

# 信阳航空职业学院

## 高速铁路客运乘务专业人才培养方案

### 一、专业名称与代码

专业名称：高速铁路客运乘务

专业代码：600112

### 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

三年

### 四、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）	主要岗位类别（或技术领域）举例
交通运输 大类 (60)	铁道 运输类 (6001)	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)	列车员/列车长 列车值班员 售票员 售票值班员 铁路客运员 客运值班员 铁路客户服务员

## 五、培养目标与培养规格

### （一）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，面向铁路运输行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工作的高素质技术技能人才。

### （二）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。

#### 1. 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。

## 2. 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) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等相关知识；

(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) 掌握高速铁路客运安全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) 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业标准、国家标准和国际标准。

### 3. 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) 具有团队合作能力；
- (4) 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备；
- (5) 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作；
- (6) 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补及用户核验等业务；
- (7) 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；
- (8) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；
- (9) 具有医疗常识和急救的基本技能。
- (10) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥；
- (11) 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；
- (12) 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

课程设置为公共基础课程和专业（技能）课程两类。

## （一）公共基础课程

公共基础课程包括：入学教育、军事训练、军事理论课、思修《基础》、思政《概论》、形势与政策、心理健康教育、体育、计算机应用基础、大学生职业发展与就业指导、创新创业教育、大学英语、大学语文、中华优秀传统文化、艺术鉴赏等课程。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	帮助大学生掌握马克思主义的基本立场、观点和方法；巩固学生关于毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理知识，尤其是用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑；培养学生运用马克思主义的基本立场、观点和方法去认识、分析和解决实际问题的能力；坚定大学生中国特色社会主义的理想信念和爱国主义情感。	1. 毛泽东思想及其历史地位； 2. 新民主主义革命理论； 3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观； 4. 习近平新时代中国特色社会主义思想。	课程教学要突破“你教我学，你说我听”的传统教学模式，因时而化、因时而进、因势而新，积极回应学生关切的理论问题、社会热点、人生理想、时代命题，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，引导学生增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，坚定理想信念。
2	思想道德修养与法律基础	培养学生的爱国主义情操，坚定理想信念的自觉，激发敬业创新精神，形成健全人格的品性与心理素质；提高思想、政治、道德、法律方面的素质，树立正确的世界观、人生观、价值观，道德观、法制观，增强识别和抵制错误思想、行为侵蚀的能力。	1. 新时代大学生的历史使命； 2. 人生观、价值观； 3. 理想信念、爱国主义； 4. 道德与法制。	要深刻把握学生的关注点与需求所在，站在学生的角度去考量，在讲授重点中突破难点，在释疑焦点中彰显引导。教学要接地气、贴近学生，晓之以理、动之以情、导之以行、固之以意。要从教材的研读入手，把握基本内容、精神实质、体系结构、逻辑关系，以及与时事的关联性，找准切入点，精益求精做好教学设计，与时俱进，改革思政课教学方法，

				让学生学有所思、学有所获。
3	形势与政策	帮助学生全面正确地认识新时代国内外形势，正确认识党和国家面临的形势和任务，深刻领会新时代党和国家取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战；拥护党的路线、方针和政策，增强实现“中国梦”的信心信念和历史责任感以及国家大局观念。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 十九大精神；</li> <li>2. 国内政治经济形势；</li> <li>3. 国际热点与中国外交。</li> </ol>	围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这个首要任务，结合当前形势以及我校实际和大学生成长特点确定6-8个专题，着重介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件；采用专题式教学方式，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。
4	心理健康教育	使学生了解心理健康的基本知识，掌握基本的心理调适方法，进一步增强学生的自信心和耐挫性，培养学生乐观积极的生活态度和顽强的意志品质，通过理论与实践的有机融合，达到培养学生良好心理素养的目的，从而为他们的全面发展提供良好的基础。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大学生心理健康概述；</li> <li>2. 大学生的自我意识和人格；</li> <li>3. 生涯规划及能力发展；</li> <li>4. 学习心理；</li> <li>5. 情绪管理；</li> <li>6. 人际交往；</li> <li>7. 性及恋爱心理；</li> <li>8. 学生压力管理及挫折应对；</li> <li>9. 生命教育与心理危机应对等方面。</li> </ol>	树立大学生心理健康意识，优化心理品质，增强心理调适能力和社会生活的适应能力，预防和缓解心理问题。能够处理好环境适应、自我管理、学习成才、人际交往、交友恋爱、求职择业、人格发展和情绪调节等方面的困惑，提高心理健康水平，促进大学生全面素质的提高。

