

2021 级高职统招

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称、专业代码及专业大类

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

专业大类：交通运输大类

二、入学要求

普通高级中学毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业 大类（代 码）	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	职业资格证书和 职业技能等级证 书举例
交通运输 大类（50）	铁道运输 类（5001）	铁路运输 业（53）	铁路列车乘 务员 （4-02-01- 02） 铁路车站客 运服务员 （4-02-01- 03）	铁路客运乘务员 铁路客运员 客运值班员 铁路客户服务员 售票值班员 安检员 安检值班员	普通话水平测试 等级证书 形象设计师证书 紧急救护证书

五、培养目标与培养规格

（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，良好的人文素养、职业形象礼仪、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运服务工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、吃苦耐劳精神、创新思维；

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的职业自豪感、较强的集体意识和团队合作精神；能够理解高铁行业发展战略和适应高铁行业文化，保守商业机密；

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握高铁服务中形体及形象塑造的仪容仪表、仪态、语言等技能，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的职业行为习惯；

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识

（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）掌握高铁服务形象塑造及形体训练相关知识；

（3）掌握高铁服务中高铁客运乘务员、铁路客运员、铁路客户服务员、餐吧服务员、安检员等岗位的工作流程及注意事项。

（4）了解与本专业相关的法律法规，熟悉高速铁路动车乘务从业基本知识；

（5）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识；

（6）掌握铁路客运规章及相关知识；

（7）掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识；

（8）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识；

3. 能力

专业的技术技能是最核心的能力，应结合专业特点，结合行业企业技术标准或规范、主要岗位（技术领域）要求等，注意对接产业发展中高端水平。主要能力为：

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

（2）具有良好的形象塑造、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）能够组织旅客进站候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作；

（6）能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补

及用户核验等业务；

(7) 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作；

(8) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；

(9) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥；

(10) 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；

(11) 具有较强的服务意识和较好的职业形象，能够为旅客提供优质服务。

六、课程设置及要求

(一) 职业能力分析

表 2 典型工作任务与职业能力分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力	对应课程
高铁客运乘务员	高铁乘客服务	形象、气质较好 沟通能力较强 高铁乘务业务熟练 紧急救护处理能力	《形象塑造与形体训练》 《紧急救护》 《普通话》 《高铁乘务员基础教程》 等
铁路客运员	乘客检票服务 列车迎送服务	形象、气质较好 沟通能力较强 熟悉铁路安全法规、铁路安全等知识 具有一定管理能力	《高速铁路客运管理》 《高铁概论》 《形象塑造与形体训练》 《铁路旅客运输规章》 《铁路基本安全》等
铁路客户服务员	高铁车站 VIP 客户服务	形象、气质较好 沟通能力较强 高铁乘务业务熟练 服务礼仪规范 紧急救护处理能力	《沟通运输心理学》 《形象塑造与形体训练》 《紧急救护》 《普通话》
餐吧服务员	高铁餐吧服务	形象、气质较好 沟通能力较强 高铁餐吧服务业务熟练 紧急救护处理能力	《高铁餐吧服务与管理》 《形象塑造与形体训练》 等
售票值班员	票务业务	形象、气质较好	《形象塑造与形体训练》

		沟通能力较强 熟悉各种票务业务	《高铁概论》 《普通话》 《高铁乘务员基础教程》 等
安检员	乘客行李和随身携带品检查	形象、气质较好 沟通能力较强	《形象塑造与形体训练》 《高铁概论》 《普通话》 《铁路旅客运输规章》等

（二）课程设置

课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程两类。

（1）公共基础课程

①公共基础必修课

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育、劳动教育、公共外语、大学语文等列入公共基础必修课。

②公共选修课

我院结合实际，根据有关文件规定开设关于中华优秀传统文化、美育、党史国史、国家安全教育、金融知识、社会责任、绿色环保、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面的公共选修课程、拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入到专业课程教学中；将创新创业教育融入到专业课程教学和有关实践性教学环节中。

本专业开设的公关选修课有大学生人文素养和红色经典影片与近现代中国发展两门课程。

（2）专业（技能）课程

①着力推进课程改革，优化课程体系，合理设置专业课程。本专业课程设置内容从岗位需求出发，以典型工作项目为载体，与行业企业共同构建模块化、能力递进式的课程体系；专业课程与普通话、形象塑造师、紧急救护证等企业认证（证书）对接，将企业证书的知识、技能需求转化为学生的素养、能力要求，实现“课证融通”；将大赛项目融入人才培养方案、大赛内容融入课程，整合教学内容，实现“赛教融合”。

②专业（技能）课包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程（专业选修课），并涵盖有关实践性教学环节。

专业基础课：共 8 门课程，共 480 学时，高铁概论、普通话、高铁公文写作、口语表达与面试技巧、旅游学、客源国概况、旅游地理、中国文化等课程；

专业核心课程：共 7 门课程，共 468 学时，形象塑造与形体训练、高铁乘务员基础教程、高速铁路运输设备、铁路旅客运输规章、铁路基本安全、高铁餐吧服务与管理、高铁运输心理学等课程；

专业选修课：包括共 5 门课程，共 220 学时，茶艺、高铁企业管理、旅游文学知识、高速铁路客运服务英语、紧急救护等课程。

③实践性教学环节。主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践等。本专业实践教学环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》要求，第五到第六学期设顶岗实习。

