** 广西商业技师学院**

**铁路客运服务专业**

**人**

**才**

**培**

**养**

**方**

**案**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 签字 | 日期 |
| 起草部门 | 烹饪旅游学部 |  | 起草日期 | 年 月 |
| 复核部门 | 教务科 |  | 复核日期 | 年 月 |
| 审核部门 | 中共广西商业技师学院委员会 |  | 审核日期 | 年 月 |
| 开始实施时间 | 年 月 |

**目 录**

**[一、专业名称及代码 1](#_Toc23569)**

**[二、入学要求 1](#_Toc25593)**

**[三、修业年限 1](#_Toc22948)**

**[四、职业面向 1](#_Toc15980)**

**[五、培养目标与培养规格 2](#_Toc13547)**

[(一)培养目标 2](#_Toc16470)

[(二)培养规格 2](#_Toc30994)

**[六、课程设置及要求 8](#_Toc1750)**

[（一）公共基础课 8](#_Toc6866)

[（二）专业(技能)课 8](#_Toc14196)

**[七、教学进程总体安排 14](#_Toc26242)**

**[八、实施保障 15](#_Toc11275)**

[(一)师资队伍 16](#_Toc9428)

[(二)教学设施 16](#_Toc5389)

[(三)教学资源 17](#_Toc8536)

[(四)教学方法 18](#_Toc19968)

[(五)学习评价 18](#_Toc20727)

[(六)质量管理 18](#_Toc16531)

**[九、毕业要求 19](#_Toc7469)**

**[十、附录 19](#_Toc19650)**

[（一）课程进度安排表 19](#_Toc26473)

[（二）广西商业技师学院人才培养方案变更审批表 20](#_Toc16866)

**铁路客运服务专业人才培养方案**

**一、专业名称及代码**

专业名称：铁路客运服务

专业代码：（0430）

**二、入学要求**

入学要求：初中毕业或相当于初中毕业文化程度

**三、修业年限**

铁路客运服务专业修业年限

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **培养层次** | **招生对象** | **学制** |
| 中级技能 | 初中毕业生 | 三年 |

**四、职业面向**

本专业毕业生就业岗位为铁路客运客运员、列车员、售票员等岗位，也可在普通铁路及城市轨道交通运输企业从事客运工作。

通过学习英语、乘务实务、礼仪、服务接待、运输法规等相关的基础理论知识，具备人际交往和公关能力，乘务人员服务和紧急情况处置的基本技能和团队协作能力，具有从事民航、铁路、海运客运服务和保障的基本技能。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核发证部门** | **等级** | **要求** |
| 1 | 茶艺师 | 桂林市劳动和人力资源保障局 | 中级 | 必考 |
| 2 | 铁路客运员 | 铁道部职业技能鉴定中心 | 中级 | (1)取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上。(2)累计从事本职业或相关职业工作6年(含)以上。(3)取得技工学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。 |
| 3 | 铁路车站助理值班员 | 铁道部职业技能鉴定中心 |
| 4 | 普通话 | 国家语言文字工作委员会 | 三甲以上 | 必考 |

**五、培养目标与培养规格**

(一)培养目标

培养面向铁路客运服务生产及管理一线岗位，了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能的高端技能型人才。

学生毕业后主要面向铁路客运从事指导车长、列车长、列车值班员、列车员、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。部分学生可选择参加民航服务工作或高星级酒店服务及管理工作。

(二)培养规格

1.基本素质

具有良好的思想道德和职业道德；

具有良好的文化修养；

具有良好的身体素质、心理素质；

具有良好的人际公共关系。

2.知识要求

（1）具备本专业必需的文化基础课知识；

（2）通过计算机、英语、乘务实务、礼仪、服务接待、运输法规等专业技能的培养，使学生掌握现代乘务服务与乘务管理的基本理论和专业知识；

（3）具备现代企业管理、运输市场营销、运输服务的基础知识。

3.能力要求

（1）具有坚定正确的政治方向，树立正确的人生观、世界观、价值观，具有良好的道德情操和自主学习的能力。

（2）熟练掌握计算机系统操作、文字录入、常用办公软件的应用和计算机硬件的基本维护等技能。

（3）能够运用高铁乘务知识开展行李服务引导服务等乘务旅客服务。

（4）通过学习高铁旅客运输知识，掌握旅客运输流程及相应注意事项。

（5）掌握高铁乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪，普通话水平应达到较高水平，另外还应能够运用英语进行简单的乘务对话。

