

附件 1:

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

审核人: 刘菲

编制时间: 2023.08.30

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（2023 版）

一、专业代码、招生对象与修业年限

（一）专业代码：500113

（二）招生对象：经全国普通高等学校招生考试，符合招生条件的普通高中及同等学历毕业生。

（三）修业年限：学制 3 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（60）	铁道运输类（6001）	铁路运输业（53）	铁路列车乘务员（4-02-01-02） 铁路车站客运服务员（4-02-01-03）	列车员 售票员 铁路客运员 铁路客运服务员	高铁乘务员职业资格证书 安检员职业资格证书	高铁乘务员职业资格证书 安检员职业资格证书

（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 2 学期考证

2. 职业资格证书

序号	证书项目	发证部门	建议考证时间
1	高铁乘务员职业资格证	省职业技能鉴定指导中心	第 4 学期考证

三、培养目标

本专业主要面向高速铁路客运乘务生产及管理一线岗位，培养德、智、体、美全面发展，具有良好的政治素质与道德修养，了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理基本知识，熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能，熟悉动车车辆的常规操作和日常维护技术，具有较强服务、管理、协调和灵活应变能力、较高的英语口语和计算机应用能力，能为旅客提供高品位、高质量的服务的具有务实创新精神和终生学习能力的高素质技术技能人才。

四、培养规格

（一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。良好的人文素质。

2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行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、工匠精神和创新思维。

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，有较强的集体意识和团队合作精神。

5. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

（二）知识

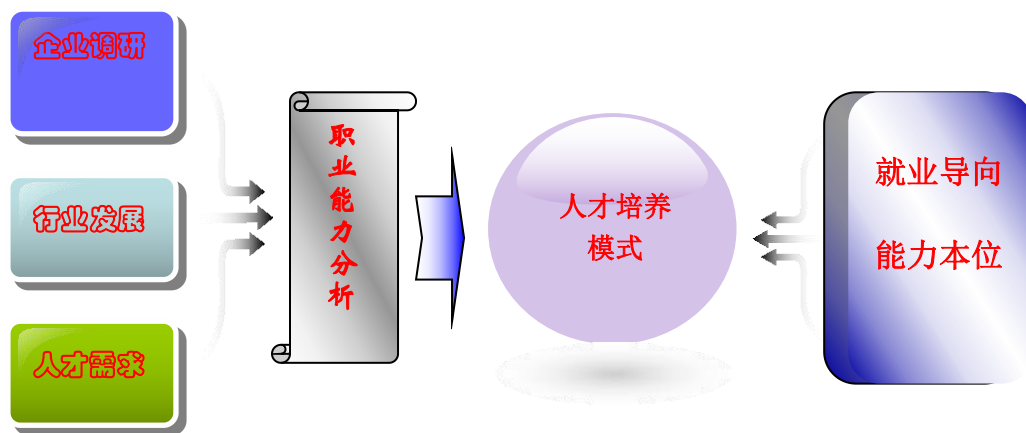
1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及生态环境保护、安全消防等相关知识。
3. 熟悉高铁、动车设施设备的基本知识。
4. 掌握高速铁路客运安全技术检查工作的基本理论和基础知识。
5. 熟悉自动售检票系统终端设备与操作系统。
6. 掌握班组管理的相关知识和技能。
7. 高速铁路客运安全管理基本知识。

（三）能力

- （1）自我学习与创新能力。
- （2）熟练计算机基本操作技能。
- （3）具备一定的英语听说读写能力，能阅读英文专业文献。
- （4）职业生涯发展与就业、创业能力。
- （5）熟练掌握铁路乘务基本理论和实际操作技能，熟悉动车车辆的常规操作和日常维护技术，具有较强服务、管理、协调和灵活应变能力 能为旅客提供高品位、高质量的服务。

