

交通运营管理专业群人才培养方案

一、专业群名称

交通运营管理专业群

空中乘务，代码（500405）核心专业；机场运行服务与管理，代码（500408）；
高速铁路客运服务，代码（500113）；城市轨道交通运营管理，代码（500606）。

二、入学要求

经全国普通高等学校招生考试，达到我院录取分数线的普通高中及同等学历毕业生。

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

主要职业面向

专业名称	所属专业大类 (代码)	所属专业类别 (代码)	对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别 (技术领域)	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
空中乘务	交通运输（55）	航空运输类 (5004)	民航	服务	机场贵宾室、机场值机、酒店前台、接待、导游、客票、销售员、高铁	乘务管理、商务礼仪	化妆造型师、商务礼仪、茶艺师、英语等级证书、应急救援证

					乘务员		
机场运行服务与管理	55	航空运输类 (5004)	机场地勤	服务	场务管理、值机、安检、调度、配载	商务礼仪证、ISE 服务效能管理师	英语等级证、商务礼仪、应急救援证
高速铁路客运服务	交通运输(55)	铁道运输类 (5001)	服务行业 管理行业	铁道运输类	高铁乘务员、高铁乘服员、客票销售员、地铁安检员、机场VIP贵宾接待	乘务管理证、商务礼仪证	办公软件应用专业操作、普通话证、安检证
城市轨道交通运营管理	交通运输(55)	城市轨道交通类 (5006)	服务行业 管理行业	城市轨道交通类	铁路、地铁、轻轨等大型旅客运输企业和港口运输企业、机场VIP贵宾接待	乘务管理证、商务礼仪证	办公软件应用专业操作、普通话证、安检证

就业岗位

序号	职业领域	工作岗位		
		初始岗位	目标岗位	发展岗位
1	空中乘务	初始见习乘务员	客舱乘务长	客舱经理、贵宾室主任、值机经理、各部门经理、营销总监、副总、总经理
2	机场运行服务与管理	值机、安检、配载、调度、贵宾室	班长、主任	客舱经理、贵宾室主任、值机经理、各部门经理、营销总监、副总、总经理
3	高速铁路客运服务	高铁乘务员、高铁乘服员、客票	乘务长、值班站长、运输业管理工作	客舱经理、贵宾室主任、值机经理、各部门经理、营销总监、副总、总经理

		销售员、地铁安检员、城市轨道交通站务员		
4	城市轨道交通运营管理	城市轨道交通的站务员、客票销售员、机场安检员、值机与行李服务员、行车值班员、客运值班员	值班站长、安检队长、城市轨道交通企业管理工作	客舱经理、贵宾室主任、值机经理、各部门经理、营销总监、副总、总经理

典型工作任务与职业能力分析表

专业名称	典型工作任务	职业能力	对应课程或项目
空中乘务专业	民航旅客日常服务	客舱服务能力	民航礼仪 客舱服务 民航服务概论 航空英语口语
	使用民航订座系统； 民航客票改、签、退等相关规定； 机票收益管理；	客票销售服务能力	航空运营与管理 民航服务心理学 航空运输地理
	证件检查、客票、登机牌复查、行李托运等	安检服务能力 机场行李服务能力	航空运营与管理 民航安全与应急管理
机场运行服务与管理专业	机场地勤相关服务	掌握民航基础知识， 能阅读和理解本专业各相关资料，有效沟	民航地面服务与管理 服务心理与沟通；

		通和交流能力;	
	机场运输及安全管理	具有民航运输管理、 机场安全管理等专业 能力	航空运输地理 机场安全管理
	机场运行	具备机场门店管理、 运行指挥、飞行区管 理、应急指挥等专业 能力	市场营销 机场运营与管理 服务质量管理
高速铁路客运 服务	铁路旅客日常服务	良好的职业道德和服务 意识; 优雅的仪容仪表、规 范的高乘礼仪; 铁路餐饮服务基本技 能;	高铁动车乘务实务 服务礼仪与形体 客运站服务管理 互联网+智慧交通 邮轮游艇服务管理
	铁路客运组织	能够准确、快速的识 别车票真伪。 铁路客运组织技能 铁路客运班组管理技 能;	高速铁路客运组织服务 中外民俗乘务英语 乘务日语
	高铁乘务服务	较强的服务意识和较 好服务态度; 独立对客服务的工作 能力; 熟练使用列车内各项 设施	高铁动车乘务实务 铁路客运规章 客运设备运用与管理

