

广西商业学校

**高速铁路乘务专业
人才培养方案**

广西商业学校现代服务系

二〇二四年六月

目 录

一、专业名称（专业代码）	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标与培养规格	3
（一）培养目标	3
（二）培养规格	3
1. 素质	3
2. 知识	4
3. 技能	4
六、主要接续专业	5
七、课程设置及要求	5
（一） 公共基础课设置及要求	5
（二） 专业课课程设置及要求	9
八、学时安排	13
九、教学进程总体安排	13
（一）课程结构	13
（二）学期教学活动周进程安排	14
（三）教学进程安排	14
十、实施保障	18
（一）师资队伍	18
（二）教学设施	18
（三）教学资源	21
（四）教学方法	21
（五）学习评价	22
（六）质量管理	22
十一、毕业要求	23

一、专业名称（专业代码）

高速铁路乘务（700108）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

全日制3年

四、职业面向

所属专业大类(代码)A	所属专业类(代码)B	对应行业(代码)C	主要职业类别(代码)D	主要岗位类别(或技术领域)E	职业资格证书或技能等级证书F
交通运输类(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)	列车员、铁路客户服务员(客运)	1+X城市轨道交通乘务职业技能等级证书(初级)

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、职业道德和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，面向铁路旅客运输业的列车员、铁路客户服务员(客运)等职业，能够从事高速铁路乘务、客户服务等工作的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

Q1：具有正确的世界观、人生观、价值观。

Q2：坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

Q3：具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。

Q4：崇尚宪法、遵守法律，遵规守纪，崇德向善、诚实守信，爱岗敬业，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

Q5：尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

Q6: 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。

Q7: 勇于奋斗、乐观向上,能够进行有效的人际沟通和协作,与社会、自然和谐共处,具有职业生涯规划的意识,具有较强的集体意识和团队合作精神。

Q8: 具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格,能够掌握基本运动知识和一两项运动技能,养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

Q9: 具有一定的审美和人文素养,具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力,能够形成一两项艺术特长或爱好。

2.知识

K1: 掌握必备的思想政理论、基本文化基础知识和中华优秀传统文化知识;

K2: 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;

K3: 了解铁路企业文化,领会挑战极限、勇创一流的青藏铁路精神,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;

K4: 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、信息技术等文化基础知识,具有良好的科学与人文素养,具备职业生涯规划能力;

K5: 掌握必备的美育知识,具有一定的文化修养、审美能力,形成至少1项艺术特长或爱好;

K6:掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信,客运运价里程接算,铁路客运乘务服务礼仪等方面的专业基础理论知识;

K7: 掌握管理学、心理学基础等知识,具有良好的语言沟通、合作能力,具有反思及自我管理的能力;

K8: 具有较强的法规意识、安全意识、节约意识和良好的卫生习惯。

3.技能

A1: 能够进行高速铁路客运设备设施的操作,能够按照行车规章办理行车作业;

A2: 能综合运用客运设备设施进行客流组织和旅客运输服务;

A3: 能够进行高速铁路客运安全与应急处置、铁路卫生防疫, 能使用抢险救灾工具, 处理车站突发事件, 具有组织旅客乘降、乘务服务、应急处置和具备卫生医疗常识及基本现场急救等实践能力;

A4: 能够适应产业数字化发展需求, 初步掌握智慧铁路客运服务系统、智能动车组服务系统等专业信息技术能力, 初步掌握铁路运输业旅客运输领域数字化技能;

A5: 具备整体旅客行李、卧具, 提供卫生餐饮、商品服务的能力;

A6: 具备处理旅客问询、投诉和突发事件的能力;

A7: 具有较强的服务仪式和较好的职业形象, 能够为旅客提供优质服务;

A8: 具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。

六、主要接续专业

高职: 高速铁路客运服务专业、铁道交通运营管理专业

本科: 高速铁路运营管理专业、交通运输专业

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课。

公共基础课分为必修课程和限定选修课程。必修课程包括思想政治课, 文化课, 体育与健康, 艺术(或音乐、美术), 历史。限定选修课程包括劳动教育、职业素养等相关课程。

