**旅游服务与管理专业（高铁乘务方向）人才培养方案**

**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：130200

**二、入学要求**

初中毕业生或具有同等学力。

**三、修业年限**

3年。

1. **职业面向**

**表1 本专业职业面向**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 旅游服务类（13） | 铁路运输业（0651） | 铁路乘务员（04045000000） | 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**

**1.职业素养**

热爱祖国、热爱人民、树立科学的世界观和正确的人生观价值观；有理想、有道德、有文化、有纪律；有良好的职业道德、敬业精神和心理素质；身体健康；有开拓和创新精神。

**2.专业知识和技能**

 掌握高铁乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪；普通话水平标准；能够运用英语进行一般的服务对话；具有高铁服务的沟通能力、应变能力以及为旅客提供咨询、票务等综合服务能力。

**六、课程设置及要求**

1. **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 | 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 |
| 2 | 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 |
| 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 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 |
| 8 | 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 |
| 9 | 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 |
| 10 | 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 |
| 11 | 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 |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| 14 | 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 |
| 15 | 劳动教育（限选） | 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 |
| 16 | 军事理论与技能 | 依据社会实践课程要求，结合学校实际 | 48 |
| 17 | 社会实践 | 依据社会实践课程要求，结合学校实际 | 48 |

1. **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 | 指导学生学习高铁车辆、线路、电路以及车站相关知识。 | 72 |
| 2 | 中国旅游地理 | 以地理学为基础，通过各个旅游区指导学生学习中国旅游基本常识。 | 72 |
| 3 | 高铁客运英语 | 指导学生基于岗位基础，学习高铁客运实用英语。 | 72 |
| 4 | 公共关系理论与实务 | 指导学生掌握公共交往礼仪以及商务洽谈基础知识。 | 72 |
| 5 | 营销训练 | 指导学生掌握营销理论以及营销实训技巧。 | 72 |
| 6 | 铁路运输法规 | 学习铁路部分相关政策法规。 | 72 |

1. **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 | 以现代礼仪为基础，让学生掌握高铁客运对客礼仪服务。 | 108 |
| 2 | 形体训练 | 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。 | 180 |
| 3 | 旅客运输心理学 | 以消费心理学为基础，学习旅途中旅客的心理状态分析以及突发事件的处理技巧。 | 72 |
| 4 | 饭店管理概论 | 介绍饭店运营与管理的相关知识以及酒店各岗位职责 | 36 |
| 5 | 导游基础知识 | 学习全国旅游景区以及传统文化为基础，使学生掌握景点线路介绍的能力。 | 72 |
| 6 | 饭店文化 | 使学生学习世界各个酒店企业文化。 | 36 |

**（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 | 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。 | 36 |
| 2 | 餐饮服务与管理 | 以酒店餐饮知识为基础，使学生掌握餐饮服务技能以及中餐宴会摆台技能。 | 144 |
| 3 | 铁路旅客运输服务质量标准 | 掌握高铁餐吧、硬座、卧铺、车站等一系列服务质量标准以及服务流程。 | 144 |
| 4 | 茶艺 | 学生熟练掌握茶艺师鉴定考核要求，满足学生职业生涯发展的需要。了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术。 | 72 |
| 5 | 咖啡调制 | 通过本课的教学使学生了解并掌握酒水的基本知识、酒水文化和酒水调制；了解并掌握酒水服务的基本程序、技能与基本的管理经营方法。 | 72 |
| 6 | 专业认知教育 | 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 | 2天 |
| 7 | 岗前专业领域综合指导 | 对学生就业岗位、综合技能做专门训练。 | 2天 |

