



柳州市交通学校

**高速铁路乘务专业  
人才培养方案  
(2021 级)**

交通服务工程系

2021 年 7 月

# 目 录

一、专业名称及专业代码 .....	2
二、入学要求 .....	2
三、修业年限 .....	2
四、职业面向 .....	2
五、培养目标与培养规格 .....	3
(一) 培养目标 .....	3
(二) 培养规格 .....	3
六、课程设置及要求 .....	5
(一) 课程结构 .....	6
(二) 公共基础课程 .....	7
(三) 专业(技能)课程 .....	11
七、教学进程总体安排 .....	14
(一) 基本要求 .....	14
(二) 教学安排建议 .....	15
八、实施保障 .....	19
(一) 师资队伍 .....	19
(二) 教学设施 .....	20
(三) 教学资源 .....	20
(四) 教学方法 .....	21
(五) 学习评价 .....	21
(六) 质量管理 .....	22
九、毕业要求 .....	22
十、附录 .....	22
附录 1: 教学进程安排表 .....	23
附录 2: 变更审批表 .....	25

# 柳州市交通学校

## 高速铁路乘务专业

### 人才培养方案

#### 一、专业名称

专业名称： 高速铁路乘务

专业代码： 700108

#### 二、招生对象与学制

初中毕业生或具有同等学历者。

#### 三、修业年限

3 年

#### 四、职业面向

本专业毕业生可从事高铁/动车乘务长、乘务员、乘服员、客运员、餐饮组长、餐饮服务员、安检员、乘务安全员等岗位的相关工作，并获得相应职业发展。

表 1 主要就业岗位及拓展岗位

序号	职业岗位	工种	岗位描述或典型工作任务分析
1	高铁乘务服务	乘务长、乘务员、乘服员、乘务播音员、客运员	高铁乘务播音、服务、管理、售票、验票、高铁舱内日常保养、维护
2	高铁餐饮服务	餐饮组长、餐服员	餐吧调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务等
3	地勤、民航安检服务	地勤安检员、民航安检员、乘务安全员	高铁、民航闸机安全检查、行李保管、高铁乘务安全管理、交通信号与通信设备等服务
4	城市轨道交通站务	站务员、值班站长	地铁、城轨进站检票、站内引导乘客进站、上车、VIP 客服、站内播音员

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业主要面向高速铁路动车乘务生产及管理一线岗位，培养德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的政治素质与道德修养，了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能，熟悉动车车辆的常规操作和日常维护技术，具有较强服务、管理、沟通协调和灵活应变能力、较高的英语口语和计算机应用能力，能为旅客提供高品位、高质量的服务，具有求实创新精神和终生学习能力的高端技能型人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具备以下职业素养、专业知识和技能：

#### 1. 职业素养

（1）具备良好的政治思想品德素质、良好的身体素质和心理素质、具有积极乐观的精神和吃苦耐劳的品质。

（2）必须有大局意识、服从管理、听从指挥。

（3）具有爱岗敬业、艰苦奋斗、勇于创新的团队协作精神。

（4）具有较强的人际沟通交往能力、协调能力、观察力和判断力。

（5）具备灵活应对、处理各种突发事件的能力。

#### 2. 专业知识和技能

（1）具备高铁乘务行业服务与管理等相关能力。

（2）具备熟练的英语口语与乘客沟通、交往的能力。

（3）具备基本服务礼仪和化妆的能力。

- (4) 具有列车安全应急处理、常规操作和日常维护的能力。
- (5) 掌握引导旅客上下车、认座、咨询等的方法。
- (6) 能进行售票、验票、行李安检、点钞验钞等仪器设备的操作和维护。
- (7) 具备基本的医疗常识和急救的基本技能。

### 3. 专业技能及认证

- (1) 获取相应的上岗资格证书。
- (2) 获取调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务、健身和娱乐场所服务人员技能鉴定证书。

