

广西交通技师学院

交通客运服务专业人才培养方案

| | | | |
|--------|---------|------|---------|
| 起草部门 | 交通服务教研室 | 起草日期 | 2020年2月 |
| 复核部门 | 商务服务系 | 复核日期 | 2021年6月 |
| 审核部门 | 教务与科研科 | 审核日期 | 2021年6月 |
| 开始实施时间 | 2021年9月 | | |

交通客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称: 交通客运服务

(二) 专业代码: 0402-4

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、基本学制

| 培养层次 | 招生对象 | 学制 |
|------|---------------|----|
| 中级技能 | 初中毕业生或具有同等学历者 | 3年 |

四、职业范围（面向）

交通客运服务专业对应的职业范围

| 专业(技能)方向 | 主要职业(岗位) | 职业资格(职业技能)证书 |
|----------|----------|--------------|
| 交通客运服务 | 安检员 | 客运服务员(四级)中级工 |
| | 售票员 | |
| | 站务员 | |
| | 客运值班员 | |
| | 行车值班员 | |
| | 票卡制作员 | |
| | 乘务员 | |

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

1. 总体培养目标

按照人社部对本专业办学及交通运输行业发展的人才要求,建设交通强国,建设全国123出行交通圈,道路发展,客运服务也随之发展。培养拥护党的基本路线、适应社会主义现代化建设需要,德智体美全面发展的从事交通客运服务

领域，达到客运服务员中级工职业资格水平的技能人才。

2. 中级技能

客运服务员中级工技能，要求面向交通客运站、地铁站、高铁的一线岗位，具有中职文化素养和职业道德、具有规范操作、敬业爱岗、团结协作、安全意识强、服从统一指挥的职业素质；熟悉有关交通客运站务、乘务方面的规程及规章；掌握站务、乘务、票务、安检等方面的基本技能；能从事安检员、售票员、站务员、客运值班员、行车值班员、票卡制作员及乘务员等岗位的工作。

（二）培养规格

1. 职业素养

| 名称 | 规格描述 |
|----|------|
|----|------|

| 名称 | 规格描述 |
|------|---|
| 基本素质 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有爱国主义精神，坚定的理想信念和民族精神，具有正确的世界观、人生观和价值观，以及良好的政治理论知识和修养； 2. 具有遵纪守法、遵章守纪的法制观念，诚信意识和责任意识，具有良好的社会责任感和使命感； 3. 掌握一定的科学知识、科学理论和科学方法，具有一定的逻辑思维能力和创新能力； 4. 具有一定的文学艺术修养，具有良好的审美修养、审美能力，生活情调，艺术情趣； 5. 具有团队意识、热爱生活，朴素自然，待人真诚，处事平和大方； 6. 具有一定的信息搜集、处理能力。 7. 树立自觉锻炼、终身锻炼的意识，有良好的运动保健素养、良好体魄； 8. 具有积极的情感、意志、性格，身心健康，有一定的心理调控能力； 9. 具有健康的生活方式和良好的卫生习惯、生活习惯； 10. 具有一定的国防基础知识。 |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. 具有高度的责任心，具备公路、城市轨道、高铁等交通运营所需的安全意识和素养； 2. 具有严格执行法律法规的意识； 3. 具有严守纪律，服从指挥，团结协作的工作态度； 4. 爱岗敬业，事业心强，喜爱本职工作，有良好的职业道德和服务意识； 5. 具备大局观和集体观念，服从领导，团结协作； 6. 具有可持续发展能力。 |

