

**广西工程职业学院**

2024级高速铁路客运服务

专业人才培养方案

高速铁路客运服务专业人才培养方案

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备同等学力。

三、修业年限

标准修业年限为3年，弹性学分有效修业年限为2-5年。

四、职业面向

表1 高速铁路客运服务专业职业岗位分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属专业大类（代码） | 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） | 铁道运输业（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、列车长；列车值班员；售票员；售票值班员；铁路客运员；客运值班员；铁路客运服务员 | 高铁乘务师证、茶艺师证 |

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，掌握本专业知识和技术技能的人才。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乘务工作的高素质技术技能人才。

（二）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：

1.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。

（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、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，以及良好的行为习惯。

（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。

2.知识

（1）掌握必备的思想政治理论、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、安全消防等知识。

（3）熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

（4）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

（5）掌握铁路客运规章及相关知识。

（6）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。

（7）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

（8）掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

（9）掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

（10）掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

（11）了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、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）能够组织旅客进站安检、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、挂失补票及用户 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）具有医疗常识和急救的基本技能

（10）能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。

（11）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。

（12）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、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

按照教育部要求设置公共基础必修选修课程，公共基础必修课程包括：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、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、大学体育、军事理论及军事技能、大学生心理健康教育、大学英语、计算机基础、大学生职业发展与就业指导、劳动教育。

公共基础选修课程包括：大学生礼仪修养、中国民俗剪纸技法、影视与鉴赏、人际交流与沟通、演讲与口才、创新创业教育、中国共产党简史、改革开放简史、中华人民共和国简史、社会主义发展简史、高等数学、国家安全教育。

