

《高速铁路客运乘务》 专业建设方案

二级学院：_____经管与艺术学院_____

执笔人：_____严立琼_____

审核人：_____邢平_____

制订日期：_____2017.08.20_____

修订日期：_____

陕西机电职业技术学院 制
二〇一八年二月

高速铁路客运乘务专业建设规划

一、专业现状和基础

高铁乘务专业始建于 2017 年，现有 17 级 3 个大专教学班，1 个五年制高职班，17 级高铁乘务专业学生 112 人，现有教师 12 人，专职教师 6 人，兼职教师 6 人，经过近年来教改实践与建设，高铁乘务专业招生与师资取得了明显的成效。

（一）推行高速铁路乘务实务的课程建设，取得系列成果

从企业岗位职业能力分析入手，引入职业资格证书和行业技术标准。针对性地设计学习情境，实现了课程内容与岗位技术发展相一致、课程标准与与职业资格相融通，完成了高速铁路乘务实务课程建设。专业建设使用、立体、标准的专业教学资源库建设。专业以建设实用、立体、标准的专业教学资源为目标，以在线开放课程建设为主，建成 2 门优质核心课程、3 门网络课程 3 本实训手册，参与资源库建； 在建 2 门在线开放课程，本校内实验实训、专项综合训练教材 2 本，形成以在线开放课程建设。

（二）完善高铁乘务的实训体系，建成高铁模拟仓实训基地

完善根据人才培养模式和课程课程改革要求，创设真实工作情境，通过校企共同设计等途径，建设实验实训中心，完善高铁乘务的实训体系，共设 1 个个实训室，建成高铁乘务专业安检系统、售票系统等实训基地。

（三）注重创新创业与技能大赛，国赛取得突破

在人才培养过程中，通过参赛方式，完善能力培养体系，促进创新能力与专业能力培养相结合。将学生竞赛项目培训纳入人才培养方案、开放实训室、定期举办学院礼仪技能大赛、技能大赛、在专业课程中设计创新环节等手段，实现从内容复杂的技术改造到课程设计、毕业设计，在专业教学中实现学生创新能力的提升。参加全国职业院校师生礼仪大赛获得奖项，其中 2019 年获六个三等奖项。

（四）依托职教集团，提升服务能力

依托职教集团，建成多个培训机构。与区域内总公司、集团等大中型企业广泛开展企业技术服务、技能培训、师资培训和职业资格认证等工作。

二、面临形势

（一）挑战

随着第四次工业革命的到来，新一代信息技术与高铁乘务专业深度融合，形成新的生产方式、新的产业形态、新的商业模式、新的经济增长点。为此，世界各国纷纷实施创新发展战略，推出各种战略计划。我国已全面开始实施十三五战略发展计划。随着第四次工业革命的到来，高速铁路生产将呈现前所未有的特征，真正实现生产的灵活性，生产效率和资源利用率极大提高；技术、生产与人的关系将被重新定义，人将不仅是技术与产品之间的中介，而更多地成为价值网络的节点，将重新成为生产过程的中心。

随着产业结构的调整和产业形态及生产方式的改变，企业及社会的人才需求也将发生相应的改变。

1. “机器换人”将成趋势，简单岗位能力人员将被取代

由于智能生产系统将完成大部分的简单劳动，人将从生产线上解放出来，高速铁路列车服务中的乘务员不再是简单的操作工，人在列车服务中的角色将由服务者、操作者转变为规划者，列车服务系统的管理者、协调者、决策者，列车系统的维护者等等，传统列车乘务人员被知识型、复合型人才取代。

2. 可持续发展的职业能力将被更加关注

随着科技的进步的实施，新知识、新技术不断涌现并投入使用，要求掌握新知识、新技术的岗位在不断重新组合，一劳永逸的就业变得越来越不可能，所以从业者需要有很强的适应性，具备“即插即用”能力，能够迅速迁移所学知识于新的环境，迅速更新知识以适应新生行业或职业的要求。

