高速铁路客运服务

实施性 人才培养 方案

二零二二年五月

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
(一) 主要就业单位及部门	3
(二) 职业面向分析	4
五、培养目标	4
六、培养规格	6
七、课程体系设计与课程设置	8
(一) 课程体系设计	8
(二) 课程设置及要求	10
八、课程指导性修读计划	14
九、实践教学课程安排	31
十、毕业实习教学进程表	33
十一、教学条件及实施保障	34
(一) 课程标准制定总要求	34
(二) 师资队伍保障	35
(三) 教学设施要求	50
(四) 教学资源保障	51
(五) 教学方法	51
(六) 学习评价	52
(七) 质量管理	52
十二、毕业要求	53

五年制大专

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、概述

为适应高速铁路客运领域优化升级需要，对接铁路运输产业数字化、网络化、智能化发展新趋势，对接新产业、新业态、新模式下列车值班员、列车长、客运值班员等岗位(群)的新要求，不断满足高速铁路客运领域高质量发展对高素质技术技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。本标准是全国高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学的基本标准，学校应结合区域实际和自身办学定位，依据本标准制订本校高速铁路客运服务专业人才培养方案，鼓励高于本标准办出特色。

二、专业名称（专业代码）

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

三、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学或具备同等学力

四、修业年限

标准学制：五年

五、职业面向

（一）主要就业单位及部门

该专业毕业生主要的就业方向有：

就业服务面向：高速铁路、动车车厢乘务员；高速铁路、动车餐吧乘务员；高速铁路车站售票员；高速铁路车站检票员；高速铁路车站客运员；高速铁路车站安检员。

就业职业面向：在高速铁路列车上查票、验票、报站、咨询服务工作；负责向旅客提供优质的服务工作；负责处理或协助旅客途中的问题；在高速铁路车站售票厅向旅客提供售票工作；对进站候车的旅客提供检票、验票的工作；对高速铁路车站设备进行故障排查的工作；对旅客进行安全检查的工作。

（二）职业面向分析

表格 1 本专业职业面向

所属专业大类	交通运输大类（50）
所属专业类	铁道运输类（5001）
对应行业	铁路旅客运输（531）
主要职业类别	铁路列车乘务员（4-02-01-02）、铁路车站客运服务员（4-02-01-03）
主要岗位	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
职业类证书举例	暂无

六、培养目标

本专业培养适应高速铁路客运服务与管理事业发展需要，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，掌握铁路现代乘务及站务服务的专

业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运服务工作的高素质技术技能人才。

七、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，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位(群)需要的专业核心技术技能，总体上须达到以下要求：

(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，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) 能够熟练掌握与本专业从事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，了解铁路企业文化，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

(3) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的信息技术、应用文写作、美育、职业素养等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，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，学习一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，高速铁路客运设备设施及铁路客运营价里程接算等方面的专业基础理论知识；

(6) 掌握铁路客运服务礼仪，铁路运输市场营销，铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识；

(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术技能，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或实践能力；

(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技能，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或实践能力；

(9)具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握铁路运输业旅客运输领域数字化技能；

(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解决问题的能力；

(11)掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，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)培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能。

(14)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。

八、课程体系设计与课程设置

（一）课程体系设计

进行素质课程系统、知识课程系统、能力课程系统有机融合的课程体系设计。

1. 素质课程系统

1.1 良好的政治思想素质和社会公德意识，遵纪守法，树立正确的人生观和世界观。

课堂教学课程：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、形势与政策。

实践教学课程：综合素质教育项目，相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。

1.2 健康的身心、体魄和健全的人格。

课堂教学课程：大学生体育与健康、大学生心理健康教育。

实践教学课程：大学生体育与健康，相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。

1.3 爱岗敬业、忠于职守、珍视生命、关爱患者、诚实守信、廉洁自律、提高技能、团结协作、吃苦耐劳、文明礼貌、热情服务的职业精神与素养。

课堂教学课程：大学生职业生涯规划、大学生就业指导与创新创业教育、劳动教育、综合能力培训与测评。

实践教学课程：军事理论与训练、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、劳动教育、毕业实习、相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。

1.4 科学与人文素养

课堂教学课程：人体科学与健康、书法鉴赏及在学校公共选修课程中的任意选修课程。

实践教学课程：第二课堂活动、学生社团活动、相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）

2. 知识课程系统

2.1 专业知识

课堂教学课程：高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、旅客服务心理学、铁路专业英语，高速铁路客运服务英语、铁路职业意识、。

实践教学课程：普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪。

3. 能力课程系统

3.1 专业核心能力培养课程（同获取职业资格证书对接）

主要包括：掌握高速铁路客运服务专业所需的基本知识，具备高速铁路服务人员基本技能实践合格证的基本技能，具有从事高速铁路列车员、售票员、安检员的能力。了解与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识多方面的知识；了解高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识；熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

