HTZY－P12－R23

**贵州航天职业技术学院**

**人才培养方案**

**专业：高速铁路客运服务**

**编制：乘务服务教研室**

2022 年 8 月

高速铁路客运服务

专业人才培养方案

1. 专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

二、入学要求

本专业招收普通高中毕业生、中等职业学校毕业或具有同等学力者。

三、修业年限

本专业学制三年，实行学分制。

**四、职业面向**

(一) 专业在行业、企业中的调研情况

1.行业现状

党的十八大以来，我国铁路建设投资持续高位运行，现已建成世界上最现代化的铁路网和最发达的高铁网，铁路旅客周转量、货运量、货物周转量、换算周转量多年稳居世界第一。2020年公布的《新时代交通强国铁路先行规划纲要》，提出要将我国要建成为服务安全优质、保障坚强有力、实力国际领先的现代化铁路强国，全国铁路网络总里程到2035年将达到20万公里左右，其中高铁7万公里左右。可以预计，未来10年仍然是我国高速铁路运输行业蓬勃发展的黄金时期，高铁类相关专业人才的需求在未来十几年将高居榜首。

2.人才需求状况

截至2020年，全国铁路营业里程已达到15万公里，高速铁路营业里程达到近3万公里，高速铁路基本覆盖了80%以上的大中型以上城市，为区域经济发展提供了有力保障。高铁行业的持续发展形成了庞大的人才缺口，特别是对专业人才的需求缺口更为明显。现阶段高铁服务人才的来源大部分以学校培养为主，并从学校直接输送到各高铁或其他城市轨道交通工作岗位，国内多数高校对高铁服务相关专业人才的培养方式和内容还处于探索过程当中，培养层次普遍较低，行业企业对复合型高铁运营服务专业技能人才的需求相当强烈。

（二）职业面向 （如表1所示）

表1职业面向表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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）** | **职业资格证书或技能等级证书** |
| 交通运输大类（50） | 铁道运输类（5001） | 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) | 列车员铁路客运员铁路售票员 | 初级列车员初级客运员初级导游  |

（三）证书要求（是🞎否🗹 “1+X”专业）

表2 本专业关联证书一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **证书类别** | **证书名称** | **等级** | **支撑课程** | **考证时间** | **证书****颁发机构** | **备注** |
| **通识证书** | 普通话水平测试 | 二乙 | 通话与口才训练 | 第2学期 | 省教育厅 | 必 备鼓 励 |
| 公共英语等级考试 | 三级 | 职场通用英语 | 第3学期 | 教育部考试中心 |
| 全国专业技术人员计算机应用能力考试合格证 | 资格证 | 办公自动化 | 第4学期 | 教育部考试中心 |
| **职业资格证书** | 急救员证书 | 初级 | 乘务急救护理 | 第4学期 | 中国红十字会总会 | 鼓 励 |
| 高铁客运员  | 初级 | 高铁服务礼仪 | 第5学期 | 国家职业鉴定中心 |
| 高铁列车员 | 初级 | 高铁安检 |
| 导游资格证书 | 初级 | 旅游学概论 | 第6学期 | [省](https://baike.baidu.com/item/%E7%9C%81/7317775%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E5%AF%BC%E6%B8%B8%E8%AF%81/_blank)、[自治区](https://baike.baidu.com/item/%E8%87%AA%E6%B2%BB%E5%8C%BA/987423%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E5%AF%BC%E6%B8%B8%E8%AF%81/_blank)、直辖市旅游局 |

1. 毕业生职业发展规划

表3毕业生职业发展规划表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **行业名称** | **职业发展岗位名称****或行业职称** | **岗位/等级****毕业2年** | **岗位/等级****毕业5年** |
| 中国国家铁路集团有限公司 | 高铁列车员 | 列车员 | 列车长 |
| 中国国家铁路集团有限公司 | 高铁客运员 | 客运员 | 客运经理 |

五、培养目标与培养规格

**(一) 培养目标**

本专业培养适应铁路运输事业所需要的德、智、体、美、劳全面人才，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；熟练掌握列车服务及岗位工作必备的专业基础理论知识，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，具有较高英语水平、计算机操作能力、沟通表达能力、团队合作能力、面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的复合型技术技能人才。

1. 培养规格

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

**1.素质要求**

（1）思想道德素质

拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，具有强烈的民族自尊心、自信心和自豪感。熟悉我国国情，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义核心价值观。牢固树立“四个意识”、坚定” 四个自信”、做到“两个维护”。具有良好的道德品质和文明行为习惯，较强的法制意识和观念；诚实守信，具有较强的社会责任感。

