



高速铁路乘务专业 人才培养方案 (2022 级)

柳州市交通学校

2022 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、职业面向和接续专业.....	2
(一) 职业面向	2
(二) 接续专业	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.....	4
(一) 课程结构图	6
(二) 公共基础课程	7
(三) 专业（技能）课程	9
七、教学进程总体安排.....	12
(一) 基本要求	12
(二) 教学安排建议	13
八、实施保障.....	16
(一) 师资队伍	16
(二) 教学设施	16
(三) 教学资源	19
(四) 教学方法	20
(五) 学习评价	20
(六) 质量管理	20
九、毕业要求.....	22
十、附录.....	22
附录 1.....	23
附录 2.....	25

柳州市交通学校

2022 级高速铁路乘务专业

人才培养方案

一、专业名称及专业代码

专业名称：高速铁路乘务

专业代码：700108

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3 年

四、职业面向和接续专业

(一) 职业面向

表 1 职业面向一览表

序号	专业 (技能) 方向	主要就业岗位	职业资格		
			证书名称	等级	颁证单位
1	高铁乘务服务	乘务长、乘务员、乘服员、 乘务播音员、客运员	普通话证书	二级 乙等 以上	国家语言文化委员会
2			礼仪培训师	中级	中国管理科学学会培训中心
3	高铁餐饮服务	餐饮组长、餐服员	1+X 餐饮服务 与管理职业技 能等级证书	初级	北京首旅集团培训中心

(二) 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）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，拥护党的方针政策，热爱社会主义，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，掌握旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理等方面基本知识和基本技能，具备熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能，熟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方面的专业知识和专业技能，具备认知能力、合作能力、创新能力、职业能力等支撑终身发展、适应新时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力，面向高铁车站、城轨地铁站、高铁运输服务等职业群，培养能够从事高速铁路乘务员和车站商务 VIP 接待员、地勤人员等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

1. 基本素质

（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）具有爱岗敬业、艰苦奋斗、勇于创新的团队协作精神。

（3）具有较强的人际沟通交往能力、协调能力、观察力和判断力。

（4）具备灵活应对、处理各种突发事件的能力。

（5）必须有大局意识、服从管理、听从指挥。

2. 职业素质

（1）知识要求

- 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。

(2) 技能要求

①获取相应的上岗资格证书、职业资格证书或技术等级证书，并达到相应的技能水平。

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获取普通话国家二级乙等以上证书。

④获取中级礼仪培训师、1+X 餐饮服务与管理职业技能等级证书等职业技能证书。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。

