

# 现代服务专业群人才培养方案

## 一、专业名称及代码

1. 空中乘务专业：500405
2. 城市轨道交通运营管理：500606
3. 旅游管理：540101
4. 酒店管理与数字化运营：540106

## 二、入学要求

普通高中毕业生或三校（中专、技校、职高）毕业生

## 三、修业年限

1. 空中乘务专业：三年
2. 城市轨道交通运营管理：三年
3. 旅游管理：三年
4. 酒店管理与数字化运营：三年

## 四、职业面向

**1. 空中乘务专业毕业生**主要面向各航空公司、机场等民航企事业单位培养既有良好的职业素养，又掌握航空服务专业理论知识和基本技能，德智体全面发展的高素质技术技能型航空服务人才。学生毕业后主要在航空公司、机场等民航企事业单位从事空中服务、机场地面服务、民航安检、民航运输、客票销售等工作。适应的岗位群是：①空中乘务员、空中乘务安全员；②安检员、机场防卫员；③贵宾保障；④值机员等。其中4个初始岗位，4个发展岗位，4个目标岗位。

**2. 城市轨道交通运营管理毕业生**主要面向城市轨道交通公司（包括地铁、轻轨、城际铁路）从事客运组织与服务、行车调度、票务管理、车站设备运用、接发列车、调车等工作，同时也可从事铁路运输客运、行车的相关工作。适应的岗位群是：①站务员；②客运值班员、行车值班员、值班站长、区域站长、行车调度员；其中1个初始岗位，3个发展岗位，2个目标岗位。

**3. 旅游管理毕业生**主要面向旅游管理与服务就业和自主创业，从事旅游管理与服务、研学旅行等相关工作。适应的岗位群是：①导游；②计调；③研学导师；

④旅游营销人员；⑤旅游行政人员。其中 11 个初始岗位，11 个发展岗位，10 个目标岗位。

**4. 酒店管理与数字化运营毕业生**主要面向国际高星级酒店、经济型连锁酒店、主题酒店、度假村、高档物业管理、高档中西餐厅、旅游景区、酒店管理顾问及咨询公司等相关企业输送基层管理者和基层一线服务人员；本专业培养既有良好的职业素养，又掌握酒店管理专业理论知识和基本技能，德智体全面发展的高素质技术技能型酒店服务与管理人才。学生毕业后主要在高星级酒店、经济型连锁酒店以及企事业从事接待服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务、酒水服务、培训管理等工作。本专业学生也可从事酒店教育培训工作，民宿管理与服务等。适应的岗位群：①餐饮服务员；②客房服务员；③前厅服务员；④康乐服务员；⑤培训专员等。其中 10 个初始岗位，6 个发展岗位，5 个目标岗位。

所属专业 大类	所属专业 类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书
交通运输类	空中乘务	各航空公司、 机场等民航企 事业单位	空中乘务员	空中乘务员、空中乘 务安全员	英语四级证书、 安检证书、国际 航空运输协会 (IATA)职业资格 证书、空乘资 格证书
交通运输大 类	城市轨道 交通运输 类	道路运输业	城市轨道交通服务 员	行车组织； 票务组 织； 客运服务； 车 站管理	初级助理值班 员
旅游大类	旅游类	商务服务业	导游 计调 研学导师 营销 旅游行政人员	导游（地陪、全陪、 领队、景区讲解员） 计调与销售 网络运营与销售 门市接待 旅行企业管理人员 旅游事业单位工作人 员	国家导游资格 证书、研学旅行 社策划与管理 (EETPM)职业技 能等级证书
旅游管理类	酒店管理	国际高星级酒 店、度假村、 连锁酒店	酒店服务员	餐饮服务； 客房服务； 前厅服务； 康乐服务； 人事管理	英语四级、餐厅 服务员、客房服 务员、调酒师、 酒店管理师、导 游资格证等证 书

## 五、培养目标与培养规格

## （一）培养目标

全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人，不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养，促进学生在德、智、体、美、劳诸多方面全面发展。现代服务专业群，涵盖旅游出行的一条完整现代服务产业线，包含航空、地铁、酒店、导游等。人才培养采用多学期、分段式改革，按照高端服务大类培养、专业精准定制培养、多元化素养培养。基于现代服务专业（群）技术岗位的课程体系，着力于群内不同专业或不同专业方向的共享课程建设。人才培养根据群内各专业特点，群内专业人才培养方案更适应产业转型升级及产业链的岗位需求，既相对独立，又互相联系；既能实现群内资源共建共享，又能体现产业岗位细化的前瞻性。以教育部“1+X 职业资格认证体系”为导向，按照校企合作、工学结合的总体要求，协同推进专业群人才培养模式改革，积极探索定向培养、联合培养、订单培养和“现代学徒制”等多样化的人才培养模式。专业群以“模块化”课程为导向，打通专业基础课，所有现代服务业以空中乘务专业的标准来培养基本素质，集“形象、礼仪、沟通”高素质型技能人才，建设一体化教学教室，便于学生“理实一体”吸收知识，以理论结合实训的方式，进行巩固新知。紧密联系校企合作企业，打造高端服务业产业链，优化成为“高标准专业基础+精准专项技能+多元化综合素养”现代服务高技能型人才培养模式。

**1. 空中乘务专业：**全面贯彻党的教育方针，坚持习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持立德树人的根本任务，不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养，促进学生在德、智、体、美、劳全面发展。本专业构建了富有创新精神的复合型空中乘务培养模式，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握空中乘务专业必备的基础理论和专门知识、技能，具有可持续发展的专业能力等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，主要面向各航空公司、机场等民航企事业，培养既有良好的职业素养，又掌握航空服务专业理论知识和基本技能，德智体全面发展的高素质技术技能型航空服务人才。

**2. 城市轨道交通运营管理专业：**本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业素质，实践能力和创新创业意识，实践能力和创新

创业意识，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，面向道路运输行业的城市轨道交通服务员等职业群，能够从事行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作的高素质技术技能人才。

**3. 旅游管理专业：**全面贯彻党的教育方针，坚持立德树人，通过三年的学习和训练，促进学生在德、智、体、美、劳诸多方面全面发展。本专业构建了旅游管理专业人才培养模式，培养思想政治坚定、德技并修、全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握旅游管理专业必备的基础理论和专门知识、职业技能等专业技术技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向旅游业等相关领域，能够从事旅行社、旅游景区、研学基地和营地、旅游行政事业单位等工作的高素质技术技能人才。

**4. 酒店管理与数字化运营专业：**培养德、智、体、美全面发展，具有良好的职业素质，实践能力和创新创业意识强，握酒店管理的专业理论知识和基本技能，能胜任高星级饭店、经济型连锁酒店、高端民宿企业以及企事业单位接待服务、餐饮服务、客房服务、康乐服务、酒水服务、培训管理等工作的高素质技术技能人才。

## （二）培养规格

### 1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，坚持中国特色社会主义道路，践行社会主义核心价值观，具有爱国情怀，国家认同感，中华民族自豪感，遵守法律，遵规守纪，具有社会责任感和参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养，遵守履行道德准则和行为规范；尊重劳动、热爱劳动；崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；

（3）具有集体意识和团队合作精神，具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、职业生涯规划意识等；

（4）具有良好的职业形象和服务意识；具有从事空中乘务相关职业的应具备的其它职业素要求。

（5）具有良好的身心素质和人文素养。达到《国家学生体质健康标准》要求，具有健康的体魄和心理、健全的人格；具有一定的审美和人文素养。

(6) 乐于主动学习，具有创新创业意识和能力。

## 2. 知识

**空中乘务专业：**（1）具有民航运输服务行业发展第一线所需的基础理论知识。（2）具有空中乘务、安全员等专业基础知识。（3）掌握机场要客服务、客票与订座、机场安检等专业理论知识。（4）了解值机与行李运输服务等相关知识。（5）具有本专业先进的和面向现代人才市场需求的科学知识。

**城市轨道交通运营管理专业：**（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）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。（3）熟悉与本专业相关的电工电子、计算机应用、管理等基本知识。（4）掌握城市轨道交通线路站场、通信信号、车站机电设备、车辆等基本知识。（5）掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。（6）掌握城市轨道交通车站及车辆段行车组织、调度指挥的基本理论和方法。（7）掌握城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置的预案及基本处置方法。

**旅游管理专业：**（1）掌握旅游管理学科的基本理论和基本知识；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。熟悉旅行社经营管理相关行业标准以及文明旅游、生态旅游、全域旅游等从业基本知识。（2）掌握旅游管理的基本操作方法和业务技能；掌握旅游信息化的操作手段；具有较高的外语水平和计算机操作技能。掌握商务与服务接待礼仪规范、旅游者旅游消费心理、旅游产品与服务质量管理、导游接待流程与服务规范等专业服务基础知识。（3）掌握旅游消费行为特征、旅游产品市场运营、旅游产品咨询销售与门店管理、旅行社产品网络营销等专业营销知识。（4）了解本学科的理论前沿和发展状态；了解一定的人文与科技知识，具备相应的人文修养和科技素质。熟悉国家有关旅游的方针、政策、法律和法规以及环境保护、安全消防等知识。具备较快适应旅游管理职业岗位或岗位群生产、建设、管理、服务第一线需要的实际工作能力；具有从事国际旅游业务的基本技能。（5）具有本专业先进的和面向现代人才市场需求的科学知识。

**酒店管理与数字化运营专业：**（1）具有酒店服务行业发展第一线所需的基础理论知识。（2）具有酒店管理等专业基础知识。（3）了解酒店前厅、餐饮、

客房、康乐、人力资源等专业理论知识。（4）掌握酒店前厅、餐饮、客房、康乐等相关知识技能。（5）具有本专业先进的和面向现代人才市场需求的科学知识。

### 3. 能力

**空中乘务专业：**（1）基本能力：具有良好的职业道德和较高的职业规范素养；能够为旅客提供客舱服务，操作客舱服务设备；具有一定的英语应用能力和计算机基本操作能力。（2）职业核心能力：引导旅客进行陆上和水上紧急撤离；具备航空公司乘务长或航空港管理人员的基本素质和能力；能够观察客舱环境与旅客，对客舱有较强的掌控能力。（3）专业拓展能力：能够与团队良好沟通、有效交流并具有一定的管理能力；能够在民航服务相关领域取得良好的职业发展的拓展能力。（4）创业和管理能力：熟悉企业管理的理论和知识，具备自我管理能力和与他人合作能力；具有良好的生理、心理状态和社会适应能力，正确认识和评价自己，慎独意识强；具备一定的自我心理调整能力和对挫折、失败的承受能力；具备正确认识社会、判别是非的基本能力；具有创新思维和创新创造能力。（5）具有终身学习的能力。

**城市轨道交通运营管理专业：**（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。（3）具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。（4）具有城市轨道交通车站运营设备的识别、操作运用和监控能力，能够对自动售检票、站台门、火灾自动报警、环境与设备监控、电扶梯等系统及设备进行监视、操作及故障处理。（5）具有城市轨道交通车站自动售检票系统运用、设备操作及票务处理能力，能够正确使用自动售检票系统，办理售票、监票、补票、退票、发卡、充值、退卡等作业。（6）具有城市轨道交通车站客运组织、客运服务及事务处理能力，能够组织开展车站日常运作、客流组织疏导、客流调查与预测、车站客流组织方案编制与分析、乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、站容环境保持等工作。（7）具有城市轨道交通车站及车辆段行车组织、施工协调处理能力，能够组织开展控制台监视与操作、接发列车、施工行车组织等工作。（8）具有城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置能力。

**旅游管理专业：**（1）基本能力：具备良好的语文、文字表达能力；具备探

究学习、分析和解决问题的能力；具有沟通交流能力、处理旅游投诉的能力；具有一定的英语应用能力和计算机基本操作能力。（2）职业核心能力：掌握旅游产品线上线下营销基本操作技术；动手实践和解决问题能力强，具备带领各种团队的能力；具有对客户关系的观察能力；具备旅游计调及旅游市场营销、旅行社经营管理能力。（3）专业拓展能力：熟悉文献检索、资料查询的基本方法，对所获得信息具有加工、独立思考、逻辑推理能力；具有一定的旅游行业科研和管理能力，具有终身学习的意识和能力；具有一定的体育和军事基本知识，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具有健全的心理和健康的体魄，能够履行建设祖国和保卫祖国的神圣义务；具备旅游管理专业方向的职业拓展能力。（4）创业和管理能力：熟悉旅游管理的理论和知识，具备自我管理能力和与他人合作能力；具有良好的生理、心理状态和社会适应能力，正确认识和评价自己，慎独意识强；具备一定的自我心理调整能力和对挫折、失败的承受能力；具备正确认识社会、判别是非的基本能力；具有创新思维和创新创造能力。（5）具有终身学习的能力。

