



## 2026 级高速铁路乘务专业人才培养方案

广西纺织工业学校

二〇二六年九月

## 2026 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、学习年限 .....        | 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 .....       | 1  |
| 六、课程设置及要求 .....     | 3  |
| （一）公共基础课程 .....     | 3  |
| （二）专业（技能）课程 .....   | 7  |
| 七、教学进程总体安排 .....    | 12 |
| （一）基本要求 .....       | 12 |
| （二）教学安排与教学进程表 ..... | 13 |
| （三）专业课程分析 .....     | 14 |
| 八、实施保障 .....        | 17 |
| （一）师资队伍 .....       | 17 |
| （二）教学设施 .....       | 17 |
| （三）教学资源 .....       | 20 |
| （四）教学方法 .....       | 22 |
| （五）学习评价 .....       | 23 |
| （六）质量管理 .....       | 24 |
| 九、毕业要求 .....        | 27 |
| 十、附录（附专业调研报告） ..... | 27 |

## 2026 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

初级中学毕业或具备同等学历

### 三、学习年限

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（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）<br>列车员、铁路客户服务员 |

### 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、人工智能及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、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、人工智能及信息技术、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；<br>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；<br>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。 | 38   |
| 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；<br>2. 树立正确的劳动观、职业观、就业观、创业观和成才观；<br>3. 学会根据社会发展需要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；<br>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。 | 34   |

|   |         |                                                                                                                                                                                                                |                                                |     |
|---|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----|
| 4 | 职业道德与法治 | <p>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;</p> <p>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。</p>                                        | 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。 | 38  |
| 5 | 语文      | <p>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;</p> <p>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。</p>                                                           | 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。   | 302 |
| 6 | 数学      | <p>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。</p> <p>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。</p> | 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。   | 226 |
| 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。   | 226 |
| 8 | 历史      | <p>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。</p> <p>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</p>                                                                                                                       | 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。   | 72  |

|    |               |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                        |                |
|----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|    |               | 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。                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                        |                |
| 9  | 人工智能及信息技术     | 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，形成适配全行业通用岗位需求的综合数字化能力。                                                                                                                                                                      | 结合教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知及自治区教育厅《关于在全区职业院校开设人工智能通识课》的通知。                                                         | 108            |
| 10 | 体育与健康         | <p>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。</p> <p>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；</p> <p>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，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。</p> | 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            |
| 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。                                                                           | 36             |
| 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（军事知识+军事技能） | 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。                                                                                                                                                                                     | 包括基本军事知识和基本军事技能两部分，教学时间 7 至 14 天，总计不得少于 7 天共 56 课时。其中，基本军事知识共 24 课时，必训 12 课时，选训 12 课时；基本军事技能共 88 课时，必训 44 课时，选训 44 课时。 | 必修 56<br>选修 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             |

|    |      |                                                 |                                                 |    |
|----|------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----|
|    |      | 业理想。                                            |                                                 |    |
| 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  | 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。 | 教学涵盖乘务出乘、始发、途中、终到全流程作业,票务业务办理、重点旅客服务及基础应急演练。要求学生熟练完成标准化乘务实操,规范使用车载设施,灵活处理简单旅客问题,严格遵守作业规范,做到理论熟记、操作达标、团结协作,顺利完成课程实训与综合考核。 | 76   |
| 2  | 绘图基础      | 通过本课程学习,使学生掌握制图基本规范、常用绘图工具使用方法,看懂基础工程图样,具备简单手绘与识图能力,养成严谨细致的绘图习惯,树立标准化制图思维,为后续专业图纸识读、实训图纸绘制打下坚实基础。                                                                  | 课程包含线型画法、尺寸标注、几何作图、三视图识读与绘制等内容。要求学生严格遵循制图国家标准,绘图线条工整、标注规范,能独立完成简单零件图样绘制与识图,按时完成绘图作业,做到图纸整洁规范,通过课程实操考核。                   | 76   |
| 3  | 城市轨道交通与管理 | 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                                                        | 课程涵盖车站设备认知、客流疏导组织、票务管理、行车作业流程、突发事件应急处置等内容。要求学生熟记运营管理规范,能独立完成站内基础客运实操,配合完成应急疏导工作,理论知识扎实、实操流程规范,服从岗位协作要求,顺利完成课程各项考核任务。     | 34   |

|   |        |                                                                                                                  |                                                                                                                           |    |
|---|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |        | 服务的特点及安全应急要求,具备城市轨道服务意识与管理意识,掌握服务的基本技能、工作标准,适应城市轨道服务岗位或一般服务岗位群的任职要求。                                             |                                                                                                                           |    |
| 4 | 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。 | 课程讲解各类运输基础设施、运输组织模式、交通安全管理、现代智慧交通发展等内容。要求学生能够区分不同运输方式优劣,熟记交通基础常识,结合本地交通实际分析运营特点,认真完成课后习题与案例分析,做到理论理解透彻,具备基础行业分析能力,完成课程考核。 | 76 |

