

广西商业学校

**高速铁路乘务专业
人才培养方案
(2025 级)**

广西商业学校现代服务系

二〇二五年六月

目 录

| | |
|-----------------------------|----|
| 一、专业名称及代码 | 3 |
| 二、入学要求 | 3 |
| 三、修业年限 | 3 |
| 四、职业面向及主要续接专业 | 3 |
| (一) 职业面向 | 3 |
| (二) 主要接续专业 | 3 |
| 五、培养目标与培养规格 | 3 |
| (一) 培养目标 | 3 |
| (二) 培养规格 | 3 |
| 六、课程设置及要求 | 5 |
| (一) 公共基础课设置及要求 | 5 |
| (二) 专业课课程设置及要求 | 8 |
| 七、学时安排 | 12 |
| 八、教学进程总体安排 | 13 |
| (一) 课程结构 | 13 |
| (二) 学期教学活动周进程安排 | 13 |
| (三) 教学进程安排 | 14 |
| 九、实施保障 | 18 |
| (一) 师资队伍 | 18 |
| (二) 教学设施 | 19 |
| (三) 教学资源 | 21 |
| (四) 教学方法 | 21 |
| (五) 学习评价 | 22 |
| (六) 质量管理 | 23 |
| 十、毕业要求 | 23 |
| 十一、附录 | 24 |
| (一) 专业人才培养方案专家论证表 | 24 |
| (二) 专业人才培养方案审批表 | 24 |
| (三) 专业人才需求与人才培养调研分析报告 | 24 |
| (四) 专业人才培养方案优化调整审批表 | 24 |

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路乘务

专业代码：700108

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3年。

四、职业面向及主要续接专业

(一) 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(群)(或技术领域) | 职业类证书 |
|------------|-------------|-------------|---------------------|-----------------|-------|
| 交通运输大类(70) | 铁道运输类(7001) | 铁路旅客运输(531) | 铁路列车乘务员(4-02-01-02) | 列车员、铁路客户服务员(客运) | 暂无 |

(二) 主要接续专业

高职：高速铁路客运服务专业、铁道交通运营管理专业

本科：高速铁路运营管理专业、交通运输专业

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅客运输行业的列车员、铁路客户服务员(客运)等岗位(群)，能够从事高速铁路乘务、客户服务等工作的技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。

(2) 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。

(3) 具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。

(4) 崇尚宪法、遵守法律，遵规守纪，崇德向善、诚实守信，

爱岗敬业，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。

(5) 尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

(6) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神。

(7) 勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

(8) 具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

(9) 具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成一两项艺术特长或爱好。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政理论、基本文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

(2) 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识。

(3) 了解铁路企业文化，领会挑战极限、勇创一流的青藏铁路精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神。

(4) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、信息技术等文化基础知识，具有良好的科学与人文素养，具备职业生涯规划能力。

(5) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好。

(6) 掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，客运运价里程接算，铁路客运乘务服务礼仪等方面的专业基础理论知识。

(7) 掌握管理学、心理学基础等知识，具有良好的语言沟通、合作能力，具有反思及自我管理的能力。

(8) 具有较强的法规意识、安全意识、节约意识和良好的卫生习惯。

3. 技能

(1) 能够进行高速铁路客运设备设施的操作，能够按照行车规章办理行车作业。

(2) 能综合运用客运设备设施进行客流组织和旅客运输服务。

(3) 能够进行高速铁路客运安全与应急处置、铁路卫生防疫，能使用抢险救灾工具，处理车站突发事件，具有组织旅客乘降、乘务服务、应急处置和具备卫生医疗常识及基本现场急救等实践能力。

(4) 能够适应产业数字化发展需求，初步掌握智慧铁路客运服务系统、智能动车组服务系统等专业信息技术能力，初步掌握铁路运输业旅客运输领域数字化技能。

(5) 具备整体旅客行李、卧具，提供卫生餐饮、商品服务的能力。

(6) 具备处理旅客问询、投诉和突发事件的能力；

(7) 具有较强的服务仪式和较好的职业形象，能够为旅客提供优质服务；

(8) 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业课。

公共基础课分为必修课程和限定选修课程。必修课程包括思想政治课，文化课，体育与健康，艺术（或音乐、美术），历史。限定选修课程包括劳动教育、职业素养等相关课程。

专业技能课包括专业基础课和专业核心课，实习实训是专业核心课教学的重要内容，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