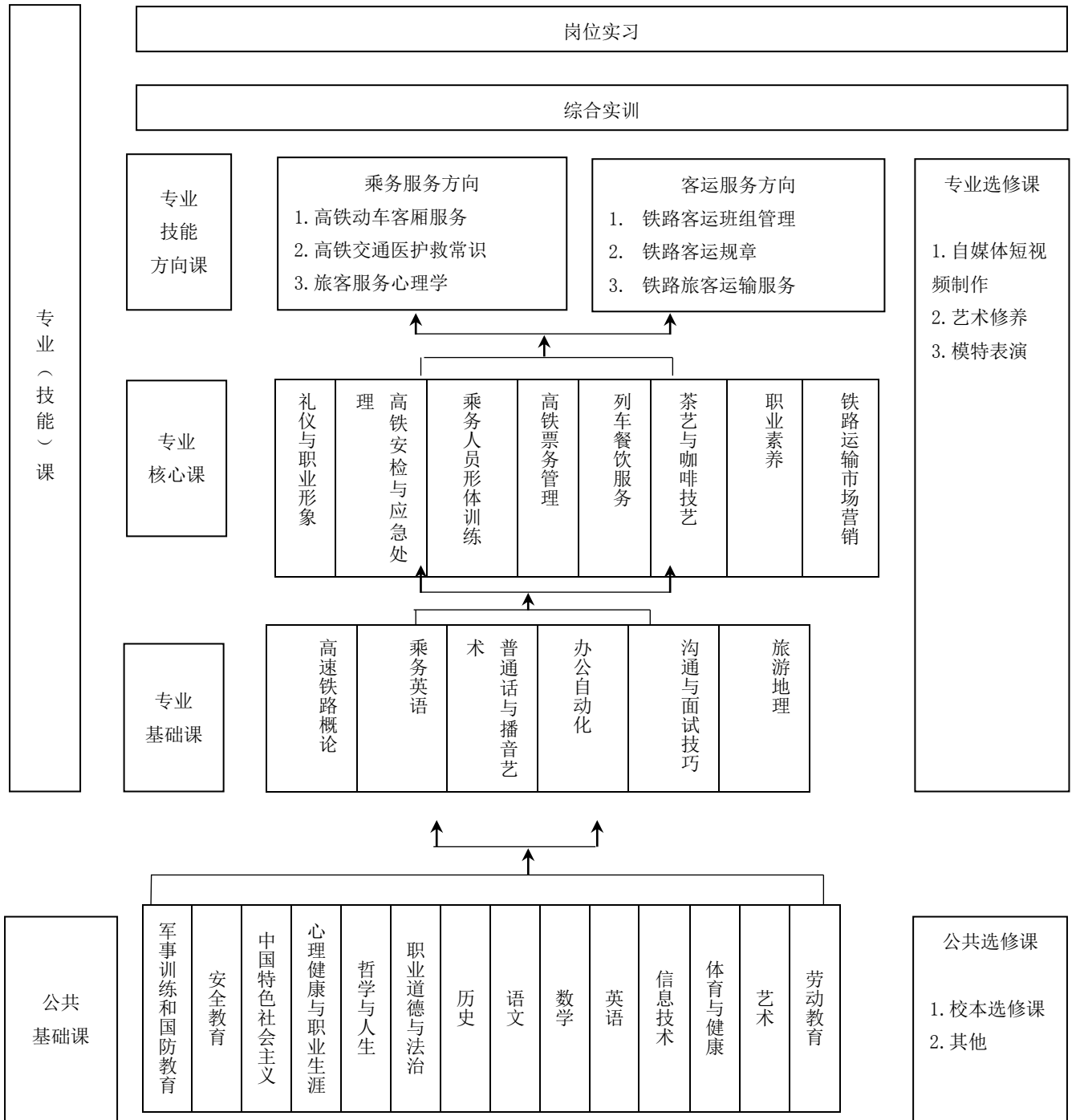
公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业技能方向课程、专业选修课程和综合实训实习课程。专业基础课程针对职业岗位（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。专业核心课程是为专业技能方向课程奠定基础。专业技能

方向课程是完成专业基础课程和核心课程后，针对本专业方向的更细致的分层的课程。专业选修课程是专业必修课的延伸和必要补充，拓展专业知识和专业技能。综合实训实习课程是专业（技能）课教学的重要内容，是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

强化课程思政。强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和专业能力素质要求，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，推动专业课教学与思想政治理论课教学紧密结合、同向同行。

(一) 课程结构图



(二) 公共基础课程

公共基础课程包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。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。

表 2 公共基础课程主要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	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。通过接受国防教育、军事训练，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，培养学生的行为习惯和艰苦奋斗的作风、促进学生综合素质的提高。	36
2	安全教育	通过校园、网络、交通、饮食、消防、突发公共安全事件、日常生活和自然灾害等方面的安全防范知识学习，培养学生的社会安全责任感，使学生形成安全意识，掌握必要的安全行为的知识和技能，了解相关的法律法规常识，养成在日常生活和突发安全事件中正确应对的习惯，牢固树立“珍爱生命，安全第一，遵纪守法，和谐共处”的意识，具备自救自护的素养和能力。	18
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。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。	36
4	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（2020 年版）》开设。通过阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36
5	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。通过阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36

6	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020 年版）》开设。通过学习，提高学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
7	语文	依据《中等职业学校语文课程标准（2020 年版）》开设。通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合等活动，提高学生在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与等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；注重培养学生日常生活和职业岗位需要的现代文阅读、写作、口语交际能力、初步的文学作品欣赏能力等在本专业中的应用力。	144
8	历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020 年版）》开设。通过学习，使学生掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观，增强历史使命感和社会责任感，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观。	72
9	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设。通过职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想等学习，学生具备中等职业学校数学学科素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神。	144
10	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设。通过听、说、读、写活动，帮助学生掌握良好的语言学习方法，发展英语学科核心素养，能在职场运用所学语言知识，拓宽学生的知识面，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信，促进文化传播。	144
11	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设。通过对信息技术基础知识与技能的学习，增强学生信息意识、发展计算思维，提高数字化学习与创新能力，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求的信息素养与适应职业发展的信息能力。	108
12	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设。通过体育与健康知识、技能和方法学习，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，发扬体育精神。	144
13	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设。通过学习，提高学生的审美和人文素养，引导学生主动参与艺术实践，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全人格，厚植民族情感，增进文化认同，尊重文化多样性，坚定文化自信。	36

