

高速铁路客运乘务

# 人才培养方案

(三年制 试行)

白银矿冶职业技术学院  
经济管理系  
二〇二〇十月修订

# 高速铁路客运乘务人才培养方案

## 一、专业名称

高速铁路客运乘务

## 二、专业代码

600112

## 三、招生对象

普通高中毕业生/“三校生”（职业高中、中等专业技术学校、技工学校）

## 四、学制与学历

基本学制三年，实行学分制，学生在校时间原则上不能少于两年，总在校时间（含休学）不得超过五年。

## 五、就业面向

本专业面向全国各大铁路局，主要从事高速铁路乘务、安检、站台服务、铁路售票、车站贵宾厅服务等工作。

乘务员岗位：从事检票、查票、报站、旅客咨询服务等。

一级乘务员岗位：负责销售。

二级乘务员岗位：负责跟车卫生清理及打扫、旅客咨询服务等。

高速铁路售票员：从事高速铁路计算机订座、售票、座位控制和市场营销的人员；

车站贵宾厅服务员：主要负责为进、出港政务要客、商务贵宾提供候机、接机、送机的服务人员；

## 六、培养目标与规格

### （一）人才培养目标

培养具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，较强的学习能力和创新意识，具备掌握国家政策，熟悉高铁服务专业知识，掌握管理操作技能，能够胜任铁路运输第一线的服务与管理工作的技术技能型人才。

适应社会主义市场经济发展需要的，德、智、体、美全面发展的、具有诚信敬业的良好职业素质，掌握企业管理基本知识，了解高铁乘务服务与管理活动中的基本方法，具备较强的独立工作能力、应变能力和创新能力，熟知高速铁路客运乘务服务政策与法规，具有创新精神和实践能力，能胜任高速铁路客运乘务服务与相关管理工作的高素质高技能的复合型应用人才。

### （二）人才培养规格

知识	科学文化知识	(1)文化基础知识； (2)一定的外语听、说、读、写、译的基本知识； (3)计算机、数据库及其网络应用的基本知识。
	专业技术知识	(1)掌握必需的人文科学知识、出入境知识、法律知识。 (2)掌握高铁服务与管理的理论、方法和手段，了解相关的专业发展动向。 (3)熟悉我国高铁发展的方针、政策和法规。

		(4)掌握本专业职业道德的基础知识和礼仪常识。
能力	专业能力	(1)综合岗位能力：具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，了解国家政策，熟悉高铁服务专业知识，掌握管理操作技能，并且做到理论与实践相结合。 (2)主要岗位能力：具有较强的汉语和外语口头表达能力，能够使用两种语言进行高铁上广播，并具有良好的人际沟通能力；良好的服务意识和应变能力；获取和处理信息能力，应用计算机进行业务操作能力；操作各种高铁服务设备，并为旅客提供列车服务，引导旅客进行陆上紧急撤离；具有继续学习和适应职业变化的能力；具有吸收和应用新技术的能力。
	方法能力	知识转化能力、知识迁移能力、逻辑思维能力、文字表达能力、制订计划能力、控制过程能力、工作评价能力、创新实践能力。
	社会能力	生活能力、遵守职业道德、独立工作能力、表达沟通能力、公共关系能力、劳动组织能力、群众意识能力、社会责任能力、信息获取能力、灵活应变能力。
素质	科学文化素质	思考问题的思维模式、解决问题的能力和方法、终生学习意识。
	思想品德素质	正确的价值取向、辩证唯物主义立场和观点、良好的社会公德、敬业精神与责任心、团队合作和合作意识、纪律性和法制观念。
	职业素质	爱岗敬业、熟悉法律、依法办事、客观公正、严谨细致、搞好服务、保守秘密、诚信为本、城市友善、坚持原则。
	身心素质	健康的体魄、良好的心理素质、高尚的道德情操。

### (三) 高速铁路客运乘务专业岗位分析

岗位及岗位群	职业能力	岗位具体能力要求	就业方向	课程设置
一、二级乘务员岗位	高铁综合服务能力	1、熟练掌握具有与本专业未来工作岗位相适应的职业素质和职业道德，了解国家政策，熟悉高铁服务专业知识，掌握管理操作技能，并且做到理论与实践相结合。 2、掌握党的方针政策宣传普及能力，具有文化娱乐和体育的组织能力。	各城镇的火车站	高铁概论、社会心理学、管理学原理、公共关系学、办公自动化、铁路基本安全常识等。

