

《高速铁路乘务》专业 人才培养方案（2024年）

目录

一、专业名称.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
(一) 培养目标.....	1
(二) 培养规格.....	2
六、课程设置及要求.....	3
(一) 公共基础课.....	4
(二) 培养目标.....	7
(三) 跟岗实习.....	9
(四) 顶岗实习.....	10
七、教学进度.....	10
(一) 基本要求.....	10
(二) 教学活动时间分配及教学学时比例表.....	11
八、实施保障.....	12
(一) 师资队伍.....	12
(二) 教学设施.....	12

(三) 教学资源.....	14
(四) 教学方法.....	14
(五) 学习评价.....	15
(六) 质量管理.....	15
九、毕业要求.....	16
十、附录.....	17
(一) 师资队伍.....	12
(二) 教学设施.....	12

一、专业名称（专业代码）

专业名称：高速铁路乘务 专业代码：700108

二、入学要求

初中毕业或具有同等学历

三、修业年限

全日制三年

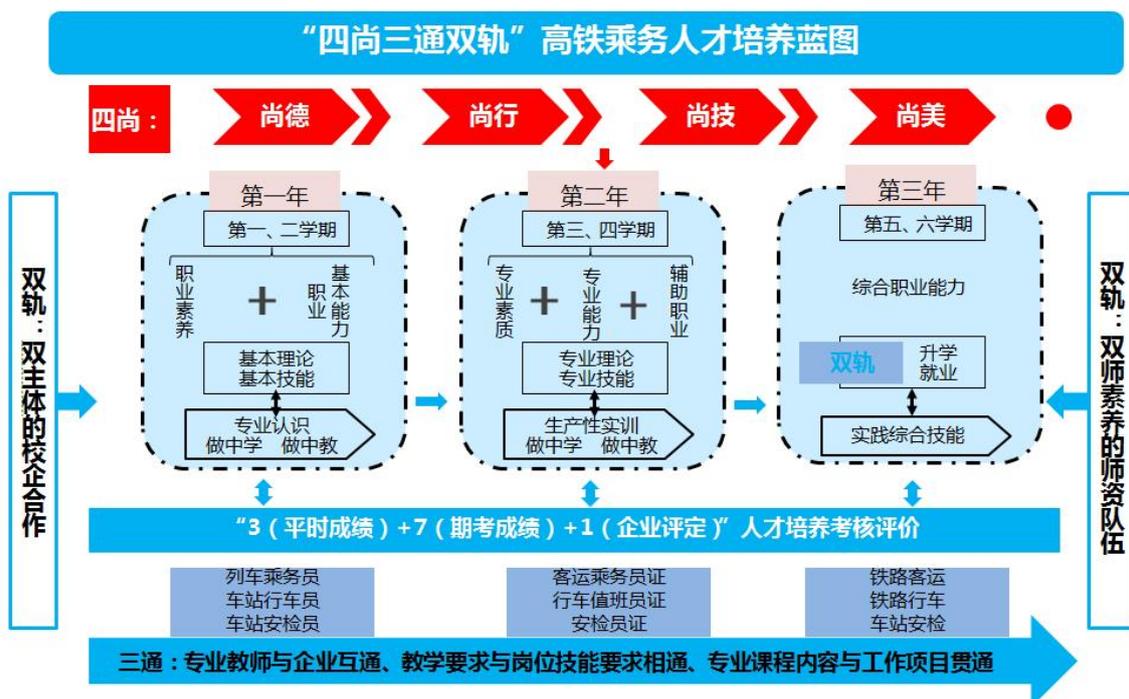
四、职业面向

专业大类	交通运输类	专业大类代码	07
序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	列车乘务员	客运乘务员证	铁路客运
2	车站行车员	行车值班员证	铁路行车
3	车站安检员	安检员证	安检

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养从事高速铁路交通运营客运服务工作的技能型专门人才。通过在校学习和实训，使学生掌握铁路交通运营客运服务必备的基础理论和专业知识；具备铁路客运列车和城际铁路客运列车服务的基本技能和一线岗位需要的实际工作能力；具有创新精神以及良好的内在气质、外在形象和健康的心理。通过本专业的学习，毕业生主要从事铁路交通运营客运服务工作。



