

高速铁路客运服务(三年制) 专业人才培养方案

所 属 学 院： 航空旅游学院

所属教研室： 乘务教研室

执 笔 人： 黄朝铭

校 对 人： 陈基香

审 核 人： 刘 菲

编 制 时 间： 2025.05.30

厦门东海职业技术学院

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业代码、入学要求与修业年限

(一) 专业代码：500113

(二) 入学要求：中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力。

(三) 修业年限：学制 3 年，学生修业年限最长不超过 5 年。

二、职业面向与证书

(一) 职业面向

专业名称	专业所属大类（代码）	所属专业类（代码）	本专业所对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别（技术领域）	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
高速铁路客运服务	交通运输大类（50）	铁道运输类（5001）	铁路运输业(531)	铁路列车乘务员（4-02-01-02） 铁路车站客运服务员（4-02-01-03）	列车值班员； 列车长； 客运值班员； 售票值班员； 铁路车站综控员	暂无	高铁乘务员职业资格证 安检员职业资格证

(二) 就业岗位

主要就业面向：各铁路局、各动车组、各大型动车站从事高速铁路客运乘务服务、乘务安全、车站售票、安检、检票、接待、客服代表、车站商业服务等工作。

初始岗位：高铁乘务员、高铁安全员、高铁站客运员、高铁站安检员、高铁站售票员、高铁站检票员、高铁客服代表等。

目标岗位（晋升岗位）：乘务长、车站站长、客运段长等。

(三) 基本技能与职业资格证书

本培养方案既强调基本技能要求，同时也融入了岗位职业资格证书的要求，在学习

期间，可以参加下列基本技能与职业资格证书考试：

1. 基本技能证书

序号	证书项目	发证部门	建议考证时间
1	全国计算机等级考试一级证书	教育部考试中心	第三学期
2	全国英语等级考试四级证书	教育部考试中心	第二学期
3	普通话水平测试等级证书	国家语委普通话与文字应用培训测试中心	第二学期

2. 职业资格证书

序号	证书项目	发证部门	建议考证时间
1	商旅服务专项职业能力等级证书	省职业技能鉴定指导中心	第四学期

三、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅客运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业，能够从事高速铁路客运服务工作的高技能人才。

四、培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感 and 担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

5. 掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，高速铁路客运设施设备及铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识；

6. 掌握铁路客运服务礼仪，铁路旅客服务心理，铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识，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的能力；

7. 掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力；

8. 掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力；

9. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

10. 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

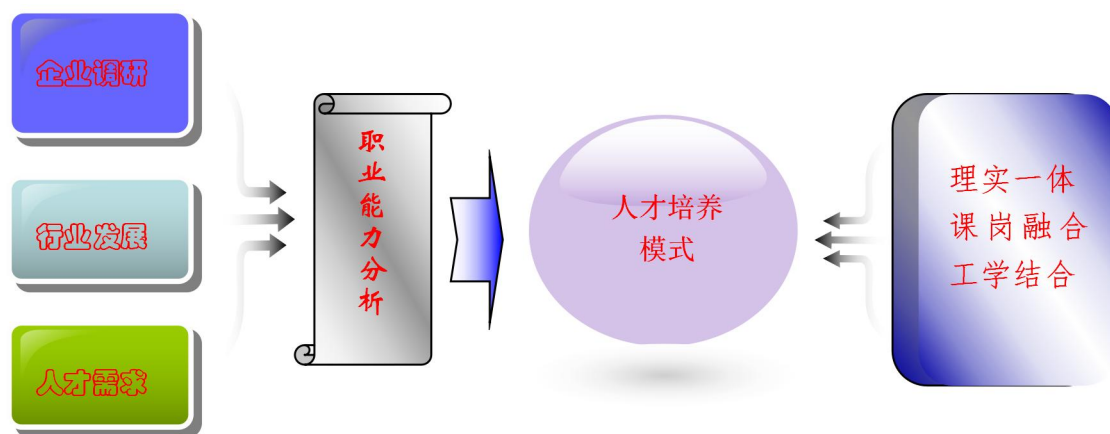
11. 掌握身体运动的基本知识，拥有健康的体质，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

12. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力。形成至少 1 项艺术特长或爱好。

13. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

五、 培养模式

高速铁路客运服务专业以企业调研、行业发展、人才需求为基本依据，坚持以就业为导向、以能力为本位，把提高学生的综合职业能力放在突出的位置，培养铁路运输行业一线迫切需要的高素质技术技能人才，设计“理实一体、课岗融合、工学结合”人才培养模式。



人才培养模式

六、课程设置及要求

本专业课程体系包括公共基础课程（必修、选修）、专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程以及集中性实践教学等五大模块。

（一）公共基础课程

1. 必修课程：包括军事理论、入学教育、军事训练、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、劳动教育、大学生职业生涯规划、大学体育、大学英语、大学语文、大学生心理健康教育、就业指导、信息技术、创新创业、国家安全教育等 17 门必修课程。

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
1	思想道德与法治	本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实《新时代公民道德建设纲要》，使学生尽快适应大学生活，牢固树立社会主义核心价值观，形成良好的思想道德素质和法律素质，成长为全面发展的社会主义事业合格建设者和可靠接班人。	模块一：时代新人要以民族复兴为己任； 模块二：人生的青春之问； 模块三：坚定理想信念； 模块四：弘扬中国精神； 模块五：践行社会主义核心价值观； 模块六：明大德守公德严私德； 模块七：遵法学法守法用法。	在专题教学中注重实用性和针对性，贴近学生实践中常见的情境，理论联系实际，力争融知识传授、能力培育、素质提高于一体，使学生在思考中构建知识体系和发展综合能力。	48/3
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的讲授，使学生能够系统掌握马列主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定“四个自信”，提高自己的综合素质，增强社会责任感与使命感。	模块一：毛泽东思想（毛泽东思想及其历史地位；新民主主义革命理论；社会主义改造理论；社会主义建设道路初步探索的理论成果）； 模块二：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观； 模块三：习近平新时代中国特色社会主义思想（习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位；坚持和发展中国特色社会主义的总任务；“五位一体”总体布局；“四个全面”战略布局；全面推进国防和军队现代化；中国特色大国外交；坚持和加强党的领导）。	以“知识、能力和素质三位一体”的教育思想为指导，贯彻“意识、信念和责任三位一体”的德育教育思想，教学中以专题讲授为主，适时结合采用问题探究、案例教学法、实践教学法等，把知识、技能和态度自然融入教学每个环节，使学生在思考中发展综合能力。	32/2
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	引导大学生深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想产生的历史条件、核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，理解和把握习近平	第1讲 新时代、新思想、新飞跃； 第2讲 坚持党的全面领导； 第3讲 坚持以人民为中心； 第4讲 全面建设社会主义现代化国家；	教学中以专题讲授为主，坚持问题导向，将理论教学与实践教学相结合，以问题探究、案例教学法、实践教学法等，把知识、技能和态度自然	48/3