表2 公共基础课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 思想道德与法治 | 帮助学生树立正确的社会主义核心价值观，增强国家意识、公民意识和社会责任感;引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，形成健全的人格和良好的道德品质;让学生了解国家的基本法律制度和法治原则，增强法治观念，提高依法维护自身合法权益的能力;培养学生运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。 | 本课程旨在通过系统而全面的教育，培养学生的思想道德素质和法治观念，使其成为既有高尚道德情操，又具备良好法治素养的新时代公民。 | 通过教师的理论讲授和学生的实践体验，让大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大  的 爱 国 主 义 精  神，确立正确的人 生 观 和 价 值观，牢固树立社  会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法律素质，成长为德、智、体、  美、劳全面发展的中国特色社会主义伟大事业的合格建设者和可靠接班人。 |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 帮助大学生树立对中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就形成更加全面的了解；对中国共产党坚持把马克思主义原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合，不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；提升对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力。 | 课程涵盖了毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理、历史背景、实践发展以及二者之间的相互关系等内容，旨在帮助学生深入理解中国特色社会主义的理论基础和实践经验，培养其分析和解决问题的能力。 | 通过教师运用信息化技术进行史论结合、案例丰富的讲授，引导学生系统掌握马 克思主义基本原理和马克思主义中国化理论成果，了解党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，认识世情、国情、党情，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想，培养运用马克思主义立场观点方法分析和解决问题的能力； 矢志不渝听党话跟党走，争做社会主义合格建设者和 可靠接班人。 |
| 3 | 形势与政策 | 帮助学生全面、准确地了解国内外形势发展的新动态、新特点和新趋势，引导学生深入学习贯彻党和国家的方针政策，增强学生的国家意识和社会责任感，提高学生的综合素质和社会适应能力。 | 涵盖国际形势、国内形势、社会热点、国家政策等方面。通过学习，学生将了解当前国内外政治、经济、文化、社会等领域的最新动态和趋势，掌握党和国家最新的方针政策和决策部署，为未来的学习和工作提供重要的参考和指导。同时，课程还将培养学生的分析判断能力、政策理解能力和社会实践能力，提升学生的综合素质和社会适应能力。 | 通过教师采取混合式教学和学生研讨，聚焦社会热点、回应学生关切问题，提高学生运用马克思主义理论的立场观点方法解决实 际问题的能力，提高政治 辨别力，紧密围绕在以习近平同志为核心的党中央周围，奋进新征程。 |
| 4 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 让学生全面、系统、深入地学习和掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质和实践要求，增强对党的创新理论的理解和认同，坚定理想信念，为成长为担当民族复兴大任的时代新人打下坚实的思想基础。 | 课程内容涵盖习近平新时代中国特色社会主义思想的形成背景、理论逻辑、主要内容和实践要求等方面。通过学习，学生将深入了解这一重要思想的时代背景、理论贡献和实践指导意义，增强对党的理论创新的认识和信心，为未来的学习和工作提供科学指导和行动指南。 | 通过教师的混合式教学 、史论结合 、案例丰富的教 学，让学生感悟党的创新理论的思想伟力，坚持用马克思主义理论指导实践，做 “学思想、强党性、重实践、建新功”的新时代青年，自觉凝聚在党中央周围，以中国式现代化建设推进中华民族伟大复兴。 |
| 5 | 大学体育 | 旨在培养学生的体育兴趣，增强其身体素质，提高运动技能，并通过体育运动促进身心健康发展，为未来的学习和生活打下坚实的健康基础。 | 内容涵盖体育基础理论知识、实践技能训练、身体素质训练和心理健康教育等方面。 | 循序渐进，由浅入深，逐步提高学生的体育技能；注重示范指导，通过示范动作带动学生的学习兴趣；强化实践训练，让学生通过实际操作掌握体育技能。 |
| 6 | 军事理论及军事技能 | 旨在让学生了解基本的军事理论知识，掌握基本的军事技能，增强国家安全意识和国防观念，培养爱国主义精神，为培养合格公民和后备军事人才打下基础。 | 课程内容包括军事基础知识、国家安全形势分析、军事技能训练等。 | 循序渐进，由浅入深，逐步提高学生的军训技能；注重示范指导，通过示范动作带动学生的学习兴趣；强化实践训练，让学生通过实际操作掌握军事技能。 |
| 7 | 大学生心理健康教育 | 旨在帮助学生建立正确的心理健康观念，提高心理素质，增强心理调适能力，预防和解决心理问题，促进个人全面发展，为未来的学习和生活奠定坚实的心理基础。 | 课程内容涵盖了心理学基础知识、自我认知与情绪管理、人际关系处理、学业与职业规划、心理健康维护与危机应对等方面。 | 要注重理论联系实际，注重培养学生实际应用能力；既有心理知识的传授，心理活动的体验，还有心理调适技能的训练等。 |
| 8 | 大学英语 | 培养学生具备基本的英语听、说、读、写、译能力，增强其跨文化交际意识和沟通能力，同时提高其综合素养，为未来的学术、职业和国际交流做好准备。 | 课程内容主要包括英语语言知识、语言技能和文化知识。具体涵盖词汇、语法、听力理解、口语表达、阅读理解、写作技巧和跨文化交际等方面的知识与技能。 | 视听说部分加强对听说能力的培养和训练；读写部分加强对文章的理解和运用，引导学生提高全面理解整篇文章的能力。 |
| 9 | 高等数学 | 培养学生的数学逻辑思维、抽象思维和问题解决能力，使其掌握高等数学的基本概念和方法，为后续的学术研究、工程应用以及科学探索打下坚实的数学基础。 | 课程内容包括函数、极限与连续、一元函数微积分、多元微积分、级数、常微分方程等。 | 根据教学内容，结合学情分析以及教学重点、难点突破等，采用混合式教学模式，综合运用讲授法、案例教学法、启发式教学法、练习法教学方法。 |
| 10 | 计算机基础 | 让学生掌握计算机的基本概念和操作技能，培养其利用计算机解决实际问题的能力，为其未来的学习和工作提供必要的计算机技能支持。 | 课程内容涵盖计算机基础知识、操作系统、办公软件应用、网络基础等方面。 | 注重实践操作，加强实际操作练习。 |
