

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

高速铁路客运服务专业（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

学制：二年

四、服务面向与就业岗位

主要在全国铁路行业从事高速列车车厢乘务员、餐吧乘务员、铁路客运员、客运值班员、铁路客户服务员以及高铁动车安检等工作，同时还具备办公文秘、酒店管理、导游等相关岗位常识并能根据个人情况胜任其工作。

五、人才培养目标

高速铁路客运乘务服务专业是适应 21 世纪高铁运输事业的发展，培养具有英语应用能力，较高的人文素质，受过专门铁路乘务服务技能知识训练的实用型高级乘务员。具有良好的行为规范、职业道德和职业素养。掌握铁路现代乘务及站务服务的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。表现为气质佳、形体美、才艺精、纪律严的知识型、技能型高端服务专门人才。

六、人才培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质：

- （1）能够熟练使用各种办公软件，熟悉计算机的相关操作。
- （2）具有较强的英语听、说、读、写、译等综合应用能力，能使用英语进行高铁服务接待及相关服务工作。
- （3）具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。
- （4）具有良好的服务意识和较强的应变能力。

（二）知识：

- （1）通过学习，具备从事高铁、动车行业旅客运送的知识。
- （2）掌握客运、货运及行李运输的基本知识。
- （3）具备从事高速铁路行业安全检查的知识。
- （4）具有从事地面服务、列车乘务工作的知识。
- （5）具备从事宾馆服务的知识。
- （6）具备导游服务能力。

(7) 具备办公操作能力。

(三) 能力:

(1) 具备高速铁路、动车组车站运营与管理的能力。

(2) 了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力。

(3) 掌握多国语言的能力。

七、课程体系构建

(一) 课程体系构建

高铁客运乘务专业定位于培养高铁、动车乘务专业所需高素质技能型人才，以高铁运输、行运组织、客运组织、调度指挥、票务管理、安检等方面工作过程为导向，按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位实际工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域→创设学习情境，设计教学过程”基本路径，构建了基于工作过程系统化课程体系

