

延边职业技术学院  
2024级高速铁路客运服务  
专业  
人才培养方案

2024年7月

# 延边职业技术学院

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

(2024) 专业代码: 500113

### 一、专业名称、专业大类

专业名称: 高速铁路客运服务

专业大类: 交通运输大类

### 二、教育类型及学历层次

教育类型: 高等职业教育

学历层次: 专科

### 三、招生对象及学制

招生对象: 普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

学 制: 三年

### 四、职业面向

所属专业大类 (代码)	50 交通运输大类
所属专业类 (代码)	5001 高速铁路客运服务
对应行业 (代码)	5311 高速铁路旅客运输
主要职业类别 (代码)	4-02-01-02 铁路列车乘务员 4-02-01-03 铁路车站客运服务员
主要岗位类别 或技术领域	铁路列车乘务员 铁路车站客运服务员
职业技能等级 证书(或标准)	

注: 1.所属专业大类和所属专业类: 依据《职业教育专业目录(2021版)》

2. 对应行业: 依据《国民经济行业分类与代码》(GB/T 4754-2017)

3. 主要职业类别: 依据《中华人民共和国职业分类大典》(2022版)

## 五、职业岗位分析

### (一) 职业面向及就业岗位描述

序号	职业面向	岗位描述	职业能力	素质要求
1	旅客列车客运服务员	1) 为旅客做全面服务。 2) 能够应急处理客运列车中出现的各种问题。 3) 落实安全风险控制措施。 4) 保障旅客安全。	1) 团队组织能力 2) 沟通协调能力 3) 团队组织协调能力 4) 突发事件处理能力 5) 较强的业务能力 6) 问题识别能力	1) 具有诚实守信、爱岗敬业的职业道德素质。  2) 具有较强的团队合作精神。  3) 具有较强的语言表达、人际沟通、组织协调的能力。  4) 具有较强的应变能力。  5) 具有遵守行业规范的工作意识和行为意识。
	车站客运服务员	1) 编制、调整日班客运计划，分配和调整车票票额。 2) 调查分析客流，提出增减车辆、增开或停运列车的建议。 3) 办理旅客购买、改签车票(含电话、网络购票)及退票。 4) 组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票。 5) 检查旅客携带的违禁物品，处理违章乘车人员。 6) 维护候车厅、站台卫生环境。 7) 接发列车，为列车上水、补水，办理站车交接。	1) 团队协作能力 2) 沟通协调能力 3) 业务能力 4) 组织协调能力 5) 应变能力	

## (二) 典型工作任务

序号	岗位	典型工作任务	任务要求	知识要求	支撑课程
1	旅客列车客运服务员	旅客列车客运服务员	<p>1) 依据相关规章制度, 为旅客 提供优质的服务。</p> <p>2) 解决旅客在运行中出现的各 种问题。</p>	<p>1) 掌握必备的思想政 治理论和中华优秀传统 文化知识。</p> <p>2) 熟悉本专业的相关 的法 律法规以及环境 保护、安全 消防等知 识。</p> <p>3) 熟悉国内外高速铁 路运 营组织基本情况 和综合运输 等相关知 识。</p> <p>4) 掌握铁路客运规章 及相关知识。</p> <p>5) 掌握高速铁路行车 组织方式和行车技术规 章相关知识。</p>	<p>1) 旅游地理</p> <p>2) 高速铁路概论</p> <p>3) 旅客运输心理学</p> <p>4) 通用职业能力训 练</p> <p>5) 高速铁路客运规 章</p> <p>6) 全国导游基础</p> <p>7) 地方导游基础</p> <p>8) 高速铁路客运 安全与应急</p> <p>9) 高速铁路动车 乘实务</p> <p>10) 高速铁路行车 技术管理</p> <p>11) 形体训练</p>
2	车站 客运 服务员	车站客 运服务 员	依据相关规定, 为旅游提 供优质 的服务	<p>1) 掌握必备的思想政 治理论和中华优秀传统 文化知识。</p> <p>2) 熟悉本专业的相关 的法律法规以及环境保 护、安全 消防等知识 。</p> <p>3) 熟悉国内外高速铁 路运营组织基本情况和 综合运输 等相关知 识 。</p> <p>4) 掌握铁路客运规章 及相 关知识</p> <p>5) 掌握车站客运服务 岗位知识。</p> <p>6) 掌握形象设计及形 体塑造的基本知识。</p>	<p>1) 旅游地理</p> <p>2) 高速铁路概论</p> <p>3) 旅客运输心理学</p> <p>4) 通用职业能力训 练</p> <p>5) 高速铁路客运规 章</p> <p>6) 全国导游基础</p> <p>7) 地方导游基础</p> <p>8) 高速铁路客运 安全与应急</p> <p>9) 高速铁路动车 乘务实务</p> <p>10) 铁路与轨道交 通安 检实务</p> <p>11) 形体训练</p>

## 六、培养目标及规格

### (一) 培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的职业道德和人文素养，良好的语言表达、沟通应变、团队合作能力，精益求精的工匠精神和创新意识，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车客运服务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事铁路和其它行业服务岗位及基础管理岗位的技术技能型人才。

## （二）人才规格

### 1. 素质目标

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感。崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪。具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神。尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神。具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处。具有职业生涯规划意识。

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本的专业知识和技能。掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

### 2. 知识目标

（1）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。

（2）掌握与本专业相关的法律法规、铁路客运规章及相关知识，以及环境保护、安全消防等知识。

（3）熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

（4）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

5) 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和旅客疾病、外伤、死亡及运行异常等突发事件的应急处理知识。

6) 掌握高速铁路客运组织基本理论及车站各客运服务岗位知识。

7) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及 G/D/Z/T/K 车厢乘务、餐吧、乘务安全等列车服务知识。

8) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

9) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

10) 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. 能力目标

1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

3) 具有团队合作能力。

4) 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。

5) 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。

6) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。

7) 具有医疗常识和急救的基本技能。

8) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。

9) 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。

10) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。

## 七、课程设置

序号	课程性质	课程名称	基准学时		
			第一学年	第二学年	第三学年
	专业基础课程	旅游地理	56		
		高速铁路概论（企业）	28		
		旅游韩语会话(1)		36	
		旅游韩语会话(2)		24	
		服务礼仪与形体训练（1）（企业）	72		
		服务礼仪与形体训练（2）（企业）		72	
		旅客运输心理学(企业)		36	
	专业核心课程	高速铁路客运规章（企业）	72		
		高速铁路行车技术管理（企业）	72		
		高速铁路客运安全与应急（企业）	56		
		高速铁路客运组织与服务（企业）		72	
		高速铁路动车乘务实务（企业）		72	
		铁路与轨道交通客运安检实务（企业）		48	
	实践类课程	跟岗实习		120	
		顶岗实习			360
		毕业实践			360
	专业限选	高铁客运服务英语		48	
		高铁客运面试技巧		24	
		全国导游基础知识		72	
		地方导游基础知识	48		
		《通用职业能力训练》		72	
总计			404	696	720

## 课程描述 1

课程名称	旅游地理	课程性质	专业基础课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 熟悉旅游地理的含义与内容，了解旅游资源与旅游景区分布关系，了解旅游景点的分布规律目标。</p> <p>(2) 了解旅游资源分布的种类，掌握人文旅游资源价值，掌握旅游景区分特点规律。</p> <p>(3) 熟悉旅游资源管理及方式，了解旅游活动与地理时空的关系。</p> <p>(4) 理解旅游资源相关概念、类型及特点，旅游资源的开发与保护。(5) 理解我国地质地貌旅游资源的管理内容和方法，掌握我国水景旅游资源，分析我国气象气候旅游资源政策决策方法。</p> <p>(6) 分析了解我国风景名胜区与自然保护区旅游资源。</p> <p>(7) 能够正确解读旅游资源报告，会简单运用旅游资源分析方法。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 能掌握旅游资源分析工作职责与基本原则。能分析经济环境对旅游业发展的影响。</p> <p>(2) 会分析旅游资源的价值，会分析旅游企业的风险与收益。</p> <p>(3) 能分析各种外界因素的变化对旅游业各要素的决策分析，能够确定最佳旅游线路。</p>		

	<p>3. 思政目标</p> <p>(1) 以旅游地理的概念特征为切入点，树立大局意识。</p> <p>(2) 以旅游资源开发目标为切入点，树立保护性开发的的人生观，培养学生的社会责任感。</p> <p>(3) 以自然旅游资源价值和人文旅游资源价值为切入点，进行为人处事教育和辩证分析教育，树立绿色开发的观念。</p> <p>(4) 以旅游资源客观评价为切入点，进行合理、节约成本教育。</p> <p>(5) 以学以致用服务地方经济为切入点，进行“创新创业”理念教育。</p> <p>(6) 以绿色环保理念为切入点，树立“公平、公正”信念。</p>
主要内容	<p>模块一 旅游地理概述</p> <p>模块二 自然景观旅游资源</p> <p>模块三 人文景观旅游资源</p> <p>模块四 中原古迹名山旅游区</p> <p>模块五 东部山水园林旅游区</p> <p>模块六 华南山海风情旅游区</p>
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是闭卷机考。</p>

## 课程描述 2

课程名称	高速铁路概论	课程性质	专业基础课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 能够识别高速铁路路线、了解高速铁路线路和轨道的组成。</p> <p>(2) 了解高速铁路线路基本知识。</p> <p>(3) 了解识别高速铁路信号基础设备。</p> <p>(4) 能够掌握高速铁路运输发展的动态以及发展方向。</p> <p>(5) 高速铁路基本型号及结构。</p> <p>(6) 掌握高铁发展历史。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 方法能力：培养学生思维能力，解决分析问题能力。</p> <p>(2) 社会能力：通过所学知识，培养铁路运输人才。</p> <p>(3) 职业道德与职业意识：充分调动学生主观能动性，培养学习能力，以备</p>		

	<p>职业需求。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 培养敬业精神。</p> <p>(2) 鼓励学生树立爱岗敬业的精神，对待工作认真负责、精益求精。</p> <p>(3) 通过实践教学、模拟演练等方式，让学生亲身体验高速铁路客运工作的艰辛与荣耀，增强职业认同感和荣誉感。</p>
主要内容	<p>项目一 高速铁路基础知识</p> <p>项目二 高速铁路线路</p> <p>项目三 高速铁路车站</p> <p>项目四 高速铁路动车组列车</p> <p>项目五 高速铁路牵引动力与供电系统</p> <p>项目六 高速铁路信号系统</p> <p>项目七 高速铁路通信系统</p> <p>项目八 高速铁路运输组织</p> <p>项目九 高速铁路环境保护</p>
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是闭卷卷面考核。</p>

### 课程描述 3

课程名称	旅游韩语会话	课程性质	专业基础课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 掌握基础韩语的词汇。</p> <p>(2) 掌握基础韩语的基本语法。</p> <p>(3) 掌握韩语日常用语。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 熟悉日常韩国语。</p> <p>(2) 具有团队合作的能力。</p> <p>(3) 具有良好的语言沟通能力。</p> <p>(4) 了解多元化文化。</p> <p>(5) 具有敏锐的洞察力与观察力</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 使学生树立正确的国家观、民族观、历史观、文化观。</p> <p>(2) 具有很好的服务类职业道德素质和身心素质。</p> <p>(3) 加强并提高对学生的世界观、人生观和价值观的教育。</p>		
主要内容	<p>项目一 발음편</p> <p>项目二 인사</p> <p>项目三 자기소개</p>		

