

高速铁路乘务专业

2023 级人才培养方案

(3+2 三年制中职段)
(专业代码 700108)

专业名称: 高速铁路乘务

专业代码: 700108

适用年级: 2023 级

专业负责人: XXX

审核人: XXX

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向与接续专业.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	11
八、保障措施.....	14
九、毕业条件与方式.....	19
十、附录.....	19

高速铁路乘务专业人才培养方案

(专业代码 700108)

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历。

三、修业年限

3年。

四、职业面向与接续专业

(一) 职业面向

高速铁路乘务专业面向职业/岗位一览表

所属专业大类 类 (代码)	所属专业类 类 (代码)	对应行业 行业 (代码)	主要职业类别 类别 (代码)	主要岗位类别 别(或技术领域)	社会认可度 高的行业企 业标准和证 书
交通运输大 类 (70)	铁道运 输类 (7001)	铁路运 输业 (189)	铁路列车乘 务员 4-02-01-02	铁路列车乘 务员铁路车 站客运服务 员高速铁路 动车组餐售 服务员	铁路客运员 列车乘务员 (中级)、 普通话证书
			铁路车站客 运服务员 4-02-01-03		

(二) 接续专业

高职：铁道交通运营管理专业（铁道旅客运输方向）、高速铁路客运服务

本科：交通运输专业

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业坚持立德树人，培养拥护党的基本路线，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，爱岗敬业，具有现代社会必备的基本素质，与我国铁路旅客运输行业发展要求相适应，掌握基础科学文化知识和铁道旅客运输专业理论知识和

实践技能，在铁道旅客运输基层客运站、段从事客运生产组织管理工作、列车乘务服务工作和车站站务服务工作，具有全面素质和综合职业能力的技术技能人才。

(二) 培养规格

1.素质目标

(1) 政治素质：热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的团队精神和公共道德。

(2) 文化素质：具有良好的文化基础知识和修养；掌握铁道旅客运输专业实际工作所必需的基础知识和基本技能；具有自学能力和知识自我更新能力；具有社会交往、处理公共关系的基本能力。

(3) 职业素质：具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、吃苦耐劳的优秀品质，有严谨务实的工作作风，有较强的职业意识，能诚实、礼貌待人，对工作负责，具有良好的职业道德。

(4) 身心素质：达到国家中专生体育合格标准，身体健康，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯；具备健康的心理和乐观的人生态度，积极向上，能够勇敢面对挑战；具有健康的审美意识；具有展示自我才能和推销能力。

2.知识目标

(1) 掌握本专业培养目标应具备的德育、信息技术、语文、英语等文化基础知识；

(2) 了解铁路运输设备的基础知识，熟悉列车、车站客运设施与设备的功能；

(3) 掌握铁路旅客运输的各种规章制度，熟悉铁路客运组织工作的基本理论和方法；

(4) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识；

(5) 掌握客运服务工作的流程和服务方法技巧；

(6) 掌握高速铁路乘务组织基本理论和列车服务知识。

3.能力目标

(1) 具有科学的世界观、人生观、价值观，具有爱国主义、集体主义精神，以及良好的职业道德和行为规范，具有健康的审美意识和创造美的能力；

(2) 具有较强的语言与文字表达能力和英语会话能力，人际沟通、协调和合作能力，以及一定的组织能力；

(3) 具有健康的身体素质和良好的心理素质，具有基本的卫生紧急救护能力；

(4) 具有正确执行和运用规章解决旅客运输生产实际问题的能力；

(5) 具有安全意识和安全组织防护能力；

- (6) 具有服务意识和保持职业形象意识，具备提供优质服务的能力；
- (7) 具有旅客运输生产组织工作的能力。

(三) 人才应用规格

1.就业范围

本专业毕业生的就业范围主要是国有铁路、地方铁路、城市轨道交通等运输企业的旅客运输生产管理服务部门。

2.工作岗位

- (1) 列车乘务工作岗位：列车员、列车值班员；
- (2) 车站站务工作岗位：售票员、客运员、客运值班员；
- (3) 列车餐售服务岗等。

六、课程设置及要求

高速铁路乘务专业课程以职业教育就业导向、能力本位为指导思想，体现以旅客运输服务职业素质培养为核心的全面素质教育培养；依据职业岗位要求，按照职业能力递进式构建课程体系，设置教学环节，使学生逐步形成本专业必备的职业素养和能力；教学内容突出基础理论知识的应用性和实践能力培养，以应用为目的、以“必需、够用”为度；专业课教学加强针对性和实用性，“以任务为驱动、以项目为载体”、采用“理论-实践一体化”和工学结合课程体系的形式组织教学。教学内容、组织与安排融知识传授、能力培养、素质教育于一体。

