

# 高等职业教育

## 高速铁路客运服务专业 人才培养方案

学 制： 三 年

专 业 代 码： 500113

适 用 年 级： 2024 级

编 制 人： 刘嘉琳

审 核 人： 孙立婧

复 审 人： 刘青山

渤海理工职业学院

二〇二四年四月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、 职业面向 .....	1
五、培养目标与培养规格 .....	2
六、课程设置与要求 .....	3
七、教学进程总体安排 .....	11
八、实施保障 .....	16
九、毕业要求 .....	23
十、附录 .....	24

## 一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

## 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力。

## 三、修业年限

全日制三年，最长修业年限五年。

## 四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向

所属专业大类	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)	职业资格证书或技 能等级证书举例
交通运输大 类 (50)	铁道运输类 (5001)	铁路运输业 (53)	交通运输、仓储和 邮政业服务人员 (4-02)	列车员、客运员、 售票员、客运值班 员、车站值班员	铁路客运员(中级) 铁路车站助理值班 员(中级)

本专业岗位能力分析如表 2 所示。

表 2 本专业岗位能力分析表

工作岗位	典型工作任务	职业能力	课程设置
高铁乘务员	负责高铁列车乘降组织及查票、验票、报站、咨询、服务等工作	1. 能操作及介绍高铁列车上的设施设备 2. 能解答旅客问询工作并提供必要服务 3. 能用流利英语提供乘务服务 4. 能大方、礼貌、得体地为旅客提供乘降组织、验票、查票、咨询报站等服务 5. 能应对行车过程中的突发情况进行应急处置、紧急救助 6. 能获得铁路职工上岗证书	铁路客运服务礼仪、铁路乘务实务、医疗常识与急救
高铁车站客运员	负责高铁车站的检票、进站、指引、安检等客运工作	1. 能顺利接发高铁列车 2. 能解答旅客问询工作并提供必要服务 3. 能用流利英语提供客运服务	铁路客运组织、铁路乘务实务、医疗常识与急救

		4. 能大方、礼貌、得体地为客人提供检票、进站、指引、安检等客运服务 5. 能进行高铁车站非正常情况的应急处理 6. 能获得铁路职工上岗证书	
<b>高铁车站票务员</b>	负责高铁车站售票、补票、票务报表等票务工作	1. 能操作高铁车站售票设备 2. 能熟练、礼貌、得体地为客人提供票务服务 3. 能解答旅客问询工作并提供必要服务 4. 能用流利英语提供售票服务 5. 能进行高铁车站售票处非正常情况的应急处理 6. 能获得铁路职工上岗证书	铁路客运服务礼仪、铁路客运组织
<b>列车乘服员</b>	负责列车售卖餐食等商品、引导旅客上下车、认座、咨询等工作	1. 能用中英文、熟练、礼貌、得体地为旅客提供商品销售服务 2. 能解答旅客问询工作并提供必要服务 3. 能应对行车过程中的突发情况进行应急处置、紧急救助 4. 能获得铁路职工上岗证书	铁路客运服务礼仪、铁路餐饮服务、铁路乘务实务

## 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；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。

### （二）培养规格

#### 1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感 and 参与意识。

（2）具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精

的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，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；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

## 2. 知识

- (1) 掌握必备的政治理论、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) 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识；
- (4) 掌握铁路乘务实务及相关知识；
- (5) 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；
- (6) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识；
- (7) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识；
- (8) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识；
- (9) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；
- (10) 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) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥；
- (10) 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；

(11) 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、课程设置与要求

通过岗位职业能力需求分析，根据课程体系设计思路，将不同就业岗位职业能力需求的共同知识、技术和技能内容整合成基础技术和技能部分，各就业岗位不同的技术或技能需求分职业技术方向教学。具体课程体系见表 3。

表 3 本专业课程体系

分 类	序号	课程 模块	课程 性质	课程名称	学分	周学时	开设学期	备注
公 共 基 础 课	1	政治 素养	必修 课	入学教育及 <u>军训</u>	2		1	入学前 3 周，共计 112 学时，学分 2 学分
	2			军事理论	2	2	1	理论学时 36 学时，学分 2 学分
	3			形势与政策	1	●	1-6	1-6 学期每学期开设 8 学时，总计学分 1 学分
	4			思想道德与法治	3	3		
	5			毛泽东思想和中国特色社会 主义理论体系概论	2	2	2	
	6			习近平新时代中国特色社会 主义思想	3	3	3	
	7	文化 修养		高等数学	4	2	1-2	第 1 学期开设《高等数学Ⅰ》，周学时为 2，第 2 学期开设《高等数学Ⅱ》，周学时为 2
	8			大学英语	8	4	1-2	
	9			大学体育	6	2	1-3	
	10	人文 素养		心理健康指导	2	2		
	11			国家安全教育	1	1	4	
	12			国学	0.5	●	2	



