

南安市梅山工程学校



城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

二〇二二年六月



城市轨道交通运营服务专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制三年

四、职业面向

1. 主要就业方向：

- 1) 动车、高铁车厢乘务员：在动车、高铁上负责引领、核对车票，为旅客提全方位的服务。
 - 2) 动车、高铁餐吧乘务员：在动车、高铁餐吧车厢工作，主要为旅客提供食品、饮料服务, 并负责核查车票。
 - 3) 车站售票员：在车站负责为旅客提供售票服务。
 - 4) 车站检票员：负责进站旅客的检票、验票。
2. 次要就业岗位：
- 1) 车站客运员：在候车室和站台为旅客提供引导服务
 - 2) 车站安检员(含地铁、轻轨)：为进站旅客提供安全检查服务。
 - 3) 车站 VIP 接待员：在车站 VIP 休息室为各行业领导、高端客户提供服务3.

其他就业方向：

- 1) 铁路客服代表：在全国各地铁路局客户服务中心通过人工在线和自助语音两种方式受理各类与铁路客运、货运服务相关的咨询、投诉和建议工作。



2) 车站商业服务(商服): 在车站豪华大厅候车室为旅客提供商业服务。

3) 乘务安全员(含地铁、轻轨): 协助乘警负责列车上的安全工作。

序号	就业岗位	岗位描述	胜任岗位的职业技能与素质要求
1	乘务类	1. 行前了解车次任务, 查看相关信息, 熟悉线路和安全规章等知识; 2. 行中为旅客提供各种服务, 处理各种突发情况及车上补票业务; 3. 行后总结行程服务情况, 提出改进意见。按公司要求化妆与正确着装; 4. 为要客提供咨询、接待、引领服务。	高铁知识运用能力、乘务形象塑造能力、沟通能力、基本应急能力、熟练的计算机应用能力。
2	导游及旅游从业人员	提供国内外主要旅游资源, 熟悉各大景区; 处理旅行中的各种突发情况以及满足旅客行程的各种合理要求; 3. 旅行社前台销售、客户服务、票务、预定。(补充酒店管理)	应急处置能力; 沟通能力; 服务能力销售能力; 网络订票能力。
3	外事企业	1. 企业接待、翻译、服务以及相关管理工作。	语言表达能力; 组织管理能力。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养具有社会主义公共道德, 服务适应动车/高铁服务为主, 掌握现代动车/高铁服务技能, 掌握动车/高速铁路客运安全管理与急救常识, 掌握乘务服务管理、旅游服务管理等理论知识, 能在现代动车/高速铁路运输行业从事服务和管理, 具备良好交流能力、公关能力、组织能力、涉外服务能力等, 培养德、智、体全面发展, 同时可适应城市地铁所需要的高素质技能型专业人才。

(二) 培养规格

(1) 职业素养

1. 具有严谨、细致、规范、认真的职业态度;
2. 具有诚实守信、爱岗敬业、沟通合作、客观公正、依法办事、搞好服务的职业道德;
3. 具有热爱专业、自主学习、不断提高专业技能的职业情感;
4. 具有积极热情、耐心工作、责任心强、团队协作的职业习惯;
5. 具有执行能力、应变能力、团队协作和承压能力;
6. 具有较强的逻辑思维能力并能独立处理问题, 在工作中具备创新能力。



(2) 专业知识和技能

1. 素质

- ①具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识。
- ②具备人文科学素养,形成稳固的专业知识和良好的生活态度。
- ③具备诚实、守信、吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
- ④具备良好的人际交往能力、团队合作精神和客户服务意识。
- ⑤能严格遵守岗位操作规范。
- ⑥具有正确的就业观和服务意识。
- ⑦具备敢于创新、勇于探索的精神。

2. 知识

- ①具有本专业必需的高铁知识和专业技能。
- ②具有高铁客运服务礼仪的基本知识。
- ③具有铁路旅客运输服务的基本知识。
- ④具有客运乘务业务的基本知识与专业知识。
- ⑤具有本专业必需的网络信息技术知识。
- ⑥具有中国旅游地理的基本知识与专业知识。

具有餐饮服务与管理基础理论和基础知识

3. 能力

- ①掌握高铁乘务工作的基本技能。
- ②能在实际工作中灵活运用所学知识,具备用英语进行乘务服务的能力。
- ③能够运用先进的铁道运输技术设备进行实际操作。
- ④具有基本救生能力能力。
- ⑤具备较强的沟通能力。
- ⑥具备餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。