推行“双证书”制度，课程设置中将技能训练和职业能力培养有机结合，技能训练达标后，经鉴定可获得国家认定的职业资格证书。

本专业的核心课程包括：普通话、服务礼仪、旅游地理、铁道概论、铁路餐饮服务岗位实习等。

(一) 专业课

本专业课程设置分为必修课和选修课，必修课包括公共基础课、专业课和实践课，选修课包括公共选修课和专业选修课。实践课含校外实训、岗位实习等多种形式。

1.课程名称：普通话

本课程是本专业的一门专业基础课，旨在培养学生普通话口语表达能力，提高学生普通话口语表达水平。通过本课程教学，教育学生热爱祖国语言，积极主动地宣传贯彻国家语言文字工作的方针政策；使学生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；能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话、演讲及其它口语交际。同时，针对普通话水平测试进行

有针对性的训练，把握应试要领，使学生能顺利地通过测试并达到相应的等级标准。

2.课程名称：服务礼仪

本课程是本专业的一门专业基础课，主要讲授在人际交往过程中的基本礼仪常识运用。开设此课程的目的在于提高学生待人以礼、处事得宜的交际能力，以良好的个人形象适应今后工作的需要。通过学习本课程使学生了解礼仪的基本内容，使学生自觉美化自身的形象；掌握在各种社交场合中的基本礼仪要求，并能做到谈吐适当得体，举止大方洒脱；了解风度美与气质美的内容，在各种场合中能做到精神饱满，待人诚恳，性格开朗，表情适度，礼仪规范。

3.课程名称：旅游地理

本课程是本专业的一门专业基础课，主要介绍我国丰富的自然和人文景观的旅游资源。结合我国主要铁路干线及客运专线介绍沿线旅游景观与交通情况，我国各大中城市的人文历史等情况。使学生具备旅游地理历史知识，具有提高客运服务工作层次和内涵的能力。

4.课程名称：铁道概论

本课程是本专业的一门专业基础课，主要讲授铁路交通设施设备，包括机、工、电、通信信号及车辆设备等基本知识，使学生掌握铁道运输系统工程概况，具备一定的专业知识框架体系。

5.课程名称：铁路餐饮服务

本课程主要介绍了铁路餐饮服务相关知识，通过学习使学生掌握铁路餐饮供餐方式及服务流程；餐车经验管理及卫生管理；菜品及饮料基础知识；列车餐车服务礼仪；旅客列车餐饮服务劳动安全及应急处理技巧。通过训练，使学生掌握端托服务；餐巾折花；餐车餐桌摆台；酒水服务及列车餐车长、餐吧服务员的作用流程及标准，明确各项服务工作的规范、程序和要求，做到服务规范化、标准化、程序化。

6.课程名称：岗位实习

岗位实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动。本专业学生的岗位实习安排在第六学期，时间为4-6个月，实习单位有：各客运站、客运段，实习地点有：北京铁路局范围内，实习工种和岗位为客运员、列车员、售票员、客户服务员等，实习内容有：窗口售票工作、旅客乘降组织、列出乘务组织等，学校指派一名实习指导教师和一名实习管理老师协助实习单位跟踪监督和管理学生的岗位实习过程。

7.课程名称：诗文诵读

本课程是本专业的一门专业课程，主要从语音发声、节律处理、态势语音三个方面训练学生习得声音美化的技巧，以提升文学、语言、礼仪修养为基石，增加语言感受力和口语表达的“表情性”，塑造乘务岗位需要的语言。在塑声训练中，通过对古今中外经典文学作品的诵读教学，帮助学生树立爱国主义思想，继承中华民族的优秀文化传统，提高思想品德修养，形成健全的人格；同时有针对性增强学生的文化底蕴。培养学生的审美能力，强化学生口语表达技能，为学生的就业及今后发展打下良好的基础。

8.课程名称：铁路客运作业

本课程是本专业开设的一门专业课必修课，通过讲解铁路轨道的车站认识、售票业务、行包运输服务、进站服务、安检服务、车站候车、站台服务、出站服务及相关设备等，使学生对于整个铁路客运组织系统的各岗位有明确的认知，配合图片与实操的讲解更加形象具体，使学生在今后的学习实践和工作中掌握更多的基本理论知识。

9.课程名称：铁路客运设备与设施

本课程是本专业开设的一门专业课必修课，通过讲解铁路客运车站以及普速列车、高铁列车基本设备情况等，使学生对于铁路客运车站及列车的设备配备情况，对铁路现场有初步认识，同时配合图片与实操练习，使讲解更加形象具体，为学生今后的学习实践和工作打下坚实的理论基础。

（二）公共基础课

1.中国特色社会主义

本课程紧跟时代的步伐，讲述了中国特色社会主义事业的总体布局，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，培养学生的爱国情怀，强国的志向，报国的行为，自觉地融入并坚持和发展中国特色社会主义事业，实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。