5	体育	<p>通过理论学习,使学生正确认识体质、健康与体育的关系,掌握常见运动创伤的处置;通过技能学习,发展身体素质、增强体质,培养学生顽强拼搏、团结协作、敢于竞争的优良品质。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以武术、身体素质和体育生理卫生保健知识为主;</li> <li>2. 从田径、跆拳道、篮球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操等项目中,自主选择一项体育项目。</li> </ol>	<p>熟练运用讲解、示范、练习等方法,使学生科学掌握锻炼的基本知识、技术,以及两项以上健身运动的基本方法和技能,培养其锻炼的兴趣和习惯,充分发挥学生的主体能动性,培养学生独立锻炼的能力。</p>
6	军事理论	<p>通过军事理论课教学,使大学生了解当前国际军事斗争形势,掌握军事基础知识和基本军事技能,达到增强国防观念、国防安全意识和忧患危机意识,强化爱国主义、集体主义观念,传承红色基因,加强组织纪律,促进大学生综合素质的提高,为建设强大的国防后备力量服务。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国国防;</li> <li>2. 国家安全;</li> <li>3. 军事思想;</li> <li>4. 现代战争;</li> <li>5. 信息化装备等五部分。</li> </ol>	<p>培养国防意识,树立正确的国防观,理解习近平强军思想的科学含义和内容,了解战争的内涵和发展历程和信息化装备发展情况,激发大学生爱国热情,积极履行国防义务,增强民族自豪感和自信心。</p>
7	计算机应用基础	<p>掌握一定的计算机初步知识,了解计算机系统的基本组成;掌握Windows操作系统的基本使用方法和应用;理解办公自动化的内涵和意义,掌握Office办公软件的常用功能的操作;掌握一定的网络和国际互联网Internet的基本操作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 计算机基础知识;</li> <li>2. 计算机系统及网络信息安全;</li> <li>3. Windows7操作系统应用;</li> <li>4. Word2010文字处理;</li> <li>5. Excel2010电子表格;</li> <li>6. PowerPoint2010幻灯片演示文稿;</li> <li>7. 计算机网络技术及应用。</li> </ol>	<p>以任务驱动式的教学方式,采用案例教学法,将知识点融入典型的案例之中,让学生在完成任务过程中,熟练操作Windows操作系统,应用办公软件进行Word文字排版、Excel数据处理和Powerpoint演示文档制作,并能进行网络的常规操作。</p>

8	创新创业	掌握开展创业活动所需要的基础知识和基本理论,熟悉创业的基本流程和基本方法,激发学生的创业意识和企业家精神,提高学生的社会责任感、创业精神和创业能力,促进学生创业、就业和全面发展。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 创新思维方式及培养;</li> <li>2. 创业意识与创新能力;</li> <li>3. 初识创业;</li> <li>4. 创业准备;</li> <li>5. 创业项目选择与商业模式的开发;</li> <li>6. 创业机会与创业风险。</li> </ol>	坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合,把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来,调动学生的积极性、主动性和创造性。
9	职业发展与就业指导	激发大学生职业生涯发展的自主意识,树立正确的就业观,促使大学生理性地规划自身未来发展,并努力在学习过程中自觉提高就业能力和生涯管理能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立生涯规划与职业意识;</li> <li>2. 职业发展规划,包括认识自我,了解职业,了解环境,职业发展决策;</li> <li>3. 提高就业能力。</li> </ol>	积极采用互动式教学法,充分发挥师生在教学中的主动性和创造性,引导学生认识到职业生涯与发展规划的重要性,了解职业生涯与发展规划的过程;通过教师的讲解和引导,学生按照课程的进程,积极开展自我分析、职业探索、小组讨论等活动,提高对自我、职业、环境的认识,做出合理的职业发展规划,并努力在学习过程中自觉提高就业能力和职业生涯管理能力。
10	艺术鉴赏	本课程是针对非艺术专业学生的审美通识教育,通过学习使学生了解艺术与其他学科之间的联系,深化对艺术内涵的感知与体验,以提升学生人文素养,树立正确的审美观念和健康的审美情趣。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 艺术的本质;</li> <li>2. 艺术鉴赏的性质与特征;</li> <li>3. 审美活动的一般规律;</li> <li>4. 艺术的社会功能;</li> <li>5. 中外美术作品赏析;</li> <li>6. 中外音乐作品赏析等。</li> </ol>	以美术与音乐欣赏知识模块为教学媒介,侧重于将艺术作为一种文化来传授,帮助学生体验审美的过程,掌握审美的方法,使之对艺术作品有一定的鉴赏和判断的能力,并能给予一定水准的评价。