	项目四 가족소개 项目五 물건과 项目六 장소 구매와 주문
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是口试考核。

#### 课程描述 4

课程名称	服务礼仪与形体训练	课程性质	专业基础课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 以健康第一为指导思想，塑造健美形体，增进身心健康。</p> <p>(2) 掌握一定的形体理论知识，了解形体的起源，发展，对形体课有正确的认识和了解。</p> <p>(3) 掌握形体训练科学形体塑身的训练方法，培养学生积极健康的表现力。</p> <p>(4) 熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识。</p> <p>(5) 熟悉与掌握形体训练的方法与内容。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 通过课堂实践教学，培养身体的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性。</p> <p>(2) 能主动展示形体与动作美，在与同伴的合作与交流中增进交往能力和团队的合作能力，培养学生适应未来社会竞争和发展的能力。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 培养学生各类综合素质，使学生有丰富的艺术修养，健康的审美能力，优雅的形体气质。</p> <p>(2) 培养学生健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识。</p> <p>(3) 营造健康优雅的艺术氛围，推进校园艺术文化建设，提高学生艺术文化素质。</p> <p>(4) 强化心灵美与动作美的统一，培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>(5) 培养与众不同的个性气质。</p> <p>(6) 在音乐的伴奏下，在轻松愉快的气氛中进行练习，让学生真实的去感受美，体验美 培养文明行为和集体主义精神，陶冶学生美的情操。程培养目标。</p>		
主要内容	<p>项目一 形体训练理论知识（理论课）</p> <p>项目二 形体体型标准和测量方法（实操课）</p> <p>项目三 体态训练（实操课）</p> <p>项目四 身体基本姿势（理论课）</p> <p>项目五 纠正不良姿态方法（实操课）</p> <p>项目六 基本功练习（实操课）</p>		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终		

	结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是实操考核。
--	--

## 课程描述 5

课程名称	旅客运输心理学	课程性质	专业基础课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 能够熟练掌握旅客运输基本知识。</p> <p>(2) 掌握旅客情绪、情感旅客运输。</p> <p>(3) 熟悉群体旅客与旅客运输。</p> <p>(4) 了解需求与旅客运输。</p> <p>(5) 掌握旅客旅行的动机。</p> <p>(6) 了解客运人员工作原因的压力。</p> <p>(7) 了解客运工作人员挫折心理应对</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 方法能力：培养学生能够通过旅客心理更好服务旅客。</p> <p>(2) 社会能力：通过所学知识，运用到铁路运输上。</p> <p>(3) 职业道德与职业意识：在学习过程培养学生工作中认真态度，严谨的工作作风。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 引导学生认识到旅客运输行业的重要性和社会价值，树立为旅客提供优质服务、促进社会和谐发展的职业观念。</p> <p>(2) 引导学生关注社会热点问题，如旅客权益保护、交通安全等，培养学生的社会责任感和使命感。</p> <p>(3) 鼓励学生积极参与社会实践和志愿服务活动，将所学知识应用于实际，为社会做出贡献。</p> <p>(4) 引导学生了解国家交通运输事业的发展历程和成就，激发学生的爱国热情和民族自豪感。</p> <p>(5) 鼓励学生关注国家交通运输政策和发展趋势，为国家的繁荣富强贡献自己的力量。</p>		
主要内容	<p>项目一 旅客运输心理学概述</p> <p>项目二 认知与旅客运输</p> <p>项目三 情绪、情感与旅客运输</p> <p>项目四 需求与旅客运输</p> <p>项目五 个性心理与旅客运输</p> <p>项目六 群体心理与旅客运输</p> <p>项目七 客我交往与旅客运输</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。</p>		

## 课程描述 6

课程名称	高速铁路客运规章	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 能够熟练掌握铁路运输基本知识。</p> <p>(2) 掌握熟练旅客运输办理细则。</p> <p>(3) 熟悉车票的运算里程。</p> <p>(4) 理解掌握铁路运输合同的概念、旅客与承运人的权力与义务。</p> <p>(5) 了解铁路运输事故处理规范。</p> <p>(6) 掌握安检员岗位规范。</p> <p>(7) 高速铁路车站客运规章</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 方法能力：培养学生自主创新能力。和知识运用实践能力。</p> <p>(2) 社会能力：通过所学知识，培养铁路运输人才。</p> <p>(3) 职业道德与职业意识：在学习过程培养学生工作中认真态度，严谨的工作作风。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 引导学生树立大局观念，认识到高速铁路客运工作不仅是个人职业发展的平台，更是国家交通运输事业的重要组成部分。</p> <p>(2) 鼓励学生从国家、社会和旅客的角度出发思考问题、解决问题，为高速铁路客运事业的持续健康发展贡献自己的力量。</p>		
主要内容	<p>项目一 高速铁路及其客运服务工作概述</p> <p>项目二 高速铁路客运基本规章</p> <p>项目三 高速铁路车站客运规章</p> <p>项目四 高速铁路客运服务岗位规范</p> <p>项目五 铁路运输事故处理规范</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。</p>		