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		新时代中国特色社会主义思想是马克思主义中国化理论成果的新飞跃，是全党全国人民为实现中华民族伟大复兴而奋斗的行动指南，从而深刻领悟“两个确立”的决定性意义，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，自觉做到“两个维护”。	第5讲 全面深化改革； 第6讲 习近平经济思想； 第7讲 新时代中国特色社会主义思想； 第8讲 习近平法治思想； 第9讲 新时代中国特色社会主义思想文化思想； 第10讲 新时代中国特色社会主义思想建设思想； 第11讲 习近平生态文明思想； 第12讲 新时代坚持和发展中国特色社会主义的重要保障； 第13讲 推动构建人类命运共同体； 第14讲 全面从严治党； 第15讲 做担当时代大任的青年；	融入教学每个环节，使学生在思考中发展综合能力。	
4	形势与政策	本课程运用马克思主义的立场、观点和方法对国内外热点问题做出分析，使学生较为全面系统地掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情、党和政府的基本治国方略，形成正确的政治观，学会用马克思主义的立场、观点和方法观察分析形势，理解和执行政策。	紧密围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，依据教育部《高校“形势与政策”课教学要点》安排教学，根据形势发展要求和学生特点，重点讲授党在全面从严治党、我国经济社会发展、港澳台工作、国际问题等方面的理论创新最新成果和新时代中国特色社会主义的生动实践，及时回应学生关注的热点问题。	坚持“教师主导、学生主体”教学理念，根据专题内容，依托信息化教学平台，构建“课堂讲授”+“专题讲座”+“教学实践活动”三位一体的教学模式，引导学生牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。	16/1
5	军事理论	1. 知识目标 (1) 了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强依法建设国防的观念；	中国国防，包括国防动员、国防法规、国防建设、武装力量等；国家安全，包括国家安全概述、国家安全形势、国际战略形势等；军事思想，	通过军事理论课教学，让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		(2) 掌握中国古代军事思想、毛泽东军事思想、邓小平和江泽民的新时期军队建设思想； (3) 掌握军事思想的形成和发展过程，初步掌握我军军事理论的主要内容，树立科学的战争观和方法论； (4) 了解世界军事及我国周边环境，增强国家安全意识； (5) 掌握高科技军事精确制导技术、空间技术、激光技术、夜视侦察技术、电子对抗技术及指挥自动化等军事高技术方面的概况； (6) 熟练掌握当代高技术战争的形成及其特点，明确高技术对现代战争的影响。 2. 能力目标 (1) 通过国防法概述、国防法规、国防建设、国防动员的学习，能进行国防概念、要素、历史、法规、公民国防权利和义务、国防领导体制、国防建设成就、国防建设目标和国防政策、国防教育的宣传； (2) 通过军事思想的学习，能进行军事思想形成与发展、体系与内容、历史地位和现实意义的宣传； (3) 通过战略环境的学习，能进	包括中国古代军事思想、毛泽东军事思想、当代中国军事思想、习近平强军思想等；现代战争，包括新军事革命、信息化战争概述、机械化战争、信息化战争的发展趋势等；信息化装备，包括信息化装备概述、信息化作战平台、综合电子信息系统、信息化杀伤武器等。	传承红色基因、提高学生综合国防素质。	

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		行战略环境、发展趋势、国家安全政策的宣传； （4）通过对军事高技术的学习，能进行军事高技术的发展趋势，对现代作战的影响的宣传； （5）通过对高技术与新军事改革，能进行高技术与新军事改革的根本动因、深刻影响的宣传； （6）通过对信息化战争的特征与发展趋势的学习，能进行信息化战争的特征与发展趋势的宣传； （7）通过对信息化战争与国防建设的学习，能进行信息化战争与国防建设的宣传。 3. 素质目标 （1）培养严明的组织纪律观念； （2）树立良好的职业道德观； （3）培养严谨的科学态度； （4）培养敬业乐业、精益求精的工作作风； （5）培养学生交流、沟通能力； （6）培养团队协作意识； （7）能进行批评、接受批评和反思。			
6	军事训练	1、增强国防意识，了解我国近代	军事训练技术教学（单个军人徒	通过军事训练，使学生就学期间	112/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		国防史和世界军事形势。了解现代武器，现代军事科学技术和现代战争的特点和发展趋势，激发学生的爱国主义热情。 2、掌握基本的军事技能，培养良好的军人素质和作风。 3、增强组织性和纪律性，培养吃苦耐劳和顽强拼搏的精神，促进校纪校风和校园精神文明建设。	手队列动作教学、队列动作教学、紧急集合、阅兵式、分列式训练）；内务教学（军人行为规范、宿舍内务）。	履行兵役义务，接受国防教育，激发爱国热情，树立革命英雄主义精神，增强国防观念和组织性、纪律性，掌握基本的军事知识和技能，为中国人民解放军训练后备兵员和培养军官打好基础。	
7	劳动教育	1. 知识目标： （1）理解劳动在人类进化和人类社会产生过程中的推动作用； （2）掌握合法劳动的具体要求，理解合法劳动的重要意义； （3）理解专业实习实训（含实验）中劳动实践的价值意义，树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的思想观念； （4）理解劳模精神的时代内涵和实践指向； （5）掌握创新劳动的概念，感受创新劳动对推动人类社会进步的重要作用。 2. 能力目标： （1）明确劳动创造了人类，自觉抵制“神创造人”等的各种错误观念和迷信思想； （2）培养新时代大学生的法治思维和法制意识，提高合法劳动能力 （3）掌握专业实习实训（含实验）	学习劳动精神、劳模精神、工匠精神，结合社会实践、专业实践，开展必要的劳动实践活动。	坚持以马克思主义劳动观为指导，坚持以马克思主义劳动思想中国化的最新成果—习近平总书记关于劳动问题的重要论述作为指导思想，深入贯彻落实习近平总书记在全国教育大会上的重要讲话精神，全面贯彻落党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观。通过对劳动的基本理论学习，学生能够深刻认识人类劳动实践的创造本质，深入理解劳动实践对于立德树人的重大意义，深切感悟劳动实践对于人的自由全面发展所具有的重要推动作用，树立正确的劳动意识，形成正确的劳动观；进一步明确我国工人阶级的劳动实践在实现中华民族伟大复兴中国梦的伟大征程中所发挥的主力军作用，真正在思想意识层面切实认识和领会习近平总书记	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		劳动知识和技能，具备完成劳动实践所需的设计、操作和团队合作能力，养成认真负责、安全规范的劳动习惯； （4）理解劳模故事，传承劳模精神，营造“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的校园劳动氛围； （5）充分认识到创新劳动的个体价值，感受创新劳动对劳模人物成就精彩人生的价值引领。 3. 素质目标： （1）科学认识自然界——劳动——人类社会的关系，树立正确的马克思主义劳动价值观； （2）引导大学生主动学法、懂法、用法，树立正确的劳动观念，养成合法劳动的习惯，做遵纪守法好公民； （3）形成爱岗敬业的劳动态度和精益求精、追求卓越的工匠精神，增强自身的职业认同感和劳动自豪感； （4）通过学习和感悟劳模身上的“闪光点”，培养自己的劳动品质和职业素养； （5）提升大学生劳动中的创新意识与创新能力，善于在自我职业发展中充分发挥创新劳动，创造出彩人生。		反复强调的“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的深刻道理及其重大意义，从而真正树立起尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的意识。	
8	大学生职业生涯规划	1. 素质目标：树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展	模块一：树立职业理想、做好职业准备、提升职业素质； 模块二：清楚认识“我是谁”、探索	本课程坚持以人为本的原则，采取理论联系实际的教学方式，紧密结合社会现实，联系不同专业的特点，	16/1

