



信阳航空职业学院  
XINYANG AVIATION VOCATIONAL COLLEGE

# 高速铁路客运服务专业 人才培养方案

乘务学院

二〇二五年八月

## 目 录

一、专业名称及代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
(一) 职业岗位 .....	1
(二) 职业资格证书 .....	1
五、培养目标与培养规格与培养模式 .....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	2
(三) 培养模式 .....	3
六、专业岗位的职业能力结构分析 .....	10
(一) 工作岗位 .....	10
(二) 职业能力分析 .....	10
(三) 专业能力结构分析 .....	11
七、课程设置 .....	11
(一) 课程体系 .....	11
(二) 课程内容 .....	12
八、教学进程总体安排 .....	19
(一) 教学进程及学时构成 .....	19
(二) 理论与实践教学学时分配表 .....	24
九、实施保障 .....	24
(一) 师资队伍 .....	24
(二) 教学设施 .....	25
(三) 教学资源 .....	27
(四) 教学方法 .....	28
(五) 课程思政 .....	28
(六) 学习评价 .....	28
(六) 质量管理 .....	29
十、毕业要求 .....	29
十一、执行年级 .....	29
十二、编制团队 .....	29
(一) 主要执笔人 .....	29
(二) 工作组成员 .....	29
十三、附件 .....	30

# 信阳航空职业学院

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

### 一、专业名称及代码

高速铁路客运服务专业（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

三年

### 四、职业面向

#### （一）职业岗位

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(群)类别 (或技术领域) 举例
交通运输 大类 (50)	铁道 运输类 (5001)	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 列车长 列车值班员 餐服长 售票值班员 铁路客运员 铁路车站综控员 铁路客户服务员

#### （二）职业证书

##### 1. 通用证书

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
全国大学生英语等级证书	教育部高等教育司	四级	大学英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	计算机应用基础
普通话水平测试等级证书	河南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	大学语文与应用写作

##### 2. 职业资格证书/职业技能等级证书/行业企业标准

证书或标准名称	颁证单位	建议等级	融通课程
红十字会救护员证书	信阳红十字会	合格	铁路卫生防疫与急救
茶艺师证书	信阳航空职业学院 技能等级认定中心	高级	铁路餐饮服务训练 茶文化与茶艺

## 五、培养目标与培养规格与培养模式

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，坚守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，掌握本专业知识和技术技能，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。

### （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）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，了解铁道文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项目运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项目艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

#### 2. 知识

（1）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，具备社会责任感和担当精神；

（2）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；

（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，高速铁路客运设备设施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等技术,具有初步处理站车卫生防疫及突发事件;正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业;

(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;

### **3. 能力**

(1) 具有良好的语言和文字表达及客户服务的能力;

(2) 具有客运设备设施及相关系统的运用能力;

(3) 有正确办理车票发售及旅客旅行变更等手续的能力;

(4) 具有进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业的能力;

(5) 具有编制、调整日班客运计划,做好客运营销及收入管理工作的能力;

(6) 具有正确使用智慧铁路客运服务系统、智能高速铁路服务技术进行作业的能力;

(7) 具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件的能力;

(8) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。

### **(三) 培养模式**

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面贯彻党的教育方针,坚持为党育人、为国育才,把立德树人作为根本任务,坚持德智体美劳全面发展,构建“模块化”培养与考核体系。

#### **1. 德育**

贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》文件精神,实施以思想政治理论课程为载体的模块化德育培养与考核。

(1) 深化思想政治理论课改革。将道德精神、法治精神、团队精神、创新精神、吃苦精神、奉献精神、工匠精神、劳动精神融入《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》及《形势与政策》等课程课堂教学中;

(2) 开展配套教学资源建设。编制特色鲜明的德育八个模块的配套教育资料,通过信息化数字化丰富教学资源形态;

(3) 开展丰富多彩的德育实践活动。如爱国主义教育、职业道德教育、文明礼仪教育等,通过班会、讲座、实践活动等形式,引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观;

(4) 加强校园文化建设,营造积极向上的文化氛围,发挥文化育人功能。注重校园环境的美化和文化内涵的提升,展示优秀校友事迹、企业文化等,激励学生成长成才;

(5) 遵循“理论教育与实践养成并重(理论 40%,实践 60%)”的原则,将德育教育贯

穿于学生）学业全过程，并完成相应考核；

通过理论讲授、案例分析、课堂讨论和多元化实践性教育活动等举措，不断提高学生的思想道德素质、法治素养、团队协作能力、创新能力、意志品质和社会责任感，深化道德认知、锤炼意志品质、践行规范要求，扎实推动大学生思想道德建设取得实效。

#### 德育教育与考核模块

教育模块	教育培养目标	融通课程	考核形式与占比
D1：道德精神	树立正确的世界观、人生观、价值观，恪守社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德。	《思想道德与法治》	理论考试（40%） 实践考核（60%）  说明：实践考核形式采用月记录、自评、班级评定、学院审定四级流程。
D2：法治精神	增强尊法学法守法用法意识，了解基本法律知识，培养法治思维，维护公平正义。		
D3：劳动精神	崇尚劳动、尊重劳动，掌握基本劳动技能，体会劳动创造价值，养成良好劳动习惯。	《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》	
D4：奉献精神	培养服务人民、奉献社会的情怀，增强社会责任感，乐于助人，积极参与公益事业。		
D5：吃苦精神	锤炼坚韧不拔、勇于克服困难的意志品质，能够适应艰苦环境，在挑战中磨练成长。	《形势与政策》	
D6：工匠精神	培育精益求精、专注执着、追求卓越的职业素养，重视专业品质，具备严谨细致的作风。		
D7：团队精神	增强合作意识、沟通协调能力，懂得尊重他人，能够在集体中发挥积极作用，实现共同目标。	《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》	
D8：创新精神	激发求知欲和探索精神，培养批判性思维、勇于尝试、敢于创造的能力，适应时代发展要求。		