专业课包括专业基础课和专业核心课, 实习实训是专业核心课教学的重要内容, 含校内外实训、岗位实习等多种形式。

(一) 公共基础课设置及要求

课程名称	主要教学内容和要求	计划学时	支撑的培养规格
中国特色与社会主义	依据《中等职业学校思政课课程标准》开设, 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 阐释中国特色社会主义的开创与发展, 明确中国特色社会	36	Q2 K2

	<p>主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，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，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，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p>		
<p>心理健康与职业生涯</p>	<p>依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p>	36	<p>Q1 Q7</p>
<p>哲学与人生</p>	<p>依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p>	36	<p>Q1</p>
<p>职业道德与法治</p>	<p>依据《中等职业学校思政课课程标准》开设，着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业</p>	36	<p>Q3 Q4 K2</p>

	道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。		
语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，对学生进行阅读与欣赏、表达与交流的教学以及语文综合实践活动的开展，使学生掌握必需的语文基础知识，并注重培养学生日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，掌握具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力，使学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯，引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。	216	K1 K4
数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，对学生讲授集合、不等式、函数、数列等内容的教学，使学生掌握必要的数学基础，培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力，使学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。	216	K1 K4
英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，对学生进行听、说、读、写、语音、词汇、语法的教学，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力，激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力，引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、	216	K1 K4

	态度和价值观。		
信息技术	<p>依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，对学生进行计算机基础知识、操作系统的使用、因特网应用、文字处理软件应用、电子表格处理软件应用、多媒体软件应用、演示文稿软件应用的计算机教学，使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力，使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程。</p>	108	K1 K4 K6 A4
艺术	<p>依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，以学生普遍具有一定认知基础、喜闻乐见的音乐和美术作为主要教学内容，使学生了解科学的音乐欣赏体系，欣赏优秀的音乐作品，为美妙的乐声所陶醉，感受着精神境界的升华；丰富音乐素养，提高审美情趣，从而培养高尚的情操和品格。学习不同美术类型（绘画、书法、雕塑、工艺、摄影等）的表现形式与发展演变进程，使学生了解美术的基础知识、技能与原理，熟悉基本审美特征，理解作品的思想情感与人文内涵，感受社会美、自然美和艺术美的统一，提高审美能力。</p>	36	Q9 K5
体育与健康	<p>依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，对学生进行健康教育专题讲座、田径类项目、体操类项目、球类项目教学，使学生掌握体育运动的基本技能和良好的锻炼身体的方法，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和</p>	144	Q8

	社会适应能力服务		
历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，学生能够了解中国历史的基本知识，认识中国历史发展的总体趋势，对人类历史的延续与发展产生认知兴趣，感悟中华文明的历史价值和现实意义，形成爱国主义情感，开拓观察世界的视野，为形成正确的世界观、人生观和价值观，树立科学发展观，成为具有综合素质的合格公民奠定基础。	72	Q1 K1

(二) 专业课课程设置及要求

1. 专业基础课课程设置及要求

课程名称	主要教学内容和要求	计划学时	支撑的培养规格
铁道概论	了解铁路发展历程，掌握铁路业性质、构成、特点、意义和作用。了解世界、我国高速铁路的调控政策和最新发展动态，能在工作中运用相关知识进行服务、管理和决策。	36	K3 K6
旅游概论	能够描述旅游及其相关概念，辨别旅游活动的本质、内容、种类、表现形式以及发展旅游业的基本要素及各要素之间的相互关系，认识旅游活动发展的基本规律，了解社会经济发展与旅游活动的关系，旅游对接待地区的基本影响以及旅游和旅游业的发展趋势，从而提高对旅游的认识。	36	K6
旅客服务心理学	了解乘客的行为和心理规律，掌握影响乘客决策行为的心理因素，能运用心理学知识提高服务质量，培养良好的职业心理素质。	36	Q6 K7
形体训练	通过学习和训练，学生应对优美体态有基本认识；掌握形体训练的基本方法，能按照高速铁路服务岗位的要求，展现自己优美的体态。	180	Q9 K5 K6 Q8
普通话训练	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；能用规范标准或比拟规范标准的普通话进行朗读、	144	Q6 K4