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		和国家需要、社会发展相结合。 2. 知识目标：基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规。 3. 能力目标：掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职择业技能等，提高自我管理技能和人际交往技能等各种通用技能。	职业兴趣、认知职业性格、开发职业能力、澄清职业价值观； 模块三：认识职业环境、搭建职业目标金字塔、做好职业决策； 模块四：修炼情商、大学生职业生涯规划实操、职业生涯规划书的评估与修正。	帮助学生树立职业理想、做好职业准备。	
9	大学体育	1. 素质目标：树立正确的理想信念和价值观，提高身体素质。 2. 知识目标：掌握一到两项自我身体锻炼的基础知识，并掌握基本的竞赛规则和裁判法；了解运动康复基本知识。 3 能力目标：掌握一到两项终身体育锻炼的能力。	模块一：基本身体素质训练（速度、耐力、协调性等）； 模块二：篮球、排球的技术训练； 模块三：篮球、排球的竞赛训练。	1. 会基本的运动前热身、运动后放松运动。 2. 知道如何进行身体素质训练。 3. 会篮球、或排球的运动。 4. 会篮球、或排球的基本竞赛。	108/4
10	大学英语	1. 素质目标：树立正确的理想信念和价值观，全面提高文化素养和综合职业素养。 2. 知识目标：掌握一定的语言基础知识，包括跟专业相关的基本词汇，并了解中西方文化差异。 3 能力目标：掌握听说读写译的综合应用能力，跨文化交际能力。	模块一：英语听说技能训练； 模块二：英语阅读技能训练； 模块三：英语应用文写作及跟专业相关的简单材料翻译技能训练。	听懂日常对话，能用英语回答简单问题。根据所听材料进行信息转述，并能参与讨论。读懂一般性英语文章大意，理解相关信息。学会套用格式进行简单的应用文写作，并能借用工具书进行简单的英汉互译。	128/8
11	大学语文	1. 知识与技能目标	1. 应用写作理论知识；	培养学生掌握应用文写作中相关	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		初步掌握最基本的公文使用情景，并能将各类文书进行区分。 2. 过程与方法目标 能力或方法能力：理论联系实际。教学做三位一体 3. 情感态度与价值观目标 (1) 具备诚实守信的职业道德； (2) 具有踏实严谨的工作作风 (3) 具有较强的竞争意识和风险意识； (4) 具有良好的创新精神和团队合作精神	2. 社交文书； 3. 公文； 4. 专用文书； 5. 职场文书。	文种的基础理论、基本知识和基本技能，使学生具有分析、应用一般性应用文写作的能力，以及培养学生具备良好的公文用语使用的素质。	
12	大学生心理健康教育	1. 素质目标：使学生了解自身的心理特点和性格特征，自觉加强自身心理素质的训练和优化，形成健全的人格。 2. 知识目标：学生了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义，了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。 3. 能力目标：使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。	模块一：了解心理健康的基础知识； 模块二：了解自我，发展自我； 模块三：提高自我心理调适能力；	课程要采用理论与体验教学相结合、讲授与训练相结合的教学方法，如课堂讲授、案例分析、小组讨论、心理测试、团体训练、情境表演、角色扮演、体验活动等。	32/2
13	就业指导	1. 素质目标：从明晰就业法律法规、搜集就业信息、掌握求职技巧、	模块一：中国的就业形势与政策分析、大学生就业的基本权益；	本课程以提升学生综合素质和就业创业能力为基本要求，教师实行互	16/1

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		健全就业心理等方面引导大学生自觉提高就业能力； 2. 知识目标：了解国家和各级政府的就业创业政策，掌握必要的求职择业方法和技巧 3 能力目标：提高大学生的从业能力、职业发展能力、就业能力、创业能力和毕业生自主能力，提高职业素养，增强就业竞争力。	模块二：掌握信息 拓宽渠道，分析和利用就业信息； 模块三：简历与求职信的制作、求职的基本礼仪、笔试基本类型与应对技巧、面试基本类型与应对技巧； 模块四：求职择业心理误区分析、就业心理误区的调适，适应发展，走向职业成功。	动式、实训化教学的方式，通过问题思考、活动引导、案例分析、情景模拟、角色扮演等行为导向的教学方法，最终达到提高毕业生就业率和就创业质量的双重目的。	
14	信息技术	1. 素质目标：通过本课程的学习，提高学生的信息素养，使其具备分析问题与解决问题的能力，以及具备良好的沟通能力和团队精神； 2. 知识目标：通过本课程的学习，使学生能够学习掌握信息技术基本知识，理解 AI 的基础概念，知晓 AI 在日常生活中的典型应用场景（如智能助手、图像识别等）； 3. 能力目标：通过本课程的学习，使学生能够在 Windows 7/Windows 10 操作系统环境下管理计算机资源、正确理解与使用计算机、在学习工作中运用办公软件，具备基本的计算机操作技能。	项目一：了解并使用计算机； 项目二：了解计算机新技术； 项目三：学习操作系统知识； 项目四：管理计算机中的资源； 项目五：编辑 Word 文档； 项目六：排版文档； 项目七：制作 Excel 表格； 项目八：计算和分析 Excel 数据； 项目九：设置并放映演示文稿； 项目十：认识并使用计算机网络； 项目十一：做好计算机维护与安全。	本课程采用课堂讲授与上机操作教学相结合，要求学生通过该课程的学习，能够了解计算机的相关知识，学会进制转换及编码，掌握计算机的资源管理相关操作，掌握 office 办公软件的应用并通过国家计算机一级考试。	64/4

