高速铁路客运服务专业调研报告

**一、调研工作组织与开展情况**

为确保调研工作组织到位，落实到位，我系组成了以系主任为组长，副主任、专业负责负责人、专任教师、相关辅导员教师参加的调研组，到本市及外市相关企事业单位去实地调研考查。历时十三天，为调研报告的形成获得了第一手的资料，具体分工如下：

组 长：刘青山

副组长：王胜国

组 员：刘嘉琳、颜晓卉、郝成宇、程绍禹

**二、调研内容**

（一）毕业生就业与人才需求情况分析

1.近三年人才培养质量反馈情况

高速铁路客运服务专业自2018年开始招生，毕业生就业率自2021届至今，连续3年保持在88%以上；月收入在3000-5000元区间内的占毕业生总数的80%以上；工作与专业相关度为60%以上；对用人单位开展调研，用人单位满意度超80%，对毕业生综合素质给予了较高评价，尤为凸显的是岗位适应能力，评价毕业生“上手操作快”。通过反馈可知，专业主要服务面向情况与专业就业主要领域定位基本相符。

2.人才需求情况分析及预测

随着我国经济社会的发展,职场对人才的要求也日益发生着变化,从重学历到重能力、重职业道德和价值观,人才规格内涵日益丰富,“职业忠诚、责任感、专业进取与创新、团队协作和职业规范”等职业道德、态度及其作为其内核的价值观,成为现代企业、用人单位选人、用人的重要标准

（二）企业行业调研情况分析

1.行业调查

“十四五”铁路科技创新规划明确，到2025年，铁路创新能力、科技实力进一步提升，技术装备更加先进适用，铁路工程建造技术持续领先，运输服务技术水平显著增强，智能铁路技术全面突破，安全保障技术明显提升，绿色低碳技术广泛应用，创新体系更加完善，总体技术水平世界领先。

1）行业发展前景乐观

据帕尔格雷福世界历史统计，至2020年美国铁路营业里程15.05万公里，居世界第一；中国铁路营业里程14.63万公里，比美国约少0.42万公里。目前只有美国和中国的铁路营业里程超过10万公里。但中国人口众多，地域辽阔，导致人均铁路里程及铁路网密度跟国际前列相比存在明显差距，中国铁路建设具有巨大潜能。

2）客运服务人员短缺

铁路企业实行人才强路战略，是增强铁路综合实力和市场竞争力，实现铁路高速发展的战略选择。当今世界资源竞争逐步转变为人才竞争。铁路企业要紧紧围绕本行业经济发展目标，准确把握人才需求的发展趋势，科学制定和不断完善人才工作规划，特别是优化人才环境，努力创造吸引人才、留住人才、用好人才的环境和机制。把人才战略导向同本企业实施细则和具体规定有机地结合起来，抓紧制定措施和对策，优化人才环境，促进企业发展。因此，当前铁路企业在人才发展环境上存在一定问题。

人才分布不均匀：突出表现在省会城市、大中城市、开放的城市以其丰厚的待遇和良好的环境将人才吸引留住，而一些地处偏远、经济不发达、自然环境差的地区因自身条件有限，人才流失相对严重。

人才结构不合理：铁路企业中初级人才较多，高级人才少；人才年龄偏大的多，年纪轻的较少，专家级科技人才年龄更是偏高；具有专业技术职务资格的人员学历偏低，获得全国职业、执业、注册资格的人才较少；经营性、管理性、计算机等方面的人才短缺。

配套改革措施不全：人才强路战略需要各系统各部门，从人才的战略储备、培训、奖励激励机制等多方面进行配套管理，可从目前来看，铁路人事管理制度与手段相对滞后，更多的停滞在计划经济时期的管理模式，管理理念落后。