2.专业知识和技能

| 名称 | 规格描述 |
|------|---|
| 知识要求 | <p>专业基础及扩展知识：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备思想政治、管理等基础课知识； 2. 掌握英语基础、口语交流的基础知识； 3. 具备应用文写作的基础知识； 4. 具备计算机操作及应用的基本知识； 5. 掌握客运站、动车上的设施设备、常用消防器材的使用与维护保养知识； |

| | |
|------|---|
| | <p>专业技术知识：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备高速公路收费知识和能力； 2. 具备公路、城市轨道交通、高铁等交通车站类型、自动售检票设备、行包检测、安检、车站通风、车站消防系统的基本知识； 3. 具备公路、城市轨道交通、高铁等交通方式车站客流组织、票务管理、客运服务的基本知识； 4. 具备一定的安全意识，有事故预防和应急处理的基本理论知识； 5. 具备客运服务及礼仪的基础知识； 6. 具备企业运营管理、市场营销的基础知识。 |
| 能力要求 | <p>专业基本能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备独立学习、不断获取新知识和技能的能力； 2. 具备制定工作计划和决策能力； 3. 具备文献检索、资料查询、调查研究的能力； 4. 具备分析问题、解决问题和语言文字表达能力； 5. 遵守劳动纪律，具有劳动保护及劳动组织能力； 6. 具备常用办公软件使用能力； 7. 具备英语读写与交流能力。 |
| | <p>专业核心能力：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具备高速公路收费知识和能力，收费站监控等知识； 2. 具备公路、城市轨道交通、高铁等交通车站各种售票方式的能力； 3. 具备公路、城市轨道交通、高铁等交通车站行包检测、安检及旅客引导疏通能力； 4. 能够熟练使用车站扶梯、屏蔽门、环控等机电设备，具备简单故障的处理能力； 5. 能够监护与操作车站气体灭火系统等安全设备； 6. 能够根据实际状况和调度命令，正确及时处理工作中发生的各种非正常情况； 7. 能够正确填写各类报表、台帐和簿册； 8. 具备乘客服务能力； 9. 具备一定的事故预防和应急处理能力； 10. 能够进行客运产品推销工作。 |

| | |
|--|---|
| | <p>专业拓展能力：</p> <p>1. 具有一定的语言表达及沟通能力，人际交往和公共关系能力；</p> <p>2. 具有自主学习公路、城市轨道、高铁等交通运营新设备、新知识的能力；</p> <p>3. 具有办公自动化设备应用能力。</p> <p>4. 具有较强的团结协作和组织协调能力；</p> <p>5. 具有创新思维能力。</p> |
|--|---|

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业基础课和专业核心课程。

（一）公共基础课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|-------|---|------|
| 1 | 德育 | 主要内容有学习社会主义核心价值观，形成正确的世界观、人生观、价值观和健全的人格，经济与政治常识，道德法律与人生，职业道德与职业指导等。必修课，教材使用人社部规定教材，分3个学期讲授，目的是提升学生的思想政治素质和职业精神，启发学生适应自我发展，适应职业活动。 | 120 |
| 2 | 体育与健康 | 主要内容有体育概念和组成，快速跑知识，篮球技能，足球技能，排球技能等。必修课，分4个学期上课，使学生提高体能和运动技能水平，形成运动爱好和专长，培养终身体育的意识和习惯，增强人际交往能力和团队意识，更好地适应社会生活。 | 160 |
| 3 | 语文 | 主要内容有各类型文章的基本知识，写作格式和要求，联系实际领会并阐释个人观点，根据个人实际和发展需要进行自我表述等等。必修课，教材使用人社部规定教材，目的是提高学生读、说、听、写的的能力，培养学生适应职业活动，有可持续发展能力。 | 160 |
| 4 | 数学 | 主要内容有函数、三角、方程式等。必修课，教材使用人社部规定教材，目的是提高数学基本技能，建立数学思维，获得专业学习和个人发展所需的数学基础知识，为专业课服务和学生提升学历打好基础的理念安排教学内容。 | 80 |
| 5 | 英语 | 主要内容有国际音标，基本语法，基本的听说读写能力等。必修课，教材使用人社部规定教材，目的是获得专业学习和个人发展所需的英语基础知识，为专业课服务和学生提升学历打好基础的理念安排教学内容。 | 80 |

| | | | |
|---|----------|--|-----|
| 6 | 计算机基础与应用 | 主要内容有计算机基本操作、Word的基本操作、Excel基本操作、演示文稿软件 PowerPoint、计算机网络基本操作等。必修课，教材使用人社部推荐教材，目的是提高学生信息化技术能力、办公管理能力，培养学生适应职业活动，有可持续发展能力。 | 160 |
|---|----------|--|-----|