4.职业态度要求安全细致，热情服务，敬业爱岗。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要教学内容** | **教学要求与建议** | **参考学时** |
| 1 | 道德法律与人生 | 一、知识目标1、学生了解职业的基本内涵，以及如何恪守道德规范以及增强法制观念。2、学生了解职业的基本知识，和道德修养如何加强以及如何预防违法犯罪。3、学生了解职业道德和法律对人生的重要意义。二、能力目标 1、学生能在以后的企业里表现出良好的职业道德。2、学生能树立正确的学习目标。3、学生能够合理的完成在校学习。 三、情感目标1、学生懂得职业的重要性，为和谐社会做出贡献2、学生深刻认识社会主义市场经济下就业的正确态度。3、学生树立自强自立的决心。4、学生增强就业意识，增添对国家发展的信心。5、学生能养成并恪守青少年行为规范的基本要求。 | 本课程主要帮助学生了解社会发展对于中职生的全面要求进而帮助学生掌握职业道、职业理想信念和社会法律。本课程主要教学内容如下：一是学生能正确把握职业观念，养成积极的态度，开启自己的职业课程学习。二是学生具备依法就业和依法创业意识，在企业依法生产经营劳动。三是学生能把握职业道德和社会法律的基本内容并在社会实践中自觉落实。 | 本课程可采用案例分析、情景再现、任务驱动、小组合作、辩论赛、主题班会等形式进行教学，帮助学生重新认识自我、培养积极乐观心态、不断完善自我的三观、引导学生学法、知法、懂法和用法，做一个遵纪守法的合格公民。 | 34课时 |
| 2 | 数学 | 学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。 | 函数的基本性质：单调性、最值；幂函数、指数函数、对数函数的概念、图像及性质，幂函数、指数函数、对数函数的应用；任意角、终边相同角、任意角的三角比的概念、弧度的意义；同角三角比的基本关系式及应用,三角比的诱导公式。 | 引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。 | 36课时 |
| 3 | 职业道德与职业指导 | 一、知识目标1、理解职业、职业道德、职业规划的基本概念和原理，将生活中对职业的朦胧认识上升到理性。2、掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，培养学生的职业道德修养，陶冶高尚的职业道德情操。3、了解企业的组织架构、企业对员工素质的基本要求、员工应承担的责任和义务、员工在企业的发展空间、员工的职业化。4、掌握劳动合同的概念与种类、劳动合同的签订、劳动合同的解除、劳动争议调解与仲裁。5、掌握求职的方法、职业成长的过程、创业者应具备的基本素质、适合青年人的创业模式。二、能力目标1、通过本课程的学习，能让学生树立良好的职业道德观念和正确的职业理想，初步养成适应职业要求的行为习惯，激发学生提高全面素质的自觉性。2、通过本课程的学习，还能让学生们对未来的职业生涯有安全感和责任感，能增强学生对未来就业。和创业的自信心，对未来人生充满信心和希望。三、素质目标通过日常的学习、交流、活动和完成练习题，让学生养成遵守规矩、文明礼貌、诚实守信、吃苦耐劳、团队合作、勤学好问、恪尽职守、乐观向上和保证安全的优良职业道德。 | 本课程通过讲授、观看视频、案例阅读、提问、讨论、完成配套习题册和讲解习题册等形式教授以下主要内容：职业的定义及基本特征、职业理想、职业规划、职业道德（规范及行为）、职业与企业、职业的法律保障、职业选择、就业与创业等基本知识。 | 掌握各知识点的概念，了解与个人未来职业生涯相关的内容；对于阅读的案例，能结合所学到的相关知识去领悟出当中反应的问题，并且能明辨是非，有正能量的意识；能按时完成配套习题册（所有章节），并且每次所得分数应不低于70分。 | 36课时 |
| 4 | 职业生涯规划 | 一、知识目标1、了解自身角色特质、职业角色特质，角色转换中可能出现的问题、解决办法及注意事项，了解如何更好的适应职业，了解职业素养的内涵与提升职业素养的重要性。2、了解职业生涯的基本内涵，学会如何分析与认知自己的兴趣、能力、性格特质，学会如何调查并分析自身环境、职业环境，掌握职业生涯规划书设计方法。3、了解正确的就业观念并学习创业、就业相关基础知识。二、能力目标1、学生能够掌握就业形势、正确认识就业，适应社会环境，适应自身角色转变。2、学生能够对自己进行自我认知分析与环境认知分析，能够对自己的职业生涯有较清晰的认知，部分对自己有较深认知的同学能设计出自己的职业生涯规划。三、素质目标通过本学期的学习，使学生拥有正确的择业就业观念与良好的职业素养。 | 本课程主要是帮助学生了解社会环境、社会需求，正确认识就业，树立正确的择业就业观念；了解职业素质与素养的重要性；能更快的进行职业适应与角色转变；学会如何进行自我认知、环境认知，设计自己的职业生涯规划等。建议引入多个社会实际就业、创业案例，帮助学生深入了解社会环境，降低心理预期，帮助其更好的规划与融入职业生涯。 | 本课程运用教材、对话、案例讨论和分组竞答等形式教授以下主要内容：角色转变、环境适应、职业适应、自我认知、社会环境认知、自我成长和职业素养提升，职业生涯规划，如何创办企业等。 | 36课时 |