(二) 机遇

国家在十三五规划规划中提出必须坚持创新驱动、智能转型、强化基础、绿色发展，对传统高耗能高污染低小收等企业动真格，鼓励中国的高铁行业从低端向高端转型，加快我国向强国转变的步伐。产业升级意味着企业必须进行技术创新，而在企业技术创新的过程中，往往伴随着产、学、研的合作和科技成果的产业化，产品研发人才和高端技术支撑。传统产业向高端化、低碳化、智能化发展、技术引进需要大量的专业技能人才和高端技术支撑。传统产业向高端化、低碳化、智能化发展，企业产业升级、生产线更新、机器人的广泛应用对企业生产一线的员工提出了新的要求，也为专业发展指明新的发展方向。

二、专业建设指导思想

在学院党政的领导下，以智能制造业为主线，进一步完善系统化高铁乘务专业人才培养体系，深入研究人才培养内涵与标准；积极引进国际高铁人才执业职业资格证书；积极探索国际专业认证标准，对接专业认证渠道；引进先进高铁乘务人才培养平台；整合国内优质教学资源，积极探索“高铁乘务专业”人才培养模式，修订“培养方案”“课程标准”“教学标准”；积极探索新的教学方法、教学手段、教学设计方案。增加技术层面知识与能力课程，重视隐形技能培养，摒弃过时的知识与技能，加强信息化能力培养，强化知识交叉、能力复合培养力度，重视学生自主学习能力培养；力争利用5年时间，将“高铁乘务专业”建成我院重点专业。

三、专业建设目标

以高铁乘务专业建设思想为指导，以培养高铁乘务专业售票、安检、列车服务及管理的高素质技术技能人才为目标，深化“高铁乘务专业”人才培养模式，引入先进的标准，完成职业岗位标准的修订，给予岗位职业标准，完成人才培养方案优化，打造双师结构教学团队，开发核心课程及配套信息化教学资源，共建共享生产性实训基地，落实创新创业教学与技能大赛培育，开展实质性国际交流合作，切实提升专业人才培养质量和服务产业发展能力。

（一）形成具有专业特色的人才培养模式

根据高铁乘务专业技术领域和职业岗位的任职要求，形成一套与区域优势和行业发展特点配套，供同类专业借鉴、移植和应用的专业标准，构建全新的专业人才培养方案。

将“创新”贯穿于整个人才培养过程，实施“创新型”的人才培养模式改革，带动专业课体系及内容重构、实训基地建设和师资队伍建设，形成实施人才培养模式的管理与运行体制及保障体系，实现学生校内学习与实际工作的结合。

（二）校企合作打造教学团队

以专业带头人为培养重点，校企双向兼职，形成教师梯队，培养一批能解决企业技术难题的教学骨干，加强“双师素质”教师队伍建设。每年聘请企业优秀职院任兼职教师，全面提高教师队伍教学、实践和科研能力。

（三）优化改革课程体系

校企合作共同确定本专业人才培养目标，对接岗位标准，实施课程体系优化，

重构高铁乘务实务课程体系,在现有的 2 门优质核心课程基础上,同步最新技术、融入新的标准,更新教学载体和教学内容,修订对应教材和网络资源。

(四) 深化产教融合,推进国际合作

与企业进行深度校企合作,引入国际企业标准和培训资源,组织专业教师与企业技术人员共同对核心课程进行改革。引进优质高职教育资源,引进、消化、吸收遗留职业院校大学课程标准,改造现有课程。

(五) 建成校企双赢的实验实训基地

根据人才培养模式和课程改革要求,与行业企业联合,针对高铁乘务行业技术升级的迫切需求,校企共建 1 个综合性实训基地,使本专业实训条件达到先进水平。

(六) 加强教学资源建设

组织专业教师与企业技术人员对核心课程进行研究,更新 2 门专业优质核心课程校本教材。建成以专业标准和课程标准、具体课程或教学训练包为基础内容,有企业参与,达到先进的共享型专业教学资源库。