（三）课程描述

表 3 公共基础课程描述

项目	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》课程描述
课程目标	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》是高职院校各专业面向高职大学生开设的一门公共基础课，是高校思想政治理论课的重中之重。通过本课程的学习旨在帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理及其对当代中国发展的重大意义，增强贯彻党的基本理论、基本路线、基本纲领及各项方针政策的自觉性和坚定性，树立中国特色社会主义共同理想，并在不断践履中牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，强化学生服务社会、报效国家的责任意识和实践能力。
主要内容	内容包括：毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、全面推进国防和军队现代化、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等。
教学要求	本课程集中阐述马克思主义中国化的两大理论成果，结合《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》，以专题的形式着重为学生讲解当前新时代背景下中国特色社会主义总体布局 and 战略目标，树立在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，真正做到用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，夺取新时代中国特色社会主义的伟大胜利。本课程按照国家文件要求 4 学分，在大学生入学后的第二学期开设，每周 4 学时，前期课程是《思想道德修养与法律基础》。
项目	《思想道德修养与法律基础》课程描述
课程目标	《思想道德修养与法律基础》是高职院校各专业面向高职大学生开设的一门公共基础课，本课程旨在帮助学生了解日常生活和职业生活中道德法律知识和规范。课程以马列主义、毛泽东思想为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法制观教育为主要内容，把社会主义核心价值观贯穿教学的全过程，通过理论学习和实践体验，帮助大学生确立正确的世界观、人生观和价值观，形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行

	为修养和法律素养，把大学生培养成社会主义事业的合格建设者和接班人。
主要内容	内容包括：绪论、人生的青春之问、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德、尊法学法守法用法等。
教学要求	本课程在具备一定文化水平和心理素质基础上，需要将课堂教学和实践教学有效融合，以真正发挥这门课程的思想引领作用。课程按照国家文件要求3学分，每周3学时，在大学生入学后的第一学期开设，该课程的后续课程是《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》。
项目	《形势与政策》课程描述
课程目标	《形势与政策》课是高职院校各专业面向高职大学生开设的一门公共基础课，是贯彻、落实党和国家路线、方针、政策的一门重要课程，在高校大学生思想政治教育中担负着重要使命。本课程旨在帮助学生及时、正确地认识新时代国内国际热点、难点和敏感问题，及时、正确理解党的理论、路线、方针、政策，认识党和国家面临的形势与任务，培养大学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力，提高学生的实践能力和社会适应能力。
主要内容	《形势与政策》课的教学内容涉及国内与国际两个领域的时事热点，具体涉及经济、政治、文化、社会、军事、外交、统战、国际关系等诸多领域。《形势与政策》课不仅具有非常强的政治性、政策性和现实性，而且具有高度的敏感性、针对性和时效性。为此，我们根据中宣部、教育部春、秋两季颁发的《高校“形势与政策”教育教学要点》、党和国家重大理论政策、国内国际形势与国际关系等与时俱进设定教学内容，确定每学期具体教学内容。
教学要求	本课程教学中主要联系涉及国内与国际两个领域的时政热点问题，灵活运用多种教学方法和现代化教学手段讲述十八大以来党和国家事业发展取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战，通过学习增强学生的获得感和满意度。本课程按照国家文件要求1学分，分别在新生入校后的第一、第二、第三、第四学期开设，每学期8个学时。
项目	《就业与创新创业教育》课程描述

课程目标	学生通过本课程的学习，能清晰地认识到创新的重要性，掌握一些基本的创新技法，并且在学习生活中能积极主动去创新；通过对创业理论知识的学习，学生的创业意识和创业素养有比较明显的提高；通过对创新创业案例分析与讨论，切实提升学生的创业能力并树立正确的创业成败观。学生需要培养善于思考、勇于探索的创新精神；敢于承担风险、挑战自我的进取意识；面对困难和挫折不轻易放弃的态度；识别机会、快速行动和善于解决问题的能力；善于合作、诚实守信、懂得感恩的道德素养；以及创造价值、回报社会的责任感。
主要内容	熟悉创新思维提升的基本方法；知道创业的基本概念、基本原理和基本方法；了解创业的产生与演变过程；掌握商业模式的设计；对互联网经济趋势有较为全面的认识，主动适应互联网经济大趋势。学习创新创业者的科学思维能力；了解创业过程中的财务计算与分配能力；在项目运营过程中掌握分析问题、概括、总结能力；通过加强社交能力，从而提升信息获取与利用，提高合作的能力。掌握主动创新意识，创业潜质分析能力，并能够进行创业机会甄别和分析，树立科学的创新创业观。
教学要求	从以教师为主向以学生为主的转变、从以讲授灌输为主向以体验参与为主的转变，调动学生学习的积极性、主动性和创造性。充分整合校内教育资源，组织开展灵活多样的创业讲座、创业训练、创业模拟、创业大赛等活动。积极创造条件，支持学生创办并参加创业协会、创业俱乐部等社团活动。充分利用校内外资源，依托校企联盟、科技园区、创业园区、创业项目孵化器、大学生校外实践基地和创业基地等，开展学习参观、市场调查、项目设计、成果转化、企业创办等创业实践活动。
项目	《计算机基础》课程描述
课程目标	该课程旨在培养学生利用计算机查找数据、处理数据的能力，培养学生使用 Microsoft Office 软件处理日常生活工作中碰到的事务，也为以后能掌握计算机基本操作技能，为学好本专业后续课程打下坚实的基础，本课程的学习对学生毕业后迅速适应岗位需要、在工作岗位上具有可持续发展的再学习能力都具有重要作用。
主要内容	内容包括：计算机发展概论、计算机基本组成和工作原理、WINDOWS2010 操作系统、WORD2010、EXCEL2010、PPT2010 、计算机网络知识、计算机网络安全、多媒体技术。

