

和谐号

— 舌尖上的语言艺术

人才培养方案



参赛组别：中职专业技能组课程一组

所选课程：语言艺术训练

授课对象：高速铁路乘务一年级学生

单元课时：16 课时

目录

一、专业名称及代码	2
二、入学要求	2
三、修业年限及学历	2
四、职业面向及继续学习专业	2
(一) 职业面向	2
(二) 职业资格(技能等级)证书	3
(三) 继续学习专业	3
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	4
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础必修课程	5
(二) 综合素质教育课程	6
(三) 公共基础选修课程	8
(四) 专业(技能)基础课程	8
(五) 专业(技能)课程	10
(六) 专业(技能)选修课程	13
(七) 专业(技能)实习实践课程	13
七、课程体系	15
八、教学进程总体安排	16
九、毕业要求	17
十、实施保障	17
(一) 师资队伍	17
(二) 教学设施	18
十一、附表	18

高速铁路客运乘务专业（乘务方向）人才培养方案

（适用于五年制高职专业）

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运乘务

专业代码：500113

专业类别：交通运输大类

二、入学要求

初中应届毕业生。

三、修业年限及学历

修业年限：5 年。

学历：学习合格取得大学专科学历。

四、职业面向及继续学习专业

（一）职业面向

表 1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业二级类 (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
交通运输大类 (50)	铁道运输类 (5001)	铁路运输业 (53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02) 铁路车站客运服 务员 (4-02-01-03)	高铁、动车、普列乘务 员； 高铁、动车、普列餐车 服务员； 站务员； 票务员； 安检员； 客运值班员

主要岗位：列车乘务员、餐车服务员、票务员、站务员等岗位。

岗位任务：

表 2 高速铁路客运乘务专业就业岗位任务一览表

序号	就业 岗位	主要工作任务
1	列车乘 务员	(1) 检验票证、通报到站，组织旅客上、下车。 (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) 整理车厢旅客行李。 (6) 巡视车厢, 维持秩序。 (7) 清洁地板、厕所, 擦抹桌椅, 更换卧具、坐椅套等, 提供卫生服务。 (8) 供应茶水, 提供饮食、商品、娱乐服务。 (9) 宣传旅行常识, 解答旅客问询。 (10) 管理车厢服务设施、备品。 (11) 处理旅客意外伤病和安全事故。
2	餐车服务员	(1) 在餐车内为客人点餐, 整理台面。 (2) 推流动餐车在火车上销售快餐和水果饮料等。 (3) 向乘客提供优质的用餐服务。 (4) 负责保障信息的传递。 (5) 完成领导交办的其他工作任务。
3	票务员	(1) 严格执行售票纪律, 严禁无关人员进入售票室; (2) 有问必答, 百问不厌, 对重点旅客重点照顾, 引导旅客选择班次, 尽量满足旅客乘车要求。 (3) 注意观察客流动态, 当客流发生变化时, 及时提供信息, 以便调整班次。 (4) 熟练掌握微机售票系统性能及操作技术, 爱护设备用具, 定期保修。 (5) 保持售票室设备及工作台的清洁卫生。 (6) 上班期间仪容仪表要规范, 着工装上岗, 穿戴整齐。 (7) 做好交接班工作。
4	站务员	(1) 监护站台安全, 督促乘客安全、有序候车。 (2) 负责票务处理, 人工售检票等工作。 (3) 履行服务承诺, 热情为乘客提供服务。 (4) 使用运营设备, 并指导乘客正确使用各类自动设备。 (5) 服从上级安排, 积极处理各类突发事件。

(二) 职业资格(技能等级)证书

表 3 高速铁路客运乘务专业相关职业资格(技能)证书

序号	职业资格证书名称	颁证单位	必考/推荐考/选考
1	普通话水平测试等级证书(二乙以上)	xxx 语言文字工作委员会	必考
2	英语等级证书(AB 级)	xxx 公共英语等级考试中心	必考
3	安检员	xx 资源和 xx 保障部	选考
4	导游资格证	xx 旅游局	选考
5	急救员	所在地劳动保障部门	选考
6	礼仪培训师	xx 职业教育资格认证中心	选考
7	茶艺师	xx 资源和 xx 保障部	选考
8	计算机基础知识和应用能力(一级 B 类)	xx 计算机等级考试中心	推荐考
9	舞蹈教师资格证	xx 艺术职业教育学会舞蹈考试中心	推荐考

(三) 继续学习专业

交通运输、旅游管理、酒店管理等。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业按照“工学结合, 校企合作”的人才培养模式, 将“立德树人”、

“工匠精神”、“尚礼之生”贯穿人才培养全过程，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，较强的语言表达能力、就业能力和可持续发展能力；掌握本专业知识和技术技能，面向铁路运输等行业的列车乘务员、餐车服务员、票务员、站务员等岗位（群），能够从事高铁、动车、普列乘务员，高铁、动车、普列餐车服务员，站务员，票务员等工作，并能通过继续教育和自主学习适应本专业更高层次技术及管理工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）培养规格

表 4 高速铁路客运乘务专业人才培养素质、知识、技能一览表

类别	要素描述
素质要求	1. 坚定拥护中国共产党的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、创新思维。 4. 具有勇于奋斗、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 1—2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1—2 项艺术特长或爱好。
知识目标	1. 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。 2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。 3. 掌握铁路客运规章及相关知识。 4. 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。 5. 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。 6. 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。 7. 了解最新发布的涉及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。
能力目标	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. 具有团队合作能力。 4. 能够使用动车组常用客运服务设施设备。 5. 能够按照规定、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。 6. 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作。 7. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。 8. 具有医疗常识和急救的基本技能。 9. 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。 10. 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。

六、课程设置及要求

包括公共基础课程、专业（技能）课程两个大类，其中公共基础课程细分为公共基础必修课程、综合素质教育课程和公共基础选修课程三个小类；将专业（技能）课程细分为专业（技能）基础课程、专业（技能）课程、专业（技能）选修课程和专业（技能）实习实践课程四个小类。