(二) 专业基础课

| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考学时 |
|----|------------|---|------|
| 1 | 口语训练 | 该课程主要教学内容为购票服务、进站安检、站台服务、乘客服务、服务投诉处理等接待旅客过程中需要使用到的一些词语、句子、情景会话等，通过教学让学生掌握常用的交通客运服务用语，掌握工作中服务用语的风格和语言的要求，通过场景模拟练习，提高学生在客运服务工作中的口语表达、沟通能力及适应能力。 | 80 |
| 2 | 城市轨道交通概论 | 本课程主要教学内容：高速铁路设施与设备的基础理论知识、动车组列车乘务员岗位服务操作技能、动车组乘务员的岗位职责，在教学项目实施过程中，培养学生的吃苦耐劳的精神及工作耐心，具备动车组乘务员的基本岗位素质，在进行岗位职责学习的同时，让学生学会一定的服务技巧，掌握一定动车应急处理程序，具备从事动车乘务员的基本综合素质和能力。 | 80 |
| 3 | 城市轨道交通应急处理 | 该课程主要讲授城市轨道交通突发事件应急处理概论，信号设备故障、屏蔽门故障应急处，列车突发事件、车站突发事件应急处理，大客流、火灾、恶劣天气与自然灾害等综合性突发事件应急处理。要求学生能说明城市轨道交通突发事件概念、特征以及处理原则；学会应急处理的信息汇报流程和方法；学会车站信号设备故障、屏蔽门设备等故障处理的方法和应急处理演练；学会车站突发事件中各岗位人员的应急处理演练；学会车公共安全事件的应急处理演练；学会车站大客流、火灾、恶劣天气与自然灾害应急处理演练。 | 80 |

| | | | |
|---|------------|--|----|
| 4 | 城市轨道交通运营管理 | 本课程主要讲授城市轨道交通运营各岗位作业标准、交通安全管理的基本概念、城市轨道交通运营安全有关的法律法规、城市轨道交通运营单位的安全管理规章制度，通过理论阐释和案例分析，要求学生全面了解城市轨道交通运营安全的基本知识，初步掌握运营各岗位的基本安全技能，事故预防及安全应急处置方法等。帮助学生树立正确安全观念，提高安全综合素质。 | 80 |
| 5 | 收银服务 | 主要教学内容：第一章收银概述、第二章收银工作组成要素、第三章收银业务操作、第四章收银员基本技能、第五章收银员礼仪规范、第六章收银工作管理。本课程主要要求学生学习收银知识、收银工作的岗位要求和收银流程，学会电子收银机的使用及收银员的基本技能，培养学生树立正确的职业道德，忠于职守的职业操守。 | 80 |
| 6 | 常见急救知识与操作 | 该课程主要教学内容包括现场急救总则、心搏骤停与心肺复苏、创伤现场急救、常见意外伤害的现场急救、常见急症的现场急救、急性中毒的现场救护、灾害事件的现场逃生与救护、危机事件心理救助，通过大量直观的图片介绍急救操作技能，要求学生学会常见的现场急救知识与技术，如心肺复苏、流血、摔伤、骨折、中毒等现场的救治，为旅客的成功获救争取时间，学会如何打 120 电话。 | 40 |
| 7 | 高速公路收费服务 | 该课程教学内容涵盖了高速公路基本知识、车型收费、免费车辆、收费工作流程及制度、特殊业务、应知应会等内容，要求学生通过课程学习，熟悉高速公路收费的基础知识及业务处理流程，掌握收费系统的操作技能，培养学生在工作岗位中的处事能力，提升收费服务质量。 | 80 |