	安检服务能力	证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查等技能；及时发现和清除安全隐患。	高铁动车乘务突发事件应急处理 铁路客运安检 铁路运输安全管理
城市轨道交通运营管理专业	基础信号设备、连锁、列车自动控制、通信传输、电话、无线调度、闭路电视、广播、商用通信和旅客信息操作	轨道交通信号与通信系统能力；车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力。	轨道交通信号与通信系统、轨道交通英语、城市轨道交通票务管理
	车站广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力；编制客运计划、合理组织安排客流 证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查；	客运组织服务能力 安检服务能力	城市轨道交通客运组织 城市轨道交通运营管理 城市轨道交通行车组织 交通安全管理 城市轨道交通运营管理 客运安检管理
	行车组织、车站行车作业组织、车辆基地作业组织、行车调度工作、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织等；城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通	调度技能 城市轨道交通系统安全能力； 轨道交通的运营模式；客流组织和车站作业组织能力；	城市轨道交通行车组织 城市轨道交通设备 城市轨道交通概论 互联网+智慧交通 城市轨道交通安全管理 客运安检管理 城市轨道交通信号与通信

	交通危险源识别与控制、城市轨道交通运营安全控制体系、城市轨道交通应急设备及常见事故处理等；		系统
--	---	--	----

五、 培养目标

专业群培养目标：按照交通运营管理职业技术领域人才培养的基本服务面向，以综合职业素质与能力为培养目标，使学生具备在该领域某一从业岗位（群）应有的专业知识、技术技能与职业素质。

空中乘务专业培养目标：本专业旨在培养掌握现代空中乘务服务及管理基本理论和专业知识、有较强的语言表达能力和航空服务技能，能适应民航运输服务行业发展第一线所需空中乘务员、贵宾接待员等岗位要求的高素质技术技能型人才。

机场运行服务与管理专业培养目标：本专业旨在培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳等方面全面发展、具有良好的职业道德和综合素质，培养学生具备地面服务基本技能，有较强的实际操作能力，有较高的服务服务意识、创新意识和应变能力，能从事机场贵宾室服务、值机服务、机场安检、客票销售等一线工作的高素质技术技能型人才。

高速铁路客运服务专业培养目标：本专业旨在培养适应铁路运输事业所需要的德、智、体、美全面人才，熟练掌握列车服务及岗位工作必备的专业基础理论知识、专项技能，具有良好身心素质、职业道德、较高外语水平、互联网信息技术操作能力、沟通表达能力、团队合作能力、获取新知识新技能的能力，从事列车乘务及地面服务等相关服务产业的高素质技术技能型人才。

城市轨道交通运营管理专业培养目标：本专业旨在培养熟悉城市轨道交通企业生产管理业务，掌握城市轨道交通方面的基本理论与实际操作，能熟练操作城市轨道交通相关设备设施，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，具有较强的服务沟通能力、较强的服务他人意识和常用英语口语交流的高素质技术技能型人才。

六、 培养规格

（一）素质

具有优良的道德品质、正确的世界观、人生观和价值观，具有自律的道德品质和文明行为习惯，具有自觉学法、懂法、守法意识。拥有良好的专业素质、职业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野，具有较强的适应能力和创新意识，身心健康，达到教育部规定的《学生体质健康标准》测试要求。

1. 具有良好的职业道德、礼仪风范；
2. 具有较强的身体素质、心理素质；
3. 具有较强的创新精神和 service 意识。

（二）知识

1. 具有较好的人文、艺术美学和应用科学基础及运用一门外语的表达知识；
2. 具有较扎实的交通运输方面的基本理论和基本知识，熟悉交通行业的政策法规和各种规则规程，具有交通运营管理的相关知识素养与技能；
3. 掌握服务心理与沟通方面的知识，具备与乘客良好沟通、妥善解决乘客争端的理论知识与方法技巧能力；

4.掌握服务质量管理学、交通客运服务、车站管理、客运组织、运输调度和运输经营管理等方面理论知识，了解交通客运作业、行车调度的基本程序，具备乘客服务能力；

5.较系统地掌握本专业领域宽广的技术理论基础知识，主要包括交通运输管理学、交通运输市场经济及企业管理等基础知识、现代信息技术等知识；

（三）能力

1. 基本职业能力

（1）具有必备的交通运营管理专业群方面的基础理论知识和专业知识，通过实战实训环节，重点掌握从事本专业群领域实际工作的基本技能。

（2）具备较快适应交通运营管理专业群对应的职业岗位群第一线需要的实际工作能力；具有创业精神和继续学习的能力、良好的职业道德和健全的体魄。

（3）具有交通运营项目的研究开发、制造、服务、推广运用和交通运输部门和企业的规划设计等基本能力。熟悉城市轨道交通工作场所、工作流程，具备保障旅客运输安全和应急处理等方面能力。

（4）具有独立思考、自主学习的能力，不断拓宽知识面以适应社会需求，为实现终身教育打下坚实的基础。

2. 核心职业能力

（1）具有适用于交通运营管理岗位工作的计算机运用、电子文本制作、办公自动化设备运用等综合技能；具有一定的外语沟通能力；

（2）具备较高的一线服务相关知识，熟悉服务程序，掌握服务技能，具有较强的表达、沟通、协调能力，能够灵活运用所学知识，形成符合自身特点的高水平服务能力，为旅客提供优质的服务；

