

城市轨道交通运营服务专业

人 才 培 养 方 案

湘潭生物机电学校

2021 年 4 月修订

全面贯彻党的教育方针，更好地适应社会发展和经济建设需要，本着以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位的教学指导思想，根据教育部《关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》，结合行业要求和学校实际情况，特修制定本专业人才培养方案。

一、专业名称（专业代码）

城市轨道交通运营服务（专业代码：700604）

主要接续专业：

高职：航空乘务、航空机务、铁道机车车辆专业、旅游管理、酒店管理等。

本科：自动化（铁道信号方向）、交通运输类、机械工程及自动化（铁路机车车辆）、电气信息类（轨道牵引及自动化）等。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

3 年。

四、职业面向

（一）就业岗位

序号	主要岗位	职业能力	职业资格证书举例
1	客运员	客运员工作不仅仅要求现场工作的专业知识，还需要为了使工作能顺利开展而要求广泛的、宏观的需掌握有助于服务工作开展的相关基础知识。	城市轨道交通客运员
2	票务员	熟练掌握票务员的基本工作（收卡，发卡，填写单据等），学会做账以及制填写票据，保证自己经手的票据的安全与完整，能熟练使用常见电脑软件。	城市轨道交通票务员
3	轨道餐饮服务员/组长	具有较强的语言表达能力，能使用英语与国外旅客进行简单交流，能使用两种语言进行广播。能操作高铁中各种客舱服务设备，为旅客提供客舱服务。 有良好的沟通能力，能引导旅客进行危险时紧急撤离。	餐厅服务员

4	安检员	熟练掌握各种安检设备自的操作及识别方法。 对可疑物品进行针对性探测，确定可疑物品性质，及时移交现场民警处理并做好记录。 文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，做到以理服人。	安全资格证书（根据国家职业分类大典来确定）
---	-----	---	-----------------------

（二）拓展岗位

序号	岗位	职业能力	职业资格证书举例
1	导游员	具备广博的知识面；具有较强的管理和组织能力；有良好的组织应变能力。	导游资格证
2	餐厅服务员/前厅经理	拥有专业的业务操作知识与问技能；责任心强，具备独立处理事情的能力，及时上报发现的问题；能够不断加强业务知识学习，掌握更多服务技能和语言技巧。	餐厅服务员
3	客房服务员	拥有专业的业务操作知识与问技能；责任心强，具备独立处理事情的能力，及时上报发现的问题；能够不断加强业务知识学习，掌握更多服务技能	客房服务员

五、培养目标

我校城市轨道交通运营服务专业，以市场为导向，以就业岗位为依据，培养思想政治觉悟高，能践行社会主义核心价值观，全面发展，能适应管理、服务一线需要的，既有良好的形象，又具有较高的岗位职业技能，能胜任高铁乘务、地铁服务、城市轨道交通服务及其他行业高级管理和服务岗位的工作的专业性人才。

六、培养规格

（一）素质要求

1、热爱祖国，具有强烈的社会责任感，有正确的人生观、价值观、道德观和法制观，品行端正，讲公德，守纪律，吃苦耐劳，乐于奉献。

2、具有高度的事业心和责任感。热爱所从事的工作，不断改进操作技能，提高服务质量；团结协作，互相尊重，互相协作，宽以待人；树立文明礼貌的职

业风尚。

3、具有良好的身体素质和健康心理素质。

(二) 知识要求

1、掌握轨道交通服务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识。

2、掌握高铁客舱旅客服务礼仪、客舱服务设备使用, 以及紧急情况等客舱服务知识。

(三) 能力要求(专业能力和社会能力)

1. 专业能力

(1) 具有较强的语言表达能力, 能使用英语与国外旅客进行简单交流, 能使用两种语言进行广播。

(2) 能操作高铁中各种客舱服务设备, 为旅客提供客舱服务。

(3) 有良好的沟通能力, 能引导旅客进行危险时紧急撤离。

2. 社会能力

(1) 能较好的与他人保持良好的关系, 掌握良好的谈话技巧;

(2) 有良好的团队合作能力, 能与同学、同事互帮互助, 共同完成任务。

(3) 能灵活运用自己会的技能去完成自己要做的事。

七、课程设置与要求

本专业课程设置分为公共基础课程模块、职业课程模块、顶岗实习(社会实践)模块。

公共基础模块包括德育课、文化课、体育与健康、艺术(或音乐、美术)、计算机应用基础, 以及其他自然科学和人文科学类基础课。

职业课程模块包括职业基础课程模块、职业核心课程模块和职业拓展课程模块, 实习实训是专业技能课教学的重要内容, 含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