| | | | |
|---|--------|--|----|
| 8 | 动车乘务礼仪 | <p>该课程主要教学内容共分八大模块：仪表礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、东西方礼仪、车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪、货运客户服务礼仪、货运交往礼仪。要求学生通过仪容仪表仪态的学习，能从自己的形象开始整理自己，慢慢锻炼自己的行为举止，把自己训练成为一个知礼懂礼、由内而外散发出彬彬有礼气质的职业人</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能有良好的仪容仪表，有良好的站姿、坐姿、走姿及面部表情； 2. 学会基本接待工作的礼仪要求 3. 学会岗位礼仪的知识，能运用礼仪技巧与旅客进行有效的沟通。 4. 具有良好的服务意识和心理，树立“宾客至上”的观点； 5. 具有较强的表达能力，善于与他人进行沟通与合作； 6. 具备基本礼仪素养，注重自身职业形象的塑造。 | 80 |
|---|--------|--|----|

(三) 专业核心课程

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 教学要求与建议 | 参考学时 |
|----|--------------|---|---|---|------|
| 1 | 城市轨道交通自动售票实务 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解售检票系统的组成及功能； 2. 能熟练的进行车站售票作业； 3. 能熟练的进行车站检验票作业； 4. 能进行车站计算机(sc)操作； 5. 能进行车站票卡和票款的管理。 | <p>本课程主要内容包括:城市轨道交通售检票系统概论、车票与读写器、自动售票机、人工售/补票机、检票机、加值验票机和手持验票机等内容。通过学习，要求学生学会人工售票流程、退票、改签等特殊情况的处理，以及一些突发情况的处理。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 在教学过程中，应注重将理论知识与实际相结合，加强学生理论联系实际能力的培养。 2. 本课程要重视现场教学，应以车站售、检票机及车站计算机的操作和票卡票款的管理为主，以学生为主体，以教师为主导，以职业能力为培养目标，充分发挥学生主观能动性。 | 80 |

| | | | | | |
|---|------------|---|---|---|-----|
| 2 | 城市轨道交通安全检查 | <p>1. 能根据相关法规进行安全服务；</p> <p>2. 能正确判断及处理违禁品；</p> <p>3. 能做到车站工作重地的进出登记规范。</p> | <p>该课程主要教学内容涵盖轨道交通案件概述、基础知识、轨道交通安全技术防范、突发事件应急处置、消防常识、安检员礼仪、安检相关法律法规、安检员的日常训练和安检操作实务，要求学生通过学习，能进行安检工作。</p> | <p>1. 在教学过程中，要创设轨道交通安全检查的情景，以学生为主体，以教师为主导，以职业能力为培养目标，充分发挥学生主观能动性和创新精神。</p> <p>2. 本课程的关键是让学生对轨道交通安全检查管理有全面、感性的认识，主旨是为后继的实习和考证打下良好基础。因此，在教学中不追求过分的深度。</p> | 80 |
| 3 | 交通客运服务 | <p>通过本课程的学习，学生能掌握城市轨道交通站务员、乘务员岗位的相关知识和操作技能，达到城市轨道交通站务员、乘务员岗位职业标准的相关要求，培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的思想品质，树立安全和服务意识，在此基础上形成以下职业能力。</p> | <p>该课程主要讲授城市轨道交通客运服务的售票服务、检票服务、安检服务、站台服务、车上服务、乘客投诉处理的服务技巧。通过学习，要求学生能进行车上的乘客服务，能合理处理旅客的各种疑问及投诉。</p> | <p>在教学过程中，要创设工作情景，加强操作训练。紧密结合“城市轨道交通车站客运服务员资格证书（中级）”的实操考核项目的要求，使学生掌握客运服务技能，根据岗位规范进行客运服务和客运组织，提高学生的综合职业能力。</p> | 120 |

| | | | | | |
|---|----------|---|--|-------------------------------|----|
| 4 | 高速公路收费服务 | <p>通过本课程的学习,了解高速公路收费服务的相关知识;能执行高速公路收费服务规范;能熟练进行车站客运服务;能参与非常情况下的客运组织;会进行客运服务的质量评价。</p> | <p>该课程主要教学内容为城市轨道交通线路车站、车站的设施设备、服务设备及信息系统、AFC、票务组织、车站各岗位职责及工作流程、车站客流组织、客运服务、安全应急等,内容涵盖了三个学期以来的所学知识,通过本课程的学习,要求学生能在安检员、售票员、站务员、客运值班员、行车值班员、票卡制作员及乘务员不同的工作岗位中自由转换,为将来的工作打下坚实的基础。</p> | <p>在教学过程中,重视学生的综合实操能力的培养。</p> | 80 |
|---|----------|---|--|-------------------------------|----|