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
15	创新创业	1. 素质目标 (1) 具备主动创新意识, 创业潜质分析能力; (2) 能够进行创业机会甄别和分析; (3) 树立科学的创新创业观; (4) 激发学生的创新创业意识, 提高学生的社会责任感和创业精神, 促进学生创业、就业和全面发展。 2. 知识目标 (1) 熟悉掌握创新思维提升的基本方法; (2) 明确创业的基本概念、基本原理和基本方法; (3) 明确创业的产生与演变过程; (4) 掌握商业模式的设计; (5) 能对互联网经济趋势有较为全面的认识, 主动适应互联网经济大趋势。 3. 能力目标 (1) 逐步形成创新创业者的科学思维; (2) 懂得创业过程中的财务计算与分配方式; (3) 能掌握在项目运营过程中团队组建、人脉关系积累、资金筹措的方法; (4) 通过加强社交能力, 从而提升信息获取与利用, 提高合作的能力。	模块一: 创新思维; 模块二: 创新方法; 模块三: 创业机会挖掘与选择; 模块四: 创业资源。 模块五: 创业计划(创业计划书结构与写法、创业计划书撰写、创业计划书“微型路演)	培养学生的创业技能与开拓创新精神, 以适应全球化、知识经济时代的挑战, 并将主动创业作为未来职业生涯的一种选择, 转变传统的就业观念和行为习惯。实施创新创业课程的教育目的是培养“多样化”的创新型人才。“创新”首先着眼培养学生具有创新意识、创新思维, 养成创新人格, 锻炼创新能力; “创业”则传授给学生必要的创业知识和技能, 训练其市场开发和经营能力, 锻炼培养其创业心智, 并努力具备企业家的综合素质。	32/2
16	国家安全教育	通过本课程的教学, 让学生了解掌握国家安全基础知识、总体国家安全观, 学会分析国家安全形势的方法, 增强	1. 总体国家安全观 2. 政治安全	1. 针对学生不易理解和掌握的重点与难点问题, 在教学过程中, 采	16/1

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		国家安全意识和危机忧患意识，弘扬安国注意精神、传承红色基因，提高学生综合国家安全素质。激发学生为我国国防的强大和持续保障国家安全而努力学习的决心和热情，培养我国社会主义建设、军队建设、国防后备力量建设及维护国家安全的合格人才。	3. 国土安全 4. 军事安全 5. 经济安全 6. 文化安全 7. 社会安全 8. 科技安全 9. 网络安全 10. 生态安全 11. 资源安全 12. 核安全 13. 海外利益安全 14. 新型领域安全	取“讲授+研讨”的方式进行。结合案例分析，提升课堂讲授的教学效果。 2. 在精讲基本理论基础，要跟踪形势变化，配以相关的视频进行教学。做到基础理论精讲、变化的形势用最新的事例和视频配合教学。	
17	入学教育	本课程旨在引导新生认知职业教育、融入校园环境、明确学业规划、树立职业理想。通过一系列教育活动，帮助学生快速完成角色转变，了解所学专业及其行业前景，熟悉校规校纪和教学要求，掌握高效的学习方法，初步建立职业认同感和生涯规划意识，为将其培养成为高素质技术技能人才奠定坚实思想和行动基础。	1. 用心育人，安全在线 2. 青春风采，规划未来 3. 陪伴心灵成长，让青春更美好 4. 坚守底线，不越红线 5. 防诈骗主题 6. 入学引航，挺膺担当	本课程要求旨在通过系统化、规范化的安排，确保新生能够全面、深入地了解并适应大学生活，为其后续的专业学习和职业发展奠定坚实基础。课程要求内容全面、形式多样、考核严肃、组织保障。	16/1

2. 公共选修课程的说明

(1) 公共限定选修课程：本专业应选修中华优秀传统文化或四史教育、职业素养等课程，其中职业素养结合本专业学生应具备的职业素养相关内容设置选修的内容。

(2) 公共选修课程：包括美育、人文、科学三个类别的课程，学生可以从第2学期开始选修，主要通过线上自主学习的方式进行。要求学生毕业时至少要选修6学分的课程，其中必须至少包含2学分美育类课程。课程由教务处在超星学习通开设，学院负责督促、监控学生选课、学习完成情况。

(二) 专业课程

1. 专业基础课程

本专业基础课程设置8门，共计20学分。包括：服务礼仪与形体、高速铁路概论、职业形象塑造、卫生急救、服务心理学、铁路信号与通信设备、高速铁路客运设施设备、高速铁路客运服务英语。

2. 专业核心课程

本专业核心课程设置7门，共计20学分。包括：铁路运输收入管理、铁路客运应急管理、铁路客运规章、铁路旅客运输组织、高速铁路行车组织、铁路旅客运输服务管理、智能高速铁路服务技术。