**酒店管理与数字化运营专业：**（1）基本能力：具有良好的职业道德和较高的职业规范素养；掌握对客服务基本要领；具有一定的英语应用能力和计算机基本操作能力。（2）职业核心能力：能够为客人提供优质高效的入住接待、餐饮、客房、康乐等服务；具备酒店营销、人力资源及数字化运营管理的基本素质和能力。（3）专业拓展能力：能够与团队良好沟通、有效交流并具有一定的管理能力；能够在旅游接待服务相关领域取得良好的职业发展的拓展能力。（4）创业和管理能力：熟悉企业管理的理论和知识，具备自我管理能力和与他人合作能力；具有良好的生理、心理状态和社会适应能力，正确认识和评价自己，慎独意识强；具备一定的自我心理调整能力和对挫折、失败的承受能力；具备正确认识社会、判别是非的基本能力；具有创新思维和创新创造能力。（5）具有终身学习的能力。

## 六、群内专业逻辑性

1. **打通专业基础，共享教学资源。**空中乘务专业建是群内核心专业，为群内重点建设专业，以高素质高标准的服务为基础，打通各大专业的壁垒，以空乘专业职业素养覆盖其他三大专业，这二大专业形成群内支撑骨干专业，通过建设，

整合四大专业特色,实现专业群内快速发展,建立优势互补,协同发展的专业群。

**2. 服务领域互补,就业岗位相关。**本着资源共享、系统整合和整体推进的原则,重点加强核心专业空中乘务的引领和示范作用,辐射带动专业群内其他专业的建设与发展。专业群内每个专业至少建设1个能体现专业特色的项目,通过项目建设促进专业团队建设,带动专业内涵发展、拉动专业资源建设。

**3. 构建的“学、训、创、产、用”五位一体的专业群。**以大师工作室为平台,实根据不同岗位,带领专业群师生和企业专家共同培养知识、技能、素养相结合的高技能服务人才。对学生知识、技能、素质的要求,联合开展人才培养。

## 七、课程设置及要求

### (一) 公共基础课程

公共基础必修课以培养学生的职业思想素养、职业能力为主要目的,旨在帮助学生对自己的兴趣、性格、能力和价值观等因素进行探索,对职业世界进行探索,提升重要的职业素质,使学生拥有良好的职业素养。

职业能力	课程	学习内容分析
1. 学生掌握相关的职业知识:人生观、爱国观、价值观、道德观、法治观基本观点。 2. 学生具备道德的是非判断和自我约束能力以及自我学习、自学发展能力。 3. 职业素质与专业相结合,学生具备符合现代社会要求的团队合作、诚信友爱、开拓创新、脚踏实地、吃苦耐劳等职业精神,把握基本的职业道德规范,了解我国劳动法规的基本要求。	思想道德修养与法律基础	1. 思想政治教育。包括“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”等内容。旨在引导帮助大学生积极培育和践行社会主义核心价值观。 2. 道德教育。包括“明大德守公德严私德”等内容。旨在帮助大学生遵循社会主义道德核心和原则,遵守道德规范,提升个人品德。 3. 法治教育。包括“尊法学法守法用法”等内容。帮助大学生了解掌握以宪法为核心的中国特色社会主义法律体系的基本内容,引导大学生积极培养法治思维,合理行使法律规定的权利义务
1. 明确大学生需要树立安全第一的意识,树立积极正确的安全观。 2. 了解安全基本知识,掌握相关的安全保障基本知识。 3. 掌握安全防范技能、安全信息搜索与安全管理技能,提高保护技能、沟通	大学生安全教育	1. 坚持“教育在先、预防在前”的原则,强调安全在人生发展中的重要地位。 2. 激发大学生树立安全第一的意识,确立正确安全观,掌握安全防范知识和主动增强安全防范能力。



技能、问题解决技能。		
以国防教育为主线，以军事理论教学为重点，使学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进综合素质的提高。	军事理论	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 适应我国人才培养战略目标和加强国防后备力量建设的需要，为培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者服务。</li> <li>2. 为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握党的基本路线、重大方针和政策，深刻理解党和政府治国方略；</li> <li>2. 掌握一定的人文社会科学、近现代历史知识和自然科学知识，能积极关注社会热点、焦点问题。</li> <li>3. 掌握马克思主义关于正确分析社会问题和思想问题的立场、观点和方法，科学分析我国和平发展进程中的国际环境和社会特征；</li> </ol> <p>(3)能冷静思考世界重大事件及我国政府的原则立场。</p>	形势与政策	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依据中宣部、教育部下发、省教育厅转发的“高校形势与政策教育教学要点”，课程涉及国际和国内时政热点8个专题。阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。</li> <li>2. 通过宣传教育，统一思想，凝聚人心。帮助学生树立正确的马克思主义形势观、政策观，提高学生的政治敏锐性和政治鉴别力，学会运用马克思主义世界观和方法论分析国内国际发展形势和热点难点问题，正确辨别各种社会思潮，提高分析解决问题的能力。</li> </ol>
培养学生正确的职业观，树立职业生涯规划意识。	职业生涯规划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解职业生涯的基本概念，学习职业生涯发展的相关理论。</li> <li>2. 掌握职业生涯规划的基本方法，实现正确的自我认知，结合自身特点和社会需求，确立自己的职业目标和实现路径。</li> <li>3. 使学生树立科学的职业观，就业观，促使大学生提高就业能力和生涯管理能力。</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系，特别是中国特色社会主义理论体系的基本观点。</li> <li>2. 紧密联系改革开放和社会主义现代化建设的实际，联系自己的思想实际，树立历史观点、世界视野、国情意识和问题意识，增强分析问题、解决问题的能力。</li> <li>3. 增强为中国特色社会主义事业和中华民族伟大复兴做贡献的历史使命感和责任感。</li> </ol>	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史进程、指导意义和基本经验；</li> <li>2. 以马克思主义中国化最新成果为重点，全面把握中国特色社会主义进入新时代，系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容和历史地位。</li> <li>3. 使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、变革、成就有更加深刻的认识；对新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更透彻的理解。</li> <li>4. 能提升运用马克思主义立场、观点和方</li> </ol>

		法认识问题、分析问题和解决问题的能力。
掌握创新创业知识、锻炼创新创业能力和培养创新创业精神	创新创业实务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使学生掌握开展创新创业活动所需要的基本知识，认识创业的基本内涵和创业活动的特性。</li> <li>2. 使学生具备必要的创业能力。掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业综合素质和能力。</li> <li>3. 使学生树立科学的创新创业观念。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。</li> </ol>
学科核心素养是学科育人价值的集中体现，是学生通过课程学习与实践所掌握的相关知识和技能，以及逐步形成的正确价值观、必备品格和关键能力。红色文化课程学科核心素养主要包括红色文化、红色政权、红色精神。	红色文化	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统了解和掌握红色文化的独特魅力、时代价值和江西红色文化的生成演进；</li> <li>2. 了解和掌握红色道路、红色理论、红色政权、红色精神的历史贡献和现实意义。</li> <li>3. 激励学生结合自身实际坚定理想信念、传承红色基因、做红色江山接班人。</li> </ol>
掌握共青团理论的基本内容，学会一些青年工作的基本方法和技巧。引导学生进一步的思考从而提高其工作素养，可以让学生具备扎实的青年工作理论基础，良好的沟通能力、较强的活动策划能力、较强的观察应变能力等，进而为毕业后在不同的工作岗位上进行相关社会工作时不断提高青年社会工作水平打下坚实的基础。	共青团理论课	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本课程立足于学校大学生共青团素质教育方案和“青”字号培养规划，尊重学生基本学习权益，重视学生能力培养和个性发展，让学生更好地学习共青团基础知识，掌握青年工作基本技能，服务于江西省经济社会发展和共青团事业，培养政治素质高、理论基础扎实、实践能力强、富有社会责任感的人才。</li> <li>2. 本课程与全校人才培养模式保持高度一致，突出应用型、实践型人才培养。努力把我校学生培养成既熟悉本专业及主要相关专业的基本理论和方法，熟悉共青团理论知识又兼具实践能力，具有一定理论创新能力和实践创新能力的应用型专门人才。</li> </ol>
树立科学的职业观，就业观，掌握求职的基本方法，掌握就业前各种手续的办理流程。	就业指导	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解当前的就业形势、政策和就业方向、就业途径，掌握就业前各种手续的办理流程。</li> <li>2. 使学生掌握求职的基本方法。</li> <li>3. 使学生树立科学的职业观，就业观，促使大学生理性地规划自己的职业方向，就业选择。</li> </ol>
1. 篮球课程是学校公共体育的核心课程。篮球课是以身体练习为主要手段，	大学体育	

<p>增进学生身心健康和提高应职、任职能力与素质。</p> <p>2 传授篮球相关知识，促进身体健康、心理健康，发展体能素质和运动技能。</p>		
<p>1. 较好掌握英语应用能力考试 A 级 3400 个词汇；较好掌握常用的基本英语语法。</p> <p>2. 能听懂职场中常见英语会话并能熟练运用口语进行职场交际。</p> <p>3. 掌握职场中常用英语应用文体写作，能运用所学知识完成职场中常见应用文体写作，语句通顺、逻辑清晰、无重大语法错误。</p> <p>4. 能读懂一般性阅读材料（科普、经贸、人物等）。</p> <p>5. 能分析常见的句式和复合句式结构，理解一般与科普、经贸、人物等相关文章的书写布局，领会写作意图。</p> <p>6. 培养学生具有勤奋学习，吃苦耐劳、团结协作、勇于创新的良好职业精神和实践能力；具有国际化思维和视野；培养良好文学素养和审美情趣；具有拓展思维、批判思维能力。</p>	<p>高职英语</p>	<p>1. 以外语教学理论为指导，以英语语言知识与应用技能、跨文化交际和学习策略为主要内容，并集多种教学模式和教学手段为一体。</p> <p>2. 培养学生的英语综合应用能力，特别是听说能力，使他们在今后学习、工作和社会交往中能用英语有效地进行交际，同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，以适应我国社会发展和国际交流的需要。</p>
<p>1. 通过文学鉴赏水平的提高，提升大学生的人文素养、人文精神，使学生的内心世界更为充实、丰富、健康。</p> <p>2. 通过学习文章写作要领及语言表达技巧等，提高语言文字的实际应用水平，为学好本专业各类专业课程及接受通才教育打</p>	<p>大学语文</p>	<p>1. 夯实语文基础，在中学语文学习的基础上，进一步提高学生正确阅读、理解和运用语言文字的能力。</p> <p>2. 学习古今中外的名家名作，了解文化的多样性、丰富性，尤其是了解并继承中华民族的优秀文化传统，培养高尚的思想品质和道德情操，帮助学生提升人文素养。</p> <p>3. 学习常用公文的写作，掌握公文基础文种的写作知识及基本写法。</p> <p>4. 将语文知识与本专业课程相结合进行创</p>

下坚实基础。		作性的学习。
<p>1. 理解劳动者和劳动力的含义，了解劳动力市场与劳动就业制度、劳动工资制度等。</p> <p>2. 熟识劳动哲学、劳动伦理等劳动理论知识和劳动保护、劳动合同及福利等劳动实践学科的基本知识；</p> <p>3. 熟悉劳动保护相关权益，学会维护自身合法的劳动权益；</p>	劳动教育	<p>1. 劳动者和劳动力</p> <p>2. 社会分工和劳动组织</p> <p>3. 劳动基本制度</p>
<p>1. 宣传普及心理保健知识，帮助大学生认识健康心理对成长成才的重要意义。</p> <p>2. 指导大学生树立心理保健意识，认识心理活动的规律与自身个性特点，掌握心理健康知识和心理调适方法。</p> <p>3. 指导学生处理好环境适应、学习成才、人际交往、恋爱情感、求职择业、人格发展、情绪调节和挫折应对等方面的困惑，化解心理问题，预防心理疾病和危机事件发生，促进健康成长。</p> <p>4. 指导学生树立自我意识，学会正确认识评价自己，科学规划自己的未来和人生，优化心理品质，培养健全人格，开发心理潜能，促进全面成才。</p>	心理健康教育	<p>1. 教学内容： 认识与完善自我，应对挫折、培养意志力，调节与管理情绪，职业生涯规划，改善沟通、促进人际交往，管理爱情、调适性心理等。</p> <p>2. 教学目标： （1）使学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。 （2）使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。 （3）通过本课程的教学，使学生树立心理健康发展的自主意识，正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。</p>
<p>1. 依据学生已具备基本的文学素养，通过诵读国学经典，进一步提升学生的语言和文学修养。</p> <p>2. 培养学生对中华民族及中华优秀传统文化深切认同感及强烈的爱国主义精神。</p>	国学讲堂	<p>1. 以培育和践行社会主义核心价值观为统领，融国学教育、传统文化教育、创新创业教育和现代职业教育思想于一体，植入中华优秀传统文化，传播职业教育理念，提升学生的人文素养。</p> <p>2. 通过国学讲堂，增长学生的国学知识，进一步提升学生的文化素养与内涵，增加素材积累，提高阅读与写作能力。</p> <p>3. 学习文明礼仪，养成良好的行为习惯；</p>