（3）具备一定的交通运营服务、组织调度、票务管理、车务管理等专业能力及一定的公共安全管理能力；

（4）能熟练运用车站、机场等工作岗位的运营管理系统，具有交通广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力；能及时处理乘客纠纷等客运突发事

件，并做好相关信息的上报、记录；初步具有编制客运计划、合理组织安排客流，紧急情况下疏散乘客等方面的专业能力。

(5) 具备一定交通运营管理学、交通运营组织行为学相关知识，具备较好的规划能力、控制能力和执行能力。能够很好地完成日常工作岗位的管理、人力资源管理等企业内部管理工作，使企业在良好的环境下健康运转；

3. 专业拓展能力

(1) 对乘务组工作的管理协调能力和相关工作岗位的组织协调能力；

(2) 自我心理引导和调整能力，提高对岗位变动的适应能力；

(3) 使工作人员具有适应社会需求的综合创新能力和宽基础、后劲足的工作技能，掌握交通运输领域的共性技术知识；具备适应现代社会的创业创新服务能力。

七、 课程设置及学时安排

(一) 教学进程总体安排（单位：周）（每学期按 20 周计算）

学年	学期	课堂教 学与课 内实践	考 试	入 学 教 育 与 军 训	社 会 实 践 (含 劳 动 教 育)	专业实习实践		毕 业 顶 岗 实 习	毕 业 设 计 (论 文)	毕 业 鉴 定、 毕 业 教 育	机 动 周	小 计
						课 内	勤 工 助 学					
一	1	16	1	2	2	0	0	0	0	0	1	20
	2	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
二	3	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
	4	16	1	0	0	2	2	0	0	0	1	20
三	5	12	1	0	0	0		4	4	0	1	20

	6	0	0	0	0	0		12	0	0	0	20
合计	76	5	2	2		12		16	4	1	5	20

注：顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期，勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时。

(二) 专业群教学计划进程表

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
公共课 27.94%	G00001	思想道德修养与法律基础	3	B	48	24	24	3							
	G00002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	B	64	32	32		4						
	G00684	体育与健康 1	2	B	32	4	28	2							
	G00578	体育与健康 2	2	B	32	4	28		2						
	G00579	体育与健康 3	2	B	32	4	28				2				
	G00004	基础英语(机场运行服务与管理、高铁、城轨专业)	4	B	64	32	32		4						
	G00004	基础英语(空乘专业)	4	B	64	32	32	4							空乘专业
	G02727	信息技术	4	B	64	16	48	4							
	G00826	大学生心理健康教育	2	B	32	16	16	2							
	G00010	军事课	2	B	80	32	48	2周							含军事理论和军事训练,军训期间完成
	G00009	形势与政策	1	B	40	20	20	√	√	√	√	√			第1-5学期进行,每学期8学时
	G01632	生涯体验——生涯规划	1	B	16	10	6		√						
	G01633	生涯体验——创业教育	2	B	32	16	16			√					
G01634	生涯体验——就业指导	1	B	16	8	8					√				

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
	G00003	大学语文	2	A	32	32	0								二选一
	G00070	应用文写作（高铁、城轨、机场运行专业）	2	B	32	16	16	2							
	G00070	应用文写作（空乘专业）	2	B	32	16	16		2						
	“公共必修课”模块小计		3 2	14 B	58 4										584
公共课 27.94%	“综合素质选修课” 第1-4学期开设	大学英语	2	A	32	2									二选一 空中乘务专业在第三学期开设
		美育概论	2	A	32	2		2							
		公共选修课	4	A	64	4									
	“综合素质选修课”模块小计（至少应选修6学分）		6	2A	96	96									
	“公共课”模块小计		3 8	14 B2 A	68 0	33 0	35 0	1 5	1 0	0	2	0			
专业（机场、高铁、城轨群） 共享课程 11.76% （空乘专业专业基础课 8.57%）	G01808	服务心理与沟通（高铁、城轨、机场运行专业）	4	B	64	32	32	4							
	G02067	中外民俗（高铁、城轨、机场运行专业）	4	B	64	32	32		4						
	G02988	交通运输市场营销（高铁、城轨、机场运行专业）	4	B	64	32	32			4					
	G02987	服务质量管理学（高铁、城轨、机场运行专业）	4	B	64	32	32				4				
	G02893	民航发展史（空乘专业）	2	B	32	16	16	2							
	G02894	形象塑造	2	B	32	16	16	2							仅限空乘专业