(四) 跟岗、顶岗实习

跟岗、顶岗实习是工学结合人才培养模式的一个重要环节,要求学生企业生产一线上岗工作,全面了解和掌握所学专业在实际生产中的应用,提高岗位技能,了解自己未来的发展方向,为正式就业打下基础。

跟岗、顶岗实习时间安排:

| 时间 | 实习岗位 | 实习内容 | 考核依据 |
|------|----------|--|------------------------------------|
| 第5学期 | 跟岗见习、实习生 | 根据企业要求,定好岗位,结合专业知识,把所学的知识运用到岗位工作中,进一步强化技能训练。 | 实习日记 实习总结 实习单位鉴定 指导老师现场鉴定 |
| 第6学期 | 顶岗实习工 | 根据企业和本人的实际要求,定好岗位方 | 实习日记 |

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| | | 向，结合所学知识，强化技能训练，为学生从准职业人到职业人的转化打好基础。 | 实习总结 实习单位鉴定 指导老师现场鉴定 毕业调查报告 |
|--|--|--------------------------------------|--------------------------------------|

细化校外实习的管理模式：一个要求，双元制指导，三项任务，四项考核内容的综合考核：

一个要求就是在顶岗实习期间，严格按照企业员工的要求进行管理，包括考勤、纪律、工作成效等；

双元制指导是指学生实习企业的兼职教师业务指导和学校教师的责任指导相结合；

三项任务是指学生在校外实习期间必须：及时记录工作任务和体会，完成工作日记；每一阶段进行实习的回顾和总结，撰写总结报告；在实习期间通过参与企业的实践活动，巩固理论知识，提高操作技能；

四项考核包括：专业教师对学生工作日记完成质量的评价，占 20%；专业教师对实习总结的评价，占 20%；兼职教师对学生的评价，占 40%；专业教师对学生实习工作状况的评价，占 20%。

实习学生在校外实习期间接受学院和企业的双重管理，校企双方要加强对学生实习过程的指导和考核，由校内指导教师和校外指导教师共同评定校外实习学生的综合实习成绩。校外指导教师按《校外指导教师月度评价表》评定学生

实习成绩；校内指导教师收阅《顶岗实习手册》，结合《校内指导教师联系学生记录及月度评价表》和巡视情况综合评定学生实习成绩。

校外实习成绩评定办法

1. 校外实习成绩=校内指导教师评定成绩×30%+校外指导教师评定成绩×70%；

2. 校内指导教师评定成绩、校外指导教师评定成绩取月评价成绩的平均值。

3. 校外实习成绩评定采用五级制，90分~100分为优秀，80分~89分为良好，70分~79分为中等，60分~69分为合格，60分以下为不合格。

学生校外实习完成后，成绩合格者才能获得相应学分；无故不参加校外实习或实习成绩评定不合格的学生跟随下一个年级参加重修，补足相应学分；因生病或不可抗拒的自然因素等原因不能参加校外实习的学生，必须申请缓修或免修，经所在系部同意，报教务处审核备案。