| 11 | 大学生职业发展与就业指导 | 帮助学生明确职业方向，提升就业竞争力，培养创业意识，以及提供个性化的职业规划指导，为未来的职业生涯发展奠定坚实基础。 | 课程内容包括自我认知与职业定位、就业市场分析、求职技巧与方法、职业生涯规划、创业基础知识等。 | 在教学中主要采用讲授法、讨论法、案例教学法，以充分调动学生进行思考，激发学生主动性和参与性，增加学生在课堂中的获得感，提高教学实效。 |
| 12 | 劳动教育 | 通过劳动教育，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。 | 以实习实训课为主要载体开展劳动教育，包含劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育。 | 注重围绕创新创业，结合学科和专业积极开展实习实训、专业服务、社会实践、勤工助学等，重视新知识、新技术、新工艺、新方法应用，创造性地解决实际问题。 |
| 13 | 大学生礼仪修养 | 培养学生具备优雅得体的社交礼仪，提高其人际交往能力和社会适应能力，为未来的职业生涯和个人发展打下良好的社交基础。 | 课程涵盖仪表仪态、日常社交礼仪、商务礼仪、公共礼仪、国际礼仪等方面。 | 注重礼仪示范指导，通过礼仪示范动作带动学生的学习兴趣；强化礼仪实践训练，让学生通过礼仪实际操作掌握礼仪技能。 |
| 14 | 中国民俗剪纸技法 | 传承和弘扬中华传统文化，让学生掌握基本的剪纸技法和创作思维，培养其创意实践能力，并增进对中国传统民间艺术的了解与欣赏。 | 课程内容包括剪纸基础知识、传统剪纸技法、创作实践与欣赏等。学生将通过学习了解剪纸的历史背景、文化内涵和艺术特点，掌握基本的剪纸工具和材料使用技巧，以及传统剪纸图案的绘制与剪裁方法。 | 通过示范教学，直观的了解剪纸的技法和要领，通过剪纸创作，提高剪纸技能。 |
| 15 | 影视与鉴赏 | 培养学生具备对影视作品的基本鉴赏能力，理解影视艺术的内涵与特点，提高审美水平，同时引导学生思考影视作品所反映的社会、文化和人性问题，促进批判性思维的形成。 | 课程内容涵盖影视作品分析、影视艺术理论、影视史论等方面。 | 利用启发诱导提升、优秀案例赏析、项目分组讨论等教学方法，引导学生主动思索，参与创新来达成有效提升学习效果目标。 |
| 16 | 人际交流与沟通 | 课程旨在帮助学生掌握有效的人际沟通技巧，提升其在工作、学习和日常生活中的沟通能力，以更好地建立和维护人际关系，实现有效合作与问题解决。 | 课程内容包括沟通基础理论、沟通技巧、冲突处理、团队合作等方面。 | 通过案例引导、深度解析，情景模拟，角色扮演，媒体演示，专项实践，让学生达到掌握知识技能目的。 |
| 17 | 演讲与口才 | 培养学生的口头表达能力，使其具备清晰、准确、有逻辑的语言表达能力，同时增强学生的自信心和应变能力，为未来的公众演讲和职场沟通打下坚实基础。 | 课程内容包括演讲基础理论、演讲技巧、口才训练、实践演练等方面。学生将学习演讲的基本结构、语言技巧、肢体语言以及应对紧张情绪的方法。 | 坚持“理论有 的放矢，实践有理可循”原则，先易后难，循序渐进地提高学生日常交际、演讲、 辩论、谈判等方面的表达能力，重视实训教学，使每一次训练都取得实效。采用多样化的 现代化教学手段，更好帮助学生加强练习与自修。 |
| 18 | 创新创业教育 | 培养学生的创新思维、创业意识和创业能力，让学生了解创业的基本知识和流程，掌握创业所需的基本技能，为未来的创业实践或职业发展打下坚实基础。 | 课程内容涵盖创新思维培养、创业理念引导、市场调研分析、商业模式构建、团队建设与管理、创业计划书撰写、资金筹措与投资等方面。 | 理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合、经验传授与创业实践相结合，把知识传授、思想碰撞和实践体验有机统一起来，调动学生学习的积极性、主动性和创造性，不断提高教学质量和水平。 |
| 19 | 中国共产党简史 | 中国共产党简史课程的目的是让学生了解中国共产党的光辉历程、伟大成就和宝贵经验，加深对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的认识，增强对党的信仰和对中国特色社会主义的信念。 | 课程内容包括党的创立与早期发展、新民主主义革命、社会主义革命和建设、改革开放和社会主义现代化建设等历史时期。通过学习，学生将全面了解中国共产党领导中国人民进行革命、建设和改革的光辉历程，深刻认识党在各个历史时期的伟大成就和宝贵经验，为成为一名合格的共产党员或社会主义建设者奠定坚实的思想基础。 | 通过教师的理论讲授和丰富的史料佐证，以及线上线下参观历史纪念馆，引导学生树立正确的历史观，做到“学史明理、学史增信、学史崇德、 学史力行”，感悟党的伟大，增强“四个自信”， 坚定信心永远跟 党走，做“青春心向党”、踔厉奋发建新功的新时代青年。 |
| 20 | 改革开放简史 | 让学生全面了解改革开放的历史背景、进程和成就，深刻理解改革开放对中国现代化建设的深远影响，增强对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的自信。 | 涵盖改革开放的历史背景、决策过程、主要内容和成就等方面。通过学习，学生将了解改革开放是如何推动中国经济、政治、文化和社会等领域的深刻变革，如何使中国逐步走向世界舞台的中央，以及改革开放对中国和世界产生的深远影响。这将有助于学生更好地认识和理解中国特色社会主义的发展道路，坚定对中国特色社会主义的信心和决心。 | 通过专题讲授法、情境教学法，让学生能够系统把握中国改革开放事业的辉煌成就、重大贡献、重要经验和深刻启示。 |
| 21 | 中华人民共和国简史 | 让学生全面了解中华人民共和国从成立至今的历史进程、主要成就和基本经验，加深对中国特色社会主义道路、理论、制度、文化的认识，增强国家认同感和民族自豪感。 | 主要包括新中国的建立、社会主义制度的确立、社会主义建设道路的探索、改革开放和社会主义现代化建设的新时期等方面。通过学习，学生将深入了解中华人民共和国在各个历史阶段的发展变化，认识到中国特色社会主义道路的历史必然性和正确性，增强对国家的热爱和对未来的信心。 | 通过课堂讲解、案例分析、小组讨论、模拟实践等方式，促进学生进一步增强民族自尊心、自信心和自豪感, 坚定对马克思主义的信仰、对中国共产党的信任、对社会主义的信心。 |
| 22 | 社会主义发展简史 | 让学生全面了解社会主义思想和实践的历史演变，深入理解社会主义的基本原则和核心价值，认识社会主义在不同国家和时期的发展与挑战，从而增强对社会主义制度的认识与信心。 | 课程内容涵盖了从空想社会主义的产生与发展，到科学社会主义的形成与实践，再到中国特色社会主义的探索与成就等历史阶段。通过学习，学生将了解社会主义思想的起源、发展和变革，掌握社会主义制度在不同国家的实践经验和教训，为理解和坚持中国特色社会主义提供历史依据和理论支持。 | 通过文本解读法、故事穿插法、存疑追问法等方式，帮助学生掌握关于当代社会主义的基本知识，以更深刻的视角理解认识当代中国社会，强化共产主义世界观。 |
| 23 | 国家安全教育 | 让学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。 | 政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全、新型领域安全 | 通过组织讲座、参观、调研、体验式、实践活动等方式，进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思，积极引导学生自主参与、体验感悟。 |

