**高铁乘务专业人才培养方案**

**专业名称：高铁乘务**

**专业代码：600112**

**一、专业培养目标**

培养德、智、体、美全面发展，具有良好政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，熟悉国内外高铁服务业务，掌握高速铁路服务基本知识、基本技能和铁路客运基本要求，具有较高外语水平、沟通合作能力和灵活应变能力，为旅客提供优质服务、能适应社会主义市场经济建设和高速铁路事业发展需要，能从事高速铁路服务中等专业技能型人才。

**二、专业就业方向**

全国铁路行业从事高铁、动车车厢乘务员；高铁、动车餐吧乘务员；高铁、动车乘务安全员；Z\T\K列车乘务员岗位及高铁、动车车站客运员，检票员、售票员、安检员、商贸服务员、客服代表、VIP接待员等相关岗位的服务与管理工作。

**三、专业培养要求**

**1.知识结构**：了解高速铁路概况和铁路管理规则等方面的基本知识；掌握高速铁路客厢服务标准、客厢设备使用管理和高铁旅客运输流程的基本知识。有一定的旅游地理、市场营销和高铁客运管理知识。

**2.能力结构**： 掌握高铁乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪；普通话水平标准；能够运用英语进行一般的服务对话；具有高铁服务的沟通能力、应变能力以及为旅客提供咨询、票务等综合服务能力。

**3.素质结构**：热爱祖国、热爱人民、树立科学的世界观和正确的人生观价值观；有理想、有道德、有文化、有纪律；有良好的职业道德、敬业精神和心理素质；身体健康；有开拓和创新精神。

**4.职业资格证书要求**：本专业实行“学历证书+职业资格证书”的多证考核和培养模式，对专业考核合格、德、智、体等方面符合要求的学生，发给相应的学业证书。同时要求学生参加铁路客服证书和急救证书等职业资格技术证书考试，鼓励学生参加普通话等级证书、英语等级证书和计算机等级证书考试。

**四、课程体系与核心课程**

**（一）课程体系**

根据培养目标和人才培养规格，本专业课程体系由公共课、专业基础课、专业课、综合素质课、岗位实训（模块一体化）五大类构成。

根据教师职业成长规律，结合课程教学进程，设置技能实训、教育见习、教育实习、顶岗实习四个层次递进的实践教学进程，构建专业实践教学体系。具体描述见表1、表2。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块名称 | 课程类别 | | 学时 | 占总课时% | 合计 | 比例% | |
| 课程教学 | 公共课 | 理论教学 | 392 | 15 | 20 | **20** | **73.2** |
| 实践教学 | 136 | 5 |
| 专业基础课 | 理论教学 | 480 | 15 | 16.6 | **16.6** |
| 实践教学 | 40 | 1.6 |
| 专业核心课 | 理论教学 | 540 | 21 | 31 | **31** |
| 实践教学 | 260 | 10 |
| 综合素质课 | 理论教学 | 128 | 5 | 5.6 | **5.6** |
| 实践教学 | 16 | 0.6 |
| 合 计 | | **2666** | **73.2** | **73.2** | **73.2** |
| 岗位实训 | 基础模块 | | 军训 | | 2.3 | **2.3** | **26.8** |
| 专业基础模块 | | 模拟训练 | | 5.5 | **5.5** |
| 专业技能模块 | |
| 就业创业毕业模块 | | 创业 | | 0.5 | **19** |
| 毕业实习 | | 18.5 |
| 合 计 | |  | | **26.8** | **26.8** |
| **总 计** | | | **理论占56%，实践占44%** | | **26.8** | **26.8** | **100** |

