

2025 级高速铁路乘务专业人才培养方案 (2025 年 6 月修订)

专业负责人： 农青霞

系部负责人： 张兴妹

教务处负责人： 王娟

单位（盖章）： 广西右江民族商业学校



2025 年 6 月

目 录

编制说明	3
一、专业名称及代码	6
二、入学要求	6
三、修业年限	6
四、职业面向	6
(一) 职业面向	6
(二) 职业资格证书	6
(三) 主要接续专业	7
五、培养目标	7
六、培养规格	8
七、课程设置及要求	10
(一) 工作任务与职业能力分析	10
(二) 课程设置	12
(三) 公共基础课程	13
(四) 专业课程	13
八、教学进程总体安排	20
(一) 专业课程设置与教学时间安排	20
(二) 教学活动时间分配表	21
(三) 学时占比表	21
(四) 技能考核	22
九、师资队伍	22
十、教学条件	23
(一) 教学设施	24
(二) 教学资源	25
十一、质量保障和毕业要求	27
(一) 质量管理	27
(二) 毕业要求	28

编制说明

一、编制依据

1. 《国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4号）
2. 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）
3. 《教育部等四部门关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》的通知（教职成〔2019〕6号）
4. 教育部等九部门《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》的通知（教职成〔2020〕7号）
5. 教育部《职业教育专业目录（2021）》
6. 教育部《职业教育专业简介（2022年修订）》
7. 教育部《职业教育专业教学标准-2025年修（制）订》
8. 《自治区教育厅办公室关于做好职业院校专业人才培养方案相关工作的通知》（桂教办〔2025〕964号）

二、编制过程

开展行业企业调研、毕业生跟踪调研和在校生学情调研，明确本专业面向的职业岗位（群）所需要的知识、能力、素质；成立由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设委员会，召开专业人才培养方案论证会，提交学校教学委员会审核，呈报学校党委会审定后实施。

三、参与编制人员

(一) 专业教师

1.农青霞，教员，广西右江民族商业学校党委办公室干事、专业负责人；

2.雷娜，教员，广西右江民族商业学校高速铁路乘务专业专任教师；

3.黄远榴，教员，广西右江民族商业学校招生就业处干事；

4.邓晓铃，教员，广西右江民族商业学校学生工作处干事。

(二) 公共课教师

1.覃 洁，讲师，公共基础部主任；

2.麻海丰，高级讲师，思政学科负责人；

3.袁满满，高级讲师，语文学科负责人；

4.蒋凤春，高级讲师，数学学科负责人；

5.黄 圆，助理讲师，英语学科负责人；

6.杨灿彬，教员，文体学科负责人；

7.莫文能，教员，信息技术学科负责人。

(三) 毕业学生

1.黄奕颖，广西南旅商贸有限公司南宁客运段乘服员，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生；

2.杨行，广西南旅商贸有限公司南宁客运段乘服员，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生；

3.罗尚良，广西南旅商贸有限公司南宁客运段乘服员，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生；

4.农邦国，广西军弘保安服务有限公司，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生；

5.农杏香，柳州饭店百色干部学院分店，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生

6.岑春娇，柳州饭店百色干部学院分店，本校高速铁路乘务专业 2021 级学生。

2025 级高速铁路乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路乘务（700108）

二、入学要求

初级中等学校毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

（一）职业面向

表 1：高速铁路乘务专业职业面向

序号	职业领域	对应职业（岗位）
1	铁路列车乘务员 (4-02-01-02)	列车员、列车长、餐车长、列车值班员
2	铁路车站客运服务员 (4-02-01-03)	铁路车站综控员、铁路客运员、客运计划员、铁路客户服务 员、客车给水员、客运值班员、售票值班员
3	城市轨道交通服务员 (4-02-01-07)	城市轨道交通站务员、城市轨道交通行车值班员
4	客运售票员 (4-02-05-02)	铁路售票员、道路客运售票员、港口售票员、民航售票员
5	安检员 (4-07-05-02)	民航安全检查员、邮件快件安检员、铁路客运安检员
6	住宿服务人员 (4-03-01)	前厅服务员、客房服务员、旅店服务员
7	餐饮服务人员 (4-03-02)	餐厅服务员、茶艺师

（二）职业证书

1. 通用能力证书

表2：高速铁路乘务专业通用能力证书一览表

序号	证书名称	颁证单位	等级	融通课程
1	普通话水平测试等级证	国家语言文字工作委员会	二乙以上	《社交礼仪与沟通技巧》
2	红十字救护员证	广西壮族自治区红十字会	初级	《高速铁路客运安全与应急实务》
3	WPS办公应用职业技能等级证书	北京金山办公软件股份有限公司	初级	《信息技术》