		<p>奠定道德根基，塑造美好品格。</p> <p>4. 通过国学讲堂，使学生树立民族自信，继承和弘扬国学精神、民族文化。</p>
<p>使学生了解计算机基础知识，掌握 Windows 操作系统、office 办公软件和使用互联网等计算机基本操作技能。</p>	<p>信息技术</p>	<p>1. 培养学生能够运用计算机进行日常的信息加工和处理，提高学生信息化处理能力。</p> <p>2. 培养学生能够利用计算机工具，为学习专业知识提供方便。</p> <p>3. 为学生在今后的工作岗位上运用计算机技术打下基础，对学生职业能力的培养、职业素质的养成起到促进作用</p>
<p>引导新生学会适应大学生生活、学习、人际交往等，帮助了解大学生生活特点和基本要求，增强其爱国爱党爱校的责任感、认同感，树立科学的人生观、价值观，明确学习目的、端正学习态度、增强学习动力，顺利完成从中学到大学的角色适应与角色转变。</p>	<p>新生入学教育</p>	<p>1. 认识什么是大学，了解校园优良传统与发展成就，认识校园文化与校园认同感的重要意义。</p> <p>2. 能适应中学至大学学习、生活、人际交往等方面的变化，增强学习主动性与自觉性。</p> <p>3. 以活动为载体，通过活动参与，学生适应能力得到发展，主体地位得以体现。</p>
<p>1. 直面当代大学生投身伟大新时代的成长需求、认识和把握现实问题与发展规律的问题需求、不断追求政治进步的理论需求，指导学生从整体上把握习近平新时代中国特色社会主义思想，系统学习这一思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义。</p> <p>2. 帮助大学生掌握党的最新理论创新成果，提升理论素养，把握实践规律，成为中国特色社会主义帮助学生正确认识新时代的基本内容，系统把握习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、21 世纪马克思主义的地位和作用，了解习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化新的飞跃，着力于使学生自觉运用习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己的头脑，学会运用所学理论知识提高自身认识、分析和解决现实问题的能力，真正意义上使这</p>	<p>习近平新时代中国特色社会主义思想概论</p>	<p>1. 帮助学生正确认识新时代的基本内容，系统把握习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、21 世纪马克思主义的地位和作用，了解习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化新的飞跃，着力于使学生自觉运用习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己的头脑；</p> <p>2. 学会运用所学理论知识提高自身认识、分析和解决现实问题的能力，真正意义上使这一理论成果内化于心、外化于行，坚定其对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。</p>

<p>一理论成果内化于心、外化于行，坚定其对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。事业的建设者和接班人。</p> <p>3. 促进大学生更好把握中国特色社会主义的理论精髓与实践要义，自觉投身到建设新时代中国特色社会主义的伟大历史进程中去。</p>		
---	--	--

## （二）专业（技能）课程

### 1. 专业群基础课程

职业能力	课程	学习内容分析
认识到空乘人员体态的重要性，包括站、坐、行、走、鞠躬、手势等。	形体训练	1. 通过个人体态、表情、动作的训练完成对空乘人员素质的基本认知 2. 课程思政目标：让学生学会吃苦耐劳的精神。
了解和掌握化妆技巧与形象设计的实质，又能使他们的动手能力得到锻炼和提高，从而发挥真正意义上的指导作用，帮助航空服务从业人员拥有更完美的职业形象。	形象塑造	1. 通过空乘人员形象与气质之间的关系，从色彩、光线、形态、美学等多个角度，充分诠释形象设计的内涵；以模块的方式详细讲解了有关空乘人员的职业妆容、各类化妆手法、养发护肤等技巧，将知识点与技巧训练有机地结合起来；通过服饰搭配、发型设计、美容与保健、化妆品常识等多个角度，充分说明了形象塑造的完整性、科学性以及美容化妆的实用性等特点。 2. 本教材既立足于理论指导和能力培养，使课堂教学与实际操作互为补充
了解普通话测试的标准和要求，能运用一定的测试技巧和方法；针对自身语音面貌进行自练。	语言正音	1. 用普通话进行熟练沟通，获得普通话二级甲等以上证书。 2. 课程思政目标：学会中国语言博大精神的文化
以与旅客沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。结合职业资格标准相应能力的要求和高等职业学校学生的认知特点，以够用为原则，以掌	服务礼仪	1. 让学生了解并掌握航空服务各个岗位应具备的礼仪知识，使学生具备航空服务各岗位所要求达到的仪容仪表、言谈举止要求。 2. 课程思政目标：以立德树人为根本，挖掘在服务当中的思想品德和素养。

握航空服务专业各个岗位应具备的礼仪常识和规范为主线展开课程内容。		
了解有关的学习技巧进行实践服务沟通事宜，案例分析，情景再现，将书本上的知识运用到现实生活中。	沟通技巧	1. 阐述与旅客沟通、服务特殊旅客、安抚与解释、投诉应对、客舱服务沟通、日常沟通、管理沟通方式与技巧，以及心态、心理、肢体动作、语言处理技巧等内容。 2. 通过项目训练与案例讨论展开，具有很强的实践性。全书内容由日常到专业，由简单到复杂，由一般到特殊，符合职业人才培养规律。
1. 提高学生面试口语交际能力为宗旨，根据乘务人员在工作中的实际需要，将乘务英语中较为零散的交际用语归纳、整合成具有系统性、包容性并适合教学、训练与测试。 2. 应试英语的步骤是：听—说—读—写，听是基础。在教学中本着遵循语言学习规律的前提，进行科学全面的训练。	专业英语	面试英语训练主要分为：中英文广播词、自我介绍、航空状况类、当下时事、个人问题等。 1. 教师会根据学生进行逐个英语介绍过关，客舱英语会话，对话内容涉及乘务员进行客舱服务的全过程。 2. 乘务英语 200 句，从乘务员角度精选出用于机上服务的有代表性的句子。 3. 乘务功能英语。以语言功能为纲来选择和组织语言材料直接适应学习者表达思想的实际需要。 4. 乘务英语分类词汇及短语。将乘务员常用的词汇及短语分类编排。也可作系统学习或复习之用。 课程思政目标：应以课程为载体，以立德树人根本，了解思政在英语中各类元素。
提升该学生的服务意识，树立新的服务心理，使学生意识到，优质的乘客服务，是出自内心的一种意愿。使学生明白“顾客永远是对的”。服务的心态决定服务的行为，服务的行为决定服务的结果，员工的态度决定一切。	服务心理学	1. 对学生进行思想教育，正确心态看待民航业，从民航服务心理学概述、民航服务与知觉、民航服务与情绪和意志、民航服务与个性心理、民航服务与群体心理、民航服务与人际关系；民航服务中的知觉偏差、民航服务中的人际关系、民航服务的形象、订座与售票服务、值机服务、候机服务、空中服务、行李服务、特殊旅客服务以及旅客投诉与冲突服务。 2. 课程思政目标：树立正确三观、做好自我管理。

## 2. 各专业方向课程

### (1) 空乘专业

职业能力	课程	学习内容分析
从素质、仪表语言、矛盾的预防和等方面细致的讲解了空乘人员在日常工作中应遵循的原则和注意事项，使空乘人	空乘人员气质与素养	1. 进行思想上的教育，让学生了解乘务员的整体素养就是民航业的体验。乘客高兴而来满意而去，使企业的社会效益和经济效益得到双提

<p>员在思想上牢固树立文明服务意识，以良好的形象、谦和的态度、热情的服务</p>		<p>高，塑造行业的文明形象。 2. 课程思政目标：充分挖掘乘务素养中在专业知识元素。</p>
<p>熟悉民用航空器的基本知识，即要掌握民用航空器的分类和发展、飞行基本原理、飞机的构造、航空动力装置、飞机的电子仪表及其它设备、民航飞机的性能和直升机的基本理论知识。</p>	<p>民航基础知识</p>	<p>1. 从思想教育入手，明白民航知识是每一位民航人必须掌握的知识。了解航空器活动的环境及导航、空中交通管理的程序和方法、民用机场的布局、特点及运作、民用航空器的适航和维修、航空运输的特点及规律、以及通用航空的特点。 2. 课程思政目标：深入挖掘提炼与本课程知识契合度高的思政要素，建立课堂思政案例库，如民航业抗疫典型案例、社会主义核心价值观、当代民航精神、工匠精神、民航强国精神。</p>
<p>1. 理解客舱服务技能的要素与本质，建立客舱服务技能的完整体系； 2. 掌握客舱服务技能的特点，了解客舱服务技能的基本要求，明确职业养成的基本问题，建立职业发展的基本思路； 3. 掌握客舱服务的基本程序，并通过服务程序的认识，理解客舱服务的系统性与严谨性的特点。</p>	<p>乘务技能与管理</p>	<p>1. 从思想上，让学生明白集体意识、团队的重要。通过分组现场模拟，掌握客舱服务相关基本操作技能。 2. 通过视频学习，了解乘务员的相关业务能力。能进行日常的客舱服务能力。通过案例分析，全面认识客舱服务的职业性，为更好地适应未来空乘服务职业要求而努力。 3. 课程思政目标：从乘务技能的理论与实践了解什么是民航精神、中国民航之己任。</p>
<p>解释民航客舱安全管理的重要性，明确 sms 安全管理体系的定义，解释影响航空安全的因素，明确客舱发生紧急情况的处置方法，明确在客舱运行当中保护自身以及乘客安全的方法。具备不安全事件的等级判定能力，掌握客舱发生释压的处置方法，能根据客舱反应正确判断颠簸的种类以及不同等级颠簸的处置方法，掌握陆地、水上迫降的处置方法以及迫降时间、操作方法上的差异，掌握机上突发病症的救治方法。</p>	<p>民航客舱安全管理</p>	<p>1. 让学生掌握空乘面试的相关技巧和方法，包括面试前的准备、面试时的礼仪、面试时的应对、面试结束后的相关知识。掌握更多招聘工作和互联网的使用。 2. 课程思政目标：通过面试技巧的训练，让学生了解应从德智体美全面发展。</p>
<p>掌握客舱应急处置的性质、意义、内容、处理原则和工作方法等，使学生具有良好的沟通交流能力、冷静处理意外事件和较强的实践能力，并具有良好的团队合作精神和职业道德。</p>	<p>应急处置训练</p>	<p>1. 理解客舱应急训练的技能的要素与本质，建立客舱服务技能的完整体系； 2. 掌握客舱应急处置的特点，了解客舱服务技能的基本要求，明确职业养成的基本问题，建立职业发展的基本思路；</p>



		<p>3. 掌握客舱应急处置的基本程序, 并通过应急情况下服务程序的认识, 理解乘务员安全管理的系统性与严谨性的特点;</p> <p>4. 通过案例分析, 全面认识客舱服务的职业性, 为更好地适应未来空乘服务职业要求而努力。</p> <p>5. 课程思政目标: 培养不畏艰险、勇于探索的科学精神, 在危险时刻的奉献精神。</p>
从案例分析入手, 以国内各大航空公司和民航机场相关业务手册为参考, 用全新的视角和最新的知识展现相关教学内容。	民航地勤服务	<p>1. 围绕民航旅客地面服务的工作过程为主线, 重点介绍值机、旅客服务、行李查询三个岗位的工作内容。</p> <p>2. 课程思政目标: 树立正确三观、做好自我管理</p>
<p>1. 提高学生面试口语交际能力为宗旨, 根据乘务人员在工作中的实际需要将乘务日语中较为零散的交际用语归纳、整合成具有系统性、包容性并适合教学、训练与测试。</p> <p>2. 应试英语的步骤是: 听—说—读—写, 听是基础。在教学中本着遵循语言学习规律的前提, 进行科学全面的训练。</p>	民航面试英语	<p>1. 根据学生进行逐个英语介绍过关, 客舱英语会话, 对话内容涉及乘务员进行客舱服务的全过程。乘务英语 200 句, 从乘务员角度精选出用于机上服务的有代表性的句子。乘务功能英语。以语言功能为纲来选择和组织语言材料直接适应学习者表达思想的实际需要。乘务英语分类词汇及短语。将乘务员常用的词汇及短语分类编排。也可作系统学习或复习之用。</p> <p>2. 课程思政目标: 应以课程为载体, 以立德树人为根本, 了解思政在英语中各类元素。</p>
客舱救护技术以及空勤人员必须掌握的一般医学常识, 结合民航乘务员国家职业标准中有关应急医疗处置的各级乘务员技能要求, 针对性较强, 涵盖范围全面。	航空急救知识	<p>1. 空勤人员对病危乘客进行紧急救助编写的, 介绍了对旅客突发疾病的救助方法、客舱现场急救的方法以及空中意外的应急、求生措施等。</p> <p>2. 课程思政目标: 疫情期间民航人参加保障航班的飞行任务, 结合应急医疗知识展开, 让学生提升爱国主义情操, 感同身受体会中国民航的担当和责任感。</p>

## (2) 城市轨道交通运营管理专业

职业能力	课程	学习内容分析
能够运用社会经济发展与轨道交通运输的关系, 分析解释轨道交通的基本概念和一般现象以及城市轨道交通的发展趋势。	城市轨道交通概论	通过城市轨道交通的概念与历史、城市轨道交通系统的设计和城市轨道交通系统的构成的学习, 掌握城市轨道交通概述、城市轨道交通系统的设计和城市轨道交通系统的构成等基础知识, 为后续课程提供知识保障。

