# 高速铁路客运乘务的毕业论文范文(通用9篇)

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-02-05

*毕业论文（graduation study），按一门课程计，是普通中等专业学校、高等专科学校、本科院校、高等教育自学考试本科及研究生学历专业教育学业的最后一个环节，为对本专业学生集中进行科学研究训练而要求学生在毕业前总结性独立作业、撰写的论...*

毕业论文（graduation study），按一门课程计，是普通中等专业学校、高等专科学校、本科院校、高等教育自学考试本科及研究生学历专业教育学业的最后一个环节，为对本专业学生集中进行科学研究训练而要求学生在毕业前总结性独立作业、撰写的论文。以下是小编整理的高速铁路客运乘务的毕业论文范文(通用9篇)，仅供参考，大家一起来看看吧。

style=color:#006aff>高速铁路客运乘务的毕业论文1

　　顾客是每一个企业的基础，尤其是以服务顾客为本的企业，让顾客对服务满意则是企业生存的根本，铁路客运企业即是一个这样的存在。做到在铁路客运途中让旅客满意，这无疑对铁路客运列车服务的质量管理提出了一个新的要求高度。本研究以服务质量理论、质量管理理论、旅客满意度理论为基础，以让旅客在旅途乘车中对客运列车服务质量满意为宗旨，对铁路客运列车服务质量管理体系作出了新的分析，以期为实践操作提供理论支撑和指导。

　　1.理论基础

　　1.1铁路客运列车服务的内涵与特点

　　现如今各个国家的科技发展水平不断提升，发达国家将不断采取新的发展技术加强本国的铁路发展加强信息技术的的交流，这也就带动了全球化的铁路交通交往，使铁路领域的发展上升到一个新的高度、新的起点。在信息化不断发展的今天，铁路领域将以全新的方式向现代化发展。我国铁路的发展起步与世界其他国家相比并不算晚，但是技术水平与其他国家相比存在着一定的差距。这就意味着我国要不断提升铁路领域技术水平，不断缩小我国铁路领域与世界发达国家之间的差距。随着中国人口的不断增加，传统的铁路运输已经无法满足当前人们的需要，因此要不断提升我国铁路运输事业的发展。近几年我国在铁路运输领域有了一定的发展，这意味着我国铁路运输领域将不断发展，且很有可能列入世界交通发展的前沿。

　　1.2铁路客运列车服务质量的内涵与质量特性

　　铁路客运列车服务是指铁路运输领域的服务人员向乘车的旅客提供一系列的服务，使乘车人员感到安全、舒适、便捷，铁路运输领域的服务指在不断满足人们在出行时对各种问题的需要。铁路客运领域列车服务质量与我国铁路运输客流量的多少息息相关，铁路客运列车服务的工作实际是给予出行游客们带来帮助，解决旅客在出行中遇到的困难，使旅客们满意。铁路运输领域所提贡的服务将创造出无限的价值，不断成为人们生活中不可或缺的一种社会服务。在上世纪国外的许多国家就对服务管理领域有所研究，以不断满足人们的生活需求。如今，我国铁路运输领域不断发展，铁路领域的服务水平也要不断提升服务质量，改善现今服务质量较低的局面，以此来带动我国铁路运输领域的发展。

　　1.3旅客满意度的定义

　　现如今随着我国各行各业的不断发展，顾客的不断增加这就意味着消费者是各领域向前发展的重要组成部分。因此要不断完善服务领域的发展，提升满意度。在我国运输领域也同样要满足旅客，以此来提升我国铁路客运领域的发展。消费者满意最初的理论形成是在上世纪三十年代，经过不断地发展应用使顾客满意的理念已深入到各个领域。旅客满意度的含义就是在消费时所形成的一种消费态度，反映出顾客对消费是否满意。旅客满意度在一定的认识上也是旅客对我国运输领域的看法以及对我国运输领域的整体的评价，顾客满意度在一定的程度上可以反映出我国运输领域服务的质量水平。当顾客满意度较高时说明我国运输领域的服务质量较高，当顾客满意度较低时可以说明我国交通运输领域的服务水平偏低，需要不断进行培养。因此，旅客的满意度可以作为我国运输领域服务质量检测的重要标准。旅客满意度与我国交通运输领域的发展息息相关因此，要不断培养我国交通运输领域服务人员的素质，以此来促进我国交通运输领域的发展。

　　2.旅客满意度与铁路客运服务之间的联系

　　2.1旅客满意度在铁路客运列车质量管理中的作用

　　旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度的高低体现着我国交通运输领域服务质量的好坏，因此，顾客满意度将决定我国交通运输领域服务质量。随着我国市场经济的不断发展，交通运输领域的发展，不仅在于改善运输设施的硬件，例如增加某一部分的硬度和寿命，或者大量的投入高新技术，更在于铁路工作人员的服务态度，只有不断提升我国交通运输领域服务的质量水平，才能提升旅客的满意度，所以不断提升旅客的满意度是我国交通运输领域发展的必然选择。目前我国交通运输领域的发展逐渐呈现出上升的趋势，因此，若想使交通运输领域不断发展上升至发达国家的水平就要不断加强我国铁路运输业服务水平。旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度高将促进我国铁路运输事业的发展，反之将制约我国铁路运输领域的发展。这就意味着我国要不断提升运输领域的服务质量，提升顾客的满意程度，促进我国铁路运输领域的发展。

　　2.2铁路客运列车服务质量管理中存在的问题

　　随着铁路运输领域的发展，我国铁路运输领域走过了艰难的发展阶段，进入新时期我国对运输领域的要求也将不断提升。例如，在铁路客运列车运输中，相关工作人员职业修养差，工作热情不够、态度差、没有忧患意识。如今人们的就业方向投靠于固定的工作，铁路运输行业就是一种固定的行业，这就导致人们对铁路运输领域的工作意识得不到提升，完全不担心丢了工作，坚信这样的“铁饭碗”可以一直养活自己，且在工作中只是单纯的应付工作，打发时间，对任何事情都不上心，但是，工作人员的服务态度严重的影响着工作质量，并与我国运输事业的发展息息相关。因此，不能放任铁路运输领域工作人员工作。

　　3.基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系分析

　　3.1铁路客运列车服务质量管理的目标、原则与基本要求

　　我国交通运输领域的发展致力于提升我国交通运输领域的服务质量水平，达到人人满意的效果。铁路客运列车服务质量管理的本着为人民服务的原则不断服务于广大的人民群众，不断提升我国铁路运输领域服务质量，加强管理促进铁路运输领域的全面发展，完善我国交通运输领域的服务质量体系，使我国交通运输领域的发展跃身与世界的前列。

　　3.2铁路客运列车服务质量管理的思想与方法

　　铁路客运列车服务质量与我国交通运输领域的发展息息相关，要不断提升我国铁路客运列车工作人员的服务水平，很可能因为一个工作人员的工作马虎，形成无法挽回的场面，量的积累，很可能最终导致质的变化。正因如此，相关部门就要制订和实施一些方案来制约工作人员。当然，加强铁路客运列车服务质量的方法有很多，其中最主要的就是对工作人员进行技能的培训，通过专业教育方式，从多方面多角度了解自己工作的重要性，使管理人员的服务意识逐步得到提升。加强铁路客运列车服务人员为人民服务的意识，不断提高人们的满意度，改善我国铁路客运列车服务的环境，促进我国铁路客运列车的发展。

　　3.3基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系的主要内容

　　铁路客运列车的服务内容要与时俱进、开拓创新。例如，在基础设施方面，新添一些铁路内部设备，让乘客在铁路运输过程中更加舒适。在内部管理方面，制定一些新条约制约和管理铁路服务人员，让服务人员不得不为乘客做最周到的服务，还可以为工作人员定期开设教学板块，一方面鼓励工作人员，让他们在工作中热情高涨，也从专业方面培训他们。

　　4.结语

　　随着我国经济领域的不断发展，铁路事业将迎来一个新的发展时期。然而就我国目前的铁路运输领域的发展情况来说，我国的铁路运输领域还需要不断的进行完善。加强我国交通运输的服务质量水平，提升旅客的满意度。为了不断提升我国交通运输领域的发展更好的服务于旅客，不断展现我国交通运输领域的风采，要加强对铁路运输领域细节管理，树立良好的形象，以其优质的服务带动我国运输领域的发展。

style=color:#ff0000>高速铁路客运乘务的毕业论文2

　　>一、专业人才需求的分析：

　　铁路是我国国民经济最重要支柱产业之一，肩负着各类重要、大宗物资及战备物资运输的重大使命；也是人们出行首选交通工具。铁路运输是国民经济的大动脉，是国家经济建设的基础。铁路运输具有运量大、速度快、安全性高、适应性强、占地少、价廉、能耗低、环保等诸多优势。党中央、国务院从国家持续性发展全局高度，作出了加快铁路发展的战略决策，使铁路行业步入迅猛发展的黄金时期。

　　《中国铁路中长期发展规划（20\_修订）》指出，到20\_年，全国铁路运营里程达9万公里。根据铁路网中长期规划，到20\_年，全国铁路运营里程达12万公里，规划建成“四横四纵”铁路快速客运通道以及三个城际快速客运系统。在全国铁路网建设中加强西部路网建设。

　　自20世纪90年代以来，中国城市轨道交通进入高速发展期。目前已有北京、上海、南京、成都等20个城市建成了地铁，有20条线路，运营里程近1000公里，随着城市建设的加快，又有20多个城市开展了城市轨道建设的前期工作，初步规划建成60条线路，约202\_公里，总投资近700亿元，中国已经成为世界最大的铁路运输交通市场，