(一) 公共基础课程模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	语文	在初中语文的基础上, 通过课内外的教学活动, 使学生进一步巩固和拓展必需的语文基础知识, 进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力, 培养浅易文言文的阅读能力、文学作品欣赏能力以及发现问题、解决问题的能力, 养成自学和运用语文的良好习惯, 为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。	180
2	数学	在九年义务教育的基础上, 使学生进一步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; 引导学生逐步养成良好的学习习惯、职业意识、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。	144

3	英语	以《中等职业学校英语教学大纲》基础模块的基本要求为基准，兼顾职业模块与拓展模块中与高等职业教育相关的部分内容，包括语音、词汇、语法、情景交际、阅读理解、英汉翻译、应用写作等。	144
4	音乐	凸显音乐课程的性质，明确音乐课程的基本理念以及理清音乐课程的设计思路，借此，强调音乐的审美价值，音乐鉴赏与表现的范畴，重视音乐在实际社会生活中的实践与创造的作用，同时，强调群体的全面性以及个性的关注性。	20
5	美术	鼓励学生在感受、体验、参与、探究、思考和合作等学习活动的基础上，进一步学习基本的美术知识和技能，体验美术学习的过程与方法，形成有利于社会和个人情感态度和价值观，为不同兴趣和专长的学生提供进一步发展的平台。	20
6	哲学与人生	哲学与人生是中等职业学校学生必修的一门德育课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是帮助学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	40
7	体育	体育与健康课程是一门以身体练习为主要手段，以体育与健康知识、技能和方法为主要学习内容，以增进学生健康为主要目的的必修课程，它具有鲜明的基础性、实践性和综合性，是课程体系的重要组成部分，是实施素质教育和培养德智体美全面发展人才不可缺少的重要途径。	160
8	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，以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，对学生进行职业生涯教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	40
9	计算机应用基础	《计算机应用基础》课程采用理实一体化的教学方法，具有很强的实践性和应用性。要求学生在掌握计算机操作基本技能的同时，对计算机技术、多媒体技术、通信和网络技术等的应用有比较好的基础，并能较熟练使用 Windows 系统和 Office 的主要软件，能使用多媒体软件对图像和动画等进行简单的处理，能创建和管理网站。	120

10	就业与创业指导	本课程是职业学校对各专业学生进行职业道德教育和就业创业指导的一门公共必修课程。它是学校素质教育的重要组成部分。其特点是针对性和实用性较强，知识面较广，具有较强的指导性和实践性。	8
11	中国特色社会主义	深入贯彻落实党的精神，培育和践行社会主义核心价值观，紧密围绕立德树人根本任务，把社会主义核心价值观融入学校育人工作的方方面面。	40
12	职业道德与法律	《职业道德与法律》是中等职业学校学生必修的一门德育课程。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	40
13	历史	《历史》是面向中等职业教育的规范性教材，严格按照国家教育部最新颁布的教学大纲，依据《教育部关于加快发展中等职业教育的意见》的精神编写而成。其教学目标及教学任务在于帮助初学者掌握中国历史及世界历史的发展、演变及现状，抓住历史发展的规律与特点。	40

（二）职业课程模块

1. 专业基础课程模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	形体	《形体训练》课程设计的理念和思路是根据学生的就业岗位和岗位需要学生具备的能力来制定和设计的，本课程通过形体礼仪、形体操、健美操、舞蹈等不同阶段训练，使学生形成正常优美的体态，身体柔软、协调、匀称，培养学生正确优美的形体动作和形体语言，使学生的气质形象得以提高，塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象。	1、理论知识：掌握一定的舞蹈理论知识，了解舞蹈形体的起源、发展，对舞蹈形体课有正确的认识 and 了解；掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法。 2、形体训练：学习优美的节奏感强的韵律操美。通过学习韵律操的运用要领，提高学生的韵律节奏感及身体的协调性。 3、仪容仪表仪态服务姿态训练：熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造	144

