

广西商业学校

**高速铁路乘务专业
人才培养方案
(2026 级)**

广西商业学校现代服务系

二〇二六年六月

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
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、主要接续专业	3
七、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课设置及要求	4
(二) 专业课课程设置及要求	10
八、学时安排	25
九、教学进程总体安排	26
(一) 课程结构	26
(二) 学期教学活动周进程安排	26
(三) 教学计划进程安排	27
十、实施保障	32
(一) 师资队伍	32
(二) 教学设施	33
(三) 教学资源	36
(四) 教学方法	37

(五) 学习评价	37
(六) 质量管理	38
十一、毕业要求	40
十二、附录	40

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

初级中等学校毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业 大类（代 码）A	所属专业 类（代码） B	对应行业 （代码） C	主要职业类别 （代码）D	主要岗位 类别（或 技术领 域）E	职业资格 证书或技 能等级证 书F
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 服员 （客运）	暂无

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、数字素养、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

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位(群)需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2) 掌握与本专业对应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与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，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；

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语(英语等)、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(4) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

(5) 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；

(6) 掌握高速铁路客运设备设施操作、铁路客运规章业务等技术技能，具有管理车厢服务设施设备品、协助检查危险品、整理旅客行李、卧具，为旅客提供优质服务，查验票证、正确办理旅客补票及旅行变更等手续的能力或实践能力；

(7) 掌握铁路旅客运输服务、高速铁路客运乘务实务、高速铁路客运信息技术运用等技术技能，具有为旅客提供优质服务，组织旅客上、下车，处理旅客问询、投诉，提供卫生餐饮、商品服务，使用智能动车组服务系统等能力或实践能力；

(8)掌握高速铁路客运安全与应急处置、铁路卫生防疫与急救等技术技能，具有处理旅客突发事件、卫生防疫和紧急救助等应急处置能力或实践能力；

(9)掌握信息技术基础知识，具有适应本领域数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

(10)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；

(11)掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(12)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；

(13)树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、主要接续专业

高职：高速铁路客运服务、铁道交通运营管理、城市轨道交通运营管理、空中乘务

本科：高速铁路运营管理专业、交通运输专业

七、课程设置及要求

本专业课程设置主要包括公共基础课程和专业课程。

公共基础课程分为必修课程和限定选修课程。必修课程包括思想政治课，语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育。限定选修课程包括中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育等相关课程。

专业课包括专业基础课、专业核心课、专业拓展课和综合实训课。综合实训课是专业课教学的重要内容，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	课程目标	主要教学内容和要求	计划学时
中国特色社会主义	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。	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	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	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，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、	36

	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条件。	理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	
哲学与人生	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，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。	依据《中等职业学校思政课程课程标准》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。	36
职业道德与法治	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。	依据《中等职业学校思政课程课程标准》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。	36
语文	1. 语言理解与运用：依托丰富言语实践，指导学生掌握国家通用语言文字运用规律，结合生活、学习、职场场景开展训练，提升学生有效交流沟	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	216

	通的能力。 2.思维发展与提升： 在语言运用中引导学生发展多种思维方式，通过文本分析、观点论述等练习，提升思维的敏捷性、深刻性与创造性。 3.审美发现与鉴赏： 通过优秀作品阅读赏析，引导学生品味语言艺术、发现美、崇尚真善美，形成健康审美情趣，提升语言文化鉴别能力。 4.文化传承与参与： 坚守中华文化立场，融入优秀传统文化、革命文化教育，引导学生增强文化自觉与自信，弘扬职业精神。	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。	
数学	通过学习，提高学生 学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	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。	180
英语	1.职场语言沟通目标：在日常英语的基础	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，对学生进行	180

	上，围绕职场相关主题，能运用所学语言知识，理解不同类型语篇所传递的意义和情感：能以口头或书面形式进行基本的沟通：能在职场中综合运用语言知识和技能进行交流。 2. 思维差异感知目标：了解英语日常说话、常用表达和中文表达的差异，初步感知中西基础思维的简单区别。能看懂英语简单语句表达的基础逻辑和中文的不同之处。在了解思维和表达差异的前提下，学会尊重不同的表达习惯和基础观点，树立正确的看待方式，具备基础的是非辨别和简单价值判断能力。 3. 跨文化理解目标：能了解世界文化的多样性；能了解中外文化及中外企业文化：能进行基本的跨文化交流：能用英语讲述中国故事，促进中华优秀传统文化传播。文化的日常分享和传播。 4. 自主学习目标：能树立正确的英语学习观，具有明确的学习目标：能多渠道获取英语学习资源：能有效规划个人的学习，选择恰当的学习策略和方法：能监控、评价、反思和调整自己的学习内容和进程，提高学习效	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。	
--	--	--	--

	率。		
信息技术	通过系统学习信息技术基础知识与技能，帮助学生养成良好的计算思维与创新能力，引导学生正确认识大数据、人工智能、物联网等新一代信息技术，将信息技术与专业学习及职业岗位深度融合，能够运用信息技术解决工作与生活中的实际问题的能力。	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。	108
艺术	依托艺术鉴赏与实践，帮助学生掌握基础艺术知识与技能。引导学生结合艺术情境分析审美对象，积累审美经验，涵养情操，树立健康审美观念。鼓励学生围绕主题开展艺术创意实践，培养创新意识与艺术表达能力。同时引导学生理解艺术与文化的关联，传承中华优秀传统文化，增强文化自信，尊重多元文化，实现综合素养全面发展。	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	36

		会美、自然美和艺术美的统一，提高审美能力。	
体育与健康	通过学习能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握1—2项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。	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。	180
人工智能通识	本课程主要让学生理解AI基本概念、关键技术与典型应用，能用常用AI工具解决实际问题，初步体验智能体交互；培养计算思维与系统思维，能用需求-技术-评估的逻辑分析问题；树立科技向善伦理观，强化数据安全与隐私保护意识，能识别虚假信息与应用风险，促进AI与专业融合，为适应智能时代生活、就业与终身学习打下基础。	依据教育部《中等职业学校人工智能通识课教学指南》课程围绕五大维度展开。基础认知上，了解AI概念、机器学习、深度学习、生成式AI及多领域应用。技术应用上，会用智能搜索、生成式AI等工具完成信息获取、内容创作，能用图形化工具搭建智能体、做简单数据分析。伦理责任上，理解隐私与安全，识别虚假内容、防范诈骗，遵守版权与诚信规范。创新实践上，能在校园、社区或职业场景提出AI优化方案，完成项目原型设计与展示。专业拓展上，了解	36

