

一、专业名称及代码

专业名称：旅游服务与管理（高铁乘务方向）

专业代码：740101

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

表1 本专业职业面向

所属专业大类	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
旅游大类 (74)	旅游类 (7401)	铁路运输业 (0651)	铁路乘务员 (0404500000)	乘务员、检票员、安检员

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，落实立德树人根本任务，本专业培养德、智、体、美全面发展，具有良好政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，熟悉国内外高铁服务业务，掌握高速铁路服务基本知识、基本技能和铁路客运基本要求，具有较高外语水平、沟通合作能力和灵活应变能力，为旅客提供优质服务、能适应社会主义市场经济建设和高速铁路事业发展需要，能从事高速铁路服务的德智体美劳全面发展的技术技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 职业素养

(1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

(2) 具有创新精神和服务意识。

(3) 具有人际交往与团队协作能力。

(4) 具有获取信息、学习新知识的能力。

(5) 具有借助词典阅读外文技术资料的能力。

(6) 具有一定的计算机操作能力。

2. 专业知识和技能

(1) 能承担高铁及动车列车乘务、列车服务、高铁车站客运等工作任务，并能为乘客提供优质高效服务；

(2) 掌握高铁乘务的语言交际基本原则技巧以及礼仪，普通话标准、语言流利得体；

(3) 能够运用流利的英语提供乘务、客运、营运线路介绍、设施设备介绍、旅客组织等服务；

(4) 为旅客提供咨询、票务等综合服务能力；

(5) 能够解决乘客的特殊问题与要求，主动为乘客排忧解难；

(6) 具有高铁服务的沟通能力、应变能力；

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课程

表2 公共基础课程列表

序号	课程名称	课程目标教学要求及主要内容	参考学时
1	习近平新时代中国特色社会主义思想	依据《习近平新时代中国特色社会主义思想教学指导方案》开设	18
2	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
6	职业核心能力	依据学校《职业核心能力认定办法》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
7	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	216
8	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
9	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
10	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
11	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	108
12	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36

13	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
14	物理	依据《中等职业学校物理课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
15	化学	依据《中等职业学校化学课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
16	中华优秀传统文化（限选）	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18
17	职业素养（限选）	依据《中等职业学校公共基础课程方案》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18
18	劳动教育	依据中共中央 国务院发布《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》《中等职业学校公共基础课程方案》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	18
19	军事理论与技能	依据军事理论与技能相关要求，结合学校实际	56

（二）专业基础课程

表 3 专业基础课程列表

序号	课程名称	课程目标教学要求及主要内容	参考学时
1	高速铁路概论	本课程的开设让学生学习并掌握高铁行业相关基本知识和应用实例，启迪思维模式，联系实际应用，建立科学的、辩证的思维方法，掌握解决有关高铁铁路方面问题的分析方法，给予学生有益的启发，拓宽学生的眼界。	72
2	导游基础知识	本课程主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。通过本课程的学习，使学生掌握相关知识，积累导游人员必须具备的相关知识基础。	72
3	中国旅游地理	本课程的任务是系统地介绍和讲解中国旅游区划及各区域的	72

		旅游景点和民俗文化，旨在培养学生树立正确的旅游服务意识，在旅游服务中运用旅游地理学知识；全面认识和掌握中国旅游资源，为学习后续课程和今后从事本专业工作打下坚实基础。	
4	高铁客运英语	通过本课程的学习，让学生在具有专业知识的同时熟练的掌握高铁客运英语，达到从事一般高铁行业所需的英语口语水平，强化跨文化交际意识以及如何使用礼貌的语言得体的进行乘务服务。	108
5	形体训练	本课程设计的理念与思路是根据学生的就业岗位需要具备的能力来制定和设计的。通过教学，使学生了解形体训练基本理论和常识，通过舒展训练、体态训练、拉近训练以及手脚位训练提升学生整体气质。	72
6	旅客运输心理学	学生通过对本课程的学习，能全面系统地掌握客运心理学的相关理论知识和分析法，以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行服务质量以及客运企业经营管理水平的提高，从而提高学生就业竞争力。	72

(三) 专业核心课程

表 4 专业核心课程列表

序号	课程名称	课程目标教学要求及主要内容	参考学时
1	高铁客运服务礼仪	本课程以现代礼仪为基础，让学生掌握高铁客运对客礼仪服务，能够运用规范的礼仪规范进行服务要求学生掌握旅游从业人员应注意的仪容、仪表、仪态知识以及见面、访谈等具体交际场合的礼仪规范。	72
2	铁路旅客运输服务质量标准	本课程的主要任务是通过课程训练使学生全面了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务工作技巧与策略，学会运用所学知识处理实际问题，从而为今后从事交	72

