**武夷山职业学院2022级**

**高速铁路客运乘务专业人才培养方案**

一、专业名称及代码

**1、专业名称:高速铁路客运服务**

**2、专业代码：500113**

**二、入学要求**

招收参加全国统一高考的全日制应、历届高中毕业生，以及参加对口招生考试的同专业的中等专业学校、职业中专应届毕业生。

**三、修业年限**

本专业为全日制专科，学制三年，学生修完本专业人才培养方案所规定的课程，符合各项具体要求，准予毕业。

1. **职业面向**

**（一）职业岗位能力分析**

职业面向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 职业领域 | 岗位群 | 岗位发展 |
| 中国铁路总公司 | 高铁乘务、站台管理、售票服务、安全检查等服务岗位 | 高铁乘务、站台管理等岗位初级管理人员 |

职业岗位群对应的主要工作任务分析表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业岗位 | 典型工作任务 | 所需的知识、素质、能力 | 相关课程及能力训练 | 职业资格证书 |
| 高铁乘务员 | 高铁乘客服务与餐车的管理 | 掌握高铁乘务的相关理论和知识，具有大方、礼貌、得体地为客人服务的整体素质。掌握为客人提供的服务程序，善于进行实际操作。能用流利英语或其他外国语进行服务会话。 | 《乘务英语》《服务礼仪》《旅游服务基础知识》、《铁路基本知识》、高铁服务技能训练、英语听说训练、礼仪训练 |  |

实行双证书制度。学生在取得毕业证的同时，达到全国计算机一级水平；英语达到国家三级。并至少持有以上证书之一。

1. **培养目标与培养规格**
2. **培养目标**

本专业主要培养适应社会发展和国家建设需要，德、智、体、美、劳全面发展，具有较好外语水平、良好的道德素养、高雅的职业形象和较强的服务意识，熟悉高速铁路动车组列车乘务工作的基本原理和专业技能，能够在高速铁路旅客运输、服务等相关行业从事具体业务与管理工作的高素质技能型专门人才。

1. **培养规格**

**1、知识要求**

（1）掌握必要的法律知识，理解邓小平理论和“三个代表”重要思想，掌握中文应用文写作知识，具有必备的体育知识，熟练掌握计算机应用基础知识，掌握英语听、说、读、写综合知识培养学生掌握基础理论。

**2、能力要求**

（1）能运用辩证唯物主义的基本观点及方法分析、解决问题，具有较强的语言及文字表达能力， 具有熟练操作计算机常用软件处理业务工作的能力，具有处理公文的能力，具有身体运动技能和能力，具有英语听、说、读、写能力，能运用英语进行服务。

（2）具有一定的分析判断服务心理的能力，具有一定的美学能力，具有社会适应能力和社交能力，具有择业、就业、转岗和自主创业的能力。

**3、素质要求**

1、热爱祖国，拥护党的领导，具有爱国主义、集体主义、社会主义思想，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德，具有服务意识和艰苦创业、团结协作精神，具有体育、卫生和军事基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的高职学生体育和军事训练合格标准，具有健全的心理和健康的体魄。

2、热爱烹饪专业，具有本专业的专业知识和专业技能，具有从事酒店厨房职业岗位的实际工作能力，具有良好的职业道德，较强的敬业精神和创新精神，具有爱岗敬业、自律、诚信、进取、勇于创新的良好品质，具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神。

3、有事业心、责任心和社会责任感 ，了解外国风土人情、民族习惯，具有文学、艺术和人文科学素养，了解中国历史与国情，具有一定的审美能力，有一定的音乐、书画、礼仪知识。

**六、课程设置及要求**

**（一）公共基础课程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 性质 | 总学时 | 学时分配 | 学年及学期周学时数 | 备注 |
| 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 基础素质课程 | 1 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |  | 72 | 60 | 12 |   | 4 |  |  |  |  |  |
| 2 | 思想道德修养与法律基础 |  | 54 | 38 | 16 | 3 |   |  |  |  |  |  |
| 3 | 形势政策 |   | 90 | 90 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |   |
| 4 | 英语（口语） |  | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5 | 体育 |  | 72 | 0 | 72 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 6 | 计算机基础 |  | 72 | 36 | 36 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 大学生职业生涯规划与职业素养 |  | 24 | 20 | 4 | 8总 | 8总 | 8总 |  | 8总 |  |  |
| 8 | 大学生创新创业与就业指导 |  | 18 | 12 | 6 |  |  |  | 10总 | 8总 |  |  |
| 9 | 应用文写作 |  | 36 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 10 | 大学生心理健康教育 |  | 36 | 28 | 8 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 军事理论及军训 |  | 70 | 10 | 60 | 2周 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 劳动课 |  |  |  |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |
| 小计 | 580 | 356 | 224 | 14 | 8 | 3 | 5 | 3 |  |  |

