

高速铁路客运乘务专业

人才培养方案（五年一贯制）

一、专业名称与代码

专业名称：高速铁路客运乘务

专业代码：600112

二、入学要求

中考成绩达到省定分数线以上的应届初中毕业生。

三、修业年限

五年

四、职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业资格证书或 技能等级证书举例
交通运输大类 (60)	铁道运输类 (6001)	铁路运输业 (53)	高速铁路旅客运输、 城际铁路旅客运输、 普通铁路旅客运输、 客运火车站 (11、12、13、31)	高铁动车乘务、 安检、车站督导、 巡查、票务、客 服代表	茶艺师职业资格证书、机动车驾驶证、全国英语应用能力等级证书、全国导游资格证书、乘务员岗位资格证、普通话证书、安检员证、乘服员岗位资格证、中级酒店管理师资格证书、礼仪师资格证书

五、培养目标及培养规格

(一) 培养目标

培养适应高速铁路乘务发展的需要，具有良好道德素质、较高人文素养、较强服务意识，掌握高速铁路运行与管理基本原理和技术技能，面向高速铁路乘务领域，能从事高速铁路服务与管理的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

具有优良的道德品质、正确的世界观、人生观和价值观，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。

- （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服务意识。

2. 知识

掌握高速铁路相关职能部门、岗位的工作服务规范、流程与基本技能，了解国内外高速铁路行业发展的现状和趋势，熟悉相关产业研究的前沿理论和研究动态。

- （1）掌握英语、计算机等基本知识，能够进行高铁乘务服务；
- （2）了解高速铁路运营、管理的基本原理；
- （3）掌握高速铁路服务的礼仪规范，并能够熟练应用于相应服务场景中；
- （4）熟悉票务、安检等部门的业务知识。

3. 能力

具有较强的服务意识，拥有良好的团队合作和沟通能力，具备一定的英语听说能力，具备良好的形体与礼仪、熟练的普通话和英语口语表达能力，具备较强的计算机运用能力，具备较强的创新意识和自我拓展能力。

- （1）具备铁路客运服务能力（包括播音能力）；
- （2）具备用标准普通话、英语、韩语进行口语交流能力；
- （3）具备从事铁路客运行业安全检查的能力；
- （4）具备铁路客运突发事件应急处理能力；
- （5）具备新知识与新技能的学习能力；
- （6）具备分析和解决服务过程中突发问题的能力；

(7) 具备文字处理、信息收集与管理能力。

六、课程设置

(一) 职业基本素质课程

课程名称	主要教学内容及要求
语文	现代文、文言文、口语交际、写作, 加强语文实践, 培养语文的应用能力, 为综合职业能力的形成, 以及继续学习奠定基础。
数学	集合、不等式、函数、统计等, 提高发现问题、分析和解决问题的能力
英语	单词、语法、阅读、写作英语等基础知识和基本技能, 能更好地适应国际劳动力市场的需要
计算机应用基础	掌握计算机应用基础知识, 提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能, 初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力
普通话	通过普通话、方言、语音性质、音节、音素、声母、韵母、声调、轻声、变调、儿化、朗读等的学习, 掌握普通话的基本理论、基本知识及提高普通话口语水平的基本技
中国优秀传统文化	自强不息的民族精神、修齐治平的家国情怀、崇德向善的道德追求和内圣外王的人格理想
历史	涵盖人类历史发展的主要领域, 选取这些历史发展进程中最具有代表性的史实, 加深学生对历史发展的认识, 提高历史素养和历史思维能力。
地理	地球与地图、自然环境和人类活动、乡土地理、区域差异等
哲学与人生	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。
德育	唤醒、激活学生自主意识, 充分调动学生自觉性、自主性和创造性, 培养和塑造具有自主发展意识、责任担当意识和思维创新意识的一代新人。
体育	以身体练习为主要手段, 通过合理的体育教育和科学的体育锻

	炼过程,达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目标
思想道德修养和法律基础	进行正确的人生观、价值观、道德观和法治观教育,引导学生牢固树立社会主义荣辱观,树立高尚的理想情操,养成良好的道德品质。
毛概	讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,充分反映马克思主义中国化的两大理论成果,帮助学生系统掌握毛泽东思想和中国特色理论体系
形势与政策	介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上,阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。
军训和军事教育	以国防教育为主线,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论知识,达到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,促进学生综合素质提高
大学英语	培养学生的英语综合应用能力,特别是听说能力,使他们在今后工作和社会交往中能用地进行口头和书面的信息交流,同时增强其自主学习能力,提高综合文化素养
艺术教育	综合音乐、美术、戏剧、舞蹈以及影视、书法、篆刻等艺术形式和表现手段,对学生的生活、情感、文化素养和科学认识产生影响。
心理健康教育	掌握并应用心理健康知识,培养良好的心理素质、自信精神、合作意识和开放的视野,培养学生的自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,全面提高学生心理整体素养,为学生终身发展奠定良好、健康的心理素质基础。
形体训练	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。
大学语文	传授文学知识的基础上,进一步提高学生正确运用祖国语言文字的能力,提高口语表达能力,进一步提高学生文学作品的阅读、分析和鉴赏能力,通过对经典作品的解读、赏析、培养学生高尚的道德情操和健康的审美情趣,提高自身的文化素养。

