

高速铁路客运乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：高速铁路客运乘务

(二) 专业代码：600112

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

学生毕业后主要面向高速铁路从事列车员、列车长、指导车长、餐车员、餐车长、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。部分学生可选择参加民航服务工作或高星级酒店服务及管理工作。

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 高速铁路客运乘务专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域)
交通运输类 (60)	铁道运输类 (6001)	铁路运输业 (53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02); 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03)	列车员 列车长 列车值班员 售票员 售票值班员 铁路客运员 客运值班员 铁路客户服务员

本专业岗位能力分析如表 2 所示。

表 2 高速铁路客运乘务专业岗位能力分析表

序号	岗位类别		岗位描述	岗位能力要求
	初始岗位	发展岗位		

1	列车员	列车长 \ 列车值班员	负责普速列车运行期间的乘务服务工作。包括准备工作,始发站作业服务,中途作业服务、折返作业服务,停留作业服务,返乘作业服务。	掌握客运服务基本技能技巧,具有沟通能力和技巧应变能力、医疗救护能力,设备使用维护能力、销售能力,能够贯彻执行有关安全运输的各项规定,熟悉车厢的设备设施的使用要求,检查车厢设备的安全情况,妥善保管票证,做好票证核对工作。
2	售票员	售票值班员	做列车运行期间旅客售票出票改签退票等票务相关工作工作,熟悉基本管理流程,协调购票旅客人员,做好客流引导,安全宣传工作。	具备管理协调能力、沟通能力、公关销售能力、安全监控能力。能够贯彻执行有关票务工作流程的各项规定,熟悉售票组织的内容,对旅客提出的各种意见和建议妥善处理。
3	铁路客运员	客运值班员	负责车站接发列车、安检、检票等旅客上车前的站内服务工作。	能够贯彻执行有关安全运输的各项规定,具备基本的沟通协调能力和应变能力,掌握车站务服务基本技能,针对特殊顾客,提供针对性的服务。熟练掌握车站设备使用要求,并维护好所有的设备设施。

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修,德、智、体、美、劳全面发展,适应交通运输产业转型升级和企业技术创新需要,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,较强的就业能力和可持续发展的能力,掌握本专业知识和技术技能,面向轨道交通运输服务等职业群(或技术技能领域),能够从事铁路运输服务的站务员、列车员、列车长、餐吧员、餐吧长、地铁运输服务站务员等岗位工作的高素质技术技能人才。

六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

(一) 素质

1. 坚决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导下,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、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。

3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、吃苦精神、创

新思维。

4. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力和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1~2项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）知识

1. 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。

2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识。

3. 掌握高铁运输产业高等技术应用型人才必备的外语、计算机、体育、思想政治及其它文化知识；

4. 熟悉高铁乘务人际交往与沟通的基本语言和专业知识；

5. 掌握高铁动车运营与管理与管理知识；

6. 掌握铁路客运规章及相关知识。

7. 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

8. 掌握列车员、列车长、列车值班员、售票员、售票值班员 铁路客运员、客运值班员岗位理论及客运服务知识。

9. 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

10. 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

11. 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

（三）能力

1. 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

2. 具备良好的语言、文字表达能力和沟通能力、团队合作能力。

3. 具备本专业需要的信息技术应用能力。

4. 具有团队合作能力。

5. 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。

6. 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。

7. 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务。

8. 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作。

9. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。
10. 具有医疗常识和急救的基本技能。
11. 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。
12. 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。
13. 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。

七、课程设置及要求

课程设置包括公共基础课程、专业（技能）课程和综合素质课程三部分。

（一）公共基础课程

1. 公共基础必修课程：根据国家有关文件规定，结合学院与专业实际，将思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、体育、军事理论课、大学生心理健康教育、铁道概论、英语等课程列为公共基础必修课程。

2. 公共基础选修课程：马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、创新创业教育、信息技术、语文、健康教育、美育课程、职业素养等课程列为公共基础选修课程。

表 3 高速铁路客运乘务专业公共基础课程主要教学内容汇总表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	思想道德修养与法律基础	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习引导大学生崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善，积极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；领悟人生真谛，坚定理想信念，使学生全面把握宪法和法律相关知识；养成法治思维，做到尊法学法守法用法，投身社会主义道德和法律实践。	从新时代对青年大学生的新要求切入，以人生选择-理想信念-精神状态-价值理念-道德觉悟-法治素养为基本线索，对大学生进行思想政治教育、道德教育、法律教育。帮助学生尽快适应大学生活，牢固树立社会主义核心价值观，积极投身道德实践，做到尊法学法守法用法。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习增强中国特色社会主义的自觉自信和历史责任感，坚决拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度；使大学生掌握马克思主义中国化的理论成果，认识中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史，学深悟透习近平新时代中国特色社会主义思想；具备运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。	本课程以马克思主义中国化为主线，集中讲述马克思主义中国化理论成果的历史背景、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义；以习近平新时代中国特色社会主义思想为重点，系统讲授新思想的历史方位、主要内容和历史地位，全面阐述新时代中国特色社会主义思想的目标任务、总体布局、战略布局等基本方略。

		力。	
3	形势与政策	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习引导学生树立科学的政治理想、道德理想、职业理想和生活理想，具有社会责任感和社会参与意识，努力做德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人；掌握政治、经济、文化等多领域的知识，开拓视野；帮助学生正确领会党的路线方针政策，逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力。	依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”，着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；进行我国改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育。
4	军事理论课	本课程为公共基础必修课程，通过课程的学习，让学生具备健康的体魄、心理和健全的人格，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质；具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。	以习近平强军思想为遵循，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务，课程内容包括中国国防、国家安全、军事思想、信息化装备、现代战争等内容。
5	大学生心理健康教育	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习，使学生具备勇于奋斗、乐观向上、自我管理能力和较强的集体意识和团队合作精神；具备健康的心理和健全的人格，养成良好的行为习惯。掌握心理健康的基本知识等，树立心理健康发展的自主意识，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，正确认识自己，接纳自己，积极探索适合自己并适应社会的生活状态；具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。	运用理论知识讲授和团体训练实践活动相结合的方法，帮助学生掌握心理健康的基本知识、培养学生的自我认知能力、环境适应能力、心理调适能力、应对挫折能力等方面内容。
6	铁道概论	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习，使学生具备质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、吃苦精神、创新思维；使学生学习和掌握铁路的新技术和新知识，掌握铁路的现状和发展趋势，为后续专业课程的学习提供基础；具有探究学习、终身学习、	通过基础知识和基本理论的学习，培养学生在铁道交通运输类认知的能力，良好的沟通能力和团队协作精神，强烈的责任意识和稳定的心理素质，以及职业操守，为日后走向工作岗位打下良好的基础。

