



山西水利职业技术学院
SHANXI CONSERVANCY TECHNICAL INSTITUTE

高速铁路客运乘务专业 人才培养方案

2021 年 9 月

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、培养规格	2
七、课程设置及要求	3
八、教学时间分配与进程总体安排	21
九、实施保障	26
十、毕业要求	31
十一、编制说明与附件	31

高速铁路客运乘务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路乘务专业

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

3 年

四、职业面向

高速铁路客运乘务专业职业面向高速铁路运营单位、城市轨道交通运营企业，培养可从事列车值班员、乘务员、客运值班员、客运员、安检员、城市轨道交通的站务员等岗位人才，其职业发展方向为值班站长、指导车长、列车长等，也可报考本科院校相关专业继续深造。见表 1

表 1 高速铁路客运乘务专业职业面向

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)	主要岗位群或 技术领域举例
交通运输 (50)	铁路运输类 (5001)	13 铁路运输行业	铁路列车 乘务员 4-02-01-02 铁路车站客运服 务员 4-02-01-03	乘务员 列车长 列车值班员 铁路客运员 售票员 铁路客户服务员 铁路安检员

五、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员、安检理论与实务员、城市轨道交通从事具体乘务服务、管理等工作的复合型技术技能人才。

六、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. 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、工匠精神和创新思维；

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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；

7. 有较强的耐力与适应性；

8. 有良好的心理素质和服务意识。

（二）知识

1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。

2. 熟悉与铁路运输和交通安全运输的相关法律法规和标准，以及环境保护、安全消防等相关知识。

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. 了解最新发布的设计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。

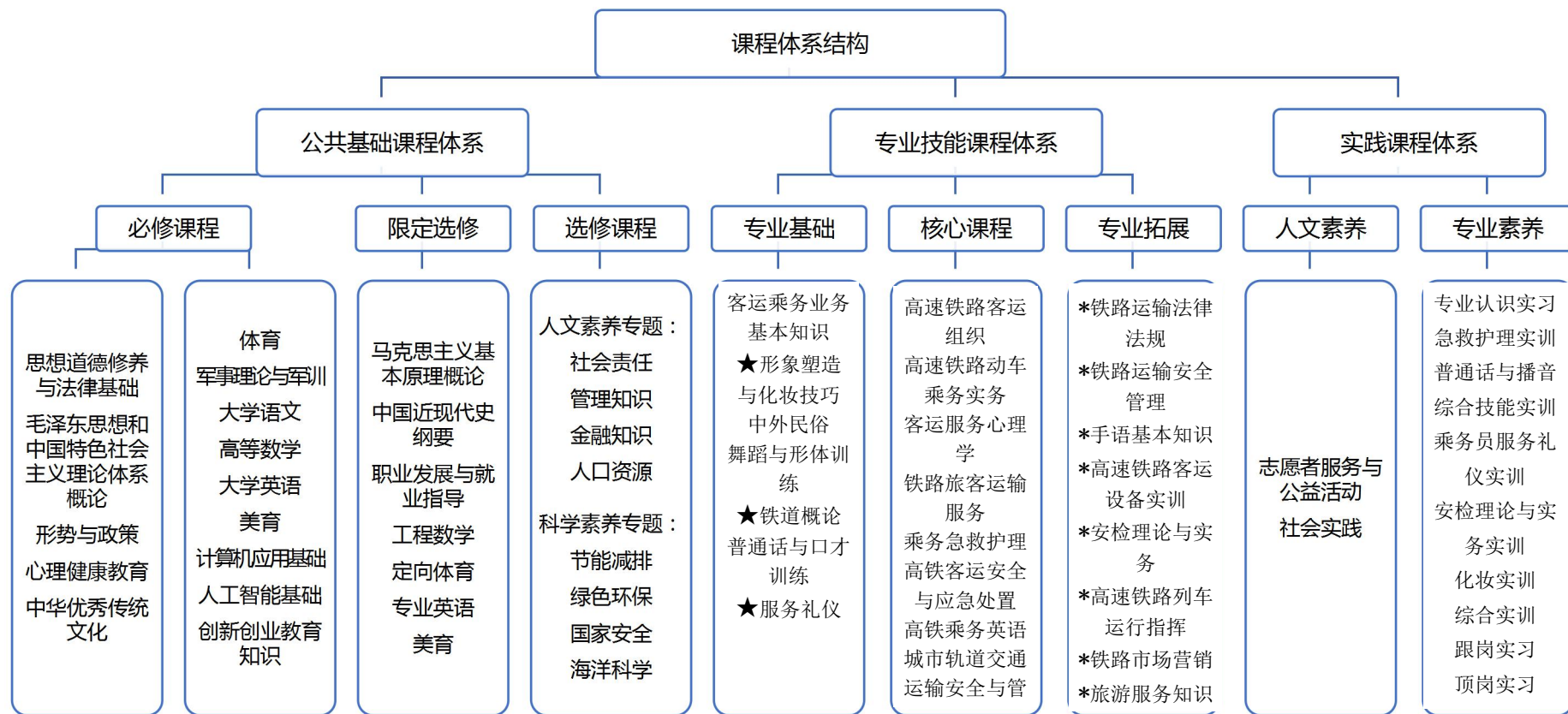
（三）能力

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. 具有文字、表格、图像的计算机处理能力；
4. 具有团队合作能力。
5. 具备使用高速铁路车站客运服务设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。
6. 具备组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。
7. 具备按照规定、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。
8. 具备组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅客变更手续等列车乘务服务工作。
9. 具备处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件的能力。
10. 有医疗常识和急救的基本技能。
11. 能开展高速铁路行车组织及调度指挥。
12. 会阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。
13. 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。

七、课程体系设置及要求

（一）课程体系框图

课程体系包括公共基础课程体系、专业技能课程体系和实践课程体系。见图 1



注：专业限选课用*表示，技术技能通识课程用★表示。

图 1 高速铁路客运乘务专业课程体系框图

（二）课程目标与内容

1. 公共基础课程

公共基础课程主要有思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、体育、军事、心理健康教育、中华优秀传统文化、大学语文、高等数学、大学英语、美育、计算机应用基础、人工智能基础、创新创业教育知识、马克思主义基本原理概论、中国近现代史纲要、职业发展与就业指导、人文素养、科学素养等。见表 2