## 课程描述 7

课程名称	高速铁路行车技术管理	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1)能够熟练高速铁路行车技术管理基本知识。</p> <p>(2)增强学生对铁路技术管理知识运用的认识。</p> <p>(3)熟悉掌握调车工作、接发列车，施工，调度指挥，事故处理救援等职业能力</p> <p>(4)培养满足企业对相应岗位的职业能力需求。</p> <p>(5)了解铁路行车的完整过程，熟悉技术管理规章体现。</p> <p>(6)熟悉行车技术管理的关键技术。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1)方法能力：培养学生铁路行车技术管理规程方面的岗位职业能力。</p> <p>(2)社会能力：通过所学知识，分析问题，解决问题。</p> <p>(3)职业道德与职业意识：在学习过程培养学生工作中认真态度，严谨的工作作风。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1)树立正确的礼仪观，能够弘扬中华民族的传统礼仪。</p> <p>(2)培养与人沟通的能力，提升职业素养。</p> <p>(3)培养沉着、冷静、自信的心理素质，提高随机应变能力。</p>		
主要内容	<p>项目一 高速铁路的发展及运输组织模式认知</p> <p>项目二 高速铁路车站工作组织</p> <p>项目三 高速铁路旅客列车开行方案的编制</p> <p>项目四 高速铁路列车运行图编制和通过能力计算</p> <p>项目五 高速铁路行车闭塞办理及列车运行组织</p> <p>项目六 动车组运用及乘务计划认知</p> <p>项目七 高速铁路调度指挥工作</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。</p>		

## 课程描述 8

课程名称	高速铁路客运安全与应急	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 能够熟练掌握认识铁路客运安全管理。</p> <p>(2) 掌握熟练列车晚点安全管理与应急处理。</p> <p>(3) 理解掌握车站应对列车大面积晚点安全管理与应急处理。</p> <p>(4) 能够正确处理列车运行时突发事件。</p> <p>(5) 掌握车站突发大客流情况下应急处理。</p> <p>(6) 能够掌握心肺复苏按压</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 方法能力：提高学生职业教育素养和技术技能，开阔视野。</p> <p>(2) 社会能力：高铁运营过程中，独立解决突发事件的能力。</p> <p>(3) 职业道德与职业意识：培养学生认真负责工作态度，高铁事故对社会造成严重的人员伤亡和财产损失，安全问题必须高度重视。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 树立正确的择业观，增强就业竞争意识。</p> <p>(2) 培养健康的审美情趣，提高感受美、欣赏美、创造美的能力。</p>		
主要内容	<p>模块一 铁路客运安全管理</p> <p>模块二 列车安全管理与应急处理</p> <p>模块三 车站安全管理与应急处理</p> <p>模块四 红十字应急抢救</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是实操考核。</p>		

## 课程描述 9

课程名称	高速铁路客运组织与服务	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 能够熟练掌握铁路运输基本知识。</p> <p>(2) 掌握熟练旅客运输计划。</p> <p>(3) 熟悉车票的运算。</p> <p>(4) 理解掌握铁路运输合同的概念、旅客与承运人的权力与义务。</p> <p>(5) 了解车站客运组织。</p> <p>(6) 掌握列车乘务组织。</p> <p>(7) 熟悉铁路客运安全管理与事故处理</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 提升学生的服务意识和乘客导向能力，提供优质客运服务。</p> <p>(2) 提升学生的沟通与表达能力，有效与乘客和同事进行交流。</p>		

	<p>(3) 培养学生关注高速铁路客运服务质量和用户体验。</p> <p>(4) 培养学生掌握高速铁路客运站场运营和管理能力。</p> <p>(5) 培养学生了解高速铁路客运网络规划和站点布局。</p> <p>(6) 培养学生具备高速铁路客运售后服务能力。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 注重学生的社会伦理和职业道德培养，做合格的从业者。</p> <p>(2) 强调学生的思想独立性和创新能力，推动工作不断发展和创新。</p> <p>(3) 培养学生正确的历史观念和文化自信心，传承优秀传统文化。</p> <p>(4) 强化学生的社会公德和职业荣誉感，树立良好的职业形象。</p>
主要内容	<p>项目一 铁路旅客运输费用核收</p> <p>项目二 铁路旅客运输业务办理</p> <p>项目三 行李运输与高铁快运</p> <p>项目四 铁路旅客计划运输</p> <p>项目五 车站客运组织</p> <p>项目六 列车乘务组织</p> <p>项目七 铁路客运安全与事故处理</p> <p>项目八 特定运输组织</p>
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。</p>

## 课程描述 10

课程名称	高速铁路动车乘务实务	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 能够熟练掌握铁路乘务实务工作。</li> <li>(2) 掌握熟练列车广播工作。</li> <li>(3) 能够熟练列车突发情况应急处理。</li> <li>(4) 掌握乘务人员基本要求。</li> <li>(5) 了解铁路法律相关规定</li> </ul> <p>2. 能力目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 方法能力：培养学生工作服务能力及沟通能力。</li> <li>(2) 社会能力：通过专业理论能够完成乘务服务工作，具有沟通能力。</li> <li>(3) 职业道德与职业意识：培养学生认真工作态度耐心、细心服务态度。</li> </ul> <p>3. 思政目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(5) 热爱祖国，拥护党的领导，热爱中国旅游事业。</li> <li>(6) 树立良好的旅游服务意识。</li> <li>(7) 具有高尚的旅游职业道德品质、良好的文化素养和健康的身体、心理素质。具有勇于创新、艰苦创业、遵纪守法、爱岗敬业和恪尽职守的良好品质。</li> </ul>		
主要内容	<p>项目一 认识高速铁路客运乘务工作</p> <p>项目二 高速铁路客运服务设计与质量</p> <p>项目三 高速铁路客运乘务准备工作</p> <p>项目四 高速铁路客运乘务过程管理</p> <p>项目五 高速铁路客运服务设备</p> <p>项目六 高速铁路客运乘务礼仪</p> <p>项目七 高速铁路列车乘务工作与管理</p> <p>项目八 高速铁路列车乘务安全管理</p> <p>项目九 高速铁路列车乘务应急处理</p> <p>项目十 铁路路风管理</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。</p>		