| 5 | 语文(含应用文) | 掌握通知和请示的的固定格式和注意事项，掌握常用计划的写作特点和种类，掌握总结的写作的基本格式和作用。 | 本课程进一步加强现代文和文言文阅读训练。 | 提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。 | 70课时 |
| 6 | 酒店服务英语 | 能力目标：能综合运用所学的英语语言，从事酒店服务工作环境中的客房预订、接待入住、退房离店、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、各项客房服务、餐位预订等各项酒店服务工作。知识目标：了解酒店服务各项工作任务的基本服务流程和要点要点，掌握用英语进行酒店各部门服务工作所必备的、基础的专业术语和表达句。素质目标：具有良好的职业素养、文化素养、沟通能力、应变能力和处理问题能力。 | 本课程的主要目的是围绕酒店服务工作，重点训练和提高学生英语表达技能，使学生能在酒店服务工作中进行流利地交流，为境外旅客提供服务。 | 听、说、读、写能力的培养贯穿于每一课中，语法与课文内容巧妙融合，通过大量的语言实践活动，切实提高学生综合运用英语的能力。 | 140课时 |
| 7 | 铁路客运英语 | 通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求，掌握报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文版本等，达到列车乘务员职业标准的相关要求。 | 该课程以培养学生铁路客运实用英语服务能力为方向，密切结合行业和工作岗位需要补充教学与训练内容，为专业教学和铁路后备高技能人才培养服务。 | 听、说、读、写能力的培养贯穿于每一课中，语法与课文内容巧妙融合，通过大量的语言实践活动，切实提高学生综合运用英语的能力。 | 72课时 |
| 8 | 体育与健康 | 提高体能和运动技能水平，加深对体育与健康知识的理解；学会体育学习及其评价，增强体育实践能力。 | 本课程进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯。 | 其任务是提高全体学生的心理素质，帮助学生正确认识和处理成长、学习、生活和求职就业中遇到的心理行为问题，促进其身心全面和谐发展。 | 142课时 |
| 9 | 计算机基础与应用 | 通过教学使学生掌握计算机网络安全的基本知识以及Word、Excel、PowerPoint等计算机办公的基本应用技能。 教学内容：计算机的基本构成、互联网的运用、Word文字处理和综合排版、Excel数据处理、PowerPoint的制作。 | 学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。 | 学生通过学习计算机的基本技能，为今后在就业岗位上利用计算机办公提高效率和帮助。和工作打下基础。 | 72课时 |
| 10 | 安全教育 | 普及学生安全防患意识，提升学生应急技能。有效控制、预防、排除及避免意外伤害事件，以维护身体生命安全。 | 本课程是以促进中职学生树立和强化安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，养成自救自护的素养和能力为目标的一门综合性的人文素质课程。 | 掌握各种安全防范知识及安全防范措施，增强学生的安全意识和自我保护意识。 | 18课时 |
| 11 | 心理健康教育 | 知识目标：帮助学生开发智力，积极适应学习和生活环境;在发展万面，培养学生正确的自我认知能力，包括自我认识、自我评价和自我反思能力。能力目标：是指培养学生良好的个性心理品质，使学生形成对挫折的正确态度和良好的耐挫折能力，更好地适应学习和生活环境，培养学生良好的人际沟通能力，预防和矫正不良的个性品质。情感态度观念目标：帮助学生觉察和理解自己的情绪状态，学会主动调节、控制自己的情绪，保持情绪的稳定，培养积极、愉快的情绪，以及更高级的社会态度和价值观等，特别是社会主义核心价值观。 | 本课程使学生在日常生活中学会认识自我、发展自我，懂得如何学习、如何与人相处、自助助人，提高心理素质。 | 本课程通过通过开展心理剧、角色扮演、小组讨论等各种具体活动方式,教授以下内容：心理健康基本知识、悦纳自我健康成长、和谐关系快乐生活、学会学习和有效学习、提升职业心理素质等。 | 18课时 |