表 2 高速铁路客运乘务专业公共基础课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德修养与法律基础	帮助学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法治观,使学生能够很好适应大学生活,具备良好的思想道德素质和法治素养	人生的青春之问、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观、明大德守公德严私德、尊法学法守法用法	采用案例教学、情境教学等方式,启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法,蓝墨云班课、混合式教学模式教学。注重过程考核,平时考核占比 70%,期末考核占比 30%
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过学习使大学生牢固树立“四个意识”,坚定“四个自信”,成为中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人	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	采用案例教学、情境教学等方式,启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法,翻转课堂、混合式教学模式实施教学,课程评价平时考核占 60%,期末考核占 40%
3	形势与政策	深入理解习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的理论创新成果,引导学生全面准确认识新时代国内外形势,逐步形成敏锐的洞察力和深刻的理解力,坚定对中国特色社会主义的信心和信念	四类专题:全面从严治党形势与政策;我国经济社会发展形势与政策;港澳台工作形势与政策;国际形势与政策	每学期不低于 8 学时,共计 1 学分。保证学生在校期间开课不断线。课堂教学以专题形式开展。注重考核学习效果,平时成绩占 40%,期末专题论文、调研报告成绩占 60%

续表 2.1

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
4	体育	培养学生体育运动的习惯,具备一定的体育文化欣赏能力;熟练掌握两项以上日常锻炼的运动技能;增强学生体质和职业保健习惯;养成积极乐观的生活态度,运用适宜的方法调节自己的情绪;进行爱国主义和职业道德与行为规范教育,提高学生的社会责任感和良好的体育道德观	体育与健康基本理论和运动技能专项理论;太极拳、田径、篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操和体育舞蹈;体育课程思政专题;身体素质练习	建立激发学生参与体育活动的教学模式,熟练掌握教学内容;设计和组织教学过程,贯穿立德树人教育理念,全面提高学生素质。考核:运动技能 40%+身体素质 30%+平时考勤 20%+理论 10%
5	军事理论与军训	帮助大学生掌握基本军事理论与军事技能,增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进大学生综合素质的提高,为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打下坚实的基础	中国国防、军事思想、战略环境和我国的军事战略、军事高技术和信息化战争等六部分	采用混合式教学模式教学,考核分平时考核和期末考核两个环节,平时考核安排课内实践活动、日常作业和探究性学习任务占 70%,期末考核占 30%
6	心理健康教育	帮助学生树立正确的健康观,使学生能够在学习生活中积极乐观,在面对挫折和困难时能正确应对,拥有一个良好的人际关系,成为一个心理健康的人	初识心理健康、认识自我、情绪调节及压力应对、学会学习、人际交往、恋爱及性心理、人格与心理健康和生涯规划	采用案例教学、情境教学、团体活动等方式,启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法,蓝墨云班课、混合式教学模式教学。注重过程考核,平时考核占比 70%,期末考核占比 30%

续表 2.2

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
7	中华优秀传统文化之山西故事	深入领会山西传统文化的主要精神、理解传承山西传统文化的优秀要素,让学生从文化认同到文化自信,培养学生创新能力,养成孝敬父母、礼貌待人、明礼诚信的良好行为习惯和热爱家乡、热爱祖国、热爱党的高尚道德品质	根祖文化;晋商文化;忠义文化;德孝文化;革命文化;法治文化	充分考虑教育对象综合素质的全面提升,结合地方文化特色,优化教学内容;采取多种教学形式,开发丰富学习资源,给学生提供更多的实践机会。过程性考核占 80%,终结性考核占 20%
8	大学语文	进一步提高学生的语文能力(阅读鉴赏能力、口语表达能力、应用写作能力)和人际交往能力;潜移默化地培养学生的人文情怀,拓宽观察世界的视野,提升认识世界的深度	古今中外名篇赏析;普通话训练;口语表达训练;常用文书写作训练;社交礼仪训练	围绕语文课的主要功能,完成夯实学生语文基础,培养语文能力,提高学生人文素养的课程任务;兼顾实用性、工具性、职业性,为学生职业、专业服务。考核:形成性评价 40%+终结性评价 60%
9	高等数学	掌握微积分的基本概念、理论及运算;初步了解极限思想、微分思想和积分思想;提高抽象思维、逻辑推理、数学分析和空间想象能力;逐步形成应用数学解决实际问题的能力	函数极限的概念与运算,连续性的概念及其判断;导数、微分的概念、运算及其应用;定积分与不定积分的概念、运算及其应用;MATLAB 软件功能及应用	突出理论应用形态的教学,强化数学的思想和方法,注重数学应用能力的培养和数学素养的提高。 考核由平时形成性评价(50%)和期末终结性评价(50%)构成

续表 2.3

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
10	大学英语	以口语能力培养为主线,在掌握基本词汇、语法规则的基础上,提升学生跨文化素养,让学生学会用英语进行日常交际	基础词汇的使用;基本的语法规则;日常交际听说练习;中等难度英文资料阅读及简历等书写;中西方文化差异	以任务教学法为主导结合交际法和合作教学法,在提高学生跨文化知识的同时利用英语流利说 app 让学生进行现实演练。过程性考核占 70%,期末终结性考核占 30%
11	美育	丰富和升华学生的艺术经验,提升感受美、创造美、鉴赏美的能力和培养健康的审美情趣;促进学生身心健康,使学习和工作变得更有效率和更富有创造性	艺术的起源和发展、艺术创作的过程和方法;音乐、舞蹈、绘画等艺术形式的基本特征;艺术作品赏析	各模块要选取不同体裁、特点、风格和表现手法的既经典又具有时代感的作品,分析作品与生活、社会、文化、情感之间的联系,理解作品的思想情感、文化内涵;组织、引导学生参加艺术第二课堂和社团实践活动,感受自然美、社会美与艺术美的统一。 过程性考核占 40%,终结性考核占 60%
12	计算机应用基础	掌握计算机基本知识,具有办公自动化、计算机网络管理、常用工具软件操作能力	计算机基础知识; WORD 排版,文档的编辑与格式管理等操作; EXCEL 表格处理,使用电子表格进行数据管理、数据分析等; PowerPoint 演示,使用演示文稿进行演讲、报告、介绍等资料进行展示;互联网的基本知识及常用工具软件操作等	采用项目化教学方式、任务驱动的教学方法,通过机考的方式考核学生技能掌握情况。考核方式采用考勤(20%)+过程考核(30%)+期末考核(50%)