（二）专业（技能）课程

专业（技能）课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

1.专业基础课程

专业基础课是为后续专业课程学习打基础的课程。包括：交通运输概论、舞蹈与形体训练、美容化妆与职业形象设计、高速铁路客运英语口语、公共场所安检、铁路客运规章教程、铁路企业质量管理、铁路运输市场营销、铁路运输设备、职业安全与卫生、普通话与列车广播、客运服务礼仪、旅客服务心理学等课程。

表3 专业基础课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 交通运输概论 | 让学生对铁道交通运输设备及运输组织方法有整体认识，了解铁道交通运输的作用和运行。 使学生能了解铁道交通运输基本设备和基本原理知识， 为后续课程的学习打好专业基础。 | 铁路基本知识与基本原理；运输业的性质与种类；铁路发展概况和发展趋势；铁路线路、 站场、 车辆、 机车、 动车组、 信号、 通信等运输设备知识及原理；铁路客货运与行车组织；高速和重载铁路运输知识。公路运输、铁路运输、航空运输、水路运输、管道运输、城市交通运输系统、货物运输组织、交通运输安全、交通运输发展趋势。使学生能够正确分析交通运输的种类和作用；掌握交通运输的发展历史及发展新趋势；掌握五种交通运输方式和相关的运输组织；培养学生良好的职业道德、科学严谨的工作态度，以及良好的沟通能力和优秀的团队合作能力。 | 教学上通过理论讲解、案例分析等方式。要求学生掌握分析交通运输问题、规划客运服务的技能，解决高铁客运服务中的实际问题，培养安全、服务及团队合作意识。 |
| 2 | 舞蹈与形体训练 | 通过学习使学生了解形体训练的概念、特点、内容及作用，基本的生理解剖知识，人体的测量的基本内容和方法，掌握形体训练的基础知识，基本技能和基本技术，培养学生具备良好的仪容、仪表、服务意识和职业素养，为学生从事服务工作塑造良好形象奠定基础。 | 拉伸动作组合；芭蕾基础入门（手型，手位、脚位，绷腿、勾脚、擦地等等）； 交际舞（音律练习）；成品舞教学 5、形体纠正，姿态训练 | 通过专业指导、反复练习等方式教学。要求学生掌握优美的形体姿态和基本舞蹈技能，解决形体不佳、气质不够等问题，达到提升气质形象目的，提升服务形象和亲和力。 |
| 3 | 美容化妆与职业形象设计 | 通过学习本课程使学生掌握各种妆面的特点和化妆技巧；熟悉面部化妆的基本知识和矫正化妆的基本技巧；了解化妆品的种类、性能、化妆工具的使用和保护；充分利用图表、模型、幻灯片等各种形象教学手段深入浅出地阐述教学内容，注意启发和循序渐进。 | 了解化妆的重要性；掌握妆前准备步骤；认识并熟悉护肤品和化妆品、化妆工具；全妆的步骤：底妆、眼妆、唇妆、发型等的技巧；针对不同脸型、不同肤质选择合适的化妆品和化妆工具，整体妆容自然、妆面协调，符合日常妆要求 | 通过理论讲解与实践操作相结合的教学方式。要求学生掌握日常妆容技巧、职业妆容打造及形象设计能力，达到提升个人气质、塑造专业职业形象的目的，以更好地适应高速铁路客运服务岗位需求。 |
| 4 | 高速铁路客运英语口语 | 掌握英语基础运用能力，具备一定的英语交流能力；具备一定的写作能力、口头表达能力、组织能力 | 高速铁路概述；列车设备系统介绍；高铁客运服务；乘务服务演练 | 通过情景模拟、对话练习等教学方式。要求学生掌握高铁客运服务常用英语口语表达，达到能流畅与旅客交流、提供优质服务的目的。 |
| 5 | 公共场所安检 | 通过对本课程的学习使学生了解到安检的重要性，使学生熟记和识别哪些是违禁品、危险品，掌握安检设备的使用操作，掌握证件检查、人身检查、开箱包检查的技巧，以及掌握如何应对安检紧急情况，为毕业就能胜任岗位工作打下坚实的基础。  证件、车票检查；人身检查；开箱包检查；突发情况的应急处置 | 安检工作概述；安检设备设施；违禁品、危险品的认知；安检礼仪与岗位职责；证件检查；人身检查；开箱包检查；安检紧急情况应急处置。  课程配套实训课程：安检员实训。通过安检员实训，使学生熟悉证件、车票检查、人身检查、开箱包检查、突发情况的应急处置的理论知识，掌握检查的方法和技巧，学会在突发情况时正确的应对。 | 课程通过案例分析、实操训练教学。要求学生掌握安检设备操作和异常情况识别技能，达到确保高铁公共场所安全的目的。 |
| 6 | 铁路客运规章教程 | 培养学生了解并掌握高速铁路客运规章业务相关知识、技能，铁路客运规章业务是高铁客运工作人员最基本的业务素质之一。 | 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 | 通过理论讲解、案例分析等教学方式，让学生掌握铁路客运规章，达到能够依规进行客运服务、处理客运问题的目的。 |
| 7 | 铁路企业质量管理（QC） | 通过对本课程的学习，学生了解到高速铁路交通企业的组织结构，如何进行高速铁路交通的规划，怎样对高速铁路交通的运营进行有效的管理，利用科学的方法对企业的设备、财务、人力资源、营销进行科学化管理，了解企业文化、创新的作用，不断创建优秀的企业文化和研发新技术，为提高企业质量打下扎实的基础。 | 高速铁路交通运输企业组织；高速铁路交通规划；高速铁路交通运营管理；高速铁路交通设备管理；高速铁路交通安全管理；高速铁路交通市场营销；高速铁路交通企业财务管理；高速铁路交通人力资源管理；高速铁路交通企业文化建设和企业创新 | 通过案例分析、实践教学等方式，让学生掌握铁路企业质量管理方法，达到提升客运服务质量、增强质量意识的目的。 |
| 8 | 铁路运输市场营销 | 让学生掌握运输市场营销的基本概念，了解铁路现状，铁路客货运输的营销观念、市场分析、营销策略和营销管理，为铁路企业培养增强市场营销和策划能力的人才 | 运输市场营销基本知识；铁路运输市场分析；铁路运输市场调查与预测；运输目标市场；运输产品策略；运输价格策略；运输分销渠道策略；运输市场促销策略；营销管理等 | 通过案例教学、实践活动等方式，要求学生掌握市场调研、营销策划等技能，以提升高铁客运服务的市场竞争力和服务质量。 |
| 9 | 铁路运输设备 | 通过铁路运输设备的学习使学生掌握车站设备基本理论，掌握各类铁路运输设备的性能和技术标准。会使用铁路设备，具备能够在非正常情况下综合利用车站设备，组织乘客紧急疏散的能力。 | 铁路运输设备的类型、性能和技术标准。设备结构及功能；设备的日常操作及故障处理。 | 通过理论讲授和视频讲解，要求学生了解铁路运输设备，掌握其基本功能与操作，服务高铁客运工作。 |
| 10 | 职业安全与卫生 | 高速铁路职业安全管理可分为事前的风险管理、事中的应急管以及事后与事故征侯调查三个阶段，职业安全管理的主要任务是通过安全风险管理预防事故的发生，然而一旦发生事故相关人员如何迅速进行正确的处置，以防止事故蔓延或出现再生事故，通过学习本课程的学习，学习应能识别职业安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。 | 职业安全应急管理的技能与方法；公共轨道运输安全管理与应急处理的能力；职业安全管理与应急处置能力；控制交通服务安全管理与应急处置能力；职业管理与应急处置的知识；具有良好的服务意识和职业道德；具有健康良好的工作习惯和心态 | 通过案例分析与实操训练，要求学生掌握职业安全与卫生知识，提升安全意识和应急处理能力，保障高铁客运服务安全。 |
| 11 | 普通话与列车广播 | 基于提高学生普通话表达能力和沟通技巧，提升学生可持续就业能力的设计理念，依托现代服务业人才职业综合能力培养项目，有针对性地实施模块教学，为其就业能力和岗位适应能力的形成提高做准备。 | 语音难点训练、普通话音变训练的相关内容，、日常口语交际语言、系列广播词的训练内容，包括广播词、安全词、注意事项等语言内容训练；普通话口语的纠正训练，  平翘舌z c s zh ch sh r和j q x等三音节的区分和运用，以及发音是否标准；口语训练；口语、交际语、广播词等 | 通过示范教学与实践训练，要求学生掌握标准普通话发音及列车广播技巧，提升服务质量和沟通效果。 |
| 12 | 客运服务礼仪 | 学生通过学习，掌握个人职业形象的管理（职业妆、职业装穿搭（丝巾、领带打法等），服务仪容仪表（妆容、装扮、仪态（站、立、行、蹲、服务用语、沟通技巧等；服务过程中的注意事项等。 | 仪容仪表；仪态；服务用语；沟通技巧、服务注意事项等 | 通过理论讲解与模拟实训，要求学生掌握客运服务礼仪规范，提升服务形象和旅客满意度。 |
| 13 | 旅客服务心理学 | 通过有关铁路客运心理学的基础知识的讲授，让学生认识到铁路客运服务心理的重要性，提高客运服务的主动性、针对性、周到性、服务水平、工作水平，进而提高学生的对客服务质量和铁路运输的服务竞争力。 | 掌握影响旅客直觉的影响因素、轨道交通服务直觉的内容与偏差；了解旅客的个性、性格、气质、能力差异，并能够针对各种旅客做好轨道交通服务；理解马斯洛层次需要理论，并能够分析旅客的实际服务需求；掌握影响旅客态度变化的因素与服务动机的激发。培养方法，树立良好的职业服务意识；了解轨道交通服务中检查出现的突发事件、抱怨事件、沟通挫折等，并能够有效地处理好。 | 通过案例分析与互动教学，要求学生了解旅客心理，掌握服务技巧，提升客运服务质量。 |