2.心理健康与职业生涯

本课程面向中职学生，根据中职学生生理、心理发展特点帮助中职学生在全面分析和了解自我的基础上，运用有关心理教育方法和手段，通过主体体验性教学，使学生了解心理健康基本知识，掌握基本的心理调适方法，能够客观、全面地认识自身及周围环境，以正确的心态对待和处理客观环境中的一切事物，树立职业理想，制订出明确的职业生涯规划，增强职业意识、职业道德和职业素质，提高高职学生的就业竞争力。

3.哲学与人生

《哲学与人生》是我校一门必修德育课程。本课程结合中职学生身心特点和思维发展规律，以中国特色社会主义理论为思想指导，坚持正确的价值导向，突出德育育人功

能，把帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观贯穿始终，把引导学生如何做人、使学生形成积极向上的人生态度，脚踏实地地走好人生之路作为落脚点，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法的教育。

通过学习，使学生掌握辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然和社会的发展，正确认识和处理人生发展过程中的基本问题，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。

4.职业道德与法治

《职业道德与法治》是一门阐述和介绍道德与法治的基础知识及对学生进行道德与法治教育的课程，是适用于我校各专业的公共基础课。通过学习该课程，旨在提高学生的道德意识和法治观念，学会运用道德规范和法治手段解决生活中的问题。

理解和掌握道德与法治的基本含义和作用，进而深刻认识德与法对现代社会的意义。系统认识道德、职业道德的基本规范及宪法、民法、经济法、刑法以及诉讼法的概念、原则及作用，总体把握道德与法治的基本内容。了解并练习运用道德与法治分析问题和解决问题的一般方法和策略。

5.体育与健康

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与健康的基本原理、基本技术和基本技能，使学生掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养学生自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高学生身心素质和社会适应能力，为学生终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

6.信息技术

本课程主要讲授计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。通过本课程的学习使学生掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为学生以后的学习和工作打下基础。

7.语文

在初中语文的基础上，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力，培养浅易文言文的阅读能力。养成自学和运用语文的良好习惯，进一步提高学生正确阅读、理解、鉴赏和运用祖国语言文字的能力，为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

8.数学

在初中数学学习的基础上，主要讲授集合、函数的基础知识，进一步培养学生的基

本运算能力、基本计算工具使用能力、思维能力和简单实际应用能力。通过本课程的学习，提高学生分析问题和解决问题的能力，拓展学生的创新意识。

9.英语

培养学生在学习专业知识的同时，具备较强的外语综合能力和社会竞争力。通过基础英语阶段的学习，切实打好扎实的英语语言基本功，养成良好的学习习惯，培养有效的学习方法，具备系统的英语语法知识和较强的听、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。同时增强其自主学习能力，提高综合文化素养，以适应我国社会发展和国际交流的需要。

10.军事理论

《军事理论》课程是以国防教育为主线，通过军事理论课教学，使中职学生了解掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因，加强组织纪律性，促进学生综合国防素质的提高，通过课程学习，引导学生树立国民意识、提高国民素质和公民道德素养，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的基础。

11.历史

历史课主要通过对中国历史的学习，让学生了解中国历史的发展。学会从历史的发展角度来了解和思考人与人、人与社会之间的关系，增强学生的历史使命感和社会责任感。培养学生的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改革创新的时代精神。培养学生健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观、为学生未来的学习、工作和生活打下基础。

12.安全教育（讲座）

本课程面向中职学生，让学生掌握学校的各项纪律，规定和安全知识。加强学生的自我保护意识，更好的维持学校的正常纪律，维护学生的人生财产安全和身心健康，为学生顺利完成学业和走向社会提供安全保障。让学生在学习和生活实践中养成良好的行为习惯，培养学生遵纪守法，热爱集体关心他人，热爱祖国热爱生活积极向上的态度。

13.音乐

音乐课主要是通过对音乐的学习，激活学生的内在气质，让学生掌握音乐的基本技巧，学会欣赏音乐，分享音乐带给我们的乐趣，为学生能够适应社会和工作岗位打下良好基础，树立正确的观念，掌握一技之长，在日益竞争的社会中找到立足之点。

14.美术

美术课主要是通过对美术的学习，提高学生对美的感受能力和艺术的创造能力。激活学生的内在气质，让学生掌握美术的基本技巧，学会欣赏美术，帮助学生掌握一技之长，培养学生养成良好的思想品德并在日益竞争的社会中找到立足之点。

(三) 选修课

1.形体训练

本课程是本专业的一门专业选修课，以人体科学理论为基础，通过训练使学生形成良好的形体姿态，提高人体形态的控制能力和表现能力。形体训练课不同于体育课和舞蹈、健美运动，是一门进行素质教育、培养综合能力和塑造优美体态的基础课程。学生通过学习本课程可以改善身体形体动作的状态，塑造优美的形体和姿态；通过形体技巧训练提高形体外在表现力和行动姿态的控制力；提高身体的灵活性、协调性，增强可塑性；提高对形体美、姿态美的鉴赏能力；在训练中培养意志品质和团结协作精神，将形体训练与素质教育结合起来，全面培养综合能力，提高综合素质。

