

# 高速铁路乘务专业

## 人才培养方案

(适用于 2023 级)

## 目录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
（一）职业面向.....	1
（二）接续专业.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
（一）培养目标.....	1
（二）培养规格.....	1
六、课程设置及学时安排.....	2
（一）课程结构.....	2
（二）课程设置.....	3
七、教学进程总体安排.....	15
（一）基本介绍.....	15
（二）教学安排.....	15
八、实施保障.....	17
（一）师资队伍.....	17
（二）教学设施.....	18
（三）教学资源.....	19
（四）教学方法.....	19
（五）教学评价.....	19
（六）质量保障.....	19
九、毕业要求.....	20
十、实训场地图.....	20

## 一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路乘务专业

专业代码：700108

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等及以上学力者

## 三、修业年限

3 年

## 四、职业面向

### (一) 职业面向

序号	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领 域举例	职业资格证书和职业技能等 级证书举例	专业(技能) 方向
1	4-02-01-02	铁路列车乘务员	列车员证	1
2	4-02-01-03	铁路车站客运服务员	铁路客运员证	1
3	4-03-02-07	茶艺师	茶艺师证	2
4	2-09-04-04	化妆师	化妆师证	1
5	4-03-02-05	餐厅服务员	餐厅服务员证	2

### (二) 接续专业

高职：城市轨道交通运营管理、高速铁路客运服务、铁道交通运营管理

本科：交通运输、旅游管理、高速铁路运营管理

## 五、培养目标与培养规格

### (一) 培养目标

本专业坚持立德树人，面向铁路、地铁、餐饮服务等行业，并定向重点培养从事站务、乘务、餐服等工作，具备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，掌握本专业知识和技术技能，具备从事站务服务、乘务服务、客运服务、餐厅服务等能力，德、智、体、美、劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。

### (二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

#### 1. 素质

##### (1) 思想政治素质：

坚定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；崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，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。

##### (2) 文化素质：

具备相应的审美观念与人文素质，坚守文化自信，能够形成一两项艺术特长或爱好。

##### (3) 身心素质：

勇于奋斗、乐观向上，具有自我情绪管理能力、健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好

的行为习惯。

#### **(4)职业素质:**

具有劳动意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新意识；职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

### **2. 知识**

#### **(1)文化基础知识:**

掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、服务质量等相关知识。

#### **(2)专业基础知识:**

掌握车辆结构、铁路站务、列车乘务、餐厅服务等基本知识；熟悉铁路客运组织、乘客服务的基本理论和方法；熟悉突发事件应急处置的预案和基本处置方法应对。

### **3. 能力**

#### **(1) 社会能力**

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；能够进行流利的表达的能力；具有使用现代化办公系统、办公软件的使用及操作能力。

#### **(2) 专业能力**

能对铁路车站及列车上运营设备进行识别，并按照作业规范进行操作运用；能对铁路车站客运组织、客运服务及事务进行处理的能力，能够进行乘客服务；能按照列车坐席、卧席、餐厅等作业要求对客服务；能对乘客的投诉与纠纷进行处理；能够对车站和列车突发事件进行应急处理。掌握旅游与交通之间的关系，通过综合服务能力的实际运用，实现一专多能。具备旅游从业者的基本理论素养，学会理论联系实际，能运用所学理论知识分析实际问题。

## **六、课程设置及学时安排**

### **(一) 课程结构**



## （二）课程设置

主要包括公共课程和专业课程。

本专业课程融入思想政治教育和“三全育人”改革等要求，把立德树人贯彻到思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育等环节。

### 1. 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	<b>教学内容：</b> 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	36

		<p>建设与生态文明建设;踏上新征程共圆中国梦。</p> <p><b>教学要求:</b></p> <p>通过本部分内容的学习,学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程;明确中国特色社会主义制度的显著优势,坚决拥护中国共产党的领导,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;认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当,以热爱祖国为立身之本、成才之基,在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	
2	心理健康与职业生涯	<p><b>教学内容:</b></p> <p>时代导航,生涯筑梦;认识自我,健康成长;立足专业,谋划发展;和谐交往,快乐生活;学会学习,终身受益;规划生涯,放飞理想。</p> <p><b>教学要求:</b></p> <p>通过本部分内容的学习,学生应能结合活动体验和社会实践,了解心理健康、职业生涯的基本知识,树立心理健康意识,掌握心理调适方法,形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划,探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标,养成自立自强、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,提高应对挫折与适应社会的能力,掌握制订和执行职业生涯规划的方法,提升职业素养,为顺利就业创业创造。</p>	36
3	哲学与人生	<p><b>教学内容:</b></p> <p>立足客观实际,树立人生理想;辩证看问题,走好人生路;实践出真知,创新增才干;坚持唯物史观,在奉献中实现人生价值。</p> <p><b>教学要求:</b></p> <p>通过本部分内容的学习,学生能够了解马克思主义哲学基本原理,运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界,坚持实践第一的观点,一切从实际出发、实事求是,学会用具体问题具体分析等方法,正确认识社会问题,分析和处理个人成长中的人生问题,在生活中做出正确的价值判断和行为选择,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	36
4	职业道德与法	<p><b>教学内容:</b></p> <p>感悟道德力量;践行职业道德基本规范;提</p>	36