课堂教学课程：高速铁路概论、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急、高速铁路客运专业英语、高速铁路行车技术管理。

实践教学课程：高铁动车乘务实务、形象塑造与形体训练等。

3.2 非专业通用职业能力培养课程

3.2.1 较强的语言文字表达及沟通交流能力课堂教学课程：语文（应用文写作方向）。

实践教学课程：相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。获取普通话等相关等级证书。

3.2.2 较强的外语资料查询与听说能力课堂教学课程：英语综合。

实践教学课程：相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）。获取英语等相关等级证书。

3.2.3 熟练的现代办公软件使用及信息处理能力课堂教学课程：计算机应用基础。

实践教学课程：信息化技术训练与大赛等。获取计算机等相关等级证书。

2.4 较强的问题解决能力，一定的技术革新与较强的工作创新能力
 课堂教学课程：大学生创新创业教育、综合能力培训与测评实践教学课程：第二课堂活动、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、专项竞赛、毕业实习、毕业实习报告撰写考核，相关课程实训教学（见《教学进度表》及课程标准）竞赛项目获奖。

3.3 拓展能力

课堂教学课程：运输法律法规、铁路旅游地理、高速铁路客运服务管理、铁路班组管理、公共关系、沟通技巧等。

实践教学课程：铁路客户服务业务、铁路安检、职业道德。

（二）课程设置及要求

1. 课程体系的模块化设计

1.1 课程体系的模块化

将素质课程系统、知识课程系统、能力课程系统的三系统课程体系进行模块化设计，并明确每个模块相应的课程设置与对应的证书。

表 2 课程模块、课程设置及证书对应情况表

课程系统	课程模块	课程设置	获取证书
素质课程系统	思想政治与法律素质	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、形势与政策、综合素质教育项目	
	身心健康素质	大学生体育与健康、大学生心理健康教育	体育达标、竞赛获奖

	职业精神与素养	大学生职业生涯规划、大学生就业指导与创新创业教育、综合能力培训与测评、军事理论、军事技能、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、劳动教育、毕业实习	职业技能竞赛获奖
	科学与人文素养	语文（应用文写作方向）、中华优秀传统文化、任意选修课	
知识课程系统	课堂教学课程	高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语、铁路职业意识、	
	实践教学课程	普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪	普通话证书、礼仪师资格证
能力课程系统	基本核心能力	掌握高速铁路客运服务专业所需的基本知识，具备能力；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识、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。	高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急、高速铁路行车技术管理、
		了解熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识，掌握铁路客运规章及相关知识，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	高速铁路客运服务管理、运输法律法规、高铁动车乘务实务、形象塑造与形体训练、铁路餐饮服务、铁路安检
	延展核心能力	课堂教学课程	铁路客户服务业务、铁路旅游地理、高速铁路客运专业英语、铁路班组管理、公共关系、沟通技巧、职业道德

非专业通用职业能力	语言文字表达及沟通交流能力	语文（应用文写作方向）	普通话等相关等级证书
	外语资料查询与听说能力	英语综合	英语等相关等级证书
	现代办公软件使用及信息处理能力	计算机应用基础	计算机等相关等级证书
	问题解决与技术革新和创新能力	大学生创新创业教育、综合能力培训与测评、第二课堂活动、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、专项竞赛、毕业实习、毕业实习总结报告。	专利、等级证书

1.2 学生职业发展的主要课程

1.2.1 等级证书课程设置

英语综合——英语等级证书；计算机应用基础——计算机等级证书

1.2.2 职业资格证书课程设置

证书名称	等级	颁证机构	知识技能	配套课程
国家英语等级考试	AB级	教育厅	掌握英语听、说、读、写等方面的知识，具备阅读英文资料的能力。	英语综合
礼仪师资格证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握高速铁路客运服务形象礼仪，语言沟通礼仪，列车、车站服务礼仪。	高速铁路客运服务礼仪
列车乘务员证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握基本的高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。	高速铁路动车乘务实务
高速铁路安检员证	中、高级	国家人力资源和社会保障局	掌握高速铁路客运安全管理相关规定。	铁路安检

2. 课程的类别设计

2.1 公共基础课程

计算机应用基础、中华优秀传统文化、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、大学生心理教育、形势与政策、语文（应用文写作方面）、英语综合、大学生职业生涯规划、大学生就业指导与创新创业教育、综合能力培训与测评、大学生体育与健康、军事技能、安全教育、社会实践、创新创业实践项目、综合素质教育项目、劳动教育。

2.2 专业基础课程

高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语、铁路职业意识。

2.3 专业核心课程

高速铁路客运组织、铁路客运规章、高铁动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体训练、高速铁路行车技术管理。

表3 专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	主要教学内容
1	高速铁路客运组织	高速铁路站务工作组织；高速铁路乘务工作组织；高速铁路营销工作组织；高速铁路客服系统；高速铁路客运管理系统；站车交接；客运记录与铁路电报；国际联运及节假日运输组织等知识技能
2	铁路客运规章	铁路客运运价；售票（电子客票）、补票及退票业务；旅客乘车条件及旅行变更业务；旅客携带品业务；不符合乘车条件处理业务；铁路职工乘车证业务；行包运输业务等知识技能

