

2019 级《高速铁路客运乘务》专业人才培养方案 (扩招)

一、专业名称与代码：高速铁路客运乘务 600112

二、招生对象与学制：下岗职工、农民工和新型职业农民等群体
学制：三年

三、专业定位

(一) 职业面向：全国各大铁路、轨道交通公司从事高铁、动车以及航空、城市地铁等乘务服务与管理的工作，也可在传统旅游客运企业中从事相关领域工作。部分学生可选择参加民航、海运或星级酒店、旅游公司的相关服务及管理岗位工作。

(二) 岗位面向：列车员、客运员、动车乘务员、高铁、城市轨道交通、航空、海运乘务员、星级酒店高级管家等

(三) 职业岗位、工作任务与核心能力

表 1 高速铁路客运乘务专业职业能力分析表

序号	职业岗位	主要工作任务	能力要求
1	乘务长	负责列车上所有乘务员的工作安排以及对列车上检票、查票、报站等工作的监督	对列车上所有工作和人员进行统筹安排
2	乘务员	检票、查票、报站、旅客咨询服务等	检票、查票、报站、旅客咨询服务能力
3	一级乘务员	负责销售	销售能力、沟通能力、演讲与口才能力
4	二级乘务员	负责跟车卫生清理及打扫、旅客咨询服务等	跟车卫生清理及打扫、旅客咨询能力

四、人才培养目标与规格

(一) 人才培养目标：本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和人文素养，掌握本专业、商务礼仪、铁路安全、客舱服务、客运服务、车站服务、列车服务管理等基本知识，掌握本专业客舱广播、餐车服务、乘务服务、特殊群体服务、站内服务等主要技术技能，面

向全国各大铁路、轨道交通公司从事高铁、动车以及航空、城市地铁等乘务服务与管理工作,也可在传统旅游客运企业中从事相关领域工作。部分学生可选择参加民航、海运或星级酒店、旅游公司的相关服务及管理岗位工作。

(二) 培养规格

1、综合素质和基本能力的要求:

①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;

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、敬畏生命、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;

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野和市场洞察力;

④勇于奋斗、乐观向上,具有自我管理能力、职业生涯规划的意识,有较强的集体意识和团队合作精神;

⑤具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和一两项目运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯;

⑥具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力以及分析问题和解决问题的能力。

⑦具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好。

⑧塑造挺拔的形体及恰当的仪容装扮;掌握服务过程中的礼仪及文化禁忌;培养优雅的气质及谈吐。

2、职业理论和基础知识要求:掌握高速铁路基本常识;掌握铁路劳动安全知识及应急事件的处理;掌握客舱服务中的旅客心理分析并将其用于工作中。具有良好的职业道德与职业操守;具备较强的组织观念和集体意识;有较强的执行能力及较高的工作效率及安全意识。具有健康的体魄和良好的身体素质;拥有积极的人生态度和良好的心理调试能力。

3、职业技术应用能力的要求:掌握服务过程中多门语言的运用,特别是英语与日语口语在服务过程中的使用为服务区域经济,掌握至少一门方言。掌握服务用语的手语表达,服务特殊旅客。具有一定的

创新意识、创新精神及创新能力；具备个人职业生涯规划的能力，具有独立学习和继续学习的能力，具备较强的决策能力，具备适应工作岗位变化的能力。

（三）职业资格证书

表 2 职业资格证书设置一览表

职业资格证书名称	发证机关	是否作为毕业条件	相关联课程或实训项目	考证时间
商务礼仪	福建省礼仪协会	是	铁路服务礼仪、客舱服务形体塑造	第四学期
普通话水平等级证书	国家语言文字工作委员会	是	普通话考试	第一学期
列车员证	人力资源和社会保障局	否	客运员	第四学期

