# 桂林市机电职业技术学校

# 高速铁路乘务专业人才培养方案

（2024级）

## 一、专业名称及代码

高速铁路乘务（700108）

## 二、入学要求

初中毕业或有同等学力（体检、面试须符合铁路部门岗位标准）。

## 三、修业年限

三年。

## 四、职业面向

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类**  **（ 代码）** | **所属专业类**  **（ 代码）** | **对应行业**  **（ 代码）** | **主要职业类别**  **（ 代码）** | **主要岗位群或**  **技术领域举例** |
| 交通运输大类  （60） | 铁道运输类  （6001） | 铁路运输业  （53） | 铁路列车乘务员  （4-02-01-02）；  铁路车站客运服务员  （4-02-01-03） | 列车员；  列车长；  列车值班员；  售票员；  售票值班员；  铁路客运员；  客运值班员；  铁路客户服务员 |

## 五、培养目标与培养规格

贯彻党的教育方针，落实党和国家对人才培养的有关总体要求，对接行业需求， 体现职业教育特色。

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神；掌握铁路客运规章制度、动车乘务业务实务基础等知识，具备旅客运输服务专业技术技能，具备认知能力、合作能力、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和可持续发展的能力；面向高速铁路（C）行业的列车员、客运员（D）职业群（或技术技能领域），能够从事乘务与管理（E）工作的高素质技术技能人才。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

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和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。崇尚宪法、遵守法律，遵规守纪， 崇德向善、诚实守信，爱岗敬业，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神；勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成一两项艺术特长或爱好。

#### 知识

(1)掌握必备的思想政治理论、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、安全消防等相关知识。

(3)了解旅客的不同需求及心理特点，掌握相应的服务技巧；

(4)熟悉作业程序和标准；

(5)掌握安全措施和应急预案，熟练使用安全设备设施，具备妥善处理突发事件的应急、应变能力。

#### 能力

(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)具备操作服务设备设施的能力，能为旅客提供及时、准确的服务；

(4)具备轨道交通客运组织和服务能力；

(5)具备正确填写票务单据及报表，具有现金管理和结账等票务组织与管理能力。

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。公共基础课包括：德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史， 以及其他自然科学和人文科学类基础课；专业技能课包括专业基础技能课、专业方向技能课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训顶岗实习等多种形式。

### 公共基础课

**（一）公共基础课程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考  学时 |
| 1 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 3 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 4 | 职业道德与法治 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 5 | 语文 | 依据《中等职业学校语文课程标准》开设,井注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 220 |
| 6 | 数学 | 依据《中等职业学校数学课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 7 | 英语 | 依据《中等职业学校英语课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 8 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 120 |
| 9 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 10 | 公共艺术 | 依据《中等职业学校艺术课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 11 | 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 12 | 物理 | 依据《中等职业学校物理课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 50 |