## 2. 专业核心课程

表 4 专业核心课程设置

| 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                              | 课程包含餐车设备使用、餐饮出品服务、食品存放保鲜、物资清点结算、旅客餐饮问题处理等内容。要求学生严格遵守食品安全规定,服务动作标准规范,熟练完成整套餐饮服务实操,如实做好物资台账记录,妥善处理各类餐饮服务纠纷,顺利通过课程实操与理论考核。 | 72   |
| 2  | 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 | 课程涵盖安检仪器实操、人身检查、行李查验、违禁品分类处置、安检台账登记、客流高峰期安检疏导等内容。要求学生严格按照安全规范完成各项安检操作,做到检查细致、判定准确,文明引导旅客配合安检,规范填写工作记录,顺利通过理论与实操双重考核。    | 68   |

|   |           |                                                                                                                                                      |                                                                                                                         |     |
|---|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |           | 的检查处理流程,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。                                                                                 |                                                                                                                         |     |
| 3 | 职业形象素造    | <p>通过本课程学习,使学生掌握高铁乘务岗位仪容、仪表、仪态全套形象规范,理解职业形象对于客运服务的重要意义,练就大方得体的言行举止,提升个人气质与职业辨识度,树立良好职业风貌,契合行业上岗标准与技能大赛形象评审要求。</p> <p>主要教学内容和要求</p>                   | <p>课程涵盖职业妆容打理、工装穿搭规范、形体姿态训练、服务表情管理、社交细节礼仪训练。要求学生能够独立完成上岗整体造型,一举一动贴合岗位标准,日常实训自觉维持职业形象,完成形体展示与形象实操考核。</p>                 | 76  |
| 4 | 乘务人员礼仪    | <p>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。</p>              | <p>课程包含妆容着装、站姿走姿坐姿、迎送礼仪、车厢沟通礼仪、重点旅客接待礼仪、涉外基础礼貌用语训练。要求学生日常言行举止标准化,服务礼貌大方,能够在模拟场景灵活运用礼仪规范完成接待服务,圆满完成课程礼仪实操考核。</p>         | 140 |
| 5 | 旅客运输心理学   | <p>本课程以学生掌握“旅客”、“乘务员”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。</p>                              | <p>课程讲解不同年龄、身份旅客心理需求、服务冲突心理成因、重点旅客心理关怀方式等内容。要求学生可以结合场景分析旅客诉求,灵活运用沟通方式安抚旅客情绪,妥善处理各类服务纠纷,将心理知识融入乘务实操,完成课程案例分析与情景模拟考核。</p> | 34  |
| 6 | 高铁安全管理与应急 | <p>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</p> | <p>课程包含车内消防安全、行车安全管控、伤病救助、列车晚点、车门故障、突发客流等应急处置实训。要求学生牢记安全管理制度,严格依照预案完成应急模拟操作,做到处置有序、汇报及时、分工协作,顺利通过理论与应急实操考核。</p>         | 72  |

|  |  |                                                                                           |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | 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,掌握应急管理与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。 |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### 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。       | 课程包含声母韵母正音、朗读播报、车厢广播话术、旅客问答沟通、矛盾劝解对话模拟训练。要求学生发音标准流利,播报语气得体自然,面对不同旅客灵活调整沟通方式,完成指定情景对话演练,顺利通过语音测试与情景实操考核。      | 76 |
| 2  | 商品销售技巧   | 通过本课程学习,使学生掌握高铁车厢商品推介、售卖的基础销售逻辑与沟通技巧,把握不同旅客消费心理,熟练完成商品介绍、推荐议价、结算盘点工作,提升推销表达与临场应变能力,养成诚信经营、文明推销的职业素养,胜任列车售货相关岗位工作。 | 课程包含商品卖点讲解、针对性推介话术、成交促成技巧、售后简易问题处理、售货账目核对与货品盘点实训。要求学生结合出行场景灵活推荐商品,服务礼貌有度,杜绝强行推销,准确完成售卖结算,顺利通过情景模拟与实操考核。      | 34 |
| 3  | 前厅服务与管理  | 通过本课程学习,使学生掌握前台接待基础流程、访客接待、问询解答、台账登记等专业知识,熟悉前台日常管理工作要点,具备良好接待沟通与事务统筹能力,培养耐心细致、礼貌规范的服务素养,可胜任轨道交通配套前台、车站客服前台等相关岗位。  | 课程包含仪容接待规范、来电来访处理、票务咨询引导、前台物资管理、简单投诉处理等实训内容。要求学生接待举止得体,办事条理清晰,熟练完成登记记录与日常事务对接,灵活应对各类接待场景,圆满完成课程情景模拟与综合考核。    | 76 |
|    | 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。<br>理解乘务工作职责(如安全检查、票务处理、旅客服务)         | 课程涵盖铁路职业道德、岗位纪律规范、安全责任意识、团队协作要求、工匠精神培育等内容。要求学生自觉遵守铁路各项管理规定,做到作风踏实、服从管理,时刻规范自身言行,将职业素养融入日常实训操作,完成课程德育测评与综合考核。 | 36 |