		AI 在本专业的应用,体验相关智能工具,建立人工智能+专业意识,实现普及性、工具性、职业性与伦理性统一。	
历史	能够了解历史的基本史实,认识历史发展的总趋势,对人类历史的产生与发展产生兴趣,知道重要的史实是与特定的时间和空间相联系的;知道划分历史时间与空间的多种方式;能够在不同的时空框架下理解历史的变化与延续、统一与多样、局部与整体;树立正确的国家观,增强对祖国的认同感;感悟中华文明的历史价值和现实意义,形成爱国主义情感。	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

课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	计划学时
服务礼仪	1.梳理高铁乘务礼仪相关行业规范条文,罗列仪容仪表、行为仪态、服务用语的量化标准,区分中外民俗与各类宗教礼仪禁忌条目,归纳乘务岗位面试礼仪细则与考核要点。 2.独立完成职业妆容、着装搭配与整体形象打造,按标准站姿走姿坐姿完成形体展示,结合车厢场景编写规范服务话术,随车完成检票、迎送、餐服等全流程礼仪实操,针对不	教学内容: 高速铁路乘务礼仪概述、高速铁路乘务员形象塑造、高速铁路乘务员仪态礼仪、高速铁路乘务员语言规范、高速铁路乘务员礼仪实务、高速铁路乘务员日常交际礼仪、中外习俗和宗教礼仪、高速铁路乘务员面试指导。 教学要求: 逐条复述乘务礼仪规范指标,依据标准完成形象、仪态、语言分项实操考	144

	同民族、外籍旅客规避礼仪失误，现场完成面试仪容、问答、临场礼仪全套演示。 3. 践行文明客运服务准则，在实训和模拟服务中自觉规范言行举止，接待各类旅客时主动尊重地域与宗教文化差异，面试及岗位演练中展现敬业守礼的职业风貌。	核；依托高铁模拟车厢落实各岗位礼仪作业，面对不同习俗旅客准确选用对应服务方式；依照面试礼仪要求完成模拟应聘全流程展示，各项操作符合高铁客运礼仪行业考评标准。	
形体训练	1. 掌握高铁乘务职业形体核心标准、场景适配原则、不良体态矫正及形体与服务协同要点； 2. 具备基础形体控制、岗位形体应用、形体与沟通协同及突发场景形体应变能力； 3. 培养学生的职业认同感、良好体态习惯、服务意识与同理心，塑造自信专业的职业心态，为高铁乘务工作奠定基础。	教学内容： 第一学期（36 课时）聚焦基础形体塑造，通过形体认知与体态评估、基础姿态（站坐走）训练、柔韧性与肢体控制、表情与眼神训练及考核，夯实体态根基；第二学期（36 课时）侧重职业形体应用，围绕高铁服务专项姿态、礼仪手势与形体气质提升、沟通与形体配合、职业形象综合塑造及综合考核，强化岗位场景适配能力，全程结合理论讲授、实操训练、情景模拟等多元教学形式。 教学要求： 课程遵循职业导向、循序渐进、因材施教、知行合一、安全第一的总体原则，要求学生遵守课堂纪律、规范着装、主动参与训练、培养职业意识并完成课后练习；要求教师具备专业能力与行业经验，采用“示范+纠正+鼓励”模式，创设真实岗位	72

		场景，建立过程性与终结性相结合的多元化考核体系，确保训练贴合岗位实际、兼顾个性化与实用性。	
铁路客运运价基础	1. 让学生熟悉全国铁路客运接算站示意图、《铁路客运运价规则》，掌握各种车票票价的组成元素，理解行李、包裹运价的制定原理，了解特定运价和客运杂费的相关知识。 2. 使学生能够明确铁路旅客车票票价、行包运价、特定运价和客运杂费定价体制及考虑的因素，正确运用《铁路客运运价里程表》《铁路旅客票价表》《行李包裹运价表》确定旅客票价、行包运价，办理包车手续，掌握各种车票的计价方法。 3. 培养学生树立“人民铁路为人民”的职业情操，具备严谨、认真、细致的工作态度和良好的职业素质，养成积极向上的学习态度和良好的学习习惯。	教学内容： 包括铁路运价的概念、特点、结构分类，以及运价在铁路运输中的作用和影响。 教学要求： 1. 建议采用“案例教学法”与“任务驱动法”，如设置“春运团体票核算”、“旅客退票改签差价计算”等典型工作任务，让学生在完成任务中掌握知识。 2. 教学应配备最新的《铁路客运运价里程表》（电子版或纸质版）及接算站示意图挂图，建议学校引入铁路客票发售模拟系统进行辅助教学。	36
交通运输概论	1. 掌握交通运输的基本概念；熟悉铁路、道路、航空、水路、管道五种运输方式的特点；重点理解高速铁路运输的组织模式；了解交通运输综合化与智能化的发展趋势。 2. 能区分不同运输方式的适用场景；能在高铁服务中	教学内容： 涵盖交通运输的基本概念、铁路运输、道路运输、航空运输、水路运输、管道运输及交通运输的综合化与智能化。 教学要求： 1. 理论教学：以铁路运输为	108

	识别与其他运输方式的换乘衔接；能运用智能化工具完成基本的票务与信息查询。 3. 树立“大交通”服务意识，培养对交通运输事业的职业认同感；关注行业智能化发展，养成持续学习的职业态度。	重点，系统讲授五种运输方式的基本特征，讲清核心概念，并及时引入综合化、智能化等行业前沿内容。 2. 实践教学：通过交通枢纽调研、换乘方案设计、智能工具应用等任务，强化学生的综合交通认知与跨方式服务能力。 3. 教学方式：采用案例教学与对比教学，结合信息化手段（如交通仿真动画、智慧交通 APP 体验），激发学习兴趣并融入思政教育。	
制图基础	1. 掌握制图的基本知识与国家标准规定；理解点、线、面及立体的投影规律；熟悉组合体视图、轴测图、机件表达方法及标准件、齿轮的画法。 2. 具备识读和绘制中等复杂程度机械图样的能力；能运用形体构思进行组合体视图分析；能正确查阅标准件参数并完成规定画法。 3. 培养严谨细致、遵守规范的工作态度；树立工程图样“语言”的准确性与标准化意识，养成认真负责的职业习惯。	教学内容： 制图的基本知识和基本技能、点线面的投影、立体的投影、组合体的视图与形体构思、轴测图、机件的常用表达方式、标准件和齿轮等。 教学要求： 1. 理论教学：以投影原理为核心，讲清三视图形成规律，重点强调国家标准对图幅、线型、尺寸标注的规定，引入标准件及齿轮的简化画法。 2. 实践教学：通过手绘练习、模型测绘、图样识读等任务，强化学生动手绘图与空间想象能力，要求图面整洁、投影正确、标注规范。 3. 教学方式：采用“模型观察+手绘实践”相结合，结合挂图、三维动画辅助理解空间投影关系，注重从平面	108