### 专业技能课

#### 1.专业技能核心课程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考**  **学时** |
| 1 | 高速铁路基础概论 | 讲授高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织等方面的内容。 | 80 |
| 2 | 铁路乘务人员工作实务 | 高铁客运乘务员岗位的岗位职责、服务标准，掌握岗位业务知识和服务技能，能熟练使用列车相关设备设施，熟悉各项应急处置办法，塑造优雅的专业形象等内容。 | 40 |
| 3 | 铁路客运组织 | 讲解现代铁路运输体系及其运输组织的基本原理，内容包括客运运价、旅客运输、行李包裹运输、运输计划 与组织、优化列车编组结构及开行方案、客运站及列车工作组织、运输阻碍和事故处理、铁路客运记录及电报、国际旅客联运、路内运输、铁路军事人员运输的基本概念、理论和方法。 | 40 |
| 4 | 高速铁路客运安全与应急处理 | 主要讲授高速铁路客运安全管理、高速铁路客运组织安全、高速铁路车站应急处理、高速铁路动车组列车应急处理、高速铁路旅客伤害应急处理，了解高铁上可能存在的威胁以及应对措施。 | 40 |
| 5 | 轨道交通运输服务礼仪 | 围绕礼仪概述展开职业意识与服务态度的教学，对于举止礼仪、语言礼仪进行举例说明，实际运用到乘客服务与突发情况处理中。 | 80 |
| 6 | 人际沟通礼仪 | 理解沟通的意义与作用；把握沟通的基本原则；掌握有效沟通必须的听、问、说及身体语言的技巧；理解有效沟通必须具备的基本人文素养；掌握举止礼仪基本规范；掌握电话、就餐、坐车、拜访等礼仪规范；初步具备与父母、老师、同学和谐相处的技巧与方法；掌握面试的技巧与方法。 | 80 |
| 7 | 接发列车工作实务 | 发列车工作认知及知识准备,单双线半自动闭塞集中联锁接发列车,单双线自动闭塞集中联锁接发列车,单线自动站间闭塞集中联锁接发列车,相对方向同时接车及同方向同时发接列车,轨道电路故障接发列车等不同条件下接发列车的工作。 | 8 |
| 8 | 形体训练 | 通过对各部分肌肉的静力使学生掌握身体不同部位的正确姿势，形成良好的体态，保持良好、健康的身形。 | 240 |

#### 2.专业方向技能课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 参考  学时 |
| 1 | 铁路运输法规 | 我国铁路在建设、管理、技术、发展和环境方面的政策，以及在安全、技术、客运、货运、联运等方面的法规。 | 40 |
| 2 | 高铁餐吧服务实务 | 高铁动车餐吧车设备设施使用要求及餐饮作业程序及要求。学生掌握动车组餐吧车设备的使用要求，能够按规定进行餐饮乘务作业。 | 160 |
| 3 | 中国旅游地理 | 旅游从业必备的中国旅游地理基础知识、技能；树立空间地域意识；形成旅游综合动态思维。 | 40 |
| 4 | 高铁乘务英语 | 在出乘准备、立岗迎客、乘行服务、设备介绍、咨询引导、解决问题、卫生安全、告别送行等高铁客运工作情境中仿真呈现英语交流的过程，根据新高铁服务规定和现场任务需求设计应用训练项目。 | 80 |
| 5 | 高铁服务心理学 | 从如何了解旅客的心理，调节自身情绪出发，快速解决矛盾，提高服务水平。 | 40 |
| 6 | 餐车花艺及茶艺 | 提升艺术审美，增加对中国传统茶文化的了解，做到能在有限的条件下为旅客提供有创意的、专业的服务。 | 120 |
| 7 | 专业技能抽查训练 | 主要对应急处置流程、餐吧服务流程进行抽查巩固。 | 160 |
| 8 | 化妆技巧与职业形象塑造 | 根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆，理解化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰，能按要求独立完成符合铁路职业要求的造型。 | 120 |
| 9 | 普通话水平测试 | 逐步掌握必读轻声、平翘舌音、儿化音、前后鼻音，养成说普通话的习惯。 | 160 |

#### 3. 专业选修课

职业沟通教程、舞蹈、医护急救等。

#### 4.顶岗实习

顶岗实习是直接参与生产过程，综合运用本专业所学的知识和技能完成一定的生产任务，并进一步获得感性认识，掌握操作技能，学习企业管理经验，养成正确劳动态度的一种实践性教学形式。各学校要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，保证顶岗实习的岗位群主要为高铁动车车厢乘务、高铁动车餐吧、乘务及高铁动车车站客运、检票、售票、安检、商贸、Z\T\K列车乘务、餐车服务等。顶岗前，学校要对学生加强岗前安全生产教育和培训，加强过程性管理。

## 七、教学进程总体安排

### （一）教学进程安排表

详见附录：高速铁路乘务专业教学进程安排表

### （二）学时比例分配表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程门数** | **学分小计** | **学时分配** | |
| **学时小计** | **占总学时比例** |
| **公共基础课程** | 15 | 60.5 | 1210 | 35.5% |
| **专业技能课程** | 18 | 110 | 2200 | 64.5% |