　　我国高速铁路在高原铁路技术、机车车辆装备技术、客运专线技术、既有线提速技术、重载运输技术、运输调度技术等几个主要领域已经达到了世界先进水平。全国各地都在加快高速铁路的建设，不仅提高线路规划标准，并且力争将新的高铁规划，纳入国家正在进行新调整的铁路规划。20\_年中国铁路平均每年基建投资将超过3300亿。

　　据四川建委消息，成都至兰州、成都至贵州、成都至西安、成渝、川藏城际列车己规划建设。成渝城际列车已经开通，目前北起江油、绵阳、德阳、广汉、成都，然后向南经过彭山、眉山、青神、乐山，最后抵达峨眉山的成－绵－乐城际铁路，线路全长313公里，设计速度目标值为每小时250公里。建成后，将是新规划成都至西安客运专线的连接点：向北延向广元、西安，与郑西、京广客运输专线相连，形成成都至北京8小时快速客运通道；向南延向宜宾、贵阳，连接贵广铁路，形成成都到珠三角的8小时经济圈。

　　随着高速铁路的快速发展，我国对普铁、高铁人才的需求持续增长。“十二五”期间，全国铁路建设系统人才需求量约为100万人，其中高职层次的一线操作人员就占到70%-80%，铁路人才总体上处于供不应求状态。预计到20\_年，仅西部地区高铁、地铁、轨道客运人员、装备制造业等轨道交通类人才需求量就将高达15万人左右。我院新设置铁路客运专业，着力培养高铁、地铁、轨道客运人员人才正是满足了这一需求。普铁稳步发展、高铁朝着高速、重载方向飞速发展，中国将全面进入“高铁”时代。我院申报铁路客运预备技师专业也是适应铁路产业升级，转变经济增长方式的需要，符合铁路未来发展大趋势。

　　>二、我校具备申报申报铁路客运预备技师专业的条件：

　　1、专业指导思想与建设：

　　（1）专业定位与建设思路

　　铁路客运专业是我校20\_年新开设的一个骨干专业，多年来，在专业教师的引进、教学计划的制订和修改等方面做了大量工作，为尽快积累办学经验，完善办学条件，保证本专业健康稳定、迅速有序地发展，积极探索出职业教育的办学模式，根据相关文件的指示精神，结合我院发展规划和专业建设的基本思想，特制订本建设发展规划

　　本专业培养主要面向铁路运输企业、城市轨道交通运输企业、物流运输企业，在生产、管理、服务第一线，能从事乘务服务、铁路行车组织工作、铁路旅客运输组织工作、铁路货物运输组织工作，具有基本的专业技术理论知识、应用能力、良好职业道德和职业生涯发展基础，德智体美全面发展的高素质技能型人才。

　　（2）专业定位

　　铁道交通预备技师客运专业有针对性培养实用，且适应社会主义市场经济需要，德、智、体、美、劳全面发展，具有扎实的专业理论基础，熟练掌握列车运行组织、旅客运输组织、铁路货运组织等方面的专业理论知识和技能，职业素质优良，实践能力突出，能在城市轨道交通、国有铁路、地方铁路运行、管理和服务第一线等领域从事铁路交通运营管理的高技能应用型人才。

　　2、专业建设

　　（1）在师资队伍建设上，建立了一支具有良好素质的专任教师队伍；

　　（2）在教学内容和教学方法上，以技术应用能力和专业综合素质的培养为主线，科学构架专业人才的知识结构，建立与专业培养目标相适应的理论与实践教学体系；

　　（3）在教学模式上，大力实施“产学研相结合，教学做一体化”的模式，并根据这一模式建设“从初级到高级、从基础到专业、从单项到综合、从模拟到创新”的相对齐全、配套的教学实验、实训设施，以培养既有专业基础理论知识，又有较强专业技术应用能力，能快速适应铁路运输企业生产、管理、经营一线岗位需要的高等专门人才；充分发挥其“依托行业，服务地方”的优势。

　　3、我校人才培养目标与培养模式：

　　（1）人才培养目标

　　“循岗施教”的工学结合人才培养模式，以培养学生职业能力为本位，依据铁路运输组织岗位要求确定培养目标；按照行车、货运、客运三大岗位群的岗位任务设计课程；以岗位任务为中心整合知识、技能与态度，组织课程内容；依据岗位任务由简单到复杂、由单一到综合难度逐步递增的内在关系，安排教学进程；针对铁道交通运输生产组织特点，设计学习情境，推行任务导向教学模式，实施角色扮演法教学。

　　（2）人才培养模式

　　本专业应用招收中职、高中以上学历者或具有中级技能水平的从业者，学制为三年。

　　采用“1（基础理论知识）+1（职业技术教育与实训）+1（顶岗实习）”的培养模式；一、二、三、四学期在校内或实习基地完成基本的教学活动，第五、六学期主要进行就业顶岗实习活动，并配合必要的实践教学。

　　4、我校师资队伍：

　　（1）师资现状

　　我校已建成了一支学历结构、年龄结构、职称结构、知识结构合理，教学和管理经验丰富的高素质高水平的师资队伍，完全有能力、保质保量地完成铁路客运专业的教学任务，并达到专业教学的要求。

　　（2）建设措施

　　每年选派5—7名青年骨干教师下企业实践，提高青年教师的实践能力和教学水平，收集毕业设计的课题等。鼓励教师与企业合作，与企业联合进行科研项目的研发，这样既更新了教师的专业知识，又提高了自身的实际知识应用能力，同时可以及时了解企业中岗位需求的变化，实时调整相应的教学内容。总之，采用从企业引进和内部培养相结合的办法，建设“双师型”教师队伍。

　　注重培养出高水平的骨干教师和年轻的专业带头人。鼓励专业教师在职攻读相关专业学位，提高学历层次，大力支持青年教师攻读在职研究生。对于获得硕士学位的青年师提供相应的学习费用资助。本专业还根据专业发展的需要，不断引进高层次人才，充实专业教师队伍。

　>　三、我校的课程设置与教材选用

　　（一）专业课程简介

　　1、核心专业课程

　　（1）铁路客运组织

　　教学目标：通过学习，学生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，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。

　　教学内容：铁路客运系统，铁路客流分析，铁路票务管理，车站客运工作组织，铁路车站岗位管理，铁路客运安全管理。

　　（2）铁路行车组织

　　教学目标：通过本课程的学习，学生应掌握运输计划的编制步骤和方法、行车闭塞法、列车自动控制系统的功能、行车调度指挥的原则和基本方法、正常情况下和非正常情况下的列车运行组织方法、站场行车作业组织的基本方法和作业程序、运输能力的计算方法和加强的措施，理解调车工作的有关规定。使学生具有编制运输计划、行车调度指挥、正常及非正常情况下的列车运行组织能力，监控和操作各种行车设备、进行站场行车工作组织和调车工作能力，计算运输能力等专业能力；具有获取信息、独立学习、总结和应用实践经验、分析问题、解决问题、决策和应急处理能力及计算机操作等方法能力；同时具有良好的职业道德、严格的纪律性和劳动组织、团队协作和沟通能力。

　　教学内容：运输计划的编制，列车运行组织，站场行车作业组织，运输能力的计算及加强。

　　（3）铁路安全及应急处理

　　教学目标：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，初步理解铁路企业各类规章制度，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；能够具备一定的资料查询、调查研究、分析决策能力；具有良好的法律意识和职业道德，具备有负责任的职业态度、良好的团队协作精神和沟通能力、有一定的安全意识和自我防护能力。能初步胜任铁路站务各岗位人员各项应急处置和安全管理工作，熟悉站务员、车站值班员、值班站长、站长与行车调度员的各种应急处置工作过程。

　　教学内容：铁路安全管理基础、车站乘客服务安全组织、铁路运营职业危害防护、铁路车务突发事件应急处置、铁路交通行车安全管理、铁路交通事件处理。

　　（4）铁路服务礼仪

　　教学目标：通过本课程的学习，学生应掌握城市轨道交通服务仪容仪表礼仪规范及其应用、服务仪态礼仪规范及其应用、服务接待礼仪规范及其运用、服务沟通礼仪规范及其运用；理解城市轨道交通服务礼仪的原理及服务过程中的心理效应，从而为提供优质服务构建强大的心理基础。

　　教学内容：铁路交通服务礼仪导入、仪容仪表礼仪、仪态礼仪、接待礼仪、沟通礼仪。

　　（5）、列车乘务与实训

　　教学目标：掌握旅客运输过程各环节的服务技能与技巧。

　　教学内容：车门迎接服务技巧、车门迎接服务技巧、列车上的服务技巧（致迎宾词、供送茶水、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。

　　2、其他专业课程

　　（1）铁道概论

　　主要学习内容是：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；铁路线路、车辆、机车、动车组、车站、信号及通信等铁路运输设备的基本构造和基本原理；铁路旅客运输组织、货物运输组织、行车组织、铁路运营管理信息化系统；客运高速、货物重载运输的基本知识。

　　（2）铁路场站设备

　　主要讲授铁路交通车站及车辆段线路设备、车站站台及站厅布置、车站的自动售检票设备、自动扶梯、消防自动监控设备、屏蔽门设备、通风与环境控制设备的使用方法，使学生具有正确使用设备的能力及简单的故障处理能力。

　　（3）铁路通信信号设备

　　主要讲授铁路交通信号系统和通信系统的基本设备器材、轨道交通信号系统的基本联锁关系、轨道交通信号系统的基本闭塞原理、轨道交通列车自动控制的基本原理与控制方式等基本知识。使学生具有正确使用信号设备进行行车组织的能力。

