

**广西工程职业学院**

2021级高速铁路客运服务专业

人才培养方案

**高速铁路客运服务专业人才培养方案**

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、修业年限

标准学制为3年，弹性学分学制有效年限为3-5年

四、职业面向

表1 高速铁路客运服务专业职业岗位分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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） | 主要岗位类别（或技术领域） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 交通运输大类（50） | 铁道运输类（5001） | 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 （4-02-01-03） | 列车员、列车长； 列车值班员； 售票员； 售票值班员； 铁路客运员； 客运值班员； 铁路客户服务员 | 高铁乘务师证 |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质技术技能人才。

**（二）培养规格**

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1.素质

（1）坚定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。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，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。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1—2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1—2项艺术特长或爱好。

2.知识

（1）掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等知识。

（3）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。

（4）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

（5）掌握铁路客运规章及相关知识。

（6）掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

（7）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

（8）掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

（9）掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

（10）掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

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

3.能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。

（2）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（3）具有团队合作能力。

（4）能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运 服务设施设备。

（5）能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。

（6）能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补票及用户 核验等业务。

（7）能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作。

（8）能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。

（9）具有医疗常识和急救的基本技能

（10）能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。

（11）能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。

（12）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。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

**（一）公共基础课程**

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论课、体育、军事理论与军训、心理健康教育等课程列为公共基础必修课程。并将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、创新创业教育、信息技术、语文、数学、外语、健康教育、美育课程、职业素养等列为必修课或限定选修课。

1.思想政治理论课（144学时，9学分）

（1）思想道德与法治

帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法权威，提升思想道德素质和法律素质。课程为3学分。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生坚定“四个自信”。课程为4学分。

（3）形势与政策

帮助学生准确理解当代马克思主义，党和国家取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导学生正确认识世界和中国发展大势，认清时代责任和历史使命。课程为2学分。

2.体育1.2.3（108学时，6学分）

培养学生掌握基本的体育理论知识和基本技能，提高体育意识，建立正确的体育价值观，掌握科学锻炼身体的方法，增强体质，形成对健康的自我监测和评价能力，养成终身锻炼的习惯，促进身体机能全面发展；培养爱国主义和集体主义的思想品德和教育，树立正确的体育道德观，形成顽强进取，勇于拼搏的思想品质。

3.军事理论及军事技能（148学时，4学分）

通过军事理论及军事技能训练，使学生掌握基本的军事知识和技能，提高其政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学习生活作风，为学生顺利完成学业奠定坚实的基础。

4.大学生心理健康教育（32学时，2学分）

使学生掌握心理健康的基本概念和基础知识，初步形成多种视角的心理学观点，并能将其与日常的学习、工作和生活紧密联系；学会评价个人心理健康状况并有效的进行自我调节；建立科学的健康观，能以科学的态度和方法来认识和处理心理健康问题。

5.大学英语（144学时，8学分）

通过课堂教学各个环节，运用各种教学方法，使学生掌握一定的英语听、说、读、写、译的基本技能，培养学生进行简单的口头和书面交流的能力。同时，大学英语坚持知识传授和价值引领相结合，运用可以培养学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，使显性教育与隐性教育相融合，培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，让学生成为德才兼备、全面发展的人才。

6.计算机基础（64学时，4学分）

培养学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，使学生能够在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。

7.职业生涯规划与就业创业指导（18学时，1学分）

引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观，使大学生在了解国家的就业政策及法规前提下，增强自身全面素质，能够科学、合理规划职业生涯，掌握求职择业的方法与技巧，提升就业能力，正确并顺利选择职业；同时了解并熟悉创业所需条件、企业创办程序，从而在培养创业意识的基础上树立并提高大学生创新创业能力及创业实践。

8.大学生安全教育（18学时，1学分）

激发大学生树立安全第一的意识，确立正确的安全观。培养正确避灾、避险和防骗、识骗技能，提高防灾避险和防骗能力；培养学生高尚的人生价值观和正确的价值观；掌握有效预防传染病和食物中毒的方法。主要内容包括：国家安全、财产安全、网络安全、消防安全、学习安全、公共卫生安全、社会活动安全、灾害自救安全等。