续表 2.4

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
13	人工智能基础	理解人工智能基础知识,了解人工智能领域中主要涉及的问题,理解人工智能的应用概况,了解人工智能领域的主要研究方向	人工智能的发展过程;常用的知识表示方法、确定性推理方法以及状态空间搜索等;不确定性推理方法,机器学习、专家系统以及自然语言理解等知识;使用相应工具进行人工智能的应用	采用混合教学,专题报告等形式。考核方式采用考勤(30%)+学习报告(70%)
14	创新创业教育知识	使学生了解一个微小企业的创办全过程,理解创办小型企业的十个步骤,掌握创办小型企业的方法与手段,学完后能够创办和维持一个可盈利的小企业	评价你是否适合创业;如何找到一个好的企业想法;评估你的市场;组建你的创业团队;选择你的企业法律形态;预测你的启动资金;制订你的利润计划;编制创业计划书;开办企业	采用项目化教学方式,采用案例分析、小组讨论分享、角色演习、视频演艺,游戏实操等多种形式的教学方法让学生真正参与到创业活动中。考核通过日常出勤、小组成果汇报、模拟企业经营业绩、演讲、创业计划书及笔试考核(过程考核 50%+笔试 50%)
15	马克思主义基本原理概论	帮助学生从整体上把握马克思主义,正确认识人类社会发展的基本规律,掌握马克思主义的立场、观点、方法,提高学生分析和解决问题的能力,帮助学生确立马克思主义的坚定信念,树立共产主义远大理想,积极投身中国特色社会主义的建设实践	世界的物质性及发展规律、认识的本质及发展规律、人类社会及其发展规律、资本主义的本质及规律、资本主义的发展及其趋势、社会主义的发展及其规律、共产主义崇高理想及其最终实现	以讲授法为主,结合案例教学法、体验式、头脑风暴法、实践教学法等,注重过程考核,考核成绩分为平时成绩和期末成绩,平时成绩占比 60%,期末成绩占比 40%

续表 2.5

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
16	中国近现代史纲要	使学生掌握中国近现代史的基础知识和发展规律,自觉继承近代以来中国人民的爱国主义传统和革命传统,培养学生爱国主义精神和民族感情,增强民族自尊心、自信心和自豪感	近代以来中国人民反对外来侵略、争取国家独立和民族解放、争取和实现人民民主、解放和发展生产力走向现代化、选择马克思主义及马克思主义中国化与当代发展的历史进程	采用案例教学、情境教学等方式,启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法,翻转课堂、混合式教学模式实施教学,课程评价平时考核占 60%,期末考核占 40%
17	职业发展与就业指导	帮助大学生认识职业和专业,了解自身的特性,规划未来发展,培养职场素质,撰写职业化简历,提高求职技巧,全面提升大学生职业生涯管理能力	如何上大学;职业与兴趣、价值观、专业选择等关系,正确认识自己、认识他人、认识社会,做出合适的职业生涯规划;提高职业素质,增强职业意识,塑造职业形象提高就业竞争力;撰写求职材料,训练求职能力	采用讲座形式进行教学,课堂上运用角色扮演、案例分析、实战操作、模拟演练、视频演示等教学方法使大一学生会撰写职业生涯规划书,要求内容完整、大二学生会撰写毕业生就业推荐表和自荐书。 课程考核总成绩=平时出勤×50%+(职业规划书或毕业生推荐表、自荐书)/考试成绩×50%
18	人文素养	明确我们应该承担的社会责任,了解基本的管理知识、金融知识以及人口资源的现状与发展趋势	专题一:人口资源与社会责任 专题二:金融与管理知识专题	采用网络授课或讲座形式进行教学,以过程考核为主要方式
19	科学素养	了解节能减排与环境保护的基本知识和方法,提高环境意识,使保护环境成为自觉自愿的行动;了解国家安全的重要性及海洋科学的基础知识	专题一:安全与海洋科学专题 专题二:节能减排与绿色环保	采用网络授课或讲座形式进行教学,以过程考核为主要方式

2. 专业（技能）课程

专业（技能）课程主要有专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。见表 3

（1）专业基础课程

《形象塑造与化妆技巧》、《中外民俗》、《舞蹈与形体训练》、《铁道概论》、《普通话与口才训练》、《客运乘务业务基本知识》、《服务礼仪》等。

（2）专业核心课程

《高速铁路客运组织》、《高速铁路动车乘务实务》、《客运服务心理学》、《铁路旅客运输服务》、《乘务急救护理》、《高速铁路客运安全管理与应急处置》、《高铁乘务英语》、《城市轨道交通运营安全与管理》等。

（3）专业拓展课程

《铁路运输法律法规》、《铁路运输安全管理》、《手语基本知识》、《高速铁路客运设备实训》、《安检理论与实务》、《高速铁路列车运行指挥》《铁路运输市场营销》、《旅游服务知识》等。

表 3 高速铁路客运乘务专业（技能）课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	客运乘务业务基本知识	了解铁路整个运输体系的构成及运输组织原理，掌握铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体处理操作办法，具有组织旅客运输和办理站、车客运，制客运记录和拍发业务等能力	客运运价；旅客运输；行李、包裹运输；安全应急及事故处理；运输组织；运输收入管理；客运设备设施；客运服务管理；餐饮保洁及卫生防疫	培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识，使学生熟悉铁路车站、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。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
2	形象塑造与化妆技巧	学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合高铁乘务的职业形象；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础	化妆品使用；化装工具使用；面部、眼、眉、腮、腮底妆的修饰；发型修饰；整体造型	以模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行多元化评价。考核：口试为主，过程性评价 30%+终结性评价 70%
3	普通话与口才训练	培养学生应用普通话进行口语表述的能力	普通话发音能力训练；口才训练	考核：口试为主，过程性评价 30%+终结性评价 70%
4	舞蹈与形体训练	提高学员的体质和素质，改善和雕塑身体形态，培养高雅气质和风度，陶冶美得情操，提高审美品位，培养高铁乘务人员的职业仪表	礼仪舞蹈组合；古典舞身韵基础入门（提沉、冲靠、横移、步伐等）；舞蹈技巧组合；成品舞教学	以模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行多元化评价。考核：过程性评价 60%+终结性评价 40%