人才利用率不高：一是用人单位竞争机制不全。以学历和资历取人，或者依赖领导照顾，人才在待遇上没有真正形成优胜劣汰的竞争机制，没有用好现有人才。二是用人单位激励机制不全，一些中青年科技人才难以得到资助，人才激励机制不全、激励力度不够，形式单一。三是人才评价体系不全，现行职称聘任的任职资格评价，大部分采用评审方式。而在评审中，重学历、轻能力，重资历、轻创新的问题较为突出。

企业重使用轻培训：不愿花时间和财力组织优秀人才参加教育，面对突飞猛进、日新月异的现代技术发展，人才深感知识折旧率加速，知识更新成为迫切需要。二是培训体制不健全，培训内容散乱，培训质量不高，针对性不强，学习效果不明显，三是现有人才培训渠道不足，继续教育跟不上发展趋势，高层次、复合型人才短缺。

2.企业调研

结合高速铁路客运服务专业的特点，调研小组分别对各大铁路局、高铁站展开调研，用以调查不同类企业人员对高速铁路客运服务专业现有的培养目标、毕业生能力、有关专业课程设置、教学过程与效果的意见建议。调研的具体人员为列车乘务员、车站安检员、值班站长、售检票乘务员、企业管理人员等（含毕业生）。

1）职业岗位的主要工作任务

95％的企业专家认为高速铁路客运职业岗位的主要工作任务包括出乘、退乘、列车服务；82%的企业专家认为建高速铁路客运服务专业岗位的主要工作任务还应该包括餐吧车产品销售、55％的企业专家认为高速铁路客运服务专业岗位的工作任务还应该包括卫生清洁。

2）职业岗位对该专业学生需具备的职业能力要求

100%的企业专家认为高速铁路客运服务专职业岗位学生需具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力,85％的企业专家认为需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，68%认为需具备能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。

3）职业岗位对该专业学生需具备的非专业能力要求

企业专家认为高速铁路客运服务职业岗位学生需具备人的协调能力、人际交往能力、团队合作能力、执行工作能力、诚信意识、责任意识、安全意识等。

4）证书要求分析

对于高速铁路客运服务专业的毕业生，在毕业前最好考取“普通话资格证书”，并再优先选择“中级售票员证书”、“急救证书”和“安全员证书”中的一个，作为就业必须的职业岗位证书。这样在就业中不仅能满足当前专业对口的岗位需求，而且能为学生今后在铁路行业的可持续发展提供便利。

**三、现行培养方案分析**

（一）毕业要求与培养目标契合度

高速铁路客运服务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；掌握主动服务环渤海、“中国智造2025”、一带一路、京津冀协同发展、雄安新区建设等国家战略和河北省发展需要，定位于应用型高职，培养复合型技术技能人才，立足沧州，服务全省，辐射全国，走向国际等本基本知识，具备面向广大乘客突发事件的应急处理等能力，从事铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等工作的高素质复合型技术技能人才。

（二）课程体系与毕业要求的契合度

高速铁路客运服务专业现有19门专业技能课程及教学环节。对每门课的要求层次划分为“很重要”、“重要”、“一般”和“不需要”四个级别，以此进行课程重要度的调查。

通过调查，结果高速铁路客运服务专业现有的课程教学环节都需要开设，基本能支撑毕业要求，其中企业认为“很重要”和“重要”的课程及教学环节排名前十位的依次是：“铁路客运组织”、“铁路乘务实务”、“高速铁路概论、“高铁乘务突发事件应急处理”等专业核心课和重要的教学管理过程。

（三）人才培养方案的规范性

高速铁路客运服务专业人才的培养方案是根据《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、《教育部关于印发<职业教育专业目录（2021年）>的通知》（教职成〔2021〕2号）、《高等职业学校专业教学标准》和《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）等文件精神，依据职业教育国家教学标准，结合学院办学定位和实际需求而制定的，规范性满足要求。

高速铁路客运服务专业的人才培养方案基本符合高等职业学校高速铁路客运服务专业教学标准要求，核心课程中4门是完全一致，3门课程相近，且更符合本学院学生学情和岗位需求。