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“就业导向、项目教学、课证融合、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、专业技能课、专业拓展课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、入学教育与军事训练、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、应用文写作、大学生心理健康教育、就业指导、信息技术、创新创业等 15 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，增强社会责任感和使命感。	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，理解和把握习近平新时代中国特色社会主义思想是马克思主义	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 第5讲 全面深化改革 第6讲 习近平经济思想	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、技能和态度自然融入教学每个环节，使学生在思考中发展综合能	48/3

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		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文化思想 第10讲 新时代中国特色社会主义建设思想 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	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。 (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	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,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	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、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		<p>期军队建设思想。</p> <p>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。</p> <p>(4) 了解世界军事及我国周边安全环境, 增强国家安全意识。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 能力目标</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 通过战略环境的学习, 能进行战略环境、发展趋势、国家安全政策的宣传。</p>	<p>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。</p>		

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>3. 素质目标</p> <p>(1) 培养严明的组织纪律观念。</p> <p>(2) 树立良好的职业道德观。</p> <p>(3) 培养严谨的科学态度。</p> <p>(4) 培养敬业乐业、精益求精的工作作风。</p> <p>(5) 培养学生交流、沟通能力。</p> <p>(6) 培养团队协作意识。</p> <p>(7) 能进行批评、接受批评和反思。</p>			
6	入学教育与军事训练	1、增强国防意识,了解我国近代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	军事训练技术教学(单个军人徒手队列动作教学、队列动作教学、紧急集合、阅兵式、分列式训练);内务教学	通过军事训练,使学生就学期间履行兵役义务,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	168/3

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
		<p>点和发展趋势,激发学生的爱国主义热情。</p> <p>2、掌握基本的军事技能,培养良好的军人素质和作风。</p> <p>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。</p>	(军人行为规范、宿舍内务)。	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	<p>1. 知识目标:</p> <p>(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;</p> <p>(2) 掌握合法劳动的具体要求,理解合法劳动的重要意义;</p> <p>(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;</p> <p>(4) 理解劳模精神的时代内涵和实践指向;</p> <p>(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。</p> <p>2. 能力目标:</p> <p>(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;</p> <p>(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</p> <p>(3) 掌握专业实习实训(含实验)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</p>	按劳动及安全教育实施方案开展	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一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	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/学分
		<p>认真负责、安全规范的劳动习惯；</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p> <p>3. 素质目标：</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p>		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	<p>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，把个人发展和国家需要、社会发展相结合。</p> <p>2. 知识目标：基本了解职业发展的</p>	<p>模块一：树立职业理想、做好职业准备、提升职业素质；</p> <p>模块二：清楚认识“我是谁”、探索职业兴趣、认知职业性格、开发职业能力、澄清职业价值观；</p>	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，帮助学生树立职业理想、做好职业准备。	16/1

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>模块三：认识职业环境、搭建职业目标金字塔、做好职业决策；</p> <p>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。</p>		
9	大学体育	<p>1. 素质目标：树立正确的理想信念和价值观，提高身体素质。</p> <p>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。</p> <p>3 能力目标：掌握一到两项终身体育锻炼的能力。</p>	<p>模块一：基本身体素质训练（速度、耐力、协调性等）；</p> <p>模块二：篮球、排球的技术训练；</p> <p>模块三：篮球、排球的竞赛训练。</p>	<p>1. 会基本的运动前热身、运动后放松运动。</p> <p>2. 知道如何进行身体素质训练。</p> <p>3. 会篮球、或排球的运动。</p> <p>4. 会篮球、或排球的基本竞赛。</p>	108/4
10	大学英语	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>模块一：英语听说技能训练；</p> <p>模块二：英语阅读技能训练；</p> <p>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。</p>	<p>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，理解相关重要信息。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。</p>	64/4
11	应用文写作	<p>1. 知识与技能目标</p> <p>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。</p>	<p>1. 应用写作理论知识；</p> <p>2. 社交文书；</p> <p>3. 公文；</p>	<p>培养学生掌握应用文写作中相关文种的基础理论、基本知识和基本技能，使学生具有分析、应用一般性应用</p>	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. 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	4. 专用文书； 5. 职场文书。	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。	16/1
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、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	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； 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、	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	16/1