(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. 素养

(1) 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

(2) 具有“安全第一、预防为主”的责任意识。

(3) 具有良好的团队合作精神和客户服务意识。

(4) 具有良好的观察能力、动手能力和分析能力。

(5) 具有良好的人际交往能力和合作沟通能力。

(6) 具有良好的心理素质及突发事件的处理、应变能力。

2. 知识

(1) 掌握计算机基础知识。

(2) 掌握管理学、心理学基础知识。

(3) 掌握自动售检票系统的组成、功能和结构。

(4) 掌握铁路局行车规章制度。

3. 能力

(1) 能进行售检票作业并处理自动售检票系统的常见故障。

(2) 能综合运用客运设备设施进行客流组织。

(3) 能使用行车设备，按照行车规章办理行车作业。

(4) 能使用抢险救灾工具，处理车站突发事件。

(5) 具备安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能。

六、课程设置及要求

本专业课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课程严格按照国家有关规定开齐开足。思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、物理、化学为必修课程，劳动教育、中华优秀传统文化、职业素养为限定选修课。学生须修完必修内容和限定性选修内容，修满规定学分。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、认识实习、顶岗实习等多种形式。专业（技能）课程设置要与培养目标相适应，课程内容要紧密联系生产劳动实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。一般按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定6—8门专业核心课程和若干门专业课程。

强化课程思政。牢固树立任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和职业能力素质要求，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，推动思想政治理论课程教学与其他课程教学紧密结合、同向同行。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容	学时
1	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康职业生涯大纲》开设，并注重引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	36
2	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设，并注重提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。	36
3	中国特色社会主义	依据《中等职业学校职业道德与法律基础知识教学大纲》开设，其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。	36
4	哲学与课程名称	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并注重引导学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重培养学生语言理解与运用、思维发展与提升、审美发展与鉴赏、文化传承与创新等语文核心素养在	162

序号	课程名称	主要教学内容	学时
		本专业中的应用能力。	
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。	162
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重培养听、说、读、写等语言技能和学生学习英语的兴趣，初步形成职场英语的应用能力，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。	72
8	体育与健康	体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程以身体练习为主要手段，有机整合体育与健康教育两门学科中相关的知识、技能和方法，使学生在运动能力、健康行为和体育品德等核心素养方面获得全面发展。	144
9	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设，并注重培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力、提升学生的信息素养和信息道德及信息安全准则意识，为其成为信息社会的合格公民、职业生涯发展和终身学习奠定基础。	108
10	公共艺术 (音乐/美术)	公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程融合音乐、美术等	36

序号	课程名称	主要教学内容	学时
		多种艺术门类，衔接九年义务教育有阶段的相关艺术课程，具有基础性、综合性、审美性、人文性和实践性的特点，是中等职业学校实施美育的主要途径和内容。	
11	历史	历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和责任感；培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。	36
12	化学	在九年义务教育的基础上，指导学生进一步学习化学基础知识，了解物质的组成、结构、性质及其变化规律，为相关专业后续课程的学习奠定基础。指导学生能综合运用所。	36
13	物理	依据《中等职业学校物理教学大纲》开设，使学生掌握必要的物理基础知识和基本技能，激发学生探索自然、理解自然的兴趣，增强学生的创新意识和实践能力；使学生认识物理	36

序号	课程名称	主要教学内容	学时
		对科技进步，对文化、经济和社会发展的影响，帮助学生适应现代生产和现代生活；提高学生的科学文化素质和综合职业能力，帮助学生形成正确的世界观、人生观和价值观。	

(二) 专业（技能）课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容	学时
1	城市轨道交通客运组织	掌握车站组织架构及岗位职责；掌握城市轨道交通车站平面布局；掌握客流特性，能够对车站客流进行分析和判断；掌握车站客运设备（屏蔽门系统、电梯系统等）的组成、功能和操作规定；掌握客运组织的基本原则和方法，能运用日常客运设施设备完成工作日、节假日、大客流等客流组织。	108
2	服务心理学	掌握服务工作所需要的心理学的基本理论与基础知识；提高学生心理服务的能力；增强学生的服务意识，提高学生的服务心理素质。	72
3	高铁餐饮服务与管理	了解餐饮管理的基本原理；熟悉餐饮组织结构及岗位职责，中餐环境设计知识，宴会预定知识，西餐服务知识，菜单设计的依据，餐饮验收程序、验收程序、各种验收单据填写，定价策略方法、餐饮人员推销的基础知识，厨房生产管理，	72

