



2025 级高速铁路乘务专业人才培养方案



2025 级高速铁路乘务专业人才培养方案目录

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、主要续接专业.....	3
七、课程设置及要求.....	5
（一）公共基础课程.....	5
（二）专业（技能）课程.....	9
八、教学进程总体安排.....	14
（一）基本要求.....	14
（二）教学安排与教学进程表.....	15
（三）专业课程分析.....	17
九、实施保障.....	19
（一）师资队伍.....	19
（二）教学设施.....	20
（三）教学资源.....	22
（四）教学方法.....	24
（五）学习评价.....	25
（六）质量管理.....	26
十、毕业要求.....	29
十、附录（附专业调研报告）.....	30

2025 级高速铁路乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路乘务专业（700108）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

三、修业年限

三年

四、职业面向

表 1 高速铁路乘务专业职业面向

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）
交通运输大类（60）	铁道运输类（6001）	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（4-02-01-02）

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业主要面向铁道交通运输、城市轨道交通、航空等行业，培养与我国交通事业发展相适应的，面向铁路客运服务工作及管理一线岗位，培养具有优秀职业道德、服务意识以及形象好气质佳的职业形象，熟悉乘务服务的组织管理，掌握乘务服务规章制度及服务规范，了解列车旅客心理、乘务营销技巧的基本知识，能够从事高铁动车乘务员、乘服员、客运员、安检员等工作，成为能适应社会主义现代化建设需要，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和发展型保育技能型人才。

（二）培养规格

本专业学生应全面提升素质、知识、能力，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需要的专业技术技能，本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和专业技能：

1. 职业素养

（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）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与技能，了解高速铁路等企业文化，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）具有良好的科学与人文素养，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，学习一门外语并结合本专业加以运用；

（5）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；

（6）培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

2. 知识

（1）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的政治、语文、数学、外语、信息技术等文化基础知识；

（2）掌握必备的美育知识，具有一定文化素养，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

（3）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；

（4）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；

(5) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

(6) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

(7) 掌握乘务服务、列车安全应急处理、常规操作和日常维护，医疗常识和急救专业理论基础知识；

(8) 了解最新发布的涉及本专业的高速铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

3. 技能

(1) 具备高铁服务规范和操作技能；

(2) 掌握旅客运输过程及相应的防范措施；

(3) 熟练使用服务和安全设备设施；

(4) 具有与旅客沟通和人际沟通协调能力，能够处理旅客问询、投诉；

(5) 掌握基本医疗知识和急救处理技能； 具备应对列车各种突发事件的能力；

(6) 能够组织旅客进站安检、候车、出站等车站客运服务工作

(7) 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；

(8) 熟练计算机系统操作、 常用办公软件的应用及计算机硬件的基本维护；熟练流利的使用普通话交流；

(9) 具有团队合作能力。

六、主要续接专业

(一) 通过职教高考或对口单招可升入的高职专业：

1. 服务与管理类

(1) 高速铁路客运服务

(2) 铁道交通运营管理

(3) 城市轨道交通运营管理

(4) 交通运营管理（铁路方向）

2. 工程技术类

- (1) 高速铁路施工与维护
- (2) 铁道机车运用与维护
- (3) 铁道供电技术
- (4) 铁道信号自动控制
- (5) 铁道车辆技术

3. 其他相关类

- (1) 现代物流管理（铁路货运方向）
- (2) 机电技术应用（铁路设备维护方向）

（二）职业本科/应用型本科续接专业

1. 交通运输类

- (1) 交通运输（铁路运输方向）
- (2) 轨道交通信号与控制
- (3) 交通工程（铁道工程方向）

2. 工程技术类

- (1) 铁道工程
- (2) 土木工程（轨道、隧道方向）
- (3) 车辆工程（机车车辆方向）
- (4) 电气工程及其自动化（铁路供电方向）

3. 管理类

- (1) 交通管理（高铁运营管理）
- (2) 旅游管理（高铁乘务方向）

七、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

开设思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。学校根据实际情况可开设具有地方特色的校本课程。

表 2 公共基础课设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	1.初步掌握辩证唯物主义和历史唯物主义基本原理； 2.正确认识我国发展新的历史方位和社会主要矛盾的变化，理解习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想； 3.坚信坚持和发展中国特色社会主义是当代中国发展进步的根本方向，认同和拥护中国特色社会主义制度，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。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020 年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	心理健康与职业生涯	1.能正确认识劳动在人类社会中的作用，理解正确的职业理想对国家以及人生发展的作用，明确职业生涯规划对实现职业理想的重要性，懂得职业道德对职业发展和人生成长的意义； 2.树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观； 3.学会根据社会发展和自身特点进行职业生涯规划，正确处理人生发展过程中遇到的问题，养成良好职业道德行为习惯，自觉践行劳动精神、劳模精神和工匠精神，不断提升职业道德境界。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》（2020 年版）开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36

3	哲学与人生	1.能够正确认识自我,正确处理个人与他人、个人与社会的关系,确立符合社会需要和自身实际的积极生活目标,选择正确的人生发展道路; 2.能够适应环境、应对挫折、把握机遇、勇于创新,正确处理在生活、成长、学习和求职就业过程中出现的心理和行为问题,增强调控情绪、自主自助和积极适应社会发展变化的能力。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
4	职业道德与法治	1.了解与日常生活和职业活动密切相关的法律知识,理解法治是党领导人民治理国家的基本方式,明确建设社会主义法治国家的战略目标; 2.树立宪法法律至上、法律面前人人平等的法治理念,形成法治让社会更和谐、生活更美好的认知和情感;学会从法的角度去认识和理解社会,养成依法行使权利、履行法定义务的思维方式和行为习惯。	依据《中等职业学校思想政治课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	1.学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展; 2.自觉弘扬社会主义核心价值观,坚定文化自信,树立正确的人生理想,涵养职业精神,为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。	依据《中等职业学校语文课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	222
6	数学	1.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。 2.在数学知识学习和数学能力培养的过程中,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》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	184

7	英语	进一步激发学生英语学习的兴趣,帮助学生掌握基础知识和基本技能,发展英语学科核心素养,为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	依据《中等职业学校英语课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	184
8	历史	1.学生通过历史课程的学习,掌握必备的历史知识,形成历史学科核心素养。 2.了解唯物史观的基本观点和方法,初步形成正确的历史观;能够将唯物史观运用于历史的学习与探究中,并将唯物史观作为认识和解决现实问题的指导思想。	依据《中等职业学校历史课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	74
9	信息技术	通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践,培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。	依据《中等职业学校信息技术课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	72
10	专业教育	通过专业教育,掌握高速铁路客运组织、乘务服务、应急处理、铁路安全管理等领域的基础理论与专业知识,熟悉铁路行业相关法律法规、技术标准及服务规范。拥有良好的职业道德、服务意识、团队协作能力和跨文化交流能力,具备较强的心理素质、抗压能力及持续学习能力,树立“安全第一、旅客至上”的职业理念,适应高速铁路行业发展对复合型乘务人才的要求。	要求学生需掌握高速铁路客运组织、乘务服务、应急处理、铁路安全管理等领域的基础理论与专业知识,并熟悉铁路行业相关法律法规、技术标准及服务规范。要求深入理解高速铁路客运系统的整体运作,能够运用所学知识分析和解决实际工作中遇到的问题。	28
11	体育与健康	1.中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务,以体育人,增强学生体质。 2.通过学习本课程,学生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; 3.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;帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志,使学生在运动	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	146