(3) 获取导游资格证、高级礼宾师等职业技能证书。

(4) 获取普通话国家二级乙等以上证书。

(5) 具备相应的职业资格证书或技术等级证书，并达到相应的技能水平。

#### 专业（技能）方向——列车餐饮

(1) 了解列车餐饮服务工作流程，能为乘客提供餐饮服务。

(2) 知道如何在列车上销售餐食，了解并掌握销售方法。

(3) 获取调酒、茶艺、营养配餐、餐厅服务、健身和娱乐场所服务人员技能鉴定证书。

#### 专业（技能）方向——高铁规章

(1) 熟知铁路政策法规，并按法规严格规范自身和协助乘务长为乘客提供安全规范的乘务服务。

(2) 熟知高速列车管理政策法规，并按法规严格规范自身并协助乘务长和乘警维护安全和谐的乘车环境。

(3) 按照高速列车管理政策约束自身行为，保证良好的乘务员形象。

(4) 具备基本的导游素质，了解中国旅游市场和各地旅游地理知识。

专业（技能）方向——旅客服务

(1) 了解高铁乘客的旅行心理和乘坐需求。

(2) 懂得如何与客户沟通交流，知道如何建立和管理良好的客户关系网络。

(3) 了解客户的心理需求，并依照客户的需求提供服务。

(4) 拥有面对工作中出现特殊问题和特殊情况的处理能力。

(5) 具备短视频的拍摄、制作、宣传与推广的方法和运营。

#### 4. 主要接续专业

高职：高速铁路客运服务专业（500113）、铁道交通运营管理专业（500112）

本科：高速铁路运营管理专业（300105）、旅游管理专业（340101）

## 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。

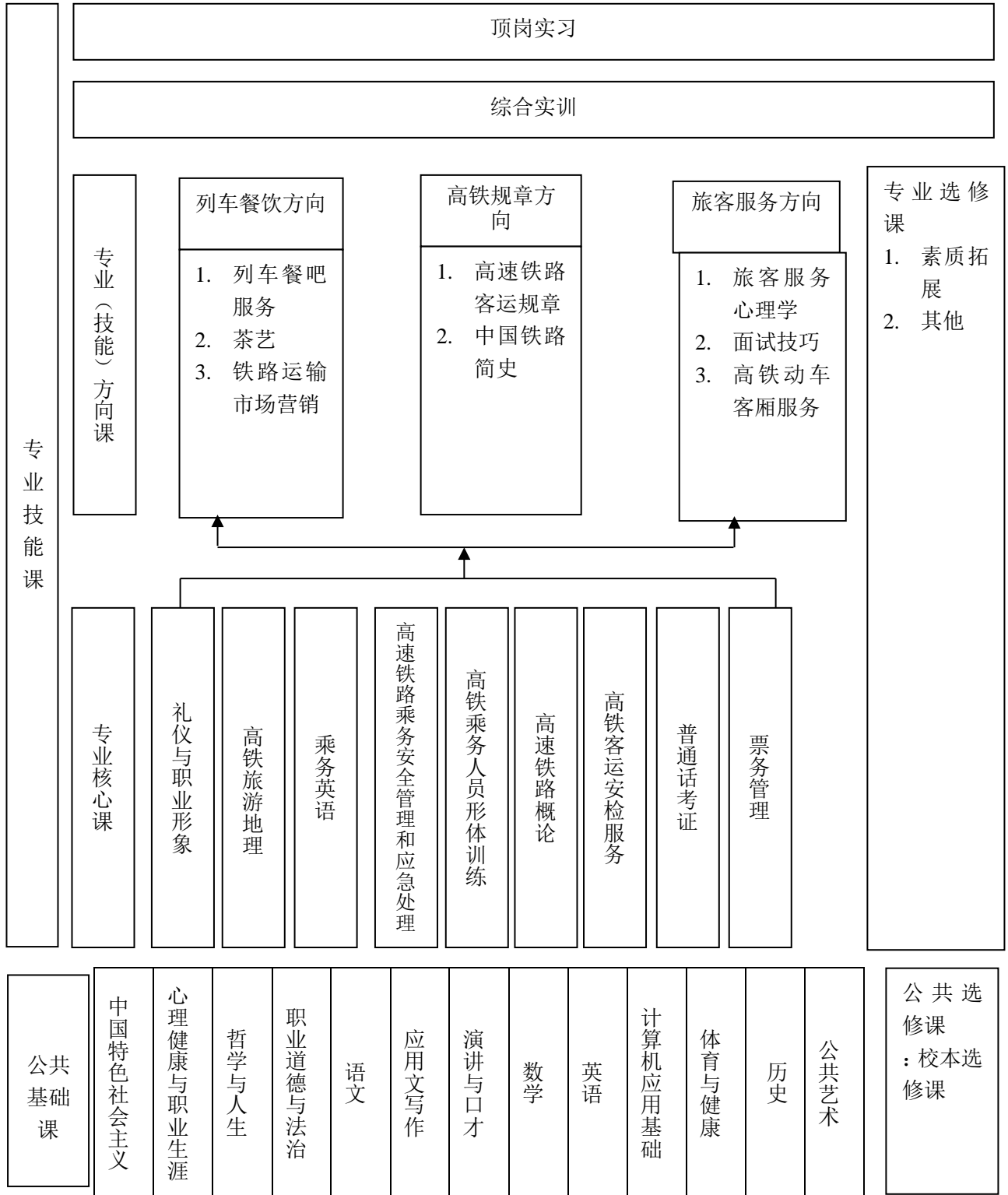
公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，专业核心课针对职业岗位（群）共同具有的工作任务和职业能力，是不同专业技能必备的共同专业基础知识和基本技能。实训实习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。

强化课程思政。要强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和职业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥每门课程承载的思想政治教育功能，推动思想政治理论课程教学与其他课程教

学与紧密结合、同向同行。

(一) 课程结构



## （二）公共基础课

公共基础课程包括德育课、文化课、体育与健康及其他自然科学基础课，主要教学内容和要求依据中等职业学校各门公共基础课的教学标准开设。公共基础课程教学内容与要求见下表 2。