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		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。	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。	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计算机硬件、软件、网络、多媒体、大数据、云计算、物联网、数据库等基本知识。 3. 能力目标：通过本课程的学习，使学生能够在Windows 7操作系统环境下管理计算机资源、正确理解与使用网络资源、在学习工作中运用办公软件与数据库管理系统，具备基本的计算机操作技能。	模块一：信息与计算机； 模块二：windows 操作系统； 模块三：办公自动化软件应用； 模块四：多媒体应用技术基础； 模块五：计算机网络基础； 模块六：数据库技术及应用基础。	本课程采用多媒体技术手段辅助教学，课堂讲授与上机操作教学相结合，其中课堂讲授部分强调理解与分析，上机操作教学强调应用和技能。	64/4
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。	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选择。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、	32/2

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
		<p>2. 知识目标</p> <p>(1) 熟悉掌握创新思维提升的基本方法；</p> <p>(2) 明确创业的基本概念、基本原理和基本方法；</p> <p>(3) 明确创业的产生与演变过程；</p> <p>(4) 掌握商业模式的设计；</p> <p>(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。</p> <p>3. 能力目标</p> <p>(1) 逐步形成创新创业者的科学思维；</p> <p>(2) 懂得创业过程中的财务计算与分配方式；</p> <p>(3) 能掌握在项目运营过程中团队建设、人脉关系积累、资金筹措的方法；</p> <p>(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。</p>		<p>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。</p>	

2. 公共选修课的说明

(1) 公共限定选修课程：本专业应选修中国传统文化

(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。课程由教务处在超星学习通开设，各学院负责督促、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 9 门，共计 21 学分。包括：服务礼仪、主要客源国概况、旅游文化学、服务心理学、铁路客运规章、铁路乘务英语、中国旅游地理、调酒与品酒、铁路概论。

(2) 专业技能课程

本专业技能课程设置 14 门，共计 30 学分。包括：形象设计、形体与体能训练、形体与体能训练、高速铁路客运组织、高速铁路客运安全与应急、高速铁路动车乘务实务、卫生急救、危险品识别与运输、安检理论与实务、铁路信号与通信设备、高速铁路餐饮服务与管理、铁路客运班组管理、普通话与播音、调酒与品酒。

(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：情商学、茶文化、旅游电子商务、食品营养与健康、中外民俗、旅游线路设计
学生毕业时应修满专业拓展课程 8 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、专业核心课）

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
1	高速铁路 客运组织	通过本课程的学习， 掌握列车营运期间各 项工作的组织与管 理。	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。	通过本课程的 学习，使学 生掌握必备 的高速铁路 客运组织的 相关知识，为 今后走上工 作岗位奠定 基础。	32/2
2	铁路客运 规章	掌握列车运营的各项 规章制度和处理方 法。	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；行李运输业务等 知识技能。	通过本课程的 学习，使学 生掌握铁路 客运需遵守 的规章制度， 以提高解决 实际工作问 题的能力。	32/2
3	高速铁路 动车乘务 实务	了解列车工作流程与 标准；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。。	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。	通过本课程的 学习，使学 生掌握必备 的高速铁路 动车乘务实 务的相关知 识，为今后 走上工作岗 位奠定基础。	64/4
4	高速铁路 客运安全 与应急	通过学习，掌握旅客 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	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	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

