

高速铁路客运乘务专业

人才培养方案

(2020 版)

二〇二〇年十月

目 录

高速铁路客运乘务专业人才培养方案	1
《大学体育与健康》课程标准	14

高速铁路客运乘务专业人才培养方案

执笔人：

【专业代码】600112

【专业名称】高速铁路客运乘务

【招生对象】普通高中毕业生、中职毕业生

【办学层次】高职（专科）

【学 制】基本学制 3 年

一、培养目标

高速铁路客运乘务专业为 XXXXXXXX 与东方领航教育集团校企合作办学，经我校与东方领航教育集团相关教育专家共同商讨，制定了高速铁路客运乘务专业的培养目标。

培养适应高速铁路管理、服务一线需要，具有高铁乘务人员所要求的良好的政治素质、心理素质、身体素质，掌握高速铁路乘务、等知识和技术技能，面向高速铁路、地铁、民航及其他相关领域的有理想、爱国家，讲文明、守纪律，能吃苦、稳基层，实践动手能力强的高素质技术技能人才。

二、职业面向及培养规格

1. 职业面向

面向高速铁路，从事列车长、列车员、客运值班员、客运员、餐饮组长、保洁组长、餐饮服务员、售票员等岗位；

面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位；

面向传统铁路、地铁或者其他旅客运输企业从事行李员、茶水员、公寓服务员等相关领域工作；

民航服务工作或高星级饭点服务及管理工作。

2. 培养规格

以职业行动能力表达培养目标。通过就业岗位分析，确立培养学生具备素质、知识、能力三个方面的要求组成。

素质：

- (1) 要热爱祖国，拥护中国共产党的领导，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德；
- (2) 具有良好的服务意识和艰苦创业、团结协作的精神；
- (3) 热爱高速铁路客运乘务专业，具有本专业的专业知识和专业技能；
- (4) 具有从事高铁服务与管理行业各职业岗位的职业素质；
- (5) 具有良好的职业道德，有强烈的事业心、责任心和社会责任感；具有爱岗敬业、诚信、积极进取、勇于创新的良好品质；具有较强的沟通与协作、协调与组织能力，并有良好的团队精神；具有吃苦耐劳、不屈不挠的韧劲；

知识：

(1) 了解高铁服务与管理行业的发展现状与前景的有关知识，掌握高铁服务的礼貌礼仪知识；

(2) 掌握普通话表达、英语口语等语言方面的基本知识和常见应用文的写作；

专业：

(1) 具有高速铁路动车乘务服务的能力；

(2) 具有与乘客沟通和交往的能力；

(3) 具有用英语与人沟通的能力；

(4) 具有乘务服务礼仪和化妆的能力；

(5) 掌握形体训练的基本方法；

(6) 具有列车安全应急处理、常规操作和日常维护的能力；

(7) 掌握列车售餐、售食品的方法；

(8) 掌握引导旅客上下车、认座、咨询等的方法

(9) 具有医疗常识和急救的基本技能。

(10) 获得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。

3. 职业技能证书要求

表 1 技能证书要求一览表

分类	证书名称	颁证单位	达标等级	备注
英语能力	吉林省高等学校英语应用能力考试（或更高级别的考试）	吉林省英语应用能力考试委员会等	B 级	未取得该证书的学生，毕业前可参加学校组织的校内英语等级考试
计算机应用能力	计算机应用能力考试（NIT）（或更高级别的考试）	吉林省教育厅等	合格	Word、Excel、Powerpoint、WinXP、Internet（五选四）

三、课程体系构建

以工作过程为导向构建课程体系的开发设计思路是：通过调研确定职业岗位，依据岗位群的主要工作过程，总结出若干典型工作任务（典型工作任务是指能反映职业岗位特点的一个独立的、完整的工作环节）。再从典型工作任务中分析岗位应具有的高素质、知识、能力。根据典型工作任务确定行动领域，再将行动领域转化为可以进行教学实施的学习领域，从而构建完整的专业课程体系。