		分析问题和解决问题的能力。	
7	体育	本课程为公共基础必修课程，通过该课程学习使学生具备勇敢、顽强、拼搏和团结协作的综合素质，掌握各类运动项目的基本技术、基本技能、运动知识，具有自觉参与健康锻炼和终身体育的能力。	根据《高等学校体育工作基本标准》开设不少于 15 门体育项目，课程以“健康第一”为指导思想，以身体练习为基本手段，运用科学的训练方法，使学生掌握基本运动知识和 1~2 项运动技能，提高身体素质，增强心肺功能，使学生终身受益。
8	英语	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习，使学生具备国际视野、跨文化交际意识的综合素质，掌握日常交际、职场交际及行业基本用语知识，具有在生活环境和职场环境下运用英语语言的能力。	该课程教学内容分为基础英语及行业英语两部分，涵盖日常及行业用语交流、表格和常见简短英语应用文的填写与套用，常见题材及行业一般性英文材料的阅读与翻译。
9	文学与艺术赏析	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习使学生具有一定的文化品位及艺术素养。掌握国内外经典文学和艺术作品的相关知识，具有文学欣赏和艺术鉴赏的能力。	该课程将众多门类的文学形式和艺术形式的欣赏内容高度整合在一起，将欣赏内容分解成中外文学欣赏和艺术赏析两个大的模块，提高学生的综合审美素质和文化品位。
10	职业素养与礼仪	本课程为公共基础必修课程，通过该课程的学习，使学生具备崇尚劳动、敬业守信、创新务实的素质，掌握职业素养的基本要求和社交礼仪基本规范知识，具有沟通、团队合作、创新、职业规划等能力。	该课程教学内容包括职业素养教育和社交礼仪知识两个部分，礼仪知识部分主要介绍了礼仪概述、个人礼仪、校园礼仪、社交礼仪、求职礼仪；职业素养教育主要介绍了学习能力、沟通能力、团队合作能力、职业规划能力、面试能力。
12	公共基础选修课程	该类课程为公共基础选修课程，通过该类课程的学习，使学生具备一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好；在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，践行社会主义核心价值观，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；掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。旨在培养学生具有广泛兴趣和综合素养，提高可持续发展能力。	开设马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、大学生职业生涯规划、大学生就业指导、创新创业教育、信息技术、语文、健康教育、美育课程、职业素养等方面的公共基础选修课。

(二) 专业（技能）课程

本专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和集中实践课程。

1. 专业基础课程：包括形体、社交礼仪、铁路客运设备设施、铁路客运规章、铁路行车调度、客运服务礼仪、公共关系实务旅客运输心理学等课程。

2. 专业核心课程：包括铁路客运安全概论、乘务英语、铁路客运业务、管理沟通、铁路客运组织与服务、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通客运组织与票务管理、高铁乘务突发事件应急处理等课程。

3. 专业拓展课程：包括餐饮服务与管理、广播播音、经营管理创新、铁路运输法律法规、铁路运输营销学、基础手语、城市轨道交通线路与站场等课程。

4. 集中实践课程：开设对客服务项目、职业综合能力提升实训、高速铁路客运乘务毕业论文撰写与答辩、高速铁路客运乘务毕业顶岗实习等实践性教学环节。其中顶岗实习严格执行国家发布的《高等职业学校工程测量技术专业顶岗实习标准》。

表 4 本专业专业（技能）课程主要教学内容和教学要求汇总表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	形体	本课程为专业基础必修课，通过本课程的学习，培养和提升学生的外在形体素质。掌握专业舞蹈教师对形体的标准和要求，矫正学生的不良举止和姿态、培养和打造学生高雅、优美的举止，具有将外在形体修养转化为专业服务技能的能力。	本课程主要通过形体训练如芭蕾基训、健美操等塑造学生良好的体态，优雅的仪态，提高肢体协调能力。同时，把中外名曲及现代音乐融入体态礼仪和形体训练中，提高学生的音乐修养、提升学生的审美格调与表现美的能力，使其成为身心健康、气质优雅的高素质人才。
2	铁路客运规章	本课程为专业基础必修课程，通过课程的学习，让学生具备基本的学生职业道德和职业规范。掌握铁路工作的基本规章，车站调车工作的基本规定、基本要求。掌握列车编组的方法、要求和有关规定、正常接发列车的基本规定、基本方法。了解和掌握运调度指挥工作。了解铁路 200~250km/行车组织办法。具有规范并熟练从事铁路运营服务的能力。	本课程介绍我国制定的有关铁路运营管理及相关的法律、法规、规章及规范性文件，具体包括运输法律法规综合部分、高铁运输管理、防污染和危险货物管理、乘务员管理、测绘管理、运营、检验管理等部分。
3	铁路行车调度	本课程为专业基础必修课程，通过课程的学生使学生具备专业服务、精准操作的素质，要求学生掌握铁路客运过程中的专业内容和具体的操作步骤根据《铁路运输调度规则》及行车调度的工作特点，掌握列车编组、运行、运行中的组织和调度工作。具备专业操作技能和较高的职业服务能力	本课程主要讲授铁路运输调度工作概述、车流调整、调度日(班)计划、列车编组、列车运行图及区间通过能力、行车闭塞、接发列车工作、列车调度指挥、动车组运行组织、施工作业组织、铁路交通事故、调度工作分析等相关知识
4	客运服务礼仪	本课程为专业基础必修课程，通过礼仪相关课程的递进式学习具备规范的客运服务礼仪素养，掌握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，了解不同国家和民族的风俗习惯，掌握高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	本课程主要讲授，乘务员的形体、化妆 以及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