（2）道德素质

讲文明、树新风，懂礼貌、礼让谦，献爱心、乐助人，济贫困、救危难，爱集体、惜公物，讲卫生、护环境，重低碳、节能源，尚科学、除迷信，遵法纪、守规则，扬正气、担道义。养成恪守职业道德与行为规范的习惯，做一个对国家、社会和家庭负责任的人。

（3）身心素质

具有良好的生活习惯和健康的身体，爱好运动；具有良好的个性品质和健全的人格，能正确认识自我；具备感知的敏锐性， 思维的灵活性，情感的高尚性，情绪的可控性，意志的坚定性， 性格的乐观性，气质的适应性。适应环境，抗挫能力、心理调适能力和自我保护能力强。能正确面对困难、压力与挫折，具有积极进取、乐观向上和健康平和的心态。

1. 爱国情操

培养学生的民族自豪感和对于中国日新月异高速发展所蕴涵民族精神；

（5）培养学生富含工匠精神的敬业意识。

**2.知识要求**

（1）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。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

（3）熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

（4）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

（5）掌握铁路客运规章及相关知识。

（6）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。

（7）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

（8）掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

（9）掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

（10）掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

（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。

（12）了解旅游发展动态，熟悉国家旅游方针，政策和法规。

**3.能力要求**

（1）掌握一定的英语水平知识，熟练使用计算机，取得全国高职高专A级或B级英语能力证书。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，普通话水平达到二级甲等，并取得普通话证书。

（3）具有团队合作能力。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（7）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。（8）能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。

（9）具有医疗常识和急救的基本技能。

（10）能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。

（11）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。

（12）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。

（13）具有熟练应用高铁服务基本知识与技能的能力，取得导游资格证书，职业经理人资格证书。

1. 课程设置及要求

通过高速铁路客运服务专业人才需求调研及与行业、企业座谈，明确了该专业人才的职业面向、职业岗位、工作过程，通过讨论分析和根据高铁客运服务岗位群要求，确定核心能力，结合高铁客运员、高铁列车员等岗位，确立了该专业人才应具备的知识、能力、素质结构，推导出所需的公共课（包括公共基础必修课、公共基础选修课）、专业（技能）课（专业基础课、专业核心课、专业实践课及专业拓展课），将工作任务及核心能力融入教学内容中，建立课程标准，开发教学资源，构建以岗位能力为核心，基于实践任务工作过程的课程体系。通过校内实验、实训和毕业实习、第二课堂活动等实践教学环节，培养学生进入岗位需要的高速铁路客运服务基本技能和职业基本技能，构建体系如下表4所示。

表4 典型工作任务与职业能力分析

| **工作岗位** | **工作任务** | **职业能力要求** | **支撑课程** | **考证考级要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 高铁列车乘务员  | 1. 检验票证、通报到站、组织旅客上下车，办理旅客补票及履行变更手续
2. 填写单据报表，请领票据，保管票房
3. 检查易燃易爆的危险品
4. 巡视车厢，整理车厢旅客行李，管理车厢服务设施
5. 保持地板、厕所清洁，擦抹桌椅，更换卧具、座椅套等，提供卫生服务
6. 供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务
7. 宣传旅行常识，解答旅客问询

8.处理旅客意外伤病和安全事故 | 1.能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，落实上级布置的各项工作。2.能负责责任车厢的客运设备设施、安全服务、列车卫生保洁、整备质量等工作的落实，能协助列车长做好非正常情况下的应急处理。3.掌握高铁乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪，普通话水平应达到较高水平，另外还应能够运用英语进行简单的乘务对话。4.会及时准确填写本岗位相关记录与表格。 5.具有良好的服务意识和较强的应变能力。6.能做好旅客服务工作。 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、铁道概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语。高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体训练等 | 高铁列车乘务员职业等级证书、普通话证书（二级甲等） |
| 车站客运服务员  | 1. 编制、调整日班客运计划

2．分配和调整车票票额 3．调查客流，提出增减车辆、分开或停运列车的建议 4．组织旅客购买车票5．检验票证，组织旅客购买车票 6．统计上下车人数，填写乘车人数通知单 7．检查易燃易爆等危险品8.清洁站台、候车室、厕所等候车设施，提供卫生服务9．出站检验、回收、补收票证 10．宣传旅行常识，解答旅客问询 11．处理旅客意外伤病和安全事故12．处理不符合乘车条件的旅客和人员  | 1. 能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。 2. 能对负责检查客运营业场所服务设备设施，发现问题及时报修。3. 能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 4.能监督、检查责任区域的保洁工作质量，做好卫生、禁烟宣传。 5.会收集旅客对车站服务工作的意见受理旅客投诉，帮助旅客解决困难。6.会对旅客做到全面服务、重点照顾。 7.能组织旅客候车、检票进站。8.能确保进出站通道畅通，正确引导旅客有秩序进出站、上下车。9.能及时准确填写本岗位各类记录与表格。 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、铁道概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语。高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体训练、高速铁路行车技术管理 | 高铁车站客运员职业等级证书、普通话证书（二级甲等） |