14	劳动教育	通过劳动教育、值周班劳动、划区域清洁校园劳动、校园菜地劳动实践等劳动活动，实践学时不小于总学时 50%，帮助学生树立马克思主义劳动观，铸造崇高个人品德，助益学生锻炼劳动技能，促进学生体会劳动创造美好生活，积累劳动经验，培养劳动习惯，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。	72
----	------	--	----

(三) 专业（技能）课程

1. 专业基础课程

表 3 专业基础课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	高速铁路概论	了解现代高铁旅游业的兴起与发展、旅客乘坐高铁的基本动机、高铁上乘务人员的配置与分工、高铁车型概览等。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，了解高铁经济的发展史及今后的发展趋势。	36
2	乘务英语	掌握常见高铁服务英语词汇；能正确理解和运用高铁服务各岗位的一般工作流程和服务程序的业务专业英语；掌握高铁车站和高铁乘务服务岗位的各个服务流程。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。	72
3	普通话与播音艺术	学生能够运用标准或比较标准的普通话，进行一般口语交际和开展各种服务等工作；初步掌握服务口语的基本技能，能够根据不同的服务场景和其他工作情景的需要。掌握一般口语交际技能，有一定应变能力，语态自然大方。	72
4	办公自动化	熟练掌握计算机软硬件的基本知识，掌握 Word、Excel、PowerPoint 与 Internet 的基本操作以及常用软件和播放软件的使用及日常维护，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。	36
5	沟通与面试技巧	了解高铁服务一线人员工作过程中涉及的服务、沟通、情绪的相关知识和面试中基本交流以及基础问答。对平行沟通、上行沟通、下行沟通进行了详细的讲解。面试技巧培训。熟练掌握面试中交流技巧，掌握自我介绍要点。	72
6	旅游地理	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，了解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，为沟通交流的顺利开展奠定基础。	36

2. 专业核心课程

表 4 专业核心课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
----	------	-----------	------

1	礼仪与职业形象	了解人际交往和服务接待中的仪容仪表，动作仪态，服务礼仪等基本知识和技能，以及了解不同国家和民族的风俗习惯。掌握高铁从业人员的职业礼仪修养，以甜美的微笑、洁雅的仪表、得体的语言、诚恳的态度为旅客服务。	108
2	高铁安检与应急处理	学习安检工作规章制度、案件点的安检设备及人员管理、旅客违禁物品筛查、运输安全管理、列车运行应急处理、客运乘务应急处置内容。使学生掌握安检点的安检设备及人员的管理；能够在紧急情况下，指引旅客到达救生设备或逃生路线。	108
3	乘务人员形体训练	训练学生形体训练（走、坐、行）基本姿态训练。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。	72
4	高铁票务管理	认识运营筹备期的票务工作，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。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。	36
5	列车餐饮服务	通过模拟实训来强化培训中餐摆台、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。	72
6	茶艺与咖啡技艺	学习茶叶的相关知识，茶艺的技术，茶道的基本礼仪以及规范。了解咖啡豆的种类、研磨和烘焙方法以及咖啡器具的使用。初步掌握各种咖啡的调制方法。具有初步的咖啡调饮能力，熟悉和掌握茶叶的基础理论知识及冲泡方法。	108
7	职业素养	对学生进行高铁服务涉及的知识技能进行教学，培养学生的团队协作、沟通表达、工作责任心、职业规范和职业道德等综合素养。	72
8	铁路运输市场营销	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。	36

3. 专业技能方向课程

学生只需选择本专业一个专业方向学习，完成 180 学时且合格后可获得方向课的 10 学分。

(1) 乘务服务方向

表 5 乘务服务方向课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	高铁动车车厢服务	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。	72