9.大学生文化修养（18学时，1学分）

本课程通过对文学、哲学、艺术、科学、饮食、礼俗等基础、人文学科知识的讲授，要求学生了解中国文学的内容，中国哲学思想，中国古代科学的成就及现代科技的前沿；了解饮食文化在中国文化中的地位，了解古代的礼俗文化，并通过影视及书法知识的学习，进一步提高学生的艺术鉴赏能力。

10.应用文写作（18学时，1学分）

本课程把培养学生“解决实际问题的能力”和“自主学习的能力”放在突出的位置上，以日常文书、行政公文、事务文书、经济文书、职业文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容并通过案例分析和写作训练培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力。

11.职业素质养成（18学时，1学分）

本课程的学习，使学生掌握和提高与职业活动密切相关的学习能力，沟通能力，组织协调能力，培养学生的敬业精神，团队意识，意志品质，创新思维，并在课程专门的实践活动和各专业的学习、实训中不断内化职业基本能力。

12.演讲与口才（18学时，1学分）

了解言语交际的重要作用，基本原则，习得方法，理解言语交际必备的心理素质，思维素质，应变能力及倾听素养。掌握有声语言，态势语言，社交语言，求职口才，即兴演讲，服务口才等贴近学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识习惯。

13.中国共产党党史（16学时，1学分）

帮助大学生认识近现代中国社会发展和革命发展的历史进程及其内在的规律性，了解国史、国情，深刻领会历史和人民怎样选择了中国共产党。怎样选择了社会主义道路。

14.就业创业指导课（40学时，2.5学分）

该门课程是一门体现高职教育就业导向的综合性课程，强调理论性和实践性的有机统一，内容包括创业基础理论、创业意识，就业相关基本知识。

**（二）专业（技能）课程**

专业（技能）课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业限选课程，并涵盖有关实践性教学环节。

（1）主要专业基础课程：

主要专业基础课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 高速铁路概论 | 让学生对铁道交通运输设备及运输组织方法有整体认识，了解铁道交通运输的作用和运行。 使学生能了解铁道交通运输基本设备和基本原理知识， 为后续课程的学习打好专业基础。 | 铁路基本知识与基本原理；运输业的性质与种类；铁路发展概况和发展趋势；铁路线路、 站场、 车辆、 机车、 动车组、 信号、 通信等运输设备知识及原理；铁路客货运与行车组织；高速和重载铁路运输知识 |
| 2 | 舞蹈与形体训练 | 通过学习使学生了解形体训练的概念、特点、内容及作用，基本的生理解剖知识，人体的测量的基本内容和方法，掌握形体训练的基础知识，基本技能和基本技术，培养学生具备良好的仪容、仪表、服务意识和职业素养，为学生从事服务工作塑造良好形象奠定基础。 | 拉伸动作组合；芭蕾基础入门（手型，手位、脚位，绷腿、勾脚、擦地等等）； 交际舞（音律练习）；成品舞教学 5、形体纠正，姿态训练 |
| 3 | 美容化妆与职业形象设计 | 通过学习本课程使学生掌握各种妆面的特点和化妆技巧；熟悉面部化妆的基本知识和矫正化妆的基本技巧；了解化妆品的种类、性能、化妆工具的使用和保护；充分利用图表、模型、幻灯片等各种形象教学手段深入浅出地阐述教学内容，注意启发和循序渐进。 | 了解化妆的重要性；掌握妆前准备步骤；认识并熟悉护肤品和化妆品、化妆工具；全妆的步骤：底妆、眼妆、唇妆、发型等的技巧；针对不同脸型、不同肤质选择合适的化妆品和化妆工具，整体妆容自然、妆面协调，符合日常妆要求 |