实习过程中，除每周在系统中完成实习周记外，每人应提交实习月报表。实习结束时，每人要提交总的实习报告。

实习月报表、总实习报告应包括下列内容：

1. 对各类企业实习的全过程及作业顺序的描述；
2. 对所参加的实习项目和内容的描述，以及必要的数据、图表、计算方法、工作步骤和流程示意图等；

3. 主要实习收获、体会或见解以及对实习组织与实施的建议。

4. 实习报告要求文字简练、条理清楚、概念明确、数据无误、结论正确。

七、教学进程总体安排

交通客运服务专业指导性教学计划表

| 序号 | 职业技能等级 | 课程 | 基准学时 | 学时分配 | | | | | |
|----|----------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | | | 第1学期 | 第2学期 | 第3学期 | 第4学期 | 第5学期 | 第6学期 |
| 一 | 中级技能 | 公共基础课 | | | | | | | |
| 1 | | 德育 | 120 | 40 | 40 | 40 | | | |
| 2 | | 体育与健康 | 160 | 40 | 40 | 40 | 40 | | |
| 3 | | 语文 | 160 | 80 | 80 | | | | |
| 4 | | 数学 | 80 | | 40 | 40 | | | |
| 5 | | 英语 | 80 | | 40 | 40 | | | |
| 6 | | 计算机基础与应用 | 160 | 80 | 80 | | | | |
| 7 | | 历史 | 40 | 40 | | | | | |
| 二 | | 专业基础课 | | | | | | | |
| 1 | | 口语训练 | 80 | 40 | 40 | | | | |
| 2 | | 城市轨道交通概论 | 80 | 80 | | | | | |
| 3 | | 城市轨道交通应急处理 | 40 | | 40 | | | | |
| 4 | | 城市轨道交通运营管理 | 40 | 40 | | | | | |
| 5 | | 收银服务 | 80 | | | 80 | | | |
| 6 | | 旅游心理学 | 40 | | | | 40 | | |
| 7 | | 基础会计 | 80 | | | | 80 | | |
| 8 | | 常见急救知识与操作 | 40 | | | 40 | | | |
| 9 | | 交通运输地理学 | 40 | | | 40 | | | |
| 10 | | 动车乘务礼仪 | 120 | 80 | 40 | | | | |
| 11 | | 技能鉴定 | 80 | | | | 80 | | |
| 三 | | 专业核心课程 | | | | | | | |
| 1 | 城市轨道交通自动售检票实务 | 80 | | 80 | | | | | |
| 2 | 城市轨道交通安全检查 | 80 | | | 80 | | | | |
| 3 | 城市轨道交通客运服务（1） | 80 | 80 | | | | | | |
| 4 | 城市轨道交通客运服务（2） | 80 | | | | 80 | | | |
| 5 | 高速公路收费服务 | 80 | | | | 80 | | | |
| 四 | 跟岗、顶岗实习 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----|----------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 交通客运服务实训 | 800 | | | | | 400 | 400 |
| 2 | 口语与礼仪实践 | 400 | | | | | 200 | 200 |
| 3 | 职业修养 | 400 | | | | | 200 | 200 |
| 总学时 | | 3520 | 600 | 520 | 400 | 400 | 800 | 800 |

说明：

1. 各学校可根据教学条件适当调整每门课程的课时及细化每学期的课时安排，也可将一门课程分解到不同学期内执行。

2. 德育、语文、数学、英语、计算机基础与应用、体育与健康等公共课按照部颁《技工院校公共课设置方案》开设。

3. 专业基础课可穿插在一体化课程之间开设，也可根据一体化课程实施的需要分解融入到具体的一体化课程中。

4. 原则上每周一体化课程的课时安排为 20 个课时，其余时间由学校根据专业的整体要求，补充安排其他课程。

5. 本专业进行职业资格（职业技能）鉴定考试，可根据具体情况增加鉴定训练时间。

八、实施保障

（一）培养模式

交通客运服务专业人才培养体制：成立专业建设委员会，委员会由行业企业专家、课程专家、骨干教师组成，指导专业建设，推动交通客运服务专业的校企合作、产教融合工作深入开展，校企在师资人力、设备、场地、生产经营、宣传等方面资源共享、互利共赢，引领培养模式改革，通过对交通客运服务企业的岗位工作进行调研分析，将岗位工作能力转化为学习领域，构建适应企业岗位技能的课程体系，构建“能力培养与工作实践对接合一、工学结合、顶岗实习”的技能人才培养模式。