（一）公共基础必修课程

表 5 高速铁路客运乘务专业公共基础必修课程一览表

序号	课程名称	主要教学内容	参考学时	参考学分	开设学期
1	形势与政策	党的基本理论、路线、纲领和基本经验教育；我国改革开放和中国特色社会主义现代化建设以来的形势、任务、成就等内容教育；新时代中国特色社会主义建设过程中党和国家的重大方针政策，特别是重大改革措施教育；当前国际形势和国际关系的现状、发展趋势以及我国的对外政策教育；国际社会发生的重大事件及我国政府的原则和立场教育等。	32	2	5-8
2	思想道德修养与法律基础	适应时代变化，明确成才目标，勇当民族伟大复兴重任；人生的青春之问，思考人生的基本问题，树立正确的人生观和价值观，并积极投身人生实践，创造人生价值；坚定理想信念，树立科学崇高而远大的理想信念，认识理想信念在成长成才中的重要意义，坚定在党的领导下坚持以马克思主义为指导努力实现中国特色社会主义共同理想；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，自觉传承优良民族基因，为实现中国梦同心努力；践行社会主义核心价值观，扣好人生第一粒扣子；明大德，守公德，严私德，自觉继承中华民族优良道德传统，树立正确的社会主义道德观，努力提高道德修养水平，加强社会主义道德建设；尊法、学法、守法、用法，认识法治在现代社会发展和国家战略中的重要地位，提高法治素养，助力中国治理能力与体系现代化建设，实现法治中国梦。	54	3	3
3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	以马克思主义中国化为主线，结合中国近代革命到社会主义建设和改革开放、中国特色社会主义建设新时代的发展历程，讲授马克思主义中国化的理论成果，即毛泽东思想、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的科学涵义、形成发展过程、科学体系、历史地位、指导意义、基本观点以及中国特色社会主义建设的路线方针政策，帮助大学生正确认识自身所肩负的历史使命，坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，努力培养德智体美全面发展的中国特色社会主义事业的合格建设者和接班人。	72	4	6

4	军事技能	共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。	112	2	1
5	军事理论	中国国防、国家安全、军事思想现代战争、信息化装备。	36	2	2
6	体育	以增进学生体质、增进健康和提高体育素质为主要目标，培养学生体育习惯，提高学生终身体育的意识，掌握科学锻炼身体的方法；达到“国家体质健康标准”，掌握篮球、排球、羽毛球、田径、广播操、健身操、太极拳运动的基本理论知识、基本技术、战术和基本技能，重点提高实战能力，并能持之以恒的加以练习，为终生体育打下良好基础。	212	12	1-6
7	大学生心理健康	学习心理健康的基本知识，增强心理健康意识，掌握心理健康的正确调试方法。正确处理各种人际关系，学会合作与竞争，培养职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、社会适应等能力。指导学生正确认识自我，学会有效学习，从而树立符合自身发展的积极的生活目标，养成自信、自律、乐群、积极向上的良好心理品质，提高防病能力及自救能力，提高全体学生的心理健康水平和职业心理素质。	34	2	1-2
8	语文	包含“听”、“说”、“读”、“写”、“赏”五个部分，注重对文章整体感知和领会，能概括文章的内容要点、中心意思和写作特点。能围绕中心，条理清楚、正确地遣词造句。体会文学、音乐、影视作品的丰富内涵，加深和拓宽对自然、社会、人生等问题的思考和认识，整体提高学生的文学素养。	140	8	1-4
9	数学	让学生掌握计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的空间想象能力、分析与解决问题的能力。在九年义务教育基础上，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。	140	8	1-4
10	英语	英语听、说、读、写、翻译、语音、词汇、语法各方面的学习。英语基础知识和基本技能的掌握。日常生活和职业场景中的简单会话及英语应用能力。	140	8	1-4

(二) 综合素质教育课程

表 6 高速铁路客运乘务专业综合素质教育课程设置一览表

序号	课程名称	主要教学内容	参考学时	参考学分	开设学期
1	素质教育	素质教育从学生品德、行为习惯、心理素质、职业道德、语言表达、思维能力等多方面进行培养和训练，旨在全面提升学生的职业素养，以素质专题教学的形式，引导学生进行自我反思。通过专题教学，让学生学会珍惜时间和生命、学会感恩和承担责任，积极塑造自己、培养素养；能够使学生的观察能力、想象能力、审美能力得到提升；对学生进行思维训练，全面提高学生个人素质，培养创新能力。通过训练，学生能够养成自省的习惯，用正确的人生观、价值观检视自己的行为表现，自觉端正自己的行为，成为一个能	32	2	1

		够适应社会发展的有素质的人。			
2	礼仪与人际交往	大学生仪容仪表礼仪、校园礼仪、社交礼仪、日常交往礼仪、网络交往礼仪、居家生活礼仪、餐饮礼仪。	34	2	1-2
3	演讲与口才	口语艺术：包括口才的重要作用、学习的要求与方法； 有声语言：包括语音和语汇、停顿和重音、语速、语气和语调； 态势语言，包括眼神的运用、表情的运用、手势的运用、身姿语言； 基本应用，包括即兴演讲口才、命题演讲口才、演讲稿的写作、辩论口才、求职口才、社交与职场口才； 行业模块，包括服务口才、营销口才、导游口才、主持口才。	36	2	7
4	办公自动化	计算机基础知识、Office 办公软件操作知识和技能，应用 Office 办公软件完成文档编辑、数据处理、演示文稿制作等，满足现代企业办公对计算机应用的实际需要。培养学生利用计算机分析问题、解决问题的意识与能力，提高学生的信息素养，为将来应用计算机知识与技术解决自己专业实际问题奠定基础。	72	4	1-2
5	体育俱乐部	篮球、排球、定向运动、足球、武术、啦啦操、体育舞蹈、健身健美、羽毛球、体育游戏等俱乐部的技术与战术。	34	2	8
6	大学生职业生涯规划	认识职业生涯规划、职业生涯规划的意义、人-职匹配、学生自身特点与职业的关系、明确就业目标、职业生涯规划。	18	1	5
7	大学生创新思维训练	创新、思维创新，创新思维意识激发，创新思维能力提升，创业思维与管理思维。	18	1	5
8	大学生创业基础	创业团队组建，创业计划书撰写，创业市场分析，创业融资，创业风险评估，创业机会识别。	18	1	8
9	大学生就业指导	就业形势与就业现状分析，大学生就业方式选择，人-职匹配，学生自身特点与职业的关系，明确就业目标、做出职业选择，就业信息获取、收集，制作求职简历，求职面试技巧，转变角色、快速适应职场，就业协议与劳动合同的签订，毕业生、实习生离校手续办理指导。	18	1	8
10	大学英语	A、B 级 3400 个单词；基本语法；阅读技巧，阅读语言难度中等的文章；日常和涉外业务活动中简短对话；命题作文，填写和模拟套写简短的英语应用文。	72	4	5-6
11	劳动教育	劳动教育开展形式分为以下四种：社会实践（省外企业）、志愿服务（公益劳动）、假期兼职（省内企业）、协助招生，内容及要求如下： （1）社会实践（省外企业）：参加学校寒假、暑假组织的省外社会实践活动，每次课时为 3 个月，到实践基地，通过真实的工作环境，培养学生创新精神和实践能力、提升学生综合素质。通过实践与教育相结合，提高动手参与能力，有助于激发学生对社会问题的思考。 （2）志愿服务（公益劳动）：每年组织开展两次，寒假、暑假，累计满 3 个月，志愿服务	108	6	1-6