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。

公共基础课程包括思政课、德育课、文化课、体育与健康课、艺术课及其他选修公共课程,其任务是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观,提高学生思想政治素质、职业道德水平和科学文化素养;为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础,满足学生职业生涯发展的需要,促进终身学习,课程设置和教学应与培养目标相适应,注重学生能力的培养,加强与



学生生活、专业和社会实践的紧密联系。思政课、德育课,语文、数学、外语(英语等)计算机应用基础课,体育与健康课,艺术(或音乐、美术)课为必修课,学生应达到国家规定的基本要求。

(一) 公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	思想政治	依据《中等职业学校思想政治教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
2	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
3	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
4	经济政治与社会	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
5	哲学与人生	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
7	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
8	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
9	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
11	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合
12	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合

(二) 专业(技能)课程

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	市场营销铁路旅客	了解旅客运输与服务质量、服务质量标准与



	运输服务	服务标准化服务工作的质量管理、服务工作心理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、动车组列车服务、服务企业文化等。
2	铁路基本知识	认识和了解铁路运输业，掌握铁路运输设备的基本构造、基本原理。为学习后续专业课程提供必要的基础知识。
3	乘务英语	培养学生英语听、说、读、写、译的能力，掌握高铁乘务工作的基本技能，能在实际工作中灵活运用所学知识，具备用英语进行乘务服务的能力。
4	中国旅游地理	掌握各类旅游资源的空间分布及我国重要旅游景点的空间分布，了解我国铁路干线的分布。
5	客运乘务业务基本知识	培养具有扎实的铁路运输理论知识，掌握铁路运输组织管理技能，能够运用先进的铁道运输技术设备进行实际操作并且具有导游公关基本知识及良好服务素质的客运列车管理人员及乘务人员。
6	餐饮服务与管理	掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。
7	高铁客运服务礼仪	了解有关仪容、仪表的礼仪规范，掌握高铁乘务人员上岗时的仪容仪表规范、训练按着装规范穿制服。

2、专业（技能）课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	旅游政策与法规	涵盖了旅游法学的主要分支学科，并紧密结合国际国内旅游法学研究发展的实际，从较高的理论起点阐述了现代旅游法学的一般规律，以最新的旅游法规条例和旅游法学研究成果展现旅游法学体系的理论知识和实践技巧，着力突出理论的



		全面性、知识的丰富性、结构的合理性、内容的科学性和叙述的生动性，是一本系统、科学、实用的旅游法规教材
2	旅游服务基础知识	根据国际旅游服务业发展的新形势和新特点，结合旅游活动所涉及的范围和领域，系统地介绍了旅游概述、旅游资源、旅游经济、旅游市场营销、旅游企业经营与管理、旅游人力资源管理、旅游文化、旅游心理、旅游公共关系等基本知识
3	市场营销	了解电子商务相关的法律法规、行业政策和网络安全常识；了解网络零售市场的基本特点，电子商务 B2B、B2C、C2C 等典型电子商务运模式；掌握网络零售的主要交易流程，能进行网络商情信息的处理加工；熟悉网上银行和第三方支付平台业务；能应用电子商务平台进行网上商店的搭建和日常商务交易处理
4	高铁旅客运输服务	掌握客运服务人员的用语规范；熟悉高铁车站的客运账务、服务设备和安全设备的配置和布局；熟悉高铁车站服务工作的主要内容。
5	铁路基本知识	铁路发展史概述，线路，机车，车辆，车站，信号及通信，旅客运输，货物运输，装卸作业机械化，行车组织等。
6	中国旅游地理	包括绪论、中国自然旅游资源、中国人文旅游资源和中国旅游交通；下篇为分区部分，主要包括中国旅游地理区划、京津冀旅游区、东北旅游区、黄河中下游旅游区、西北旅游区、长江中下游旅游区、东南旅游区、西南旅游区、青藏旅游区和港澳台旅游区。
7	乘务急救护理	主要对急救护理学的基础知识作了介绍，内容设置以急、危、重症护理为主线，包括基础理论及常见急症、损伤、中毒、环境危害的救护，并且着重强化了急救设备、救护技术的应用及护理
8	乘务服务实务	包括概述、铁路票务工作、铁路客运服务、列车服务礼仪、安全运输及事故处理、行包运输、列车长工作。
9	客运乘务业务基本知识	主要内容包括旅客运输运价计算、旅客运输基本业务能力、旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客列车工作组织、旅客运输阻碍和事故处理等。