		体的语言、诚恳的态度为旅客服务。具备将礼仪和服务流程相融合并运用到实际工作中的能力。	
5	公共关系实务	本课程为专业基础必修课程，通过本课程的学习，培养学生的公关素质。要求学生了解公共关系实务工作的基本方法和技巧，掌握公共关系概述，公共关系组织，公共关系的公众及其心理研究，公共关系的传播媒介，公共关系的工作流程、组织形象分析与设计，公共关系协调，公共关系的危机管理，网络公共关系和公共关系专题活动等基本理论与基础知识。具备与人交往和适应社会的能力。	本课程结合乘务服务类学生的职业特征，讲授公共关系概述，公共关系组织，公共关系的公众及其心理研究，公共关系的传播媒介，公共关系的工作流程、组织形象分析与设计，公共关系协调，公共关系的危机管理，网络公共关系和公共关系专题活动等基本理论与基础知识。
6	旅客运输心理学	本课程为专业基础必修课程，通过本课程的教学培养学生的健康心理素质，全面掌握乘客心理学问题，掌握关于心理学基础知识、概念及理论，学会运用心理学理论分析现实生活中的服务活动，通过案例和练习加深对相关理论和知识进行理解和应用。具备用心理知识服务工作的能力。	课程主要内容围乘务服务活动过程中旅客的心理特点和行为特点展开，讲授的内容包括，感觉直觉的意义，影响乘客感觉直觉的因素、乘客对交通服务人员感觉直觉的能力，乘客的服务需求，特殊乘客的服务需求；客运服务人员的情绪涵养；客运服务人员的情绪服务，个性的含义和心理特征。
7	铁路客运安全概论	本课程为专业核心必修课程，是高铁乘务专业学生的岗位基础课程之一。通过本课程的学习，培养学生良好的团结协作意识、活跃的的思维，养成拼搏进取的职业素养。本课程要求学生掌握安全的解决工作中遇到的实际问题的基本方法，避免安全事故的出现，了解各类安全事故的原因，掌握事故的经验教训，掌握安全作业的基本要求。培养学生严谨的科学态度，细致的观察能力，理论联系实际的能力；具备良好的人际沟通能力，和基本的管理能力。	本课程的主要教学内容有：铁路客运基本概况、铁路客运安全管理、铁路客运安全风险控制、铁路客运安全应急处置、铁路客运安全监督与评估、铁路客运安全管理信息系统。
8	乘务英语1	本课程为专业核心必修课程，是高铁乘务专业学生的岗位基础课程之一，通过本课程的学习培养外语交际和国际服务素质。本课程要求学生了解乘务英语的基本词汇，掌握乘务服务行业英语应用的基本规律，掌握基本的沟通语言的表达，具备乘务服务中英语表达的能力，提高乘务服务过程中的外语沟通能力，提升学生涉外交际能力	该课程按照高铁动车的对客服务核心岗位进行授课，教学内容以英语为工具，模拟主动对客服务、解答客人问题、应对突发情况、记录工作日志等工作过程，在教师的引领下以工作流程为导向，逐个环节地掌握高铁动车乘务管理的基本外语词汇、短语知识和岗位对话操作技能。
9	铁路客运	本课程为专业核心必修课程，以乘务专业的	本课程的主要内容有：铁路客运业务

	业务	<p>岗位操作程序为依托，以乘务人员的岗位技能为引领，要求学生了解和熟悉铁路客运服务的工作流程，掌握工作流程的基本操作要求，掌握客运服务过程中突发情况处理的基本原则。强化和培养学生的思考能力与实践技能，使学生深入地了解行业规则和作业标准。提升学生的专业核心能力，培养良好职业素养和道德行为规范。</p>	<p>概述，客运站及其工作组织简介；旅客运输合同、旅客乘车条件、退票及旅行变更。旅客携带品以及具体的售票业务；行李包裹的运输合同及相关内容；验票设备和安检设备的简介，验票和安检工作的流程；站内设备的认识、候车室的服务工作；铁路机车、连锁设备、站台服务综合训练；旅客中转工作组织、旅客出站工作组织</p>
10	管理沟通	<p>本课程为专业核心必修课程，通过本课程培养学生良好的团结协作意识，养成拼搏进取的职业素养。要求学生掌握管理沟通的基本理论、基本技巧和技能的系统讲解，使学生建立基本的管理沟通意识，并掌握基本的个人沟通技能，掌握企业管理人员应当具备的管理沟通知识和能力。进而使同学们在学习、工作中，能有意识地运用所学到管理沟通的知识和理论，具备有效的人际交往和管理沟通能力。</p>	<p>本课程主要讲授管理沟通基础知识包括沟通的基本概念、沟通过程的八要素模型、沟通的种类、西方管理理论的人性假设与相关沟通理论、中国传统的人性假设理论、中国传统文化化的沟通理论，掌握跨文化沟通的相关理论，跨文化沟通的原则、策略，组织内部沟通的含义及作用，组织沟通的对象及策略，非语言沟通与语言沟通的关系，身体语言、环境语言沟通、团队沟通等内容。</p>
11	铁路客运组织与服务	<p>本课程为专业核心必修课程，通过课程的学习培养学生专业标准和规范操作的意识，提升职业综合素养。掌握铁路旅客及行李、包裹的运输条件；理解铁路旅客运输计划与组织的基本知识；熟悉站、车工作组织知识及客运事故处理规定；能熟练运用《运价里程表》、《票价表》、《运价表》准确计算客运运价；能熟练运用《客规》、《价规》、《办事细则》等规章正确处理旅客运输业务中的实际问题；具有正确处理路内运输、国际联运、军事运输中的实际问题、组织旅客运输和办理站、车客运工作的初步能力。</p>	<p>课程主要讲授，铁路旅客及行李、包裹的运输条件；铁路旅客运输计划与组织的基本知识；站、车工作组织知识及客运事故处理规定；《运价里程表》、《票价表》、《运价表》；《客规》、《价规》、《办事细则》等规章，路内运输、国际联运、军事运输中的实际问题，国际铁路旅客联运条件，事运输组织办法，客运记录编制及拍发业务电报基本要求等知识。</p>
12	城市轨道交通客运组织与票务管理	<p>本课程为专业核心必修课程，通过课程的学习树立以人为本的服务理念，培养爱岗敬业精神，逐步提高专业素质。掌握轨道交通的发展历史和现状、轨道交通在城市中的地位和作用、轨道交通的发展方向等知识。了解轨道交通的路网规划和路线设计。熟悉城市轨道交通的土建工程的基本知识，并对其有一定的了解。掌握轨道交通的车站的立体结构以及内部设施的设置情况，了解轨道</p>	<p>本课程的主要内容包括：轨道交通的概念、特点及未来，轨道交通路网规划和线路设计，轨道交通的基本结构和组成，轨道交通的车辆和牵引系统，轨道交通的通信信号和设备系统；轨道交通的灾害和防治，轨道交通的行车组织和运营管理，轨道交通的票务相关知识。</p>