续表 3.1

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
5	中外民俗	掌握民俗学的概念、现状与发展、认识民俗现象的能力，培养学生解读、运用民俗知识的能力，发展学生探究能力，拓宽学生民俗文化知识面	世界主要宗教；中华民族民俗；欧洲、亚洲、美洲的民族民俗；民俗特色产品列举	以模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行多元化评价。考核：过程性评价 60%+终结性评价 40%
6	铁道概论	掌握铁路运营机制，树立铁路全局观念；了解铁路各专业（机、车、工、电、辆）之间的关系，确立本专业在整个铁路运输业中的地位和重要性，为后续课程的学习奠定基础	铁路线路（工务）；车站（车务）；铁路车辆（车辆段）；铁路机车（机务段）；动车组；铁路通信信号（电务）；高速铁路和重载运输	培养学生在铁道交通运输类认知的能力，良好的沟通能力和团队协作精神，强烈的责任意识与稳定的心理素质，以及的职业情操。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
7	服务礼仪	培养学生良好的职业意识，注重自身职业形象的塑造，并能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往和抗挫折能力	认识礼仪；旅游服务意识塑造；职业形象塑造；服务交流礼仪养成；人际交往能力培养；服务语言艺术；服务岗位接待礼仪；民族宗教礼仪；礼仪危机处理	牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%

续表 3.2

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
8	高速铁路客运组织	培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识,使学生熟悉铁路车站、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。	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。	课程的主要任务是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想,在业务上掌握客运组织的基本知识,熟悉并运用规章处理旅客运输过程中的有关问题以及获得办理客运业务的初步技能。考核:过程性评价80%+终结性评价20%。
9	高速铁路动车乘务实务	使学生能够明确铁路部分旅客运送条件、禁带物品等,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,掌握售票的操作与实例、退票的操作与实例、应急步骤操作技能	列车工作流程与标准(始发、中途和终点作业);列车移动补票操作及管理;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	课程的主要任务是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想,在业务上掌握旅客运输条件及票务管理,熟悉各种突发事件的应急处理办法。考核:过程性评价80%+终结性评价20%
10	高速铁路客运安全管理与应急处置	建立学生安全管理意识,掌握保障高速铁路旅客运输作业安全、人身安全,运行的安全措施,掌握面对突发事件的应急预案	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;防恐防爆处理;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	课程的主要任务是培养学生树立“安全第一,规范操作”的思想,在业务上掌握安全保障措施及突发事件的应急处理。考核:过程性评价80%+终结性评价20%

续表 3.3

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
11	客运服务心理学	根据心理学知识,掌握乘客的需要动机、客运服务的态度与要求、不同客运服务岗位的服务心理与策略,解决客运服务中的具体问题	客运服务人员能力品质的培养;乘客的需求与服务;乘客的个性心理特征与服务;客运服务中的情绪、情感、沟通、处理等;不同服务岗位的服务的心理策略;乘客冲突、投诉的心理和服务	课程的主要任务是培养学生坚持“以人为本”的思想,在业务上掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略及乘客冲突、投诉等问题的解决
12	铁路旅客运输服务	熟悉铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理。掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略	旅客运输服务与服务质量;旅客运输服务质量标准和标准化;铁路旅客运输服务工作质量管理;铁路旅客运输服务工作内容 and 技巧;铁路旅客运输服务工作理念与策略;动车组列车旅客运输服务与技巧	掌握铁路旅客运输服务的工作要求和“以人为本,旅客至上”的服务理念,为今后在铁路工作中,奠定专业基础。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%
13	高铁乘务英语	掌握高速铁路客运服务的专业词汇,掌握高铁乘务服务的各个环节中所需要的常用口语表达句型以及服务沟通技巧,为乘客提供服务的主要内容,提高专业英语的应用能力	出乘准备、立岗迎客、乘行服务、设备介绍、咨询引导、解决问题、卫生安全、告别送行等高铁客运工作情境中仿真呈现英语交流的过程	课程的主要任务是培养学生坚持“以人为本”的思想,为不同语言的旅客可以进行更好的服务。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%

续表 3.4

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
14	乘务急救护理	运用急救护理知识和技术,从生理心理等方面对急危重症病人实施整体护理,能够与病人沟通及表达,顺利完成心跳呼吸骤停病人、创伤病人、急性中毒病人、心脏电除颤、气管插管等技术的应用能力	心跳呼吸骤停病人的现场急救;创伤现场救护技术 ;创伤现场救护技术 ;重症监护等	考核: 过程性评价 80%+终结性评价 20%
15	城市轨道交通运营安全与管理	掌握交通安全的专业认知能力、交通事故应急处理的专业测试技能,培养学生诚实、守信、负责、善于沟通和合作的团队意识,及其重质量、守规范和安全意识	城市轨道交通保障体系;城市轨道交通事故处理;城市轨道交通行车事故预防;城市轨道交通人身伤亡事故预防;安全分析与评价	课程的主要任务是培养学生树立“安全第一,规范操作”的思想,在业务上掌握城市轨道交通事故预防与处理措施。考核: 过程性评价 80%+终结性评价 20%
16	旅游服务知识	构建与旅游相关的历史、民俗、宗教、建筑、园林、饮食、风物特产等基本知识,激发学生对本专业的学习兴趣,增进对祖国历史、地理、文化等方面的了解和热爱,陶冶健康的情操,培养学生善于沟通、易于合作、表达流畅、大方热情的职业素养	中国历史文化的基本常识;中国旅游地理的基本常识;中国民俗的基本常识;宗教文化的基本常识;中国建筑的基本常识;中国文学艺术的基本常识;中国饮食文化的基本常识;中国风物特产的基本常识	以工作任务为线索构建任务引领型课程,以职业能力为核心组织课程内容,让学生通过完成具体项目达到专业基础知识和人文素养要求。考核: 过程性评价 80%+终结性评价 20%