		有利于塑造或深化价值观，学生参加志愿服务工作，提升学生服务意识，为人民服务，具有公益精神。通过志愿服务，志愿者的组织、协调、沟通等能力能在服务中得到锻炼并有所提升，丰富人生阅历和生活体验。 （3）假期兼职（省内企业）：每年组织开展两次，寒假、暑假，累计满3个月，利用假期兼职时间，完成劳动教育课程。提升吃苦耐劳的能力，利用假期兼职，前往各种企业进行短期兼职，体验不同工作的工作环境及工作内容。提升自身的阅历，了解自身的基本情况，对自己未来就业有清晰的认识。 （4）协助招生：每年组织两次，分别为普高、单招宣传活动，具体时间根据学校招生工作安排确定。通过与学校老师的招生，进一步了解学校的发展前景，未来市场的就业情况，推荐更好的专业吸引招生。同时提升自己的沟通协调能力。			
--	--	---	--	--	--

（三）公共基础选修课程

公共基础选修课程于第5-8学期开设，学生选修课程不得少于5门，160学时，10学分。

公共基础选修课程分为马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、健康教育、美育课程、职业素养共六类，教务处每学期根据学校整体部署和学生需求开设约50门公共基础选修课程，在《专业教学进程安排表》中以“公共基础选修课程1、公共基础选修课程2……”的形式体现，并设计建议选修的学期。

（四）专业（技能）基础课程

表7 高速铁路乘务专业专业（技能）基础课程一览表

序号	课程名称	教学要求		参考学时	参考学分	开设学期
1	铁路发展史	课程目标	通过对高速铁路引进和发展历史的学习，使学生能了解高铁在我国的发展状况，提升专业素养。	64	4	1
		主要内容	世界铁路发展趋势；国外高速铁路发展史；国内高速铁路发展史；高速铁路概念。			
2	铁路安全基础	课程目标	通过对铁路安全的学习，使学生熟悉铁路安全技术设备，铁路运输危险有害因素，培养学生较强的安全意识。	72	4	2
		主要内容	铁路运输安全基础知识；铁路运输安全影响因素分析；铁路运输安全技术；铁路运输安全设备；			
3	铁路旅游地理	课程目标	通过本课程的学习要求学生了解铁路旅游地理学的基本概念，对旅游交通和旅游线路设计有基本的认识 and 了解，熟悉铁路旅游地理	64	4	1

			学。			
		主要内容	旅游客源旅游者概念；旅游产生的条件及其背景；旅游及旅游需求；旅游资源和旅游规划开发；旅游交通和旅游路线的设计。			
4	语言艺术训练	课程目标	通过讲授及有针对性的训练，使学生较系统地掌握普通话语音理论知识，使学生了解普通话语音具体的发音部位、发声方法，结合发声实践，提高发声效率。	72	4	2
		主要内容	普通话语音；声母练习；韵母练习；声调；普通话音节结构与声韵拼合关系；语流音变；综合练习。			
5	现代管理	课程目标	学会运用管理理论分析组织可能遇到的管理问题并提出解决这些问题的合理思路；运用道德与社会责任的理论分析组织的道德和承担社会责任的状况。	64	4	1
		主要内容	管理的内涵与体系；管理的基本原理；管理的心理基础；管理的基本职能；管理的基本方法；管理决策；管理的创新与发展。			
6	高速铁路概论	课程目标	了解国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势。掌握高速铁路对线路平纵断面、轨道、路基、桥梁和隧道设计的特殊性，对维修养护作业的特殊要求。掌握高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术。	36	2	5
		主要内容	高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织。			
7	客运服务心理学	课程目标	通过学习客运服务岗位工作需要的交通服务心理学知识，使学生掌握基本的心理学知识，掌握运用客运服务心理学技能做好客运服务工作的实操技能，从而培养学生的职业能力，提高学生就业竞争力。	36	2	5
		主要内容	客运心理学的概述；客运服务的社会交往；铁路旅客心理差异；特殊旅客的心理需要与服务；旅客投诉的心理服务；铁路旅客服务人员的服务品质。			
8	铁路职业意识	课程目标	通过对职业道德意识和法律意识的学习，使学生树立以“人民铁路为人民”为宗旨的铁路职业道德理念，理解铁路职业道德的主要范畴，了解铁路职业生活中的相关法律，提高职业道德修养，为今后从事铁路职业工作奠定基础。	72	4	5
		主要内容	职业道德概述；铁路职工职业素质；中国铁路精神；铁路职业道德；铁路职工职业道德修养。			
9	铁路班组管理	课程目标	通过对铁路标准化班组建设的有关规定及要求的学习，培养学生团队意识，班组管理能力，具备一定的班组管理技能。	36	2	7
		主要内容	班组管理基础知识；班组综合管理；班组团队建设；标准化班组；班组长工作艺术；班组人际交往技能；心理调适与情绪管理。			
10	高铁乘务服务英语	课程目标	通过学习，使学生了解在高铁上为乘客提供服务的主要内容，对高铁乘务英语的常用口	36	2	7