1. 典型工作任务与素质、知识、能力分析

表 2 工作任务与素质、知识、能力分析表

典型工作任务	素质、知识、能力
D1:组织协员工从事高铁上的检票，查票，报站，旅客咨询服务；负责本区客人用餐情况。	<p>A1—1: 素质</p> <p>A1—1—1: 热爱高铁事业；熟悉铁路运输基本情况。</p> <p>A1—1—2: 正确处理客运业务问题，接待旅客来访，处理旅客投诉意见</p> <p>A1—2: 知识</p> <p>A1—2—1: 铁路运输基本知识</p> <p>A1—2—2: 铁路运输企业经营管理、交通运输业管理、物流法律等基本知识</p> <p>A1—2—3: 语言知识</p> <p>A1—2—4: 交通知识、高铁乘务知识、政策法规知识、旅客心理学知识</p> <p>A1—3: 能力</p> <p>A1—3—1: 及时与车站信号楼值班员联系，掌握本班列车运行情。及时妥善处理列车移交和站内发生的旅客意</p>

	<p>外伤害事故</p> <p>A1—3—2: 服从领班安排, 按照工作程序与标准做好各项开餐准备工作: 按标准换台布、摆台; 清洁餐厅桌椅和转盘。准备开餐用餐: 托盘、冰桶、冰桶架、保温瓶、烟缸、食品及饮品订单、酱油壶及准备酒车和开餐所需的一切餐具</p> <p>A1—3—3: 严格执行“一验、二售、三找、四清”的作业程序, 准确发售票、卡, 按规定提示乘客确认票卡面值, 不得拒收分币</p> <p>A1—3—4: 及时解决出现的问题和客诉; 并及时将问题反馈给部门经理, 如遇重大问题, 必须等经理来处理, 不得擅作主张, 并做好记录</p> <p>A1—3—5: 具有较高的综合素质和应变能力</p>
<p>D2: 负责站厅和站台等处的站务工作, 主动向需要帮助的乘客提供服务。负责在售票处售票、检票、处理坏票、补票等; 监视乘客客流情况, 巡查出入口、站厅和站台</p>	<p>A2—1: 素质</p> <p>A2—1—1: 热爱高铁事业; 熟悉铁路运输基本情况。</p> <p>A2—1—2: 在工作中具备有积极乐观的精神和吃苦耐劳的品质, 能够灵活应对各种突发事件和热情待人的品质</p> <p>A2—2: 知识</p> <p>A2—2—1: 铁路运输基本知识</p> <p>A2—2—2: 铁路运输企业经营管理、交通运输业管理、物流法律等基本知识</p> <p>A2—2—3: 人民币鉴别知识</p> <p>A2—2—4: 交通知识、高铁乘务知识、政策法规知识、旅客心理学知识</p> <p>A2—2—5: 礼仪服务知识</p> <p>A2—3: 能力</p> <p>A2—3—1: 有基本英语基础和站台行车设备应急使用AFC设备故障恢复能力</p> <p>A2—3—2: 特殊情况配合相应行车人员处理行车问题</p> <p>A2—3—3: 掌握列车运行情况, 安排车站行车组织工作。加强票务管理, 负责车站的车票、现金安全及票款的解行</p> <p>A2—3—4: 接待乘客的来访来电, 做好车站客运服务工作, 妥善处理各类服务纠纷。组织全站员工处理事故, 恢复车站正常运</p> <p>A2—3—5: 具有较高的综合素质和应变能力</p>
<p>D3: 在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适</p>	<p>A3—1: 素质</p> <p>A3—1—1: 热爱高铁事业; 熟悉铁路运输基本情况。</p> <p>A3—1—2: 在工作中具备有积极乐观的精神和吃苦耐劳的品质, 能够灵活应对各种突发事件和热情待人的品质</p> <p>A3—1—3: 具有服务观念, 语言规范, 仪表规范, 行为规范</p> <p>A3—2: 知识</p>

	<p>A3—2—1: 铁路运输基本知识</p> <p>A3—2—2: 铁路运输企业经营管理、交通运输业管理、物流法律等基本知识</p> <p>A3—2—3: 人民币鉴别知识</p> <p>A3—2—4: 空防与安全、气象知识、医疗常识与、急救、客舱服务、民航旅客运输等知识</p> <p>A3—2—5: 礼仪服务知识</p> <p>A3—3: 能力</p> <p>A3—3—1: 一定英语和其他语种的听说能力</p> <p>A3—3—2: 特殊情况配合相应行车人员处理行车问题</p> <p>A3—3—3: 具有较高的综合素质和应变能力</p> <p>A3—3—4: 为乘客供应飞机餐等餐饮; 指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机等</p>
--	--

