

高速铁路客运服务专业（三年制）

人才培养方案

一、专业名称、类别、学习形式、学制及招生对象

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

专业类别：交通运输大类铁道运输类

学习形式：全日制

学制：三年

招生对象：普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

二、职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	主要岗位类别(或技术领域)举例	职业资格(职业技能等级)证书举例
交通运输	铁道运输	交通运输行业	列车客运服务人员 车站安全管理人员	乘务员 餐服员 安检员 地面保障人员	急救员证 列车员 乘务员 安检员

三、培养目标

依据高速铁路客运服务专业社会需求调研和对职业岗位典型工作任务分析，参考相关职业标准，结合学校生源基础，将本专业培养目标定位为：

培养理想信念坚定，德智体美劳全面发展，具有良好的人文

素养、职业道德和创新意识，具有较强的现代服务意识，熟悉高速铁路动车组基本知识，具备高速铁路动车组列车乘务服务和值班服务的能力，能够在铁路旅客运输、高速铁路、动车组列车从事客运服务工作的高素质技术技能人才。

四、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

（一）素质规格

1. 拥护中国共产党的领导和社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

2. 遵纪守法、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行社会道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

3. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、职业精神和创新思维；

4. 勇于奋斗、乐观向上、具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，较强的集体意识和团队合作精神；

5. 具有健康的体魄、健全的心理和人格，良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；

6. 具有一定的审美和人文素养，有一定特长和良好的兴趣爱好。

（二）知识规格

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. 熟悉铁路客运法律法规以及环境保护、安全应急、文明生产相关知识；
3. 熟悉高速铁路线路战场、动车组、通信信号等运输设备知识；
4. 掌握高速铁路规章及相关知识；
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。

（三）能力规格

1. 具有探究学习、终生学习、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交流能力；
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、作业流程办理售票、换票、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. 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。

五、课程设置及学时安排

（一）课程设置

课程包括公共基础课、公共选修课、专业基础课、专业核心课、专业综合实践课和专业选修课。

1. 公共课

根据党和国家有关文件规定，公共必修课设置：军事理论、军事技能、思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义、形势与政策、大学体育、大学生心理健康、商务英语、大数据与人工智、管理沟通、信息技术、商务礼仪、大学生职业生涯规划与就业指导、大学生创新创业基础、应急救援、劳动教育等 16 门课程。

公共选修课：将围绕马克思主义理论、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业、创新创业、信息技术、语文、数学、外语、健康、美育、国家安全、节能减排、绿色环保、金融贸易、

社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等内容开设。从学校打造“商务+”人才培养特色、职业教育培养技能型人才、书证融通、因材施教、差异化培养等角度，开设一些具有学校特色、培养学生动手能力、增强学生就业创业竞争力，且为学生喜闻乐见的课程。

2. 专业基础课程

高速铁路概论、铁路运输设备、铁路客运规章、客运服务心理学、高铁乘务英语、高速铁路票务管理、形体训练、服务礼仪。

3. 专业核心课程

铁路客运组织、交通运输安全管理、高铁客运实务、高速铁路乘务工作实务、高速铁路运输企业管理、轨道交通公共关系学、铁路行车组织

4. 专业选修课

应用文写作、中国旅游地理、化妆技巧、中华茶艺。

5. 专业实习课程

认知实习 1 周、跟岗实习 8 周、顶岗实习 24 周。

(二) 课程结构

课程类别		学时数	学分	占总学时比例	理论课占比	实践课占比
公共课	公共基础课	720	39	28%	60%	40%
	公共选修课	160	10	6%	100%	0

专 业 课	专业基础课	864	54	34%	70%	30%
	专业核心课				60%	40%
	专业选修课	128	8	5%	50%	50%
	专业实习课	660 (33 周)	33	26%	0	100%
总学时：2532 总学分：144 实践教学占总学时 51.7%。						