	(一)		语表达句型有一个总体了解。对于具体的工作场景的英文词汇和句型进行灵活应用。			
		主要内容	高铁基础设施词汇训练；高铁乘务常用句型；高铁乘务服务口语训练；旅客列车及其设备。			
11	高铁乘务服务英语 (二)	课程目标	掌握高速铁路乘务管理的主要业务类型以及相关业务的基本流程和操作规则，让学生在循序渐进完成工作任务的过程中既掌握知识，又掌握学习和工作的方法，利用英语进行全面的服务，提升服务沟通技巧。	36	2	8
		主要内容	客运站服务；售票处服务；进站口服务；候车区服务；检票乘车服务；出站口服务。			
12	普通话与沟通技巧 (一)	课程目标	美化声音，使语音准确、清晰、圆润、流畅，达到艺术语言表达的要求。具有普通话语音发声的基础理论知识，掌握普通话标准语音和发声的技巧与方法。	36	2	6
		主要内容	普通话概述；语音和语音系统；普通话的调类和调值；音变综合朗读训练；			
13	普通话与沟通技巧 (二)	课程目标	能熟练应用各种沟通技巧，分析日常工作中的沟通问题，及时有效的解决沟通中的矛盾，对自己所处的不同角色有一定的认知；理解人的社会属性在管理过程中的重要意义，能够辨别个体个体在管理沟通中的角色。	36	2	7
		主要内容	沟通的概念和特征；人际交流技巧；职场中的人际关系；与同事沟通的技巧；与上司沟通的技巧。			
14	铁路旅客运输服务	课程目标	通过课程的学习，使学生透彻的了解旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作心理、服务工作的技能技巧、动车组列车服务。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。	36	2	6
		主要内容	铁路旅客运输服务概述；铁路旅客运输产品与服务；铁路旅客运输服务质量标准和服务标准化；铁路旅客运输服务质量管理；铁路车站服务工作；列车服务工作；铁路旅客运输应急服务。			

(五) 专业（技能）课程

表 8 高速铁路客运乘务专业专业（技能）课程一览表

序号	课程名称	教学要求		参考学时	参考学分	开设学期
1	铁路设备基础	工作任务	使用运营设备，并指导乘客正确使用各类自动设备；熟练掌握各种铁路设备的操作及识别方法；管理车厢服务设施、备品。	72	4	2
		主要内容	高速铁路基础设施；高速铁路车站；高速铁路牵引供电与车辆动力；高速铁路车辆。			
2	铁路服务礼仪基础	工作任务	通过对铁路客运服务礼仪的学习，学生能够在实际工作中运用服务礼仪，达到常规的铁路员工的服务礼仪标准，掌握基础的服务技巧，礼仪常识，培养学生热爱铁路客运服务工作，拥有较高的职业素养。	72	4	3

		主要内容	铁路服务意识培养、铁路员工职业形象塑造、服务礼仪标准姿态基础训练、铁路服务语言礼仪。			
3	形体基础训练（一）	工作任务	通过形体基础训练，使学生了解和掌握舞蹈形体的基本知识和基本技巧，掌握良好的形体、礼仪、个人形象塑造的基础知识和技能，使学生拥有良好的形体姿态、健康的身体素质，全面提高学生的综合素质。	36	2	2
		主要内容	形体训练基本知识、人体美的标准、地面组合基本训练、不良体态的矫正训练。			
4	形体基础训练（二）	工作任务	通过形体基础训练，使学生掌握形体训练的基本知识和训练方法，提高学生身体协调、控制及表现能力，提高审美情趣和对音乐的感知与理解能力，使自身的形体姿态适应未来职业的发展需要，受益终身。	36	2	3
		主要内容	把杆组合基本训练、芭蕾手位训练、芭蕾脚位训练、芭蕾小舞姿			
5	客运职工岗位标准	工作任务	上班期间仪容仪表要规范，要着工装上岗，穿戴整齐；遵守铁路客运各项法律法规和各项规章制度，服从各级领导管理，对违反法律法规或规章制度的现象应与拒绝并及时向上级报告；认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情；按规定着装上岗，佩戴标示规范，自觉维护客运人员岗位形象。	72	4	3
		主要内容	岗位资格要求；客运职工职责与权限；客运职工工作内容与要求；客运职工检查与考核客运职工工作记录及格式。			
6	列车服务基础	工作任务	履行服务承诺，热情为乘客提供服务；文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，做到以理服人；向乘客提供优质的服务。	72	4	4
		主要内容	铁路旅客服务分类及特征；铁路旅客服务的主要内容；旅客服务与服务质量；旅客服务质量标准；旅客服务工作质量管理。			
7	铁路运输法规	工作任务	遵守铁路客运各项法律法规和各项规章制度，服从各级领导管理，对违反法律法规或规章制度的现象应与拒绝并及时向上级报告；认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情。	72	4	4
		主要内容	铁路法概述；铁路运输营业；铁路建设和铁路安全与保护；铁路运输合同概述；铁路货物运输合同与旅客运输合同；铁路旅客人身损害赔偿纠纷的处理。			
8	铁路信号基础	工作任务	高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；开展高速铁路行车组织及调度指挥。	72	4	4
		主要内容	铁路信号的组成及作用；铁路信号系统的产生与发展；信号继电器；信号机和信号表示器；列车运行控制系统。			
9	铁路客运服务管理	工作任务	协助值班站长组织管理站务员，处理乘客问题，提供优质服务；清洁地板、厕所，擦抹桌椅，更换卧具、坐椅套等，提供卫生服务；供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务。	72	4	4

		主要内容	客运服务概述；铁路客运市场与服务战略；高速铁路客运服务设计；高速铁路客运服务标准；高速铁路客运服务相关系统。			
10	★高速铁路客运组织	工作任务	检验票证、通报到站，组织旅客上、下车；办理旅客补票及旅行变更手续；填写单据报表，请领票据，保管票款；宣传旅行常识，解答旅客问询。	72	4	6
		主要内容	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。			
11	★高速铁路客运安全与应急	工作任务	检查易燃、易爆等危险品；管理车厢服务设施、备品；处理旅客意外伤病和安全事故；服从上级安排，积极处理各类突发事件。	72	4	8
		主要内容	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。			
12	★铁路客运规章	工作任务	遵守铁路客运各项法律法规和各项规章制度，服从各级领导管理，对违反法律法规或规章制度的现象应与拒绝并及时向上级报告；认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情；按规定着装上岗，佩戴标示规范，自觉维护客运人员岗位形象。	72	4	7
		主要内容	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。			
13	★高速铁路动车乘务实务	工作任务	整理车厢旅客行李；巡视车厢，维持秩序；清洁地板、厕所，擦抹桌椅，更换卧具、座椅套等，提供卫生服务；供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务；办理旅客补票及旅行变更手续；办理旅客补票及旅行变更手续。	72	4	7
		主要内容	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；乘务安全知识技能。			
14	★高速铁路票务组织	工作任务	严格执行售票纪律，严禁无关人员进入售票室；有问必答，百问不厌，对重点旅客重点照顾，引导旅客选择班车，尽量满足旅客乘车要求；注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时提供信息，以便调整班次；掌握微机售票系统性能及操作技术，爱护设备用具，定期保养；保持售票室设备及工作台的清洁卫生。	72	4	8
		主要内容	高速铁路票务管理认知；我国高速铁路旅客运输计划；高速铁路售票作业；高速铁路客运运价；计算机售票作业；高铁票务应急处置。			
15	★铁路餐饮服务	工作任务	在餐车内为客人点餐，整理台面；推流动餐车在火车上销售快餐和水果饮料等；向乘客	72	4	7