结合社会企业需要和我校实际情况，现将课程设置如下：

**(一) 公共基础课程及要求**

1.公共基础必修课程

公共基础必修课共14门，包括：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、贵州省情、生态文明教育、体育、劳动、军事理论、心理健康教育、中国优秀文化传统、大学生职业发展与就业指导、职场通用英语、信息技术、大学语文。课程具体要求如下表5所示：

表5公共基础必修课程设置及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 思想道德与法治 | 通过课程教学，逐步提高学生走向社会发展所需要的思想、文化、心理、法律、职业等方面的综合素质，重点培养学生良好的职业理想、职业道德、职业价值观和职业纪律，更好地促进高职学生成长成材和终身发展。 | 1.正确认识中国特色社会主义新时代的含义和历史机遇2.树立正确的人生观、价值观3.弘扬中国精神4.如何践行社会主义核心价值观5.引导学生学习法治思想，提升法治素养  | 48 | 考试 |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 对学生进行系统的毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想教育，帮助学生掌握中国新民主主义革命理论、中国社会主义改造理论和中国特色社会主义理论的科学体系和基本原理，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念。 | 毛泽东思想及其历史地位；新民主主义革命理论；社会主义改造的理论；社会主义建设道路初步探索的理论成果；邓小平理论；“三个代表”重要思想；科学发展观；习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位；坚持和发展中国特色社会主义的总任务；“五位一体”总体布局；“四个全面”战略布局；全面推进国防和军队现代化建设；中国特色大国外交；坚持和加强党的领导。 | 72 | 考试 |
| 3 | 形势与政策 | 帮助学生正确认识国家的政治、经济形势，以及国家改革与发展所处的国际环境、时代背景，正确理解党的基本路线、重大方针和政策，正确分析社会关注的热点问题，及时、准确、深入地推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，宣传党中央大政方针，牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，培养担当民族复兴大任的时代新人。 | 1. 新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践
2. 全面从严治党专题
3. 我国经济社会发展专题
4. 国际形势与政策专题
 | 32 | 考查 |
| 4 | 贵州省情 | 贯彻中央、贵州省政府及其教育厅有关文件精神，把省情知识教育作为全省高等学校思想政治理论的必修课，使大学生全面了解贵州、认识贵州，把握贵州经济社会的基本特征和发展规律，激发贵州大学生热爱贵州、宣传贵州和建设贵州的积极性和热情。 | 贵州特殊的地理环境；贵州悠久的发展历史和多民族的社会环境；潜力巨大的经济发展基础；贵州蓬勃发展的社会事业；贵州的社会主义政治、文化、社会和生态建设。 | 18 | 考查 |
| 5 | 生态文明教育 | 贯彻中央、贵州省政府及其教育厅有关文件精神，把生态文明教育作为公共基础必修课。引导大学生增强生态文明意识，提升生态文明素养。引导学生树立协调人与自然、人与社会和谐关系的价值观念，推进生态文明建设实现人与认真和谐共生的绿色理念，不断提升青年学生生态环境保护意识。 | 让学生了解文明历史方位下的生态文明理论发展；让学生掌握如何对生态环境的挑战与保护、治理对策；对追逐美丽中国梦的生态文明实践有全面的认识。 | 16 | 考查 |
| 6 | 大学体育 | 通过体育理论与实践教学，让学生了解自己的机体健康水平和体适能水平；学习安全急救知识和科学锻炼的方法；掌握一至两项能够终生体育锻炼的技能；提高生活、生存、急救、维护机体健康的能力；养成自觉科学锻炼身体的习惯，使体育成为健康生活方式的一部分；在实践中培养顽强拼搏、积极进取、交流顺畅、善于合作、开拓创新的人格教育，使学生成为身心健康的合格人才。 | 理论部分：（1）大学体育发展史与科学依据。（2）运动人体三维科学基础。（3）大学体育教育新理念（4）体育锻炼的科学方法。实践部分：田径运动和球类运动 | 108 | 考查 |
| 7 | 军事理论 | 本课程以国防教育为主线，通过军事课教学，使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础的目的。 | 1. 中国国防