（一）公共基础课设置及要求

| 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 计划学时 |
|-----------|--|------|
| 中国特色与社会主义 | 依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，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，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。 | 36 |
| 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标， | 36 |

| | | |
|---------|---|-----|
| | <p>阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、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，根据社会发展的需要和学生心理特点进行职业生涯规划指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> | |
| 哲学与人生 | <p>依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> | 36 |
| 职业道德与法治 | <p>依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p> | 36 |
| 语文 | <p>依据《中等职业学校语文课程标准》开设，对学生进行阅读与欣赏、表达与交流的教学以及语文综合实践活动的开展，使学生掌握必需的语文基础知识，并注重培养学生日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，掌握具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力，使学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯，引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。</p> | 216 |
| 数学 | <p>依据《中等职业学校数学课程标准》开设，对学生讲授集合、不等式、函数、数列等内容的教学，使学生掌握必要的数学基础，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，使学生逐步养成良好的学习习惯、实</p> | 180 |

| | | |
|-------|---|-----|
| | <p>践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。</p> | |
| 英语 | <p>依据《中等职业学校英语课程标准》开设，对学生进行听、说、读、写、语音、词汇、语法的教学，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力，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。</p> | 144 |
| 信息技术 | <p>依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，对学生进行计算机基础知识、操作系统的使用、因特网应用、文字处理软件应用、电子表格处理软件应用、多媒体软件应用、演示文稿软件应用的计算机教学，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程。</p> | 108 |
| 艺术 | <p>依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，以学生普遍具有一定认知基础、喜闻乐见的音乐和美术作为主要教学内容，使学生了解科学的音乐欣赏体系，欣赏优秀的音乐作品，为美妙的乐声所陶醉，感受着精神境界的升华；丰富音乐素养，提高审美情趣，从而培养高尚的情操和品格。学习不同美术类型（绘画、书法、雕塑、工艺、摄影等）的表现形式与发展演变进程，使学生了解美术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，提高审美能力。</p> | 36 |
| 体育与健康 | <p>依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，对学生进行健康教育专题讲座、田径类项目、体操类项目、球类项目教学，使学生掌握体育运动的基本技能和良好的锻炼身体的方法，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养</p> | 180 |

| | | |
|----|---|----|
| | 成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务 | |
| 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准》开设，学生能够了解中国历史的基本知识，认识中国历史发展的总体趋势，对人类历史的延续与发展产生认知兴趣，感悟中华文明的历史价值和现实意义，形成爱国主义情感，开拓观察世界的视野，为形成正确的世界观、人生观和价值观，树立科学发展观，成为具有综合素质的合格公民奠定基础。 | 72 |

(二) 专业课课程设置及要求

1. 专业基础课课程设置及要求

| 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 计划学时 |
|-----------|--|------|
| 铁道概论 | 了解铁路发展历程，掌握铁路业性质、构成、特点、意义和作用。了解世界、我国高速铁路的调控政策和最新发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。 | 36 |
| 形体与礼仪训练 | 通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；掌握形体训练的基本方法，能按照高速铁路服务岗位的要求，展现自己优美的体态。塑造乘务人员的形象气质，培养工作岗位应具备的礼仪素养、语言表达技巧和服务技巧，逐步树立职业意识、服务意识和职业道德意识，为专业技能的学习打下良好基础，同时也为高速铁路行业培养高素质技术技能人才。 | 108 |
| 职业化妆与形象设计 | 掌握化妆的基本理论知识；能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰，职业发型梳理；能按要求完成生活妆和高速铁路乘务职业装的整体造型。 | 72 |
| 普通话训练 | 掌握普通话语音基本知识和普通话声、韵、调音变的发音要领；具备较强的方音辨正能力和自我训练能力；能用规范标准或比拟规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际。 | 72 |
| 旅客服务心理学 | 了解乘客的行为和心理规律，掌握影响乘客决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质。 | 36 |

