



高速铁路客运乘务 (五年制) 专业人才培养方案

一、学科门类、专业名称及专业代码

(一)学科门类:

交通运输大类

(二) 专业名称:

高速铁路乘务

(三) 专业代码:

700108

(四)专业管理学院: 交通旅游学院

二、教育类型及学历层次

(一) 学历层次: 大专

(二) 标准学制: 五年

(三) 学习形式: 全日制

(四) 入学要求、修业年限

1. 入学要求: 初中阶段应届毕业生
2. 修业年限: 五年

三、培养目标

本专业主要面向高速铁路运输运营管理等企业单位, 培养德、智、体、美全面发展, 有良好的文化修养和职业道德, 掌握城市铁路运输运营管理专业相应职业岗位必备的知识与技能, 具有较强的就业能力和终身学习能力, 具备职业生涯发展基础和创新精神, 能胜任铁路运输客运服务、车站管理等一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。

四、职业面向及职业能力要求

(一) 职业面向及人才培养规格总体要求

序号	核心工作岗位及相关工作岗位	岗位介绍	典型工作任务	岗位能力要求及素质要求
1	铁路运输客运值班员		<p>车站票务工作组织与管理</p> <p>协助班组长工作</p> <p>服务流程与规范</p>	<p>熟悉列车时刻表</p> <p>掌握票款操作，确保其安全</p> <p>处理乘客纠纷</p> <p>合理安排协调岗位工作</p> <p>掌握 LOW, CCTV, BAS, FAS 监控</p>
2	铁路运输车站站务员	站内的服务工作人员	<p>负责售票、检票及其它的票务工作问询，引导，特殊旅客服务</p>	<p>服务心理，具备与乘客良好沟通、妥善解决乘客争端的理论知识与方法技巧</p> <p>票务工作流程</p> <p>客票销售</p>

(二) 职业能力概述及课程设置

基本素质、能力	能力要求	课程设置	备注
基本素质	1. 热爱祖国，热爱人民，遵纪守法，能运用马克思主义哲学原理分析和解决实际问题； 2. 具有良好的团队协作和沟通能力；具备相应职业岗位的基本管理能力和独立处理事务的能力。 3. 健康、活泼、精力充沛，具有连续工作的能力。	《职业生涯规划》、《就业指导》、 《形势与政策》、 《应用文写作》等	国家体育锻炼标准(学生体质健康标准)的达标测试合格
语文、数学、英语及计算机运用能力	1. 具备基本的口语交流能力； 2. 具有应用文写作的能力 3. 基本运算、基本计算工具使用、空间想像、数形结合、思维和简单实际应用等能力 4. 具有计算机操作系统和常用应用软件的使用能力。 5. 学生听、说的基本技能和运用英语进行交际的能力；熟悉交通专业英语常用的基础词汇和基本语句，注重相应的口语训练与实际应用能	《语文》、 《计算机基础》、《数学》、 《英语》、 《普通话训练》	

	力。		
职业核心能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解铁路运输的基本常识 2. 具有处理铁路运输行车安全、设备安全、施工安全、消防安全以及交通应急管理的能力 3. 重点掌握铁路运输客运流程、任务、特点、原则、客运组织的管理系统及客运组织能力 4. 具有良好的服务意识和较强的应变能力 5. 掌握铁路运输运营计划、运营模式、列车运行组织、及其工作岗位制度、车站组织、车站设备监控系统、防灾报警系统应用 6. 具有熟练的专业技能操作能力 	<p>《铁路运输概论》、 《铁路运输安全管理》、《铁路运输客运组织》、《铁路运输行车组织》、《铁路运输运营设备》、《市场营销》及专业实训课程等</p>	
职业可持续发展能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 良好的职业道德和敬业精神； 2. 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力； 3. 组织协调能力； 4. 心理承受能力； 5. 发现问题、解决问题的能力 	<p>《职业生涯规划》、《职业道德与法律》、《政治经济与社会》、《哲学与人生》、《公共关系实训》、《职业资格考证实训》、《顶岗实</p>	

	6. 获取专业职业资格证书	习》	
	7. 具有面对社会的提前经验		

(三) 岗位职业资格证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	等级	是否必须取得
1	铁路运输车站客运值班员职业资格证书	行业协会	资格证	任选其一
2	铁路运输车站站务员职业资格证书	行业协会	资格证	

五、主干课程介绍

(一) 先行课程

1. 运输设备实训

课程性质：专业课

先行课程：铁路运输运营设备

主要内容：通过视频和网络展示铁路运输运营的设备设施，特别是车站的功能站设备与机车车辆设备，通过相关设备各功能的模拟，加深学生对所学知识的认识，完全掌握并能熟练运用该知识，从而增强就业竞争力。

2. 公共关系实训

课程性质：专业课

先行课程：铁路运输服务礼仪

主要内容：主要任务是通过模拟处理突发公共事故，帮助学

生深刻体会公共关系的一般知识在工作中如何具体运用，从而增强学生面对突发事件的处理能力。

3. 职业资格考证实训

课程性质：专业课

先行课程：各类专业课

主要内容：主要任务是针对学生的单项职业资格技能进行系统训练，帮助学生顺利通过职业资格考证。

4. 英语口语训练

课程性质：专业课

先行课程：乘务英语

主要内容：英语语音、专业英语会话等基本知识和技能。

5. 铁路运输服务礼仪

课程性质：专业课

先行课程：普通话训练

主要内容：理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，强化训练，采用应用案例分析教学法，帮助学生纠正平常不良习惯，通过职业化的服务理念与服务技能训练，让学生掌握服务知识，提升服务技能，提高学生解决实际问题的能力。