2	高铁交通医护急救常识	学习高铁车站医学基本原理和基本航空急救技术，包括高铁运行中常见疾病的病因及预防、车站旅客突发疾病的急救服务、动车运行中突发情况的现场急救、意外的应急求生措施等。	72
3	旅客服务心理学	高铁乘务服务过程中旅客和服务人员的心理规律及行为，包括旅客的需要、旅客知觉、旅客个性、旅客情绪情感、旅客态度、旅客群体心理、旅客投诉心理等；服务人员如何进行自身心理健康管理如应对挫折、缓解工作压力。	36

(2) 客运服务方向

表 6 客运服务方向课程主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	铁路客运班组管理	学习铁路企业管理业务和铁路客运班组组织特点。使学生了解班组管理的一般知识和掌握班组管理的技巧。	72
2	铁路客运规章	课程主要是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想，在业务上掌握客运组织的基本知识，熟悉并运用规章处理旅客运输组织工作的业务流程和具体作业组织方法，以满足铁路运输相关工作岗位的技能要求。	36
3	铁路旅客运输服务	了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论知识。掌握服务服务工作技巧与策略，动车列车服务技巧等。学会运用所学知识处理实际问题，为今后交通运输工作打下良好的知识基础。	72

4. 专业选修课

表 7 专业选修课主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	自媒体短视频创作	掌握短视频的拍摄技巧、剪辑技巧、内容策划、文案策划、推广引流、营销方式、数据分析和变现方式等方面内容；熟练掌握剪映这款软件的功能使用与创作技巧，能制作出专业级短视频。	36
2	艺术修养	音乐教学可以融入音乐历史、世界各地的音乐文化等，让学生在音乐欣赏的过程中了解不同地区的不同音乐风格，逐渐感悟身边的音乐，主动探索并发现身边的音乐息。	36
3	模特表演	通过行进中身体各个部位的基础的训练，和静态镜头造型训练，进一步增强学生的协调性、力量性。掌握模特表演的最基本步态和镜头前表现的基本技巧。为今后在商务活动中塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。	36

5. 综合实训课

表 8 综合实训课主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	高铁客舱服务实训	在高铁舱中模拟整体乘务服务流程。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。	28

6. 岗位实习

表 9 岗位实习主要教学内容与要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	岗位实习	学校和实习单位应当结合岗位实习的特点和内容共同做好实习期间的教育教学工作，对学生开展职业技能教育，开展敬业爱岗、诚实守信为重点的职业道德教育，开展企业文化教育和安全生产教育。	1000

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 28~30 学时。企业认识实习、岗位实习、校内实践教学不少于 1000 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 187 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，行业企业认识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

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 10 专业教学活动周数分配表（教学进度安排表） 单位：周

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育及军训	1						1（预备周）
课程教学 （含校内实训）	18	18	18	18			72
岗位实习					20	20	40
复习考试	1	1	1	1			4
机动	1	1	1	1			4
合计	20	20	20	20	20	20	120

说明：入学教育、军训安排在预备周，不占学期周数。

表 11 专业各类课程学时分配

课程类型	公共基础课	专业（技能）课					合计
		专业基础课	专业核心课	专业（技能）方向课	专业选修课	综合实训实习课	
学时	1098	324	612	180	36	1028	3278
所占总学时比例%	33.5	9.9	18.6	5.5	1.1	31.4	100%

2. 课程设置与教学时间安排

表 12 专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	序号	课程名称	课程性质	考核方式	学分	学时	各学期课程学习周数、周学时分配					
							一	二	三	四	五	六
							18	18	18	18	18	18
公共基础课	1	军事训练和国防教育	必修	考查	2	36	√					
	2	安全教育	必修	考查	1	18	√					
	3	中国特色社会主义	必修	考试	2	36	√					
	4	心理健康与职业生涯	必修	考试	2	36		√				
	5	哲学与人生	必修	考试	2	36			√			