## 课程描述 11

课程名称	铁路与轨道交通客运安检实务	课程性质	专业核心课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 掌握安检基本工作。</li> <li>(2) 掌握熟练安检工作流程。</li> <li>(3) 能够正确使用手持金属探测器进行检查。</li> <li>(4) 可以辨别违禁品与危险品。</li> <li>(5) 可以辨别证件的真伪。</li> <li>(6) 学会安全用电接班常识</li> </ul> <p>2. 能力目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 方法能力：培养学生工作服务能力及沟通能力。</li> <li>(2) 社会能力：通过专业理论能够完成工作，具有分辨和观察能力。</li> <li>(3) 职业道德与职业意识：初步具备思维能力，具有热爱科学实事求是的学风和创新精神。</li> </ul> <p>3. 思政目标</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 感性了解高铁客运服务的工作氛围。</li> <li>(2) 基本具备跨文化交际、与上司、同事或者乘客沟通的能力。</li> <li>(3) 基本具备团队协作的能力及对工作任务的执行能力。</li> <li>(4) 树立良好的高铁客运服务意识，爱中国，爱人民，爱岗敬业，遵纪守法，具备高尚的职业道德。</li> </ul>		
主要内容	<p>项目一 铁路与轨道交通安检基本知识</p> <p>项目二 铁路与轨道交通安检法律知识</p> <p>项目三 安检人员的岗位职责与工作服务标准</p> <p>项目四 常见危险品与违禁品基本知识</p> <p>项目五 安检常用设备</p> <p>项目六 安检中的相关检查工作</p> <p>项目七 危险品、违禁品、可疑人员、可疑物品的处置</p> <p>项目八 铁路与轨道交通安检突发事件的应急处置</p> <p>项目九 安检人员日常训练</p>		
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是实操考核。</p>		

## 课程描述 12

课程名称	高速铁路客运服务英语	课程性质	专业限选课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 熟悉高速铁路客运服务中英语应用场景，了解在高铁客运服务中英语应用的重要性。</p> <p>(2) 掌握高铁客运服务、特殊要求旅客的处理，针对个别旅客的特殊要求，重点掌握一些基本英语笔译和口语的应用能力。</p> <p>(3) 掌握在高铁客运服务中紧急情况处理、急救场景中的常用英语。口语表达方式。</p> <p>(4) 掌握高速铁路客运服务中经常使用的词汇、短语、礼貌用语。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 培养学生理论联系实际的学习和工作能力。</p> <p>(2) 培养在高铁客运服务、特殊要求旅客的处理、紧急情况处理、急救场景中，能用英语与旅客或同事进行基本沟通的能力。</p> <p>(3) 培养学生的综合素质，强化学生的业务技能，全面提升学生的从业能力。</p> <p>(4) 提升学生的高速铁路客运服务能力。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 使学生树立正确的人生观、民族观、历史观、国家观，树立正确的价值观。</p> <p>(2) 使学生具有良好的服务类职业道德素养。</p> <p>(3) 加强对学生思想品德和人生观、世界观、价值观的教育。</p> <p>(4) 牢固树立为人民服务的思想和观念，无私奉献，乐于助人，胸怀坦荡。</p>		
主要内容	<p>项目一 在车站</p> <p>项目二 乘车前准备</p> <p>项目三 列车启动前准备</p> <p>项目四 列车运行途中的乘务服务</p> <p>项目五 列车抵达前的乘务服务</p>		

	项目六 出站的乘务服务 项目七 处理特殊乘务服务 项目八 急救
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是卷面考核。

### 课程描述 13

课程名称	全国导游基础	课程性质	专业限选课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 熟悉中国共产党党史，中国旅游业发展概况。</p> <p>(2) 掌握中国历史文化、中国古代建筑、中国古典园林、中国民族民俗、中国四大宗教、中国饮食文化、中国风物特产、中古旅游景观。</p> <p>(3) 了解中国旅游诗词、楹联、游记。</p> <p>(4) 了解中国港澳台地区和主要客源国概况等基础知识。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 培养学生理论联系实际的能力。</p> <p>(2) 培养学生的从业能力，培养学生创新能力。</p> <p>(3) 提升学生的综合素质，强化学生的业务技能。</p> <p>(4) 提高学生的旅游服务能力。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 使学生树立正确的国家观、民族观、历史观、文化观。</p> <p>(2) 具有很好的服务类职业道德素质和身心素质。</p> <p>(3) 加强并提高对学生的世界观、人生观和价值观的教育。</p>		
主要内容	<p>模块一 基础篇</p> <p>模块二 知识篇</p> <p>模块三 艺术篇</p> <p>模块四 旅游景观</p> <p>模块五 客源国概况</p>		
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是机考考核。		

### 课程描述 14

课程名称	地方导游基础	课程性质	专业限选课程
课程目标	<p>1. 知识目标</p> <p>(1) 熟悉华北地区各省市自治区导游基础知识:了解华北地区各省市自治区地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(2) 了解东北地区各省导游基础知识:了解东北地区各省地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(3) 熟悉华东地区各省市导游基础知识:了解华东地区各省市地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(4) 了解华中地区各省导游基础知识:了解华中地区各省地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(5) 了解华南地区各省市自治区导游基础知识:了解华南地区各省市自治区地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(6) 了解西南地区各省市自治区导游基础知识:了解西南地区各省市自治区地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(7) 了解西北地区各省市自治区导游基础知识:了解西北地区各省市自治区地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>(8) 了解港澳台地区导游基础知识:了解港澳台地区地理与气候、交通状况。理解历史沿革、特色产业;掌握民族风情、文旅资源、风物特产。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(1) 能够运用中国历史文化和民族文化的知识,分析、讲解旅游景点的文化特点。</p> <p>(2) 能够运用民族文化知识,讲解汉族及少数民族的民俗风情。</p> <p>(3) 能够运用古代建筑知识分析古代建筑的基本情况、辨别古建筑的等级、建筑物的种类、主要部分的构成、特点。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 以文化艺术为切入点,激发学生对五千年文明的热爱之情。</p> <p>(2) 以历史沿革为切入点,激发学生对祖国悠久历史的热爱之情。</p> <p>(3) 以旅游资源为切入点,激发学生对祖国大好河山的热爱之情。</p> <p>(4) 以交通状况为切入点,培养学生优秀的旅行意识和环保意识。</p> <p>(5) 以民族风情为切入点,培养学生拥有崇高的审美情趣。</p> <p>(6) 以特色产业为切入点,培养学生拥有创新意识和创新精袖。</p> <p>(7) 以风物特产为切入点,培养学生树立“公平、公正”信念。</p>		