	治	<p>升职业道德境界；坚持全面依法治国；维护宪法尊严；遵循法律规范。</p> <p><b>学业要求：</b></p> <p>通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	
5	语文	<p><b>教学内容：</b></p> <p>该课程分为基础模块和职业模块。</p> <p><b>基础模块：</b></p> <p>语感与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读、中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、整本书阅读与研讨、跨媒介阅读与交流。</p> <p><b>职业模块：</b></p> <p><u>铁路行业劳模精神</u>，<u>火车站爱心服务台</u>等典型案例研读、职场应用写作与交流、微写作、科普作品选读等。</p> <p><b>教学要求：</b></p> <p>坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能；整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动；以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学；体现职业教育特点，加强实践与应用；提高信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变。</p>	198
6	历史	<p><b>教学内容：</b></p> <p>该课程分为中国历史和世界历史两个部分。</p> <p>中国历史的主要内容包括：中国古代史、近代史和现代史。含史前时期与先秦历史、晚清时期的内忧外患与救亡图存、中华民族的抗日战争、人民解放战争等，共 15 个学习专题。</p> <p>世界历史主要内容包括：世界古代史、近代史和现代史。含多样的文明古国、改变世界面貌的工业革命、马克思主义的诞生与传播、第一次和第二次世界大战等，共 11 个专题。</p> <p><b>教学要求：</b></p> <p>基于历史学科核心素养设计教学；<u>梳理铁路历史发展线</u>；倡导多元化的教学方式；注重历史</p>	72

		学习与学生职业发展的融合；加强现代信息技术在历史教学中的应用。	
7	数学	<p><b>学习内容：</b> 该课程分为基础模块和拓展模块。 基础模块：基础知识（集合、不等式）、函数（函数、指数函数与对数函数、三角函数）、几何与代数（直线与圆的方程、简单几何体）和概率与统计（概率与统计初步）。 拓展模块：基础知识（充要条件）、函数（数列）、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何，融入列车轨道坡道、转弯的计算等知识）。</p> <p><b>教学要求：</b> 落实立德树人，聚焦核心素养；突出主体地位，改进教学方式；<u>体现铁运特色，注重专业应用</u>；利用信息技术，提高教学效果。</p>	144
8	英语	<p><b>学习内容：</b> 该课程分为基础模块和职业模块。 <b>基础模块：</b>由主题、语言类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成。主要内容包括：人与自我、人与社会、人与自然。 <b>职业模块：</b><u>包含高速铁路乘务专业的求职应聘、铁路站务乘务礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划等8个专题。</u></p> <p><b>教学要求：</b> 坚持立德树人，发挥英语课程育人功能；开展活动导向教学，落实学科核心素养；尊重差异，促进学生的发展；重视职业教育特点，突出实践应用；运用信息技术，促进教与学方式的转变。</p>	144
9	信息技术	<p><b>学习内容：</b> 该课程主要内容包括：信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步等。</p> <p><b>教学要求：</b> <u>结合高速铁路乘务专业课对数字媒体的运用要求，采用情景模拟、案例教学等形式，创设数字化数据学习情境，强化自主学习与创新能力。</u></p>	144
10	体育与健康	<p><b>学习内容：</b> 该课程分为基础模块和拓展模块。 基础模块：主要内容包括体能和健康教育。体能模块又涉及：一般体能、专项体能、职业体能。</p>	180