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
	G00917	形体训练	4	B	64	32	32	2	2						仅限空乘专业
	G03051	民航乘务员基础教程	4	B	64	32	32		4						仅限空乘专业
	“专业（不含空中乘务）共享课程”模块小计		16	4B	256	128	128	4	4	4	4				
	“空乘专业基础课程”		12	4B	192	96	96	6	6	0	0				
专业方向核心课程（高铁、城轨、机场运行） 23.53% 空乘专业方向核心课程 22.9%	(1) 机场运行服务与管理专业	G02557	民航概论	4	B	64	32	32	4						
		G03059	民航地面服务与管理	4	B	64	32	32		4					
		G01807	服务礼仪	4	B	64	32	32		4					
		G01239	民航英语	4	B	64	32	32			4				
		G02894	形象塑造	4	B	64	32	32			4				
		G02063	演讲与播音	4	B	64	32	32			4				
		G02800	机场安全管理	4	B	64	32	32				4			
		G01185	机场运营与管理	4	B	64	32	32					4		
	“机场运行服务与管理专业”核心课模块小计			32	8B	512	256	256	4	8	12	4	4		
	(2) 高速铁路客运服务专业	G01492	高速铁路概论	4	B	64	32	32	4						
		G02981	客运站要客服务	4	B	64	32	32					4		
		G02067	高速铁路客运组织	4	B	64	32	32			4				
		G02979	高铁动车乘务实务	4	B	64	32	32				4			
		G0	服务礼仪与形体	4	B	64	32	32			4				

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
		2980													
	G01495	铁路客运规章	4	B	64	32	32		4						
	G02417	客运安检管理	4	B	64	32	32			4					
	G01494	乘务英语	4	B	64	32	32					4			
	“高速铁路客运服务”核心课模块小计		32	8B	512	256	256	4	4	12	4	8			
(3)城市轨道交通运营管理专业	G01765	城市轨道交通安全管理	4	B	64	32	32					4			
	G01614	城市轨道交通客运组织	4	B	64	32	32				4				
	G01558	城市轨道交通概论	4	B	64	32	32	4							
	G01714	城市轨道交通行车组织	4	B	64	32	32			4					
	G02794	城市轨道交通设备管理	4	B	64	32	32		4						
	G02980	服务礼仪与形体	4	B	64	32	32			4					
	G01715	城市轨道交通信号与通信系统	4	B	64	32	32					4			
	G02419	轨道交通英语	4	B	64	32	32			4					
	“城市轨道交通运营管理专业”核心课模块小计		32	6B	512	256	256	4	4	12	4	8			
空中乘务专业	G01807	民航服务礼仪	4	B	64	32	32	4							
	G01808	服务心理与沟通	4	B	64	32	32			4					
	G03055	民航服务英语	4	B	64	32	32		4	4					

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
	G01803	民航客舱服务	4	B	64	32	32		4						
	G03052	民航客舱设备操作与管理	4	B	64	32	32			4					
	G02071	面试技巧	4	B	64	32	32			4					
	G02063	演讲与播音	4	B	64	32	32			4					
	G03053	民航客舱安全管理	4	B	96	48	48				4				
	“空中乘务专业”核心课模块小计		32	8B	512	256	256	4	8	20	4	0			
专业方向拓展课程 11.76%	G03060	民航地勤英语口语	4	B	64	32	32				4				
	G03061	民航日语	4	B	64	32	32					4			
	G02705	航空物流与管理	4	B	64	32	32				4				
	G01174	民航运输地理	4	B	64	32	32			4					
	G02071	面试技巧	4	B	64	32	32					4			
	G02983	邮轮游艇服务与管理	4	B	64	32	32					4			
	“机场运行专业”方向拓展课程模块小计		16	4B	384	192	192	0	0	4	8	12			
专业方向拓展课程 11.76%	G01500	高铁动车乘务突发事件应急处理	4	B	64	32	32		4						
	G01502	乘务日语	4	B	64	32	32			4					
	G02982	互联网+智慧交通	4	B	64	32	32					4			
	G02983	邮轮游艇服务与管理	4	B	64	32	32					4			
	G0	交通港站与枢纽	4	B	64	32	32				4				