		到立体的思维转换训练。	
--	--	-------------	--

2. 专业核心课

课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	计划学时
铁路旅客运输服务	1. 分析铁路旅客运输服务的核心范围与服务理念,明确服务质量的具体要求、质量管理的全流程要点、服务礼仪的标准规范,掌握服务心理的核心原理与基础营销的实施方法; 2. 能独立完成旅客运输全流程服务操作,精准识别服务质量关键环节,运用礼仪规范与沟通技巧高效回应旅客各类需求,设计并落实基础服务营销方案,按规范处理各类服务投诉; 3. 树立“以旅客为中心”的服务理念,养成规范严谨、耐心细致的工作作风,具备良好职业礼仪素养、责任意识、沟通协调能力和突发情况处置能力。	教学内容: 铁路客运服务及客运产品、铁路旅客运输服务质量规范、铁路旅客运输服务质量管理与控制、铁路旅客运输服务心理、铁路客运服务沟通技巧、铁路旅客运输服务礼仪规范、铁路客运岗位标准化作业流程、铁路旅客运输应急服务、铁路客运市场与服务战略等。 教学要求: 紧扣中职高铁乘务岗位需求,以行业最新标准为依据,突出实用性与规范性,采用“理论+案例+情景模拟+实操”多元模式,按基础认知、能力应用、综合提升循序渐进教学,渗透服务意识、责任心等职业素养,教师需强化跨课程融合与行业资源引入,学生需熟练掌握核心知识、主动参与实操训练,通过过程性与终结性评价结合的方式,确保学生懂标准、会操作、能应变。	36
铁路客运规章业务	1. 掌握铁路旅客运输费用核收、行李运输、客运组织、安全处置等核心规章及业务流程,明晰特定运输组织要求与事故处理原则。 2. 具备规范办理客运业务、	教学内容: 铁路旅客运输费用核收、铁路旅客运输业务办理、行李运输与高铁快运、铁路旅客计划运输、车站客运组织、列车乘务组织、铁路客运安	72

	精准核收运输费用、妥善处置客运安全问题与突发事件的实操能力，能高效完成车站与列车客运组织相关工作。 3. 树立“安全第一、合规作业、服务至上”的职业理念，培养严谨细致的工作态度、较强的责任意识与应急处置素养，契合铁路客运岗位职业要求。	全与事故处理、特定运输组织 教学要求： 紧扣铁路客运岗位实操需求，以行业规章为核心，突出规范性与实用性，通过案例分析、流程模拟、岗位实操开展教学，要求学生熟练掌握各项业务办理标准与安全规范，教师需强化行业最新规章融入与实操指导，确保学生能合规高效处理客运相关业务。	
高速铁路客运乘务实务	1. 掌握高铁客运乘务核心规范、服务流程、设备操作常识及突发情况处置原则。 2. 具备规范开展车厢服务、高效沟通协调、熟练操作客运设备及灵活应对突发场景的实操能力。 3. 树立“安全第一、服务至上”的职业理念，培养敬业精神、责任意识与优质服务素养。	教学内容： 涵盖高铁车厢服务流程、旅客接待与沟通、票务处理、重点旅客服务、车厢设备操作、突发情况应对等核心实操内容，聚焦乘务岗位全流程工作要点。 教学要求： 紧扣高铁乘务岗位实操需求，突出规范性与实用性，通过情景模拟、岗位实操、案例分析开展教学，要求学生熟练掌握服务流程与实操技能，教师需强化行业最新标准与岗位适配指导，确保学生能胜任乘务一线工作。	
高速铁路客运安全与应急实务	1. 掌握高铁客运安全核心标准、各类突发事件处置原则及应急流程，明晰安全防护关键点。 2. 具备规范开展安全防护、快速响应突发情况、熟练操作	教学内容： 高速铁路运输安全管理、高速铁路交通事故处理、高速铁路列车运行应急处理、高速铁路动车乘务应急处理、红十字应急抢救。	36

	作应急设备及有效组织应急处置的实操能力。 3. 树立“安全第一、预防为主”的职业理念，培养责任意识、应急应变能力与团队协作素养。	教学要求： 紧扣高铁乘务岗位安全需求，突出规范性与实操性，通过案例分析、情景模拟、应急演练开展教学，要求学生熟练掌握安全规范与应急技能，教师需强化行业最新安全标准与实操指导，确保学生合规处置各类安全与应急场景。	
铁路卫生防疫与急救	1. 掌握铁路卫生防疫核心标准、传染病预防常识及基础急救原理，明晰车厢卫生管理与突发疾病处置要点。 2. 具备规范开展车厢卫生防疫、熟练操作急救设备、快速处置旅客常见伤病的实操能力。 3. 树立“预防为先、生命至上”的职业理念，培养责任意识、应急处置素养与人文关怀精神。	教学内容： 涵盖铁路客运卫生防疫规范、常见传染病预防、高铁车厢卫生管理、基础急救技能（如心肺复苏、外伤处理）、旅客突发疾病应急处置等核心内容。 教学要求：紧扣高铁乘务岗位卫生防疫与急救需求，突出实操性与规范性，通过理论讲授、案例分析、急救模拟演练开展教学，要求学生熟练掌握防疫规范与急救技能，教师需强化行业最新标准与实操指导，确保学生能合规高效应对客运卫生与急救场景。	36
高速铁路客运设备设施	1. 掌握高铁客运主要设备设施的名称、功能、工作原理及安全使用标准。 2. 具备规范操作各类客运设备、快速排查常见故障及指导旅客正确使用设备的实操能力。 3. 树立“安全操作、规范维护”的职业理念，培养严谨	教学内容： 涵盖高铁车站与车厢核心设备设施（如票务设备、服务设施、应急设备、通信设备）的构造、功能、操作规范及日常维护保养要点。 教学要求： 紧扣高铁乘务岗位设备使	