　　（4）铁路车辆设备

　　主要讲授铁路车辆的基本知识，车体、转向架的组成以及结构原理，以及初步的车辆驾驶技能。使学生具有对车辆组成部分的认知能力。

　　 (三)材选用：

　　原教学计划中，专业课、专业基础课和基础课联系不够，导致理论与应用相脱节，不能够达到培养技术应用性人才的要求。必须逐步进行改革，增强课程体系内的联系；优化整合教学内容；加强实践教学，充实教学实践的内涵；注意教学方法、手段的先进性；大力加强素质教育，培养创新精神，关注个性发展。

　　教材是实施课程教学和贯彻教学大纲的基础，使每门课程拥有比较完备的系列精品教材，优先选用教育部、省教育厅推荐或获省级以上教材奖的教材，教材选用国家级正规出版社三年内出版的教材，实验教材可采用本专业教师自编的教材或国家级正规出版社三年内出版的教材。科学合理的教材选用制度，选用符合教学大纲要求，教育部推荐的优秀教材，且近三年出版的教材比例≥80%。积极扶持教师编写具有特色的教材、习题集、实验、实习指导书，同时不断完善现行自编教材，鼓励应用多媒体技术的立体化教材。

　　本专业还结合专业发展特色，购买了一些专业性较强的图书资料，供本专业教师学生查阅。

　　（四）、实习设施

　　1、学校计算机室、形体训练室、礼仪训练室、语音室、中西餐厅、客房等旅游类公共实训室健全。

　　2、学校拟三年内投资100万元建设一个模拟车厢并增添一些先进的安检设备。

　　3、学校已与绵阳火车站、成都铁路局、北京商鲲集团等五家企业建立了校企合作关系，教学实习、顶岗实习等生产实习有保障。

style=color:#006aff>高速铁路客运乘务的毕业论文3

　　摘  要：本文通过对某型号民机乘务训练设计、开发过程进行分析，基于ADDIE模式对乘务训练课程的分析、设计、开发以及评估5个阶段的内涵、关键要素和常用方法进行研究，以期为乘务训练课程设计与开发人员实施培训提供参考，提高乘务训练课程质量和培训效果。通过研究，切实探索出一种适合民机乘务培训需求分析工作的方法。

　　关键词：培训需求分析（TNA） ADDIE 乘务训练 课程设计

　　中图分类号：G434                 文献标识码：A            文章编号：1674-098X（20\_）09（c）-0207-03

　　基于培训需求分析（TNA）技术开发乘务训练课程的理念在国外早已被提出，且已具有成熟的基于任务为导向的培训需求分析（TNA）的训练大纲开发技术和训练全流程管理规范，得到了FAA、EASA等各国局方的认可，满足了客户运行需求。

　　目前，国内乘务训练机构大多为航空公司或第三方培训中心，主要目标是满足航空公司机组人员的日常训练，而相应的乘务训练课程均由国外飞机制造商提供，并为系统开展乘务训练课程的设计和开发工作。随着ARJ21-700飞机的交付及投入商业运营，以及C919等国产民机型号研制的不断推进，急需研究TNA技术、训练大纲及课程开发技术，建立与波音、空客等国际飞机厂家客户培训水平相媲美的、国内一流的机型培训能力。

　　由于TNA是新引入航空器评审的工作内容，研究和制定统一的评审规范，应用于判断经TNA分析方法制定的飞行训练规范的符合性，是局方评审工作面临的新课题。因此，有必要基于培训需求分析（TNA）的理念和方法，通过系统分析客舱乘务员操作任务，构建客舱乘务员机型培训需求方案和阶段性培训目标，然后研究建立制造厂家的机型乘务训练培训体系，为民用航空器乘务训练大纲开发、教材开发、设备应用、课程验证以及局方开展评审提供技术支持。

　　培训需求分析的理论来源于ISD方法的ADDIE模型。教学系统设计过程最基本的模型包括5个阶段——分析（Analysis）、设计（Design）、开发（Develop）、实施（Implementation）和评估（Evaluation），取其首字母，称为教学设计的ADDIE模型，如图1所示[1]。

　　ADDIE模型为确定培训需求、设计和开发培训项目、实施和评估培训提供了一种系统化流程，基础是对工作和人员所做的科学分析。目标是提高培训效率，确保学员获得工作所需的知识和技能，满足组织发展需求;最大的特点是系统性和针对性，将以上5个步骤综合考虑，避免了培训的片面性，而针对培训需求设计和开发培训项目，避免了培训的盲目性;对各个环节进行及时有效评估，保障了培训质量[2]。

　　1 分析阶段

　　培训需求分析是教学系统设计的第一步，指在规划与设计训练前，采用一定的方法与技术对组织及成员的训练目标、知识、技能以及态度等进行系统分析，从而确定培训内容的一种活动或过程[3]。客舱乘务员作为民机用户运行体系中的重要组成部分，是确保民机用户飞行安全的直接责任人，其知识、技术以及能力将直接影响用户的运行安全。乘务训练的分析阶段作为整个训练过程的首要环节，客舱乘务员能否熟练使用机型设备并具备相关工作能力，是民机用户安全运行的关键问题，也是整个训练工作的基础。它是确定训练目标、设计培训计划的前提，也是训练评估的基础。

　　在培训工程研制阶段，主要依据乘务培训规章，包括：CCAR-121-R5《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》第121.429条客舱乘务员的初始和转机型地面训练;第121.419条机组成员的应急生存训练;第121.422条机组成员的保安训练;咨询通告AC-121-FS-20\_-27R2《客舱乘务员的资格和训练》第5条客舱乘务员训练和附件1客舱乘务员训练类别、提纲和课程段;AC-121-FS-20\_-41第6條机组资源管理训练的设计等对乘务训练的明确要求。同时，结合飞机技术文件和《机型客舱机组操作手册》等输入，启动培训需求分析工作。基于飞机设计的基本构型和运行特点，考虑选装设计或设备对飞机运行的影响，以培训对象工作任务为导向开展培训需求分析工作。依据民航法规，提供满足民机客户保障飞行安全的培训需求，使训练合格的客舱乘务员了解和掌握飞机的性能、客舱布局、机上服务设备的功能和使用方法，熟练掌握飞机应急设备分布和使用方法。在应急撤离时正确使用各种设施、设备及各类程序，熟知机组成员职责及任务，具备机组成员相互协作的能力，确保民机用户的客舱安全和客舱服务。在明确培训对象工作任务的基础上，分析每项工作任务所需培训的必要性，确定执行每一项任务所需的知识、技能和意识，确定培训知识点。培训需求分析是设计课程的重要基础。如表1所示。

　　整合所有工作任务按照上述要求进行分析所形成的培训知识点，确定总体的培训目标和培训内容。总结培训需求分析工作，同时全方位分析培训对象，掌握需要和能够做到的满足受训者需求的信息，形成培训需求分析报告。

　　在培训需求分析全过程中，对飞机技术文件、技术出版物手册和相关规章进行持续跟踪，并根据输入源的变化持续修订和版本控制培训需求分析和课程设计的过程性文件。

　　2 设计阶段

　　培训课程设计在需求分析、规章、通告、运行经验、TNA工具以及设计理念的基础上开展，主要内容包括设计课程、设计大纲和设计训练方法。设计课程是根据培训需要内容设计培训的形式和设定应该达到的目标。设计大纲是设定培训需要的课程计划、时间、设施设备、教员以及考试等要求。设计学习方法是对大纲要求的各种培训阶段采取的培训方式方法进行设计，以期达到最佳效果。 在培训目标和培训内容确定的基础上，确定、选择和整合培训内容的训练方式、训练时间、评估方式以及教学策略等培训要素，构建课程体系框架。

　　根据所使用训练设备和训练方式的不同，确定不同课程模块的培训知识点清单。针对每一个知识点的教学策略、培训时间以及评估方式等，形成各课程模块知识点清单和课程设计要求。

　　航空公司引入新的机型如ARJ21-700、C919飛机，会根据飞机内部的描述、应急设备的类型/操作和位置、系统操作、正常程序和应急程序等方面的差异大小，设置不同的客舱乘务员训练标准。从一级到四级的4个客舱乘务员训练差异等级，每增加一级会对客舱乘务员的训练提出更高的要求。不同等级针对候选飞机中的差异和可能对客舱安全产生影响。这种差异也可能会涉及客舱乘务员现有的知识、技术和能力。如果没有差异存在或者虽然存在一定差异但并不影响客舱乘务员使用掌握的知识、技能或表现，那么不同的等级既不会被指定，也不适用于客舱乘务员训练。划分的每个等级是基于飞机差异的程度，包括飞机内部描述、应急设备和系统操作以及正常和应急程序。如图2所示。

　　根据训练课程内容和课程设计训练要求，最终形成课程训练大纲。航空公司对已在相同组类其他机型飞机的相同职务上经审定合格并服务过的客舱乘务员，在转入新机型ARJ21-700飞机机型的同一职位前应当圆满完成转机型训练的课程设计。如表2所示。

　　3 开发阶段

　　根据培训分析和培训课程设计的结果，确定大纲内容和编制计划，依据CCAR-121-R5第121.403条、第121.405条以及AC-121-20\_-27R2附件一的相关要求，确保每个客舱乘务员能够得到充分训练，按照大纲编制要求和相应的作业指导文件实施大纲编制工作，主要包括地面训练、应急生存训练、飞机飞行训练和资格检查。通常，地面训练的机型理论的飞机特征、性能、布局、服务设备和飞机系统部分由飞机制造商完成，同时应急工作的任务分派和程序、针对机型特点的紧急情况处置及操作演练等也由飞机制造商完成。训练种类中飞机飞行训练和资格检查部分由飞机客户航空公司完成，也可由飞机制造商协助完成。培训大纲编制完成后，按需对其进行大纲符合性验证，同时开发相关训练资料，根据课程设计报告和培训大纲确定实施本课程所需培训资料的种类和内容，按照培训资料编制规范和相应的作业指导文件编写培训资料，主要包括CBT、学员训练手册、教员指导手册、PowerPoint（课件）、训练记录以及参考资料等。在培训资料编制完成后验证培训资料，验证培训资料与对应的编制规范/标准的符合性，验证培训资料与对应的培训大纲的对应性。