**课程结构与学时分配表1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  类别 | 序号 | 课程名称 | | 学分 | 考核  方式 | 计划学时 | | | | | | | | | 备注 |
| 总学时 | 理论教学 | 实践  教学 | 学年一 | | 学年二 | | 学年三 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |
| 公  共 基 础  课 | **1** | **数学** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |  |
| **2** | **语文** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |  |
| **3** | **中国历史** | | **1** |  | **20** | **20** | **0** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| **4** | **英语** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |  |
| **5** | **职业生涯规划** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** | **√** |  |  |  |  |  |  |
| **6** | **职业道德与法律** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| **7** | **经济政治与社会** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |  |
| **8** | **哲学与人生** | | **2** |  | **40** | **40** | **0** |  |  |  | **√** |  |  |  |
| **9** | **公共艺术（音乐）** | | **1** |  | **20** | **20** | **0** |  |  |  | **√** |  |  |  |
| **10** | **军体** | | **8** | **\*** | **128** | **32** | **96** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **☆** |
|  | **11** | **体育与健康** | | **2** |  | **40** | **20** | **20** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |  |
|  | **12** | **计算机应用基础** | | **2** |  | **40** | **20** | **20** | **√** |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **小计** | | **23** |  | **528** | **392** | **136** |  |  |  |  |  |  |  |
| 专  业  基  础  课 | 1 | **普通话及口语训练** | | **4** | **\*** | **80** | **60** | **20** |  |  |  | **√** |  |  |  |
| 2 | **旅客运输心理学** | | **4** | **\*** | **80** | **80** | **0** | **√** |  |  |  |  |  |  |
| 3 | **汉字录入与编辑技术** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| 4 | **公共关系实务** | | **3** | **\*** | **60** | **60** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 5 | **应用文写作** | | **4** | **\*** | **80** | **80** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 6 | **沟通能力训练** | | **4** | **\*** | **80** | **80** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |  |
|  | 7 | **中国旅游地理** | | **4** | **\*** | **80** | **80** | **0** |  |  |  | **√** |  |  |  |
|  |  | **小计** | | **27** |  | **520** | **480** | **60** |  |  |  |  |  |  |  |
| 专  业  核  心  课 | 1 | **高速铁路概论** | | **4** | **\*** | **80** | **64** | **16** | **√** |  |  |  |  |  |  |
| 2 | **体态礼仪与形体训练** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| 3 | **轨道交通服务礼仪** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** |  |  | **√** |  |  |  |  |
| 4 | **铁路行车规章教程（普/高速铁路部分）** | | **4** | **\*** | **40** | **30** | **10** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| 5 | **职业礼仪** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |  |
| 6 | **形体训练** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** | **√** |  |  |  |  |  |  |
| 7 | **现代礼仪与实训** | | **4** | **\*** | **80** | **40** | **40** | **√** |  |  |  |  |  |  |
|  | 8 | **铁路客运英语** | | **2** | **\*** | **40** | **30** | **10** | **√** |  |  |  |  |  |  |
|  | 9 | **职场礼仪与沟通** | | **4** | **\*** | **80** | **64** | **16** |  |  |  | **√** |  |  |  |
|  | 10 | **铁路货运组织** | | **4** | **\*** | **80** | **64** | **16** |  |  |  | **√** |  |  |  |
|  | 11 | **轨道交通车站客运组织与服务** | | **4** | **\*** | **80** | **64** | **16** |  |  | **√** |  |  |  |  |
|  | 12 | **商务礼仪（第二版）** | | **4** | **\*** | **80** | **64** | **16** |  |  | **√** |  |  |  |  |
|  |  | **小计** | | **48** |  | **880** | **560** | **320** |  |  |  |  |  |  |  |
| 综  合  素  质  课 | 1 | **养成教育（三字经）** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
| 2 | **赏识教育** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
| 3 | **挫折教育** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
| 4 | **安全教育** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
| 5 | **自我管理** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
| 6 | **职业沟通** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | **职业素质教材** | | **1** |  | **16** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | **劳动教育读本（中职版）** | | **1** |  | **32** | **16** | **16** |  |  |  |  |  |  | **☆** |
|  | **小计** | | **8** |  | **144** | **128** | **16** |  |  |  |  |  |  |  |
| 岗  位  实  训  课 | 39 | 基础模块 | **军训** | **4** |  | **60** |  | **60** | ★ |  |  |  |  |  | ☆ |
| 40 | 专业技能  模块 | **模拟训练** | **4** |  | **64** |  | **64** |  |  |  |  | ★ |  |  |
| 41 | 创业、毕业模块 | **创业** | **1** |  | **10** | **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 42 | **毕业实习** | **16** |  | **480** |  | **480** |  |  |  |  |  | 16周 |  |
| **小计** | | | | **25** |  | **614** | **10** | **604** |  |  |  |  |  |  |  |
| **总 计** | | | | **140** |  | **2686** | **1560** | **1020** |  |  |  |  |  |  |  |

注：1、“考核方式”一项内标注\*的为考试课程、其余为考查课程。

2、“岗位实训课”采取模块选修形式进行。★表示集中强化训练。

3、军训课两周，60学时。安排于开课前。

4、☆为学校特色课。

**（二）主要课程**

高速铁路概论、铁路客运英语、铁路行车规章教程、沟通能力训练、轨道交通车站客运组织与服务、形体训练、职场礼仪与沟通、体态礼仪与形体训练、现代礼仪与实训、职业礼仪、商务礼仪、铁路货运组织等。

**（三）核心课程简介**

**1.高速铁路概论（学分：4  学时：80）**

普及高铁相关知识，全面介绍了高铁涉及专业的挤出设备、基础构造和基本原理。主要包括高速铁路线路、高速铁路牵引动力与供电系统、高速铁路客车、高速列车信号与控制系统、高速铁路通信系统、高速铁路运输组织、高速铁路的环境保护、磁悬浮铁路等。