		<p>拓展模块：主要内容包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新兴体育运动7个运动技能系列。</p> <p><b>教学要求：</b> 坚持立德树人，发挥体育独特的育人功能；遵循体育教学规律，提高学生运动能力；把握课程结构，注重教学的整体设计；强化职业教育特色，提高职业体能教学实践的针对性；提倡多元的学习方式，培养学生自主学习能力。</p>	
11	艺术	<p><b>教学内容：</b> 音乐表现的丰富性和多样性、音乐鉴赏的基础方法、音乐要素、中外经典作品、音乐实践；美术创作、中国经典作品、外国经典作品、美术鉴赏的基本方法、美术实践等，培养学生感受美、鉴赏美、表现美和创造美的能力。</p> <p><b>教学要求：</b> 准确理解艺术学科核心素养，科学制定教学目标；深入分析艺术课程结果内容，加强课程衔接整合；遵循身心发展和学习规律，精心设计组织教学；积极适应学生职业发展需要，体现职业教育特色。</p>	36
12	劳动教育	<p><b>教学内容：</b> 主要围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规6个方面实施课程教学。</p> <p><b>教学要求：</b> <u>选择和铁路相关的教学案例</u>，以培养学生的敬业精神为重点，让学生养成吃苦耐劳、团结合作、严谨细致的工作态度，增强学生职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。</p>	90
13	职业素养	<p><b>教学内容：</b> 自主学习、交往有合作、企业管理与企业文化、就业指导与实训、创业创新指导与实训5个模块。</p> <p><b>教学要求：</b> 以学生终身职业发展为目标，教学活动注重凸显学生的主体地位，课程教学采用任务驱动、小组讨论、头脑风暴等教学方法，引发学生积极思考、主动参与的学习热情，提升学生职业综合素质。</p>	36
14	办公室自动化	<p><b>教学内容：</b> Windows操作系统基本操作；Word 2010的</p>	36

		<p>应用；Excel 2010 的应用；PowerPoint2010 的应用。</p> <p><b>教学要求：</b></p> <p>了解办公自动化的基本理论及办公设备的基础知识；较系统地掌握办公自动化软件的基本操作方法和技巧；具有良好的计算机实际应用能力和相应的计算机文化素质，具备较强的文字处理、报表打印、图形编辑、表格处理、演示文稿制作等技术能力熟练运用 office 组件处理日常办公事务。参加劳动和社会保障部组织的“全国计算机及信息高新技术”考试，取得‘办公软件’中级技能证书，为毕业后的求职和择业创造条件。</p>	
15	体育舞蹈	<p><b>教学内容：</b></p> <p>学习基本元素移动、摆动、扭动律动练习；学习基本舞步组合；学习舞步套路组合</p> <p><b>教学要求：</b></p> <p>在教学过程中培养学生的韵律感，创造性，让学生的身、心、脑得到全面的锻炼。营造开朗大方、和谐健康的校园文化，实现体育与艺术、休闲与锻炼相结合的完美统一。初步学会进行人际沟通和交流，发展合作精神。磨练学生的意志，使学生形成知难而进的品格，培养学生多方面素质。</p>	72
16	中华传统文化	<p><b>教学内容：</b></p> <p>辉煌灿烂的传统文学、博大精深的传统哲学、巧夺天工的传统技艺、天人合一的传统建筑、百花齐放的传统演艺、异彩纷呈的传统书画、民以为天的传统饮食、妙手回春的传统医药、源远流长的传统民俗、修齐治平的传统道德 10 个模块。</p> <p><b>教学要求：</b></p> <p>以增强学生对中华传统文化的理性认识为重点，引导学生感悟中华优秀传统文化的精神内涵，增强学生对中华优秀传统文化的自信心。提高古典文学和传统艺术鉴赏能力，感悟传统美德与与时俱进的品质，自觉与中华传统美德律己修身。</p>	36

## 2. 专业技能课

### 2.1 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
----	------	-----------	------

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁道概论	<p><b>教学内容:</b> 绪论；铁路线路；车站；铁路车辆；铁路机车；铁路信号和通信设备；铁路运输组织；高速铁路与动车组；铁路重载运输</p> <p><b>教学要求:</b> 了解铁路运输系统的组成，掌握铁路票务、车站客运、列车乘务、行李包裹运输等业务流程，掌握进行客流调查并对客流进行分析统计的方法，能对一般客运事故进行处理，培养学生爱岗敬业的。</p>	144
2	铁路客运规章业务	<p><b>教学内容:</b> 铁路旅客运输的基本规章；铁路客运业务的操作流程和技巧；旅客运输的安全和应急处理</p> <p><b>教学要求:</b> 全面了解和掌握铁路客运相关的各项规章制度，准确理解规章制度的内涵和要求，将其应用于实际工作中，确保旅客运输的安全、有序和高效。能够熟练掌握客运业务的操作流程和规范，包括售票、检票、候车、乘车、行李托运等各个环节。通过模拟实训、案例分析等方式，让学生亲身体验和感受实际工作场景，加深对规章制度的理解和应用。同时，通过实践操作，学生可以培养自己的动手能力和团队合作精神，提高综合素质。培养学生的安全意识，让他们深刻认识到安全工作的重要性，掌握安全操作规程和应急处置方法，确保旅客运输的安全。</p>	72
3	礼仪形体实训	<p><b>教学内容:</b> 仪表礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、东西方礼仪、车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪、基本姿态练习；基本体能训练；基本体态控制练习。</p> <p><b>教学要求:</b> 掌握服务人员的形象规范，能应用职业装的一般方法，规范穿着制服，运用微笑和目光展示标准的站姿，坐姿，行之及手势，能正确行鞠躬礼；掌握服务人员的礼貌用语，熟悉客运服务的沟通技巧，能熟练应用礼貌称呼，能正确行握手里能使用规范的服务礼貌语言，能应用基本的服务沟通技巧；培养学生良好的服务意识、职业道德和职业情感。</p>	180
4	铁路客运运价基础	<p><b>教学内容:</b> 运价理论概述；运价计算方法和规则；运价与市场需求的关系；运价与运输成本的关系；运价政策与法规。</p> <p><b>教学要求:</b> 了解铁路客运运价的定义、性质和作用，理解运</p>	54