2. 军事思想
3. 国际战略环境
4. 军事高技术
5. 信息化战争
 | 36 | 考查 |
| 8 | 大学生心理健康教育 | 课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义，增强自我心理保健意识和心理危机预防意识，掌握并应用心理健康知识，培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力，切实提高心理素质，促进学生全面发展。 | 1. 了解心理健康的基础知识
2. 了解自我，发展自我
3. 提高自我心理调适能力
 | 32 | 考查 |
| 9 | 大学生职业发展与就业指导 | 通过课程的学习，使学生充分设计自己的职业生涯规划，了解国家就业方针政策，树立正确的择业就业和职业道德观念，锻造良好的心理素质，掌握求职的技巧和礼仪及树立创业意识。  | 1. 职业意识培养
2. 职业生涯发展
3. 职业素养
4. 创业教育
 | 32 | 考查 |
| 10 | 大学英语 | 通过教学，使学生掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、译的能力，从而能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。 | 《E时代高职英语教程》1&2，共10个单元，内容涵盖旅游、美食、网络社交、游戏和职业规划、情感、新的生活方式、时尚、商务礼仪和在线学习等等；每个单元采用模块化设计，共分为“Lead-in”“Listening&Speaking”“Reading”“Grammar”“Watching &Performing”“Applied Writing”和“Hot words”7个基本模块。 | 96 | 考试 |
| 11 | 办公室自动化 | 主要培养学生运用 Office办公软件进行日常工作中的文档处理、数据统计和分析、演示文稿制作和发布、电子邮件收发、日程和联系人管理、记录活动等能力，培养良好的职业规范和职业习惯，并后续课程实施、顶岗实习、就业等提供强大的支撑和促进作用。  | 1.Windows 文件管理的基本知识； 2.Word 图文排版的基本知识； 3.Excel 数据处理的基本知识； 4.PowerPoint 演示文稿制作的基本方法 | 64 | 考试 |
| 12 | 中华优秀传统文化 | 帮助学生深入了解中华民族文化的主要精神，理解和认识中国传统文化的优秀要素和传统思维方式，引导学生自觉传承传统文化，增强学生民族自信心、自尊心、自豪感，启迪学生热爱祖国、热爱民族文化 | 1.中国传统文化的基本精神，中国传统哲学、文学、艺术、宗教、科技等方面文化精髓。2.中国传统道德规范和传统美德。3.中国古代科学、技术、艺术等文化成果。4.中国传统服饰、饮食、民居、婚丧嫁娶、节庆等文化特点及习俗。 | 32 | 考查 |
| 13 | 大学语文 | 使学生获得较全面系统的现代汉语和古代汉语的知识，提高运用规范的现代汉语进行口头和书面交流的能力，以适应学习和工作的需要；通过针对性的培养，使学生比较准确地阅读和理解文学作品及文字材料，并具备一定的文学鉴赏水平、较好的综合分析能力和较高的写作能力。 | 包括文章阅读和欣赏，写作能力培养，口语表达能力培养，普通话训练四大版块。文章阅读和欣赏版块有中国古代文学、中国现当代文学、外国文学几个部分，分别学习中外文学发展的总体情况，并重点分析和欣赏经典作家的名著名篇；写作能力培养部分适应学生未来工作与生活的需要，分别介绍通知、计划、总结、求职文书、合同等应用性文体的特点和写作要求。口语表达能力包括口语表达技巧、常用口语表达的艺术两个部分，系统介绍口语表达能力的技巧和运用。普通话训练旨在训练学生的普通话能力。 | 96 | 考试 |
| 14 | 大学生劳动教育 | 通过劳动教育弘扬劳动精神，促使学生形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，树立高职学生正确的劳动观和价值观，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理，培养他们的社会责任感，成为德智体美劳全面发展的社会主义事业建设者和接班人。 | 1. 树立马克思主义劳动价值观；
2. 在日常生活中增强劳动意识；
3. 在专业实践中发展劳动能力；
4. 在精神传承中提升劳动品质；
5. 新时代劳动者的责任与担当
 | 20 | 考查 |

2.公共基础选修课程

公共基础选修共4类，包括：思想政治教育类、美育类选修课程、创新创业类选修课程、人文及科学素养类等选修课程。具体实施课程按照教务处每学期发布的《公共选修课供选目录》执行。