		通运输工作打下良好的基础。	
3	铁路运输法规	本课程的主要任务是通过课程训练使学生全面了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务工作技巧与策略，学会运用所学知识处理实际问题，从而为今后从事交通运输工作打下良好的基础。	72
4	客房服务与管理	本课程主要讲解客房服务的基本技能，包括中式铺床、西式铺床、房间整理、夜床服务以及其他对客服务的技能等，目的是为了培养学生具有扎实的客房服务技能，能够在酒店的房务部从事服务和管理工作的。	54
	餐饮服务与管理	本课程采用以项目教学、任务教学为主体课程模式，以工作岗位、工作任务为导向设计项目教学，把工作过程设计成项目学习过程，以工作任务负载知识，在工作情境或模拟情境中开展知识和能力的学习，培养学生具备在中、西餐服务接待中熟练运用中、西餐服务技能的能力。	72

(四) 专业拓展课程

表 5 专业拓展课程列表

序号	课程名称	课程目标教学要求及主要内容	参考学时
1	职业形象设计	本课程以提高学生分析职业特点和进行职业形象设计的能力，并为今后从事其他相关领域的实际工作打下坚实基础。通过学习时尚、美学，让学生掌握职业发型和职业妆容的打理，能够进行得体的职业形象设计。	36
2	公共关系理论与实物	本课程教学目标旨在实现管理人才教育的通用能力培养，通过教学使学生的综合能力潜质在其企业发展中具有后续的发展延伸。对学生综合素质水平提高具有积极的引导作用。	36
3	营销训练	本课程立足于提升学生的综合素质和职业技能，使学生逐步具	72

		备从事市场营销具体业务工作的核心职业能力，为适应未来工作的具体要求奠定基础。	
4	茶艺服务	通过本课程学习，使学生理论联系实际，初步掌握插花与茶艺操作的方法和技巧；熟悉插花与茶艺的基本程序和方法。通过循序渐进的教学与实训，培养既有插花与茶艺理论知识，又有操作技能和实际工作能力的高素质服务型人才。	36
5	咖啡调制	本课程是一门综合性强、实践操作性强的学科，教学过程采用任务驱动教学方法，使学生能够熟练进行咖啡研磨、烘焙、调制等高水平的服务，培养学生吃苦耐劳、主动热情、认真周到、团结协作的服务精神，为学生职业的可持续发展奠定良好的基础。	36
6	专业技能测试辅导	对专业技能进行系统性教学，让学生产生较为清晰的专业认知，对专业前景、专业知识、就业方向以及专业发展为具体内容，锻炼学生的专业认知能力	144

（五）综合实践教学

表 6 综合实践教学课程列表

序号	课程名称	课程目标教学要求及主要内容	参考学时
1	顶岗实习	专业实习是重要的实践教学环节，其目的是使学生了解和掌握知识，印证、巩固和丰富已学过的专业基础课内容。使学生了解星级饭店现代化生产方式和先进的管理过程，对星级饭店有一个感性认识，并得到前厅、客房和餐饮各方面的训练，掌握一定的专业技能。在实践中提高分析问题和解决问题的能力，培养学生理论联系实际，热爱专业、奋发向上、致力于服务产业建设的思想。	480

七、教学进程总体安排

（一）课程设置与教学进程安排表见附件 1。

(二) 学分学时分配表见附件 2。

(三) 教学进程安排表

表 7 教学进程安排表

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一 年 级	第一 学期																				◎	
	第二 学期																				◎	
二 年 级	第三 学期																				◎	
	第四 学期																				◎	
三 年 级	第五 学期	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	◎	
	第六 学期	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

说明：●---入学教育 ◎---考试 ■---假期 ▲---或综合实践 ◇---毕业设计（论文）

★---机动 //---军训 #---校公益劳动 ☆---顶岗实习

八、实施保障

（一）师资队伍

星级饭店运营与管理专业教学团队以“双师”素质的专业带头人和骨干教师为核心，聘任旅游企业优秀人才，以强化教师实践能力为重点，形成双师结构教师队伍。团队现有校内任教资格教师 15 人，副高级职称教师 4 人，“双师型” 9 人，研究生 3 人，外聘兼职教师 2 人，形成了结构合理、年龄有梯度的教学团队。具体师资配备见表 8、表 9。

