证书 急救证 礼仪培训师证
发展岗位	高铁及动车列车车长	负责列车乘务员、乘务员、乘警及随车机械师的统筹管理、解决和控制列车车厢秩序与突发情况和列车运行等整个过程的运作。	铁路职工上岗证书 急救证 礼仪培训师证
	机场地勤	负责机场车站的检票、进站、指引、安检等客运工作。	安检员证(初级)、
	高星级酒店高级服务与基层管理人员	负责各部门人员管理及监督	中级酒店管理资格证书(初级)、 初级茶艺师证

			礼仪培训师证
--	--	--	--------

(三) 职业资格证书

表 1-1-2 旅游管理专业职业资格证书

证书名称	等级	颁证机构	知识技能	配套课程
普通话二乙及以上证书	二乙及以上	河南省语委办	语言流利,口齿清晰,能够正确使用礼貌服务用语;语言应用基本常识;能够清楚的与旅客进行沟通和交流。	口才演讲与训练
铁路职工上岗证	初级	铁路段	掌握高铁乘务工作基础知识,列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法。	铁路客运实务 高铁客运劳动安全概论 旅客运输心理学 高铁客厢设备操作与管理
导游证	初级	河南省劳动与就业保障厅	熟悉相关的政策法规、精通导游业务,具有必备的地理、历史知识及较强的文案写作能力;具有良好的人际关系和较强的交际能力。	旅游概论 中国旅游地理
中级茶艺师	初级以上	河南省劳动与就业保障厅	能保持良好的仪容仪表;能有效地与顾客沟通;仪容仪表知识;服务礼仪中的语言表达艺术;服务礼仪中的接待艺术。能够做好营业环境准备;能够做好营业用具准备;能够做好茶艺人员准备;能够主动、热情地接待客人。	茶艺 高铁客运服务礼仪
礼仪培训师证	初级以上	国际商务职业资格认证办公室	掌握高铁客运服务礼仪规范,能够提升企业形象和个人形象。	高铁客运服务礼仪 旅客运输心理学

三、专业培养目标

本专业培养适应铁路运输事业所需要的德智体美全面发展的人才,熟练掌握列车服务以及邮轮服务岗位必备的专业基础知识、专业技能,具有良好的身心素质、职业道德、较高的英语水平、计算机操作能力、沟通表达技巧、团队协作能力,以及获取新知识能力,从事列车邮轮服务产业的专业人才。

四、人才培养规格

(一) 素质结构

(1) 基本素质

掌握马列主义、毛泽东思想和邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的基本原理,具有理论联系实际和实事求是的科学态度;热爱祖国,拥护宪法,遵守法律;社会责任感强,具有良好的社会公德和职业道德。注重体能及身体素质训练,具备健康的体魄和良好的心理素质和审美观,具有一定的体育卫生知识和运动技能,自觉坚持体育锻炼,身体健康;拥有良好的个性品质和抗挫能力、较强的心理调适能力,能够胜任基层岗位工作。

(2) 职业素质

具有本专业必备的文化基础知识和扎实的专业知识,完成高职毕业生的基本业务和技能训练,具有较快适应岗位实际工作的能力和素质,能为升学和终生学习奠定坚实的基础。具有扎实的旅游

专业知识和基本技能，有较宽厚的文化素养、科学思维方式和创新精神。

(二) 能力结构

(1) 专业能力

掌握本专业所需的管理理论知识，掌握高铁乘务以及邮轮乘务的业务技能，具备各部门岗位所需的接待能力和基层管理能力；掌握邮轮与高铁服务的先进经营理念以及服务流程操作规范；掌握熟练的英语口语，邮轮英语；掌握国内外基本人文知识、旅游知识等。

(2) 方法能力

能根据实际情况实事求是妥善处理问题；能针对不同问题提出专业的解决方案。

(3) 社会能力

具备较好的英语水平，使用英语进行交流；掌握国内外基本人文知识、旅游知识、具有良好的沟通和协调组织能力，具备服务创新意识和获取信息的能力。

(三) 知识结构

(1) 基础知识

具有较高的政治思想素养和职业道德水平；具备较好的英语水平，能熟练的使用英语进行交流；有一定的文字表达和写作能力，掌握基本的计算机操作知识。

(2) 专业知识

高铁乘务专业礼仪、高铁服务与管理专业技能、餐饮服务管理、邮轮前厅接待知识、邮轮经营管理知识、服务行业安全检查知识、急救知识、旅客心理学知识、英语口语交流知识、邮轮英语专业知识。

(四) 知识、能力、素质结构分析表

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；工程计算的基本能力；计算机和互联网应用能力。	应用数学、实用英语、体育、心理健康指导、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表重要思想”、形式与政策、政治经济、计算机基础、科技论文写作能力。	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。	综合交通运输概论、高速铁路列车运行指挥、旅客列车客运乘务、列车服务、礼仪化妆、铁路客运规章、铁路基本安全常识、旅客运输心理学、客源国概况、旅游地理、铁路客运英语、客运安检、形体训练、电工电子技术高速动车组技术	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，毕业论文或毕业设计。
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。	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想、形势与政策课等	讲座、社会实践调查、社会活动；校园文化艺术节、科技节、课外培养计划实施等

2. 能力结构及其开发表

能力领域	能力	支撑课程	教学形式
通用	自我管理与发展能力	职业生涯规划与就业指导 体育与健康 大学生心理健康指导	课程教学；课外活动讲座
	社会交往与合作能力	讲座； 校办公司； 顶岗实习	主题班会、课外活动讲座、实训基地