2. 专业学习领域核心课程设置

表 3 专业学习领域核心课程设置表

专业核心课程	素质、知识、能力	典型工作任务	主要教学内容
DH1: 高速铁路乘务实务	A1—1. A1—2 A1—3. A2—1 A2—2. A2—3	D1. D2	J1—1: 掌握高铁客运乘务员岗位职责 J1—2: 高铁乘务规章制度和工作标 J1—3: 掌握岗位业务知识和服务技能 J1—4: 熟悉各项应急处置办法
DH2: 普通话与客舱广播	A1—2. A1—3 A3—1. A3—2 A3—3	D1. D2. D3	J2—1: 普通话语音概说 J2—2: 声调、语流音变 J2—3: 呼吸控制 J2—4: 口腔控制 J2—5: 喉部控制 J2—6: 共鸣控制、声音弹性
DH3: 礼仪	A1—1. A1—2 A1—3. A2—1 A2—2. A2—3 A3—1. A3—2 A3—3	D1. D2. D3	J3—1: 认识礼仪 J3—2: 个人礼仪(仪容, 仪表, 仪态) J3—3: 交际礼仪(见面, 接待, 拜访等) J3—4: 职场礼仪(办公礼仪, 求职面试礼仪) J3—5: 活动礼仪(会议, 仪式, 宴请) J3—6: 公共礼仪
DH4: 形体	A3—1. A3—2	D1. D2. D3	J4—1: 基本姿态练习

	A3—3		J4—2: 基本素质训练 J4—3: 基本形态控制练习
DH5: 旅客服务心理学	A3—1. A3—2 A3—3	D1. D2. D3	J5—1: 服务业概论 J5—2: 服务心理学的发展 J5—3: 顾客的个性心理与消费行为 J5—4: 消费习俗与服务心理 J5—5: 服务过程心理 J5—6: 服务人员的挫折与管理 J5—7: 服务人员的疲劳心理 J5—8: 服务人员的基本心理素质要求及保健
DH6: 高速铁路概论	A1—1. A1—2 A1—3. A2—1 A2—2. A2—3	D1. D2	J6—1: 高铁动车服务人员应具备的相关知识 J6—2: 高铁动车服务操作流程 J6—3: 高铁动车服务过程中的沟通、组织、协调、应变

四、基本实训条件

1. 校内实训基地

2018年获省财政80万元财政支持,建设旅游管理与服务类专业综合实训中心(形体实训室、客房仿真实训室、餐饮仿真实训室、智慧旅游实训室),预计2018年9月投入使用。

表4 校内实训条件

序号	实训室名称	实训功能	主要设备名称	对应学习领域
1	形体实训室	形体训练	训练镜、把杆、电子白板、音响等	DH2

2. 校外实训基地

表 5 校外实训条件

序号	基地类别	实训岗位与任务
1	XXX 大学城	高速铁路服务技能训练
2	XXX 铁路局	售票员, 乘务员、餐饮组长、值班站长、站务员
3	XXX 铁路局	售票员, 乘务员、餐饮组长、值班站长、站务员

五、教学进程安排

附表 1: 通识课程设置及学时(学分)分配表

序号	课程名称	课程代码	学分	考核方式	学时分配			第 1 学年		第 2 学年		第 3 学年		学年学期	开课及管理单位
					总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6		
								19	20	20	20	20	20		
一、公共基础课程(B)		合计	36.5		709	290	419								
1	军训(含入学教育)	0803003	3	C	120	8	112	120/期						3周	学生处
2	军事理论教育	0803001	2	C	36	18	18	36/期						整学期	学生处
3	大学生安全教育	0803017	0.5	C	8	4	4	8/期						前5周	学生处、保卫处
4	大学生心理健康教育	0801001	2	C	38	2	36	38/期						整学期	学生处
5	大学美育	0801023	1	C	13	2	11	13/期						后7周	教务处
6	劳动教育	0801026	1	C	16	2	14	16/期						前8周	学生处
7	大学生职业生涯规划	0801017	0.5	C	12	10	2	12/期						单周	招生就业处
8	就业基础课	0801018	0.5	C	10	8	2			10/期				前5周	招生就业处
9	就业指导课	0801008	1	C	16	8	8				16/期			单周	招生就业处
10	创业基础课	0801019	1	C	16	10	6		16/期					双周	招生就业处
11	“学习筑梦”思政课	0801021	1	C	12	8	4	6/期	6/期					双周	马克思主义学院