　　根据培训课程设计报告内容，确定课程所需设备，生成培训设备清单。根据培训设备清单和设备研制要求，对课程所用的每一项设备制定设备研制方案，研制培训设备。训练设备的开发主要依据新机型设计输入，研制客舱训练模拟器、出口训练模拟器、灭火训练模拟器、水上迫降训练场和其他的训练设备、设施，包括应急撤离滑梯、客舱布局（厨房、盥洗室、旅客座椅、乘务员座椅、行李箱等）、客舱系统、照明系统、烟雾发生及探测系统等，符合AC-121-FS-20\_-34客舱训练设备和设施标准、AC-121-FS-20\_-124关于使用第三方机构对客舱训练设备和设施进行评估的指南要求。根据培训设备设计要求，测试培训设备的功能。

　　4 实施阶段

　　在培训产品开发完成后，根据培训大纲的内容，组织人员对培训资料和培训设备进行内部测试，可采用讲解、模拟、演示、自学、研讨、演练、模拟器及CBT教学等方法。实施中，选取满足进入条件的学员进行培训测试，并分析测试结果，验证训练大纲和课程的合理性，根据测试结果按需修订训练大纲和课程，从而保证乘务训练符合规章要求，确保每个客舱乘务员能够得到充分训练，具备相应的熟练操作能力和知识水平，以满足机型、执勤岗位和运行种类的需要。

　　5 评估阶段

　　培训评估贯穿于整个培训项目的始终。当规章要求、手册等输入发生变化或当接收到培训运行反馈意见时对变化进行评估，根据评估结果修订训练大纲[2]。调查培训效果，采用满意度问卷调查、测定学员学习程度、实践操作运用熟练度以及观察行为变化能力等反馈，修改和完善课程。

　　培训评估团队接收来自客户培训团队提供的培训评估数据，汇总各类数据，出具单次培训数据统计表。当单次培训反馈发现重大问题时，组织召开培训评估专题会议，分析发现的问题，形成优化建议项，并持续跟踪优化项。

　　每年年底收集本年度所有标准化课程的单次培训数据统计表，利用统计分析方法对数据进行分析，按照培训类型总结和评估年度培训情况，综合年度数据得出培训综合性评估分析结果，编制年度培训评估报告。目前，已按ADDIE模型分析的训练课程设计实施培训了2家航空公司客舱乘务员，学员满意度达99%以上，新机型运用熟练，使用程度满足客户需求，同时也对培训评估报告中需要优化改进的内容制定优化措施，落实责任人与完成期限。按照优化措施要求，组织人员实施相关的改进及优化工作。

　　6 结语

　　评估完成后找出了需要改进的缺项，进行了新一轮需求分析。通过以上案例分析可以看出，基于ADDIE教学设计模型开发乘务训练课程是可行的。但是，应该清醒认识到，任何教学设计模型都是教学设计的一种方式和手段，应从教学规律和人才培养要求出发，进一步深化教学改革，加强教学研究，重视实训教学人才培养和制度建设。

　　参考文献

　　[1][美]加涅.教学设计原理[M].5版.王小明，译.上海：华东师范大学出版社，20\_.

　　[2]刘追，刘佳.基于ADDIE模型的系统培训模式研究[J].中国人力资源开发，20\_（9）：47-50.

　　[3]佟宇.某国产民机飞行训练培训需求分析研究[J].科技展望，20\_（15）：252-253.

style=color:#ff0000>高速铁路客运乘务的毕业论文4

　　摘要随着我国高等职业教育改革的不断深入，高职院校人才培养方案的建设创新成为高职院校发展中的重要课题。高职院校空乘专业人才培养只有紧跟行业发展趋势，完善课程体系建设，明确培养目标与规格，创新教学方式才能够为社会培养出高素质的应用型空乘人才。本文阐述了空中乘务专业人才培养目标与规格，分析了目前高职空中乘务专业人才培养中存在的问题，探讨了高职院校空中乘务专业人才培养方案，以期促进我国高职院校空乘专业教学改革发展。

　　关键词高职院校空中乘务人才培养方案中图分类号：G712文献标识码：ADOI：10.16400/j.cnki.kjdks.20\_.04.024

　　AbstractWiththedeepeningofthereformofhighervocationaleducationinChina，theconstructionandinnovationoftalenttrainingprograminhighervocationalcollegeshasbecomeanimportanttopicinthedevelopmentofHigherVocationalcolleges.Onlybykeepingupwiththedevelopmenttrendoftheindustry，perfectingthecurriculumsystem，definingthetrainingobjectivesandspecifications，andinnovatingteachingmethods，canwecultivatehigh-qualityappliedflightattendantsforthesociety.Thispaperexpoundsthetrainingobjectivesandspecificationsofaircrewprofessionals，analysestheexistingproblemsinthetrainingofaircrewprofessionalsinhighervocationalcolleges，andprobesintothetrainingschemeofaircrewprofessionalsinhighervocationalcolleges，withaviewtopromotingtheteachingreformanddevelopmentofaircrewprofessionalsinhighervocationalcollegesinChina.

　　Keywordshighervocationalcollege;aircrew;talent;training;program

　　1空中乘务专业人才培养目标与规格

　　1.1空乘专业人才培养目标

　　高职院校是为国家输送专业人才的主要基地，高职空中乘务专业教育的人才培养目标必须要建立在拥护党和国家的基本方针思想和路线基础上，培养出综合能力全面发展、能够满足现代航空企业实际需求的专业人才。在教育中确保学生能够掌握扎实的专业理论知识和较强的专业能力，形成健全的人格，具有良好的创新能力、学习能力、团结合作能力、信息技术能力、英语交流能力、沟通协调能力、组织能力、职业道德、身体以及心理素质。

　　1.2空乘专业人才培养规格

　　高职院校在培养空乘专业人才过程中，要将能力培养与知识培养两手抓，树立起教学做一体的教育理念，通过过程向导、任务驱动等工作，根据时代变化需求促进课程内容和教学模式的创新与重建。[1]

　　1.2.1专业知识与能力

　　空乘专业人才所需要具备的专业知识与能力主要有几下几点。一，可以给乘客提供优质的客舱服务;二，具备一定的救生能力和溝通能力，重视自身形象塑造;三，具备扎实的专业知识并且能够熟练运用民航知识进行客舱广播、航班信息搜集等操作;四，具有一定的应急处置能力，可以冷静面对突发事件帮助处理常见病以及外伤;五，具备维护旅客安全和客舱安全的基本能力;六，可以灵活利用信息技术查询航班信息，高效完成订座服务和客票服务;七，具有较强的创新意识，能够积极向更高层次学习发展;八，了解民航有关法律法规、方针政策等，并熟练运用这些规范工作;九，具备良好的分析总结能力，能够分析总结航班飞行记录;十，可以正确规范的操作客舱设备;十一，能够熟练操作安检设施，正确完成安全检查;十二，具备全面的服务技能，可以进行调酒、茶艺、插花等服务。

　　1.2.2专业拓展能力

　　除了以上提到的专业知识和专业能力外，空乘专业人才还需要具备较强的展业拓展能力，能够熟练运用学习过的知识深入分析有关问题，并且采取有效方案解决问题，为了更好的职业发展前景，掌握相关岗位的知识和能力，具备一定的空乘相关岗位迁移能力。

　　2目前高职空中乘务专业人才培养中存在的问题

　　2.1专业课程体系设置及专业建设不合理

　　目前来看，我国高职院校空乘专业教育中普遍存在课程体系设置及建设不合理的问题。这主要是我国民航业的发展与其他行业相比还处于初始阶段，学校缺乏足够的空乘人才培养经验。有些高职院校空乘专业建设以及课程体系设置没有结合专业特征和学校实际情况，只是照搬旅游管理、运输等其他专业，这种不合理的问题导致学校空乘专业人才培养缺乏专业性和针对性。

　　2.2盲目办学，软硬件设施不足

　　近年来，随着社会对空乘专业人才需求的不断增加，空乘专业成为高职学生选择的热门专业。有些高职院校为了吸引更多的生源，紧跟时代发展趋势，在没有航空系统的基础和有关背景下盲目办学，开设课程，导致各个高职院校之间的竞争愈加激烈，空乘人才培养的质量却难以提升。[2]大部分高职院校的空乘专业教学都没有健全的软硬件设施支撑，实训条件不足，加之学校专业教师匮乏，教师教学水平有待提升等实际问题，导致专业课程的医疗设施使用、逃生装备操作、应急设备实训、模拟客舱作业等实践教学无法顺利开展，学生专业技能水平较低，空有理论知识，无法在实际岗位上适用工作，影响了应用型空乘人才的培养。 2.3教学模式传统单一

　　大部分高职空乘专业教师在实际教学中仍旧沿用传统的教学模式，教师灌输式的将教材知识传授给学生，教学互动性较差，学生没有参与到教学过程中，处于被动学习的状态，学习积极性不高，影响了学习的效率。同时，有些教师受应试教育观念影响，更加注重学生理论知识的考试成绩，在教学中存在重理论、轻实践的现象，以考试知识点为教学重点，不够重视对学生综合能力、素质、思想观念的培养，没有帮助学生树立起积极向上的正确态度，不利于学生职业道德的培养和提升，长此以往，势必会对学生今后的工作发展产生不利影响。