	6	职业道德与法治	必修	考试	2	36				√			
	7	语文	必修	考试	8	144	√	√	√	√			
	8	历史	必修	考试	4	72			√	√			
	9	数学	必修	考试	8	144	√	√	√	√			
	10	英语	必修	考试	8	144	√	√	√	√			
	11	信息技术	必修	考试	6	108	√	√	√				
	12	体育与健康	必修	考试	8	144	√	√	√	√			
	13	艺术	必修	考试	2	36				√			
	14	劳动教育	必修	考查	4	72	√	√	√	√			
	15	校本选修课	任选	考查	2	36	√	√					
			小计			61	1098						
	专业（技能）课	专业基础课程	1	高速铁路概论	必修	考试	2	36	√				
			2	乘务英语	必修	考试	4	72			√	√	
			3	普通话与播音艺术	必修	考试	4	72	√	√			
			4	办公自动化	必修	考试	2	36			√		
5			沟通与面试技巧	必修	考试	4	72			√	√		
6			旅游地理	必修	考试	2	36				√		
			小计			18	324						
专业核心课程		1	礼仪与职业形象	必修	考试	6	108	√	√				
		2	高铁安检与应急处理	必修	考试	6	108	√		√			
		3	乘务人员形体训练	必修	考试	4	72		√				
		4	高铁票务管理	必修	考试	2	36			√			
		5	列车餐饮服务	必修	考试	4	72		√				
		6	茶艺与咖啡技艺	必修	考试	6	108			√	√		
		7	职业素养	必修	考试	4	72			√	√		
		8	铁路运输市场营销	必修	考试	2	36		√				
		小计			34	612							
专业服务		1	高铁动车车厢服务	限选	考试	4	72	√			√		
		2	高铁交通医护急救常识	限选	考试	4	72				√		
		3	旅客服务心理学	限选	考试	2	36			√			
		小计			10	180							
客运服务课程		1	铁路客运班组管理	限选	考试	4	72		√				
		2	铁路客运规章	限选	考试	2	36			√			
		3	铁路旅客运输服务	限选	考试	4	72				√		
			小计			10	180						
专业选修课程		1	自媒体与短视频制作	任选	考试	2	36		√				
		2	艺术修养	任选	考试	2	36			√			
		3	模特表演	任选	考试	2	36	√					
		小计			2	36							
综合实训实习课程	1	高铁客舱服务实训	必修	考查	2	28				√			
	2	岗位实习	必修	考查	60	1000					√		
		小计			62	1028							
总计					187	3278							
备注													

说明:

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 本表不含入学教育、社会实践、毕业教育及素质拓展活动教学安排,可根据实际情况灵活设置。

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,提升学生的综合素质。

表 13 素质拓展活动设计表

序号	素质教育活动	主要内容与目标	学期安排	估计学时	实施载体
1	思想道德教育	坚持以人为本,以学生为主体,遵循中职学生身心发展的特点和规律,增强针对性、实效性、时代性和吸引力,努力培育有理想、有道德、有文化、有纪律的,德智体美全面发展的中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人。	1、2、3、4	120	1. 校会 2. 班会 3. 党团章学习班 4. 主题教育课(安全、预防艾滋病、毒品预防、环境、廉洁、中国传统文化、全国文明城市创建活动等等) 5. 社会实践活动 6. 星级学生评比
2	文化艺术素质教育	通过开展文艺表演、歌唱比赛、中华经典诗文诵读、社团活动等课外活动,培养学生的艺术爱好,培养健康的审美情趣和良好的艺术修养,促进学生健康成长。	1、2、3、4	40	1. 每月一歌评比 2. 主题晚会 3. 研学活动 4. 民族嘉年华 5. 中华经典诗文诵读活动
3	专业技能训练	通过组织学生参加校级专业技能大赛,以及参加市、自治区、国家级中职学生技能大赛选拔赛,在比赛中提高学生的专业技能、专业素养及对专业的认同度。	1、3	40	1. 学校学生专业技能节 2. 市、自治区、国家职业院校技能大赛选拔赛
4	信息素养教育	通过信息意识的培养,学生具备信息敏感性、信息应用意识和信息保健意识。能运用信息工具获取信息、处理信息、生成信息、创造信息、发挥信息的效益、进行信息协作以及实现信息免疫。	1、2、3、4	10	1. 知识产权讲座/海报宣传 2. 网络文化安全宣传活动
5	身体素质训练	通过课外体育活动、体育比赛、智力竞技项目比赛活动等,提高学生的身体素质,克服心理惰性,培养学生以积极开拓的姿态去战胜困难,提高解决问题的能力。	1、2、3、4	120	1. 球类比赛 2. 田径运动会 3. 晨跑 4. 课间操 5. 民族嘉年华
6	心理素质教育	通过学生在校期间全过程的心理健康教育,培养学生良好的心理调控能力,坚强乐观积极的心态,促进学生全面发展。	1、2、3、4,暑假	100	1. 心理健康讲座 2. 心理健康咨询室 3. 校会 4. 班会 5. 志愿者活动
7	职业基本素质教育	通过岗位熏陶教育、就业创业教育、礼仪、面试应聘知识的培训,培养学生的适应能力的沟通能力,培养学生团队意识、互助精神,培养学生创新精神和创业意识,培养学生基本的职业道德。	1、2、3、4	40	1. 就业创业讲座 2. 企业到校宣讲 3. 企业文化认识实践 4. 面试应聘指导讲座 5. 创新能力培养讲座 6. 星级团支部、星级班级、星级宿舍、星级社团评比
合计				470	