6. 铁路运输票务作业

课程性质：专业课

先行课程：铁路运输票务系统

主要内容：理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，强化训练，

	000002A Y	职业道德与法律	36				2								2	考查
	000003A Y	经济政治与社会	36			2	2	2	2						2	考查
	000004A Y	哲学与人生	36						2						2	考查
	000005A Y	语文	136			4	4	4	4						8	考试
	000006A Y	数学	172			4	4	4	4						10	考试
	000007A Y	英语	136			4	4	4	4						8	考试
	000008B Y	计算机应用基础	136			4	4								8	考查
	000009C Y	体育与健康	140			2	2	2	2						8	考查

		000010B Y	公共艺术	36					2							2	考查	
		000011A Y	历史	36				2								2	考试	
		000012A Y	中国特色社会主义	32												2	考查	
		小计		964	0	0	2 2	2 4	1 8	1 8	0	0	0	0	0	0	56	
高职阶段	公共必修课	000001A Y	思想道德修养与法律基础	48							2					3	考试	
		000002A Y	毛泽东思想和中国特	64								4					4	考查

			色 社 会 主 义 理 论 体 系 概 论															
		000003A Y	中 华 优 秀 传 统 文 化	68							2	2				8	考 查	
		000004C Y	大 学 体 育	144					2	2	2	2				4	考 查	
		000005C Y	军 事 理 论 与 军 训	32					2							2	考 查	
		000006B Y	大 学 生 职 业 发 展 与 就	38					1		1		1			2	考 查	讲 座

			业 指 导																
		000007A Y	心 理 健 康 教 育	36							2						2	考 查	讲 座
		000008B Y	创 新 创 业 教 育	36								2					2	考 查	讲 座
		000009A Y	大 学 语 文	32						2							2	考 试	
		000010A Y	高 等 数 学	45							4						4	考 试	
		000011A Y	公 共 外 语	136						4	4						8	考 试	
		000012B Y	信 息 技 术	64						4							4	考 证	
		000013A Y	形 势 与 政 策	8													1	考 查	
		小计		751	0	0	0	0	0	0	1 5	1 6	5	6	1	0	46		

专业课程	中职阶段	专业核心课	044001A Y	铁路运输系统规则	64	64	0	4										4	考试			
			044002B Y	铁路运输安全管理	36	18	18	2												2	考试	
			044003A Y	铁路旅客运输组织	72	72	0				4										2	考试
			044005A Y	轨道交通公共关系学	72	72	0				4										4	考试
			044006A Y	铁路运输行	72	72	0				4										4	考试

			车组织																	
		044007B Y	铁路运 票务管理	72	36	36		4									4		考试	
		小计		388	334	54											20			
	专 业 技 能 课	044008C Y	形体 训练	36	0	36			2								4		考试	
		044009B Y	铁路运 输服 务礼 仪	36	18	18			2									2		考试
		044010B Y	英语 口语 训练	36	18	18			2									4		考试
		小计			108	36	72											10		
		综合实训			36	18	18		2									2		考查
				36	18	18											2			

			小计	72	36	36										4	
高职阶段	专业基础课	044011A Y	铁路客运组织	72	72	0				4						4	考试
		044012A Y	高速铁路概论	36	36	0				2						2	考试
		044013B Y	创业营销学	36	18	18				2						2	考试
		044014B Y	旅客列车客运乘务	72	36	36					4					4	考试
		044015B Y	铁路运输运营管理	72	36	36					4					4	考试

			044016A Y	客 运 服 务 心 理 学	72	72	0							4			4	考 试
			044016A Y	铁 路 运 输 组 织 与 管 理 基 础	36	36	0							2			2	考 试
			小计		396	306	90										22	
		专 业 核 心 课	044017B Y	铁 路 运 输 设 备	72	36	36							4			4	考 试
			044018B Y	高 铁 乘 务 英 语	72	36	36							4			4	考 试

			044019B Y	高速铁路 铁路客 运服 务工 作实	72	36	36								4				4	考试
			044020A Y	铁路 客 运 规 章	72	72	0								4				4	考试
			044021B Y	旅 游 地 理	36	18	18								2				2	考试
			044022B Y	化 妆 技 巧	36	18	18									2			2	考试

			044023A Y	高速铁路 运输企业 管理	72	72	0										4			4	考试	
			044024B Y	信号与 通讯系统	72	36	36											4			4	考试
			044025B Y	铁路运 输供电 系统	72	36	36											4			4	考试
			044026B Y	铁路站 场及枢 纽	72	36	36											4			4	考试

			044027B Y	铁路交通事故应急救援	72	36	36										4			4	考试	
			044028B Y	面试技巧	36	18	18										2			2	考试	
			小计		756	450	306													42		
		专业拓展课	044029A X	物流管理概论	36	36	0										2			2	考试	
			044030A X	铁路旅游概论	36	36	0													2	考查	讲座
			044031B X	茶文化与茶艺	36	18	18													2	考查	讲座
			044032B X	人际沟通技	36	18	18													2	考查	讲座

			巧																
			小计	144	108	36				2	2	2	2				8		
			顶岗实习	540	0	540										1	32		
			专业技能课小计														40		
综合实践、 素能训练			公共拓展课	96	48	48											6		
			普通话等级	16	0	16											1		
			军事理论与训练	48	8	40											2		
			社交与礼仪	16	0	16	*	*										1	
			社会实践	32	0	32	*	*	*	*								2	
			课外综合素质	由学生处具体安排(60)													6		

		课外综合素能												6				
		综合技能测评	16	8	8							*					2	
		顶岗实习	360	--	360							20					8	
		毕业实习	360	--	360							20					8	
		小计	944	64	880							20	20				42	
合计			5059	1334	2014												282	