表 2 公共基础课程教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	军事训练和国防教育	<p>课程目标：军事训练是中等职业学校学生的必修课程，是学校实施素质教育的重要措施。军事训练和国防教育教学，要全面贯彻党的教育方针，按照教育要面向世界、面向未来、面向现代化的要求，适应我国人才培养的战略目标和加强国防后备力量建设的需要。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《高级中学学生军事训练教学大纲》开设，该大纲适用于各类中等职业学校。通过学生军事训练与教学，使学生掌握基本军事知识和技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义和革命英雄主义观念；加强组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和艰苦朴素的作风，促进学生综合素质的提高。</p>	36
2	安全教育	<p>课程目标：安全教育是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在帮助学生增强安全意识，指导学生预防安全隐患和正确处理安全事故。</p> <p>主要教学内容和教学要求：树立安全意识增加安全知识、校园安全防范、网络安全防范、交通安全防范、饮食安全防范、消防安全防范、突发公共安全事件应对、日常生活安全防范和自然灾害的防范。</p>	18
3	中国特色社会主义	<p>课程目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，中国特色社会主义的创立、发展和完善，中国特色社会主义经济，中国特色社会主义政治，中国特色社会主义文化，中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，踏上新征程共圆中国梦。</p>	36



4	心理健康与职业生涯	<p>课程目标：心理健康与职业生涯课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。其总体目标是学会调适，寻求发展。学生良好心理素质的形成建立在学生良好的自我意识、学校适应、学习策略、情绪调节、人际交往和生涯规划的基础上，对学生进行职业生涯规划教育和职业理想教育，引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，有针对性讲授心理科学与心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，职业生涯规划的基础知识和方法。</p>	36
5	哲学与人生	<p>课程目标：哲学与人生作为中等职业学校德育必修课程，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，引导学生积极学哲学，用哲学引导人生，用人生体验哲学。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。</p>	36
6	职业道德与法治	<p>课程目标：职业道德与法治是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻落实十九大精神，对学生进行道德教育、法制教育和社会主义核心价值观，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》开设，使学生掌握职业道德的基本作用和规范，增强职业道德意识，养成良好的职业道德、行为习惯，掌握与日常生活和职业活动相关的法律常识，增强法律意识，成长为懂法、守法、用法的合格公民。</p>	36
7	语文	<p>课程目标：语文是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，注重基本技能的训练和思维发展，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；同时提高学生的思想道德修养和科学文化素养，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校语文课程标准》开设，由基础模块构成，基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本要求，包括阅读与欣赏、表达与交流 and 语文综合实践活动三个部分，培养学生听说读写的语文能力，为综合职业能力的形成以及继续学习奠定基础。</p>	144

8	数学	<p>课程目标：数学是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的计算和数据处理技能与能力，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校数学课程标准》开设，由基础模块构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容和应达到的基本要求，包括集合、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、解析几何、立体几何和概率统计初步等数学基础知识。</p>	108
9	英语	<p>课程目标：英语是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在学习生活和职业场景中的英语应用能力，提高学生的思想品德修养和文化素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校英语课程标准》开设，包括语音项目、交际功能项目、话题项目、语法项目、词汇项目等，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观，并为适应未来多样化的工作和生活打下基础。</p>	108
10	计算机应用基础	<p>课程目标：计算机应用基础是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程旨在使学生从整体上对计算机基础所需要的知识和技能有初步认识，包括熟练掌握计算机软硬件的基本知识，掌握 Word、Excel、PowerPoint 与 Internet 的基本操作，常用软件和播放软件的使用及日常维护，通过该课程的学习为后续计算机课程及其他相关课程打下基础。培养学生自觉使用计算机解决学习和工作实际问题的能力。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生具有应用计算机学习其他课程的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础，全面提升学生的信息素养。</p>	108

11	体育与健康	<p>课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，认识中华文明的历史价值和现实意义，了解世界历史发展的基本进程，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校历史课程标准》开设，通过学习，使学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，了解史料的多种类型，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。</p>	144
12	历史	<p>课程目标：中等职业学校艺术课程是各专业学生必修的公共基础综合性课程，要充分发挥艺术学科独特的育人功能，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，通过课程学习，参与艺术实践活动，掌握必备的艺术知识和表现技能，结合艺术情境，根据主题或任务完成作品，能够分析和理解作品，认识文化与艺术的关系，了解中国文化的博大精深，热爱中华优秀传统文化，增进文化认同，坚定文化自信，尊重文化多样性。</p>	72
13	公共艺术	<p>课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，认识中华文明的历史价值和现实意义，了解世界历史发展的基本进程，树立正确的文化观，形成开阔的国际视野和人类命运共同体意识。</p> <p>主要教学内容和教学要求：依据《中等职业学校历史课程标准》开设，通过学习，使学生了解唯物史观的基本观点和方法，知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的，了解史料的多种类型，能够依据史实与史料对史事表达自己的看法，树立正确的国家观，增强对祖国的认同感。</p>	36
14	劳动教育	<p>课程目标：通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯</p> <p>主要教学内容和教学要求：实习实训课为主要载体开展劳动教育，实践学时不小于总学时 50%。开展值周班劳动和划区域清洁校园劳动，开放校园菜地开展劳动实践活动。</p>	120