序号	课程名称	主要教学内容	学时
		厨房卫生与安全知识；掌握餐饮管理的相关知识及餐饮服务的一些基本技术操作技能。	
4	旅游地理	了解中国旅游地理的研究内容和任务；了解中国旅游资源可持续开发利用的发展方向；掌握中国旅游资源的基本特征；掌握各地区最具特色的优势旅游资源。	108
5	城市轨道交通票务管理	掌握自动售检票(AFC)系统的组成、功能及终端设备的布局 and 结构；掌握 AFC 系统的票卡种类及使用范围；了解 AFC 系统清分系统和清分规则；会使用闸机、自动售票机、半自动售票机等设备，能按票务管理工作要求完成售检票作业；掌握车站票务台账、现金及票务备品的管理流程；能对 AFC 系统的简单故障进行判断和处理；能正确设置 AFC 系统的运行模式。	134
6	城市轨道交通礼仪服务	城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城市轨道交通客运服务及乘客投诉处理。更融入了当堂实践训练，在理论和实践上达到深度结合。	134
7	高铁乘务考证实训	综合复习乘务知识，掌握客运技能，考取相关证书。	228

2. 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容	学时
----	------	--------	----

序号	课程名称	主要教学内容	学时
1	城市轨道交通行车组织	了解城市轨道交通行车基础设施；掌握信号联锁关系；掌握行车闭塞法的种类及其行车办法；掌握运行图的图形表示方法及其分类，能铺画列车运行图；熟悉城市轨道交通行车组织机构及各岗位的职责。	108
2	铁道概论	要求学生铁路运输业有了概况的认识和了解；掌握铁路运输设备的基本构造、基本原理；了解铁路运输现状的发展和趋势。	72
3	轨道交通法律法规	分为六个板块，主要包括法律基础、铁路运输合同、铁路安全生产、铁路交通事故处理、铁路交通事故应急救援和危险品运输。	108
4	铁路基本安全常识	掌握铁路车站各生产部门安全管理规定；掌握危险源的相关知识，能识别工作中的危险源并采取相应的防护措施；掌握电气安全、机械安全、消防安全、特种设备与特种作业等通用安全知识。	36
5	形体训练	本课分别有：形体认知篇、形体基础篇、形体塑造篇、科学健身篇和体能训练篇，如何引导形体训练者正确地认识形体美，学会科学的形体训练方法与技巧。	36

(三) 跟岗实习

第4学期总共18周的教学时间，每周30个学时，学生在校内或校外实训基地完成综合实训。学生在校内或校外实训基地完成综合实训，通过

实习实训，增强学生对企业的感性认识，提高专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，培育沟通合作能力和责任意识，为学生获取相应职业资格证书，参加顶岗实习、毕业就业打下坚实基础。

（四）顶岗实习

第6学期总共18周的教学时间，用于安排学生进行顶岗实习。顶岗实习一般按每周30小时（1小时折1学时）安排。在顶岗实习时，学校和实习单位按照专业培养目标的要求和教学计划的安排，共同制定实习计划和实习评价标准，组织开展专业教学和职业技能训练，并保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

1. 每学年教学时间40周（含复习考试），周学时一般为30学时，顶岗实习按每周30小时（小时折合1学时）安排，3年总学时数不多于3300学时。根据实际情况调整课程开设顺序和周学时安排。

2. 学校实行学分制，20学时为1学分，3年总学分不少于150学分。公共基础课学时约占总学时的1/3，保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。专业课学时约占总学时的2/3，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

3. 课程设置中设选修课，其学时数占教学总学时的比例约为10%。

（二）教学活动时间分配表及教学学时比例表

表 1：教学活动时间分配表（单位：周）

学年	学期	课程教学（含入学教育、考试考核）	入学教育与军训	跟岗实习	顶岗实习	考试考核	总计
一	1	16	1			1	18
	2	17				1	18
二	3	17				1	18
	4			17		1	18
三	5	17				1	18
	6				17	1	18
总计		67		17	17		108

表 2：教学学时、学分分配比例表

课程类别		学时数 (节)	占总学时比例 (%)	学分数	占总学分比例 (%)
必修课	公共基础课	936	28%	43	23%
	专业必修课	2010	62%	126	67%
选修课	公共选修课	108	3%	12	7%
	专业选修课	216	7%	6	3%
合计		3270	100%	187	100%
理论教学		1377	40%	74	40%
实践教学	校内实训	835	25%	50	60%
	入学教育及军训	30	1%	3	
	跟岗实习	600	17%	30	
	顶岗实习	600	17%	30	