2.专业核心课程

专业核心课是面向铁道行业的客运站、客运段等岗位，结合铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等就业岗位，建立高速铁路客运服务专业核心课程，培养学生列车工作流程与标准、乘务工作组织及安全管理、动车组列车餐饮服务规范、高速铁路站务工作组织、高速铁路营销工作组织、高速铁路客服系统、铁路运输调度工作、高速铁路票务处置、铁路运输应急安全管理、列车控制系统及铁路信号基础等方面的能力。专业核心课程包括：高速铁路列车乘务实务、高速铁路动车餐饮服务、铁路旅客运输组织、铁路行车组织、高速铁路票务管理、铁路运输安全管理、铁路交通通信信号基础、列车运行控制系统等课程。

表4 专业核心课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 高速铁路列车乘务实务 | 通过本课程的学生让学生了解和掌握高速铁路列 车乘务服务中的各种常识和服务技能，如：列车客票的发售规定以及发售流程，行李包裹业务的处理、包车租车业务的处理、不符合乘车条件的处理以及改签退票等变更业务的处理等服务技能和服务流程的掌握。不同类型车票的发售规定并能正确发售各种不同类型的客票；列车运行过程中各种违章乘车行为的处理；行李包裹业务的处理流程。 | 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。  课程配套实训课程：列车乘务服务实训。通过本课程的学习掌握不同类型车票的发售规定；并能正确发售各种不同类型的客票；掌握列车运行过程中各种违章乘车行为的处理；行李包裹业务的处理流程。 | 通过模拟演练与实践教学，要求学生掌握列车乘务工作流程与服务技能，确保高铁客运服务优质高效。 |
| 2 | 高速铁路动车餐饮服务 | 掌握高速铁路动车组餐饮服务法律法规的相关知识； 高速铁路动车组餐吧车的构造及设备设施的组成；餐吧车设备设施的安全操作要求；各类食品的营养知识，重点旅客的膳食特点，了解我国十大菜系；我国少数民族给概况，理解和熟悉少数民族特有的着装礼仪、饮食礼仪；掌握与少数民族被外宾旅客交往时的一些禁忌 | 动车组列车餐饮经营；动车组餐吧车乘务作业；动车组列车餐饮供应；动车组列车餐饮服务。  课程配套实训课程：高速铁路动车餐饮服务实训。掌握餐饮服务人员行为礼仪；中国菜肴知识；托盘的使用、手推车的使用；餐饮服务语言用语；了解世界菜肴风味；熟悉餐吧服务知识；高速铁路动车组餐饮服务基础；高速铁路动车组餐饮经营与服务管理；高速铁路动车组餐饮文化。 | 通过案例分析、模拟实训等方式，要求学生掌握动车餐饮服务标准流程、食品安全知识、客户沟通技巧，具备良好的服务意识和团队协作能力，以提供优质、高效、安全的动车餐饮服务。 |
| 3 | 铁路旅客运输组织 | 通过本课程的学生让学生了解和掌握高速铁路客运运输中的各种业务及技能。如：旅客运输合同的认识、旅客运输计划与站车工作组织、以及如何优化旅客列车的编组结构及开行方案、运输事故的处理等技能掌握。 | 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。  课程配套实训课程：站务员工作实训。通过本课程的学习掌握各种变更业务的处理，以及站务员工作实操。 | 通过理论讲授、案例分析和实践操作等方式，要求学生掌握铁路旅客运输组织的基本原理、流程和方法，具备客运计划编制、票务管理、站车服务等方面的能力，提升旅客运输服务质量和效率。 |
| 4 | 铁路行车组织 | 通过本课程的学习,培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识， 使运输专业的学生熟悉铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体作业组织方法，以满足铁路运输相关工作岗位的技能要求。熟悉铁路运输生产的过程及特点，掌握铁 路运输组织相关的基本概念、基本原理和主要内容,并及时关注本学科发展动态，以便于全面了解铁路客运、货运、行车组织各环节的作业过程与方法，形成铁路运输组织管理完整的、科学的概念。调车编组计划实训；调车作业实训；接发列车作业实训。 | 介绍铁路运输作用和生产过程；货物列车及货车在站技术作业过程；车站作业计划；调车工作；车站统计工作；车站通过能力与改编能力；列车编组计划编制；列车运行图及区间通过能力；技术计划；铁路运输调度工作。  课程配套实训课程：铁路行车值班员实训。熟悉铁路运输生产的过程及特点，掌握铁路运输调度组织相关的基本概念、基本原理和主要内容,全面掌握铁路客运、货运、行车组织各环节的作业过程与方法，形成铁路运输组织管理完整的、科学的概念。 | 通过理论讲解、案例分析和模拟演练等方式，要求学生掌握铁路行车组织的基本原理和方法，具备编制列车运行计划、指挥行车、处理突发事件的能力，确保铁路运输安全、高效、有序。 |
| 5 | 高速铁路票务管理 | 培养合格的高速铁路客运乘务人员，使其能够在实际工作岗位中顺利处理票务工作，进行有效的票务组织。 成人票的发售；儿童票的发售；学生票的发售；残疾军人票的发售；售票设施设备的认识。 | 高速铁路票务管理认知；我国高速铁路旅客运输计划；高速铁路售票作业；高速铁路客运运价；计算机售票作业；高速铁路票务应急处置  课程配套实训课程：票务实训。通过该课程的学习了解售票设施设备和掌握各种不同类型车票的发售规定，能正确发售各种不同类型的车票。 | 通过理论教学与实际操作相结合，要求学生掌握高铁票务系统的操作流程、票务政策法规，具备票务销售、检票、退票改签等业务处理能力，提升票务管理效率和服务质量。 |
| 6 | 铁路运输安全管理 | 掌握交通安全基本理论， 学会运用交通安全分析和评价方法以及交通安全技术、 交通安全管理的理论和方法解决实际问题，具备处理各类交通安全问题的基本能力。突发事故的应急处置；火灾的应急处置；恶劣天气与自然灾害的应急处置；应急抢救与处置。 | 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；防恐防暴处理；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。  课程配套实训课程：安全应急处置实训。通过安全应急处置实训，使学生了解突发事件的危害，掌握突发事故、火灾、恶劣天气与自然灾害的应对措施；掌握如何进行应急抢救与处置。 | 通过案例分析、理论讲授和模拟实操演练等方式，要求学生掌握铁路运输安全管理的理论知识和方法，具备识别安全风险、制定安全措施、处理安全事故的能力，确保铁路运输安全稳定。 |
| 7 | 铁路交通通信信号基础 | 通过对本课程的学习，学生应知道铁路信号基础设备的构成、功能及工作原理，熟练掌握铁路信号基础设备：继电器、信号机、转辙机、轨道电路的相关知识。了解铁路信号自动控制系统的构成及功能，为后续专业课程的学习奠定良好的基础。 | 传统信号设备的构成、功能及原理；介绍铁路信号；自动控制系统的基本组成及原理 | 通过理论讲授与视频教学。要求学生掌握铁路交通通信信号的基本概念和常见设备认知，达到能理解信号指示、协助保障客运安全有序的目的。 |
| 8 | 列车运行控制系统 | 通过对本课程的学习， 培养学生使用、维护或者调试列车运行控制系统的能力，使学生掌握列车运行控制系统设备使用的基本知识和常见故障的检测与维护，成为一名熟练的列车运行控制系统设备的使用与维护人员。继而获得岗位所需的实际知识和技能，为将来走向社会从事列车运行控制系统设备的使用、安装、调试及维护等工作，打下坚实的基础。 | 机车信号车载设备；车站电码化的组成和工作原理； LKJ 车载设备、 CTCS-2 级与 CTCS-3 级列控系统组成与工作原理；应答器、车站列控中心、列控车载设备组成和工作原理。课程配套实训课程：调度员工作实训。通过调度员工作实训，让学生熟悉调度员的工作岗位职责，知道基本的调度工作，为以后的工作打基础 调度员的分类；行车调度员工作任务；调度工作的日常工作制度；调度命令。 | 通过理论讲解、模拟演示教学。要求学生掌握列车运行控制系统基本原理和常见状态认知，达到协助保障高铁列车安全平稳运行的目的。 |

3.主要实践性课程：毕业设计、岗位实习

表5 主要实践课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 毕业设计 | 结合岗位实习内容，撰写相关专业论文或完成毕业设计报告书的编写。 | 毕业作品设计；毕业设计报告书编写 | 通过选题指导、过程监督和成果评价等方式，要求学生结合专业知识和实践经验，完成具有一定创新性和实用性的毕业设计作品，提升学生的综合应用能力和解决实际问题的能力。 |
| 2 | 岗位实习 | 在实习过程中全面接触社会，了解企业的工作流程和各岗位的职责任务，提高岗位的适应能力，学会以各种方式学习，综合素质要有明显进步。将调度或行车等专业知识和相关政策法规结合，运用到相应的实践岗位，提高观察问题、发现问题、分析问题、解决问题的能力，提高专业水平。在规范有序的实际工作中养成努力钻研、吃苦耐劳的精神。 | 铁路列车乘务员岗位实习、铁路车站客运服务员岗位实习 | 通过实践指导、考核评价等方式，要求学生在实际岗位中熟悉工作流程、掌握专业技能、培养职业素养，提升岗位适应能力和就业竞争力。 |

4.专业拓展课程:

专业拓展课程是按照岗位迁移，根据铁路交通运输行业发展的趋势，依据企业用人需求调研，企业对高素质高素养铁路客运服务人才等方面日益增加的需求，建立了高速铁路客运服务专业拓展课，并将辅修方向课程纳入其中。由茶艺与茶文化、导游服务、健康营养学、工程制图等课程构成专业拓展课。