		能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。		
12	公共艺术	理解和掌握艺术的基本理论知识,能运用艺术的理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象。	依据《中等职业学校艺术课程标准》(2020年版)开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	34
13	安全教育	培养学生明确危害安全的行为,自觉做好防范工作,树立安全意识,增强安全的责任感。	培养学生明确危害安全的行为,自觉做好防范工作,树立安全意识,增强安全的责任感。	40
14	军训 (含入学教育)	提高学生的思想政治觉悟,加强纪律性,进行规章制度、文明礼貌、集体主义教育,增强学生集体观念,培养良好的行为习惯,提高学生的综合素质。	提高学生的思想政治觉悟,加强纪律性,进行规章制度、文明礼貌、集体主义教育,增强学生集体观念,培养良好的行为习惯,提高学生的综合素质。 与专业实际相结合,注重培养学生对专业的学习兴趣,树立职业观、择业观、创业观以及成才观,做好专业职业生涯规划的能力准备,初步具备高速铁路乘务专业职业素质,做好适应专业学习的准备。	56
15	毕业教育	培养学生依法就业、竞争上岗等的观念;学会职业生涯设计的方法;增强自主择业、创业的自觉性;培养综合运用所学的专业知识和基本技能,提高工作质量;树立正确的职业理想。	培养学生依法就业、竞争上岗等的观念;学会职业生涯设计的方法;增强自主择业、创业的自觉性;培养综合运用所学的专业知识和基本技能,提高工作质量;树立正确的职业理想。	28
16	劳动教育	培养学生热爱劳动,尊敬劳动者,珍惜劳动成果,具有一些基本的生产知识和劳动技能,促进其全面发展。	培养学生热爱劳动,尊敬劳动者,珍惜劳动成果,具有一些基本的生产知识和劳动技能,促进其全面发展。	56

表 2 公共基础课设置及要求

(二) 专业(技能)课程

1. 专业基础课程

表 3 专业基础课程设置

序号	专业基础课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	交通运输概论	通过本课程的学习,让学生掌握交通运输体系基础概念,理解交通运输系统的组成、分类及功能,明确铁路运输(尤其是高铁)在综合运输体系中的地位与作用,培养学生良好的职业	通过本课程的学习,让学生掌握交通运输体系基础概念,理解交通运输系统的组成、分类及功能,明确铁路运输(尤其是高铁)在综合运输体系中的地位与作用,培养学生良好的职业素养和实战能力,使学生在将来的就业中,能够迅速地适应乘服员工作。	68

		业素养和实战能力,使学生在将来的就业中,能够迅速地适应乘务员工作。		
2	前厅服务与管理	通过对酒店前厅部的认识、客房预订、礼宾服务、前厅接待服务及问询服务等内容认知的教授,模拟前厅部接待服务、收银服务等场景演练,使学生提升对酒店前厅的认识。同时培养学生善于沟通和服务意识,培养学生思考和分析解决问题的能力。	通过对酒店前厅部的认识、客房预订、礼宾服务、前厅接待服务及问询服务等内容认知的教授,模拟前厅部接待服务、收银服务等场景演练,使学生提升对酒店前厅的认识。同时培养学生善于沟通和服务意识,培养学生思考和分析解决问题的能力。	76
3	城市轨道交通运营管理	通过对城市轨道交通安全管理基础,危险源辨识与安全标志,行车安全管理,车站安全管理,交通消防安全管理,交通应急管理,交通安全管理相关法律法规的学习,使学生使学生在了解交通运输与服务的基本知识的基础上,掌握城市轨道交通服务的特点及安全应急要求,具备城市轨道交通服务意识与管理意识,掌握服务的基本技能、工作标准,适应城市轨道交通服务岗位或一般服务岗位群的任职要求。	通过对城市轨道交通安全管理基础,危险源辨识与安全标志,行车安全管理,车站安全管理,交通消防安全管理,交通应急管理,交通安全管理相关法律法规的学习,使学生使学生在了解交通运输与服务的基本知识的基础上,掌握城市轨道交通服务的特点及安全应急要求,具备城市轨道交通服务意识与管理意识,掌握服务的基本技能、工作标准,适应城市轨道交通服务岗位或一般服务岗位群的任职要求。	76
4	旅游人文与地理	通过对中国及广西区内人文地理、旅游产品、旅游交通、旅游区划及主要旅游资源线路认知的授课,举办导游技能服务比赛等赛事检验学习效果,使学生提升导游讲解、计调服务的职业能力。同时培养学生善于沟通和合作的职业素养,提升分析问题和解决问题的能力,具备从事导游和计调的责任感,以及养成诚实、守信、爱岗、敬业的职业道德。	通过对中国及广西区内人文地理、旅游产品、旅游交通、旅游区划及主要旅游资源线路认知的授课,举办导游技能服务比赛等赛事检验学习效果,使学生提升导游讲解、计调服务的职业能力。同时培养学生善于沟通和合作的职业素养,提升分析问题和解决问题的能力,具备从事导游和计调的责任感,以及养成诚实、守信、爱岗、敬业的职业道德。	76
5	铁路员工职业素养	通过本课程学习,使学生掌握铁路运输体系的基本构成,理解高铁在综合交通中的作用及发展现状。熟悉铁路行业法规(如《铁路安全管理条例》)、服务标准及作业流程。理解乘务工作职责(如安	通过本课程学习,使学生掌握铁路运输体系的基本构成,理解高铁在综合交通中的作用及发展现状。熟悉铁路行业法规(如《铁路安全管理条例》)、服务标准及作业流程。理解乘务工作职责(如安全检查、票务处理、旅客服务)及列车设备操作	36

		全检查、票务处理、旅客服务)及列车设备操作规范。 掌握常见突发事件(设备故障、旅客冲突、自然灾害)的应急处置原则。	规范。 掌握常见突发事件(设备故障、旅客冲突、自然灾害)的应急处置原则。	
--	--	--	---	--

2. 专业核心课程

序号	专业核心课程名称	教学目标	主要教学内容和要求	参考学时
1	乘务人员礼仪	本课程通过讲授乘务人员必备的礼仪规范及其在乘务交往中的操作程序,使学生掌握乘务礼仪的基本知识和操作方法,并有意识地运用礼仪,帮助学生培养良好优雅的姿容仪态、风度修养,形成良好的人际关系,为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境奠定重要基础,更好的发挥自己。	本课程通过讲授乘务人员必备的礼仪规范及其在乘务交往中的操作程序,使学生掌握乘务礼仪的基本知识和操作方法,并有意识地运用礼仪,帮助学生培养良好优雅的姿容仪态、风度修养,形成良好的人际关系,为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境奠定重要基础,更好的发挥自己。	140
2	乘务餐饮服务管理	通过学习高速铁路动车餐饮服务的法律法规、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧车设施设备、动车餐饮供应等知识,满足广大旅客在餐饮上的需要,为旅客创造舒适愉快的环境,使学生具备餐饮服务意识与管理意识,掌握乘务餐饮服务的基本技能、工作标准,适应列车乘务餐饮岗位或一般餐饮岗位群的任职要求	通过学习高速铁路动车餐饮服务的法律法规、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧车设施设备、动车餐饮供应等知识,满足广大旅客在餐饮上的需要,为旅客创造舒适愉快的环境,使学生具备餐饮服务意识与管理意识,掌握乘务餐饮服务的基本技能、工作标准,适应列车乘务餐饮岗位或一般餐饮岗位群的任职要求	104
3	客运安检	通过利用高铁模拟仓实训设备进行金属探测门及 X 射线安检仪使用调试、開箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查实训练习,掌握高铁安检各岗位的工作职责、正常情况下进行金属探测门及 X 射线安检仪使用调试、開箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查等相关知识。使学生准确的掌握安检设备的工作原理,掌握各类设备的常见使用方法,掌握安检工作涉及的检查处理流程,从而巩固	通过利用高铁模拟仓实训设备进行金属探测门及 X 射线安检仪使用调试、開箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查实训练习,掌握高铁安检各岗位的工作职责、正常情况下进行金属探测门及 X 射线安检仪使用调试、開箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查等相关知识。使学生准确的掌握安检设备的工作原理,掌握各类设备的常见使用方法,掌握安检工作涉及的检查处理流程,从而巩固	72