<p>1. 掌握线网规划、线路设计、轨道设计、车站设计和车辆基地设计的基础知识及基本原理，能够掌握线路的组成；</p> <p>2. 能够认识及拆分各种轨道结构，掌握车站的总体布局、车辆基地的构成，了解现代有轨电车和低速磁浮新轨道技术。</p>	<p>城市轨道交通线路站场</p>	<p>城市轨道交通系统规划与建设的不同层次：线网篇、车站设置与布局篇、辅助线设计篇。主要包括城市轨道交通系统概述、线网规划、选线设计、车站功能设计、站场设计、车站配线等内容</p>
<p>能够掌握城市轨道交通行业票务专业操作规范、业务技能标准，并在实际工作中执行。</p>	<p>城市轨道交通票务管理</p>	<p>通过城市轨道交通票务系统认知、城市轨道交通车票、售检票系统以及设备操作、车站日常票务作业、异常情况的票务处理、票务收入管理、车票管理等学习，掌握城市轨道交通票务管理相关岗位所必需掌握的理论、实践技能以及相关延伸知识。</p>
<p>能够运用城市轨道交通客运组织的相关知识，进行客运专业实际操作，提高理解和解决实际问题的能力以及遇到特殊情况的应变能力</p>	<p>城市轨道交通客运组织</p>	<p>通过城市客运交通系统、城市轨道交通车站及车站技术设备、自动售检票系统、车站运作管理、客流及客流组织、车站突发事件应急处理办法等。的学习，掌握城市轨道交通客运组织的相关内容，为更好的从事相关工作提供重要的理论基础。</p>
<p>能够综合运用各种技术设备、合理组织城市轨道交通运行、完成城市轨道交通运输过程中的计划和组织工作。</p>	<p>城市轨道交通行车组织</p>	<p>通过城市轨道交通行车组织基础、行车信号系统、行车调度指挥、车站行车作业组织、车辆基地作业组织、正常和非正常情况下的行车组织、救援列车与工程车的开行、行车事故处理及预防等学习，掌握城市轨道交通行车的技术作业过程、组织行车过程的基础知识，为更好的从事相关工作提供重要的理论基础。</p>
<p>企业需要开设这门课程，在学完此课程后，需取得初级电工证的考核。初级电工基础，从事电力生产和电气制造电气维修、建筑安装行业等工业生产体系的人员（工种）</p>	<p>电工基础</p>	<p>主要研究强电，比较系统地介绍了电工技术中最常用的知识、技术。其主要内容包括：直流电路、电磁的基本知识、正弦交流电路、变压器与三相异步电动机、简单机床电路、安全用电</p>
<p>能够在城市轨道交通运输过程中对行车事故、形成安全、客运安全等进行管理和预防</p>	<p>城市轨道交通应急安全处理</p>	<p>通过城市轨道交通列车运行事故、大面积停电、恶劣天气、车站大客流的应对措施、火灾（毒气）事故、电气事故的处理与预防、检修施工作业事故、车站电梯事故的处理与预防等的学习，全面了解城市轨道交通安全管理的基本知识，初步掌握城市轨道交通事故处理、事故预防的程序及方法掌握城市轨道交通车站遇到的各种紧急状况的处理程</p>

		序；掌握车站失火、车站恐吓、爆炸物处理、疏散乘客、车站设备故障等应急作业程序；掌握各类事故的处理以及具备危机处理心理
掌握城轨通信信号系统基础设备的组成和作用，并具有一定的操作检修能力	城市轨道交通信号与通信	了解继电器、轨道电路、信号机、转辙机等基础信号设备；能详细地说明 ATP、ATO、ATS 设备组成、工作原理及应用；了解城市轨道交通通信设备的原理及应用

### (3) 旅游管理专业

职业能力	课程	学习内容分析
<p>1. 熟悉华北，东北，华东，华中，华南，西南，西北地区各省市自治区的基本情况，了解各地区各省市地理与气候，区划与人口交通与资源历史沿革，文化艺术等基本情况，掌握民族与宗教旅游资源，特产以美食民俗风情等。</p> <p>2. 能够运用中国历史文化和民族文化的知识，分析讲解旅游景点的文化特点，能够运用宗教文化知识在宗教旅游场所针对性的讲解四大宗教的起源发展状况，基本交易正风的主要对象宗教经典特殊称谓，宗教建筑，布局宗教著名景观，能够辨别佛像所在的位置和名称，能够运用古代建筑知识。分析古代建筑的基本情况，辨别古建筑的等级建筑物的种类主要部分的构成和特点。</p> <p>3. 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情；培养学生良好的旅游意识和服务意识；具有高尚的审美情趣，是就创新意识和创新精神。</p>	地方导游基础知识	<p>1. 使学生全面掌握各地旅游资源的概况和特点。在学习中强调学生自主学习，注重学生差异发展。在智育的过程中渗透德育内容，将本书知识与社会实践联系起来，适当补充新知识，让学生具备动手和动脑能力，成为一名合格的旅游人员，并取得中文导游证资格证书。</p> <p>2. 帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中，为今后从事导游服务和旅游管理工作打下良好的基础。</p>
<p>1. 了解导游服务的性质原则及特点，了解导游人员的分类标准及等级别导游员的素质要求；熟悉导游服务相关知识，包括旅行社知识、饭店知识、入出境知识、交通知识、卫生保健知识、礼貌礼节常识等内容；</p> <p>2. 能熟练操作旅游团队，为团队提供标准的导游服务程序；掌握带团技能和导游讲解技</p>	导游业务	系统地介绍导游业务的基本理论、基本知识、基本技能和基本应用等内容，是一门应用性和实践性极强的学科。在组织《导游业务》课程教学内容时，本着基础理论够用为原则，着重强化技能培训和学生综合运用能力的提升，同时结合全国导游职业资格考试要求，将《导游业务》划分主要教学内容：导游业务相关知识、导游带团程序及服务质量标准、旅游过程中一般事故和

<p>能，初步具备导游服务的实际操作能力；熟练掌握导游服务特殊问题的处理技巧，提高学生的应变能力；</p> <p>3. 培养学生的形象意识、服务意识、竞争意识、协作意识；使学生具备良好的口头表达能力、人际沟通能力，并能顺利和游客交流；使学生具有良好的心理素质，并克服工作中的困难，能随即应变解决旅游过程中的突发事件；在工作中始终坚持爱岗敬业、不断进取的精神；具有较强的组织管理能力，能妥善完成接待和组织旅游团队的工作。</p>		<p>个别要求的处理、导游服务三大技能。</p>
<p>1. 熟悉与旅游相关的中国历史文化小常识；了解中国民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；掌握主要少数民族的民居、服饰、饮食、节庆、禁忌等民风民俗；了解四大宗教的起源、发展简况、基本教义；掌握四大宗教尊奉的主要对象、宗教经典、宗教建筑、宗教著名景观等基本知识；熟悉中国主要的自然景观和人文景观的构成、分布及其特点；了解中国古代建筑的发展历程；掌握古建筑的主要构成部分、等级、分类、主要特点、著名古建筑代表；了解中国古典园林的发展历史，掌握古园林的分类、组成要素、构景手段、著名代表园林；理解天人合一，人与自然融合的造园理念；了解中国烹饪的发展简况，熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品；熟悉中国最具特色的名茶、名酒、文房四宝、著名工艺品等风物特产基本常识。</p> <p>2. 能够搜集并撰写与旅游相关的中国历史文化和民族民俗的专辑；能够识别宗教建筑基本布局，辨别其供奉的主要对象的名称和位置；能够辨别古建筑的等级、种类、主要部分的构成、特点；能够赏析旅游园林的组成要素、构景手段；能够调查、搜集和编写美食文化、</p>	<p>全国导游基础知识</p>	<p>课程主要讲授导游人员在导游服务过程中必须具备的历史、地理、文化等基础知识。内容主要包括中国共产党建立及发展史，中国历史文化，中国民族民俗，中国旅游地理，中国建筑知识，中国园林知识，中国宗教知识，中国饮食文化及风味特产，诗词楹联，客源国概况等。通过本课程的学习，使学生掌握相关知识，积聚导游人员必须具备的相关知识基础。同时，该课程也是导游职业资格证书理论考试的课程之一。</p>

<p>风物特产和旅游资源专辑；能够分析、鉴赏、介绍旅游风景名胜的诗词、楹联、游记。</p> <p>3. 激发学生对旅游事业的热爱和爱国热情；培养学生良好的旅游意识和服务意识；具有高尚的审美情趣；具有创新意识和创新精神。</p>		
<p>1. 了解并领会党和国家的各项政策；了解民族政策、环境保护政策、宗教政策和发展旅游的有关政策；掌握旅游政策法规的基本理论、基本规范；掌握合同法律制度的相关知识；熟悉旅游安全管理和旅游保险法规制度；了解旅游交通管理法律制度；掌握消费者权益保护法律知识的相关知识；了解旅游出入境管理法律制度。</p> <p>2. 运用旅游法律法规解决实际带团过程中出现问题的能力；运用所学知识签订旅游合同的能力；提高学生依法办事、自主创业的能力；在导游工作中正确运用及宣讲国家方针政策的能力；处理旅游者投诉的能力。</p> <p>3. 培养学生在未来的职业活动中严谨、守法的工作态度和良好的法律意识；端正学生在导游讲解等职业活动中的政治立场，自觉维护党和国家的政策法规。</p>	<p>旅游政策与法律法规</p>	<p>本课程主要学习旅游法概述；旅行社管理法规制度；导游人员管理法规制度；合同法律制度；消费者权益保护法律制度；旅游安全管理和旅游保险法规制度；旅游交通管理法律制度；住宿、饮食、娱乐管理法律制度；旅游资源保护法律制度；旅游者出入境管理法律制度。课程规定全部教学内容的学习和任务引领型的项目活动，学生能掌握旅游政策法规的运用技能和相关专业知识，具有诚实、守法、守信、善于沟通与合作的品质，热爱本职工作，为其职业能力的发展打下良好的专业基础。</p>
<p>1. 熟悉导游服务程序及服务规范；熟悉旅行生活常识；掌握导游文化基础知识；了解典型旅游客源地和目的地的基本知识；</p> <p>2. 能按照导游服务程序完成旅游接待计划；能根据服务对象提供导游讲解服务；能为游客提供恰当的购物、餐饮、娱乐服务；能合理应对游客旅游者个别要求；能妥善处理各类突发事件；</p> <p>3. 具备真诚公道，信誉第一的职业道德；具备热情友好，宾客至上的工作态度；具备团结协作、顾全大局的职业素养；具备身心健康、积极向上的精</p>	<p>旅游服务能力</p>	<p>课程主要学习和操作导游带团程序；旅游一般事故和个别要求处理；导游证面试考试内容训练。通过课堂讲授，使学生明确导游的服务程序及服务规范，掌握导游工作必备的基础知识。通过实践训练，使学生逐步获得导游工作各项程序所需能力，初步具备独立带团能力。教师通过言传身教，营造积极向上的课堂氛围，激发学生专业学习的热情，使学生树立和强化良好的职业道德。经过知识的积累和实践的锻炼，全面提升学生的导游职业技能和综合素质</p>

神状态。		
<p>1. 了解旅游活动的内容、种类和表现形式；掌握发展旅游业的基本要素及个要素之间的关系；了解旅游对旅游接待地区的影响及旅游业的发展趋势。</p> <p>2. 能够结合旅游者需求分析旅游市场开发；能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况。</p> <p>3. 具有良好的道德品质、较强的社会责任感和环境意识；养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯具备旅游从业人员所需的行业价值观念和认知。</p>	<p>旅游学概论</p>	<p>课程主要学习旅游这个行业旅游与旅游学、旅游活动的发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游的大致知识。课程使学生具备从事旅游、酒店工作必备的基本知识和技能，为今后从事旅游、酒店工作打下必要的专业基础，在课程中还要注意培养学生的职业素养和与人沟通交流的能力。</p>
<p>1. 了解前台收客的规范流程，服务礼仪；掌握团队策划与管理内涵、要求及方法；掌握团队审核与发送理论与方法；掌握订房订车订餐订票等采购常识；了解保险与签证分类、导游规范管理知识；掌握地接业务、组团安排的基本程序；掌握派团与盯团最新运作趋势；理解突发事件处理流程；掌握团队结算分类、程序及方法；掌握团队档案管理的内涵与要求。</p> <p>2. 能流畅地进行旅行社前台收客，推广旅游产品；能与饭店、车队、餐饮、景区、定点商店及保险公司进行旅游产品信息沟通；能与同行建立与维护旅游产品供应关系网，进行采购与谈价；能协助业务人员进行谈团，具备团队计划操作能力；能根据需求，进行团队计划的编制、接收、发送、确认、更改、归档；能完整地实施团队质量监控；能对旅游行程进行合理管理；导游管理、内部计价、对外报价、团队核算；能根据旅行社要求，进行游客档案管理、客户反馈、团队统计。</p> <p>3. 培养学生高尚的职业道德；培养学生良好的旅游服务心理素质；培养学生爱岗敬业，乐于奉献的精神；培养学生团队精神、责任良知。</p>	<p>旅行社计调业务</p>	<p>课程主要学习计调工作认知、国内组团计调操作流程、国内接待计调操作流程、出入境计调操作流程、计调采购工作流程、计调业务软件应用、计调部门的管理、计调工作必备知识、计调工作综合实践9个模块。课程结合计调职业岗位的能力要求设计教学内容，将计调职场的真实性、课程教学的开放性、学生学习的自主性融为一体，积极探索新的高素质导游人才的培养方式，不断提高课程教学质量与人才培养水平。</p>