交通客运服务专业人才培养运行机制：在专业建设委员会指导下开展工作，开展校企合作，共建设校内实训、校外实习基地，与广西交通投资集团、北部湾投资集团等合作企

业在招生、教学内容、课程体系、兼职师资队伍、场地、教学质量评估、实习就业等方面参与人才培养过程，专业教师团队经常到企业调研学习，为培养企业需要的人才打下坚实的基础。

（二）师资队伍

1. 学历层次要求

（1）公共基础课教师应有与授课课程对口专业的大学本科及以上学历证书；

（2）专业基础课教师应有相关专业的大学本科及以上学历证书；

（3）专业课教师应具备交通客运服务专业或相关专业工作经历，有相关专业的大学本科及以上学历证书。

2. 资格证书要求

（1）教师应具有中等职业学校教师上岗证或教师资格证书；

（2）具备本专业四级及以上职业资格证书或相应技术职称。

3. 人员配备要求

（1）专业带头人：1—2 人，高级讲师或高级工程师以上水平，10 年以上中等职业教育教学经历，在行业企业的技术领域有一定影响力。具备运用工作过程导向的教学方法进行课程改革的设计的能力；具有主持和组织实训实习条件建

设、生产性实训项目的设计与实施，中职特色教材编写、制定教学标准制定、建设教学资源库建设的能力。

(2) 专业骨干教师：4—6 人，讲师或工程师以上水平，5 年以上中等职业教育教学经历。富有创新协作精神，能承担理论与实践教学改革，设计和实施教、学、做相结合的教学方法，能主持和参与中职教材编写、教学标准制定、课件、案例、实训实习项目、教学指导、习题题库、学习评价等教学资源的建设。

(3) 专职实践教师：4—6 人，助理讲师或助理工程师以上水平，具有汽车营销员国家职业技能鉴定考评员资格，具备实践教学能力。能承担生产性实训项目设计开发、实训指导书编写的工作。