		和提高学生的知识水平和实际操作能力,能够综合运用安检相关知识去开展工作,为从事安检工作和进一步科学研究奠定基础。	步科学研究奠定基础。	
4	旅客运输心理学	本课程以学生掌握“旅客”、“乘服员”的心理为课程目标,旨在帮助学生构建“理论+技能”的能力体系。“理实”结合授课,增加情景模拟,强化学生的应变能力,引导学生树立正确的职业价值观,养成良好的从业心理素质,增强学生的就业竞争力。	本课程以学生掌握“旅客”、“乘服员”的心理为课程目标,旨在帮助学生构建“理论+技能”的能力体系。“理实”结合授课,增加情景模拟,强化学生的应变能力,引导学生树立正确的职业价值观,养成良好的从业心理素质,增强学生的就业竞争力。	36
5	高速铁路乘务实务	通过本课程学习,使学生能理解动车组列车客运乘务服务质量、规范,能组织旅客安全有序乘降、维护车内秩序、确保旅客运输安全。能熟练使用铁路列车车厢客运设备设施,做到卫生保洁、整备质量落实。了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范,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。	通过本课程学习,使学生能理解动车组列车客运乘务服务质量、规范,能组织旅客安全有序乘降、维护车内秩序、确保旅客运输安全。能熟练使用铁路列车车厢客运设备设施,做到卫生保洁、整备质量落实。了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范,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。	76
6	高铁安全管理与应急	通过学习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、高速铁路动车应急处理、红十字应急抢救等方面的知识,使学生明白安全事故是高速铁路运输的第一要素,在旅客服务方面的应急处置能够坚持“安全第一,旅客至上”的原则,在保证旅客人身和财产绝对安全的前提下,为旅客提供方便,快捷的旅行服务;让学生具备高速铁路的安全管理意识及突发事件的保障心理,掌握应急管理 with 应急处置知识与措施,最大限度地保证高速铁路的高效正常运行,保障乘客的生命安全,减小损失。	通过学习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、高速铁路动车应急处理、红十字应急抢救等方面的知识,使学生明白安全事故是高速铁路运输的第一要素,在旅客服务方面的应急处置能够坚持“安全第一,旅客至上”的原则,在保证旅客人身和财产绝对安全的前提下,为旅客提供方便,快捷的旅行服务;让学生具备高速铁路的安全管理意识及突发事件的保障心理,掌握应急管理 with 应急处置知识与措施,最大限度地保证高速铁路的高效正常运行,保障乘客的生命安全,减小损失。	76

表 4 专业核心课程设置

3. 专业拓展课程

表 5 专业拓展课程设置

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容和要求	学时
1	普通话沟通技巧	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、说话及其它口语交际，为将来从事教学工作以及现代汉语的科学研究工作打好基础。	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、说话及其它口语交际，为将来从事教学工作以及现代汉语的科学研究工作打好基础。	76
2	办公自动化	通过学习办公自动化课程，，培养学生办公自动化操作技能水平和延伸学习能力。培养高铁专业学生不仅要掌握相应的专业实用操作技能，且需具备综合运用所学知识分析和解决实际问题的能力。	通过学习办公自动化课程，，培养学生办公自动化操作技能水平和延伸学习能力。培养高铁专业学生不仅要掌握相应的专业实用操作技能，且需具备综合运用所学知识分析和解决实际问题的能力。	34
3	职业形象素造	通过乘务人员职业形象开设化妆、盘发、仪容仪表等问题的规范，让学生了解如何塑造个人形象。培养审美趣味	主要针对乘务人员职业形象开设化妆、盘发、仪容仪表等问题的规范，让学生了解如何塑造个人形象。培养审美趣味。	76
4	中高职衔接专业课（制图基础、交通运输概论）	掌握中高职衔接所需的专业技能、专业能力、职业素养，具有可持续发展的学习能力。	掌握中高职衔接所需的专业技能、专业能力、职业素养，具有可持续发展的学习能力。	152

4. 实践性教学环节

主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践等。

表 6 综合实训课程设置

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	安检实训	通过利用高铁模拟仓实训设备进行金属探测门及 X 射线安检仪使	28

		用调试、开箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查实训练习，掌握高铁安检各岗位的工作职责、正常情况下进行金属探测门及 X 射线安检仪使用调试、开箱包检查、手持金属探测器及手工人身检查等相关知识。使学生准确的掌握安检设备的工作原理，掌握各类设备的常见使用方法，掌握安检工作涉及的处理流程，从而巩固和提高学生的知识水平和实际操作能力，能够综合运用安检相关知识去开展工作，为从事安检工作和进一步科学研究奠定基础。	
2	餐饮服务实训	通过学习高速铁路动车餐饮服务的法律法规、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧台设施设备、动车餐饮供应等知识，满足广大旅客在餐饮上的需要，为旅客创造舒适愉快的环境，使学生具备餐饮服务意识与管理意识，掌握乘务餐饮服务的基本技能、工作标准，适应列车乘务餐饮岗位或一般餐饮岗位群的任职要求。	28
3	安全管理与应急实训	通过学习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、高速铁路动车应急处理、红十字应急抢救等方面的知识，使学生明白运输安全是高速铁路运输的重中之重，在旅客服务方面的应急处置能够坚持“安全第一，旅客至上”的原则，在保证旅客人身和财产绝对安全的前提下，为旅客提供方便，快捷的旅行服务；让学生具备高速铁路的安全管理意识及突发事件的保障心理，掌握应急管理 with 应急处置知识与措施，最大限度地保证高速铁路的高效正常运行，保障乘客的生命安全，减小损失。	28
4	岗位实习	教学内容：幼儿保育工作流程，幼儿园的管理规章制度，积极配合、协助主配班教师做好各项保教工作，掌握实习岗位的应知应会知识，掌握实习岗位的操作技能。 教学要求：具有一定的分析问题、解决问题和独立工作的能力，具有一定运用所学的理论和保育工作实际相结合解决实际问题的能力，具备吃苦耐劳的精神。	532

八、教学进程总体安排

（一）基本要求

表 7 教学活动时间分配表（按周分配）

学期	一	二	三	四	五	六	小计
入学教育	2	/	/	/	/	/	2
课堂教学	16	17	16	18	0	0	67
复习考试	1	1	1	1	1	0	5

教学综合实训	1	1	2	1	/	/	5
岗位实习	/	/	/	/	19	/	19
中高职衔接教育	/	/	/	/	/	19	19
其他/毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	/	1	1	/	/	/	2
合计	20	20	20	20	20	20	120