| 4 | 高速铁路客运英语口语 | 掌握英语基础运用能力，具备一定的英语交流能力；具备一定的写作能力、口头表达能力、组织能力 | 高速铁路概述；列车设备系统介绍；高铁客运服务；乘务服务演练 |
| 5 | 铁路交通通信信号基础 | 通过对本课程的学习，学生应知道铁路信号基础设备的构成、功能及工作原理，熟练掌握铁路信号基础设备：继电器、信号机、转辙机、轨道电路的相关知识。了解铁路信号自动控制系统的构成及功能，为后续专业课程的学习奠定良好的基础。 | 传统信号设备的构成、功能及原理；介绍铁路信号；自动控制系统的基本组成及原理 |
| 6 | 公共场所安检 | 通过对本课程的学习使学生了解到安检的重要性，使学生熟记和识别哪些是违禁品、危险品，掌握安检设备的使用操作，掌握证件检查、人身检查、开箱包检查的技巧，以及掌握如何应对安检紧急情况，为毕业就能胜任岗位工作打下坚实的基础。 | 安检工作概述；安检设备设施；违禁品、危险品的认知；安检礼仪与岗位职责；证件检查；人身检查；开箱包检查；安检紧急情况应急处置 |
| 7 | 列车运行控制系统 | 通过对本课程的学习， 培养学生使用、维护或者调试列车运行控制系统的能力，使学生掌握列车运行控制系统设备使用的基本知识和常见故障的检测与维护，成为一名熟练的列车运行控制系统设备的使用与维护人员。继而获得岗位所需的实际知识和技能，为将来走向社会从事列车运行控制系统设备的使用、安装、调试及维护等工作，打下坚实的基础。 | 机车信号车载设备；车站电码化的组成和工作原理； LKJ 车载设备、 CTCS-2 级与 CTCS-3 级列控系统组成与工作原理；应答器、车站列控中心、列控车载设备组成和工作原理 |
| 8 | 铁路客运规章教程 | 培养学生了解并掌握高速铁路客运规章业务相关知识、技能，铁路客运规章业务是高铁客运工作人员最基本的业务素质之一。 | 铁路客运运价；售票（电子客票）、补票及退票业务；旅客乘车条件及旅 行变更业务；旅客携带品业务；不符合乘车条件处理业务；铁路职工乘车证业务；行包运输业务等知识技能 |
| 9 | 铁路企业质量管理（QC） | 通过对本课程的学习，学生了解到城市轨道交通企业的组织结构，如何进行城市轨道交通的规划，怎样对城市轨道交通的运营进行有效的管理，利用科学的方法对企业的设备、财务、人力资源、营销进行科学化管理，了解企业文化、创新的作用，不断创建优秀的企业文化和研发新技术，为提高企业质量打下扎实的基础。 | 城市轨道交通运输企业组织；城市轨道交通规划；城市轨道交通运营管理；城市轨道交通设备管理；城市轨道交通安全管理；城市轨道交通市场营销；城市轨道交通企业财务管理；城市轨道交通人力资源管理；城市轨道交通企业文化建设和企业创新 |
| 10 | 铁路运输市场营销 | 让学生掌握运输市场营销的基本概念，了解铁路现状，铁路客货运输的营销观念、市场分析、营销策略和营销管理，为铁路企业培养增强市场营销和策划能力的人才 | 运输市场营销基本知识；铁路运输市场分析；铁路运输市场调查与预测；运输目标市场；运输产品策略；运输价格策略；运输分销渠道策略；运输市场促销策略；营销管理等 |
| 11 | 职业安全与卫生 | 高速铁路职业安全管理可分为事前的风险管理、事中的应急管以及事后与事故征侯调查三个阶段，职业安全管理的主要任务是通过安全风险管理预防事故的发生，然而一旦发生事故相关人员如何迅速进行正确的处置，以防止事故蔓延或出现再生事故，通过学习本课程的学习，学习应能识别职业安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。 | 职业安全应急管理的技能与方法；公共轨道运输安全管理与应急处理的能力；职业安全管理与应急处置能力；控制交通服务安全管理与应急处置能力；职业管理与应急处置的知识；具有良好的服务意识和职业道德；具有健康良好的工作习惯和心态 |