		交通的车辆基本结构。了解轨道交通的通信信号和其他设备系统。具备良好的团队协作意识和能力。	
13	专业拓展课程	本课程群掌握广播播音基本知识和技能训练要求，培养学生深厚的爱国情感和中华民族自豪感引导学生践行社会主义核心价值观。掌握餐饮服务的基本知识和服务技巧，掌握营销相关知识理论和方法，了解特殊人群的交际需求，掌握基本的手语沟通知识，了解本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产、创新创业等相关知识，具备广播播音的基本能力，具备餐饮服务的基本能力，能够进行营销方案的编制，具备解读行业法律法规的能力；具有工作规范、遵纪守法、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、具有服务意识、安全意识、礼仪素养、工匠精神、吃苦精神、创新思维，具备勇于奋斗、乐观向上，自我管理能力和有较强的集体意识和团队合作精神。	本课程群主要讲授 广播播音基本知识和技能；餐饮服务和管理相关知识；铁路运输法律法规知识；铁路运输营销基本知识和营销策划的方法、原则。基础手语的相关知识和专业拓展知识
14	集中实践课程	通过 现对客户服务实训项目和顶岗实习等实践性教学环节，培养学生基本的社会交往能力和专业服务能力；培养学生遵守职业道德规范、遵纪守法、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、具有安全意识、诚信素养、工匠精神、吃苦精神、创新思维，具备勇于奋斗、乐观向上，自我管理能力和有较强的集体意识和团队合作精神。	本课程主要实训项目有：对客户服务项目，职业综合能力提升实训 高速铁路客运乘务毕业论文撰写与答辩，高速铁路客运乘务毕业顶岗实习项目。

（三）综合素质课程

综合素质课程总学分构成见表 5。主要由必修课程及选项课程（项目）组成。其中，素质拓展选修课为全院任选课，以教务处具体安排为准。

表 5 本专业综合素质课程构成

课程		取得学分数	认定部门
必修课程	1	入学教育、军训	2 学分
	2	安全教育与实践	1 学分
			学生处（团委） 各系（院）
			学生处（团委） 各系（院）

	3	铁路工匠精神养涵	2 学分	组织宣传部
	4	劳动教育	1 学分	学生处（团委） 各系（院）
	5	计算机文化基础	1 学分	教务处
选修课程 (项目)	1	素质拓展选修课	不得少于 3 学分	教务处
	2	技能大赛 创新创业 社会实践 志愿服务 义务劳动 社团活动	不得少于 10 学分	教务处、学生处（团委）、 招生就业处、科技与产教 融合中心、各系（院）

说明：综合素质课程总学分由必修课程和选修课程（项目）学分构成，入学教育计 1 学分，军训计 1 学分，选修课程（项目）的学分认定见学院《学生综合技能学分认定办法（试行）》。

本专业综合素质必修课程主要教学内容与教学要求见表 6。

表 6 本专业综合素质必修课程主要教学内容与教学要求一览表

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和教学要求
1	入学教育、 军训	本课程为综合素质必修课程，是加强和改进大学生思想政治教育的一项关键性基础工作。通过该课程学习，提高学生的思想政治觉悟，激发学生的爱国热情和中华民族自豪感，具有健康的体魄、心理和健全的人格；使学生掌握国防观念和国家安全意识，增强学生的组织纪律观念，培养艰苦奋斗的作风，让学生了解掌握基本军事技能；旨在帮助新生尽快适应大学环境，开启大学阶段新生活，培养学生集体荣誉感，增强学生对学院的认同感、归属感，认识专业特点及发展方向。	以促进大学生健康成长和全面发展为目标，以提升学生国防意识和军事素养为重点，通过一系列入学主题教育和军事技能训练，培育和践行社会主义核心价值观，其中学生军事技能实际训练时间不少于 14 天，112 学时。
2	安全教育与实践	本课程为综合素质必修课程，通过该课程的学习，培养学生的社会责任感，使学生形成强烈的安全意识；掌握必要的安全知识和技能，了解相关的法律法规常识；养成在日常生活和突发安全事故中正确应对的习惯，最大限度地预防安全事故发生和减少安全事故对大学生造成的伤害，保障大学生健康成长。	本课程从国家安全、突发公共事件、心理健康、消防、交通、运动、实习实训规范操作等与大学生息息相关的安全问题着手，详细阐述了如何应对此类安全事件及急救常识，以增强大学生安全防范意识，掌握必要的安全知识和安全防范技能，消除各种安全隐患，确保大学生身心安全。
3	铁路工匠精	本课程为综合素质必修课程，通过该课程的	开展铁路文化通识教育以及