五、课程体系的构建与运行

（一）课程体系构建思路

以高速铁路客运乘务专业核心岗位的工作任务为基础，兼顾相关岗位，进行分析、归并，构建以高速铁路客运乘务过程为导向的新课程体系。通过社会调研以及毕业生跟踪调查为依据，广泛了解高速铁路客运乘务完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，通过与企业专家的合作，确立以高铁乘务工作流程为导向，以高职生就业岗位的典型工作任务为参照，按照项目教学理念，建立教、学、做相融合的一体化课程体系；强调按高铁乘务工作流程组织教学，以岗位流程性知识为主线确定各课程的学习情境；实现了课程体系设计由单一学科的完整性向学习过程和工作过程相结合的综合化转化；从整体上突出了以应用能力为目标，体现对高铁乘务岗位核心能力培养的思路。将整个课程体系分为公共基础课程模块、计算机类课程模块、乘务管理类课程模块、商务服务与礼仪类课程模块。通过公共基础课模块的教学，培养学生基本的人文素养和基础能力；通过计算机类课程模块，培养学生技术支撑能力；通过乘务管理课程模块的教学，培养学生对高铁乘务专业知识的掌握与应用能力；通过服务与礼仪课程模块教学，培养学生较强的礼仪交流与沟通能力；通过第三年综合实践性模块化教学，培养学生突出的专业核心竞争能力，增强高速铁

路动车乘务专业学生的就业力，提高本专业学生的就业率。

在课程内容的安排上,按照实际的工作任务、工作过程和工作情景,对内容相互关联的、具有综合可能条件的课程适当整合成一门课程,将知识、理论和方法融入项目任务中。优先安排理论与实践结合紧密的一体化课程;未经优化和重构的专业理论课程以必需为原则;体现学生个性发展以及扩大知识面方面的课程,采用讲座、选修等多种形式安排。把毕业设计与企业顶岗实习结合起来。