3. 专业拓展课程

本专业专业拓展课程6门，共计12学分。包括：客运安检、铁路餐饮服务、公共关系与沟通技巧、铁路旅游地理、铁路班组管理、铁路客运法律法规。

学生毕业时应修满专业拓展课程12学分。

(三) 专业主要课程的主要教学内容与要求（包含专业基础课程、专业核心课程）

1. 专业基础课程

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
1	服务礼仪与形体	1、掌握服务礼仪的基本原则与规范（如仪容仪表、言谈举止、位次礼仪等）。 2、掌握服务行业形体训练的基本原理与方法（站姿、坐姿、走姿、手势等） 3、精通各岗位服务礼仪规范 4、能通过形体训练矫正不良体态，展现专业服务形象。 5、能灵活应对宾客需求，运用礼仪技巧提升服务质量（如投诉处理、VIP 接待）。	模块一：服务礼仪概述 模块二：服务人员的仪表仪容规范 模块三：服务人员仪态规范与形体训练 模块四：服饰礼仪规范 模块五：服务人员语言规范 模块六：实用人际交往礼仪 模块七：服务人员的岗位规范	要求学生掌握服务人员仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和服务场景规范。	32/2
2	高速铁路概论	通过本课程的学习，使学员建立铁路运输的整体概念，树立铁路运输高度集中；统一指挥的重要理念，了解铁路各专业之间的关系理念和铁路运输机制，确定本专业在整个铁路运输业的地位和重要性，为后续课程的学习奠定基础。	主要讲授高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织等方面的内容。	了解国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势。掌握高速铁路对线路平纵断面、轨道、路基、桥梁和隧道设计的特殊性，对维修养护作业的特殊要求。掌握高速铁路牵引变电所、接触网、受电弓、车辆动力装置的基本原理。掌握高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术。掌握高速铁路信号控制系统和通信系	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
				统的基本组成和基本原理。掌握高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念。掌握高速铁路运输计划编制、通过能力计算、车站作业组织、调度指挥、客运服务、市场营销的基本方法和基本要求。	
3	职业形象塑造	通过本课程的学习,学生能掌握空乘形象设计的基本原理和技巧,包括服饰搭配、妆容设计、发型梳理等方面的知识,培养学生的审美观和艺术修养,使其具备对美的敏感度和鉴赏力,能够根据不同的场合和需求进行形象设计。	模块一: 男士女士职业发型设计。 模块二: 男士女士职业妆容设计及职业造型。 模块三: 职业装着装要求。	本课程要求学生能按规定进行职业盘发和职业妆容设计,按照职业装的着装要求着装。	32/2
4	卫生急救	提高铁路工作人员的卫生防疫和急救技能,保障旅客和工作人员的生命安全和身体健康。能够在关键时刻提供及时有效的救助,确保旅客和工作人员的生命安全。	1. 常见疾病的预防措施,如呼吸道疾病、消化道疾病等。 2. 常见意外伤害的急救方法,如心肺复苏、止血、包扎等。 3. 铁路卫生防疫知识,如车站、车厢的消毒、通风等。 4. 公共卫生法律法规。	1. 熟练掌握常见疾病的预防措施和急救知识; 2. 能够在紧急情况下,迅速做出判断和有效施救; 3. 提高铁路工作人员的公共卫生意识,养成良好的卫生习惯。	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
5	铁路信号与通信设备	培养学生掌握信号装置、联锁设备、闭塞设备设的组成和使用方法,使学生具备分析和处理设备故障的基本技能,提高学生岗位技能水平。	本课程内容分为铁路信号、信号基础设备、联锁设备、闭塞设备、驼峰设备、调度集中、CTCS-2 和铁路通信设备等。	通过本课程理论学习使学生掌握铁路信号设备的组成和使用方法,并通过实践教学和现场教学,加强学生实践动手能力和分析处理设备故障能力、以提高学生岗位技能水平,培养技能型应用人才。	32/2
6	服务心理学	通过本课程的学习能够具有服务意识,尊重旅客,真心、用心为旅客服务;能够能全面系统地掌握客运心理学的相关理论知识和分析法,以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行旅客客运服务质量以及客运企业经营管理水平的提高。	包括认识心理学、铁路客运服务与心理、铁路旅客感知觉与服务、铁路旅客需要与服务、铁路客运服务人员认知能力培养等内容。	能够了解铁路客运服务心理学的基础知识;能够掌握铁路客运服务的心理学方法;能够提高服务水平;能够提升客运服人员的心理素质。	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
7	高速铁路客运设施设备	通过本课程的学习，学生将全面掌握高速铁路客运设施设备的相关知识，具备相关的技能和素质，为今后从事铁路客运工作打下坚实的基础。	1、介绍高速铁路客运设施设备的种类、作用及发展历程。 2、介绍高铁车站的各种设备，包括安检设备、售票设备、自助服务设备、救援设备和维护设备等。 3、介绍高速铁路客车的种类、特点、结构及技术参数。 4、讲解高速铁路客运设施设备的使用规则、维护保养及故障处理方法。	能够正确使用和维护铁路客运设备，保障设备的正常运行。具备铁路客运设备故障诊断和排除的能力。掌握铁路客运服务的基本技能，提升服务质量。	64/4
8	高速铁路客运服务英语	掌握高铁乘务员常用的英语表达方式 能够流利地用英语进行乘务交流 提高学员的英语听说能力。	高速铁路客运服务英语课程旨在培养学生 在高铁客运场景下的专业英语应用能力，涵盖语言技能、行业知识、跨文化服务等多维度内容。	提升语言应用能力：强化英语听说读写技能，特别是现场服务中的即时沟通能力，如处理票务咨询、指引乘车流程等。	64/4

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
				增加专业术语储备：系统学习高铁设备名称（如CRH动车组、ATP列车控制系统）、服务场景词汇（延误广播、跨境安检）等200+行业专有词汇。 提高跨文化服务意识：针对不同国家旅客的文化习惯提供针对性服务。	

2. 专业核心课程

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
1	铁路运输收入管理	掌握铁路客货运输票据管理，运输费用的核收与结算，运输收入进款管理，运输收入监督检查，运输收入事故处理，运输收入信息与计算机管理等。	1. 铁路车站票据出入库、管理、交接、现金支票出入柜、缴解款工作。 2. 铁路车站收入票据填写工作。 3. 铁路车站进款管理、保管、存汇工作。 4. 铁路列车票款及收入管理工作。 5. 协助收入稽查的收入检查工作。	通过学习使学生了解铁路运输收入管理的原则，理解铁路旅客运输收入及其构成，掌握铁路运输收入管理。	32/2
2	铁路客运规章	了解铁路跨境旅客运输有关规定，理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更更的办理规定，	1. 铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输等工作。	通过本课程的学习,使学生掌握铁路客运需	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
		旅客不符合乘车条件的处理规定；掌握旅客运输合同的订立、变更、终止及违约等手续办理，铁路职工乘车证业务，铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等	2. 铁路列车办理补票、补签、途中旅客运输合同变更及不符合乘车条件业务等工作。 3. 铁路站车处理旅客携带品超范围工作。	遵守的规章制度, 以提高解决实际工作问题的能力。	
3	铁路客运应急管理	了解站车设施设备安全基础知识；理解高速铁路客运安全案例分析；掌握铁路客运应急管理，掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全，防火安全及电气安全，反恐防爆处理，携带品查堵及处理，旅客人身事故处理，站车非正常情况应急处置等	1. 铁路站车保证旅客运输全过程安全工作。 2. 铁路站车非正常情况下的应急处理工作。 3. 铁路站车旅客人身伤害事故处理。 4. 铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置。 5. 协助铁路客运事故的调查处理。	通过课程的学习培养学生列车应急处理方面的岗位职业能力, 分析问题、解决问题的能力, 养成良好的职业道德, 为从事列车员工作打下坚实的基础。	32/2
4	铁路旅客运输组织	掌握铁路客运站务工作组织，铁路客运乘务工作组织，铁路站车协同工作组织，铁路客运服务组织等	1. 铁路车站票务、旅客进站、候车、乘降、行包运输及特殊情况处理等组织工作。 2. 铁路列车旅客乘降、运送及特殊情况处理等组织工作。 3. 铁路站车交接及其其他关联部门协同作业组织。	了解铁路旅客列车车次编排及编组，铁路快运组织等，理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用，掌握铁路旅客运输组织。	64/4