(二) 教学安排与教学进程表

表 8 2025 级高速铁路乘务专业课程设置与教学时间安排表 (3 年)

附表		广西纺织工业学校														
		2025级高速铁路乘务专业课程设置与教学时间安排表（3年）														
专业	高速铁路乘务		三年制				制（修）订日期：				2025.8.15					
课程类型	课程名称	课程性质	考核方式	学分	总课时	学时分配		理实比例		各学期周学时分配						
						理论课时	实践课时	理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年		
										一 19	二 17	三 18	四 19	五 0	六 19	
公共基础课程	公共基础课程	中国特色社会主义	必		2.0	36	36	0	10	0	2					
		心理健康与职业生涯	必		2.0	36	36	0	10	0		2				
		哲学与人生	必		2.0	36	36	0	10	0			2			
		职业道德与法治	必		2.0	36	36	0	10	0				2		
		公共艺术	必		2	34	34	0	10	0		2				
		历史	必		4	74	74	0	10	0	2		2			
		语文	必		12.5	222	222	0	10	0	2	2	2	2		4
		数学	必		10	184	184	0	10	0	2	2	2	2		2
		英语	必		10	184	184	0	10	0	2	2	2	2		2
		信息技术	必		6	72	29	43	4	6	2	2				
		体育与健康	必		6	146	15	131	1	9	2	2	2	2		
		安全教育	必		2.5	40	28	12	7	3	1	1	1	1		
	学分与课程小计			61.0	1100	914	186									
	学分比例			36%	36%											
	综合素质	军训（含入学教育）	必		2.0	56	0	56	0	10	2					
		专业教育	必		1.0	28	0	28	0	10					1	
		毕业教育	必		1.0	28	0	28	0	10						1
		劳动教育	必		2.0	56	0	56	0	10		1	1			
		学分与课程小计			6.0	168	0	168								
学分比例			4%	5%												
专业基础课程	专业基础课程	交通运输概论	必	考试	4.5	68	41	27	6	4		4				
		前厅服务与管理	必		5	76	38	38	5	5				4		
		旅游人文与地理	必	考试	5	76	46	30	6	4	4					
		城市轨道交通运营与管理	必		5	76	31	45	4	6				4		
		铁路员工职业素养			2.5	36	18	18	5	5			2			
		学分与课程小计			22.0	332	174	158								
		学分比例			13%	11%										
	专业核心课程	乘务餐饮服务管理	必		6.5	104	32	72	3	7		4	2			
		客运安检	必	考试	4.5	72	22	50	3	7			4			
		乘务人员礼仪	必	考试	9.0	140	42	98	3	7		4	4			
		旅客运输心理学	必		2.5	36	22	14	6	4			2			
		高速铁路乘务实务	必	考试	5	76	23	53	3	7				4		
高铁安全管理与应急	必修	考试	5.0	76	31	45	4	6					4			

附表		广西纺织工业学校														
		2025级高速铁路乘务专业课程设置与教学时间安排表（3年）														
专业		高速铁路乘务		三年制			制（修）订日期：				2025.8.15					
课程类型	课程名称	课程性质	考核方式	学分	总课时	学时分配		理实比例		各学期周学时分配						
						理论课时	实践课时	理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年		
										一	二	三	四	五	六	
										19	17	18	19	0	19	
基础课程	城市轨道交通运营与管理	必		5	76	31	45	4	6				4			
	铁路员工职业素养			2.5	36	18	18	5	5			2				
	学分与课程小计			22.0	332	174	158									
	学分比例			13%	11%											
专业核心课程	乘务餐饮服务管理	必		6.5	104	32	72	3	7		4	2				
	客运安检	必	考试	4.5	72	22	50	3	7			4				
	乘务人员礼仪	必	考试	9.0	140	42	98	3	7		4	4				
	旅客运输心理学	必		2.5	36	22	14	6	4			2				
	高速铁路乘务实务	必	考试	5	76	23	53	3	7				4			
	高铁安全管理与应急	必修	考试	5.0	76	31	45	4	6				4			
	学分与课程小计			32.5	504	172	332									
	学分比例			19%	16%											
专业拓展课程	办公自动化	必		2.0	34	17	17	5	5		2					
	普通话沟通技巧	必		5.0	76	31	45	4	6	4						
	职业形象塑造	必	考试	5.0	76	16	60	2	8	4						
	中高职衔接专业课	必		9.5	152	107	45	7	3						8	
	学分与课程小计			21.5	338	171	167									
	学分比例			13%	11%											
	安检实训	必		1.0	28	0	28	0	10			1				
	安全管理与应急实训	必		1.0	28	0	28	0	10		1					
	餐饮服务实训	必		1.0	28	0	28	0	10		1					
	岗位实习	必修		25.0	532	0	532	0	10					19		
	学分与课程小计			28.0	616	0	616									
	学分比例			16%	20%											
	统计栏															
	考试门数									2	2	2	2			
	教学周数									20	20	20	20	20	20	
	考试周									1	1	1	1	1		
	实践周数									0	2	1	0	19	1	
	周学时									26	26	26	26	0	16	
	总学分、总课时			171	3058	1431	1627									
理论与	实践课时比例					47%	53%									

（三）专业课程分析

1. 理实一体课程一览表

表 9 高速铁路乘务专业理实一体课程一览表

序号	课程名称	学时数			学期	教学场所	教学要求
		小计 课时	理论	实践			
1	信息技术	72	29	43	1, 2	机房	任务驱动、 多元评价
2	体育与健康	146	15	131	1, 2, 3, 4	运动场、 风雨球馆	任务驱动、 多元评价
3	普通话沟通技巧	76	31	45	1	教室/机房	任务驱动、 多元评价
4	旅游人文与地理	68	41	27	2	教室/高铁模拟舱 实训室	任务驱动、 多元评价
5	城市轨道交通运营 与管理	76	31	45	4	教室/高铁模拟舱 实训室	任务驱动、 多元评价
6	前厅服务管理	76	38	38	4	教室/高铁模拟舱 实训室	任务驱动、 多元评价
7	乘务人员礼仪	140	42	98	2,3	教室/形体室	任务驱动、 多元评价
8	客运安检	72	22	50	3	教室/高铁模拟舱 实训室	任务驱动、 多元评价
9	乘务餐饮服务管理	104	32	72	2,3	多功能阅览室	任务驱动、 多元评价
10	高铁安全管理 与应急	68	28	40	4	教室/高铁模拟舱 实训室	任务驱动 多元评价
11	办公自动化	34	17	17	2	机房	任务驱动 多元评价

12	旅客运输心理学	36	22	14	3	教室	任务驱动 多元评价
13	职业形象塑造	76	16	60	1	教室	任务驱动 多元评价
14	交通运输概论	76	46	30	1	教室	任务驱动 多元评价
15	铁路员工职业素养	36	18	18	3	教室	任务驱动 多元评价
合 计		1156	428	728	/	/	/

2.实训（实践）教学计划表

表 10 高速铁路乘务专业实训（实践）教学计划表

序号	实训项目名称	学时数	学期	实训场所	教学要求
1	安检实训	28	3	高铁模拟舱实训室	技能考核、任务驱动、多元评价
2	安全管理与应急实训	28	2	高铁模拟舱实训室	技能考核、任务驱动、多元评价
3	餐饮服务实训	28	2	多功能阅览室	技能考核、任务驱动、多元评价
合 计		84			