序号	课程名称	课程代码	学分	考核方式	学时分配			第1学年		第2学年		第3学年		学年		开课及管理单位
					总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6	学期		
								19	20	20	20	20	20	计划周数		
						14	18	18	18	0	0	理论周数				
12	形势与政策 I (《习近平总书记教育重要论述讲义》4个专题)	0801005		C	8	6	2	4						后2周	马克思主义学院	
13	形势与政策 II (《习近平总书记教育重要论述讲义》4个专题)	0801005		C	8	6	2		4					后2周	马克思主义学院	
14	形势与政策 III (《习近平总书记教育重要论述讲义》1个专题)	0801005		C	2	2	0			2/期				前2周 周三 下午	马克思主义学院	
15	形势与政策 IV (《习近平总书记教育重要论述讲义》1个专题)	0801005		C	2	2	0				2/期				马克思主义学院	
16	思想道德修养与法律基础	0801004	3	S	48	40	8	4						前12周	马克思主义学院	
17	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	0801002	4	S	64	56	8		4					前16周	马克思主义学院	
18	体育与健康 I	0803002	2	C	28	2	26	2						周学时	体育教学部	
19	体育与健康 II	0803002	2	C	36	2	34		2					周学时	体育教学部	
20	体育与健康 III	0803002	2	C	36	2	34			2				周学时	体育教学部	
21	计算机应用基础	0401004	3	C	56	12	44		4					周学时	信息工程学院	
22	大学英语	0805001	3	S	56	28	28	4						周学时	公共基础教学部	
23	应用文写作	0806002	3	S	56	44	12		4					周学时	公共基础教学部	
二、专业平台课程(B)		合计	30		528	164	364									
1	高速铁路概论	0507001	3	S	56	20	36	4						周学时	企业	
2	形体训练(含实训)	0507003	8	S	13	36	100	2	2	2	2			周学时	管理学院	

序号	课程名称	课程代码	学分	考核方式	学时分配			第1学年		第2学年		第3学年		学年		开课及管理单位
					总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6	学期		
								19	20	20	20	20	20	计划周数		
					14	18	18	18	0	0	理论周数					
					6											
3	服务礼仪（含实训）	0506031	7	S	128	28	100	2	2	2	2			周学时	企业	
4	中国旅游地理	0506007	2	C	36	18	18		2					周学时	管理学院	
5	旅客服务心理学	0507006	4	S	72	42	30			4				周学时	企业	
6	职业形象设计与化妆	0506032	6	S	100	20	80	2			4			周学时	管理学院	
三、专业技术课程（B）		合计	12		216	98	118									
1	高速铁路乘务实务	0507002	4	S	72	30	42		4					周学时	企业	
2	铁路实用英语	0507012	4	S	72	34	38				4			周学时	企业	
3	铁路行车组织及规章	0507013	2	S	36	18	18				2			周学时	企业	
4	高铁移动办公应用	0507010	2	S	36	16	20				2			周学时	企业	
四、专业实践课程（B）		合计	21.5		836	0	836									
1	高铁实务综合实训	0502018	7	C	140	0	140					7周			企业、管理学院	
2	跟岗实习	0502019	1	C	48	0	48					2周			企业、管理学院	
3	顶岗实习	0502020	13.5	C	648	0	648					10周	17周		企业、管理学院	
五、拓展课程（X）		合计	24		432	148	284									
限1	高铁研学旅行策划	0507015	2	C	36	16	20			2				周学时	企业	
限2	铁路客舱餐饮与酒水服务	0506006	2	C	36	16	20				2			周学时	企业	
限3	客源国概况	0506004	4	C	72	32	40			4				周学时	管理学院	
限4	铁路客舱广播	507014	4	S	72	16	56			4				周学时	企业	
限	高速铁路安全管理与	0507016	2	C	36	16	20			2				周学时	企业	

序号	课程名称	课程代码	学分	考核方式	学时分配			第1学年		第2学年		第3学年		学年	开课及管理单位
					总学时	理论	实践	1	2	3	4	5	6	学期	
								19	20	20	20	20	20	计划周数	
5	危险物品运输														
限6	摄影与摄像技术	0506025	2	S	36	16	20			2				周学时	管理学院
限7	高铁研学课程开发	0507009	4	S	72	32	40			4				周学时	企业
限8	瑜伽	0507009	2	S	36	2	34				2			周学时	管理学院
限9	市场营销	0502010	2	S	36	2	34				2			周学时	管理学院
公共选修课建议选修经济与管理类、考古类、历史与文化类课程								至少选修6学分，具体情况见全校公共选修课总表							