教学要求	针对该课程信息量大、知识更新快、学生基础差异大等特点，借助现代化的教育教学手段，主要采用以下教学方法：（1）采用“任务驱动”教学方法，从现代办公应用遇到的实际问题出发，精心选取各种典型工作任务，设计成若干教学任务。这个教学任务均来自实际工作岗位，采取工作过程进行设计，有效地解决学生知其然，不知其所以然的现象。（2）“案例教学”、“精讲多练”相结合的教学方法普遍采用案例教学法，密切结合设计实例安排教学。教学中能根据所讲授的内容选择有实用性、有代表性的作品来进行分析讲评，通过作品来吸引学生的学习兴趣，也通过作品让学生知道所学习的知识在实际生活中的应用。精讲多练主要做到以下几个方面：对于基本概念、方法，要做到精讲。与基本知识配套的上机练习和操作性很强的知识，属于“多练”内容是本课程的基本教学要求。
项目	《大学语文》课程描述
课程目标	《大学语文》是一门为高职生提供坚实价值根基的公共课。主要目标是引导高职生进一步拓宽视野、启蒙心智、健全人格，提高人文素养，帮助大学生进一步贴近语言、文学，增强学生的阅读、表达和写作能力。
主要内容	主要内容是通过阅读理解中华传统经典文学作品，发掘优秀文学作品所蕴涵的内在思想教育、情感熏陶因素，提高学生思维品质和审美悟性，帮助他们突破思维定势，激发创造精神，学会形象思维和逻辑思维，从而建构起开放灵活的思维方式，形成健康高雅的审美心理和情趣，帮助学生数量正确的世界观、人生观和价值观，增强爱国主义精神和民族自豪感。。
教学要求	通过对作品的解读、赏析，培养高尚的道德情操和健康的审美情趣，提升自身的文化素养和品位，促使广大高职生正确认识人与自然、人与社会、人与人之间的关系，理解优美而丰富的人性，培养爱心，追求真善美，建立对人类普世价值体系的认同。
项目	《大学体育》课程描述
课程目标	全面贯彻党的教育方针，为国家培养品德高尚、人格健全、体格健壮的高素质人才；引导学生建立终身锻炼的意识，能够掌握一定的体育健身理论知识和运动技能，并能养成体育锻炼的习惯；弘扬体育精神，形成积极进取、乐观开朗的生活态度，培养学生体育欣赏及审美情趣。提高与学生专业特点相适应的体育素养。
主要内容	体育课程将“健康第一”的指导思想作为教学内容的基本出发点，遵循大学生身心发展规律和兴趣爱好，主要包括以下几个方面内容：

	1. 田径、篮球、排球、足球、羽毛球、乒乓球、健美操等各专项运动的基本技术、技能、战术、理论知识及专项身体素质。 2. 体育锻炼的基本理论知识和科学锻炼身体的方法。 3. 各专项运动的竞赛规则和裁判法以及基层单项比赛的指导方法和组织方法。
教学要求	通过体育理论知识教学的学习，让学生初步掌握体育保健的基本方法，使学生全面明确日常生活方式和健康关系，树立正确的健康观念，不断促进学生身心健康发展，陶冶美的情操。认真研究和探索教学的特点和规律，以课堂教学为中心，全面完成体育教学目标和基本要求。体育教学中必须加强素质教育，并将素质教育贯彻教学始终，全面提高学生的综合素质。应充分利用现代教学技术、教学手段，提高体育教学效果，充分利用现代教学手段提高教学效率。

2. 专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程。包括：高铁概论、普通话、高铁公文写作、语表达与面试技巧、旅游学概论、客源国概况、中国旅游地理、中国传统文化等课程。专业基础课程描述见表 4。

表 4 专业基础课程描述

项目	《高铁概论》课程描述
课程目标	《高铁概论》是高速铁路动车专业的一门专业核心课程。本课程立足于全面、系统地反映高速铁路的技术内容及最新技术成果，涉及的专业领域广泛。学习中重在了解相关的基本概念、基本原理和基本知识。本课程的目的是使学生学习，系统、全面地了解和掌握高速铁路的基本概念及其各项关键技术的基本原理和基本知识，拓宽学生的专业知识面，为学生将来从事高速铁路服务和管理工作的奠定扎实基础。
主要内容	本课程主要包括国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势；高速铁路对线路设计的特殊性；高速铁路供电系统装置的基本原理；高速铁路动车组的主要特点；高速铁路信号控制系统和通信系统基本原理；高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念；高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车