	神养涵	学习,使学生具备质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、吃苦精神、创新思维;引导学生深入了解中国铁路、城市轨道交通发展史,深刻理解铁路文化,涵养铁路人“忠诚坚守奉献”的家国情怀,勇担“交通强国、铁路先行”的历史使命,弘扬“专注、专心、专业”的铁路工匠精神,养涵爱岗敬业的职业精神和艰苦奋斗、吃苦耐劳的职业品格,将社会主义核心价值观内化于心,外化于行。	“三魂”文化特色教育,以“艰苦奋斗,志在四方”、“安全优质,兴路强国”、“诚信创新永恒,精品人品同在”等校本文化、行业企业文化以及铁路工匠、技术能手、优秀校友先进事迹为载体,开展职业精神和职业道德教育,夯实学生职业归属感,干一行、爱一行、精一行,养涵爱岗敬业的职业精神,培育精益求精的职业品质和协作共进的团队精神。
4	劳动教育	本课程为综合素质必修课程,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;具有满足生存发展需要的基本劳动能力,形成良好劳动习惯。	将劳动教育纳入学院人才培养方案,形成具有综合性、实践性、开放性、针对性的劳动教育课程体系。以实习实训课为主要载体开展劳动教育,其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时。每学年设立劳动周,以集体劳动为主。
5	计算机文化基础	本课程为综合素质必修课程,通过本课程的理论学习和实践训练,使学生具备质量意识、信息素养、工匠精神、吃苦精神、创新思维等素质;初步掌握信息技术基础知识;了解计算机及网络信息处理过程;理解计算机网络的基本知识,熟练掌握 Internet 的基本应用;具有熟练运用 Windows 操作系统和 Office 等应用软件解决实际应用问题的能力。为后继课程的学习奠定基础,满足社会对各类专业人才信息技术应用技能的基本要求。	本课程主要讲述计算机基础知识, Windows 7 操作系统, 字符处理软件 word 2010, 电子表格软件 excel 2010, 演示文稿软件 powerpoint 2010, 计算机网络基础, 多媒体技术、计算机信息与安全和数据库基础等。

八、教学进程总体安排

(一) 课程体系学时学分分配

表 7 课程体系构成及学时学分分配表

课程类别		学期(学时)						学时小计	学分小计
		1	2	3	4	5	6		
公共基础课程	公共基础必修课	232	272	44	44			592	31
	公共基础选修课	40						40	2.5

专业(技能)课程	专业基础课程	48	96	80	128	32		384	24
	专业核心课程		48	112	128	48		336	21
	专业拓展课程							288	18.5
	集中实践课程		90	150		120	480	870	28
综合素质课程	必修课程	16	--	--	--	--	--	16	7
	选修课程(项目)	48						48	13
合计		296	506	386	300	248	480	2552	145

课程总学时为 2552 学时。其中,公共基础课程总学时为 632 学时,占总学时 25%;选修课总学时为 280 学时,占总学时 10%;实践教学学时 1316 (含课内实训) 占总学时的比例为 51%,顶岗实习时间为 6 个月,专业核心课程数为 8 门。

(二) 成果认定及学分置换

针对学生获取的 1+X 相关职业技能等级证书、职业资格证书及学分银行课程,实行成果认定及学分置换,具体成果认定置换见下表 8。

表 8 本专业成果认定及学分置换表

序号	成果(级别)	置换学分	免修课程(内容) (专业拓展课)
1	城市轨道交通线路维护	3.0	城市轨道交通线路与站场

(三) 教学进程总体安排表

高速铁路客运乘务专业教学进程总体安排见表 9。

表 9 高速铁路客运乘务专业教学进程总体安排表

一、公共基础课程(必修 33.5 学分)										
课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类别	考核方式	开课学期	起止周	学分	学时	
									理论	实践
公共基础必修课程	1	Z2090010	思想道德修养与法律基础	A 类	考查	1	04-15	3.0	48	
	2	Z2090012	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	A 类		2	01-16	4.0	64	
	3	Z2090006	英语 I	A 类	考试	1	04-17	3.5	56	
	4	Z2090007	英语 II	A 类		2	01-16	4.0	64	
	5	Z2090013	形势与政策 I	B 类	考查	1	04-16	0.0	4	12
	6	Z2090014	形势与政策 II	B 类		2	01-16	0.0	4	12
	7	Z2090015	形势与政策 III	B 类		3	01-16	0.0	4	12

	8	Z2090017	形势与政策	B类		4	01-16	1.0	4	12
	9	Z1080001	军事理论课	A类		2	04-12	2.0	36	
	10	Z1080005	大学生心理健康教育	B类		1	04-14	2.0	4	28
	11	Z2010024	铁道概论	A类		2	04-16	1.0	16	
	12	Z2100001	体育 I	C类		1	04-15	1.0		24
	13	Z2100002	体育 II	C类		2	01-14	1.0		28
	14	Z2100003	体育 III	C类		3	01-14	1.0		28
	15	Z2100004	体育 IV	C类		4	01-14	1.0		28
	16	Z2080465	职业素养与礼仪	B类		1	04-17	3.5	28	28
	17	Z2080466	文学与艺术鉴赏	B类		2	01-16	3.0	24	24
公共基础选修课程	1	选修课程 不少于 2.5 学分	马克思主义理论类课程、 党史国史、中华优秀传统文化、 大学生职业生涯规划、大学生就业指导、 创新创业教育、信息技术、 语文、健康教育、美育课程、 职业素养等	A类	考查	任选 3门	04-16	2.5	40	

二、专业（技能）课程(91.5 学分)

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类别	考核方式	开课学期	起止周	学分	学时	
									理论	实践
专业基础课程	1	Z2080404	形体 1	B类	考试	1	04-15	3.0	28	20
	2	Z2080247	铁路客运设备设施	B类		2	01-12	3.0	32	16
	3	Z2080281	形体 2	B类		2	01-12	3.0	28	20
	4	Z2080249	铁路客运规章	A类		3	06-13	3.0	24	24
	5	Z2080426	客运服务礼仪 1	B类		3	08-15	2.0	32	
	6	Z2080372	铁路行车调度	A类		4	01-16	3.0	24	24
	7	Z2080426	客运服务礼仪 2	B类	考试	4	01-16	2.0	32	
	8	Z2080389	公共关系实务	B类		4	01-12	3.0	32	16
	9	Z2080371	旅客运输心理学	A类	考查	5	01-08	2.0	32	
专业核心课程	1	Z2080427	铁路客运安全概论	B类	考试	2	01-12	3.0	42	6
	2	Z2080295	乘务英语 1	B类		3	06-13	2.0	26	6
	3	Z2080254	铁路客运业务	B类		3	06-17	3.0	26	6
	4	Z2080252	管理沟通	B类	考查	3	06-13	2.0	26	6
	5	Z2080422	铁路客运组织与服务	B类		4	01-12	3.0	26	6
	6	Z2080306	城市轨道交通安全管理	B类		4	01-12	3.0	42	6
	7	Z2080285	乘务英语 2	B类		4	01-16	2.0	26	6
	8	Z2080329	城市轨道交通客运组织	B类	考试	5	01-12	3.0	42	6