**六、课程设置及要求**

本专业课程设置分为公共基础课、专业（技能）课。

(一)公共基础课程

根据教学基本要求，教师应认真学习教学大纲，准确把握课程定位，积极探索教学方式、方法和手段的改革，调动学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

本专业公共基础课设置采用人力资源和社会保障部《技工院校公共课设置方案》，必修课程包括道德法律与人生、经济与政治常识、职业道德与职业指导、职业生涯规划、语文（含应用文）、酒店服务英语、铁路客运英语、体育与健康、计算机基础与应用、安全教育、心理健康教育等。

（二）专业(技能)课

专业（技能）课程教学围绕行业岗位对学生知识和技能的要求开展, 按照列车乘务职业岗位的能力要求，以实际岗位工作任务为出发点,岗位上需要什么,教学中就教什么,岗位上怎么做,教学中就怎么教,构建基于工作过程的项目化课程。在教学方法上,改变传统教学中的“先理论,后实践”的教学模式,打破理论与实践的界限,坚持理论与实践一体化的教学方法。坚持在做中教、做中学。通过采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。在实践中根据需要学习的相关理论知识,用多少就教多少,以“必需、够用”为原则,学生边实践、边学习相关理论知识,既可调动学生的学习热情,也有利于提高学生的实践能力和综合能力。

1.依托已建成的实训室，注重学生学法指导。各学科成立“技能学习兴趣小组”，培养自学能力，帮助学生建立知识体系，使之系统化。注重基础、突出能力，强化训练。在课堂教学中要注意及时把握学生学习、心理动态，强化激励措施。组织互助学习小组，倡导3－5人成一组进行竞争、互动合作，强调整体的学习工作过程，利于学生综合职业能力的培养，促进专业学生技能素养双提升。