	站设置，高速铁路的运营组织等方面的内容。
教学要求	本课程的教学过程中采用理论与实践相结合的方式，使学生学习，系统、全面地了解和掌握高速铁路的基本概念及其各项关键技术的基本原理和基本知识，拓宽学生的专业知识面。课程学习中，要求学生注重基本概念、基本知识的掌握；要在高速铁路技术与普通铁路技术对比中，从相关的基本原理出发去理解和掌握高速铁路的技术要求和技术特征。同时，要与时俱进，通过查阅资料，及时了解我国高速铁路的建设和技术进步。
项目	《普通话》课程描述
课程目标	《普通话》课程是针对现代高等职业教育的人才培养目标、办学方针而设立的，是一门职业素质教育课程。是我校面向高等职业教育旅游管理、高铁运输、酒店管理专业开设的一门必修课。旨在培养学生普通话口语表达能力，提高学生普通话口语表达水平。是一门在理论的指导下，实践性很强的课程。
主要内容	1、了解普通话声母、韵母、声调和音变的基本特点；了解方言与普通话声母、韵母、声调和音变的主要区别，结合方言进行声母、韵母、声调和音变的辨正练习；了解普通话水平测试的有关要求，熟悉应试技巧，针对声母、韵母、声调和音变的读音错误和缺陷进行训练，并了解朗读和说话时应注意的问题。 2、理解普通话语音系统的各结构要素，方音系统与普通话语音系统的主要对应关系。并能运用这一对应关系进行方音辨正。 3、掌握普通话语音系统，包括声母、韵母、声调、音节、音变的语音知识，做到正确发音，能使用标准而流利的普通话进行语言交际，朗读或演讲等。
教学要求	本课程教学中既有理论知识的讲解，又有实践训练。理论上要求学生掌握声母、韵母和声调的概念及发音方法，音变规律和朗读的基本要求、技巧等，实践上以普通话水平测试为依据，反复练习发音、朗读和说话的能力等。本课程按照教务处文件规定共3学分，在新生入学后的第二学期开设，36学时。
项目	《高铁公文写作》课程描述
课程目标	《高铁公文写作》是为高等职业高铁乘务专业开设的一门专业技能课，是学生毕业后工作的基本技能之一。它既是一门研究应用写作规律与方法的学科，同时又是一门实践性、应用性较强的学科，具有综合性、实用性、工具性的特征。旨在通过教学使学生掌握高铁公文等应用写作的基本技能，并具备高级应用型人才所需要的写作能力及文章分析与处理能力，增强学生的职业能力和就业竞争力，为学生学好各门专业课和将来进入社会从事实际工作奠定良好的基础。
主要内容	本课程有所选择地设计了“应用写作概述”、高铁“公务交往文书”、“事务交往文书”、“经济交往文书”、“传播交往文书”、“科技交往文书”及“求职交往文书”和“礼仪交往文书”八大模块的课程内容。

教学要求	本课程是一门以模拟写作训练为主、理论讲授为辅的课程。学习时必须认真钻研教材，弄懂基本原理和基本方法，通过一定数量的写作实训和练习，加深对理论知识的认识，提高实际应用的能力。 1、采用“三位”一体的教学方法，将应用写作视为一个由“学”、“练”到“用”的完整而系统的过程。围绕这一方法改变教师“满堂灌”的格局，采取“案例教学”、“角色定位写作”等形式，加强师生互动，充分调动学生的学习积极性，激发其学习热情。 2、案例分析教学法：根据职业调查收集的企业真实案例，贯穿教学过程，由于案例有鲜明的岗位针对性，对学生完成项目任务就有很强的指导性。 3、小组讨论法：启发引导学生积极思考，共同商量，小组成员分工协作，协商交流，这种形式既调动了学生的积极性，又培养了其协作交流能力与团队精神，是应用写作实践教学的很好方式。 4、情境模拟：创设近于职业环境的情境，进行角色扮演训练，是进入真实环境写作的必要前提步骤，让学生充分体验自主学习的乐趣。
项目	《口语表达与面试技巧》课程描述
课程目标	《口语表达与面试技巧》是一门高铁服务专业的基础课程，本课程是培养，学生具有较强表达技能和素质的一门实用性课程，是以语言为突破口，开发学生的表达、思维、交际等潜能的综合性强的课程，也是培养学生的勇气和自信、团队精神和合作精神的复合性课程。在言语交际中，首先要做到敢说话，愿说话，其次做到能说话，会说话，能用标准普通话交流表达，并能有效倾听他人；能自信、准确、清晰、流畅、贴切地表情达意，并有效达成日常交际交往目的；能在言语实践中正确使用有声语言、态势、语言、社交语言、求职口才、服务口才等的基本技巧与方法；让学生乐观、积极、自信地认识自我；养成学生良好的为人处事习惯，培养学生正确的价值观和良好的团队合作精神。
主要内容	根据高铁专业相应的培养目标，按照综合职业能力的要求，本课程教学主要内容包括：了解言语交际的重要作用、基本原则、习得方法；理解言语交际必备的心理素质，思维素质、应变能力及倾听素养，掌握有声语言态势语言、社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等贴近学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识与习惯。

教学要求	让学生能够了解口语表达在对客服务过程中的重要地位和作用，明确口语表达课程的要求，端正锻炼口语表达的态度，掌握可行的、适合自己的学习方法。使学生认识到良好的心理素质不仅是口语表达与面试的前提，也是取得良好效果的可靠保证；本课程利用培养口语表达面试者良好心理素质的方法，强化训练，培养当众讲话的勇气，运用朗读演讲等方法，掌握并运用有声语言咬字吐词、运气发声、生气传情的技巧，掌握并运用口语表达态势语言表情、眼神、手势，身姿技巧。
项目	《旅游学概论》课程描述
课程目标	《旅游学概论》是高速铁路客运服务专业的一门专业必修课程，通过本课程的学习，能够帮助学生掌握旅游学概念的基本理论知识、深入的了解旅游者，了解旅游的基本要素之间的关系，了解旅游和旅游业的性质、特点及其发展趋势等相关知识，使学生形成对旅游的总体认识，积累学生的专业素养，为旅游类各专业课程的学习奠定良好的理论基础。
主要内容	旅游学概论的内容包括：旅游的概念、旅游活动的类型和特点；旅游活动产生与发展的历史；旅游活动的基本要素（三大基本要素）；旅游市场；旅游活动的影响（包括经济、社会文化及生态环境等方面的正面、负面影响）；其他相关问题（如旅游组织、旅游市场问题等）。
教学要求	（1）教授要简明而又系统，重在联系实际理解关于旅游学的基本概念、基本理论；掌握旅游、旅游者、旅游资源、旅游产品、旅游业、旅游效应等基本概念，认识旅游行业在国民经济发展中的重要地位和作用。 （2）加强教学的实践性环节，通过课程实践，让学生加深对旅游三要素的认识，了解旅游业的节本构成，将所学理论与旅游业实践结合起来。
项目	《客源国概况》课程描述
课程目标	《客源国概况》是高速铁路动车乘务专业基础专业课程。通过课程的学习，使学生对中国主要客源国的政治、经济、文化、民俗、旅游业以及地理、人文概况等有一个全面的、正确的认识 and 了解，并进而对世界旅游客源市场和中国海外旅游客源市场的现状及发展趋势有一个较全面的认识，并能够基本掌握中国海外客源国的基本情况，以扩展学生的知识面。培养和训练学生的理论思维和创新能能力，为学习旅游文化学、旅游市场营销以及其他旅游课程打下坚实的理论基础。
主要内容	《客源国概况》课程旨在通过对主要客源国家各个方面的学习和研究，熟悉、掌握相关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作，更好地服务