续表 3.5

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
17	安检理论与实务	掌握各类危险品、违禁品的知识及 X 光机中的图像识别与分析,会使用手持金属探测器进行人身检查,会操作 X 光机;掌握开箱包检查的程序和方法	安检相关法律法规;安检工作职责和要求;各类危险品、违禁品;安检引导;证件检查;人身检查;X 光机操作;开箱包检查;综合训练	以工作任务为线索构建任务引领型课程,以职业能力为核心组织课程内容,让学生通过完成具体项目达到专业基础知识和人文素养要求。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%
18	铁路运输法律法规	掌握我国法律的基本知识及铁路运营管相关法律法规,运用法律知识分析、解决客运过程中的法律纠纷。	法律基础;铁路运输合同;铁路安全生产;铁路交通事故处理;铁路交通事故应急救援;危险品运输	课程的主要任务是培养学生“依法办事”的思想,从而培养职业能力。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%

3. 实践课程

实践课程主要有专业认识实习、急救护理实训、普通话与播音综合技能实训、乘务员服务礼仪实训、安检理论与实务实训、化妆实训、乘务综合实训、顶岗实习、毕业教育等。见表 4

表 4 高速铁路客运乘务专业实践课程简介

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	认识实习	让学生了解高铁乘务专业，明确未来的职业岗位	认识高速铁路、动车系统设备	利用校内、外实训条件初步认识高铁运行系统
2	急救护理实训	掌握常见急、危、重症的识别、和救护能力	现场急、危、重症等急救技术	利用校内、外实训条件掌握急救技术，考核：操作 80%+理论 20%
3	普通话与播音综合技能实训	改掉口音，美化声音，使语音准确、清晰、流畅	利用普通话的基本知识和语音技巧在不同的场合交流沟通	顺利通过普通话考试
4	乘务员服务礼仪实训	掌握铁路客运组织流程和各种事情的处理方法；掌握售票的操作与实例、退票的操作步骤	列车工作流程与标准（始发、中途和终点作业）；列车移动补票操作及管理；站车无线交互系统应用；列车票务处理	利用校内、外实训条件掌握票务操作流程，考核：操作 80%+理论 20%
5	安检理论与实务实训	熟悉高铁、动车旅客运送条件、禁带物品及处理流程，熟练使用安检设备	高铁、动车旅客运送条件，禁带物品的辨识	利用校内、外实训条件掌握旅客运送条件，考核：操作 80%+理论 20%
6	化妆实训	独立完成乘务职业整体造型的塑造	面部面部、眼、眉、腮、腮底妆的修饰；发型修饰，服饰搭配等整体造型	利用校内实训条件掌握整体造型，考核：操作 80%+理论 20%
7	乘务综合实训	运用所学专业知知识，扮演不同岗位职员，完成高铁、动车系统客运服务工作	客运服务，票务处理，安检服务，安全应急处理等系统工作	利用校内、外实训条件掌握乘务服务内容，考核：操作 80%+理论 20%
8	跟岗实习	到企业跟岗实习，熟悉各个岗位的工作流程	乘务员，票务员，安检员，客户服务员等岗位	利用校外实训条件熟悉乘务相关岗位，考核：操作 80%+理论 20%

八、教学时间分配与进程总体安排

(一) 教学时间分配表 见表 5

表 5 教学时间分配表

教学 学 期	教学时间（环节）分配																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
一			□	□	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	◎	○	○	=	=	=	=	=	=
二	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	◎	○	○	=	=	=	=	=	=
三	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲	△	◎	○	○	=	=	=	=	=	=
四	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲	△	◎	○	○	=	=	=	=	=	=
五	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	☆	▲	▲	▲	◎	○	○	=	=	=	=	=	=
六	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	◇						

注：□为军事训练，△为课堂教学，▲为综合实训，○为社会实践，◎为考试，☆为跟岗实习，★为顶岗实习，◇为答辩，=为假期。

(2) 教学进程表 见表 6

表 6 教学进程表

课程类别	序号	课 程 名 称	学分	学 时 数 分 配			每学期授课周学时					
				共计	理论	实践	第 I 学期 (18w)	第 II 学期 (20w)	第 III 学期 (20w)	第 IV 学期 (20w)	第 V 学期 (20w)	第 VI 学期 (20w)
公共基础课	必修课程	1 思想道德修养与法律基础	3	48	32	16	3					
		2 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16				4		
		3 形势与政策	1	16	16	0	4 专题/学期					
		4 体育	6	108	12	96	2	2	2			
		5 军事理论与训练	2	32	12	20	2 周					
		6 心理健康教育	2	32	16	16	1	1				
		7 中华优秀传统文化	2	32	24	8		2				
		8 大学语文	4	64	42	22	4					
		9 高等数学	4	64	56	8	4					
		10 大学英语	4	64	50	14	4					
		11 美育	2	32	16	16	1	1				
		12 计算机应用基础	4	64	16	48	4					
		13 人工智能基础	2	32	32	0		混合教学				
		14 创新创业教育	1	16	8	8				1 周		
		小计 1	41	668	380	288	23	6	2	4		
	限定选修课	1 *马克思主义基本原理概论	1	16	16	0		1				
		2 *中国近现代史纲要	1	16	16	0			1			
		3 *职业发展与就业指导	2	32	20	12	2 专题/学期					
		4 工程数学	2	32	26	6		2				
		5 定向体育	1	16	4	12				活动		

专业(技能)课	选修课	6	专业英语	2	32	24	8			系部自定		
		小计 2 (选修达 4 学分)		4	64	52	12					
		1	人文素养	培养学生社会责任、管理知识、金融与人口资源等方面知识和能力, 选修 2 学分								
		2	科学素养	培养学生节能减排、绿色环保、国家安全与海洋科学等方面知识和能力, 选修 2 学分								
		小计 3 (选修达 4 学分)		4								
		合计 1		49	732	432	300	23	7	3	4	
	专业基础课程	1	轨道交通概论	2	32	16	16		2			
		2	铁路运输服务礼仪	4	64	32	32	4				
		3	形象塑造与化妆技巧	4	64	32	32			4		
		4	普通话与口才训练	2	32	16	16			2		
		5	舞蹈与形体训练	4	64	32	32		4			
		6	轨道交通安检						4			
		7	高速铁路概论						2			
		小计 4		22	374	187	187	4	12	6	0	0
	专业核心课程	8	高速铁路客运组织	4	64	30	34	4				
		9	城市轨道交通运营安全与管理	4	60	30	30			4		
		10	铁路旅客运输服务	4	60	30	30			4		
		11	高铁乘务英语	4	60	30	30			4		
		12	高速铁路动车乘务实务	6	90	45	45				6	
		13	高速铁路客运安全管理与应急处置	4	60	30	30				4	
		14	铁路技术规章	2	60	30	30			2		
		15	乘务急救护理	4	60	30	30				4	
		小计 5		35	558	279	279	4	0	14	18	0
	专业拓展课程	16	*铁路运输安全管理	2	30	15	15				2	
		17	*铁路运输法律法规	3	48	24	24					4
		18	*手语基本知识	1.5	24	12	12					2
		19	*高速铁路客运设备实训	3	48	24	24					4
		20	*安检理论与实务	3	48	24	24					4
		21	*高速铁路列车运行指挥	3	48	24	24					4