**（二）专业（技能）课程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 性质 | 总学时 | 学时分配 | 学年及学期周学时数 | 备注 |
| 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| **专业基础课** | 1 | 铁路概论 |  | 72 | 36 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 普通话与口才训练 |  | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 3 | 乘务急救护理 |  | 36 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 4 | 铁路餐饮服务实务 |  | 72 | 0 | 72 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 5 | 旅游服务基础知识 |  | 72 | 60 | 12 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 6 | 中国旅游地理 |  | 36 | 30 | 6 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 食品营养与安全 |  | 72 | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8 | 乘务英语 |  | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 9 | 旅游学概论 |  | 72 | 60 | 12 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 10 | 世界客源国概论 |  | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 小计 |  | 648 | 346 | 282 | 4 | 12 | 8 | 2 | 6 |  |  |
| **专业核心课课** | 1 | 铁路旅客运输服务 |  | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 2 | 铁路安全与应急处理 |  | 72 | 0 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 形体与体能训练 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 4 | 化妆与形象设计 |  | 72 | 0 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 5 | 服务礼仪 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 6 | 乘务急救护理 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 7 | 客运安检 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 小 计 |  | 504 | 36 | 468 | 0 | 0 | 8 | 12 | 8 |  |  |
| **专业选修课** | 1 | 咖啡调酒制作 |  | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 饮食消费心理学 |  | 36 | 18 | 18 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 3 | 中国茶艺 |  | 36 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 4 | 酒水知识 |  | 36 | 18 | 18 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 小 计 |  | 180 | 126 | 54 | 2 | 0 | 2 | 2 | 4 |  |  |

**七、教学进程总体安排**

（一）学时分配

各 类 课 程 学 时 学 分 分 配 表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程类别 | 学时 | 比列% |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 |
| 1 | 公共基础课 | 580 | 356 | 224 | **22** |
| 2 | 专业基础课 | 648 | 346 | 282 | **24.6** |
| 3 | 专业核心课 | 504 | 36 | 468 | **19.1** |
| 4 | 专业选修课 | 180 | 126 | 54 | **6.8** |
| 5 | 顶岗实习 | 720 | 0 | 720 | **27.4** |
| 总 计 | **2632** | **864** | **1748** | **100** |  |  |  |  |

1. 教学课程设置表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 序号 | 课程名称 | 性质 | 总学时 | 学时分配 | 学年及学期周学时数 | 备注 |
| 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 基础素质课程 | 1 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |  | 72 | 60 | 12 |   | 4 |  |  |  |  |  |
| 2 | 思想道德修养与法律基础 |  | 54 | 38 | 16 | 3 |   |  |  |  |  |  |
| 3 | 形势政策 |   | 90 | 90 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 4 | 英语（口语） |  | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 5 | 体育 |  | 72 | 0 | 72 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| 6 | 计算机基础 |  | 72 | 36 | 36 | 4 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 大学生职业生涯规划与职业素养 |  | 24 | 20 | 4 | 8总 | 8总 | 8总 |  | 8总 |  |  |
| 8 | 大学生创新创业与就业指导 |  | 18 | 12 | 6 |  |  |  | 10总 | 8总 |  |  |
| 9 | 应用文写作 |  | 36 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 10 | 大学生心理健康教育 |  | 36 | 28 | 8 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 11 | 军事理论及军训 |  | 70 | 10 | 60 | 2周 |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 劳动课 |  |  |  |  | 1周 |  |  |  |  |  |  |
| 小计 |  | 580 | 356 | 224 | 14 | 8 | 3 | 5 | 3 |  |  |
| 专业基础课 | 1 | 铁路概论 |  | 72 | 36 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 世界客源国概论 |  | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 3 | 形体与体能训练 |  | 36 | 36 | 0 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 4 | 化妆与形象设计 |  | 72 | 0 | 72 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 5 | 旅游服务基础知识 |  | 72 | 60 | 12 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 6 | 中国旅游地理 |  | 36 | 30 | 6 | 2 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 旅游学概论 |  | 72 | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8 | 乘务英语 |  | 72 | 36 | 36 |  | 4 |  |  |  |  |  |
| 9 | 食品营养与安全 |  | 72 | 60 | 12 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 10 | 普通话与口才训练 |  | 72 | 36 | 36 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 小计 |  | 648 | 346 | 282 | 4 | 12 | 8 | 2 | 6 |  |  |
| 专业核心课 | 1 | 铁路旅客运输服务 |  | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| 2 | 铁路安全与应急处理 |  | 72 | 0 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 乘务急救护理 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 4 | 客运安检 |  | 72 | 0 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 5 | 乘务服务礼仪 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 6 | 乘务急救护理 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 7 | 铁路餐饮服务实务 |  | 72 | 0 | 72 |  |  |  |  | 4 |  |  |
|  | 小 计 |  | 504 | 36 | 468 | 0 | 0 | 8 | 12 | 8 |  |  |
| 选修课 | 1 | 咖啡调酒制作 |  | 36 | 18 | 18 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 2 | 中国茶艺 |  | 36 | 18 | 18 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 古筝 |  | 36 | 18 | 18 |  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 小 计 |  | 180 | 126 | 54 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |  |  |
| 其他 | 顶岗实习 |  | 720 | 0 | 720 |  |  |  |  |  | 顶岗18周 |
| **学分/学时/周课时****合计** | **2632** | **864** | **1748** | **20** | **20** | **21** | **21** | **21** |  | **不含随堂选修** |