(七) 提升学生创新创业能力培养

把产业和行业的新理论、新技术、新工具、新应用融入和更新到日常的教学内容中,注重培养学生的创新思维、创业意识、精神和能力,把创新创业教育融入人才培养的全过程。

(八) 服务区域经济,提升科研教研能力

以高铁乘务专业建设为重点,带动专业群的改革与建设,发挥专业和专业群的整体优势,将丰富的教学资源应用于继续教育、社区教育服务、创新创业孵化、技术技能积累等方面,增强面向兄弟院校、企业的技术服务,及区域对口支援能力提升教师的科研教研能力。

专业建设举措

(一) 专业共建与人才培养模式创新

1. 广泛调研,确立“高铁乘务”的专业建设规划

在高铁乘务行业特色专业的基础上,瞄准“一带一路”和“走出去”等国家发展战略,通过实地走访、抽样问卷、查阅地方等权威部门发布的有关数据等形式,深入省内外及“一带一路”沿线不少于 2 家企业,进行广泛调研,形成专业调研

报告，明确以面向现代自动化、数字化、全球化，培养高铁乘务专业售票、安检、进站、列车服务及管理的技术技能人才为目标，形成“高铁乘务专业”的专业建设规划。

2. 探索“联合培养”的专业共建模式

在与高铁乘务企业合作的基础上，拓展行业知名企业。瞄准培养世界流技术员工，采用联合培养等方式，在联合策划合作方案。联合制定培养计划、联合打造教学团队、联合实施双向管理、联合共建共享实训基地、联合营造文化氛围、联合构建评价体系等七个方面开展校企合作，设计“校企一体化专业建设整体解决方案”，形成“高铁乘务联合培养”的专业共建模式。

3. 深化“高铁乘务专业”人才培养模式改革

瞄准高铁乘务行业技术升级和核心竞争力提升的需要，贯穿于整个人才培养过程，实施人才培养模式改革。在此框架下政府、行业协会、企业、学校四方合作，参照国内外先进行业、企业职业或技术标准，开发骨干专业教学标准，并物化到专业教学内容中，实现专业标准与职业资格标准、学校考核与社会鉴定、校内实践与校外顶岗的一体化，构建“切合高职教育特点、个性鲜明的人才培养方式”。

4. 修订岗位职业标准

与高职教育发达国家的教育机构、行业、学校合作，吸纳行业技术标准、行业职业规范、职业资格标准、职业道德规范和岗位任职要求，联合修订包括“适用范围、职业岗位、岗位职责、岗位职业要求、岗位职业培训及认证、相关技术标准与法规”等内容的专业人才岗位职业标准，实现岗位标准与现代工业自动化发展同步更新。

5. 优化人才培养方案

针对岗位职业标准，按照人才成长规律，确定培养目标、人才规格及专业核心能力，形成知识、能力、素质体系；重新划分各课程边界，构建课程体系，校企联合制定具有行业特色的专业人才培养方案。

（二）师资队伍建设

1. 培养骨干教师

选拔两名业绩突出的教师作为专业骨干教师重点培养对象，分批去各个高校

研修，吸收先进职教理念，跟踪专业发展动态，学习先进技术；到知名企业顶岗锻炼，开展技术合作，加强时间技能培养。

2. “双师素质”教师队伍建设

制定相关政策，建立专业教师轮岗实习制度，规定专任教师 3 年内必须到企业学习锻炼、接受企业培训、与企业合作项目，下企业锻炼的教师达到 2 人。

3. 兼职教师队伍的建设

每年从知名企业、行业聘请 1 名企业技术能手、管理骨干、能工巧匠担任专业建设、课程建设任务和实践课程教学任务。

(三) 课程体系优化与课程改革

1. 对接岗位标准，实施课程体系优化

依据新修改订的专业岗位职业标准，融入创新创业教育，以企业真实活动和岗位职业能力分析为基础，以培养学生职业能力、职业道德及可持续发展为基本点，突出“礼仪”，把“高铁客运服务礼仪”渗透到专业认知实习和基本技能训练过程中，“客运安检”渗透到校内专项实习实训和顶岗实习过程中，构建以项目导向型、任务型、专业技能模块化等新型专业课程体系。