3、专业选修课



- (1) 面试技巧
- (2) 手语
- (3) 美学与人生
- (4) 易学实用的创业管理
- (5) 艺术与审美
- (6) 平面动画设计
- (7) 音乐基础训练
- (8) 其他

4.综合实训

综合实训教学以提升学生综合职业能力为教学组织形式，与企业合作发综合实训项目，采取集中实训的教学组织形式，校企教师共同管理和考核学生。

综合实训教学时间安排在第五学期，对应“综合实训”课程。

5.顶岗实习

顶岗实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求，保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。要加强顶岗实习过程管理，切实保障学生的安全与权益，构建校企共同指导、共同管理、合作育人的顶岗实习工作机制。



七、教学进度总体安排

(一) 专业课程设置表[不含集中实践环节] 课程类别、课程代码

课 类	序 号		课 程 名 称	性 质	课程 代码	学 分	学 时	学时分配		学 年 及 学 期 周 学 时 数						备 注
								理论 教学	实践 教学	一		二		三		
										1	2	3	4	5	6	
										15 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	
公共基 础课程	德 育 课	1		必/试	10025	4	72	64	8		4					
		2		必/试	04033	3	54	45	9	3						实践 9 学时，课外 完成
		3		必/查	04040	1	24			(1)	(1)	(1)	(1)			每学期开 3 次课， 开 4 个学期
	4			必/试	04082	8	132	66	66	4	4					
	5		计算机应用基础	必/试	02074	4	72	36	36		4					
	6		体育	必/试	04078	4	66+（48）	4	62+（48）	2	2					早操等课外体育 48 学时
	7		健康教育	必/查	10071	1	16+（16）	12	4	共 8 周						
	8		创新创业教育与 职业生涯规划	必/查	10072	2	30	22	8	2						
	9		就业指导	必/查	01123	0.5	8	4	4				(8)			
	10		应用文写作	必/查	04059	2	36	18	18				2			
	11		军训	必/查	10070	2	60		60	(60)						
	12		军事理论课	必/查	04014	0.5	10			(10)						5 次课
	小计						32	580	271	275	13	14		2		



职业必修	专业基础课	1	乘务英语（听力与口语）I	必/试	04247	4	72	36	36			2	2			
		2	形体训练	必/试	04248	6	102	30	72	2	2	2				第一学期上体态训练， 第二学期上瑜伽， 第三学期上舞蹈
		3	心理与沟通技巧	必/试	04249	2	36	18	18		2					
		4	普通话与口才	必/试	04250	2	30	10	20	2						
		5	福建省情	必/查	04251	2	30	30	0	2						
		6	高铁客运服务礼仪	必/试	04252	4	72	22	50		2	2				
		7	客源国概况	必/试	04256	2	36	10	26				2			
		8	民俗与宗教	必/查	04254	2	30	26	4	2						
		9	茶艺	必/查	04255	2	36	10	26				2			
	专业技能课	1	旅游政策与法规	必/查	04256	2	36	36	0		2					
		2	旅游服务基础知识	必/查	04257	6	96	86	10	4	2					
		3	市场营销	必/查	04038	4	72	60	12				4			
		4	高铁旅客运输服务	必/试	04259	2	36	36	0			2				
		5	铁路基本知识	必/试	04260	2	36	36	0			2				
		6	客运安检	必/试	04261	2	36	36	0				2			
		7	高铁餐吧服务实务	必/查	04262	2	36	36	0			2				
		8	中国旅游地理	必/试	04263	4	72	72	0				4			
		9	乘务急救护理	必/试	04264	2	36	18	18			2				
		10	中国饮食文化	必/查	04265	2	36	30	6				2			
		11	乘务服务实务	必/试	04266	2	36	36	0			2				
		12	客运乘务业务基本知识	必/查	04267	2	36	36	0				2			
小计						58	1008	710	298	12	10	16	20			
选修课	专业	1	面试技巧	必/查	04268	2	36	12	24				2			