			的基本知识。	
2	普通话	《普通话》是根据普通话测试大纲规定的内容，按照“以测促训，以训保测”的原则，通过训练促进学生普通话普及与提高的一门课程。它是服务类专业的综合技能训练课，旨在培养学生的普通话口语表达能力，提高他们的普通话口语表达水平。本课程具有非常强的实用性和操作性特点，重点放在对学生的实际操作能力的训练与培养上面。	普通话达到二级乙等； 能熟练使用普通话对客交流	72
3	普通话与客舱广播	该课程旨在培养学生的普通话口语表达能力，提高他们的客舱广播水平。本课程具有非常强的实用性和操作性特点，重点放在对学生的实际操作能力的训练与培养上面。	能熟练进行客舱广播； 培养良好的服务意识和对客服务态度。	72
4	城市轨道交通概论	本课程是城市轨道交通运营服务专业的专业基础课。本课程的任务主要是介绍城市轨道交通的线路、车辆、通信、信号、供电、车站设备及运营组织等内容。通过本课程的学习，使学生了解城市轨道交通运营服务系统的多个不同功能子系统，从而对城市轨道交通设备及运营组织概况有比较全面的了解，为学习专业	本课程是专业基础课，学生除了掌握本课程的理论知识外，还要求在实习中，能够详细了解城市轨道交通的车辆结构、线路与站场的布置特点、交通信号与通信设备的主要功能以及其他设备的布置和功能。	72

		课打下基础。		
5	职业形象设计 (化妆)	《形象设计》课程根据学生的个体特征、对职业的要求和行业性质,运用多种科学理论、方法和技术对其职业形象的各方面、各要素进行系统的设计和开发,具有较宽的知识覆盖面和较强的职业适应性,内容形象丰富,知识的传授与审美能力的培养融为一体。具有开阔视野和提高鉴赏力的双重功效,为学生在本专业的高层次发展和多渠道就业提供了较大的发展空间。注重培养学生的创新能力和动手能力,突出职业教育的“宽”、“浅”、“用”、“新”的特点,努力培养学生对美的鉴赏力。在学生接受能力的基础上,追求知识的前沿与高品位,激发学生的想象力和创新能力。	1、学生要在全面了解形象设计的基本概念、特征、原则的基础上,掌握职业仪态、健美操、瑜伽、妆容形象设计、服饰形象设计、礼貌语言的运用、气质培养及职业生涯规划的基本知识。 2、在系统学习有关形象设计知识的基础上,加强实践训练,在学生实践训练活动中,充分发挥他们的参与积极性,全面提高其实际应变能力及应用形象设计知识的能力。	72
6	城市轨道交通运 输心理学	《城市轨道交通运输心理学》是一门研究城市轨道交通服务活动中人的心理活动及其规律的学科,是重要是专业必修课,学生通过对本课程的学习,能全面系统地掌握运输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	课程紧紧围绕从事交通运输服务岗位工作需要的交通服务心理学知识和技能作为设计出发点,力求在教学中使学生掌握基本的心理学知识,掌握运用交通运输服务心理学技能做好交通运输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。	72

		运用其进行交通运输服务质量以及交通运输企业经营管理水平的提高。		
7	旅游地理	通过本课程的教学, 让学生初步掌握旅游地理学科的基本理论和方法, 重点掌握中国旅游资源的基本特征和时空分布及其形成的原因, 掌握各分区最具特色的优势旅游资源, 主要旅游区和景点及其旅游价值以及重要旅游线路, 从而全面认识中国旅游国情, 开阔学生视野, 提高旅游人文素质, 为中职学生提升旅游审美欣赏力和旅游审美感受力, 营造高品位生活奠定基础。	1. 掌握我国各类旅游资源的分类、特征及成因, 能科学欣赏国内知名旅游景区、景点; 2. 了解旅游地图的基本知识, 熟练掌握旅游地图和景区游览图的识读; 3. 熟悉我国各大区域旅游交通、旅游资源赋存、旅游开发状况与特征, 科学规划、合理安排和设计自己的旅游线路	36

2. 专业核心课程模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	高速铁路动车餐饮	本课程是应用性较强的学科, 希望通过学习餐饮服务知识, 使学生切实提高服务素质, 并在餐饮服务及程序方面练就较为扎实的基本功。	懂得餐饮方面的基本知识, 对餐饮服务有较完整、系统的了解, 培养学生熟练地掌握餐饮服务的知识。通过训练, 能够灵活运用餐饮服务知识进行对客服务。	72
2	城市轨道交通安全管理	《城市轨道交通安全管理》课程全面地阐述城市轨道交通运营的安全知识, 突出了职业教育特色, 围绕职业能力的形成组织课程内容, 从城市轨道交通运营安全管理概述、城市轨道交通设备与基础设施、城市轨道交通运营安	掌握交通安全的专业认知能力、交通事故应急处理的专业测试技能, 初步形成一定的学习能力和课程实践能力, 并有诚实、守信、负责、善于沟通和合作的团队意识, 为	72