表6 专业拓展课程描述表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 课程名称 | 课程教学目标 | 课程教学内容 | 课程教学要求 |
| 1 | 茶艺与茶文化 | 学生通过学习能够掌握以下知识: 1.能够进行我国主要茶类的 冲泡和品饮; 2.能够向客人介绍茶的起源、发展和相 关故事传说; 3.能够分辨六大茶类; 4.能够根据不同 的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具; 5.能够进行席间茶水茶点服务。知识目标包括:1 .掌握茶文化的起源 和发展; 2.掌握六大茶类的基础知识; 3. 掌握茶器具 的基础知识。素质目标包括: 1.具有规则意识; 2.具 有良好的职业素养和气质; 3. 具有团队合作意识; 4.具有良好的身体素质和心理素质。 | 中国的茶文化，茶叶知识，初级的茶艺技能，完善专业知识结构,提高自身修养和欣赏水平。通过茶文化和相关技能的培养、教育和训练，能够修炼自身气质，强化规则意识，形成良好的职业素养。科学地饮茶、艺术地品茶。有助于学生在潜移默化中塑造品性和陶冶美好的心灵，更好地为其专业研究和今后的职业发展服务。着重在茶艺表演和茶水服务方面进行培训。 | 通过理论讲解、实操演示和品鉴体验等方式，要求学生了解茶的种类、制作工艺和文化内涵，掌握茶艺表演的基本技巧和礼仪规范，提升审美情趣和文化素养。 |
| 2 | 导游服务 | 通过学习主要培养学生以下能力：  1、培养学生的语言表达能力和旅游知识，使学生能够更好地进行旅游路线设计和组织。  2、培养学生的团队合作精神,使学生能够在组织导游工作的实践中更加熟练地运用所学的技能。  3、培养学生的文字表达能力，使学生掌握如何更好地整理及清楚地表达游客所有行程安排及相关介绍。  4、培养学生的旅游计划能力，使学生能够熟练地掌握如何制定合理的旅游安排，掌握诸多旅游技能，以实现合理的旅游安排。 | 中国的历史文化；中国的年节民俗；中国的自然景观；中国的宗教文化；中国的古代建筑和主题公园；中国古典园林；中国旅游文学知识：其他基础知识等。 | 通过理论教学、案例分析等方式，要求学生掌握导游服务的基本知识和技能，具备良好的沟通能力、组织能力和应变能力，为游客提供优质的导游服务。 |
| 3 | 健康营养学 | 通过《营养学》课程的学习，学生能够:1.了解七大营养素的生理功能2.掌握营养素的来源、适宜摄入量3.说出医院膳食的种类、适应症、膳食原则及要求4.掌握平衡膳食及不同生理状况下的营养需要5.了解各种疾病的临床特点6.掌握各种疾病的营养治疗原则7.进行简单的膳食配制。 | 能量；蛋白质；脂肪；碳水化合物；维生素；矿物质；水；膳食纤维；各类食物的营养价值；中国居民膳食指南和平衡膳食宝塔。 | 通过理论讲授、案例分析等方式，要求学生了解人体营养需求、各类食物营养特点，掌握合理膳食搭配、营养评估方法，具备传播健康营养知识、指导饮食健康的能力。 |
| 4 | 工程制图 | 课程内容：绪论、公路运输、铁路运输、航空运输、水路运输、管道运输、城市交通运输系统、货物运输组织、交通运输安全、交通运输发展趋势。 | 掌握制图的基本知识和技能；投影的基本知识；点、直线、平面的投影；轴测图；立体表面交线；组合体的投影；工程形体的表达方式；标高投影；建筑施工图；结构施工图；给水排水工程图。 | 通过理论讲解、实例分析和绘图实践等方式，要求学生掌握工程制图的基本原理、规范和方法，具备绘制和阅读工程图样的能力，能够准确表达工程设计意图。 |

（三）第二课堂

第二课堂包括思想成长、社会实践与志愿服务、文艺体育、工作履历、科技学术和创新创业、专业技能特长等其他各类课程及活动。

七、教学进程总体安排

（一）教学时间安排

本专业总周数为120周。其中，校内教学共76周，校外教学共 31周，复习考试共6周，机动共7周。教学安排可根据具体情况经教务科研处审批后作适当调整。

表7 高速铁路客运服务专业教学时间安排表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学年  周数  内容 | | 校内教学 | 校外教学 | 考试 | 机动 | 合计 |
| 第一学年 | 1 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 2 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 第二学年 | 3 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 4 | 18 | 0 | 1 | 1 | 20 |
| 第三学年 | 5 | 4 | 14 | 1 | 1 | 20 |
| 6 | 0 | 17 | 1 | 2 | 20 |
| 合计 | | 76 | 31 | 6 | 7 | 120 |

（二）课程结构与学时、学分分配

本专业教学总学时为2926学时。其中理论教学1334学时，占45.59 %；实践教学1592学时，占54.41%，其中岗位实习累计时间6个月。公共基础课910学时，占31.10 %；选修课324学时，占11.07%。

表8 高速铁路客运服务专业课程学时、学分分配表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 课程性质 | 学分 | 占专业总学分比例 | 学时 | | | | |
| 合计 | 理论教学 | | 实践教学 | |
| 学时 | 占专业总学时比例（%） | 学时 | 占专业总学时比例（%） |
| 公共基础课 | | 必修 | 36 | 23.84% | 694 | 378 | 12.92% | 316 | 10.80% |
| 选修 | 12 | 7.95% | 216 | 144 | 4.92% | 72 | 2.46% |
| 小计 | 48 | 31.79% | 910 | 522 | 17.84% | 388 | 13.26% |
| 专业(技能)课 | 专业基础课 | 必修 | 36 | 23.84% | 648 | 432 | 14.76% | 216 | 7.38% |
| 专业核心课 | 必修 | 32 | 21.19% | 576 | 288 | 9.84% | 288 | 9.84% |
| 专业实践课程 | 必修 | 25 | 16.56% | 620 | 20 | 0.69% | 600 | 20.51% |
| 专业拓展课程 | 选修 | 6 | 3.97% | 108 | 72 | 2.46% | 36 | 1.23% |
| 小计 | | 99 | 65.56% | 1952 | 812 | 27.75% | 1140 | 38.96% |
| 第二课堂 | | 必修 | 4 | 2.65% | 64 | 0 | 0.00% | 64 | 2.18% |
| 合计 | | | 151 | 100% | 2926 | 1334 | 45.59% | 1592 | 54.41% |