　　2.4校企合作模式未被认同

　　校企合作模式作为一种促进人才培养和企业发展的有效途径，被越来越广泛应用到高职院校的教育工作中。然而，目前我国只有中国民航飞行学院和中国民航大学等几所院校的校企合作模式得到了航空公司的认可。大部分高职院校的空乘专业校企合作多以第三方机构进行，虽然一定程度上拓展了学生的就业途径，提供了一定的实训资源，加深了核心课程的实践教学，但是也存在就业乱、收费乱等实际问题，未被认同的校企合作模式是空乘专业教育发展中急需解决的紧要问题。

　　3高职院校空中乘务专业人才培养方案

　　3.1加强课程体系建设

　　高职院校要正确认识到空乘专业课程的特征，结合学科特点加强课程体系建设，根据现代社会的空乘专业主要就业趋势和领域方向等实际情况，重点培养学生的专业核心能力和服务能力，完善课程体系设置。合理开设理论教学和实践教学，采取多主体、多方位的课程评价方法，提升教学的有效性。同时，积极加强专业教学管理，开展多层次的专业项目活动，保障教学活动的顺利开展和有效落实，促进课程目标实现。在课程体系建设中充分彰显空乘专业教学的开放性、实践性以及职业性，达到工学结合的教育目的。在人才培养过程中将服务意识的培养贯穿到理论教学以及实训环节全程中，以行业接轨为空乘专业建设的主要方向，以服务能力为人才培养的重要任务，只有在这个基础上，学生才能够转变思想，在良好的服务意识下，从内心迸发出积极主动服务的意愿和观念，时刻站在乘客的角度思考问题，提升我国空乘工作人员的服务水平。

　　3.2创新教学模式

　　高职院校要加强教师队伍建设，吸纳更多的高水平、高素质空乘专业教师提升教学质量，同时加强对在职教师的培训工作，全面提升学校空乘专业教学水平。教师要积极更新教学观念，以学生为中心，结合学生需求和民航发展情况创新教学模式，丰富教学内容，灵活运用虚拟情境技术、现代教育技术、小组合作学习形式、项目教学法、案例分析法等多种教学手段，激发学生学习兴趣，活跃课堂气氛，让学生成为课堂的主人，参与到教学活动中，加深对教学内容的理解，提高学生實际动手能力，从而培养出配合民航企业需求的高水平空乘专业人才。

　　例如，为了让学生更好的理解教材中抽象的专业知识，降低学习难度，提升学习效率，教师可以应用空乘CBT实训软件，让学生进行虚拟操作，在操作中深刻理解教学内容，促进学生知识的迁移。

　　3.3搭建网络化教学平台

　　随着“互联网+”时代的到来，互联网技术为各个行业的发展创新提供了便利条件。高职院校要积极借助“互联网+”模式，搭建网络化空乘专业教学平台，弥补传统教学受时间和空间限制的弊端，让学生能够随时随地根据自己学习需求，在网络平台上进行学习，并且向平台在线教师提出学习中存在的问题，得到及时有效的指导。[3]值得注意的是，为了保证网络教学平台的平稳运行和使用，学校要配置专业的平台检测和维护人员，确保网络教学平台不会被病毒、黑客等攻击，出现不利于学生学习的负面信息、广告等，定期更新升级平台，为在校师生的网络化教学提供必要的保障。

　　3.4推进校企合作发展

　　高职院校要积极聘请资历深的航空教员和经验丰富的乘务长来校进行专业指导，提升学校空乘专业教学特色性，在指导中传授最前沿、最实用的空乘专业知识和技能。此外，学校要定期开展乘务大赛、就业指导会以及空乘专业研讨交流会等邀请更多的空乘行业一线工作人员和专家来校促进学校专业课程体系的建设和完善，为校企合作创造更多的机会与途径，让民航企业能够真正参与到高职院校空乘人才的培养和就业发展过程中。针对目前我国大多民航公司的岗前专业培训不是对外开放，高职院校空乘专业教师不能参与到民航公司内部培训中，无法掌握行业岗位新情况这一问题，高职院校可以加强与民航企业的联系，定期将学校专业教师输定到民航公司进行实际岗位的公司培训，掌握空乘岗位的需求和实际工作操作流程，促进“双师型”教师队伍的建设，教师将所掌握的实际情况融入到教学中，为学生今后的就业发展打下坚实基础。

　　除此以外，高职院校要集合当地政府、教育局等多方力量，开发稳定的校外空乘专业实训基地，充分发挥出地区资源的优势，给学生提供完善的实训条件。设立固定的校园招聘地点，吸引更多的民航企业来校招聘，创造校企合作机会，提升学生就业率。

　　4结束语

　　综上所述，在新时代背景下，我国高职院校空乘专业办学数量和规模不断扩大，社会对空乘专业人才的教育和培养愈加重视。高职院校要全面分析目前现有的空乘专业人才培养中存在的实际问题，并且采取有效方案解决问题，提升空乘专业人才培养质量，为社会培养出合格的空乘人才。

　　参考文献

　　[1]张春雷.基于职业能力导向的高职空乘人才培养模式探究[J].现代职业教育，20\_（8）：242.

　　[2]马丽.高职空乘专业实践教学体系构建研究[J].科教文汇，20\_（2）：111-112.

　　[3]陈卓，袁圣兰.互联网时代高职空乘专业课程教学研究[J].科教导刊-电子版（中旬），20\_（1）：119.

style=color:#006aff>高速铁路客运乘务的毕业论文5

　　随着我国经济的迅速发展，人民生活水平得到大幅提高，外出旅游、出差的频率不断增加，铁路运输相比其他运输方式而言，安全性较高，而且价格便宜，成为了人们中长途出行的最佳选择，于是铁路在旅客运输中的优势日益显著，同时也对铁路客运服务质量提出了更高的要求。

>　　一、目前铁路客运服务发展现状及存在的问题

　　1.对客运投入不足安全是铁路运输企业的核心。因此，铁路企业往往把资金优先用于保障安全的基础设施上，而对于客运基础设施建设的投入则比较少。比如客运备品的更换、老旧车底的改造等方面都比较滞后，严重影响了铁路行业的服务质量和整体形象。

　　2.铁路职工的整体素质有待提高铁路作为我国最基础的公共交通工具，具有一定的公益性，职工待遇并不优厚，这对铁路客运职工素质的提高缺乏内在压力和动力，对于优秀的人才缺乏吸引力，导致了高素质人才的流失，留下来的客运服务职工普遍文化水平偏低、年龄较大，对客运服务工作缺乏热情和主动精神，难以适应新时期客运中的现代化管理方式，最终导致铁路客运服务工作质量难以提高。此外，随着社会经济的快速发展以及人们生活方式的转变，我国铁路体制已经步入转型期，铁路行业新车型、新技术已经得到广泛应用，但是目前铁路客运职工的总体素质还比较低，难以适应快速发展的客运服务市场，对职工缺乏定期培训，导致客运服务职工业务素质和文化水平滞后，直接影响了铁路客运服务的质量和铁路行业的整体形象。

　　3.客运信息系统不健全随着现代科学技术的不断发展以及人们知识水平的提高，旅客对铁路客运信息化水平的要求也越来越高。网上订票、购票已经在大部分人群中得到普及。然而，目前我国铁路行业虽然建设了一批信息系统，但功能还不够完善，存在一些不足，还不能满足人们多种多样的服务的需求。比如旅客购票软件故障频出、列车晚点没有及时的通告和解释、票额信息不透明、列车到站后对换乘地铁和公交的信息缺失等，严重制约着铁路客运服务质量的提高，不能满足旅客需求。

　>　二、提高铁路客运服务质量的意义

　　1.有助于满足广大旅客的切实需要随着人民物质生活水平的不断提高，人们越来越强调精神方面的满足，在乘坐火车时，旅客要求有较好的旅行环境、较高的服务水准等，对铁路客运服务质量要求越来越高。甚至如果有时候铁路客运达不到规定的服务要求，有些旅客就会通过舆论、法律的手段来维护自身的权益，这不利于铁路企业良好形象的树立。因此，铁路运输企业需要提高客运服务质量以满足广大旅客的切实需要。

　　2.有助于帮助铁路企业塑造良好形象铁路作为服务性行业，具有很强的公益性，关系到广大人民群众的切身利益。提高铁路企业客运服务质量，有助于满足旅客对铁路运输服务的要求，帮助铁路企业树立良好的形象。

　　>三、提高铁路客运服务质量的对策

　　1.加大投入，完善铁路客运基础设施建设铁路行业是我国的重要经济支柱，加强铁路客运基础设施的建设，对于我国的经济发展具有十分重要的推动作用。从长期发展规划来看，我国应当加快火车客运站的基础硬件设施建设，对一些长期落后的设施进行积极改建，比如定期对客车中的车门车窗、座椅等设备进行检查，对有问题的设备及时更换，对车站卫生环境进行全面清理等，从而提高铁路客运服务设备的现代化水平，进而提高铁路客运服务质量。

　　2.提高客运服务职工的服务意识为了从根本上提高铁路客运服务质量和整体水平，必须提升客运服务人员的服务意识，建立旅客至上的理念，将旅客满意作为客运服务工作的核心，全心全意为旅客服务，从而有效的提升铁路客运的服务质量。

　　首先，铁路客运服务人员不仅要有专业的服务能力，还要掌握旅客的心理需求。客运服务人员在服务工作中，要做到主动、有针对性地文明服务，学会探索旅客的个性心理，避免服务工作的盲目性。其次，加强对客运服务职工的培训，提高其服务意识。培训内容除了思想道德以及基本的岗位知识和服务技能以外，还要增加客运服务职工对客运心理学和沟通技巧的学习，培养其良好的沟通能力，在服务中能够感知旅客的心理需求，从而满足日益多样的客运服务需求，从而提高服务质量。