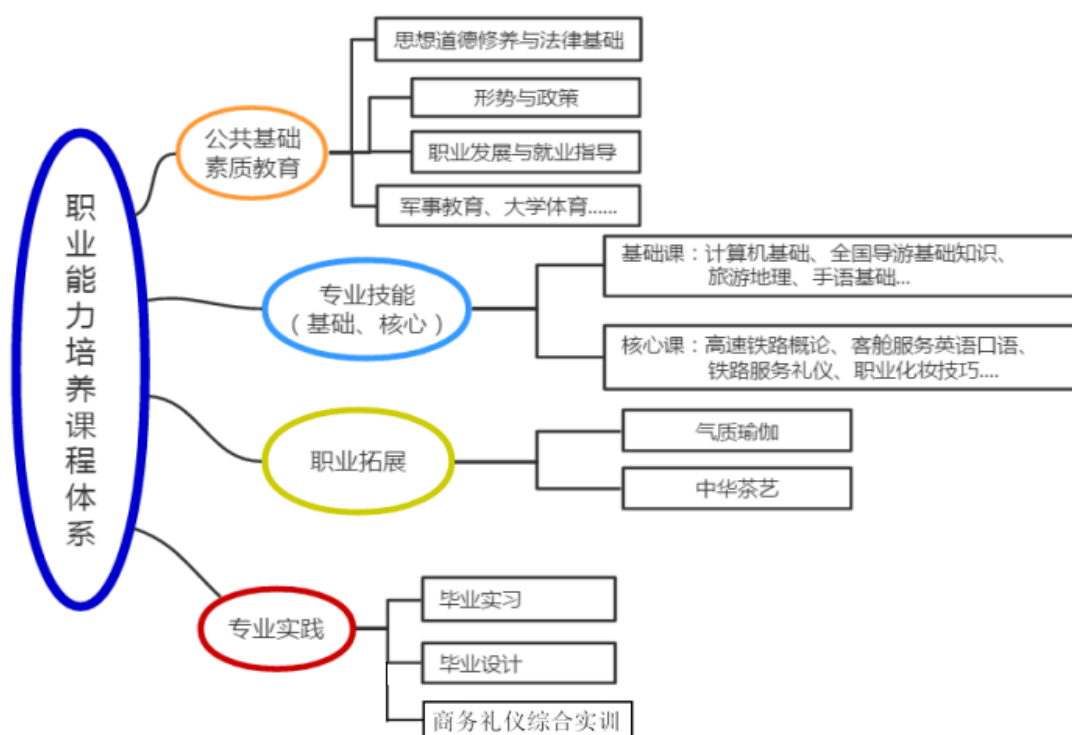


图1 课程体系图

(二) 专业核心课程简介

课程名称	高铁概论			开课学期	第 4 学期
总学时	32	总学分	2	理论 16 课时, 实践 16 课时	
教学目标： 1、理解并掌握有关高铁乘务的专业名词解释； 2、掌握有关高铁乘务的基本原理； 3、掌握有关高铁乘务管理基本知识和技能；					
教学内容： 1、高速铁路动车乘务的基础知识； 2、高铁乘务管理的基本原理； 3、高铁乘务管理的基本技能；					
实训项目或内容： 1、到动车站参观动车 2、上动车体验乘务管理					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、情景模拟教学法； 3、师生教学互动法；					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：闭卷 考试时间：120 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

课程名称	高铁安全管理与应急处置			开课学期	第 1 学期
总学时	32	总学分	2	理论 16 课时，实践 16 课时	
教学目标： 1、理解并掌握有关高铁乘务突发事件应急处理的专业名词解释； 2、掌握有关高铁乘务突发事件应急处理的基本原理； 3、掌握有关高铁乘务突发事件应急处理的基本知识和技能；					
教学内容： 1、高铁乘务突发事件应急处理的基础知识； 2、高铁乘务突发事件应急处理的基本原理； 3、高铁乘务突发事件应急处理的基本技能；					
实训项目或内容： 1、实训如何急救旅客 2、实训应对旅客的各种突发事件					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、情景模拟教学法； 3、师生教学互动法；					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：闭卷 考试时间：120 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

课程名称	客舱服务英语口语			开课学期	第 1、2 学期
总学时	64	总学分	4	理论 20 课时，实践 44 课时	
教学目标： 1、情感目标：培养学生的文化意识，拓展学生的国际文化视野，通过学生的跨文化交际意识和能力，培养学生语言的综合运用能力。 2、掌握常用口语词句及相关表达法； 3、能用口语与外国乘客进行对话交际。					
教学内容： 1、英语语音； 2、英语口语基； 3、英语口语交际；					
实训项目或内容： 1、高铁站台服务口语 2、高铁车上服务口语 3、高铁 VIP 服务口语					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、情景模拟教学法； 3、师生教学互动法；					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：实操考试 考试时间：没人 10 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

课程名称	铁路服务礼仪			开课学期	第 3、4 学期
总学时	64	总学分	4	理论 20 课时，实践 44 课时	
教学目标： 1、能力目标：掌握铁路日常的服务礼仪，达到常规的铁路员工的服务礼仪要求。 2、知识目标：掌握常见的一些服务常识，礼仪常识。 3、态度目标：培养学生热爱铁路服务工作、认知负责、细心的工作态度。					
教学内容： 1、铁路旅客运输服务质量标准和服务标准化； 2、仪态训练； 3、服装和妆容礼仪。					
实训项目或内容： 1、铁路站点礼仪 2、仪态训练 3、接待礼仪 4、会议礼仪					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、师生教学互动法； 3、情景模拟教学法					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：闭卷 考试时间：120 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

课程名称	客舱乘务广播			开课学期	第 3 学期
总学时	32	总学分	2	理论 10 课时，实践 22 课时	
教学目标： 1、具有较强的语言表达能力，善于与人沟通； 2、掌握用标准的语言、语音播报列车上相关内容；					
教学内容： 1、列车上的基本播音知识； 2、语音、语调、音量的控制； 3、突发事件的紧急播音；					
实训项目或内容： 1、语音、语调、音量的控制； 2、突发事件的紧急播音					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、情景模拟教学法； 3、师生教学互动法；					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：实操 考试时间：每人 8 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