2.专业课程、核心课程要有计划安排企业专家、能工巧匠进校讲学。让师生不仅见证了大师超群的专业技能，领略大师风采，更能从中了解更多的行业、企业发展情况。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要教学内容** | **教学要求与建议** | **参考学时** |
| 1 | 普通话 | 本课程系统讲授普通话的基础理论和基本知识，使学生掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调、音变的发音要领；具备较强的方音辩证能力和自我训练能力，能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际，为以后的工作打好基础。 | 本课程是一门在理论的指导下，实践性很强的课程，应着重训练和提高学生的普通话口语表达能力。 | 教学中坚持理论和实践相结合、课堂示范和自我训练相结合、课内学习和课外活动相结合的基本原则，以理论为指导，以训练为主导。 | 144课时 |
| 2 | 客运服务礼仪 | 知识目标:理解铁路客运服务礼仪的基本知识，掌握铁路客运服务人员的职业礼仪，铁路客运服务人员的仪容神态礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪和沟通礼仪，掌握铁路客运服务礼仪、乘客投诉处理和服务的质量评价能力目标:有良好的职业意识，能以服务为宗旨，吃苦耐劳、文明服务，注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质，能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和抗挫折能 | 在培养学生良好的服务意识和服务心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉客运服务岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。帮助学生了解客运服务业相关从业岗位的接待工作，牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。 | 教学中要理论和实践相结合、课堂示范和自我训练相结合、以理论为指导，以训练为主导。 | 68课时 |
| 3 | 铁路客运组织 | 知识目标：了解铁路整个运输体系的构成及运输组织原理。掌握铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体处理操作办。能力目标：具有组织旅输和办理站、车客运工作的初步能力。具有正确处理路内运输中的实际问题。具有编制客运记录和拍发业务的能力。 | 通过本课程的学习，培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识，使学生熟悉铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体作业组织方法，以满足铁路运输相关工作岗位的技能要求。 | 课程的主要任务是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想，在业务上掌握客运组织的基本知识，熟悉并运用规章处理旅客运输过程中的有关问题以及获得办理客运业务的初步技能。 | 144课时 |
| 4 | 餐厅服务与管理 | 通过学习使学生掌握餐饮服务技能、服务程序，具备餐饮服务意识与管理意识，能够胜任餐饮企业服务岗位工作，并具备向管理岗位发展的潜质和基础。 | 本课程主要讲授餐饮服务的基本知识与技能及餐饮管理的基本理论与方法，包括五个模块:职业意识树立、餐饮服务操作技能、餐饮服务程序、餐饮管理知识、餐饮企业创业知识五大模块。 | 利用多媒体教学设备，讲解与案例相结合 | 138课时 |
| 5 | 客房服务与管理 | 了解客房产品的概念和构成，客房部的主要任务，掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责，认识客房部的业务特点。 | 通过学习 掌握清扫客房的知识，培养学生的实践能力， 并且正确引导 学生对清洁卫生的态度。 | 理论与实践相结合，案例导入，提起学生的学习兴趣 | 104课时 |
| 6 | 铁路客运规章教程 | 熟悉高速铁路的特征。掌握高速铁路的主要技术和经济优势。了解国外高速铁路的发展情况。掌握高速铁路客运服务工作的基本要求。熟悉铁路基层客运服务的内容及岗位设置。 | 通过本课程的学习，使学生掌握必备的高速铁路客运规章的相关知识，为今后走上工作岗位奠定基础。 | 将理论用多媒体教学设备直观的展现给学生。 | 72课时 |
| 7 | 中华茶艺 | 了解茶叶基础知识和中国茶文化发展演变及其精神的内涵，了解中国少数民族不同的茶俗，通过对有代表性的茶诗词的鉴赏了解中国茶文化的美学意韵，提升学生的文化素质。 | 掌握各类常用茶的审评、简单鉴别技能，掌握品茗茶具选配、简单的茶艺表演，会演示多种茶品的冲泡、调制、品尝技艺。推荐参加茶艺师职业技能证书的考试。 | 教会学生保持自然得体、高雅的外表形象，拥有平和、谦恭的处事心态，正确运用茶艺礼仪，成为中国茶文化传播的使者。 | 144课时 |
| 8 | 调酒技艺 | 掌握酒水的基本概念掌握学习酒水知识和调酒技术的方法和要求 | 掌握酒水知识和调酒技术的方法、技巧 | 创设学习环境、以启发式教学法，讲授教学法教师教法:启发式教学法、引导发现法、讲授法、互动法. | 72课时 |
| 9 | 铁路概论 | 了解铁路史、铁路运输业、铁路运输设备以及铁路运输工作的基本概念，基本原理及基本运用 | 通过课程学习要求学生对铁路运输业有了概括的认识和了解，尤其，要求学生掌握铁路运输设备的基本构造、基本原理。 | 一方面为学生学习后续课程提供必要的基础知识;另一方面也为学生充分了解铁路运输现状和发展趋势、借此开拓眼界和思路，及时地去努力学习和掌握新的铁路运输设备的新知识、新技术。 | 68课时 |
| 10 | 动车组列车员 | 了解高速铁路概述、动车组列车设备设施、动车组旅客运输组织、动车组列车安全管理和应急处置以及站车服务人员行为规范。 | 通过课程学习和掌握高速铁路概述、动车组列车设备设施、动车组旅客运输组织、动车组列车安全管理和应急处置以及站车服务人员行为规范 | 利用多媒体教学，案例导入激起学生学习兴趣。 | 72课时 |
| 11 | 铁路运输安全管理 | 理解铁路运输安全的意义:掌握铁路运输安全现状及铁路运输安全特殊性 | 由合适的图片和案例引起学生对该专业课的兴趣，突出学生的主观能动性，激发学生学习的兴趣，培养专业技能素养。 | 以恰当的问题为纽带，给学生创设自主探究、合作交流的空间，指导学生掌握相关的专业知识技能 | 72课时 |
| 12 | 铁路客运员 | 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、动车列车的服务技巧等 | 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知识基础,能利用该知识积极为运输工作贡献，成为推动我国佳通运输事业发展的人才。 | 本课程主要任务是结合铁路运输现状，引入大量典型案例，理论联系实际 | 72课时 |
| 13 | 旅客运输心理学 | 了解分析旅客在乘车旅行中伴随着各种心理活动以及由此产生的各种行为，以及客运服务人员在工作中也会产生各种心理活动及行为 | 掌握旅客旅行 的心理活动，加强客运服务人员的心理修养及管理。 | 采用多媒体教学设备，案例导入，激发学生学习兴趣 | 36课时 |
| 14 | 旅游地理 | 了解旅游地理环境和旅游资源的基本特征。 | 掌握旅游地理环境和旅游资源的基本特征 | 利用多媒体教学设备，观看视频，激发学生学习兴趣 | 36课时 |
| 15 | 铁路旅客运输服务 | 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、动车列车的服务技巧等,学会运用所学知识处理实际问题 | 通过本课程的学习,使学生透彻地了解旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、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、服务企业文化和公共关系等理论与实践。掌握铁路旅客运输服务的工作要求和以人为本，旅客至上”的服务理念,为今后在铁路工作中,奠定专业基础。 | 结合铁路运输现状，引入大量典型案例，理论联系实际，使学生全面了解 | 72课时 |

（三）跟岗实习

不具有独立操作能力、不能完全适应实习岗位要求的学生，由职业学校组织到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作的活动，进行跟岗实习。职业学校应当选择合法经营、管理规范、实习设备完备、符合安全生产法律法规要求的实习单位安排学生实习。在确定实习单位前，职业学校应进行实地考察评估并形成书面报告，考察内容应包括：单位资质、诚信状况、管理水平、实习岗位性质和内容、工作时间、工作环境、生活环境以及健康保障、安全防护等方面。职业学校和实习单位应当分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。