　　3.提高铁路服务团队的整体素质要想从根本上提高铁路客运服务的质量，就要提高铁路客运服务团队的整体素质。首先，加强职工教育培训，可以通过聘请专家开展讲座、组织客运服务研讨会等形式，来加强客运服务工作人员之间的交流，提高客运服务意识。其次，针对职工在客运服务中存在的问题，可以组织职工举行业务技能竞赛，在技能演练中找到问题的解决办法。此外，还要定期举办培训班，强化铁路客运服务职工的岗位技能培训和职业道德培训，加强责任体系建设，从而提高职工服务旅客的能力。

　　4.完善铁路客运信息化平台建设为了提高铁路客运服务质量，适应新时期经济快速发展的需要以及旅客对铁路客运服务的需求，铁路企业应该充分利用先进的现代化信息技术，加强对铁路行业客运服务体系的信息化建设，要充分考虑信息系统在集成、运营和维护中存在的矛盾和共性问题，从而建设出一个适应不断变化的业务需求、资源节约、相对稳定的集成化铁路客运服务系统。从而更好的为铁路旅客服务，满足新时期旅客日益多样的服务需求。

　>　四、结语

　　综上所述，目前我国铁路客运服务方面还存在一些问题，基础硬件设施投入力度不足，客运服务工作人员整体素质还有待提高。铁路企业必须采取积极有效的措施，加强铁路硬件基础设施建设，注重客运服务职工的培训工作，提高其服务意识，并且完善铁路服务系统的信息化建设，从而提高我国铁路客运服务质量。

style=color:#ff0000>高速铁路客运乘务的毕业论文6

　　顾客是每一个企业的基础，尤其是以服务顾客为本的企业，让顾客对服务满意则是企业生存的根本，铁路客运企业即是一个这样的存在。做到在铁路客运途中让旅客满意，这无疑对铁路客运列车服务的质量管理提出了一个新的要求高度。本研究以服务质量理论、质量管理理论、旅客满意度理论为基础，以让旅客在旅途乘车中对客运列车服务质量满意为宗旨，对铁路客运列车服务质量管理体系作出了新的分析，以期为实践操作提供理论支撑和指导。

　>　一、理论基础

　　1.铁路客运列车服务的内涵与特点

　　现如今各个国家的科技发展水平不断提升，发达国家将不断采取新的发展技术加强本国的铁路发展加强信息技术的的交流，这也就带动了全球化的铁路交通交往，使铁路领域的发展上升到一个新的高度、新的起点。在信息化不断发展的今天，铁路领域将以全新的方式向现代化发展。我国铁路的发展起步与世界其他国家相比并不算晚，但是技术水平与其他国家相比存在着一定的差距。这就意味着我国要不断提升铁路领域技术水平，不断缩小我国铁路领域与世界发达国家之间的差距。随着中国人口的不断增加，传统的铁路运输已经无法满足当前人们的需要，因此要不断提升我国铁路运输事业的发展。近几年我国在铁路运输领域有了一定的发展，这意味着我国铁路运输领域将不断发展，且很有可能列入世界交通发展的前沿。

　　2.铁路客运列车服务质量的内涵与质量特性

　　铁路客运列车服务是指铁路运输领域的服务人员向乘车的旅客提供一系列的服务，使乘车人员感到安全、舒适、便捷，铁路运输领域的服务指在不断满足人们在出行时对各种问题的需要。铁路客运领域列车服务质量与我国铁路运输客流量的多少息息相关，铁路客运列车服务的工作实际是给予出行游客们带来帮助，解决旅客在出行中遇到的困难，使旅客们满意。铁路运输领域所提贡的服务将创造出无限的价值，不断成为人们生活中不可或缺的一种社会服务。在上世纪国外的许多国家就对服务管理领域有所研究，以不断满足人们的生活需求。如今，我国铁路运输领域不断发展，铁路领域的服务水平也要不断提升服务质量，改善现今服务质量较低的局面，以此来带动我国铁路运输领域的发展。

　　3.旅客满意度的定义

　　现如今随着我国各行各业的不断发展，顾客的不断增加这就意味着消费者是各领域向前发展的重要组成部分。因此要不断完善服务领域的发展，提升满意度。在我国运输领域也同样要满足旅客，以此来提升我国铁路客运领域的发展。消费者满意最初的理论形成是在上世纪三十年代，经过不断地发展应用使顾客满意的理念已深入到各个领域。旅客满意度的含义就是在消费时所形成的一种消费态度，反映出顾客对消费是否满意。旅客满意度在一定的认识上也是旅客对我国运输领域的看法以及对我国运输领域的整体的评价，顾客满意度在一定的程度上可以反映出我国运输领域服务的质量水平。当顾客满意度较高时说明我国运输领域的服务质量较高，当顾客满意度较低时可以说明我国交通运输领域的服务水平偏低，需要不断进行培养。因此，旅客的满意度可以作为我国运输领域服务质量检测的重要标准。旅客满意度与我国交通运输领域的发展息息相关因此，要不断培养我国交通运输领域服务人员的素质，以此来促进我国交通运输领域的发展。

>　　二、旅客满意度与铁路客运服务之间的联系

　　1.旅客满意度在铁路客运列车质量管理中的作用

　　旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度的高低体现着我国交通运输领域服务质量的好坏，因此，顾客满意度将决定我国交通运输领域服务质量。随着我国市场经济的不断发展，交通运输领域的发展，不仅在于改善运输设施的硬件，例如增加某一部分的硬度和寿命，或者大量的投入高新技术，更在于铁路工作人员的服务态度，只有不断提升我国交通运输领域服务的质量水平，才能提升旅客的满意度，所以不断提升旅客的满意度是我国交通运输领域发展的必然选择。目前我国交通运输领域的发展逐渐呈现出上升的趋势，因此，若想使交通运输领域不断发展上升至发达国家的水平就要不断加强我国铁路运输业服务水平。旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度高将促进我国铁路运输事业的发展，反之将制约我国铁路运输领域的发展。这就意味着我国要不断提升运输领域的服务质量，提升顾客的满意程度，促进我国铁路运输领域的发展。

　　2.铁路客运列车服务质量管理中存在的问题

　　随着铁路运输领域的发展，我国铁路运输领域走过了艰难的发展阶段，进入新时期我国对运输领域的要求也将不断提升。例如，在铁路客运列车运输中，相关工作人员职业修养差，工作热情不够、态度差、没有忧患意识。如今人们的就业方向投靠于固定的工作，铁路运输行业就是一种固定的行业，这就导致人们对铁路运输领域的工作意识得不到提升，完全不担心丢了工作，坚信这样的“铁饭碗”可以一直养活自己，且在工作中只是单纯的应付工作，打发时间，对任何事情都不上心，但是，工作人员的服务态度严重的影响着工作质量，并与我国运输事业的发展息息相关。因此，不能放任铁路运输领域工作人员工作。

　>　三、基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系分析

　　1.铁路客运列车服务质量管理的目标、原则与基本要求

　　我国交通运输领域的发展致力于提升我国交通运输领域的服务质量水平，达到人人满意的效果。铁路客运列车服务质量管理的本着为人民服务的原则不断服务于广大的人民群众，不断提升我国铁路运输领域服务质量，加强管理促进铁路运输领域的全面发展，完善我国交通运输领域的服务质量体系，使我国交通运输领域的发展跃身与世界的前列。

　　2.铁路客运列车服务质量管理的思想与方法

　　铁路客运列车服务质量与我国交通运输领域的发展息息相关，要不断提升我国铁路客运列车工作人员的服务水平，很可能因为一个工作人员的工作马虎，形成无法挽回的场面，量的积累，很可能最终导致质的变化。正因如此，相关部门就要制订和实施一些方案来制约工作人员。当然，加强铁路客运列车服务质量的方法有很多，其中最主要的就是对工作人员进行技能的培训，通过专业教育方式，从多方面多角度了解自己工作的重要性，使管理人员的服务意识逐步得到提升。加强铁路客运列车服务人员为人民服务的意识，不断提高人们的满意度，改善我国铁路客运列车服务的环境，促进我国铁路客运列车的发展。

　　3.基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系的主要内容

　　铁路客运列车的服务内容要与时俱进、开拓创新。例如，在基础设施方面，新添一些铁路内部设备，让乘客在铁路运输过程中更加舒适。在内部管理方面，制定一些新条约制约和管理铁路服务人员，让服务人员不得不为乘客做最周到的服务，还可以为工作人员定期开设教学板块，一方面鼓励工作人员，让他们在工作中热情高涨，也从专业方面培训他们。

　>　四、结语

　　随着我国经济领域的不断发展，铁路事业将迎来一个新的发展时期。然而就我国目前的铁路运输领域的发展情况来说，我国的铁路运输领域还需要不断的进行完善。加强我国交通运输的服务质量水平，提升旅客的满意度。为了不断提升我国交通运输领域的发展更好的服务于旅客，不断展现我国交通运输领域的风采，要加强对铁路运输领域细节管理，树立良好的形象，以其优质的服务带动我国运输领域的发展。

style=color:#006aff>高速铁路客运乘务的毕业论文7

　　【摘要】乘务礼仪课程是高铁乘务专业的必修课程，通过教授学生必备的礼仪知识和服务技巧，为学生创造实训机会，使学生的理论知识在实践中不断升华和提高，具备基本的职业素养和技能。本文将论述高铁乘务专业礼仪课堂教学中存在的问题，并提出相应解决策略，以提高服务礼仪课程的教学质量。