|   |         |                                                                                                                                     |                                                                                                                      |    |
|---|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |         | 及列车设备操作规范。<br>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。                                                                                      |                                                                                                                      |    |
| 4 | 旅游人文与地理 | 通过本课程学习，使学生熟知国内重点沿线地域地理风貌、民俗人文特色、知名文旅景点相关知识，能够结合高铁线路为旅客进行沿途讲解介绍，拓宽文旅知识面，提升乘务讲解服务底蕴，增强人文服务素养，更好地满足旅客旅途问询与讲解服务需求。                     | 课程包含沿线地理区位、地域民俗文化、特色风物、知名景区概况等内容。要求学生熟记高铁途经主要省市人文地理常识，讲解语言通俗易懂，能够结合旅途场景灵活介绍地域特色，完成知识点考核与模拟沿途讲解实训考核。                  | 76 |
| 5 | 专业升学课   | 通过本课程学习，使学生熟知轨道交通专业对口升学考试核心考点，掌握高铁客运基础理论、安全规章、乘务服务等专业知识，能够规范运用专业术语解答考题，梳理知识体系，提升应试答题能力，夯实专业理论功底，培养严谨细致的学习素养，更好地满足职教高考轨道交通类专业升学考试要求。 | 课程包含轨道交通行业基础、铁路旅客运输知识、高铁客运安全管理、乘务服务理论、升学应试专项训练等内容。要求学生熟记对口升学考试专业核心知识点，答题表述规范严谨，能够结合岗位案例分析专业问题，完成单元知识点考核、习题训练与综合模拟测试。 | 80 |

#### 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检查处理流程，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。 | 28 |
| 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、动车组餐吧车设施设备、动车餐饮供应等知识，满足广大旅                                                                                                                                                                                   | 28 |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|---|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|   |           | 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。                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| 3 | 安全管理与应急演练 | 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，掌握应急管理与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      | <p>教学内容：通过本课程学习，使学生熟悉高铁乘务相关岗位工作流程、服务规范与作业标准，能够将在校所学专业知识、礼仪技能运用到现场岗位实操中，培养岗位实操能力、应急处置能力与沟通服务能力，树立铁路安全意识、责任意识与职业素养，更好地适应轨道交通行业岗位用工需求。</p> <p>主要教学内容和要求。</p> <p>教学要求：课程包含岗位岗前安全教育、乘务岗位跟岗观摩、旅客接待服务实操、岗位常见突发事件处置、岗位日常工作记录与实习总结等内容。要求学生严格遵守实习单位规章制度与安全管理规定，服从企业与学校双导师管理，规范完成岗位实操任务，妥善处理旅客服务场景问题，完成实习日志、实习报告与岗位综合考核。。</p> | 532 |

## 七、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  | 2  | /  | /  | /  | 3  |
| 岗位实习    | /  | /  | /  | /  | 19 | /  | 19 |
| 其他/毕业教育 | /  | /  | /  | /  | /  | 20 | 20 |

|    |    |    |    |    |    |    |     |
|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 机动 | 1  | 1  | 1  | 1  | /  | /  | 4   |
| 合计 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 120 |