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
		29 84	设计												
		G0 27 95	交通物流学导论	4	B	64	32	32				4			
		“高速铁路客运服务专业”方向拓展课程模块小计		1 6	4B	25 6	12 8	12 8	0	4	4	8	8		
	(3)城市轨道交通运营管理专业	G0 27 95	交通物流学导论	4	B	64	32	32					4		
		G0 27 96	城市轨道交通票务管理	4	B	64	32	32			4				
		G0 29 82	互联网+智慧交通	4	B	64	32	32					4		
		G0 24 17	客运安检管理	4	B	64	32	32				4			
		G0 29 84	交通港站与枢纽设计	4	B	64	32	32				4			
		G0 24 20	轨道交通突发事件应急处理	4	B	64	32	32		4					
		“城市轨道交通运营管理专业”方向拓展课程模块小计		1 6	4B	25 6	12 8	12 8	0	4	4	8	8		
		空中乘务专业	G0 11 74	航空运输地理	4	B	64	32	32			0	4		
	G0 30 54		客舱服务质量管理	4	B	64	32	32				4			
	G0 14 87		民航机场地勤服务	4	B	64	32	32				4			
	G0 15 02		乘务日语	4	B	64	32	32				4	0		
	“空中乘务专业”方向拓展课程模块小计		1 6	4B	25 6	12 8	12 8	0	0	0	16	0			
“课内教学活动”总计		(1)机场运行服务与管理		1 0 2	30 B2 A	18 32	90 6	92 6	2 3	2 2	2 0	18	16		
		(2)高速铁路客运服务		1 0 2	28 B2 A	17 04	84 2	86 2	2 3	2 2	2 0	18	16		

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
		(3)城市轨道交通运营管理	102	28B2A	1704	842	862	23	22	20	18	16			
		(4)空中乘务	98	30B2A	1640	810	830	25	24	20	22	0			
勤工助学 25.01%	专业群实践	企业认知实践		2				2							
		志愿者服务实践		6					2	2	2				
		技能竞赛实践													
	(1)机场运行服务与管理专业实践	G03063	酒水茶艺服务实训	2	C	60		60		2周					
		G02665	消防与急救技能实训	2	C	60		60			2周				
		G03064	机场互联网+创新服务设计实训	2	C	60		60				2周			
	(2)高速铁路客运服务专业实践	G02665	消防与急救技能	2	C	60		60		2周					
		G02985	客舱服务实训	2	C	60		60			2周				
		G02071	面试技巧	2	C	60		60				2周			
勤工助学	(3)“城市轨道交通运营管理专业”实践	G02665	消防与急救技能	2	C	60		60		2周					
		G02986	电工实训		C	60		60			2周				
		G02071	面试技巧	2	C	60		60				2周			
	空中乘务专业实践	G03056	酒水茶艺服务	2	C	60		60		2周					
		G02665	消防与急救技能实训	2	C	60		60			2周				
		G00032	毕业设计(论文)	2	C	60		60				2周			
	“专业实习实训”模块小计			6	3C	180		180							
	G00031	社会实践(含劳动教育)	2	C	48		48	1+1						社会实践1周安排在暑假	
	G02728	校内集中实训	6	C	144		144		2周	2周	2周			2-4学期进行,每学期	

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理论	实践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
	G02729	校外实习实训	6	C	144		144		2	2	2			2周在校内, 2周课外实践
	G01282	顶岗实习	16	C	384		384					4	14	不含空中乘务
	G01282	顶岗实习	24	C	576		576					14	14	仅限空中乘务
	G00032	毕业设计	4	C	96		96					4		1学分 24学时
“勤工助学”模块小计(高铁、城轨、机场运行专业)			34	5C	816		816							
“勤工助学”模块小计(空乘专业)			42	5C	1008		1008							
总计	(1) 机场运行服务与管理		136	2A30B5C	2648	906	1742	23	22	20	18	16	0	
	(2) 高速铁路客运服务		136	2A28B5C	2520	842	1678	23	22	20	18	16	0	
	(3) 城市轨道交通运营管理		136	2A28B5C	2520	842	1678	23	22	20	18	16		
	(4) 空中乘务专业		140	2A30B5C	2648	810	1838	25	24	20	22	0		
占总学时比例	A类课程比例		B类课程理论部分			B类课程实践部分						C类课程比例		
	(1) 机场运行服务与管理专业	5%	31%			33.2%						30.8%		
	(2) 高速铁路客运服务专业	3.81%	29.60%			34.21%						32.38%		
	(3) 城市轨道交通运营管理专业	3.81%	29.60%			34.21%						32.38%		
	(4) 空中乘务专业	5%	28%			28.96%						38.06%		
	理论部分		实践部分(应在55%以上)											
	(1) 机场运行专业服务与管理	36%	64%											
(2) 高速铁路客运服	33.41%	66.59%												

模块名称及比例	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注
						理论	实践	一		二		三		
								1	2	3	4	5	6	
	务专业													
	(3)城市轨道交通运营管理专业	33.41%												66.59%
	(4)空中乘务专业	33%												66.96%
专业群	交通运营管理专业群	执笔人(签名)李晓燕 许欣欣			2021年9月1日									审核人(签名)丛义霞 2021年9月15日