(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 14 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，对学生进行职业生涯规划指导，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。	1、2、3、4	40	1. 专业入学教育 2. 职业生涯规划讲座 3. 校友座谈会 4. 职业生涯规划主题班会
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。	1、2、3、4	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。	3、4	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。	1、2、3、4	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) 专任教师师生比在 1:18 以内,专业教师数不低于专任教师数的 60%。“双师型”教师比例达专业专任教师的 50%，其中，具有与专业相关的技师等级职业资格证书（或中级以上非教师系列专业技术职务、执业资格）的教师不低于 35%。

(4) 专业带头人原则上应具有中级以上职称、与专业相关的高级以上职业资格证书（或中级以上非教师系列专业技术职务、执业资格）。

(5) 兼职教师应主要来自于行业企业技术专家、能工巧匠等技术人才，且须经过教学方法培训。

3. 师资配备要求

(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

1. 教室

教室配备黑（白）板、多媒体教学设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 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. 校内实训场所

表 15 校内实训场所一览表

序号	实训场所名称	主要功能	主要设备及数量	对应课程
1	高铁模拟舱（志善号）	用于客舱服务模拟、客舱旅客管理以及客舱的应急设备使用	1. 车厢 1 个 2. 二等座座椅 1 套 3. 商务座座椅 1 套 4. 餐车 1 台	1. 高铁动车车厢服务 2. 高铁票务管理 3. 高速铁路安全管理与应急处理
2	形体礼仪实训区	用于形体礼仪实训，使学生掌握商务礼仪、服务礼仪的基本知识和礼仪规范要求。	1. 多媒体触屏一体机 1 台 2. 墙面镜 1 套 3. 训练杆 1 套 4. 移动音响 1 台 5. 投影仪 1 台	1. 高铁乘务服务礼仪 2. 高铁乘务人员形体训练
3	英语语音实训室	高铁服务英语口语教学	1. 管理服务器 1 套 2. 操作管理终端（软件+硬件）1 套 3. 教师电脑 1 套 4. 学生电脑 40 套 5. 教学平台 1 套 6. 综合教学、听力教学、口语教学平台各 1 套	1. 乘务英语 2. 普通话与播音艺术
4	餐饮实训室	模拟客舱餐饮服务流程	1. 投影仪 1 台 2. 长方形餐桌 3. 圆形餐桌（配椅） 4. 商务咖啡桌椅组合 5. 酒柜 1 套 6. 全自动咖啡机 1 台 7. 餐具、酒具若干	1. 列车餐饮服务 2. 咖啡与调酒
5	茶艺实训室	学习各种茶叶的相关知识，茶艺的技术，茶道的基本礼仪以及规范。	1. 实木茶艺桌椅 10 套 2. 教学电脑 1 套 3. 茶船、全自动烧水消毒炉 10 套 4. 紫砂茶具组合 5. 玻璃杯若干 6. 移动竹木茶车 1 辆	茶艺
6	计算机实训室	学习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。	1. 服务器 1 台 2. 教师电脑 1 套 3. 学生电脑 40 套	办公自动化
7	安检实训室	售票、安检、值机、旅客及行李运输等综合实训	1. 安检门 2 台 2. 安全检测 X 光机 2 台 3. 拍打闸机门 2 通道 4. 手持验票机 4 台 5. IC 票卡（仿真带芯片） 6. 手持金属探测器 20 套 7. 安检工作台 2 套 8. 多媒体触屏一体机 1 台	高铁客运安检服务

