



## 新办专业——高速铁路客运乘务

### 一、专业基本信息

专业名称	开办时间	专业带头人 (咨询老师)	联系方式	隶属二级 学院	招收考生类 别
高速铁路客 运乘务	2015 年	何 瑛 董珍慧 刘涛涛	13993852030 18693825520 18600070128	旅游学院	文、理、艺术

### 二、专业说明

高速铁路客运乘务专业开设于 2015 年，是我校与北京广慧金通教育科技有限公司合作开办专业，该公司成立于 1997 年，现与全国 37 所本科院校、24 所高职高专院校合作开办空中乘务、高速铁路客运乘务、民航安全技术管理等专业。校企合作过程中企业参与人才培养的全过程，校企双方从专业招生、人才培养、课程教学、学生管理到实习就业等开展全方位合作，真正实现了学校育人与社会用人对接，教学过程与企业对接，专业拓展与行业需要对接，专业办学与企业需求的无缝对接。现有在校生 112 人，企业驻校教师 4 人，均为公司的一线工作人员，有丰富的行业工作经验。

### 三、专业培养目标

本专业培养德、智、体、美全面发展，具有良好政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，面向高速铁路客运乘务生产及管理一线岗位，了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，掌握高速铁路服务基本知识、基本技能和铁路客运基本要求，能从事

高速铁路服务与管理的具有工匠精神的技术技能型人才。毕业后主要面向高速铁路从事指导车长、列车长、列车值班员、列车员、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。

#### 四、专业主干课程（理论、实践）

序号	课程名称	课程性质
1	《高速铁路概论》	主干理论课程
2	《铁路旅客运输服务》	主干理论+实践课程
3	《铁路客运员》	主干理论
4	《铁路客运服务礼仪》	主干理论+实践课程
5	《铁路客运服务英语》	主干理论+实践课程
6	《高铁餐吧服务与管理》	主干理论+实践课程
7	《铁路服务面试礼仪》	实践课程
8	《列车播音》	主干理论+实践课程
9	《职业形象塑造》	主干实践课程
10	《基础礼仪与训练》	主干实践课程
11	《演讲与口才》	主干实践课程
12	《铁路企业岗前培训》	主干实践课程
13	《顶岗实习及毕业设计》	主干实践课程
14	《市场营销》	主干理论+实践课程

#### 五、专业就业情况

本专业毕业后主要面向高速铁路从事列车员、客运值班员、客运员等岗位，面向城市轨道交通的站务员、值班站长等岗位，也可在传统铁路或者其他旅客运输企业从事相关领域工作。



苟晓彤，2010届旅游管理（航空服务方向）毕业生，现就职于兰州铁路局陇西车务段



张璐（右一），2015级旅游管理（高铁服务方向），现就职于兰州铁路局火车站客运员



王金银，2015级旅游管理（高铁服务方向），现就职于南通洁达物业有限公司乘服员



## 六、专业带头人



何瑛，女，研究生学历，教授，现任旅游学院院长。国家旅游局旅游业青年专家、甘肃省高校教学名师、国家旅游局“名导进课堂”师资库成员、天水旅游发展研究中心副主任、天水旅游职业教育集团秘书长、中国旅游协会妇女旅游委员会委员、中国国家职业技能考评员（餐饮专业）、全国导游资格考试面试评委、省级普通话测试员、省级旅游星级饭店评定员、中国科学院教材建设专家委员会•高等职业教育航空服务专业委员会委员。主持、参与科研项目 10 余项，发表省部级以上论文 20 余篇，主编、参编教材（专著）6 部，获得各种奖励、荣誉、教学成果等 20 余项。教学测评优秀，教学效果受到学生好评。

## 七、专业教学团队

序号	姓名	性别	年龄	职称/职务	毕业学校	学历	学位	承担课程	专职/兼职
1	何 瑛	女	41	教授	西北师范大学	研究生	硕士	职业核心能力	专职
2	李玉林	男	39	副教授	桂林理工大学	研究生	硕士	铁路旅客运输服务	专职
3	董珍慧	女	34	副教授	兰州大学	研究生	硕士	市场营销	专职
4	赵文秀	女	32	讲师	西北师范大学	研究生	硕士	辅助专业建设	专职
5	安敏杰	男	27	助教	西北师范大学	本科	学士	高速铁路概论	专职
5	刘涛涛	女	31	航空乘务教员	西安体育学院	本科	学士	铁路客运服务礼仪	兼职
6	方 旭	男	26	航空乘务教员	湖北文理学院	本科	学士	铁路客运员	兼职
7	王琴霞	女	25	航空乘务教员	兰州文理学院	本科	学士	职业形象塑造	兼职
8	彭 瑞	女	25		天水师范学院	在读研究生	学士	列车播音	兼职

## 八、实训条件

我校与北京广慧金通教育科技有限公司共建的民航综合实训中心，是符合交通运输类服务职业岗位要求，集教学、培训、服务项目开发于一体的多功能校内综合实训基地，满足高铁客运乘务专业课内实操训练、实践教学和服务项目基本素质训练的需求，实现工作场所和教学场所的融合。

## 民航综合实训中心

序号	实训室名称	实训室功能	适用课程
1	B737/A320 客舱服务训练舱	列车服务实训	铁路客运服务礼仪
2	安检实训室	安检实训	安全检查
3	职业塑能中心	服务礼仪训练	铁路客运服务礼仪
		职业形象塑造	职业形象塑造
4	形体训练实训室	形体训练	形体训练
		体能训练	体能训练



安全检查实操训练



坐姿礼仪训练



站姿礼仪展示