2. 职业能力证书

表3：高速铁路乘务专业职业能力证书一览表

序号	证书名称	颁证单位	等级	融通课程
1	城市轨道交通乘务职业技能等级证书（初级）	广州轨道教育科技股份有限公司	初级	《高速铁路客运乘务实务》
2	城市轨道交通站务职业技能等级证书（初级）	广州轨道教育科技股份有限公司	初级	《高速铁路客运乘务实务》
3	安检员证	人社厅	初级	《高速铁路客运安检》
4	茶艺师证	人社厅	初级	《铁路餐饮服务》
5	礼仪师证	广西礼仪文化交流协会	初级	《服务礼仪》

注：学生要求至少选学和选考1个可选的职业技能等级证书。

（三）主要接续专业

- 1.高职：高速铁路客运服务、城市轨道交通运营管理、旅游管理
- 2.本科：交通运输、旅游管理与服务教育

五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神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，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅

客运输行业的列车员、铁路客户服务员（客运）等岗位（群），能够从事高速铁路乘务、客户服务等工作的技能人才。

六、培养规格

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，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（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（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）掌握与本专业对应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，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，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；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，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1门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，铁路客

运乘务服务礼仪等方面的专业基础理论知识;

(6) 掌握高速铁路客运设备设施操作、铁路客运规章业务等技术技能, 具有管理车厢服务设施设备品、协助检查危险品、整理旅客行李、卧具, 为旅客提供优质服务, 查验票证、正确办理旅客补票及旅行变更等手续的能力或实践能力;

(7) 掌握铁路旅客运输服务、高速铁路客运乘务实务等技术技能, 具有为旅客提供优质服务, 组织旅客上、下车, 处理旅客问询、投诉, 提供卫生餐饮、商品服务, 使用智能动车组服务系统等能力或实践能力;

(8) 掌握高速铁路客运安全与应急处置、铁路卫生防疫与急救等技术技能, 具有处理旅客突发事件、卫生防疫和紧急救助等应急处置能力或实践能力;

(9) 掌握信息技术基础知识, 具有适应本领域数字化和智能化发展需求的基本数字技能;

(10) 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;

(11) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能, 养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯; 具备一定的心理调适能力;

(12) 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;