能力		围；寻求合作方式；运用合作技巧；；评价合作效果		
	应用文写作能力	调查报告；请示；产品说明；宣传广告；毕业论文；合同	校办公司 毕业设计	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	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。	电工电子技术	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。	单片机原理与应用	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。	自动检测与传感技术	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。	高速动车组技术、高速铁路列车运行指挥	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、铁路客运规章、铁路基本安全常识	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。	列车服务、铁路客运英语、旅客列车客运乘务旅客运输心理学、旅游地理	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。	综合交通运输概论、高速铁路列车运行指挥、城市轨道交通运营安全与管理	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、大学生心理健康指导和心理咨询、大学生校园文化艺术节及科技节活动
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。	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想、形势与政策课等	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。	思想道德与法律基础、形势与政策	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。	思想道德与法律基础、形势与政策 综合素养课等	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、毕业要求

(一) 学分要求

(1) 课内 135 学分，其中

- ◆公共必修课：39 学分；
- ◆公共选修课：6 学分；
- ◆专业支撑课：18 学分；
- ◆专业核心课：26 学分；
- ◆职业训练项目：24 学分；
- ◆专业拓展方向课：12 学分；
- ◆专业拓展选修课：10 学分。

(2) 课外 20 学分，其中

- ◆大学生素质拓展：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆学生操行评定：每学期 1 学分，共 6 学分；
- ◆大学生体育技能测试：2 学分；
- ◆公共技能、创新创业成果：4 学分；
- ◆社会实践：2 周，2 学分。

(3) 学分转换说明

◆鼓励学生参加各类职业技能竞赛、学科竞赛、创新设计、科技活动、艺术实践、社团活动、志愿服务等，提高学生的综合能力和职业素养，取得的成果学分转换情况详见表 1-3-1

表 1-3-1 旅游管理专业学分转换情况表

序号	项目	要求	学分	替换的课程或课程类型	
1	普通话二级甲等证书	通过考试并获得证书	2	口才演讲与训练	
2	铁路客服证书	通过考试并获得证书	4	铁路客运实务	
3	急救证书	通过考试并获得证书	4	高铁客运劳动安全概论	
4	礼仪培训师证	通过考试并获得证书	8	高铁客运服务礼仪	
	职业技能竞赛	国家级	一等奖	15	专业核心课 (也可以是具体的一门或几门课程)
			二等奖	10	
			三等奖	9	
		省级	一等奖	8	
			二等奖	7	
			三等奖	6	
	地市或院级	一等奖	4	专业支撑课	
		二等奖	2		
	学科竞赛	通过比赛并获得荣誉证书	3	按《奖励学分实施办法》执行	
	公开发表作品	获得权威机构认证	4	按《奖励学分实施办法》执行	
	发明专利	获得国家专利认证	15	按《奖励学分实施办法》执行	

注：“替换的课程或课程类型”可以是具体的一类或几类课程，也可以是具体的一门或几门课程。

(二) 平均学分绩点 (GPA) 要求:

- ◆平均学分绩点 (GPA) 达 1.00 以上。

(三) 证书要求

- ◆铁路客服证书
- ◆急救证书
- ◆礼仪培训师证
- ◆乘务员岗位资格证 (初级)
- ◆全国导游资格证 (初级)、
- ◆全国英语应用能力等级 A 或 B
- ◆普通话证书 (二级甲等)
- ◆安检员证 (初级)
- ◆中级酒店管理资格证书(初级)、
- ◆茶艺师证 (初级)

六、以工作过程为导向构建课程及活动体系的开发设计

以工作过程为导向构建课程体系的开发设计思路是：根据确定的职业岗位群，先分析典型工作任务（包括工作内容、工作对象、工作手段、工作组织、工作产品等），得出完成典型工作任务对应的职业能力。结合国家职业技能标准要求，按照职业成长规律与学习规律将职业能力从简单到复杂、从单一到综合进行整合，归纳出相应的行动领域，再转换为学习领域课程。

(一) 典型工作任务与职业能力分析

本专业对应的 11 个职业岗位的典型工作任务有：售票员工作，高铁车厢乘务员工作，车站安检员工作和车站 VIP 接待员及车站商业服务工作，典型工作任务及其对应的职业能力详见表 1-4-1。

表 1-4-1 典型工作任务与职业能力分析表

典型工作任务	职业能力	职业素养
D1: 售票员工作	D1-1: 上岗前必须将自己的服务证插在窗口的指定位置; D1-2: 上岗前按规定着装,对旅客讲普通话,使用文明用语; D1-3: 票房为票款设备重地,不得随意进入; D1-4: 保持票房内的设备清洁卫生; D1-5: 上班时间不准在岗位上吃东西、窜岗、干私活; D1-6: 与旅客发生纠纷时,应及时向售票主任反应,不准擅自离岗,私自交涉; D1-7: 售票过程中要随时核对微机显示的票号与实际票号是否相符,若不符应终止售票,及时通知系统管理员处理,本人不得擅自处理; D1-8: 若因卡纸色带不清造成白票或票面条码和金额等不清楚应终止售票,及时更换色带或由系统管理员查证核实,本人不得私自用笔填写,不得售票,不得丢失客票。若白票或丢失客票,每张按本站当前最大票面全额赔偿; D1-9: 严格按照售票员工作流程图上的规定标准,办理退票改签。	E1-1: 能够学以致用,把知识转化为职业能力 E1-2: 严格遵守职业规范和公司制度 E1-3: 用高标准要求自己 E1-4: 重视工作中的每一个细节 E1-5: 必须有全局观念 E1-6: 树立积极心态,消除消极心态