（2）主要专业核心课程：

主要专业核心课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 高速铁路列车乘务实务\* | 通过本课程的学生让学生了解和掌握高速铁路列车乘务服务中的各种常识和服务技能，如：列车客票的发售规定以及发售流程，行李包裹业务的处理、包车租车业务的处理、不符合乘车条件的处理以及改签退票等变更业务的处理等服务技能和服务流程的掌握。 | 列车工作流程与标准（始发、中途和终到作业）；列车移动补票机操作及管理；站车无线交互系统应用；铁路运输收入管理；列车票务处理；乘务安全管理等知识技能 |
| 2 | 高速铁路动车餐饮服务\* | 掌握高速铁路动车组餐饮服务法律法规的相关知识； 高速铁路动车组餐吧车的构造及设备设施的组成；餐吧车设备设施的安全操作要求；各类食品的营养知识，重点旅客的膳食特点，了解我国十大菜系；我国少数民族给概况，理解和熟悉少数民族特有的着装礼仪、饮食礼仪；掌握与少数民族被外宾旅客交往时的一些禁忌 | 动车组列车餐饮经营；动车组餐吧车乘务作业；动车组列车餐饮供应；动车组列车餐饮服务 |
| 3 | 铁路旅客运输组织\* | 通过本课程的学生让学生了解和掌握高速铁路客运运输中的各种业务及技能。如：旅客运输合同的认识、旅客运输计划与站车工作组织、以及如何优化旅客列车的编组结构及开行方案、运输事故的处理等技能掌握。 | 高速铁路站务工作组织；高速铁路乘务工作组织；高速铁路营销工作组织；高速铁路客服系统；高速铁路客运管理系统；站车交接；客运记录与铁路电报；国际联运及节假日运输组织等知识技能 |
| 4 | 铁路行车组织\* | 通过本课程的学习,培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识， 使运输专业的学生熟悉铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体作业组织方法，以满足铁路运输相关工作岗位的技能要求。熟悉铁路运输生产的过程及特点，掌握铁 路运输组织相关的基本概念、基本原理和主要内容,并及时关注本学科发展动态，以便于全面了解铁路客运、货运、行车组织各环节的作业过程与方法，形成铁路运输组织管理完整的、科学的概念。 | 介绍铁路运输作用和生产过程；货物列车及货车在站技术作业过程；车站作业计划；调车工作；车站统计工作；车站通过能力与改编能力；列车编组计划编制；列车运行图及区间通过能力；技术计划；铁路运输调度工作 |
| 5 | 高速铁路票务管理\* | 培养合格的高速铁路客运乘务人员，使其能够在实际工作岗位中顺利处理票务工作，进行有效的票务组织。 | 高速铁路票务管理认知；我国高速铁路旅客运输计划；高速铁路售票作业；高速铁路客运运价；计算机售票作业；高速铁路票务应急处置 |
| 6 | 铁路运输安全管理\* | 掌握交通安全基本理论， 学会运用交通安全分析和评价方法以及交通安全技术、 交通安全管理的理论和方法解决实际问题，具备处理各类交通安全问题的基本能力。 | 高速铁路客运安全基础知识；旅客运输作业安全及人身安全；防火安全及电器安全；防恐防暴处理；携带品的查堵及处理；旅客病伤的应急处理；非正常情况应急处理等知识技能 |

（3）主要实践性课程：

主要实践课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 高速铁路动车餐饮服务实训(4周) | 掌握餐饮服务人员行为礼仪；中国菜肴知识；托盘的使用、手推车的使用；餐饮服务语言用语；了解世界菜肴风味；熟悉餐吧服务的知识 | 高速铁路动车组餐饮服务基础；高速铁路动车组餐饮经营与服务管理；高速铁路动车组餐饮文化 |
| 2 | 车站设备实习(4周) | 通过车站设备实训使学生掌握车站设备基本理论，会使用铁路设备，具备能够在非正常情况下综合利用车站设备，组织乘客紧急疏散的能力。 | 设备结构及功能；设备的日常操作及故障处理； |
| 3 | 列车乘务服务实训(4周) | 通过本课程的学习掌握不同类型车票的发售规定；并能正确发售各种不同类型的客票；掌握列车运行过程中各种违章乘车行为的处理；行李包裹业务的处理流程。 | 不同类型车票的发售规定并能正确发售各种不同类型的客票；列车运行过程中各种违章乘车行为的处理；行李包裹业务的处理流程。 |
| 4 | 站务员工作实训(4周) | 通过本课程的学习掌握各种变更业务的处理，以及站务员工作的掌握。 | 变更业务的处理；站务员工作实操 |
| 5 | 铁路行车值班员实训(4周) | 熟悉铁路运输生产的过程及特点，掌握铁路运输调度组织相关的基本概念、基本原理和主要内容,全面掌握铁路客运、货运、行车组织各环节的作业过程与方法，形成铁路运输组织管理完整的、科学的概念。 | 调车编组计划实训；调车作业实训；接发列车作业实训 |
| 6 | 安检员实训(4周) | 通过安检员实训，使学生熟悉证件、车票检查、人身检查、开箱包检查、突发情况的应急处置的理论知识，掌握检查的方法和技巧，学会在突发情况时正确的应对。 | 证件、车票检查；人身检查；开箱包检查；突发情况的应急处置 |
| 7 | 票务实训(4周) | 通过该课程的学习了解售票设施设备和掌握各种不同类型车票的发售规定，能正确发售各种不同类型的车票。 | 成人票的发售；儿童票的发售；学生票的发售；残疾军人票的发售；售票设施设备的认识。 |
| 8 | 安全应急处置实训(4周) | 通过安全应急处置实训，使学生了解突发事件的危害，掌握突发事故、火灾、恶劣天气与自然灾害的应对措施；掌握如何进行应急抢救与处置。 | 突发事故的应急处置；火灾的应急处置；恶劣天气与自然灾害的应急处置；应急抢救与处置 |
| 9 | 调度员工作实训(4周) | 通过调度员工作实训，让学生熟悉调度员的工作岗位职责，知道基本的调度工作，为以后的工作打基础 | 调度员的分类；行车调度员工作任务；调度工作的日常工作制度；调度命令 |