	细致的工作态度与设备安全防护意识。	用需求,突出实操性与安全性,通过实物演示、模拟操作、故障排查演练开展教学,要求学生熟练掌握设备操作与基础维护技能,教师需强化行业标准与实操指导,确保学生能合规安全运用客运设备。	
高速铁路客运信息技术	1.掌握高铁客运信息技术核心概念、信息系统功能及安全使用标准。 2.具备规范操作客运信息系统、熟练运用智能服务设备及处理基础信息问题的实操能力。 3.树立“科技赋能服务”的职业理念,培养信息素养、规范操作意识与技术应用素养。	教学内容: 涵盖高铁客运信息系统(票务、调度、服务系统)、电子客票应用、旅客信息查询与反馈、智能服务设备操作及信息安全规范等核心内容。 教学要求: 紧扣高铁乘务岗位信息应用需求,突出实用性与实操性,通过系统模拟、案例分析、设备实操开展教学,要求学生熟练掌握核心信息系统操作技能,教师需强化行业最新技术标准与岗位适配指导,确保学生适配智能客运服务场景。	36

3. 专业拓展课

课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	计划学时
高铁乘务人员形象塑造	1.掌握高铁乘务职业形象核心标准、仪容仪表与礼仪规范及气质塑造要点。 2.具备规范打造职业形象、灵活运用礼仪技能及展现专业气质的实操能力。 3.树立“形象即名片”的职业理念,培养审美素养、职业认同感	教学内容: 涵盖高铁乘务人员仪容仪表规范、职业着装搭配、体态礼仪(站坐走蹲)、表情与眼神管理、沟通礼仪及职业气质提升等核心内容。	36

	与优质服务意识。	教学要求： 紧扣高铁乘务岗位形象需求，突出规范性与职业性，通过镜面训练、情景模拟、实操演练开展教学，要求学生熟练掌握形象规范与礼仪技能，教师需强化行业标准与个性化指导，助力学生塑造符合岗位要求的专业形象。	
铁路餐饮服务	1.掌握高铁餐饮服务标准、食品安全要求、餐食售卖流程及特殊餐饮服务要点。 2.具备规范开展餐饮售卖、妥善处理餐饮投诉、保障餐饮安全的实操能力。 3.树立“安全卫生、优质服务”的职业理念，培养服务意识、责任意识与高效协作素养。	教学内容： 涵盖铁路餐饮服务规范、高铁餐食种类与搭配、餐食售卖流程、餐具使用与清洁、食品安全管理及特殊旅客餐饮服务等内容。 教学要求： 紧扣高铁餐饮服务岗位需求，突出规范性与实操性，通过情景模拟、实操演练、案例分析开展教学，要求学生熟练掌握服务流程与安全规范，教师需强化行业标准与实操指导，确保学生适配餐饮服务一线工作。	72
普通话与播音技巧	1.掌握普通话标准发音、高铁服务常用语规范及广播稿撰写要点，明晰不同服务场景的语言表达逻辑。 2.具备标准流利的普通话表达、清晰规范的广播播报及灵活应对旅客沟通的实操能力。	教学内容： 涵盖普通话语音规范、高铁服务常用词汇与句式、广播稿撰写与播报（到站、安全提示、应急通知）、沟通表达技巧及服务场景语言	36

	3. 树立“语言即服务”的职业理念，培养语言表达素养、沟通亲和力与职业语言应用意识。	适配等核心内容。 教学要求： 紧扣高铁乘务岗位语言需求，突出规范性与实用性，通过语音训练、广播模拟、情景对话开展教学，要求学生达到普通话二级乙等及以上水平，教师需强化服务场景语言适配指导，提升学生职业语言应用能力。	
轨道交通安全检查	1. 梳理铁路交通安检行业属性、法律法规核心条款、工作流程与礼仪要求，明晰常见危险品识别依据、安检设备技术参数及突发事件应急处置法定流程； 2. 能独立完成危险品识别、安检设备操作、证件及人身 / 箱包检查等全流程作业，精准判断合规性，按规范上报并处置突发事件； 3. 筑牢“安全第一、合规作业”职业信念，养成严谨规范的工作作风，锤炼良好职业礼仪、责任意识、团队协作与应急应变能力。	教学内容： 铁路交通安检基础认知、铁路交通安检法律法规、安检人员工作流程与礼仪规范、常见危险品与违禁品相关知识、铁路交通安全技术防范与安检常用设备、安检专项检查技能、铁路交通突发事件应急处置。 教学要求： 明晰安检法规与流程标准，辨识危险品特性与设备原理；规范执行各类安检操作与设备操控，把握应急处置流程；按行业标准完成全流程作业与突发事件基础处置。	36
铁路旅游地理	1. 梳理旅游与交通的关联逻辑、高铁旅游地理核心特征，明晰中国十大旅游区的地理环境、核心旅游资源及特色，理清旅游资源	教学内容： 旅游与交通关联认知、旅游地理与高铁旅游地理基础、旅游资源的	36

	地理研究的基本方法； 2. 能分析高铁对区域旅游的影响, 辨识各旅游区核心资源与特色, 初步完成基于高铁网络的区域旅游线路设计与资源推介； 3. 树立尊重地域文化与生态保护的旅游理念, 养成严谨的资源分析与规划思维, 锤炼良好的旅游服务意识与区域文化传播素养。	地理研究、东北旅游区、华北旅游区、华中旅游区、华东旅游区、华南旅游区、西南旅游区、西北旅游区。 教学要求： 紧扣中职高铁乘务岗位需求, 以高铁旅游地理知识为核心, 突出实用性与服务关联性, 通过区域案例分析、旅游资源梳理、交通线路对接等形式开展教学, 要求学生掌握各旅游区核心资源、地理特征及高铁沿线旅游服务要点, 教师需强化旅游与高铁交通的融合教学, 助力学生提升旅游咨询应答与服务适配能力。	
铁路旅客心理学	1. 明确铁路旅客服务心理的核心范畴, 掌握认知、情绪、需要、个性等旅客心理要素及群体心理特征, 熟知客我交往规律与服务人员心理健康维护要点； 2. 能运用心理学原理分析旅客行为背后的心理需求, 针对性优化服务沟通方式, 妥善应对旅客情绪问题, 维护自身心理健康； 3. 树立同理心与服务意识, 养成尊重旅客、耐心沟通的职业素养, 具备情绪调控与压力管理能力, 形成积极主动的服务心态。	教学内容： 铁路旅客服务心理概述、认知与铁路旅客服务、情绪情感与铁路旅客服务、需要与铁路旅客服务、个性心理特征与铁路旅客服务、群体心理与铁路旅客服务、铁路旅客服务中的客我交往、铁路旅客服务人员的心理健康。 教学要求： 精准辨识旅客认知差	36