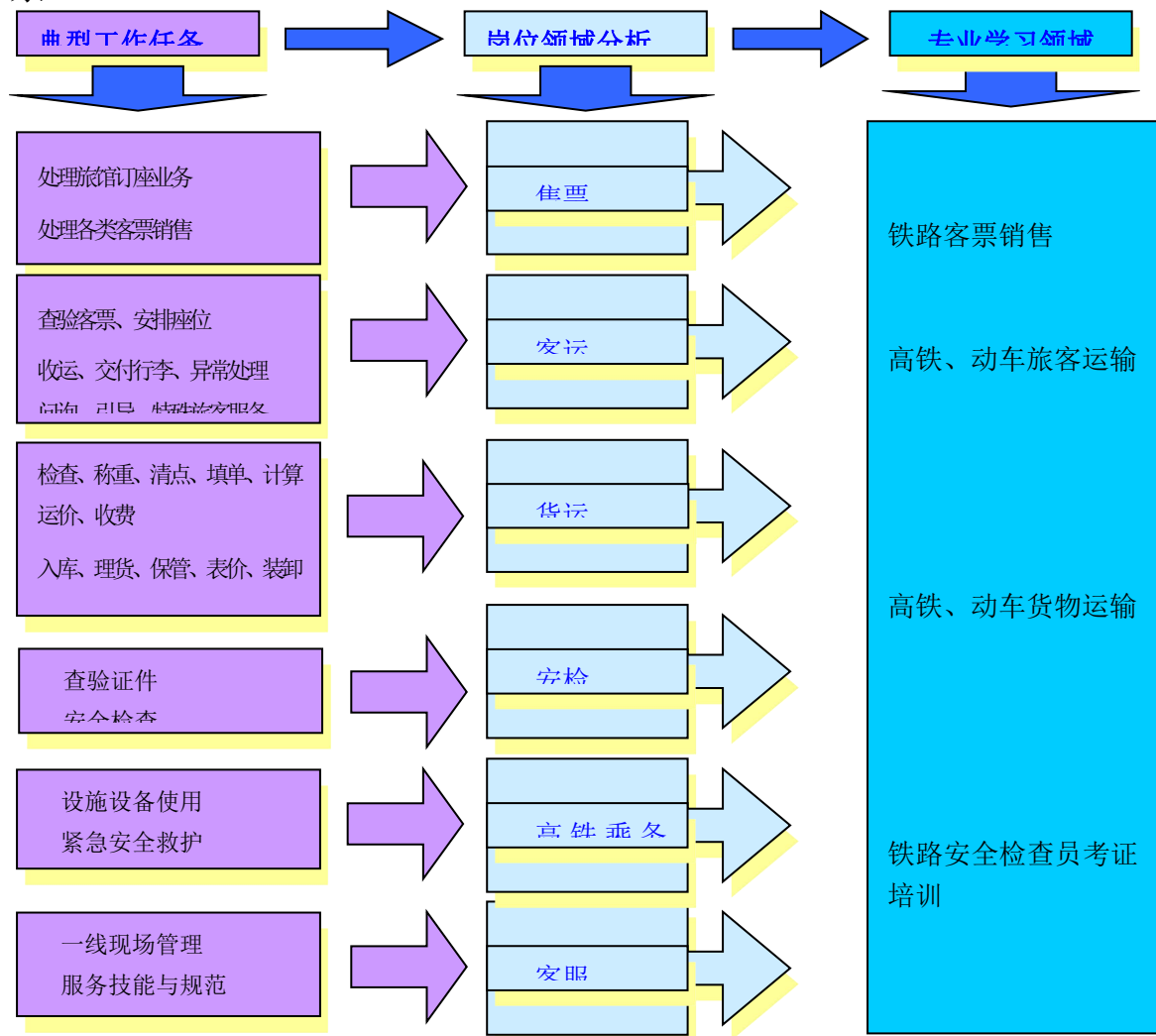


图 1:典型工作任务—行动领域—专业学习领域

(二) 课程开发

课程内容的开发是基于高铁客运乘务专业课程体系,为实现专业人才培养目标,从专业人才的知识、能力和素质要求出发,把培养职业能力作为主线,并贯穿始终,在课程内容选择和重构上,遵循以下原则:

1. 课程内容的选择

(1) 以岗位能力的培养为目标,分析岗位(群)所具有的知识与技能,选择相应的课程内容。在选择课程内容时,应尽可能直接明确知识点与技能点等要求,打破传统的学科体系和课程体系的束缚。

(2) 依据国家职业资格标准要求,根据企业需求和岗位技能要求确定专业课程的具体内容,将课程内容与职业技能进行有效衔接。

(3) 课程内容尽可能及时反映专业的最新发展。

(4) 注意人文素养与专业技能的有机结合,将人文素养的内容渗透到专业教育过程中,培养学生的综合素质,增强学生的就业竞争力和发展潜力,提高学生从业岗位的可迁移性。

2. 课程能内容的重构

基于以“任务驱动、过程导向、教学做一体”的教学理念,按照“做中学、学中做”的一体化教学模式进行设计和重构课程内容。课程内容组织形式是按照我院提出的“逆向分解、整合重构、正向实施、动态反馈、循环提升”的方法,组织课程专家、一线的技术专家和专业教师成立学习领域开发建设团队,重点开发5项专业学习领域,构建学习情境。在教学实施中,强调教学过程的行动导向,每一个任务的完成要按照“资讯、决策、计划、实施、检查、评估”这一完整的“行动”过程实施教学过程,完成职业能力和职业素质同步培养。

3. 校企合作制定课程标准

在学习领域确定之后,首先要对学习领域每一门课程所能完成的工作任务,所具备的职业能力、职业素质要有准确的定位,以确定每门课程所要承担的教学任务,因此需要校企合作专业建设指导委员会研讨制定课程标准。