（4）主要专业限选课程：

主要专业限选课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 大学生校园安全与职业安全 | 通过本课程的学习，使学生了解安全的基本知识，引导学生掌握必要的安全常识和自救知识，学会如何趋利避害，同时让学生筑起防范犯罪的壁垒，树立维护国家安全和社会安全意识，达到维护学校正常教学，保障学生人身和财产安全，实现良好就业的效果。 | 国家安全；人身财产安全；消防安全；交通安全；网络安全；生活安全；实习和社会实践安全；心理健康与安全；高校周边安全；防自然灾害；突发公共事件安全；大学生外出旅游安全；急救技能和常识 |
| 2 | 普通话与列车广播 | 基于提高学生普通话表达能力和沟通技巧，提升学生可持续就业能力的设计理念，依托现代服务业人才职业综合能力培养项目，有针对性地实施模块教学，为其就业能力和岗位适应能力的形成提高做准备。 | 语音难点训练、普通话音变训练的相关内容，、日常口语交际语言、系列广播词的训练内容，包括广播词、安全词、注意事项等语言内容训练；普通话口语的纠正训练， 平翘舌z c s zh ch sh r和j q x等三音节的区分和运用，以及发音是否标准；口语训练；口语、交际语、广播词等 |
| 3 | 客运服务礼仪 | 学生通过学习，掌握个人职业形象的管理（职业妆、职业装穿搭（丝巾、领带打法等），服务仪容仪表（妆容、装扮、仪态（站、立、行、蹲、服务用语、沟通技巧等；服务过程中的注意事项等， | 仪容仪表；仪态；服务用语；沟通技巧、服务注意事项等 |
| 4 | 旅客服务心理学 | 通过有关铁路客运心理学的基础知识的讲授，让学生认识到铁路客运服务心理的重要性，提高客运服务的主动性、针对性、周到性、服务水平、工作水平，进而提高学生的对客服务质量和铁路运输的服务竞争力。 | 掌握影响旅客直觉的影响因素、轨道交通服务直觉的内容与偏差；了解旅客的个性、性格、气质、能力差异，并能够针对各种旅客做好轨道交通服务；理解马斯洛层次需要理论，并能够分析旅客的实际服务需求；掌握影响旅客态度变化的因素与服务动机的激发。培养方法，树立良好的职业服务意识；了解轨道交通服务中检查出现的突发事件、抱怨事件、沟通挫折等，并能够有效地处理好 |
| 5 | 公共关系（选修） | 通过学习使学生掌握公共关系的理论部分，即公共关系的主体、客体、传播、组织形象、公共关系的运作程序；并能够运用理论进行公共关系的实务分析，熟悉危机公共关系、企业公共关系以及政府公共关系的特点及其操作要则。 | 铁路客运服务中的人际沟通技巧；包括如何与旅客有效沟通、特殊旅客服务沟通、倾听技巧、安抚与解释、投诉应对、语言表达技巧以及肢体动作技巧、内部沟通 |