实习岗位应符合专业培养目标要求，与学生所学专业对口或相近。学生参加跟岗实习前，职业学校、实习单位、学生三方应签订实习协议。协议文本由当事方各执一份。

（四）顶岗实习

初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动，进行顶岗实习。职业学校应当选择合法经营、管理规范、实习设备完备、符合安全生产法律法规要求的实习单位安排学生实习。在确定实习单位前，职业学校应进行实地考察评估并形成书面报告，考察内容应包括：单位资质、诚信状况、管理水平、实习岗位性质和内容、工作时间、工作环境、生活环境以及健康保障、安全防护等方面。职业学校和实习单位应当分别选派经验丰富、业务素质好、责任心强、安全防范意识高的实习指导教师和专门人员全程指导、共同管理学生实习。

实习岗位应符合专业培养目标要求，与学生所学专业对口或相近。学生参加顶岗实习前，职业学校、实习单位、学生三方应签订实习协议。协议文本由当事方各执一份。

主要包括文化基础课程和专业(技能)课程。

**七、教学进程总体安排**

**广西商业技师学院**

**2020级 铁路客运服务专 课程设置与教学时间安排表A**

招生对象：初中毕业生 学制：3年

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程分类 | 序号 | 课程名称 | 学时 | 各学期周数、学时分配 |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1周 | 17周 | 18周 | 20周 | 18周 | 20周 | 18周 |
| 文化基础课 | 1 | 道德法律与人生 | 34 | 34 |  |  | 2 |  | 跟岗实习 |  | 顶岗实习 |  |
| 2 | 数学 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| 3 | 职业道德与职业指导导 | 36 | 36 |  |  |  |  |  | 2 |
| 4 | 职业生涯规划 | 36 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 5 | 语文（含应用文） | 70 | 70 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 酒店服务英语 | 140 | 140 |  |  | \*4 | \*4 |  |  |
| 7 | 铁路客运英语 | 72 | 72 |  |  |  |  | \*2 | \*2 |
| 8 | 体育与健康 | 142 | 142 |  |  | \*2 | \*2 | \*2 | \*2 |
| 9 | 计算机基础与应用 | 72 | 36 | 36 |  |  |  | 2 | 2 |
| 10 | 安全教育 | 18 | 18 |  |  |  |  | 1 |  |
| 11 | 心理健康教育 | 18 | 18 |  |  |  |  | 1 |  |
| **小计** | 674 | 638 | 36 |  | 10 | 10 | 10 | 8 |
| 专业课 | 1 | 普通话 | 144 | 144 |  |  |  | 4 |  |  |
| 2 | 客运服务礼仪 | 68 | 34 | 34 |  | 4 |  |  |  |
| 3 | 铁路客运组织 | 144 | 72 | 72 |  |  |  | 4 | \*4 |
| 4 | 餐厅服务与管理 | 138 | 69 | 69 |  | \*6 | 2 |  |  |
| 5 | 客房服务与管理 | 104 | 52 | 52 |  | \*4 | 2 |  |  |
| 6 | 铁路客运规章教程 | 72 | 36 | 36 |  |  | \*4 |  |  |
| 7 | 中华茶艺 | 144 | 72 | 72 |  |  |  | 4 | 4 |
| 8 | 调酒技艺 | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  | 4 |
| 9 | 铁路概论 | 68 | 68 |  |  | \*4 |  |  |  |
| 10 | 动车组列车员 | 72 | 36 | 36 |  |  | \*4 |  |  |
| 11 | 铁路运输安全管理 | 68 | 68 |  |  |  |  |  | \*4 |
| 12 | 铁路客运员 | 72 | 72 |  |  |  |  | \*4 |  |
| 13 | 旅客运输心理学 | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 14 | 旅游地理 | 36 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 15 | 铁路旅客运输服务 | 72 | 72 |  |  |  |  |  | 4 |
| **小计** | 1314 | 943 | 371 |  | 18 | 18 | 540 | 18 | 540 | 20 |
| 教学实践 | 入学教育、军训、认识专业 |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  |  |
| 跟岗实习 |  |  |  |  |  |  | 360 |  |  |  |
| 顶岗实习 |  |  |  |  |  |  | 180 |  |  |  |
| **合计** | 3098 |