1. **实施保障**
2. **师资队伍**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 配 备 教 师 情 况 |
| 姓名 | 性别 | 出生年月 | 职称/职务 | 学历 | 毕业院校及专业 | 备注 |
| 1 | 营养与卫生学 | 王淑培 | 女 | 1978.08 | 讲师 | 研究生 | 福建农林大学 |  |
| 2 | 旅游学概论 | 叶丽英 | 女 | 1981.09 | 讲师 | 本科 | 武夷学院 |  |
| 3 | 世界客源国概论 | 叶丽英 | 女 | 1981.09 | 讲师 | 本科 | 武夷学院 |  |
| 4 | 乘务英语 | 虞淑珍 | 女 | 1984.11 | 讲师 | 本科 | 福建师大 |  |
| 5 | 酒水知识 | 叶芳 | 女 | 1987.03 | 讲师 | 本科 | 福建农林大学 |  |
| 6 | 中外饮食文化 | 刘洋 | 男 | 1981.06 | 讲师 | 本科 | 四川旅游学院 |  |
| 7 | 餐饮服务实训 | 叶芳 | 女 | 1987.03 | 讲师 | 本科 | 福建农林大学 |  |
| 8 | 中国旅游地理 | 兰宗荣 | 男 | 1969.03 | 教授 | 研究生 | 福建师大 |  |
| 9 | 铁路概论 | 徐文卿 | 女 | 1990.05 | 助教 | 本科 | 武夷学院 |  |
| 10 | 乘务急救护理 | 王东 | 男 | 1972.11 | 副教授 | 本科 | 福建医科大 |  |

1. **教学设施**

1.校内实训设施设备

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 实训内容及实训设施设备 | 备注 |
| 1 | 高铁乘务实训室 | 学生操作及相关设备 |  |
| 2 | 咖啡调酒实训室 | 学生操作及相关设备 |  |
| 3 | 酒店模拟实训室 | 学生操作及相关设备 |  |
| 4 | 形体训练实训室 | 学生操作及相关设备 |  |

1. **教学资源**

教材要求：选用符合高职高专最新的教材版本以及校本教材和校企教材。

教学资源：配备专业书籍图书馆。配备学生专用电子阅览室。

1. **教学方法**

本专业培养学生实际动手能力为主线采取以实训课（实训室）为主、采用工学结合、校企共育的人才培养模式

1. **学习评价**

学生自我评价、相互评价、教师评价；理论考试与实操考核相结合的学业成绩考核机制。

1. **质量管理**
2. 严格制定人才培养方案并按要求进行教学安排。
3. 按要求配备师资以及相关实训设备。
4. 完善学生考核和评价机制。
5. 对毕业生及时跟踪反馈。
6. **毕业要求**

获得专业相应的国家劳动和社会保障部门认证的至少一种职业资格证书。

修满本专业人才培养计划所规定的各门课程成绩合格准予毕业。