(4) 师生比小于 1：20。

(5) 一体化教师符合《一体化教师标准》要求。

(三) 场地设施设备

1. 校内实训室

为满足人才培养方案中的课程实验、技能实训要求，学院设立了如下实训室：

(1) 服务礼仪实训室

(2) 公路客货运实训室

(3) 高速公路收费实训室

(4) 公路、地铁、动车站场售票、行包检测、安检、

动车调度电子沙盘等实训室

(5) 动车及车站实训室

2. 校外实习基地

专业与企业共建校外实训基地，制定校企共管办法，规范基地运作。

(四) 教学资源

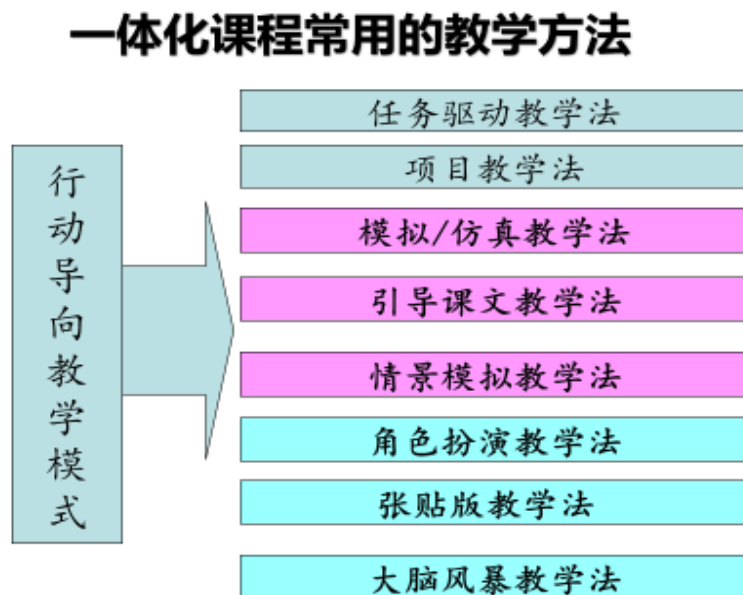
| 序号 | 资源库名称 | 数量 | 内容 | 备注 |
|----|--------------------|-----|-------------------|-------------|
| 1 | 微课 | 8份 | 专业核心知识微课 | 合作开发企业：北京超星 |
| 2 | 收费及会计课程资源 教学资源 | 1套 | 票务课程模块 | 合作开发企业：南宁迅强 |
| 3 | 营销策划及管理教学资源 | 1套 | 运营管理、市场调研、营销策划等课程 | 合作开发企业：北京运华 |
| 4 | 动车调度控制电子沙盘系统 | 1套 | 轨道交通概论等课程 | 合作开发企业：上海景格 |
| 5 | 高铁售检票软件系统 | 1套 | 轨道交通自动售检票实务等课程 | 合作开发企业：上海景格 |
| 6 | 安全系统 | 1套 | 轨道交通安全检查、轨道交通应急处理 | 合作开发企业：上海景格 |
| 7 | 客运礼仪教学资源 | 1套 | 动车乘务礼仪课程 | 合作开发企业：上海景格 |
| 8 | 《轨道交通客运服务》 课程资源 | 1套 | 客运服务课程 | 专业教师编制 |
| 9 | 教学课件 PPT | 24份 | 各课程教学 PPT | 专业教师编制 |
| 10 | 工作页 | 10份 | 专业核心课程 | 专业教师编制 |

(五) 教学方法

1. 教师通常采用以学生为中心、混合式学习等方式教学，基础课及专业课通常采用的教学方法有：讲授法、直观演示法、练习法、参观教学法、现场教学法、自主学习法、思维

导图法、卡片展示法、引导课文教学法、模拟教学法、角色扮演法、案例教学法、现代工作岗位培训法等。

2.一体化课程常用的教学方法如下图：



3.教学手段：教具、多媒体、实训设备，信息化教学手段，如运用手机、一体机、游戏等完成教学任务。

（六）教学管理制度

交通客运专业教学管理严格执行学院制订的各项质量管理体系。2006年学院根据国家重点技工学校质量管理标准，实施了质量管理体系，将教学管理等工作纳入质量管理体系监控范围，保障各项工作科学、规范、廉洁、高效。2007、2011年、2013年进行了修改完善，2019年在原质量管理体系基础上增加构建教学诊断与改进体系，在行政管理、教学管理等各方面共制订了包括《理论教学控制程序》、《实习教学控制程序》、《学籍管理》、《校企合作管理控制程序》等33

个质量体系程序文件及 34 个质量体系作业文件，规范各项工作程序，加强了全员、全过程管理，使管理工作得到更有效监控，实现教育教学质量的稳步持续提高。

九、质量与评价

（一）质量管理

为了确保专业人才培养的质量，制订了《理论教学控制程序》、《实习教学控制程序》、《校企合作管理控制程序》《校外实习管理规定》等管理文件，从过程性和终结性两阶段进行管理，过程性质量管理的具体措施包括《平时测验成绩》《教师教学质量评估体系》《教师评学表》等，终结性质量管理具体措施包括《考试分析表》《教学质量分析报告》等。

（二）学习评价

对学生学习评价采用多元评价模式，建立“学校、企业、社会、家长、学生”共同参与的多元评价体系。学生综合成绩由考试成绩和平时成绩组成，一体化教学注重过程性考核评价，综合成绩反映学生综合职业能力。多元评价体系的具体质量监控包括《学生考试成绩表》、《教师评学表》《学生评教表》《毕业生满意度调查表》《企业满意度调查表》《家长满意度调查表》等方面。

（三）毕业要求

学生通过三年的学习，达到以下要求者，准予毕业：

1. 思想品德、学生操行分评价合格；

2. 修满交通客运服务人才培养方案所规定的学时，且考核成绩合格；

3. 跟岗实习及顶岗实习鉴定合格。