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		价与运输市场、运输成本、运输需求等因素的关系，掌握运价制定的基本原则和方法。掌握各种运价计算公式的应用，了解不同运输方式、不同运输距离、不同运输条件下的运价计算方法，能够独立完成运价计算任务。了解国家关于铁路客运运价的相关政策和法规，理解运价政策对铁路运输市场的影响和作用，掌握运价管理的基本要求和规范。	
5	铁路旅客运输服务	<p><b>教学内容：</b> 铁路旅客运输产品与服务；铁路旅客运输服务质量规范；铁路旅客运输服务质量管理；铁路旅客运输服务工作内容 and 技能技巧</p> <p><b>教学要求：</b> 了解旅客运输业的性质及铁路旅客运输的特点和基本任务，铁路旅客运输服务的含义、特点其研究的主要内容，掌握铁路旅客运输产品的质量特性及质量问题的分类、性质和处理方法，服务标准，以爱育爱，引导学生与人为善、助人为乐，弘扬社会正气，传承弘扬中华民族传统美德，践行社会主义核心价值观，培养学生“人民铁路为人民”、“待旅客如亲人”的服务意识。</p>	72
6	高速铁路客运设备设施	<p><b>教学内容：</b> 高速铁路客运设备设施概述；高速铁路车站设备设施；高速铁路列车设备设施；高速铁路客运设备设施的维护保养；高速铁路客运设备设施的发展趋势</p> <p><b>教学要求：</b> 掌握高速铁路客运设备设施的基本构成、功能及工作原理；熟悉高速铁路客运设备设施的运行维护和管理要求；了解高速铁路客运设备设施的发展趋势和新技术。能够正确操作高速铁路客运设备设施，确保设备设施的正常运行；能够识别和处理高速铁路客运设备设施常见的故障和问题；具备一定的高速铁路客运设备设施维护和管理能力，能够适应行业发展的需求；培养学生的安全意识、服务意识和创新意识；提高学生的团队协作能力和沟通能力，培养良好的职业素养。</p>	72

## 2.2. 专业（技能）方向课

### (1) 专业技能方向 1

序号	课程名称	课程内容	参考学时 <sub>1</sub>
----	------	------	-------------------

1	普通话实训	<p><b>教学内容:</b> 声母；韵母；声调；轻声；儿化；变调；朗读；说话测试</p> <p><b>教学要求:</b> 掌握普通话的声母、韵母、声调、轻声、儿化、变调等发声技巧，能够用普通话进行短文朗读；能够通过普通话考试。</p>	72
2	乘务员形象设计	<p><b>教学内容:</b> 化妆历史与基础知识；化妆的基本技法；化妆的进阶技法；各接待造型设计；对外商业化妆；摄影妆造；表演妆造；创意妆造；商业新娘妆造。</p> <p><b>教学要求:</b> 学生将掌握乘务员形象设计的基本理论、化妆技巧、造型方法以及相关的职业道德规范。为列车乘务员、车站客运服务员等岗位工作做准备，能根据不同场合和乘客需求进行形象设计，树立正确的职业观念，增强服务意识，提升职业道德水平。具备扎实的化妆技巧、敏锐的审美眼光和创新能力，为各类大赛以及化妆师证书的考取做铺垫。</p>	144
3	铁路英语口语	<p><b>教学内容:</b> 买票；登车前；在车上；到达；特殊紧急服务；</p> <p><b>教学要求:</b> 掌握买票、登车前、在车上、到达、特殊紧急服务各个流程中相关重点专业名词的英文名称及常用的表达语句，能够用英文对旅客进行服务。</p>	72
4	高速铁路客运乘务实务	<p><b>教学内容:</b> 铁路列车设备；铁路列车服务；铁路列车专项服务；铁路列车乘务应急突发事件处理。</p> <p><b>教学要求:</b> 了解中国普速列车及动车的主要设备；熟悉掌握主要设备及应急设备的使用操作方法；掌握列车员通用作业程序及标准；掌握列车服务——座席、卧席、餐车服务要领；能够在模拟训练中准确运用各种设施设备；能够按照列车服务——座席、卧席、餐车服务的作业标准进行实际操作；能够按照列车服务——专项服务作业标准进行实际操作；能够对列车上常见的突发情况进行处理；能够在模拟训练中准确运用各种设施设备；能够按照列车服务——座席、卧席、餐车服务的作业标准进行实际操作；能够按照列车服务——专项服务作业标准进行实际操作；能够对列车上常见的突发情况进行处理。将技能训练与劳动教育高度融合，培养劳动精神，树</p>	72

