

高速铁路乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路乘务，700108

二、入学要求

初级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	铁道运输类（7001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输（531）
主要职业类别（代码）	轨铁路列车乘务员（4-02-01-02）
主要岗位（群）或技术领域	列车员、铁路客户服务员（客运）
职业类证书	铁路客运员、列车员

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向列车员、铁路客户服务员（客运）等岗位（群），能够从事高速铁路乘务、客户服务等工作的技能人才。

六、培养规格

结合学校全封闭军事化管理特点，科学管理，军魂育人，引导学生形成良好的职业认同感和职业精神，树立远大的职业理想，具有较高的职业道德素养，鼓励学生形成鲜明的个性特长。一方面培养出能进入高层次学校深造，为高一级专科及本科院校输送合格的人才，另一方面培养出能够从事能够从事高速铁路乘务、铁路客户服务员（客运）等工作的技能人才。本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）素质目标

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用。

（二）知识目标

1. 掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，客运运价

里程接算，铁路客运乘务服务礼仪等方面的专业基础理论知识；

2. 掌握高速铁路客运设备设施操作、铁路客运规章业务等技术技能，具有管理车厢服务设施设备、协助检查危险品、整理旅客行李、卧具，为旅客提供优质服务；

3. 掌握铁路旅客运输服务、高速铁路客运乘务实务、高速铁路客运信息技术运用等技术技能，具有为旅客提供优质服务的能力；

4. 掌握高速铁路客运安全与应急处置、铁路卫生防疫与急救等技术技能，具有处理旅客突发事件、卫生防疫和紧急救助等应急处置能力或实践能力；

5. 能够组织旅客进站候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作；

6. 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补及用户核验等业务；

7. 组织旅客上、下车，处理旅客问询、投诉，提供卫生餐饮、商品服务，使用智能动车组服务系统等能力或实践能力；

8. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。

（三）能力目标

1. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

2. 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

3. 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

4. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

5. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

七、课程设置

主要包括公共基础课和专业课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。将思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或限定选修课程。

公共基础课程教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	心理健康与职业生涯	旨在引导学生学会应对成长、学习及未来职业中的心理困扰，增强调控情绪、应对挫折及适应社会的能力；学生了解职业发展环境与自身个性特点，理解职业生涯规划的意义，掌握职业生涯规划的基本方	心理健康模块聚焦学生自我认知、情绪管理、人际交往、压力应对、挫折承受等心理素养的培养，职业生涯模块围绕职业认知、职业规划、职业素养、就业创业准备等内容展开。课程注重理论与实践	36

		法，明确职业理想与个人价值、社会发展的关系，最终能够制订出既符合自身实际又适应社会需要的职业生涯规划。	相结合，通过案例分析、小组讨论等多样化教学方式，助力学生塑造健康人格，树立正确的职业观和就业观。	
2	中国特色社会主义	旨在引导学生认识中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，领会其最本质特征和制度最大优势，理解“五位一体”总体布局，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，立志成为为中国特色社会主义事业奋斗终身的合格建设者。	讲述中国特色社会主义的开创与发展，阐释其基本理论、道路、制度与文化。教学内容涵盖“五位一体”总体布局及其建设要求，要求学生深刻理解并认同中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，成为担当民族复兴大任的时代新人。	36
3	历史	旨在引导学生了解中国历史与世界历史的基本脉络与重大事件，认识人类社会发​​展规律与趋势；深刻理解中华民族多元一体的	中国古代至近现代的历史发展脉络、重大事件与人物，以及世界主要国家和地区的历史进程。通过教学要求学生掌握历史基础	72