(三) 课程体系总结

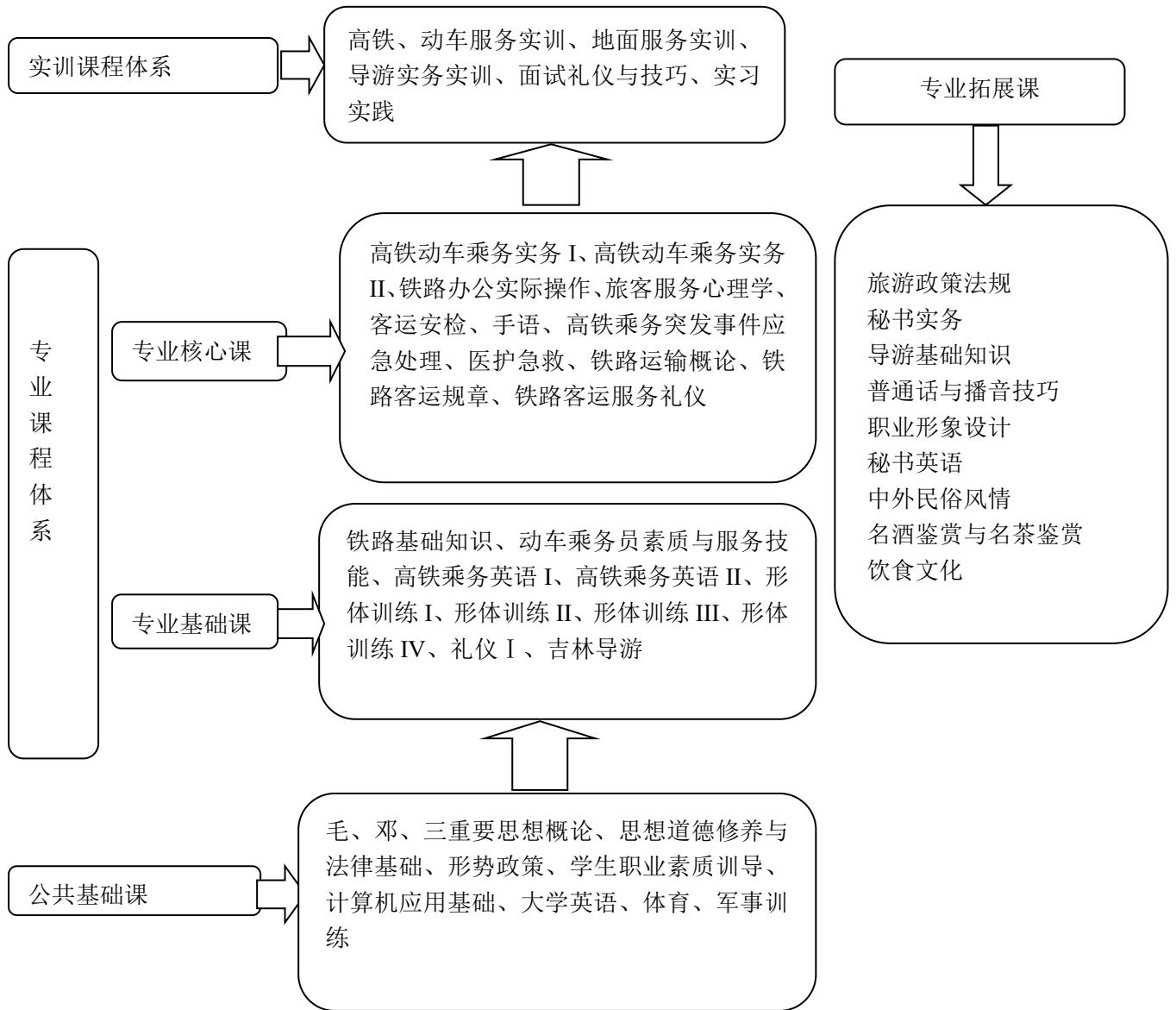


图 3：课程体系总结图

八、实验、实习、实训的系统设计与要求

表 4：实验、实习、实训的系统设计与要求

序号	名称	学时	要求
1	高铁、动车服务实训	10	通过在实训中心的任务引领和项目活动，使学生能掌握高铁服务的相关内容、服务技巧和相关理论知识，能初步完成客舱服务相关岗位的实际工作任务，培养学生具有诚实、守信、善于沟通和合作的品质，为成为一名合格的乘务人员奠定职业能力基础。本课程的教学，旨在使学生了解乘务员职责，服务的基本程序、内容，服务操作方法，掌握基本服务技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任高铁、动车乘务员的工作。
2	地面服务实训	10	通过在实训中心的场景模拟，让学生掌握商业服务、票务服务等部分的服务流程及服务技能，能够独立完成这些相关岗位的工作任务，着重培养学生的实际操作能力，并进一步加强学生的沟通能力。
3	导游实务实训	20	通过模拟导游，使学生能够对吉林省长白山等十大旅游景点景区的导游词、欢迎词、欢送词进行讲解。
4	面试礼仪与技巧培训	17	为学生竞聘高铁、动车单位工作岗位进行应聘技能的相关知识培训，让学生了解面试技巧、面试礼仪等，以提高就业率。
5	实习实践	680	学生在本校学习两年，第三年转入高铁、动车等相关岗位实训。实训基地为省内外部分高铁、动车车站。

九、专业核心课程主要教学内容

1、高速铁路客运组织：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。

2、铁路客运规章：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。

3、高铁动车实务：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。

4、高铁突发事件应急处理：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；反恐防暴处理；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。