劳动教育	通过勤工俭学、社会劳动等,强化学生的劳动意识和劳动能力。’
大学生职业发展与就业指导	通过激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来的发展,并努力在学习过程中自觉地提高就业能力和生涯管理能力。

(二) 职业能力课程

1. 职业能力基础课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	高铁客运服务礼仪	训练学生正确着装(高铁职业装),仪表端庄,举止优雅,言谈得体,塑造良好的个人职业形象和企业形象;做到内外兼修,不断增强自信,提高个人职业素质;全面掌握高铁服务礼仪的标准、规范及实战技巧,从容应对高铁服务各种场合与环境,满足旅客多样化、多层次服务需求,为就业打下坚实基础。本课程让学生掌握高铁服务礼仪标准分为C、B、A三个等级。在联办校学习学生要达到C级水平,在北京总校学习学生要达到B、A级水平。
2	中国旅游地理	主要讲授中国旅游资源、中国旅游交通与旅游路线、中国旅游区划:包括东北旅游区、西北旅游区、黄河中下游旅游区、青藏高原旅游区、华东旅游区、华中旅游区、华南旅游区、西南旅游区。重点讲解“八横八纵”高速铁路网沿线的人文、历史、文化和自然景观等知识。通过学习,使学生了解高铁沿线的旅游资源,在工作岗位上更好地为旅客服务。
3	旅客运输心理学	讲授旅客运输心理学的基础知识、旅客旅行心理活动与服务和旅客运输管理心理学等内容。让学生掌握旅客旅行心理活动的一般规律及旅客旅行的需求,提高客运服务人员对旅客服务需求心理的理解能力,提升学生高铁服务与管理能力。
4	公共关系理论与实务	讲授公共关系的功能及应用范围、公共关系的行为主体与对象、公共关系传播与媒介、公共关系工作流程内部公共关系、外部公共关系、公关危机与危机公关、公共关系与沟通。学生能运用相关的公共关系理论分析各种公共关系活动,提高公共关系实务能力和技巧。

5	商品销售技巧	主讲推销模式、推销沟通、寻找顾客、推销接近、洽谈、报价。要求学生具体运用推销理论知识，形成自己有效的商品销售技能。
6	高铁客运英语	讲授高铁服务与管理专业英语的基本知识和基本技能，培养学生适应高铁服务的国际化发展前景。通过学习，学生要熟悉高铁服务与管理专业相关的词汇和短语、朗读和记忆车站服务和列车工作的相关对话、掌握 200 句车站和列车服务工作的日常用语，并能用英语书写一些常用应用文。
7	职业形象设计	主要介绍并掌握职业仪容美、仪态举止美、着装美、语言谈吐美的技巧与方法。熟练掌握的化妆知识，侧重皮肤护理、职业淡妆与盘发技能训练。 让学生学会职业形象设计的技能技巧，并提高根据自身条件和不同的职业环境，设计自己最佳形象的能力，塑造良好的高铁服务人员标准形象。

2. 职业能力核心课程

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	高速铁路概论	通过本课程的学习，使学生掌握铁路基本知识 with 基本原理，交通运输业的性质、种类和特征，了解世界铁路和我国铁路管理体制与发展战略，熟练掌握客运高速、货物重载运输、铁路运营管理信息化的基本知识，重点掌握我国高速铁路到 2020 年发展规划及未来前景，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。
2	铁路旅客运输法规	讲授铁路运输政策概论、 铁路投融资政策、 铁路管理政策、铁路技术政策和发展政策、铁路环境政策、铁路运输法规概述、铁路运输安全法规、《铁路旅客运输规程》及其引申、铁路联运法规。使学生掌握必要的铁路专业基础知识的同时，了解国家对铁路运输管理的决策方向以及其制度化、规范化办法。掌握调整铁路运输与各方面关系的手段，维护旅客、承运人合法权益。
3	高铁餐饮服务与	本课程内容主要包括绪论、高铁餐饮应走向多样化发展、