专业（技能）课	13		职业素养		劳动教育	1	1	4		
	14	职业 素养			信息技术	4	4	1		
	15				应用文写作	1	1	3		
	16				职业发展与就业指导	3	3	2		
	17				创新创业就业教育	1	1	2		
	18	综合 素养	公共 选修 课		中华优秀传统文化类（选 1）	2	●	1	每门课程 32 学时，学分 2 学分，学生 总计取得不少于 8 学分	
	19				美育类（选 1）	2	●	2		
	20				党史国史类（选 1）	2	●	3		
	21				劳动素质类（选 1）	2	●	4		
	1	专业 （群）	必修 课		铁路客运服务礼仪	4	4	1		
	2				形象塑造与形体训练	4	4	2		
	3				化妆技巧与形象设计	4	4	3		
	4	通识 课			管理学原理	4	4	3		
	5				高铁乘务人员形体训练	4	4	4		
	6				铁路货运组织	4	4	4		
	7	专业 （群）			高速铁路概论●	4	4	1		
	8				旅客服务心理学●	4	4	2		
	9				铁路乘务实务●	4	4	2		
	10			核心 课		医疗常识与急救●	4	4	3	
	11					高铁乘务突发事件应急处理●	2	2	4	
	12				铁路客运组织●	4	4	4		
	13	专业	限定		导游基础知识	4	4	3	限选 5 门，原则上第 3 学期 2 门， 第 4 学期 2 门，第 5 学期 1 门，（其 中第 5 学期使用线上教学方式）学分	
	14	（群）	选修		广播播音艺术	4	4	3		
	15	拓展	课		即兴口语表达	4	4	4		

	16	课		高铁服务英语	4	4	4	不低于 10 学分
	17			高铁餐吧服务实务	2	2	5	
毕 业 环 节	1		必修 课	毕业设计<论文>环节	8	●	6	5 学期 18 周, 6 学期 8 周
	2			岗位实习	26	●	5-6	
第 二 课 堂	1	社会 实践 拓展	必修 课	专业认识实习	3	●	1-2	第二课堂学分不低于 12 分
	2	综合 素质 拓展	选修 课	科研活动	10	●	●	
	3			专业技能大赛	8	●	●	
	4			群众性文体竞赛	6	●	●	
	5			论文或作品发表	10	●	●	
	6			专利发明	8	●	●	
	7			社团活动	4	●	●	
	8			等级考试	3	●	●	
	9			资格证书	3	●	●	

### (一) 公共基础课

#### 1. 思想道德与法治

思想道德与法治课程是“两课”教育的重要课程之一，是对大学生进行系统的马克思主义理论和思想道德教育的主要渠道和基本环节。通过学习本课程可以帮助学生培养良好的职业道德，让学生知法、懂法，严格遵守法律法规，培养学生爱岗敬业，精益求精，吃苦耐劳的职业精神。

#### 2. 毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论

通过学习这门课程，学生能够系统掌握马克思主义中国化的形成与发展、主要内容和精神实质，坚定中国特色社会主义理想信念；了解现代中国国情，用科学的立场、观点、方法观察和分析社会生活现象，为将来更好从事本专业工作树立正确的政治理念；具备较快适应工作岗



位的能力和素质，具有良好的职业道德和团队协作精神，爱岗敬业、遵纪守法，不断增强理论思维能力和创新能力。

### 3. 习近平新时代中国特色社会主义思想

本课程主要包括习近平新时代中国特色社会主义思想的形成过程、科学内涵和核心。通过本课程学习，帮助学生深切感悟习近平新时代中国特色社会主义思想是党和国家必须长期坚持的指导思想；全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的原创性贡献；自觉认同习近平新时代中国特色社会主义思想的指导意义；切实增强社会责任感和使命担当。

### 4. 高等数学

《高等数学》的主要研究对象是函数，通过本课程的学习，让学生充分理解极限、导数、微分、不定积分、定积分的概念，掌握基本的计算方法和计算技巧，为学习专业课程和进一步学习现代科学技术打下必要的数学基础。同时，培养学生用数学的思维方式去观察、分析、解决实际问题的能力，使学生具有一定的创新精神，既具有独立思考精神，又具有团体协作精神。

### 5. 大学英语

大学英语课程是一门重要的公共基础课程，是以英语语言基础知识与英语跨文化交际为主要内容，在 EGP（基础英语）教学的同时融入专业相关的 ESP（专门用途英语）教学内容，集多种教学手段为一体，创设相关情境，增加相关专业词汇的学习及翻译技巧，在提高学生综合素质和英语交际能力的同时，培养学生阅读和翻译本专业岗位英语资料的能力。