**（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。 | 20w |

**七、教学进程总体安排**

**（一）课程设置与教学进程安排表**

**表7 课程设置与教学进程安排**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程类别 | 课 程 名 称 及 性 质 | 教学学时数 | 按学年及学期进行分配 |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 第一学年 | 第二学年 | 第三学年 |
| 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 20 |
| 1 | 公 共 基 础 课 程 | A中国特色社会主义 | 36 | 36 | — | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | A心理健康与职业生涯 | 36 | 36 | — |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | A哲学与人生 | 36 | 36 | — |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | A职业道德与法治 | 36 | 36 | — |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | A职业核心能力 | 36 | 36 | — |  |  | 2 |  |  |  |
| 6 | ■A语文 | 216 | 216 | — | 4 | 4 | 2 | 2 |  |  |
| 7 | ■A数学 | 144 | 144 | — | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 8 | ■A英语 | 144 | 144 | — | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 9 | A历史 | 72 | 72 | — | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 10 | B信息技术 | 108 | 36 | 72 | 6 |  |  |  |  |  |
| 11 | A艺术 | 36 | 36 | — | 2 |  |  |  |  |  |
| 12 | C体育与健康 | 180 | — | 180 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| 13 | A中华优秀传统文化（限定选修） | 18 | 18 | — |  |  | 1 |  |  |  |
| 14 | A职业素养（限定选修） | 18 | 18 | — |  |  | 1 |  |  |  |
| 15 | A时事政策（任意选修）A硬笔书法（任意选修） | 36 | 36 | — |  |  | 2 |  |  |  |
| 16 | A影视赏析（任意选修）A阅读赏析（任意选修） | 36 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 17 | C劳动教育 | 18 | — | 18 | 每周安排一次 |  |  |
| 18 | B军事理论与技能 | 48 | 8 | 40 | 第一学期开学前2周 |  |
| 19 | C社会实践 | 48 | — | 48 | 每学期假期1周 |  |  |
|  | **小计1** | **1302** | **944** | **358** | **26**  |  **20** | **12**  | **6**  |  **2** |  |
| 20 | 专 业 （技 能） 课 程 | 专业基础课程 | ■A高速铁路概论 | 72 | 72 | — |  | 4 |  |  |  |  |
| 21 | ■B中国旅游地理 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  |
| 22 | B高铁客运英语 | 108 | 36 | 72 |  |  | 2 | 4 |  |  |
| 23 | B公共管系理论与实务 | 72 | 36 | 36 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 24 | B营销训练 | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  |
| 25 | ■A铁路运输法规 | 36 | 36 | — |  |  | 2 |  |  |  |
|  | **小计2** | **432** | **252** | **180** |  | **4** | **12** | **6** | **2** |  |
| 26 | 专业核心课程 | ■B高铁客运服务礼仪 | 72 | 18 | 54 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 27 | ■C形体训练 | 72 | — | 72 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 28 | ■A旅客运输心理学（任意选修课）A饭店管理概论（任意选修课） | 72 | 72 | — |  |  |  | 2 | 2 |  |
| 29 | B导游基础知识 | 144 | 72 | 72 |  |  |  | 4 | 4 |  |
| 30 | A企业文化 | 72 | 72 | — |  |  |  | 2 | 2 |  |
|  | **小计3** | **432** | **234** | **198** |  | **4** | **4** | **8** | **8** |  |
| 31 | 专业拓展课程 | ■C职业形象设计 | 36 |  | 36 | 2 |  |  |  |  |  |
| 32 | ■B餐饮服务与管理（限定选修课） | 144 | 36 | 108 |  |  |  | 4 | 4 |  |
| 33 | B铁路旅客运输服务质量标准 | 144 | 36 | 108 |  |  |  | 4 | 4 |  |
| 34 | ■C茶艺 | 72 | — | 72 |  |  |  |  | 4 |  |
| 35 | ■C咖啡调制 | 72 | — | 72 |  |  |  |  | 4 |  |
|  | **小计4** | **468** | **72** | **396** | **2** |  |  | **8** | **16** |  |
| 36 | 综合实践教学 | C顶岗实习+毕业设计 | 480 | — | 480 |  |  |  |  |  | 20w |
|  | **小计5** | **480** |  | **480** |  |  |  |  |  | **20w** |
|  | 其他 | 考试 | **—** | **—** | **—** | 1w | 1w | 1w | 1w | 1w |  |
| **小计6** | **—** | **—** | **—** | **1w** | **1w** | **1w** | **1w** | **1w** |  |
| **合 计** | **3114** | **1502** | **1612** | **28** | **28** | **28** | **28** | **28** | **20w** |
| **注** | 1.限定选修课程和任意选修课程用括号在课程名称后注明；用“■”表示考试课程，每学期各专业考试周统一考试的课程原则上3-4门；用“A”表示纯理论类课程，用“B”表示理论加实践类课程，用“C”表示纯实践类课程。所有符号放在课程名称前面。2.军事理论与技能及入学教育在第一学期开学前2周完成；第二、三、四学期每学期开设任意选修课各2课时，其中第二和三学期为公共任意选修课，第四学期为专业任意选修课；第三、四、五学期每学期至少各开设4课时以上的限定选修课或任意选修课。 |

**（二）学时分配表**

**表8 学时分配表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程门数** | **考试课门数** | **考查课门数** | **学时** | **学时百分百** |
| **公共基础课程** | 19 | 3 | 16 | 1302 | 41.8% |
| **专业基础课程** | 6 | 3 | 3 | 432 | 13.9% |
| **专业核心课程** | 5 | 3 | 2 | 432 | 13.9% |
| **专业拓展课程** | 5 | 4 | 1 | 468 | 15% |
| **综合实践教学** | 1 | 0 | 1 | 480 | 15.4% |
| **选修课程** | 6 | 2 | 4 | 324 | 10.4% |
| **合计** | 36 | 13 | 23 | 3114 | 100% |
| **总学时** | 3114 |
| **理论课程总学时** | 1502 | **实践课程总学时** | **1612** |
| **实践教学总学时占总学时之比** | **51.8%** |