11	大学英语	突出以培养学生实际应用语言的技能为重点，通过训练听、说、读、写、译等语言基本技能，特别是用英语处理与未来职业相关任务的能力，增强职业英语交流及跨文化交际能力，达到提高综合文化素养的目的。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 英语语言知识与应用技能；</li> <li>2. 英语学习相关策略；</li> <li>3. 跨文化交际。</li> </ol>	以学生为中心，融“教、学、做”为一体的教学理念，注重培养学生的语言应用能力，加强对听说能力的培养和训练，要求学生掌握 4000 左右常见英语词汇，能就日常及与未来职业相关话题进行有效口语交流；在教学过程中，增加专业英语词汇学习，为后期专业英语学习打下良好基础。
12	大学语文	通过对中外各类名家、名作的阅读、思考、理解，提高学生的文学鉴赏水平和综合分析能力；通过各种文化知识的拓展阅读，丰富学生的精神世界，开阔文化视野；通过各类综合训练，提高学生的语言应用能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 语言知识；</li> <li>2. 文学知识；</li> <li>3. 课文阅读分析；</li> <li>4. 写作练习。</li> </ol>	语文教学过程把语言性、文学性和人文性三大知识维度有机结合起来，课程内容涵盖不同的文学体裁如诗歌、小说、散文、戏剧及其基本常识、美学特征、精品赏析等，提高学生文学鉴赏能力和审美情趣，丰富学生的文化知识内涵。
13	中华优秀传统文化	从哲学思想、科教制度、民俗民风、传统美德四个方面入手，全面讲授中国文化发展脉络，突出中华优秀传统文化的特色，要求学生传承弘扬传统文化基本精神，了解中华民族的历史传统，增强学生的民族自信心、自尊心、自豪感。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国传统文化概述；</li> <li>2. 文化形成发展条件；</li> <li>3. 传统文化基本精神；</li> <li>4. 传统美德与家国情怀内涵；</li> <li>5. 诸子百家思想精华；</li> <li>6. 民俗地方特点；</li> <li>7. 科教制度发展。</li> </ol>	要求学生运用新时代中国特色社会主义思想解读家国情怀和传统美德内涵，系统把握中国哲学思想演变线索，从文化视野分析现实问题，提高文化素养，提升爱国情怀。强化社会实践，让学生走出课堂，到社会中实践运用传统文化的精华，领悟中华优秀传统文化的魅力，树立文化自信。

14	普通 话	本课程以模块化的方式，从基础模块、应用模块和测试模块三个方面出发，既重视普通话训练的系统性和实用性，又注重语言的交际价值和动态的言语训练，突出激发学生兴趣、提高学生普通话水平、帮助学生顺利通过普通话测试。	1. 普通话语音训练； 2. 朗读训练； 3. 生活口语训练； 4. 职场口语训练； 5. 普通话水平等级测试应试指导； 6. 计算机辅助普通话水平测试指南。	充分利用语音、词汇、绕口令、句子、篇章等材料，调动学生的积极性，不断强化普通话基本功训练，同时以就业为导向，突出语言交际能力，加强职场口语训练。采取灵活多样的教学方法，鼓励学生在公众场合进行自我表达和普通话演讲；利用网络、计算机等多媒体进行普通话水平等级模拟测试，帮助学生尽快通过普通话水平测试。
----	---------	--	--	--

## （二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括：高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体礼仪、高速铁路动车乘务实务、铁道概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、形象塑造与化妆技巧、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语、铁路职业意识、高速铁路行车技术管理、交通运输概论、沟通技巧等课程。

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	高速铁路客运组织	通过学习应具备铁路交通客运组织及票务组织的基本理论和知识，具有客流分析、车站票务管理、车站客流组织及车站客运安全管理的能力。	1. 高速铁路站务工作组织； 2. 高速铁路乘务工作组织； 3. 高速铁路营销工作组织； 4. 高速铁路客服系统； 5. 高速铁路客运管理系统； 6. 站车交接； 7. 客运记录与铁路电报；	通过案例讲解和框架搭建使学生具有分析问题、解决问题的能力，以及良好的语言表达、团队协作、小组管理、沟通和决策能力。
2	高速铁路客运规章	通过学习了解高速铁路客运规章、高速铁路客运用价、高速铁路旅客	1. 高速铁路客运法律法规； 2. 高速铁路客运基本规章； 3. 高速铁路旅客运输服务质量规范；	将实际案例与教学内容结合起来，使学生了解高速铁路客运的