2.形象设计

本课程是本专业的一门专业选修课。课程主要讲授形象设计基础理论，服务形象造型设计原则与方法等内容。通过本课程的学习，重在培养学生的良好的审美能力，使学生具备专业的自我形象设计知识及较强和化妆的实操能力。

3.劳动教育

劳动教育是贯彻教育方针，实施素质教育的重要内容，是培育社会主义核心价值观的有效途径。使学生树立正确的劳动观念和劳动态度，热爱劳动养成爱劳动的好习惯。提高学生的综合素质，培养新时代合格的社会主义建设者和接班人。

4.中国传统文化

中华优秀传统文化是学习中华优秀传统文化。以“志道据德、依仁游艺”为核心主题，通过讲述源远流长、博大精深的中华文化。加强学生对中华文化的认知，了解中华文化的精深，领略中华文化的智慧，树立中华文化的自信，从中华文化当中汲取成长和做人的力量，提高学生的综合素质。

5.职业素养

本课程面向中职学生，我们在培养学生职业素养的过程中，我们通过让学生参与企业跟岗岗位实习、社会实践等形式，培养学生在社会真实环境中的综合职业素养，提高学生对职业意识的认知，陶冶学生的职业意识情感，磨练学生的职业意志，培养符合职业要求的行为习惯，从而使职业素养达到和谐统一。真正为学生日后的就业、择业及未来职业发展保驾护航。

6.社交礼仪

本课程主要讲授在人际交往过程中的基本礼仪常识运用，目的在于提高学生待人以礼、处事得宜的交际能力，以良好的个人形象适应今后工作的需要。通过学习本课程使学生了解礼仪的基本内容，使学生自觉美化自身的形象；掌握在各种社交场合中的基本礼仪要求，并能做到谈吐适当得体，举止大方洒脱；了解风度美与气质美的内容，在各种场合中能做到精神饱满，待人诚恳，性格开朗，表情适度，礼仪规范。

7.书法

本课程包括硬笔书法和软笔书法。学习书法能够使学生静心养气，有益于身体健康，可以培养学生良好的道德情操，可以丰富学识，培养良好的学习习惯，可以陶冶性情，锻炼意志，有益于发展个性，培养创新精神，可以提高学生的审美素质。

（四）实践课

1.入学教育与军训

进行专业教育、熟悉校园环境、学习校规校纪，参观校内实训中心，对将来从业岗位群有初步认识。加强学生爱国主义教育、国防观念教育和国防知识教育。培养学生的组织纪律性，集体观念和团结协作精神。

2.劳动实践

劳动实践是贯彻教育方针，实施素质教育的重要内容，是培育社会主义核心价值观的有效途径。使学生树立正确的劳动观念和劳动态度，热爱劳动养成爱劳动的好习惯和动手能力，培养新时代合格的社会主义建设者和接班人。

3.暑期社会实践

对于在校学生具有加深对本专业的了解、确认适合的职业、为向职场过渡做准备、增强就业竞争优势等多方面意义。勤工俭学、零工等更侧重经济利益，是一些家庭困难学生的首要选择；具有一定经济基础的学生选择做义工、支农，既锻炼了能力，又奉献了爱心。

4.客运语言沟通综合技能实训（1周）

本实训的主要内容是对方言方音听辨能力的训练以及职业素养的养成。通过学习和对听辨方言的强化训练，使学生能够较为准确、及时的通过方言和他人进行良好的沟通，熟练掌握运用方言交流沟通的技巧；培养学生的职场意识与职业素养，让学生学会在工作中如何用专业的形象和语言服务旅客；强化在服务过程中专业术语的方言表达训练，经典方言对话训练，使学生熟悉方言交流模式，更好的将方言灵活的运用在实际工作中。

5.形体礼仪综合实训 1（1周）

本实训的主要内容是职业素养的培训和形体礼仪的强化训练，通过学习与训练，其目的在于：培养学生的美好敬业精神与责任意识，明确一个职场人必备的职业素养与职业心态；学会如何保持专业的服务形象，掌握人际沟通的技巧；强化在服务工作中的站、坐、行、手势、表情等方面，做到规范、优雅，并使之成为习惯。

6.形体礼仪综合实训 2（1周）

本实训的主要内容是职业素养的培训和形体礼仪的强化训练，通过学习与训练，其目的在于：培养学生的美好敬业精神与责任意识，明确一个职场人必备的职业素养与职业心态；学会如何保持专业的服务形象，掌握人际沟通的技巧；强化在服务工作中的站、坐、行、手势、表情等方面，做到规范、优雅，并使之成为习惯。