(13) 树立正确的劳动观, 尊重劳动, 热爱劳动, 具备与本

专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

七、课程设置及要求

（一）工作任务与职业能力分析

表4：岗位能力提升表

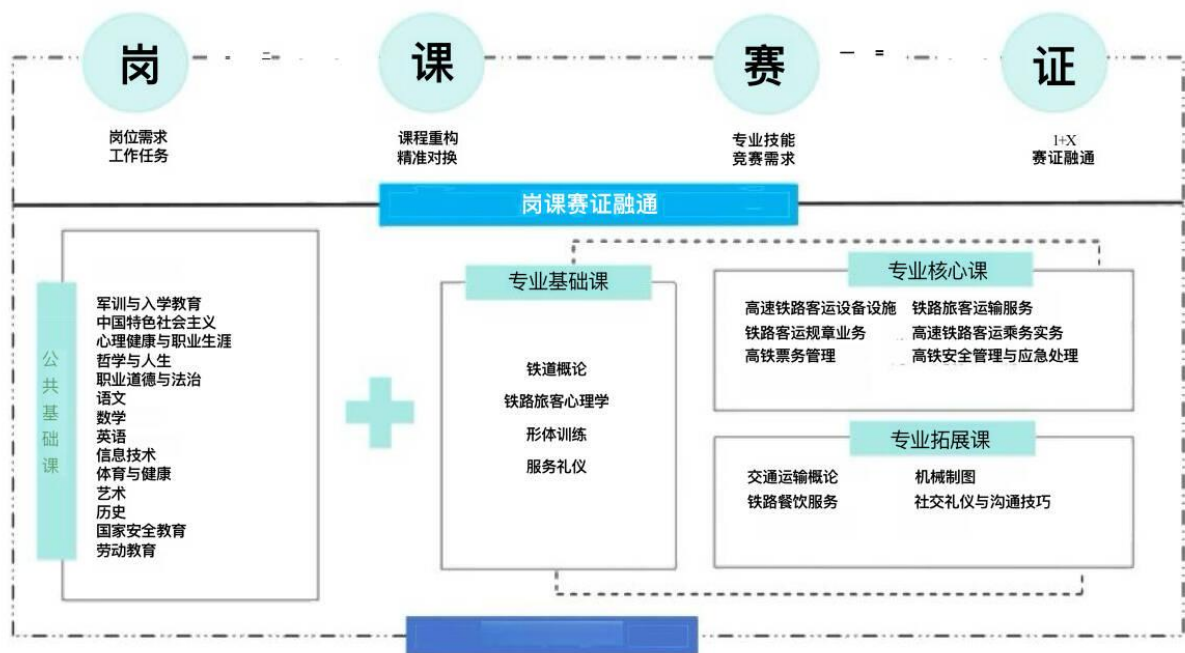
岗位名称	典型工作任务	工作过程	岗位能力要求
铁路列车乘务员	1. 查验票证，组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续； 2. 整理旅客行李、卧具，提供卫生、餐饮、商品服务； 3. 处理旅客投诉及突发事件，维持车厢秩序； 4. 宣传旅行常识，协助乘警检查易燃、易爆等危险品； 5. 管理车厢服务设施、备品； 6. 组织实施标准化作业，办理站车联系交接。	1. 准备：提前到岗，参加班组会议，领取工作用品，检查车厢设备。 2. 迎客：在站台迎接旅客，验票并引导入座，协助放置行李。 3. 途中服务：开展安全宣传，提供餐饮、卫生等服务，解答旅客疑问，处理突发情况。 4. 到站：提醒旅客下车，检查车厢有无遗留物品，做好交接。	1. 专业知识：熟知铁路客运规章、列车设备操作。 2. 服务能力：掌握服务礼仪，善于沟通，能满足旅客需求。 3. 应急能力：具备突发事件处理能力，冷静解决问题。 4. 协作能力：与同事高效配合，保障列车服务顺利。
铁路车站客运服务员	1. 编制、调整日班客运计划，分配和调整车票票额； 2. 调查分析客流，提出增减车辆、增开或停运列车的建议； 3. 办理旅客购买、改签车票（含电话、网络购票）及退票； 4. 组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票； 5. 检查旅客携带的违禁物品，处理违章乘车人员； 6. 维护候车厅、站台、股道卫生环境； 7. 接发列车，为列车上水、补水，办理站车交接； 8. 处理旅客问询、投诉及突发事件。	1. 岗前准备：检查候车区设施，核对列车时刻表，准备票务用品，明确岗位分工。 2. 旅客服务：引导购票、候车、检票，解答问询，协助特殊旅客（老弱病残），处理票务问题。 3. 秩序维护：疏导候车区客流，提醒检票时间，防止拥挤踩踏，配合处理突发情况。 4. 班后整理：统计票务数据，反馈旅客意见，交接未处理事项，清洁工作区域。	1. 业务熟练：掌握票务规则、列车信息及应急流程。 2. 服务耐心：高效沟通，灵活应对旅客需求。 3. 应急能力：快速处理晚点、客伤等突发状况，维持秩序。
城市轨道交通服务员	1. 组织协调车站运营服务工作； 2. 执行控制中心命令，监控列车运行； 3. 监控和操作车站信号、消防等	1. 岗前准备：检查票务、安检等设备状态，熟悉当日运营安排，整理工装仪表。 2. 站务服务：引导乘客购票、	1. 专业技能：熟练操作售检票设备，掌握运营规章与安全知识。 2. 服务素养：具备良好

岗位名称	典型工作任务	工作过程	岗位能力要求
	设备； 4. 在车站监控设备调度权下放情况下办理行车组织； 5. 监控站内安全，处理突发事件。	进出站，维持站台秩序，协助安检，解答乘客问询。 3. 应急处理：遇设备故障、大客流、突发事件时，配合启动应急预案，疏导乘客。 4. 班后整理：清点票务物资，交接设备情况，记录当日问题并上报。	沟通能力，能耐心处理乘客诉求，践行服务礼仪。 3. 应变能力：快速响应突发状况，有效组织乘客疏散与秩序维护。
客运售票员	1. 发售旅客票据； 2. 办理退票、补票和团体票及中转业务； 3. 解答旅客购票询问、查询售票信息； 4. 填写售票记录、售票日报，办理售票结算业务； 5. 统计旅客流量、流向； 6. 维护、保管售票服务设施。	1. 岗前准备：检查售票系统、票款、票据，核对班次信息，整理工作台。 2. 售票服务：询问旅客需求，快速查询车次、票价，准确出票并核收款额，提供找零和票据。 3. 问题处理：办理退票、改签，解答购票疑问，处理系统故障等突发情况。 4. 班后结算：核对票款、票据，填写报表，交接账目与未完成事项。	1. 操作熟练：精通售票系统，快速准确处理票务业务。 2. 计算精准：确保票款、找零无误，账目清晰。 3. 沟通良好：耐心解答疑问，清晰说明购票规则。
安检员	1. 使用仪器，依法检查进出海关、码头、机场和车站等场所的人员及其随身携带、寄存、交运的物品； 2. 手工或使用开箱包、X射线机、防爆仪器等设备，检查、检测可疑物品； 3. 检查进入特殊场所或隔离区人员的身份证或有效证件及随身携带的物品； 4. 检查进出海关的运输工具、货物和证件； 5. 依法依规对可疑物品进行暂存、没收等处置，对违规或违法者移交执法部门处置； 6. 汇总并上报突发事件、特殊情况及应急预案的启动信息，撰写自检报告及整改措施。	1. 岗前准备：检查安检设备（如X光机、金属探测器）运行状态，备好安检用具，穿戴好工作装备。 2. 执行安检：引导人员或物品通过安检通道，操作设备扫描，发现可疑物品时，使用探测器或人工方式复检确认。 3. 问题处理：对违禁物品依规处置，上报危险物品，做好人员解释与信息登记。 4. 班后收尾：关闭设备，整理安检区域，记录当班情况并交接。	1. 专业能力：熟练操作安检设备，熟知违禁品特征与安检流程。 2. 辨识能力：敏锐识别可疑物品和行为，精准判断风险。 3. 沟通能力：妥善处理纠纷，清晰解释安检规定。
住宿服务人员	1. 迎送宾客； 2. 预订房间；	1. 岗前准备：检查前台系统、客房设备，整理工作区域，掌	1. 专业能力：熟悉预订、入住、退房流程，