（三）教学计划进程

表9 高速铁路客运服务专业教学计划进程安排表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类别 | | 课程性质 | | 序号 | | 课程代码 | | 课程名称 | | 学分 | | 教学学时数 | | | | | | 开课学期和周学时 | | | | | | | | | | | | | | | | 考核类型 | |
|
| 合计 | | 理论学时 | | 实践学时 | | 一 | | 二 | | | 三 | | 四 | | | 五 | | | 六 | | |  | |
| 公共基础课 | | 必修 | | 1 | | 10B118820 | | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | | 2 | | 32 | | 28 | | 4 | |  | |  | | | 2 | |  | | |  | | |  | | | 考试 | |
| 2 | | 10B110820 | | 形势与政策 | | 1 | | 32 | | 32 | | 0 | | 1到4学期开课，每学期8学时。 | | | | | | | | | | | | | | | | 考查 | |
| 3 | | 10B110520 | | 思想道德与法治 | | 3 | | 48 | | 36 | | 12 | | 4 | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | | 考试 | |
| 4 | | 10B119720 | | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | | 3 | | 48 | | 48 | | 0 | |  | |  | | |  | | 4 | | |  | | |  | | | 考试 | |
| 5 | | 10B111320 | | 大学体育 | | 6 | | 108 | | 12 | | 96 | | 2 | | 2 | | | 2 | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 6 | | 10B111221 | | 军事理论 | | 2 | | 36 | | 36 | | 0 | | 2 | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 7 | | 10B111222 | | 军事技能 | | 2 | | 112 | | 0 | | 112 | | 第1学期，实际训练时间不少于14天 | | | | | | | | | | | | | | | | 考查 | |
| 8 | | 10A119820 | | 大学生心理健康教育 | | 2 | | 32 | | 20 | | 12 | |  | | 2 | | |  | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 9 | | 10A110120 | | 大学英语 | | 8 | | 128 | | 104 | | 24 | | 4 | | 4 | | |  | |  | | |  | | |  | | | 考试 | |
| 10 | | 10C111720 | | 计算机基础 | | 4 | | 64 | | 32 | | 32 | | 4 | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 11 | | 10B111220 | | 大学生职业发展与就业指导 | | 2 | | 38 | | 26 | | 12 | | 2 | |  | | | 2 | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 12 | | 10C119700 | | 劳动教育 | | 1 | | 16 | | 4 | | 12 | |  | |  | | | 2 | |  | | |  | | |  | | | 考查 | |
| 选修 | | 1 | | 20D0005 | | 大学生礼仪修养 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 公共选修课最低学分要求为12学分，其中要求3个学分为思政选修课学分,3个学分为国家安全教育课学分。 | | | | | | | | | | | | | | | | 考查 | |
| 2 | | 20D0006 | | 中国民俗剪纸技法 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 3 | | 20D0007 | | 影视与鉴赏 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 4 | | 20D0003 | | 人际交流与沟通 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 5 | | 20D0002 | | 演讲与口才 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 6 | | 20D0008 | | 创新创业教育 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 7 | | 10B119920 | | 中国共产党简史（限选） | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 8 | | 20D9901 | | 改革开放简史（限选） | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 9 | | 20D9902 | | 中华人民共和国简史（限选） | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 10 | | 20D9903 | | 社会主义发展简史（限选） | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | | 考查 | |
| 11 | | 20D9904 | | 国家安全教育（限选） | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | 考查 | |
| 13 | | 10A111820 | | 高等数学 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | 考查 | |
| 公共必修课程学分、学时小计 | | | | | | | | 36 | | | 694 | | 378 | 316 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 公共必修课程学分、学时占比 | | | | | | | | 23.84% | | | 23.72% | | 12.92% | 10.80% | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 公共选修课程学分、学时小计 | | | | | | | | 12 | | | 216 | | 144 | 72 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 公共选修课程学分、学时占比 | | | | | | | | 7.95% | | | 7.38% | | 4.92% | 2.46% | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 专业（技能）课 | 专业基础课 | | 必修 | | 1 | | 02400B2242 | | 交通运输概论 | | 4 | | 72 | | 52 | | 20 | | 4 | | |  |  | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 2 | | 02400C2232 | | 舞蹈与形体训练 | | 4 | | 72 | | 52 | | 20 | | 4 | | |  |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 3 | | 02400C2233 | | 美容化妆与职业形象设计 | | 2 | | 36 | | 26 | | 10 | | 2 | | |  |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 4 | | 02403B2234 | | 高速铁路客运英语口语 | | 2 | | 36 | | 26 | | 10 | |  | | |  | 2 | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 5 | | 02400B2236 | | 公共场所安检 | | 4 | | 72 | | 52 | | 20 | |  | | |  | 4 | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 6 | | 02403A2238 | | 铁路客运规章教程 | | 2 | | 36 | | 36 | | 0 | |  | | |  |  | | | | 2 | | |  | | |  | | 考试 |
| 7 | | 02400B2239 | | 铁路企业质量管理（QC） | | 4 | | 72 | | 52 | | 20 | |  | | |  |  | | | | 4 | | |  | | |  | | 考试 |
| 8 | | 02400B2227 | | 铁路运输市场营销 | | 4 | | 72 | | 52 | | 20 | |  | | |  |  | | | | 2 | | |  | | |  | | 考试 |
| 9 | | 02400C2251 | | 铁路运输设备 | | 2 | | 36 | | 0 | | 36 | | 2 | | |  |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 10 | | 02400B2226 | | 职业安全与卫生 | | 2 | | 36 | | 26 | | 10 | |  | | |  |  | | | | 2 | | |  | | |  | | 考查 |
| 11 | | 02400B2223 | | 普通话与列车广播 | | 2 | | 36 | | 16 | | 20 | |  | | | 2 |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 12 | | 02400B2224 | | 客运服务礼仪 | | 2 | | 36 | | 16 | | 20 | |  | | | 2 |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 13 | | 02400B2225 | | 旅客服务心理学 | | 2 | | 36 | | 26 | | 10 | |  | | | 2 |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 专业核心课 | | 必修 | | 1 | | 02403B2341 | | 高速铁路列车乘务实务 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | | 4 |  | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 2 | | 02403B2342 | | 高速铁路动车餐饮服务 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | | 4 |  | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 3 | | 02403B2343 | | 铁路旅客运输组织 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  | 4 | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 4 | | 02403B2344 | | 铁路行车组织\* | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  | 4 | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
| 5 | | 02403B2345 | | 高速铁路票务管理 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  |  | | | | 4 | | |  | | |  | | 考试 |
| 6 | | 02403B2347 | | 铁路运输安全管理 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  |  | | | | 4 | | |  | | |  | | 考试 |
|  | |  | | 7 | | 02403B2235 | | 铁路交通通信信号基础 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  | 4 | | | |  | | |  | | |  | | 考试 |
|  | |  | | 8 | | 02403B2237 | | 列车运行控制系统 | | 4 | | 72 | | 36 | | 36 | |  | | |  |  | | | | 4 | | |  | | |  | | 考试 |
| 专业实践教学环节 | | 必修 | | 1 | | 10B110020 | | 毕业设计 | | 5 | | 80 | | 20 | | 60 | |  | | |  |  | | | |  | | | 20 | | |  | | 考查 |
| 2 | | 10C112120 | | 岗位实习 | | 20 | | 540 | | 0 | | 540 | |  | | |  |  | | | |  | | |  | | |  | | 考查 |
| 专业拓展课 | | 选修 | | 1 | | 24D0102 | | 茶艺与茶文化 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | 专业拓展课最低学分要求为6学分 | | | | | | | | | | | | 考查 |
| 2 | | 24D0103 | | 健康营养学 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | 考查 |
| 3 | | 24D0104 | | 工程制图 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | 考查 |
| 4 | | 24D0105 | | 导游服务 | | 3 | | 54 | | 36 | | 18 | |  | | |  | 考查 |
| 专业必修课程学分、学时小计 | | | | | | | | | 93 | | 1844 | | 740 | | 1104 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 专业必修课程学分、学时占比 | | | | | | | | | 61.59% | | 63.02% | | 25.29% | | 37.73% | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 专业拓展课程学分、学时小计 | | | | | | | | | 6 | | 108 | | 72 | | 36 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 专业拓展课程学分、学时占比 | | | | | | | | | 3.97% | | 3.69% | | 2.46% | | 1.23% | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |
| 其他教育活动 | | 必修 | | 第二课堂 | | | | | | 4 | | 64 | | 0 | | 64 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | 考查 | |
| 总学分、总学时合计 | | | | | | | | | | 151 | | 2926 | | 1334 | | 1592 | |  | |  | | |  | |  | | |  | | |  | | |  | |