5、形体训练：形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等知识技能。

6、职业形象设计：妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、语言塑造等知识技能。

十、教学条件配置与要求

（一）师资队伍

1、队伍结构

本专业师生比例为 16:1，专业教师中 95%均为双师教师，来自企业的兼职教师 6 人。教师队伍中，高级职称 3 人，中级职称 8 人，职称年龄结构合理。

2、专任教师

除企业兼职教师外，本专业专任教师均具有高校教师资格；有扎实的学识及职业情操，理论及实践能力较强，能够利用多种信息化平台及实训设备开展教学，并且具有较强的科研能力；每年我们都有 3-4 名教师下到实习、实训基地进行企业实践。

3、专业带头人

专业带头人为我院教学副院长，能够较好地把我国内外的专业动向，及时更新人才培养的各项数据，能够广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，组织开展教学科研，有一定的专业影响力。

4、兼职教师

本专业兼职教师均来自企业、行业一线，具备良好的职业道德及工匠精神，实际工作经验丰富，能承担专业教学课程、实习实训指导等教学任务。

(二) 教学设施

教学条件配置与要求

序号	名称	功能	设备台套	备注
1	形体训练室	1.形体训练 2.体能训练	30 台套	
2	礼仪实训室	1.仪表仪态礼仪训练 2.待人接物礼仪训练 3.会议组织能力训练	60 台套	
3	化妆室	1.化妆训练 2.微笑训练	60 台套	
4	英语语言实训室	1.基础英语口语表达训练 2.基础英语听力能力训练 3.高铁服务英语训练	60 台套	
5	高铁模拟舱	1. 铁路客运服务礼仪 2. 高铁动车乘务实务 3. 客运安检 4. 客运组织	一套	

(三) 教学资源

1、教材选用基本要求

严格按照国家要求标准选用教材，大多来自铁道出版社、交通出版社这些大型正规出版社，同时，组织本专业教师针对某些课程编写校内自用讲义。

2、图书文献配备基本要求

本专业图书文献配备能基本满足人才培养、专业建设、教学科研的需求。专业类图书文献涉及到：铁路客运规章手册，客服手语，医护急救。铁路售票员、铁路客运员、客运值班员、客运服务案例。高铁设备介绍等专业知识。

3、数字教学资源配置基本要求

利用超星系统平台，建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、试题库等教学资源库，不断进行动态更新，能满足学生老师的学习教学需求。

十一、毕业条件

- 1、所修课程（包括实践教学）成绩全部合格。
- 2、获取铁路乘务员资格证书、全国导游员资格证书、安检员证书或其他专业相关技能证书之一。
- 3、获取吉林省高职高专英语应用能力考试等级证书或通过本学院组织的外语等级考试。
- 4、获取普通话水平二级甲等或以上证书。
- 5、寒暑假期间社会实践累计 8 周，调研实践报告累计 2 万字以上。

十二、专业教学改革特色与创新

1、创新人才培养模式

加大实践性教学环节的比重是促进高职人才现场适应能力提升最有效的方法。因此,必须加强和企业合作。具体来说,可以由学校和铁路企业共同完成人才培养各个阶段的教学任务,师资、教材、实习安排等方面的教学可以让企业充分的参与进来,对学生进行全面管理,以培养出令企业满意的人才。

其中,职业素质和职业基础培养以学校为主,企业为辅。本阶段主要完成基础知识及基本技能的培训。公共课和专业基础课程教学,这些课程主要要求学生掌握相关理论知识和基本技能,同时进行一定的认知实习,使学生初步的了解和认知高速铁路车站设备和客运服务理念。

其次,岗位能力培养应该采取校企合作教育模式,交替进行校内课程学习与现场工作学习。每个合作工作站派驻一定数量的专职教师,将得到的信息及时反馈到校内,以帮助后期可以灵活安排教学内容。在结束校内课程学习后,学生奔赴各个合作工作站,完成实地实习。工作站内,以强化学生职业技能为目的,使学生掌握现场所需的理论知识和一定的实践技能。同时培养学生职业道德、敬业精神、团队协作意识等。

2、建立以专业技术标准和职业素质为基础的考试考核体系

改革应建立以技术应用能力考核为重点,以专业技术标准和职业素质考核为基础的考试考核体系。考核内容既要体现人才培养目标和课程要求,又要体现学生分析解决问题的能力。做到既考知识,又考能力和素质。考试考核方法应根据课目的特点采取多样化的方法,适当加入闭卷、口试、技能操作,同时也可以采用无标准答案试题,以检验学生的应急处理能力。评判学生学业成绩要把课程终结考试成绩作为判断学生成绩的重要依据,但是学生在实习中的表现情况也要给予一定的重视。建立学生综合素质测评制度,并以一定的学分要求固定到培养计划之中,成为全体学生必须达到的教学目标。