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型“教师应不低于 30%; 应有业务水平较高的专业带头人。

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，兼职教师应具有高级及以上职业资格或中级以上专业技术职称。

### （二）教学设施

根据本专业人才培养目标及专业技能课的主要教学内容和要求，配备校内实训室和校外实训基地。

#### 校内实训室

本专业校内实训实习应配备有形体室、化妆室、录播室、计算机室、电工电子实训室、客舱模拟实训室、旅客安检模拟实训室等，主要设施设备的名称及数量见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **主要工具和设备设施** | |
| **名称** | **数量（台/套）** |
| 1 | 形体室 | 形体房 | 2间 |
| 2 | 化妆室 | 化妆台 | 2间40位 |
| 3 | 录播室 | 录播室 | 1间60位 |
| 4 | 计算机室 | 计算机 | 10间360台 |
| 5 | 电子阅览室 | 网络计算机 | １间45台 |
| 6 | 客舱模拟实训室 | 高铁动车轨道模拟实训舱 | 拟建 |
| 7 | 旅客安检模拟实训室 | 安检门、手持金属探测器 | 拟建 |

#### 校外实训基地

根据本专业人才培养的需要和高铁乘务发展的特点，应在企业建立两类校外实训基地：一类是以专业认知和参观为主的实训基地，该基地能反映目前专业（技能）方向新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；另一类是以接受社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业（技能）方向综合实践轮岗训练的工作岗位，能根据专业人才培养目标和实践教学内容校企合作共同制订实习计划和教学大纲，按进程精心编排教学设计，组织、管理教学过程，并能保证有效的工作时间。

### 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

#### 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

#### 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

### (四)教学方法

#### 1.公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革以及教学手段、教学模式的创新，注意调动学生的学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

#### 2.专业技能课

专业技能课按照相应职业岗位（群 ）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教 ”的职业教育教学特色，提倡采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内实训室和校外实训基地将学的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合起来。

### （五）学习评价

对学生的学业考评应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。

1.对于公共基础课，依据教育部颁布的相关课程教学大纲中的评价建议制订可操作的评价方案，尤其关注学生学习水平与行为的变化及应用能力的评价。

2.对于专业技能课，要突出多元评价体系的构建。在过程性评价时，评价的内容包括学生在完成一个项目或任务的过程中的具体行为、态度、操作规范、职业道德、创业精神等方面的表现或反映的质性评价，以及完成一个项目或任务所用的时间和完成质量的量化评价两个方面；评价的方法主要有现场操作、提交案例分析报告、成果演示、作品评价、学习方法记录、自评、第三者评价等。在结果性评价时，评价的内容应包含专业理论和专业技能两部分，其中专业理论部分的评价应注重应用性，可以采用笔试、答辩、设计等方式进行；专业技能部分的评价，应对完成的项目或任务的最终产品进行各项技术指标的测量和鉴定。

3.对于高铁动车车厢乘务、高铁动车餐吧乘务及高铁动车车站客运、检票、售票、安检、商贸、Z\T\K列车乘务等相关岗位考证类的课程，要积极引进第三方评价，将职业技能鉴定与学业考核结合起来。

4.对于顶岗实习、社会实践等课程，要注意吸收家长、行业、企业参与，将校内评价与校外评价结合起来。评价的内容应包括相关知识在实践中的运用，解决工程实际问题的能力，规范操作、安全文明生产、爱岗敬业等职业素质，以及节约能源、节省原材料、保护环境与爱护生产设备等意识及观念的形成等方面。

### （六）质量管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

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。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