八、实施保障

学校注重本专业建设，主要从以下几个方面给予保障：

（一）师资队伍

1. 本专业共有 12 名专业教师，都具有中等职业学校的教师任职资格。中级职称 5 人，高级职称 1 人。

2. 专任教师队伍中骨干教师 2 名，均具有中级讲师专业技术资格。建立有“双师型”专业教师团队，双师型教师比例为 50%。

3. 专业核心课和专业（技能）方向课的授课任务全部由 经过相关专业系统培训、具有一定实践经验的专职教师担任。

4. 根据校企合作产教融合的专业教学需要，聘请 3 名兼职教师，均具有大专以上学历或中级以上技术职称，并从事与本专业相关的实践工作 3 年以上。

5. 专业教师具有良好的师德师风和终身学习能力，能够按照教育主管部门要求，完成专业技术继续教育项目，每两年参加不少于 2 个月的企业实习与实践活动。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件。教室拥有黑板、电子白板、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。安装有应急照明装置，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. 校内实训设施。现有实训室与主要设施设备名称及数量见下表。

校内实训室与主要设施设备名称及数量

序号	设备名称		数量	单位
1	车体构架	仿制 380B 动车组车体	1	套
2	客室座椅	二等车座椅（3 个座位）	1	排
3	客室座椅	一等车座椅（2 个座位）	1	排
4	行李存处	行李架	1	套
5	吧台区	靠吧和立式席	1	套
6	吧台区	吧台展示柜	1	套
7	吧台区	吧台保鲜柜	1	套
8	吧台区	吧台区走廊扶手	1	套
9	自动检票 闸机	动检票闸机（双向）	1	套
10	网络设备	交换机	1	套
11	动车组乘务 人员礼仪实 训子系统	根据铁路局客运段实际的工作规范为原型，配备课程内容，包括：课程导读、礼仪的概述、仪容仪表、仪表礼仪、肢体语言、举止礼仪、语言礼仪、工作礼仪、规范程序、课程总结。包括正反案例判断等。以三维动画和视频、图片等多种表现形式实现对乘务礼仪的讲解和实训。	1	套
12	车载 广播系统：	用铁路真实车载广播系统，能够实现插播、多文件格式音频播放、双功率放大器，能实现自动倒机。配有一节车厢内的基础广播输出设备，音箱及音箱控制器。	1	套
13	桌椅	教学用桌椅	15	套
14	玻璃幕 墙隔断	教学区与车站区域隔开	12	米

15	多媒体	投影仪、幕布、中控台、电脑	1	套
----	-----	---------------	---	---

3. 校外实训基地

高铁乘务专业重视校外实训基地的建设，与企业共建校内外实训基地，为实习实训教学提供了场所。校外实训基地统计表如下：

共建单位	备注
XXX 车站	
XX 东站高铁基地	
XX 火车站客运段	
XX 地铁总公司	

（三）教学资源

1. 教材选用

按照国家规定选用优质教材。学校建立有专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，按照学校教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字资源配备

建设、配备有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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

1. 公共基础课。公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要

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定位，采用小组协作、探究等方式，利用信息化教学技术，充分调动学生学习积极性，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。

2. 专业（技能）课。高铁乘务专业教学主要以行动导向教学为主，全面实施理实一体化教学方法。全面改进教学方法，专业教师首先转变教育观念。而转变教育观念的基本途径则是学习，学习的途径很多，除自主学习外，还可通过专家讲座、教学观摩、教学研讨等活动来推进。更为重要的是创设良好的研究氛围，引导专业教师积极开展各级各类教学改革的课题研究，通过课题的研究，来促进教师学习、促进教师反思、促进教师探究、促进教师提高。

（五）学习评价

实现教学评价方式多元化，将教师的评价、学生的相互评价与学生自我评价相结合；根据学校以能力考核为主，笔试与技能测试相结合的考试制度，过程性评价与终结性评价相结合。评价内容涵盖情感态度、岗位能力、职业行为、知识点掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等。学生成绩采用“3+7”模式，即平时表现占30%，期末考试成绩占70%，期末考核方式以“理论考试+技能考核”两种方式相结合。