		格局形成与辉煌灿烂的文明成就，增强民族认同感、自豪感与爱国情怀。坚定文化自信，汲取历史智慧，更好地投身于国家现代化建设与人类和平发展的崇高事业。	知识，认识历史发展规律，培养唯物史观，增强民族认同感和爱国情怀，拓展国际视野，形成正确的历史观和价值观，提升人文素养。	
4	职业道德与法治	旨在引导学生理解道德特别是职业道德的基本规范，增强职业道德意识，养成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会的职业品格；学习法律基础知识，特别是与职业活动和日常生活密切相关的法律法规，增强法治观念，依法行使权利、履行义务，依法解决纠纷、维护权益，成为遵纪守法、具备良好职业道德和法治素养的技术技能人才。	职业道德的基本规范与职业生涯中的伦理判断，以及与公民生活、职业活动密切相关的法律基础知识。要求学生理解并践行敬业奉献、诚实守信等核心职业理念，增强法治意识，学会依法行使权利、履行义务、维护权益，最终成长为具备良好职业道德和法治素养的合格公民与技术技能人才。	36
5	哲学与	旨在引导学生了解马克思	主要围绕“世界是什么”、	36

	人生	主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，正确看待社会、人生中的基本问题；强调理论思考与人生体验的结合，帮助学生树立积极向上的人生态度，提升价值判断与选择能力，追求人生梦想，过有意义的生活。	“人生如何走”两大核心问题，讲述了马克思主义哲学中物质与意识、联系与发展、实践与认识、个人与社会等基本观点。要求学生运用哲学观点正确认识和处理人生发展中的基本问题，坚定理想信念，树立正确的人生观和价值观。	
6	语文	学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	中职语文课程含基础、职业、拓展三大模块。基础模块涵盖语感培养、中外文学作品选读、实用文本读写、古代诗文学习、革命传统与先进文化作品研读、整本书阅读及跨媒介阅读，夯实语文基础；职业模块需必选劳模精神研读与职场应用写作，再从微写作和科普作品选读中任选1个，聚焦职业素养提升；拓展模块为自主选	216

			修。	
7	数学	通过数学课程学习，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	中职数学课程含基础、拓展两大模块。基础模块包括基础知识(集合、不等式)、函数、几何与代数和概率与统计。拓展模块包括基础知识、函数、几何与代数和概率与统计。	216
8	英语	在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	依据《中等职业学校公共基础课程方案》，从学生实际状况与职业生涯发展的需求出发，英语包括基础模块和职业模块。本课程坚持立德树人，发挥英语课程育人功能，落实学科核心素养，促进学生的发展，突出职业教育特点，运用信息技术，促进教与学方式的转变。	216
9	信息技术	落实立德树人根本任务，在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论	课程包括基础模块和拓展模块。基础模块主要包含信息技术应用基础、网络	108

		知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。	应用、图文编辑、数据处理等 8 个内容；拓展模块包含计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、数字媒体创意、演示文稿制作等 10 个专题。	
10	音乐	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过音乐鉴赏与实践等活动,发展艺术感知、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	音乐课程分：实操课程—节奏、节拍、声乐、视唱、器乐的训练，旨在提升学生音乐素养，能够让学生在强压力的文化课程中得以舒缓；理论课程—音乐鉴赏课，让学生通过对优秀音乐作品进行欣赏分析，提升学生对音乐美的认知能力。	18
11	美术	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过美术鉴赏与实践等活动,发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	基础模块是各专业学生必修的基础性内容,与义务教育阶段艺术相关课程内容衔接,以美术鉴赏与实践为主。拓展模块是满足学生继续学习和个性发展需要的任意选修内容,包	18

			括传统工艺等。	
12	体育与健康	旨在引导学生掌握体育与健康的基础知识、基本技能和科学锻炼方法，养成良好运动习惯；帮助学生理解健康生活方式的重要性，增强自我健康管理能力；培养学生的团队协作、拼搏进取、规则意识等体育精神，塑造乐观向上的心理品质，最终实现身体、心理和社会适应的全面健康发展。	涵盖体育技能、健康知识两大核心模块。体育技能模块聚焦实用运动技能培养，包括田径（跑、跳、投基础能力）、球类（篮球、足球、排球等团队项目基础规则与技巧）等易开展项目，满足不同学生运动需求；健康知识模块围绕健康生活方式、运动安全、心理健康调节、公共卫生常识等展开。	144
13	劳动教育	通过劳动教育，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好的劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	依据《中等职业学校公共基础课程方案》和《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展紧密结合。	18

（二）专业课程

专业课程主要包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展（选修）课程。

1. 根据教育部发布的高速铁路乘务专业教学标准要求，结合区域经济发展、行业市场调研情况，开设专业基础课程6门，主要包括：高速铁路概论、职业礼仪、职业形象设计、形体舞蹈、餐饮服务实务、普通话，具体如下：