## (二) 教学安排与教学进程表

表 8 2026 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                      |                  |        |             |          |          |          |        |           |         |         |         |         |         |  |
|------------------|------------------|-------------------------------|------------------|--------|-------------|----------|----------|----------|--------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|--|
|                  |                  | 2026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： |        | 2026.9.11 |         |         |         |         |         |  |
| 课<br>程<br>类<br>型 | 课<br>程<br>名<br>称 | 课<br>程<br>性<br>质              | 考<br>核<br>方<br>式 | 学<br>分 | 总<br>课<br>时 | 学时分配     |          | 理实比例     |        | 各学期周学时分配  |         |         |         |         |         |  |
|                  |                  |                               |                  |        |             | 理论<br>课时 | 实践<br>课时 | 理<br>论   | 实<br>践 | 第一学年      |         | 第二学年    |         | 第三学年    |         |  |
|                  |                  |                               |                  |        |             |          |          |          |        | 一<br>19   | 二<br>18 | 三<br>17 | 四<br>19 | 五<br>20 | 六<br>20 |  |
| 公共基础课程           | 中国特色社会主义         | 必                             | 考查               | 2      | 38          | 38       | 0        | 10       | 0      | 2         |         |         |         |         |         |  |
|                  | 心理健康与职业生涯        | 必                             | 考查               | 2      | 36          | 36       | 0        | 10       | 0      |           | 2       |         |         |         |         |  |
|                  | 哲学与人生            | 必                             | 考查               | 2      | 34          | 34       | 0        | 10       | 0      |           |         | 2       |         |         |         |  |
|                  | 职业道德与法治          | 必                             | 考查               | 2      | 38          | 38       | 0        | 10       | 0      |           |         |         | 2       |         |         |  |
|                  | 公共艺术             | 必                             | 考查               | 2      | 36          | 36       | 0        | 10       | 0      |           | 2       |         |         |         |         |  |
|                  | 历史               | 必                             | 考查               | 4      | 72          | 72       | 0        | 10       | 0      | 2         |         | 2       |         |         |         |  |
|                  | 语文               | 必                             | 考查               | 17     | 302         | 302      | 0        | 10       | 0      | 4         | 2       | 2       | 4       |         | 4       |  |
|                  | 数学               | 必                             | 考查               | 13     | 226         | 226      | 0        | 10       | 0      | 2         | 2       | 2       | 2       |         | 4       |  |
|                  | 英语               | 必                             | 考查               | 13     | 226         | 226      | 0        | 10       | 0      | 2         | 2       | 2       | 2       |         | 4       |  |
|                  | 人工智能及信息技术        | 必                             | 考查               | 6      | 108         | 44       | 64       | 4        | 6      | 2         | 2       | 2       |         |         |         |  |
|                  | 体育与健康            | 必                             | 考查               | 8      | 146         | 15       | 131      | 1        | 9      | 2         | 2       | 2       | 2       |         |         |  |
|                  | 安全教育             | 必                             | 考查               | 2      | 40          | 28       | 12       | 7        | 3      | 1         | 1       | 1       | 1       |         |         |  |
|                  | 学分与课程小计          |                               |                  |        | 72          | 1302     | 1095     | 207      |        |           |         |         |         |         |         |  |
|                  | 学分比例             |                               |                  |        | 40%         | 40%      |          |          |        |           |         |         |         |         |         |  |
|                  | 综合素质             | 军事训练                          | 必                | 考查     | 3           | 56       | 12       | 44       | 2      | 8         | 2       |         |         |         |         |  |
| （军事知识+军事技能）      |                  | 选                             | 考查               | 3      | 56          | 12       | 44       | 2        | 8      | 2         |         |         |         |         |         |  |
| 专业教育             |                  | 必                             | 考查               | 2      | 28          | 0        | 28       | 0        | 10     |           |         |         |         | 1       |         |  |
| 毕业教育             |                  | 必                             | 考查               | 2      | 28          | 0        | 28       | 0        | 10     |           |         |         |         |         | 1       |  |
| 劳动               |                  | 必                             | 考查               | 3      | 56          | 0        | 56       | 0        | 10     |           | 1       | 1       |         |         |         |  |
| 学分与课程小计          |                  |                               |                  | 12     | 224         | 24       | 200      |          |        |           |         |         |         |         |         |  |
| 学分比例             |                  |                               |                  | 7%     | 7%          |          |          |          |        |           |         |         |         |         |         |  |
| 专业基础课程           | 高速铁路乘务实务         | 必                             | 考查               | 4      | 76          | 23       | 53       | 3        | 7      |           |         |         | 4       |         |         |  |
|                  | 绘图基础             | 必                             | 考试               | 4      | 76          | 46       | 30       | 6        | 4      |           |         |         | 4       |         |         |  |
|                  | 城市轨道交通运营与管理      | 必                             | 考查               | 2      | 34          | 11       | 23       | 3        | 7      |           |         | 2       |         |         |         |  |
|                  | 交通运输概论           | 必                             | 考试               | 4      | 76          | 46       | 30       | 6        | 4      |           |         |         | 4       |         |         |  |
|                  | 学分与课程小计          |                               |                  |        | 15          | 262      | 126      | 136      |        |           |         |         |         |         |         |  |
|                  | 学分比例             |                               |                  |        | 8%          | 8%       |          |          |        |           |         |         |         |         |         |  |
| 专业核心课程           | 乘务餐饮服务管理         | 必                             | 考试               | 4      | 72          | 22       | 50       | 3        | 7      |           | 4       |         |         |         |         |  |
|                  | 客运安检             | 必                             | 考试               | 4      | 68          | 21       | 47       | 3        | 7      |           |         | 4       |         |         |         |  |
|                  | 职业形象塑造           | 必                             | 考试               | 4      | 76          | 23       | 53       | 3        | 7      | 4         |         |         |         |         |         |  |
|                  | 乘务人员礼仪           | 必                             | 考查               | 8      | 140         | 42       | 98       | 3        | 7      |           | 4       | 4       |         |         |         |  |
|                  | 旅客运输心理学          | 必                             | 考查               | 2      | 34          | 21       | 13       | 6        | 4      |           |         | 2       |         |         |         |  |