表8专业实践必修课程及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 美育课 | 通过学习本课程，开阔学生的艺术视野，增强学生对高雅音乐的兴趣与爱好；了解中外经典音乐及有关基本知识；提高感受、理解、鉴赏音乐的能力，养成欣赏音乐的文明习惯；培养学生具有高雅的审美情趣，以达到促进学生身心和谐发展、提高素质的目的。 教学中要求有相关的辅助资料，如音乐文献资料、以及视听音像资料。要求学生欣赏作品后提交欣赏感受。 | 主要讲授音乐艺术的性质，类别，要素。中国古代音乐，中外民歌赏析，中国近现代时期的音乐赏析，中外声乐作品欣赏，中外乐器作品欣赏，练习爱国、爱家、爱校作品。通过学、唱、听、赏、练五个方面提高学生综合素质。 | 32 | 考查 |
| 2 | 中国传统礼仪精选 | 了解中国传统礼仪，培养中国传统礼仪习惯，掌握中国传统文化 | 1. 中国传统文化
2. 中国传统礼仪习惯
3. 中国优良传统
 | 32 | 考察 |

**(二) 专业（技能）课程及要求**

1.专业基础必修课程

本专业的专业基础必修课程共有9门，具体为：普通话、舞蹈与形体、职业形象塑造、高速铁路客运服务礼仪、乘务急救护理、乘务英语、旅游政策与法规、铁路职业意识、旅游学概论。课程具体要求如下表6所示：

表6专业基础必修课程设置及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 普通话 | 掌握普通话语音的基本理论知识和发音方法和技巧，熟悉声母、韵母、声调的发音方法和发音不问；了解音变现象，掌握变调、轻声、儿化及语气词的音变规律，充分利用教材中的训练材料做好各种音变练习，读准发生音变的各类词语、句子；掌握播音基本技巧，学会运用形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种技巧 | 服务口语交际概述；口语交际基本语言技巧篇；普通话语音基础；服务口语交际实际训练。 | 32 | 考查 |
| 2 | 舞蹈与形体 | 通过学习本课程，使学生掌握形体的基本常识，体会形体的艺术魅力，提高学生的形体艺术修养和外在气质。坚持以服务为宗旨，以就业为导向的原则，根据岗位需求，本课程将不断深化课程改革，创新教学模式。 | 基本素质训练，通过大量的练习，可对人体的肩、胸、腰、腹、腿等部位进行训练，为塑造良好的人体形态，改善形体的控制力打下良好的基础。 | 64 | 考试 |
| 3 | 职业形象塑造 | 通过本课程的学习，使学生熟练掌握职业化妆和形象塑造的基本原理和专业技能知识；具备职业化妆方向所需的各种设计能力；对化妆和护肤有一个正确的认识，并熟悉每一个化妆和护肤步骤的特点及操作方法，掌握塑造职业着装和发型的操作方法；培养良好的职业意识；塑造良好的职业形象；提高良好的职业素养。 | 形象设计概述；服饰搭配；发型设计；基础护肤；面部底妆技法；眼部彩妆技法；面部修容技法；唇部彩妆技法。 | 64 | 考查 |
| 4 | 高速铁路客运服务礼仪 | 通过学生的主动参与和“做学一体”的课堂教学活动设计，让学生知晓高速铁路客运服务礼仪的基本常识，能按岗位要求，端正自己的仪容仪表和言谈举止；并培养学生诚实守信，善于沟通，富有爱心，责任感和合作的品质，为提高学生专业化方向的职业能力奠定良好的基础。 | 高速铁路客运服务礼仪的基本常识，能按岗位要求，端正自己的仪容仪表和言谈举止；并培养学生诚实守信，善于沟通，富有爱心，责任感和合作的品质，为提高学生专业化方向的职业能力奠定良好的基础。 | 64 | 考查 |
| 5 | 乘务英语 | 通过本课程的学习，使学生了解并掌握高铁乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，并读懂本专业岗位所涉及的英语资料，达到高铁乘务员岗位职业标准的相关要求。同时培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识。该课程为专业核心课程。 | 高铁服务相关工作岗位上提供服务过程中与乘客如何用英语交流。教学相关内容包括车票预订、购票、候车服务、失物招领等相关情境的英语会话和广播词朗诵等。 | 160 | 考试 |
| 6 | 乘务急救护理 | 本课程的教学目的：通过学习使学生对人体构造的基础知识学习，了解和掌握基本的急救技能和判断旅客伤病情，能在不同的急救情境中正确实施。 | 通过本课程的学习，学生能够达到下列要求：1.掌握高速铁路急救的认知；2.2.掌握人体构造基础知识；3.3.掌握高速铁路旅客常见病情及应急处置；4.4.熟悉铁路红十字药箱的配备及使用；5.5.熟悉铁路卫生防疫；6.6.重点掌握心肺复 | 48 | 考试 |
| 7 | 旅游政策与法规 | 使学生对我国旅游法制建设的发展和现状有一个初步的了解，并对若干重要的旅游法规、文件有较为全面、准确的把握。特别是通过对已经人民法院审理和调解的典型案例的剖析和讨论，使学生能以所学的法律知识、以法律的眼光去认识正在不断完善、发展的旅游市场，注意培养和提高学生的知识面和综合分析能力 | 讲授国家颁布的有关旅游行业的法律、法规，并结合旅游市场存在的问题及丰富的相关案例予以阐述。其中涉及我国旅游业宏观管理体制、旅游经营管理法律制度、旅游纠纷处理和旅游者权益保护制度、旅行游览管理法规以及国际旅游法等。 | 32 | 考试 |
| 8 | 铁路职业道德 | 通过本课程的学习，使学生了解中国铁路的发展历程、铁路的光荣革命传统和新时代中国铁路精神，帮助学生树立正确的铁路职业意识，通过职业道德素养、基础能力素养和心理健康等角度阐述铁路职业素养的要求。 | 中国铁路的发展、铁路职工职业素质、中国铁路精神、铁路职业道德、铁路职业心理、铁路职业生涯规划等 | 32 | 考试 |
| 9 | 旅游学概论 | 通过课程学习，让学生掌握旅游概述、旅游简史、旅游活动的基本要素、旅游业的构成、旅游市场，让学生了解旅游的产生及发展，让学生了解掌握旅游和旅游业的基本原理和知识，形成系统的知识体系，掌握生态旅游和旅游可持续发展、旅游业的发展趋势等有关知识。 | 课程主要学习旅游的产生与发展，旅游的本质与特征，旅游者，旅游资源，旅游业，旅游市场，旅游组织与旅游政策法规，旅游效应和旅游业的未来发展趋势等内容 | 48 | 考试 |