		22	*铁路运输市场营销	3	48	24	24					4	
		23	*旅游服务知识	1.5	24	12	12					2	
		24	公共关系										
		25	餐饮服务										
		小计 6		20	318	159	159	0	0	0	2	24	
合计 2				77	1250	625	625	2	18	22	20	24	
实践课程	人文素养	1	劳动	2	32	0	32		1 周	1 周			
		1	志愿者服务与公益活动	1	16	0	16	2 次/学期					
		2	社会实践	2	32	0	32	2 周	2 周	2 周	2 周		
		小计 7		5									
	专业素养	1	认知实习	0.5	12	0	12		1 天				
		2	普通话与播音综合技能实训	1	24	0	24			1 周			
		3	化妆实训	1	24	0	24			1 周			
		4	急救护理实训	1	24	0	24				1 周		
		5	乘务员服务礼仪实训	1	24	0	24				1 周		
		6	安检理论与实务实训	1	24	0	24					1 周	
		7	综合实训	3	72	0	72					3 周	
			跟岗实习	1	24	0	24					1 周	
			顶岗实习	18	540	0	540						18 周
			毕业教育	0.5	12	0	12						1 周
		小计 8		28	780	0	780						
	合计 3				33	780	0	780					
	总计				159	2781	1042	1739					

注：本专业限选课用*表示。

(三) 课程结构分析表 见表 7

表 7 课程结构分析表

项 目			理论教学				实践教学			
			学分数	占比 (%)	学时数	占比 (%)	学分数	占比 (%)	学时数	占比 (%)
课程类别	公共基础	必修课程	23	76.3%	380	76.6%	18	85.9%	288	96.0%
		限选课程	3	10.6%	52	10.5%	1	4.1%	12	4.0%
		选修课程	4	13.1%	64	12.9%	0	0.0%	0	0.0%
		小计	31	100.0%	496	100%	18	100.0%	300	100.0%
	专业技能	专业基础课程	11	28.6%	187	29.9%	11	28.6%	187	29.9%
		专业核心课程	18	45.5%	279	44.6%	18	45.5%	279	44.6%
		专业拓展课程（选修）	10	26.0%	159	25.4%	10	26.0%	159	25.4%
		小计	39	100.0%	625	100.0%	39	100.0%	625	100.0%
	实践课程	人文素养（公共）	0	0.0%	0	0.0%	5	15.4%	80	9.3%
		专业素养（专业）	0	100.0%	0	100.0%	28	84.8%	780	90.7%
		小计	0	100.0%	0	100.0%	33	100.0%	860	100.0%
理论教学			69		1122					
实践教学							90		1785	
占比 (%)			61.40%							
必修课程					847	75.49%			1614	90.42%
选修课程					275	24.51%			171	9.58%
占比 (%)			15.34%							

备 注：公共基础课 27.4% 专业技能课 43.0% 实践课程 29.6%

九、实施保障

实施保障主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

高素质的师资队伍是培养高技能人才的根本保证。为提高教师水平，通过专项业务培训、下企业、进高校、参加学术会议、考察调研等多种方式，完善校企合作，共同组建了一支以专业带头人为主导，以双师型教师为主体，以兼职教师为辅助，校企互通、动态组合、具备“双师”素质和双师结构的专业教学团队。本专业现有专业带头人2人，骨干教师8人。其中“双师型”教师6人，占比60%，兼职教师8人。校内专任教师全部具有硕士学位，其中，博士学位1人，副教授3人，讲师4人，助讲1人。年龄结构、职称结构、专兼比例基本合理。

2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有高速铁路客运乘务相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的乘务工作相关岗位企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业和用人单位对高速铁路客运乘务专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从高速铁路、城市轨道交通运营行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

校内实训室（基地）应具有满足本专业基本技能训练的实训设施和实训室，至少应包含铁路运输基础设备、客运应急处置训练工具、形体房、形象设计室。

（1）铁路运输基础设备认知实训室

铁路运输基础设备认知实训室应配置高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备，用于高速铁路客运设备实训、高速铁路列车运行指挥等课程与实训。

（2）形象设计实训室

形象设计实训室主要配备形体训练设备、职业形象设计设备等，用于高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练、旅游服务知识等课程与实训。

（3）高速铁路票务实训室

高速铁路票务实训室主要配备铁路客运制票系统、二代身份证识别器、验钞机等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（4）高速铁路列车乘务实训室

高速铁路列车乘务实训室主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（5）高速铁路车站站务实训室

高速铁路车站站务实训室主要配置旅客服务系统、安检设备等，用于高速铁路客运设备实施、高速铁路客运组织、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（6）高速铁路列车运行实训室

高速铁路列车运行实训室主要配置高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备，用于铁路运输安全管理、高速铁路列车运行指挥等课程与实训。

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。选择能够提供开展高速铁路列车乘务、车站客运组织与服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能满足高速铁路客运乘务职业技术训练要求，可接纳一定规模的学生进行高速铁路客运乘务岗位的实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；实习基地有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：铁路运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、铁路服务、铁路基础知识等高速铁路客运乘务专业资料，以及两种以上的高速铁路客运乘务类学术期刊和有关高速铁路客运乘务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动