| 附表        |           | 广西纺织工业学校                      |      |      |      |      |      |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|-----------|-----------|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|----|----------|----|-----------|----|------|----|--|
|           |           | 2026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： |    | 2026.9.11 |    |      |    |  |
| 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       | 18 | 17        | 19 | 20   | 20 |  |
| 专业（技能）课程  | 学分比例      |                               |      | 100% | 100% |      |      |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|           | 乘务餐饮服务管理  | 必                             | 考试   | 4    | 72   | 22   | 50   | 3    | 7  |          | 4  |           |    |      |    |  |
|           | 客运安检      | 必                             | 考试   | 4    | 68   | 21   | 47   | 3    | 7  |          |    | 4         |    |      |    |  |
|           | 职业形象塑造    | 必                             | 考试   | 4    | 76   | 23   | 53   | 3    | 7  | 4        |    |           |    |      |    |  |
|           | 乘务人员礼仪    | 必                             | 考查   | 8    | 140  | 42   | 98   | 3    | 7  |          | 4  | 4         |    |      |    |  |
|           | 旅客运输心理学   | 必                             | 考查   | 2    | 34   | 21   | 13   | 6    | 4  |          |    | 2         |    |      |    |  |
|           | 高铁安全管理与应急 | 必                             | 考试   | 4    | 72   | 22   | 50   | 3    | 7  |          | 4  |           |    |      |    |  |
|           | 学分与课程小计   |                               |      | 26   | 462  | 151  | 311  |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|           | 学分比例      |                               |      | 14%  | 14%  |      |      |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|           | 普通话沟通技巧   | 选                             | 考查   | 4    | 76   | 31   | 45   | 4    | 6  | 4        |    |           |    |      |    |  |
|           | 商品销售技巧    | 选                             | 考查   | 2    | 34   | 21   | 13   | 6    | 4  |          |    | 2         |    |      |    |  |
|           | 前厅服务与管理   | 选                             | 考查   | 4    | 76   | 31   | 45   | 4    | 6  |          |    |           | 4  |      |    |  |
|           | 铁路员工职业素养  | 选                             | 考查   | 2    | 36   | 24   | 12   | 7    | 3  |          | 2  |           |    |      |    |  |
|           | 旅游人文与地理   | 选                             | 考试   | 4    | 76   | 46   | 30   | 6    | 4  | 4        |    |           |    |      |    |  |
|           | 升学专业课     | 选                             | 考查   | 4    | 80   | 24   | 56   | 3    | 7  |          |    |           |    |      | 4  |  |
|           | 学分与课程小计   |                               |      | 21   | 378  | 177  | 201  |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|           | 学分比例      |                               |      | 12%  | 12%  |      |      |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
| 综合实训      | 安检实训      | 必                             | 考查   | 2    | 28   | 0    | 28   | 0    | 10 |          |    | 1         |    |      |    |  |
|           | 安全管理与应急实训 | 必                             | 考查   | 1    | 28   | 0    | 28   | 0    | 10 |          | 1  |           |    |      |    |  |
|           | 餐饮服务实训    | 必                             | 考查   | 1    | 28   | 0    | 28   | 0    | 10 |          |    | 1         |    |      |    |  |
|           | 岗位实习      | 必修                            |      | 30   | 532  | 0    | 532  | 0    | 10 |          |    |           |    | 19   |    |  |
|           | 学分与课程小计   |                               |      | 33   | 616  | 0    | 616  |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
|           | 学分比例      |                               |      | 18%  | 19%  |      |      |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
| 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        | 1  | 2         | 0  | 19   | 1  |  |
|           | 周学时       |                               |      |      |      |      |      |      |    | 28       | 28 | 28        | 28 | 0    | 12 |  |
|           | 总学分、总课时   |                               |      | 179  | 3244 | 1573 | 1671 |      |    |          |    |           |    |      |    |  |
| 理论与实践课时比例 |           |                               |      |      |      | 48%  | 52%  |      |    |          |    |           |    |      |    |  |

### （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<br>课时 | 理论 | 实践  |            |                |               |
| 1  | 人工智能及信息技术       | 108      | 44 | 64  | 1, 2       | 机房             | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 2  | 体育与健康           | 146      | 15 | 131 | 1, 2, 3, 4 | 运动场、<br>风雨球馆   | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 3  | 普通话沟通技巧         | 76       | 31 | 45  | 1          | 教室/机房          | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 4  | 旅游人文与地理         | 76       | 46 | 30  | 1          | 教室/高铁仿真实<br>训室 | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 5  | 城市轨道交通运营<br>与管理 | 34       | 11 | 23  | 3          | 教室/高铁仿真实<br>训室 | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 6  | 前厅服务管理          | 76       | 31 | 45  | 4          | 教室/高铁仿真实<br>训室 | 任务驱动、<br>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、<br>多元评价 |
| 8  | 客运安检            | 68       | 21 | 47  | 3          | 教室/高铁仿真实<br>训室 | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 9  | 乘务餐饮服务管理        | 72       | 22 | 50  | 2          | 多功能阅览室         | 任务驱动、<br>多元评价 |
| 10 | 高铁安全管理<br>与应急   | 72       | 22 | 50  | 2          | 教室/高铁仿真实<br>训室 | 任务驱动<br>多元评价  |
| 11 | 高速铁路乘务实务        | 76       | 23 | 53  | 4          | 机房             | 任务驱动<br>多元评价  |
| 12 | 旅客运输心理学         | 34       | 21 | 13  | 3          | 教室             | 任务驱动<br>多元评价  |
| 13 | 职业形象塑造          | 76       | 23 | 53  | 1          | 教室             | 任务驱动          |

|     |          |      |     |     |   |    |              |
|-----|----------|------|-----|-----|---|----|--------------|
|     |          |      |     |     |   |    | 多元评价         |
| 14  | 交通运输概论   | 76   | 46  | 30  | 4 | 教室 | 任务驱动<br>多元评价 |
| 15  | 铁路员工职业素养 | 36   | 24  | 12  | 2 | 教室 | 任务驱动<br>多元评价 |
| 16  | 绘图基础     | 76   | 46  | 30  | 4 | 教室 | 任务驱动<br>多元评价 |
| 合 计 |          | 1242 | 468 | 774 | / | /  | /            |