2. 专业核心课程设置及要求

| 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 计划学时 |
|---------------|--|------|
| 铁路旅客运输服务 | 理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设、服务质量管理等。掌握站务和乘务服务工作内容、服务质量规范、服务技巧以及服务意识、质量意识、形象意识和职业规范等。 | 72 |
| 铁路客运规章业务 | 了解铁路行李、包裹运输的办理规定,铁路职工乘车证知识;理解旅行变更及误售误购车票业务;掌握补票、处理不符合乘车条件、铁路乘车证旅客携带品、处理网购车票及丢失车票业务以及法治意识和遵章守纪等。 | 72 |
| 高速铁路客运乘务实务 | 了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范;理解动车组列车客运乘务服务质量规范;掌握列车客运乘务作业内容、流程与标准,对讲机、补票机、站车无线交互系统终端使用,安全应急处置等。 | 72 |
| 高速铁路客运安全与应急实务 | 了解铁路客运安全相关法律法规;理解高速铁路客运站车安全基础知识;掌握旅客运输作业及人身安全、防火及电器安全、防恐防暴处理、携带品的查堵及处理、旅客伤病的应急处理、非正常情况应急处理等。 | 72 |
| 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,厨房卫生与安全知识;着重培养学生动车组餐车乘务作业、动车餐饮服务礼仪、重点旅客餐饮服务、动车组列车互联网订餐服务等实际操作能力。 | 72 |
| 安检理论与实务 | 了解安检技术与设备的使用原理、操作方法;具备识别禁止旅客携带进站的危险品与违禁品的能力;掌握安检人员的工作流程与礼仪规范,能够熟练使用各种安检设备;具备应对铁路交通突发事件的能力,包括应急处置措施的实施等。 | 36 |
| 铁路卫生防疫与急救 | 了解流行病预防、列车病媒生物防治;理解劳动卫生与职业病防治;掌握站车环境卫生,站车发生重大疫情的应急处置,外伤、烧伤、中毒、中暑的处理,心肺复苏,传染病防治等。 | 72 |

| | | |
|------------|---|----|
| 高速铁路客运设备设施 | 掌握高速铁路车站及列车主要客运设备设施的分类、功能及布局规范；熟悉自动售票系统、检票闸机、PIS（旅客信息系统）、安全门等设备的工作原理及管理要求；了解客运设备的日常维护要点及常见故障处理方法；能熟练操作高铁站车各类客运服务设备，如自助售票机、广播系统、电子显示屏等；具备基础设备故障识别与应急处理能力，如紧急制动装置、消防设备的正确使用；能按照标准化流程进行设备检查、维护及简单报修。 | 36 |
|------------|---|----|

3. 专业选修课程设置及要求

| 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 计划学时 |
|------------|--|------|
| 旅游概论 | 能够描述旅游及其相关概念，辨别旅游活动的本质、内容、种类、表现形式以及发展旅游业的基本要素及各要素之间的相互关系，认识旅游活动发展的基本规律，了解社会经济发展与旅游活动的关系，旅游对接待地区的基本影响以及旅游和旅游业的发展趋势，从而提高对旅游的认识。 | 36 |
| 铁路旅游地理 | 掌握中国高铁铁路网布局及主要干线、铁路沿线重点旅游城市、景区及特色线路，旅游地理基础知识；初步了解设计高铁旅游线路，合理匹配车次与景点；运用地图工具和信息化手段提供旅游咨询及形成规划服务；应对地理因素导致的列车烟雾或改线问题。 | 36 |
| 铁路客运服务英语 | 熟悉问讯处、乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求，掌握报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文对话要求，达到列车乘务员职业标准的相关要求。 | 36 |
| 高速铁路客运服务礼仪 | 掌握高铁服务礼仪规范，能专业得体地完成各环节服务；具备良好的语言表达和情绪管理能力；能灵活运用礼仪知识处理服务矛盾；通过情景模拟实训培养职业素养，树立"以客为尊"的服务理念，达到高铁乘务岗位礼仪服务标准。课程注重理论与实践结合，强化学生服务意识和应急处置能力。 | 36 |
| 铁路运输市场营销 | 掌握铁路运输市场特点、客货运需求分析及市场细分方法；熟悉铁路运输产品设计、定价策 | 36 |