<p>1. 具有熟练地申请设立和组建旅行社的能力；具有熟练地经营国内接待业务的能力；具有熟练地经营国内组团业务的能力；具有熟练地经营出境组团业务的能力；具有熟练地经营入境接待业务的能力；具有熟练地经营旅行社服务网点的能力；具有熟练地管理旅行社人力资源的能力；具有熟练地管理旅行社财务管理的能力</p> <p>2. 培养学生利用专业教材和相关资料获取知识的学习能力；培养学生利用网络获取各种知识的能力；培养学生进行网上调研和实地调研的能力；培养学生解决旅行社经营实际问题的能力；培养学生运用所学知识进行创新设计的能力</p> <p>3. 培养学生良好的人际沟通的能力；培养学生搞好团队协作的能力；培养学生勇于创新的创造能力；培养学生承受各种困难的减压能力</p>	<p>旅行社经营管理</p>	<p>课程学习认识旅行社、设立旅行社、旅行社国内接待业务运营实务、旅行社国内组团业务运营实务、旅行社出境组团业务运营实务、旅行社入境接待业务运营实务旅行社服务网点运营实务、旅行社人力资源管理、旅行社财务管理。通过学习掌握旅行社设立、经营及管理的相关知识和技能。</p>
--	----------------	--

#### (4) 酒店管理数字化运营专业

职业能力	课程	学习内容分析
<p>餐饮服务</p>	<p>餐饮服务与管理、宴会设计与管理</p>	<p>1. 开餐准备工作：掌握餐饮服务各项基本技能，学会按标准换台布、摆台、折花；清洁餐厅桌椅和转盘。准备开餐用餐：托盘、冰桶、冰桶架、保温瓶、烟缸、食品及饮品订单、酱油壶及准备酒车和开餐所需的一切餐具。</p> <p>2. 开餐后为客人提供优质服务：点菜、上菜、酒水服务、结帐。准确了解每日供应菜式，与传菜员密切配合。</p> <p>3. 就餐中帮助客人解决就餐过程中的各类问题，寻求解决办法。</p> <p>4. 做好交接工作和收尾工作，保证开餐后的整洁和卫生。</p>
<p>客房服务</p>	<p>客房服务与管理</p>	<p>公共区域和客房的清洁、整理、恢复工作的规程和标准操作，掌握所辖楼层和客房状况，准确为住店宾客提供准确、快捷、周到、安全、舒适的个性化服务。住店客人的退房检查工作。</p>

前厅服务	前厅服务与管理	<p>客房预订基础知识，掌握礼宾服务（包括在机场、车站接送客人，门口迎宾，为客人提供行李搬运、出租车服务、邮电服务和问询服务等）各项技能。能接待住店客人，办理住店手续、分配房间等，接待其他消费客人以及来访客人等。掌握房态控制方法（酒店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制是客房利用率及对客人的服务质量）。学习账务管理（包括建立客人账户、登帐和结账等工作）。掌握前厅信息管理，包括收集、加工、处理和传递有关经营消息，酒店经营的外部市场消息（旅游业发展状况、国内及世界经济信息、顾客的消费心理、人均消费水平、年龄构成等）和内部管理信息（如开房率，营业收入，客人的投诉、表扬，客人的住店、离店、预订以及在有关部门的消费情况等）。对信息进行加工、整理，并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理部门。</p>
<p>本课程着重培养学生扎实的酒水知识基础，尤其对于酒店及娱乐休闲企业的常见酒水及其相关产品的理论知识达到较深程度的掌握。在学习掌握酒水知识以及酒吧基础设施设备和相关专业理论的基础上学习研究酒吧管理的基础理论。</p>	酒水服务与酒吧管理	<p>主要内容包括：无酒精饮料、软饮料、咖啡、茶、发酵酒、蒸馏酒、葡萄酒、啤酒、米酒、蒸馏酒、谷物蒸馏酒、果杂蒸馏酒、配制酒、开胃酒、甜食酒、利口酒、中国的配制酒、鸡尾酒、鸡尾酒概述、鸡尾酒的调制、鸡尾酒的创新、酒吧概述、酒单的策划与设计、酒吧设备用品的配置与管、酒吧营销、酒吧管理、酒吧员工的培训与考核、酒吧经营评估与分析和调酒师考核大纲等内容。</p>
康乐服务	康乐服务与管理	<p>熟悉设施设备，项目特点，随时为客人提供有效的服务。掌握娱乐项目的基本知识，热情大方主动，礼貌的为客人提供最佳的服务。具体涉及有：健身房、球类（网、桌、乒乓）练习场、棋牌室、游泳池等项目。</p>
酒店管理	酒店人力资源管理	<p>掌握人员管理（招聘、培训等），熟悉相关部门管理（前厅、餐饮、客房、康乐、人力资源等部门）</p>
<p>本课程是酒店管理专业的必修课，是本专业的专业核心课程。以服务工作过程为载体，按照服务核心岗位的需</p>	数字化运营管理	<p>依据相应岗位的服务职责、关键环节、操作流程与操作技能安排教学与训练单元，让学生在清楚理解各个工作岗位的标准程序，模拟对客</p>



要,使学生掌握服务中前台、客房、餐厅、康乐四大模块中所需要具备的数字化技术技能。		服务、处理投诉、应对突发情况等工作过程所需要的软件操作技术。
--	--	--------------------------------

### 3. 专业群选修课程

职业能力	课程	学习内容分析
表演艺术是一门综合性的艺术创造,是空中乘务专业课。通过对本门课程的学习,使学生掌握表演的技能,培养他们对生活及工作的构思能力,观察能力,与人交流及组织、排练等围绕所产生的综合能力	表演艺术	1. 根据该课程的性质和特点,采用实践教学的方式。每节课由不同的游戏及比赛还有表演主题组成,让学生们在游戏中释放自己的天性,在各种表演主题中增强自己的自信心,观察能力和思考能力还有与人交流的能力。 2. 课程思政目标:把红色精神、爱国主义情怀、高尚的道德品质、正确的价值观等深深根植于学生内心深处
本课程系统地阐述了现代酒店经营服务和管理的核心理论、基本服务程序和现代酒店的基本设置形态以及未来酒店业的发展态势。	饭店管理概论	通过对本课程的学习,让学生基本掌握酒店的组织机构、管理模式和生产管理形态,对酒店各职业岗位所需的专业知识与技能有所了解,同时对酒店也的发展状况和态势有所掌握,为学生把自己打造为真正的“酒店人”奠定坚实的理论基础。
本课程在内容设计方面突出体现茶艺能力的本位,紧紧围绕完成工作任务模块的需要来选择课程内容;从“任务与职业能力”分析出发,设定职业能力培养目标;变书本知识的传授为动手能力的培养,打破传统的知识传授方式,以“项目”为主线,创设工作情景,将中级茶艺师职业技能考证的相关内容融入课程教学中,培养学生的实践动手能力	茶艺	1. 使学生具有高素质茶艺员所必需的茶艺方面的基本理论、基本知识和基本技能;通过项目的解决,使学生能根据要求设计各类行茶法,为学生正确运用茶文化知识,提高综合素质。 2. 课程思政目标:提高生活品味,拓展知识内涵,提升文化自信,进一步增强学生的品德修养、综合素质。
培养创造性思维基础的空间想象力及构思能力和促进工业化进程等诸多方面发挥了重要的作用。包括国内外铁道与城市轨道交通发展概况,铁路轨道,路基,选线设计以及城市轨道交通路网规划和线路设计的基本原理,基础知识和最新的建设与实研成果。	工程制图	工程制图是一门专业基础学科,以画法几何的投影理论为基础,以直尺、圆规、图板为工具,以黑板、木模、挂图为媒介。

<p>1. 研学旅行文化内涵；研学旅游线路设计；掌握研学旅行市场营销策划的基本专业知识。</p> <p>2. 学会对中国各研学资源调查与分析的能力；具备营销策划、旅游咨询、较强的口语表达能力；学会各类专题旅游线路设计的基本技能；学会研学旅游设计（旅游目的地系统设计、资源整合旅游产品组合、旅游形象设计）；搜集、整理、提炼电子资料（互联网、视频）及纸质（书本、报刊）介质上研学旅行知识的技巧。</p>	<p>研学旅行服务</p>	<p>研学旅行概论帮助中小学生学习乡情、市情、省情、国情，使中小学生学习开阔眼界、提升家国情怀；着力提高他们的社会责任感、创新精神和实践能力；促进中小学生学习培育和践行社会主义核心价值观，激发中小学生对党、对国家、对家乡、对人民的热爱之情；创新人才培养模式，引导学生主动适应社会，推动全面实施素质教育；增强他们对中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信和文化自信，全面落实教育立德树人的根本任务。</p>
<p>通过充分了解这些技术、技巧的民族特性，以便于在训练过程中更好地掌握其动作要点，让学生充满信心。以民族为主体、以戏曲、武术等民族美学原则为基础，吸收借鉴芭蕾等外来艺术的有益部分，使其成为独立的、具有民族性、时代性的舞种和体系。</p>	<p>中国舞</p>	<p>中国古典舞具有比较强的民族特性，民族的审美特征和美学规范。</p>
<p>手语基础是空中乘务专业的一门基础课程，鉴于本课程的服务面向与定位，本课程标准在设计过程中，以能力本位的培养目标、过程导向的课程开发和行动导向的教学过程为指导思想，围绕技术应用能力培养这一高职教育的核心目标，结合课程本身的特点，明确本课程以日常用语及民航职场用语为基础。</p>	<p>手语基础</p>	<p>1. 从思想上统一对于语言障碍旅客，要能够正确对待和认识，不要有差别心理；了解手语的基本词汇；掌握手语的对话方式；能够与残障人员可以进行基本的沟通</p> <p>2. 课程思政目标：用特殊的形式，了解生动感人的故事，更加理解特殊时期的奉献与担当。</p>
<p>1. 了解市场营销的性质、特点及发展趋势；掌握与营销服务相关的基础理论知识；重点掌握市场营销策划的基本专业知识。</p> <p>2. 具备营销策划、执行能力、较强的口语表达能力；具备市场调查的能力(定性调查、定量调查)；</p> <p>3. 养成诚实、守信、吃苦、耐心、坚韧的良好品质；具有广泛的学习兴趣，以适应</p>	<p>市场营销</p>	<p>课程通过任务引领型的项目活动，使学生能全面了解市场营销的内容，掌握市场营销的基本策略和基本技能；学会在市场营销工作中的注意事项，提高在营销实践中的创新能力；并养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯；具有善于和游客、中间商、代理商良好沟通和与同事共事的团队意识，能进行良好的团队合作。</p>

<p>行业涉猎面广的工作实际状况；养成主动学习、自主学习、终身学习的良好习惯；具有条理分明、层次清晰、观点集中的表达能力。</p>		
<p>1. 对旅游产品有总体认知，理解旅游产品开发与设计的理论与实际。即掌握旅游产品的含义、分类、构成要素，以及旅游产品开发与设计的准则、路径和方法等方面的理论知识，对旅游产品的市场基础和发展演化有相当的理解力。</p> <p>2. 能够准确地对旅游产品进行市场细分和市场定位；能够按客户特点和要求设计旅游产品与旅游线路；掌握旅游产品的分类设计方案；能够进行旅行社产品的成本核算，并熟练地对旅游产品定价；能够较熟练地操作旅游产品设计软件。</p> <p>3. 有高度的责任心和事业心；具有良好的职业道德、心理素质；学会分析旅游产品案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，切实提高分析问题、解决问题的能力。</p>	<p>旅游产品设计</p>	<p>本课程内容共包含旅游产品及其开发认知、研学旅游产品的开发与设计、休闲旅游产品的开发与设计、会展旅游产品的开发与设计、自由行产品的开发与设计，使学生初步掌握旅游产品开发与设计的基本方法和技巧，为旅行社、旅游景区资源规范与开发奠定基础。</p>
<p>1. 技术、技术包括基本动作，步法，意识，战术等。</p> <p>2. 体能。体能包括平衡，爆发，肌耐力，绝对力量，精准，协调，心肺，柔韧等等。</p> <p>3. 要有相应的知识以及科学的训练方法。</p>	<p>搏击与体能训练</p>	<p>1. 通过艰苦的体能训练可以培养学生吃苦耐劳、顽强拼搏、坚持不懈的思想作风，能够很好地提高学生的思想道德、意志品质，这些也是空乘学生必须具备的品质。</p> <p>课程思政目标：爱国主义精神、拼搏精神、安全意识、团队意识、公平竞争意识、守纪品质、遵守比赛礼仪、了解国家体育文件精神等。</p> <p>2. 课程思政目标：树立正确三观、做好自我管理。</p>
<p>1. 了解作为空乘人员服务的热情，并有志于从事民航事业。具备较好的与人沟通的能力和亲和力。在性格上，还有较强的心理承受能力。</p> <p>2. 了解各大航空公司以及国内外各大机场的招聘流程。</p>	<p>面试综合技能训练</p>	<p>1. 让学生掌握空乘面试的相关技巧和方法，包括面试前的准备、面试时的礼仪、面试时的应对、面试结束后的相关知识。掌握更多招聘工作和互联网的使用。</p> <p>2. 课程思政目标：通过面试技巧的训练，让学生了解应从德智体美全</p>