		全保障技术、城市轨道交通运营安全保障系统等多方面介绍了城市轨道交通运营服务技术。	成为具有良好职业道德的、具有交通安全管理的理论知识和实践操作技能的、以适应市场对城市轨道交通安全管理人才而不断努力。	
3	城市轨道交通客运组织	本课程与前修课程《城市轨道交通概论》相衔接，使学生进一步掌握城市轨道交通客运组织过程中关于客流预测和分析、交通运输计划、车站和客运组织工作、售检票系统等，涉及客运组织的相关理论知识和实际操作能力，培养学生的独立思考能力和解决问题的综合分析能力，以使其在今后工作中能够更好地胜任客运、票务、安检等城轨相关工作岗位。	掌握城轨运输计划、车站运营及客运组织、紧急情况处理的有关知识，通过客流预测、客流计划、各岗位职责及紧急情况处理能力等知识点的学习，掌握客运组织的计划方法、客运组织的日常工作及紧急情况的处理。	108
4	城市轨道交通车站设备	通过本课程的学习，使学生掌握轨道交通系统常用设备使用方面的专业技术知识，具备设备使用及管理的能力。	掌握轨道交通系统常用设备使用方面的专业技术知识，具备设备使用及管理的能力。	108
5	城市轨道交通运营服务	通过《城市轨道交通运营服务》课程的教学，以帮助学生城市轨道交通系统有一个概括性的了解，主要了解城市轨道交通系统的运营管理设备，并使学生形成一个系统化的概念为原则，达到理论部分深入了解、技能部分广泛认知的教学目标，最终达到激发学生的学习兴趣、培养学生的探究习惯、积累科学的学习方法，为后续的、各个方向的技术基础课程和专业课程奠定坚	掌握城市轨道交通的信号系统与通信系统的相关知识，能够对城规交通的运营管理有较全面的了解和把握，并能够熟练运用所学知识确保列车的运行安全和行车效率，为将来从事城市轨道交通运营指挥和管理设备维护等工作提供知识保障。	108

		实基础的目的。		
6	城市轨道交通服务礼仪	本课程以城市轨道交通客运岗位群服务技巧运用的实用技能为主要培养目标，旨在培养学生良好的服务意识和服务心里，塑造良好的职业形象，同时关注对学生社会能力的培养。要求学生通过课程的学习和实践能够掌握城市轨道交通客运服务岗位的职业形象标准与规范，掌握客运服务标准以及岗位群流程和服务规范，具备热情周到的服务态度、专业的服务技能、良好的沟通能力、灵活机智的处理乘客投诉的技巧以及良好的人际交往能力。	了解客运服务礼仪的基本概念和原则；熟悉城市轨道交通的票务政策和安全检查政策；掌握城市轨道交通客运服务人员的职业形象规范，不同情况下站、坐、走、蹲、手势等基本仪态的要求，城市轨道交通客运岗位的服务规范和岗位服务流程、服务标准；掌握城市轨道交通客运服务人员的服务规范用语以及沟通技巧，广播服务的五要素和日常广播用语；掌握乘客投诉处理的原则、步骤与方法。	108

3. 专业拓展课程模块

序号	课程名称	主要教学内容和要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	人际交流与沟通	通过本课程的学习，掌握人际交流与沟通的技巧，学习城市轨道交通运营服务的交流与沟通的技巧，提升个人服务能力。	掌握轨道交通运营服务的人际沟通技巧，例如打电话的礼仪、中西方人际关系对比、人际关系的变迁、人伦关系、恋爱观、面试技巧等。	36
2	演讲与口才	演讲是一门语言的艺术，它旨在调动起听众情绪，并引起听众的共鸣，从而传达出你所要传达的思想、观点、感悟。标准的普通话是必须的条件，当然一些大的演讲家不一定	通过绕口令、朗读、复述、有准备演讲、即兴演讲多种形式进行考核	36

		都有标准的普通话，但与人沟通中让人听懂是一个十分重要的内容。		
3	商务英语口语训练	在学习通用英语的基础上，增设商务英语口语练习，对职场城市轨道交通运营服务中的场景进行模拟训练	模拟场景考核，对口语发音、场景应变能力等进项考核	36