<p>D2: 高铁车厢乘务员工作</p>	<p>D2-1: 在列车长的领导下,完成乘务工作; D2-2: 负责实施列车服务和车内安全工作; D2-3: 负责本次列车各种服务备品的检查; D2-4: 协助做好本次列车的配餐工作; D2-5: 负责完成规定的广播任务; D2-6: 负责实施车内各类紧急情况的处置; D2-7: 完成规定的作业流程,并达到质量标准; D2-8: 负责向列车长反应各种信息,提出合理化建议; D2-9: 完成列车长交办的其他工作。</p>	<p>E2-1: 重视工作中的每一个细节,认真细致,业务上不耻下问,工作作风严谨,思维敏捷,在工作中不断提高自身业务水平 E2-2: 具有团队合作精神,善于听取意见,能够团结同事 E2-3: 具有洞察细节能力,具备宏观把握能力 E2-4: 以诚信的精神对待职业 E2-5: 忠诚于公司,不辞劳苦,敢于吃苦,敬业乐业 E2-6: 为实现自我价值而工作 E2-7: 坚持原则,忠于职守,作风正派,秉公办事,诚实守信 E2-8: 具有洞察细节能力,判断试验数据的各种异常情况 E2-9: 不做假试验,不出假报告 E2-10: E7-1: 完成任务,履行职责,坚守承诺,承担责任 E2-11: 严格遵守职业规范和公司制度 E2-12: 以诚信的精神对待自己的工作</p>
<p>D3: 车站安检员工作</p>	<p>D3-1: 遵守各项法律法规和铁路各项规章制度,对有违规与拒绝的及时上报; D3-2: 严格遵守劳动纪律,不迟到、不早退、不擅自离岗,不做与工作无关的事情; D3-3: 按规定着装上岗,佩戴标志要规范,自觉维护安检人员岗位形象; D3-4: 认真履行岗位职责; D3-5: 熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法; D3-6: 按照“逢包必检”的安检要求,负责宣传引导乘客进入安检区域; D3-7: 对可疑物品针对性探测,发现异常及时移交现场民警处理并做好记录; D3-8: 对无异常的行李包裹,及时疏导乘客尽快离开安检点,以便乘客通过; D3-9: 文明值岗,态度和蔼,选择讲究方式方法,做到以理服人; D3-10: 上下班途中或在站等车时,不应互相嬉笑打闹,在站内休息期间不应在座椅上躺卧,着安检服乘车时应主动礼让乘客,自觉维护铁路安检形象。</p>	<p>E3-1: 用高标准要求自己 E3-2: 能够学以致用,把知识转化为职业能力 E3-3: 重视工作中的每一个细节 E3-4: 突破职业思维,具备创新精神 E3-5: 完成任务,履行职责,坚守承诺,承担责任 E3-6: 树立积极心态,消除消极心态</p>
<p>D4: 车站VIP接待员及车站商业服务工作</p>	<p>D4-1: .贵宾厅内的客户接待工作; D4-2: 不断提高个人的服务质量,提高客户满意率; D4-3: .提高商品销售量,完成销售任务; D4-4: 负责厅内食品卫生,用具卫生,环境卫生及个人卫生; D4-5: 公司产品推广,收集会员对公司的</p>	<p>E4-1: 善于学习,适应变化 E4-2: 学以致用,把知识转化为职业能力 E4-3: 把复杂的工作简单化 E4-4: 成为专家不是最</p>

	意见及建议，及时上报； D4-6：完成贵宾厅经理分配的其他工作。 车站商业服务： D4-7：贵宾厅内的客户接待工作； D4-8：不断提高个人的服务质量，提高客户满意率； D4-9：提高商品销售量，完成销售任务； D4-10：负责厅内食品卫生，用具卫生，环境卫生及个人卫生； D4-11：公司产品推广，收集会员对公司的意见及建议，及时上报； D4-12：完成贵宾厅经理分配的其他工作。	好，而是与众不同 E4-5：积极应对工作中的困境 E4-6：严格遵守职业规范和公司制度 E4-7：重视工作中的每一个细节 E4-8：突破职业思维，具备创新精神 E4-9：完成任务，履行职责，坚守承诺，承担责任
--	---	---

注：①表中“典型工作任务”栏以D开头进行编码，例如“D1”表示第1项典型工作任务。

②“职业能力”栏以D-进行编码，例如“D2-3”表示第2项典型工作任务对应的第3项职业能力。

③“职业素养”栏以E-进行编码，例如“E2-3”表示第2项典型工作任务对应的第3项职业素养。

（二）专业学习领域核心课程设置

将典型工作任务的职业能力结合旅游管理（专业名称）专业相应职业岗位对应的职业资格的要求，归类出高铁乘务英语，高铁客运服务礼仪，铁道概论，铁路客运实务，铁路运输法规等6个行动领域，转换成6门对应的学习领域核心课程。

专业学习领域核心课程及其对应的主要教学内容见表1-4-2。

表1-4-2 专业学习领域核心课程设置表

专业核心课程	典型工作任务	职业能力	职业素养	主要教学知识点	参考学时	学分
H1 高铁乘务英语	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-6 D2-1~D2-9 D3-1~D3-2 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-4 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H1-1：票务（包括订票、买票、退票、查票、补票） H1-2：车站服务（包括指引方向、行李寄存、车站广播） H1-3：乘车（包括座位与行李、内部环境、车辆换乘） H1-4：餐车服务（主要包括点餐） H1-5：乘务播音（包括一般广播安全知识和突发情况广播） H1-6：突发情况的应急处理（包括防火安全、紧急疾病、设备故障）。	72	4
H2 高铁客运服务礼仪	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-2 D2-1~D2-9 D3-1~D3-2 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-4 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H2-1：认识高铁乘务服务礼仪 H2-2：个人形象礼仪 H2-3：日常交往礼仪 H2-5：车站服务礼仪 H2-6：高铁乘务服务	140	8
H3 铁道概论	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-6 D2-1~D2-9 D3-1~D3-6 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-12 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H3-1：车站（车务） H3-2：铁路车辆（车辆段） H3-3：铁路机车（机务段） H3-4：铁路通信信号（电务） H3-5：铁路运输组织（车务） H3-6：高速铁路和重载运输铁路通信信号（电务）	32	2