课程名称		客舱餐饮服务		开课学期	第 3 学期
总学时	32	总学分	2	理论 16 课时, 实践 16 课时	
教学目标： 1、理解并掌握有关列车餐饮服务的基础知识； 2、掌握有关列车上食物的销售技能；					
教学内容： 1、列车上餐车车厢的整理； 2、掌握有关列车上食物的销售技能； 3、列车上手推餐车的使用；					
实训项目或内容： 1、手推餐车的使用 2、饮料的倒杯					
教学方法建议： 1、课堂案例教学法； 2、情景模拟教学法； 3、师生教学互动法；					
考核评价要求： 期末考核评价及方式：闭卷 考试时间：120 分钟 成绩构成：平时成绩 40%（由作业情况、出勤情况、回答问题情况、质疑情况、项目实训情况等构成），期中考试 20%，期末考试 40%。					

(三) 教学计划与安排

1、教学周数分配表

表 3 教学周数分配表

学 年	学 期	入学教育军训	课内教学	考试	教学集中性实训	公益劳动	毕业实习(含毕业设计)	认知实习、跟岗实习、顶岗实习	教学总结	机动	小计
—	1	2.5	15	1		1				0.5	20
	2		16	1		1			1	1	20
二	3		15	1	1	1			1	1	20
	4		15	1	1	1			1	1	20
三	5				4			15	1		20
	6						20				20
合计		2.5	61	4	6	4	20	15	4	3.5	120

2、课程结构及学分比例表

表 4 高速铁路客运乘务专业课程结构及学分比例表

类别		项目	总学分	总学时	理论学时	实践学时	百分比
课 程 类 型	必修 课	文化通识课程	30	580	258	322	31%
		专业基础课程	23	368	146	222	24%
		专业课程 (含专业 核心课)	32	512	214	298	33%
	选 修 课	在线选修课程	4	128	128	0	4%
		专业选修课	8	128	64	64	8%
合计			97	1716	810	906	100%
环 节 类 型	理论教学		97	810	30%		
	课内实践性教学			906			
	专业集中实践教学、		3	78 学时		70 %	
	认知实习、跟岗实习、 顶岗实习		15	390 学时			
	毕业实习（含毕业设计）		20	520 学时			
合计			135	2704			

表 5 专业 A、B、C 课程学时情况一览表

专业代码	专业名称	A 类课程 学时	B 类课程			C 类课程学时
			合计	理论学时	实践学时	
600112	高速铁路客运乘务	0	1008	424	584	996
专业实践学时		B（实践课时）+C=1580				
专业总学时		A+B+C=2004				
专业实践教学占比		79%				

备注：1、A 类：纯理论课；B 类：实践+理论课；C 类：纯实践课。

2、本表所填的课程课时情况指除文化通识课程（表 4）外的所有课程课时。

3、教学进程表

表 6 高速铁路客运乘务专业课程设置及各个学期学时分配表

(1) 文化通识课程

序号	课程名称	学分	学时			各学期授课周数、学时					
			总学时	其中		一	二	三	四	五	六
				理论	实践	16	16	16	16	16	20
公共必修课程、素质教育课程											毕业 实习 与毕 业设 计(论 文)
1	思想道德修养与法律基础	3	48	32	16	32+16					
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	38	26		38+26				
3	大学体育	8	128	16	112	32	32	(32)	(32)		
4	军事教育	4	148	36	112	军事理论和军事技能训练统一安排于新生报到后两周内完成					
5	公益劳动	1	20	0	20	由公益劳动办公室统一安排					
6	安全教育	0	8	8	0	由院办统一安排					
7	爱的教育	0	4	4	0	思政部组织安排于第一学年					
8	形势与政策	2	32	32	0	8	8	8	8		
9	大学生心理健康教育与咨询	2	32	12	20	12	12	4	4		
10	职业发展与就业指导	2	32	24	8			16	16		
11	创新创业基础	2	32	24	8	16	16				
12	选开课程(大学语文、优秀传统文化、应用文写作、数学、外语)	2	32	32	0						
小计		30	580	258	322	100	138+42	60	60		
在线选修课程 (4 学分)											
13	在线通识课 1	1	32	32	0	32					
14	在线通识课 2	1	32	32	0		32				
15	在线通识课 3	1	32	32	0			32			
16	在线通识课 4	1	32	32	0				32		
小计		4	128	128	0	32	32	32	32		
合计		34	708	386	322	132	212	92	92		