| | | |
|----------|---|----|
| | 略及促销推广方式；了解现代营销技术（如新媒体营销、数据分析）在铁路运输中的应用；能进行铁路客运市场调研，分析旅客出行需求；能制定简单的铁路运输营销方案，优化服务推广策略；具备客户沟通与市场信息收集能力。 | |
| 铁路运输法律法规 | 掌握《铁路法》《安全生产法》等核心法律法规的基本内容；熟悉铁路运输合同、旅客权利义务及纠纷处理相关规定；了解铁路安全管理、应急处置等法律要求；能运用法律知识处理常见客运服务纠纷；具备按法规要求开展安全检查、票务管理等工作的能力；能识别运输服务中的法律风险并规范操作。 | 36 |
| 制图基础 | 掌握工程制图的基本规范与投影理论；具备绘制和识读三视图、剖视图的能力；能正确标注尺寸，并理解零件图与装配图的技术要求；熟练运用 CAD 软件完成简单图形的绘制。 | 72 |
| 交通运输概论 | 掌握主要运输方式的技术经济特征及适用场景；理解交通基础设施的构成及运输组织的基本流程；能分析智能交通技术对行业发展的影响；具备初步的行业政策解读能力，树立安全与可持续发展意识。 | 72 |
| 轨道交通安全检查 | 掌握铁路安检法规政策及作业标准；熟悉危险品识别与违禁物品处置流程；了解安检设备工作原理及操作规范；能规范操作 X 光机、手持探测仪等安检设备；具备危险品识别及突发事件应急处置能力；掌握旅客引导与违禁品处理沟通技巧。 | 72 |
| 沟通技巧 | 掌握客运服务语言规范及沟通技巧；熟悉旅客心理特征及服务需求分析方法；了解跨文化沟通及特殊情境应对策略；能运用标准服务用语进行有效沟通；具备处理旅客咨询、投诉的应变能力；掌握广播词播报及服务信息传达技巧。 | 36 |
| 茶艺 | 初步掌握茶叶的基础知识、茶文化知识、茶艺基础知识及茶艺服务礼仪等知识。能准确辨认六大类茶，基本能叙述各类茶的名茶、产地，冲泡方法；能掌握至少三种以上的冲泡方式。 | 36 |
| 艺术插花 | 使学生了解有关插花的文化的悠久历史与发展，了解掌握颜色搭配技巧与花语表达，识别与 | 36 |

| | | |
|--|--------------------|--|
| | 掌握各种插花技法，提高自身审美条件。 | |
|--|--------------------|--|

4. 综合实训课程设置及要求

| 课程名称 | 主要教学内容和要求 | 计划学时 |
|------|---|------|
| 岗位实习 | 能独立正确使用和维护高速铁路客运组织、运输服务相关的工具、设备，掌握在地铁管理员、票务处理、站务服务等主要岗位的必备技能，能进行地面铁路运输组织、突发事件处理，能运用所学的知识解决生产实际问题，熟悉职业岗位规范，具有良好的职业道德，在毕业实习结束后完成生产实习报告。 | 540 |

七、学时安排

学年教学时间不少于 40 周，周学时一般为 28，三年总学时数约为 3000-3300，岗位实习一般按每周 30 学时计算；学分与学时的换算。一般 18 学时计为 1 个学分，总学分一般不少于 170 学分，军训、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）等，以 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，必须保证学生修完公共基础必修课程的内容和总学时数。选修课教学时数占总学时的比例均应不少于 10%。

学生岗位实习一般为 6 个月，学校可根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。

专业课时比例表

| 课程类型 | | 学分 | 课时 | 理论课时 | 实践课时 | 占比 |
|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 公共课程 | 公共基础课 | 64 | 1152 | 824 | 328 | 36.1% |
| | 公共限选课 | 5 | 128 | 54 | 74 | 4% |
| | 小计 | 69 | 1280 | 878 | 402 | 40.2% |
| 专业课程 | 专业基础课 | 18 | 324 | 123 | 201 | 10.2% |
| | 专业核心课 | 28 | 504 | 264 | 240 | 15.8% |
| | 专业选修课 | 30 | 540 | 310 | 230 | 16.9% |
| | 综合实训课 | 30 | 540 | 0 | 540 | 16.9% |
| | 小计 | 106 | 1908 | 735 | 1245 | 59.8% |
| 合计 | | 175 | 3188 | 1595 | 1611 | |

| | | | | | |
|-------------|-------|-------------|-------|------------|-------|
| 公共课 课时占比 | 40.2% | 选修课 课时占比 | 16.9% | 实践 课时占比 | 50.5% |
|-------------|-------|-------------|-------|------------|-------|

八、教学进程总体安排

(一) 课程结构

| 课程类型 | | 课程性质 | | 开设课程 |
|----------|----|--------|----|---|
| 一级 | | 二级 | | |
| 名称 | 代码 | 名称 | 代码 | |
| 公共基础课程 | G | 必修课程 | 1 | 中国特色与社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、历史、艺术 |
| | | 限定选修课程 | 2 | 安全教育、新生入学教育、军训、劳动 |
| 专业(技能)课程 | X | 专业基础课程 | 1 | 铁道概论、形体与礼仪训练、职业化妆与形象设计、普通话训练、旅客服务心理学 |
| | | 专业核心课程 | 2 | 铁路旅客运输服务、铁路客运规章业务、高速铁路客运乘务实务、高速铁路客运安全与应急实务、高铁餐饮服务与管理、安检理论与实务、铁路卫生防疫与急救、高速铁路客运设备设施 |
| | | 专业选修课程 | 3 | 旅游概论、铁路旅游地理、铁路客运服务英语、高速铁路客运服务礼仪、铁路运输市场营销、铁路运输法律法规、制图基础、交通运输概论、茶艺、艺术插花、表达与沟通能力训练 |
| | | 综合实训课程 | 4 | 岗位实习 |