选修课	2	手语	必/查	04271	2	36	12	24			2			
	小 计				4	72	24	48			2	2		
	美学与人生												通识课 (创新创业)	
	易学实用的创业管理												通识课 (人文修养)	
	艺术与审美												通 识 课 专业基础课	
	平面动画设计												通识课 (人文修养)	
	统计方法与资料分析												通识课 (生命健康)	
	太极拳文化与养生												通识课 (生命健康)	
	音乐基础训练												通识课 (艺术修养)	
	小计				2	36	18	18			2			
	合计													
	学分/学时/周课时总计													

备注：（）数字是指课外时间实践



(二) 专业课程设置表[集中实践环节]

课类			序号	课程名称	实践周数	学时	学分	学年及学期实践周数					
								一		二		三	
								1	2	3	4	5	6
校内技能专周实训			1	行业岗位认知	0.5	4		0.5					
			2	传统文化讲堂	0.5	4		0.5					
			3	职业形象与化妆实训	0.5	16	1		0.5				
			4	急救实训	0.5	16	1			0.5			
			5	高铁客运服务礼仪实训	1	40	2				1		
毕业综合实践	顶岗	企业培训	6	校外培训	18	468	18					18	
		毕业实习	7	毕业顶岗实习	18	468	18						18
	毕业设计（论文）		8										
学时/学分/实践周数合计					39	1016	40					18	18

备注：若为打散实训可在数字后加“*”，如 2*表示每周为两课时实训课，不带符号的表示实践周数。校内技能专周实训为企业来校授课，授课时间为周末。

(三) 专业集中实践环节课程教学主要内容与要求

序号	课程名称	内 容 与 要 求	学期	学时	地点	考 核
1	行业岗位认知	对本行业的全面的认识，包括岗位认知、工作环境、薪资层次、行业发展等。	1	4	教室	校企共同考核
2	传统文化讲堂	让受教育者个人修养得以提升，实施“以情感人、以爱育人、服务育人”的方法，教育学生要遵从标准，服务规范，才能被他人和社会认同。	1	4	教室	校企共同考核
3	职业形象与化妆	本课程从服饰搭配、发型设计、化妆品常识等多角度，充分说明了形象塑造的完整性、科学性，以及美容化妆的实用性等特点，详细讲述有关乘务人员的职业装扮、各类化妆手法、服饰搭配等技巧，将知识点与技巧训练有机结合。	2	16	舞蹈厅	实践考核
4	急救实训	了解高铁车型车内主要设备设施及安全设备，熟悉各种车型设备标注和使用方法，掌握各种车型操作流程。通过高铁列车安全管理知识和应急处置办法，掌握安全管理、消防管理要求，熟悉各项规章制度，掌握安全设备的正确操作方法，常见突发事件的应急处置的流程和方法，提升应急处置能力。	3	16	卫生保健实训室	实践考核



5	服务礼仪实训	特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言、姿态以及肢体语言等	4	40	模拟客舱	实践考核
	毕业顶岗实习					

(四) 各类课程学时数分配表

课程类别	学时数			学分数	学时数比例
	总学时	理论学时	实践学时		
公共必修课	580	271	275	32	21
职业必修课	1008	710	298	56	37
职业选修课	72	24	48	4	2.6
综合素质选修课	60	60	0	3.5	2.2
集中实践	1016	0	1016	40	37.2
总 计	2736	1065	1665	135.5	100