**2. 铁路客运英语 （学分：2 学时：40）**

主要讲授高铁专业英语的基本知识和基本技能，培养学生适应高铁服务的国际化发展前景。通过学习，学生要熟悉高铁服务与管理专业相关的词汇和短语、朗读和记忆车站服务和列车工作的相关对话、掌握200句车站和列车服务工作的日常用语，并能用英语书写一些常用应用文。

**3．形体训练 (学分：4 学时：80)**

本书内容层层递进，全面讲解了形体训练的要求以及方法。共包含四个课题：课题一对形体的概念进行了简单的阐述，并针对常见的形体缺陷进行了分析与矫正；课题二通过塑造形体和展现形体两个项目对人体的体型、仪态、气质、甚至内在心灵进行了培育和塑造；课题三通过姿态训练和舞蹈形体训练使学生的气质内涵得到进一步提升；课题四基本礼仪训练和模拟训练使学生的自身礼仪修养及专业技能得到提升。

**4.职场礼仪与沟通 (学分：4 学时：80)**

本书旨在帮助中职生掌握必要的职场礼仪规范，掌握常用的职场沟通技巧，提高人际沟通能力，为成为合格的职业人作好准备。无论是职场礼仪素养还是沟通能力都不是天生的，需要经过培养与锻炼才能形成与完善。《职场礼仪与沟通》是针对中等职业学校学生编写的一本素质教育教材。中职生要进入社会首先要递交的一份试卷就是礼仪及人际沟通。

**5.体态礼仪与形体训练 (学分：4 学时：80)**

本书分为上下篇。上篇：体态礼仪。又分为形体姿态、表情礼仪、手势与递接物礼仪、致意礼仪，主要塑造学生优雅的礼仪举止，陶冶情操，提高自身修养，丰富文化内涵，培养优雅的气质和风度。下篇：形体训练。分为形体素质训练、形体基础训练、形体韵律训练、形体展示。主要目的在于丰富学生的形体训练语汇，培养学生的形体表现力和审美能力，提高学生的内在修养，塑造有没的形体和高雅的气质。

**6．现代礼仪与实训（学分：4 学时：80）**

本书分析、归纳、总结了中外礼仪方面的知识，具有知识兼容、体系开放、内容实用、理论叙述深入浅出、易于掌握等特点。全书内容包括礼仪概述、个人礼仪、日常交往礼仪、大学生礼仪、职场礼仪、餐饮与舞会礼仪、世界各国节日习俗等。学生通过学习，能够塑造谈吐举止得体、文明礼貌的形象，为其打造成功进入现代社会的利益通行证。

**7.商务礼仪 （ 学分：4，学时：80）**

内容简介，其主要内容包括仪容、着装礼仪、优雅举止、商务见面礼节、接待与拜访礼节、电话礼仪、开业庆典与剪彩仪式、签字仪式、新闻发布会、商务酬宾的种类、中餐礼仪、西餐礼仪、接待外宾礼仪、涉外馈赠礼仪、国外习俗与禁忌等。本书以模拟的工作任务为中心，通过情景导入、任务引领、知识讲解、基本技能训练、案例分析、实践训练等多种环节，充分开发学习资源，使学生在职业行为导向和工作过程导向带动下提高并增加乘务服务能力。与其他同类书相比，本书在编写时更侧重于实际操作。使用本书时，应注重加强实训环节。

**五、主要实践性教学环节**

入学教育、教育见习、教育实习、岗位实训等。

**六、职业证书**

毕业证、铁路客服证、急救员证

**七、学制**

学制：三年

**八、课程设置与教学计划表**

**1．教学周数安排**

教学周数安排的描述见表1。

表1 教学周数安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年 | 学期 | 理论教学 | 实践教学环节 | 毕业教学环节 | 入学教育毕业教育 | 考试 | 机动 | 合计 |
| **一** | **一** | **13** | **2** |  | **3** | **1** | **1** | **20** |
| **二** | **16** | **2** |  |  | **1** | **1** | **20** |
| **二** | **三** | **14** | **4** |  |  | **1** | **1** | **20** |
| **四** | **14** | **4** |  |  | **1** | **1** | **20** |
| **三** | **五** | **12** | **6** |  |  | **1** | **1** | **20** |
| **六** | **4** | **8** | **6** | **2** |  |  | **20** |
| **合计** |  | **73** | **26** | **6** | **5** | **5** | **5** | **120** |