(二) 学期教学活动周进程安排

| 分类 学期 | 入学教育 与军训 | 素质教育 活动 | 理实一体 教学周 | 实训教学 周 | 岗位实习、 社会实践 | 课程考核 与教学测 评 | 教学周合 计 |
|----------|-------------|------------|-------------|-----------|---------------|-------------------|-----------|
| 第1学期 | 2 | — | — | 17 | 1(寒假) | 1 | 20 |
| 第2学期 | — | — | — | 19 | 2(暑假) | 1 | 20 |
| 第3学期 | — | 1 | — | 18 | 1(寒假) | 1 | 20 |
| 第4学期 | — | 1 | — | 18 | 2(暑假) | 1 | 20 |
| 第5学期 | — | — | — | 19 | 1(寒假) | 1 | 20 |
| 第6学期 | — | — | — | — | 20 | — | 20 |

(三) 教学进程安排

| 课程类别 | 课程性质 | 课程名称 | 课程编码 | 学分 | 学时数 | | | 各学期周数、学时分配 | | | | | | 考核方式 | |
|-------|------|-----------|------|----|-----|------|------|------------|---|---|---|---|---|------|----|
| | | | | | 总学时 | 理论教学 | 实践教学 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 公共基础课 | 必修 | 中国特色社会主义 | G101 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 心理健康与职业生涯 | G102 | 2 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 哲学与人生 | G103 | 2 | 36 | 32 | 4 | | | 2 | | | | | 考查 |
| | 必修 | 职业道德与法治 | G104 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(一) | G105 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(二) | G106 | 2 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(三) | G107 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | 2 | | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(职业模块) | G108 | 4 | 72 | 30 | 42 | | | 4 | | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(四) | G109 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | | 考查 |
| | 必修 | 语文(五) | G110 | 4 | 72 | 60 | 12 | | | | | 4 | | | 考查 |
| | 必修 | 数学(一) | G111 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 数学(二) | G112 | 2 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 数学(三) | G113 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | 2 | | | | | 考查 |
| | 必修 | 数学(拓展模块) | G114 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | | 考查 |
| | 必修 | 数学(五) | G115 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | | 2 | | | 考查 |
| | 必修 | 英语(一) | G116 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | | 考查 |
| | 必修 | 英语(二) | G117 | 2 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | | | 考查 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------|----------|------|------|-----------|-------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|----|
| | 必修 | 英语(三) | G118 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | 考查 | |
| | 必修 | 英语(职业模块) | G120 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | | 2 | | 考查 | |
| | 必修 | 信息技术(一) | G121 | 2 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | | 考查 | |
| | 必修 | 信息技术(二) | G122 | 4 | 72 | 36 | 36 | | 4 | | | | | 考查 | |
| | 必修 | 体育与健康(一) | G123 | 2 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | | 考试 | |
| | 必修 | 体育与健康(二) | G124 | 2 | 36 | 18 | 18 | | 2 | | | | | 考试 | |
| | 必修 | 体育与健康(三) | G125 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | 2 | | | | 考试 | |
| | 必修 | 体育与健康(四) | G126 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | 2 | | | 考试 | |
| | 必修 | 体育与健康(五) | G127 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | 2 | | 考试 | |
| | 必修 | 历史(一) | G128 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | 考查 | |
| | 必修 | 历史(二) | G129 | 2 | 36 | 30 | 6 | | 2 | | | | | 考查 | |
| | 必修 | 艺术 | G201 | 2 | 36 | 18 | 18 | | 2 | | | | | 考查 | |
| | 限选 | 安全教育 | G202 | 1 | 18 | 16 | 2 | 1 | | | | | | 考查 | |
| | 限选 | 新生入学教育 | G203 | 1 | 28 | 20 | 8 | 1W | | | | | | 考查 | |
| | 限选 | 军训 | G204 | 2 | 54 | 14 | 40 | 2W | | | | | | 考查 | |
| | 限选 | 劳动 | G205 | 1 | 28 | 4 | 24 | 1W | | | | | | 考查 | |
| | 小计 | | | | 69 | 1280 | 878 | 402 | 14 | 18 | 12 | 10 | 10 | | |
| | 专业 课 | 专业基础课 | 铁道概论 | X121 | 2 | 36 | 30 | 6 | 2 | | | | | | 考查 |
| 形体与礼仪训练 | | | X122 | 6 | 108 | 27 | 81 | 2 | 2 | 2 | | | | 考试 | |
| 职业化妆与形象设计 | | | X123 | 4 | 72 | 18 | 54 | 2 | 2 | | | | | 考试 | |
| 普通话训练 | | | X124 | 4 | 72 | 18 | 54 | 2 | 2 | | | | | 考查 | |
| 旅客服务心理学 | | | X125 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | | | 2 | 考查 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---------------|------|------|-----|-----|-----|-----|---|---|----|---|---|----|
| | | 小计 | | 18 | 324 | 123 | 201 | 8 | 6 | 2 | 0 | 2 | | |
| | 专业核心课 | 铁路旅客运输服务 | X221 | 4 | 72 | 36 | 36 | | 4 | | | | | 考试 |
| | | 铁路客运规章业务 | X222 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | | 4 | | | 考试 |
| | | 高速铁路客运乘务实务 | X223 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | 4 | | | | 考试 |
| | | 高速铁路客运安全与应急实务 | X224 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | 4 | | | | 考试 |
| | | 高铁餐饮服务与管理 | X225 | 4 | 72 | 36 | 36 | 4 | | | | | | 考试 |
| | | 安检理论与实务 | X226 | 2 | 36 | 18 | 18 | 2 | | | | | | 考试 |
| | | 铁路卫生防疫与急救 | X227 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | | 4 | | | 考试 |
| | | 高速铁路客运设备设施 | X228 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | 2 | | | | 考试 |
| | | | 小计 | | 28 | 504 | 264 | 240 | 6 | 4 | 10 | 8 | 0 | |
| | 专业选修课 | 旅游概论 | X321 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | 2 | | | | 考查 |
| | | 铁路旅游地理 | X322 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | 考查 |
| | | 铁路客运服务英语 | X323 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | 2 | | 考查 |
| | | 高速铁路客运服务礼仪 | X324 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | 2 | | | 考查 |
| | | 铁路运输市场营销 | X325 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | 2 | | | 考查 |
| | | 铁路运输法律法规 | X326 | 2 | 36 | 30 | 6 | | | | 2 | | | 考查 |
| | | 制图基础 | X327 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | | | 4 | | 考查 |
| | | 交通运输概论 | X328 | 4 | 72 | 40 | 32 | | | | | 4 | | 考查 |
| | | 轨道交通安全检查 | X329 | 4 | 72 | 36 | 36 | | | | | 4 | | 考查 |
| | | | 沟通技巧 | X330 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-------|------|------|------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| | | 茶艺 | X331 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | 2 | | | | |
| | | 艺术插花 | X332 | 2 | 36 | 18 | 18 | | | | 2 | | | |
| | | 小计 | | 30 | 540 | 310 | 230 | | | 4 | 10 | 16 | | |
| | 综合实训课 | 岗位实习 | X402 | 30 | 540 | 0 | 540 | | | | | | 30 | 考查 |
| | | 小计 | | 30 | 540 | 0 | 540 | | | | | | 30 | |
| 学时合计 | | | | 175 | 3188 | 1575 | 1613 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 30 | |