3	高铁动车乘务员实务	列车工作流程与标准(始发、中途和终到作业); 列车移动补票机操作及管理; 站车无线交互系统应用; 铁路运输收入管理; 列车票务处理; 乘务安全管理等知识技能
4	高速铁路客运安全与应急	高速铁路客运安全基础知识; 旅客运输作业安全及人身安全; 防火安全及电器安全; 反恐防暴处理; 携带品的查堵及处理; 旅客病伤的应急处理; 非正常情况应急处理等知识技能
5	形象塑造与形体训练	妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、语言塑造; 形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等知识技能
6	高速铁路行车技术管理	高速铁路行车设备; 高速铁路运行控制系统, 主要介绍 CTCS-2 统和 CTCS-3 系统; 高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图; 高速铁路车站作业组织; 高速铁路调度指挥等知识技能

2.4 专业拓展课

专业拓展课程包括：高速铁路客运服务管理、运输法律法规、铁路客户服务业务、铁路餐饮服务、铁路旅游地理、高速铁路客运专业英语、铁路班组管理、公共关系、沟通技巧、铁路安检。

3. 课程的类型设计

理论型课程（A类）：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、哲学与人生、职业道德与法治、大学生心理健康教育、形势与政策、语文（应用文写作方向）、英语综合、中华优秀传统文化、军事理论、高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、旅客服务心理学、铁路职业意识、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运服务管理、铁路客户服务业务、铁路旅游地理、公共关系。

理实型课程（B类）：思想道德与法治、计算机应用基础、大学生职业生涯规划（一）（二）（三）（四）（五）（六）（七）、大学生职

业生涯规划/心理健康与职业生涯、大学生就业指导与创新创业教育、美育课程—影视鉴赏、安全教育、书法鉴赏、实物信息学基础、四史教育、音乐鉴赏、人体科学与健康、普通话与播音艺术、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务、高速铁路客运专业英语、铁路班组管理、铁路安检、运输法律法规、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路行车技术管理、沟通技巧。

实践型课程（C类）：大学生体育与健康、军事技能、社会实践、劳动教育、高速铁路动车乘务实务、形象塑造与形体训练、毕业实习、毕业实习报告总结。

4. 课程的类别与类型设计

4.1 必修课程

4.1.1 公共必修课程

理论型课程（A类）：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、哲学与人生、职业道德与法治、形势与政策、语文（应用文写作方向）、英语综合、大学生心理健康教育、军事理论。

理实型课程（B类）：思想道德与法治、计算机应用基础、大学生职业生涯规划（一）、（二）、（三）、（四）、（五）、（六）、（七）、大学生职业生涯规划/心理健康与职业生涯、大学生就业指导与创新创业教育、美育课程—影视鉴赏、安全教育。

实践型课程（C类）：大学生体育与健康、军事技能、社会实践、劳动教育。

4.1.2 专业必修课程

理论型课程（A类）：高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、旅客服务心理学、铁路职业意识、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运服务管理、铁路客户服务业务、铁路旅游地理、公共关系、高速铁路客运服务英语、客运安全概论、铁路法规、民航概论。

理实型课程（B类）：普通话与播音艺术、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务、高速铁路客运专业英语、铁路班组管理、铁路安检、运输法律法规、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路行车技术管理、沟通技巧、铁路服务市场营销、应急医疗、面试技巧。

实践型课程（C类）：高铁动车乘务实务、形象塑造与形体训练、毕业实习、毕业实习报告总结。

4.2 选修课程

4.2.1 公共选修课程

理论型课程（A类）：数学、中华优秀传统文化。

理实型课程（B类）：书法鉴赏、信息学基础、人际沟通、四史教育、音乐鉴赏、人体科学与健康。

4.2.2 专业选修课程

理论型课程（A类）：职业道德、中外民俗、饮食文化

理实型课程（B类）：急救护理技术、音乐茶艺、铁路物流概论

5. 课程的学时与学分设计

高速铁路客运服务专业总学时 4516 学时。每 16~18 学时折算 1 学分，专业总学分 268 学分。其中，毕业实习和毕业实习报告总结共 34 周、共计 436 学时、42 学分计算。

5.1. 必修课程（学时 3952，学分 236，占总学时的 87.516%、学分的 88.06%）。

5.1.1 公共必修课程（976 学时、52 学分，占总学时的 21.65%、学分的 19.40%）。

理论型课程（406 学时、24 学分）：中国特色社会主义（32 学时，2 学分）、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（36 学时，2 学分）、习近平新时代中国特色社会主义思想概论（54 学时，3 学分）、哲学与人生（36 学时，2 学分）、形势与政策（一）（8 学时，0.5 学