		异、情绪状态等心理特征，结合客我交往场景设计适配沟通话术；灵活运用心理技巧化解旅客不满，规范应对服务中的心理相关问题；建立自我心理监测与调适方法，在服务场景中保持稳定职业心态，符合铁路服务行业规范。	
铁路运输市场营销	1.掌握铁路运输市场营销基本概念、高铁客运市场特征及核心营销手段,明晰营销与服务的关键逻辑。 2.具备简单高铁客运产品推广、客户需求挖掘与基础营销方案落地的实操能力,能适配服务场景中的营销辅助工作。 3.树立“以市场为导向、以客户为中心”的职业理念,培养市场敏感度、沟通表达与服务营销协同素养。	教学内容: 涵盖铁路运输市场认知、高铁客运市场细分与定位、高铁客运产品设计与推广、票价策略、客户关系管理及高铁旅游营销等核心内容,聚焦岗位所需的营销基础与实操要点。 教学要求: 紧扣中职高铁乘务岗位需求,突出营销知识的实用性与服务场景适配性,通过案例分析、情景模拟、小组实践开展教学,要求学生熟练掌握核心营销要点,教师需强化行业最新营销案例与高铁服务的融合教学,提升学生营销辅助服务能力。	36
铁路运输法律法规	1.能说出法律基础、铁路运输法律关系的核心概念,能复述《铁路法》、《铁路安全管理条例》等核心法规的名称及关键条款;能说明铁路运输经	教学内容: 铁路运输法律基础概论、民事法律与铁路法律关系、铁路运输相关民事权利规范、民事	36

	营、安全法律法规的适用范围，能区分铁路运输经营与安全相关的法律责任边界；能解释铁路运输纠纷的常见类型，能识别铁路运输法院的管辖范围与基本处理流程；能说明高速铁路乘务岗位的合规操作要求，能说出岗位工作中常见的法律风险点。 2.能独立完成危险品识别、安检设备操作、证件及人身 / 箱包检查等全流程作业，精准判断合规性，按规范上报并处置突发事件。 3.筑牢 “安全第一、合规作业” 职业信念，养成严谨规范的工作作风，锤炼良好职业礼仪、责任意识、团队协作与应急应变能力。	法律行为与法律效力、铁路各类运输合同法规（旅客/行包/货运）、铁路运输民事责任界定、铁路行业专项行政法规、铁路客运安全与安检法规、铁路运输纠纷处置法律途径。 教学要求： 结合教材法律基础、铁路运输法律关系、运输经营、运输安全法规及相关案例、运输纠纷等内容开展授课，引导学生识记铁路乘务岗位常用法律法规常识，知晓铁路从业基本法律规范与安全准则，能结合教材案例分辨岗位常见违规情形。	
沟通技巧	1.梳理沟通的核心要素、类型及基本原则，罗列口头沟通、面谈、演讲、电话、网络、书面、职场沟通的标准流程与关键规范，区分不同沟通场景的语言逻辑与表达要点，归纳各类沟通场景的常见问题与应对策略； 2.独立设计 3 分钟口头沟通话术并清晰传递核心信息（信息准确率$\geq 95\%$），按规范流程完成模拟面谈（含开场、倾听、提问、收尾全环节），独立完成 5 分钟主题演讲（逻辑完整性、表达流畅度达标），规范处理 3 类及以上电话沟通场景（礼仪合规率 100%），精准撰	教学内容： 沟通概述、口头沟通技巧、面谈技巧、演讲技巧、电话沟通技巧、网络沟通技巧、书面沟通技巧、职场沟通技巧。 教学要求： 准确复述各类沟通的核心规范与流程，通过理论测试（知识点达标率$\geq 85\%$）；按场景要求完成口头沟通、面谈、演讲的模拟实操考核，由评委按表达流畅度、逻辑清晰度、礼仪合规性	36

	写职场邮件、通知等书面材料（格式规范率、信息完整率$\geq 90\%$），灵活应对职场跨部门沟通、冲突处理等 4 种典型场景； 3. 树立尊重他人、换位思考的沟通理念，在模拟沟通中养成主动倾听、清晰表达的职业习惯，培养情绪调控与灵活应变能力，形成高效、得体、合规的沟通职业素养。	评分（平均分≥ 80分）；独立完成电话沟通、网络沟通的情景模拟，确保响应及时、表达得体；书面沟通材料经审核符合格式规范与信息传递要求；职场沟通场景实操中能精准识别需求、化解分歧，所有表现符合职场沟通行业标准与职业礼仪要求。	
铁路客运服务英语	1. 逐条罗列高铁概况、线路规划相关英文专有名词；拆分车站、列车各岗位服务标准英文句型结构；整理特殊旅客、各类应急场景固定英文用语分类条目；梳理一带一路相关铁路英文专业表述。 2. 借助英文词汇与句型，口头介绍高铁发展、八纵八横线路内容，表述信息完整度$\geq 90\%$；模拟售票、进出站、候车、站台全岗位场景，用英文完成旅客问询、业务办理对话；独立使用英文完成旅客上车引导、车厢巡视、餐饮售卖实景会话；针对老弱病残孕、外籍特殊旅客及列车突发应急事件，现场组织英文应答处置。 3. 在英文模拟服务中践行客运服务礼仪，面对外籍旅客沟通时保持耐心规范，遇到沟通障碍主动调整表达方式，养成标准化涉外客运服务职业行为。	教学内容： 高速铁路概述、车站服务、列车服务、特殊旅客服务、突发事件英文处置等。 教学要求： 高铁相关英文名词、短语笔试正确率$\geq 85\%$；车站、列车任一岗位随机抽题进行英文角色扮演，对话无关键信息遗漏；随机抽取 3 类特殊旅客或应急场景，限时完成英文应答，用语贴合客运服务规范。	36