3. 校外实训基地

表 16 校外实训基地一览表

序号	实训基地名称	所在地	主要实训项目	接收实训人数
1	柳州市莲花山庄	柳州市	礼仪、前台接待、餐饮服务	50
2	武汉动高餐饮服务有限公司	汉口市	餐服人员、安检员	150
3	广西南旅商贸有限公司	南宁市	餐服人员、安检员	100
4	北京恒安卫士保安服务有限公司南宁分公司	南宁市	安检员	60

（三）教学资源

1. 教材选用

严格按照国家和自治区有关职业院校教材管理的文件规定选用教材。思想政治、语文、历史三科使用国家统编教材，其他公共基础必修课程教材在国家规划教材目录选用。专业课程教材原则上优先从国家和自治区规划教材目录中选用；国家和自治区规划教材目录中没有的教材，应尽可能优先选用体现新技术、新工艺、新规范等近三年出版的高质量教材，或学校自编且经过审核通过的校本教材。

教材建设要适应高速铁路乘务专业教育教学需要，密切配合系部专业及课程建设与改革进行，要把提高教材质量作为教材建设的核心。教材应反映当代课程建设与相关专业发展最新成果，体现现代教育思想、区域特色与学校特点，注重教材内容的科学性、适用性、先进性和技能性。以校企合作为方式，以本地区经济发展为基础，对接职业学校学生的学习特点和认知习惯，以图文并茂为呈现方式；对接专业培养定位、课程知识和技能目标，开发具有学校专业特色的适合工学结合，教学做一体教学模式改革的校本讲义和教材。

2. 图书文献配备

本专业的图书文献（纸质、电子）资源丰富，能够满足学生全面培养、

专业建设、教科研工作的需要。

3. 数字资源配备

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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

逐步采用理实一体化教学，以学生为中心推动“课堂革命”，综合运用探究式、讨论式、体验式等教学方法，灵活采取项目引领任务驱动教学、案例教学、情境教学、综合实践、线上线下相结合等教学方式，突出“学中做、做中学、做中教”的职业教育特色，增强教学的趣味性、体验性，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，达到预期教学目标，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。

（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）岗位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》（修订）。

（六）质量管理

根据教育部、教育厅和市教育局有关文件要求，遵循职业教育教学规律，执行学校教学质量监控相关管理制度，进行教学检查与反馈，促进教学质量全面提高。

1. 组织机构

成立专业建设指导委员会暨教学工作诊断与改进专家委员会，聘请实践经验丰富的行业企业专家担任专家顾问，全程指导专业建设。指导内容包括：企业调研、人才培养方案论证、课程建设、实践教学、岗位实习、就业指导、毕业生就业等，为培养合格人才服务。

2. 教学检查

专业每周组织教学巡视，开展期初、期中、期末教学检查，及时了解教学情况，发现问题及时进行分析、反馈、整改，保证教学的顺利进行。

3. 课堂教学质量评价

专业每学期组织教师、学生开展课堂教学质量评价，及时了解掌握教学一线情况，针对教学中出现的问题进行分析，逐个改进，有效地提高教学质量。

4. 实践教学质量评价

专业每学期组织教师、学生开展实践教学质量评价，及时了解实践教学情况，对其进行有效监控，及时纠正。

5. 学生学习评价

根据各学科课程特点及学生学习情况，实行“多元化”考核评价机制。专业课以理论考核与实践考核相结合，过程考核和终结考核相结合的方式综合评价学生的学业。

6. 社会、行业评价

每年引入第三方评价组织、行业对专业开展一次毕业生就业率、毕业生跟踪调查、用人单位调研、社会需求调研、职业资格或技能证书取证情况、学生社会获奖情况等调查，根据调查情况了解社会、行业对专业设置、教学内容及学生质量的评价，为更好地提高办学质量奠定基础。