专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	高速铁路概论	过本课程的学习，使学生了解、掌握关于高速铁路相关知识，了解世界各国高速铁路的发展概况以及我国高速铁路的建设及发展规划；掌握高速铁路技术经济特征，高速铁路线路平面与纵断面等部分的设施特性、结构、技术要求；了解高速铁路牵引动力与供电系统、高速铁路综合检测列车等相关内容。	世界高速铁路的起源与发展；中国高铁之路；高速铁路的系统构成及技术经济特征；高速铁路基础设施；高速铁路车站；高速铁路动车组；高速铁路供电系统；高速铁路列车运行控制；高速铁路调度指挥；高速铁路客运服务；高速铁路安全保障	36
2	职业礼仪	通过本课程学习使学生掌握职业礼仪基本规范，	职业礼仪的基本概念与重要性；仪容仪表、言行	72

		提升服务形象；能够在服务过程中运用礼仪技巧，提升乘客满意度；具备处理服务中礼仪冲突的能力。	举止等基本礼仪要求；学习与乘客沟通的礼仪技巧与服务用语；模拟不同服务场景下的礼仪应对	
3	职业形象设计	通过本课程学习使学生理解职业形象对服务质量的影响；掌握职业着装、仪容仪表的基本标准；能够根据岗位要求进行职业形象设计与维护。	职业形象设计的基本原则与要求；职业着装规范与个人形象管理技巧；学习化妆、发型、配饰等形象设计要素；能够进行职业形象自我检查与提升。	72
4	形体舞蹈	以提高学生的体质和形体素质为主导，掌握正确的身体姿态，塑造健美体形，陶冶美的情操，改善和塑造身体的形态并培养高雅的气质风度。掌握形体素质的基础训练和技巧方法，提高身体灵活性，培养良好的姿态和节奏感，增强可塑性和形体的表现力。	健美操基本步法；健美操基本手势；啦啦操基本手位；啦啦操中身体的律动与控制；初步认识形体舞蹈；藏族基本体态训练，藏族屈伸与步伐综合组合训练；傣族基本手位，傣族基本体态训练；蒙族基本手位，蒙族基本体态训练	72
5	餐饮服务实务	掌握餐车作业程序、餐车供应、接待、服务标准及	餐饮业概述；餐饮产品的内涵与分类；餐饮产品的	36

		<p>食品卫生安全等内容,培养学生餐车服务工作及处理突发事件的能力。主要涉及餐车作业程序、餐车供应标准、餐车食品卫生安全;餐巾折花、端托、斟酒服务基本技能、中西餐摆台及中西餐接待标准及流程;餐车服务人员服务标准等内容。</p>	<p>特点;餐饮从业人员的职业素养;端托技能;餐巾折花技能;中餐摆台;西餐摆台;餐位预定服务;餐前准备;点菜与上菜服务;酒水服务;中餐服务;西餐服务;餐饮从业人员卫生要求;餐车卫生管理;常见食物中毒的预防与处理</p>	
6	普通话	<p>通过本课程学习使学生掌握普通话标准发音,提高语言表达能力;能够在轨道交通服务场景中运用标准普通话进行交流;具备良好的语音语调,提升服务形象;通过普通话水平测试,达到相应等级要求。</p>	<p>学习普通话声母、韵母、声调的基本发音规则;掌握轨道交通服务常用词汇和表达方式;进行情景对话练习,提高在实际工作场景中的语言应用能力;学习服务用语规范,掌握礼貌用语和应急用语。</p>	36

2. 根据教育部发布的高速铁路乘务专业教学标准要求,结合区域经济发展、行业市场调研情况,开设专业核心课程8门,主要包括:高速铁路客运设备设施、铁路旅客运输服务、铁路客运规章业务、高速铁路客运乘务实务、高速铁路客运信息技术、高速铁路客运安全与应急实务、铁路卫生防疫与急救、列车员列车