3. 实践教学与理论教学统计

表 11 高速铁路乘务专业实践教学与理论教学统计表

项目	实践教学	理论教学	备注
	校内实训+校外实训		
学时数	1627	1431	校内实训=专业实践 课时+方向实训
所占比例	53%	47%	

总学时数	3058	
------	------	--

九、实施保障

（一）师资队伍

1. 专兼职教师数量及素质要求

教师配备符合《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》。本专业教师共 7 人，专任教师 4 人，兼职教师 3 人。具有相关行业企业经验的教师（含兼职教师）有 4 人。

教师应具备高尚的职业道德，学校为教师提供“双师型”培训、交通运输行业培训等机会，并鼓励参加职业资格考试。学校还通过邀请高铁专业、城市轨道交通专业教师开展教学观摩，企业经理指导学生实习，推动“校企合作”发展，提高教师的实践能力和创新思维。兼职教师利用企业资源，参与人才培养方案的制定、课程开发和实训基地建设，并承担实训和岗位教学任务。学校制定政策，规范兼职教师管理，保障其聘用机制。

2. 年龄结构

专任教师主要年龄在 25 到 40 岁，建设优秀青年教师团队，紧跟社会发展需求，为专业发展带来了新的活力和创新。

3. 学历和职称结构

专任教师均为本科学历，共 7 人；高级及以上专业技术职务教师 1 人，中级及以上专业技术职务教师 2 人。

4. 双师比结构

专任教师中具有双师型教师 4 人，占比为 57%。

（二）教学设施

1. 专业教室

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. 校内实训基地

校内实训实习必须具备模拟站内售票、检票系统，餐车、车内广播循环系统、X 光安检仪、手持安检仪等实训室，主要设施设备及数量见表 13。

表 13 校内实训室配置一览表

实训室名称	面积 (m ²)	台 (套) 数	数量	主要设施设备及数量	完成功能
高铁综合实训室	156	57	57	安检机 1 台 安检门 1 扇 模拟舱二等座椅 40 张 餐车 2 辆 多媒体一体机 1 台 音响扩音设备 1 套 升降电视 2 台 手持金属探测器 9 个	用于乘务实务、餐服实务、安检、票务闸机实训等教学应用
高速铁路乘务模拟舱综合实训室	120	112	112	驾驶台 1 套 模拟舱一等座、二等座座椅 100 餐车车厢 (餐吧台) 1 间 卫生间 2 间 照明系统 1 套 空调系统 1 套 广播系统等硬件设备 1 套 票务系统 2 套 应急急救演练设施 2 套 餐车 1 辆	旅客上下客训练、车内常规服务训练、商务一等专职乘服员训练、车厢模拟逃生演练、设备故障模拟训练、车厢广播操作训练、旅客娱乐系统操作训练等。
高铁多功能实训室	130	81	81	茶艺桌 40 张 餐饮具 40 套 安检门 1 扇	用于乘务餐饮服务、酒店管理、茶艺、安检等课程教学应用

形体礼仪实训室	210	4	4	多媒体一体机 1 台 把杆 1 根 通长照身镜 1 面 木地板 1 套	进行形体的基本训练，修饰、改善和矫正学生身体的不良姿态，用于形体基本功训练、化妆技巧与形象设计、高铁服务人员仪态与礼仪训练等课程实践。
---------	-----	---	---	--	---

3

校外实训基地

根据高速铁路乘务专业特点，与广西动高餐饮管理有限公司等企业深度融合，成立高速铁路乘务专业教学团队。在专业教学团队的指导下，集聚企业优势资源，发挥企业技术与人才优势，建立校企合作长效共赢机制，校企共同制定人才培养方案、共建实训基地、共同培养教师、共同开发教材、共推学生实习与就业等，实现人才共育、过程共管、责任共担、成果共享。校外实训基地配置见下表。

表 14 校外实训基地配置表

基地所在地区	企业类型	数量	实训功能目
广西南旅商贸有限公司	民营大型企业	7 个	能满足学生在专业认知、毕业设计、岗位实习等生产实习的需要
北京恒安卫士保安服务	民营大型企业		
华信中安（北京）保安服务有限公司 南宁分公司	民营大型企业		
四川朝东航空地面服务集团有限公司	民营大型企业		
武汉新远洋海事服务有限公司	民营大型企业		
广西沃顿国际大酒店	民营大型企业		
红林大酒店	民营大型企业		

（三）教学资源

教材选用要求：优先选用国家规划教材和省部级规划教材。学校应按生

均人数配备适当的纸质图书和数字教学资源。

1. 公共基础课程教材选用

表15 公共基础课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	中国特色社会主义	中国特色社会主义	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
2	心理健康与职业生涯	思想政治 基础模块 心理 健康与职业生涯	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
3	哲学与人生	哲学与人生	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
4	职业道德与法治	职业道德与法律（第五 版）	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
5	语文	语文 基础模块 职业模块	高等教育出版社	国家规划教材 三科统编教材
6	数学	数学 基础模块	语文出版社	国家规划教材
7	英语	英语 基础模块	外语教学与研究出 版社	国家规划教材
8	历史	中国历史	高等教育出版社	国家规划教 三科统编教材
9	体育与健康	体育与健康	高等教育出版社	国家规划教材
10	信息技术	信息技术	高等教育出版社	国家规划教材
11	公共艺术	艺术 音乐鉴赏与实践	高等教育出版社	国家规划教材

2. 专业课程教材选用

表16专业基础课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注

1	交通运输概论	交通运输概论	西南交通大学出版社	“十四五”国家规划教材
2	前厅服务与管理	前厅服务与管理	东北师范大学出版社	“十四五”国家规划教材
3	旅游人文与地理	人文地理	高等教育出版社	国家规划教材
4	城市轨道交通运营与管理	城市轨道交通客运服务	人民交通出版社	“十二五”国家规划教材

表17专业核心课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	乘务人员礼仪	高速铁路乘务礼仪	人民交通出版社	国家规划教材
2	乘务餐饮服务管理	餐饮服务与管理 (第二版)	高等教育出版社	国家规划教材
3	客运安检	安检实务	上海交通大学出版社	国家规划教材
4	旅客运输心理学	高速铁路旅客运输心理学	北京交通大学出版社	国家规划教材
5	高速铁路乘务实务	高速铁路动车乘务 实务	西南交通大学出版社	“十三五”国家规划教材
6	高铁安全管理与应急	高铁安全管理与应急处置	上海交通大学	国家规划教材

表18专业拓展课程教材选用表

序号	课程名称	使用教材		
		教材名称	出版社	备注
1	办公自动化	WPS办公应用	高等教育出版社	国家规划教材
2	普通话沟通技巧	普通话实用训练教程 (第3版)	北京出版社	国家规划教材

3	职业形象塑造	职业形象塑造	科学出版社	“十二五”国家 规划教材
4	铁路员工职业素养	铁路员工职业素养	人民交通出版 社	“十四五”国家规 划教材

（四）教学方法

实施“项目引领、任务驱动”教学模式：利用校内外实训基地、理实一体化教学环境，将课程体系中所涉及的知识、技能、企业的管理和职业素质融合在一起，将实际工作过程中的典型案例、岗位任务引入到实践教学中，实施项目化教学；以校外企业为依托，创设真实工作环境，综合应用场景教学和岗位教学等方式，实现了课程与岗位任务对接，提高学生岗位适应能力。