八、实施保障

（一）师资队伍

1. 专业教学团队

本专业教学团队已聘请多名企（行）业的高级技术人员、能工巧匠为本专业的的兼职教师；兼职教师占专职教师比例 1：2。

2. 专业带头人要求

除具备教师基本任职资格外，专业带头人还应具备如下任职条件：

（1）“双师”素质教师，中级以上职称，具有高级职业资格证书，从事本专业教学五年以上；

（2）具有扎实的理论基础和娴熟的实践能力，教育思想先进、组织能力和创新意识强，能解决生产中的技术难题；

（3）了解国际职业教育的形势和专业发展动态，把握本专业专业的发展方向和技术动态；

（4）能带领、组织教学团队进行本专业建设；

（5）负责两门以上工学结合课程建设；

（6）能带领、组织教学团队进行本行业技术服务；

（7）在本专业理论和实践领域中，教学改革和科研成果突出。

3. 骨干教师要求

除具有中职教师资格外，还应具备以下条件：

（1）“双师”素质教师，中级以上职称，具有中级职业资格证书，从事本专业教学三年以上；

（2）掌握专业发展方向和技术动态；

（3）能协助专业带头人搞好专业建设和技术服务；

（4）能组织专业教学和实践教学；

（5）能开发课程和生产性实验实训项目；

（6）在本专业理论和实践领域中，具有较强的教改和科研能力。

4. 兼职教师要求

（1）具有良好的政治思想素质和职业道德，能做到教书育人，为人师表。

（2）来自行业及企业生产一线（一般应有五年以上行业企业工作经历），熟悉企业工作程序，具有丰富的实践经验。

（3）实训指导老师要求取得技师及以上技能等级证书，或具有独特专长的能工巧匠。



（二）教学设施

1. 校内实验、实训设施

名称	功能	数量
模拟实训机舱	模拟实操、演示讲解	1 个
中西餐实训室	模拟实操	1 间
客房实训室	模拟实操	1 间
音乐选修教室	音乐选修教学	4 间
形体训练练厅	形体训练教学排练	4 间
声乐教室	声乐与合唱教学	1 间
合唱教室		1 间
卫生保健实训室	练习急救护理技能	1 间
现代教育技术实训室	普通话训练和等级测试	1 间
造型工作室	形象造型设计	1 间

2. 校外实训基地

厦门北站、厦门中海航集团、泉州动车站

（三）教学资源

运用生活素材，开发和利用教学资源以及充分开发和利用校内外教学资源。

1. 教材编选要求

（1）建立完善的教材选编制度，专业课程教材及相应的教辅资料应当以本指导方案的要求为基本依据进行编写。

（2）教材应充分体现工学结合、任务引领、实践导向的课程设计思想。以课程涉及的典型岗位工作任务为主线，结合职业技能证书考核以及实际操作能力的要求，合理安排教材内容。以学生未来发展和知识结构要求必需够用为度，不过分追求理论的深度与难度。

（3）教材在内容上应既实用又开放，即在注重设计理论讲解和实际操作能力训练的同时，还应把电子商务过程中的新知识、新技术和新方法融入教材，以便教材内容更加贴近实际。在形式上应适合中等职业学校学生认知特点，文字表达要深入浅出，图文并茂。



(4) 教材应以设计完成的项目活动为基础，在形式上应适合中职学生的认知特点，通过情景模拟、角色体验、角色互换、情景再现、案例分析等多种手段呈现教学内容，文字表述要精炼、准确、科学，内容展现应图文并茂。

(5) 教材在内容上要具有实用性和可操作性，同时注重与时俱进，要把电子商务职业实践过程中的新知识、新规定、新方法融入教材，使教材更贴近电子商务工作实践的发展变化和实际需要。

(6) 教材编选要结合地区需要，以利于学生学习，符合学生认知规律和课程设置要求，突出“教、学、做”一体化。

2. 课堂教学数字资源要求：

(1) 教学内容丰富，信息量大，案例恰当，理论知识与实践知识比例适中，具有创新性、独特性。

(2) 教学形式新颖，教学手段先进，利用多媒体教学，课件制作精美，生动形象，直观易懂。

(3) 教师情绪饱满，语言清晰流畅，旁征博引，知识面较广，时间分配恰当。

(4) 以导学为主，灵活运用多种的教学方法，激发学生主动学习、参与教学，师生课堂互动性强。

(四) 教学方法

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

② 公共基础课可以采取讲授式教学、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，调动学生的学习积极性，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 专业基础课可以采用项目教学、启发式教学情景教学、案例教学等方法，利用集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、模拟经营，企业参观等形式，配合教学软件、多媒体教学课件、数字化教学资源等手段；使学生更好地理解和掌握本专业的各项基础技能，为以后的学习和创业打下基础。

④ 专业技能方向课可以采用任务驱动式教学、理实一体化教学，项目教学等方法组织教学，利用模拟情景分析、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，使学生体验



本专业的运营过程，达到能灵活运用本专业技能的教学目的，提升教学效率。

（五）学习评价

建立与全面能力培养目标相适应的实践技能与理论知识考试结合、模拟仿真与现场考试结合、终结性与过程性考试结合、静态与动态（笔试与口试）结合、专业考试与能力评估结合、课程教学考试与职业资格考试结合、教师评价与学生自评互评结合、学校评价与社会企业评价相结合的课程整体性评价方案。