高速铁路售票员	高铁工作能力	1、熟练掌握操作各种高铁服务设备，并为旅客提供列车服务，引导旅客进行陆上紧急撤离；具有继续学习和适应职业变化的能力；具有吸收和应用新技术的能力。 2、熟悉国家高铁管理与服务有关制度及就业政策。	售票大厅，售票分点	铁路运输市场营销、客车乘务员技能。铁路客运组织与管理、铁路旅客运输服务、铁路运输地理等。
车站贵宾厅服务员	高铁管理服务工作能力	1.具有较强的汉语和外语口头表达能力，能够使用两种语言进行高铁上广播，并具有良好的人际沟通能力 2.良好的服务意识和应变能力；获取和处理信息能力，应用计算机进行业务操作能力；具有服务为人的能力。	车站 vip 室	铁路旅客运输服务、铁路服务礼仪、客运安检、计算机基础、化妆等。

## 七、毕业条件

### (一) 学分要求

总学分：158，必修课：158，拓展课：8。

### (二) 职业资格证书

- 1.必取证书：前厅服务员（3级）、餐厅服务员（3级）
- 2.单项证书：普通话二级（乙）等证书、全国计算机等级一级考试合格证书、全国英语应用能力考试（B级）合格证书。

## 八、课程体系与核心课程

### (一) 课程体系

#### 1、公共基础课

思想道德与法律基础、形式与政策、特色理论、应用文写作、大学语文、体育与健康、就业与创业指导。

#### 2、职业基础课

办公自动化、高速铁路客运规章、高速铁路旅游英语等。

#### 3、职业技能学习领域

高铁铁路概论、高速铁路服务与礼仪、高速铁路客运规章制度、高速铁路人员形象塑造、高速铁路运输市场营销、高速铁路动车乘车实务、乘务安全管理与应急处置、高速铁路客运组织、高速铁路行车组织等。

#### 4、职业素质拓展课

管理学原理、经济学原理、创新创业、xk175 职业素质拓展课程、职业规划

## (二) 职业技能学习领域、课程内容

课程名称	课程主要内容	课程目标	学时
高速铁路概论	主要是以职业岗位工作目标为切入点，紧密围绕高速铁路路基、轨道、桥梁、隧道的施工来编写，采用了许多在建高速铁路的施工技术资料，力求深入浅出地介绍高速铁路施工过程的新技术、新工艺，注重实用性和可操作性，重点突出行业岗位对从业人员知识结构和职业能力的要求，充分体现高等职业教育的学习、认知规律。	该课程系统地又扼要地讲述高速铁路发展动态、高速铁路路基施工、高速铁路轨道施工、高速铁路桥梁施工、高速铁路隧道施工、高速铁路车站及枢纽、高速铁路防灾安全监控与环境保护、磁悬浮铁路的基本概念，基本原理及基本运用。	72
铁路运输市场营销	市场营销是当代企业的一种核心思维方式，在全国铁路加快走向市场的今天，转变思想观念，加大改革力度，建立完善的铁路运输市场营销机制，势在必行。本教学过程中尽量做到理论性、系统性与实践应用性相结合，引入铁路系统近年来大量的新的典型案例，力求系统、简明、实用。	本课程是高铁服务与管理的技术专业课程，也是本专业的核心课程之一。本课程的目的在于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。	72
高速铁路客运规章	以岗位技能达标、岗位纵向深化培训目标为主线，根据岗位规范、职业技术等级、铁路《服务标准》技能教学范围，开展对学生进行全面的技能教学活动。	技能培训是运用知识和经验对职工操作能力和解决实际问题能力的培养和训练。其目的是提高学生技术业务素质，使之适应铁路运输和安全生产的需要。经过有效地教学组织和技能培训实施，并通过相关制度的保障，才能达到搞好学生技能培训工作提高其专业素质的目的。	72
高速铁路行车组织	通过讲解铁路轨道的车站认识、售票业务、行包运输服务。进站服务、安检服务、车站候车、站台服务、出站服务及相关设备等使学生对于整个铁路客运组织系统的各岗位有明确的认知，为学生在以后工作中打好基础，配合图片与实操的讲解更加形象具体。使学生在今后的学习实践和工作中掌握更多的基本理论知识。	使学生全面了解和掌握铁路客运运送条件、禁带物品、分辨出各旅客信息。了解车站工作组织，客运安全，能够使使学生掌握铁路客运组织的一系列基本操作与遇见各种事情的处理方法，掌握旅客伤亡事故处理，物品事故处理，安全防范措施等。更加明确工作中的岗位划分及各岗位的职责工作内容及具体要求，能够使学生在将要就业时合理	72