七、教学进程总体安排

**（一）课程结构与学分（时）分布**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | 课程  性质 | 理论 | | | | 实践 | | | | 学分统计 | |
| 学分数 | 学分  比例 | 学时数 | 学时  比例 | 学分数 | 学分  比例 | 学时  数 | 学时  比例 | 学分数 | 学分  比例 |
| 公共基础课程 | 必修 | 16 | 23.79% | 302 | 23.27% | 18 | 22.74% | 356 | 21.52% | 52.5 | 35.84% |
| 选修 | 11.5 | 17.53% | 192 | 14.79% | 7 | 8.65% | 114 | 6.89% |
| 专业课程 | 必修 | 32 | 48.63% | 688 | 53.00% | 52 | 64.40% | 1124 | 67.96% | 94 | 64.16% |
| 选修 | 7 | 10.05% | 116 | 8.94% | 3 | 4.21% | 60 | 3.63% |
| 合计 | 必修 | 47 | 72.42% | 990 | 76.27% | 71 | 87.14% | 1480 | 89.48% | 146.5 | 100.00% |
| 选修 | 18 | 27.58% | 308 | 23.73% | 10 | 12.86% | 174 | 10.52% |

**（二）教学计划进程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 教学学时数 | | | 开课学期和周学时 | | | | | | 考核类型 | 备注 |
|  |
| 合计 | 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |  |  |  | |
| 公共基础课 | 必修课 | 1 | 10B110620 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 64 | 48 | 16 |  |  | 2 | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 10B110820 | 形势与政策 | 2 | 32 | 24 | 8 | 1到4学期开课，每学期8学时。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 3 | 10B110520 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | 30 | 18 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 4 | 10B111320 | 大学体育 | 6 | 108 | 12 | 96 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 10B111221 | 军事理论 | 2 | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 10B111222 | 军事技能 | 2 | 112 | 0 | 112 | 第1学期，实际训练时间不少于2周。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 7 | 10B119820 | 大学生心理健康教育 | 2 | 32 | 20 | 12 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 8 | 10B110120 | 大学英语 | 8 | 144 | 88 | 56 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 9 | 10B111720 | 计算机基础 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 10 | 10B111220 | 职业发展与就业指导 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 限定选修课 | 1 | 10B111223 | 大学生安全教育 | 1 | 18 | 12 | 6 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 10B111230 | 大学生文化修养 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 3 | 10B111225 | 应用文写作 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 4 | 10B111226 | 职业素质养成 | 1 | 18 | 12 | 6 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 10B111227 | 演讲与口才 | 1 | 18 | 12 | 6 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 10B111228 | 中国共产党党史 | 1 | 16 | 16 | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 7 | 10B111229 | 就业创业指导课（SIYB创业指导） | 2.5 | 40 | 20 | 20 |  |  |  |  | 8 |  | 考查 |  |  |
| 任选课 | 1. 鼓励各二级学院、各部门根据教学和师资情况，开设其他新的公共选修课； 2. 从教务处公布的全校性公共选修课目录中选修。 3.这里写总学分学时。 | | | 6 | 96 | 96 | 0 | 一般安排在第二至四学期开设； | | | | | | 考查 |  |
|  |
| 第二课堂 | | | 4 | 64 | 0 | 64 | 此学分为毕业资格学分，不计入收费学分。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 公共必修课程学分、学时小计 | | | | 34 | 658 | 302 | 356 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共必修课程学分、学时占比 | | | | 23.2% | 22.3% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时小计 | | | | 18.5 | 306 | 192 | 114 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时占比 | | | | 12.6% | 10.4% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业课 | 专业基础课 | 1 | 02400B2231 | 高速铁路概论 | 4 | 72 | 44 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 02400C2232 | 舞蹈与形体训练 | 4 | 72 | 44 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02400C2233 | 美容化妆与职业形象设计 | 2 | 36 | 26 | 10 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02403B2234 | 高速铁路客运英语口语 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  | 2 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 5 | 02403B2235 | 铁路交通通信信号基础 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 6 | 02400B2236 | 公共场所安检 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 7 | 02403B2237 | 列车运行控制系统 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 8 | 02403A2238 | 铁路客运规章教程 | 2 | 36 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 9 | 02400B2239 | 铁路企业质量管理（QC） | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 10 | 02400B2227 | 铁路运输市场营销 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 11 | 02400B2226 | 职业安全与卫生 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 专业核心课 | 1 | 02403B2341 | 高速铁路列车乘务实务\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 02403B2342 | 高速铁路动车餐饮服务\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 3 | 02403B2343 | 铁路旅客运输组织\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 4 | 02403B2344 | 铁路行车组织\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 5 | 02403B2345 | 高速铁路票务管理\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 6 | 02403B2347 | 铁路运输安全管理\* | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 专业实践教学环节 | 1 | 02403C2258 | 高速铁路动车餐饮服务实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 02400C2251 | 车站设备实习(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02403C2259 | 列车乘务服务实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  | 4 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02400C2252 | 站务员工作实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 02403C2253 | 铁路行车值班员实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 02400C2254 | 安检员实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 7 | 02400C2255 | 票务实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 8 | 02400C2256 | 安全应急处置实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 9 | 02400C2257 | 调度员工作实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 10 |  | 职业资格考证 | 2 | 40 | 0 | 40 |  |  |  |  | 40 |  | 考试 |  |  |
| 11 | 10000B1100 | 毕业设计 | 5 | 80 | 20 | 60 |  |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 12 |  | 顶岗实习 | 10 | 540 | 0 | 540 |  |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 专业选修课 | 1 | 02400B2222 | 大学生校园安全与职业安全 | 2 | 36 | 26 | 10 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 02400B2223 | 普通话与列车广播 | 2 | 36 | 16 | 20 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02400B2224 | 客运服务礼仪 | 2 | 36 | 16 | 20 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02400B2225 | 旅客服务心理学 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 02400B4261 | 公共关系 | 2 | 32 | 32 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
|  | 专业必修课程学分、学时小计 | | | | 84 | 1812 | 688 | 1124 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业必修课程学分、学时占比 | | | | 57.3% | 61.4% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业选修课程学分、学时小计 | | | | 10 | 176 | 116 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业选修课程学分、学时占比 | | | | 6.8% | 6% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 总学分、学时合计 | | | | 146.5 | 2952 | 1298 | 1654 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