(三) 主要课程简介

1. 高速铁路客运组织

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路概论、铁路客运规章，后续课程是高速铁路客运实务。本课程的主要学习内容有高速铁路客运设备、高速铁路售票作业、高速铁路车站客运作业、高速铁路客运服务以及高铁车站客运应急处置等。通过本课程学习，学生将掌握高速铁路客运基本服务知识，能够初步进行售票、客运站服务、列车乘务服务。

2. 高速铁路安全管理

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路概论、铁路运输设备、客运服务心理学等，后续课程是高速铁路运输企业管理。课程主要内容有：高铁安全管理基础理论、高速铁路消防管理、高铁行车安全管理与应急处理、高铁设备故障应急处理、高铁动车乘务应急处理、应急抢救与处置等。通过本课程的学习，学生将掌握高速铁路安全管理、应急预案的基本知识，能够初步运用基本的疏散、抢救等应急预案和现

场处置预案。

3. 铁路客运实务

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路概论、高速铁路票务管理、客运服务心理学、高铁乘务英语等，后续课程是高速铁路乘务工作实务。课程主要内容有：旅客票价与发售、行李包裹业务、包租租车业务、不符合乘车条件的处理、签证变更及退票业务、旅客携带品的处理、铁路客运记录及铁路电报、候车及进出站业务等。通过本课程的学习，学生将掌握铁路票价、行李包裹、携带品、客运记录及电报、候车进出站等基础服务知识，能够初步在候车、售票、安检等客运服务环节进行现场服务。

4. 高速铁路乘务工作实务

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路票务管理、客运服务心理学、高铁乘务英语、形象设计等，后续课程是轨道交通公共关系学。课程主要内容有：高速铁路旅客运输法律法规、高速铁路乘务人员服务规范和工作技巧、高速铁路旅客运输组织工作、高速铁路力运输及动车组设施设备运用、高速铁路动车组列车安全与应急管理。通过本课程学习，学生将掌握高速铁路旅客运输服务基本技能，能够初步适应高速铁路动车组乘务服务岗位要求。

5. 高速铁路运输企业管理

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课

程是、高速铁路客运规章、高速铁路客运组织、客运服务心理学、高速铁路票务管理等，后续课程是铁路行车组织。课程主要内容有：铁路运输企业质量管理、铁路安全风险、铁路运输企业财务管理、网络计划技术、安全系统工程、行为科学等。通过本课程的学习，学生掌握高速铁路旅客运输企业管理基本知识。

6. 轨道交通公共关系学

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路客运规章、高速铁路客运组织、客运服务心理学、高铁乘务英语、形体训练、形象设计等，后续课程是交通运输安全管理。课程主要内容有：公共关系意识培养、公共关系基础理论、公共关系实务基础操作、公共关系实务能力提升。通过本课程的学习，学生掌握高速铁路旅客运输服务中公共关系管理的素养和能力。

7. 铁路行车组织

本课程是高速铁路客运服务专业的专业核心课程。其先行课程是高速铁路概论、高速铁路客运规章、高速铁路客运组织、形象设计等，后续课程是高速铁路客运实务。课程主要内容有车站工作组织、接发列车工作、列车运行图及铁路区间通过能力及改编能力、技术计划及运输方案等。通过学习本课程，使学生掌握铁路行车的技术作业过程、车站工作计划的制定、组织列车作业过程的基础知识，为更好的学习其他专业课及今后从事相关工作提供重要的理论基础。

六、毕业条件

(一) 政治合格，思想品德综合考核等操行考核合格；

(二) 修完专业人才培养方案规定的学习教学任务，经考核合格，达到本专业规定的最低毕业学分 144。选修课程不少于 15 学分（其中公共选修课程不少于 10 学分，专业选修课程不少于 5 学分）；