八、教学进程安排

表 8 教学进程安排表

课程类别		课程编码	课程名称	开设 学期	学分	学时分配			年级/学期/教学周/课时数						考核 方式
									一年级		二年级		三年级		
						总学时	理论 学时	实践 学时	1	2	3	4	5	6	
									20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	6 个月	
公共 基础 课程	公共基础 必修课程	GGJC01	中国特色社会主义	1	2	36	30	6	2*18w						考试
		GGJC02	心理健康与职业生涯	1	2	36	30	6		2*18w					考试
		GGJC03	哲学与人生	1	2	36	30	6			2*18w				考试
		GGJC04	职业道德与法治	1	2	36	30	6				2*18w			考试
		GGJC05	语文	5	11	198	162	36	3*18w	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w		考试
		GGJC06	历史	2	5	90	74	16	3*18w	2*18w					考试
		GGJC07	数学	4	8	144	118	26	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w			考试
		GGJC08	英语	4	8	144	108	36	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w			考试
		GGJC09	信息技术	4	8	144	36	108	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w			考试
		GGJC10	体育与健康	4	8	144	36	108	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w			考试
		GGJC11	音乐	1	2	20	10	10		2*10w（1-10周）					考查
		GGJC12	美术	1	2	20	10	10		2*10w（11-20周）					
		GGJC13	化学	2	4	72	44	28	2*18w	2*18w					考试
		GGJC14	劳动教育	1	1	18	18	0	1*18w						考查
		GGJC15	基本军事知识	1		12	12	0	1*12w						考查
	小计					65.5	1150	702	402	20	20	12	12	2	
	公共基础 限选课程	GGJC15	国家安全教育 （思想政治拓展模块）	1	2	36	30	6	30				2*18w		

专业 (技 能) 课程		GGJC16	中国优秀传统文化	1	1	18	12	6	12	1*18w					考查
		GGJC17	职业素养	1	1	18	12	6	12				1*18w		考查
		小计			4	72	54	18	54	1	2	1	3		考试
	公共基础 任选课程	GGJC19	书法	1	1	18	9	9					1*18w		考查
		GGJC20	心理健康教育	1	1	18	18	0					1*18w		考查
		小计			2	36	27	9					2		
	专业基础课程	ZYJC01	形体	2	8	144	72	72	4*18w	4*18w					考试
		ZYJC02	普通话	1	4	72	36	36	4*18w						考试
		ZYJC03	普通话与客舱广播	1	4	72	36	36			4*18w				考试
		ZYJC04	城市轨道交通概论	2	4	72	36	36			2*18w	2*18w			考试
		ZYJC05	职业形象设计（化妆）	1	4	72	36	36		4*18w					考试
		ZYJC06	轨道交通运输心理学	1	4	72	36	36			4*18w				考试
		ZYJC07	旅游地理	1	2	36	18	18			2*18w				考查
		小计			30	540	270	270	8	8	12	2			
	专业核心课程	ZYHX01	高速铁路动车餐饮	1	4	72	36	36				4*18w			考试
		ZYHX02	城市轨道交通安全管理	1	4	72	36	36					4*18w		考试
		ZYHX03	城市轨道交通客运组织	1	6	108	54	54			4*18w				考试
		ZYHX04	城市轨道交通车站设备	2	6	108	54	54				4*18w	4*18w		考试
		ZYHX05	城市轨道交通运营服务	1	6	108	54	54							考试
		ZYHX06	城市轨道交通服务礼仪	1	6	108	54	54				4*18w			考试
		小计			32	576	288	288			4	12	8		
	专业拓展课程	ZYTZ01	人际交流与沟通	1	2	36	18	18				2*18w			考查
		ZYTZ02	演讲与口才	1	2	36	18	18					2*18w		考查

		ZYTZ03	商务英语口语训练	1	2	36	18	18			4*18w				
		小计			6	108	54	54			4	2	2		
			顶岗实习、社会实践和就业指导		36	612		612	1*18w	1*18w	1*18w	1*18w	1*18w	29*18w	考查
		小计			36	612		612							
总 计					175.5	3094	1395	1653							

九、毕业标准

学时	成绩	证书	社会实践
3380（含实习 1120）	①考试课程的分數应大于或等于 60 分 ②考查课程均应合格 ③参加顶岗实习 10 个月以上且考核合格	普通话水平 等级证书（应 达到二级乙 等及以上）	第二课堂系列活 动”评定合格

十、教学资源

（1）教材：有专业课程教材建设计划，执行情况良好。重视重点（优质）课程建设和课程教材内容的更新，教材内容符合专业培养目标要求。必修课优先选用中等职业学校或高职高专推荐教材或规划教材，使用教育部高职高专优秀（或规划）教材和自编教材及讲义 $\geq 70\%$ 。重视自编教材建设，必修课自编教材或讲义基本符合教学要求，使用效果较好。自编教材内容要符合教学要求，经过专家鉴定同意使用；实验实训课时比重较大的专业核心课程必须有相对独立的实验、实训指导教材；