H4 铁路客运实务	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-6 D2-1~D2-9 D3-1~D3-6 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-4 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H4-1: 铁路客运认知 H4-2: 售票业务 H4-3: 行包运输业务 H4-4: 进站业务 H4-5: 车站候车业务 H4-6: 站台乘务业务 H4-7: 出站业务	72	4
H5 铁路运输法规	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-6 D2-1~D2-9 D3-1~D3-2 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-4 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H5-1: 法律常识 H5-2: 合同法知识 H5-3: 铁路法知识 H5-4: 铁路运输合同 H5-5: 铁路安全管理条例 H5-6: 铁路交通事故应急救援和处理 H5-7: 经济纠纷的处理	72	4
H6 铁路客运安全概论	D1 D2 D3 D4	D1-1~D1-6 D2-1~D2-9 D3-1~D3-5 D4-1~D4-12	E1-1~E1-6 E2-1~E2-4 E3-1~E3-6 E4-1~E4-9	H6-1: 铁路旅客运输系统概述 H6-2: 铁路客运安全管理 H6-3: 铁路客运安全风险控制 H6-4: 铁路客运安全应急处置 H6-5: 铁路客运安全监督与评估 H6-6: 铁路客运系统安全分析 H6-7: 铁路客运安全管理信息系统	72	4

注：①表中“专业核心课程”栏以H开头进行编码，例如“H1”表示第1门（按开设顺序排序）专业核心课程。

②“主要教学知识点”栏以“H-”进行编码，例如“H1-1”表示第1门专业核心课程中第1项主要教学知识点。

（三）专业核心课程描述

表 1-4-3 “高铁乘务英语”课程描述

课程名称	高铁乘务英语	学时数	72	学分	4
学习目标	让学生通过运用语言来完成任务。这种教学设计可以让学生通过完成教师布置的任务来进行语言实践。				
工作任务	票务、车站服务、乘车、餐车服务、乘务播音、突发情况的应急处理。这些工作任务可以细分为若干个工作项目：票务（包括订票、买票、退票、查票、补票）、车站服务（包括指引方向、行李寄存、车站广播）、乘车（包括座位与行李、内部环境、车辆换乘）、餐车服务（主要包括点餐）、乘务播音（包括一般广播、安全知识和突发情况广播）、突发情况的应急处理（包括防火安全、紧急疾病、设备故障）。				
职业能力	<p>(1) 专业能力： 具备熟练地听，说，读，写能力</p> <p>(2) 方法能力： 培养学生职业生涯规划能力。 培养学生独立学习能力。 培养学生获取新知识能力。 培养学生决策能力。</p>				

	<p>(3) 社会能力： 培养学生的人际交流能力。 培养学生公共关系处理能力。 培养学生劳动组织能力。 培养学生的集体意识和社会责任心。</p>
职业素养	<p>a. 掌握马克思主义哲学和邓小平理论的基本原理及树立正确世界观、人生观 b. 具有良好的思想品德和职业道德，具有一定的求职能力、交际能力 c. 具有良好的文化素质和个人修养 d. 具有良好的身体素质及多项运动技能和仪态</p>
学习内容	<p>票务、车站服务、乘车、餐车服务、乘务播音、突发情况的应急处理。这些工作任务可以细分为若干个工作项目：票务（包括订票、买票、退票、查票、补票）、车站服务（包括指引方向、行李寄存、车站广播）、乘车（包括座位与行李、内部环境、车辆换乘）、餐车服务（主要包括点餐）、乘务播音（包括一般广播、安全知识和突发情况广播）、突发情况的应急处理（包括防火安全、紧急疾病、设备故障）。</p>
技能考核项目与要求	<p>针对乘客车票遗失需要办理补票手续这一场景；一个小组完成课堂展示后，由小组派一名同学从演讲情况（主要是阐述是否清楚）、组织情况（包括小组分工情况、相互配合）、演讲艺术（包括节奏和仪表）这三个方面上台进行评价</p>

表 1-4-4 “高铁客运服务礼仪”课程描述

课程名称	高铁客运服务礼仪	学时数	140	学分	8
学习目标	<p>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，能掌握酒店社交的基本技巧、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与宾客交往，更好地胜任酒店职业岗位工作。</p>				
工作任务	<p>本课程任务环节组织四位一体：课堂实训与课外活动相结合，校内实训与校外实习相结合。通过任务驱动式实习，让学生在真实的工作环境中训练，实现课堂、实训基地及真实工作任务相结合的教学方式，实践工学交替特色。</p>				
职业能力	<p>(1) 专业能力：具备该专业各个模块的基础礼仪 (2) 方法能力：处理客运问题的能力 (3) 社会能力： 培养学生公共关系处理能力。 培养学生劳动组织能力。 培养学生的集体意识和社会责任心</p>				
职业素养	<p>具有良好的思想品德和职业道德，具有一定的求职能力、交际能力；具有良好的文化素质和个人修养</p>				
学习内容	<p>是旅游管理专业（高铁乘务方向）为实现培养高铁乘务高端技能型人才目标而设置的一门专业基础平台课程</p>				
技能考核项目与要求	<p>1. 过程与目标结合评价，结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段，加强实践性教学环节的考核，并注重平时采分。 2. 强调理论与实践一体化评价，注重引导学生进行学习方式的改变。 3. 强调课程结束后综合评价，注重考核学生所拥有的综合礼仪知识的应用水平。</p>				