	说话及其它口语交际。		
职业化妆与形象设计	掌握化妆的基本理论知识;能按化妆的基本程序进行面部底妆、眼部、眉型、腮部和唇部的化妆修饰,职业发型梳理;能按要求完成生活妆和空乘职业装的整体造型。	108	Q8 K5 A7
交通地理	掌握中国地理位置、区位优势;掌握国内主要高铁线路所经城市和地区的地理概况、风土人情和旅游资源等;能介绍或路眼线的地理概况,并能应对乘客的问询。	72	K5 A6
服务礼仪	能够塑造乘务人员的形象气质,培养工作岗位应具备的礼仪素养、语言表达技巧和服务技巧,逐步树立职业意识、服务意识和职业道德意识,为专业技能的学习打下良好基础,同时也为高速铁路行业培养高素质技术技能人才。	72	Q3 Q6 Q9 K5 K6
铁路客运服务英语	熟悉问讯处,乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求,掌握报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文版本等,达到列车乘务员职业标准的相关要求。	72	K4

2.专业核心课程设置及要求

课程名称	主要教学内容和要求	计划学时	支撑的培养规格
安检理论与实务	了解安检技术与设备的使用原理、操作方法;具备识别禁止旅客携带进站的危险品与违禁品的能力;掌握安检人员的工作流程与礼仪规范,能够熟练使用各种安检设备;具备应对铁路交通突发事件的能力,包括应急处置措施的实施等。	36	K3 K7 A3 A6
铁路旅客运输服务	了解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设、服务质量管理、铁路旅客运输站务和乘务服务工作内容、服务质量规范、服务技巧,以及服务意识、质量意识、形象意识和职业规范等。	108	Q3 K6 A1 A2 A4
铁路客运规章业务与法律法	了解补票业务、处理旅行变更及误购车票业务、处理不符合乘车条件业务、处	108	K2 K8

规	理铁路乘车证业务、处理旅客携带品业务、处理网购车票及丢失车票业务以及法治意识和遵章守纪等，了解法律基础、铁路运输合同、铁路安全生产、铁路交通事故处理、铁路交通事故应急救援和危险品运输。		
高速铁路客运乘务实务	了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范、动车组列车客运乘务服务质量规范、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，以及服务意识、劳动纪律、作业纪律、标准化作业和吃苦耐劳精神等。	108	Q3 Q6 K6 A1 A2 A4
高铁餐饮服务与管理	了解餐饮管理的基本原理；熟悉餐饮组织结构及岗位职责，中餐环境设计知识，宴会预定知识，西餐服务知识，菜单设计的依据，餐饮验收程序、验收程序、各种验收单据填写，定价策略方法、餐饮人员推销的基础知识，厨房生产管理，厨房卫生与安全知识；着重培养学生动车组餐车乘务作业、动车餐饮服务礼仪、重点旅客餐饮服务、动车组列车互联网订餐服务等实际操作能力。	108	Q3 K6 K7 A2
高速铁路客运安全与应急实务	高速铁路客运站车安全基础知识，旅客运输作业安全及人身安全，防火安全及电器安全，反恐防暴处理，携带品的查堵及处理，旅客伤病的应急处理，非正常情况应急处理，以及安全责任意识、法律法规意识和“人民利益至上”服务意识。	72	K3 K7 A3 A6
铁路基本安全常识	掌握铁路车站各生产部门安全管理规定；掌握危险源的相关知识，能识别工作中的危险源并采取相应的防护措施；掌握电气安全、机械安全、消防安全、特种设备与特种作业等通用安全知识。	72	K6 K7
高速铁路医疗救护	掌握人体各系统的基本结构、生理功能，常见疾病及各种急症的临床表现；能瞬间判断和现场急救；掌握测量体温、脉搏、呼吸、血压的技能；掌握氧疗、心肺复苏、止血、包扎、骨折固定、搬运的技	72	A3 A6