中国旅游客源地概况	1. 梳理国内外六大客源板块地缘区位、社会经济发展现状，逐条罗列港澳台、亚、欧、北美、大洋洲各客源地基础概况条目，汇总各地民俗禁忌、礼仪细则与标志性旅游景区名录，整理不同客源地游客来华出游偏好、消费特征相关数据； 2. 能对照地域资料独立拆解各客源地人文与自然资源信息，针对不同客源群体定制对应的接待服务礼仪方案，依托景点与民俗信息设计短途入境旅游推介文案，落地完成课程配套实地调研、客源分析等单元实践任务； 3. 树立跨国跨地域文化包容理念，养成客观辨析地域文化差异的思考习惯，锤炼跨境文旅服务敬业意识、跨文化沟通素养与实地调研实操素养。	教学内容： 课程绪论、中国港澳台客源地、亚洲客源地、欧洲客源地、北美洲客源地、大洋洲客源地；各板块细分地区 / 国家基础概况、涉外接待礼仪规范、本土民俗风土习俗、经典旅游名胜资源；各章节配套客源市场调研、线路策划等实践实训项目。 教学要求： 精准罗列各客源地人文地理、经济、文旅资源关键信息，区分不同地域礼仪禁忌细节；依据客源地民俗与景点资源完成游客接待话术、旅游推介方案撰写；按实训规范完成每单元配套实践作业，依托区域特征研判客源来华出游规律，所有成果内容贴合国内入境旅游接待行业实操标准。	36
茶艺	1. 掌握六大茶类特点、列车常备茶叶、便携茶具及冲泡参数；熟知各地饮茶习俗、特殊人群饮茶禁忌、高速铁路客运服务话术与应急要点。 2. 可完成茶叶辨别、各类茶饮标准冲泡与特色调饮制作；按高铁乘务礼仪规范全场景奉茶，妥善处理茶水服务突发问题。	教学内容： 茶文化基础与高铁茶饮认知；茶具认知、用水与基础冲泡；六大茶类标准化冲泡；高铁专属奉茶礼仪与服务流程；花式调饮茶与季节性特饮。	72

	题。 3. 尊重多元民俗文化，严守铁路客运服务规范，注重服务细节，培养敬业协作的高铁乘务职业素养。	教学要求： 课程理论考核达标率$\geq 85\%$，能够精准辨别常用茶叶；独立完成各类茶叶冲泡与特色调饮制作，冲泡品质符合高铁商务座标准；奉茶礼仪、服务用语规范，可灵活处理各类茶水服务突发事件，服务操作符合高铁客运行业考评要求。	
--	---	--	--

4. 综合实训课

(1) 实训

在校内外进行高速铁路乘务作业、高速铁路站务综合作业、形体礼仪综合实训、卫生防疫与急救演练、安全应急与消防等实训，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

(2) 实习

实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节，要认真落实教育部等五部门联合印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2016〕3号）有关要求，保证学生岗位实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。

通过在实习企业为期半年的岗位生产实习，要求学生进行岗位实践，将理论知识与实践相结合，通过实习与实践锻炼，使学生对所学的专业知识有一个宏观上的认识和把握，熟悉实际工作环境，了解企业的概况、主要经营情况、上班工作流程、企业管理方法，熟悉实习岗位职责、操作规程，提高操作技能，毕业后能够尽快胜任本岗位的工作。

(1) 实习内容：学生将深入列车乘务与车站客运一线，系统参

与旅客乘降组织、车厢服务、票务处理及安全巡视等核心业务，重点掌握电子客票操作、应急设备使用、服务礼仪规范及现场急救等关键技能。通过跟岗实践，学生需逐步具备独立岗位能力、灵活应变能力与团队协作意识，能够妥善处理旅客问询与突发状况，适应倒班制工作节奏，并严格遵守铁路行业安全与服务规范，最终实现从课堂学习到企业实战的平稳过渡，为成为合格的高铁乘务人员奠定扎实基础。

(2) 实习时间：在第三学年进行岗位生产实习半年。

(3) 实习地点：与就业相结合，学生（分散/集中）到各（大、中、小）型企业岗位实习，实习岗位与所学专业面向的岗位群相匹配。

(4) 实习成绩考核：学生的实习成绩根据实习单位鉴定表、学生的实习阶段小结、实习报告及班主任对学生的岗位实习表现等进行综合评定。岗位实习成绩评定方法按学校《学生实习管理规定》中“实习考核”执行。

八、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。

九、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、劳动教育
		限定选修课程	2	安全教育、新生入学教育、军训
专业（技能）课程	C\P\J\X	专业基础课程	1	服务礼仪、形体训练、铁路客运运价基础、交通运输概论、制图基础
		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、铁路卫生防疫与急救、高速铁路客运设备设施、高速铁路客运信息技术
		专业拓展课程	3	高铁乘务人员形象塑造、铁路餐饮服务、普通话与播音技巧、轨道交通安全检查、铁路旅游地理、铁路旅客心理学、铁路运输市场营销、铁路运输法律法规、沟通技巧、铁路客运服务英语、中国旅游客源地概况、茶艺、广西旅游导览与高铁服务应用
		综合实训课程	4	岗位实习、综合技能训练

（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				1（寒假）	1	20
第 2 学期	——				2（暑假）	1	20
第 3 学期	——	1			1（寒假）	1	20
第 4 学期	——	1			2（暑假）	1	20
第 5 学期	——				1（寒假）	1	20
第 6 学期	——	——	——	——	20	——	20

（三）教学计划进程安排

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	周学时	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	2	30	6	2						考试
	必修	心理健康与职业生涯	G102	2	36	2	30	6		2					考试
	必修	哲学与人生	G103	2	36	2	32	4			2				考试
	必修	职业道德与法治	G104	2	36	2	30	6				2			考试
	必修	语文(一)	G105	2	36	2	28	8	2						考试
	必修	语文(二)	G106	2	36	2	28	8		2					考试
	必修	语文(三)	G107	2	36	2	28	8			2				考试
	必修	语文(四)	G108	2	36	2	28	8				2			考试
	必修	语文(职业模块)	G109	4	72	4	36	36					4		考试
	必修	数学(一)	G110	2	36	2	28	8	2						考试
	必修	数学(二)	G111	2	36	2	28	8		2					考试
	必修	数学(三)	G112	2	36	2	28	8			2				考试
	必修	数学(四)	G113	2	36	2	28	8				2			考试
	必修	数学(拓展模块)	G114	2	36	2	28	8					2		考试
	必修	英语(一)	G115	2	36	2	28	8	2						考试
	必修	英语(二)	G116	2	36	2	28	8		2					考试
	必修	英语(三)	G117	2	36	2	28	8			2				考试