表 1-4-5 “铁道概论”课程描述

课程名称	铁道概论	学时数	32	学分	2
学习目标	能够区分铁路车辆和机车，并了解车辆和机车的组成；能够分辨铁路旅客运输、货物运输和行车组织的分别，识别列车运行图；能够认识到铁路运输发展的动向，了解高速铁路和重载运输以及铁路动车组的发展情况。				
工作任务	学生在教师指导下，以独立或小组合作形式，按基于工作过程的“六步法”于规定时间内完成客运服务工作教学情境中的任务				
职业能力	(1) 专业能力：能够识别铁路线路、了解铁路线路和轨道的组成；能够识别铁路车辆和机车； (2) 方法能力：具备自主学习，拓展分析的方法。 (3) 社会能力：具备安全意识，会处理突发安全事件。				
职业素养	掌握铁路运营机制，树立铁路全局观念；了解铁路各专业（机、车、工、电、辆）之间的关系，确立本专业在整个铁路运输业中的地位和重要性				
学习内容	区分铁路车辆和机车，并了解车辆和机车的组成；了解铁路车站的分类及各种铁路车站所完成的运输任务；了解铁路信号的通信的基本知识；能够分辨铁路旅客运输、货物运输和行车组织的分别，识别列车运行图。				
技能考核项目与要求	采取学生自评和教师评价相结合的方法。				

表 1-4-6 “铁路客运实务”课程描述

课程名称	铁路客运实务	学时数	72	学分	4
学习目标	1. 通过讲解铁路客运用送条件，使学生能够明确铁路部分旅客运送条件，禁带物品等等，可以清楚的分辨出各旅客信息。 2. 通过讲解站车工作组织，客运安全，能够使学生掌握铁路客运组织的一系列基本操作与遇见各种事情的处理方法，掌握旅客伤亡事故处理，物品事故处理，安全防范措施等，在以后的工作中可以随机应变。				
工作任务	通过讲解铁路轨道的车站认识、售票业务、行包运输服务。进站服务、安检服务、车站候车、站台服务、出站服务及相关设备等使学生对于整个铁路客运组织系统的各岗位有明确的认知，为学生在以后工作中打好基础，配合图片与实操的讲解更加形象具体。使学生在以后的学习实践和工作中掌握更多的基本理论知识。				
职业能力	(1) 专业能力：具备该专业的基础课程知识 (2) 方法能力：具备客运实务的处理方法 (3) 社会能力：团队协作的能力				
职业素养	掌握马克思主义哲学和邓小平理论的基本原理及树立正确世界观、人生观 具有良好的思想品德和职业道德，具有一定的求职能力、交际能力 具有良好的文化素质和个人修养 具有良好的身体素质及多项运动技能和仪态				
学习内容	铁路轨道的车站认识、售票业务、行包运输服务。进站服务、安检服务、车站候车、站台服务、出站服务及相关设备的学习				
技能考核项目与要求	考核方法与标准 1. 学习态度（平时成绩与进步幅度）（50分） （1）课堂表现：课堂学习态度是否积极、认真、端正； （2）出勤情况：每缺勤一次扣5分（不足部分从考核项目得分中扣除），迟到一次扣3分，每学期缺勤6次及以上者不能参加考试。 2. 考试方法：（50分） 每学期末，采用考教分离，统一实际操作考核。				

	<p>3.评分标准:</p> <p>总评成绩采用百分制,学习态度(平时成绩与进步幅度)50分;学期末实际操作考核50分,具体操作评分见实际操作评分标准。</p>
--	--

表 1-4-7 “铁路运输法规”课程描述

课程名称	铁路运输法规	学时数	72	学分	4
学习目标	使学生掌握铁路运输法基础、合同法、消费者权益保护法等旅游法的基本知识,并通过具体案例分析和理论联系实际,使学生灵活掌握铁路运输法的运用				
工作任务	通过具体案例分析和理论联系实际,使学生灵活掌握铁路运输法的运用				
职业能力	<p>(1)专业能力:</p> <p>具备并领会党和国家的各项政策。</p> <p>具备民族政策、环境保护政策、宗教政策</p> <p>掌握铁路运输政策法规的基本理论、基本规范</p> <p>(2)方法能力:具备运用法治思维来处理铁路运输事件</p> <p>(3)社会能力:</p> <p>培养学生的人际交流能力。</p> <p>培养学生公共关系处理能力。</p> <p>培养学生劳动组织能力。</p> <p>培养学生的集体意识和社会责任心。</p>				
职业素养	具备未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识。				
学习内容	主要学习铁路运输的法律法规及其它相关法规				
技能考核项目与要求	采取学生自评和教师评价相结合的方法				