	游客，促进我国旅游业的持续发展。是高铁乘务、酒店管理、旅游管理专业学生的基本必修课程之一。课程具有较强的知识性、时效性和应用性的特点。
教学要求	《客源国概况》要求通过对主要客源国家各个方面的学习和研究，掌握相关内容，学习旅游业发达国家的经验，尊重游客的风俗习惯，以有效地指导旅游实际工作，更好地服务游客，促进我国旅游业的持续发展。培养学生从事导游工作，特别是接待海外游客应具备的职业素养和综合能力，积累丰富知识，帮助学生养成良好的职业习惯，提升自身的职业素养，使学生能充分细致掌握海外客源市场情况和全面开拓海外客源市场。
项目	《中国传统文化》课程描述
课程目标	通过本课程学习，使学生充分认识中国传统文化的精华，深刻领悟中国传统文化的精神。通过对中国优秀传统文化的认识，增强学生的民族自豪感和爱国情怀，提高人文素养和文化品位，培育高尚的道德情操、良好的审美情趣。
主要内容	中国传统文化的形、成、发展及基本特征；中国传统文化的精神特质；中国传统文化的各种形式。
教学要求	（1）对中国传统文化的基本知识和发展历程有初步的了解，激发对于祖国的荣誉感和归属感。（2）能够从总体上把握中国传统文化的本质、特性及其与现代化的关系，并能联系现实，深入思考，运用科学的世界观和方法论来分析中国传统文化精华与糟粕。（3）以现代化为参照系，对中国传统文化资源进行创造性的开发利用，为社会主义现代化建设服务。（4）能够以本课程教学为基础和依托，拓展知识结构，弘扬人文精神与科学精神。
项目	《中国旅游地理》课程描述
课程目标	《中国旅游地理》是高速铁路动车乘务专业的一门专业基础课程，是旅游学与地理学的交叉学科，对于培养学生的专业文化素养与综合服务技能至关重要。目标是培养学生讲解、调研、宣传等职业综合能力。通过对中国旅游资源、中国旅游客源地理、中国旅游产品、中国旅游交通、中国旅游区划及主要旅游资源线路认知，对应各职业工作过程相应的工作任务，使学生在个人实践经验的基础上，提升宣传、协调、组织与社交等职业能力。同时培养学生诚实、守信、爱岗与敬业精神，善于与人沟通和合作的职业素养，具有分析问题和解决问题的能力，具有从事旅游行业相关工作的责任感与担当意识，培养良好的职业道德、旅游服务技能和专业素养。
主要内容	课程以中国地域为研究对象，主要教学内容涵盖旅游地理基础知识、旅游资源（自然旅游资源、人文旅游资源），并在此基础上，按照一定的旅游地理区划原理进行中国旅游地理分区，分

	省介绍了著名的旅游城市和主要旅游资源，最后阐述了旅游与交通的关联。做到因材施教，体现个性化与专业特色化教学。 教学内容具有系统性与实用性，突出了对学生技能的培养，还拓展了相关旅游与地理知识，可以很好滴开阔学生的事业和拓宽知识领域，并促进理论知识向职业能力的转化，强化专业服务技能，为今后进行旅游行业的服务和实操做准备。
教学要求	中国旅游地理教学过程中灵活采取多种教学方法与现代教学技术、手段，从旅游地理学的角度介绍中国各类旅游资源、旅游地理分区的理论知识和各大旅游区的景观等问题。通过本课程的学习，让学生对中国旅游地理有较系统的认识，从而正确地认识、评价我国的旅游资源，增强旅游管理、服务人员的业务素质，使学生树立空间地域意识，学会多学科、多角度分析问题的思维能力。以适应我国旅游业发展的需要。 按照专业人才培养方案要求，本课程为 4-5 学分，在第三学期开设，理论与实践相结合的教学模式，共 72 学时。

(3) 专业核心课程：包括形象塑造与形体训练、高铁乘务员基础教程、铁路旅客运输规章、铁路基本安全、高铁餐吧服务与管理、高铁运输心理学、高速铁路运输设备等课程，专业核心课程描述见表 5。