		面发展。
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	高铁乘务	高速铁路基础设施、通信信号、牵引供电、动车组、运输组织等内容的基本概念和基础理论。主要内容包括:绪论、高速铁路基础设施、高速铁路车站、高速铁路牵引动力、高速铁路车辆、高速铁路列车信号与控制系统、高速铁路通信系统、高速铁路运输组织、高速铁路客运服务、高速铁路运用安全保障和磁悬浮铁路。
1. 提高学生面试口语交际能力为宗旨,根据乘务人员在工作中的实际需要,将乘务日语中较为零散的交际用语归纳、整合成具有系统性、包容性并适合教学、训练与测试。 2. 应试英语的步骤是:听—说—读—写,听是基础。在教学中本着遵循语言学习规律的前提,进行科学全面的训练。	应试英语训练	1. 根据学生进行逐个英语介绍过关,客舱英语会话,对话内容涉及乘务员进行客舱服务的全过程;乘务英语 200 句,从乘务员角度精选出用于机上服务的有代表性的句子;乘务功能英语。以语言功能为纲来选择和组织语言材料,直接适应学习者表达思想的实际需要;乘务英语分类词汇及短语。将乘务员常用的词汇及短语分类编排。也可作系统学习或复习之用。 2. 课程思政目标:应以课程为载体,以立德树人为根本,了解思政在英语中各类元素。
1. 加深对我国主要客源国历史文化和民族风情的认识;掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论;提高学生自身的文化素养,同时使学生的知识结构更趋合理。 2. 掌握我国主要旅游客源国的民族风情和饮食禁忌、生活礼仪等知识;具备为主要客源国人民提供优质服务的能力。 3. 养成诚实、守信、吃苦、耐心、坚韧的良好品质;养成善于动脑,勤于思考,及时发现问题的学习习惯;具有善于和涉外游客和客源旅行社良好沟通和与同事共事的团队意识,能进行良好的团队合作;	客源国概况	1. 课程学习世界旅游业和中国入境客源市场、东亚之旅、东南亚、南亚之旅、大洋洲之旅、欧洲之旅、美洲之旅、非洲之旅、港澳台之旅。 2. 通过任务引领型的项目活动,使学生能全面了解中国旅游客源国的基本情况,掌握旅游服务的基本策略和基本技能;学会在旅游、酒店企业工作中的注意事项,提高在工作实践中的创新能力;并养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德,养成善于动脑,勤于思考,及时发现问题的学习习惯;具有善于和涉外游客和客源旅行社良好沟通和与同事共事的团队意识,能进行良好的团队合作。
客舱救护技术以及空勤人员必须掌握的一般医学常识,结合民航乘务员国家职业标准中有关应急医疗处置的各级乘务员技能要求,针对性	应急医疗	1. 空勤人员对病危乘客进行紧急救助编写的,介绍了对旅客突发疾病的救助方法、客舱现场急救的方法以及空中意外的应急、求生措施等。 2. 课程思政目标:疫情期间民航人

较强，涵盖范围全面。		参加保障航班的飞行任务，结合应急医疗知识展开，让学生提升爱国主义情操，感同身受体会中国民航的担当和责任感。
要求从秘书工作实际出发，通过介绍秘书实务的各项工作内容、基本要求、操作规范、实施程序以及注意事项等，使学生了解秘书实务的工作方法和技巧，具备从事现代通用秘书工作的素质和能力，达到各企事业单位、社会团体的办公室人员相应岗位要求的要求，进而使秘书专业的学生具备过硬的职业能力和较高的操作水平。	秘书与实务	办公室事务管理、会议管理、商务文书运用及信息管理、差旅安排、商务活动组织与管理、秘书沟通与协调、秘书财务管理等。
酒店提供的服务主要是商务活动、餐饮和住宿等，酒店服务质量是在消费和服务传递的过程中形成的，服务质量的体验水平和对服务质量的预期水平相比较，得到对酒店服务质量的感知，因此需要对服务质量进行全程督导管理。	酒店督导	1. 饭店劳务质量督导：服务技能、服务效率、服务态度、职业道德、礼貌礼仪；饭店环境质量督导：装修环境、卫生状况、安全状况；饭店实务质量督导：设施设备质量、使用物品质量。 2. 要做好全面督导管理。
1. 使学生分清轨道交通运营中法律主体之间的关系，达到运用所学轨道交通法律法规知识分析在轨道交通运营实践中遇到的法律问题。 2. 提高学生依法分析问题、解决轨道交通客运纠纷的能力，从而为我国轨道交通运输行业的发展培养高技能的应用性人才	城市轨道交通法规	主要内容包括城市轨道交通法规导论、城市轨道交通安全生产、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通运营管理规范、国家城市轨道交通运营突发事件应急预案和轨道交通相关的其他法律法规。
掌握城市轨道交通列车的基本组成，有对车辆进行编组的能力，掌握车辆分类的能力，掌握列车端门的辨识能力。	城市轨道交通车辆基础	本课程标准设计包括“基础知识、车体、车钩缓冲装置、转向架”四大教学模块。学生学完本课程后能够掌握城市轨道交通车辆的结构和性能；掌握车钩、缓冲器、转向架的用途、构造、原理，工作过程。并能了解与本课程有关的技术规范，培养严谨的工作作风和创新精神。
1 了解旅游电子商务理论与基础知识；掌握旅游电子商务实施的策略、原则、步骤；掌握旅游电子商务实施的方法；熟知旅游企业电子商务管理所面临的内外外部环境；	旅游电子商务	通过本课程的学习与训练，使学生完成旅游目的地营销系统、景区信息化管理与应用、酒店、旅行社、餐饮管理信息系统应用和旅游电子商务市场渠道与电子分销系统等板块学习任务。掌握旅游电子商务的

<p>掌握旅游企业电子商务绩效评价的方法。</p> <p>2 能够获取现代旅游企业经营发展所需的市场信息，并对其进行统计分析，为企业战略的制定提供相关支持；能合理有效的认识本企业的资源、能力等状况，能从企业自身出发，结合外部环境制定企业电子商务发展战略；能根据企业现状合理选择信息系统系统并能够有效运行与维护；能使用所学的工具与方法，对企业系统实施的效果进行评价，并提出相对应的解决措施。</p> <p>3. 具备吃苦耐劳、诚实守信、爱岗敬业等良好的职业道德；具有团队协作意识和较强的领导能力；具有胜任旅游企业信息管理工作的良好的业务素质 and 身心素质；具有旅游企业管理所需的分析判断能力和管理决策能力。</p>		<p>基本理论、基本方法和主要操作流程，提高学生的职业实践能力，让学生能够将战略管理的成果、知识转化为必备的专业素养与技能，应用于与旅游企业相关的服务和管理工作。</p>
<p>1. 掌握视频拍摄的基本方法。</p> <p>2. 掌握影视创作的基本方法。</p> <p>3. 了解构思、剧本创作、拍摄制作的全过程。</p> <p>4. 掌握视频拍摄创造及创新表现。</p>	<p>摄影与视频剪辑</p>	<p>1. 摄影、摄像基本操作应用以及区别、存储知识。</p> <p>2. 专业相机、摄像机拍摄技术及操作方法。</p> <p>3. 摄影摄像专业操作知识设置内容。</p> <p>4. 摄影光源与角度、构图的运用技法。</p> <p>5. 不同素材的摄影手法。</p> <p>6. 后期视频及图像编辑处理方法。</p>

#### 4、群平台共享课程

职业能力	课程	学习内容分析
<p>1. 学习与掌握各类旅游资源的旅游价值、空间分布规律；学习与掌握我国重要旅游景点的空间分布；学习与了解中国不同地域的景观特色，能正确解释其地理成因及旅游人地关系等。</p> <p>2. 学会对中国各区域旅游资源调查与分析的能力；学会各类专题旅游线路设计的基本技能；学会区域旅游设计（旅游目的地系统设计、资</p>	<p>中国旅游地理</p>	<p>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, 深刻理解旅游兴国战略, 树立为中国旅游业发展贡献力量的信念; 同时, 通过本课程的教学, 培养学生的创新精神, 提高学</p>

<p>源整合旅游产品组合、旅游形象设计)；各地旅游资源解说课件及讲解技能；搜集、整理、提炼电子资料(互联网、视频)及纸质(书本、报刊)介质上旅游地理知识的技巧。</p> <p>3. 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，培养旅游欣赏能力，具有生态保护意识与创新设计意识。</p>		<p>生的专业素质与能力。</p>
<p>熟悉中国各民族的风俗习惯，提高学生对客源地民俗的了解。为学生今后在民航行业就业奠定一定的基础。</p>	<p>国别文化习俗</p>	<p>1. 能够了解中国的文化、民俗的基本概念、汉族民俗、东北地区少数民族民俗、西南地区少数民族民俗、中南地区少数民族民俗、英语国家民俗、拉丁语国家民俗、日耳曼语国家民俗、斯拉夫语国家民俗、伊斯兰教国家民俗和佛教国家民俗。教学中围绕空乘岗位群对学生技能的要求，强调可操作性，注重方法训练。</p> <p>2. 课程思政目标：应以课程为载体，以立德树人为根本，充分了解中国博大的文化元素。</p>
<p>能够深入了解民用航空法的特性、形成、来源，能清晰我国无人机法律的形成和特点。具有利用网络等资源，进一步获取新知识的能力重点。</p>	<p>民用航空法</p>	<p>1. 内容包括：民用航空器国籍；民用航空器权利；民用航空器适航管理；航空人员；民用机场；空中航行；公共航空运输企业；公共航空运输；通用航空；</p> <p>2. 搜寻援救和事故调查；</p> <p>3. 对地面第三人损害的赔偿责任等等。</p>
<p>在中国传统文化教育中的阴阳五行哲学思想、儒家伦理道德观念、中医营养摄生学说，还有文化艺术成就、饮食审美风尚、民族性格特征诸多因素的影响</p>	<p>中国饮食文化</p>	<p>从外延看，中国饮食文化可以从时代与技法、地域与经济、民族与宗教、食品与食具、消费与层次、民俗与功能等多种角度进行分类，展示出不同的文化品味，体现出不同的使用价值，异彩纷呈。</p>
<p>1. 理解客舱服务技能的要素与本质，建立客舱服务技能的完整体系；</p> <p>2. 掌握客舱服务技能的特点，了解客舱服务技能的基本要求，明确职业养成的基本问题，建立职业发展的基本思路；</p> <p>3. 掌握客舱服务的基本程序，并通过服务程序的认识，理解客舱服务的系统性与严</p>	<p>乘务技能与管理</p>	<p>1. 了解乘务员的相关业务能力；能进行日常的客舱服务能力；全面认识客舱服务的职业性，为更好地适应未来空乘服务职业要求而努力。</p> <p>2. 课程思政目标：从乘务技能的理论与实践了解什么是民航精神、中国民航之己任。</p>

<p>谨性的特点</p>		
<p>1. 能够以生动形象的语言，收集、整理、撰写、修订导游讲解词。</p> <p>2. 掌握丰富的史地文化知识；熟练掌握导游讲解过程中涉及的历史、地理、宗教、民族、风情特产、建筑园林等方面的基本知识。熟悉政策法规知识。牢记国家现行方针政策，把握有关政策法规，明确旅游者权利及义务；具备丰厚的语言知识。具有扎实的汉语功底，具备一定的地方语言和外语知识；熟悉旅行生活常识。具备全面的旅行生活常识，如交通、通讯、急救等知识，掌握丰富的生活常识，如卫生防疫、选购商品等常识。了解旅游客源地与目的地知识。具备旅游客源地和目的地的基本知识，包括客源地和目的地的民居文化传统、风俗禁忌、经济文化等方面的基本知识。了解心理学、美学知识。了解旅客心理规律，具备一定的个体心理学、社会心理学常识，掌握一定的美学知识和审美基本方法。</p> <p>3. 培养学生合作、沟通、细心、周密、热情、灵活、克制诚信等方面的综合素质。</p>	<p>模拟导游</p>	<p>本课程主要讲解及实训江西主要旅游景区的景点讲解；讲解过程中所需才艺；现场导游。通过课程学习在原有国家导游证考试面试科目学习及演练基础上能够对省内主要旅游景点和景区的实地导游讲解介绍；能够模拟导游进行整个导游带团程序操作。</p>
<p>能够运用社会经济发展与轨道交通运输的关系，分析解释轨道交通的基本概念和一般现象以及城市轨道交通的发展趋势。</p>	<p>城市轨道交通概论</p>	<p>通过城市轨道交通的概念与历史、城市轨道交通系统的设计和城市轨道交通系统的构成的学习，掌握城市轨道交通概述、城市轨道交通系统的设计和城市轨道交通系统的构成等基础知识，为后续课程提供知识保障。</p>
<p>本课程主要介绍餐饮部的组织机构及职能，餐饮部的岗位设置及岗位职责，餐饮服务业务流程，餐饮服务应具备的基本素质和能力。</p>	<p>餐饮管理与服务</p>	<p>本课程要求对学生进行托盘、铺台布、餐巾折花、中西摆台、斟酒倒水等技能实训、以及中西餐零点服务、中西餐宴会服务实训，不同餐饮形式设计及布局的实训。</p>
<p>1. 掌握国家和地方研学旅行相关政策；掌握研学旅行课程开发与设计的原则；掌握研学课程学生手册设计的基本内容与要求；掌握研学旅</p>	<p>研学旅行概论</p>	<p>通过对本课程的学习，使学生对旅游新业态之一、研学旅行这个新职业有基本认知和了解，掌握研学旅</p>