## 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  | 高铁仿真实训室 | 技能考核、任务驱动、多元评价 |
| 2   | 安全管理与应急实训 | 28  | 2  | 高铁仿真实训室 | 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  | 1671      | 1573 | 校内实训=专业实践课时+方向实训 |
| 所占比例 | 52%       | 48%  |                  |
| 总学时数 | 3244      |      |                  |

## 八、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<br>(m <sup>2</sup> ) | 台(套)<br>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<br>安检门 1 扇<br>仿真二等座椅 40 张<br>餐车 2 辆<br>多媒体一体机 1 台<br>音响扩音设备 1 套<br>升降电视 2 台<br>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<br>仿真一等座、二等座座椅 100<br>餐车车厢(餐吧台) 1 间<br>卫生间 2 间<br>照明系统 1 套<br>空调系统 1 套<br>广播系统等硬件设备 1 套<br>票务系统 2 套<br>应急急救演练设施 2 套<br>餐车 1 辆 | 旅客上下客训练、车内常规服务训练、商务一等专职乘务员训练、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<br>餐饮具 40 套<br>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<br>把杆 1 根<br>通长照身镜 1 面<br>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<br>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<br>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<br>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<br>三科统编教材 |
| 5  | 语文        | 语文 基础模块             | 高等教育出版社    | 国家规划教材<br>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    | 国家规划教材<br>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 | 人工智能及信息技术 | 人工智能及信息技术           | 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<br>(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<br>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<br>(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》、《人工智能及信息技术》、《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                                                       |
| 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%  | 由企业根据学生在工作态度和业绩进行综合评定。                                                               |

| 课程分类 | 评分项目         | 分值比例 | 评分说明（评价内容）                                                      |
|------|--------------|------|-----------------------------------------------------------------|
|      | 专业实习<br>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。

## 九、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，修满学分，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  | 学分要求               | 修满教学计划规定的全部课程成绩合格，须修满 170 学分   |
| 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、附录（附专业调研报告）

### 2026 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”为主通道的高铁网持续优化完善。截至 2025 年底，全国铁路运营里程突破 16 万公里，其中高速铁路运营里程达 4.5 万公里，“八纵八横”高铁网基本成型，已实现 50 万人口以上城市高铁全覆盖，20 万人口以上城市铁路覆盖比例超 90%。

2026 年，我国高铁建设进入“存量提质 + 增量加密”并行阶段：一方面加快推进城际铁路、市域（郊）铁路建设，推动高铁服务向县域、重点城镇延伸；另一方面智能高铁技术全面落地，复兴号智能动车组批量投用，车载智能服务终端、电子客票系统、智能客服机器人、智能安防监测设备已成为高铁运营标配。同时，“高铁 + 文旅”融合加速，旅游专

列、研学专列、主题文化列车等新业态快速发展，高铁客运服务从“标准化出行”向“品质化、个性化出行服务”转型，为乘务专业人才培养提出了新的要求。

## （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技术领域外，核心集中在客运服务领域。随着新线持续开通、客运量稳步回升，以及智能设备普及后的岗位职能转型，高速铁路乘务及站务服务类人才仍存在稳定缺口。根据国铁集团及地方铁路企业 2025 年公开招聘数据测算，“十四五”期间全国铁路客运服务类岗位年均需求约 2.3 万人，其中一线乘务员、站务员、安检员、餐服员等岗位占比超 60%，中职层次技能型服务人才是一线岗位的核心供给来源。

高速铁路运营的智能化、品质化升级，对传统客运服务人员提出了新挑战：现代列车乘务服务不仅要求从业者熟悉车载智能设备、电子客票系统、智能安防设施的操作，更要具备以人为本的服务理念，掌握个性化服务、重点旅客帮扶、应急救护、文旅讲解等综合能力。具有规范服务意识、良好沟通能力、应急处置能力和智能设备操作能力的铁路客运服务技能型人才需求迫切。以下是目前招聘市场高速铁路乘务专业人才的核心岗位及工作内容：

### 1. 列车乘务长

- ①负责列车日常运营服务管理，确保列车服务流程规范、安全正点运行。
- ②指导和监督列车员落实服务标准，规范使用车载智能服务设备。
- ③处理旅客咨询和投诉，协调解决重点旅客服务需求。
- ④统筹管理列车紧急情况，包括医疗急救、安全疏散、大客流处置等。
- ⑤负责电子客票异常处理、票务核验及补票等票务管理工作。
- ⑥与车站、调度中心等部门通过智能通信系统保持信息协同。
- ⑦定期巡检列车服务设备、智能终端运行状态，及时上报故障。
- ⑧运行中及时向旅客通报运行信息、到站提示及服务安排。