【特别说明】：

(1) 课程编码方式：财经商贸系以 C 开头，烹饪营养系以 P 开头，机电工程系以 J 开头，现代服务系以 X 开头。各专业的专业基础课从数字编码 101-199，专业核心课从 201-299，专业选修课从 301-399，综合实训从 401-499。课程所属系部由该系部编码，如商贸系的礼仪课是餐旅系所属，由餐旅系负责编码。公共基础课以表格内编码为准。

(2) 综合实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、考证实训、课程设计、岗位实习等。

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，我校该专业教师资源配置合理。学生数与本专业专任教师数比例不高于 20:1；专业教师学历职称结构合理，配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 11 人；其中“双师型”教师占 70%；具有业务水平较高的专业带头人。专业教师团队由专业带头人、骨干教师、双师素质教师及行业企业兼职教师组成，各类教师既有侧重，又有合作，形成教师团队的综合实力。

2. 师资要求

（1）专业带头人

配备至少 1 名具有中级以上职称的专业带头人，持有与高速铁路乘务相关的高级工以上职业资格证书的专业带头人。

专业带头人负责本专业的科研和专业建设工作，主持专业教学改革项目，负责课程及教材建设工作，通过专业学习和教学教研活动提高理论水平，熟悉高速铁路乘务教学内容，把握学校高速铁路乘务专业发展的方向。