		选择自己的岗位。	
高速铁路公共关系实务	本书结合铁路旅客运输现状,引入铁路客运系统近年来大量的典型案例,系统讲述高速铁路企业与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、服务企业文化和公共关系等理论与实践,力求系统、简明、实用。	是理论联系实际的一门专业课程,是运营管理专业的必修课。本书是高职院校铁道运输管理专业教材,是高铁服务与管理专业及客运站段的教学用书,并可供从事高铁服务的学生学习。	72
高速铁路动车组乘务实务	高速动车组乘务专业所涉及的岗位主要是高速动车组乘务员,具有知识密集,技术含量高的特点,岗位集中,指向性明确,在该专业推行“岗位导向、学练一体”的工学结合人才培养模式,便于构建学生知识、素质、能力体系,有针对性地培养更加契合岗位要求的高技能人才。	本专业培养德、智、体、美全面发展,具有良好的职业道德和敬业精神,掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能,了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识;具有较强服务、管理、协调和应变能力,能适应高速铁路动车组乘务及管理一线岗位需要的高端技能型专门人才。	72
高速铁路服务与礼仪	全书主要包括高铁乘务人员礼仪要求、高铁乘务人员服务技巧、高铁乘务对重点旅客服务、手语服务等内容。每个项目下用不同的任务来实现该课程知识目标与能力目标。本书充分体现了以项目教学、任务驱动,教、学、做一体、现场评价的特点。全书主要包括高铁乘务人员礼仪要求、高铁乘务人员服务技巧、高铁乘务对重点旅客服务、手语服务等内容。	每个项目下用不同的任务来实现该课程知识目标与能力目标。本书充分体现了以项目教学、任务驱动,教、学、做一体、现场评价的特点,值得学生学习。	72
高速铁路客运组织	《高速铁路客运组织与服务》为高等职业教育高速铁路系列教材之一。其主要内容包括:高速铁路客运规章、高速铁路旅客运输计划、高速铁路旅客列车营运工作组织、高速铁路客运站工作组织、高速铁路旅客列车乘务组织、高速铁路客运服务、高速铁路旅客运输安全等。	通过本课程的学习,使学生了解高速铁路客运市场,理解和体会高速铁路客运服务、内涵及其特征,熟悉并掌握高速铁路客运服务质量、标准及客运方式,掌握高速铁路客运服务礼仪常识,充分调动学生的积极性,做到理论联系实际。	72
高速铁路英语口语	是高职教育高速铁路动车组乘务专业学习教材之一。以我国现有14条高速铁路线路布局,分别从历史、地理及气候、相关景区景点以及特色美食等方面,详细介绍了高速铁路沿线的旅游英语知识。	全书结构清晰合理,内容涉及面广且生动活泼,语言规范,突出听、说能力训练,实用性强。可作为高速铁路动车组乘务、旅游等相关专业学习者的学习用书。	72

<b>高铁乘务安全管理与应急处置</b>	<p>全面介绍了高速铁路安全管理理论、安全管理风险控制、高铁乘务人员的人身安全保障措施、铁路交通事故处理、高速铁路交通事故救援、高速铁路动车组乘务组织应急处理、红十字急救及手语应急服务等内容的基本概念和基础理论。全书共分为五个项目，主要内容包括：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、高速铁路动车乘务应急处理、红十字应急抢救。</p>	<p>本书可作为高等职业院校高速铁路动车乘务、铁道交通运营管理等相关专业的教材。全书结构清晰，内容广泛，是理论联系实际的一门课。</p>	<p>72</p>
<b>铁路客运软件模拟</b>	<p>铁路客运运价，旅客、行李、包裹的运送条件，旅客运输计划与组织，优化旅客列车编组结构及开行方案，站、车客运工作组织，旅客运输阻碍和客运事故处理；客运记录及电报，国际旅客联运，路内运输和军事运输等。</p>	<p>通过本课程的学习和现场实践，让学生掌握铁路客运组织与管理的诸方面，如车站工作组织，售检票系统等以及大铁路客运等有一个基本了解，以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。</p>	<p>30</p>
<b>职业规划</b>	<p>本课程从招聘实战角度出发，从岗位需求分析开始，课程包含所有招聘实际工作内容，通过学习此模块课程，让你能理解和掌握招聘实际工作操作技巧，独立完成招聘岗位所有工作</p>	<p>掌握招聘体系全部知识点和操作技巧，史上最全在线招聘课程；掌握招聘工作中的各类表单工具，学完就能用；掌握招聘工作遇到难点和痛点，学会解决办法；掌握校招、管培生、内部竞聘等招聘项目的实操技巧。</p>	<p>36</p>