### 6. 大学体育

学习基本的体育运动知识及锻炼方法，使学生能够掌握体育锻炼的基本技术和方法，科学进行身体锻炼，提高学生身体素质；培养一项或几项体育兴趣和特长项目，使学生养成体育锻炼的习惯，为终身体育锻炼奠定基础。同时结合本专业特点掌握体育护理、体育保健、如何避免运动损伤及损伤后的康复运动等知识。

### 7. 心理健康指导

心理健康指导课程，使学生能够正确认识自我，不断增强自我调控，培养学生承受挫折、适应环境的能力，培养学生健全的人格和良好的个性心理品质；对少数有心理问题、行为问题和心理障碍的学生，给予科学的心理咨询和辅导，帮助学生尽快摆脱障碍，调节自我，形成健康的心理品质，提高心理健康水平。

### 8. 创新创业就业教育

创新创业就业教育课程，是以培养大学生创新精神和创新能力为基本价值取向的，结合就业与创业进行动态教育，体例新颖、内容翔实、形式活泼、案例丰富、分析到位，从激发创新意识、训练创新思维、掌握创新技法、提升创新能力的角度开拓学生的创新意识，提升创新的

强烈愿望和能力，训练全方位、多角度、创造性地解决实际问题，从寻找创业机会、整合创业资源、开办创业项目、强化创业管理等方面，促进学生全面发展，推动毕业生创业就业中展现才华，服务社会。

### 9. 职业发展与就业指导

本课程是面向高职学生开设的一门公共基础课，旨在对大学生进行择业、就业、创业指导。其任务是教育引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观；指导大学生科学规划职业生涯，了解国家的就业政策及法规，培养创业意识，学会求职择业的基本方法与技巧，正确选择职业，科学就业，为成才与发展打下良好的基础。

### 10. 军事理论

军事理论课程让学生更好的了解我国的国防，军事思想，世界军事，军事高科技，高技术战争，核武器，步兵分队技术和中国人民解放军共同条令等军事知识；通过学习强化学生的爱国热情，增强爱国观念，并深刻的感受历史赋予大学生保卫祖国，建设国家的神圣使命和职责，激发大学生承担起为中华复兴而奋斗的历史使命。

### 11. 形势与政策

形势与政策课是高校思想政治理论课的重要组成部分，是对学生进行形势与政策教育的主渠道、主阵地。针对国内外的热点问题和学生的思想特点，帮助学生认清国内外形势，教育和引导学生全面正确的理解党的路线、方针和政策，坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，积极投身于改革开放和现代化建设伟大事业。

### 12. 国学

国学让学生在学习经典文化的过程中学会“励志”、懂得“包容”、领悟“人与大自然的关系”，对陶冶学生性情、滋润学生心灵，促进良好行为习惯的养成具有非常重要的意义；通过读经典圣贤书、写学习感想，开展学国学演讲比赛等活动，提升学生的人文素养，让优秀的传统文化浸润学子的心灵，让学生们感受到国学经典的智慧，传承国学精髓，正心正行。

### 13. 应用文写作

应用文写作是一门培养高职生应用文写作能力的公共基础课，本课程将培养学生“解决实际问题的能力”和“自主学习能力”放在突出的位置，以日常文书、党政文书、事务文书、职业文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容，并通过案例分析和写作训练培养学生处理常用应用文的写作能力；挖掘应用文写作课程中所蕴含的职业素养、职业精神、职业道德、职业行为规范等德育元素和功能，不断培育和提升学生自身的核心竞争力，从而实现对學生能力培养与价值引导的有机统一。

### 14. 信息技术

信息技术课程主要讲述文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、新一代信息技术概述、信息素养与社会责任等计算机相关的各方面基础知识领域和操作技能；满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，培养学生现代办公基本的计算机技能，使学生快速适应职场需求，为后继课程学习和职业生涯发展奠定基础。

#### 15. 劳动教育

劳动教育，使学生树立正确的劳动观点和劳动态度，热爱劳动和劳动人民，养成劳动习惯的教育，是培养学生德智体美劳全面发展的主要内容之一。

#### 16. 国家安全教育

国家安全的重要性，我国新时代国家安全的形势与特点，总体国家安全观的基本内涵、重点领域和重大意义，以及相关法律法规。国家安全 12 个重点领域 5 个新型领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法。

#### 17. 入学教育及军训

通过严格的军事训练，提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学风和生活作风，掌握基本军事知识和技能。

### (二) 专业（技能）课

#### 1. 高速铁路概论

本课程系统介绍了中国高速铁路的发展与规划、高速铁路基础设施、高速铁路车站及换乘组织、高速铁路动车组、高速铁路通信信号与列车运行控制、高速铁路行车指挥、高速铁路客运服务以及高速铁路安全管理等内容，以科学性、科普性、知识性、趣味性、大众化的形式展示高速铁路的风采。