表5 专业核心课程描述

项目	《形象塑造与形体训练》课程描述
课程目标	《形象塑造与形体训练》是高速铁路动车乘务专业的一门必修专业核心课程。课程以健康第一为指导思想,以塑造健美形体,塑造良好职业形象为目标,对人的形体和姿态进行完美训练。通过课程的学习,使学生了解和掌握形体和形象塑造的基本知识、基本技术和基本技能;纠正不良体态,规范身体的基本姿态,培养端正的仪表,塑造健美的体形;掌握乘务员妆容塑造的步骤方法,及制服穿着的规范要求,明确乘务员仪态塑造标准,熟悉乘务员语言塑造要求,懂得高铁服务特殊情况中的处理原则方法。使学生能按乘务员工作人员岗位要求规范仪容仪表、言谈举止,树立良好的个人形象,具有感受美、发现美、鉴赏美、创造美的能力,能够在工作中正确使用服务用语,有效得体处理特殊乘客要求。使学生在进行高铁服务时,基本姿态更标准,服务姿态更优美,外形气质风度更迷人;丰富学生的精神生活,培养学生高雅的气质和风度,提高鉴赏美的能力。
主要内容	《形象塑造与形体训练》主要内容包括形象塑造和形体训练两个部分。形象塑造部分主要以培养学生良好的职业形象并在高铁服务过程的应用为主要内容,紧密围绕高铁专业面向的高铁乘务员、客运员、安检员、餐吧服务员等岗位工作内容,展开教学。主要内容包括高铁从业人员妆容塑造的步骤方法,及制服穿着的规范要求、仪态塑造标准、语言塑造要求。形体训练部分以掌握科学的形体训练过程为主线进行设计,包括地面训练、把杆训练、中间训练等学习项目,让学生通过音乐与动作相结合的科学训练模式,经过长期培养和反复操练,形成良好的身体姿态。课程内容的选取,紧紧围绕完成工作任务的需要,同时又充分考虑学生的学习兴趣 and 身体条件,融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。《形象塑造与形体训练》课程采用本课程安排在第2、3学期开设,每学期36学时,共72学时。
教学要求	《形象塑造与形体训练》是一门实践性非常强课,每个项目的学习都结合高铁服务中的实际工作内容设计相应的教学活动,以工作任务为中心整合理论与实践,实现做学一体化,教学过程中,通过讲解示范、模仿训练、纠错点评等形式,充分挖掘学生自身的身体潜能。
项目	《高速乘务员基础教程》课程描述
课程目标	《高速乘务员基础教程》是一门高速铁路动车乘务专业的核心课程。本课程继承与创新相结合,体现了铁路新技术、新设备的大量运用和发展趋势,力争准确体现国家职业标准和有关作业标准、安全操作规程,突出实作技能、应急处理和新技术、新工艺、新知识。通过培训,使学员掌握高铁客运乘务员岗位的岗位职责、规章制度和工作标准,掌握岗位业务知识和技能,能熟练使用列车相关设备设施,熟悉各项应急处置办法,塑造优雅

	的专业形象，达到高铁乘务员岗位上岗前培训要求。
主要内容	本课程按照铁路客运员、客运值班员国家职业标准和职业技能培训规范，内容涵盖高速铁路客运相关知识。基本知识部分包括：职业道德与法律法规，铁路旅客运输概述，铁路旅客运输，高速铁路旅客运输，行李、包裹运输，旅客运输组织，路内运输，客运安全知识，国际联运，铁路班组管理等内容。职业技能部分包括：接发列车作业技能，服务作业技能，不符合乘车条件的处理，违章携带物品的处理，包车、旅游专列处理，旅客运输事故的处理，安全注意事项，班组管理等内容，具有较强的科学性与操作性。
教学要求	本课程的教学以讲授为主，灵活采取多种教学方法，从学生实际出发，认真分析学情，紧密结合工作实际，切实提高学生综合素质。在教学内容方面理论适度，形式多样，注重实践；教材方面：精心评估，科学选用；认真总结；教学参考方面扩充相关资源，促进教学；教学理念方面系统掌握基本知识，培养实践能力；教学设计方面充分利用理论教学—案例教学等方法；考核模式方面采用多种考核模式，对课程考核进行改革，提高学生综合素质。
项目	《高速铁路旅客运输规章》课程描述
课程目标	《铁路运输政策与规章》是高等职业学校高速铁路乘务专业的课程，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，使学生全面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专业人才。
主要内容	了解铁路运输政策的概念、特点、内涵；铁路投融资政策、铁路管理政策、铁路技术政策和发展政策、我国铁路运输法规体系、铁路运输法律关系、铁路法及其适用范围、《铁路法》等铁路运输法规；铁路运输安全法规。
教学要求	高速铁路旅客运输法规教学过程中理论与实践相结合，理论教学可采用多媒体、PPT、电教视频、翻转课堂、案例分析等方法。实践教学主要通过案例分析、小组讨论、模拟法庭等灵活的教学方式，以学生为中心，提高其主动参与性，进而提升教学质量；学生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。