2.专业核心必修课程

专业核心课程共有6门，具体为：高速铁路服务心理沟通技巧、客运乘务业务基本知识、高速铁路乘务实务、高速铁路客运安全与应急、高铁餐饮服务、客运安检。

课程具体要求如下表7所示：

表7专业核心必修课程设置及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 高速铁路服务心理沟通技巧 | 通过本课程的理论知识学习和实践训练，帮助学生认识心理沟通的重要性，从高速铁路旅客服务人员的职业需求出发，帮助学生正确运用心理学知识，与不同的旅客进行有效沟通，提高人际交往能力，提升服务质量。 | 本门课程将心理学知识与高速铁路旅客服务进行了有机融合，主要包括心理沟通的基本知识、自我沟通、情绪管理、如何开展有效的倾听和交谈、如何做好客我交往、团队中的沟通、如何解决好旅客投诉，以及其他在服务中所需要的沟通技巧。 | 32 | 考查 |
| 2 | 客运乘务业务基本知识 | 通过本课程的学习，使铁路职工及相关工作人员能尽快地、系统地学习和掌握新的客运知识，综合提高客运业务理论水平。以达到提高正确处理客运服务中实际问题综合能力的目的 | 高速铁路的发展、客运乘务基础知识、旅客运输、行李运输、客运服务管理、餐饮保洁及卫生防疫、安全应急及事故处理、运输组织、客运服务礼仪和技巧、客运设备设施等内容 | 32 | 考试 |
| 3 | 高速铁路乘务实务 | 通过学习该专业课程，学生能熟练掌握各类型动车组、动车上的乘务业务、动车作业标准等基础知识，并通过践训练，使学生在上岗就业前能熟练掌握具体工作任务及内容，真正提高服务水平，为学生的就业和日后的工作、学习提供有力的帮助。 | 本门课程是一门实用性强的专业基础课，主要包含国内外高铁发展概况、客运乘务基础知识及列车的基本知识、各类型列车设施设备及其使用方法、客运乘务中开展的各项业务工作、列车班组管理及路风管理等制度、列车安全管理及应急救援相关预案等内容。 | 32 | 考试 |
| 4 | 高速铁路客运安全与应急 | 课程设置突出内容的基础性、专业性和应用性，以适应岗位能力需要为出发点，以学生专业综合运用能力和素质培养为主线，重在培养学生对于高铁服务过程中突发事情的实际处置能力。 | 高速铁路客运安全基础知识；旅客运输作业安全及人身安全；防火安全及电器安全；防恐防暴处理；携带品的查堵及处理；旅客病伤的应急处理；非正常情况应急处理等知识技能。 | 4 | 考查 |
| 5 | 高铁餐饮服务 | 明确高铁列车服务技能的概念与内涵，了解高铁列车服务技能的基本要求，掌握高铁列车服务技能的特点，通过学习使学生掌握必备的高速铁路动车组餐饮服务与管理的相关知识，为今后走上工作岗位奠定基础。  | 餐饮服务基本技能，餐饮服务程序，餐饮相关知识 | 32 | 考查 |
| 6 | 客运安检 | 通过本课程的学习，使学生建立安全管理的意识，掌握铁路劳动安全措施，了解高速铁路安全保障体系和心理保障要求，掌握高速铁路突发事件应急预案。 | 铁路安全管理、高速铁路安全管理体系以及动车组列车安全管理的相关知识。 | 48 | 考试 |