表 1-4-8 “铁路客运安全概论”课程描述

课程名称	铁路客运安全概论	学时数	72	学分	4
学习目标	本课程是高铁乘务专业学生的岗位基础课程之一。通过本课程的学习,要求学生全面了解交通安全常识,以更好的服务铁路,从而安全的解决工作中遇到的实际问题,以提高学生处理安全事故的应急能力。				
工作任务	本课程的任务在于通过教学,使学生掌握基本的铁路安全知识。熟悉高铁的安全常识及应急处理。并为学习相关后续课程打下一定基础。				
职业能力	<p>(1)专业能力:培养学生严谨的科学态度,细致的观察能力,理论联系实际的能力</p> <p>(2)方法能力:培养学生铁路安全相关安全知识。</p> <p>(4)社会能力:</p> <p>培养学生的人际交流能力。</p> <p>培养学生公共关系处理能力。</p> <p>培养学生劳动组织能力。</p> <p>培养学生的集体意识和社会责任心。</p>				
职业素养	<p>掌握马克思主义哲学和邓小平理论的基本原理及树立正确世界观、人生观</p> <p>具有良好的思想品德和职业道德,具有一定的求职能力、交际能力</p> <p>具有良好的文化素质和个人修养</p>				
学习内容	铁路旅客运输系统概述;铁路客运安全管理;铁路客运安全风险控制;铁路客运安全应急处置;铁路客运安全监督与评估;铁路客运系统安全分析;铁路客运安全管理信息系统				
技能考核项目与要求	采取学生自评和教师评价相结合的方法				

(四) 职业训练项目简介

表 1-4-1 “高铁乘务员综合实训”职业训练项目简介

职业训练项目名称	高铁乘务员综合实训	学时数	72	学分	4
训练目标	掌握高铁乘务工作基础知识，列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法				
工作任务	具备高铁乘务工作基础知识，列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法				
职业能力	(1) 专业能力：掌握高铁乘务工作基础知识 (2) 方法能力：会列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法 (3) 社会能力：培养学生的人际交流能力；培养学生公共关系处理能力；培养学生劳动组织能力；培养学生的集体意识和社会责任心。				
职业素养	掌握马克思主义哲学和邓小平理论的基本原理及树立正确世界观、人生观 具有良好的思想品德和职业道德，具有一定的求职能力、交际能力 具有良好的文化素质和个人修养				
训练内容	高铁从出站到进站各个模块的训练内容。				
考核项目与要求	1. 完成所下达项目任务的各个环节乘务知识。 2. 依据完成步骤对项目进行评价				
实施主体及实施场所	地铁站，高铁站				

表 1-4-2 “工学交替实习”职业训练项目简介

职业训练项目名称	工学交替实习	学时数	280	学分	10
训练目标	达到相应理论与实践有效衔接与融合				
工作任务	完成各个项目的高铁工学交替实习任务				
职业能力	(1) 专业能力：具备工学交替基础理论知识 (2) 方法能力：具备各个知识模块的原理 (3) 社会能力：具备分析问题，解决问题的能力				
职业素养	(1) 具备应用理论知识解决实际问题 and 独立工作的能力 (2) 具备分析问题、运用所学知识和技能独立解决问题的能力				
训练内容	乘务，安检，接待，礼仪等				
考核项目与要求	1. 完成所下达乘务，安检，接待，礼仪等项目任务 2. 依据完成步骤对项目进行评价				
实施主体及实施场所	地铁站，高铁站				

表 1-4-3 “顶岗实习”职业训练项目简介

职业训练项目名称	顶岗实习	学时数	280	学分	10
训练目标	(1) 会应用理论知识解决实际问题 and 独立工作 (2) 会分析问题、运用所学知识和技能独立解决问题				
工作任务	熟练掌握先关理论知识，并通过岗位实习达到理论与实际的结合				
职业能力	(1) 专业能力：具备各专业基础理论知识 (2) 方法能力：具备各个知识模块的原理 (3) 社会能力：会进行系统分析，达到理论联系实际的能力				
职业素养	(1) 会相关高铁理论知识				
训练内容	乘务，安检，接待，礼仪等				
考核项目与要求	1. 完成所下达项目任务的编程运行 2. 依据完成步骤对项目进行评价				
实施主体及实施场所	地铁站，高铁站				

注：职业训练项目是指为实现专业培养目标，培养学生的职业能力而设置的综合训练项目，其具有一定的职业岗位仿真性，是对多门课程知识和能力的综合运用。

(五) 专业核心课程学习情境总表

每门核心课程选取若干个项目或任务作为情境教学的载体，职业行动领域的工作过程融合在项目或任务训练中，6 门专业核心课程的学习情境汇总表 1-4-4

表 1-4-4 专业核心课程学习情境总表

学习情境 核心课程	学习情境 1	学习情境 2	学习情境 3	学习情境 4	学习情境 5	学习情境 6	学习情境 7	学习情境 8
H1 高铁乘务英语	票务	车站服务	乘车	餐车服务	乘务播音	突发情况的应急处理		
H2 高铁客运服务礼仪	认识高铁乘务服务礼仪	个人形象礼仪	日常交往礼仪	日常交往礼仪	日常交往礼仪			
H3 铁道概论	绪论	铁路线路(工务)	车站(车务)	铁路车辆(车辆段)	铁路机车(机务段)	动车组	铁路通信信号(电务)	铁路运输组织(车务)
H4 铁路客运实务	铁路客运认知	售票业务	行包运输业务	进站业务	车站候车业务	站台乘务业务	出站业务	
H5 铁路运输法规	法律常识	合同法知识	铁路法知识	：铁路运输合同	铁路安全管理条例	铁路交通事故应急救援和处理	经济纠纷的处理	
H6 铁路客运安全概论	铁路旅客运输系统概述	：铁路客运安全管理	铁路客运安全风险控制	铁路客运安全应急处置	铁路客运安全监督与评估	铁路客运系统安全分析	铁路客运安全管理系统	

七、专业教学进程表

(一) 专业教学进度安排表 (见表 1-5-1)