		运输、高速铁路旅客运输服务质量规范、高速铁路旅客运输安全以及高速铁路客运相关的其他规章。	4. 高速铁路客运管理办法等内容的基本概念和基础理论。	规章知识。
3	形体训练	培养学生良好的体态,使其无论在生活中还是今后的工作中均能展示出空乘学子的优雅姿态。	1. 基础形体训练,形体认知; 2. 减脂增肌训练; 3. 芭蕾形体训练; 4. 健身操课训练; 5. 形体矫正训练。	通过形体训练,打造学生职业形象气质,使学生仪态大方。
4	高速铁路客运服务英语	英语是高速铁路乘务基本技能,通过课程的学习,培养学生能进行行业对话的基本能力,提高学生英语水平、听力和口语表达能力。	1. 票务、车站服务、乘车服务、餐饮服务; 2. 乘务播音; 3. 突发情况的应急处理及乘务员服务规范的经典句型; 4. 常用对话及铁路相关知识方面的阅读材料。	合理利用语音教室让学生练习听说读写,掌握行业专业英语,在今后的工作能够使用英语进行常规交流。
5	服务语言与沟通技巧	提高学生的理论水平、实践能力,使学生拓宽视野,进而使其成为掌握沟通能力的人才。	1. 沟通交流基础知识; 2. 沟通交流应掌握的礼仪规范; 3. 沟通交流自身因素; 4. 自我沟通; 5. 沟通交流常用技巧; 6. 沟通交流应遵循的法则。	通过实际丰富的案例及情景模拟表演,使学生掌握服务沟通的基本技能,切实认识日后工作中如何沟通问题。
6	旅客运输心理学	通过对心理学的基础学习,使学生在工作中更能很好的把握旅客心理,提供更好、更优质的服务。	1. 学习旅客运输心理管理的内容; 2. 探究旅客旅行心理活动的一般性规律及旅客旅行需求的表现; 3. 探讨掌握旅客旅行心理活动的方法、客运服务人员的心理修养及提高客运管理人员的管理方式与管理艺术等。	从真实事例及情景模拟给学生讲解,学习从旅客、客运人员、客运管理不同角度出发,探讨了心理活动、心理修养和管理行为。
7	高速铁路客运安全与应急	通过本课程学习,使学生具有事故预防、隐患监控及治理的基本知识,掌握应急设备设施的使用和维护方法,具有一定的应急处置救援、事故预防及事故分析的能力。	1. 高速铁路客运安全基础知识; 2. 旅客运输作业安全及人身安全; 3. 防火安全及电器安全; 4. 反恐防暴处理; 5. 携带品的查堵及处理; 6. 旅客病伤的应急处理; 7. 非正常情况应急处理等知识技能。	理论与实践相结合运用大量的图片或案例来进行模拟处置练习

8	化妆及形象塑造	通过专业的化妆及服饰搭配课程, 打造学生职业专业化形象。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 美容化妆用品;</li> <li>2. 护肤美容基础知识;</li> <li>3. 化妆基础手法;</li> <li>4. 矫正化妆;</li> <li>5. 化妆色彩;</li> <li>6. 手部与头发护理。</li> </ol>	通过化妆实训, 打造学生民航乘务员的专业化形象。
9	高速铁路动车乘务实务	通过学习, 让学生掌握高速动车设备运用、高速铁路动车组旅客运输组织、高速铁路动车服务规范等内容。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 列车工作流程与标准(始发、中途中途和终到作业);</li> <li>2. 列车移动补票机操作及管理; 站车无线交互系统应用;</li> <li>3. 铁路运输收入管理;</li> <li>4. 列车票务处理;</li> <li>5. 车门迎接服务技巧、车门迎接服务技巧、列车上的服务技(致迎宾词、 供水茶水、 车容整理、 验票、 特殊人群的服务、 列车广播) 和立岗送别服务技巧等。</li> </ol>	通过分项目教学、任务驱动, 教、学、做一体以及现场评价。
10	高速铁道概论	通过学习了解, 国内外高速铁路概况, 高速铁路线路、牵引动力、车辆、信号与控制系统、通信、车站及枢纽、运输组织以及高速铁路的环境保护。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 交通运输业的性质、种类和特征, 世界铁路和我国铁路的建设与发展;</li> <li>2. 铁路线路、车辆、机车、动车组、牵引供电系统、车站、信号及通信设备等铁路运输设备的基本构造和基本原理;</li> <li>3. 铁路旅客运输组织、货物运输组织、行车组织、铁路运输经营管理和铁路运输安全管理的基本知识;</li> <li>4. 中国铁路的管理体制与发展战略、客运高速、货物重载运输、铁路运营管理信息化的基本知识。</li> </ol>	通过案例讲解和框架搭建, 给学生建立高速铁道的基本概论, 对高速铁道有一定认识。
11	客运服务礼仪	认识礼仪在民航工作中的重要, 掌握基本的礼仪常识。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 礼仪基础理论知识;</li> <li>2. 礼仪基本常识;</li> <li>3. 各种场合的礼仪接待。</li> </ol>	通过理论与大量实训的学习方式, 掌握基本服务礼仪, 规范礼仪的动作, 提升个人素质。
12	高速铁路客运服务	让学生掌握服务日常工作流程, 客舱设备, 及工作标准。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅客客舱服务工作;</li> <li>2. 高速铁路客运服务设备;</li> <li>3. 高速铁路客运市场与服务战略</li> <li>4. 相关系统以及客运服务礼仪;</li> <li>5. 服务质量标准、测评、控制。</li> </ol>	通过模拟真实工作环境及流程训练, 使学生在实操过程中掌握高速铁路乘务员的基本工作内容及要求。
13	高速	认识高速铁路行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行车技术管理规章体系;</li> </ol>	通过理论学习掌