### (三) 专业（技能）课程

#### 1. 专业核心课程

专业核心课程教学与技能考核见下表 3。

表 3 专业基础课程教学与技能考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	礼仪与职业形象	<p>教学内容：人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪，礼貌礼节等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。</p> <p>教学要求：掌握空乘从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、亲切的问候、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为旅客服务。</p>	108
2	高铁旅游地理	<p>教学内容：课程对世界旅游资源及其特性和区域差异、世界遗产、世界旅游区域进行总的讲授，然后以各大洲为单位，分别从旅游环境、民俗风情、著名的旅游城市和旅游景点方面。</p> <p>教学要求：了解邮轮旅游主要客源国的历史文化背景，熟悉其各自的节庆习俗、饮食习惯等，掌握主要客源国的礼貌、礼节及禁忌。深化对客源国国民心理文化的认识，深化对世界的认识，为沟通交流的顺利开展奠定基础。</p>	36
3	乘务英语	<p>教学内容：本课程使用自编教材,对学生听、说、读、写等英语学习方面进行同步训练。内容涉及日常生活、学习、工作的多个方面，多使用常用经典句型，辅以美籍人士朗读音频，适于学生进行模仿、诵读，以全面训练学生实际英语交际能力。</p> <p>教学要求：通过语言训练，使学生能够充分利用已有语言知识进行口头表述；扩展学生语汇，丰富学生的口头表达方式；根据不同身份，不同场合，用符合英语表达习惯的、地道的词语和句式进行交流；为英语口语交流提供必要的语言和文化背景知识。</p>	72
4	高速铁路乘务安全管理和应急处理	<p>教学内容：高速铁路运输安全管理、高速铁路交通事故处理、高速铁路列车运行应急处理、高速铁路客运乘务应急处置、红十字应急抢救五个项目内容。</p> <p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>能够在紧急情况下，当采用口语交流不可行时，采用其他手段，如示范或手势或提示注意指示位置、集合地点、救生设备或逃生路线。</li> <li>能够在紧急情况下或演习中，通过广播宣布紧急情况、向旅客传达重要指示和便于乘务员协助旅客完成相应环境下的处置。</li> <li>能用语言或手势向旅客演示使用个人消防救生设备；能向旅客简要说明消防救生设备的种类和使用要领。</li> <li>能向旅客解答使用消防救生设备过程中的疑问。掌握应变部署表和应急指示的知识。</li> <li>了解紧急出口的知识，能够按照运用减少和避免恐慌的程序，确保撤离秩序。</li> </ol>	108

		6. 能够使用旅客名单清点撤离人数，以及确保旅客正确撤离。	
5	高铁乘务人员形体训练	<p>教学内容：形体训练（走、坐、行）基本姿态训练</p> <p>教学要求：培养学生的职业形象素质；训练形体基本仪态，改善修饰其不足。培养形体基本素质训练及走、坐、行姿的职业规范。</p>	72
6	高速铁路概论	<p>教学内容：现代高铁旅游业的兴起与发展、旅客乘坐高铁的基本动机、高铁动车组结构剖析图、航游经历、高铁上乘务人员的配置与分工、铁路沿线地理、高铁车型概览。</p> <p>教学要求：通过学习本门课程，帮助该专业的学生掌握高铁相关的概念、定义，熟悉高铁服务及管理的具体内容，了解高铁轮经济的发展史及今后的发展趋势。</p>	36
7	高铁客运安检服务	<p>教学内容：安检工作规章制度、案件点的安检设备及人员管理、旅客违禁物品筛查。</p> <p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通过学习本门课程使学生掌握安检点的安检设备及人员的管理。</li> <li>2. 可以组织安检点的安检人员，按照作业流程积极主动进行安检，确保安检质量和效果的一致。</li> <li>3. 对案件工作中发现的《通告》明令禁止乘客携带的物品，且不构成公安机关处理的，做好处置工作。</li> </ol>	72
8	普通话考证	<p>教学内容：按普通话证书二级甲等要求，掌握使用标准普通话来对话，及文字发音技巧。读单音节字词 100 个(排除轻声、儿化音节)。</p> <p>教学要求：100 个音节里，每个声母出现一般不少于 3 次，方言里缺少的或容易混淆的酌量增加 1-2 次每个韵母的出现一般不少于 2 次，方言里缺少的或容易混淆的韵母酌量增加 1-2 次。字音声母或韵母相同的要隔开排列。不使相邻的音节出现双声或叠韵的情况。</p>	72
9	票务管理	<p>教学内容：票卡管理、规则管理、信息管理、账务管理、形式管理和运营监视等。</p> <p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识运营筹备期的票务工作。</li> <li>2. 高速铁路票务政策专题研究，熟悉掌握高速铁路票务管理的内容，了解票务工作的地位，熟悉高速铁路运营筹备期的主要工作阶段及工作内容。</li> <li>3. 认识自动售检票系统，分清中心与线路中心设备，实训系统基本参数配置。</li> </ol>	36