毕业
实习
与毕
业设
计(论
文)

(2) 专业课程

课程名称		学分	学时			各学期授课周数、学时					
			总学时	其中		一	二	三	四	五	六
				理论	实践	16周	16周	16周	16周	16周	20周
专业基础课										顶岗 实习	毕业 实习 与毕 业设 计 (论 文)
1	计算机基础	3	48	24	24		48				
2	计算机办公软件高级应用	2	32	16	16			32			
3	全国导游基础知识	2	32	24	8		32				
4	普通话基础	2	32	16	16	32					
5	气质瑜伽	3	48	18	30			48			
6	中华茶艺	3	48	20	28		48				
7	线路旅游英语	4	64	0	64	32	32				
8	职业化妆技巧	2	32	12	20	32					
9	中国旅游文化	2	32	16	16	32					
小计		23	368	146	222	128	160	80	0		
专业课程（▲表示专业核心课程）											
1	高速铁路概论▲	2	32	16	16				32		
2	高铁安全管理与应急处置▲	2	32	16	16	32					
3	铁路服务礼仪▲	4	64	20	44			32	32		
4	客舱乘务广播▲	2	32	10	22			32			
5	客舱餐饮服务▲	2	32	16	16			32			
6	客舱服务英语口语▲	4	64	20	44			32	32		
7	社交与沟通	2	32	16	16				32		
8	酒店前厅客房服务	2	32	16	16				32		
9	客运员	2	32	16	16		32				
10	铁路劳动安全	2	32	16	16			32			
11	客舱服务形体塑造	4	64	20	44	32	32				
12	客舱服务心理学	2	32	16	16	32					

13	手语基础	2	32	16	16				32
小计		32	512	214	298	96	64	160	192
专业选修课程（每生必须修满 8 学分）									
1	商务谈判	2	32	16	16		32		
2	旅游地理	2	32	16	16			32	
3	饭店管理	2	32	16	16				32
4	创意调酒	2	32	16	16				32
小计		8	128	64	64	0	32	32	64
合计		63	1008	424	584	224	256	272	256

注：作为毕业条件的职业资格证书，其相关课程应体现在专业课程教学计划中。

(3) 专业集中实践教学课程

表 7 专业实践教学安排一览表

模块	实训项目		学分	学时	学期与学时安排						场地	备注
					一	二	三	四	五	六		
专业集中实训课程	1	动车组列车员素质与服务技能	1	26			26					
	2	校企合作实践课程	1	26					26			
	3	商务礼仪综合实训	1	26				26				
		小计	3	78			26	26	26			
职业综合实践	认知实习、跟岗实习、顶岗实习		15	390					390			
	教学总结		1									
	毕业实习（含毕业设计）		20	520						520		
	小计		36	910					390	520		
总计			39	988			26	26	416	520		

六、教学保障条件

(一) 师资队伍

要建成一支专业教师和兼职教师组成的师德高尚、教育观念新、改革意识强、教学水平高、实践能力突出、专兼结合、“双师”结构合理的高速铁路动车乘务专业教学团队。教师的配备应适应“任务驱动、工学结合”的人才培养方案的教学模式，应满足专业课程中对知识、技能、态度三方面的要求。专业带头人、专业骨干教师、青年教师的

比例要适当，专任教师、企业兼职教师的数量、结构应能实现教学组织的优化组合。对专业教师提出的配备数量及相关要求。形成由专业带头人、骨干教师、专业教师和企业外聘教师组成的、“双师”教师达到 50%以上的教学团队。

（二）教学设施

1、专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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、实践教学条件