九、毕业要求

（一）学生通过不低于 3 年的学习，须修满专业人才培养方案所规定的 3278 学时，取得不低于 187 学分。

（二）完成规定的公共基础课程、专业基础课程、专业核心课程和限选课程、任选课程的学时数，按质按量完成实训任务，取得毕业证与技能等级证。

（三）完成岗位实习，通过实习总结或毕业考核、鉴定合格，毕业时应达到高速铁路乘务所必须达到的素质、知识和能力等方面要求。

十、附录

（一）2022 级高速铁路乘务专业教学进程安排表

（二）高速铁路乘务专业 2022 级人才培养方案变更审批表

附录 1

2022 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	学时			学分	各学期周数、周学时分配							
			总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6		
			18周	18周	18周		18周	18周	18周	18周	18周	18周		
公共基础课	1. 军事训练和国防教育	必修	36	4	32	2	1周							
	2. 安全教育	必修	18	12	6	1	1							
	3. 中国特色社会主义	必修	36	36	0	2	2							
	4. 心理健康与职业生涯	必修	36	36	0	2		2						
	5. 哲学与人生	必修	36	36	0	2			2					
	6. 职业道德与法治	必修	36	36	0	2				2				
	7. 语文	必修	144	104	40	8	2	2	2	2				
	8. 历史	必修	72	72	0	4			2	2				
	9. 数学	必修	144	144	0	8	2	2	2	2				
	10. 英语	必修	144	104	40	8	2	2	2	2				
	11. 信息技术	必修	108	30	78	6	2	2	2					
	12. 体育与健康	必修	144	24	120	8	2	2	2	2				
	13. 艺术	必修	36	18	18	2				2				
	14. 劳动教育	必修	72	0	72	4	1	1	1	1				
	15. 校本选修课	任选	36	6	30	2	1	1						
	小计		1098	662	436	61	15	14	15	15	0	0	0	
专业（技能）课	专业基础课程	1. 高速铁路概论	必修	36	36	0	2	2						
		2. 乘务英语	必修	72	72	0	4			2	2			
		3. 普通话与播音艺术	必修	72	32	40	4	2	2					
		4. 办公自动化	必修	36	16	20	2			2				
		5. 沟通与面试技巧	必修	72	32	40	4			2	2			
		6. 旅游地理	必修	36	36	0	2	2						
		小计		324	224	100	14	6	2	6	4	0	0	0
	专业核心课程	1. 礼仪与职业形象	必修	108	18	90	6	4	2					
		2. 高铁安检与应急处理	必修	108	40	68	6	4		2				
		3 乘务人员形体训练	必修	72	22	50	4		4					
		4. 高铁票务管理	必修	36	20	16	2			2				
		5. 列车餐饮服务	必修	72	22	50	4		4					
		6. 茶艺与咖啡技艺	必修	108	40	68	6			2	4			
		7. 职业素养	必修	72	16	20	2			2	2			
8. 铁路运输市场营销		必修	36	22	50	2		2						
	小计		612	200	412	32	8	12	8	6	0	0	0	
专乘 业务 技服	1. 高铁动车车厢服务	限选	72	20	52	4	2			2				
	2. 高铁交通医护急救常识	限选	72	22	50	4				4				
	3. 旅客服务心理学	限选	36	16	20	2			2					

能 方 向 课 程	务	小计		180	58	122	10	2	0	2	6	0	0	
	客 运 服 务	1. 铁路客运班组管理	限选	72	22	50	4		4					
		2. 铁路客运规章	限选	36	16	20	2			2				
		3. 铁路旅客运输服务	限选	72	20	52	4				4			
			小计		180	58	122	10	0	0	0	0	0	0
	专 业 选 修 课 程	1. 自媒体与短视频制作	任选	36	20	16	2		2					
		2. 艺术修养	任选	36	0	0	2			2				
		3. 模特表演	任选	36	0	0	2	2						
		小计		36	20	16	2	2	2	2	0	0	0	0
	综 合 实 训 实 习 课 程	1. 高铁车厢服务实训	必修	28	0	28	2				1周			
		2. 岗位实习	必修	1000	0	1000	60					20周	20周	
		小计		1028		1028	62							
	总计				3278	1164	2114	187	31	30	31	31		

附录 2

高速铁路乘务专业 2022 级人才培养方案变更审批表

20 —20 学年 第 学期

申请系部		申请执行时间					
变更内容	原方案	课程名称	课程性质	学时	学分	开课学期	
	变更方案	课程名称	课程性质	学时	学分	开课学期	新增/撤销/变更
	调整原因						
系部意见		系部负责人（盖章）： 年 月 日					
教务科研处意见		主任（盖章）： 年 月 日					
学校意见		分管校领导（盖章）： 年 月 日					

说明：此表为同一年级变更人才培养方案时使用，一式两份（教务科研处、系部各存一份）。