岗位名称	典型工作任务	工作过程	岗位能力要求
	3. 为客房送饮水, 补充客房酒水; 4. 整理和清洁客房和楼层区域的卫生, 消毒器皿; 5. 补充客房和卫生间配备用品。	握当日客房状态。 2. 入住服务: 热情接待客人, 办理入住登记, 分配房间, 介绍设施及服务项目。 3. 住中服务: 处理客人需求(如物品补给、维修报修), 维护客房卫生, 保障住宿体验。 4. 退房服务: 核对账单结算, 检查客房物品, 收集反馈, 为下次接待做准备。	熟练操作酒店管理系统。 2. 服务意识: 具备良好礼仪素养, 耐心沟通, 及时响应客人需求。 3. 应变能力: 灵活处理投诉、突发状况, 保障客人权益。
餐饮服务人员	1. 检查餐厅的桌椅、照明、空调等设备, 准备餐具、酒具、水具等器具; 2. 设计台型, 选配、摆放器皿和餐具; 3. 进行菜点介绍、推荐, 菜单记录、传递等席前服务; 4. 展示、解说茶水冲泡流程和技巧; 5. 介绍名茶、名泉及饮茶知识、茶叶保管方法等; 6. 进行茶席设计。	1. 餐前准备: 清洁餐厅环境, 摆放餐具、调料, 检查菜品储备, 熟悉当日菜单及特色推荐。 2. 餐中服务: 热情迎宾、引座, 推荐菜品, 准确下单; 上菜报菜名, 及时添水、更换骨碟, 处理顾客需求。 3. 餐后收尾: 核对账单结账, 收拾餐具、清洁桌面, 反馈顾客意见, 补充物资。	1. 服务技能: 掌握餐饮礼仪, 熟练操作点餐系统, 具备分餐、摆盘等基础技能。 2. 沟通能力: 耐心解答疑问, 灵活处理投诉与特殊需求。 3. 应变能力: 妥善应对突发情况, 如洒漏、客诉等。

(二) 课程设置

表5: 课程体系图



（三）公共基础课程

公共基础课程是中等职业学校课程体系的重要组成部分，是培养学生思想政治素质、科学文化素养等的基本途径，对于促进学生可持续发展具有重要意义。根据《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》（教职成厅〔2019〕6号）要求和学生全面发展的需要设置，所有学生必须全部修习包括思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术等必修课程。

表6：公共基础课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	军训与入学教育	通过军训和入学教育使新生养成良好的行为习惯，树立纪律和法制观念，增强民族团结和爱国主义意识，为使学生成为有理想、有道德、有文化、有纪律的一代新人打下良好基础。	56

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
2	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》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。	36
3	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》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。	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》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的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、价值观基础。	36
5	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准（2020年版）》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。	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
6	语文	依据《中等职业学校语文教学课程标准（2020 年版）》开设，在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技能人才奠定基础。	288
7	数学	依据《中等职业学校数学课程标准（2020 年版）》开设，使学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。	216
8	英语	依据《中等职业学校英语课程标准（2020 年版）》开设，在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。	216
9	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准（2020 年版）》开设，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展定基础，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才	108

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准（2020年版）》开设，落实立德树人根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观、价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。	180
11	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准（2020年版）》开设，坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能人才。	36
12	历史	依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》开设要求，在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	72
13	劳动教育	根据教育部印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。组织学生： （1）持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力； （2）定期开展校外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，	90

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
		运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；（3）依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，坚信“三百六十行，行行出状元”，体认劳动不分贵贱，任何职业都很光荣，都能出彩。	
14	国家安全教育	根据教育部印发《大中小学国家安全教育指导纲要》开设，主要包括：国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。依托主题班会课、国旗下讲话、专题讲座等形式，让学生初步了解总体国家安全观，掌握国家安全基础知识，理解国家安全对个人成长的重要作用，初步树立国家利益至上的观念。	90