		立崇尚劳动、尊重劳动的观念，践行劳模精神、劳动精神、工匠精神。培养学生努力学习，掌握过硬技能，爱岗敬业，培养工作责任感，牢固树立工匠意识；培养学生按照企业 6S 要求和安全生产规范进行操作；关注行业信息，随时学习，勇于探究，坚持有创新；培养学生注重理论结合实践，弘扬精益求精的工匠精神和严谨的工作作风；培养团队写作意识和有效沟通习惯，进一步增强职业兴趣，形成良好的职业素养。增强民族自豪感和爱国意识。	
5	高速铁路客运安全与应急实务	<p><b>教学内容：</b> 高速铁路客运安全基础知识；高速铁路客运安全管理制度；高速铁路客运安全隐患排查与治理；高速铁路客运应急处理技能</p> <p><b>教学要求：</b> 全面理解和掌握高速铁路客运安全与应急的基本知识，包括安全法规、安全标准、应急预案等。他们应能够准确理解各种安全风险和应急情况，并知道如何有效地应对和处理。通过实践操作来熟悉和掌握各种安全设备和应急工具的使用。需要通过模拟演练和实践操作来锻炼和提高自己的应急处置能力。这包括事故报告、现场处置、人员疏散、伤员救治等各个环节。能够与其他乘务人员、乘客以及相关部门进行有效的沟通和协作，以确保应急处置的顺利进行。关注最新的安全法规和应急技术，以便及时更新自己的知识和技能。</p>	72

## (2) 专业技能方向 2

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	茶艺实训	<p><b>教学内容：</b> 中国茶叶发展简史；茶叶的诞生；茶叶的审评茶叶及茶叶的冲泡；茶艺流派及各国茶艺演示形式茶席设计</p> <p><b>教学要求：</b> 了解述茶叶的发展历史，能描述书茶叶的分类，并能对各类茶叶按照相关要求进行冲泡及演示操作；弘扬中华民族优秀传统文化，培养同学们的爱国意识、劳动意识。</p>	72

2	中国 旅游 地理	<p><b>教学内容：</b> 中国旅游资源；中国旅游交通地理；中国旅游区的划分；东北、华北、华东、华中、华南、西北、西南、青藏旅游区</p> <p><b>教学要求：</b> 了解旅游活动和地理环境之间的基本关系；了解旅游地理学的概念和学科性质；了解旅游的客源与客流的形成；掌握可持续发展对旅游的重要意义；熟悉全国各旅游资源的分布与特征；掌握旅游资源的分区；掌握各区重要旅游景点与旅游精品线路；掌握各区重要旅游景点的解说和旅游精品线路的安排；能进行基本的景观鉴赏和景点解说；能进行基本的旅游线路规划；能进行基本的旅游行程制定；通过课程的分组模拟练习，培养学生良好的服务意识和团队协作精神；通过专业技能的学习，培养学生具有良好的奉献精神和职业道德。</p>	72
3	旅游 概论	<p><b>教学内容：</b> 旅游的产生和发展；旅游活动的性质与特征；旅游者；旅游资源；旅游业；旅游市场；旅游文化；旅游与旅游业的影响和作用；旅游组织与国际旅游惯例；旅游发展模式及趋势。</p> <p><b>课程要求：</b> 了解旅游活动的产生和发展历史，理解旅游活动的属性和特征，理解旅游活动的构成要素，概述旅游市场的发展规律，认识旅游文化的内涵，正确理解旅游及旅游业的作用和影响。能够结合旅游者需求分析旅游市场的开发；能够用旅游资源开发和保护的知識深入分析旅游资源实际应如何开发；能运用旅游业发展对旅游目的地所带来的系列影响分析如何引导旅游业实现有效可持续发展；能用旅游学基础知识分析某地旅游业的发展状况；使学生形成正确成熟的旅游观，具有旅游从业者的基本理论素养，学会理论联系实际，掌握运用所学理论知识分析实际问题；学习掌握从实践中探索一般规律和理论概括的思维方法；让学生养成良好的环保意识。</p>	72