表 1-5-1 专业教学进度安排表

课程类型	序号	课程名称	课程类型	课程代码	总学分	学时分配	学年、学期、周数、学时						备注
						总学时	第一学年		第二学年		第三学年		
							1	2	3	4	5	6	
						20	20	20	20	20	20		
公共基础课	1	军训与入学教育	C	GG01	3	56	2W						★
	2	思想道德修养与法律基础	A	GG02	2	32	32						
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A	GG03	3	54		54					
	4	形势与政策	A	GG04	4	70	16	18	18	18			
	5	职业生涯规划	A	GG05	1	16	16						
	6	创业教育与就业指导	B	GG06	2	32		32					
	7	中华优秀传统文化	A	GG07	1	18				18			
	8	心理健康教育	A	GG08	1	18		18					
	9	体育	C	GG09	4	70	16	18	18	18			
	10	大学英语	A	GG10	7	128	64	64					
	11	高等数学	A	GG11	4	72	36	36					
	12	音乐欣赏	A	GG12	1	16	16						
	13	美术鉴赏	A	GG13	1	18		18					
	14	计算机应用基础	B	GG14	4	72		72					
	15	劳动	C		1	70	16	18	18	18			
			小 计			39	742	268	212	54	72	0	0
选修课	1	公共选修课 1		GG61	2	36		36					由学生从课程库中自主选修
	2	公共选修课 2		GG62	2	36			36				
	3	公共选修课 3		GG63	2	36				36			
		小 计			6	108	0	36	36	36	0	0	
专业课	1	高铁客运服务化妆	B	JG3401	2	36		36					▲
	2	旅游概论	A	JG3402	2	36		36					
	3	中国旅游地理	A	JG3403	2	36			36				
	4	动车组餐吧服务与管理	A	JG3404	4	72		72					

		5	市场营销	A	JG3 209	2	36		36						
		6	公共关系理论与实务	A	JG3 213	2	32	32							
		7	旅客运输心理学	B	JG3 405	4	64	64						▲	
		小 计				18	312	96	180	36	0	0	0		
	专业 核心 课	1	高铁乘务英语	A	JG3 406	4	72			36	36				
		2	高铁客运服务礼仪	B	JG3 407	8	140	32	36	36	36			▲	
		3	铁道概论	B	JG3 408	2	32	32						▲	
		4	铁路客运实务	B	JG3 409	4	72				72			▲	
		5	铁路运输法规	B	JG3 410	4	72			72				▲	
		6	高铁客运劳动安全概 论	B	JG3 411	4	72				72			▲	
		小 计				26	460	64	36	144	216				
	小 计				44	774	160	216	180	216					
目 职业 训练 项	1	高铁乘务员综合实训	C			4	72			72				★	
	2	工学交替	C			10	280				10W			★	
	3	顶岗实习	C			10	280					10W		★	
	小 计				24	632				72					
专业 拓展 课	方 向 课	1	服务行业普通话	B	JG3 412	2	36		36					▲	
		2	形体训练	C	JG3 413	4	68	32	36					★	
		3	高铁车厢设备操作与 管理	B	JG3 414	4	72			36	36			▲	
		4	茶艺	C	JG3 415	2	36				36			★	
		小 计				12	212	32	72	36	72				▲
	选 修 课	1	自我管理教程	B			2	36			36				▲
		2	职业沟通教程	B			2	36			36				▲
		3	团队合作教程	B			4	68	32	36					▲
		4	感恩教育课程	B			2	36			36				▲
		小 计				10	176	32	72	72	0				
合 计				135	2633										

1. 课程性质：公共必修课/公共选修课/专业必修课/专业选修课。

2. 课程类型：A类（纯理论课）/B类（（理论+实践）课）/C类（纯实践课）。

3. 表中的开设课程表示方法有五种：

• 纯实践性课程学时数以“周数”表示，填在开课学期，并在备注栏内用“★”标注。例如“2W”表示该课程安排2周实践，按每周28学时计入总学时。

• 模块化课程以“周学时*周数”表示，填在开课学期。例如“4*7W”表示该课程为每周4学时，授课7周。

• 理论+实践一体化课程以“节数”表示，填在开课学期，并在备注栏内用“▲”标注。

• 理论+实践一体化+纯实训课程，以“节数+周数”表示（“周数”是指纯实践周数），填在开课学期，并在备注栏内用“★”标注。例如“36+2W”表示一体化教学36学时，另有2周停课实训，并按每周28学时计入总学时。

• 讲座型课程以“※”表示，填在开课学期。

4. 专业核心课程名称前添加以H开头的编号，与表1-4-2一致。

5. 实行多学期分段制的可以对该表进行适当改造，体现出多学期。

6. 相关概念注释

专业支撑课：是指为学好专业核心课所必须开设的专业基础或专业理论与实践课程；

专业核心课：是指课程体系中以完成典型工作任务为参照点而设置的课程，使学生具备完成典型工作任务的知识能力；

职业训练项目：是指为实现专业培养目标，培养学生的职业能力而设置的综合训练项目，其具有一定的职业岗位仿真性，是对多门课程知识和能力的综合运用（不包括某单一课程内的训练项目）；

一线教学：是指在“企业一线”所开展的专业教学活动；其首先是本专业的教学活动，其次是教学场所由校内转移到“企业一线”；其既包括以往所说的企业认知、跟岗实习、顶岗实习等，还包括企业学徒等。
 专业拓展课中的方向课：是指在专业领域内的某一方面拓展专业技能的相关课程；
 专业拓展课中的选修课：是指在专业领域内拓展学生就业能力和就业面的专业课程。