			与票务管理							
专业拓展课程	1	Z2080261	高铁乘务突发事件应急处理	B类		5	01-12	3.0	32	16
	2	Z2080387	餐饮服务与管理	B类	考查	2	01-08	2.0	20	12
	3	Z2080403	广播播音	A类	考试	2	01-12	3.0	24	24
	4	Z2080356	经营管理创新	B类	考查	3	06-17	1.5	24	
	5	Z2080421	铁路运输法律法规	A类		4	01-08	2.0	32	
	6	Z2080429	铁路运输营销学	B类	考试	4	01-08	2.0	20	12
	7	Z2080262	基础手语	B类	考查	5	01-08	2.0	16	16
	8	Z2080428	城市轨道交通线路与站场	A类	考试	5	01-12	3.0	48	
集中实践课程	1	Z2080359	对客服务项目	C类	考查	2	14-16	3.0		90
	2	Z2080411	职业综合能力提升实训	C类		3	01-05	5.0		150
	3	Z2080351	高速铁路客运乘务毕业论文撰写与答辩	C类		5	13-16	4.0		120
	4	Z2080352	高速铁路客运乘务毕业顶岗实习	C类		6	01-16	16.0		480

三、综合素质课程（必修 20 学分）

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类别	考核方式	开课学期	起止周	学分	学时	
									理论	实践
必修课程	1	Z1080012	入学教育、军训	C类	考查	1	2-3	2.0		--
	2	Z1080013	安全教育与实践	C类		1-6	1-18	1.0		--
	3	Z1030002	铁路工匠精神养涵	C类		1-6	1-18	1.5		
	4	Z1080014	劳动教育	C类		1-6	1-18	1.5		--
	5	Z2040183	计算机文化基础	A类		1	4-16	1.0	16	
选修课程 (项目)	1	任选3门课程,不少于3.0学分	素质拓展选修课	A类	考查	1-6	1-16	3.0	48	
	2	不得少于10学分	技能大赛 创新创业 社会实践 志愿服务 义务劳动 社团活动	C类	考查	1-6	1-18	10.0		--

合计 2552

说明:

(1) 课程类别 A 类为理论课, B 类为理实一体课程, C 类为实践课程。

(2) 学分计算原则: A 类和 B 类课 16 学时计 1 学分; C 类课中, 单列实训课、体育课 32 学时计 1 学分, 实训

周、毕业设计、顶岗实习等课程 30 学时/周，1 周计 1 学分。

(3) 课程体系总学分为 145 学分。

九、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

本专业拥有专任教师 7 人，2020 级本专业学生数与专任教师数比例为 20:1，均为硕士以上学历，全部具有企业工作实践经历，5 人具有技师职业资格证书。具有高级职称 4 人，中级职称 1 人，初级职称 1 人，50 岁以上 1 人，35-50 岁 5 人，35 以下 1 人，具有合理的梯队结构。外聘兼职教师 5 人，其中长期授课 4 人，建立了实践技能课主要由具有高技能的兼职教师讲授的机制，兼职教师任课学时数占总学时 50%，建成了一支结构合理、双师素质高、教学能力突出的专兼结合的高水平的省级优秀教学团队。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格和本专业领域有关证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有管理类相关专业硕士以上学历，具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有正高职称，能够较好地把握国内铁路服务行业、专业发展，多次带队参加职业技能大赛，以及相关行业的评委工作，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，能够组织和指导学生参加职业技能竞赛。在本区域或本专业领域有一定的影响力。

4. 兼职教师

利用北京铁路局石家庄客运段的优势、同类院校的教育教学资源和专业人才共享便利条件，建成了一支由铁路一线专家和行业技术骨干、具有丰富一线工作经验和高水平的专业技术能力的人才组成的高水平、高技能的兼职教师队伍。

表 11 本专业师资条件配置表

课程名称	专任教师配置要求		兼职教师配置要求	
	数量	基本要求	数量	基本要求
形体 1	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具备舞蹈专业技能，具有丰富的艺术教学能	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业技能和丰富的艺术类专业教学经验。

		力。		
铁路客运设备设施	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线铁路行业工作经验的企业专家。
铁路客运规章	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线工作经验的企业专家。
形体2	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具备舞蹈专业技能，具有丰富的艺术教学能力。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业技能和丰富的艺术类专业教学经验。
铁路行车调度	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线工作经验的企业专家。
客运服务礼仪	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有服务礼仪丰富的社会实践经验和专业任职资格。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和具有服务礼仪丰富的社会实践经验和专业任职资格。
公共关系实务	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线工作经验的企业专家。
旅客运输心理学	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有丰富的心理服务工作经验的企业专家。

		历。具有心理学专业的研究经验和相关的职业资格		
铁路客运安全概论	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线工作经验的企业专家。
乘务英语 1	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具备专业英语教师资格证书，有丰富的行业一线经验。	2	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备专业英语教师资格证书，有丰富的乘务服务行业一线经验。
铁路客运业务	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线服务工作经验的企业专家。
管理沟通	3	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	12	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的社会工作经验的企业专家。
铁路客运组织与服务	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
城市轨道交通安全管理	2	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
乘务英语 2	3	本专业硕士以上学历，拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具备专业英语教	4	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备专业英语教师资格证书，有