考试课程的成绩采用百分制，由课程学习的过程性考核成绩和期末课程终结性考核成绩组成。过程性考核成绩占总成绩 $\geq 50\%$ ，期末终结性考核成绩占总成绩 $\leq 50\%$ 。

过程性考核包括：课程学习的平时考核成绩（包括课堂考勤、学习态度、作业、课堂互动、讨论等）、课程阶段性考核成绩（含教学单元考核、学习情景考核、项目（任务）教学考核、期中考核等）、课程实训（验）项目成绩等，其中课程实训（验）成绩占总成绩的比例不低于该课程实训（验）课时占总课时的比例的 60%。考查课主要以教学过程中的过程性考查综合评定学业成绩，采用优秀、良好、中等、及格和不及格五级计分制。

过程性考查包括：课程学习的平时考查成绩（包括课堂考勤、学习态度、作业、课堂互动、讨论等）、课程阶段性考查成绩（含教学单元考查、学习情景考查、项目（任务）教学考查、期中考查等）、课程实训（验）项目考查成绩等，其中课程实训（验）成绩占总成绩的比例不低于该课程实训（验）课时占总课时的比例 80%。终结性考查成绩占课程总成绩 $\leq 30\%$

（六）质量管理

建立了教学质量监控和保障制度，并成立由主任为组长、各专业组长和教研组长组成的专家组，通过检查性听课、召开学生座谈会、抽查作业等多种渠道、多种方式收集教学信息，履行教学质量检查与监控职能。建立学期初、中、末三检查制度，规范教学管理，专家组每学期要进行期初、期中和期末教学检查。期初教学检查主要检查教学准备情况，包括教学设备、授课计划、教案、教材等的准备情况；期中教学检查主要采取听课、检查教案、抽查作业或实验报告等形式，全面检查任课教师的教学态度、教学内容与方法、教学环节、教学效果等；期末考核主要依据《教学质量考核办法》，进行督导评教、学生评教、教师互评进行量化打分。为保证顶岗实习的质量，企业、行业专家与指导委教师共同制定和执行顶岗实习管理和考核体系，加强对人才培养过程的管理，完善校企双方教学质量保障机制，建立保证教学质量不断提高的长效机制。

九、毕业要求

本专业学生应达到以下标准方可毕业：



- 1 毕业前取得 142 学分；
- 2 完成顶岗实习和毕业设计并至少达到合格标准；
- 3 获得全国普通话水平等级（二级乙等或以上）证书；
- 4 获得全国计算机等级证书一级（或一种职业资格证书）证书；
- 5 获得中级礼仪师、初级导游证、茶艺师资格证其中一本资格证书。

十、附录

推荐教材

课程名称	教材名称	编者	出版单位	书号	备注
铁路旅客运输服务	铁路旅客运输服务	周平	中国铁道	9787113090258	
	铁路旅客运输服务	王越	人民交通	9787114122941	
铁路基本知识	高速铁路基本知识	应夏晖	中国铁道	9787113167370	
高铁餐饮	高速铁路动车餐饮与服务	李丹	西南交通大学	9787564344528	
中国旅游地理 (含铁路地理)	中国旅游地理	曹培培	清华大学	9787302345497	
客运乘务业务 基本知识	旅客列车客运乘务	邓岚	西南交通大学	9787564345945	
乘务英语	高铁客运英语口语	王慧	西南交通大学	9787564340742	
	民航乘务员英语	教材编写组	高等教育出版社	9787040194135	
乘务急救护理	航空卫生保健与急救	姚红光	旅游教育	9787563715169	
乘务服务实务	高速铁路动车乘务实务	马海漫	西南交通大学	9787564344894	
	高速铁路乘务工作实务	蓝志江、雷莲桂等	北京交通大学	9787512122321	
客源国概况	旅游客源国概况	杨静达	大连理工	9787561194744	
	中国旅游 主要客源国概况	黄邦姬	湖南大学	9787566706027	
服务礼仪	铁路客运服务礼仪	董正秀	中国铁道	9787113067267	
	铁路客运服务与礼仪	李增和	西南交通大学	978756433348	
	空乘人员仪态 与服务礼仪训练	洪涛、 杨静	旅游教育	9787563721238	