分)、形势与政策(二)(8学时,0.5学分)、语文(应用文写作方向)(32学时,2学分)、英语综合(64学时,4学分)、中华优秀传统文化(36学时,2学分)、心理健康/心理健康与职业生涯(一)(32学时,2学分)、军事理论(36学时,2学分)。

理实型课程(298学时、17学分):思想道德与法治(54学时,3学分)、计算机应用基础(72学时,4学分)、职业生涯规划/心理健康与职业生涯(二)(36学时,2学分)、就业指导与创新创业教育(32学时,2学分)、美育课程——影视鉴赏(68学时,4学分)、国家安全教育(36学时,2学分)。

实践型课程(272学时、11学分):体育(108学时,6学分)、军事技能(112学时,2学分)、劳动教育(36学时,2学分)、社会实践(16学时,1学分)。

5.1.2 专业必修课程(2976学时、184学分,占总学时的65.89%、学分的88.06%)。

理论型课程(1064学时、60学分):智能高速铁路服务技术(72学时、4学分)、铁道概论(64学时、4学分)、高速铁路客运设备设施(72学时,4学分)、铁路旅客旅客服务心理(72学时,4学分)、铁路职业意识(72学时,4学分)、铁路运输组织(72学时,4学分)、高速铁路行车组织(72学时,4学分)、铁路客运规章(72学时,4学分)、高速铁路客运服务管理(72学时,4学分)、中外民俗(36学时,2学分)、铁路旅游地理(64学时、4学分)、公共关系与沟通技巧(36学时、2学分)、高速铁路客运服务英语(72学时、4学分)、客运安全概论(72学时,4学分)、铁路客运法规(72学时,4学分)、动车组列车员(72学时,4学分)。

理实型课程(1020学时、56学分):普通话与播音艺术(32学时,2学分)、高速铁路客运安全与应急(72学时,4学分)、铁路餐

饮服务（64学时，4学分）、铁路旅客运输组织（36学时，2学分）、铁路班组管理（64学时，4学分）、轨道交通安全检查（72学时，4学分）、铁路客户服务业务（36学时，2学分）、高速铁路客运服务礼仪（212学时，12学分）、高速铁路行车技术管理（144学时，8学分）、沟通技巧（72学时、4学分）、铁路运输收入管理（72学时、4学分）、铁路客票销售（72学时、4学分）、铁路卫生防疫与急救（72学时，4学分）、面试技巧（32学时，2学分）。

实践型课程（892学时、68学分）：高铁动车乘务实务（144学时，8学分）、服务礼仪与形体训练（248学时，14学分）、铁路乘务综合模拟演练（64学时，4学时）、毕业实习（400学时，40学分）、毕业实习总结报告（36学时，2学分）。

5.2 选修课程（564学时、32学分，占总学时12.49%、学分的11.94%）。

5.2.1 公共选修（248学时、14学分）。

理论型课程（68学时、4学分）：党史（36学时、2学分）、数学（32学时、2学分）

理实型课程（180学时、10学分）：美育课程—书法鉴赏（36学时、2学分）、艺术（36学时、2学分）、人际沟通（36学时、2学分）、健康教育（18学时、1学分）、职业素养（18学时、1学分）、科学探索（36学时、2学分）。

5.2.2 专业选修课程（316学时、18学分）。

理论型课程（104学时、6学分）：职业道德（36学时，2学分）、公共艺术（32学时，2学分）、饮食文化（36学时，2学分）

理实型课程（212学时、12学分）：急救护理技术（32学时，2学分）、音乐茶艺（36学时，2学分）、铁路物流概论（36学时，2学

分)、中西餐知识(36学时, 2学分)、高级商务礼仪(36学时, 2学分)、高铁发展史(36学时, 2学分)。

表 4 课程学时结构表

类别	公共必修课			专业必修课			公共选修课	专业选修课	合计	占比 (%)
	A	B	C	A	B	C				
理论学时	384	166	18	978	422	22	164	218	2372	52.24
实践学时	22	132	254	86	598	870	84	98	2144	47.76
学时小计	406	298	272	1064	1020	892	248	316	4516	
学时分类合计	976			2976			564		4516	
比例 (%)	21.62			65.89			12.49		100	100

表 5 课程学分结构表

类别	公共必修课			专业必修课			公共选修课	专业选修课	合计
	A	B	C	A	B	C			
学分	24	17	11	60	58	68	14	18	270
学分类合计	52			186			32		270
比例 (%)	19.26			68.89			11.85		100%
比例 (%)	88.15						11.85		100%

九、课程指导性修读计划

高速铁路客运服务专业课程指导性修读计划（教学进度表）

课程类别	序号	课程名称	课程代码	考核方式	各学期周学时										学时			学分	备注			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	总学时	理论学时	实践学时					
必修课程	公共必修	理论型课程	1	中国特色社会主义	GA51403201W	考查	2											32	32	0	2	
			2	哲学与人生	GA51403202W	考查			2									36	36	0	2	
			3	职业道德与法治	GA51403203W	考查				2								36	36	0	2	
			4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	GA51403205W	考试					2							36	36	0	2	
			5	习近平新时代中国特色社会主义思想	GA51403204W	考试							3					54	54	0	3	