注：

1. “计划学时” = “周学时” × “课堂教学与课内实践周数（每学期按 20 周计算）”。
如未排满一学期的课程，应在备注栏中注明实际上课周数。
2. 课内教学活动原则上按 16-18 学时计 1 学分。校内集中实践、军事训练每周按 24 学时计 1 学分。顶岗实习每周按 40 学时计 1 学分；。
3. 模块比例按学分进行统计，各类课程占总学时比例按学时进行统计。
4. 课程类型分为纯理论课程（A 类）、理论+实践课程（B 类）、纯实践课程（C 类）。
5. 《形势与政策》第 1~5 学期进行，共计 40 学时，每学期 8 学时，累计到最后一学期计 1 学分。顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期，勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时
6. 《军事理论》在军训期间集中安排。
7. 综合实践课程中的专业实习实训部分课程按专业群开设课程，部分课程分专业方向开设课程。
8. 凡是有认证要求的课程必须在备注栏中注明具体认证项目及等级。
9. 《生涯体验——生涯规划》、《生涯体验——创业教育》与《生涯体验——就业指导》由三创学院组织实施。
10. 入学教育由学工处负责在军事期间实施，不计算学时和学分。

(三) 实践教学体系各环节具体安排

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内 容	场所	可容纳学生数	备注
2	专业实习实训	消防与急救技能	4	2	2	消防设备使用、医护急救知识及技巧等	实训室、校园	每批50人	
		酒水茶艺服务	4	3	2	导游服务、政策法规、讲解面试等训练等	实训室	每批30人	
		面试技巧	4	4	2	面试技巧、简历制作、面试服饰妆容等	实训室、企业	根据需要安排	
		机场互联网+创新服务设计	4	4	2	智慧机场设计、环境氛围布置、服务创新	实训室、企业	根据需要安排	适用于机场运行专业
		毕业设计	4	4	2	项目设计	实训室、企业	根据企业需要	空乘专业
3	社会实践（含劳动教育）							根据需要安排	顶岗实习24
4	勤工助学	勤工助学	2			学生各种类型勤工助学	各类企业		学分，其中
	毕业生顶岗实习	相关企业顶岗实习	24	5-6	24	地勤服务、安检服务、乘务服务、行车组织、研学项目等	地铁、铁路、机场、酒店、旅行社等企业	根据需要安排	12学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散

									在第1-5学期
5	毕业设计（论文）	毕业项目设计及策划	4	5	4	特色服务项目、铁路周边产品营销、城轨周边产品设计、特色航班、特色车厢策划等	教室, 实地调研		文科类4学分, 工科类8学分
6	职业技能及岗位培训	企业认知实践	每8小时	1		自发或学校组织到本专业对应的行业企业认知学习	企业		
		志愿服务实践	计1学						
		技能竞赛实践	分						

（四）课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			学分	学分百分比%	
		总学时	理论学时	实践学时			
公共课	公共必修课	584	234	350	32	23.53%	27.94%
	公共选修课	96	96	0	6	4.41%	
专业（群）共享课		256	128	128	16	11.76%	
空乘基础课		192	96	96	12		
专业（群）方向 核心课程	机场运行服务与管理	512	256	256	32	23.53%	
	高速铁路客运服务	512	256	256	32	23.53%	
	城市轨道交通运营管理	512	256	256	32	23.53%	
	空中乘务	512	256	256	32	22.85%	
专业（群）方向 拓展课程	机场运行服务与管理	384	192	192	16	11.76%	
	高速铁路客运服务	256	128	128	16	11.76%	
	城市轨道交通运营管理	256	128	128	16	11.76%	

模块名称	课程类别	学时数			学分	学分百分比%
		总学时	理论学时	实践学时		
	空中乘务	256	128	128	16	11.4%
勤工助学（周）		816	0	816	34	25%
总 计	机场运行服务与管理	2648	906	1742	136	100%
	高速铁路客运服务	2520	842	1678	136	100%
	城市轨道交通运营管理	2520	842	1678	136	100%
	空中乘务	2648	810	1838	140	100%

注：课内教学活动原则上按 16-18 学时计 1 学分；专业实习实训每周按 24 学时计 1 学分；顶岗实习 24 学分，其中 12 学分采用勤工助学方式顶岗实习，分散在第 1-5 学期，勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时。

八、教学基本条件

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学生评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

按照专业群建设规划，师资队伍实施分阶段调整。第一阶段由专业群建设负责人、教学团队、人事处、教务处根据专业群实际需要，每年 7 月初将教学团队核心成员调整分配到位。第二阶段在每年 8 月底根据招生具体情况进一步调整完善。各专业根据新修订的专业教学计划提出每学年师资培训计划，加大教师培训力度，努力提升教师专业能力与教学能力。提交师资培训计划，着重做好青年教师成长培训、教师专业转型培训、教师教学方法及信息化教学手段培训。将以专业群为单位组织教师技能竞赛，通过竞赛提高全体教师专业能力。