**（三）教学进程安排表**

**表9 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目前拥有专任教师11名，其中高级职称以上（含高级）教师2名，中级职称以上（含中级）1人。取得高级技师职业资格证书1人，高级工职业资格证书4人，中级工3人，双师型教师共9人，在教师总人数中比率达到82%。专业目前聘请固定校外专家校内授课2人，目前校外专家指导委员会3人。目前所有教师都满足有参加企业实践锻炼经历。

具体师资配备见表10、表11。

**表10 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 |  |
| 10 | 董洁  | 1990.12 | 女 | 本科 | 无 | 无 | 否 | 形体旅客运输心理学 |  |
| 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 |  |

**表11 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 | 高级礼仪师 | 商鲲教育 | 礼仪培训 3年 | 高铁客运服务礼仪 |  |
| 2 | 刘婷 | 女 | 25 | 本科 | 无 | 中级礼仪师 | 商鲲教育 | 礼仪培训 3年 | 高铁客运服务礼仪 |  |

**（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

**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12 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** | **实验实训场地** | **主要设备** | **工位数** | **面积****（m²）** | **实训室功能** | **备注** |
| 1 | 形体室 | 把杆、镜子音响 | 40 | 90 | 训练学生形体、礼仪、舞蹈。 |  |
| 2 | 形体室 | 把杆、镜子音响 | 40 | 90 | 训练学生形体、礼仪、舞蹈。 |  |
| 3 | 餐饮实训室 | 圆桌、椅子、餐具、多媒体设备 | 40 | 120 | 训练学生餐饮摆台、餐饮服务技能。 |  |

**表13 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

基础课教材选用教育厅制定公共基础课教材，专业核心课和技能方向课则选用以项目教学法和行动导向教学法为基本教学方法编制的教材，体现理实一体化教学特点。

2.图书配备

学校图书馆配有公共基础课、专业课实际上万余册。每一门专业课程都配备有相应的教学辅助教材以及相关期刊杂志，用于辅助教师备课以及教科研活动参考使用。

3．信息化资源

多媒体数据库方面，专业核心课程和技能方向课程都配备有相应的课件、微课以及部分课程有课程动画，所有授课地点均满足有多媒体教学设备。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**

建议采用课程评价方法为讲授法、案例教学法、项目教学法、行动导向教学法、情景教学法等教学方法。

1．知训融合。改变单一的课堂理论教学或实训教学的形式，将课堂拓展到实训场所，全面开展实训教学，根据学习内容和技能项目，充分利用校内外实训条件，融理论教学与实训教学为一体，在学习技能的过程中学习理论，在实践的过程中运用理论，实现学中做、做中学，知行合一。

2．阶梯递进。理论学习由浅到深，实践技能由易到难，实训产品由达标到精致，职业素养由粗略到精深。

**（五）学习评价**

构建以服务铁路客运行业为目标，以学生素质、能力为核心，教育与产业、校内与校外结合的评价机制，实行学分制、多层次、多元化的考评，引导学生全面提升和个性发展。

改革考核手段和方法，加强实践性教学环节的考核，如口试评价、技能评价，注重学生自评、互评以及过程考核和结果考核相结合；突出过程评价与阶段(以工作任务模块为阶段)评价，结合课堂提问、训练活动、阶段测验等进行综合评价；应注重学生分析问题、解决实际问题内容的考核，综合评价学生能力；注重学生的职业素质考核，引导学生服务意识和职业气质的养成；引入校外评价，吸收家长、行业企业参与评价，有条件的学校还可引入第三方评价。

学习过程考核的目的在于引导学生注重平时的学习过程，保持学生课程学习的主动性和持久性。过程考核主要考察学生在课程学习期间的学习质量、接受程度、学习态度、出勤率等。

**（六）质量管理**

专业的开办和建设均要按照人才培养方案执行，课程的开设也要严格参照课程设置和教学进程安排表执行。

**九、毕业要求**

要求学生在三年内修完规定学分，并且通过公共基础课、专业核心课以及技能方向课的课程考核。在校期间不违反在校纪律，没有不良处分。在顶岗实习期间遵守学校分配安排，遵守企业岗位制度，不得擅自离开实习岗位，完成第六学期顶岗实习且成绩考核合格。

**十、附录**