　　【关键词】高铁乘务；乘务礼仪；教学实践；策略

　　【中图分类号】G712【文献标识码】A

　　【文章编号】202\_-3089（20\_）12-0016-01

　　近几年，随着铁路运输行业的快速发展，企业的用人需求逐年提高，对人才的职业素养和职业技能也提出了更高要求。乘务礼仪课程作为高铁乘务专业的必修课程，对于列车乘务、车站服务、以及相关企业的服务人才职业素养培养和职业技能提升起着非常重要的作用。我校在铁道运输管理专业成立初期，就把乘务礼仪课程作为一门主要专业课开设，旨在提高学生的就业质量，使人才培养更贴近岗位要求。下面我就乘务礼仪教学现状及对策谈谈自己的体会。

>　　一、乘务礼仪教学存在的主要问题

　　1.课程定位不准，忽视实训教学环节。

　　乘务礼仪课程是一门实用性很强的课程，很多教师仍在采取传统的教学方式，将大量礼仪理论知识灌输给学生，缺乏实践、实训环节，导致学生对知识会背而不会用，成为理论上的巨人，实践中的矮子，就业后不能迅速适应岗位要求。根据课程特点，理论课和实训课的设置比例以2∶3为宜。

　　2.班级人数设置不合理，实训教学无法正常开展。

　　部分高校在设定班级人数时缺乏考虑，班级人数较多，使得教师无法正常开展实训类教学，只能将教学重点放在演示讲解上，学生自主实践时间较少。或在开展实训教学时分身乏术，无法维持课堂纪律，较好把控全场，使得教学效果不尽如人意。

　　3.礼仪实训设施不完善，教学与实际脱节。

　　部分高校对乘务专业教学设施的投入有限，实训设施的不完备导致实训教学无法发挥应有作用。且由于部分高校与企业之间缺乏联系，不了解行业发展现状，仍沿用传统的教育形式和教育内容来培养学生，导致教学与实践脱节，与企业用人要求脱节，致使礼仪教学实用性差。

　　4.实践教学方法枯燥，形式单一。

　　目前，很多院校礼仪课程的实训教学环节主要以案例分析和讲练为主，部分实训条件稍好的院校可在实训室内开展部分实践教学环节，但主要针对形体、仪态练习等方面，没有结合工作情境开展仿真模拟实训，造成实践教学流于形式，收效甚微。

>　　二、课程改革思路

　　为培养适合岗位的服务人才，我们需秉承以就业为导向的教育理念，通过内塑修养、外树形象，培养学生过硬的职业技能和良好职业素养打造合格毕业生。下面是关于礼仪课堂教学改革的一些思路。

　　1.确定课程培养目标。

　　我校在专业设立之初，就编订了课程培养目标方案，明确了乘务礼仪课程的培养目标是将学生培养成专业技能和职业素养兼备，知礼、行礼的现代人。学生需掌握各种礼仪规范，在实践中养成良好的礼仪习惯，掌握各种场合的礼仪要求，提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力及团队合作能力，帮助学生树立自信，塑造职业形象，为将来求职赢得更多的机会。

　　2.建设优质教学团队。

　　优秀课程团队的建设更有利于课程改革，我校一直非常重视乘务专业师资建设，每年输送专业教师参加各类礼仪培训，学习结束后在系部做分享交流，推广新思路、新教法。并在系部开展教学能力竞赛，为解决教师脱离岗位实际的问题，我校要求每名老师利用寒暑假到车站进行一次跟岗学习，了解车站岗位设置和岗位需求，打造一支符合专业、市场需求的合格教学团队。

　　3.结合岗位实际，设计项目教学方案。

　　为提高课堂实效，我校组织教师每周开展集体备课，集思广益。结合工作实际设计教学项目，使学生学习目的明确，教师授课更有针对性。例如講授个人形象礼仪章节时，设计微笑、服装搭配、站、坐、行、蹲六大教学项目，每个项目设立教学目标，注重训练过程，以考核进行验收。并在所有项目学习结束后设立情景模拟考核，例如举行一场个人形象设计大赛，考察学生对知识的综合运用能力，同时提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力和团队合作能力。

　　4.教学方法生动多样。

　　现在的学生思想活跃，传统单一的教学模式会使学生对课程失去兴趣，因此，要多运用信息化教学手段、情景化教学环境等强有力的载体，给学生呈现一个形象化、立体化的乘务专业学习情境。课程中以服务礼仪项目为载体，设计典型任务，根据乘务工作任务要求，在课堂教学时采取案例教学、情境模拟、角色扮演、项目导向、小组学习等多种教学模式，以学生为主体，任务为导向来组织教学及考核。

　　5.大力推行仿真情景式教学。

　　在服务礼仪教学时采取仿真情景式教学模式，可以极大提高学生的学习兴趣，是达到良好教学效果的有力保障。推行这一模式的前提是要建立优质的校内实训室。实训室内配备仿真候车厅、售票处、安检处及车厢等能满足教学需要的基本设施。学生在情境中学习，能很快进入状态，提高对岗位的熟悉度，提高对知识点的实际应用能力。

　　当然，仅靠校内实训基地是远远不够的，还要和校外实训结合起来，每年安排1-2个月的时间送学生到企业进行实训锻炼，或邀请企业工作人员到校内授课，传授工作经验。实现学习内容和工作内容相结合、学习过程和工作情景相结合、学习场所和工作场所相结合，学生身份和职业身份相融合，确保专业人才培养与社会需求同步。

>　　三、小结

　　乘务礼仪课程是一门实践性较强的课程。高校应增加实训类课程的设置，细化教学内容，采用多样化的教学方法，模拟铁路客运环境，鼓励学生参与实践活动，以提高实课程的教学效率和教学质量，促进学生个人素质和工作能力的全面发展。

　　参考文献

　　[1]李红毅.乘务专业礼仪实训教学改革实践与探索[J].科技风，20\_（7）：5.

　　[2]臧杨柳，徐明.基于岗位需求的乘务专业人才培养模式探析[J].教育与职业，20\_（15）：17.

style=color:#ff0000>高速铁路客运乘务的毕业论文8

　　近年来我国高速铁路快速发展,截至20\_年底,高铁营业里程达到2.5万km,预计20\_年达到3.8万km的运营里程。高铁客运乘务员在高铁运输中扮演着重要角色,肩负举足轻重的作用。因此,适应形势发展要求,有的放矢地加强高铁客运乘务员队伍素质建设,是提升高铁运输综合效益很重要的任务之一。

　　1高铁客运乘务员队伍存在问题

　　1.1思想认识存在偏差

　　1.1.1工作缺乏主动性

　　目前,部分高铁客运乘务员存在安于现状,对工作满足于机械地完成任务,得过且过,缺乏忧患意识和紧迫感,难以适应运输市场的激烈竞争和挑战,主要表现在以下三个方面:一是部分普速列车转过来的乘务员,存在消极思想,工作中缺乏独立思考和服务创新;二是部分乘务员片面认为高铁客运乘务工作就是立好门岗、做好车内巡视工作,对自己的服务态度、跟乘客沟通能力以及处理车上突发事件等能力抱着无所谓的态度。一旦遇到问题,往往把希望寄托在同事或者领导身上,不主动学习适应新形势要求的业务知识,缺乏履职尽责的意识和能力;三是部分乘务员工作多年后,没有得到晋升和提拔,情绪低落和消极,工作缺乏热情。

　　1.1.2岗位缺乏危机感

　　随着高速铁路的快速发展,高铁客运乘务员缺口也明显增大,很多乘务员因此产生“优越感”,认为自己端的是“铁饭碗”缺乏岗位竞争意识和忧患意识。

　　1.2业务水平存在差距

　　1.2.1文化水平不高

　　一些高铁客运乘务员特别是年纪较大的乘务员文化水平偏低,加上工作环境的闭塞性导致这些员工自身素质达不到高铁发展要求。随着高速铁路的飞速发展和乘客需求不断提高,由于所学知识的局限性,该部分乘务员很难为乘客提供相对满意的服务。

　　1.2.2实践经验不足

　　高铁客运乘务员中很大一部分是刚从学校毕业的学生,存在工作经验不足,工作耐心较差,对乘务员所需专业能力以及沟通技能相对欠缺,业务水平较低。

　　1.2.3创新意识不强

　　长期以来铁路客运工作偏重于抓好对旅客的共性服务,而在有针对性地满足不同层次旅客需求方面探索不够、经验较少,这种状况在高铁乘务员中依然存在,普遍缺乏熟练掌握和运用《铁路旅客运输心理学》知识主动创新服务旅客的能力,这在一定程度上影响了《动车组列车服务质量规范》落实效果和高铁旅客运输服务的社会声誉。

　　1.3身心健康不容乐观

　　1.3.1工作超劳严重

　　目前高铁客运乘务组普遍实行的是“一长两员(一员)制”,即按列车车辆编组计算,全列只设一名列车长和两名(一名)列车员。每一名列车员需要负责4节(8节)车厢的旅客安全和客运服务工作。由于高铁列车在硬件设备设施、速度、舒适度上均较既有线列车有了很大提高,因此,铁路部门对贯穿高铁乘务作业全过程的安全、卫生、服务质量标准也提出了更高的要求。与普通旅客列车不同,高铁列车全列只设一个客运乘务员室(兼广播室),除广播作业时一名乘务员(兼广播员)使用乘务室外,其余时段所有乘务员均在各自分管的车厢内开展客运服务和安全巡视工作,身体始终保持站立或行走姿态,工作超劳普遍严重成为导致高铁客运乘务员中亚健康比重呈上升趋势的因素之一。