### 3. 专业（技能方向）课

#### (1) 列车餐饮方向

表 4 列车餐饮方向课程教学与考核一览表



序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	列车餐吧服务	<p>教学内容：列车餐食制作与加工、列车餐食销售、餐车物品摆放、餐车收银。</p> <p>教学要求：通过模拟实训来强化培训</p>	72
2	茶艺	<p>教学内容：学习各种茶叶的相关知识，茶艺的技术，学习茶道的基本礼仪以及规范。</p> <p>教学要求：了解茶叶的发展历史，熟练掌握六大茶类的分类依据和方法以及六大茶类的基本品质特征，能够准确识别六大茶类。熟悉和掌握茶叶的基础理论知识及冲泡方法。</p>	72
3	铁路运输市场营销	<p>教学内容：市场的概念及其产生和发展、市场的构成、市场的类型、运输市场营销策略。</p> <p>教学要求：了解市场营销理论渊源和发历程，准确把握市场营销理论的核心概念及理论框架，理解营销管理的本质和任务，树立时代营销观念</p>	72

## (2) 高铁规章方向

表 5 高铁规章方向课程教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	高速铁路客运规章	<p>教学内容：客运运价、旅客运送条件、行包运输，特定运输、站内运输、铁路旅客运输事故的处理等内容，对规章的条文进行了细致解释。</p> <p>教学要求：针对实际工作中的具体问题列举了大量实例，以提高学生学习和运用规章解决实际工作问题的能力。</p>	36
2	中国铁路简史	<p>教学内容：与导游工作相关的历史、地理、民族民俗、宗教、古代建筑、园林、中国烹饪主要菜系、风物特产等方面的知识。</p> <p>教学要求：能胜任导游工作打下良好而坚实的理论基础，并能利用该知识为旅游事业服务。</p>	36

## (3) 旅客服务方向

表 6 旅客服务方向课程教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	面试技巧	<p>教学内容：了解沟通的过程和影响因素、掌握沟通的原则。从而可以对沟通的涵义有清楚的认识并在沟通中能够清楚要遵守的准则。</p> <p>教学要求：服务中基本交流以及基础问答，沟通技巧培训。</p>	36
2	旅客服务心理学	<p>教学内容：熟悉知晓旅客心理变化，知晓如何在不同情况下对旅客心理状态以及心理需求的分析。</p> <p>教学要求：了解、把握乘客的各种心理特点，如个性、态度、需要、动机等等；了解不同国家、不同民族的文化背景和文化特点；同时还要把握好自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。学习《服务心理学》这门职业基础课的学习，要求掌握民航服务人员心理学方面的有关知识，将心理学知识与旅客服务工作有机地结合</p>	72

		起来。能更还的适应以后的工作学习和生活。	
3	高铁动车车厢服务	<p>教学内容：高速铁路客运站设备设施、高速铁路客运站工作组织、动车组列车设备设施、高速铁路站车移动设备、动车组列车客运乘务工作、高速铁路客运应急处置、高速铁路客运管理等内容。</p> <p>教学要求：掌握高速铁路客运站设备设施、高速铁路客运站工作组织、动车组列车设备设施、高速铁路站车移动设备、动车组列车客运乘务工作、高速铁路客运应急处置、高速铁路客运管理等内容。</p>	72

#### 4. 综合实训

表 7 综合实训教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	高铁模拟舱综合实训	<p>教学内容：在高铁舱中模拟整体乘务服务流程。</p> <p>教学要求：了解并掌握铁路列车乘务活动的服务与管理；旅客疏导、站台安检、行包整理、餐车规货、票务查验等。</p>	120
2	素质拓展	<p>教学内容：高铁乘务员综合素质拓展，包括体能训练，心理疏导，团队配合训练。</p> <p>教学要求：使学生了解心理行为训练的性质、特点和要求 通过组建团队，使学员相互熟悉了解、建立相互间的信任。</p>	60

#### 5. 跟岗、顶岗实习

表 8 跟岗、顶岗实习教学与考核一览表

序号	课程	主要教学内容与要求	参考学时
1	跟岗实训	<p>教学内容：顶岗实习期间，主要对高铁乘务服务人员、安检员、餐服员、乘务安全员等岗位进行专业技能培训以及熟悉岗位操作流程。</p> <p>教学要求：按岗位操作程序组织考核，主要结合岗位实际进行综合成绩评定。</p>	500
2	顶岗实训	<p>教学内容：顶岗实习期间，主要对高铁乘务服务人员、安检员、餐服员、乘务安全员等岗位进行专业技能培训以及熟悉岗位操作流程。</p> <p>教学要求：按岗位操作程序组织考核，主要结合岗位实际进行综合成绩评定</p>	500

### 七、教学进程总体安排

#### (一) 基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试，春季学期 20 周，秋季学期 20 周），累计假期 12 周。1 周一般为 28 学时。认知实习、跟岗实

习、校内实践教学不少于 1000 学时，顶岗实习 6 个月计 500 学时，3 年总学时数不低于 3000 学时。

学校实行弹性学分制，按 16-18 学时为 1 个学分，学生毕业时的总学分不得少于 183 学分。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

专业实施性教学方案和学期教学计划的制订，可以根据专业师资和实训设备资源的使用，进行适当调整，对关联性不大的课程可以变更课程开设的先后顺序；也在确保学生实习总量的前提下，结合校企对接的具体情况，实行工学结合，将校内实训和校外实习有机结合，采用集中或分阶段的方式安排实习。