1、公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习的积极性，同时，加强中高职融合，打牢文化基础，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

公共基础课要与专业对接，满足行业企业发展的需要。根据高铁技术与服务专业相关领域职业岗位的认知要求及职业能力的形成，开齐开足公共基础课程，设置了《思想政治》、《语文》、《数学》、《英语》、《历史》、《信息技术》、《公共艺术》、《体育与健康》等课程。同时安排了入学教育与军训、专业教育、劳动等实践等课程，将素质教育贯穿整个教学过程，培植学生的兴趣爱好和个性发展，提升学生的综合素质。

2、专业技能课

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，将典型工作任务抽取归类，形成行动领域，提炼升华为学习领域（项目任务），强化理论实践一

体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，实施“项目引领、任务驱动”教学模式，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合。

（五）学习评价

对学生的学业考评采用评价主体、评价方式、评价过程的多元化，过程性评价与结果性评价相结合。

各门专业课程的学业考核侧重基本知识与专业技能的考核，包括过程性评价和结果性评价。过程性评价从情感态度、项目任务等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价包括期末考试、技能比赛、技能作品等方面评价。项目任务等实践教学环节采取教师评价、学生相互评价与自我评价相结合。

学生毕业前参加学校技能培训，由各专任教师进行考核评价。

岗位实习实践能力评价，由实习单位的专业技术人员参与企业评价项目，使校内和校外评价结合。

这种评价方式不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注运用知识在实践中解决实际问题的能力、水平，重视规范操作、安全文明工作等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护工作设备，保护生态环境等意识与观念的树立。

表 19 考核评价比例分布表

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
公共基础课程	知识能力	40%	包括段考、期考评价；单元测试和课堂练习评价。
	学习能力	30%	做笔记、带课本上课；完成作业情况。
	综合素质	30%	出勤情况、课堂纪律、学习态度、与人沟通、独立思考、勇于发言等

课程分类	评分项目	分值比例	评分说明（评价内容）
专业课程	项目评价成绩	60%	根据学生参与工作的热情、工作的态度、作业文件提交的齐全与规范程度、完成项目操作流程是否完整、设备操作是否准确无误、语言表达等给出终结性考核成绩。由专任教师给出分值比例。
	期末考试成绩	20%	期末统一考试。由专任教师给出分值比例。
	技能活动与社会活动	20%	根据学生参加技能竞赛、作品展示和社会活动等的综合表现进行评定或者有关职业资格证书考试的成绩替代。由专任教师给出分值比例。
岗位实习	专业实习成绩	30%	由企业根据学生在企业的工作态度和业绩进行综合评定。
	专业实习总结报告	40%	由带队老师根据学生总结能力予以评定。实习报告中应包括实习计划的执行情况、质量分析与评估、存在问题与解决措施、经验体会与建议等。
	实习表现	10%	由学生根据自己在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。
		20%	由班主任根据学生在企业的工作态度、遵守纪律和掌握的专业技能进行综合评定。
	社会评价	10%	由班主任根据学生参与企业各项活动的积极程度（如获得企业优秀员工、活动积极分子等）进行评价。

（六）质量管理

1、校企合作体制机制保障

在学校相关制度基础上，高速铁路乘务专业教学团队建章立制，保障校企合作长效运行机制。针对企业参与教学、教师聘用、实训基地建设和学生就业等关键问题，建立规范可行的校企合作制度体系，确保工学结合、校企合作得以有效实施。制定了《校企合作管理制度》、《校外实训基地管理办法》等规章制度。通过制度及运行机制建设，保障了校企合作的顺畅运转。部分校企合作机制保障制度见表 20。

表 20 部分校企合作机制保障制度

序号	制度名称	作用
1	校企合作章程	规范组织机构，明确权利、义务，明确合作内容
2	校企合作管理制度	明确合作条件、原则及合作管理要求
3	校企共建实习实训基地管理办法	落实校企共建，改善实习实训条件，规范实训基地管理
4	校外实训基地管理办法	完善规范教学实习及岗位实习教学工作，明确各方职责，保障学生实训
5	校企合作岗位实习管理办法	维护学生、学校、企业的合法权益，提高实习质量和人才培养质量
6	岗位实习管理指导书	明确实习指导教师、班主任、学生的职责及要求

2、教学质量监控保障

(1) 全过程全方位监控教学质量

通过毕业生就业信息的跟踪调查与反馈，及时发现学校的教学质量问题；成立教学督导、专业系部、教务科、专业带头人、专业教研组长等组成的教学质量监控小组，每学期开学初检查每位教师的教学基本文件。包括课程标准、教案、授课计划等；期中开展教学检查，检查教师的授课情况，组织开展教师同行评价，为教师提供教学改进意见。建设系列制度，保障教学质量，如听课管理制度、兼职教师培训制度、教学文件检查制度等等，见表 21。

表 21 教学质量保障制度一览表

序号	制度名称	作用
1	教师考核办法	规范教师岗位工作职责
2	编外教师聘用及管理办法	明确编外教师的类型及条件、职责，聘用程序及管理要求
3	兼职教师管理暂行规定	规范兼职教师聘用办法及工作内容
4	教师试讲规定	教师培养、考查、评价的方法之一
5	教学督导委员会工作条例	教学质量监控要求
6	教师教学质量评价办法	教学评价办法及内容

7	教师教学工作规范	教学各环节工作内容及要求, 实现教学工作规范化
8	实习、实训课教学规范指导书	明确教师实习、实训课程教学流程
9	学生实习实训指导书	明确学生实习、实训上课要求
10	授课计划编制指导书	规范课前准备工作
11	学业考核指导书	规范课程考试命题组卷、评分、分析、试卷归档要求
12	课堂行为规范	明确教师、学生的课堂行为规范
13	公开课实施及管理办法	推广先进教学经验, 促进教学, 提升教师教育科研水平
14	听课制度	课堂教学管理与监督, 教学交流与促进
15	教学文件、资料归档制度	规范教学文件管理

对于学生岗位实习等长期的实践环节采用企业绩效考核制度与学校学分考核制度相结合的“双考核”评价办法, 对学生履行本职工作的态度、能力、业绩进行考核与评价, 从而充分发挥企业对学生的监督作用, 培养学生的责任意识, 提高工学结合活动的质量。

(2) 人才培养质量评价

学校、企业、学生三方评价机制: 在学生岗位实习与订单班评价过程中, 采用不同的评价方式, 并以制度保障。通过专业团队、社会、企业的评价和监督, 完善教学管理规章制度和管理流程。召开人才培养质量的专题分析会议, 以进一步优化人才培养模式和课程的设置。同时, 结合企业调研的情况, 提出人才培养方案的修订意见, 并进行修订。

对工作第一线毕业生的实际能力和工作表现的跟踪调查: 以调查表的形式主动了解、收集用人单位对毕业生的评价以及社会对人才培养模式和课程设置的评价及改进意见。将双证书获取率、毕业生就业率、专业对口率、用人单位满意率“四率”作为专业人才培养工作考核指标, 完善人才培养质量保障体系, 切实保障教学质量全面提高。