（2）骨干教师

配备 4 名以上具有中级以上职称，持有相关职业资格证书的专业骨干教师。

骨干教师是专业课程教学的主力，承担课程教学任务，指导专业技能比赛，承担专业建设的项目工作，通过理论学习、教学科研、行业企业实践等途径提高教师的综合能力。

（3）“双师素质”教师

专业教师 90%以上应具有“双师素质”，在掌握专业理论知识的同时，熟悉高速铁路乘务的流程及要求，具备高速铁路乘务工作的基本操作技能，能指导学生专业理论学习、实践学习及岗位实习。

（4）行业企业兼职教师

聘请行业企业人员作为学校兼职教师，担任实训课程、企业见习、实践学习、岗位实习指导教师，并参与学校的专业教师教学及学生技

能项目评价的考核。行业企业兼职教师数量占专任教师的比例不低于20%。

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散。

2. 校内实训室基本要求

校内实训实习必须具备高铁模拟仓、高速铁路列车乘务实训室、餐饮服务实训室、吧台服务实训室、形体训练室、茶艺服务实训室等，主要设施设备及数量见下表。

| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设施设备（基本配置） | | 服务课程 |
|----|-------------|-----------------|---------|--|
| | | 名称 | 数量（台/套） | |
| 1 | 高铁模拟仓 | 1. 车体构架 | 1 套 | 铁路旅客运输服务、高速铁路客运乘务实务、高速铁路客运安全与应急实务、高铁餐饮服务与管理、铁路卫生防疫与急救、铁路运输市场营销 |
| | | 2. 仿真驾驶台与控制室 | 1 套 | |
| | | 3. 客室座椅 一等车座椅 | 4 座 | |
| | | 4. 客室座椅 二等车座椅 | 15 座 | |
| | | 5. 行李架 | 1 个 | |
| | | 6. 车载广播系统与内话系统 | 1 套 | |
| | | 7. 吧台休息区 | 1 套 | |
| | | 8. 照明系统 | 1 套 | |
| | | 9. 通风系统 | 1 套 | |
| | | 10. 火灾探测系统 | 1 套 | |
| | | 11. 紧急装置系统 | 1 套 | |
| | | 12. 客舱应急灯系统 | 1 套 | |
| 2 | 高速铁路列车乘务实训室 | 1. 车电控制柜 | 1 套 | 铁路客运规章业务、安检理论与实务 |
| | | 2. 车载广播系统 | 1 套 | |
| | | 3. 仿真人工售票机 | 1 套 | |
| | | 4. 自动售票机 | 1 套 | |
| | | 5. 手持金属探测仪 | 1 套 | |

| | | | | |
|---|---------|-----------------|------|-----------|
| | | 6. 仿真行李安检机 | 1 套 | |
| | | 7. 安全门 | 1 套 | |
| 3 | 餐饮服务实训室 | 1. 多媒体教学设备 | 1 套 | 高铁餐饮服务与管理 |
| | | 2. 餐桌 | 6 台 | |
| | | 3. 运椅车 | 1 架 | |
| | | 4. 空调 | 1 台 | |
| | | 5. 餐椅 | 50 张 | |
| | | 6. 托盘 | 8 块 | |
| | | 7. 中西式餐具 | 10 套 | |
| | | 8. 服务柜 | 2 台 | |
| | | 2. 空调 | 2 台 | |
| | | 3. 吧桌 | 8 台 | |
| | | 4. 数字高清投影机 | 1 台 | |
| | | 5. 立式消毒柜 | 1 台 | |
| | | 6. 制冰机工作台 | 1 台 | |
| | | 7. 微波炉 | 2 台 | |
| | | 8. 卧式冰柜 | 1 台 | |
| 4 | 茶艺实训室 | 1. 多媒体教学设备 | 1 套 | 茶艺 |
| | | 2. 茶桌 | 12 张 | |
| | | 3. 教师用茶桌 | 1 张 | |
| | | 4. 煮水器 | 12 套 | |
| | | 5. 大圆博古架 | 个 | |
| | | 6. 条案 | 1 个 | |
| | | 7. 中式沙发(两人位含茶几) | 6 张 | |
| 5 | 形体训练室 | 1. 多媒体教学设备 | 1 套 | 形体与礼仪训练 |
| | | 2. 落地镜 | 若干 | |
| | | 3. 椅子 | 若干 | |
| 6 | 美妆与造 | 1. 多媒体教学设备 | 1 套 | 职业化妆与形象设 |