	主义思想概论																			
6	形势与政策（一）	GA51403206W	考查							2					8	8	0		0.5	
7	形势与政策（二）	GA51403207W	考查							2					8	8	0		0.5	
8	英语综合	GA61403201W	考试	4											64	58	6		4	
9	语文（应用文写作方向）	GA61403202W	考查	2											32	26	6		2	
10	心理健康教育/心理健康与职业生涯（一）	GA61403203W	考查	2											32	28	4		2	
11	中华优秀传统文化	GA61403204W	考查	2											32	26	6		2	

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

	1 2	国家 安全 教育	GB 61 40 32 05 W	考 查	1-8 学期开课，每学期 4-5 学 时										36	20	1 6	2	
	小 计				2	8	0	0	0	3	0	2			298	166	1 3 2	1 7	
实 践 型 课 程	1	体 育	GC 61 40 32 01 W	考 试	2	2		2						108	18	9 0	6		
	2	军 事 技 能	GC 61 40 32 02 W	考 查	军训，不少于 14 天										112	0	1 1 2	2	
	3	劳 动 教 育	GC 61 40 32 03 W	考 查	爱护校园卫生及教室、宿舍、个人卫 生										36	0	3 6	2	
	4	社 会 实 践	GC 61 40 32 04 W	考 查	1-8 学期开课，每学期 2 学时										16	0	1 6	1	
	小 计				2	2	0	2	0	0	0	0			272	18	2 5 4	1 1	
合 计				1 6	10	2	4	0	5	5	4			976	568	4 0 8	5 2		
专 业 必 修	理 论 型 课	1	智 能 高 速 铁 路 服 务	ZA 45 00 11	考 试					4				72	72	0	4		

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

课 程	技术	30 1W																
	2 铁道概论	ZA 45 00 11 30 2W	考试	4								64	64	0	4			
	3 高速铁路客运设备设施	ZA 45 00 11 30 3W	考试				4					72	72	0	4			
	4 铁路运输市场营销	ZA 45 00 11 30 4W	考试			4						72	64	8	4			
	5 铁路职业意识	ZA 45 00 11 30 5W	考查			4						72	64	8	4			
	6 铁路运输组织	ZA 45 00 11 30 6W	考试				4					72	64	8	4			
	7 铁路客运规章	ZA 45 00 11 30 7W	考试		2							72	72	0	4			
	8 高速铁路客运服务管理	ZA 45 00 11 30	考试					4				72	64	8	4			

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

		8W																
9	高速铁路行车组织	ZA450011309W	考查			4						72	36	36	4			
10	铁路旅游地理	ZA450011310W	考查	4								64	64	0	4			
11	公共关系与沟通技巧	ZA450011311W	考查		2							36	36	0	2			
12	高速铁路客运服务英语	ZA450011312W	考试		4							72	64	8	4			
13	客运安全概论	ZA450011313W	考查		2							72	72	0	4			
14	铁路客运法规	ZA450011314W	考查			4						72	72	0	4			
15	动车组列车员	ZA450011315			4							72	64	8	4			

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

		5W																
16	中外民俗	ZA 45 00 11 31 6W	考查				2							36	34	2	2	
小计				8	10	10	8	10	8	4	0			1064	978	86	60	
理 实 型 课 程	1	普通话与播音艺术	ZB 45 00 11 30 1W	考查	2									32	20	12	2	
	2	铁路客运安全与应急	ZB 45 00 11 30 2W	考试					4					72	36	36	4	
	3	铁路餐饮服务	ZB 45 00 11 30 3W	考试							4			64	32	32	4	
	4	铁路旅客运输组织	ZB 45 00 11 30 4W	考试					2					36	18	18	2	
	5	铁路班组管理	ZB 45 00 11 30 5W	考试							4			64	32	32	4	
	6	轨道交通安全	ZB 45 00	考试				4						72	36	36	4	

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

	检查	ZB 11 30 6W																
7	铁路客户服务业务	ZB 45 00 11 30 7W	考试						2				36	12	2 4	2		
8	高速铁路客运服务礼仪	ZB 45 00 11 30 8W	考查	2	2			2	2	2	2		212	44	1 6 8	1 2		
9	高速铁路行车技术管理	ZB 45 00 11 30 9W	考试						4	4			144	72	7 2	8		
10	沟通技巧	ZB 45 00 11 31 0W	考查						4				72	12	6 0	4		
11	铁路运输收入管理	ZB 45 00 11 31 1W	考查			4							72	36	3 6	4		
12	铁路客票销售	ZB 45 00 11 31 2W				4							72	36	3 6	4		
13	铁路卫生防疫与急救	ZB 45 00 11	考查		4								72	36	3 6	4		