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程要求	学时/ 学分
5	安检理论与实务*	使学生系统掌握民航安全技术检查工作的基本理论和基础知识,掌握证件检查、人身检查开箱包检查和物品检查情况处置的专业技能,使学生基本具备民航安全技术检查各岗位的工作能力,为进一步学习其他专业课程及今后胜任相关工作岗位打下必要的基础。	内容包括铁路交通安检、铁路交通安检法律法规、安检人员的工作流程与礼仪规范、常见危险品与违禁品的相关知识、铁路交通安全技术防范与安检常用设备、安检中的相关检查、铁路交通突发事件的应急处置	使学生了解安检工作、实施流程及应急处理流程,同时,通过理论和实践相结合的讲授方法,使学生更好地掌握铁路客运安检方向的工作技能,在技术方面实现进一步的突破,让学生掌握一门实用的技能,提高竞争力。	32/2
6	铁路客运班组管理	通过本课程学习,掌握高速铁路行车排班技巧,掌握高速铁路调度指挥等知识技能。	高速铁路行车排班基本原则和影响因素	通过学习能够对班组进行岗位设置和职责划分。具有一个成功班组长应具备的能力和素质。能利用管理的基本原理与方法去处理好班组的一些关系。能够灵活运用班组管理的基础知识去完成班组的各项工作。	32/2

（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 1 周（1 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. 顶岗实习，原则上不少于 24 学分，720 学时。毕业顶岗实习的组织形式为：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	99081102	大学体育（一）	C	2	40	0	40	2						考查	
		6	99081103	大学体育（二）	C	2	32	0	32		2						
		7	99081127	大学体育（三）	C	1	18	0	18			1					
		8	99081128	大学体育（四）	C	1	18	0	18				1				
		9	99081104	大学英语（一）	B	2	32	26	6	2						考试	
		10	99081105	大学英语（二）	B	2	32	26	6		2						
		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	99081108	应用文写作	A	2	32	32	0	2						考查	
		14	99981101	军事理论	A	2	32	32	0	2						考查	线上
		15	99981102	入学教育与军事训练	C	3	168	0	168	3w						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			
		16	99091104	形势与政策	A	1	16	16	0	1-5 学期, 每学期 8 学时						考查		
		17	99971101	创新创业	B	2	32	26	6		2					考查		
		18	99081109	大学生心理健康教育	A	2	32	32	0	2						考查		
		19	99971102	就业指导	A	1	16	16	0				1			考查		
		20	99981103	劳动教育	B	1	16	4	12	√	√	√	√			考查		
		“公共必修课”模块小计				A6、B9、C3	37	724	360	364	13+3w	15	2	2	0	0		
		1	99091201	中国传统文化	A	1	16	16	0			1				考查		
	“公共限定选修课”模块小计				A	1	16	16	0	0	0	1	0	0	0			
	选修	1	99999001	公共选修课-美育	A	2	32	32	0		√					考查	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”模块小计				A	6	96	96	0										
专业基础	必修	1	03002104	服务礼仪	B	3	48	24	24	3					考查			
		2	03002102	主要客源国概况	B	2	32	20	12	2					考试			
		3	03002103	旅游文化学	B	2	32	20	12	2					考试			
		4	03132101	铁路概论	B	2	32	28	4		2				考试			