	铁路行车技术管理	车设备; 高速铁路运行控制系统, 主要介绍 CTCS-2 系统 CTCS-3 系统; 高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图; 高速铁路车站业组织; 高速铁路调度指挥等知识技能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 调车作业;</li> <li>3. 调车工作基本技能;</li> <li>4. 调车工作日常管理;</li> <li>5. 编组列车。</li> </ol>	<p>握营安全管理体系、保障系统、预防与管理、突发事件应急处置。</p>
14	高速铁路客运设备	通过本课程的学习, 使学生深入了解我国高速铁路的发展现状以及以后的发展方向, 了解高速铁路的站台、车辆的基本结构。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高速客运站设备设施;</li> <li>2. 新空调列车设备设施;</li> <li>3. 动车组列车设备设施;</li> <li>4. 动车移动设备的结构、操作与使用维护。</li> </ol>	<p>掌握高速铁路施工的基本知识, 和高速铁路运营的实际状况, 为以后的工作学习奠定基本的理论基础。</p>
15	普通话与播音艺术	本课程以模块化的方式, 从基础模块、应用模块和测试模块三个方面出发, 既重视普通话训练的系统性和实用性, 又注重语言的交际价值和动态的言语训练, 突出激发学生兴趣、提高学生普通话水平、帮助学生顺利通过普通话测试。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习中国语言文学;</li> <li>2. 广播电视新闻传播学;</li> <li>3. 中国播音学的基本理论和基本知识;</li> <li>4. 受到普通话语音;</li> <li>5. 播音发声、播音表达的基本训练;</li> <li>6. 广播播音与节目主持。</li> </ol>	<p>采取灵活多样的教学方法, 充分利用语音、词汇、绕口令、句子、篇章等材料, 调动学生的积极性, 不断强化普通话基本功训练, 同时以就业为导向, 突出语言交际能力, 加强职场口语训练。</p>
16	铁路餐饮服务训练	通过本课程的学习, 使学生掌握列车乘务员的的工作内容及方法, 培养学生解决列车运行管理中所面临的各种问题的能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 列车餐车运营管理;</li> <li>2. 餐饮制作;</li> <li>3. 餐厅服务和高铁沿线特色饮食。</li> </ol>	<p>依据高速铁路动车餐饮服务与经营管理的客观规律, 全面系统地让学生掌握动车组餐饮服务与管理的各种要素及服务程序, 重点突出技能、应急处理。</p>
17	交通运输概论	交通运输概论是高铁乘务员最基本的理论知识内容, 通过课程的学习	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 铁路运输的设备及其运输组织;</li> <li>2. 城市轨道交通、道路、水路、航空和管道运输的设备及其组</li> </ol>	<p>通过学习了解高速铁路管理基础知识, 了解高速铁路发展, 线路,</p>

	习,使学生全面了解高速铁路管理基础知识,提高学生专业水平。	织管理; 3. 各种运输方式的相互关系; 4. 综合交通运输体系及旅客联程运输; 5. 交通可持续发展和一体化交通运输等。	车辆,接触网,通信信号,环控等机电设备,行车组织、客运组织、票务管理等运营管理知识。
--	-------------------------------	--	--

### (三) 实践性教学环节

#### 1. 实训课

实训课是实践教学体系重要一环,是依据教学标准和课程内容要求,面向高速铁路客运站、航空公司和机场的贵宾室服务人员、旅游服务人员等岗位需求而进行有计划、有组织的实习实操课。通过实训课程,巩固学生所学知识,使学生初步掌握从事高速铁路乘务或相关领域的工作所必备的技能,同时养成良好的工作作风。

#### 2. 认知见习

组织学生到高铁站及酒店等校外合作企业和单位见习,将课程的学习内容与实际工作相结合,了解和观察从事空中乘务及其工作群的工作环境,印证专业课的内容知识,不断激发学生的学习积极性。

#### 3. 顶岗实习

顶岗实习是空中乘务专业的一门重要实践课,按照教学计划,学生在基本上完成教学实习和学过大部分专业课之后,学校统一安排学生到高铁车站及其地面服务公司、机场、高铁、酒店等企业单位顶岗实习,通过真实的工作体验,帮助学生更好地掌握工作群的工作流程和必备技能,为学生毕业后更好地履行工作职责打下坚实基础。

#### 4. 毕业设计

毕业设计是教学过程最后阶段所安排的一种总结性的实践教学环节，目的是考核学生综合运用所学知识和技能解决实际问题的能力。学生在岗位实习中，在教师指导下确定毕业设计的选题，经过选题—分析—设计—答辩等环节，完成一篇质量较高的毕业设计。毕业设计安排在第六学期，在返校后进行答辩。

#### (四) 课程比例结构

课程类别			学时、学分比例			
			学时	学时比例	学分	学分比例
必修课	公共基础课	理论	184	7%	17	13%
		实践	140	5%		
	专业课	理论	440	17%	65	49%
		实践	730	28%		
选修课	公共选修课	理论	212	8%	21	16%
		实践	142	5%		
	专业选修课	理论	102	4%	9	7%
		实践	62	2%		
实践	毕业设计, 顶岗实习		600	23%	20	15%
总计			2628	100%	132	100%
备注			实践课时总数占总课时比例为: 64%			