（六）质量管理

为提高教育教学质量，学校特制定以下管理措施：

1. 推行教学工作责任制。教学是学校的中心工作，校长为学校教学第一责任人，教研组长为本专业教学第一责任人，教研组长负责本专业教育教学工作。学校不断加大对专业教学的投入和管理，确保专业教学有序开展。教研组长要加强本专业建设总体设计，负责本专业教育教学与改革

具体组织实施，确保专业人才培养质量。

2. 教学管理组织机构与运行。学校根据办学规模和实际需要，设立质量管理办公室、教务科、就业办、教研室、教研组等教学管理和研究机构，配备与学校规模相适应的教学管理和研究人员；完善各级管理机构的管理职责，完善管理人员、教师及教辅人员的岗位职责。

3. 常规教学管理制度。学校制订有完善的常规教学管理制度。主要包括教学组织管理制度、课堂教学管理制度、实践教学管理制度、顶岗实习与社会实践管理制度、学生学业成绩考核管理制度、教师教学工作考核评价制度等。

4. 实施性教学计划制订与执行。根据本专业课程标准，在充分调研的基础上制订实施性教学计划，根据区域产业结构特点，进一步明确具体教学内容，科学设计训练项目。学校制订的实施性教学计划，报上级教育行政部门审核备案，并严格依据制订的实施性教学计划组织教学与考核。

5. 教学资料收集与整理。教研室组织教师以学期为单位，做好教案、作业、实习报告、实习记录等教学资料的收集与整理，教务科、就业办不定期进行检查。

6. 教育教学研究与改革。(1) 学校设立质量管理办公室，配备专职和兼职教研人员，统筹管理全校的教育教学研究与改革工作。(2) 通过教研、项目建设、校企合作等途径，改革教学模式，创新教学环境、教学方式、教学手段，促进知识传授与生产实践的紧密衔接，增强教学的实践性、针对性和实效性，使人才培养对接用人需求、专业对接产业、课程对接岗位、教材对接技能，全面提高教育教学质量。

九、毕业要求

(一) 符合教育部颁布的《中等职业学校学生学籍管理办法》。

- (二) 思想品德评价合格；
- (三) 修满规定学时学分和全部课程且成绩合格；
- (四) 顶岗实习和实训实践考核合格；
- (五) 毕业考试成绩合格；
- (六) 符合学校其它的有关毕业要求。

十、附录

课程类别	课程名称	学分	总学时	理论学时	实训学时	各学期周数、学时数分配					
						1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
公共基础课	中国特色社会主义	2	36	36		2					
	心理健康与职业生涯	2	36	36			2				
	哲学与人生	2	36	36				2			
	职业道德与法治	2	36	36					2		
	语文	8	162	162		2	2	2		2	2
	数学	6	162	162		2	2	2		2	2
	英语	4	72	72		2	2				
	信息技术	6	108	44	64		6				
	体育与健康	8	144	36	108	2	2	2		2	
	历史	2	36	36		2					
	公共艺术（音乐/美术）	2	36	36					2		
	化学	2	36	36					2		
	物理	2	36	36			2				

		公共基础课小计	48	936			12	18	8	0	12	4
	选修课	劳动教育	2	36	16	20			2			
		职业素养	2	36	36							2
		中华优秀传统文化	2	36	36						2	
		公共选修课小计	6	108				0	0	2	0	2
专业技能课	专业核心课	城市轨道交通安全管理	8	144	144				4		4	
		服务心理学	4	72	72		6					
		旅游地理	6	108	108			4				
		班组管理	6	108	108		6					
		危险品的识别和运输	6	108	108				6			
		职业化妆	6	108	44	64		4				
		轨道交通法律法规	6	108	108						6	
		专业核心课小计	42	756				12	8	10	0	10
	专业能课	城市轨道交通行车组织	4	72	72				4			
		铁道概论	4	72	72		6					
		高铁餐饮服务与管理	4	72	72			4				
		专业课小计	12	216			6	4	4	0	0	0
	专业选修课	急救技术	6	108	44	64			6			
		形体训练	2	36	12	24					2	
		旅游概论	4	72	30	42					4	
		专业选修课小计	12	216					0	0	6	0
入学教育及军训			3	30								
跟岗实习			30	540						30		

顶岗实习	30	540								24
合计	183	3270			30	30	30	30	30	30