注：打\*号科目为学期考试科目，不打\*号科目为学期考查科目。第三学期跟岗实习根据各学部专业情况确定跟岗实习周填写。

**2020级 课程设置与教学时间安排表B**

招生对象：初中毕业生 学制：3年

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程分类 | 序号 | 课程名称 | 学时 | 各学期周数、学时分配 |
| 总学时 | 理论学时 | 实践学时 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1周 | 17周 | 18周 | 20周 | 20周 | 18周 | 20周 |
| 文化基础课 | 1 | 道德法律与人生 | 34 | 34 |  |  | 2 |  | 顶岗 | 跟岗（顶岗）实习 |  | 顶岗实习 |
| 2 | 数学 | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 3 | 职业道德与职业指导 | 36 | 36 |  |  |  |  |  | 2 |
| 4 | 职业生涯规划 | 36 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 5 | 语文（含应用文） | 70 | 70 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 酒店服务英语 | 140 | 140 |  |  | \*4 | \*4 |  | \*2 |
| 7 | 铁路客运英语 | 72 | 72 |  |  |  |  | \*2 | \*2 |
| 8 | 体育与健康 | 142 | 142 |  |  | \*2 | \*2 | \*2 | 2 |
| 9 | 计算机基础与应用 | 72 | 72 | 36 |  |  |  | 2 |  |
| 10 | 安全教育 | 18 | 18 |  |  |  |  | 1 |  |
| 11 | 心理健康教育 | 18 | 18 |  |  |  |  | 1 |  |
| **小计** | 674 | 638 | 36 |  | 10 | 10 | 10 | 8 |
| 专业课 | 1 | 普通话 | 144 | 144 |  |  |  | 4 | 4 |  |
| 2 | 客运服务礼仪 | 69 | 34 | 34 |  | 4 |  |  |  |
| 3 | 铁路客运组织 | 144 | 72 | 72 |  |  |  | 4 | \*4 |
| 4 | 餐厅服务与管理 | 138 | 69 | 69 |  | \*6 | 2 |  |  |
| 5 | 客房服务与管理 | 104 | 52 | 52 |  | \*4 | 2 |  |  |
| 6 | 铁路客运规章教程 | 72 | 36 | 36 |  |  | \*4 |  |  |
| 7 | 中华茶艺 | 144 | 72 | 72 |  |  |  | 4 | 4 |
| 8 | 调酒技艺 | 72 | 36 | 36 |  |  |  |  | 4 |
| 9 | 铁路概论 | 68 | 68 |  |  | \*4 |  |  |  |
| 10 | 动车组列车员 | 72 | 72 |  |  |  | \*4 |  |  |
| 11 | 铁路运输安全管理 | 72 | 72 |  |  |  |  |  | \*4 |
| 12 | 铁路客运员 | 72 | 72 |  |  |  |  | \*4 |  |
| 13 | 旅客运输心理学 | 36 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 14 | 旅游地理 | 36 | 36 |  |  |  |  | 2 |  |
| 15 | 铁路旅客运输服务 | 72 | 72 |  |  |  |  |  | 4 |
| **小计** | 1314 | 943 | 371 |  | 18 | 18 | 18 | 540 | 20 | 540 |
| 教学实践 | 入学教育、军训、认识专业 |  |  |  | 30 |  |  |  |  |  |  |
| 跟岗实习 |  |  |  |  |  |  |  | 360 |  |  |
| 顶岗实习 |  |  |  |  |  |  |  | 180 |  |  |
| **合计** | 3098 |

注：打\*号科目为学期考试科目，不打\*号科目为学期考查科目。第三学期跟岗实习根据各学部专业情况确定跟岗实习周填写。

**八、实施保障**

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

(一)师资队伍

专业专任教师的要求

1.具备大学本科以上学历，通过培训获得教师职业资格证书，具备教学能力；

2.具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生；

3.掌握本专业基础理论和专业技术知识，具有娴熟的实践技能、技巧和丰富的实践经验；具有扎实的专业基础和实践能力，有一定的职业技术教育、生产实践经验和专业技能，具备专业领域的独立研究和技术开发能力；

4.具备一定的课程开发和专业研究能力，能遵循职业教育教学规律，正确分析、设计、实施及评价课程；

5.具备服务类职业资格证书或相关企业工作经历，具有双师素质；

6.能独立承担1～2门专业课程，独立指导一门实训课程；

7.具有指导学生参加专业领域的创新和技能大赛的能力。

专业实训指导教师的要求

8.在行业内有一定威望和知名度或具有中级以上职称，在企业中，主持或参与过企业重大项目，为企业的发展做出过较大的贡献；

9.具有较长时间的企业专职技术工作经历，有较强的实践能力；

10.专业基础扎实，能胜任专业课程的教学或实训指导工作；

11.具有良好的思想品德修养，遵守职业道德，为人师表，关爱学生，热心教育事业，责任心强，善于沟通。

(二)教学设施

依托已建成的列车乘务实训基地，注重学生学法指导。各学科成立“技能学习兴趣小组”，培养自学能力，帮助学生建立知识体系，使之系统化。注重基础、突出能力，强化训练。在课堂教学中要注意及时把握学生学习、心理动态，强化激励措施。组织互助学习小组，倡导3－5人成一组进行竞争、互动合作，强调整体的学习工作过程，利于学生综合职业能力的培养，促进专业学生技能素养双提升。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训场所名称** | **实训工位（个）** | **设备总值****（万元）** | **对应专业** | **备 注** |
| 1 | 茶艺一体化实训室 | 30 | 79.7 | 高星级饭店运营与管理、 列车乘务 |  |
| 2 | 调酒一体化实训室 | 30 | 74.33 | 高星级饭店运营与管理、 列车乘务 |  |
| 3 | 咖啡制作一体化实训室 | 30 | 92.66 | 高星级饭店运营与管理、 列车乘务 |  |
| 4 | 酒文化体验中心 | 30 | 119.1 | 高星级饭店运营与管理、 列车乘务 |  |
| 5 | 西餐服务一体化实训室 | 36 | 39.21 | 高星级饭店运营与管理、 列车乘务 |  |
| 合计 |  | 405.0 |  |  |