## （二）教学安排建议

### 1. 教学活动时间总体分配

表 8 高速铁路乘务专业教学活动时间分配表（按周分配）

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育及军训	1						1
课程教学	18	18	18	18			72



校内实训			2	2			4
跟岗生产实习					20		20
顶岗生产实习毕业教育						20	20
机动	1	2	0	0			3
合计	20	20	20	20	20	20	120

## 2. 课程设置与教学时间安排

表9 高速铁路乘务专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	序号	课程名称	学分	学时	学期						
					一	二	三	四	五	六	
公共基础课程	1	军事训练和国防教育	2	36	√						
	2	安全教育	1	18	√						
	3	中国特色社会主义	2	36	√						
	4	心理健康与职业生涯	2	36		√					
	5	哲学与人生	2	36			√				
	6	职业道德与法治	2	36				√			
	7	语文	4	72	√	√					
	8	应用文写作	2	36			√				
	9	演讲与口才	2	36				√			
	10	数学	6	108	√	√	√				
	11	英语	6	108	√	√	√				
	12	计算机应用基础	6	108	√	√		√			
	13	体育与健康	8	144	√	√	√	√			
	14	历史	4	72			√	√			
	15	公共艺术	2	36				√			
	16	校本选修课	6	108	√	√	√				
	17	劳动教育	6	120	√	√	√	√			
		小计	63	1146							
专业技能课	专业核心课	1	礼仪与职业形象	6	108	√	√				
		2	高铁旅游地理	2	36	√					
		3	乘务英语	4	72			√	√		
		4	高速铁路乘务安全管理与应急处理	4	108			√	√		
		5	高铁乘务人员形体训练	4	72		√				
		6	高速铁路概论	2	36	√					
		7	高铁客运安检服务	4	72		√				
		8	普通话考证	4	72	√	√				
		9	票务管理	2	36			√			

			小计	32	576					
专业 (技能) 方向课	列车 餐饮	1	列车餐吧服务	4	72			√		
		2	茶艺	4	72			√	√	
		3	铁路运输市场营销	4	72			√		
			小计	12	216					
	高铁 规章	1	高速铁路客运规章	2	36				√	
		2	中国铁路简史	2	36			√		
			小计	4	72					
	旅客 服务	1	旅客服务心理学	4	72			√	√	
		2	面试技巧	2	36		√			
		3	高铁动车车厢服务	4	72	√			√	
		小计	10	180						
实训	1	高铁模拟舱综合实训 (知)	2	56			√	√		
		跟岗实习	30	500					√	
		顶岗实习	30	500					√	
		专业技能课小计	120	2100						
		总计	183	3282						

### 3. 拓展、就业岗位能力提升教学设计

(1) 制定如下拓展教学安排，提升专业学生的职业素养、加强人文素质培养。

表 10 素质拓展活动设计表

序号	素质教育活动	主要内容与要求	学期安排	估计学时	实施载体
1	军事训练	进行队列、内务、军体技能训练，培养严明的纪律意识与良好的行为习惯。	第 1 学期	60	军训
2	文体艺术与身心教育发展	进行歌曲合唱、文艺表演等课外活动，培养学生的艺术爱好；进行球类、田径、智力竞技项目的课外实践与比赛活动，提高学生的身体素质与竞技水平，促进学生身心健康发展。	第 1、2、3、4 学期	50	每月一歌评比、迎新晚会、田径运动会、广播操比赛、球类比赛等第二课堂活动。
3	社团活动与社会工作	进行以学生社团为骨干，通过开展校园文化艺术节、宿舍设计、社团活动月等主题活动，以讲座、论坛、竞赛、征文等文化活动，展示学生才华、增长学生知识、锻炼学生能力。	第 1、2、3、4 学期	50	第二课堂活动
4	社会实践与志愿服务	假期社会实践、职业认知、毕业综合实践、青年志愿者活动等，增强学生的社会责任感，在服务中“受教育、长才干、做贡献”。	第 1、2、3、4 学期、暑假	40	暑期三下乡志愿活动，柳州市创建文明城，“美丽广西、清洁乡村”清洁活动，无偿献血志愿活

					动, 服务社区志愿服务。
5	政治教育	学习党的十八精神; 学习先进党员、团员先进事迹; 党章学习、团章学习。	第 1、2、3、4 学期	30	党、团章学习班
6	人文教育	通过开展各种形式的人文教育, 提高学生的人文素养。	第 1、2、3、4 学期	60	开展中华经典诗文诵读, 阅读 100 本经典书籍, 国学讲座等。
7	安全教育	通过开展各种安全教育活动, 提高学生的卫生、安全意识, 帮助学生掌握一些基础的逃生与安全救护技能, 提前演练突发事件应对预案。	第 1、2、3、4 学期	30	校园安全教育、参加消防、地震演练; 参加禁毒、防艾滋病知识讲座、知识竞赛、板报宣传等。
8	5S 校园文化教育	通过开展 5S 示范教室及宿舍评定与建设、5S 文化宣传长廊板报制作等活动, 培养学生的 5S 意识与行为习惯。	第 1、2、3、4 学期	日常进行	教师的听评课表、晚自习下班辅导表及上课签到表均设置班级 5S 检查项目; 每周 5S 定期检查; 每月评比 5S 先进班级与宿舍。
9	就业 创业教育	进行企业文化讲解、企业用人标准、企业员工成长发展规律讲解、精神与能力的培养、创业意识和创业能力的培养。学生提前了解社会及企业需要。	第 4 学期	20	企业宣讲、就业创业讲座
10	面试应聘指导	进行面试应聘的礼仪、话术指导, 进行面试应聘问题解答。帮助学生顺利渡过面试关。	第 4 学期	20	讲座
11	技能培训	配合市、区、国家级中职学生技能大赛选手选拔, 组织学生参加校级技能大赛, 在赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。	第 1、3 学期	40	学校专业技能节
小计				400	