（2）专业图书资料：校图书馆内本专业图书资料能满足专业教学需要；具有本专业信息资料查阅所需计算机网络系统。

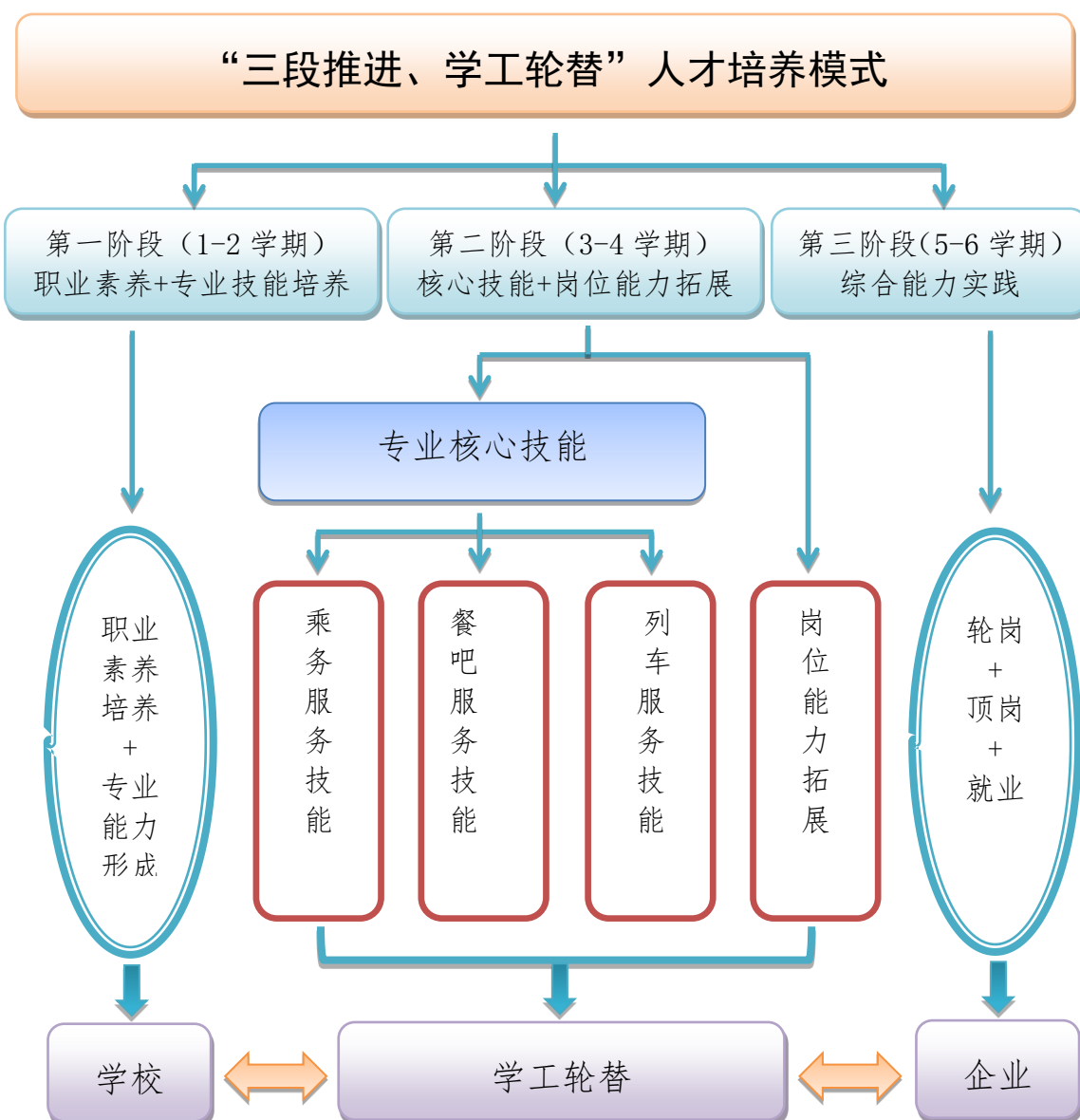
（3）校园网络：配置以网络技术为代表的现代信息技术设施设备和其他的现代教育技术装备，促进现代教育技术与课程教学的整合。出口总带宽 100（Mbps），校园网主干最大带宽 1000（Mbps），网络信息点数 5000（个），基本满足专业教学活动的需要。