<p>行课程实施的要领与注意事项；掌握研学旅行安全保障措施及安全事故的处理方法。</p> <p>2. 能开发设计承办方研学旅行机构活动课程；能组织实施供应方研学基地营地活动课程；能设计制作研学活动课程学生手册。</p> <p>3. 养成研学旅行导师的教育情怀和职业精神；具备从事研学旅行服务与管理工作的政治素养和核心价值；具备研学旅行导师的职业理想与发展潜力。</p>		<p>行宪法，研学旅行工作的基本规律和基本工作方法，掌握旅游管理所需要的能力，熟悉研学导师工作，让学生了解研学旅行的相关知识，能较好地适应研学旅行服务与管理对应的工作岗位。</p>
--	--	--

## 八、教学进程总体安排

### 1. 专业教学进程安排表

课程模块	课程性质	课程代码	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	各类课程按学期设置的周课时						开设部门	考试方式	考核学期
								第一学年		第二学年		第三学年				
								18周	19周	19周	19周	19周	16周			
公共基础课程	B	02200000101	思想道德与法治	3	48	44	4	4 (12周)						思政部	S	1
	B	02200000102	大学生安全教育	3	52	44	8	4 (13周)线上						公共基础部	C	1
	B	02200000103	军事理论	4	148	36	112			2				思政部	C	3
	B	02200000104	形势与政策	3	48	40	8	2 (4周)	2 (4周)	2 (4周)	2 (4周)			思政部	C	1234
	A	02200000105	职业生涯规划	1	16	16	0	2 (后8周)						思政部	C	1
	B	02200000106	红色文化	1	16	12	4			4 (4周)				思政部	C	3
	B	02200000107	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	30	2		2 (16周)					思政部	S	2
	A	02200000108	创新创业实务	1	16	16	0		2 (8周)					思政部	C	2
	A	022000001010	共青团理论课	1	16	16	0			2 (8周)				思政部	C	3
	A	02200000111	就业指导	1	16	16	0				2 (8周)			思政部	C	4
	C	01200000101	大学体育1	2	32	2	30	2						公基部	C	1



素养 选修 课(6 选1)	G	GX01200000211	大学生创新创业降龙十八讲	2	32	32													C			
	G	GX01200000212	组织行为与领导力	2	32	32														C		
	G	GX01200000213	西方哲学智慧	2	32	32														C		
	G	GX01200000214	古典诗词鉴赏	2	32	32														C		
	G	GX01200000215	中国古典戏曲艺术	2	32	32														C		
	线下 选修 课	G	GX01200000101	篮球	2	32	2	30													C	
		G	GX01200000102	羽毛球	2	32	2	30													C	
		G	GX01200000103	素描彩铅绘画	2	32	12	20													C	
		G	GX01200000104	健美操（啦啦操）	2	32	2	30													C	
		G	GX01200000105	英语影视欣赏	2	32	24	8													C	
		G	GX01200000106	唐宋诗词欣赏	2	32	26	6													C	
		G	GX01200000107	大学日语	2	32	20	12													C	
		G	GX01200000108	实用英语写作	2	32	16	16													C	
	小计：共选修 3 门				<b>6</b>	<b>96</b>																
专业群 基础 课程	B	042550000001	形体训练	2	32	12	20	2	2										交管系	C	12	
	B	042550000002	形象塑造	4	72	40	32	2											交管系	C	1	
	B	042550000003	语言正音	4	72	36	36	2											交管系	考证	1	
	B	042550000004	服务礼仪	2	36	10	26		2										交管系	考证	2	
	B	042550000005	沟通技巧	4	68	20	48		2										交管系	C	2	
	B	042550000006	专业英语	4	68	34	34			4	4								交管系	C	34	
	B	042550000007	服务心理学	4	72	36	36					2							交管系	S	5	
	小计：共开设 7 门				<b>18</b>	<b>380</b>	<b>160</b>	<b>220</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>								
空乘 专业 专项 能力 课程	B	04250040501	空乘人员气质与素养	2	32	6	26	2											交管系	S	1	
	B	04250040502	民航基础知识	4	72	40	32		4										交管系	S	2	
	B	04250040503	乘务技能与管理	4	72	30	42			4									交管系	S	3	
	B	04250040504	民航客舱安全管理	4	72	36	36			4									交管系	S	3	
	B	04250040505	应急处置训练	4	68	20	48				4								交管系	S	4	
	B	04250040506	民航地勤服务	4	68	34	34				4								交管系	S	4	
	B	04250040507	民航面试英语	4	72	36	36					4							交管系	S	5	
	B	04250040508	航空急救知识	4	72	30	42					4							交管系	S	5	
	小计：共开设 8 门				<b>30</b>	<b>528</b>	<b>232</b>	<b>296</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>								
轨道 专业	B	04250060601	城市轨道交通概论	4	64	32	32	4											交管系	S	1	
	B	04250060602	城市轨道交通线路站场	2	36	24	12		2										交管系	S	2	

专项能力课程	B	04250060604	城市轨道交通客运组织	4	72	48	24		4				交管系	S	2	
	B	04250060603	城市轨道交通票务管理	4	36	24	12			4			交管系	S	3	
	B	04250060605	城市轨道交通行车组织	4	68	46	22				4		交管系	S	4	
	B	04250060606	电工基础	4	68	46	22				4		交管系	C	4	
	B	04250060607	城市轨道交通应急安全处理	4	72	36	36					4		交管系	S	5
	B	04250060608	城市轨道交通信号与通信	4	72	48	24					4		交管系	S	5
	小计：共开设 8 门				30	488	304	184	4	6	4	8	8	0		
旅游专业专项能力课程	B	04254010101	地方导游基础知识	4	64	44	20	4					交管系	S	1	
	B	04254010102	导游业务	4	64	32	32	4					交管系	S	1	
	B	04254010103	全国导游基础知识	4	72	60	12		4				交管系	S	2	
	B	04254010104	旅游政策与法律法规	4	72	60	12		4				交管系	S	2	
	B	04254010105	旅游服务能力	4	72	12	60		2	2			交管系	S	23	
	B	04254010106	旅游学概论	2	36	18	18			2			交管系	S	3	
	B	04254010107	旅行社计调业务	4	68	30	38				4		交管系	S	4	
	B	04254010108	旅行社经营管理	4	72	40	32					4		交管系	S	5
	小计：共开设 8 门				30	520	252	268	8	10	4	4	4	0		
酒店专业专项能力课程	B	04254010601	餐饮服务与管理	4	64	30	34	4					交管系	S	1	
	B	04254010602	客房服务与管理	4	72	36	36		4				交管系	S	2	
	B	04254010603	前厅服务与管理	4	72	50	22		4				交管系	S	3	
	B	04254010604	酒水服务与酒吧管理	4	72	50	22			4			交管系	S	3	
	B	04254010605	康乐服务与管理	4	68	34	34			4			交管系	C	3	
	B	04254010606	酒店人力资源管理	4	68	34	34				4		交管系	S	4	
	B	04254010607	宴会设计与管理	2	36	18	18				2		交管系	S	4	
	B	04254010608	数字化运营管理	4	72	50	22					4		交管系	S	5
小计：共开设 8 门				30	524	302	222	4	8	8	6	4	0			
群选修课程	B	04250040509	表演艺术	2	36	16	20		2				交管系	C	2	
	B	04254010609	饭店管理概论	2	36	18	18		2				交管系	C	2	
	B	04250040510	茶艺	2	36	18	18			2			交管系	考证	3	
	B	04250060609	工程制图	4	72	36	36			4			交管系	C	3	

	B	04254010109	研学旅行服务	4	72	32	40			4			交管系	C	3
	B	04250040511	中国舞	4	70	10	60			2	2		交管系	C	34
	B	04250060610	手语基础	2	34	10	24			2			交管系	C	4
	B	04254010610	市场营销	4	70	10	60			4			交管系	C	4
	B	04254010110	旅游产品设计	2	34	12	22			2			交管系	C	4
	B	04250040512	搏击与体能训练	4	70	10	60			2	2		交管系	C	45
	B	04250040513	面试综合技能训练	2	34	10	24			2			交管系	C	4 或 5
	B	04250060611	高铁乘务	4	72	36	36				4		交管系	C	5
	B	04250040514	应试英语训练	2	36	12	24				2		交管系	C	5
	B	04254010611	客源国概况	2	36	24	12				2		交管系	C	5
	B	04254010111	应急医疗	2	36	6	30				2		交管系	C	5
	B	04254010612	秘书与实务	2	36	20	16				2		交管系	C	5
	B	04254010613	酒店督导	2	36	6	30				2		交管系	C	5
	B	04250060612	城市轨道交通法规	2	36	6	30				2		交管系	C	5
	B	04250060613	城市轨道交通车辆基础	4	72	36	36				4		交管系	C	5
	B	04254010112	旅游电子商务	2	36	12	24				2		交管系	C	5
	B	04254010113	摄影与视频剪辑	2	36	6	30				2		交管系	C	5
	<b>小计：共 21 门，限选 18 学分</b>			<b>56</b>	<b>996</b>	<b>346</b>	<b>650</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>0</b>		
技术平台选修课程	B	04254010114	中国旅游地理	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04254010115	国别文化习俗	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04250040515	民用航空法	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04250040516	中国饮食文化	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04250040503	乘务技能与管理	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04254010116	模拟导游	2	36	16	20						交管系	C	12345
	B	04250060601	城市轨道交通概论	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04254010601	餐饮管理与服务	2	36	20	16						交管系	C	12345
	B	04254010117	研学旅行概论	2	36	20	16						交管系	C	12345
		<b>小计：共开设 9 门，限选 8 分</b>			<b>18</b>	<b>324</b>	<b>176</b>	<b>148</b>							
实	C	042550040530	空乘 1+X 考证实训	2	30	2				1 周			交管系	考证	4

训 环 节	C	042550060630	轨道 1+X 考证实训	2	30	2					1 周			交管系	考证	4
	C	042554010130	旅游 1+X 考证实训	2	30	2					1 周			交管系	考证	4
	C	042550010630	酒店 1+X 考证实训	2	30	2					1 周			交管系	考证	4
		小计			2	30	2									
其 他 环 节	1	1000000302	国防教育	2		2		2 周								
	2	1000000303	第二课堂 (含创新创业)	4		4										
	3	1000000304	实习	10	396	396										
	4	1000000308	毕业教育	1		1										
		小计			17	396	396									
汇 总	专业			总学 分	总学 时	理论 学时	实践 学时	第一 学期 必修 学时	第二 学期 必修 学时	第三 学期 必修 学时	第四 学期 必修 学时	第五 学期 必修 学时	开设 课程 总数	考查 课程 数	考试 课程 数	
	空中乘务专业			156	2050	984	1066	22	22	24	18	10	55	40	15	
	城市轨道交通运营管理专业			156	2010	1056	954	24	24	20	18	10	52	38	14	
	旅游管理专业			156	2042	1004	1038	28	28	20	14	6	55	40	15	
	酒店管理与数字化运营专业			156	2046	1054	992	24	26	24	16	6	52	38	14	

## 2. 课时比例

### (1) 课程类别分配

类别	课程组	学分数	学时数	学时比
通识通修课程模块	公共基础必修课程组	45	844	19:1
	公共基础选修课程组	6	96	16:1
	小计	51	940	18:1
专业群基础课程模块	小计	18	380	21:1
专项能力课程模块	小计	30	522	17:1
个性化学习课程模块	专业提升类课程组	56	1000	18:1
	交叉拓展类课程组			
	跨类复合类课程组			
	就业创业类课程组			
	科技创新类课程组			
	学历提升类课程组			
国际化素养类课程组				
技术平台课程模块	小计	18	324	18:1

### (2) 理论、实践分配

类别	环节	学分数	学时数	学时比
理论教学 (实践教学学时数比)	公共基础必修课程	5.5	68	12:1
	公共基础选修课程	4	64	16:1

例)	小计	9.5	132	14:1
理实一体化教学 (实践教学学时数比例)	公共基础必修课程	39.5	776	20:1
	公共基础选修课程	2	32	16:1
	专业群基础课程	18	380	21:1
	专项能力课程	30	522	17:1
	个性化学习课程	56	1000	18:1
	技术平台课程	18	324	18:1
	小计	162.5	3034	19:1
集中实践教学 (实践教学学时数比例)	专项能力课程	2	30	15:1
	小计	2	30	15:1