2．按学期安排课程

按学期安排课程的描述见表2。

表2 学期安排课程表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程性质** | **课程属性** | **课程编码** | **课程名称** | **考核形式** | **总学时** | **学分** | **学时**  **分配** | | **开课学期及学时数** | | | | | |
| **理论教学** | **实践教学** | **第一学年** | | **第二学年** | | **第三学年** | |
| **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** |
| 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |
| 公共基础课 | **必修** | **GK01** | **语文** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| **GK02** | **数学** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| **GK03** | **中国历史** | **查** | **20** | **1** | **20** | **0** |  | **√** |  |  |  |  |
| **GK04** | **英语** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| **GK05** | **职业生涯规划** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** |  |  |  |  |  |
| **GK06** | **公共艺术（音乐）** | **查** | **20** | **1** | **20** | **0** |  |  |  | **√** |  |  |
| **GK07** | **军体** | **试** | **128** | **8** | **32** | **96** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| **GK08** | **职业道德与法律基础** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** |  | **√** |  |  |  |  |
| **GK09** | **经济政治与社会** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |
| **GK10** | **哲学与人生** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** |  |  |  | **√** |  |  |
| **GK11** | **体育与健康** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |  |
| **GK12** | **计算机应用基础** | **查** | **40** | **2** | **40** | **0** | **√** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业基础课 | **必修** | **ZL01** | **普通话及口语训练** | **试** | **80** | **4** | **60** | **20** |  |  |  | **√** |  |  |
| **ZL02** | **旅客运输心理学** | **试** | **80** | **4** | **80** | **0** | **√** |  |  |  |  |  |
| **ZL03** | **汉字录入与编辑技术** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |
| **ZL04** | **公共关系实务** | **试** | **60** | **3** | **60** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |
| **ZL05** | **应用文写作** | **试** | **80** | **4** | **80** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |
| **ZL06** | **沟通能力训练** | **试** | **80** | **4** | **80** | **0** |  |  | **√** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业核心课 | **必修** | **ZL07** | **体态礼仪与形体训练** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |
| **ZL08** | **高速铁路概论** | **试** | **80** | **4** | **64** | **16** | **√** |  |  |  |  |  |
| **ZL09** | **铁路行车规章教程（高速铁路部分）** | **试** | **20** | **2** | **15** | **5** |  | **√** |  |  |  |  |
| **ZL10** | **铁路行车规章教程（普速铁路部分）** | **试** | **20** | **2** | **15** | **5** |  | **√** |  |  |  |  |
| **ZL10** | **职业礼仪** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** |  | **√** |  |  |  |  |
| **ZL11** | **形体训练** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** | **√** |  |  |  |  |  |
| **ZL12** | **现代礼仪与实训** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** | **√** |  |  |  |  |  |
| **ZL13** | **铁路客运英语** | **试** | **40** | **2** | **30** | **10** | **√** |  |  |  |  |  |
| **ZL14** | **职场礼仪与沟通** | **试** | **80** | **4** | **64** | **16** |  |  |  | **√** |  |  |
| **ZL15** | **铁路货运组织** | **试** | **80** | **4** | **64** | **16** |  |  |  | **√** |  |  |
| **ZL16** | **轨道交通车站客运组织与服务** | **试** | **80** | **4** | **64** | **16** |  |  |  | **√** |  |  |
| **ZL17** | **商务礼仪（第二版）** | **试** | **80** | **4** | **64** | **16** |  |  | **√** |  |  |  |
| **ZL18** | **城市轨道交通服务礼仪** | **试** | **80** | **4** | **40** | **40** |  |  | **√** |  |  |  |
| 综合素质课 | **必修** | **ZT01** | **养成教育（三字经）** | **查** | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT02** | **赏识教育** | **查** | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT03** | **挫折教育** | **查** | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT04** | **安全教育** | **查** | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT05** | **自我管理** | **查** | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT06** | **职业沟通** |  | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT07** | **职业素质教材** |  | **16** | **1** | **16** | **0** |  |  |  |  |  |  |
| **ZT08** | **劳动教育读本（中职版）** |  | **48** | **1** | **32** | **16** |  |  |  |  |  |  |

3．课程结构比例表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 理论教学课时 | 实践教学课时 | 合计 | 学分数 | 占总学分比例% |
| 公共基础课 | **392** | **136** | **528** | **23** | **23%** |
| 专业理论课 | **440** | **80** | **480** | **25** | **23%** |
| 专业技能课 | **580** | **300** | **840** | **48** | **46%** |
| 综合性实践课程 | **138** | **620** | **758** | **4** | **4%** |
| 合计 | **1510** | **1076** | **2586** | **100** | **100%** |
| 理论、实践比例 | **56%** | **44%** | **100%** | **100** | **100%** |