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
5	高速铁路行车组织	掌握高速铁路车站作业组织，掌握列车的调度指挥。	1. 高速铁路车站接发列车作业。 2. 动车组的调车作业，动车组以外的调车作业。 3. 列车调度指挥。	了解高速铁路调度指挥的原则，理解高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图；掌握高速铁路行车组织。	64/4
6	铁路旅客运输服务管理	掌握铁路旅客站车服务组织工作、服务质量规范、服务技巧及服务质量问题投诉处理等。	1. 铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织等服务工作。 2. 铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求工作。 3. 铁路处理旅客投诉站车服务质量问题。	了解铁路旅客运输服务质量监督管理；理解铁路旅客运输服务理念、服务设计及品牌建设，旅客服务心理等知识，掌握铁路旅客运输服务管理。	32/2
7	智能高速铁路服务技术	了解客票系统的基本架构、功能和应用；自动售检票系统的应用；理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用；掌握旅客服务系统，客运管理信息系统，站车无线交互系统的架构、主要功能及应用等。	1. 铁路互联网候补售票、车站自动验证验票、检票等工作。 2. AI 机器人自动解答旅客问询工作。 3. 铁路为旅客提供旅行全程全方位信息服务工作。 4. 铁路客运信息数字化管理、全面共享及创新业务流程再造工作。 5. 自动编制、调整作业计划，实现对车站内广播、引导、检票闸机等设备的控制工作。	了解客票系统的基本架构、功能和应用；自动售检票系统的应用；理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应	64/4

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
				用；掌握智能高速铁路服务技术的应用。	

（四）集中性实践教学

本专业实践性教学环节包括：

1. 社会实践，2 学分，2 周时间，由学生工作处统一组织，原则上在寒暑假进行。

2. 认知实习与跟岗实习：企业综合生产实训 6 周（6 学分），原则上以周为单位集中进行，包括以下项目：对高铁动车进站岗位的验票员，安检岗位的引导员、手检员、值机员、后传员，普通候车厅、商务座 VIP 候车室的服务人员，以及检票、候车岗位等实行跟岗实训。

3. 岗位实习，原则上一般为 6 个月，设置为 28 学分，672 学时。岗位实习的组织形式为：依据学生实际情况，结合“人性化”管理方式，由实习单位与学生双向选择后，确定顶岗实习岗位。实习期间采取校内专任教师与企业实践专家共同管理的方法，对学生在顶岗实习期间进行指导、督促、检查。实行双向评分的管理考评制度，学生顶岗实习的成绩由校内专任教师与企业实践专家共同评价，校内专任教师根据对学生顶岗实习情况的检查结果，以及学生的实习周记、实习报告来评定成绩，企业实践专家根据学生在顶岗实习期间的表现来评定成绩，并且按 50%：50%的比例计入顶岗实习总评成绩。

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排表

高速铁路客运服务专业教学计划进程表

模块 名称	课程性 质	序号	课程编码	课程名称	课程 类型	学分	计划学 时	学时分配		开课学期与周学时						考核方式	备注
								理论	实践	一		二		三			
										1	2	3	4	5	6		
公共 基 础 课	必修	1	99091101	思想道德与法治	B	3	48	42	6	3						考试	
		2	99091102	毛泽东思想与中国特色社 会主义理论体系概论	B	2	32	28	4		2					考试	
		3	99091103	习近平新时代中国特色社 会主义思想概论	B	3	48	42	6		3					考试	
		4	99081101	大学生职业生涯规划	A	1	16	16	0	1						考查	
		5	99081143	大学体育（一）	C	2	36	0	36	2						考查	
		6	99081144	大学体育（二）	C	2	36	0	36		2					考查	
		7	99081127	大学体育（三）	C	1	18	0	18			1				考查	
		8	99081128	大学体育（四）	C	1	18	0	18				1			考查	
		9	99081129	大学英语（一）	B	4	64	52	12	4						考试	
		10	99081130	大学英语（二）	B	4	64	52	12		4						
		11	99021101	信息技术（一）	B	3	48	24	24		3					考查	计算机一 级证书
		12	99021102	信息技术（二）	B	1	16	8	8			1					
		13	99081131	大学语文	A	2	32	32	0	2						考查	
		14	99981101	军事理论	A	2	32	32	0	2						考查	
		15	99981105	军事训练	C	2	112	0	112	3周						考查	

模块 名称	课程性 质	序号	课程编码	课程名称	课程 类型	学分	计划学 时	学时分配		开课学期与周学时						考核方式	备注
								理论	实践	一		二		三			
										1	2	3	4	5	6		
程		16	99981106	入学教育	A	1	16	16	0	1							前三周
		17	99091104	形势与政策	A	1	16	16	0	1-5 学期，每学期 8 学时						考查	
		18	99971101	创新创业	B	2	32	16	16		2					考查	
		19	99081109	大学生心理健康教育	A	2	32	32	0		2					考查	
		20	99971102	就业指导	A	1	16	16	0				1			考查	
		21	99101104	劳动教育	B	2	32	16	16	√	√	√	√			考查	
		22	99091110	国家安全教育	A	1	16	16	0	1						考查	
		“公共必修课程”模块小计				A8、 B9、 C5	43	780	456	324	16+3 周	18	2	2	0	0	
限定选 修	1	99091204	中华优秀传统文化	A	1	16	16	0			1				考查	至少修读 一门	
		99091203	四史教育	A	1	16	16	0			1				考查		
	2	99971201	职业素养	A	1	16	16	0					1		考查		
	“公共限定选修课程”模块小计				A2	2	32	32	0	0	0	1	0	1	0		