		学资格证书,有丰富的行业一线经验。		丰富的航空、铁路乘务服务行业一线经验。
城市轨道交通客运组织与票务管理	2	本专业硕士以上学历,拥有高校教师资格证书,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历,中级以上职称,具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
高铁乘务突发事件应急处理	2	本专业硕士以上学历,拥有高校教师资格证书,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历,中级以上职称,具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
对客服务项目实训	4	本专业硕士以上学历,拥有高校教师资格证书,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历,中级以上职称,具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的一线服务工作经验的企业专家。
职业综合能力提升实训	4	本专业硕士以上学历,拥有高校教师资格证书,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历,中级以上职称,具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的一线服务工作经验的企业专家。
高速铁路客运乘务毕业顶岗实习	4	本专业硕士以上学历,拥有高校教师资格证书,有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心,具有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。	9	具有本科以上学历,中级以上职称,具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神,具有扎实的专业知识和丰富的一线服务工作经验的企业专家。

(二) 教学设施

1. 专业教室条件

专业教室配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备;有互联网接入和WiFi环境,实施网络安全防护措施。安装应急照明装置保持良好状态,符合紧急疏散要求,标志明显,保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室条件

针对专业课程实训的要求,整合建成鑫裕盛形体礼仪实训中心、模拟车厢实训中心、餐饮客房实训中心和茶艺咖啡实训中心见表12。

表 12 本专业校内实训基地一览表

序号	实训基地名称	面积及主要教学设备	对应课程	实训项目
1	鑫裕盛礼仪实训中心	面积 200m ² ;专业形体礼仪把杆 3 套, 墙镜、音响一套、多媒体设备一套、衣柜 3 个。	形体、社交礼仪、乘务服务礼仪	基本仪态训练项目, 礼仪情景模拟项目, 礼仪大赛训练项目, 礼仪操排练项目等
2	高铁动车模拟车厢实训中心	面积 300m ² ;按照动车组列车 380 车型 1:1 模拟建成, 二等座席容纳 55 人, 一等座席容纳 8 人, 配有小型餐吧一个, 模拟卫生间 2 个, 语音播报系统一套, 模拟安全设施一套	铁路客运设备设施、铁路客运业务、铁路客运组织与服务、铁路客运安全与应急处理等	乘务服务基本流程, 乘务作业基本标准要求、乘务安全应急处理、广播播音实训项目, 职业礼仪大赛训练项目等
3	餐饮客房实训中心	面积 100m ² 配备基本的客房床品 4 套、中餐标准台 4 个以及相应的餐具 4 套, 西餐标准台 1 个, 相应的餐具 1 套	餐饮服务与管理、铁路客运业务	餐饮服务实训项目、铁路餐车服务实训。

3. 校外实训基地条件

选择合作关系稳定的实训基地, 能够开展本专业课程相关实训活动, 实训设施齐备, 实训岗位、实训指导教师稳定, 实训管理及实施规章制度齐全。能涵盖具有稳定的校外实训基地见表 13。

表 13 本专业校外实训基地&顶岗实习基地一览表

序号	校外实训基地名称	数量	对应课程	实训项目
1	铁路局以及下属的客运段	5	铁路客运设备设施、铁路客运规章、铁路行车调度、客运服务礼仪 公共关系实务、旅客运输心理学、铁路客运安全概论、铁路客运业务 乘务英语、铁路客运组织与服务、管理沟通、广播播音	铁路客运设备设施使用基本要求、铁路行车调度情景模拟、客运服务礼仪项目、铁路客运安全应急演练、铁路客运业务实训项目 乘务英语交流对话实训项目、铁路客运组织与服务项目、管理沟通实训项目、餐饮服务实训项目、广播播音实训项目

2	地铁以及相应的轨道交通服务公司	5	城市轨道交通安全管理、乘务英语 城市轨道交通客运组织与票务管理 餐饮服务与管理 广播播音 经营管理创新 铁路运输法律法规 铁路运输营销学 基础手语 城市轨道交通线路与站场	城市轨道交通安全实训项目、乘务英语实训项目，城市轨道交通客运组织与票务管理实训项目，餐饮服务与管理实训项目、广播播音实训项目、基础手语实训项目、城市轨道交通线路与站场实训项目等
3	北京网信物业管理公司	5	旅客运输心理学、客运服务礼仪、公共关系实务、对客服务项目、职业综合能力提升实训。	对客服务技能提升项目、会务服务实训、职业综合能力提升实训项目。
4	国际品牌酒店	5	社交礼仪、旅客运输心理学、客运服务礼仪、公共关系实务、对客服务项目、职业综合能力提升实训。	对客服务技能提升项目、会务服务实训、职业综合能力提升实训项目。

4. 顶岗实习基地条件

合作关系稳定，能提供乘务、站务、票务等相关实习岗位，建立了 10 余家稳定的校外实训基地，满足专业认识实习、跟岗实习和顶岗实习需要。按照本专业服务面向，在原有校外实训基地的基础上，根据不同服务领域，拓展校外实训基地的种类和岗位，主要包括：城市轨道交通服务、VIP 高端服务、政务服务、商务服务等行业和企业，保障专业学生能够在校外实训基地从事顶岗实习。

5. 信息化教学条件

具有国家级和省级教学资源库、职教云 SPOC、虚拟仿真平台等信息化教学资源，具备利用微课视频、动画、仿真等手段解教学重点难点的信息化条件；教师能够开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学资源自主学习，提升教学效果

（三）教学资源

1. 教材选用要求

在学院教材管理中心的指导下，按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据岗位任职要求和标准要求，以真实服务工作流程为载体，强化和提升综合素质和能力为依据，满足国际化服务类人才培养、员工培训需求。以铁路行业发展最前沿的服务要求为基础，融入岗位职责、行业规范，开发“情景式”手册教材。对铁路行业、轨道交通行业新技术、新设备、新要求、新方法及时进行梳理，修改完善教材，确保将行业一线的服务需求第一时间进入课堂。

2. 图书文献配备要求

专业类图书文献主要包括：铁路客运规章，运输行业政策法规、铁路行业安全作业标准和规范、行业职业道德要求，铁路设备设施使用手册等。

3. 数字资源配置要求

拟建设、配备与本专业相关的音频素材、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，形式多样、动态更新，以满足教学要求。