2. 巩固示范成果，升级专业核心课程

在客运服务礼仪、高铁乘务实务等 2 门专业核心课程的基础上，同步最新技术、随动产业变化、融入先进标准，更新教学载体和教学内容，修订对应教材和网络资源，完成 2 门精品课程在线开放课程升级。

3. 支撑实境教学，加快课程改革

按照最新技术成果及真实技能色剂教学项目，更新教学内容，推行项目化教学改革；规范教学基本环节，按照教学标准，建立课程标准，参照企业员工培训方式以及企业化工作路径实施教学，推行培训式一体化现场教学改革；引入信息化技术，描建智能化教学平台，建立网络化教学环境，应用信息化教学手段。推进课程信息化改革。

(四) 校企合作与国际交流

1. 联合知名企业，开展深度校企合作

与知名公司进行深度校企合作，引入企业标准和培训资源，组织专业教师与企业技术人员共同对核心课程进行改革，依据行业技术状况及相应工种、岗位或

岗位群要求,从职业资格标准中汇集出典型能力组群,形成岗位的能力目标,以项目任务为驱动并形成相应的项目过程考核机制。

2. 联手境外教育机构,推进实质性国际合作

引进通行的职业资格证书培训和认证体系,按照合作的院校教学标准,开展“3+0”学生培养:引进优质高职教育资源,注重引进、消化、吸收一流职业技术大学课程标准,改造2门课程,最终实现课程共享、学分互认:每年选派1名骨干师资,参加企业培训项目。

(五) 实践教学建设

更新教学内容,构建职业化氛围,完善配套实训教学资源,改革实训教学内容,增加高铁生产性实训,以满足专业人才培养方案中实训教学的需型:补充具有现代化科技含量的新型仪器设备,规套建立安检资源和售票实训中心,构建具有我院特色、信息化元素丰富的专业实训室。按十三五规划的建设思路,使校内实训基地成为学生职业技能训练中心和职业素质训导中心。

(六) 教材与优质教学资源建设

1. 更新1本特色教材,新开发2套培训手册

组织专业教师与企业技术人员对核心课程进行研究,以典型工作任务和项目任务为驱动进行教材开发,形成内容不断更新的式系列校本讲义。通过实践总结经验,及时修改和完善,以教材形式固化成果,完成2门专业优质核心课程校本教材建设。满足校内生产性实训任务以及开展社会培训、师资培训、技能鉴定需要,开发2套实训和培训指导手册。

2. 建成共享型专业教学资源库

发挥专业技术和资源优势,整合企业资源,建成融合专业教学平台、中心、网站等功能于一体的专业教学资源库;集成本专业优秀教学资源(包括培养方案、课程标准、教学项目、电子教案、实训指导、考核标准、试题库、视频资料库、教学管理资料等)、企业相关技术标准、典型案例等内容,对内为教师和学生提供专业学习和研究平台,对外向合作企业及社会开放。

创新创业与技能大赛

1. 学生创新能力培养

创新创业课程建设,面向区域优势产业,满足升级改造需求,开发包括2

门创新创业课程模块，利用开放“礼仪实训室”、定期举办礼仪技能大赛、在专业课程中创新创业教学项目、完善创新激励制度等方式，以“技能”为起点，到课程设计、毕业设计，再到全国的技能竞赛，循序渐进地加强学生创新能力培养。

2 以赛促教、以赛促学、以赛促建、以赛促改

对接国赛项目，以竞赛为抓手，提高指导教师运用理论知识和实践经验解决生产问题的能力、统筹和协调的能力，培养团队教师的合作精神；结合专业核心能力培养和岗位职业资格标准需要，积极开展校内各项技能大赛，采用激励制度鼓励学生参加各类技能大赛；以专业的大赛项目为载体，联合行业企业，组建项目化试点班，开展课程教学内容、教学方法以及实验实训建设等专业建设与课程改革，推进教学改革；建立系统化大赛设计、组织、培训体系完善配套管理和激励制度，形成长效机制，成为专业“培育招牌教师、培养名片学生、打造品牌专业、展示教学成果”的重要抓手。