			提供优质的用餐服务；负责保障信息的传递。			
		主要内容	动车组餐饮经营；动车组列车餐饮营销；动车组餐吧车容整理；动车组餐车乘务作业；动车组餐饮供应；动车组列车餐饮服务。			

（六）专业（技能）选修课程

表 9 高速铁路客运乘务专业专业（技能）选修课程一览表

序号	课程名称	教学要求	参考学时	参考学分	开设学期
1	中外民俗	通过本课程的学习，使学生能够系统掌握基本概念、主要理论方法，以及主要的民俗文化知识。在以后的客运服务岗位中能尊重各方习俗，提供相应的特色民俗服务。	36	2	3
2	安检员证书对应课程客运安检	通过对安检工作的仪容风纪；安检工作的文明执勤、处理违禁物品和处置有关事件的相关法律法规；安检操作培训等内容的学习，使学生具备安检员岗位的理论基础，掌握安检工作的相应技能。	36	2	8
3	茶艺师证书对应课程茶艺与茶道	通过本课程的学习，使学生掌握多种茶叶冲泡方式，培养其高级茶艺师的技能。经过系统学习，培训适应新农业发展需要，具有良好的从业道德和行为规范。	36	2	5
4	调酒师证书对应课程调酒与酒吧知识	通过课程的学习，要求学生较全面了解并掌握各种酒类，鸡尾酒的特点配置方法，相应设备的使用方法，为学生从事相应工作打下必需的基础。	36	2	6
5	急救员证书对应课程客运急救常识	通过该课程的学习，要求学生掌握心肺复苏及创伤救护等初级救护知识和技能，能面对未来客运工作中可能出现的突发情况，具备应急处理能力。	36	2	7
6	导游证对应课程旅游概论	通过该课程的学习，要求学习具备相应的职业素养，掌握导游讲解的基本规范和技巧，具备从事导游服务工作相关的职业能力。	36	2	8
7	客运市场营销	通过该课程的学习，熟悉铁路客运营销在国民经济中的地位、营销的意义，掌握铁路客运营销人员的基本要求，掌握铁路客运市场营销的一般步骤和方法，培养应用能力和解决实际问题的能力，了解市场营销学基础、铁路市场营销、铁路营销业务基本知识。	36	2	7
8	高速铁路公共关系实务	通过课程的学习，培养学生强烈的公关意识，让学生了解公关关系在组织中的地位和作用，掌握公共关系的基本原理，了解公关关系实务工作的基本方法和技巧，为日后的经营管理工作奠定基础。	36	2	5

（七）专业（技能）实习实践课程

表 10 高速铁路客运乘务专业（技能）实习实践课程一览表

序号	课程名称	实习要求	参考学时	参考学分	开设学期
1	专业认知实习	通过专业认知实习，使学生对高速铁路客运乘务专业所从事的职业岗位进行实地参观、了解，对本专业日常生产经营活动形成感性认识，了解铁路运输业的全过程及特点，培养学生对专业的兴趣，使学生认识到学好专业知识的必要性，形成初步的专业认知。	18	1	1-8
2	服务礼仪	能够在实际工作中运用服务礼仪，达到常规的铁路员工的服务礼仪标准，掌握基础的服务技巧，礼仪常识，热爱铁路客运服务工作，拥有较高的职业素养。	36	2	5
3	★乘务服务礼仪实训	在实际工作中能正确运用乘务员列车服务礼仪，对服务过程中的礼仪规范、服务技巧、重点旅客的服务、餐饮服务能独立完成工作任务，树立良好的铁路乘务员形象，表现出现代铁路服务的风范。	36	2	6
4	形体训练（一）	能运用所了解和掌握舞蹈形体的基本知识和基本技巧，独立完成形体、礼仪、个人形象塑造的基础训练，拥有良好的形体姿态、健康的身体素质，在面向企业单位的面试过程中能充分发挥自我优势，展示个人魅力。	36	2	7
5	形体训练（二）	能运用所掌握形体训练的基本知识和训练方法，提高自身身体协调、控制及表现能力，提高审美情趣和对音乐的感知与理解能力，使自身的形体姿态适应未来职业的发展需要，展示个人魅力。	36	2	8
6	★职业形象设计（一）	能正确运用色彩搭配方法、乘务员职业妆面设计、职业装的搭配技巧，完成适合自己的职业形象设计，使自身在企业单位中能更好的完成社交活动，提高面试成功率。	36	2	5
7	★职业形象设计（二）	能熟练并独立完成一个完整的职业妆面，掌握职业装的搭配技巧；能根据不同的社交场合，完成与之匹配的形象设计，掌握属于自己的着装理念，塑造良好的个人形象，提升个人形象气质，为未来面向社会获得更多高层次的发展及多渠道就业提供了较大的发展空间。	36	2	6
8	高速铁路乘务业务实训	能掌握高铁客运乘务员岗位的岗位职责、规章制度和工作标准，掌握岗位业务知识和技能，能熟练使用列车相关设备设施，熟悉各项应急处置办法，达到高铁乘务员岗位上岗前的基本要求。	72	4	8
9	面试与辅导	通过面试辅导，能了解面试过程中需要注意的事项，通过互动与实践，让学生们在真实的面试中占有心态上的优势，从而能够在将来的面试中有优异的表现，获取满意的职位。	36	2	8
10	毕业设计（论文）	对所学过的基础理论和专业知识进行一次全面、系统地回顾和总结，通过对具体题目的分析，使理论与实践相结合，巩固和发展所学理论知识，掌握正确的思维方法和基本技能，提高学生独立思考能力和团结协作的工作作风，提高学生解决	128	8	9

		实际问题的能力 & 实际操作水平，促进学生建立严谨的科学态度和工作作风。			
11	跟岗实习 (学习+指导)	通过跟岗实习，使学生亲身感受到行业的发展状况，进一步了解社会，增强对社会主义现代化建设的责任感、使命感，为走向社会、适应社会、融入社会作好充分准备。 实习形式：学生自主学习和学校教师不定期线上指导相融合。 知识体系：理论知识和实践知识相结合。	128	8	7-8
12	顶岗实习 (学习+指导)	通过顶岗实习，使学生熟悉工作过程，感知企业现代管理制度，达到用人单位的“岗位”要求，与企业实现“零距离”对接。 实习形式：学生自主学习和学校教师不定期线上指导相融合。 知识体系：理论知识和实践知识相结合。	192	12	9-10