速铁路客运服务专业人才培养方案（五年制）

		救	31 3W																	
	14	面试技巧	ZB 45 00 11 31 4W	考查												2		32	16	16 2
	小计				4	2	6	10	6	8	12	16						1020	422	598 58
实践型课程	1	高铁动车乘务实务	ZC 50 01 13 01 W	考查			4				4							144	0	144 8
	2	服务礼仪与形体训练	ZC 50 01 13 02 W	考查		2	2	2	2	2	2	2						248	18	230 14
	3	铁路乘务综合模拟演练	ZC 50 01 13 03 W	考查								4						64	4	60 4
	4	毕业实习	ZC 50 01 13 04 W	考查										8个月				400	0	400 40
	5	毕业实习总结报告	ZC 45 00 40 90 5W	考查										2周				36	0	36 2
		小计				0	2	6	2	2	2	6	6						892	22

十、实践教学课程安排

高速铁路客运服务实践教学课程安排

课程类别	课程代码	课程名称	实践教学时间										实践学时	试验实训实习环境		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
课程实训	1	英语综合		√											6	语音室、英语角
	2	思想道德与法治					√								12	校内实训基地
	3	计算机应用基础	√												44	计算机与信息技术实训室
	4	大学生心理健康教育/心理健康与职业生涯	√												28	教学场所、校内实训室。
	5	大学生就业指导与创新创业教育									√				22	教学场所、校内实训室。
	6	大学生体育与健康	√	√		√									90	运动训练场所
	7	军事技能	√												36	运动训练场所
	10	劳动教育	√	√	√	√	√	√	√	√					36	教学场所、活动场所、校内实训室。
	11	普通话与播音艺术	√												32	教学场所、活动场所、校内实训室。
	12	高速铁路客运应急与安全							√						36	教学场所、活动场所、校内实训室。
	13	铁路餐饮服务									√				32	教学场所、活动场所、校内实训室。
	14	高速铁路客运专业英语		√											8	教学场所、活动场所、校内实训室。
	15	铁路班组管理									√				32	教学场所、活动场所、校内实训室。
	16	铁路安检				√									36	教学场所、活动场所、校内实训室。
	17	铁路客户服务业务								√					24	教学场所、活动场所、校内实训室。
	18	高速铁路客运服务礼仪			√	√	√	√	√	√					168	教学场所、活动场所、校内实训室。
	20	高速铁路行车技术管理								√	√				72	教学场所、活动场所、校内实训室。

十一、教学条件及实施保障

（一）课程标准制定总要求

1. 课程背景

专业课程体系中每门课程的课程背景从学科发展现状、方向趋势及在社会经济发展中的作用，适应新的发展要求对课程标准做出调整改进等方面进行了介绍。包括课程性质、课程理念和课程思路方面的描述。

2. 课程目标每门专业课程的目标，均先从素质目标、知识目标、能力目标三方面进行总体性的概括描述；其次，在课程总体目标描述的框架下，进一步从素质目标、知识目标、能力目标三方面细化具体目标。

3. 课程内容

课程内容设计首先是围绕课程目标和职业岗位需求来选择课程内容；其次是围绕典型工作任务来进行课程内容的模块化组织；再次是将课程内容以学习领域的形式确定下来，并把每个学习领域细化成一个个学习情境作为教学单元；最后是针对每个具体的学习情境，明确其在素质、知识、能力方面的教学目标，确定单元教学或学习的具体内容、明确单元教学或学习的实训项目要求、对单元教学提出建议等。

4. 课程实施

课程实施从课程教学实施计划、课程管理、课程资源开发与利用、教师与设备配备等方面入手。课程教学实施计划应规定或建议课程教学学时数分配和课程教学模式设计；课程管理主要目的在于对课程目标、课程内容、备课制度的设计与实际实施情况及目标达成度进行过程化的检测与控制；课程资源主要包括条件性、素材性、活动性课程资源；

教师与设备配备主要是指本门课程为确保课程教学目标实现，在教学实施过程中所应配备的课程教学师资和实训条件。

5. 课程评价

课程评价构建主要应包括课程评价体系建设、课程评价方式方法建议、课程评价的多元评价等方面。根据课程的不同特点实行多元化的考核方式。除了平时成绩与期末考试成绩综合评分的传统考核方式外，实践性强的课程可以平时成绩和实际操作项目两部分评定最终成绩。其中，参加学习（出勤）、理论知识和平时成绩有教师通过学生在学习过程的综合考核，得出学习成绩分值，具体各课程评价如下：

序号	课程性质	考核方式
1	A	最终成绩=平时成绩×25%+期中成绩×15%+期末成绩×60%
2	B	
3	C	最终成绩=平时成绩×30%+期末成绩×70%

（二）师资队伍保障

1. 师资队伍结构要求

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，目前，高级职称教师达到 37%、具有研究生学位教师达到 33.3%、“双师型”教师占专任教师比例达到 39.1%。专任教师队伍的职称、年龄，形成了合理的梯队结构。