3. 人才培养方案的修订

根据教学质量监控过程反馈意见，考虑工学结合环境、教学实施条件的变化等因素，经专业教学团队提出、系部和教务科审批，可对人才培养方案进行异动处理，以确保人才培养目标的实现。

人才培养方案应主动对接产业发展，融入行业企业新技术、新标准，及时调整人才培养规定定位和培养策略，每年应结合年度人才培养质量评价报告，通过召开专业建设委员会专题会议等形式，提出对人才培养方案的修订意见。

十、毕业要求

毕业要求是学生通过三年的学习，须修满专业人才培养方案所规定所有理论与实践课程，成绩合格，完成规定的教学活动，毕业时应达到高铁技术与服务专业的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

毕业要求见表 22。

表 22 毕业要求一览表

序号	毕业要求	具体内容
1	课程考核要求	所有学习课程全部考核合格
2	职业资格证书要求	获得一门相关专业资格证书或行业资格证书
3	岗位实习要求	按学校的要求参加岗位实习并完成相关实习任务，实习成绩考核合格
4	操行评定要求	操行评定合格
5	符合学校学生学籍管理规定中的相关要求	

十一、附录（附专业调研报告）

2025 级高速铁路乘务专业人才培养调研报告

一、高速铁路行业发展现状与趋势

（一）高速铁路行业发展情况

《新时代交通强国铁路先行规划纲要》明确了中国铁路 2035 年及 2050 年的发展目标和主要任务。以“八纵八横”为主通道的高铁网和普速铁路网都将进一步优化和完善。

纲要指出，到 2035 年，全国铁路网运营里程达到 20 万公里左右，其中高铁 7 万公里左右。20 万人口以上城市实现铁路覆盖，50 万人口以上城市高铁通达，未来将统筹推进高铁主通道及普速铁路通道建设，普速铁路基本覆盖县级以上行政区。到 2050 年，全面建成更高水平的现代化铁路强国，全面服务和保障社会主义现代化强国建设。高铁网络的扩展将促进区域经济一体化，缩短城市间的距离，为旅游业和商业活动带来新的增长点。随着全球对可持续交通方式的需求增加，高铁作为一种高效、低碳的交通方式，其发展前景十分乐观。

（二）行业企业用人情况

我国高速铁路事业的发展，对专门人才的需求除了技术领域外，还体现在服务领域上。由于铁路客运的交通特点，高技术的列车设备使用，需要配备专业的高技术、高素质、和高等级的乘务人员。高速铁路的迅猛发展带来高速铁路客运乘务人员的紧急需求，也导致目前专业人员的严重紧缺。根据相关统计信息，2012—2024 年，全路急需高速铁路乘务人员（包括站台迎宾服务）3-5 万人。

高速铁路的运营，同时给传统客运乘务人员、传统客运服务质量带来严峻挑战。革新技术的高速铁路引申的乘务员服务不仅要求乘务服务要熟悉现代列车的新技术、新设备，更要具备现代列车乘务服务的新理念，特别是以人为本，以市场服务规范为准，高质量服务旅客的新思想，因此，具有现代专业知识、形象良好、善于沟通的铁路客运乘务高级技能型人才

迫在眉睫，特别是在服务领域，高铁乘务员应为旅客提供高质量、个性化的服务，以满足不同旅客的需求。以下是目前招聘市场高速铁路乘务专业人才的岗位及工作内容：

1. 列车乘务长

- ①负责列车的日常运营管理，确保列车安全、正点运行。
- ②指导和监督列车员的工作，确保他们按照规定提供服务。
- ③处理旅客的咨询和投诉，提供必要的帮助和信息。
- ④管理列车上的紧急情况，如医疗急救、安全疏散等。
- ⑤负责列车的票务管理，包括检票、补票、退票等。
- ⑥与车站、调度中心等相关部门保持沟通，协调列车运行中的各种问题。
- ⑦定期对列车设备进行检查，确保设备正常运行。
- ⑧在列车运行中，及时向旅客通报列车运行情况和到站信息。

2. 列车员

- ①在列车到站前做好准备工作，迎接旅客上车，并协助旅客找到座位。
- ②确保旅客遵守乘车规定，检查行李架和座位下方，确保行李放置安全，提醒旅客注意安全事项。
- ③为旅客提供必要的服务，包括餐饮服务、清洁服务等，确保车厢环境整洁舒适。
- ④在遇到紧急情况时，按照应急预案进行处理，确保旅客安全。
- ⑤及时向旅客传达列车运行信息，解答旅客疑问，提供必要的信息帮助。
- ⑥在列车到站后，协助旅客有序离车，并确保旅客携带好个人物品。
- ⑦与车辆维护人员合作，确保车厢设施设备正常运行，及时报告需要维修的项目。

3. 客运员

- ①为乘客提供咨询服务，解答乘客关于车次、时间、票价、站点等信息的疑问。
- ②协助乘客安全上下车，确保乘客在车厢内的安全。

- ③检查乘客车票，进行验票工作，维护乘车秩序。
- ④提供行李搬运服务，帮助乘客安置行李。
- ⑤保持车厢内的清洁卫生，定期进行清洁工作。
- ⑥在紧急情况下，执行应急预案，确保乘客安全。
- ⑦提供餐饮服务，满足乘客的饮食需求。
- ⑧监控车厢内的设备运行情况，及时处理设备故障。

4. 安检员

- ①对乘客携带的物品进行安全检查，确保不携带易燃易爆、有毒有害等违禁物品上车。
- ②指导乘客正确使用安全设施，如安全带、灭火器等，并在紧急情况下协助乘客安全疏散。
- ③监控车厢内的安全状况，及时发现并处理安全隐患。
- ④在列车运行过程中，对车厢进行巡视，确保乘客遵守乘车规定，维护车厢秩序。
- ⑤配合列车长和乘警处理突发事件，如乘客纠纷、医疗急救等。
- ⑥在列车到站前后，检查车厢内是否有遗留物品，并做好记录。
- ⑦定期接受安全培训，提高自身安全意识和应急处理能力。

5. 列车餐服员

- ①准备和补充餐车内的食品、饮料和相关物品，确保供应充足。
- ②为乘客提供餐饮服务，包括点餐、送餐、结账等。
- ③维护餐车卫生，保持工作区域的清洁和整洁。
- ④熟悉各种食品和饮料的名称、价格及制作方法，以便准确快速地服务乘客。
- ⑤处理乘客的投诉和建议，提供良好的顾客服务体验。
- ⑥遵守食品安全和卫生规定，确保食品质量与安全。

（三）本专业学生就业现状

根据近三年我校高速铁路乘务专业毕业生就业情况统计，平均就业率

达到 95%，就业单位主要集中在高铁、火车站、地铁、机场等行业，约有 70% 的毕业生从事列车餐服员、列车乘务员、地铁安检等岗位。但受市场波动、政策调整等因素影响，就业形势也存在一定的不确定性。对已就业学生的调研显示，他们在岗位技能、职业素养等方面均表现良好，但仍需进一步提升实践能力和创新能力。

二、高速铁路乘务专业对应职业岗位（群）人才需求分析

（一）高速铁路乘务专业对应职业岗位（群）新变化

1、技术与管理岗位融合加深

随着高速铁路技术的不断进步和运营管理的日益复杂，对从业者的要求不再局限于单一的技术或管理领域。现代高速铁路系统需要既懂技术又懂管理的复合型人才，他们能够在技术实施、设备维护、运营管理等多个方面发挥关键作用。这种趋势推动了技术与管理岗位的深度融合，使得职业岗位更加多元化和综合性。