项目	《铁路基本安全》课程描述
课程目标	《铁路基本安全》是高职院校高铁乘务专业的一门专业核心课程。生产和安全是人类生存和发展的两大基本需求“生产必须安全，安全为了生产”已成为人们认识和改造客观世界的共同准则。通过本课程的学习，使学生对铁路基本安全的基本概念、原理的理解与掌握，以及安全管理服务质量管理等相关问题有清楚的认识；熟练掌握安全工作规范化操作程序，服务过程中各类事故的预防和处理措施，，提高学生的服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力等。铁路运输安全水平直接关系到铁路与其他运输方式的竞争实力以及铁路声誉和经济效益，是学生进入工作岗位之前增强安全忧患意识、自我保护意识和岗位责任意识，提高劳动安全的业务素质，减少作业过程中人身伤亡事故发生的关键课程。在整个课程体系中，是高速铁路动车乘务专业的一门专业必修课程。
主要内容	本课程包括铁路行车安全的基本理论、铁路运输安全及其保障系统、铁路交通事故调查处理、铁路交通事故预防、铁路运输安全系统分析铁路运输安全系统评价等
教学要求	1. 熟识铁路行业劳动相关法律法规；能够辨识常见劳动事故的潜在危险；能够掌握作业安全要求和防护技能。 2. 能够具备辨识各种铁路劳动伤害的能力；能够掌握预防铁路劳动伤害的安全知识和作业要求 能够掌握必须的消防安全知识和防暑防寒能力。 3. 培养遵纪守法、爱岗敬业、爱护设备、具有高度的责任心、团结合作的职业操守；培养严格执行相关标准、工作程序与规范、文件和安全操作规程以及学习新知识新技能、勇于开拓和创新的科学态度；树立安全、质量等生产意识；提高应变能力、处理问题的能力。形成文明生产、安全生产的行为规范。
项目	《高铁餐吧服务与管理》课程描述
课程目标	《高铁餐吧服务与管理》是高职学校高速铁路乘务专业的一门核心课程与必修课。通过所学，让学生懂得高铁工作岗位目标要求的礼仪、规范和要求，会运用所学知识指导实践，较好地地完成各类型的重点、特殊旅客服务，掌握服务技能和进行灵活创新，使顾客满意，为实现更好地择业与就业做准备。 通过学习，培养学生具有敬业爱岗、吃苦耐劳、诚实守信、团结服从和严谨勤奋的职业信念，树立正确的“三观”。同时，要学会与人沟通和友好合作，具有分析问题和解决问题的能力，具有从事高铁乘务专业工作的责任感与担当意识，具有良好的职业道德与理想抱负，为祖国铁路事业作贡献。
主要内容	《高铁餐吧服务与管理》课程内容包括针对性强、专业实用性高的特点，围绕餐吧服务的教学中心，课程内容包括餐饮服务基本理论与知识（如菜肴酒水知识、宴会知识等）、高铁动车餐饮服务知识、餐饮经营法律法规和食品卫生知识；动车组餐吧车设施设备安全操作、动车组列车餐饮安全管理、餐食供应、动车

	组列车互联网订餐服务等；动车组列车餐饮服务礼仪、餐车乘务作业流程、内容、规则与要求，动车组重点旅客餐饮服务要领、列车餐饮服务质量要求。 通过学习，培养高铁专业学生进行餐饮服务与管理的基本能力，懂得如何从各服务环节提高服务技能和质量水平，通过自身努力和专业服务让乘客满意，强调学生专业服务技能的提升，为将来从事有关工作打下良好基础。
教学要求	本课程是高速铁路乘务专业的一门实用性很强的专业必修课。以“立德树人”为基本理念，教学中灵活采取多种教学方法和现代教学技术、手段，结合高职学生特点，着重体现教学的实用性与转化效果。通过本课程的学习，让学生对高铁餐饮服务有较为系统的认知和理解，并能够根据不同乘客进行针对性、个性化、高质量的餐饮服务，把所学专业理论知识转化为实际对客服务的能力，为岗位服务做铺垫。要求根据不同场景、乘客需求和特殊服务对象等进行有特色的餐饮服务，并能进行灵活应变，提升人际沟通和处理实际问题的能力。本课程为3学分，在第三学期开设，理论与实践相结合进行教学，共计42学时。
项目	《高铁运输心理学》课程描述
课程目标	《高铁运输心理学》是一门研究高铁客运服务活动中人的心理活动及其规律的学科，是重要的专业必修课。学生通过对本课程的学习，能全面系统地掌握客运心理学的相关理论知识和分析法，以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行高速铁路客运服务质量以及高速铁路客运企业经营管理水平的提高。掌握运用高铁心理学技能做好客运服务工作的实操技能，从而培养学生的职业能力，提高学生就业竞争力。通过课程的学习，使学生在掌握基本理论和技能的同时，帮助学生树立爱岗敬业的职业精神。
主要内容	本课程内容主要为心理学的基本概念、心理学的发展历史和未来趋势、高铁运输心理学的研究内容和研究方法，高铁乘务从业人员应该具有的心理学应用知识，掌握运用心理学技能做好高铁运输服务工作的实操技能。课程内容紧紧围绕从事高速铁路客运服务岗位工作需要的交通服务心理学知识和技能作为出发点，力求在教学中使学生掌握基本的心理学知识，掌握运用客运服务心理学技能做好客运服务工作的实操技能，提高学生的服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。
教学要求	在整个学习的过程中可以采用讲授的方法使学生学习到主要理论知识，也可以采用任务驱动教学方法，使学生分组讨论、案例分析、实验技能操作、网上资料搜寻等多种样式，通过在教师的引导下使学生自主学习和合作学习的过程，激发学生的兴趣，挖掘其潜能，培养学生解决实际问题的能力，使学生真正的把学到的知识应用于实践中，提高学生实际能力。 在具体教学实施中，以多媒体、影像资料、流程图等为媒介，采用讲解、演示、教学练做一体化等方法组织课堂教学；制定具体的教学达标体系，通过笔试、口试、作业练习和模拟实训等手段评价课堂讲解、随堂实训和综合实训相结合，考核学生的学习