2. 专任教师要求

专任教师具有高校教师资格证；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有本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，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的单位实践经历。

3. 专业带头人要求

专业带头人都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，了解行业对本专业人才的需求，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了一定的专业影响力。

4. 兼职教师要求

兼职教师主要从本专业相关的行业聘任，来自行业一线的兼职教师占专任教师的比例为 22%。兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德，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或技师及以上资格，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。

序号	姓名	性别	年龄	职称	最后学历毕业学校、专业、学位	教龄（年）	现从事专业	拟任课程
1	杨雪	女	32	讲师	云南大学学院学士学位	10	高速铁路客运服务	《铁道概论》、《高速铁路

								路客 运设 施设 备》
2	马海璇	女	3 2	讲 师	云 南 师 范 大 学 学 士 学 位	1 0	高 速 铁 路 客 运 服 务	《 高 速 铁 路 客 运 规 章 》、 《 高 速 铁 路 动 车 乘 务 实 务 》
3	李瑞	女	3 7	讲 师	云 南 艺 术 学 院 学 士	1 3	高 速 铁 路 客 运 服 务	《 铁 路 职 业 意 识 》

					学位			《铁路公共艺术》
4	张华蓉	女	3 3	讲师	云南艺术学院学士学位	1 0	高速铁路客运服务	《城市轨道交通通行车组织》、《高速铁路客运服务与礼仪》
5	李东泽	男	3 1	讲师	云南艺术学	7	高速铁路客	《城市轨道交通

					院 学 士 学 位		运 服 务	交 通 调 度 指 挥 》 、 《 动 车 组 列 车 员 》
6	王 一 含	女	2 9	助 教	云 南 大 学 院 学 士 学 位	8	高 速 铁 路 客 运 服 务	《 高 速 铁 路 客 运 组 织 与 服 务 》 、 《 高 速 铁 路 概 论 》

7	杨谨燕	女	28	助教	云南艺术学院学士学位	5	高速铁路客运服务	《旅客心理学》、《铁路运输法律法规》
8	陈金会	女	29	无	昆明学院酒店管理专业	7	高速铁路客运服务	《高速铁路客运规章》、《铁路职业意识》

序号	姓名	性别	年龄	职称	最后学历毕业学校、专业、学位	教龄（年）	现从事专业	拟任课程
9	韩妃	女	30	助教	昆明学院旅游管理专业	7	高速铁路客运服务	《城市轨道交通安检工作实务》、《动车组列车员》

10	王淑枝	女	27	助教	文山学院旅游管理专业	6	高速铁路客运服务	《旅客心理学》、《铁路运输市场营销》
11	杨芳	女	29	助教	文山学院旅游管理专业	5	高速铁路客运服务	《高速铁路客运规章》、《轨道交通安全检查》

1 2	杨娜	女	2 5	无	昆明学院酒店管理专业	4	高速铁路客运服务	《高铁概论》《铁路客户服务业务》
1 3	马普珊	女	2 4	助教	昆明学院旅游管理专业	4	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《动车组列车员》

1 4	马运玲	女	2 5	助教	云南艺术学院学士学位	3	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《动车组列车员》
1 5	赵思然	女	2 6	助教	云南师范大学学士学位	3	高速铁路客运服务	《铁道概论》、《高速铁路客运设施设备

								》
1 6	张帆	女	2 7	无	昆明学院酒店管理专业	3	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《动车组列车员》
1 7	陈凤	女	2 7	助教	文山学院旅游管理专业	3	高速铁路客运服务	《铁道概论》、《高速铁路客运设

								设施设备》
18	魏萌	女	29	助教	文山学院旅游管理专业	7	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《动车组列车员》
19	张歌星	女	32	助教	普洱学院旅游管理专业	7	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《

								动车组列车员》
20	陈艳丽	女	30	助教	昆明学院旅游管理专业	7	高速铁路客运服务	《城市轨道交通通行车组织》、《高速铁路客运服务与礼仪》
21	戴文静	男	27	助教	昆明学院旅游	5	高速铁路客运	《城市轨道交通

					管理专业		服务	《通调度指挥》、《动车组列车员》
2 2	张新	男	2 6	助教	昆明学院酒店管理专业	4	高速铁路客运服务	《城市轨道交通调度指挥》、《动车组列车员》
2 3	高世廷	男	2 7	助教	昆明学院	4	高速铁路	《旅客心

					酒店管理专业		客运服务	理学》、《铁路运输市场营销》
24	杨杰	男	30	助教	昆明学院旅游管理专业	4	高速铁路客运服务	《旅客心理学》、《铁路运输市场营销》
25	邵永丹	女	28	助教	昆明学院旅游管	5	高速铁路客运服	《旅客心理学》