	能。		
高速铁路客运设备设施	了解高速铁路客运站线路与站场、验证验票及安全检查、票务服务、候车及乘降、信息导向及服务、安全应急等设备设施，不同系列动车组列车服务、作业、信息导向、安全应急等设备设施以及劳动纪律、作业纪律、爱岗敬业等。	108	K6 A1 A2 A4

3.专业选修课程设置及要求

课程名称	主要教学内容和要求	计划学时	支撑的培养规格
茶艺	初步掌握茶叶的基础知识、茶文化知识、茶艺基础知识及茶艺服务礼仪等知识。能准确辨认六大类茶，基本能叙述各类茶的名茶、产地，冲泡方法；能掌握至少三种以上的冲泡方式。使学生了解有关茶文化的悠久历史与发展、识别各种茶及茶具，掌握各种茶的冲泡方法，特别是乌龙茶的冲泡技艺。收集相关茶艺表演及比赛视频，将其融入教学中，让学生通过观摩提高自己的表演技艺。	72	K5 A5
中国旅游文化	掌握中国旅游文化的基本知识，包括各文化门类的内涵、特征及其旅游价值；培养学生的跨文化交流能力，使其能够更好地理解和尊重不同地域、不同民族的文化传统。	36	Q9 K5 A6
艺术插花	使学生了解有关插花的文化的悠久历史与发展，了解掌握颜色搭配技巧与花语表达，识别与掌握各种插花技法，提高自身审美条件。	72	K5 A7
音乐欣赏	了解音乐基础知识、不同音乐作品的体裁和风格特点；提高学生的音乐感受力和鉴赏能力，使其能够准确区分不同风格、不同体裁的音乐作品，培养学生的审美情趣和音乐素养，使其能够从音乐作品中感受到艺术之美。	36	Q9 K5

4.综合实训课程设置及要求

课程名称	主要教学内容和要求	计划学时	支撑的培养规格
------	-----------	------	---------

岗位实习	能独立正确使用和维护高速铁路客运组织、运输服务相关的工具、设备，掌握在地铁管理员、票务处理、站务服务等主要岗位的必备技能，能进行地面铁路运输组织、突发事件处理，能运用所学知识解决生产实际问题，熟悉职业岗位规范，具有良好的职业道德，在毕业实习结束后完成生产实习报告。	540	A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7
------	--	-----	--

八、学时安排

学年教学时间不少于 40 周，周学时一般为 30，三年总学时数约在 3000 学时以上，岗位实习一般按每周 30 学时计算；学分与学时的换算。一般 18 学时计为 1 个学分，总学分一般不少于 170 学分，军训、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）等，以 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，必须保证学生修完公共基础必修课程的内容和总学时数。选修课教学时数占总学时的比例均应不少于 10%。

学生岗位实习一般为 6 个月，学校可根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施。

九、教学进程总体安排

（一）课程结构

课程类型		课程性质		开设课程
一级		二级		
名称	代码	名称	代码	
公共基础课程	G	必修课程	1	中国特色与社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、历史、艺术
		限定选修课程	2	安全教育、新生入学教育、军训、劳动
专业（技能）课程	X	专业基础课程	1	铁道概论、旅游概论、旅客服务心理学、形体训练、普通话训练、职业化妆与形象设计、交通地理、服务礼仪、铁路客

				运服务英语
		专业核心课程	2	安检理论与实务、铁路旅客运输服务、铁路客运规章业务与法律法规、高速铁路客运乘务实务、高铁餐饮服务与管理、高速铁路客运安全与应急实务、铁路基本安全常识、高速铁路医疗救护
		专业选修课程	3	茶艺、中国旅游文化、音乐欣赏、艺术插花
		综合实训课程	4	岗位实习