#### 2. 铁路乘务实务

本课程主要任务是结合铁路运输现状，引入大量典型案例，理论联系实际，使学生全面了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务工作技巧与策略、动车列车的服务技巧等，学会运用所学知识处理实际问题，从而为今后从事交通运输工作打下良好的知识基础。

#### 3. 铁路客运组织

本课程以铁路旅客运输各环节的岗位工作为任务导向，以培养学生的实践能力为重点，并结合新的客运规章（如互联网购票、实名制售票等）和新技术（如移动补票机、站车无线交互系统终端等）进行讲授，课程内容分为六个项目：旅客运输计划编制、售票作业、行包运输作业、车站客运作业、列车客运作业、客运安全工作。

#### 4. 铁路客运服务礼仪

本课程从礼仪的起源、含义、功能、作用出发,介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范,结合运输业的实际详细介绍了铁路运输车站的服务礼仪和列车服务礼仪。

#### 5. 高铁乘务英语

本课程主要是对学生进行高铁乘务专业英语听、说、读、写四项技能的综合训练。结合我国、我省自身的特点,以实用性为原则,通过情景模拟练习巩固知识,介绍乘务实用英语的句型、学习手段和方法,使学生感到学有所用,增强学习的主动性和积极性,为培养具有创新性和实用性的铁路接待人才奠定扎实的专业基础。

#### 6. 医疗常识与急救

本课程以项目为导向进行教学,针对铁路运输过程中存在的危险、意外情况进行基本安全常识和应急预案的讲授,以培养学生基本的安全意识及应对危机问题的解决能力。

#### 7. 旅客服务心理学

课程主要研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,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。

#### 8. 广播播音艺术

要求学生就形体、礼仪、广播播音等基本技能进行练习。通过本课程的学习,使学生掌握高铁乘务员应具备的基本礼仪、形体姿态与播音技术,让学生能够适应岗位要求。

#### 9. 铁路货运组织

学生针对铁路货物运输的种类和办理条件、整车货物(含批量零散货物快运)运输、集装箱运输、零散货物运输、铁路货物装载加固、铁路货物运输费用核算、铁路货物损失处理与理赔、鲜活货物运输、超限超重货物运输、危险货物运输进行学习。

#### 10. 化妆技巧与形象设计

旨在通过化妆和形象设计技巧,提升个人的外在形象和内在气质。这一领域不仅包括化妆的基本知识和技巧,还涉及到形象设计的专业理论和实践,以及如何根据个人的特点和场合的需求,选择合适的妆容和服饰搭配。

#### 11. 形象塑造与形体训练

从职业人形象塑造的实际出发,对形体动作训练、芭蕾训练、古典舞身韵训练、民族民间舞训练、交际舞训练、基本仪态训练、妆容形象塑造、服饰形象塑造、职业形象塑造等都做了较系统的阐述,每让学生学练结合,健身、健美、健心,打造自身的独特气质、塑造完美的个人形象

#### 12. 即兴口语表达

从实用的角度和理论的深度，以一种崭新的方式探究即兴口语表达的奥秘。锻炼学生即兴口语与思维训练、语流失畅的矫正、专项训练、全息训练、审美空间的提升七个方面展开全方位多层次的探究。

## 七、教学进程总体安排

总课程：46 门（含选修课 9 门）

总学时：2818 学时

公共基础课                      21 门                                      950 学时

专业（技能）课            23 门                                      1188 学时

毕业环节                      2 门                                      680 学时

其中

选修课                              9 门                                      416 学时

具体课程设置及教学安排表见表 4.

表 4    本专业课程设置及教学安排表

学年 岗位 目标	学期	序 号	课程分 类	性 质	课程名称	学 分	考 核 类 型	总 学 时	理 论 学 时	实 训 学 时	集 中 实 践 学 时	周 学 时	备 注
	第 1 学期 14/14	1	公共基 础课	必 修	入学教育及军训	2	考查	112		112			入学 后前 三周
		2	公共基 础课	必 修	形势与政策	●	考查	8	8			●	
		3	公共基 础课	必 修	军事理论	2	考查	36	36			2	包含军 训期间 讲座 8 学时
		4	公共基 础课	必 修	思想道德与法治	3	考查	42	42			3	
		5	公共基 础课	必 修	高等数学 I	2	考试	28	28			2	
		6	公共基 础课	必 修	大学英语 I	4	考试	56	56			4	
		7	公共基 础课	必 修	信息技术	4	考查	64	32	32		4	
		8	公共基 础课	必 修	大学体育 I	2	考查	36	2	34		2	包含早 操 8 学 时