7.铁路餐饮服务实训（1周）

使学生比较系统的掌握列车餐吧与餐厅服务相关的基础理论知识与服务操作技能，熟悉列车餐饮服务流程和操作规范，注重融理论教学与实践教学为一体，以培养学生职业素养和职业能力为主线，通过训练促进学生服务技能及职业素养的提高，在实践教学注重培养学生的应变能力、创新能力和工匠精神，为今后从事高速铁路动车组列车餐吧与餐厅服务等相关工作奠定坚实的基础。

8.岗位实习（38周）

岗位实习是指初步具备实践岗位独立工作能力的学生，到相应实习岗位，相对独立参与实际工作的活动。本专业学生的岗位实习安排在第六学期，时间为4-6个月，实习单位有：各客运站、客运段，实习地点有：北京铁路局范围内，实习工种和岗位为客运员、列车员、售票员、客户服务员等，实习内容有：窗口售票工作、旅客乘降组织、列出乘务组织等，学校指派一名实习指导教师和一名实习管理老师协助实习单位跟踪监督和管理学生的岗位实习过程。

本专业学生岗位实习结束后的成绩核定，依照《石家庄铁路运输学校学生实习管理办法》执行。专业岗位实习是针对就业方向进行的职业岗位能力强化培训，是学生在学完所有理论与进行了校内训练之后的一次综合性实习。通过学生自主联系实习单位或学校推荐实习单位的方式，学生到铁路客运车站、客运段、动车组餐售公司等单位进行实习，使学生把学到的知识运用到实践当中，有针对性的提高自己的业务水平，将理论与实践相结合，不断提高自己的动手能力和实际操作的能力。通过校外实习提高学生对实际问题的处理能力，为就业打下坚实的基础。

9.毕业教育（1周）

根据社会经济形势和国家就业政策，对学生进行职业指导与立业创业等方面的教

育，使学生树立正确的择业观和就业观。

专业课程设置及教学进程安排见附表 2；实践教学安排见附表 3；课外教学活
动安排表见附表 4；学时与学分分配表见附表 6。

七、教学进程总体安排

专业：2023 级高速铁路乘务（3+2）														
课程类别	课程性质	课程代码	课程名称	学分	教学时数			按学年及学期进行分配						
					总学时	理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年		
								1 20 周	2 20 周	3 20 周	4 20 周	5 20 周	6 20 周	
必修课	公共基础课	VV5121790A AA	中国特色社会主义	2	36	36	0	2*18						
		VV5121800 AAA	心理健康与职业生涯	2	36	36	0		2*18					
		V95991231B AA	哲学与人生	2	36	36	0			2*18				
		V95990050 AAA	职业道德与法治	2	36	36	0				2*18			
		V95990090 AAA	体育与健康 1	2	26	2	24	2*13						
		V95990091 BAA	体育与健康 2	2	28	2	26		2*14					
		V95990092 BAA	体育与健康 3	2	28	2	26			2*14				
		V95990093 BAA	体育与健康 4	2	26	2	24				2*13			
		V95992040 BAA	信息技术 1	2	26	10	16	2*13						
		V95992041 BAA	信息技术 2	2	28	10	18		2*14					
		V95990062 BAA	语文 1	2	26	26	0	2*13						
			■语文 2	3	60	60	0		4*15					
		V95990061 AAA	■语文 3	3	60	60	0			4*15				
		V95990081 BAA	■数学 1	1	26	26	0	2*13						
		V95990082 BAA	■数学 2	3	56	56	0		4*14					
V95990083	数学 3	2	28	28	0			2*14						

	BAA											
	V95990074 AAA	■英语 1	1	26	26	0	2*13					
	V95990073 AAA	■英语 2	3	56	56	0		4*14				
		英语 3	2	28	28	0			2*14			
	V95991690 AAA	军事理论	1	12	12	0	2*6					
	VV5121810A AA	历史 1	2	36	36	0	2*18					
	VV5121811A AA	历史 2	2	36	36	0		2*18				
	VV5121820 AAA	安全教育（讲座）1	0.5	8	8	0	8					
	VV5121821A AA	安全教育（讲座）2	0.5	8	8	0		8				
	VV5121822 AAA	安全教育（讲座）3	0.5	8	8	0			8			
	VV5121823 AAA	安全教育（讲座）4	0.5	8	8	0				8		
	VV5121830 BAA	音乐	1	18	6	12	2*9					
	VV5121840 BAA	美术	1	18	6	12		2*9				
		小计	49	824	666	158	16	22	12	4		
专 业 课	VV5050110 ABA	●普通话 1	2	26	8	18	2*13					
	VV5050111B BA	●普通话 2	2	30	10	20		2*15				
	VV5051050 BBA	诗文诵读 1	2	28	20	8			2*14			
	VV5051050 BBB	诗文诵读 2	2	28	20	8				2*14		
	VV5050120 BCA	■●服务礼仪 1	2	26	8	18	2*13					
	VV5050122 BBA	●服务礼仪 2	2	30	20	10		2*15				
	VV5050310 BBA	■●旅游地理	2	32	24	8			2*16			
	VV3060160 BBB	●铁道概论	3	56	46	10			4*14			
	VV3051080 BCA	■铁路餐饮服务	4	56	22	34				4*14		
	VV5052120 BCA	■●铁路客运作业	3	48	24	24			4*12			