(三) 获得普通话二级乙等、英语应用能力 B 级以上、云南省计算机等级 B 级以上等级证书；

(四) 取得与本专业相关的核心能力职业资格证书和至少 1 个其他职业技能等级证书；

(五) 符合学校的其他毕业规定。

七、实施保障

(一) 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

本专业学生数与专任教师数比例不高于 25:1，“双师型”教师占专业课教师数比例不低于 50%，高级职称专任教师不低于 20%，专任教师队伍要职称、年龄、学缘结构合理。

整合合作企业和行业优质人才资源，聘请来自国内铁路局企业的高级技术人员担任导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期沟通交流的教研机制。

2.专业带头人

专业带头人需由从事铁路列车运营乘务服务3年以上，本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，较好地把握国内外铁路行业、专业发展，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3.专任教师

具有高校教师资格证书；具有交通运输、铁路运输等相关专业本科及以上学历；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或实训基地实训，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

4.兼职教师

聘用不低于25%的来自行业企业的高技术技能人才担任兼职教师。兼职教师应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，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。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

配备多媒体计算机、投影设备、黑/白板、互联网接口或无线局域网覆盖，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. 校内实训条件

高铁模拟仓是高铁客运乘务的重要实践教学平台，主要承担了《高铁客运班组管理》、《轨道运输安全管理》、《高铁运输安全》、《高速铁路乘务工作实务》、《客运组织》等课程的实训教学任务，主要用于满足高铁乘务学生的实训要求。

3. 校外实训条件

昆明铁路局下属技术部门作为稳定的校外合作企业，能够提供旅客运输服务、乘务技能实践、事故应急处置、票务管理等相关实习岗位；能涵盖当前高速铁路动车组相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保障学生工作、学习、生活的规章制度、安全、保险保障。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用

根据国家规定，制定学校教材管理办法，依据办法选用优质教材。优先选用高职高专“十三五”规划教材，并在后续建设中

鼓励教师和企业高级技术人员共同开发适应行业发展的工作手册式、活页式教材，将行业发展前沿知识、先进技术和 1+X 证书标准等融入其中。

2. 图书文献

以满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要为前提，配备图书文献资源。包括铁路运输行业政策法规、相关职业标准、有关高速铁路、动车、城际铁路事故应急管理操作规范案例类图书等，同时配备三种以上的国内外应高速铁路动车组急救援方面的报刊杂志。

3. 数字教学资源配备

配备与本专业有关的音视频素材、数字课件、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。

八、质量监控

1. 建立健全学校内部质量保证体系，以保障和提高教学质量为目标，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

2. 建立专业建设诊断与改进和教学过程质量监控机制，健全教学质量监控管理制度和人才培养质量保证督導體系，对各主要教学环节提出明确的质量要求和标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养目标。

3. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期

开展课程建设和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织，保障教学质量。

4. 统筹推进“三教”改革。持续深化教师队伍建设改革，优化师资结构，大力引进“能工巧匠”，打造高素质“双师型”教师队伍；建立健全教材选用制度和教材管理办法，深化产教融合、校企合作，学校和企业共同开发新型职业教育教材，打造活页式教材、校本教材；稳步推进课堂教学方法改革，树立“以学生为中心”的理念，探索不同课程积极有效的课堂教学方法，保证课堂教学质量，以“能力本位”为导向，通过职业认知、工学交替、校内外专业综合实训、现代学徒制学习、顶岗实习等环节，保障实践教学质量。

5. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

6. 充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，持续提高人才培养质量。

九、教学进程表

课程类型	序号	课程名称	课程编码	学分	学时			考核方式	建议开课学期	开课部门
					总计	理论	实践			
公共基础课	1	军事理论	00001AY	1	16	16	0	考查	I	学生处
	2	军事技能	00001CY	2	112	0	112	考查	I	学生处
	3	思想道德与法治	00007BY	3	48	44	4	考试	I	马院
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义	00008BY	4	64	60	4	考试	II	马院
	5	形势与政策	00002AY	1	32	32	0	考查	I、II、III、IV、V、VI	马院
	6	大学体育	00009BY	4	64	8	56	考试	I、II	公教部
	7	大学生心理健康	00003AY	2	32	32	0	考试	I/II	心理咨询中心
	8	商务英语	00004AY	4	64	64	0	考试	I/II	公教部
	9	管理沟通/职场沟通	00010BY	4	64	40	24	考试	I、II	公教部
	10	信息技术	00011BY	3	48	24	24	考试	I、II	公教部
	11	大数据与人工智能	00005AY	2	32	32	0	考试	III、IV	公教部
	12	商务礼仪	00012BY	2	32	16	16	考试	II	公教部
	13	大学生职业生涯规划与就业指导	00006AY	2	32	32	0	考试	I	就业办
	14	大学生创新创业基础	00013BY	2	32	16	16	考查	I、II	就业办
	15	应急救援	00014BY	2	32	16	16	考查	I、II、III、IV	护理学院
	16	劳动教育	00002CY	1	16	0	16	考查	I、II、III、IV、V、VI	学生处

		小计		39	720	432	288					
		合计		39	720	432	288					
专 业 基 础 课	专 业 基 础 课	1	高速铁路概论	044001BY	2	32	32	0	考试	I	交通旅 游学院	
		2	铁路运输设备	044002BY	4	64	28	36	考试	I	交通旅 游学院	
		3	铁路客运规章	044003BY	4	64	16	48	考试	II	交通旅 游学院	
		4	客运服务心理学	044004BY	4	64	28	36	考试	II	交通旅 游学院	
		5	高铁乘务英语	044005BY	2	32	32	0	考试	I	交通旅 游学院	
		6	高速铁路票务管理	044006BY	4	64	0	64	考试	I	交通旅 游学院	
		7	形体训练	044007BY	4	64	24	40	考试	II	交通旅 游学院	
		8	服务礼仪	044008BY	4	64	16	48	考试	II	交通旅 游学院	
		小计		28	448	176	272					
	专 业 核 心 课	专 业 核 心 课	1	铁路客运组织	044009BY	4	64	28	36	考试	III	交通旅 游学院
			2	交通运输安全管理	044010BY	4	64	28	36	考试	III	交通旅 游学院
			3	高铁客运实务	044011BY	4	64	24	40	考试	III	交通旅 游学院
			4	高速铁路乘务工作实务	044012BY	2	32	26	6	考试	IV	交通旅 游学院
			5	高速铁路运输企业管理	044013BY	4	64	28	36	考试	IV	交通旅 游学院
6			轨道交通公共关系学	044014BY	4	64	16	48	考试	IV	交通旅 游学院	

		7	铁路行车组织	044015BY	4	64	16	48	考试	IV	交通旅游学院
		小计			26	416	166	250			
	专业 实 习 课	1	认知实习		1	20	0	20		I	
		2	跟岗实习		8	160	0	160		V	
		3	顶岗实习		24	480	0	480		VI	
		小计			33	660	0	660			
	合计			87	1524	342	1182				
选修课	公共 选 修 课	1	中国共产党党史	00015AX	2	32	32	0	考查	I	马院
		2	中国近代史纲要	00016AX	2	32	32	0	考查	II	马院
		3	世界艺术史	00017AX	2	32	32	0	考查	III	公教部
		4	习近平新时代中国特色社会主义思想	00018AX	2	32	32	0	考查	IV	马院
		5	中华优秀传统文化	00019AX	2	32	32	0	考查	V	公教部
		小计			10	160	160	0			
	专业 选 修 课	1	应用文写作	044016BX	2	32	16	16	考试	I	交通旅游学院
		2	中国旅游地理	044017BX	2	32	16	16	考试	II	交通旅游学院
		3	化妆技巧	044018BX	2	32	16	16	考试	III	交通旅游学院
		4	中华茶艺	044019BX	2	32	16	16	考试	IV	交通旅游学院

	小计		8	128	64	64			
	合计		18	288	224	64			
	总计		144	2532	998	1534			