八、实施保障

**（一）教学基本条件**

1.师资队伍

本专业已配备能满足专业教学需求的专业教师队伍，职称结构、学历结构较为合理。

2.教学设施

（1）校内基本设施

学院根据在校生规模建有多媒体教室、公共计算机实验室、语音实验室等校内基本教学设施，承担并满足公共基础课和专业理论课的正常教学。

（2）校内实训室

该专业根据专业发展需求设置有两大实训室（基地）。一是高速铁路动车模拟综合实训室，该实训场地位于广西工程职业学院平果校区铁道与航空管理学院一楼，该动车模拟综合实训室建于2015年，总面积780平方米，包含CRH380B型动车组1：1舱段模型以及能容纳35人实训的多媒体教学系统。动车模拟舱段全长25米，内建模拟驾驶舱、餐车吧台、一等座和二等座，配套设有模拟运行数据显示、媒体广播、监控控制、空调照明和配电等系统，是高铁客运乘务、城轨交通运营管理、空中乘务及交通运输专业进行模拟实训的主要场所。实训室可以承担《高铁列车乘务实务》、《乘务礼仪》、《铁路客运安检》、《铁路运输信息系统与应用》、《铁路客票销售》、《列车广播》、《乘务服务英语》等课程的实践教学任务。主要实训项目：动车车体构造与设备识别、乘务服务工作程序、客票查验补票程序、旅客乘降组织疏导、客舱服务技能、车内餐饮服务技能、客舱安全与旅客管理、乘务服务英语、列车广播、客舱危险、紧急、突发事件的应急处置、紧急救护模拟训练、模拟灭火训练等。通过实训，使学生掌握列车乘务服务操作内容、旅客组织管理技能以及紧急突发状况的应急处置技能，学会与旅客沟通交流，达到就业工作岗位的服务技能要求。二是形体实训室，主要用于礼仪课程的教学与实训，达到良好的课程效果。