(二) 学期教学活动周进程安排

分类 学期	入学教 育与军 训	素质教 育活动	理实一 体教学 周	实训教 学周	岗位实 习、社会 实践	课程考 核与教 学测评	教学周合计
第1学期	2	—	—	17	1(寒假)	1	20
第2学期	—	—	—	19	2(暑假)	1	20
第3学期	—	—	—	19	1(寒假)	1	20
第4学期	—	1	—	18	2(暑假)	1	20
第5学期	—	1	—	18	1(寒假)	1	20
第6学期	—	—	—	—	4(岗位 实习)	—	20

(三) 教学进程安排

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	学分	总学时	各学期周数、学时分配						考核方式
						1	2	3	4	5	6	
公共 基础课	必修	中国特色与社会主义	G101	2	36	2						考查
	必修	心理健康与职业生涯	G102	2	36		2					考查
	必修	哲学与人生	G103	2	36			2				考查
	必修	职业道德与法治	G104	2	36				2			考查
	必修	语文(一)	G105	2	36	2						考查
	必修	语文(二)	G106	2	36		2					考查
	必修	语文(三)	G107	2	36			2				考查
	必修	语文(四)	G108	2	36				2			考查
	必修	语文(职业模块)	G124	4	72					4		考查
	必修	数学(一)	G109	2	36	2						考查
	必修	数学(二)	G110	2	36		2					考查
	必修	数学(三)	G111	2	36			2				考查
	必修	数学(四)	G128	2	36				2			考查
	必修	数学(职业模块)	G125	4	72					4		考查
	必修	英语(一)	G112	2	36	2						考查
	必修	英语(二)	G113	2	36		2					考查
	必修	英语(三)	G114	2	36			2				考查
	必修	英语(四)	G129	2	36				2			考查
	必修	英语(职业模块)	G126	4	72					4		考查
	必修	信息技术 (一)	G115	2	36		2					考查
必修	信息技术 (二)	G116	4	72			4				考查	
必修	体育与健康 (一)	G117	2	36	2						考试	

	必修	体育与健康 (二)	G118	2	36		2					考试
	必修	体育与健康 (三)	G119	2	36			2				考试
	必修	体育与健康 (四)	G120	2	36				2			考试
	必修	历史(一)	G121	2	36	2						考查
	必修	历史(二)	G122	2	36		2					考查
	必修	艺术	G123	2	36				2			考查
	限选	安全教育	G201	1	18	1W						考查
	限选	新生入学教育	G202	1	18	1W						考查
	限选	生理健康	G203	1	18	1W						考查
	限选	军训	G204	2	36	2W						考查
	限选	劳动	G205	1	18	1W						考查
	小计				70	1260	15	14	14	12	12	
专业课	专业基础课	铁道概论	X101	2	36	2						考试
		旅游概论	X102	2	36		2					考试
		旅客服务心理学	X103	2	36			2				考查
		形体训练	X104	10	180	2	2	2	2	2		考查
		普通话训练	X105	8	144		2	2	2	2		考查
		职业化妆与形象设计	X106	6	108	4	2					考查
		交通地理	X107	4	72			4				考查
		服务礼仪	X108	4	72	2	2					考试
		铁路客运服务英语	X109	4	72						4	考查
		小计				42	756	10	10	10	4	8

	专业核心课	安检理论与实务	X201	2	36	2						考试	
		铁路旅客运输服务	X202	4	72				4			考试	
		铁路客运规章业务 与法律法规	X203	4	72					4		考查	
		高速铁路客运乘务实务	X204	6	108		2	4				考试	
		高铁餐饮服务与管理	X205	6	108	4	2					考查	
		高速铁路客运安全 与应急实务	X206	4	72				4			考试	
		铁路基本安全常识	X207	4	72				4			考查	
		高速铁路医疗救护	X208	4	72					4		考试	
		小计			34	612	6	4	4	12	8		
	专业选修课	茶艺	X301	4	72	4							考查
		中国旅游文化	X302	2	36			2					考查
		艺术插花	X303	4	72		4						考查
		音乐欣赏	X304	2	36				2				考查
		小计			12	216	4	4	2	2			
	综合实训课	岗位实习	X401	40	540							40	考查
		小计			40	540						40	
	学时合计				186	3384	32	32	30	30	28	40	