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		
课		5	03002105	服务心理学	B	2	32	20	12		2					考查	
		6	03132102	铁路客运规章*	B	2	32	24	8		2					考查	
		7	03132103	铁路乘务英语（一）	B	2	32	16	16			2				考查	
		8	03132104	铁路乘务英语（二）	B	2	32	16	16				2			考查	
		9	03132105	中国旅游地理	B	2	32	20	12			2				考查	
	“专业基础课”模块小计					B	19	304	188	116	7	6	4	2			
专业技能课	必修	1	03003101	形象设计	B	2	32	0	32	2						考查	
		2	03003107	形体与体能训练（一）	B	2	32	8	24	2						考查	
			03003108	形体与体能训练（二）	B	2	32	8	24		2					考查	
		3	03133101	高速铁路客运组织*	B	2	32	16	16			2				考查	
		4	03133102	高速铁路客运安全与应急*	B	2	32	8	24			2				考查	
		5	03133103	高速铁路动车乘务实务*	B	4	64	16	48			4				考查	
		7	03003102	卫生急救	B	2	32	8	24			2				考查	
		8	03133104	危险品识别与运输	B	2	32	8	24				2			考查	
		9	03003109	安检理论与实务*	B	2	32	8	24				2			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		
		10	03133105	铁路信号与通信设备	B	2	32	16	16				2			考查	
		11	03133106	高速铁路餐饮服务与管理	B	2	32	8	24				2			考查	
		12	03133107	铁路客运班组管理*	B	2	32	16	16				2			考查	
		13	03003105	普通话与播音	B	2	32	16	16				2			考查	
		14	03003103	调酒与品酒	B	2	32	16	16				2			考查	
		“专业技能课”模块小计			B	30	480	152	328	4	2	10	14				
专业拓展课程	限定选修	1	03004202	情商学	B	2	32	16	16			4	4			考查	
		2	03004201	茶文化	B	2	32	16	16							考查	
		3	03004203	食品营养与健康	B	2	32	16	16							考查	
		4	03004204	中外民俗	B	2	32	16	16							考查	
		5	03134206	旅游电子商务	B	2	32	16	16							考查	
		6	03004208	旅游线路设计	B	2	32	16	16							考查	
		“专业拓展课程”模块小计			B	8	128	64	64	0							
集中性实践	必修	1	99005102	认知实习与跟岗见习	C	1	28	0	28		1w					考查	
		2	99005101	顶岗实习	C	24	720	0	720					16w	16w	C	
		3	99005102	社会实践	C	2	56	0	56	1w				1W		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		
实践教学																	
	“集中实践”模块小计				C	27	804	0	804								
总计						130	2552	876	1676	24	23	21	22	16W+ 1W	16W		
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							
	9.9%			25%			23.3%			41.8%							
	理论课时比例：34.9%							实践课时比例：65.1%									

(二) 教学计划总体安排 (单位: 周) (每学期按 19 教学周计算)

学年	学期	课堂教学与 课内实践	考试	入学教育与 军事训练	专业集中 实践	毕业顶 岗实习	小计
一	1	15	2	3			20
	2	16	2		1		19
二	3	16	2		1		19
	4	16	2		1		19
三	5	0	2		16		18
	6	0	2			16	18
合计		63	12	3	19	16	113

(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	必修	6	13	7	15	2	2	2	2				
	选修					1	1						
专业基础课	必修	3	7	3	6	2	6	1	2				
专业技能课	必修	2	4	1	2	4	10	7	14				
专业拓展课	选修					2	4	2	4				
集中性实践环节	必修									1	16w	1	16w
合计		11	24	11	23	11	23	12	22	1	16w	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	必修	20	724	28.37%	37	28.91%
	选修	4	112	4.39%	7	5.47%
专业基础课	必修	8	304	11.91%	19	14.84%
专业技能课	必修	14	420	16.46%	30	23.44%

专业拓展课	选修	4	128	5.02%	8	6.25%
集中性实践环节	必修	3	804	31.50%	27	21.09%
合计		54	2552	100%	128	100%

（五）其他说明

1. 课程教学模式

理论讲授，案例教学、任务驱动、项目导向、理实一体等。

1. 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。

1. 证书简介

本专业学生必须考取的计划内证书为：高铁乘务员职业资格证；建议学生考取的计划外证书为：安检员职业资格证、中级调酒师职业资格证。

2. 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

实现人才培养模式改革的主要推动力是教师，通过聘用、引进、送培等途径，优化了师资团队的素质结构。目前，专职教师6名，其中副高以上2人，讲师3人，助教1人；双师素质教师占教师总数的67%。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。

（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	形体房	落地镜、专业调音台、主扩声音响	舞蹈、形体训练	
3	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	
4	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	

（2）校内实训基地建设需求（如果现有实训基地可以满足本专业教学需求，可以不写）

2. 校外实训基地建设

（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	福州福铁人力资源有限公司	福建省福州市晋安区新店镇西园村西园路 17-4	顶岗实习

（2）校外实训基地建设需求

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. 顶岗实习

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）作为考核学生顶岗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，顶岗实习总成绩不合格。

（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. 完成教学进程表规定的课程，所修课程（包括实践教学）的成绩全部合格；
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 130 学分。
4. 应取得大学生计算机一级证书。