	必修	英语(四)	G118	2	36	2	28	8				2			考试
	必修	英语(职业模块)	G119	2	36	2	28	8					2		考试
	必修	信息技术(一)	G120	2	36	2	18	18		2					考查
	必修	信息技术(二)	G121	2	36	2	18	18			2				考查
	必修	信息技术(三)	G122	2	36	2	18	18				2			考查
	必修	人工智能通识	G123	2	36	2	18	18	2						考查
	必修	体育与健康(一)	G124	2	36	2	18	18	2						考试
	必修	体育与健康(二)	G125	2	36	2	18	18		2					考试
	必修	体育与健康(三)	G126	2	36	2	18	18			2				考试
	必修	体育与健康(四)	G127	2	36	2	18	18				2			考试
	必修	体育与健康(五)	G128	2	36	2	18	18					2		考试
	必修	历史(一)	G129	2	36	2	30	6	2						考试
	必修	历史(二)	G130	2	36	2	30	6		2					考试
	必修	艺术	G131	2	36	2	18	18		2					考查
	必修	劳动教育	G132	1	28	28	4	24	1W						考查
	限选	安全教育	G201	1	18	18	16	2	1w						考查
	限选	新生入学教育	G202	1	28	28	20	8	1W						考查
	限选	军训	G203	2	54	28	14	40	2W						考查
	小计			69	1280		844	436	14	16	12	12	10	0	
专业 课	专业基础课	服务礼仪	X121	8	144	8	60	84	4	2		2			考试
		形体训练	X122	4	72	4	4	68	2	2					考查
		铁路客运运价基础	X123	2	36	2	20	16		2					考试

		交通运输概论	X124	6	108	6	100	8				2	4		考试
		制图基础	X125	6	108	6	54	54				2	4		考试
		小计		26	432		244	188	6	6	0	6	8	0	
	专业核心课	铁路旅客运输服务	X221	2	36	2	18	18		2					考试
		铁路客运规章业务	X222	4	72	4	36	36			4				考试
		高速铁路客运乘务实务	X223	4	72	4	12	60		4					考试
		高速铁路客运安全与应急实务	X224	4	72	4	36	36				4			考试
		铁路卫生防疫与急救	X225	2	36	2	18	18			2				考试
		高速铁路客运设备设施	X226	2	36	2	12	24					2		考试
		高速铁路客运信息技术	X227	4	72	4	36	36					4		考试
		小计		24	432		162	270	0	6	6	4	6	0	
	专业拓展课	高铁乘务人员形象塑造	X321	2	36	2	6	30	2						考查
		铁路餐饮服务	X322	4	72	4	36	36	4						考查
		普通话与播音技巧	X323	2	36	2	6	30	2						考查
		轨道交通安全检查	X324	2	36	2	18	18			2				考查
		铁路旅游地理	X325	2	36	2	18	18			2				考查
		铁路旅客心理学	X326	2	36	2	18	18			2				考查
		铁路运输市场营销	X327	2	36	2	18	18			2				考查
		铁路运输法律法规	X328	2	36	2	18	18				2			考查
		沟通技巧	X329	2	36	2	18	18					2		考查
		铁路客运服务英语	X330	2	36	2	18	18					2		考查

		中国旅游客源地概况	X331	2	36	2	18	18			2				考查
		茶艺	X332	4	72	4	36	36				4			考查
		小计		30	540		246	294	8	0	10	6	4	0	
	综合实训课	岗位实习	S401	30	540		0	540						30	考查
		小计		30	540		0	540						30	
学时合计				175	3188		1478	1710	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，专业拓展课从 301-399，综合实训课从 401-499。课程所属系部由该系部编码，如财经商贸系的礼仪课是烹饪营养系所属，由烹饪营养系负责编码。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。

十、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

专任教师队伍的数量、学历和职称要符合国家有关规定，形成合理的梯队结构。学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%。“双师型”教师占专业课教师数比例应不低于 50%。能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2. 专业带头人

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能广泛联系行业企业，了解国内外高速铁路行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具备从事高铁服务的职业素质，具备本科以上学历（含本科）和中等职业学校教师任职资格。具备较为丰富的高铁服务工作经验或实践经历，熟悉高铁服务流程及岗位能力要求。具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等专业教学

任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

本专业专兼职教师的配置满足师生比为 19:1，专兼职教师的结构、素质要求如下表所示

序号	姓名	类型	年龄	职称	是否双师	职业资格
1	冯玉琳	专业教师	34	讲师	是	茶艺师四级
2	梁媛	专业教师	41	高级讲师	是	职业指导师二级
3	荣赛	专业教师	53	高级讲师	是	餐厅服务员一级
4	陈葶蓁	专业教师	34	讲师	是	餐厅服务员二级
5	胡铎芮	专业教师	39	讲师	是	餐厅服务员二级
6	梁亮	专业教师	40	讲师	是	化妆师四级
7	朱鸛宇泽	专业教师	32	助理讲师	否	餐厅服务员三级
8	黄铄杰	专业教师	28	无	否	普通话水平一级乙等
9	陈玉婷	专业教师	25	无	否	无
10	梁晓靖	兼职教师	26	无	否	礼仪培训师三级
专任教师中具有高级专业技术职务比例			20%	“双师型”教师占比		60%

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实习实训基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实训指导教师配备合理，实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展高速铁路乘务作业、

高速铁路站务综合作业、形体礼仪综合实训、卫生防疫与急救演练、安全应急与消防等实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要功能和设施设备			
		主要功能	主要设备	面积	工位数
1	高铁模拟舱	车厢设备认知与实操实训功能、全流程乘务标准化服务演练功能、突发事件应急处置实训、企业岗前预实习等	1. 车体构架	70 m ²	30
			2. 仿真驾驶台与控制室		
			3. 客室座椅 一等车座椅		
			4. 客室座椅 二等车座椅		
			5. 行李架		
			6. 车载广播系统与内话系统		
			7. 吧台休息区		
			8. 照明系统		
			9. 通风系统		
			10. 火灾探测系统		
			11. 紧急装置系统		
			12. 客舱应急灯系统		
2	高速铁路列车乘务实训室	票务业务实训、安检实训、设备认知与操作等	1. 车电控制柜	80 m ²	20
			2. 车载广播系统		
			3. 仿真人工售票机		
			4. 自动售票机		
			5. 手持金属探测仪		
			6. 仿真行李安检机		
			7. 安全门		
3	餐饮服务实训室	车厢内售货实训、	1. 多媒体教学设备	120 m ²	20