## 七、教学时间分配与进程安排

### (一) 全期时间分配

项目		时间(周)
在校总时间		146
教学时间	总时间	116
	课内教学	61
	入学教育	1
	军事训练	2
	毕业设计	4
	复习考试	5
	顶岗实习	39
	社会实践	4
节日		6
假期		24

## （二）学年时间分配

周数	项目	在校总 时间	课内 教学	入学 教育	军事 训练	毕 业 设 计	复 习 考 试	顶 岗 实 习	社 会 实 践	节 日	假 期
学年	一	50	28	1	2	-	2	-	2	3	12
	二	52	33	-	-	-	2	-	2	3	12
	三	44	-	-	-	4	1	39	-	-	-
	总计	146	61	1	2	4	5	39	4	6	24

## （三）教学进程安排

见附录。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

1. 专业教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。
2. 具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法；具有空中乘务相关专业本科及以上学历，扎实的空中乘务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。专业带头人原则上应具有空中乘务员6年工作经验，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能主动联系行业企业和用人单位，了解行业企业和用人单位对空中乘务专业人才的实际需求，牵头组织教科

研工作的能力强，在本行业、本区域或本领域有一定的专业影响力。

3. 兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的空中乘务专业知识和丰富的实际工作经验，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务，主要从民航运输相关企业聘任。

## （二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、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. 校内实训基地

序号	实训室名称	主要实训科目	主要设备要求
1	高铁乘务实训模拟舱	模拟高铁工作环境，普通乘务工作以及紧急突发事件实操训练	高铁客舱服务程序标准展板与配套设施；餐饮服务设备；
2	CRH380B 型动车组仿真实训室	动车组车厢主要基础设备使用，播音技巧、餐饮服务、车厢乘务沟通、紧急处置等模拟训练	1:1 仿制真动车组；控制面板
3	礼仪训练实训室	礼仪形态训练	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备
4	化妆训练实训室	形象塑造训练	化妆台、成套化妆用品等

5	贵宾服务实训室	贵宾服务训练	沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、航班显示器等
6	高铁客运医疗急救实训室	心肺复苏、外伤包扎、伤员搬运等急救训练	心肺复苏假人、急救箱、药品等
7	体能实训室	形体训练；体能训练	茶叶冲泡技艺训练、传统礼仪训练
8	茶艺实训室	茶叶冲泡技艺训练；传统礼仪训练	茶桌、泡茶器具等
9	形体训练实训室	男女生形体与形象塑造训练	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、专业功放，形体训练设

校内实训基地应设置和提供本专业实训教学所需的材料、设备和实训教学场地，以满足实训教学需求。本专业所需的实践教学环境见下表。

### 3. 校外实训基地

本专业的校外实习基地为信阳市火车站、信阳东站、郑州铁路集团公司实训就业基地等共 13 个。本专业学生按照人才培养方案到校外实训基地进行半年顶岗实习。

基地类型	数量	分布	功能
信阳市火车站 信阳东站	2	信阳市	能开展高铁车厢服务、高铁客运服务、客票销售服务、贵宾服务、服务礼仪等顶岗实习，实现与就业岗位职业技能“零距离”对接。
郑州铁路集团公司实训就业基地 武汉铁路集团公司实训就业基地 广州铁路集团公司实训就业基地 北京铁路集团公司实训就业基地 郑州市轨道交通有限公司实训基地 武汉轨道交通有限公司实训基地 广州地铁集团有限公司实训基地 北京地铁集团有限公司实训基地 新郑机场有限公司实训基地 明港机场有限公司实训基地	10	国内	
日本铁路公司	1	国外	

### （三）教学资源

加强专业课教材的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高本课程资源利用效率。积极开发和利用网络资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

### （四）教学方法

采取“讲授与讨论”相结合、“讲授与实践”相结合、“讲授与小组评比”相结合，并且运用情境模拟、案例分析等教学手法，从而提高学习效果，增强学生学习主动性。

### （五）学习评价

高速铁路客运乘务专业对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。

## （六）质量管理

建立健全校院（部、系）两级的质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

## 九、毕业要求

已注册学生，在规定的学习期限内，思想品德经鉴定符合要求，修完本专业人才培养方案规定的全部课程，完成各教育教学环节，考核成绩合格，取得相应学分准予毕业，颁发信阳航空职业学院毕业证书。