态更新、满足教学。

（四）教学方法

以核心工作能力培养为导向，依托校内外实习实训基地，全过程融入职业素质教育，注重实际岗位工作技能的培养，实现人才培养“职业化”，课程设计“系统化”，教学模式“一体化”。按照实际、实用、实践的原则，理论教学围绕岗位工作技能需要、实训基地模拟真实工作环境、实训项目贴近工作流程，在教学中采用案例教学、情景教学、任务型教学等方法，实现教、学、做一体化，着重培养学生的综合职业能力，包括专业能力，方法能力和社会能力。

积极推行“双证书”制度，按照国家职业资格标准来确定专业教学标准，在能力考核上实施“以证代考”、“以赛代考”等方式。在课程考核上采用多种考试方式，如笔试、一张纸考试、大型作业、探究式考试，充分反映学生的知识掌握程度。

（五）学习评价

建立科学的学生学业评价手段和方法，建立了项目过程考核与期末考试相结合的方法，加强项目过程考核评价。注重评价的多元性，全面考核学生的知识、能力、素质的掌握情况。

对于有技能达标标准和认证考试课程采用技能达标或技能认证考核进行。如计算机应用基础必须达到全国计算机等级（1级）考试水平，普通话应达到国家二级甲等水平，体育必须达到国家要求的体能标准。

专业单项技能和职业综合技能、专业拓展课程均为项目化课程，考核方式注重过程考核，每个课程包含若干个项目，每个项目考核涵盖知识、能力、素质三方面，考核成绩评定既要重视项目成果，也要重视项目实施过程中的职业态度，科学性、规范性和创造性。

（六）质量管理

1. 制定专业诊断方案，开展教学质量评估

（1）引进社会第三方评价，开展专业评估和课程评价，定期公布质量报告，构建高速铁路客运乘务专业内部质量保证体系。（2）实行课程教学考核性诊断，促课程建设。（3）将教师的项目教学开发、课程设计开发、教学资源开发、信息化教学能力、课堂教学效果与质量、学生评价等方面纳入考核范围，加强过程考核和考核结果运用，建立科学完善的绩效评价体系。（4）根据学生课前预习、

课堂学习、课下复习、作业、平日学习测试、专业技能测试、职业资格鉴定、企业顶岗实习等教学环节，对学生的学习过程进行考核；积极开展创新创业教育实践、社会实践和技能大赛活动，促进学生个体全面发展,提升人才培养质量。

2. 教学管理机制

学院形成了每学期一轮的教学检查制度，主要包括教学内容、教学方法、教学进度、教学管理和学生学习情况。

（1）学期初教学检查以教学准备情况（包括教学大纲、授课计划、教案、讲稿等）为检查重点。（2）期中教学检查以教学进度、各环节教学质量为检查重点，在教学运行过程中，严格执行“三表”（授课计划表、课程表、考试安排表）进行日常教学，有特殊情况需要调课的，履行审批程序（教师本人申请—系部审批—教务处审批）。（3）期末教学检查以考风考纪为检查重点，以及相应的“一计划两总结”制度，即学期教学工作计划、期中教学检查总结、学期教学工作总结。对教学质量的分析，学校要求每学期考试结束后，教师填写“考试成绩分析表”，对于成绩出现异常情况的从学校到专业都要认真进行分析，找出原因提出整改意见。

3. 毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

（1）毕业生跟踪反馈机制

由学院学生处负责，根据学校整体发展需要，制定毕业生跟踪调查制度，确定调查时间，内容，方式的具体事宜。学生处负责发放和回收问卷。系委会负责制定毕业生调查问卷的具体内容；系里指定专门负责人对毕业生跟踪调查分析报告进行汇总分析。

（2）社会评价机制

学院就业指导中心根据学校整体发展需要制定社会评价机制。毕业生跟踪调查工作以系为单位，由专业系主任与副系主任负责组织人员进行走访用人单位、走访校友、校企合作交流、组织访谈和调查问卷的发放和回收等具体调查工作，并进行问卷汇总分析，形成各专业调查分析报告。

4. 建立了全方位的教学质量监控和评价体系

学院构建了在教学副院长的领导下，教学管理职能部门、教学督导室、专业教学指导委员会、学生教学信息员构成的教学质量监控与评价四大主体。

(1) 教务处作为教学活动直接组织者和管理者，发挥着教学质量监控的核心作用，主要通过汇集、协调、传递、研究和反馈信息的功能，对全院教学质量进行全程监控；并通过定期召开教学例会的形式及时解决和处理各种教学信息。

(2) 教学督导员深入教学一线对各教学环节进行巡视监控、专项督导和指导性或评价性的听课，同时按照教学质量监控体系中对各教学环节做出具体评价，及时向教务处提出提高教学质量的意见和建议，达到强化全院日常教学工作检查与监控的目的。

(3) 各系部专业建设指导委员会及时掌握各专业课程教学的进度和教学效果，着重对该部门专业人才培养的目标和规格予以监控，以确保各专业人才培养的目标和规格符合市场对人才质量的需求。

(4) 学生信息员从受教育的角度，及时反馈教学质量信息。

在全体教师中树立全面的教学质量观。要求教师在教学过程中切保教学质量，鼓励教师人人成为教学质量提升的主体，人人参与质量建设。

十、毕业要求

学生毕业需要同时具备以下条件：

1. 修满的专业人才培养方案所规定的 159 学分，其中选修课修满 24 学分；
2. 达到《国家学生体质健康标准》相关要求；
3. 获得高速铁路客运乘务专业资格证书或行业资格证书。

十一、附件

1. 编制人员构成 见表 8

表 8 编制人员名单

序 号	姓 名	专业领域	所在单位	职 称	备注
1	赵伟兰	铁路旅客运输	山西水利职业技术学院	讲师	
2	郭志萍	铁道交通运营管理	山西水利职业技术学院	副教授	
3	班午东	道路与铁道工程	山西水利职业技术学院	讲师	
4	李建民	城轨交通管理	山西水利职业技术学院	副教授	
5	张桂林	信号工程师	兰西电务段	高级	企业
6	钱敏	乘务员	兰州客运段	中级	企业