		咖啡制作实训、摆台与服务实训、食品安全操作实训、售卖与盘点实训等	2.餐桌		
			3.中西式餐具		
			4.餐椅		
			5.售货服务车		
			6.托盘		
			7.消毒柜		
			8.小型冰箱		
			9.微波炉		
			10.卧式冰柜		
			11.快速智能开水机		
			12.电动磨豆机		
			13.意式咖啡机		
4	礼仪形体实训室	形体训练、礼仪训练、岗位礼仪应用、面试礼仪、舞蹈编排等	1.墙面镜	120 m ²	50
			2.把杆		
			3.专业地胶		
			4.音响系统		
			5.教学一体机		
			6.椅子		
			7.礼仪教学道具		
			8.瑜伽垫/体操垫		
5	职业形象塑造实训室	基础化妆、职业妆容、发型实训、整体形象、综合应用	1.化妆台	100 m ²	50
			2.化妆凳		
			3.高清补光梳妆镜		
			4.全身镜		
			5.教学一体机		
			6.收纳柜		

3. 校外实训基地基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要

求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供列车员、铁路客户服务员（客运）等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

序号	实训基地名称	基地功能	承接人数
1	中国铁路广西南宁局集团有限公司	专业实训、教师挂职、学生实习、岗位实习	50
2	广州地铁集团有限公司	专业实训、教师挂职、学生实习、岗位实习	50
3	中国铁路广州局集团有限公司	专业实训、教师挂职、学生实习、岗位实习	50

（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

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

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。

专业类图书文献主要包括：铁路技术管理规范，铁路旅客运输相关规程、细则、办法，服务质量规范，铁路运输组织技术，交通安全技术，铁路文化传承与发展等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

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. 专业人才培养模式

本校高速铁路乘务专业将构建“校企共育、课岗融通”的人才培养模式。在育人主体上，与铁路服务企业建立“订单班”，实现招生与招工同步，引入企业标准评价学生；在教学载体上，利用校内 1:1 模拟舱，实施“做中学、学中做”的工学一体化教学，重点强化应急处置与服务礼仪；在成长路径上，打通中高职衔接通道，与高职院校共建课程体系，为学生的长远发展和学历提升预留空间。

2. 主要教学方法

(1) 依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

(2) 文化基础课程采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业课和拓展课的学习以及再教育奠定基础。

(3) 专业课程采用理实一体化教学、任务驱动式教学、项目式教学等方法组织教学，利用集体讲解、小组讨论、案例分析、分组训练、综合实践等形式，配合实物教学设备、课程包教学平台、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，把最新的专业资料展现在学生面前，提高教学效果。

(五) 学习评价

1. 过程评价

改变过于侧重期末考试的评价方式，加强对学生学习过程的跟踪与评估。通过记录课堂表现、作业完成情况、阶段性任务、项目实操、学习态度等多维度过程数据，科学评定过程性成绩，及时反馈，引导学生注重日常学习积累与持续改进。

2. 结果评价

优化期末考试、终结性考核的内容与形式，增强其综合性与应用性。基础课程注重考核知识理解与素养运用；专业课程倡导“知识+技能”的复合考核，并探索与职业资格证书、技能等级证书的衔接；实践课程则以实操考核、作品评价、实习鉴定为核心，重点评价技能水平与岗位适应能力。

3. 增值评价

关注学生个体的成长与进步幅度。通过入学基础测评、阶段性学习成果对比、成长档案分析等方式，识别和肯定学生在知识、技能、素养等方面相较于自身起点的提升与努力，激发不同基础学生的学习动力与自信心。

4. 综合评价

建立多元主体、多维内容的综合评价体系。评价内容涵盖知识、技能、职业素养、实践能力、创新精神等；评价主体从任课教师延伸至学生自评、同学互评、企业导师评价等。综合运用过程、结果、增值评价数据，形成全面、客观的个体评价结论与发展建议。

5. 实施评价分类设计

根据课程类型与目标差异，落实评价侧重点的不同。公共基础课评价侧重素养养成与知识应用；专业课程评价强调技能掌握与职业能力；实践教学环节评价以实操规范、任务完成与企业反馈为核心。各类课程需据此制定具体的评价实施细则。

（六）质量管理

1. 构建专业质量保障组织体系

本专业严格遵循学校“学校-二级院系”两级教学质量保障体系，将质量管理责任落实到位。在学校教学质量管理部门的统筹指导下，由本专业所属的（此处填写系部名称）具体负责实施。专业层面成立由专业负责人、骨干教师及合作企业专家组成的“专业教学指导与质量监控小组”，负责本专业人才培养方案的实施、教学过程监控、质量信息收集与分析、以及持续改进工作的具体推动与落实。

2. 健全质量保障与评价体系

学校与专业共同构建系统化的人才培养质量保障机制。持续完善并动态更新人才培养方案、课程标准、教学资源与实践条件。建立健全覆盖教学全过程的质量监控制度，强化对教学设计、课堂实施、实习实训、毕业考核等关键环节的过程性督导与改进。积极吸纳行业、企业等多方主体参与评价，探索实施结果评价、过程评价、增值评价相结合的综合评价改革，定期公开质量信息，主动接受督导与社会监督，形成“计划-实施-监测-改进”（PDCA）的质量管理闭环。

3. 落实教学全过程管理与诊断改进

本专业将质量管理贯穿于教学全过程，主要做法包括：

（1）日常教学督导：严格执行学校与系部的巡课、听课制度。系部主任、专业负责人每学期完成规定听课任务，并聚焦课堂教学质量

与改革成效；定期分析学生评教及学业预警数据。

（2）专项教学检查与评价：定期开展学期初、中、末教学常规检查，重点检查课程标准执行、教案、作业布置与批改、实习实训记录过程管理等。定期对课程建设水平、教材选用、教学模式改革成效进行专项评价。

（3）校企联动督导实践教学：在社会实践、岗位实习等关键实践环节，安排校内指导教师定期赴企业巡查，与企业带教师傅共同评定学生实践成绩，定期召开校企实践教学协调会，保障教学纪律与教学效果。

（4）常态化教研活动：教学团队坚持每两周一次的线上线下相结合的集体备课与专题教研制度。围绕课堂教学创新、技能大赛辅导、活页式教材开发、学生学习难点等问题开展研讨，并将公开课、示范课观摩评议作为常规教研活动。

4. 建立跟踪反馈与目标达成度评价机制

学校与专业共同建立毕业生职业发展跟踪调查机制及社会评价常态化渠道。定期对生源状况、职业道德、毕业生就业质量、技术技能水平、用人单位满意度等进行调查与分析。将跟踪反馈数据与行业发展趋势、专业培养目标与毕业要求进行对比分析，定期评估人才培养目标的达成情况，形成年度质量分析报告，并将其作为专业设置优化、培养方案修订、资源配置调整的核心依据，推动专业建设与人才培养质量的持续提升。

十一、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
- (5) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十二、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) 专业人才培养方案滚动修改审批表