(2) 制定如下专业拓展活动安排, 提高学生的就业能力, 拓宽学生的就业渠道:

表 11 专业拓展活动设计表

序号	专业技能活动	主要内容与要求	学期安排	估计学时	实施载体
1	职业生涯规划	举办专业入学教育、职业生涯规划讲座、毕业校友座谈会等, 对学生进行职业	第 1、2、3、4 学期	40	专业入学教育、职业生涯规划讲座、毕业校友座谈会、职业

		生涯指导，帮助学生正确认识自己，设计出合理且可行的职业生涯发展方向。			生涯规划主题班会等。
2	设备维护	为了提高学生的动手能力，将课堂所学知识活学活用，由专业课任课教师组织学生利用课余时间每周维护专业教学设备。	第1、2、3、4学期	60	专业教学设备每周例行检修与维护。
3	实训设备研发与制作	各专业教研组组织学生协助教师进行实训设备的研发与制作。在此过程中培养学生的创新意识；巩固专业理论知识；锻炼钣金、焊接、涂装等专业操作技能。	第3、4学期	60	实训设备研发与制作
4	礼仪服务业务	利用专业设备与场所的便利条件，组织学生开展礼仪服务业务，包括礼仪展示、专业讲解、接待等。在提供服务的过程中，使学生能够接触真实的汽车服务业务，更早一分进行职业状态。	第1、2、3、4学期	120	若干个“礼仪展示，专业展示服务小队”
小计				280	

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 学历层次要求

（1）文化基础课程任课教师应有与授课课程对口专业的大学本科毕业证书。

（2）专业核心课程任课教师应有交通乘务类、旅游管理或酒店管理专业的大学本科毕业证书。

（3）专业限选课程、拓展课程、实习课程的任课教师应有旅游服务类、酒店管理类或交通乘务类专业的大学专科毕业证书，具有2-3年相关行业工作经验。

#### 2. 资格证书要求

(1) 专任教师应具有中等职业学校教师/高级中学教师资格证书。

(2) 专任专业教师还应具有本专业三级或以上职业资格证书或酒店、旅游行业从业资格证书。

(3) 兼职专业教师应具有如导游资格证，茶艺师，礼仪培训师等，以及普通话二级甲等及以上等级、计算机操作员高级工及以上职业资格证书。

### 3. 人员配备要求

(1) 专业课教师中，具有本专业中级以上专业技术职务任职资格者不低于 50%，高级以上专业技术职务任职资格者不低于 20%。

(2) 专业课教师中，每年至少有 70% 的教师参加企业实践学习或各种专题培训，全年累计学习和培训时间不少于 30 天。

### (二) 教学设施

建设符合专业特点以及满足实训教学需求的实训基地，采用先进工艺的符合实际工作要求的实训设备。

项目 分类	实训基地名称	功能
校内	高铁模拟舱（志善号）	供学生进行理实一体教学实践，更好地培养学生的职业素养和职业技能服务。
	礼仪模特实训区	
	酒店餐饮服务实训区	
	茶艺培训实训区	
校外	武汉动高餐饮服务有限公司	顶岗实训
	柳州铁道职业技术学院	实训见习
	南宁铁路局柳铁车辆客车技术修理中心	实训见习、参观

### (三) 教学资源

1. 教材设计以为学生自主学习为主。
2. 行业化课程设置，打破传统学科体系。
3. 教材内容以培养学生技能操作为核心，坚持理论够用为原则。
4. 教材应图文并茂，表达必须精炼、准确、科学，内容应体现先进性、

通用性、实用性，要将本专业新服务理念、行业标准及时的纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。

5. 以本地区经济发展为基础，以高速铁路乘务服务作业项目为依据，引入所必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论与实践结合的重要性，充分体现任务引领、理实一体、工学交替的设计思想。

#### （四）教学方法

1. 依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

2. 文化基础课程可以采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业课和拓展课的学习以及再教育奠定基础。

3. 专业课程可以采用理实一体化教学、任务驱动式教学、项目式教学等方法组织教学，利用集体讲解、小组讨论、案例分析、分组训练、综合实践等形式，配合实物教学设备、课程包教学平台、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，把最新的高速铁路乘务资料展现在学生面前，提高教学效果。