　　1.3.2工作压力较大

　　高铁安全在铁路安全中居于特殊重要地位。对高铁客运乘务员而言,肩负着车内数百名旅客的安全重任。由于高铁列车运行速度快、停站时间短,对乘务员的应变能力和反应速度也提出了更高的要求,任何一点小的疏忽或犹豫,都有可能造成非常严重的后果。为此,乘务员在值乘中需要时刻保持敏捷的思维、快速的反应力和正确的判断力,而长时间的精神紧张势必导致精神疲劳。

　　1.3.3饮食难循规律

　　高铁客运乘务员在完成正常作业程序规定的各项作业内容的基础上,还需要妥善处理因列车晚点、接触网停电等各种因素引发的旅客不满情绪以及车内旅客突发疾病、意外伤害等紧急情况。为维护列车秩序稳定,应急情况发生后,乘务员需要不厌其烦地向旅客做好宣传解释工作,想方设法为旅客排忧解难,消耗了大量的体力和脑力。此外,由于高铁客运乘务员工作餐大多采取地面定点配送的方式,遇列车晚点或其他突发情况时,乘务员通常无法在规定的时间点正常用餐,这样的饮食无规律的情况也影响了高铁乘务员的人体健康。

　　2高铁客运乘务员队伍建设的对策

　　马斯洛理论把人的需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五类,了解高铁客运乘务员的需求是应用需求层次论对员工进行激励的重要前提。通过以上对高铁客运乘务员目前存在问题的分析,目前乘务员主要需求是尊重需求和自我实现需求,为此采取以下有针对性的对策措施。

　　2.1加强思想教育

　　2.1.1努力培养良好的职业素养

　　一是通过引导高铁客运乘务员认同本企业的文化价值,增强与企业同呼吸共命运的使命感、责任感和归属感;二是激发员工的荣誉感,鼓励员工在自己的工作岗位,工作领域多做贡献,多出成绩,不断增强我为企业生存发展操心先计出力尽责的主人翁意识;三是注重培养乘务员对高铁客运服务的工作热情和兴趣,将高铁企业文化建设和乘务员自身发展紧密联系起来,培育乘务员敬业爱岗的精神;四是关心每一位员工的前途和发展,车队要协助他们制定个人职业生涯规划,让他们在为企业发展贡献力量的同时也能实现个人梦想;五是车队要根据员工个人的特长,推荐他们参加段里的文化活动、业务竞赛,进一步激发他们的工作积极性,也让他们更加安心于本职工作,并在工作中严格履行岗位职责,热情周到为旅客服务。

　　2.1.2提升职业道德水平

　　职业道德是社会道德体系的重要组成部分。提升乘务员的职业道德水平,不仅可以调节乘务员与乘客之间的关系,有助于维护和提高高铁运输行业的信誉,还可以促进高铁客运的发展。铁路发展的最终目的是为人民服务,因此,乘务员必须树立高度的服务意识,提高工作责任心,提高服务质量,让乘客享受到铁路带来的安全、方便、快捷、舒适。

　　2.1.3注重企业文化建设

　　铁路运输企业点多线长,作为高铁乘务员,要有“段兴我荣、段衰我耻”的主人翁意识。广州客运段在企业文化建设方面做了有益尝试,将粤岭文化内涵渗透到高铁乘务工作中,培育旅客至上的服务理念,并将这一理念融合进企业文化建设里,使员工潜意识里形成全心全意为人民服务的理念,从而提升高铁服务质量。广州客运段在广珠动车队广州南至珠海的列车上开展“勒杜鹃花开广珠线”主题活动。勒杜鹃是珠海市市花,生命力非常旺盛,勒杜鹃的花语是“永不衰败的热情”,这正是广珠动车队的工作宗旨。针对广珠线节奏快、客流大、遗失物品多的特点,广珠车队长期开展“勒杜鹃花开广珠线”主题活动。车队加强安全管理,落实作业标准,开展微笑温馨服务,尤其针对拾获遗失物品多的特点,形成完善拾获遗失物品“一宣传、二巡视、三交接”处置机制。坚持值乘过程中加强对旅客随身携带物品保管的安全宣传;巡视过程中,重点提醒旅客下车前勿忘带好自己的随身物品;列车发现旅客遗失物品,及时编制客运记录,做好交站处置。这一做法获得了良好的社会效益,得到了广大旅客的认同。

　　2.2提升业务水平

　　高速铁路的快速发展,对高铁客运乘务员提出了新的要求。动车组、电气化、信息化控制和管理技术等高新技术和设备在铁路建设的大量应用,要求乘务员掌握更多专业的知识为旅客提供更优质的服务。要通过开展专业性的职业培训,从以下几个方面提升乘务员业务水平:

　　1)提高入职要求,从源头上把关队伍素质。

　　2)强化日常培训。通过各种例会、模拟、研讨交流等形式强化乘务员日常适应性培训。

　　3)加强岗位素质教育。针对岗位特点制定相对应的培训计划,注重并落实“实际、实用、实效”,职业培训原则,努力提升乘务员业务水平。

　　4)加强《铁路旅客运输心理学》知识培训。长期以来,旅客列车服务工作在硬件环境上有了很大的改观,收到了良好的社会效果。如何运用《铁路旅客运输心理学》基本原理,针对不同层次旅客的需求开展服务工作,是铁路旅客运输工作中在软件方面有待提升的薄弱环节。要培养乘务员尽快具备能够针对旅客的职业、年龄、性别、旅行目的、旅行行程、体质等不同,分析旅客心理需求和心理规律,并且能运用这一规律指导其服务工作的能力,以利于更好地为旅客提供及时、周到、满意的服务。

　　2.3完善激励机制

　　一是以创建“公平、公正、公开”的内部竞争环境为出发点,充分运用薪酬、岗位、提职等激励手段,进一步激发乘务员学习的主动性和工作的积极性;二是将奖惩、分配、人员任用等政策与职工的工作质量、乘客满意度挂钩,明细考核标准、内容,明确岗位责任,激励乘务员立足岗位创先争优;三是坚持日常考核与定期考核相结合,充分发挥组织考核与群众评议双重联动作用,激发乘务员提升专业知识、岗位技能、职业道德的积极性主动性和创造性。

　　2.4加强健康保障

　　2.4.1合理安排劳动组织形式

　　首先,要根据乘务担当区段、车底交路和人员配备情况,合理安排乘务组织交路,尽可能减少乘务员进出公寓和异地值便乘列车次数,在总量上增加乘务员的休班时间;其次,可根据单程作业时间长短,交替安排乘务员的工作和休息时间,对值乘短途区段的乘务员,可在完成折返作业的基础上,适当安排一定的休息时间,而对长途动车组列车,由于单程时间相对较长,可采用途中轮换间休与折返站休息相结合的办法。

　　2.4.2制定人性化的乘务管理制度

　　从关心、保护职工的角度出发,研究制定科学合理、具有人性化的乘务作业管理制度。针对高铁客运乘务员需要长时间站立这一特点,为乘务员购置服装时,可以选择后跟宽平、内部松软的皮鞋和舒适性、透气性较好的衣帽;需要经常性站立的位置,车厢地面应配备材质柔软且有弹性的铺垫;值乘中要有正确的站姿标准和定期巡视制度要求,防止乘务员因错误站姿或长时间站立不动而过早产生人体疲劳。如遇列车晚点,固定配送点工作餐无法按时送达时,可由列车长及时联系餐车供餐,保证乘务员用餐时间正常。

　　2.4.3加强身心健康教育

　　针对乘务员存在的亚健康状态,除定期安排乘务员每年一次的全面身体检查外,还必须注重对乘务员进行心理素质方面的培养。引导乘务员遇到挫折和其他方面的困难,能自主调节,能设身处地体验他人的处境,学会换位思考、学会倾听、学会表达尊重。用一种冷静、沉着和泰然自若的反应来代替机械、紧张、无效的反应,从而更好的做好旅客服务工作。

　　3结束语

　　高铁客运乘务员作为实现高铁客运运输工作的执行者和落实者,对高铁客运的发展起着举足轻重的作用,将客运乘务员队伍建设好,能大大提升高铁客运的竞争力。要按照适应新形势解决新问题实现新目标的思路坚持不懈地深化高铁客运乘务员队伍建设,努力建立一支有思想、有水平、有健康的高铁客运乘务员队伍,为高速铁路的快速发展提供坚强有力的人力支撑。

style=color:#006aff>高速铁路客运乘务的毕业论文9

　>　一、概述

　　随着现代化信息技术的不断推广，我国铁路系统的信息化建设也逐渐推进，自动化和智能化已经成为铁路系统发展的必然趋势。服务在铁路运行系统中占据重要地位，服务系统的建立及应用也是铁路系统信息化建设的重要组成部分，应得到足够的重视。铁路客运服务系统中包括服务产品、服务模式以及服务流程，在建设服务系统过程中，只有加强系统的自动化、可视化，才能提升整个系统的服务质量。

　>　二、铁路客运服务系统的建设

　　1.铁路客运服务系统的重要性

　　安全、便捷是铁路运输系统的最高追求目标，客运服务系统的高效性对提升整个铁路运输系统的工作效率具有直接影响，提供优质的服务，让旅客满意是客运服务工作的主要内容。铁路运输系统主要工作内容包括乘客购票、进站候车、站台登车等多个环节，各个环节的实现离不开铁路客运服务系统的支持，因此铁路客服系统的建设对于整个铁路运输系统的改进和升级具有重要推动作用。铁路部门的所有工作人员都应该充分认识服务系统的根本和宗旨，在工作过程中，以提升旅客的满意度为指导，不断完善客运服务系统。

　　2.铁路客运服务系统建设中存在的问题

　　（1）旅客服务系统面临的问题。旅客服务系统是铁路客运系统中的关键环节，候车服务、向旅客提供准确的列车信

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！