			●铁路客运设备与设施	2	26	18	8				2*13			
		小计		26	386	220	166	4	4	12	8			
选修课	公共限选课	V93991760 BAA	劳动教育	1	20	20	0	2*10						
		V95991710A AA	中华优秀传统文化	2	32	32	0	2*16						
			书法	1	24	4	20				2*12			
			■语文 4	3	56	56	0				4*14			
		V93990062 BAA	数学 4	2	36	36	0				2*18			
		V95990071 AAA	英语 4	2	36	36	0				2*18			
		VV5121870B AC	职业素养	1	20	10	10				2*10			
		VV3060740 BAC	社交礼仪	1	26	16	10				2*13			
			职业心理训练	1	20	10	10	2*10						
		小计		14	270	220	50	6	0	2	12			
	专业限选课	VV5050130 ACA	形体训练 1	1	26	8	18	2*13						
		VV5050131 BCA	形体训练 2	2	32	8	24		2*16					
		VV5050132 BCA	形体训练 3	2	32	8	24			2*16				
		VV5050133 BCA	■形体训练 4	1	32	8	24				2*16			
		VV3051270 BBA	形象设计	1	26	10	16	2*13						
		小计		7	148	42	106	4	2	2	2			
	合计				21	418	262	156	10	2	4	14		
	合计				96	1628	1148	480	30	28	28	26		

说明：用“●”表示核心课程，用“■”表示考试课程，所有符号放在课程名称前面；

表 3 实践教学活动策划表

类别	课程代码	内容	总学时	学分	学期	周数	说明
公共实践环节	V95991940CAA	入学教育	30	1	1	1	不计入课内学时，计入学分
	V95991950CAA	军训技能	88	2	1	2	
	V95991960CAA	劳动实践	30	1	2	1	

	V95991970CAA	暑期社会实践	60	2	2	2	不计入课内学时，计入学分
专业 实践 环节	VV5051130CCA	客运语言沟通 综合技能实训	30	1	2	1	设定关于客运服务的实训内容，采用影音播放，演示讲授，学生互动练习等形式，让学生掌握客运服务语言沟通相关的各种类型语言交流能力，展示实际工作中的模拟情景，设计铁路客运服务过程中的经典对话，熟悉各专业术语的不同语言类型表达，熟练运用不同语言类型交流沟通的技巧和方法。
	VV5050690CCA	形体礼仪综合 实训 1	30	1	3	1	设定铁路客运员的基本姿态，训练站姿、蹲姿、坐姿、走姿等典型工作情景，完成实训任务书、能熟练掌握所学知识，指导训练。
	VV5051081BCA	铁路餐饮服务 实训	30	1	4	1	使学生比较系统的掌握列车餐吧与餐厅服务相关的基础理论知识与服务操作技能，熟悉列车餐饮服务流程和操作规范，注重融理论教学与实践教学为一体，以培养学生职业素养和职业能力为主线，通过训练促进学生服务技能及职业素养的提高，在实践教学注重培养学生的应变能力、创新能力和工匠精神，为今后从事高速铁路动车组列车餐吧与餐厅服务等相关工作奠定坚实的基础。
	VV5050691CCA	形体礼仪综合 实训 2	30	1	4	1	设定铁路客运员的基本姿态，训练站姿、蹲姿、坐姿、走姿等典型工作情景，完成实训任务书、能熟练掌握所学知识，指导训练。
	VV5091220CCA	● 岗位实习 1	600	20	5	20	
	VV5091610CCA	● 岗位实习 2	540	18	6	18	
	V95992010CCA	毕业教育	60	2	6	2	不计入课内学时，计入学分
合计			1378	50			

表 4 课外教学活动安排表

类别	序号	活动编码	课程名称或内容	学期	学时	学分	说明
创新 活动	1	04500131	参加教师科研课题	3	30	1	附证明
	2	04500121	科技竞赛、小制作	2-3	30	1	获奖证书或作品
	3	04500122	科技发明	2-3	30	1	获奖证书或作品
	4	01000011	参加各类讲座	1-3	30	1	附证明
文体 活动	6	01000012	英语竞赛	1-3	30	1	证书
	7	01000113	体育活动	1-3	30	1	证书或证明