选修	1	99999001	公共选修课-美育	A	2	32	32	0		√	√	√	√			考查	必修，线上
	2	99999002	公共选修课-人文	A	2	32	32	0		√	√	√	√			考查	线上

		3	99999003	公共选修课-科学	A	2	32	32	0		√	√	√	√		考查	线上
		“公共选修课程”模块小计			A3	6	96	96	0	0	0	0	0				
专业基础课程	必修	1	03002106	服务礼仪与形体	B	2	32	16	16	2						考查	
		2	03132106	高速铁路概论	B	2	32	28	4	2						考试	
		3	03002107	职业形象塑造	B	2	32	6	26	2						考查	
		4	03132107	卫生急救	B	2	32	8	24		2					考查	
		5	03002105	服务心理学	B	2	32	20	12			2				考查	
		6	03132108	铁路信号与通信设备	B	2	32	16	16			2				考查	
		7	03132109	高速铁路客运设施设备	B	4	64	48	16				4			考查	
		8	03132110	高速铁路客运服务英语	B	4	64	32	32				4			考查	
		“专业基础课程”模块小计			B8	20	320	174	146	6	2	4	8				
专业核心课程	必修	1	03136101	铁路运输收入管理	B	2	32	16	16		2					考查	
		2	03136102	铁路客运应急管理	B	2	32	24	8		2					考查	
		3	03136103	铁路客运规章	B	2	32	8	24			2				考查	
		4	03136104	铁路旅客运输组织	B	4	64	32	32			4				考查	
		5	03136105	高速铁路行车组织	B	4	64	32	32			4				考查	
		6	03136106	铁路旅客运输服务管理	B	2	32	16	16			2				考查	
		7	03136107	智能高速铁路服务技术	B	4	64	32	32				4			考查	
		“专业核心课程”模块小计			B7	20	320	160	160	0	4	12	4				

专业拓展课程	限定选修	1	03134201	客运安检	B	2	32	16	16			6	6			考查	
		2	03134202	铁路餐饮服务	B	2	32	16	16							考查	
		3	03004211	公共关系与沟通技巧	B	2	32	16	16							考查	
		4	03134204	铁路旅游地理	B	2	32	16	16							考查	
		5	03134205	铁路班组管理	B	2	32	16	16							考查	
		6	03134206	铁路客运法律法规	B	2	32	16	16							考查	
		7	03004209	茶艺与茶文化	B	2	32	8	24							考查	
		8	03004210	饮品制作与服务	B	2	32	4	28							考查	
		“专业拓展课程”模块小计				B6	12	192	96	96	0	0	6	6			
集中性实践教学	必修	1	99005106	服务礼仪训练	C	2	48	0	48		2周						
		2	99005107	急救技能训练	C	2	48	0	48			2周					
		3	99005108	客运服务训练	C	2	48	0	48				2周				
		4	99005104	认知实习	C	3	72	0	72					3周			
		5	99005105	跟岗实习	C	3	72	0	72					3周		考查	
		6	99005103	岗位实习	C	28	672	0	672					12周	16周	考查	
		7	99005102	社会实践	C	2				1周				1周		考查	
		“集中性实践环节”模块小计				C7	42	960	0	960	1周	2周	2周	2周	19周	16周	
总计				A13 B30 C12	145	2700	1014	1686	22+4周	24+2周	25+2周	20+2周	19周	16周			

占总学时比例	A 类课程比例	B 类课程 理论部分比例	B 类课程 实践部分比例	C 类课程比例	
	11.26%	26.30%	18.74%	43.70%	
	理论课时比例：37.6%		实践课时比例：62.4%		

注：

- 1) 原则上“计划学时”=“周学时”X“课堂教学与课内实践周数”。如未排满一学期的课程，应在备注栏中注明实际上课周数。
- 2) 课内教学活动原则上每 16-18 学时或全学期安排 1 个周学时折算为 1 学分。集中实践教学原则上以周为单位进行，每周按 24 学时计算，折算为 1 学分。
- 3) 模块比例按学分进行统计，各类课程占总学时比例按学时进行统计。
- 4) A 类课程为纯理论课程，B 类课程为理论+实践课程，C 类课程为纯实践课程。
- 5) 《形式与政策》第 1-5 学期每学期开设，每学期 8 课时，通过讲座的形式进行，累计到最后一学期记录成绩。
- 6) 凡是有课证融通的课程必须在备注栏中注明具体考证项目及等级。
- 7) 社会实践由学生工作处统一组织，各院系配合，原则上在寒暑假进行，不计学时。

(二) 教学计划总体安排 (单位: 周) (每学期按 20 教学周计算)

学年	一		二		三		合计
学期	1	2	3	4	5	6	
课堂教学与课内实践	15	16	16	16			63
考试	1	1	1	1			4
入学教育与军事训练	3						3
专业集中实践		2	2	2	7		13
岗位实习					12	16	28
机动	1	1	1	1	1	1	6
毕业鉴定及教育						3	3
小计	20	20	20	20	20	20	120

(三) 各学期课程门数与周学时汇总表

类 别		第一学期		第二学期		第三学期		第四学期		第五学期		第六学期	
		门数	周学时	门数	周学时	门数	周学时	门数	周学时	门数	周学时	门数	周学时
公共基础课程	必修	8	16	7	18	2	2	2	2				
	选修	0	0	1	0	2	1	1	0	1	1		
专业基础课程	必修	3	6	1	2	2	4	2	8				
专业核心课程	必修	0	0	2	4	4	12	1	4				
专业拓展课程	选修	0	0	0	0	3	6	3	6				
集中性实践环节	必修	1	1 周	1	2 周	1	2 周	1	2 周	4	19 周	1	16w
合计		11	22+1 周	11	24+2 周	13	25+2 周	9	20+2 周	5	1+19 周	1	16w

(四) 课程结构比例

模块名称		课程门数	计划学时	占总学时比例	学分	占总学分比例
公共基础课程	必修	22	780	28.89%	43	29.66%

	选修	5	128	4.74%	8	5.52%
专业基础课程	必修	8	320	11.85%	20	13.79%
专业核心课程	必修	7	320	11.85%	20	13.79%
专业拓展课程	选修	6	192	7.11%	12	8.28%
集中性实践环节	必修	7	960	35.56%	42	28.97%
合计		55	2700	100%	145	100%