值班员，具体如下：

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求	学时
1	高速铁路客运设备设施	<p>① 铁路车站票务设备备品的使用、保管和报修。</p> <p>② 铁路站车责任区域内客运服务设备设施使用、状态判断、故障报修。</p> <p>③ 铁路站车非正常情况设备设施的使用。</p> <p>④ 信息导向协助旅客组织。</p>	<p>① 了解客运站线路与站场、验证验票及安全检查设备设施。</p> <p>② 理解票务服务、候车及乘降、信息导向及服务等设备设施运用。</p> <p>③ 掌握不同系列动车组列车服务、作业、信息导向、安全应急等设备设施操作及作业纪律。</p>	72
2	铁路旅客运输服务	<p>① 铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织。</p> <p>② 铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求。</p>	<p>① 理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设、服务质量管理等。</p> <p>② 掌握站务和乘务服务工作内容、服务质量规范、服务技巧以及服务意识、</p>	144

		③ 铁路站车非正常情况旅客服务。	质量意识、形象意识和职业规范等。	
3	铁路客运规章业务	<p>① 铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输。</p> <p>② 铁路列车办理补票、补签、途中旅客运输合同变更及不符合乘车条件业务。</p> <p>③ 铁路站车处理旅客携带品超范围。</p>	<p>① 了解铁路行李、包裹运输的办理规定，铁路职工乘车证知识。</p> <p>② 理解旅行变更及误售误购车票业务。</p> <p>③ 掌握补票、处理不符合乘车条件、铁路乘车证旅客携带品、处理网购车票及丢失车票业务以及法治意识和遵章守纪等。</p>	108
4	高速铁路客运乘务实务	<p>① 铁路列车组织旅客安全有序乘降、维护车内秩序、确保旅客运输安全。</p> <p>② 铁路列车车厢旅客全面服务、重点照顾、文化礼貌服务。</p> <p>③ 铁路列车车厢客运设备设施、卫生保</p>	<p>① 了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范。</p> <p>② 理解动车组列车客运乘务服务质量规范。</p> <p>③ 掌握列车客运乘务作业内容、流程与标准，对讲机、补票机、站车无线交互</p>	72

		洁、整备质量落实。	系统终端使用，安全应急处置等。	
5	高速铁路客运信息技术	<p>① 铁路信息系统办理电子客票相关票务。</p> <p>② 铁路车站信息系统导向旅客办理各种旅行手续。</p> <p>③ 铁路列车信息系统办理补票及站车信息传递。</p> <p>④ 正确操作各信息系统完成客运组织。</p>	<p>① 了解铁路客票发售、旅客服务、智能管控等客运信息系统的架构。</p> <p>② 理解铁路站车客运信息数字化管理及系统相互之间的工作关联关系。</p> <p>③ 掌握铁路客票发售、列车补票、站车无线交互、旅客服务、智能管控等系统的工作原理及操作。</p>	72
6	高速铁路客运安全与应急实务	<p>① 铁路站车保证旅客运输全过程安全。</p> <p>② 铁路站车非正常情况下的应急处理。</p> <p>③ 铁路站车工作人员落实劳动安全及作业安全。</p> <p>④ 铁路客运站车各种客运事故的现场初步应急处置</p>	<p>① 了解铁路客运安全相关法律法规。</p> <p>② 理解高速铁路客运站车安全基础知识。</p> <p>③ 掌握旅客运输作业及人身安全、防火及电器安全、防恐防暴处理、携带品的查堵及处理、旅客伤病的应急处理、非正常情况应急处理等</p>	72

7	铁路卫生防疫与急救	<p>① 铁路站车发生重大疫情时的应急处置。</p> <p>② 铁路站车发现急病旅客的应急救助。</p> <p>③ 铁路发生旅客伤害时的紧急救助。</p> <p>④ 站车环境卫生监督检查。</p> <p>⑤ 列车病媒生物的防治。</p>	<p>① 了解流行病预防、列车病媒生物防治。</p> <p>② 理解劳动卫生与职业病防治。</p> <p>③ 掌握站车环境卫生，站车发生重大疫情的应急处置，外伤、烧伤、中毒、中暑的处理，心肺复苏，传染病防治等</p>	72
8	列车员列车值班员	<p>①掌握考取初级列车员证书所必备的道德与法律法规；</p> <p>②铁路基本常识，旅客列车乘务管理；</p> <p>③客运基本规章，列车服务与礼仪；</p> <p>④旅客心理与投诉，安全管理；</p> <p>⑤旅客列车非正常情景应急处置、列车值班员专业知识；</p> <p>⑥作业流程及标准、</p>	<p>①职业道德与法律法规；铁路基本常识；</p> <p>②旅客列车乘务管理；</p> <p>③客运基本规章，列车服务与礼仪；</p> <p>④旅客心理与投诉，安全管理；</p> <p>⑤旅客列车非正常情景应急处置，列车值班员专业知识；</p> <p>⑥职业技能：包括作业流程及标准、列车服务、移动补票机与无线交互系</p>	72