## 附录

附件一：高速铁路乘务专业教学进程安排表

附件一：高速铁路乘务专业教学进程安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | **课程性质** | **学分** | **学时** | | | **学期/周课时** | | | | | |
| **总学 时** | **理论 学时** | **实践 学时** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** |
| **公共基础课** | | KG01 | 中国特色社会主义、习近平新时代中国特色读本 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| KG02 | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| KG03 | 哲学与人生 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| KG04 | 职业道德与法治 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| KG05 | 语文 | 必修＋限选 | 11 | 220 | 220 |  | 4 | 4 | 3 |  |  |  |
| KG06 | 数学 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 160 |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| KG07 | 英语 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 160 |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| KG08 | 物理 | 必修 | 2.5 | 50 | 40 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |
| KG09 | 信息技术 | 必修 | 6 | 120 | 60 | 60 | 4 | 2 |  |  |  |  |
| KG10 | 体育与健康 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 80 | 80 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| KG11 | 公共艺术 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| KG12 | 历史 | 必修 | 4 | 80 | 80 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| KG13、KG14、KG15 | 中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养 | 限选 | 3 | 60 | 40 | 20 |  |  | 3 |  |  |  |
| **小计** | |  | **60.5** | **1210** | **1040** | **170** | **22** | **18** | **12** | **8** |  |  |
| **专业技能课** | **专业核心课** | KHGT01 | 高速铁路基础概论 | 必修 | 4 | 80 | 80 | 0 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| KHGT02 | 铁路乘务人员工作实务 | 必修 | 2 | 40 | 20 | 20 |  |  | 2 |  |  |  |
| KHGT03 | 铁路客运组织 | 必修 | 2 | 40 | 40 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |
| KHGT04 | 高速铁路客运安全与应急处理 | 必修 | 2 | 40 | 20 | 20 |  |  | 2 |  |  |  |
| KHGT05 | 轨道交通运输服务礼仪 | 必修 | 4 | 80 | 40 | 40 |  |  |  | 4 |  |  |
| KHGT06 | 有效沟通礼仪 | 必修 | 4 | 80 | 40 | 40 |  |  |  |  | 4 |  |
| KHGT07 | 接发列车工作实务 | 必修 | 4 | 80 | 40 | 40 |  |  |  |  | 4 |  |
| KHGT08 | 形体训练 | 必修 | 12 | 240 | 20 | 220 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| **小计** | |  | **34** | **680** | **300** | **380** | **6** | **4** | **8** | **6** | **10** |  |
| **高铁乘务方向** | KXGT01 | 铁路运输法规 | 限选 | 2 | 40 | 40 | 0 |  |  | 2 |  |  |  |
| KXGT02 | 高铁餐吧服务实务 | 限选 | 8 | 160 | 60 | 100 |  |  | 2 | 2 | 4 |  |
| KXGT03 | 中国旅游地理 | 限选 | 2 | 40 | 40 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |
| KXGT04 | 高铁乘务英语 | 限选 | 4 | 80 | 60 | 20 |  |  |  | 2 | 2 |  |
| KXGT05 | 高铁服务心理学 | 限选 | 2 | 40 | 40 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |
| KXGT06 | 餐车花艺及茶艺 | 限选 | 6 | 120 | 40 | 80 |  |  |  | 2 | 4 |  |
| **小计** | |  | **24** | **480** | **280** | **200** | **0** | **4** | **4** | **6** | **10** |  |
| **专业技能抽查训练** | | | 必修 | **8** | **160** | **0** | **160** |  | 2 | 2 | 2 | 2 |  |
| **化妆技巧与职业形象塑造** | | | 必修 | **6** | **120** | **0** | **120** |  |  | 2 | 2 | 2 |  |
| **普通话水平测试** | | | 必修 | **8** | **160** | **40** | **120** |  |  |  | 4 | 4 |  |
| **顶岗实习** | | | 必修 | **30** | **600** | **0** | **600** |  |  |  |  |  | **30** |
| **合计** | | | | | **170.5** | **3410** | **1660** | **1750** | **28** | **28** | **28** | **28** | **28** | **30** |