（四）专业课程

专业课程由专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程和综合实训课程组成。

1.专业基础课程

表7：专业基础课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	铁道概论	①了解铁路发展历程与行业现状； ②理解铁路线路、机车车辆构造原理；掌握信号通信、运输组织基本模式； ③掌握铁路系统各要素功能及相互关系，形成对铁路行业的整体认知。	36
2	旅客运输心理学	①了解旅客在旅行过程中产生的心理现象及其活动规律，以及这些心理现象对旅客行为和服务质量的影响； ②理解不同旅客群体的心理需求，如安全需求、舒适需求、尊重需求，根据旅客的心理需求制定服务策略，提升服务质量； ③掌握阶段旅客投诉心理及处理方法，以化解矛盾，提升旅客满意度。	36
3	形体训练	①了解高铁乘务形体美的职业标准； ②理解形体训练对服务质量的影响及职业形象的重要性； ③掌握标准站姿、坐姿和行走技巧，服务手势和鞠躬礼仪规范。	72

4	服务礼仪	①了解服务礼仪的基本概念与文化内涵； ②理解礼仪在服务场景中的重要性与应用原则； ③掌握仪容仪表规范、沟通礼仪、接待礼仪等实操技能，能在实际服务中展现专业素养与职业风范。	72
---	------	---	----

2.专业核心课程

表8：专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	高速铁路客运设备设施	①了解客运站线路与站场、验证验票及安全检查设备设施； ②理解票务服务、候车及乘降、信息导向及服务等设备设施运用； ③掌握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操作及作业纪律。	72
2	铁路旅客运输服务	①了解旅客运输行业发展及服务体系； ②理解旅客需求特点与服务心理学原理； ③掌握旅客购票、安检、候车、乘车等全流程服务标准，以及突发情况处理、投诉应对等技能，提升服务质量与应急能力。	72
3	铁路客运规章业务	①了解铁路行李、包裹运输的办理规定，铁路职工乘车证知识； ②理解旅行变更及误售误购车票业务； ③掌握补票、处理不符合乘车条件、铁路乘车证旅客携带品、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。	72
4	高速铁路客运乘务实务	①了解列车餐饮及保洁服务工作内容及服务质量规范； ②理解动车组列车客运乘务服务质量规范； ③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。	72
5	高速铁路客运信息技术	①了解票务系统发展与架构； ②理解票务收益核算、票卡管理原理； ③掌握自动售检票设备操作、特殊票务场景处理、票务数据统计分析及相关规章制度，具备实际票务管理工作能力。	72
6	高速铁路客运安全与应急实务	①了解高铁安全管理体系与风险类型； ②理解应急预案制定逻辑与应急处置原则； ③掌握设备故障、自然灾害、突发事件等场景下的应急流程与处置方法，具备快速反应与协调处理能力。	72

3.专业拓展课程

表9：专业拓展课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	铁路餐饮服务	①了解铁路餐饮行业特点与发展趋势； ②理解餐食营养搭配、食品安全规范； ③掌握列车餐食制作流程、服务标准、应急处理技巧，能提供优质、安全的铁路餐饮服务。	144

2	社交礼仪与沟通技巧	①了解社交礼仪基本概念与文化背景； ②理解不同场合礼仪规范及沟通原则； ③掌握仪表仪态、语言表达、倾听反馈等技巧，能灵活应对社交场景，实现有效沟通与和谐互动。	144
3	交通运输概论	①了解运输方式、工具设施发展及行业现状规划等； ②理解运输在经济社会中的作用、线路枢纽布局原则等； ③掌握各运输方式技术经济特征、基础设施构造及运输组织要点。	216
4	机械制图	①了解机械制图国家标准，如图纸幅面、比例、字体等规定；知晓投影法概念、分类及轴测投影等基础知识；认识常见标准件与常用件； ②理解正投影法原理、三视图形成过程及投影规律；明白零件图、装配图作用与内容； ③掌握点线面、基本体、组合体投影绘制；能运用视图、剖视图等表达机件；学会标注尺寸、识读与绘制中等复杂零件图及简单装配图。	216

4.综合实训课程

分为职业启蒙活动、职业教育活动周和岗位实习。

表10：教学活动时间安排表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	职业启蒙活动	教学内容： 通过介绍职业特征、职责、环境等，激发学生对职业的兴趣与探索，实践体验基本职业技能，提升动手与实践能力。引导学生思考个人兴趣与未来职业方向，制定初步规划。 教学要求： 构建完整教学体系，确保知识全面、循序渐进，强调动手实践，通过体验活动加深理解，促进师生互动，营造积极学习氛围	56
2	职业教育活动周	教学内容：深入解读职业教育相关政策与法律法规，特别是新修订的《中华人民共和国职业教育法》；展示职业教育在体系建设、结构优化、产教融合等方面的改革成果；讲述通过职业教育获得成功的典型人物故事，展现职教师生的风采。 教学要求：结合本地、本校实际情况，挖掘亮点特色，创新活动形式，利用多种媒体渠道，加强宣传，扩大影响力，确保活动面向广大师生、家长及劳动者，注重实效性和参与度，遵守相关规定，确保活动安全平稳有序。	112
3	岗位实习	《职业学校学生实习管理规定》开设，岗位实习是中等职业学校教育教学的重要内容和环节，也是对中职学生实施思想道德教育的重要途径，学校要结合实训实习的特点和内容，抓住中职学生与社会实际、生产实际、岗位实际和一线劳动者密切接触的时机，进行敬业爱岗诚实守信为重点的职业道德教育，进行职业纪律和安全生产教育，培养中职学生爱劳动、爱劳动人	540