（4）数字化教学资源：注重建设数字化专业学习资源，有利于学生自主学习，内容丰富、使用便捷、更新及时。专业主要课程上网率 30%以上。利用信息技术开发数字化专业学习资源，有效利用数字化学习资源开展教学活动。合理建设立体数字化教材和各类专业教学系统，能满足专业教学需要。。

十一、教学手段和方法

按照以服务为宗旨，以就业为导向的原则，依托企业，立足于行业岗位需求，

创新“三段推进、学工轮替”的人才培养模式，为社会培养出行业高素质技能型人才。“三段推进、学工轮替”人才培养模式具体实施如下：



第一阶段：职业素养和专业技能形成阶段（第 1-2 学期）

通过专业理论学习、站段见习、聘请铁路行业专家为学生开展讲座、实训指导、请本校毕业生谈工作体会等，让学生了解企业文化和一线岗位要求，增强对职业素养的感性认识。同时，加强学生学习能力的培养，使学生掌握必要的公共文化课知识、专业基础知识和专业基本技能。通过本阶段的教学，使学生建立对专业、职业及其岗位要求的系统认识，增强学生对本专业学习的信心，为学生形成职业理想、职业意识、规划职业人生奠定基础。

第二阶段：专业核心技能提升和岗位能力拓展的学工轮替阶段（第 3-4 学期）

第二学年，实施“校内学习——酒店实训——校内理论提升——站段实践”的学校与路局交互的培养方式。

校内学习：集中安排专业核心技能（列车服务、乘务服务、餐饮服务）的实

实践教学,通过教师演示、实训室训练、教师指导、模拟训练交替,使学生掌握基本的服务技能。再聘请客运专业人员对学生进行服务流程培训后,到站段实践。

酒店实训:学生将在学校学习到的专业技能有针对性地到站段进行实景训练。由专人指导,对前期的理论学习进行实践验证。

校内理论提升:学生在站段实践一定时间后回归课堂,结合在站段实践中遇到的问题有针对性地补充学习,并对客运服务、餐食营销、沟通交际等方面的能力进行提升学习及岗位能力的拓展。

站段实践:在学校对学生进行理论提升培训和岗位能力拓展知识学习,再次将学生安排在酒店一线岗位上进行岗位实践。通过这种“理论——实践——再理论——再实践”的学工轮替的模式,把学生培养成具有现代服务理念的高素质的技能型人才。

第三阶段:岗位综合能力实践阶段(第5-6学期)

第5学期,学生围绕岗位能力要求,在车站、列车、餐吧等岗位进行轮岗实习,每人每月一岗,熟悉岗位工作流程,适应职业岗位的变化,满足未来职业发展的需求。第6学期,按照岗位需求和学生能力确定工作岗位,实施顶岗实习,实现成为真正铁路行业“职业人”的角色转变。根据学生实习情况,与用人单位签订劳务合同。

十二、教学评价

(一)对专业教学质量的评价

未来二十年,铁路作为国民经济的大动脉、国家重要基础设施和大众化交通工具,在中国经济社会发展中具有重要作用。铁路“十三五”规划要求:我国要实现“八横八纵”客运专线,贯通所有省会城市及50万以上人口城市,未来10年铁路专业人才缺口将达到20万人。

随之而来的高铁运营则需要大量的服务人员。餐服、乘务、铁路的运输与管理 and 人才势必将成为各地铁路运营单位发展过程中竞相争夺的对象。专业遵循“品质+能力”的育人宗旨,坚持“以就业创业为导向,以职业能力为根本,以实践教学为载体,以专业特色促发展”的专业建设指导思想,以专业群建设为方向,采用“模块式”教学形式,集中时间段强化专业技能训练,通过校内外实践实训基地以及大型仿真高铁模拟实验车厢、VIP贵宾接待实训室、形体实训室等各种实训平台,完善实践教学新机制,在做中教,在做中练,在做中学,培养学生的服务管理新理念,新能力,新水平。

学校应建立专业教学质量评价制度,按照教育行政部门的总体要求,把就业率对口就业率和就业质量作为评价专业教学质量的核心指标;针对专业特点,制定专业教学质量评价方案和评价细则,广泛吸收行业、企业特别是用人单位参与评价,逐步建立第三方专业教学质量评价机制;要把课程评价作为专业教学质量评价的重要内容,建立健全人才培养方案动态调整机制,推动课程体系不断更新和完善。专业教学质量评价结果要在一定范围内公开和发布。