七、课程体系

本专业的课程体系的构建是以学生学习认知规律及职业生涯发展要求为基础，强调“立德树人”的全程融入，“工匠精神”的持续养成、“尚礼之生”的融合培养，用岗位典型工作任务所需职业能力的要求和职业资格（技能等级）证书、职业技能大赛的标准来设置课程。

表 11 高速铁路客运乘务专业课程设置一览表

课程 大类	课程 小类	序号	课程名称	课程性质
公共基础课程	公共基础必修课程	1	形势与政策	必修课
		2	思想道德修养与法律基础	必修课
		3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修课
		4	军事技能	必修课
		5	军事理论	必修课
		6	体育	必修课
		7	大学生心理健康	必修课
		8	语文	必修课
		9	数学	必修课
		10	英语	必修课
	综合素质教育课程	11	素质教育	必修课
		12	礼仪与人际交往	必修课
		13	演讲与口才	必修课
		14	办公自动化	必修课
		15	体育俱乐部	必修课
		16	大学生职业生涯规划	必修课
		17	大学生创新思维训练	必修课
		18	大学生创业基础	必修课
		19	大学生就业指导	必修课
		20	大学英语	必修课
		21	劳动教育（志愿服务）	必修课
	公共基础	22	公选课 1	公选课
		23	公选课 2	公选课

	选修课程	24	公选课 3	公选课
		25	公选课 4	公选课
		26	公选课 5	公选课
专业 (技能) 课程	专业 (技能) 基础 课程	27	铁路发展史	必修课
		28	铁路旅游地理	必修课
		29	语言艺术训练	必修课
		30	现代管理	必修课
		31	高速铁路概论	必修课
		32	客运服务心理学	必修课
		33	铁路职业意识	必修课
		34	铁路班组管理	必修课
		35	高铁乘务服务英语	必修课
		36	普通话与沟通技巧	必修课
		37	铁路旅客运输服务	必修课
	专业 (技能) 课程	38	铁路设备基础	必修课
		39	铁路服务礼仪基础	必修课
		40	形体基础训练	必修课
		41	客运职工岗位标准	必修课
		42	列车服务基础	必修课
		43	铁路运输法规	必修课
		44	铁路安全基础	必修课
		45	铁路客运服务管理	必修课
		46	★高速铁路客运组织	必修课
		47	★高速铁路客运安全与应急	必修课
		48	★铁路客运规章	必修课
		49	★高速铁路动车乘务实务	必修课
		50	★高速铁路票务组织	必修课
		51	★铁路餐饮服务	必修课
	专业 (技能) 选修 课程	52	中外民俗	专选课
		53	安检员证书对应课程客运安检	专选课
		54	茶艺师证书对应课程茶艺与茶道	专选课
		55	调酒师证书对应课程调酒与酒吧知识	专选课
		56	急救员证书对应课程客运急救常识	专选课
		57	导游证对应课程旅游概论	专选课
		58	客运市场营销	专选课
		59	高速铁路公共关系实务	专选课
	专业 (技能) 实习 实践 课程	60	专业认知实习	必修课
		61	服务礼仪	必修课
		62	★乘务服务礼仪实训	必修课
		63	形体训练	必修课
		64	★职业形象设计	必修课
		65	高速铁路乘务业务实训	必修课
		66	面试与辅导	必修课
		67	毕业设计（论文）	必修课
		68	跟岗实习	必修课
		69	顶岗实习	必修课

注：课程名称前标注“★”的课程为专业核心课程。

八、教学进程总体安排

详见附表 1：《高速铁路客运乘务专业教学进程安排表》。

九、毕业要求

学生修完本专业人才培养方案所规定的课程，修满 236 学分（其中必修课 212 学分，公共基础选修课 10 学分，专业（技能）选修课程 14 学分），同时，必须完成劳动教育规定的学时学分，并且至少获得一项与专业（或岗位）必备能力相关的职业资格证书或技能等级证书，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求方可毕业。

十、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构：学生数与本专业专任教师数比例不高于 25/1，双师素质教师占专业教师比例一般不低 60%。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师：专任教师应具有高校教师资格和铁道客运专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行新时代发展理念；具有铁道客运相关专业本科及以上学历；具有扎实的铁道客运专业相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的铁道客运专业有关工作相关岗位的企业实践经历。

3. 专业带头人：专业带头人一般应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，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：兼职教师主要从铁道客运专业相关的行业企业聘任，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 2 年以上相关专业工作经历，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

表 12 高速铁路客运乘务专业校内实训基地一览表

序号	实验、实训室名称	实践教学项目	主要设备名称及数量	场地面积 (m ²)
1	高速铁路模拟舱	高速铁路客运组织 高速铁路客运安全与应急 (含安全与应急演练实训) 高速铁路动车乘务实务 铁路餐饮服务	高铁模拟训练舱、安全检查系统、行李托运系统、乘客等候休息区、高端旅客服务中心	654
2	形象设计实训室	职业形象设计(专业形象基础) 职业形象设计(企业形象塑造)	组合化妆柜 8 组, 满足 70 人使用; 洗面台 1 组	150
3	形体训练实训室	服务礼仪(客舱服务礼仪) 服务礼仪(企业专业礼仪) 形体训练	专业音响 1 组, 落地镜、把杆、木地板, 瑜伽垫 200 块	50