基于高速铁路动车乘务人才培养的目标定位，校企共建仿真型校内实训基地，为学生开展业务实训、顶岗实习提供基本教学条件。在校内实训基地建设方面，应建立高铁仿真模拟客舱、形体实训室、茶艺实训室、化妆实训室、酒水实训室、中西餐实训室等理实一体化的实训室，为学生提供一个身临其境的高铁乘务实训操作平台，满足学生高速铁路动车乘务等岗位项目业务内容的教学与实训需要，提高学生业务岗位的适应能力；为高速铁路动车乘务从业人员业务培训提供服务，推动项目教学内容与教学方法改革；校内实训室能够实现对大学生高速铁路动车乘务方面的职业能力和训练。要积极与各类高铁企业开展产学研合作，建设校外实习基地，用于满足学生工学结合、顶岗实习等教学活动的开展。根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展专业课程工学结合教学组织形式，进行认知实习、专业实习、实训及顶岗实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。建立网络教学平台，能够通过现代信息技术手段开展教学。

（三）教学资源

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。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。

2、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。专业类图书文献主要包括:有关电子商务技术、方法、思维以及实务操作类图书,经济、管理、营销和文化类文献等。

3、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,包括国家职业教育移动商务专业教学资源库、“一带一路”贸易文化传承与创新资源库(备选)、国家级精品在线开放课程、省级在线开放课程、校级在线开放课程等资源,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学管理

加强教学管理,从严治教、规范管理,制定行之有效的规章制度,从招生、培养、指导学生就业、生产实践等各个环节上加强管理和质量监控。校外实践教学管理制度的核心应该是在建立良好的校企合作机制上,对学生在企业实习实训期间的管理制度,这是教学管理制度的重点,也是教学管理的难点。这种教学管理从理念上是将企业作为教育主体之一纳入高职教育建制之中;从行动上是企业直接参与了高职教育,本身就带着浓厚的企业色彩;从标志上是高职院校与企业真正成了一个互利互惠的利益体,从而建立长效质量监控机制。

七、成绩考核与毕业

(一) 学生成绩考核评价建议

课程考核采用过程考核和目标考核相结合的评价方法。过程考核主要在教学过程中对学生的学习态度、操作能力、各类作业情况进行的评价;目标考核是在教学模块结束时,对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价。注重对学生进行过程考核,积极与行业企业合作,参照相关的职业资格标准,将理论、实践教学有机结合,采用我国职业技能鉴定的方法进行技能鉴定结合实际工作能力表现的综合评定方法,将职业资格标准融入课程,形成理论知识学习与基本技能实训为岗位能力服务的理念。结合课堂提问、现场操作、课后作业、模块考核等手段,构建“多形式、多项目”的课程考核标准,加强实践环节的考核,并注重平时采分。强调理论与实践一体化评价,注重引导学生

进行学习方式的改变，在做的过程中学。公共基础课、专业基础课、专业课、专业拓展课、专业选修课等课程以实现课程标准规定的教学目标、教学内容和要求为依据，理论考核重点考核基础知识，实践考核重点考核动手能力和实践中分析问题、解决问题能力及创新能力，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励。将学习过程和学习结果结合起来进行课程评价，更公平地评价学生学习的效果。也使学生更注重学习过程，提高了学生学习兴趣。

（二）毕业条件

表 8 三年制学生毕业条件一览表

序号	项目	要求
1	应在规定年限内修满培养方案规定的学分	135 学分
2	计算机应用能力	计算机一级证书
4	职业资格证书	商务礼仪证、普通话二级乙等证书

八、继续专业学习深造建议

1、专升本计划：

学生应确立终身教学理念，高等职业教学阶段学业完成后可通过应用本科教育对口继续深造。本专业毕业后，可参加普通高校专升本、成人继续教育专升本等选拔考试，合格者学习一至两年获本科毕业证书。

2、自考、函授本科：

本专业学生在校期间可以同时参加学院与相关本科院校联合开办的“本科自考衔接高职教育”学习，也可以在毕业后进入函授本科学习。在本专业学习的基础知识，也可为将来其他各种形式的继续教育奠定良好的基础。

九、其他编制说明

1、考证等级考试：计算机必须取得大学计算机一级等级证书，并以等级证书作为该科成绩合格条件。

2、执行双证书制度，取得相应职业技能证书的，该门课程成绩按学院“以证代考”等有关规定执行。

3、参加各级职业技能竞赛获奖的相关课程成绩按学院“以赛代考”的有关规定执行。