主要内容	项目一 华北地区各省市自治区导游基础知识 项目二 东北地区各省导游基础知识 项目三 华东地区各省市导游基础知识 项目四 华中地区各省导游基础知识 项目五 华南地区各省市自治区导游基础知识 项目六 西南地区各省市自治区导游基础知识 项目七 西北地区各省市自治区导游基础知识 项目八 港澳台地区导游基础知识
考核方式	本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是机考考核。

### 课程描述 15

课程名称	高铁客运面试技巧	课程性质	专业限选课程
课程目标	1. 知识目标 (1) 了解高铁对人才的需求情况。 (2) 了解高铁面试的形式、流程、特点和原则。 (3) 掌握高铁面试的禁忌、误区和一些棘手情况的处理。 (4) 了解面试前需要准备哪些信息，以及获取信息的方法。 (5) 掌握简历和求职信的主要内容及撰写要点。 (6) 了解面试前状态调整的方法。 (7) 掌握知识学习与积累的方法。 (8) 了解面试中的仪容仪表、微笑礼仪和语言表达礼仪。 (9) 理解面试中的行为举止礼仪，并重点掌握标准的站姿和坐姿礼仪。 (10) 掌握面试时的自我介绍技巧。 (11) 熟练掌握中文面试常见问题和疑难问题的应答技巧。 (12) 掌握面试过程中的提问技巧。 (13) 熟悉面试时化解各种危机的技巧。 (14) 熟悉英文面试自我介绍技巧。 2. 能力目标		

	<p>(1) 能根据发展现状及就业形势，选择就业方向、判断就业前景，并选择合适的岗位。</p> <p>(2) 能根据面试流程完成面试。</p> <p>(3) 能避免触犯面试禁忌或进入面试误区。</p> <p>(4) 能正确处理面试中遇到的棘手情况。</p> <p>(5) 能搜集面试前所需要了解的相关信息并合理利用。</p> <p>(6) 能撰写符合自身实际的简历和求职信。</p> <p>(7) 能通过模拟演练不断提高自身能力。</p> <p>(8) 能在面试中正确地运用各类礼仪，不断提高面试时礼仪的应用技巧。</p> <p>(9) 能撰写符合自身实际的中文自我介绍，以及能用普通话做自我介绍。</p> <p>(10) 能轻松应答面试中面试官提问的问题，以及能巧妙地反问面试官。</p> <p>(11) 能熟练处理面试中遇到的一些危机事件。</p> <p>3. 思政目标</p> <p>(1) 牢固树立“安全第一”的思想，培养职业使命感和社会责任感。</p> <p>(2) 培养爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳的品质。</p> <p>(3) 培养职业道德，提高职业素养。</p> <p>(4) 培养良好的心理和健全的人格。</p> <p>(5) 树立自主学习和终身学习的理念。</p>
主要内容	<p>第一章 高铁客运面试的基本概要</p> <p>第二章 铁路客运面试的基本条件与选拔要求</p> <p>第三章 铁路客运面试的准备与临场发挥</p> <p>第四章 把握面试中的临场发挥</p> <p>第五章 乘务修养与储能</p> <p>第六章 面试的其他准备</p>
考核方式	<p>本课程采用过程考核和终结性考核相结合的评价方式，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。过程性考核包括出勤、课堂表现、任务书、检验等，终结性考核是实操考核。</p>

## 八、教学进程安排

2024 级 高速铁路客运服务专业 教学计划时间进程表（学制三年）

周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52			
一			R	R			△												:	:	三	三	三	三	三	三																	:	:	三	三	三	三	三	三	三				
二							△												:	:	三	三	三	三	三	三													:	※	※	※	※	※	※	※	三	三	三	三	三	三			
三	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	三	三	三	三	三	三	三	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	三	三	三	三	三	三

2024 级高速铁路客运服务专业 教学周数统计表

学年	常规教学	入学教育军训	系列实验	技能训练	实习	课程设计	职业技能鉴定	社会实践	毕业实践	考试	机动	假期	其他	小计
		R	□	★	O	×	▽	※	II	:	△	三	Q	
一	31	2								4	1	12		50
二	29							6		4	1	12		52
三					20				20			12		52
合计	60	2			20			6	20	8	2	36		154