		列车服务、移动补票机与无线交互系统； ⑦非正常情况处置案例	统； ⑦非正常情况处置案例。	
--	--	----------------------------------	-------------------	--

3. 专业拓展（选修）课程设置 4 门，主要包括：口语交际、交通常用手语、交通服务心理、客运服务英语。具体如下：

专业拓展（选修）课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	口语交际	使学生掌握正确的普通话发音及服务中沟通的技巧，树立服务当中人际交往的意识，能利用合格的语言表达技巧从事相关的咨询接待、乘务服务、电话沟通、车站服务等交流沟通的工作；能利用面试的口语表达技巧，展示较好的语言表达面貌与公众形象面貌，顺利面试，并在工作中做到简洁大方地与上级进行有效沟通。	朗读的基本技巧；态势语训练 听话训练；口语表达思维训练 口语表达心里素质训练；日常社交中的口语表达技巧；单向语言表达技巧；交流语言表达技巧 现代介质沟通技巧；突发事件应对技巧；职场沟通技巧	72
2	交通常用手语	通过本课程学习使学生掌握轨道交通服务中常用的手语表达；能够为听力障碍乘客提供基本的手语服务；具备	学习基本手语动作和表达方式；掌握购票、问路、乘车等场景的手语交流技巧；学习轨道交	72

		与特殊乘客群体进行有效沟通的能力；提升服务的包容性和无障碍性。	通专用术语的手语表达；进行模拟场景训练，提高手语实际应用能力。	
3	交通服务心理	通过本课程学习使学生了解乘客心理需求和行为特点；掌握服务过程中心理调适的方法；具备处理服务冲突和心理压力的能力；提升服务质量和乘客满意度。	学习服务心理学基本理论和概念；掌握乘客心理需求分析和行为预测方法；学习情绪管理和压力应对技巧；掌握服务沟通技巧和冲突处理方法。	72
4	客运服务英语	通过本课程学习使学生掌握轨道交通客服常用英语表达；能够用英语为外国乘客提供基本服务；具备处理涉外服务事务的英语沟通能力；提升国际化服务水平和城市形象。	学习轨道交通客服英语基本词汇和句型；掌握票务、问路、乘车指引等场景的英语对话；学习轨道交通专业术语的英语表达；进行情景模拟训练，提高英语实际应用能力。	72

（三）实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、毕业设计等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

1. 实训

在校内外进行票务系统操作、急救与消防设备操作、乘务作业流程、车站客户服务操作等实训，包括单项技能实训、综合能力实训等。

2. 实习

在高铁站、火车站等轨道行业进行铁路客运、车站服务等岗位实习。学校建立稳定、够用的实习基地，并选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

（四）相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

八、学时安排

本专业每学期教学周不低于 20 周，三年总学时为 3396 学时、170 学分。按 18 学时计算 1 学分，入学教育、毕业教育、证书考试、校内实训按 1 周为 1 学分。公共基础课程 1260 学时，占总学时的 37.1%；实践教学 1872 学时，占总学时的 55.1%；选修课程 378 学时，占总学时的 11.1%。校外企业岗位实习时间 3 个月。具体如下：

教学周数安排表

环节 学期	入学 教育	课程 教学	校内 实训	复习 考试	岗位 实习	毕业 教育	证书 考试	合计 周数
一	4	18		1				20
二		18	1	1				20
三		18	1	1				20
四		18	1	1				20
五		18	1	1				20
六			6		12	1	1	20
合计	4	90	10	5	12	1	1	120