第 2 学期 16/18	9	公共基础课	选修	中华优秀传统文化类公选课	2	考查	32	32			●	
	10	专业（技能）课	必修	铁路客运服务礼仪	4	考查	56	28	28		4	
	11	专业（技能）课	必修	高速铁路概论●	4	考试	56	34	22		4	
	小 计				29		526	298	228	0	25	
	1	公共基础课	必修	形势与政策	●	考查	8	8			●	
	2	公共基础课	必修	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	2	考查	32	32			2	
	3	公共基础课	必修	高等数学Ⅱ	2	考试	32	32			2	
	4	公共基础课	必修	大学英语Ⅱ	4	考试	64	64			4	
	5	公共基础课	必修	大学体育Ⅱ	2	考查	36	2	34		2	包含早操 4 学时
	6	公共基础课	必修	创新创业就业教育	1	考查	16	16			1	
	7	公共基础课	必修	职业发展与就业指导	3	考查	48	48			3	
	8	公共基础课	必修	心理健康指导	2	考查	32	32			2	
	9	公共基础课	必修	国学	0.5	考查	8	8			●	
	10	公共基础课	选修	美育类公选课	2	考查	32	32			●	
	11	专业（技能）课	必修	形象塑造与形体训练	4	考查	64	10	54		4	
	12	专业（技能）课	必修	旅客服务心理学●	4	考查	64	40	24		4	
	13	专业（技能）课	必修	铁路乘务实务●	4	考试	64	40	24		4	
	14	专业（技能）课	必修	形体实训	1	考查	30			30	●	
	15	专业（技能）课	必修	礼仪实训	1	考查	30			30	●	
	16	第二课堂	必修	认识实习	●						●	1-2 周
	小 计				32.5		560	364	136	60	28	
	合 计				61.5		1086	662	364	60	53	



本专业课程设置及教学安排表(第二学年)

学年 岗位 目标	学期	序 号	课程分 类	性 质	课程名称	学 分	考 核 类 型	总 学 时	理 论 学 时	实 训 学 时	集 中 实 践 学 时	周 学 时	备 注
	第 1 学期 16/18	1	公共基 础课	必 修	形势与政策	●	考查	8	8			●	
		2	公共基 础课	必 修	应用文写作	1	考查	16	16			1	
		3	公共基 础课	必 修	习近平新时代中国特 色社会主义思想	3	考查	48	48			3	
		4	公共基 础课	必 修	大学体育III	2	考查	36	2	34		●	
		5	公共基 础课	选 修	党史国史类公选课	2	考查	32	32			●	
		6	专业(技 能)课	选 修	导游基础知识	4	考查	64	32	32		4	
		7	专业(技 能)课	选 修	广播播音艺术	4	考查	64	32	32		4	
		8	专业(技 能)课	必 修	化妆技巧与形象设 计	4	考查	64	54	10		4	
		9	专业(技 能)课	必 修	医疗常识与急救●	4	考试	64	40	24		4	
		10	专业(技 能)课	必 修	管理学原理	4	考查	64	64			4	
		11	专业(技 能)课	必 修	化妆实训	1	考查	30			30	●	
		12	专业(技 能)课	必 修	播音实训	1	考查	30			30	●	
		小 计				30		520	328	132	60	24	
	第 2 学期 16/18	1	公共基 础课	必 修	形势与政策	●	考查	8	8			●	
		2	公共基 础课	选 修	劳动素质类(选 1) 公选课	2	考查	32	32			●	
		3	公共基 础课	必 修	劳动教育	1	考查	16	16			1	
		4	公共基 础课	必 修	国家安全教育	1	考查	16	16				
		5	专业(技 能)课	选 修	即兴口语表达	4	考查	64	32	32		4	
		6	专业(技 能)课	选 修	高铁服务英语	4	考查	64	32	32		4	



		7	专业（技能）课	必修	高铁乘务人员形体训练	4	考查	64	32	32		4	
		8	专业（技能）课	必修	高铁乘务突发事件应急处理●	2	考查	32	16	16		2	
		9	专业（技能）课	必修	铁路货运组织	4	考试	64	32	32		4	
		10	专业（技能）课	必修	铁路客运组织●	4	考试	64	40	24		4	
		11	专业（技能）课	必修	应急处理技能实训	1	考查	30			30	●	
		12	专业（技能）课	必修	客运办理流程实训	1	考查	30			30	●	
		小 计				28		484	264	160	60	23	
		合 计				58		1004	592	292	120	47	

本专业课程设置及教学安排表(第三学年)