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
		民的情感，增强中职学生讲安全、守纪律、重质量、求效率的意识。要切实加强岗位实习过程管理，在岗位实习阶段，学校与实习单位共同做好实习过程中学生的劳动教育和岗位适应工作、实习结束后，学生要撰写实习报告，由实习指导老师和实习单位共同考核。	

八、教学进程总体安排

（一）专业课程设置与教学时间安排

表11：专业课程设置与教学时间安排表

《高速铁路乘务》专业课程设置与教学时间安排表

课程分类		课程名称	课程性质	学 时			学分	各学期周数、学时分配					
				总学时	理论学时	实践学时		1	2	3	4	5	6
								18周	18周	18周	18周	18周	18周
公共基础课程		军训与入学教育	必修	56	14	42	3	1周					
		中国特色社会主义	必修	36	28	8	2	2					
		心理健康与职业生涯	必修	36	28	8	2		2				
		哲学与人生	必修	36	28	8	2			2			
		职业道德与法治	必修	36	28	8	2				2		
		语文	必修	288	192	96	16	2	2	4	4	4	
		数学	必修	216	144	72	12	2	2	2	2	4	
		英语	必修	216	144	72	12	2	2	2	2	4	
		信息技术	必修	108	36	72	6		6				
		体育与健康	必修	180	18	162	10	2	2	2	2	2	
		艺术	必修	36	16	20	2	2					
		历史	必修	72	60	12	4			4			
		国家安全教育	必修	90	80	10	5	1	1	1	1	1	
		劳动教育	必修	90	10	80	5	1	1	1	1	1	
		公共基础课合计			1440	812	670	83	14	18	18	14	16
专 业	专业基础课程	铁道概论	必修	36	30	6		2					
		铁路旅客心理学	必修	36	30	6		2					
		形体训练	必修	72	12	60		4					
		服务礼仪	必修	72	12	60			4				
		小计		216	84	132	0	8	4	0	0	0	0
	专业核心	高速铁路客运设备设施	必修	72	60	12		4					

课程	课程	铁路旅客运输服务	必修	72	12	60				4			
		铁路客运规章业务	必修	72	60	12			4				
		高速铁路客运乘务实务	必修	72	12	60					4		
		高速铁路客运信息技术	必修	72	12	60				4			
		高速铁路客运安全与应急实务	必修	72	12	60			4				
		小计		432	168	264	0	4	8	8	4	0	0
	专业拓展课程	铁路餐饮服务	选修	144	40	104					4	4	
		社交礼仪与沟通技巧	选修	108	52	56		4				2	
		交通运输概论	选修	180	180	0				2	4	4	
		机械制图	选修	180	180	0				2	4	4	
		小计		612	452	160	0	4	0	4	12	14	0
综合实训课程	岗位实习	必修	540	0	540	30						30	
	职业启蒙活动	必修	56	14	42	2	1周						
	职业教育活动周	必修	112	0	112	4		1周		1周			
	小计		540	0	540	36	0	0	0	0	0	30	
合计				3240	1516	1724	119	30	30	30	30	30	

(二) 教学活动时间分配表

表12: 教学活动时间安排表

学期	一	二	三	四	五	六	小计
军训与入学教育	1						1
职业启蒙活动	1						1
职业教育活动周		1		1			2
课堂教学	17	17	18	18	18		88
教学综合实训	1	2	2	1	2		8
岗位实训						20	20
合计	20	20	20	20	20	20	120

（三）学时占比表

表13：对标高速铁路乘务专业国家教学标准的课时占比表

要求	比例或总学时数
总学时不低于 3000 学时	3240学时
公共基础课学时占总学时比例1/3	44. 4%
实践性教学学时占总学时比例>50%	53. 2%
拓展课教学学时数占总学时的比例均应当不少于10%	14. 0%
岗位实习累计时长不超过3个月	540学时

（四）技能考核

表14：证书一览表

序号	考证名称	考核等级	考核时间安排	备注
1	普通话水平测试等级证	二乙	第五学期	
2	红十字救护员证	初级	第五学期	
3	礼仪师证	初级	第五学期	
4	茶艺师证	初级	第五学期	

九、师资队伍

依据教育部颁发的《中等职业学校教师专业标准（试行）》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，建立数量充足，结构合理，能适应本专业教育教学改革与发展的高水平专职教师队伍。