表7 教学环节时间分配统计表

学年	学期	理论周	入学教育 军训周	实践周	跟顶岗 实习周	毕业论文周	公益 假期周	考试 周劳动周	合计
1	1	14	3				1	1	19
	2	18					1	1	20
2	3	18					1	1	20
	4	18					1	1	20
3	5	0			18		1	1	20
	6	0			17	2	1	0	20
合计		68	3	0	35	2	6	5	119

表8 课程结构分析表

课程类别	学分		学时		实践性学时	
	学分	百分比	学时	百分比	实践学时	百分比
公共基础课程	36.5	26.07%	709	26.06%	419	20.73%
专业平台课程	30	21.43%	528	19.40%	364	18.01%
专业技术课程	12	8.57%	216	7.94%	118	5.84%
专业实践课程	21.5	15.36%	836	30.72%	836	41.37%
拓展课程	24	17.14%	432	15.88%	284	14.05%

公共选修	6	4.29%				
奖励学分	4	2.86%				
操行学分	6	4.29%				
总学分	140		总学时		2721	
实践性教学总学时	2021		实践性教学总百分比		74.27%	

六、其他说明

高速铁路客运乘务专业采用“2+1 教学模式”，2 年校内，1 年东方领航教育集团。

七、实施保障

（一）教学要求

公共基础课教学应符合教育部有关教育教学基本要求，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，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，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。

课程教学应与培养目标相适应，注重教学方法改革，部分单元可考虑与专业结合，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，为学生可持续发展奠定基础。

专业技能课按照旅行社相应职业岗位群的能力要求，强化旅行社导游、计调、外联、服务网点等工作岗位的能力培养要素。突出“做中学，学中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（二）教学管理

推行“工学交替”的教学管理理念，改变传统的重知识、轻技能教学管理方式。将规范性和灵活性结合，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件。

深化校企合作，与企业合作制订人才培养方案；共同开发课程、编订教材；共同

实施教学实训、评价考核、携手管理，合作育人。

建立专业教学指导委员会，制订专业教学指导实施方案，规范教学实施。加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

（三）教学评价

根据高速铁路客运乘务专业培养目标和人才理念，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用学分制、多层次、多元化的考核方法，引导学生全面提升和个性发展。

教学评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收学生家长、旅行社参与。校内、校外评价结合，行业资格证考试、职业技能鉴定与学业考核结合，教师评价、学生互评与自我评价结合，过程性评价与结果性评价结合。

不仅关注学生对旅行社导游、计调、外联、网点服务必需知识的理解和岗位技能的掌握，更要关注相关知识在旅行社主要对客服务岗位实践中的运用以及解决岗位工作中实际问题的能力水平，重视岗位规范操作、安全文明生产等职业素养的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护岗位设备，保护环境等意识与观念的树立。

（四）教学方法、手段与教学组织形式建议

以保证教学质量为目标，以技能培养为核心，根据混合型学习理论，结合中高衔接人才培养模式特点进行教学方法、手段与教学组织形式的设计，体现双模式融合教学模式。具体以学校相关文件为准。

1. “一个对接”

建议专业核心课程采用案例教学、现场教学、理实一体化教学等形式完成教学，实现教学过程与工作过程对接。

2. “二个结合”

传统课堂与网络互动教学相结合；

文字教材与多种媒体教学资源相结合；

3. “多种形式”

结合课程、教学资源及学生特点采用多种教学组织形式开展教学。如班级教学、分组教学、自主学习、导师制等教学组织形式。

八、毕业标准

三年制毕业修得总学分不少于 140 学分，其中：

1. 三年累计必修课程(包括通识课程,专业平台课程,专业技术课程,专业实践课程)学分 100 学分。

2. 选修课程（含奖励学分）不少于 34 学分。

3. 操行学分 6 学分,按《XXXXXXX 学生德,智,体综合素质评定标准及实施办法》进行评定。

九、专业建设工作委员会

表 9 专业建设指导委员会明细

序号	姓名	专业教学工作委员会职务	工作单位	单位职务	职称
1		主任			教授
2		委员			无
3		委员			副教授
4		委员			无
5		委员			无
6		委员			助教
7		委员			讲师