### 2.3 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
----	------	-----------	----

1	演讲与口才实训	<p><b>教学内容：</b> 演讲的含义，本质、特征、演讲和辩论的分类、演讲和辩论在意识形态教育中的作用；演讲和辩论的语言主要构成要素；不同场合的演讲辩论运用；演讲辩论中的角色分析；演讲和辩论中的论证方法；演讲和辩论中的逻辑谬误</p> <p><b>教学要求：</b> 掌握辩论学和演讲学学科的基本知识、现状和发展趋势；了解现代辩论和演讲的方法，技巧；明确辩论和演讲与思想政治教育的关系；了解辩案和演讲设计的基本原则，方法，策略，程序。提高社交与沟通、组织、协调能力；具有较强的语言表达、应用写作能力、辩证思维能力。掌握对于不同立场的分析和说服方案的设计能力，能够具体运用相应的辩论和演讲技巧来实现有效沟通。培养学生的学习能力、工作能力、创新思维能力；推进学生在思想政治教育过程中思维，语言和写作的有效协调；培养学生可持续发展的综合素养。</p>	72
2	铁路运输市场营销	<p><b>教学内容：</b> 营销对象的调查研究、营销环境的分析把握、营销策略的设计策划、营销资源的计划组织、营销活动的管理实施等典型工作任务进行分析。</p> <p><b>教学要求</b> 使学生了解铁路运输市场营销方面的岗位职责，能用营销的原理和方法规范处理营销工作中的实际问题，培养学生的质量意识、服务意识、风险意识、环保意识、安全意识、信息素养、创新精神、团队合作等良好的职业素养，为从事铁路运输市场营销工作奠定基础。</p>	72
3	铁路卫生防疫与急救	<p><b>教学内容：</b> 现场急救的目的、原则、程序和注意事项；心肺复苏；创伤救护； 常见急症； 意外伤害； 突发事件</p> <p><b>教学要求：</b> 了解现场急救的目的、原则、程序和注意事项，能按照作业规范进行心肺复苏，能对一般性的创伤进行紧急救护，能对常见的急症、意外伤害和突发事件按照作业规范进行处理；培养学生吃苦耐劳的劳动精神，引导学生与人为善、助人为乐，弘扬社会正气，传承弘扬中华民族传统美德，践行社会主义核心价值观。</p>	72

## 2.4 综合实训

序号	实训项目名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	列车乘务员实训	按照列车员及列车值班员的作业标准，完成旅客的乘降组织、验票、补票、广播、坐席、卧席、餐车、餐厅、突发	801



	训	事件应急处理等综合工作任务。对标乘务员及餐厅服务员证书要求，通过理论和实操考核。	
2	铁路车站客运服务员	按照站务员的作业要求，完成站厅秩序维护、客流组织、检票乘降、站台秩序维护等综合工作任务。对标站务员证书要求，通过理论和实操考核。	388
3	茶艺师	根据茶艺师的工作要求，能对六大茶类进行冲泡，并对标证书要求，通过理论和实操考核。	62
4	普通话	对标普通话二乙要求，能够进行字、词、句、段、篇的正确朗读，并通过证书考核。	54
5	化妆师	根据化妆师的工作要求，能正确地对自己和他人的形象进行分析、设计并造型，通过理论和实操考核。	99

## 2.5 顶岗实习

序号	实训项目名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	列车乘务员实习	按照列车员及列车值班员的作业标准，完成旅客的乘降组织、验票、补票、广播、坐席、卧席、餐车、餐厅、突发事件应急处理等综合工作任务。对标乘务员及餐厅服务员证书要求，通过理论和实操考核。	324
2	铁路车站客运服务员	按照站务员的作业要求，完成站厅秩序维护、客流组织、检票乘降、站台秩序维护等综合工作任务。对标站务员证书要求，通过理论和实操考核。	324

## 七、教学进程总体安排

### (一) 基本介绍

每年实际教学周为 36 周，周学时为 30 学时，顶岗实习按每周 36 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3258。

### (二) 教学安排

备注：\*——必修课；◆——选修课

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						课内学时		考核方式		学时比例	
				1	2	3	4	5	6	理论	实践	考试	考查		
公共基础课	*中国特色社会主义	2	36	√							22	14	√		1.10%
	*心理健康与职业生涯	2	36		√						28	8	√		1.10%
	*哲学与人生	2	36			√					28	8	√		1.10%