	8	01000123	参加社团组织	2-3	30	1	公开发表（作者名次不限）
实践	9	01000102	就业与指导	4	30	1	
	10	04500114	勤工俭学、爱心互助	1-4	30	1	附证明
合计				每位学生最多得 2 分			
注：创新活动包括参加教师科研课题、科技竞赛、科技发明等，可设 1~2 个创新学分；文体活动包括英语竞赛、体育活动、发表文章等，可设 1~3 个学分；实践可设 1~3 个学分。							

表 6 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学时分配		学分分配		备注
		学时	占总学时比例	学分	占总学分比例	
公共课程	23	824	27.41%	49	33.56%	
专业课程	8	390	12.84%	26	17.81%	
公共限选课	9	270	8.98%	14	9.59%	
专业限选课	2	148	4.92%	7	4.79%	
实践教学活 动	9	1378	45.84%	50	34.25%	
总计	51	3006	100.00%	146	100.00%	
实践教学环节占教学总学时数的比例：61.81%						

八、保障措施

（一）师资条件的配置要求

1.基本要求

为保证本专业人才培养目标的实现须拥有一支具有先进的职教理念、扎实的理论功底、熟练的实践技能、缜密的逻辑思维能力的教师队伍，组成由专业带头人、专任教师、

企业兼职教师的结构化创新教师团队。

教师队伍专兼结合，示范引领，团队结构科学合理。学生数与本专业内教师数比例不高于生师比 20:1。教师队伍学历结构、职称结构、年龄结构合理，形成合理的梯队结构。校内“双师型”素质教师占专业教师比例不低于 60%。

(1) 专任教师

专任教师：有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具备至少每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。能独立进行实训指导、具有独立铁路客运服务应用领域内的相关职业资格证书（高级以上）、具备讲师资格（工程师）、专业水平较高、教学能力和教学创新能力强，能够胜任附表 2 中的某两门（或者两门以上）课程教学工作以及课程建设工作。

(2) 兼职教师

兼职教师：主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，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。

表 7 师资条件配置

课程名称	专任教师配置要求		兼职教师配置要求	
	数量	基本要求	数量	基本要求
铁道概论	1	铁道运输专业本科以上学历，在铁路运输企业现场实践一年以上		
铁路客运设备与设施	1	铁道运输专业本科以上学历，在客运车站、列车实践一年以上	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，高铁客运车站、客运段职教科、乘务科、技术科等业务科室技术人员，教学能力好，实践经验丰富
旅客运输心理学	1	应用心理学本科以上学历，在客运车站、列车实践一年以上		
旅游地理	1	铁道运输或旅游地理专业本科以上学历，形象气质较好，熟悉全国铁路沿线旅游资源和风景名胜古迹。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，高铁客运车站、客运段职教科、乘务科、技术科等业务科室技术人员，教学能力好，实践经验丰富

		能够为学生讲授旅游地理相关知识。		
服务礼仪	1	本科以上学历，形象气质佳，熟知礼仪规范和训练方式方法		
形体训练	2	本科以上学历，形象气质佳，具有营养健康、形体塑形、舞蹈、瑜伽等知识，能有针对性的指导学生训练、塑形	1	形象气质佳，形体健身指导或教练三年以上
普通话	1	汉语言文学本科以上学历，具有普通话水平测试员资格		
铁路客运作业	1	铁道运输专业本科以上学历，在客运车站、列车实践一年以上	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，高铁客运车站、客运段职教科、乘务科、技术科等业务科室技术人员，教学能力好，实践经验丰富

（二）实践教学条件配置要求

为了给学生提供充足的教学资源，满足学生现场学习的需要，目前拥有 4000 余平方米的校内职业技能公共实训基地，理实一体化实训基地包括语言训练实训室、铁路 12306 客户服务中心、列车服务系统实训室等，设备运行良好。建设稳定的校外实训基地，与多家企业签订战略协议，为学生岗位实习提供坚实保障。实习实训过程符合教育等五部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知（教职成〔2016〕3 号）中的相关规定。

表 8 实践教学条件配置要求

课程名称	校内实训设备配置要求	校外实训基地要求
形体训练	形体训练室	
教学认识参观	满足铁路线路、机车、车辆及部分客运设备的认知	满足对铁路设备设施尤其是客运设备设施以及站段客运工作的感官认知

形体礼仪综合实训	模拟客运站、列车车厢等现场旅客旅行环境，配备相关设备、备品	
语言沟通综合实训	模拟客运站、列车车厢等现场旅客旅行环境，配备相关设备、备品	
铁路餐饮服务实训	模拟铁路列车车厢餐车环境，配备相关的设备、备品	
毕业实习		一定数量稳固的校外实训基地、客运车站、客运段等，满足学生顶岗和就业实习需要