	效果。
--	-----

（3）专业拓展课程

本模块课程包括公共选修课和专业选修课两部分，根据学生实际情况开设茶艺、高铁企业管理、紧急救护、旅游文学知识、高速铁路客运服务英语、大学生人文素养、红色经典影片与近现代中国发展等课程。

（4）“课程思政”教学改革建设课程

将形象塑造与形体训练、高铁概论、高铁乘务员基础教程3门专业课作为“课程思政”教学改革建设课程。教师要挖掘专业课程本身的思政特色，凝练高速铁路动车乘务专业特色的育人内涵，提炼爱国情怀、法治意识、社会责任、文化自信、人文精神等要素，转化为核心价值观教育。

（四）学习方式

以线下学习为主，同时辅助线上教学，充分利用优秀网络课程资源实施教学，依托在线开放课程、学院网络教学平台、“云班课”或教师自拍微课视频资源，满足个性化学习需求。

七、教学进程总体安排

（一）教学总体安排表

表6 每学期教学周数

学期	教学	考核	入学教育 军训	毕业 教育	毕业考试 (离校)	顶岗 (跟 岗) 实习	机动	总计
1	16	1	2				1	20
2	18	1					1	20
3	18	1					1	20
4	18	1					1	20
5	10	1		1		8		20
6					2	17		19
总计	80	5	2	1	2	25	4	119

（二）学时安排

（1）总学时为 2648。每 16 学时计为 1 学分。其中公共基础课总学时占总学时的 25.5%。

（2）实践性教学学时占总学时的 55%。第五至第六学期安排顶岗实习累计时间为 6 个月，采用集中实训方式。

（3）各类选修课程（专业选修课和公共选修课）学时累计占总学时的 12.4%。

（4）平均周学时一般控制在 26 学时之内，实践性教学学时占总学时数 55%。

（三）学分及学时规定

1、公共基础课按规定开设 676 课时，38 学分；

2、顶岗实习及毕业设计（论文）25 周，每周 1 学分，每周计 24 学时，总计 600 学时，25 学分，形式与政策 1 学分；

3、实践课时占总课时比例为 55%。按周开设的实习实训课程，每周计 1 学分，每周计 24 学时；军训与国防教育课第一学期共安排 2 周，计 60 学时，2 个学分，计入实践课学时。

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，具体要求如下：

（一）师资队伍

1. 队伍结构

（1）本专业生师比（本专业在校生与专业教师的比例） $\leq 25:1$ 。

（2）双师型教师比例 $\geq 60\%$ 。专任教师队伍的职称、年龄，形成合理的梯队结构。

（3）建立相对固定的兼职教师库，承担部分专业课及专业实习实训指导等。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 3 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师具有丰富的高铁服务、地勤管理实践经验，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备扎实的高铁运输客运专业知识和丰富的现场工作经验，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散

要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

(1) 铁路运输基础设备认知实训室

服务课程：《高铁概论》、《高速铁路客运安全》、《高速乘务员基础教程》、《高速餐吧服务与管理》等课程。

主要设备：高速铁路模拟车厢、模拟餐吧、高铁安全检查设备等。

(2) 形象设计实训室（化妆室）

服务课程：《形象塑造与形体训练》等课程。

主要设备：梳妆台、化妆包等。

(3) 形体实训室

服务课程：《形象塑造与形体训练》等课程。

主要设备：音响一套、墙面镜、压腿杆、地板等。

(4) 紧急情况处理实训室

服务课程：《紧急救护》等课程。

主要设备：紧急救护模拟人体模型、显示控制器等。

(5) 模拟导游实训室、录播室

服务课程：《形象塑造与形体训练》、《口语表达与面试技巧》、《高铁旅游文化》、《旅游学》、《普通话》等课程。

主要设备：3D 模拟导游实训系统、计算机、功放、6 台 3D 投影仪、音响、导游软件、屏幕等。

实训项目：普通话演讲、广播词等的实训。

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展高速铁路列车乘务、车站客运组织与服务等实践教学活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：本专业涉及的职业标准、活页式技术手册、操作规范、规章制度、专业期刊以及案例类图书等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、MOOC、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态

更新、满足教学。

（四）教学方法

采用教师示范法、案例分析法、竞赛教学法、情景模拟角色扮演、线上线下混合式教学法等方法，坚持学中做、做中学。

（五）学习评价

采取多元化评价，对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，包括观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

（六）质量保障

1、学校和系部共同建立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、学校和系部共同完善教学管理机制，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、建立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。

九、毕业要求

学生同时满足下列条件，准予毕业并颁发 XX 职业技术学院毕业证书，国家承认学历。

（1）具有正式学籍的学生在规定的学习年限内，所修课程的成绩全部合格，取得规定的必修课、选修课学分。

（2）外语、计算机及其他职业技能和职业资格证书等级要求，达到专业教学标准规定的相应水平；

表 7 高速铁路客运服务专业职业资格证书等级要求

序号	职业资格名称	颁证机构	资格等级	备注
1	普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	二级甲等	自愿
2	形象设计师	文化部文化艺术人才中心	初级	自愿
3	紧急救护证书	红十字会	初级	自愿
4	高等学校英语应用能力考试	高等学校英语应用能力考试委员会	B 级	必备
5	安徽省计算机等级水平考试	安徽省教育厅	一级	必备

说明：各专业学生必须取得一项与本专业核心能力密切相关的职业资格证书，职业资格证书原则上需中级以上，各专业可根据专业要求填写学生必须取得的证书，备注栏可填写“必备或自愿”。

(3) 德育考核评价达到合格以上。

十、附录：《高速铁路客运服务》专业教学计划进度表（见附表）