	*职业道德与法治	2	36				√			28	8	√		1.10%	
	*语文	11	198	√	√	√	√	√		120	78	√		6.08%	
	*历史	4	72	√	√					64	8	√		2.21%	
	*数学	8	144	√	√	√	√	√		112	32	√		4.42%	
	*英语	8	144	√	√	√	√	√		112	32	√		4.42%	
	*信息技术	6	108	√	√					30	78	√		3.31%	
	*体育与健康	8	144	√	√	√	√	√		22	122		√	4.42%	
	*艺术	2	36				√	√		18	18		√	1.10%	
	*劳动教育	5	90	√	√	√	√	√		16	74		√	2.76%	
	◆职业素养	2	36					√		10	26		√	1.10%	
	◆办公室自动化	2	36			√	√			10	26		√	1.10%	
	◆体育舞蹈	4	72			√	√			16	56		√	2.21%	
	◆中华优秀传统文化	2	36	√	√					10	26		√	1.10%	
	<b>公共基础课小计</b>	<b>70</b>	<b>1260</b>							<b>646</b>	<b>614</b>			<b>38.67%</b>	
专业 课	专业 核 心 课	*铁道概论	8	144	√	√				98	46	√		4.42%	
		*铁路客运规章业务	4	72	√	√				36	36	√		2.21%	
		*礼仪形体实训	9	180	√	√	√	√	√		20	160		√	5.52%
		*铁路客运用价基础	3	54			√				40	14	√		1.66%
		*铁路旅客运输服务	4	72	√	√					40	32	√		2.21%
		*高速铁路客运设备设施	4	72			√	√			52	20	√		2.21%
		<b>小计</b>	<b>32</b>	<b>594</b>							<b>286</b>	<b>308</b>			<b>18.23%</b>
	专业 技 能 方 向 1	*普通话实训	4	72			√	√			18	54		√	2.21%
		乘务员形象设计	8	144	√	√					45	99		√	4.42%
		*铁路英语口语	2	36			√	√			18	18		√	1.11%
		*高速铁路客运乘务实务	4	72			√	√			12	60		√	2.21%
		*高速铁路客运安全与应急实务	4	72					√		48	24	√		2.21%
		<b>小计</b>	<b>20</b>	<b>360</b>							<b>132</b>	<b>228</b>			<b>11.05%</b>
	专业 技 能 方 向 2	*茶艺实训	4	72			√	√			10	62		√	2.21%
		*中国旅游地理	4	72					√		36	36	√		2.21%
		*旅游概论	4	72					√		36	36	√		2.21%
		<b>小计</b>	<b>12</b>	<b>216</b>							<b>82</b>	<b>134</b>			<b>6.63%</b>
	专 业 选 修	◆演讲与口才实训	4	72	√	√					10	62		√	2.21%
		◆铁路运输市场营销	4	72			√	√			36	36	√		2.21%
		◆铁路卫生防疫与急救	2	36					√		14	22		√	1.10%
<b>小计</b>		<b>10</b>	<b>180</b>							<b>60</b>	<b>120</b>			<b>5.52%</b>	

课													
	认知实习	2			36								1.10%
	跟岗实习	4				72							2.21%
	顶岗实习	30						540					16.57%
	实习小计	36	648										19.89%
	合计	216	3258						1206	1404			100.00%

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 队伍结构

教学队伍包括专业带头人、专任教师、兼职教师等，教学团队结构和专业技术职称有合理的比例。

- (1) 专任专业教师本科以上学历 100%。
- (2) 双师素质的专业课教师比例达 80%以上。
- (3) 兼职教师占专业教师比例 20%以上。

#### 2. 专业带头人

(1) 具有高级（高级讲师）以上专业技术职务或同时具有高级技师职业资格及讲师专业技术职务，教龄在 5 年以上，教学经验丰富，理论基础扎实，系统讲授过本专业 2 门及以上专业课程，教学效果良好，育人成果显著。

(2) 具备双师素质，与本专业领域企业单位联系紧密，具有企业合作开展产学研的能力，能够通过政校企合作等方式增强本专业校外实训基地建设；

(3) 具有较强的团队精神和较强的组织管理与协调能力，能够带领专业团队做好专业建设及教科研工作；熟悉本专业（学科）发展的前沿动态，能及时提出本专业的发展方向，具有规划专业建设发展的能力。

(4) 具有较强的社会服务能力，能依托专业技术优势主动开展社会服务。

(5) 具有较强的现代信息技术操作技能，能充分利用现代信息技术进行教育教学改革和进行本专业数字资源建设。

(6) 具体负责教师队伍的梯队建设，认真指导骨干教师的快速成长。

#### 3. 专任教师

(1) 具有良好的思想政治素质和职业道德，具备认真履行教师岗位职责的能力和水平，遵守教师职业道德规范。

(2) 取得教师资格证。

(3) 任职期间应具有一定的岗位实践经历，专任教师每两年累计在行业、企业一线实践时间应达 60 个工作日或以上。

(4) 了解本专业最新技术动态和发展趋势，扎实的专业基础和宽广的专业视野，系统掌握所任教课程的专业理论知识体系。

(5) 胜任本专业 1 门以上专业主干课程的教学和实习实训指导，熟悉任教课程的实践操作技能，准确把握任教专业的专业培养目标和主干课程的课程目标以及在职业岗位、职业能力培养中的地位和作用。。