	管理	高铁（动车组）站车餐饮服务质量规范、列车餐饮服务系统、铁路高铁餐饮新“技能”、高铁餐饮推销技巧、探讨高铁餐饮服务质量的对策、餐吧乘务人员服务培训内容、高铁餐饮服务人员服务作业技能扩展。通过学习使高铁专业的学生在学校就能较好地系统学习和了解有关高铁餐饮服务与管理方面的基础知识，为将来走到铁路客运工作岗位时，能很好地从事高铁餐饮服务打下基础。
4	铁路客运员 客运值班员	主讲客运设施设备，铁路旅客运输，特定运输，客运运价和运价里程，计算机售票，铁路运输收入与统计，非正常情况下的应急处理，国际联运。要求学生全面了解旅客运输服务的技能，服务质量的管理与理论，掌握服务工作技巧与策略，动车列车的服务技巧等，学会运用所学知识处理实际问题。
5	高铁动车安全管理	讲授铁路运输安全管理的基本知识、列车安全员乘务规范、票务系统、违禁物品妥善处理、各类突发事件应急处置预案和旅客列车运营秩序维护。维护高铁动车安全运行。
6	动车组列车员 （长）	讲授高速铁路发展概况、动车组列车设备设施、高铁客运组织、高铁安全管理以及应急处理、站车服务人员行为规范。要求学生掌握铁路专业的基本知识和基本技能，熟练操作和管理高铁设备，保证高铁正常运行。
7	高铁客运服务流程训练	本课程是高铁服务岗位的实际操作的指导文件，涉及到车上岗位及地面服务的岗位，要求学生熟练掌握各岗位的工作职责、作业流程及标准；指导学生进行上岗前的服务场景训练、组织学生进入高铁服务岗位进行实习、实训；培养合格的高铁服务人员。

七、教学进程总体安排

教学进程安排表

课程类别		序号	课程名称	学时数			学分	考核方式	按学年、学期教学进程安排 (周学时、教学周数)									
									学年和周学时									
				学时	理论学时	实践学时			第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年	
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周	18周
职业基本素质课程	必修课	1	语文	288	288		16	考试	4	4	4	4						
		2	数学	288	288		16	考试	4	4	4	4						
		3	英语	288	288		16	考试	4	4	4	4						
		4	计算机应用基础	144	72	72	8	考试	4	4								
		5	普通话	144	72	72	8	考试			4	4						
		6	中国优秀传统文化	144	144		8	考试			4	4						
		7	历史	144	144		8	考试	4	4								
		8	地理	144	144		8	考试	4	4								
		9	哲学与人生	72	72		4	考查			4							
		10	德育	72	72		4	考查				4						
		11	体育	288		288	16	考试	2	2	2	2	2	2	2	2		
		12	思想道德修养和法律基础	36	36		2	考试					2					
		13	毛概	72	72		4	考试						4				
		14	形势与政策	72	72		4	考查					1	1	1	1		
		15	军训和军事教育	90		90	2	考查	3周									
		16	大学英语	144	144		8	考查					4	4				
		17	艺术教育	36	18	18	2	考查								2		
		18	心理健康教育	36	36		2	考查					2					
		19	形体训练	72	36	36	4	考查					2					
		20	大学语文	36	36		2	考查					2					
		21	劳动教育	36	18	18	2	考查						1	1	1	1	

		22	大学生职业发展与就业指导	36	18	18	2	考查								2		
		小计(占总学时比例)		50%														
	选修课	1	职业素养	36	36		2	考查					2					
		2	国家安全教育	36	36		2	考查						2				
		3	创新创业教育	36	36		2	考查							2			
		4	健康教育	36	36		2	考查								2		
		5	美育	36	36		2	考查					2					
		6																
		小计(占总学时比例)		3%														
职业能力课程	职业能力基础课	28		2	36		2	考试					2					
		28		2	36		2	考试					2					
		36		2	18	18	2	考试					2					
		28		2	18	18	2	考试						2				
		5	旅游地理	36	36		2	考查						2				
		6	铁道概论	72	72		4	考试							4			
		7	旅客运输心理学	36	36		2	考查								2		
		8	高铁客运英语	72	24	48	4	考查								4		
		9	高铁客运服务礼仪	72	18	54	4	考查								4		
		10	商品销售技巧	36	18	18	2	考查						2				
		11	高速铁路概论	72	72		4	考试							4			
		小计(占总学时比例)		10%														
	职业能力核心课	1	铁路旅客运输法规	72	72		4	考试							4			
		2	铁路餐饮服务与管理	72	36	36	4	考试							4			
		3	铁路客运员 客运值班员	72	72		4	考试							4			
		4	高铁动车安全管理	72	36	36	4	考试							4			
		5	动车组列车员(长)	72	36	36	4	考试								4		