## 2. 列车员

- ①列车到站前做好服务准备，迎接旅客上车，协助旅客对号入座、安置行李。
- ②引导旅客规范使用车载智能设备，解答电子客票、服务设施相关疑问。
- ③为旅客提供标准化服务，包括餐饮服务、重点旅客帮扶、车厢环境维护等。
- ④遇到紧急情况时按应急预案处置，熟练使用应急设备、开展基础急救。
- ⑤及时传达列车运行信息，解答旅客疑问，提供出行及文旅咨询服务。
- ⑥列车到站后协助旅客有序离车，提醒旅客携带好个人物品。
- ⑦配合车辆维护人员巡检车厢设施，及时上报智能设备、服务设施故障。

## 3. 客运员

- ①为旅客提供咨询服务，解答车次、时间、票价、换乘、电子客票使用等疑问。
- ②协助旅客安全进出站，引导旅客使用智能检票、自助服务设备。
- ③负责人工验票、电子客票异常处理，维护站车乘车秩序。
- ④为重点旅客提供帮扶服务，协助行李搬运、无障碍通行。
- ⑤保持站区服务区域清洁卫生，配合做好大客流引导分流。
- ⑥紧急情况下执行应急预案，协助旅客安全疏散。
- ⑦配合做好站内商业、文旅服务引导，满足旅客出行衍生需求。
- ⑧监控站内服务设备运行情况，及时处理自助设备故障并上报。

## 4. 安检员

- ①使用智能安检设备对旅客携带物品进行安全检查，排查违禁物品。
- ②指导旅客正确使用安全设施，紧急情况下协助旅客安全疏散。
- ③通过智能安防监控系统排查站车安全隐患，及时处置异常情况。
- ④列车运行中按规定巡视车厢，维护乘车秩序，劝阻不文明行为。
- ⑤配合列车长和乘警处理突发事件，如旅客纠纷、医疗急救等。
- ⑥列车到站前后检查车厢遗留物品，做好登记及移交。

⑦定期参加安全培训、应急演练，提升安全意识和应急处置能力。

### 5. 列车餐服员

①准备和补充餐车食品、饮料及相关物品，确保供应充足、符合食品安全标准。

②为旅客提供规范餐饮服务，包括点餐、送餐、结账及电子支付处理。

③维护餐车及服务区域卫生，保持工作区域清洁整洁。

④熟悉各类食品饮料信息，准确快速响应旅客服务需求。

⑤处理旅客餐饮服务投诉和建议，提升旅客服务体验。

⑥遵守食品安全和卫生规定，配合做好食品溯源、质量检查工作。

### （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。对已就业学生及合作企业的调研显示，我校毕业生在服务礼仪、岗位规范、团队协作等方面表现良好，能够快速适应一线服务岗位要求；但在车载智能设备操作、突发情况应急处置、个性化服务、文旅讲解等方面仍存在能力短板，需在人才培养中进一步强化实践训练，匹配行业最新岗位需求。

## 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、服务与智能技术融合加深

随着智能客服系统、电子客票、车载智能服务终端、智能安检设备在高铁运营中的全面普及，客运服务岗位不再是单一的人工服务，要求从业者既掌握规范服务流程，又能熟练操作各类智能设备、处理设备异常情况，服务岗位与智能技术应用深度融合。

#### 2、文旅融合服务岗位需求增加

“高铁 + 文旅” 融合发展推动旅游专列、研学专列、主题文化列车等新业态快速增长，此类岗位要求乘务人员除基础服务能力外，还需具备

基础文旅讲解、主题活动组织、个性化行程服务等能力，岗位服务内涵持续拓展。

### 3、标准化与个性化服务并重

高铁客运服务在落实国铁集团标准化服务规范的基础上，对商务座旅客、老年 / 儿童 / 残障等重点旅客、团体旅客的个性化服务要求不断提升，要求从业者能够根据不同旅客群体提供差异化、有温度的服务。

### 4、安全应急岗位要求升级

随着客流回升及复杂运营场景增加，岗位对乘务人员的安全应急能力要求显著提高，需掌握反恐防暴、医疗急救、大客流处置、设备故障应急等综合技能，能够在突发情况下快速响应、规范处置。

### 5、岗位复合化趋势明显

出于运营效率优化需求，一线客运岗位职能持续复合，列车员需兼顾票务核验、设备巡检、基础应急处置等职责，站务员需兼顾咨询引导、票务处理、客流疏导等工作，对人才的综合岗位胜任能力要求提升。

## （二）高速铁路乘务专业对应岗位人才需求状况

### 1、客运服务类岗位总体需求持续稳定增长

随着高铁新线持续开通、城际及市域铁路加密、文旅专列等新业态发展，一线乘务员、站务员、安检员、餐服员等岗位需求保持稳定增长，中职层次技能型服务人才是一线岗位的核心供给力量。