(一) 高速铁路客运服务专业教学进程安排表

课程性质	课程类别	课程模块	课程归属	课程名称	课程编码	学分	学时			实践周数/学时	学周*周学时						备注		
							总学时	理论	实践		第一学年		第二学年		第三学年				
											一 14	二 18	三 18	四 12+6	五	六			
必修课	公共基础课	思想政治类	教	军事理论	B666666101	1	16	16			16						混合式学习		
			教	军事技能	B666666102	2	60		60	2周	2周							军训	
			1	中华传统文化	1666666101	2	32	16	16				16*2						
			2	思想道德与法治	2666666101	3	44	40	4			14*2							
												8*2							马克思主义宗教观、学习筑梦专题教学
			2	形势与政策（1）	2666666102	0.5	16	16				8*2							
			2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2666666103	2	32	32					16*2						
			2	形势与政策（2）	2666666104	0.5	16	16					8*2						
			2	形势与政策（3）	2666666105	0.5	16	16						8*2					
			2	形势与政策（4）	2666666106	0.5	16	16							8*2				
			2	中国共产党党史	2666666107	1	16	16					8*2						
			2	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	2666666108	3	48	44	4					16*2					
														8*2					
			教	劳动教育	B666666106	1	10	10					10						各系部自行落实
	教	安全健康教育	B666666103	1	16	16					16						混合式学习		
	体育健康类			3	体育（1）	3666666101	1	28	8	20		14*2							
				3	体育（2）	3666666102	1	32	8	24			16*2						
				3	体育（3）	3666666103	1	32	8	24				16*2					
				3	体育（4）	3666666104	1	32	8	24					16*2				
				教	大学生心理健康教育	B666666104	2	32	20	12				16*2					
文化基础类			1	大学语文	1666666103	4	56	56			14*4								
			5	计算机信息技术	5666666101	2	32	20	12			16*2							

		1	大学英语( I )	1666666104	4	56	56			14*4						
	美育教育类	教	美育教育	B666666105	2	32	16	16					32			混合式学习
	小计				36	670	454	216		302	192	96	80			
专业 课	专业 基础 课	9	旅游地理	9640101201	4	56	30	26		14*4						
		9	高速铁路概论	9600112801	2	28	20	8		14*2						
		9	旅游韩语会话(1)	9640101203	2	36	20	16				18*2				
		9	旅游韩语会话(2)	9640101204	2	24	10	14					12*2			
		9	服务礼仪与形体训练(1)	9600112802	5	72	30	42			18*4					
		9	服务礼仪与形体训练(2)	9600112803	5	72	30	42				18*4				
		9	旅客运输心理学	9600112804	2	24	14	10					12*2			
	小计				22	312	154	158		84	72	108	48			
	专业 核 心 课	9	高速铁路客运规章	9600112806	5	72	30	42			18*4					
		9	高速铁路行车技术管理	9600112807	5	72	40	32			18*4					
		9	高速铁路客运安全与应 急	9600112808	4	56	20	36		14*4						
		9	高速铁路客运组织与服 务	9600112809	5	72	40	32				18*4				
		9	高速铁路动车乘务实务	9600112810	5	72	32	40				18*4				
9		铁路与轨道交通客运安 检实务	9600112811	3	48	30	18						12*4			
小计				27	392	192	200		56	144	144	48				
实践 课	社会 实践 课	9	企业岗前综合实践(1)	9600112901	8	120		120					6周			
		教	企业岗前综合实践(2)		5	80		80	4周					4周		
			顶岗实习(1)		12	280		280	14周						14周	
	毕 业 实 践 课		顶岗实习(2)		12	280		280	14周						14周	
		教	毕业实践报告		2	40		40	2周						2周	
小计				39	800		800					120	360	320		

	公共 限选课	职业指导类	教	职业发展与就业创业 指导	B666666107	5	80	80											
		人文艺术类	1	文学鉴赏	1540301507	1	16	16						8*2					
		小计					6	96	16	80					16				
限定 选修课	专业 限选课		9	高铁客运服务英语	9600112601	3	48	30	18					12*4					
			9	高铁客运面试技巧	9600112601	2	24	14	10					12*2					
			9	全国导游基础	9640101605	5	72	40	32				18*4						
			9	地方导游基础	9640101606	3	48	40	8					12*4					
			9	通用职业能力训 练		5	72	72						6周					网络课程
		小计					18	264	196	68				72	192				
任 意 选 修 课	选 修 课	专业类	1	选修课（专升本）	1610205501	2	32	32	0										
			3	选修课（美育课堂）	3666666105	2	32	16	16										
			1	选修课（普通话）	1610205502	2	32	16	16										
			9	选修课（考证辅导）	9640101701	4	64	32	32				8*8						
		小计					4	64	32	32				64					
合计					152	2598	1044	1554		442 周 24	408 周 24	484 周 26	504 周 24	360	320				

说明:

1. 公共限选课修学要求

2. 课程归属编号涵义为: ①公共教学部。②思政部。③体育系。④财经商贸系。⑤信息技术与艺术设计系。⑥装备制造与智能控制系。⑦汽车工程系。⑧建筑工程系。⑨旅游韩语系。A 合作企业。B 教务处。

(二) 按周安排的实践课程

课程结构	课程性质	课程模块	课程代码	课程名称	学分	学时	学周						
							第一学年		第二学年		第三学年		
							一	二	三	四	五	六	
必修课	公共基础课	思想政治类	B666666102	军事技能	2	60	2						
必修课	实践课	社会实践课		企业岗前综合实践(1)	8	120				6			
必修课	实践课	社会实践课		企业岗前综合实践(2)	5	80						4	
必修课	实践课	社会实践课		顶岗实习(1)	12	280						14	
必修课	实践课	毕业实践课		顶岗实习(2)	12	280							14
必修课	实践课	毕业实践课		毕业实践报告	2	40							2

## 九、毕业资格与要求

### (一) 学分

类别	必修学分	选修学分	合计	比例
公共课	36	6	42	26.9%
专业课	49	18	67	42.9%
社会实践课	39		39	25.0%
任意选修课	---	4	4	2.6%
素质拓展	4		4	2.6%
合计	128	28	156	
比例	82.1%	17.9%		-----