#### 4. 兼职教师

(1) 具有较丰富的行业企业专业技术工作经验，具备较强的专业技术能力。

(2) 能胜任专业课程的教学或实训工作并指导青年教师，具有能够参与教学计划制定、审议，核心课程建设、课程标准建设及特色教材开发等方面的能力。

(3) 了解本专业最新技术动态和发展趋势，扎实的专业基础和宽广的专业视野，系统掌握

所任教课程的专业理论知识体系。

(4) 与学校签订兼职教师聘用协议，服从教学安排与管理，并认真履行协议所承担的责任和义务。

## (二) 教学设施

### 1. 校内实训室

为保障教学质量，配备以下专业实训室：

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量
1	安检实训室	金属探测门	4 扇
		手持金属探测仪	12 把
		X 射线安检仪	4 台
2	高铁仓实训室	中控操作室	1 个
		餐车座位	8 个
		客车座位	40 个
		服务台	1 个
3	礼仪实训室	多媒体教学系统	1 套
		更衣柜	若干
		把杆	若干
		全身镜	若干
4	茶艺室	茶艺桌	20 张
		茶具	若干
		配套设施	若干
5	化妆室	化妆台	40 个
6	中餐摆台实训室	圆桌	8 张
		餐具	若干
		桌布	若干

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班 40 人/班配置。

### 2. 校外实训实习基地

序号	实训实习基地	功能地位	年接受人数	生均实训时间(天)
1	XX 高校城轨站厅实训区	教学实训	100	5 天
2	X 阳机场安检	岗位实习	100	180 天
3	X 州铁路分局	岗位实习	10	180 天
4	X 海地铁	岗位实习	30	180 天

5	XXX 铁路餐饮服务有限公司	认识实习	30	14 天
6	X 阳市世纪巴登酒店	认识实习	30	14 天

### （三）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

在学校教材建设与选用机构的指导下，按照国家相关规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂，及时补充新技术、新标准和新规范。

#### 2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足高速铁路乘务专业群培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。订阅有关高速铁路乘务专业理论、技能、方法以及实务操作类专业图书、文献资料，达 300 册，其中，学术期刊不少于 5 种。

#### 3. 数字教学资源配置基本要求

利用问卷星调查行业、企业需求，以及学生的学习、知识基础情况，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、数字教材等专业教学资源库。专业课程在云班课上建设 20% 以上的数字化网络课程，以便进行线上线下混合式教学。另外，还可在智慧职教网、爱课程网等网络教学平台中有有关高速铁路乘务专业的优秀教学资源，合作企业的案例库及素材，充分满足学生的专业学习。

### （四）教学方法

在教学过程中，强调以学生为中心，注重学生职业能力培养、“教”与“学”的互动、职业情景的设计等，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，积极推进翻转课堂、混合式教学、理实一体教学、在线课程在课程教学中的应用，实施课前自主学习、课中探讨学习和课后巩固学习的线上线下混合式教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

### （五）教学评价

构建以学生为评价对象，以“教师、导师、专家”为评价主体（三元），以“学校、企业、行业”为评价阶段（三段），以“课程、岗位、赛证”为评价维度（三维）的人才评价模式。

采用终结性评价与过程性评价相结合、个体评价与小组评价相结合、理论学习评价与实践技能评价相结合、开卷与闭卷相结合等方法，素质评价—知识评价—能力（技能）评价并重，如口试、笔试、情景演练、小组展示打分、职业技能大赛、职业资格鉴定等。综合考察学生知识、技能和职业素质，尤其是工作过程中的情境性判断、实践方法的思考等内容，将毕业生升学率、就业率、就业质量、企业满意度等作为衡量专业人才培养质量的重要指标，追踪学生毕业后职业发展轨迹，进行信息化管理。

### （六）质量保障

1. 成立教学督导办公室，建立教学质量监控机制，在日常教学管理中形成教学检查制度、教学质量总结分析制度、教学信息反馈制度及“学生评教、教师评

学、同行评课、专家评质”四评制度。充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

2. 发挥专业建设指导委员会的积极作用，校企合作制定人才培养方案、课程标准，使教学管理和质量监控有章可循、有据可依。

3. 与企业共同建立岗位实习管理和考核制度，加强对人才培养过程的管理。

4. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

## 九、毕业要求

学生修完所用规定课程，成绩合格，总学分不少于 170 学分，综合素质达到毕业标准，考取全国计算机等级一级证，或其他职业资格证准予毕业。

## 十、实训场地图

附件 1（实训基地）







附件二（智慧教室）







附件三（高铁仓）





附件四 合作高校及企业（火车站、地铁、高铁、酒店）