2、智能化、信息化岗位需求增加

随着智能化、信息化技术在高速铁路领域的广泛应用，如智能调度系统、自动驾驶技术、远程监控等，相关岗位的需求显著增加。这些岗位不仅需要从业者具备扎实的专业知识和技能，还需要他们掌握先进的信息化技术手段，能够熟练运用智能设备和系统进行工作。

3、国际化岗位需求上升

随着高速铁路技术的国际化和“一带一路”倡议的推进，中国高速铁路企业在海外市场的竞争力不断增强。这促进了国际化岗位需求的上升，包括国际项目经理、海外工程师、国际销售与营销人员等。这些岗位需要从业者具备跨文化交流能力、国际视野和外语沟通能力，以适应海外市场的特殊需求。

4、绿色环保岗位成为新趋势

随着全球对环境保护的日益重视，高速铁路行业也在积极践行绿色发展理念。这推动了绿色环保岗位的需求增加，如环保工程师、绿色施工管

理人员等。这些岗位需要从业者关注高速铁路建设和运营过程中的环保问题，提出并实施节能减排、生态保护等措施，以推动行业的可持续发展。

5、岗位细分与专业化趋势明显

随着高速铁路网络的不断扩展和技术的不断进步，职业岗位呈现出更加细分和专业化的趋势。例如，在高速铁路施工领域，出现了专门从事路基、桥梁、隧道等施工的岗位；在运营管理领域，则出现了专注于行车调度、票务管理、客运服务等不同方面的岗位。这种细分和专业化趋势有助于提升工作效率和服务质量，同时也为从业者提供了更多的发展机会和空间。

（二）高速铁路乘务专业对应岗位人才需求状况

1、总体需求持续增长

随着高速铁路网络的不断扩展和技术的不断进步，高速铁路行业对人才的需求呈现出持续增长的趋势。无论是新建线路的建设还是既有线路的运营维护，都需要大量的专业人才来支撑。

2、技术与管理复合型人才需求迫切

高速铁路系统是一个复杂的技术与管理体系，因此，具备技术与管理双重能力的复合型人才在行业中备受青睐。这些人才能够在高速铁路的设计、建设、运营、维护等各个环节中发挥关键作用，推动行业的持续健康发展。

3、智能化、信息化专业人才需求增加

随着智能化、信息化技术在高速铁路领域的广泛应用，对具备相关技能和知识的专业人才需求不断增加。这些人才能够运用先进的技术手段提高高速铁路的运营效率 and 安全性，为乘客提供更加便捷、舒适的出行体验。

4、国际化人才成为新热点

随着高速铁路技术的国际化和“一带一路”倡议的推进，中国高速铁路企业在国际市场上的竞争力不断增强。因此，具备跨文化交流能力、国际视野和外语沟通能力的国际化人才在行业中成为新的热点。这些人才能

够在国际项目合作、海外市场拓展等方面发挥重要作用。

5、绿色环保人才需求上升

随着全球对环境保护的日益重视，高速铁路行业也在积极践行绿色发展理念。因此，具备环保意识和相关技能的绿色环保人才在行业中受到越来越多的关注。这些人才能够关注高速铁路建设和运营过程中的环保问题，提出并实施节能减排、生态保护等措施，推动行业的可持续发展。

6、岗位细分与专业化趋势明显

随着高速铁路行业的不断发展，职业岗位呈现出更加细分和专业化的趋势。不同岗位对人才的专业知识和技能要求也越来越高。因此，具备特定领域专业知识和技能的人才在行业中更具竞争力。

（一）对应职业岗位群工作任务与职业能力分析

（1）工作任务分析

旅客服务与管理

①深入细化服务流程，确保每位旅客从购票到乘车的全过程中都能感受到专业、贴心的服务。

②针对旅客的不同需求，提供个性化的服务方案，如为商务旅客提供安静的休息环境，为家庭旅客提供便利的亲子服务等。

列车安全与应急处理

① 强化安全意识，定期进行安全教育和培训，确保乘务员具备处理各种安全隐患和突发事件的能力。

②制定详细的应急预案，并进行实战演练，提高乘务员在紧急情况下的应对速度和准确性。

列车环境维护

①建立环境卫生管理制度，明确责任分工，确保列车内外环境整洁、卫生。

②加强对列车设施的巡查和维护，及时发现并处理故障问题，保障旅客的乘车体验。

站务协同与信息传递

- ① 加强与车站工作人员的沟通和协作，确保站车之间的信息畅通无阻。
- ② 利用现代信息技术手段，如无线通信、列车运行控制系统等，提高信息传递的效率和准确性。

（2）职业能力分析

专业知识与技能

- ① 乘务员需具备高速铁路运营管理的专业知识，包括列车运行规则、安全规定、服务标准等。
- ② 熟练掌握列车上的各项设备操作和维护技能，确保在紧急情况下能够迅速采取应对措施。

服务意识与沟通能力

- ① 乘务员应具备良好的服务意识，能够主动为旅客提供帮助和解决问题。
- ② 具备较强的沟通能力，能够与旅客进行有效沟通，了解旅客需求并提供满意的服务。

应急处理与心理素质

- ① 乘务员需具备应对突发事件的心理素质和能力，能够在紧急情况下保持冷静并做出正确的决策。
- ② 熟练掌握应急处理流程和方法，确保在突发事件中能够迅速采取行动并保障旅客安全。

团队协作与领导力

- ① 乘务员需具备团队协作精神，能够与同事密切配合完成工作任务。
 - ② 在团队中能够发挥领导作用，带领团队应对复杂的工作环境和挑战。
- #### 持续学习与自我提升

- ① 乘务员应关注行业动态和技术发展，不断学习新知识、新技能以提升自己的专业水平。
- ② 积极参与培训和交流活动，分享工作经验和心得，共同提升服务质量。

三、人才培养方案结论与建议

（一）结论

①高速铁路专业人才需求量大，且随着铁路行业的快速发展，对专业人才的要求越来越高。

②企业和毕业生对人才培养的期望与现有方案存在一定差距，目前中职院校在高速铁路专业人才培养方面取得了一定成效，但与行业需求之间仍存在差距需要进一步优化。

③实践教学环节是提高学生专业技能的关键，但目前部分院校的实践教学资源和条件有限。

④校企合作是提升人才培养质量的有效途径，但合作模式和深度有待进一步加强。

（二）建议

①加强与高速铁路企业的合作，建立稳定的实习实训基地，为学生提供更多的实践机会。

②更新教学内容，紧跟高速铁路技术发展，引入最新的行业标准和操作规范。

③增加师资培训，提升教师的专业技能和教学水平，特别是实践教学能力。

④推动校企共同开发课程，使教学内容更加贴近实际工作，提高学生的就业竞争力。

⑤建立健全学生职业素养教育体系，注重学生团队协作、沟通能力等软技能的培养。

⑥. 加大投入，改善实践教学设施，确保学生能够接触到先进的高速铁路设备和技术。

通过此次调研，我们对高速铁路乘务专业人才培养方案有了更清晰的认识，为进一步完善人才培养方案提供了有力的依据。我们相信，通过不断的改进和优化，能够培养出更多符合市场需求的高素质专业人才，为高速铁路行业和铁路客运行业的发展做出更大的贡献。