3.专业实践必修课程

专业实践必修课程位顶岗实习1门课程。课程具体要求如下表8所示：

表8专业实践必修课程及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 顶岗实习 | 教师指导学生在真实的工作环境中，全面且综合实习学生在校所学知识。本课程的主要内容包括学生在规定的时间内，在不同的企事业单位完成既定的工作任务，实现真实工作目标的考核。本课程要求学生认真、积极完成顶岗实习所有工作任务。 | 车站客运顶岗实习、车站乘务顶岗实习 | 600 | 实习工作单位相关证明 |

4.专业拓展限选课程

专业拓展限选课程设有3门，具体为：中国旅游地理、客源国概况、世界民俗知识。课程具体要求如下表9所示：

表9专业拓展限选课程及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 中国旅游地理 | 本课程的任务是系统地介绍和讲解中国旅游区划及各区域的旅游景点与风俗文化，学生通过本课程的学习应达到以下目的：树立正确的旅游服务意识；全面认识和掌握中国的自然旅游资源；掌握人文旅游资源；学会设计相关旅游路线。通过对本课程的学习，为学习后续课程和以后从事本专业工作打下坚实基础。 | 揭示了旅游地理学的研究对象、性质和任务，叙述了旅游的产生与旅游业的发展历程，分析了中国旅游业的发展现状和前景，阐明了旅游业在我国经济、社会发展中的重要地位和作用；其次，阐述了旅游资源的概念及主要类型，分述了各种不同类型旅游资源的特征，分布规律及与旅游的关系；中国旅游地理区划的对象和主要的旅游区；旅游交通地理 | 32 | 考查 |
| 2 | 客源国概况 | 通过本课程的学习，使学生较全面地了解中国主要客源市场及客源国、客源地区的历史沿革、自然与人文环境、经济发展水平、旅游业现状及政策措施、主要游览胜地的分布，以及与旅游接待相关的文化艺术、风土人情、性格习俗和宗教信仰等方面的基本概况。 | 世界旅游业发展的概况和世界旅游区，掌握中国旅游业的发展水平，掌握认识中国的海外客源市场。认识掌握亚洲、欧洲、美洲和大洋洲的主要客源国国家和地区的自然地理、历史人文、政治经济、文化、民俗、旅游业等各个方面的学习和研究。 | 32 | 考查 |
| 3 | 世界民俗知识 | 民俗学是一门以社会民间风俗习惯为对象进行系统研究的人文科学，而《世界民俗知识》课程作为高铁专业所开设的专业基础课之一，主要是通过对民俗的基本原理以及物质生产民俗、服饰民俗、饮食习俗、居住民俗、人生仪礼民俗、社会关系民俗、社会交往礼仪、岁时节日民俗、象征民俗、信仰民俗、民间语言文学、民间科技工艺、民间游娱竞技等各类民俗事象的分门别类的简扼介绍，为高铁专业的学生提供较为全面的民俗文化基础知识。本课程具有鲜明的民族性和丰富的知识性，通过民俗和旅游的有机结合，将国内外各民族的民俗呈现给学生。  | 模块1：概述模块2：中华民族民俗模块3：欧洲地区代表民族的民俗模块4：亚洲及大洋洲代表民族的民俗模块5：美洲地区代表民族的民俗模块6：民俗特色产品列举模块7：世界主要宗教 | 48 | 考试 |