职业能力拓展课程	6	铁路客厢设备操作与管理	72	36	36	4	考试								4	
	7	铁路客运服务流程训练	72	18	54	2	考查						2			
	8															
	小计(占总学时比例)		9%													
	1	演讲与口才	36	18	18	2	考查						2			
	2	应用文写作	36	18	18	2	考查						2			
	3	职业沟通	36	36		2	考查					1	1			
	4	赏识教育	36	36		2	考查					1	1			
	5	挫折教育	36	36		2	考查					1	1			
	6	茶艺服务	36	18	18	2	考查					1	1			
	7	交通中国	28	28		2	考查								2(网络 网络通 识课)	
	8	中国历史地理	28	28		2	考查								2(网络 网络通 识课)	
	9	公共关系与人际交往能力	36	36		2	考查								2(网络 网络通 识课)	
	10	音乐鉴赏	28	28		2	考查								2(网络 网络通 识课)	
	小计(占总学时比例)		6%													
实践	1	实习报告	60		60	2										2周
	2	顶岗实习1	600		600	20									20周	
	3	顶岗实习2	450		450	15										15周
	小计(占总学时比例)		21%													
合计			5352	3222	2130	271		26	26	26	26	30	30	30	30	8

八、实施保障

（一）师资队伍

本专业现有专兼职教师 32 人，专任教师 16 人，其中教授 1 人，副高级职称 10 人，中级职称 17 人，硕士以上学历 9 人，双师结构比例达到 100%。

（二）教学设施

高速铁路客运乘务专业目前建有高铁服务专业实训室、化妆实训室、礼仪形体实训室和茶艺学训室等 4 个校内实训室。

校内实训基地:高铁动车模拟客厢实训舱

校外实训基地:在新增高铁线路、高铁车站等校外实训基地，建立校企共享，共赢运营机制，确保企业参与专业建设的积极性，完成学生岗位技能的培养，共同探索高铁服务人才培养的新举措。

（三）教学资源

1、课程相关资源保障

本着编选并重、择优选用特色鲜明的省部级以上高职高专规划教材。根据专业发展变化速度较快的特色，选用近两年内出版的高职高专规划教材比例达到 80%。专业核心课优先选用国家支持开发的专业教学资源库开发的教材。

建设专业核心课程网络教学资源库;重视图书资源建设，保证每年不少于 10 万元的专用图书购置经费;建设校级精品课程体系;编制专业优质课程多媒体课件。

2、信息服务与网络资源保障

建设本专业学习网站，构建网络教学平台、资源库管理平台、试题库与技能鉴定考试系统等。依托学校的网络平台和网络信息设施，使现代信息和通讯技术能有效地用于教学，使师生能够利用信息和通讯技术进行自学、获得信息。

（四）教学方法

坚持学中做、做中学，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用理实一体化教学、案例教学、信息化教学等方法。鼓励信息技术在教育教学中的应用，改进教学方式。

在理论教学中，基于学情分析，倡导因材施教、按需施教，能依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，实行多种教学模式，灵活运用问题教学法、案例教学法、角色扮演法等多种教学方法，以达成预期教学目标。理论教学采取课堂讲授、讨论、专题讲座等多种形式，开发多媒体功能，运用图像、动画、视频等多媒体教学，起到助教和助学的作用。实践教学可采用校内实训、认知实习、跟岗实习等多种形式进行。要善于多种教学方法和手段的灵活使用，将理论知识与实际工作结合应用。

（五）学习评价

加强对教学过程的质量监控，改革学习评价的标准和方法。对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。教学评价主要以理论知识和业务技能的掌握程度为考核点，重点评价学生的职业综合能力。突出过程与阶段性评价。教学评价采取过程考核与结果考核相结合原则，过程考核与结果考核一般按照40%: 60%分配，侧重测试学生的操作技能。任课教师可根据课程性质对百分比进行适当调整。

（六）质量管理

在校院两级的质量保障体系下，以保障和提高教学质量为目标，统筹考虑影响教学质量的主要因素，健全专业建设与发展规划及其年度实施计划，制定定期专业调研制度、教学质量监控制度、学籍管理制度、成绩考核制度、课程建设规范、督导制度、顶岗实习制度，具备健全的专业人才培养方案、课程标准、学期教学进程计划及课表、课程教学大纲、实训、实习教学计划及大纲、

使用教材目录等，结合课堂教学质量保障体系、校内外实践教学过程质量监控体系、教学诊断与改进、质量年报等保证人才培养质量的工作和各环节的教学质量管理活动，逐步形成了任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

九、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，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。