表 8 专任教师配备一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	专业技术职务	职业资格等级	是否“双师型”	讲授的课程	备注
1	于晓航	1989.02	女	研究生	讲师	餐饮高级工	是	高速铁路概论 餐饮服务与管理	
2	刘君	1981.05	女	本科	高级讲师	高级调酒师	是	旅客运输心理学	
3	董华	1975.08	女	本科	高级讲师	餐饮高级工	是	高铁客运服务礼仪	
4	王燕	1972.11	女	本科	讲师	客房高级工	是	形体	
5	陈雪娇	1988.10	女	本科	助理讲师	餐饮中级工	是	形体	
6	杜荷	1992.8	女	本科	助理讲师	餐饮中级工	是	旅游地理 导游基础知识 职业形象设计	
7	徐燕华	1990.02	女	本科	助理讲师	餐饮中级工	是	铁路旅客运输服务质量标准	
8	张雅昕	1993.07	女	本科	无	无	否	铁路旅客运输服务质量标准	
9	李嘉园	1996.04	女	本科	无	无	否	铁路运输法规 营销训练	
11	孙梦颖	1991.07	女	本科	助理讲师	电子商务师高级	是	高速铁路概论 公共管理与实务	
12	王烁	1991.08	女	研究生	无	无	是	餐饮服务与管理	
13	魏小村	1994.11	女	研究生	无	无	否	公共关系理论与实务	

表 9 兼职教师基本信息一览表

序号	姓名	性别	年龄	学历	专业技术职务	职业资格等级	所在单位	从事的技术领域/工作岗位/从业时间	讲授的课程(学时/年)及承担的主要工作	备注
1	乌拉干	女	30	本科	无	高级礼	商鲲教育	礼仪培训 3	高铁客运服务	

2	刘婷	女	25	本科	无	中级礼	商鲲教育	礼仪培训 3	高铁客运服务	
---	----	---	----	----	---	-----	------	--------	--------	--

(二) 教学设施

1. 校内实训基地

舞蹈形体室

实训功能：训练学生客运服务礼仪，形体，服务情景实训。

实训项目：形体舞蹈，服务礼仪情景实训。

2. 餐饮实训室

实训功能：训练学生餐饮摆台、餐饮服务技能。

实训项目：餐饮服务与管理

表 10 旅游服务与管理专业（高铁乘务方向）校内实验实训场地一览表

序号	实验室名称	主要仪器设备	单位	数量	主要实训功能
1	前厅实训室	模拟前台	台	1	训练学生前厅服务礼仪与技能
		多媒体设备	套	1	
		大堂接待沙发组合	套	1	
		人脸识别系统	套	1	
2	客房中式床铺实训室	智慧黑板	个	1	使学生直观认识人体结构
		床具	个	10	
		吸尘器	个	1	
		洗衣机	个	1	
3	餐厅（中餐）实训室	多媒体设备	套	1	训练学生中式服务摆台
		中餐圆形餐台	个	12	
		工作台	个	12	
		中式摆台餐具	套	12	
		消毒柜	个	1	
		备餐台	个	2	
4	酒吧实训室	调酒柜	个	1	使学生直观认识各种酒类，学习掌握调酒技术
		操作台	个	1	
		调酒吧台	个	1	
		智慧黑板	个	1	
		学生实训操作桌	个	1	
		蓝光制冰机	个	1	
		冰沙调理机	个	1	

		单头意式咖啡机	个	1	
		小钢炮电动磨豆机	个	1	
5	茶艺实训室	学生操作台	台	12	使学生直观认识各种茶类,学习掌握不同茶类的泡制方法
		展示柜	个	2	
		授课演示台	台	1	
		茶艺器具	套	12	
		饮水机	台	1	
6	形体实训室	镜子	套	1	训练学生体态礼仪
		多媒体设备	套	1	
		拉杆	套	1	

2. 校外实训实习基地

与北京商鲲教育控股集团合作,建立校企共享,共赢运营机制,确保企业参与专业建设的积极性,完成学生岗位技能的培养,共同探索高铁服务人才培养的新举措。

具体设备见实验实训场地设备一览表。

表 11 旅游服务与管理专业(高铁乘务方向)校外实习场地一览表

序号	企业名称	企业地址	企业对接人	对接人电话
1	北京商鲲教育集团	北京市工商大厦		

(三) 教学资源

1. 教材选用

优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材。教材选用注重实用,教材内容侧重当前行业主流技术并有一定的超前性,注重多媒体技术与传统纸质教材的结合,增加教材的新颖性,调动学生学习的积极性,让学生在灵活的学习中拓展本学科领域的知识面。重视基础知识和基本概念,突出技能训练,鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材。

2. 图书配备

学校图书馆藏书 15.7 万册,拥有电子图书 40 万册,电子期刊 1600

种。

3. 信息化资源

学校数字教学资源比较丰富，教学资源达 8569 条 1.44TB，其中视频动画 101 个 40G；数字图书馆建设有自助借阅查询机、24 小时自助图书馆等数字化设备，拥有电子图书 40 万册，电子期刊 1600 种。学校加大生产性实训教学资源的配备和开发，结合多媒体和网络技术，推动虚拟仿真教学平台和“互联网+”教育。