5.专业拓展任选课程

专业拓展任选课程共3门，具体为：高铁客运公共关系、高铁应聘面试技巧、铁路运输企业管理。课程具体要求如下表10所示：

表10专业拓展任选课程设置及要求一览表

| **序号** | **课程名称** | **教学目标** | **主要内容** | **计划学时** | **考核方式** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 高铁客运公共关系 | 公共关系学是广告学、新闻学以及各类管理专业的专业基础课，是研究社会组织如何运用传播手段与沟通技巧，与公众之间形成良好社会关系的一门学科。通过本课程的学习，学生将全面了解和掌握高铁公共关系学的基本知识、理论、案例和实务操作技巧，逐渐培养起运用所学理论知识去解决在高铁公共关系实践中各种事务的能力，形成一个高铁从业人员应该具有的基本素质。 | 高铁客运公共关系的认识，公共关系的协调，信息传播知识，公共关系调查，公共关系活动策划及实施评估，公共关系专题活动，危机管理等 | 32 | 考查 |
| 2 | 高铁应聘面试技巧 | 树立正确的择业观；其次，了解该领域的就业现状和自身状况；再次，通过对面试各环节的学习，认识自身不足并找到解决的途径；最后，通过训练提升自身求职竞争力。 | 相关就业领域的概况、铁路运输公司简介和招聘要求、面试的基本流程和要求、招聘信息的搜集和筛选、面试形象要求、面试答辩技巧、笔试应试技巧、体检注意事项、应聘表格的填写规范和技巧、模拟面试。 | 36 | 考查 |
| 2 | 铁路运输企业管理 | 通过本课程的学习，应使学生在知识和能力方面达到：掌握管理学基本原理、工具 和方法；树立现代管理的思想观念，培养铁路运输管理者的素质;懂得运用管理学的基本原理、工具、方法和过程进行高速铁路企业管理实践，为后续课程的学习和成为一名“运营高速铁路企业基层管理人”打好基础。 | 本课程分为上、下两篇。上篇为管理学基础，具体包括管理与管理者，管理学与管理学的发展历史，计划、决策、战略，组织、领导，激励、控制；下篇为高速铁路企业管理，具体包括企业管理概述，铁路运输企业管理模式，高速铁路企业经营战略、决策、计划管理，高速铁路企业质量管理，高速铁路人力资源管理概述，高速铁路班组管理 | 32 | 考试 |

1. 教学进程总体安排

见附件：高速铁路客运服务专业课程设置表

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1.队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于25：1，双师素质教师占专业教师比一般不低于60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理梯队结构。

（1）师资年龄层次：

|  |
| --- |
| 师资年龄层次 |
| 年龄区间 | 35岁以下 | 35—45岁 | 45岁以上 | 总数 |
| 人数 | 40 | 22 | 7 | 69 |

（2）师资学历层次：

|  |
| --- |
| 师资学历层次 |
| 学历层次 | 本科以下 | 本科 | 研究生 | 总数 |
| 人数 | 0 | 57 | 12 | 69 |

（3）师资职称层次：

|  |
| --- |
| 师资职称层次 |
| 职称类别 | 助教 | 讲师 | 副教授 | 总数 |
| 人数 | 50 | 14 | 5 | 69 |

2.专任教师

师资结构：专兼职专业基础课和专业课教师有20多名，硕士3人，学士20人。

职称结构：专兼职专业基础课和专业课教师中副教授5人，讲师10人，助教20人。

具有高校教师资格证和本专业领域有关证书，具有扎实的专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；

3.专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对高速铁路旅客运输人才的实际需求，教学设计。专业研究能力强，组织开展教科工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4.兼职教师

主要从铁路运输站段或相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高速铁路客运专业知识和丰富的现场工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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教学任务。

（二）教学设施

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

1.专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体、投影仪设备、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.校内实训室基本要求

铁路运输基础设备认知实训室

主要配备高速铁路动车车厢模型，用于客舱服务知识、客运乘务服务实务等课程与实训。

3.形象设计实训室

主要配备训练设备、职业形象设计设备等，用于高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练、公共关系与实训。

4.高速铁路安检实训室

主要配备金属探测门、金属探测器、X射线安检仪、门禁系统等设备，用于客运安检、高铁乘务安全管理与应急处理等课程与实训。

5.支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台、创新教学方法、提升教学效果。

（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、图书及数字化教学资源等。

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。学院应建立由专业教师、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、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：本专业涉及的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度、专业期刊以及案例类图书等。

3.数字资源配备基本要求

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

针对不同的课程标准及要求，采用项目化教学、任务驱动性教学、翻转课堂教学、讲授法、讨论法、自主学习法等多种教学方法相融合的教学模式。

（五）学习评价

学生通过线上、线下课程的学习并参与课程考核。

（六）质量管理

1.学院和二级院系应建立专业建设和教学过程质量监控机制，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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方案质量标准建设，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.学院、二级院系及专业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.学院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。

九、毕业要求

（一）理论成绩考核

每学期专业核心课、主干课必须考试，核心课程要进行过程性考试。一般课程和专业选修课的考试与考查根据实际需求决定。

（二）实践技能考核

实训课程与职业资格考核相结合的方式进行。

（三）顶岗实习与毕业设计

结合顶岗实习撰写实习报告，以实习报告、实习鉴定、毕业设计等为考核依据。

（四）毕业

修满148学分方可毕业；本专业学生修完教学计划内的课程并考核及格，修满规定学分，并获得相应的资格证书，即可毕业。