(二)对教师的评价

建立健全教师教育教学评价制度,把师德师风、专业教学、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标,要采取学生评教、教师互评、行业企业评价、学校和专业评价等多种方式,不断完善教师教育教学质量评价内容和方式。把教育教学评价结果作为教师年度考核、绩效考核和专业技术职务晋升的重要依据。

（三）对学生的评价

1. 评价主体

以教师评价为主,广泛吸收就业单位、合作企业、社区、家长参与学生质量评价,建立多共同参与评价的开放式综合评价制度。

2. 评价方法

采取过程评价与结果评价相结合,单项评价与综合评价相结合,总结性评价与发展性评价相结合的多种评价方式,要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分,要不断改革评价方法,逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

3. 评价内容

思想品德与职业素养:依据国家颁布的《中等职业学校德育大纲》、学校制定的学生日常行为规范、制定思想品德评价方案与细则;依据行业规范与岗位要求,制定职业素养评价方案与细则,把职业素养评价贯穿到教育教学全过程。

专业知识与技能:依据课程标准,针对学校专业教学特点,制定具体的专业知识与技能评价细则。

科学文化知识与人文素养:依据教育部颁布的课程教学大纲、省教育厅颁布的公共课教学指导方案,制定公共课教学质量评价细则。积极探索人文素质综合测试的内容和方法。

十三、师资条件

（一）总体要求

1. 按照《湖南省中等职业学校机构编制标准（试行）》（湘编办〔2009〕22号）要求,本专业生师比应为11:1。

2. 公共课教师应具有与任教课程对口的全日制本科学历,并取得中等职业学校教师资格;

3. 专业课专任教师应具有与任教专业对口的本科学历,并取得中等职业学校教师资格,其中具有本专业三级及以上职业资格证书或相应技术职称的专业教师应占2/3以上。专业教学团队中有一定比例的兼职教师,兼职教师应是本区域或本行业的现场专家,比例控制在15%-25%之间;

4. 实习指导教师应具有与任教专业对口的专科以上学历,并取得高级工及以上职业资格。也可聘请具有独特专长的能工巧匠、致富能手担任实习指导教师。

（二）专业带头人要求

专业带头人要求具有高级职称,具备先进的职业教育理念,有较高专业理论水平和较强实践能力,能把握好职业教育发展动态;在城市轨道服务及相关行业理论水平高、实践能力强,能准确把握专业的发展方向和发展动态;具有较强的教研教改和科研能力,掌握任务引领型课程开发的流程与方法;具有较强的管理能力,能组织协调好教学团队各项事务。

（三）骨干教师要求

1. 公共课骨干教师应具备公共课教师的基本条件,还应有两年以上任教本课程的经历;

2. 每门专业核心课程和每个专业方向应有一名以上骨干教师。专业课骨干教师应具有本科以上学历、中级以上职称,能协助专业带头人开展专业建设和技术服务,完善专业教学标准和课程体系;能掌握专业发展方向和技术动态;能独立

承担专业核心课程或主干课程的开发与教学任务；能开发课程教学项目和生产性实训项目。校内专任专业骨干教师，须达到“双师型”要求；来源于企业的兼职骨干教师，既要具备一定的职业现场实践经验，也要具有一定的执教能力和教研能力。

（四）教师进修培训要求

1. 专任专业教师每两年必须参加两个月以上行业企业实践；
2. 专任基础课教师每两年必须参加两个月以上社会实践；
3. 专任专业课教师每五年必须参加一次国家级或省级培训，公共课教师应参加教育教学或新技术的培训；
4. 专任教师每年必须参加一次校外教育教学研究活动。

十四、实训实习环境

（一）校内实训基地

1. 城市轨道交通运营实训室

序号	主要设备名称	用 途	单 位	基本配置	主要功能
1	和谐号 CRH380B 动车 模拟仓	城市轨道 交通运营 服务专业 相关实训	一 套	1、CRH380B 动车原型车体结构； 2、前列车门区； 3、二等座乘客座椅 14 座； 4、大型行李储藏架； 5、广播系统与内话系统； 6、餐吧区及就餐区。	完成客舱模拟实验，客舱播音技巧、服务情境实训、客舱服务技能训练，服务礼仪情境实训等项目

（二）校外实训基地

实训基地名称	生产岗位	工作任务或实训项目	实训岗位数量
高铁车站	票务员	票务流程实训；对客服务实训；	约 10
高铁线路	餐服/餐吧长	礼仪实训；对客服务实训；	约 10
地铁线路	安检员	安检流程实训；对客服务实训；	约 10
星级酒店	餐服	礼仪实训；对客服务实训；	约 10
			40