十一、附表

1. 高速铁路客运乘务专业(乘务方向)教学进程安排表

附表 1

高速铁路客运乘务专业（乘务方向）教学进程安排表

课程类别 (大类)	课程类别 (小类)	序号	课程名称	课程编号	课程类型	课程性质	计划学时				考核方式	实践教学(周)	按学期分配周学时数										开课学期	开课教研室	备注		
							合计学时数	理论教学时数	实践教学时数	学分			第一学年		第二学年		第三学年		第四学年		第五学年						
													一	二	三	四	五	六	七	八	九	十					
													18	18	18	18	18	18	18	18	18	18				18	
公共基础课程	公共基础必修课程	1	形势与政策(一)	000001	A类	必修课	8	8	0	0.5	考查						-8						第5学期	思政教研室	第5-8学期开设，每学期8学时，不计入周学时		
		2	形势与政策(二)	000002	A类	必修课	8	8	0	0.5	考查						-8						第6学期	思政教研室			
		3	形势与政策(三)	000003	A类	必修课	8	8	0	0.5	考查							-8						第7学期		思政教研室	
		4	形势与政策(四)	000004	A类	必修课	8	8	0	0.5	考查								-8					第8学期		思政教研室	
		5	思想道德修养与法律基础	000005	A类	必修课	54	54	0	3	考试				3										第3学期	思政教研室	实践活动集中开展，不计入周学时
		6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	000006	A类	必修课	72	72	0	4	考试							4							第6学期	思政教研室	实践活动集中开展，不计入周学时
		7	军事技能	000136	C类	必修课	-112	0	-112	-2	考查	2	S												第1学期	军事理论教研室	第1学期第1-2周集中开设
		8	军事理论	000140	A类	必修课	36	36	0	2	考查			2											第2学期	军事理论教研室	
		9	体育(一)	180117	B类	必修课	32	8	24	2	考查		2												第1学期	人文素质基础教研室	
		10	体育(二)	180118	C类	必修课	36	0	36	2	考查			2											第2学期	人文素质基础教研室	
		11	体育(三)	180119	C类	必修课	36	0	36	2	考查				2										第3学期	人文素质基础教研室	
		12	体育(四)	180120	C类	必修课	36	0	36	2	考查					2									第4学期	人文素质基础教研室	
		13	体育(五)	180121	C类	必修课	36	0	36	2	考查						2								第5学期	体育教研室	

	14	体育（六）	180122	C类	必修课	36	0	36	2	考查						2					第6学期	体育教研室		
	15	大学生心理健康（一）	000102	B类	必修课	16	12	4	1	考查		1									第1学期	心理教研室		
	16	大学生心理健康（二）	000103	B类	必修课	18	12	6	1	考查			1								第2学期	心理教研室		
	17	语文（一）	182066	A类	必修课	32	32	0	2	考试		2									第1学期	综合基础教研室		
	18	语文（二）	180102	A类	必修课	36	36	0	2	考试			2								第2学期	综合基础教研室		
	19	语文（三）	180103	A类	必修课	36	36	0	2	考试				2							第3学期	综合基础教研室		
	20	语文（四）	180104	A类	必修课	36	36	0	2	考试					2						第4学期	综合基础教研室		
	21	数学（一）	180106	A类	必修课	32	32	0	2	考试		2									第1学期	工科教研室		
	22	数学（二）	180107	A类	必修课	36	36	0	2	考试			2								第2学期	工科教研室		
	23	数学（三）	180108	A类	必修课	36	36	0	2	考试				2							第3学期	工科教研室		
	24	数学（四）	180109	A类	必修课	36	36	0	2	考试					2						第4学期	工科教研室		
	25	英语（一）	180112	A类	必修课	32	32	0	2	考试		2									第1学期	综合基础教研室		
	26	英语（二）	180113	A类	必修课	36	36	0	2	考试			2								第2学期	综合基础教研室		
	27	英语（三）	180114	A类	必修课	36	36	0	2	考试				2							第3学期	综合基础教研室		
	28	英语（四）	180115	A类	必修课	36	36	0	2	考试					2						第4学期	综合基础教研室		
	小计						860	646	214	49		2	9	11	11	8	2	6	0	0	0			
	综合素质教育课程	29	素质教育	180129	B类	必修课	32	26	6	2	考查		2									第1学期	综合专业基础教研室	
		30	礼仪与人际交往（一）	000093	B类	必修课	16	6	10	1	考查		1									第1学期	礼仪与综合素质教研室	
		31	礼仪与人际交往（二）	000094	B类	必修课	18	6	12	1	考查			1								第2学期	礼仪与综合素质教研室	
		32	演讲与口才	000144	B类	必修课	36	16	20	2	考查							2				第7学期	文学与艺术教研室	
		33	办公自动化（一）	000148	C类	必修课	36	0	36	2	考查				2							第3学期	综合专业基础教研	

公共基础选修课																								室		
	34	办公自动化（二）	000149	C类	必修课	36	0	36	2	考查					2								第4学期	综合专业基础教研室		
	35	体育俱乐部		C类	必修课	34	0	34	2	考查								2					第8学期	体育教研室		
	36	大学生职业生涯规划	180125	B类	必修课	18	14	4	1	考查						1							第5学期	就业创业指导教研室		
	37	大学生创新思维训练	000117	B类	必修课	18	14	4	1	考查						1							第5学期	就业创业指导教研室		
	38	大学生创业基础	000123	B类	必修课	18	14	4	1	考查								1					第8学期	就业创业指导教研室		
	39	大学生就业指导	000118	B类	必修课	18	14	4	1	考查								1					第8学期	就业创业指导教研室		
	40	大学英语（一）	000039	A类	必修课	36	36	0	2	考试						2							第5学期	英语教研室		
	41	大学英语（二）	000040	A类	必修课	36	36	0	2	考查							2						第6学期	英语教研室		
	42	劳动教育（一）	000159	C类	必修课	36	0	36	2	考查	12	S											第1学年	就业创业指导教研室		
	43	劳动教育（二）	000160	C类	必修课	36	0	36	2	考查	12			S										第2学年	就业创业指导教研室	
	44	劳动教育（三）	000161	C类	必修课	36	0	36	2	考查	12					S								第3学年	就业创业指导教研室	
	小计					352	182	170	20		2	3	1	2	2	4	2	2	4	0	0					
	45	公共选修课程1			公选课	32	16	16	2	考查															第5-8学期开设， 课程目录单列	
	46	公共选修课程2			公选课	32	16	16	2	考查																
	47	公共选修课程3			公选课	32	16	16	2	考查																
	48	公共选修课程4			公选课	32	16	16	2	考查																
	49	公共选修课程5			公选课	32	16	16	2	考查																
	小计					160	80	80	10		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					