2. 技术技能素养清单 见表 9

表 9 山西水利职业技术学院高速铁路客运乘务专业技术技能素养清单

序 号	技术技能素养清单
1	铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体处理操作
2	旅客运输和办理站、车客运，制客运记录和拍发业务等
3	铁路客运组织的一系列基本操作与遇见各种事情的处理
4	售票的操作与实例、退票的操作与实例、应急步骤操作
5	乘客的需要动机、客运服务的态度与要求、不同客运服务岗位的服务心理与策略，解决客运服务中的具体问题
6	铁路旅客运输服务的技巧与策略
7	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
8	交通安全的专业认知能力、交通事故应急处理的专业测试技能
9	对常见急、危、重症的识别、观察和救护能力
10	高铁、动车旅客运送条件、禁带物品等
11	学生安全管理意识，掌握保障高速铁路旅客运输作业安全、人身安全，运行的安全措施
12	面对突发事件的应急预案
13	普通话语音的相关理论知识与发音技巧
14	高铁乘务服务的各个环节中所需要的常用口语表达句型以及服务沟通技巧
15	旅游相关的历史、民俗、宗教、建筑、园林、饮食、风物特产等基本知识
16	化妆技巧，妆面修饰及发型修饰
17	“互联网+”技术、电子商务技术、物联网技术基本应用

3. 高速铁路客运乘务专业工作过程与职业能力分析 见表 10

表 10 高速铁路客运乘务专业工作过程与职业能力分析表

工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
高铁乘务员	检查责任车厢设备和卫生情况，巡视车厢，耐心解答旅客问询，帮助解决旅客困难，做好旅客安全、服务工作。	(1)对责任车厢与服务旅客直接相关的客运服务设备设施的使用、卫生保洁质量的监督检查。发现突发问题、设备故障，及时报告列车长； (2)及时巡视车厢，耐心解答旅客问询，帮助解决旅客困难，做好旅客安全、服务工作； (3)配合列车长做好列车人工、临时广播工作。 (4)协助列车长做好非正常情况下的应急处置。	(1) 责任车厢票证检查、到站通报； (2)办理旅客补票及旅行变更手续； (3)填写单据报表，请领票据，保管票款； (4)检查易燃、易爆等危险品； (5)整理旅客行李； (6)巡视车厢，维持秩序； (7)管理车厢服务设施、备品； (8)保持车厢卫生、整洁； (9)处理意外伤痛及安全事故。	(1)准确认识和表达自身情绪的能力和有效的调节和管理情绪的能力； (2)解决旅客困难，做好旅客安全、服务能力； (3)遇到突发问题等紧急情况应对能力。	旅游服务基础知识 普通话与口才训练 舞蹈与形体训练 服务礼仪 高速铁路客运组织 高速铁路动车乘务实务 客运服务心理学 铁路旅客运输服务

续表 10.1

工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
铁路客运员	组织旅客购票、候车、进出站秩序,解答旅客问询,发售站台票,办理车票签证手续。	(1) 组织好旅客购票、候车、进出站秩序; (2) 确保旅客人身安全、列车正点。 (3) 解答旅客问询,发售站台票,办理车票签证手续等问题。	(1) 加强流动服务,组织好旅客购票、候车、进出站秩序; (2) 宣传旅行常识; (3) 搞好安全检查,发现违章乘车,携带品超重量,危险物品,要妥善处理; (4) 组织旅客通过天桥、地道、平交道口上下车,从指定入口进出站,严防旅客扒车、钻车、横越股道和在列车背面上下; (5) 安全、迅速地组织旅客乘车,确保旅客人身安全、列车正点。 (6) 解答旅客问询,发售站台票,办理车票签证手续等问题; (7) 及时修改规章,及时积累服务资料,经常保持完整正确。	(1) 高速铁路旅客购票、候车、进出站等站务工作组织能力; (2) 对旅客携带物品进行安全检查及妥善处理的能力; (3) 解答旅客问询,发售站台票,办理车票签证手续等能力。	高速铁路客运组织 铁路旅客运输服务 城市轨道交通运营安全与管理 高速铁路客运安全管理与应急处置 铁路运输安全管理 高速铁路列车运行指挥

续表 10.2

工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
售票员	票价、售票、票据、账目、报表等	(1) 售票的操作与实例、退票的操作、应急步骤操作技能； (2) 普通话、英语口语交流与沟通技巧。	(1) 及时修改规章和客运运价里程表，按规定填写票据，做到正确、清楚； (2) 按规定和发售规律及时请领、妥善保管客票、票据和现金，正确结算帐目，按时填报有关表报，做到票、款、帐相符； (3) 认真审核各种票据、票角、帐表，汇总运营帐款，及时登记、正确处理、认真查询，随时订正发现的问题； (4) 引导旅客使用自助购票、电话购票、网络购票系统。 (5) 解答旅客在购票过程中的问题。	(1) 按规定填写票据，发售车票的能力； (2) 审核票据、账表、汇总运营款项的能力； (3) 解答旅客关于自助购票、电话购票、网络购票的疑问。	服务礼仪 高速铁路动车乘务实务 铁路旅客运输服务 高铁乘务英语 普通话与口才训练 手语基本知识

续表 10.3

工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
铁路安检员	对可疑物品进行针对性探测,确定可疑物品性质,及时移交现场民警处理并做好记	指挥员 引导员 手持员 执机员	(1)负责安检岗点的安检设备及人员的管理; (2)对乘客携带超长、超高、超大的物品,易碎易损物品,金属物品等不易机检的,及时提醒乘客及手检员进行手检; (3)发现可疑物应及时向指挥员报告; (4)掌握图像识别、易燃、易爆等危险品的外部特征,及时准确观察、识别可疑物; (5)负责 x 光机、显示器、键盘的保管。	(1)掌握各类危险品、违禁品的知识及 X 光机中的图像识别与分析; (2)会使用手持金属探测器进行人身检查,会操作 X 光机; (3)掌握开箱包检查的程序和方法。	高速铁路客运组织 高速铁路动车乘务实务 铁路旅客运输服务 安检理论与实务 城市轨道交通运营安全与管理

4. 变更审批表

山西水利职业技术学院教学进程变更审批表

20 ———20 学年第 学期

申请单位			适用年级、专业	
申请时间			申请执行时间	
人才培养方案 教学进程 表变更内容	原课程信息			
	变更课程信息			
变更原因				
系部主任意见		系部主任（盖章）： 年 月 日		
教务处意见		处长（盖章）： 年 月 日		
分管院长意见		分管院长： 年 月 日		