2. 专任教师

教师基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历毕业学校、专业、学位	现从事专业	拟任课程	是否“双师型”	专职/兼职
1	崔筱力	女	47	副教授	福州大学, 学士,	旅游酒店专业	简单急救知识、客舱服	是	专职
2	丛义霞	女	39	副教授	沈阳工业大学学 士, 英语	高铁城轨专业 群教师	高铁概论、 应用英语口语	是	专职
3	范际艳	女	36	讲师	南昌大学 学士, 英	高铁城轨专业	乘务英语 铁路客票销	否	专职
4	李晓燕	女	37	讲师	华侨大学 学士, 日 语	交通专 业群教 师	服务日语、 服务心理与 沟通	是	专职
5	许欣欣	女	35	讲师	闽南师范 大学, 日 语, 学士	空中乘 务	服务礼仪、 服务质量管 理	是	专职
6	牛卓琦	女	29	讲师	厦门理工 大学, 学 士, 空中	空中乘 务(实 训)	职业化形象 设计、形体 训练	是	专职
7	何牧洋	女	29	讲师	辽宁师范 大学, 学 士, 音乐 学(音乐	空中乘 务(实 训)	客运服务礼 仪、形体训 练	是	专职
8	沈伟龙	男	28	助助教	厦门理工 学校, 学 士, 交通	高铁城 轨	客运组织、 设备	否	专职

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历毕业学校、专业、学位	现从事专业	拟任课程	是否“双师型”	专职/兼职
9	江昊玥	女	28	助助教	英国卡迪夫大学，研究生，物流与运	高铁城轨	物流管理、安全检查	否	专职
10	王文婧	女	36	助助教	沈阳航空工业学校，专科，	空中乘务	运输地理、机场运营与管理	是	专职
11	褚梦钰	女	34	讲师	中国人民大学，学士，空中	空中乘务	客舱设备与管理	是	校企合作
12	张纳	女	26	讲师	沈阳师范大学，学士，教育	空中乘务	民航发展史	是	校企合作

1. 专业带头人

丛义霞，女，1982年2月出生于吉林省长春市，中共党员，副教授职称。2005年7月毕业于沈阳工业大学英语专业，2010年2月至2011年2月在厦门大学外文学院进修研究生课程。

2005年7月至2009年1月就职于仰恩大学英语教研部，2009年2月至今就职于厦门南洋学院外国语与旅游学院，校龄13年。外国语与旅游/学前教育学院总支宣传委员，外国语与旅游学院教师支部书记。2015年至今担任厦门南洋学院校园双语讲解员，2015年7月至2018年7月任高速铁路客运服务专业教研室主任，2016年2月至今任外国语与旅游学院院长助理，分管教学工作。

先后获得英语专业四级、八级，英国剑桥大学商务英语中级，英语三级笔译，厦门市旅游饭店服务英语中级，国际人才英语考试初级证书和中级证书。厦门市

“双师型”教师、泉州市优秀班主任、厦门市优秀教师、厦门南洋学院首届“最美教师”、厦门南洋学院优秀教师、优秀班主任、优秀党务干部。参与厦门南洋学院“一轮评估”和“二轮评估”，被评为评估先进个人。

任职期间公开发表学术论文 5 篇，出版专业教材 3 部，实用新型专利 3 个，参与国家级课题 1 项，获得省级教学成果奖 1 项，参与省级精品课程建设 1 门，连续 7 年指导学生参加厦门市高校“未来导游之星”大赛并获奖。连续 6 年指导学生参加福建省职业院校技能竞赛导游服务赛项的比赛并获奖。福建省礼仪协会会员，福建省职业院校技能竞赛（中职组）赛项监督，福建省职业院校技能竞赛（中职组）酒店服务评委，福建省全国导游资格考试考评员。

3. 兼职教师

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历毕业学校、专业、学位	现从事专业	拟任课程	是否“双师型”	专职/兼职
1	谢小星	男	60	工程师	长沙铁道学院 铁路	交通专业	服务突发事件	是	兼职
2	曹小平	男	64	助理工程师	广州铁路司机学校 铁路本科	交通专业群教师	铁路地勤服务、安保与反恐	是	兼职

（二）教学设施

除常规教学设备条件外，为了加深对课堂教学内容的理解，安排了现场认识实习、实训基地实训等实践内容。校内外实训基地名称及功能见下表。

1. 校内实训基地

序号	校内实训基地（室）名称	主要设备	实训内容（项目）	备注

1	飞机/动车模拟舱	应急设施设备、座椅、电话、餐车等	客舱服务、客舱应急处置	
2	形体训练房	形体器材	形体及化妆训练	
3	茶艺实训室	茶艺桌	茶艺训练	
4	餐饮(中餐摆台)实训室	中餐摆台设备	摆台实训	
5	酒饮感观实训室	调酒设备	酒水实训	
6	西餐实训室	西餐摆台设备	摆台实训	
7	模拟导游实训室	拟导游实训设备	导游实训	
8	客房(中式铺床)实训室	客房设备	客房服务实训	
9	护理实训室	医护急救实训设备	消防医护实训	