（二）学时与学分分配

学时与学分分配见表 1-5-2。

表 1-5-2 学时与学分分配表

课程类型		课程门数	学时分配		学分分配	
			学时数	学时比例	学分数	学分比例
公共基础课	必修课	15	742	28.2%	39	28.9%
	选修课	3	108	4.1%	6	4.4%
专业课	专业支撑课	7	312	11.8%	18	13.3%
	专业核心课	6	460	17.5%	26	19.2%
职业训练项目		3	623	23.7%	24	17.8%
专业拓展课	方向课	4	212	8%	12	8.9%
	选修课	4	176	6.7%	10	7.4%
总计		42	2633	100%	135	100%

八、实施保障

（一）师资队伍要求

专业师资配置是以本专业在校生为每届 30 人（即每届 1 班）为标准；专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能以及理论实践一体化教学组织的要求来确定的。旅游管理专业师资配备的建议如下：

专业带头人 2 名，骨干教师 6 名；专兼师比：1:1；专任教师职称比例：高级/中级/初级 30%/50%/20%；双师素质资格：专业专任教师中获得职业资格证书或工程系列专业职称证书达到 95%以上，专任教师每年实践锻炼时间不少于 1 个月；学历要求：本科以上；其中硕士以上比例达到 75%以上；学缘要求：毕业于不同地区的院校，取各地院校优势，取长补短。

1. 专业带头人的基本要求

（1）. 熟悉本专业的培养方案。

（2）. 精通本专业部分核心课程，具有较高的教学能力；具有先进的高职教育理念、熟悉行业、企业新技术发展动态、把握专业发展方向的能力，能主持专业课程开发，带动课程教学团队进行教育教学改革、进行精品课程建设、教材建设、校内外基地建设、技术应用开发和技术服务等。

（3）. 专业知识扎实，专业视野宽广，实践技能较强，富有改革和创新精神。具有一定的工程实践经验和研发能力。带动课程教学团队进行教育教学改革等工作之外，要全面负责每学期本课程的教学任务的具体实施（如：任务书，课程教学团队各人员的授课时数、班级安排，监控本课程教、学、做一体化教学实施情况等），特别是，探索“资讯—计划—决策—实施—检查—评价”六个工作法的教学实效性。

（4）. 主持或参与过本专业工学结合人才培养模式创新、课程体系和教学内容改革、人才培养方案制（修）订、课程开发与建设、实训基地建设、特色或品牌专业建设。

（5）. 具有高级职称。

2. 专任教师、兼职教师的配置与要求（见表 1-6-1）。

表 1-6-1 专任教师、兼职教师的配置与要求

专业核心课程	能力结构要求	专任教师		兼职教师	
		数量	要求	数量	要求
H1: 高速乘务英语	掌握英语基础知识、英语会话技能，高速铁路客运专业术语与表达，语音标准，沟通流利，	1	熟悉高速铁路客运业务，语音标准、沟通流畅，具有高铁或乘务相	1	硕士学历 高铁动车或地铁客运工作经验

	提高外语交际能力		关工作经历,能有效指导学生口语训练		英语特长
H2:高速铁路客运服务礼仪	掌握高铁客运服务礼仪规范,提高形象礼仪素养	1	普通话标准,表达能力强,具有良好的礼仪礼貌,能有效指导学生形体训练	1	硕士学历 有高铁乘务工作经验与专业形体训练经验
H3:铁道概论	掌握铁路基本知识与基本原理,交通运输业的性质、种类和特征,了解世界铁路和我国铁路管理体制与发展战略,熟练掌握客运高速、货物重载运输、铁路运营管理信息化的基本知识.	1	熟悉铁路基本知识与基本原理,熟练掌握客运高速、货物重载运输、铁路运营管理信息化的基本知识,能有效指导学生完成高铁乘务实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历
H4:高速铁路列车客运实务	掌握高铁乘务工作基础知识,列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法	1	熟悉高铁乘务工作任务与操作规范,具有高铁乘务员工作经历,能有效指导学生完成高铁乘务实训	1	硕士学历 高铁乘务工作经历
H5:铁路运输法规	掌握铁路客运规章制度及其应用,提高解决实际工作问题的能力,培养较强的法律意识和安全意识	1	熟悉铁路法律事务,具有丰富的法律知识	1	法律专业硕士学历 铁路客运工作经历
H6:铁路客运安全概论	掌握安全管理知识、旅客列车非正常情景应急处置方法	1	熟悉高速铁路客运业务,具有高速铁路工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历

(二) 教学设施要求

教学条件配置与要求见表 1-6-2。

表 1-6-2 教学条件配置与要求

序号	实验实训室名称	功能	实训课程	主要设备的配置要求	
				主要设备名称	数量
1	形体礼仪实训室	职业形象设计 高铁客运服务礼仪 形体训练	基础礼仪与训练 高铁客运服务化妆 形体训练	音响	1 套
				形象镜	4 组
				储物柜	6 组
2	礼仪实训室	礼仪训练、舞蹈训练	基础礼仪与训练 高铁客运服务化妆	化妆台	20 套
				形象镜	2 组
3	高速铁路动车乘务实验实训区(由售票厅、安检室、候车室、站台、模拟车厢等模块构成)	票务、站务、安检 乘务客舱模拟实验,客舱 播音技巧,服务情景实训	铁路客运员 高铁餐吧服务与管理 高铁客厢设备操作 与管理	模拟车头和车厢(1:1)	1 套
				铁路信息发布系统	1 套
				播音设备	1 套
				全真行李安检机	1 套
				安全门	1 套
				手持金属探测仪	15 个
进站闸机	2 套				

				模拟服务中心	1 个
4	衣帽间	方便学生礼仪形体课程 更换服装	基础礼仪与训练 高铁客运服务化妆	立式储物柜	20 个

(三) 教学资源要求

高职 2+1 教材推荐

课程类别	序号	课程名称	教材	出版社	作者
------	----	------	----	-----	----