（三）教学资源

1.创建贴近实践操作岗位的教学环境、模拟铁路现场实训演练基地，通过各种现代化信息技术，发挥模拟仿真技术在教学实践中的运用。

2.建立教学资源库，将企业需要融入教学实践、积累文字、动画、视频、音频、教材、文献等多媒体形式，引入与企业现场一致的环境资源软件，不断更新教学资源。

（四）教学方法

1.“线上+线下”混合式教学方法。将传统教学和多媒体教学相结合，积极运用在线开放课程和教学资源库等在线资源，开辟教师和学生网络空间，创新基于网络的课程教学方法，开展“线上+线下”混合式教学，提升课堂教学质量。

2.项目导向、任务驱动、案例探究教学法。坚持以学生为中心，引导学生积极参与课堂教学，主动思考、主动学习和训练，重视课堂实践，以项目导向、任务驱动、案例探究等教学法为主线，通过项目实践、任务实施、案例讨论和分析等环节，提高学生运用专业知识解决实际问题的能力。

3.翻转课堂、模拟仿真法。在教学过程中，依据课程特点实施教学做一体、分层教学、翻转课堂、虚拟仿真等为主要特色的课堂教学，丰富课堂教学实践形式，提升课堂教学质量。

（五）学习评价

我校各专业人才培养方案中所有课程的考核，要以学生的政治思想、职业能力、知

识运用和职业综合素质评价为重点，依据学生的政治思想动态、尊老爱幼表现、文明礼貌表现、对待学习的态度、学习过程的表现、对待劳动的态度、劳动课的表现、与师生沟通交流的情况、是否尊敬师长、是否团结同学、是否有集体荣誉感、是否勤俭节约、是否有担当等等，结合教师对学生日常考核的文本资料和作品质量等，综合考核学生的学业成绩。形成以立德树人为根本宗旨，既要重视学习结果，又要重视学习过程中综合表现的多形式课程考试考核体系，所有课程都要进行平时考核和期末考核，加大对学日常政治思想、学习态度和综合表现的考核比例。

课程考核分考试和考查两种。

每个专业（类）每学期应安排 3 门考试课程。考试时间原则上按照当年校历在期末考试周由学校统一安排。考试课程可采用笔试（闭卷、开卷）、口试、笔试与口试相结合、上机、实践操作等多种方式考核，课程总评成绩由“平时成绩”和“期末成绩”两部分构成，其中，“平时成绩”是指对学生日常政治思想、学习态度、生活态度、劳动态度、文明礼貌等综合表现的考核成绩，占总评成绩的 50%；“期末成绩”是指期末考试的卷面成绩，占总评成绩的 50%。

考查课程可根据学生日常的政治思想表现、学习态度、劳动态度、文明礼貌表现、日常上课表现、遵守社会公德情况、尊师尊老的情况、平时测验成绩、对待作业的态度和完成情况、实训实习实践操作情况等等进行综合考核。考查课的成绩由三部分组成，分别为“平时成绩 1”、“平时成绩 2”、“平时成绩 3”，根据三次成绩给出该课程的“总评成绩”，三次成绩占比不做具体规定，任课教师可根据自己掌握的情况酌情确定比例。考查课可以按课程进度采取随结课随考核的方式进行。

（六）质量管理

1.建立专业建设和教学质量诊断与改进机制

建立、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.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。专任教师一学期须听课评课 4 次，每学期应保证有 20%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导一年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不

高于合格等次。

九、毕业条件与方式

1. 培养方案中总学时为 3006 学时（含选修课），实践教学学时占总教学时的 61.81%。其中公共课 1094 学时（占总学时比例 36.4%）、专业课 534 学时（占总学时比例 17.76%），实践教学 1378 学时（占总学时比例 45.84%）。

2. 本培养方案中总学分为 146 学分，其中公共课 49 学分，专业课 26 学分，选修课 21 学分，实践教学 50 学分。

3. 至少取得一种职业岗位的职业资格证书(列车员中级或普通话水平等级证书二级乙等);

4. 参加专业岗位实习并通过考核。

十、附录

1. 培养方案制定依据

(1) 国家有关文件

教职成[2011]12 号。该文件是 2006 年的 16 号文的延伸，提出要深化工学结合、校企合作、岗位实习的人才培养模式改革。要与行业（企业）共同制订专业人才培养方案，实现专业与行业（企业）岗位对接；推行“双证书”制度，实现专业课程内容与职业标准对接；继续推行任务驱动、项目导向等教学做一体的教学模式，实践教学比重应达到总学分（学时）的一半以上。

(2) 铁路售票员、客运员、客运值班员、列车员、列车值班员、行李员相关岗位国家职业资格标准，铁路行业指导委员会、铁道运营管理专业教学指导委员会以及本校专业指导委员会对本专业人才培养规格的有关规定和要求。

(3) 围绕铁路行业发展，服务于京津冀一体化和区域经济发展，在进行充分调研论证基础上，对本专业行业背景与专业发展前景进行认真分析，确保人才培养方案中对人才培养规格的正确性、适用性和适度超前性。