### (3) 必修、选修分配

类别	环节	学分数	学时数	学时比
必修课程	公共基础课程	45	844	19:1
	专业群基础课程	18	380	21:1
	小计	63	1224	19:1
选修课程	公共基础课程	6	96	16:1
	专项能力课程	30	522	17:1
	个性化学习课程	56	1000	18:1
	技术平台课程	18	324	18:1
	小计	110	1942	18:1

## 九、实施保障

### (一) 师资队伍

现代服务群教师要牢固树立良好的师德师风，符合教师专业标准要求，具有一定的专业实践经验和良好的课程教学能力。专业群课程教师的数量应按照国家有关标准配备，重视专业课程教师队伍建设，优化师资队伍年龄、性别、职称与学历结构，增强教师队伍的整体实力和竞争力。建立课程负责人制度，组建教师创新团队，积极组织开展各类教研活动，促进青年教师成长。要注重课程教师的双师素质培养，建立教师定期到企事业单位实践的制度，与时俱进地提升教师的技术水平和实践经验。以专任教师为主，开展校企合作，组建双师结构教学团队。鼓励和支持教师进行课程教学改革创新，使课程教学更好地适应学生全面发展和个性化发展的需要，满足经济社会发展需求。

#### 1. 校内(教学团队)

序号	姓名	性别	年龄	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	郭雅萌	女	36	研究生、硕士	讲师、交通管理系	2011.2	

					副主任		
2	康萍	女	53	本科、学士	教授		
3	刘舒	女	36	本科、学士	讲师、专任教师	2007.9	
4	郭菁	女	39	本科	助教		
5	刘志	女	31	研究生、硕士	助教	2014.3	
6	蒋奕狄	女	31	研究生、硕士	助教	2014.3	
3	万小龙	男	34	硕士研究生	讲师、教师	2017.5	
4	刘琛	女	27	硕士研究生	助教、教师	2017.5	
5	段凌林	女	26	硕士研究生	助教、教师		
6	陈佳	女	27	硕士研究生	教师		
7	龙良明	男	26	硕士研究生	教师		
8	唐浩	男	30	硕士研究生	教师		
9	刘江海	男	37	研究生、硕士	副教授、专业负责人、教研室主任	2006	
10	黄旭	男	45	本科、学士	副教授	1994	
11	张凤	女	37	研究生、硕士	讲师	2004	
12	涂为国	男	58	本科、硕士	副教授	2003	
13	傅凌芳	女	45	研究生、硕士	副教授	1996	
14	张海云	女	37	研究生、硕士	讲师	2008	
15	杨瑞虹	女	51	本科	副高	2014	
16	聂剑映	女	39	硕士	讲师	2005	

## 2. 校外（企业）（教学团队）

序号	姓名	性别	年龄	工作单位	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	邬静媛	男	35	江西艺术职业学院	本科	助教	2012.9	
2	李启星	女	32	江西科技学院	本科	教研室主任	2015.9	
3	郭震	男	30	江西萌雅文化传播有限公司	专科	总经理、高级礼仪师（原乘务员兼安全员）	2018.9	
4	张正跃	女	56	本科学士	企业、教师			
5	黄燕晖	男	27	南昌地铁	本科	中级	2020年	
6	万涛	男	27	南昌地铁	本科	中级	2020年	
7	李建鑫	女	24	南昌地铁	本科	初级	2020年	
8	李豆	女	25	南昌地铁	本科	初级	2020年	
9	何君	女	32	前湖迎宾馆	本科、学士	贵宾接待部门经理	2015	
10	王宇晗	男	50	江西科技师范大学	本科、学士	副教授	2010	
11	丁梦	女	28	嘉莱特酒店集团	本科	前厅部经理	2015	
12	邱丹	女	31	南昌万达嘉华酒店	本科	餐饮部经理	2012	
13	谢丽飞	女	39	南昌恒大酒店	本科、学士	人力资源总监	2010	

## 3. 专业建设指导委员会



### 空中乘务专业建设指导委员会成员(企业成员)

序号	姓名	性别	年龄	工作单位	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	陶毅	男	38	海南航空	研究生	深圳分公司副经理、客舱经理	2016.6	
2	喻国良	男	40	江西空港航空地面服务有限公司	本科	客运部经理	2016.6	
3	Ricky	男	50	前香港国泰航空总务长		现任南航空乘老师、雅思英文老师	2016.6	飞国际航班 23 年二万飞行小时
4	曹旺	男	30	香港航空		南昌站站长	2016.6	
5	李路瑶	男	31	首都航空		南昌办事处运行主管	2016.6	
6	吴长璧	男	32	昆明航空		南昌营业部经理	2016.6	
7	钟桂权	男	32	江西空港航空地面服务有限公司		业务主管	2016.6	

### 城市轨道交通运营与管理专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	年龄	工作单位	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	黄燕晖	男	27	南昌地铁	本科	中级	2019	
2	万涛	男	27	南昌地铁	本科	中级	2019	
3	李建鑫	女	24	南昌地铁	本科	初级	2020	
4	李豆	女	25	南昌地铁	本科	初级	2020	

### 旅游管理专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	年龄	工作单位	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	何剑波	男	45	江西科技师范大学	硕士	教授	2016.6.29至今	
2	孙冰	男	40	江西农业大学商学院	硕士	副教授	2016.6.29至今	
3	黄成	男	45	北京巅峰智业旅游文化创意股份有限公司	硕士	现任：华中分院院长、华中大区总监；社会兼职：中国未来研究会旅游分会常	2016.6.29至今	

						务理事		
4	刘小芳	女	36	江西教之旅国际旅行社	本科	导游部经理	2016.6.29至今	

### 酒店管理专业建设指导委员会成员(企业成员)

序号	姓名	性别	年龄	工作单位	学历学位	职称、职务	任职时间	备注
1	石银华	男	48	江西科技师范大学	研究生硕士	副教授、系主任	2016	
2	谢丽飞	女	37	南昌恒大酒店	本科学士	人力资源总监	2016	
3	聂云雷	男	38	南昌尚客达酒店	本科学士	总经理	2016	
4	罗慧	女	36	嘉莱特酒店集团	本科学士	行政总监	2016	

## (二) 教学设施

学校要为专业群课程教学提供必要的设备设施，保障基本教学条件，满足课程标准的实施要求，支持学生开展数字化学习。结合本地区产业发展和专业教学的需要，立足学生实际，精选拓展模块内容，打造现代服务专业群精品课程。依据各专业的特点，将产业发展应用到专业实际教学，支持高水平、有特色的高素质技术技能人才培养。

### 1. 校内实训资源

实训类别 (适用课程)	实训项目	实训室名称	主要设备名称	数量 (台/套)
应急处置	应急设备演练、机组资源管理、火灾处置、施压处置、有准备撤离程序、无准备撤离程序	空乘实训室	B737-800 模拟训练舱	1
乘务技能与管理	客舱安全演示、客舱安全检查、登机服务、客舱 Y 舱服务流程、F 舱服务流程、特殊旅客服务、机上广播词、免税品销售、特情处置	空乘实训室	B737-800 模拟训练舱	1
茶艺	六大茶类冲泡(绿茶、红茶、青茶、白茶、黄茶、黑茶)、乌龙茶审评	茶艺室	茶道组、公道杯、品茗杯、闻香杯、盖碗、煮水器、滤网	50
形体与舞蹈、服务礼仪	仪态训练、舞蹈组合、基本功训练	形体房	音响、功放、电钢琴、把杆、镜子、	1

城市轨道交通 概论	认识城市轨道交通系统	城市轨道交通 实训室	模拟沙盘	1
			车站模型	1
			车辆模型	1
	站台门和车门结构认知 与故障处理	城市轨道交通 实训室	站台门	1
			车门	1
城市轨道交通 票务管理	票务操作	城市轨道交通 实训室	闸机	2
			自动售票系统	1
			半自动售票系统	1
城市轨道交通 行车组织	行车组织	城市轨道交通 实训室	综合监控系统	1
			车站监控系统	6
城市轨道交通 应急管理	车站综合控制	城市轨道交通 实训室	列车自动监控系统 ATS	1
			综合监控系统 ISCS	1
			闭路电视系统 CCTV	1
			广播系统 PA	1
			乘客信息系统 PIS	1
			火灾自动报警系统 FAS	1
			综合控制盘 IBP	1
导游业务 研学旅行服务 模拟导游 旅游市场营销	导游、研学导师带团程序 及服务质量标准 研学导师服务 旅游产品销售	3D 模拟导游 实训室	3D 环幕影院	1
餐饮服务与管 理	餐饮服务技能	餐饮实训室	餐具	1
前厅服务与管 理	接待服务技能	酒店实训室	接待台	1
客房服务与管 理	客房铺床技能	酒店实训室	客房用品	2

## 2. 校外实训资源

序号	基地名称	地点	实习规模	功能
1	东方航空股份有限公司江西分公司	江西南昌	14 人 现代学徒制	岗位核心能力 提升
2	江西航空	江西南昌		职业认知
3	香港航空	江西南昌		航空企业认知
4	江西机场集团要客部	江西南昌		服务提升
5	昌北机场	江西省机场集团公司	每月（4 人）	跟岗实习
6	西安飞鹰航空服务有限公司	西安		教学实践
7	华东交通大学实训基地	华东交通大学		电工实训
8	江苏汇蓝教育	苏州职业园区		

序号	基地名称	地点	实习规模	功能
9	南昌嘉莱特酒店集团	南昌	20	酒店服务岗位
10	前湖迎宾馆	南昌	20	酒店服务岗位
11	南昌富力嘉华酒店	南昌	20	酒店服务岗位
12	格兰云天酒店集团	南昌	20	酒店服务岗位
13	上海浦东香格里拉大酒店	上海	20	酒店服务岗位
14	江西教之旅国际旅行社	南昌	20	旅行社
15	福建平潭两岸国际旅行社	福建	20	旅行社
16	宜春明月山千古情景区	宜春	30	旅游景区
17	福建侠天下旅游景区	福建	30	旅游景区

### （三）教学资源

1. **教材：**为利于学生自主学习，采用的高等职业学校使用教材，要求应具有内容丰富、使用便捷、数字化学习资源更新及时的特点，或者组织专业教师自编教材。

2. **图书：**学院增加专业群藏书，满足学生的专业学习需求。

3. **专业信息资源：**建立与空中乘务、轨道交通运营管理、旅游管理、酒店管理与数字化运营专业相关的电子文献、杂志、参考书籍等资料室。

### （四）教学方法

1. 以分段培养和产教融合的理念为指导，推行项目化和多样化教学。

2. 运用案例教学法，将思政元素融入专业课程，大力开展课程思政。

3. 在专业课程教学中实施创新创业内容融入，培养创新创业人才。

4. 依托丰富的课程教学资源，专业核心课程模块大力开展线上线下混合式教学模式。

5. 灵活运用活页式、工作手册式新型教材，及时更新教学资源，促进学生自主学习。

### （五）学习评价

1. **课程评价：**遵从“以学生为主体，尊重个体差异、注重个体发展、激发个体潜能”的现代教育理念，关注学生在学习过程中职业素养提升程度、知识学习

努力程度、技术技能进步程度，推行以学生成长为导向的课程教学评价机制；试行绩效学分制，适应学生个性化、差异化发展。

**2. 过程评价：**充分发挥信息化教室、智慧教室等教学环境作用，依托各种在线开放课程平台，运用云课堂、雨课堂、云班课等线上线下教学辅助手段，进行课前、课中、课后的专业课程教学的全程考核与评价，促进学生自主学习和个性化发展。

**3. 综合评价：**以学生素质学分考核为载体，实现职业能力综合评价。运用信息技术手段，通过对学生专业核心技能发展和职业综合素质发展等过程的完整记录和实时评价分析，完成对学生综合素质的全面评估，给予学生提出成长建议，引导学生及时改进。

**4. 专业能力评价：**依托“底层共享、中层分立、高层互选”课程体系，对接职业技能等级证书和国家职业资格证书，实施书证融通，将专业能力考核与技能证书考评融合，满足“一专多能”复合型人才需要。

## （六）质量管理

**1. 专业建设：**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、人才培养方案修订、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. 教学管理：**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，建立健全集体备课、听课、评教、评学等制度，建立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. 学生质量：**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。

## 十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，群内选修课程学分互认互选，获得现代服务专业群内 1+X 职业资格书，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。

序号	毕业要求	具体内容	备注
1	课程与学分要求	完成培养方案规定的各门课程的学习，成绩合格；学分达 149 分，其中必修课学分 96 分，选修课学分 36 分，实践课程 17 学分；并通过专业技能考核。	必备
2	计算机、英语、普通话要求	获得全国计算机等级一级以上合格证书、全国英语等级证书以及普通话二甲等级以上。	必备
3	职业资格证书要求	茶艺师、礼仪师、安检员、导游证、群内 1+X 技能证书等相关职业资格证书，至少选一	必备
4	毕业实习	完成 6 个月顶岗实习，成绩合格。	必备
5	符合学校学生学籍管理规定中的相关要求		