（四）教学方法

通过推进人才培养模式改革，打造适应社会人才需求的专业品牌，实现专业同企业岗位之间的对接。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，采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，实施云课堂、思政课堂、知识技能课堂和创新课堂等四重课堂新模式，坚持学中做、做中学。积极推进“职教云”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模式。

（五）学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，评价体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。评价主体包括教师评价、学生评价、企业评价等；评价方式包括观察、口试、笔试、操作、职业资格鉴定、大作业、项目报告、小论文等；评价过程包括过程评价和期末评价，注重过程评价，以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核。

本专业学生课程的考核与评价依据课程的性质和基本特征进行考核，包括理论课程的试卷考核、实践课程的三方考核以及课程内多种形式的考核。

1. 理论课程考核评价方法

理论课程考核类型分为考试和考查两种。课程考核可采取闭卷笔试、开卷笔试、口试、平时作业、调查报告、读书笔记、实验实习报告、课程论文、课程设计、案例分析、实验操作等多种形式进行。针对单招生这一学生群体，尽量减少闭卷理论考试，加强平时作业、课程设计、案例分析、技术技能演示的比例，做到因材施教。

2. 实验实训课程考核评价方法

实验实训过程考核要注重职业素质的考核，可采取操作考核、报告、方案设计、技能展示等多种形式。评价采取小组评价与教师评价相结合的方式。

对于实训教学中学生的表现对工作中的每个步骤加以控制，对小组成员及小组的

工作效率进行有效地监控，力求通过实训教学中每个人的表现对学生进行考核。例如《对客服务》实训教学的考核，以现场考核和综合测评的形式进行。综合测评结合学生的实训表现以及综合项目的日志和报告进行考核具体评价要求如表 14。

表 14 实训教学结果评价表

序号	实训项目名称	评价内容	评价标准				
			优秀	良好	中等	及格	不及格
1	对客服务实训	实施过程考核	服务技能专业，实训企业给予高度评价	服务技能娴熟，能够准确无误完成服务流程	实训过程无操作失误。	存在服务缺陷，但影响不大	存在明显的服务缺陷
		工作日志考核	日志记录详尽，工整、内容深刻	日志记录完整，内容详细	日志记录完整，内容简略	日志记录完整	日志记录不完整
		实训报告考核	内容翔实，体会深刻，格式工整、规范	内容完整、体会真实，格式工整规范	符合要求，内容完整。	符合要求，内容真实。格式有缺陷	不符合要求，存在抄袭行为

3. 顶岗实习考核办法

学生顶岗实习成绩应根据实习大纲要求及学生的实习表现、实习日记、实习报告、现场操作、实习成果、实习单位评价等考核因素综合评定，可以采用优秀、良好、及格、不及格四级分制。学生顶岗实习成绩计入学生的成绩档案。顶岗实习的考核实行三方评价：一是实习单位兼职教师对学生的考核，二是校内指导教师对学生的评价，三是学生的自我评价。考核合格的学生，顶岗实习成绩记入学生成绩档案。

① 企业兼职教师评价：学生顶岗实习结束时，根据顶岗实习大纲、学生平时表现、实习成果，由兼职教师给定考评分数，按百分制评定顶岗实习成绩，兼职教师的考评成绩占学生顶岗实习总成绩按 50%。

② 校内实习指导教师评价：学生顶岗实习结束时，组建答辩小组，根据学生《顶岗实习报告》、学生平时表现、经答辩小组现场答辩后，根据答辩情况做出考核意见，并按百分制评定成绩。答辩小组的考评成绩占学生顶岗实习总成绩的 40%。

③ 学生自评：包括学生互评及自评。学生根据自己在顶岗实习期间的表现情况撰写顶岗实习总结报告，同学之间采用论坛方式进行交流，进行自我进行评价，同时学生之间进行互评。学生自我评价占学生顶岗实习总成绩的 10%。

（六）质量管理

1. 依据学院《关于 2020 级专业人才培养方案修订工作的指导意见》，明确人才培养方案的制（修）订及动态微调的规范流程，确保市场调研、任务分析、体系构建等方面工作的科学性、合理性。

2. 依据学院相关教学管理制度，加强日常教学组织运行与管理，开展督导评价、

同行评价、学生评价等听课、评教、评学工作，明确校内评价指标包括：教学任务完成情况、教学（含考核）效果、教学改革与研究、学生专业技能和综合素质。

3. 依据学院建立的毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，明确校外评价指标主要包括：毕业生社会声誉和就业质量、用人单位对学生的评价、学生家长对学校的满意度和自身发展评估等。

4. 专业教研室充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5. 专业诊改层面，依托学院的内部质量保证体系，构建专业质量8字螺旋，根据学院的专业建设规划、专业建设标准、专业教学标准等，制定专业建设计划、专业教学计划等，并在实施过程中，通过智能化信息平台监测、预警专业建设的各项指标，实时纠正改进；同时专业还要开展阶段性自我诊断，针对发现的问题，创新改革，不断改进完善，形成常态化的专业诊改机制，持续提高专业的建设质量。

十、毕业要求

本专业学生应达到以下要求方可毕业：

（1）学生综合测评合格；

（2）学生按本专业人才培养方案要求修读课程，公共基础课程及专业（技能）课程总学分达到125学分；

（3）学生综合素质课程总学分数不低于20学分，且分项学分达到规定要求。

十一、附录

（一）教学进程表

高速铁路客运乘务专业教学进程见表15。

表 15 2020 级高速铁路客运乘务专业教学进程表

学 年	学 期	教学周																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	入学教 育、军训		理论教学+理实一体教学														系考	院考		
		■		■														■	■		
一	2	理论教学+理实一体教学										系考		集中实践							
		■										■		■							
二	1	集中实践			理论教学+理实一体教学													系考	院考		
		■			■													■	■		
二	2	理实一体教学																	系考	院考	
		■																	■	■	
三	1	理实一体教学						毕业设计/综合实训、答辩、提交成绩													
		■						■													
三	2	顶岗实习、答辩、提交成绩															离校				
		■															■				