学年	学期	序	课程分 类	性 质	课程名称	学 分	考 核	总	理 论	实 训	集 中 实	周	备注
岗位 目标		号					类 型	学时	学时	学时	践学 时	学 时	
	第 1 学期 16/18	1	公共基 础课	必 修	形势与政策	●	考查	8	8			●	
		2	专业(技 能) 课	选 修	高铁餐吧服务实务	2	考查	32	16	16		2	
		3	毕业环 节	必 修	岗位实习	18	考查	360			360		
		小 计				20		400	24	16	360	2	
	第 2 学期 0/16	1	公共基 础课	必 修	形势与政策	1	考查	8	8			●	
		2	毕业环 节	必 修	岗位实习	8	考查	160			160		
		3	毕业环 节	必 修	毕业设计<论文>环 节	8	考查	160			160		
		小 计				17		328	8		320		
	合 计					37	0	728	32	16	680	2	



本教学周数分配表见表 5。

表 5 高速铁路客运服务专业教学周数分配表（单位：周）

学期	课程教学	集中实践教学				考试	军训	入学 毕业教育	机动	合计
		集中实训	取证	岗位实习	毕业环节					
一	14	0	0	0	0	1	2	1	2	20
二	16	2	0	0	0	1			1	20
三	16	2	0	0	0	1			1	20
四	16	2	0	0	0	1			1	20
五	16	0	0	2(18)	0	1			1	20
六	0	0	0	8	8			3	1	20
总计	78	6	0	10(26)	8	5	2	4	7	120
说 明										

本专业理论教学与实践教学比例配置表见表 6。

表 6 本专业理论教学与实践教学比例配置表

学 年	学 期	总学 时	理论教学		实践教学					学 分	考 试 课 程 门 数	考 查 课 程 门 数
			学时	比例	课程	集中	实习 与 毕 业	小计	比例			
					实训	实训						
一	1	526	298	56.65%	228	0	0	228	43.35%	29.00	3	8
	2	560	364	65.00%	136	60	0	196	35.00%	32.50	3	12
二	3	520	328	63.08%	132	60	0	192	36.92%	30.00	1	11
	4	484	264	54.55%	160	60	0	220	45.45%	28.00	2	10
三	5	400	24	6.00%	16	320	40	376	94.00%	20.00	0	3
	6	328	8	2.44%	0	0	320	320	97.56%	17.00	0	3
第二课堂		/								12.00		
合计		2818	1286	45.64%	672	500	360	1532	54.36%	168.50	9	47

本专业实践教学进程表见表 7。

表 7 本专业实践教学进程表

序号	课程名称	内 容	形式	学期	周数
1	认识实习	进入企业进行企业认识实习	参观实习	1-2	1-2
2	形体实训	以人体科学为基础，锻炼健康体魄，训练仪态仪表	集中实训	2	1-2
3	礼仪实训	日常交往中的礼仪、学生礼仪、职场礼仪、部分国家的习俗礼仪常识	集中实训	2	1-2
4	化妆实训	掌握化妆基本技巧, 学习基础化妆步骤	集中实训	3	1-2
5	播音实训	字音字调、朗诵、播读	集中实训	3	1-2
6	应急处理技能实训	掌握基本的应急处理和急救技能, 增强安全意识和自我保护能力。	集中实训	4	1-2
7	客运办理流程实训	高铁运营票务实训、铁路客运服务售检票实训系统、高铁自动售检票实训系统	集中实训	4	1-2
8	劳动实践周	集中开展新时代校园爱国卫生活动	集中劳动	4	1
9	毕业设计<论文>环节	完成岗位实践报告及毕业论文撰写	实地工作	5	8
10	岗位实习	参加企业岗位实践	实地工作	5-6	26

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业师资队伍专兼结合、专兼比例适当，学生数与本专业专任教师数比例为 15:1，师资配备充足，双师型教师占比为 70.1%，师资队伍的职称“高、中、低”搭配合格，年龄的“老、中、青”梯度合理。团队成员共 11 人，校内专任教师 7 人，其中高级职称 2 人，硕士研究生以上学历 5 人，兼职企业工程师 4 人。

#### 2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格和本专业相关证书；有理想信念，有道德情操，有扎实学识、有仁爱之心；具有乘务相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；

具有较强信息化教学能力，能够开展课堂教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### 3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对高速铁路客运服务专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### 4. 兼职教师

主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

专业课程师资条件配备表 8。

表 8 专业课程师资条件配置表

课程名称	专任教师配置要求		兼职教师配置要求	
	数量	基本要求	数量	基本要求
铁路客运服务礼仪	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研能力、客运服务礼仪相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
形象塑造与形体训练	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研能力、舞蹈、形体相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的企业专家。
化妆技巧与形象设计	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业