高速铁路乘务专业教师须具备良好的师德和终身学习能力，保持对高速铁路行业的热爱和敬业精神，不断更新知识结构，提升专业素养。具备强烈的服务意识和创新意识，能够深刻理解高速铁路乘务工作的核心价值和客户需求，不断创新服务方式和手段，提升服务质量。同时，专业教师还须具备工匠精神，对每一项工作都精益求精，追求卓越，掌握高速铁路乘务相关的理论知识，包括列车运行组织、旅客服务、安全管理等方面的内容。此

外，还须具备乘务相应知识，如列车设备操作、应急处理、旅客心理学等，以确保能够全面指导学生进行实践操作。专业教师还须具备双师素质，即既具备理论教学能力又具备实践教学能力，能够基于工作过程进行课程设计、教学组织与教学实施，将理论知识与实践操作紧密结合，提升学生的综合应用能力。

专业兼职教师应对本行业企业情况有较深的了解，具有较高的专业素养和实践能力，具备本科以上学历且具备本专业高级专业职称或技师以上职业技能证书，高速铁路乘务专业相关企业的技术骨干或技术能手，能够胜任教学工作。

表15：高速铁路乘务专业师资队伍结构要求

队伍结构	类型	比例
职称结构	高级职称	17%
	中级职称	0%
	初级职称	73%
学历结构	研究生	17%
	本科	73%
年龄结构	>50 岁	0%
	40-50 岁	0%
	30-40 岁	17%
	<30 岁	73%
双师素质教师	$\geq 50\%$	
生师比	$\leq 23:1$	

十、教学条件

教学设施满足本专业人才培养实施需要，本专业应配备校内实训室和校外实训基地。

（一）教学设施

1. 专业教室基本条件

基础教学设备：配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等，以满足日常教学的需要。互联网接入和Wi-Fi环境，方便师生获取网络资源和信息。

专业实训设备：高速铁路乘务专业教室应配备与高速铁路乘务相关的实训设备，如高铁模拟车厢服务训练舱、车厢应急处置训练舱等，以模拟真实的工作环境，提高学生的实践能力和应急处理能力。

2. 校内实训室基本要求

表16：高速铁路乘务专业校内实验实训室配置一览表

序号	实训室名称	主要设备设施	主要实训项目	支撑课程	工位数
1	形体室	蓝牙无线扩音系统、不锈钢把杆、大幅面镜子、木地板	矫正体态、锻炼体能	《形体训练》	60
2	茶艺室	茶艺桌、茶具、多媒体	掌握初级茶艺技能	《铁路餐饮服务》	60
3	机房	电脑	供学生学习计算机应用办公软件	《高速铁路客运信息技术》	60
4	化妆室	化妆镜、化妆凳等	乘务员在岗位上的发型、妆容、着装要求	《服务礼仪》	60
5	高铁运营票务实训室	售票设备、检票设备、安检设备、配套网络设备、票务系统软件、车站旅客服务设备、车站旅客服务信息系统	售票、改签、退票、检票及应急处理	《铁路旅客运输服务》《高速铁路客运乘务实务》	60
6	复兴号动车组综合实训室	CR400AF 动车组模拟车体、模拟站台、安检机、高铁乘务专业虚拟仿真系统	驾驶模拟、检修实训、乘务作业	《高速铁路客运设备设施》《铁路餐饮服务》	60
7	高铁乘务虚拟仿真实训室	教师机系统、学生端模块、故障再现模块、情景化专家引导系统、运	VR 乘务模拟、应急处置训练	《高速铁路客运安全与应急实务》	60

		行中突发情况应急预案处置模块			
--	--	----------------	--	--	--

3.校外实训基地

表17：高速铁路乘务专业校外实训基地一览表

序号	实习实训基地名称	主要实习功能	可实训人数
1	广西南旅商贸有限公司	乘务服务	100
2	广西军弘保安服务有限公司	安检、安保	100
3	柳州饭店百色干部学院分店	酒店服务	100

（二）教学资源

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。教材、图书和数字资源结合实际具体提出，能够满足学生专业学习教师专业教学研究、教学实施。所选教材必须是近三年出版的。在高速铁路乘务的教材编写也要注重实践性与理论的结合，不能仅仅是理论的脱离实际的阐述。鼓励专业课教师编写高速铁路乘务专业教材、教学案例、实验指导书。支持教师深入企业，收集和撰写案例。

表18：高速铁路乘务专业教材选用一览表

序号	课程性质	课程名称	教材名称	出版社
1	专业基础课程	铁道概论	《铁道概论》	北京交通大学出版社有限责任公司
2	专专业基础课程	铁路旅客心理学	《旅客运输心理学》	航空工业出版社
3	专业基础课程	形体训练	《高铁乘务人员形体训练》	上海交通大学出版社
4	专业基础课程	服务礼仪	《高速铁路客运服务礼仪》	上海交通大学出版社
5	专业核心课程	高速铁路客运设备设施	《高速铁路客运设备设施》	北京交通大学出版社
6	专业核心必修	铁路旅客运输服务	《铁路旅客运输服务》	上海交通大学出版社