### 2、复合型服务人才需求迫切

既掌握标准化服务规范，又能熟练操作智能服务设备、具备基础应急处置能力的复合型服务人才备受企业青睐，能够快速适配岗位复合化要求，缩短上岗培训周期。

### 3、文旅融合服务人才需求增加

旅游专列、主题列车、高铁文旅服务等新业态的发展，使得具备基础讲解能力、文旅服务意识、活动组织能力的乘务服务人才需求持续上升，成为岗位新的需求增长点。

#### 4、高素质应急处置人才紧缺

能够规范处置突发客流、旅客纠纷、医疗急救、设备异常等情况的高素质服务人才存在缺口，企业普遍将应急处置能力作为乘务人员招聘的核心考核指标之一。

#### 5、标准化服务人才需求稳定

符合国铁集团及地方铁路企业服务规范、具备良好职业素养和服务意识的一线乘务人员需求保持稳定，是专业人才培养的核心方向。

#### 6、岗位复合化对人才综合素养要求提

岗位职能的持续复合，要求人才不仅掌握单一岗位技能，还需具备跨岗位适配能力、持续学习能力和良好的职业素养，以适应行业快速发展带来的岗位变化。

### （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落实标准化服务流程，为旅客提供从进站、乘车到出站的全流程规范服务。

②针对商务旅客、重点旅客、团体旅客等不同群体提供个性化服务方案，协助解决旅客出行需求。

③引导旅客规范使用智能检票、车载服务终端等设备，处理电子客票及设备异常问题。

##### **列车安全与应急处理**

① 强化安全意识，落实安全巡查要求，熟练使用智能安防、应急处置设备。

②制定并演练应急预案，提升大客流、旅客纠纷、医疗急救、设备故障等突发情况的处置能力。

##### **列车环境维护**

①落实环境卫生管理制度，明确责任分工，保持列车及站区服务环境整

洁卫生。

②加强对列车服务设施、智能终端的巡查维护，及时发现并上报故障问题，保障旅客乘车体验。

### **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具备高速铁路客运服务专业知识，熟悉列车运行规则、安全规定、最新服务标准及电子客票规则。

②熟练掌握车载智能服务设备、自助终端、应急设备的操作和基础维护技能，能快速处置常见设备异常。

### **服务意识与沟通能力**

①具备良好的服务意识，能够主动发现旅客需求、提供精准帮扶，落实个性化服务要求。

②具备较强的沟通能力，能与不同群体旅客有效沟通，掌握基础文旅讲解、重点旅客沟通技巧。

### **应急处理与心理素质**

①具备应对突发事件的心理素质，能在紧急情况下保持冷静、规范处置。

②熟练掌握应急处理流程和基础急救技能，能在突发事件中快速行动、保障旅客安全。

### **团队协作与领导力**

①具备团队协作精神，能与乘务组、站务、安保等岗位人员密切配合完成工作任务。

②具备跨岗位适配能力，能够在客流高峰、突发情况等场景下协助完

成其他岗位工作。

### 持续学习与自我提升

①关注行业动态和技术发展，主动学习新设备操作、新服务规范，适配岗位变化需求。

②积极参与培训和岗位练兵，总结服务经验，持续提升服务质量和综合岗位能力

## 三、人才培养方案结论与建议

### （一）结论

①高速铁路客运服务类人才需求量持续稳定，随着行业智能化、文旅融合发展，对人才的综合素养和复合能力要求不断提升。

②企业和毕业生反馈显示，现有人才培养方案在智能设备操作、应急处置、个性化服务、文旅讲解等方面与行业最新需求存在一定差距，需进一步优化课程与实践内容。

③实践教学是提升学生岗位胜任能力的关键，目前现有实训设施与行业最新智能设备、真实岗位场景仍存在匹配度不足的问题。

④校企合作是提升人才培养质量的有效途径，但目前合作深度、岗位标准融入、共同培养机制仍需进一步加强。

### （二）建议

①深化与高速铁路、城际铁路、城市轨道交通及文旅专列企业的合作，共建稳定的实习实训基地和订单培养班，为学生提供真实岗位实践机会。

②更新教学内容，紧跟高速铁路智能化、服务品质化发展趋势，引入最新行业服务标准、智能设备操作规范、应急处置流程。

③加强师资队伍建设，落实教师企业实践制度，提升教师对行业新技术、

新岗位要求的掌握能力，强化实践教学水平。

④推动校企共同开发课程，将智能服务、文旅讲解、应急处置等岗位新任务融入教学内容，提高学生的岗位适配能力和就业竞争力。

⑤建立健全学生职业素养教育体系，强化学生服务意识、沟通能力、团队协作、应急心理素质等软技能培养，匹配行业对综合素养的要求。

⑥加大实践教学投入，更新完善智能乘务模拟、应急演练、票务服务等实训设施，确保学生在校期间能够接触到与行业同步的设备和场景

通过此次调研，我们对高速铁路乘务专业人才培养方向有了更清晰的认识，为进一步完善 2026 级人才培养方案提供了有力依据。通过持续改进和优化，本专业将培养出更多符合新时代铁路客运服务需求的高素质技能型人才，为高速铁路行业高质量发展提供人才支撑。