九、教学进程安排表

高速铁路乘务专业教学进程安排表														
课程 类别	序号	课程名称	总学 时	理论 学时	实践 学时	学 分	学期、除整周实践外 的教学周数						考 核 方 式	
							1	2	3	4	5	6		
							18	18	18	18	18	18		
							周	周	周	周	周	周		
						周学时								
公共 必修 课	1	心理健康与 职业生涯	36	36	0	2		2						查
	2	中国特色社 会主义	36	36	0	2	2							查
	3	历史	72	72	0	4	2	2						查
	4	职业道德与 法治	36	36	0	2				2				查

公共基础课程	5	哲学与人生	36	36	0	2			2				查	
	6	语文	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试	
	7	数学	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试	
	8	英语	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试	
	9	信息技术	108	0	108	6	3	3					查	
	10	音乐	18	9	9	1	1						查	
	11	美术	18	9	9	1		1					查	
	12	体育与健康	144	0	144	8	2	2	2	2			查	
	13	劳动教育	18	0	18	1				1			查	
	小 计		1170	882	288	65	16	16	10	11	12			
	公共限定选修课	1	党史国史	18	18	0	1	每学期限选一门						查
		2	中华优秀传统文化	18	18	0	1							查
		3	国家安全教育	18	18	0	1							查
4		职业发展与就业指导	18	18	0	1							查	
5		创新创业教育	18	18	0	1							查	
小 计		90	90	0	5	1	1	1	1	1				
专业基础课	1	高速铁路概论	36	36	0	2	2						试	
	2	职业礼仪	72	24	48	4	4						查	
	3	职业形象设计	72	24	48	4	4						查	
	4	形体舞蹈	72	24	48	4		4					试	
	5	餐饮服务实务	36	18	18	2		2					查	
	6	普通话	36	18	18	2	2						查	
	小计		324	144	180	18	12	6						
专业课程	专业核心	1	高速铁路客运设备设施	72	24	48	4			4			查	
		2	铁路旅客运输服务	144	48	96	8				8		试	

课	3	铁路客运规章业务	108	36	72	6			6				试
	4	高速铁路客运乘务实务	72	24	48	4				4			查
	5	高速铁路客运信息技术	72	24	48	4			4				查
	6	高速铁路客运安全与应急实务	72	24	48	4					4		查
	7	铁路卫生防疫与急救	72	24	48	4					4		试
	8	列车员列车值班员	72	72	0	4					4		查
	小计		684	276	408	40			14	12	12		
专业拓展(选修)课	1	口语交际	72	24	48	4		4					查
	2	交通常用手语	72	24	48	4					4		查
	3	交通服务心理	72	36	36	4				4			查
	4	客运服务英语	72	72	0	4			4				查
	小 计		288	156	132	16		4	4	4	4		
实习实训	1	认知实训	120	0	120	4		1周	1周	1周	1周		
	2	综合实训	180	0	180	6						6周	
	3	岗位实习	360	0	360	12						12周	
	小 计		660	0	660	22							
专题教育	1	证书考试	30	0	30	1						1周	
	2	军训(开课前四周)	120	0	120	4	4周						
	3	毕业教育	30	0	30	1						1周	
	小 计		180	0	180	6							
总计			3396	1524	1872	170	29	27	29	28	29		

十、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 专职教师基本条件

该专业要求授课教师为本科及以上学历，具有丰富的行业、企业工作经验的可适当放宽学历要求。专业授课教师所学专业需是轨道交通客运服务专业或者是城市轨道交通专业、高速铁路客运乘务专业等相近专业。具有轨道类专业等相关专业的中职或者高校的教师资格证和服务类、轨道交通类等相关专业初级及以上职业资格证书或相应技术职称。该专业授课教师还需具有良好的师德和团队合作精神，热爱教学工作，具备扎实的专业核心知识和技能，熟悉相关专业的岗位流程和要求，能胜任专业基础课和专业课的教学和教研。

预担任该专业相关专业课程的教师，都必须在验课合格后方可纳入该专业的师资队伍，上岗授课。

教师队伍中专职教师整体学历职称结构应合理，其中“双师型”教师应不低于 50%，并设有业务水平较高的专业带头人。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