十、实施保障

(一) 师资队伍

1. 师资队伍结构

专业教师团队由专业带头人、骨干教师、双师素质教师及行业企业兼职教师组成，各类教师既有侧重，又有合作，形成教师团队的综合实力。

2. 师资要求

(1) 专业带头人

配备至少 1 名具有中级以上职称的专业带头人，持有与高速铁路乘务相关的高级工以上职业资格证书的专业带头人。

专业带头人负责本专业的科研和专业建设工作，主持专业教学改革项目，负责课程及教材建设工作，通过专业学习和教学教研活动提高理论水平，熟悉高速铁路乘务教学内容，把握学校高速铁路乘务专业发展的方向。

(2) 骨干教师

配备 4 名以上具有中级以上职称，持有相关职业资格证书的专业骨干教师。

骨干教师是专业课程教学的主力，承担课程教学任务，指导专业技能比赛，承担专业建设的项目工作，通过理论学习、教学科研、行业企业实践等途径提高教师的综合能力。

(3) “双师素质”教师

专业教师 90% 以上应具有“双师素质”，在掌握专业理论知识的同时，熟悉高速铁路乘务的流程及要求，具备高速铁路乘务工作的基本操作技能，能指导学生专业理论学习、实践学习及岗位实习。

(4) 行业企业兼职教师

聘请行业企业人员作为学校兼职教师，担任实训课程、企业见习、实践学习、岗位实习指导教师，并参与学校的专业教师教学及学生技能项目评价的考核。行业企业兼职教师数量占专任教师的比例不低于 20%。

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1.专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散。

2.校内实训室基本要求

校内实训实习必须具备高铁模拟舱、高速铁路列车乘务实训室、餐饮服务实训室、吧台服务实训室、形体训练室、茶艺服务实训室等，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备（基本配置）	
		名称	数量（台/套）
1	高铁模拟舱	1.车体构架	1套
		2.仿真驾驶台与控制室	1套
		3.客室座椅 一等车座椅	4座
		4.客室座椅 二等车座椅	15座
		5.行李架	1个
		6.车载广播系统与内话系统	1套
		7.吧台休息区	1套
		8.照明系统	1套
		9.通风系统	1套
		10.火灾探测系统	1套
		11.紧急装置系统	1套
		12.客舱应急灯系统	1套
2	高速铁路列车乘务实训室	1.车电控制柜	1套
		2.车载广播系统	1套
		3.仿真人工售票机	1套
		4.自动售票机	1套
		5.手持金属探测仪	1套
		6.仿真行李安检机	1套
		7.安全门	1套
3	餐饮服务实训室	1.多媒体教学设备	1套
		2.餐桌	6台
		3.运椅车	1架
		4.空调	1台

		5.餐椅	50 张
		6.托盘	8 块
		7.中西式餐具	10 套
		8.服务柜	2 台
4	吧台服务实训室	1.多媒体教学设备	1 套
		2.空调	2 台
		3.吧台	8 台
		4.数字高清投影机	1 台
		5.立式消毒柜	1 台
		6.制冰机工作台	1 台
		7.微波炉	2 台
		8.卧式冰柜	1 台
		9.不锈钢双层工作台	3 台
		10.沙发套组（配茶几）	2 台
		11.快速智能开水机	2 台
		12.电动磨豆机	2 台
		13.意式咖啡机	2 台
5	茶艺实训室	1.多媒体教学设备	1 套
		2.茶桌	12 张
		3.教师用茶桌	1 张
		4.煮水器	12 套
		5.大圆博古架	个
		6.条案	1 个
		7.中式沙发（两人位含茶几）	6 张
6	形体训练室	1.多媒体教学设备	1 套
		2.落地镜	若干
		3.椅子	若干
7	形象设计实训室	1.多媒体教学设备	1 套
		2.化妆镜	若干
		3.椅子	若干

2.校外实训基地基本要求

与企业共同建设实训基地，通过校内实训场地与校外实训基地的

建设相结合的方式,建设应能满足教学实训、师资及企业和社会培训、技能竞赛等。企业提供必要的资源支持,包括实训设备、场地、技术支持等。校外实训基地统计表如下:

校外实训 基地名称	中国铁路广西南宁局集团有限公司
	广州地铁集团有限公司
	中国铁路广州局集团有限公司

(三) 教学资源

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材,禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构,完善教材选用制度,经过规范程序择优选用教材。

2. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库,种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

(四) 教学方法

1. 在校学习的教学方法

在校教学环节,主要采取项目教学、案例教学、任务教学、模块教学等方法。通过实际与仿真的项目或任务,让学生在教师的引导下参与探究式学习。所有课程全面普及项目教学、案例教学、模块化教学等教学方式,广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法,推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。部分课程还需要使用讲授法、演练法等让学生巩固学习成效。

2. 企业实践的教学方法

企业实践一部分由学生所有单位或实习单位提供实习岗位,另一部分由学校统筹组织安排。实习期间实行岗位工作任务式教学,由岗位导师提供项目或任务,并组织开展教学组织与教学考核。

3. 线上学习的教学方法

部分课程或课程的部分环节需使用线上教学。线上教学基于智慧职教、爱课程、超星在线课程等知名在线课程平台,形成“互联网+教学管理系统”的开放共享学习平台,实现线上、线下混合式学习。

教师通过平台完成答疑、作业管理、课程管理、考试管理，实现学习过程实时监管、进度统计、成绩统计。学生通过平台完成视频播放、作业、答疑、讨论、在线考试等操作，通过考核即可获取学分。根据教师设定的课程学习进度，完整地学习在线课程、记录笔记，师生、生生之间实现在线提问、在线讨论交流。系统将详细记录教学过程、学习过程，并分析学习行为与评估学习效果。

(五) 学习评价

1.注重过程性考核

课程教学要关注学生的学习过程，对学生的过程进行评价和记录，形成过程性考核和评价成绩。

2.注重职业素质评价

课程教学过程中，将职业素质的基本要求落实到学生的课堂行为和学习行为中，按职业要求对学生的行为、方法思路、过程表现进行评价，引导学生认知、实践和巩固职业意识和职业行为，形成良好的职业习惯，提高职业综合素质。

3.注重能力评价

课程教学评价，特别是专业课程的评价，在基础知识评价的基础上，更注重能力的评价，在评价内容、方式的设计上，体现出专业能力，在实施上注重专业能力的评价。将技能大赛、作品展示、技能考证纳入评价内容。

4.多元主体评价

通过设计多环节、多方面的评价项目，将评价主体从任课教师扩展到学生、同学、行业企业人员等，实现评价主体的多元化。

5.专业课程考核评价

课程考核评价由过程性课程考核（占总成绩的70%）和终结性课程考核（占总成绩的30%）组成，其中过程性课程考核包括日常过程表现评分、单项技能或课程模块评分，终结性课程考核是指期末考核评分。专业课程具体考核评价办法按该课程考核标准实行。

(六) 质量管理

1.应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训及专业调研、

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.应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

5.结合人才培养工作状态数据平台及各部门信息管理平台，实时采集专业运行状态数据，在对数据统计、分析的基础上，监测专业建设状态，及时反馈与改进，建立学校“8”字形螺旋递进的常态化自我诊改机制，完善质量目标，建立质量预警机制，与教学诊改工作相融合，构建全覆盖、具有预警功能和激励作用的内部质量保证制度体系，建立质量报告反馈机制，加强监督工作，从而实现以制度、程序和规范来提升教学管理水平和人才培养质量，促进学校的人才培养。

十一、毕业要求

- (一) 课程学习要求：必须通过所有课程考核。
- (二) 岗位实习要求：合格。
- (三) 学生综合素质测评：全部合格。
- (四) 职业资格证书要求：获得一项职业资格证书（含1+X职业技能证书、职业技能等级证书）
- (五) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十二、附录

- (一) 专业人才培养方案专家论证表
- (二) 专业人才培养方案审批表
- (三) 专业人才需求与人才培养调研分析报告
- (四) 专业人才培养方案优化调整审批表