### (二) 体测要求

按《国家学生体质健康标准(2014年修订)》(教体艺2014[5]号文件)要求,学生体质测试成绩按毕业当年成绩的50%和其他学年平均分的50%之和进行

评定，达不到 50 分者按结业处理，不予以毕业。

## 十、专业办学基本条件及教学建议

### (一) 专业带头人

姓名	许福姬	性别	女	出生年月	1985.04.08	政治面貌	群众
毕业学校	东北师范大学			专业技术职务		讲师	
所学专业	旅游管理	学历		硕士研究生		学位	硕士
现从事专业	旅游管理	具备何种双师资格		旅游专业类		双师资格获得时间	
近五年获得的成绩（荣誉、发表论文、教科研成果）	<p>2019 年度 学院 “先进工作者”                  2021 年度 学院 “先进工作者”                  2022 年度 学院 “优秀班主任”</p> <p>2021 年吉林省职业院校技能大赛-教学能力比赛 三等奖                  2022 年度 学院 “疫情防控优秀个人”</p> <p>论文：2020 年 《基于体验式教学法的高职旅游韩语会话课程效果评价方法研究》                  2021 年 《新时期旅游管理专业体验式实践教学模式初探》                  2023 年 《高职旅游管理专业课程改革教学方法应用研究》                  2024 年 《高校旅游管理专业关于研学旅行课程体系构建的研究》</p> <p>主持课题：2021 年 基于体验式教学法的高职《旅游韩国语》课程改革的研究与实践-以延边职业技术学院为例                  参与课题：2020 年 基于移动互联网技术应用的高职《旅游法规》课程学习模式研究-以延边职业技术学院旅游管理专业为例                  2022 年 基于就业导向的应用韩语专业建设和课程教学质量提升研究-以延边职业技术学院为例</p>						

## (二) 专业教学团队

序号	姓名	性别	职称	学历	学位	所学专业	拟任课程	双师	兼职 \专职
1	许福姬	女	讲师	硕士研究生	硕士	旅游管理	全国导游基础知识 旅游韩语会话	是	专职
2	孙钦玲	女	讲师	本科	学士	旅游管理	地方导游基础知识	是	专职
3	李钰桐	女	讲师	本科	学士	航空服务 人力资源	形体礼仪训练 高速铁路概论 高铁乘务实务 高铁客运组织与服务	是	企业
4	黄璐	女	培训师	本科	学士	心理学	高速铁路概论、 高铁客运乘务实务、 高速铁路客运规章 旅客运输心理学	是	企业
5	王浩甫	男	培训师	本科	无	高速铁路 客运乘务	高速铁路安全应急、 高铁行车技术管理 铁路与轨道交通 客运安检实务	是	企业
6	白丽华	女	副教授	本科	学士	交通运输	高铁行车技术管理 高铁客运组织与服务 铁路与轨道交通 客运安检实务	是	企业
7	苏文	男	培训师	本科	无	高速铁路 客运乘务	高速铁路客运规章 高铁客运组织与服务 高铁行车技术管理	是	企业

## (三) 教学设施

1. 校内：多媒体教室、礼仪实训室
2. 校外实训基地：各城市高铁站等校企合作企业提供的实践基地

## (四) 教学方法和手段

学校的教学方法和手段：充分利用多媒体课件等现代化教学手段，采用以任务为导向的项目教学方法，在教学环节和内容上灵活运用角色扮演、分组讨论、

案例分析等教学方法，主要培养学生知识运用能力、实践动手能力、团队协作能力、创新精神及岗位适应能力等。

企业学徒方法和手段：充分利用企业设备、场地，配合实训基地教学软件等资源，以任务驱动的实践指导为主，同时以示范、演示等方法指导学徒工作，培养学生自己独特的工作方式、沟通能力、创业意识等。

## （五）考核与评价

### 1. 课程考核

从行业、企业用人标准出发，对人才培养进行评价。每门课程均制定细化的课程考核方案，经专业及教务处审核合格后，在课程考核时严格按考核方案执行。在考核方案中，企业课程以企业考核为主，理实一体化课程以学校考核为主，毕业考核由校企双方聘请专家组成第三方考核评价小组进行考核。

#### （1）企业学徒考核评价

采用实践操作与员工评价相结合进行考核。实践考核主要以具体操作项目考核，每门课程制定具体的考核细则，主要考核学生实际动手能力。员工评价主要考核学徒与企业员工的融合度。

#### （2）学校学习考核评价

学校考核以过程评价和结果评价相结合。以过程评价为主，占总成绩的 50%。结果评价占总成绩的 50%。过程评价主要依据学生上课表现、任务完成情况、操作及答辩情况等。结果评价以笔试为主。考核题目的设计以考察学生的综合运用能力为主，兼顾基本知识、基本理论的掌握为原则。

### 2. 教学实习和毕业实习

#### （1）教学实习

根据学生平时出勤、实习表现、实习总结和实际操作成绩进行综合评定。

#### （2）毕业实习

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。

## （六）质量管理

1. 根据学院及系部专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、

人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，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。

2. 根据学院及系部教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 根据学院及系部需建立的毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 十一、说明

本方案由高速铁路客运服务专业教学工作委员会共同研讨，经过反复研究过程，于 2024 年 7 月制订完成，并经学院学术委员会论证。

序号	姓名	专业教学工作委员会职务	工作单位	单位职务	职称
1	许福姬	主任	延边职业技术学院	系部主任	讲师
2	孙钦玲	副主任	延边职业技术学院	教研室主任	讲师
3	李钰桐	委员	吉林恒财财税集团	教师	讲师
4	黄璐	委员	吉林恒财财税集团	教师	培训师
5	王浩甫	委员	吉林恒财财税集团	教师	培训师
6	魏春霞	委员	中国铁路济南局		

执笔人：孙钦玲（教研室主任）

审核人：许福姬（系部主任）

制订时间： 2024 年 7 月