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

专任教师队伍的知识、职称、年龄结构合理，有良好的合作精神和梯队结构。学生数与本专业专任教师数比例不高于 25∶1，双师素质教师占专业教师比例不低于60%，具有承担专业核心课程教学任务的专业教师不少于4人，其中，具有高级以上专业技术职务的不少于1人，“双师型”教师不少于2人。

专业教师团队现有专任教师36人，获取职称人数为27人。其中副高及以上职称8人，中级职称6人，初级职称13人。双师型专任教师2人。本专业还会不断完善专任教师的学历结构和职称结构；增强专任教师的实践能力，提高教学效果；积极开展教学和科研经验、成果、动态方面的交流探讨，实现科研与教学之间的良性互动，在科研中进一步提升教师的专业素养和学术水平。

2.专任教师

专任教师应具有高校教师资格;有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;具有交通运输、旅游管理等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，能够开展课程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

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高速铁路运输服务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本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。本专业带头人为蔡斯琴，副高职称，负责本专业的规划与建设、主持专业人才培养方案、课程标准的制定与修订、教材、专业教学标准、专业认证体系的建设工作、负责本专业教学改革和实践技能培养方案的制定等工作。

4.兼职教师

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。

（二）教学设施

### 教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1.专业教室要求

学校为该专业配备公共教室（配备有多媒体设施）、多媒体教室等，满足理论教学要求。

### 配有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，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，逃生通道畅通无阻。

### 2.校内实训资源

表10 高速铁路客运服务专业校内实训资源列表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验实训  室名称 | 实训适用课程 | 实训项目 | 主要设备名称及配置数量 | 工位数 |
| 1 | 形体礼仪实训室 | 《舞蹈与形体》、《铁路客运服务礼仪》等 | 形体训练、仪态礼仪训练。 | 把杆、通体墙面镜、瑜伽垫、形体棒 | 50 |
| 2 | 动车应急撤离平台 | 《铁路行车组织》、《铁路客运组织》 | 动车应急撤离实训 | 动车组1套、组织平台1套、疏散平台1套、疏散梯、平过板 | 50 |
| 3 | 售票实训室 | 《票务实训》、《列车乘务实训》 | 售票实训 | 售票系统模拟软件1套、售票台5个 | 50 |
| 4 | 轨道交通沙盘实训室 | 《铁路信号信息技术》、《铁路行车组织》 | 铁路运营控制中心模拟实训、车站控制室模拟实训、车辆段调度操作实训 | ATS仿真系统4套、计算机联锁仿真系统1套 | 50 |
| 5 | CRH380B型动车组实训室 | 《高速铁路列车乘务实务》、《列车广播》、《交通运营管理》 | 高速铁路列车乘务实训、高速铁路动车餐饮服务实训 | 模拟驾驶室；餐吧；特等座；一等座 | 50 |

3.校外实训资源

（1）校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地2个以上;能够开展动车餐饮服务和安检服务等实训活动;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。

（2）学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地2个以上;能提供客运运输和货运运输等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业的主流技术，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;有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

表11 高速铁路客运服务专业校外实习基地一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 校外实习基地名称 | 合作企业名称 | 用途 | 合作深度要求 | 接纳学生实习人次 |
| 1 | 广西工程职业学院高速铁路客运服务专业校外实习基地 | 中国铁路南宁局集团有限公司百色车务段百色站 | 岗位实习 | 深度合作 | 50 |
| 2 | 广西工程职业学院高速铁路客运服务专业校外实习基地 | 广西宁铁餐饮服务有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 100 |
| 3 | 广西工程职业学院高速铁路客运服务专业校外实习基地 | 广西华信中安保安服务有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 100 |
| 4 | 广西工程职业学院高速铁路客运服务专业校外实习基地 | 广东中保保安服务有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 100 |
| 5 | 广西工程职业学院高速铁路客运服务专业校外实习基地 | 广西动高餐饮管理有限公司 | 岗位实习 | 深度合作 | 100 |

（三）教学资源

教学资源主要包括能满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1.教材选用基本要求

选用近五年内出版的高职高专国家级规划教材、自治区级规划教材、高职高专类出版教材。

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、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类文献主要包括：铁路交通运输相关行业政策法规、行业标准、技术规范以及铁路交通服务等与服务相关专业类图书和实务案例类图书。专业图书资料（含电子图书）不低于500册，5 种以上交通运输类专业学术期刊，并能保持每年更新。

3.数字教学资源配置基本要求

建设、配备与专业相关的音视频素材、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。

（四）教学方法

根据不同课程的性质特点，在保留传统讲授法、演示法、讨论法、问答法、案例分析法等的基础上，应充分利用信息化教学资源，尽量将项目驱动法、探究式教学、翻转课堂等新型教学模式及方法引入课堂，遵循“学生为主体，教师为主导”的原则，积极探索多种教学方法。

（五）学习评价

1.课程考核方法

根据不同课程特点和要求，采取多元、多维和多样化的考核评价方式，笔试、技能测试、机考、口试、面试、书面作业、论文、作品考核、课程实践作业、社会实践、实习报告、问卷调查、访谈、个人自评或小组互评等多种方式相结合，将学习过程考查和学生知识、能力和素养评价结合起来，理论与实践一体化评价。

课程成绩评定根据学生参与度、作业质量、实训效果与期末考核等项目确定不同比例进行综合评定，评定标准如下：

（一）A类课程成绩构成（纯理论）

课程总成绩=期末卷面考试成绩（50%）+平时过程性考核成绩（50%)

（二）B类课程成绩构成（理论+实践）

课程总成绩=理论部分期末卷面考试成绩（40%)+技能成绩（30%）+平时过程性考核成绩（30%)。

（三）C类课程成绩构成(纯实践）

课程总成绩=技能成绩（50%）+平时过程性考核成绩（50%)

2.教学评价方式

教学评价采用校内评价与校外评价相结合的方式，校内评价注重过程考核，校外评价以企业评价为主，由企业人员根据企业的岗位工作考核标准，制定对应的核心课程的评价标准，并组织企业人员对学生考核，把评价标准的着眼点和落脚点从目前以学科成绩为核心，改变到以岗位能力为核心的轨道上来。本着为行业企业服务的原则，努力缩小或消除学校评价与企业评价之间的差异。

（六）质量管理

1.建立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。

2.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。

3. 建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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.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

学生必须具备以下条件，方可毕业：

（一）满足修业年限的要求：标准修业年限为3年，弹性学分有效修业年限为2-5年。

（二）满足学分要求：至少取得151学分，其中，必修课学分133学分，公共选修课不低于12学分，专业选修课不少于6学分，达到专业培养目标和培养规格要求。

（三）符合学生学籍管理的其它规定。