（四）教学方法

1. 依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

2. 公共基础课可以采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业基础课和专业技能课的学习以及再教育奠定基础。

3. 专业基础课程可以采用一体化教学、启发式教学、案例式教学、项目式教学等方法，利用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、模拟实验等方法，配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源等手段，使学生更好地理解 and 掌握比较抽象的原理性知识。

4. 专业技能课程可以采用理实一体化教学、任务驱动式教学、项目式教学等方法组织教学，利用集体讲解、小组讨论、案例分析、分组训练、

综合实践等形式,配合实物教学设备、多媒体教学课件、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段。

5. 选修课可以根据课程特点和专业特点,灵活采用各种教学方法开教学。

(五) 学习评价

坚持课程考核工作公平、公正、诚信、严谨的原则;坚持考查和考试相结合;坚持过程和结果相结合;坚持考试考核方式多样化。

1. 课程成绩构成

A类课程(纯理论课程)中考查课的成绩构成比例为平时成绩占40%,期末成绩占60%;考试课程的成绩构成比例为平时成绩占30%,期末成绩占70%。B类和C类课程(理论加实践类课程、纯实践类课程)无论考试课还是考查课,平时成绩占30%,过程性考核成绩占30%,期末成绩占40%。

2. 记分

所有成绩无论考查还是考试课程以百分制记分,即平时成绩、过程性考核成绩及期末成绩均记100分,按成绩构成比例折算课程考核最终成绩。

3. 平时成绩构成

平时成绩由期中考核、平时测验、日常考勤、平时作业、课堂讨论、实习报告或调查报告等构成。

4. 过程性考核成绩构成

B 和 C 类课程中的课堂实践任务完成情况构成的过程性成绩。该两类课程应注重过程性考核，实现全程监控和沟通，做到因材施教，考核方式和内容适应学生的学习和思维习惯。

5. 期末成绩构成

期末考试成绩构成期末成绩。其中 A 和 B 类考试课程以闭卷笔试的形式确定期末考试成绩，考查课程可以闭卷考试、开卷笔试、口试、口笔试结合、答辩、论文、上机或实践操作等多种形式中的一种或几种形式确定期末考试成绩；C 类课程中的考试课程以抽测学生本课程的实践教学内容掌握程度确定期末考试成绩，考查课程也可根据实习作业、报告等评定期末考试成绩，无论 B 类或 C 类课程，在采取实践操作形式的考核中均要制定相应的考核方案和评分标准。

6. 其他

为取得技能等级证书开设的课程，可采用鉴定考试成绩认定的办法确定课程成绩，即鉴定成绩等同于课程成绩。

学生顶岗实习或工学交替按学校顶岗实习管理办法评定成绩。

（六）质量管理

实施满足社会实际需要，本着实用、够用、会用的原则，构建以能力为本位的人才培养方案，并在专家委员会的指导下实施动态调整机制，教学质量严格严格执行学校相关制度，采用工学结合、加强实践环节的

评价体系，激励学生以积极态度完成实践教学顶岗实习，达到“培养职业意识、提高职业能力、强化综合素质”的教学目标。积极做好毕业生考试模式改革和探索，做好毕业生“双证”考核工作，提高学生就业率。

教学质量评价方式：

1. **学生评价：**定期召开学生座谈会，学生网上评教，了解教师授课情况，听取学生意见和建议，将教师教学质量与师德业绩挂勾，督促教师不断提升教学能力，提高教学质量。

2. **教师评价：**定期召开教师教学座谈会，发放教师评学调查表，了解学生学习情况，听取教师意见和建议。

3. **校内教学督导评价：**定期与校内教学督导交流，了解学生上课、教师到岗情况，听取校内教学督导意见和建议。

4. **用人单位评价：**定期与用人单位交流，听取用人单位对学校和学生培养的意见和建议，了解学生在企业的学习和工作情况。

九、毕业要求

（一）修读完人才培养方案规定的全部课程，全部必修课及限定选修课成绩合格，公共基础任意选修课 2 门课程成绩合格，专业拓展任意选修课 1 门课程成绩合格方可准予毕业。

（二）职业资格证书要求

机电技术应用专业毕业可取得以下职业资格等级证书。

表 12 资格证书

序号	考证名称	考证等级	备注
1	客房中级工水平证书	学校	
2	餐饮中级工水平证书	学校	

十、附录

附件：1、课程设置与教学进程安排表

2、学分学时分配表

3、课程体系结构图