(三)教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

**选用教材一览表**

| **序号** | **课程类别** | **课程名称** | **使用教材** |
| --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **出版社** | **备注** |
| 一 | 公共基础课 | 道德法律与人生 | 德育（第二版 第一册）（2020） | 中国劳动保障出版社 |  |
| 数学 | 数学 | 中国劳动保障出版社 |  |
| 职业道德与职业指导 | 职业道德与法律 | 人民教育出版社 |  |
| 职业生涯规划 | 职业生涯规划 | 电子科技大学出版社 |  |
| 语文(含应用文) | 语文（第六版）上册 | 中国劳动出版社 |  |
| 酒店服务英语 | 酒店服务英语 |  |  |
| 体育与健康 | 体育与健康 | 电子科技大学出版社 |  |
| 计算机基础与应用 | 计算机应用基础（二） | 中国劳动出版社 |  |
| 安全教育 | 安全教育知识读本 | 首都师范大学出版社 |  |
| 二 | 专业基础课 | 普通话 | 普通话 | 广西教育出版社 |  |
| 客运服务礼仪 | 客运服务礼仪 | 中国铁道出版社 |  |
| 铁路客运组织 | 铁路客运组织 | 中国铁道出版社 |  |
| 餐厅服务与管理 | 餐厅服务与管理 | 中国劳动社会保障出版社 |  |
| 客房服务与管理 | 客房服务与管理 | 中国劳动社会保障出版社 |  |
| 铁路客运规章教程 | 铁路客运规章教程 | 中国铁道出版社 |  |
| 中华茶艺 | 中华茶艺 | 哈尔滨工程大学出版社 |  |
| 调酒技艺 | 调酒技艺 | 哈尔滨工程出版社 |  |
| 铁路概论 | 铁路概论 | 中国铁道出版社 |  |
| 动车组列车员 | 动车组列车员 | 中国铁道出版社 |  |
| 铁路运输安全管理 | 铁路运输安全管理 | 中国铁道出版社 |  |
| 铁路客运员 | 铁路客运员 | 中国铁道出版社 |  |
| 旅客运输心理学 | 旅客运输心理学 | 中国铁道出版社 |  |
| 旅游地理 | 旅游地理 | 劳动社会保障出版社 |  |
| 铁路旅客运输服务 | 铁路旅客运输服务 | 中国铁道出版社 |  |

(四)教学方法

在教学方法上,要改变传统教学中的“先理论,后实践”的教学模式,打破理论与实践的界限,坚持理论与实践一体化的教学方法。坚持在做中教、做中学。通过采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。在实践中根据需要学习的相关理论知识,用多少就教多少,以“必需、够用”为原则,学生边实践、边学习相关理论知识,既可调动学生的学习热情,也有利于提高学生的实践能力和综合能力。

(五)学习评价

学习评价分为态度纪律、单元（模块）、期末笔试、期末综合实训四大块内容，权重分别为20%、40%、20%、及20%。评价方式有自评、互评及教师评，权重分别为20%、30%及50%。每学习完一个模块都要进行多元测评，通过多元测评有效激发学生学习兴趣，提高学生自觉学习、主动学习的积极性，充分发挥学生主体作用。

(六)质量管理

对专业人才培养的质量管理提出要求。

**九、毕业要求**

毕业要求是学生通过学制3年的学习,修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，符合毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

**十、附录**

（一）课程进度安排表

|  |
| --- |
| 课程进度安排表 |
| 周次 | 课次 | 教学内容（章、节、课） | 学时 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

（二）变更审批表

广西商业技师学院

人才培养方案变更审批表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专业 |  | 修改时间 | 年 月 日 |
| 序号 | 调整课程 | 学分 | 学期（周学时） | 其他文字说明 |
| 名称 | 类别 | 调前 | 调后 | 调前 | 调后 |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 系部意见 |  负责人签名：  年 月 日 |
| 教务科意见 |  负责人签名：  年 月 日 |
| 分管校长意见 | 签 名： 年 月 日 |

备注：调整课程类别指增开、删除、调周学时或调开课学期。