					理专业		务	、 《 铁路 运输 市场 营销 》
--	--	--	--	--	-----	--	---	-------------------------------------

（三）教学设施要求

1. 专业教室建设要求

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室情况

主要专业仪器设备情况	序号	设备名称	主要仪器配置	适用人数	适用课程
	1	复兴号列车模型 /1	CR	120	高铁动车乘务实务
	2	高速铁路列车模拟驾驶室	复兴号	10	高铁动车乘务实务
	3	高速铁路列车商务座模拟客舱	复兴号	10	高铁动车乘务实务
	4	高速铁路列车一等座模拟客舱	复兴号	20	高铁动车乘务实务
	5	高速铁路列车二等座客舱	复兴号	120	高铁动车乘务实务
	6	高速铁路餐车模拟舱	复兴号	60	高铁动车乘务实务
	7	高速铁路列车员广播室	复兴号	8	高铁动车乘务实务
	8	手持金属探测仪	PD140	10	铁路安检
	9	X 光机	X 光机	20	铁路安检
10	形体训练室	专业地板、三面把杆、一面镜子、	30	形体塑造与形体训练	

	序号	实训基地名称	合作单位	校内/外	实训项目
专业实 习实训 基地 情况	1	昆明高铁站	昆明高铁站	校外	高速铁路客运服务参 观、实习
	2	昆明高铁南站		校外	高速铁路列车员实践
	3	新兴职业学院高速铁路 客运服务实训基地 /1	CR	校内	高速铁路客运服务基 本技能练习

3. 校外实习实训基地建设要求

具有稳定的校外实习实训基地，符合教育部等部门颁布的有关文件要求，能够开展高速铁路客运服务专业的实习实训活动；可接纳一定规模的学生实习实训；实训设施齐备，实习实训岗位明确；配备有相应数量的指导教师对学生实习实训进行指导和管理；实习实训管理及实施规章制度齐全；具有安全、保险保障。

（四）教学资源保障

1. 教材选用要求

教材选用的基本原则是：国家的规划教材；相关院校普遍采用的较成熟教材；结合实际开发的校本教材。课程教材开发的基本要求是：依据专业培养目标确定教材内容，有明确的素质、知识和技能培养目标、内容；能够充分体现实用性、先进性，主体内容具有稳定性的同时，随科技进步和标准的更新反映出超前性；同时适应了“1+X”证书制度的要求，反映出职业资格认定的相关要求，做到了书证融通。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设、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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（五）教学方法

坚持以学生为中心，以调动学生的学习积极性、主动性和提高学习效果与质量为目标，结合课程内容与具体学习情境，有针对性地选择采用教学方法与组合。

可供选择的教学方法：原理性、知识性课程教学方法。以语言传递信息为主的方法：讲授法、谈话法、讨论法、讲演方法、读书指导法、提问法等；以欣赏活动为主的教学方法：陶冶法、同伴教学法、角色扮演法等；以引导探究为主的方法：启发式、发现式、设计式、注入式、探究式、问题法、论证法、任务驱动法、练习法、自主学习法等。

技术技能性、实践操作性课程教学方法。以直接感知为主的方法：直观演示法、参观或观摩法、模拟法、示范法等；以实际训练为主的方法：实验实训法、实习作业法、工序法、现场法、项目法等。

新兴教学方法推荐。现场教学法、尝试教学法、过程教学法、主题教学法、情境教学法、快乐教学法等。

（六）学习评价

专业课程的学生学业评价原则上采取形成性与总结性评价相结合，素质养成、知识学习和能力提升相结合，平时成绩、期中与期末考试、实训、纪律态度相结合的评价等方式方法，从素质、知识、能力三个维度对课程目标的达成度进行评价。

（七）质量管理

1. 学校实施校院两级教学管理，学校教学管理由教务处、教学质量监督管理办公室主要负责，经济管理学院建成一名院长、两名分管副院长、三名教研室主任组成的三级教学管理体系。学校和经济管理学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、毕业考核以及

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。

2. 学校和经济管理学院有完善的教学管理机制，制定了教师教学管理制度，学生学习管理制度、教学质量监控与评价制度、四查(查集体备课、查教案、查课堂纪律、查听课记录)与四评(学生评教、教师评比、技能操作评比、教案评比)管理制度、实践教学管理制度、教师进修培养管理制度等。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，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。

3. 学校建立了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。

4. 专业教研组织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。

十二、毕业要求

毕业证书：专科

毕业学分：学生在学期间须修满教学计划规定的 281 学分方能毕业。其中，公共必修课程 63 学分（理论型课程 24 学分、理实型课程 29 学分、实践型课程 10 学分），专业必修课 186 学分（理论型课程 60 学分、理实型课程 58 学分、实践型课程 68 学分），公共选修课 14 学分（理论型课程 2 学分、理实型课程 12 学分），专业选修课 18 学分（理论型课程 6 学分、理实型课程 12 学分）。