表10 高速铁路客运服务专业校内实训室如下

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实训室名称** | **实训室功能** | **主要设备名称** | **数量** | **基本配置** | **使用范围** |
| 1 | 形体礼仪实训室 | 主要承担形体训练、服务礼仪培训课程的项目学习及实训 | 形体房 | 2 | 把杆、通体墙面镜、瑜伽垫、形体棒 | 该实训室主要用于对学生形体、礼仪、语言等专业必备素质加以训练，为专业理论课程的实训环节提供支持。 |
| 2 | 动车应急撤离平台 | 主要承高速铁路客运服务行车组织等专业课程的学习及实训 | 组织平台 | 1 | 动车组 | 该实训室营造列车乘务工作的模拟环境，让学生了解设备的基本应急处置原理，能熟练操作设备，并能很好的组织对客服务。 |
| 疏散平台 | 1 | 疏散梯、平过板 |
| 3 | 售票实训室 | 主要承担票务组织课程的学习及实训 | 售票台 | 1 | 售票台 | 该实训室通过安装售票系统模拟软件，完成预订、售票等实训环节。 |
| 4 | 轨道交通沙盘实训 | 主要承担铁路信号信息技术、行车组织等课程的学习及实训 | OCC中心ATS仿真系统 | 1 | 铁路运营控制中心模拟系统、车站控制室 模拟系统、车辆段调度操作平台 | 该沙盘通过先进的计算机模拟技术为铁路运输行车组织的教学搭建一个以网络为基础、与实际操作环境相同，与动车模型设备进行联动的多媒体教学学习平台。 |
| ATS仿真系统 | 4 |
| 计算机联锁仿真系统 | 1 |
| 实物沙盘 | 1 |
| 5. | CRH380B型动车组 | 主要承担高速铁路动车乘务专业模拟动车乘务服务,列车广播服务，交通运营管理的学习及实训 | 模拟驾驶室；餐吧；特等座；一等座 | 1 | 模拟驾驶舱、餐车吧台、模拟运行数据显示、媒体广播、监控控制、空调照明和配电等系统 | 该实训基地用于高速铁路动车乘务等多个专业的课程实训。承担《高铁列车乘务实务》、《乘务礼仪》、《列车广播》、《乘务服务英语》等课程的实践教学任务 |

（3）校外实训基地

校外实训基地包含专业服务区域的铁路局运营部门和城市轨道运营公司。现在我校高速铁路客运服务专业的主要校外实训基地集中于南宁客运段和北京恒安卫士有限公司两家公司。

3.教学资源

（1）教材

选择高职高专教材，禁止跨层次选择教材。优先选用教育部及国家针对职业教育的规划教材和铁道部规划教材，鼓励有特色和创新的校本教材。

（2）图书

图书馆配置与在校生规模相适应的专业图书，数量符合教育部相关规定，并满足教学需要。每年定期新增专业图书；通过企业参与，教师下企业调研等形式，收集专业职业岗位新标准、新要求，补充和建设专业教学资源库， 便于学生自主学习。

（3）数字化学习资源

主干课程建立教学资源库，包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库，开辟师生学习讨论区，向学生提供丰富的网络学习资源。

**（二）质量保障**

（1）学校和二级院系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、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。  
 （2）学校和二级院系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）学校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、在校生学业水平、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。

九、毕业要求

学生在规定年限内修足规定学分,且思想品德考核合格方准予毕业。毕业学分包括课程学习学分与毕业资格学分两部分,三年制总学分为146.5学分,其中课程学习学分142.5学分,毕业资格学分为4学分,包括创新研发与应用项目、劳动素养课程、职业资格证书专业技能竞赛、创新创业实践、劳动素养、阅读素养等“第二课堂成绩单”。

十、附录

**广西工程职业学院人才培养方案**

**调整申请表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请学院 | |  | | | | | | |
| 专业名称 | |  | | | | 适用年级 | |  |
| 调整类型 | | 课程名称 | 课程代码 | | 学分 | 学时 | 开课  学期 | 授课单位 |
| 新增课程 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 取消课程 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 修改课程 | 原课程情况 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 调整后课程情况 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 其它调整 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 总学分、  总学时 | | 调整前总学分 |  | | 调整后总学分 | | |  |
| 调整前总学时 |  | | 调整后总学时 | | |  |
| 调整  原因 | |  | | | | | | |
| **申请学院意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | **授课单位意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | |
| **教务处意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | | | | | |
| **主管校长审批意见：**  主管校长签字：  年 月 日 | | | | | | | | |

注：此表正反面打印，一式一份。