		学识、有仁爱之心，有 教科研究能力、形象设计 相关理论功底和实践 能力；具有每 5 年累计 不少于 6 个月的企业实 践经历。		道德和工匠精神，具有 扎实的专业知识和丰富 的一线生产工作经验的 企业专家。
管理学原理	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实 学识、有仁爱之心，有 教科研究能力主持、管理 学相关理论功底和实践 能力；具有每 5 年累 计不少于 6 个月的企业 实践经历。	1	具有本科以上学历，中 级以上职称，具有良好 的思想政治素质、职业 道德和工匠精神，具有 扎实的专业知识和丰富 的一线生产工作经验的 专家。
高铁乘务人员形体训练	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实 学识、有仁爱之心，有 教科研究能力、舞蹈、 形体相关理论功底和实 践能力；具有每 5 年累 计不少于 6 个月的企业 实践经历。	1	具有本科以上学历，中 级以上职称，具有良好 的思想政治素质、职业 道德和工匠精神，具有 扎实的专业知识和丰富 的一线生产工作经验的 专家。
铁路货运组织	1	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实 学识、有仁爱之心，有 教科研究能力、铁路货 运组织相关理论功底和 实践能力；具有每 5 年 累计不少于 6 个月的企业 实践经历。	1	具有本科以上学历，从 医资格证书，中级以上 职称，具有良好的思想 政治素质、职业道德和 工匠精神，具有扎实的 专业知识和丰富的一线 生产工作经验的专家。
铁路乘务实务●	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实 学识、有仁爱之心，有 教科研究能力、 铁路乘务相关理论功底 和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的 企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中 级以上职称，具有良好 的思想政治素质、职业 道德和工匠精神，具有 扎实的专业知识和丰富 的一线生产工作经验的 专家。



医疗常识与急救●	1	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研究能力、医学相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，从医资格证书，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的专家。
高铁乘务突发事件应急处理●	1	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研究能力、铁路突发处理相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的专家。
铁路客运组织●	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研究能力、铁路客运组织相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的专家。
高速铁路概论●	2	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研究能力、铁路相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的专家。

旅客服务心理学●	1	拥有高校教师资格证书，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，有教科研究能力、心理学相关理论功底和实践能力；具有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。	1	具有本科以上学历，心理咨询师，中级以上职称，具有良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的一线生产工作经验的专家。
----------	---	---	---	---

## （二）教学设施

### （1）校内实训条件

形体教室为高速铁路客运服务专业主要实训室，以培养高铁客运服务专业高素质技能型人才为目标，建设“基于教学、产学结合”一体化实训室。为需要进行实践的课程提供教学平台，以提高学生的专业素质能力，培养专业体态气质，同时帮助学生更好理解课程知识。为学生毕业和今后工作打下良好基础。

表 9 本专业校内实训基地一览表

序号	实训室名称	实训项目	实训室功能
1	形体教室	形体训练	培养专业体态、塑造优美体型
2	票务实训区	自动售检票机操作及售检票流程实训	用于自动售票机、半自动售票机的售补票作业，一卡通的发卡、退卡及充值作业，设备故障及售票常见问题的应急处理等教学与实训
3	车站综合控制实训区	各车站设备间联动操作实训	用于备品的管理与使用，列车自动监控系统（ATS）、综合监控系统（ISCS）、闭路电视系统（CCTV）、广播系统（PA）、乘客信息系统（PIS）、火灾自动报警系统（FAS）、环境与设备监控系统（BAS）、综合后备控制盘（IBP）等的监控与操作，非正常情况下的应急处理等教学与实训

### （2）校企合作建立校外实训基地

具有稳定的校外实训基地；能够开展客运组织、乘务实务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表 10 本专业校外实训基地一览表

序号	实训基地名称	实训项目	对应岗位	工位数
1	北京都杰保安服务有限公司	客运组织、乘务实务	安检员、问询员、站务员、票务员	50

2	中京旅服仿真实训室	客运组织、乘务实务	安检员、站务员	20
---	-----------	-----------	---------	----

### （三）教学资源

#### 1. 教材选用制度

严格按照教育部《职业院校教材管理办法》进行教材的选用与征订。每学期对教材进行抽样检查，审核教材内容、出版时间、教材类型和意识形态等。思政类教材由学院党委会审核，保证教材符合社会主义意识形态和党的路线方针政策。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新工艺、新规范等的高质量教材，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

#### 2. 图书文献配备

围绕高速铁路客运服务专业，订阅有影响力的国内外专业期刊、杂志（如：中国高铁等），为专业教师及学生的专业素质提高提供有价值的、前瞻性的参考读物。

#### 3. 数字资源配备

加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，建好用好专业教学资源库，促进优质资源共建共享，为学生、教师、企业搭建互通的桥梁，共享的平台，从而推动校企合作、帮助教师备课、促进学生学习，不断提高专业的社会影响和人才培养质量。资源库建设应包括如下资源：