## 十、附录

### (一) 课程设置与教学计划进程

课程分类	序号	课程名称	课程性质	考核方式		课内学时			学分	各学期教学时间						
				考试	考查	理论学时	实践学时	学时总计		一	二	三	四	五	六	
公共基础课	1	军事理论课	必修		√	18	18	36	2	36						
	2	思想道德修养与法律基础	必修	√		36	18	54	3	54						
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	√		64	8	72	4		72					
	4	形势与政策	必修		√	18	18	36	1	8	8	8	12			
	5	心理健康教育	必修	√		28	8	36	2	36						
	6	体育	必修		√	8	64	72	4	36	36					
	7	大学英语	限选	√		72	36	108	6	54	54					
	8	大学语文	限选	√		30	6	36	2		36					
	9	计算机应用基础	限选		√	36	36	72	4	36	36					
	10	大学生职业发展与就业指导	必修		√	12	6	18	1	18						
	11	创新创业教育	限选		√	12	6	18	1						18	
	12	中华优秀传统文化	限选		√	20	16	36	2		36					
	13	普通话	限选		√	16	16	32	2		32					
	14	艺术鉴赏	限选		√	16	16	32	2			32				
	15	任意选修课(2门)	任选		√	18	18	36	2			18	18			
专业选修课	专业基础课	16	高速铁路概论	必修	√		36	0	36	2	36					
		17	客运服务礼仪	必修		√	8	28	36	2		36				
		18	旅客运输心理学	必修	√		54	0	54	3				54		
		19	高速铁路客运规章	必修	√		36	0	36	2	36					
		20	交通运输概论	必修	√		36	0	36	2				36		

	21	服务语言与沟通技巧	必修	√		54	0	54	3			54			
	22	客运服务形象塑造	必修		√	0	36	36	2	36					
	23	普通话与播音艺术	必修		√	0	36	36	2		36				
专业技能课	24	高速铁路客运服务	必修	√		18	54	72	4			36	36		
	25	高速铁路客运组织	必修	√		36	0	36	2			36			
	26	高速铁路客运服务英语	必修		√	72	0	72	4	36	36				
	27	高速铁路行车技术管理	必修	√		36	0	36	2				36		
	28	高速铁路客运设施设备	必修	√		18	18	36	2			36			
	29	铁路餐饮服务训练	必修		√	0	72	72	4			36	36		
	30	高速铁路动车乘务实务	必修	√		0	72	72	4			36	36		
	31	高速铁路客运安全	必修	√		36	36	72	4			36	36		
	32	形体训练	必修		√	0	144	144	8	36	36	36	36		
	33	体能训练	必修		√	0	144	144	8	36	36	36	36		
	34	职业资格技能训练	必修		√	0	90	90	5					90	
35	顶岗实习、毕业设计	必修			0	600	600	20					300	300	
专业拓展课	36	运输地理	限选	√		28	8	36	2			36			
	37	医疗常识与急救	限选		√	18	18	36	2				36		
	38	铁路危险品运输	限选	√		28	8	36	2				36		
	39	铁路客户关系管理	限选	√		18	18	36	2			36			
	任意选修课（2门）		任选			10	10	20	1				20		
总计						946	1682	2628	132	494	490	472	464	408	300

公共选修课：应用文写作、职业素养（如大学生礼仪规范）、国学和党史国史，任选2门，总计20学时，计1学分。

专业选修课：运输地理，医疗常识与急救，铁路危险品运输，铁路客户关系管理任选，2门，总计20学时，计1学分。

## (二) 考证安排

序号	考证名称	证书等级	考试时间	备注
1	全国高等学校非计算机专业计算机应用水平	I 级	第二/三学期	(二选一)必试
	全国计算机等级考试	一级		
2	全国高等学校英语应用能力	B 级	第二学期	必试
3	全国高等学校英语应用能力	A 级	第三学期	选试
4	中国手语培训结业证	合格	第二学期	选试
5	普通话等级证书	合格	第一/二学期	必试
6	铁路客运员证书	合格	第四学期	必试
8	高铁乘务英语	合格	第四学期	三选一(选试)
9	导游证	合格	第五学期	
10	酒店服务岗位证书	合格	第五学期	

### (三) 思想品德教育训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
思想政治教育	每年党代会、人代会以及召开的有关高校大学生重要会议精神的传达。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 通过收听收看党政重要会议实况、学习强国平台进行学习，每年2次； 2. 采取座谈、班会、展览等形式领会会议精神和要旨。
形势政策教育	根据教育部社政司和河南省教育厅每学期下发的《高校“形势与政策”教育教学要点》，分析国内外形势与党和国家的方针政策。	√	√	√	√	√	√	考查	此项训练计划可直接融入到每学期大学生形势与政策的的教学安排之中进行。
爱国主义和革命传统教育	赴鄂豫皖革命纪念馆参观；学习大别山精神。	√					√	考查	组织学生赴信阳市鄂豫皖革命纪念馆参观；赴新县鄂豫皖苏区首府博物馆、鄂豫皖苏区将帅馆学习领会大别山精神。
国家安全教育	分析当前国家安全面临的威胁；学习《国家安全法》、《反间谍法》内容；提升大学生国家安全意识。	√	√	√	√	√	√	考查	组织学生观看国家安全纪录片，选取近年来我国发生的典型的大学生被境外间谍组织利诱策反后实施危害国家安全的案例进行分析，要求学生撰写心得体会。
意识形态与反邪教教育	阐明我国面临的国内外严峻的意识形态斗争形势；践行核心价值观，抵制资本主义思想侵蚀；认识邪教危害，反对邪教。	√	√	√	√	√	√	考查	此项训练计划可融入到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等思政课教学之中进行。
职业道德与法律法规教育	学习空乘、安检、民航等国家职业标准，职业道德规范和从业法律法规；正确的职				√			考查	要求学生自行下载学习本专业国家制定的职业标准和法律规范，严格对照，查漏补缺，组织对学生学习情况的卷面测试。