4. 拓展课程可以根据课程特点和学校特色，灵活采用各种教学方法开展教学。

#### （五）学习评价

##### 1. 学生学习成效评价方法

（1）课程成绩包括期中考核、期末考核和平时考核三个部分。期中考核占总评成绩的 20%，期末考核占总评成绩的 40%，平时考核占总评成绩的 40%。平时考核成绩由学生自评、同学互评、教师评价三个部分组成。

(2) 跟岗和顶岗实习考核成绩由学生自评、企业考核、实习指导教师考评三部分组成。其中学生自评占 20%，企业考核占 40%，实习指导教师考评占 40%。

## 2. 教师教学质量评价方法

教师教学质量评价方法参见《柳州市交通学校教师教学业务考核量化标准》（试行）。

### (六) 质量管理

教学管理与监控体系按学校和专业系两个层面进行，对专业人才培养方案的建设、实施、检查、评价进行多方位的监督检查。学校层面着力于专业建设的指导、规范、协调、监控。专业系着力于专业建设的组织专业教学的实施过程监控与管理毕业生跟踪反馈。

教育教学质量评价体系的构建按教师考核评价、学生考核体系两条主线进行，实行“多元化”考核评价机制，重点评价教师、学生的适岗能力，推动专业教育教学的改革。

建立由专业教师、班主任、企业技术或管理人员组成的学生跟岗、顶岗实习管理团队。实行校企共抓、共建、共管、共评，将学校管理模式与企业管理模式相结合，将跟岗、顶岗实习学生与企业员工实行同步管理。

## 九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时 183 学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到职业文化素质、专业知识和职业岗位技能能力合格等方面要求。毕业要求应能支撑高速铁路乘务专业培养目标的有效达成。

## 十、附录



附录 1

2021 级高速铁路乘务专业教学进程安排表

课程分类	课程名称	课程性质	总学时	学时		学分	各学期周数、学时分配						
				理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6	
							18周	18周	18周	18周	20周	20周	
公共基础课	军事训练和国防教育	必修	36	4	32	2	1周						
	安全教育	必修	18	12	6	1	1						
	中国特色社会主义	必修	36	32	4	2	2						
	心理健康与职业生涯	必修	36	28	8	2		2					
	哲学与人生	必修	36	32	4	2			2				
	职业道德与法治	必修	36	32	4	2				2			
	语文	必修	72	72	0	4	2	2					
	应用文写作	必修	36	20	16	2			2				
	演讲与口才	必修	36	20	16	2				2			
	数学	必修	108	108	0	6	2	2	2				
	英语	必修	108	96	12	6	2	2	2				
	计算机应用基础	必修	108	30	78	6	2	2		2			
	体育与健康	必修	144	24	120	8	2	2	2	2			
	历史	必修	72	60	12	2			2	2			
	公共艺术	限选	36	6	30	2				2			
	校本选修课	任选	108	18	90	6	2	2	2				
	劳动教育	必修	120	0	120	6	1周	1周	1周	1周			
	小计			1146	594	552	63	14	14	14	12	0	0
专业核心课	礼仪与职业形象	必修	108	18	90	6	4	2					
	高铁旅游地理	必修	36	12	24	2	2						
	乘务英语	必修	72	34	38	4			2	2			
	高速铁路乘务安全管理与应急处理	必修	108	38	70	4			4	2			
	高铁乘务人员形体训练	必修	72	22	50	4		4					
	高速铁路概论	必修	36	16	20	2	2						
	高铁客运安检服务	必修	72	22	50	4		4					
	普通话考证	必修	72	32	40	4	2	2					
	票务管理	必修	36	16	20	2			2				
	小计			612	210	402	32	10	12	8	4	0	0
	专业技能方向	列车餐吧服务	必修	72	22	50	4				4		
茶艺		必修	72	32	40	4			2	2			
铁路运输市场营销		必修	72	20	52	4			4				
小计				216	74	142	12	0	0	6	6	0	0



课	高 铁 规 章	高速铁路客运规章	必修	36	16	20	2				2			
		中国铁路简史	必修	36	16	20	2			2				
		小计		72	32	40	4	0	0	2	2	0	0	
	旅 客 服 务	旅客服务心理学	必修	72	32	40	4			2	2			
		面试技巧	必修	36	16	20	2		2					
		高铁动车车厢服务	必修	72	20	52	4	4			4			
		小计		180	68	112	10	4	2	2	6	0	0	
	实 训	高铁模拟舱综合实训（知）	必修	56		56	2			1周	1周			
		跟岗实习	必修	500		500	30					20周		
		顶岗实习	必修	500		500	30						20周	
		专业技能课小计		2136	384	1752	120	14	14	18	18			
	总计				3282	978	2304	183	28	28	32	30		

附录 2

高速铁路乘务专业人才培养方案调整审批表  
20 —20 学年第 学期

申请系部		适用年级/专业				
申请时间		申请执行时间				
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
	调整方案	课程名称	课程性质 (必修、选修)	学时	学分	开课学期
调整原因						
系部主任意见	系部主任（盖章）： 年 月 日					
教务处意见	主任（盖章）： 年 月 日					
分管校长意见	分管教学副校长（盖章）： 年 月 日					

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系部存一份）