（1）学习资源：在完成专业课程设计的基础上，通过校企共建，组织专兼职优秀教师，集中最优质的资源，共同编写出版符合本专业人才培养需要的教材，将理论、实训、实习各个环节有机地结合，充分体现教学做一体。在完成专业优质核心课教材的同时，需要进行教学资源库建设，将本专业已完成的优质核心课程课件、电子教案、学习包等内容充实到资源库。专业资源内容还包括多媒体课件库、课程特色库、案例库、专业文献库、课程标准与专业标准库、行业标准、行业发展动态以及师生互动平台等。通过网站进行辐射实现资源共享和网上教学，丰富教学资源库内容，并做到实时更新。积极开发和利用网络课程资源，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，建议加强常用课程资源的开发，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，以提高课程资源利用效率。

（2）实践教学资源：注重实训教材和指导用书的开发和应用。校企合作开发实训课程资源，充分利用本行业的企业资源，进行产学合作，建立实习实训基地，实践“工学”交替，满足学



生的实习实训需要，同时为学生的就业创造机会，实现双主体育人的培养模式。

## （四）教学方法

专业教学过程中做到传统与现代的有机结合，灵活运用讲授法、案例教学法、情景教学法、项目教学法等教学方法，保证课堂教学的吸引力。本专业采用的教学方法有：

（1）讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的专业理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼地让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余地应用所学知识和技能打好坚实的理论基础。

（2）案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

（3）情景教学法：情景教学法是本专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。实训场所在规划、建设时均按照企业实际经营生产模式设计建设，给学生一个真实的环境，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣 and 动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

（4）项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。

## （五）学习评价

建立多方位考察、全面评价、重视过程、与职业技能证书紧密结合的多元化考核评估模式。

### 1. 考核对象、内容与主体

评价对象：学生项目完成的全过程以及项目实施的成果。

考核评价内容：包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

考核主体：学生、企业、教师，向学生项目小组和学生个人延伸。

### 2. 考核制度与考核结构

全面考核学生的基础理论基础知识和检测学生的实践运用能力，重点考核实践操作技能和



解决实际问题的能力。注重解决问题的过程，并能实际问题。

注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心，合作交流的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

### 3. 教学评价

教学评价应重视评估专业课程教学内容和体系改革，教学内容和体系的实用性、先进性，符合高职人才和社会需要；注重评估改革传统教学方法，使用现代教育技术和多种教学方法手段；坚持理论教学与实践教学相结合，特别注重校内外实训基地等实践教学环节水平的提高，突出通用能力和专业技能培养，体现高职特色。

## （六）质量管理

1. 院系共同建立专业建设和教学过程质量监控机制，对专业教学质量进行监控和管理。通过教学督导、两级督查、互听互评等多种形式，深入课堂教学，对教学效果进行客观评价，保证专业人才培养的质量。每学期通过专业调研、人才培养方案更新、课程资源建设等方式，不断调整教育教学过程，并在教学实施、过程监控、质量评价上持续改进，逐步达成人才培养规格。

2. 院系及专业建立日常教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理。提高课程建设水平，推动教学质量诊断与改进日常化，完善巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动和涵盖各个方向的比赛项目，在比赛中进一步提升教师的教学能力。

3. 逐步建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，结合企业对岗位实习学生的技能掌握情况评价，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行深入分析，以此衡量和评价人才培养质量和培养目标的达成情况。

4. 专业教研室定期组织教研活动，并邀请企业兼职教师参与，积极探索专业人才培养过程中的亮点和问题，有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 九、毕业要求

（毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的 168.5 学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励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。）

最低毕业学分：168.5 学分。

其中：

1. 公共基础课程模块必修 44.5 学分；
2. 专业（技能）课程模块必修 60 学分；
3. 毕业环节 34 学分；
4. 第二课堂不低于 12 学分；
5. 公共选修课程模块 8 学分，专业选修课程模块 10 学分。

## 十、附录

本专业教学进程表见表 11。

表 11 高速铁路客运服务专业教学进程表

周 年 学 次 级 期		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
一 年 级	第一 学期		★	★	★	√															:	=	=	=	=	=	=	
	第二 学期											√							S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	:	=	=	=	=	=	=	=
二 年 级	第三 学期					√													S <sub>3</sub>	S <sub>4</sub>	:	=	=	=	=	=	=	
	第四 学期											√							S <sub>5</sub>	S <sub>6</sub>	:	=	=	=	=	=	=	=
三 年 级	第五 学期	/	/	/	/	√	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	:	=	=	=	=	=		
	第六 学期	/	/	/	/	/	/	/	/	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	√	●	●	●							

说明：★入学教育及军训      S<sub>1-N</sub> 实训      : 考试      = 假期  
 ☆毕业设计（论文）      ●毕业教育      √机动      /校外学习  
 S<sub>1</sub>:形体实训  
 S<sub>2</sub>:礼仪实训  
 S<sub>3</sub>:化妆实训  
 S<sub>4</sub>:播音实训  
 S<sub>5</sub>:应急处理技能实训  
 S<sub>6</sub>:客运办理流程实训