	业观、人生价值观。								
志愿服务和社会实践教育	因地制宜参与一次志愿服务活动，培养奉献精神；到学院安排的实习单位参加专业顶岗实习。	√	√	√	√	√	√	考查	志愿服务活动由学生利用周末或假期自行安排，要求有照片、视频、文字等材料佐证。顶岗实习由学院统一安排，实习前要对学生的安全、思想等方面的教育。

#### (四) 身心健康教育计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
基础体能	仰卧起坐、俯卧撑、立定跳远 1500米跑	✓	✓					考查	1. 组织实施新生入学军事训练; 2. 结合军事训练与日常体育锻炼相结合。
军事基础	军事常识、队列动作学习、队列队形练习	✓						考查	
基础技能	跑跳投基础技能、广播操、热身操	✓	✓					考查	1. 第一学年组织开展早操; 2. 每周实施至少3次。
健康教育	生理、心理健康、卫生常识	✓	✓	✓	✓	✓	✓	考查	1. 理论教育与实践教学相结合; 2. 日常考查与技能测试相配合。
专业技能	武术、跆拳道、乒乓球、篮球、羽毛球、舞蹈、足球任选一项	✓	✓	✓				考查	
技能实践	篮球比赛、乒乓球比赛、羽毛球比赛、足球比赛、趣味运动会、田径运动会	✓	✓	✓	✓	✓	✓	考查	1. 由学院、系部、社团组织开展; 2. 每学期至少组织一项体育赛事活动。
健康测试	体重指数(男、女)、肺活量(男、女)、50米跑(男、女)、立定跳远(男、女)、坐位体前屈(男、女)、引体向上(男)/1分钟仰卧起坐(女) 1000米跑(男)/800米跑(女)	✓		✓		✓		考查	1. 严格按照《国家学生体质健康标准》组织实施; 2. 保证测试数据的真实有效。

### (五) 职业素养养成训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
职业道德	遵守高速铁路客运乘务职业道德,敬业爱岗、搞好服务、助人为乐;坚持诚信为本、操守为重、坚持准则。	√	√					考查	1. 开展职业道德教育课程进行专项讲解教育; 2. 结合专业职业需求,加强职业认知,角色认知、心理准备等。
职业意识	高速铁路客运乘务职业角色认知,心理认知。	√	√					考查	此项训练计划可直接融入到每学期大学生形势与政策的教学安排之中进行。
职业技能	掌握礼仪、服务、客舱设备等专业知识,掌握形体训练、客舱服务、急救等专业技能。			√	√	√		考查	1. 理论专业课学习; 2. 校内实训; 3. 顶岗实习。
职业行为	有健康的体魄,良好的心理素质,有吃苦耐劳、甘于奉献的精神;具有健康向上的生活态度。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 军事化管理教学; 2. 丰富课外培训活动。
职业素养	爱岗敬业、团结协作、具有一定的协调工作的能力和组织管理能力。	√	√	√	√	√		考查	此项训练计划可融入到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等思政课教学之中进行。
社会调查	通过社会实践和顶岗实训,了解高速铁路客运乘务工作岗位的工作内容和要求,熟悉工作环境。	√	√	√	√	√	√	考查	1. 企业考查参观; 2. 顶岗实训。
专题讨论	从教材出发,结合企业发展需求,讨论高速铁路客运乘务专业创新发展问题。	√		√	√	√		考查	1. 日常考查与技能测试相配合; 2. 理论教育与实践教育相结合。

### (六) 集中实践教学训练计划

主要内容		实施进程						考核方式	组织实施要求
项目	具体内容	一	二	三	四	五	六		
校内实训	巩固学生所学知识,使学生初步掌握从事高速铁路客运乘务专业或相关领域的工作所必备的技能,同时养成良好的工作作风。		✓	✓	✓	✓		考查	1. 开展高速铁路客运乘务形象塑造、礼仪服务、铁路客运模拟实训、候车厅项目实训等实训项目; 2. 组织本地、外地高铁站参观需学习; 3. 开展课外专业技能比赛; 4. 组建专业技能社团。
校外认知实习	了解和观察空中乘务员及其工作群的工作环境,印证专业课的内容知识,充实专业知识。				✓	✓	✓	考查	
校外顶岗实习	通过真实的工作体验,使学生更好地掌握高速铁路客运乘务及其工作群的工作流程和必备技能。					✓	✓	考查	学校统一安排或者自行安排至高速铁路公司等单位实习
毕业设计	考核学生综合运用所学知识和技能解决实际问题的能力。						✓	考查	选题—分析—设计—答辩等环节,完成一篇质量较高的毕业设计。