| | | | | |
|--|--|--------|----|--|
| | | 2. 化妆镜 | 若干 | |
| | | 3. 椅子 | 若干 | |

2. 校外实训基地基本要求

与企业共同建设实训基地，通过校内实训场地与校外实训基地的建设相结合的方式，建设应能满足教学实训、师资及企业和社会培训、技能竞赛等。企业提供必要的资源支持，包括实训设备、场地、技术支持等。校外实训基地统计表如下：

| | |
|--------------|-----------------|
| 校外实训 基地名称 | 中国铁路广西南宁局集团有限公司 |
| | 广州地铁集团有限公司 |
| | 中国铁路广州局集团有限公司 |

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定的中等职业教育教材目录选用优质教材，按时定量配齐。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：婴幼儿身心保育与教育、婴幼儿活动保育等。

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。学习通平台、中职教学资源网等

（四）教学方法

1. 在校学习的教学方法

在校教学环节，主要采取项目教学、案例教学、任务教学、模块教学等方法。通过实际与仿真的项目或任务，让学生在教师的引导下参与探究式学习。所有课程全面普及项目教学、案例教学、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，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。部分课程还需要使用讲授法、演练法等让学生巩固学习成效。

2. 企业实践的教学方法

企业实践一部分由学生所有单位或实习单位提供实习岗位，另一部分由学校统筹组织安排。实习期间实行岗位工作任务式教学，由岗位导师提供项目或任务，并组织开展教学组织与教学考核。

3. 线上学习的教学方法

部分课程或课程的部分环节需使用线上教学。线上教学基于智慧职教、爱课程、超星在线课程等知名在线课程平台，形成“互联网+教学管理系统”的开放共享学习平台，实现线上、线下混合式学习。

教师通过平台完成答疑、作业管理、课程管理、考试管理，实现学习过程实时监管、进度统计、成绩统计。学生通过平台完成视频播放、作业、答疑、讨论、在线考试等操作，通过考核即可获取学分。根据教师设定的课程学习进度，完整地学习在线课程、记录笔记，师生、生生之间实现在线提问、在线讨论交流。系统将详细记录教学过程、学习过程，并分析学习行为与评估学习效果。

（五）学习评价

1. 注重过程性考核

课程教学要关注学生的学习过程，对学生的过程进行评价和记录，形成过程性考核和评价成绩。

2. 注重职业素质评价

课程教学过程中，将职业素质的基本要求落实到学生的课堂行为和学习行为中，按职业要求对学生的学习行为、方法思路、过程表现进行评价，引导学生认知、实践和巩固职业职业意识和职业行为，形成良好的职业习惯，提高职业综合素质。

3. 注重能力评价

课程教学评价，特别是专业课程的评价，在基础知识评价的基础上，更注重能力的评价，在评价内容、方式的设计上，体现出专业能力，在实施上注重专业能力的评价。将技能大赛、作品展示、技能考证纳入评价内容。

4. 多元主体评价

通过设计多环节、多方面的评价项目，将评价主体从任课教师扩展到学生、同学、行业企业人员等，实现评价主体的多元化。

5. 专业课程考核评价

课程考核评价由过程性课程考核（占总成绩的 70%）和终结性课程考核（占总成绩的 30%）组成，其中过程性课程考核包括日常过程表现评分、单项技能或课程模块评分，终结性课程考核是指期末考核评分。专业课程具体考核评价办法按该课程考核标准实行。

（六）质量管理

1. 应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格

2. 应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

4. 专业教研组织应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. 结合人才培养工作状态数据平台及各部门信息管理平台，实时采集专业运行状态数据，在对数据统计、分析的基础上，监测专业建设状态，及时反馈与改进，建立学校“8”字形螺旋递进的常态化自我诊改机制，完善质量目标，建立质量预警机制，与教学诊改工作相融合，构建全覆盖、具有预警功能和激励作用的内部质量保证制度体系，建立质量报告反馈机制，加强监督工作，从而实现以制度、程序和规范来提升教学管理水平和人才培养质量，促进学校的人才培养。

十、毕业要求

（1）课程学习要求：必须通过所有课程考核。

（2）岗位实习要求：合格。

（3）学生综合素质测评：全部合格。

(4) 职业资格证书要求：获得一项职业资格证书（含 1+X 职业技能证书）

(5) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十一、附录

(一) 专业人才培养方案专家论证表

(二) 专业人才培养方案审批表

(三) 专业人才需求与人才培养调研分析报告

(四) 专业人才培养方案优化调整审批表