7	专业核心必修	铁路客运规章业务	《铁路客运规章》	上海交通大学出版社
8	专业技能必修	高速铁路客运乘务 实务	《铁路客运乘务实务》	上海交通大学出版社
9	专业技能必修	高速铁路客运信息 技术	《城市轨道交通票务管理 (第三版)》	人民交通出版社股份有限 公司
10	专业技能必修	高速铁路客运安全 与应急实务	《城市轨道交通突发事件 应急处理(第2版)》	机械工业出版社
11	专业选修限修	铁路餐饮服务	《茶艺概论(第三版)》	高等教育出版社
12	专业选修限修	社交礼仪与沟通技 巧	《沟通技巧》	贵州科技出版社
13	专业选修限选	交通运输概论	《交通运输概论》	人民交通出版社
14	专业选修限修	机械制图	《机械制图(多学时)第3 版》	机械工业出版社

表19：高速铁路乘务专业数字化教学资源一览表

序号	课程名称	数字化教学资源链接
1	铁道概论	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tdgzzt041zx1261
2	铁路旅客心理学	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=fwxzjl033zzy420
3	形体训练	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=xxszzt041wc297
4	服务礼仪	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gstwht042sp926
5	高速铁路客运设备 设施	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=cs glnt02lyml371
6	铁路旅客运输服务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tl1hbg013why513
7	铁路客运规章业务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tl khnt043whj758
8	高速铁路客运乘务 实务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gt dhnt043yl357
9	高速铁路客运信息 技术	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tl ksxt014ld474
10	高速铁路客运安全 与应急实务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gst hnt043wyy899
11	铁路餐饮服务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tl csjz013zyc259
12	社交礼仪与沟通技 巧	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=mh fxah061ax222
13	交通运输概论	https://www.icourse163.org/course/NJTU-1002083016?from=sear

序号	课程名称	数字化教学资源链接
		chPage&outVendor=zw_mooc_pc_ss_jg_
14	机械制图	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=jxzhbj013wqj480

十一、质量保障和毕业要求

（一）质量管理

教学管理与监控体系按学校和专业系两个层面进行，对专业人才培养方案的建设、实施、检查、评价进行多方位的监督检查。学校层面着力于专业建设的指导、规范、协调、监控。专业系着力于专业建设的组织专业教学的实施过程监控与管理毕业生跟踪反馈。

教育教学质量评价体系的构建按教师考核评价、学生考核体系两条主线进行，实行“多元化”考核评价机制，重点评价教师、学生的适岗能力，推动专业教育教学的改革。

建立由专业教师、班主任、企业技术或管理人员组成的学生跟岗、顶岗实习管理团队。实行校企共抓、共建、共管、共评，将学校管理模式与企业管理模式相结合，将跟岗、顶岗实习学生与企业员工实行同步管理。

1.教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达到预期的教学目标。

文化基础课程可以采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业课和拓展课的学习

习以及再教育奠定基础。

专业课程可采用理实一体化教学、任务驱动式教学、项目式教学等方法组织教学，利用集体讲解、小组讨论、案例分析、分组训练、综合实践等形式，配合实物教学设备、课程包教学平台、数字化教学资源、仿真模拟软件等手段，把最新的专业资料展现在学生面前，提高教学效果。

2.学习评价

教学评价是实现学生素质教育、促进中职教育管理、推动改革的重要手段。根据教育部对教学标准的要求，高铁乘务专业在学校教学质量评价体系的基础上，改革评价模式。制定了多元化综合性评价模式方案。构建高铁乘务专业的“多元化综合评价模式”即学生多元综合素质“45N”评价模式，建立评价体系和评价标准，设计评价操作细则和评价工具。探索教师、学生、行业企业、社会机构等多方参与，对学生的文化基础、专业技能、职业素养、身心素质、发展潜力等五项能力采用过程与终结性的成绩评价、实施技能鉴定、社会评价等多种方式评价。全面反映学生的成长历程，引导学生的自我管理、自我完善，促进学生在德、智、体、美等方面全面而有个性地发展。促进人才培养等各方面的改革与完善；推动课程改革，教学方法和手段的改革；提高师资队伍的质量；促进校企合作的深入展开。

（二）毕业要求

1.达到人才培养所规定的德、智、体、美等规格要求，修满教

学计划规定的所有必修和选修的理论与实践课程，成绩合格。

2.通过毕业技能考核，成绩合格。

3.参加岗位实习满 1080 学时，成绩合格。

4.至少获得一项专业职业资格证书。

5.操行评定合格。