专业 (技能)课程	专业 (技能) 基础课程	50	铁路发展史	170293	A类	必修课	64	64	0	4	考试		4										第1学期	人文素质 基础教研室	
		51	铁路旅游地理	170138	A类	必修课	64	64	0	4	考查		4										第1学期	人文素质 基础教研室	
		52	语言艺术训练	170295	B类	必修课	72	36	36	4	考查			4									第2学期	人文素质 基础教研室	
		53	现代管理	170095	B类	必修课	64	40	24	4	考查		4										第1学期	人文素质 基础教研室	
		54	高速铁路概论	170092	B类	必修课	36	20	16	2	考试					2							第5学期	高铁乘务 教研室	
		55	客运服务心理学	170094	A类	必修课	36	36	0	2	考查					2							第5学期	高铁乘务 教研室	
		56	铁路职业意识	170287	A类	必修课	72	72	0	4	考试					4							第5学期	高铁乘务 教研室	
		57	铁路班组管理	170288	A类	必修课	36	36	0	2	考试							2					第7学期	高铁乘务 教研室	
		58	高铁乘务服务英语(一)	170100	B类	必修课	36	6	30	2	考查						2						第7学期	高铁乘务 教研室	
		59	高铁乘务服务英语(二)	170101	B类	必修课	36	6	30	2	考查							2					第8学期	高铁乘务 教研室	
		60	普通话与沟通技巧(一)	170106	B类	必修课	36	6	30	2	考查					2							第6学期	高铁乘务 教研室	
		61	普通话与沟通技巧(二)	170280	B类	必修课	36	6	30	2	考查						2						第7学期	高铁乘务 教研室	
		62	铁路旅客运输服务	170289	B类	必修课	36	18	18	2	考查					2							第6学期	高铁乘务 教研室	
	小计						696	444	252	40		0	12	8	0	0	8	4	6	2	0	0			
	专业 (技能) 课程	63	铁路设备基础	170296	B类	必修课	72	32	40	4	考试			4									第2学期	人文素质 基础教研室	
		64	铁路安全基础	170294	B类	必修课	72	36	36	4	考试			4									第2学期	人文素质 基础教研室	
		65	铁路服务礼仪基础	170297	C类	必修课	72	0	72	4	考查				4								第3学期	人文素质 基础教研室	
		66	形体基础训练(一)	170298	C类	必修课	36	0	36	2	考查			2									第2学期	人文素质 基础教研室	
		67	形体基础训练	170299	C类	必修	36	0	36	2	考查				2								第3学期	人文素质	

专业（技能）选修课程			（二）		课																	基础教研室	
	68	客运职工岗位标准	170300	B类	必修课	72	36	36	4	考查				4							第3学期	人文素质基础教研室	
	69	列车服务基础	170301	B类	必修课	72	16	56	4	考查					4						第4学期	人文素质基础教研室	
	70	铁路运输法规	170096	A类	必修课	72	72	0	4	考试					4						第4学期	人文素质基础教研室	
	71	形体基础训练（二）	170265	B类	必修课	72	0	72	4	考试					4						第4学期	人文素质基础教研室	
	72	铁路客运服务管理	170302	A类	必修课	72	72	0	4	考试					4						第4学期	人文素质基础教研室	
	73	★高速铁路客运组织	170145	B类	必修课	72	12	60	4	考试						4					第6学期	高铁乘务教研室	
	74	★高速铁路客运安全与应急	170290	B类	必修课	72	8	64	4	考试								4			第8学期	高铁乘务教研室	
	75	★铁路客运规章	170291	A类	必修课	72	72	0	4	考试							4				第7学期	高铁乘务教研室	
	76	★高速铁路动车乘务实务	170097	B类	必修课	72	12	60	4	考查						4					第7学期	高铁乘务教研室	
	77	★高速铁路票务组织	170113	B类	必修课	72	8	64	4	考试							4				第8学期	高铁乘务教研室	
	78	★铁路餐饮服务	170143	B类	必修课	72	8	64	4	考查							4				第7学期	高铁乘务教研室	
	小计					1008	384	624	56		0	0	6	10	16	0	4	12	8	0	0		
	79	中外民俗	170140	A类	专选课	36	36	0	2	考查				2							第3学期	人文素质基础教研室	
	80	安检员证书对应课程客运安检	170135	B类	专选课	36	8	28	2	考查								2			第8学期	高铁乘务教研室	
	81	茶艺师证书对应课程茶艺与茶道	170168	B类	专选课	36	6	30	2	考查						2					第5学期	高铁乘务教研室	
	82	调酒师证书对应课程调酒与酒吧知识	170141	B类	专选课	36	4	32	2	考查							2				第6学期	高铁乘务教研室	
	83	急救员证书对应课程客运急救常识	170150	B类	专选课	36	4	32	2	考查								2			第7学期	高铁乘务教研室	
	84	导游证对应课程	170292	B类	专选	36	4	32	2	考查									2			第8学期	高铁乘务

专业（技能） 实习 实践 课程			旅游概论		课																		教研室			
	85	客运市场营销	170131	A 类	专选课	36	36	0	2	考查							2					第 7 学期	高铁乘务教研室			
	86	高速铁路公共关系实务	170126	B 类	专选课	32	12	20	2	考查						2						第 5 学期	高铁乘务教研室			
	小计					284	74	174	14		0	0	0	2	0	4	2	4	4	0	0					
	87	专业认知实习	000146	C 类	必修课	18	0	18	1	考查	1	S												第 1-8 学期		
	88	服务礼仪	170118	C 类	必修课	36	0	36	2	考查						2						第 5 学期	高铁乘务教研室			
	89	★乘务服务礼仪实训	170304	C 类	必修课	36	0	36	2	考查							2					第 6 学期	高铁乘务教研室			
	90	形体训练（一）	170116	C 类	必修课	36	0	36	2	考查								2				第 7 学期	高铁乘务教研室			
	91	形体训练（二）	170117	C 类	必修课	36	0	36	2	考查									2			第 8 学期	高铁乘务教研室			
	92	★职业形象设计（一）	170120	C 类	必修课	36	0	36	2	考查						2						第 5 学期	高铁乘务教研室			
	93	★职业形象设计（二）	170121	C 类	必修课	36	0	36	2	考查							2					第 6 学期	高铁乘务教研室			
	94	高速铁路乘务业务实训	170122	C 类	必修课	72	0	72	4	考查										4		第 8 学期	高铁乘务教研室			
	95	面试与辅导	170179	C 类	必修课	36	0	36	2	考查									2			第 8 学期	高铁乘务教研室			
	90	毕业设计（论文）	000131	C 类	必修课	128	0	128	8	答辩	8									S		第 9 学期				
	91	跟岗实习	000142	C 类	必修课	128	0	128	8	考查	16								S			第 4 学年	就业创业指导教研室			
92	顶岗实习	000122	C 类	必修课	192	0	192	12	考查	24										S	第 5 学年	就业创业指导教研室				
小计					790	0	790	47		49	0	0	0	0	4	4	2	8	0	0						
合计						4150	1800	2304	236		53	24	26	25	26	22	22	26	26	S	S					