1. **调研结果分析**

从调查问卷和实际调查的统计情况看，目前的毕业生存在的问题突出表现在有知识不会用，有想法不会创新两个方面。用人单位强调，随着人才竞争的不断加强，各相同专业院校培养人才激增，专业岗位竞争能力增强，用人单位不仅仅重视学生的专业技能知识，更重视学生的应用能力、更重视学到发现问题、解决问题的能力。希望学院拓宽学生的知识面，加强理论知识与实践操作的转换能力，注重对学生的创新意识与开拓精神的培养，提高他们的应变能力、公关能力、协调能力、口头表达能力和服务意识等等，以提高毕业生的综合素质，成为一个各方面全面发展、不断适应环境和新形式的挑战。

**五、调研结论及对策建议**

（一）培养方案修订的思路

1.专业定位

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；主动服务环渤海、“中国智造2025”、一带一路、京津冀协同发展、雄安新区建设等国家战略和河北省发展需要，具备面向广大乘客突发事件的应急处理等能力，定位于应用型高职，立足沧州，服务全省，辐射全国，从事铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等工作的高素质复合型技术技能人才。

2.毕业要求

学生通过3年的学习，修满专业人才培养方案所规定的163.5学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

3.课程安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **序号** | **课程模块** | **课程性质** | **课程名称** |
| 公共基础课 | 1 | 政治素养 | 必修课 | 入学教育及军训 |
| 2 | 军事理论 |
| 3 | 形势与政策 |
| 4 | 思想道德与法治 |
| 5 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 |
| 6 | 习近平新时代中国特色社会主义思想 |
| 7 | 文化修养 | 高等数学 |
| 8 | 大学英语 |
| 9 | 大学体育 |
| 10 | 人文素养 | 心理健康指导 |
| 11 | 大学生礼仪规范 |
| 12 | 人文素质修养 |
| 13 | 安全教育 |
| 14 | 国学 |
| 15 | 劳动教育 |
| 16 | 职业素养 | 信息技术 |
| 17 | 应用文写作 |
| 18 | 职业生涯规划 |
| 19 | 创新创业就业教育 |
| 20 | 综合素养 | 公共选修课 | 中华优秀传统文化类（选1） |
| 21 | 美育类（选1） |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 22 |  | 必修课 | 党史国史类（选1） |
| 23 | 劳动素质类（选1） |
| 1 | 专业（群）通识课 | 铁路客运服务礼仪 |
| 2 | 管理沟通 |
| 3 | 医疗常识与急救 |
| 4 | 化妆技巧与形象设计 |
| 5 | 广播播音艺术 |
| 6 | 铁路货运组织 |
| 7 | 高铁服务英语 |
| 8 | 高速铁路概论 |
| 9 | 铁路餐饮服务 |
| 10 | 旅客服务心理学 |
| 11 | 形象塑造与形体训练 |
| 13 | 专业（群）核心课 | 高铁乘务突发事件应急处理 |
| 14 | 铁路乘务实务 |
| 15 | 铁路客运组织 |
| 16 | 专业（群）拓展课 | 导游基础知识 |
| 17 | 即兴口语表达 |
| 18 | 公共关系 |
| 19 | 高铁乘务人员形体训练 |
| 20 | 高铁餐吧服务实务 |
| 毕业环节 | 1 |  | 毕业设计<论文>环节 |
| 2 |  | 岗位实习 |

（二）对本专业2023级人才培养方案编制的建议

在实践教学环节主要采用实训和实习教学结合，借助集教与学、学与练、校内与校外、课内与课外为一体的实践教学基地首先通过实课程实训对学生所需的理论知识进行验证和巩固使他们获得感性认识掌握数据处理等基本方法；然后组织学生参加岗位实训的教学感悟和模拟训练使学生初步掌握操作技能、专业技术获得对职业岗位的初步认识；最后组织学生到企业参加生产岗位实习进一步提高他们的专业技术应用能力和职业综合能力从而实现高职教育造就复合型高素质技术技能人才的培养目标。