实训（验）场室	主要实训项目	主要仪器、设备（软件）
高铁模拟舱	高铁车厢乘务员日常工作流程、作业标准及乘务员工作常见问题处理、应急处置	车厢基本硬件设施、广播设备、托盘、小推车、司机室、卫生间、破窗锤、灭火器等
硬座车厢	硬座车厢日常工作流程、作业标准及常见问题处理、应急处置	车厢基本硬件设施、灭火器等
餐车车厢	餐服员出退乘准备工作	车厢基本硬件设施、桌布、花瓶、灭火器、小推车等
形体教室	客运服务礼仪实训	形体镜，把杆
	形体舞蹈	形体镜，把杆
急救实训室	急救技能实训	救护用假人

3. 校外实践教学条件配置与要求

实训基地	基地提供的技术服务项目
郑州东站	安检，铁路客运服务，车站服务
北京恒安卫士保安服务有限公司	安检，站务员助理

（三）教学资源

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

学校图书馆具备一定数量的专业图书与期刊。主干课程建立教学资源库，包括电子教案、案例库、习题库、图片及视频资料库等，向学生提供丰富的网络学习资源。

（四）教学方法

根据各类课程特点，采用启发引导、讲授、角色扮演、现场教学、案例分析、任务驱动、讨论法、演示法等多种教学方法展开教学。“以学生为中心”，以项目活动为载体按理论与实践一体化要求组织教学，在教学过程中教师可根据学生特点，激发学生学习兴趣；实行合作教学、任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学方法，根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展专业课程工学结合教学组织形式，进行认知实习、专业实习、实训及岗位实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。

（五）学习评价

结合岗位职业能力考核标准，按照职业能力与知识、过程与结果并行，突出职业能力、过程评价的原则，构建以职业能力考核为核心、以过程考核为重点的考核评价方式，从知识考核、实操考核、职业技能鉴定等方面对学生进行评价，突出考核的多样性和针对性，逐步使学生具备相应的知识结构、操作技能，实现对学生学习过程的跟踪和全面评价，实现培养目标。

1. 实行教师多元化的形成性考核和诊断性考核相结合的考核机制，从过程、效果、成果等方面考核。

2. 加强学生过程学习考核。专业技能、理论考核应分阶段进行，期末考试成绩占的比例占比 50%。

3. 加大学生实践技能考核力度。校内各实践技能训练作为考核项目；校外顶岗实习由学校和企业共同进行考核评价；学生毕业前须取得人力资源、社会保障部职业鉴定中心或者安监局颁发的职业资格证书。

（六）质量管理

建立工学结合人才培养模式和课程教学模式相适应的教学管理、实习实训等一系列的管理制度，实施与生产劳动和社会实践相结合的学习模式。重视过程监控，完善教学质量保障体系。将理论知识考核和实习实训技能考核相结合，校内成绩考核和企业实习成绩考核相结合，强化专业技能培养，建立专业技能考核标准，推行技能证书与毕业证挂钩制度。建立校内外质量评价互通机制，及时进行改进，确保教学工作高质量运行。对学生校外实习进行跟踪调查，根据毕业生就业及市场调查结果，整理社会人才需求、培养规格、能力体系要求等信息，以进一步完善人才培养工作，保障专业人才培养质量。

十一、毕业要求

1. 该专业学生通过规定年限的学习，毕业需达到人才培养方案所规定的 170 分学分要求，完成规定的教学活动。
2. 至少获得一个职业资格证书。

证书名称	考证时间	证书等级	发证部门
救护员证	第三学期	初级	郑州红十字应急救护培训中心
铁路客运员	第六学期	四级	中国铁路总公司
列车员	第六学期	四级	中国铁路总公司

十二：附录

附录一：教学学时分配表

附录一：教学学时分配表

课程性质		学分	学时
公共必修课		65	1170
专业基础课		18	324
专业核心课		40	684
选修课	公共限定选修课	5	90
	专业拓展（选修）课	16	288
实习实训		22	660
专题教育		6	180
公共基础学时占比			37.1%
选修课学时占比			11.1%
实践学时占比			55.1%
总学分/学时		170	3396