2. 校外实训基地

序号	校外实训基地名称	地点	功能	使用学期
1	厦门元翔地勤服务有限公司	厦门市翔云一路	地面服务、调度	1-5 学期
2	厦门太古飞机工程有限公司	厦门市翔云三路	机务管理	1-5 学期
3	北京广慧金通科技教育有限公司	北京	顶岗实习	第五学期
4	厦门英盾安保有限公司	厦门地铁 1-3 号线	安检实习	
5	厦门火车站	厦门	客运站实习	
6	各铁路局	各铁路	乘务员实习	

7	长乐机场	福州	VIP 室工作实习	
8	厦门城市轨道交通 集团	厦门	调度员、行车组织	

(三) 教学资源

教材：为帮助教师专业转型，协助教学团队选取合适教材，参加教务处、实训部组织举办大型教材展，专业群教师根据教师转型发展需要、结合课程改革选用合适教材在学校指定时间前提交教材选用计划。

课程资源：为加强核心课程建设，系统构建专业群课程体系，逐步实现专业群内相关课程的共建共享。每个专业群至少建成 2 门以上相关专业共享的优质核心课程（专业基本技能课程），群内各专业至少建成 3 门以上体现本专业特色的优质核心课程。建设包括案例、素材在内的专业课程教学资源库。强化数字化教学资源应用，探索建设云班课程资源、学习通课程建设、微课程和职业教育 MOOC（慕课）等数字化教学资源。各专业按照以上要求下学期开学初提交年度课程资源建设计划。

具体做法如下：

1. 教材建设。针对本专业的教学特点及教学内容，编写相应的课程讲义，经试用及修改后，出版正式教材。

2. 电子教案建设。在既有电子教案的基础上，搜集有关资料图片，补充新的教学内容，不断进行电子教案的更新建设。

3. 习题库、课程设计指导书。根据培养目标要求，设计供学生进行单元测试、期末考试用的习题库。针对课程设计全程出现的问题，编写相应的课程设计指导书。

4. 加大课程的开放程度。加强与兄弟院校的课程交流，实现资源共享，不断更新、完善现有网上资料，做到优势互补。

5. 五年内课程资源上网时间表。本着边建设、边完善的原则，逐步将教师辅助教学资源、教学录像、电子课件、网页课件、案例库、习题集、教学大纲等课程建设成果公布于网上，并对上网资源不断充实完善。

（四）教学方法

在教学过程中建议采用“结合案例分析的讲述法”和“讨论法”，来提高学生的感性认识。课堂可安排角色表演活动提高课堂活跃度。

1. 建议采用图文并茂、理论联系实际、资源一体化的教学模式。教学过程中，立足于将理论知识融贯于实际操作中，采用项目教学法，以工作任务引领教学，提高学生兴趣；

2. 教学中借助地图帮助学生建立空间概念；

3. 教学中借助航线最新资料及网络获取学习的资源；

4. 教师在讲授或演示教学中，尽量使用多媒体教学设备，利用丰富的信息资源配备丰富的课件等多媒体教学资源，帮助学生从航线地理知识有更直观的认识；

5. 常规课堂教学与多媒体教学相结合，理论讲授与实验室、现场参观相结合，教师引导与学生自主研讨相结合；

6. 建议加强课程资源的开发，建立跨学校的多媒体数据库，努力实现多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率。

（五）学习评价

学习方法：小组讨论、思维导图、总结法等。

具体做法如下：

1. 按照要求进行适当分组；

2. 向每一小组发放学习要求和学习效果评价标准；

3. 课堂理论讲授或多媒体教学；

4. 各小组实验室认识实训；

5. 各小组共同书面作业练习；

6. 小组内部评价、小组间评价、教师评价

大部分课程为考查课，平时出勤成绩占 10%，实践实训成绩占 30%，期末考核考试占 60%。将课堂提问、学生作业（作品）、平时测验、项目考核、技能目标考核、实践操作考核与作品等纳入考核范围。

九、质量保障

1. 建立专业建设与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. 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，建立健全查课、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. 建议毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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. 专业教研组织应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。

十、毕业要求

本专业群学生必须修完本人才培养方案规定的内容（含必修部分和选修部分），并同时达到以下条件方可毕业：

项目	具体要求	备注
总学分	至少达到 136 学分	
学分结构	公共基础课程 38 学分；专业（群）公共课 16 学分；专业方向核心课程 32 学分；勤工助学 34 学分。	
职业技能证书	获得乘务员管理、商务礼仪证书	
其它	计算机证书	