（五）其他说明

1. 课程教学模式

本课程教学主要运用理论讲授，案例教学、任务驱动、项目导向、理实一体等模式。

2. 课程思政的融入

将传统文化、传统礼仪、职业道德、工匠精神等与教学过程相结合。

3. 1+X 证书简介（没有 1+X 证书的专业可以列举其他专业资格证书）

本专业学生必须考取的计划内证书为：商旅服务专项职业能力等级证书；建议学生考取的计划外证书为：安检员职业资格证、高级调酒师职业资格证。

4. 校园专业活动开展计划

根据《中华人民共和国职业教育法》（2022 版）规定，每年 5 月的第二周为职业教育活动周，为进一步丰富本专业学生校园生活，提高学生专业技能水平，作为本专业人才培养过程中的一个环节，拟为学生开设以下专业活动，并将学生参与活动的情况计入素质教育活动学分中。

序号	活动名称	涉及专业技能	面向群体
1	卫生急救演练	客运安全与应急	一年级/二年级
2	服务礼仪大赛	服务技能	一年级/二年级

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 师资队伍结构师资队伍结构：本专业专职教师 6 名，其中副高以上 2 人，讲师 3 人，助教 1 人；双师型教师 3 人，占教师总数的 50%。此外，本专业还聘请高铁客运行

业的技术骨干作为专业课兼职教师 3 人,参与教学及教研活动,共同制定人才培养方案、参与专业技能课程的教学、参与编写教材、课程的建设与改革、实训基地的建设、指导学生的顶岗实习等。这支稳定的专业教学团队,有效促进了专业建设与模式改革。

2. 本专业师资配置方面存在的不足,并提出师资队伍建设的规划

存在的问题:一是目前高速铁路客运服务专业校内专职教师缺乏,特别是具有丰富高铁从业经验的专职老师欠缺;二是兼职教师稳定性差,由于目前的兼职教师同时是高铁行业的在职从业人员,两头兼顾困难,对排课的时间要求比较高。

建设规划:以多渠道师资引培为基,坚持“内培外引”夯实专业基础。积极选派教师参加各类业务培训,重点加强青年教师培养,通过安排教学经验丰富的专职教师对青年教师进行“一对一”结对指导。同时多渠道寻找、选聘有丰富从业经验的专任教师,全面提升师资队伍建设质量。

(二) 教学设施

1. 校内实训基地

(1) 现有校内实训基地情况

序号	校内实训基地(室)名称	主要设备	实训内容 (服务课程或项目)	备注
1	礼仪实训室	把杆、落地镜、专业调音台、主扩声音响	客舱服务礼仪	
2	形象设计实训室	化妆镜、化妆品等教学工具、落地镜	化妆、发型、服饰设计	
3	模拟舱	模拟客舱、航空救生衣、酒水车、餐车、心肺复苏模拟人、手提氧气瓶、灭火器、防烟面罩、服务用品毛毯枕头塑料杯等	列车服务、客舱设备操作、急救训练	
4	客运安检理实一体实训室	闸机、X 射线安检机、安检门、多媒体设备	客运安检	

(1) 现有校外实训基地情况

序号	校外实训基地名称	地点	基地功能
1	江西南铁商务旅行服务有限公司	江西省南昌市青云谱区青云谱区解放西路 49 号明珠广场商务办公楼	岗位实习
2	中运铁路运营管理(云南)有限公司	云南省昆明市盘龙区拓东街道办事处明通社区居委会东风东路金泰大厦 12 楼 1205 附 2 号	岗位实习

(2) 校外实训基地建设需求

需继续寻找更多合作单位,建立校外实训基地。

（三）教学资源

1. 选用优质教材

按照学校规定选用优质教材，由教师申请，再由教研室主任、院部及教务处审核，禁止不合格的教材进入课堂。鼓励教师自编校本教材。

2. 图书文献配备基本够用

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：客运、铁道管理等方面的专业图书、文献资源，并订阅不少于 10 种专业领域的优秀期刊。

3. 配置丰富的数字教学资源

配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

主要采取讲授教学法、示范教学法、任务驱动教学法、角色模拟教学法、项目教学法、案例教学法等多种教学方式，尊重学生在教学过程中的主导地位，变单向灌输为师生协同互动，真正做到因材施教，做到既改革教师的教学方法，又指导学生改进学习方法和思考方法，充分重视培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。

（五）学习评价

（一）学生成绩考核评价

根据教学目标、教学方式，采用形式多样的考核办法。考核内容应体现：能力本位的原则、实践性原则、实用性原则、针对性原则及可持续性原则。

考核方式应体现：“过程考核，结果考核，综合评价，以人为本”，强调以人为本的整体性评价观。

评价主体应体现：从过去校内评价、学校教师单一评价方式，转向企业评价、社会评价、开放式评价。

1. 公共基础课

采用以学生的学习态度、思想品德，以及学生对知识的理解和掌握程度等进行综合评定。要注重平时教学过程的评定，将课堂表现、平时作业、实践环节和期末考试成绩有机结合，综合评定成绩。

2. 专业基础课与专业技能课

采用现场口试、实训报告、观察记载表格、实习总结、考勤情况、劳动态度和单位

评价等综合评定成绩的考核方法。技能部分必须动手操作，现场考核，由教师、行业专家参与。形成“过程+成果”的考核评价方法。两项考核中任何一项不及格，均判为本门课程不及格。

3. 岗位实习

以企业考核为主，学院考核为辅。

（1）校企双重考核学生在工作态度和工作业绩，其中学生能否上岗就业（与企业签订就业协议书）作为考核学生岗位实习成绩的重要指标。企业考核占总成绩的 50%，若此项成绩不合格，岗位实习总成绩不合格。

（2）学习计划目标完成情况，占总成绩的 50%，以学院考核为主，企业考核为辅。

（六）质量管理

1、学校和二级院建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（二）学校、二级院完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全了巡课、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，定期开展公开课等教研活动。

（三）健全毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（四）专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1. 毕业生须在德智体美劳五方面全面发展，不仅需完成所有课程且成绩合格，更需具备坚定的理想信念、扎实的专业素养、健康的身心素质、良好的审美情趣以及正确的劳动观念与实践能力；

2. 完成公共选修课和专业拓展课程的最低学分；

3. 毕业学分不低于 145 学分。

4. 应取得大学生计算机一级证书以及至少一个专业技能证书（如商旅服务专项职

业能力等级证书)。