## 2. 智育

落实专业教学标准要求，全面培养学生科学文化和专业知识，强化学生专业技能培养，对接行业企业工作标准和岗位工作内容，按基础技能、专项技能和综合技能三个层级，构建模块化技能培养体系，实施全过程培养，分模块考核评估。

(1) 根据专业岗位任职要求, 梳理岗位核心工作内容, 按基础技能、专项技能和综合技能三个层级, 编设技能培养模块体系;

(2) 设计每个技能培养模块的培养时段、培养目标、培养内容、培养标准及考核标准;

(3) 邀请行业企业专家参与考核实施工作, 使考核内容和标准更贴近行业岗位实际;

(4) 实行分模块培养与模块达标考核, 各模块之间实现逐级进阶培养。技能培养模块考核实行教考分离, 由学校考务中心统一组织实施。

#### 高速铁路客运服务专业技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养内容	融通课程	考核形式与考核标准
500113Z1: 铁路客运职业形象塑造	掌握高铁乘务人员职业形象标准, 具备规范的仪容、仪表、仪态塑造能力, 展现专业、亲和、文明的职业风貌。	职业妆容技巧、发型规范、着装标准、形体姿态训练、微笑服务与眼神交流。	化妆与形象塑造、服务礼仪、形体训练	理论考试(40%) 实践考核(60%)
500113Z2: 铁路客运服务与沟通	掌握高铁服务标准用语与沟通技巧, 具备高效服务接待、咨询解答、投诉处理及跨文化沟通能力。	服务礼仪: 站姿、坐姿、走姿等服务姿态训练, 迎送、引导、问询等场景的礼仪流程规范; 沟通技巧: 倾听、表达、反馈的方法训练, 服务忌语规避, 旅客投诉与情绪安抚的沟通策略。	铁路旅客服务心理、普通话与播音艺术、沟通技巧、高速铁路客运服务英语	
500113Z3: 动车组列车设备操作	熟悉动车组列车核心设备的功能与操作流程, 能规范操作设备完成服务任务, 且具备设备简单故障识别与初步处理能力。	设备认知: 动车组列车车厢自动门、照明、空调等设备的功能与位置识别; 操作训练: PIS 系统信息发布、紧急制动装置触发与复位、空调温度调节等操作流程训练; 故障处理: 模拟设备故障上报与临时应对措施。	高速铁路客运设施设备、高速铁路动车乘务实务、铁路客运收入管理	说明: 考核参照对应专业技能考核标准实施
500113Z4: 铁路客运票务实务	掌握铁路客票发售、退改签、旅行变更等票务办理流程; 熟悉票务系统(如自动售票机、售票终端)的操作方法, 能准确处理票务异常问题, 确保票务工作合	票务流程: 车票发售(含不同票种如成人票、儿童票、学生票)、退改签规则与办理流程, 旅客旅行变更(如中途下车、越站乘车)的处理规范;	智能高速铁路服务技术、铁路运输市场营销、铁路客运规章	

	规、高效。	系统操作：自动售票机、人工售票终端的操作训练，票务数据录入与核对。		
500113Z5： 铁路客运防疫与急救	掌握铁路客运场景下卫生防疫的标准与流程，熟练掌握心肺复苏、止血包扎、中暑/晕车处理等急救技能，能规范使用急救设备，应对旅客突发健康事件。	卫生防疫：车站与列车车厢的清洁消毒流程，传染病的预防措施与上报流程； 急救技能：心肺复苏（CPR）操作训练，止血、包扎、固定等外伤急救技巧及常见旅客健康问题的处置方法。	铁路卫生防疫与急救、铁路餐饮服务训练	
500113Z6： 铁路客运安全与应急	熟悉高速铁路客运安全管理规范，掌握突发情况的应急处置流程，能配合团队开展应急救援与旅客疏散工作，保障客运安全。	铁路客运安全管理制度学习，旅客乘车安全提示（如禁止携带物品、安全座椅使用）。火灾、地震、列车晚点、设备故障、旅客肢体冲突等场景的应急处置预案学习与流程训练。	高速铁路客运安全与应急、铁路旅客运输服务管理、铁路旅客运输组织	

### 3. 体育

为提高我校学生的身体素质和综合能力，实施体育模块化教学改革，让学生能更多地参与到运动中来，为学生的职业发展和终身体育打下坚实的基础。

（1）强化体育理论知识与运动技能协同发展，注重学科交叉设计引入相关学科课程，拓宽学生知识面；

（2）注重学生体育精神的培养如“团结协作、顽强拼搏、坚韧不拔、自强不息、为国争光、无私奉献”等中华体育精神的传承，在训练、比赛各环节加强价值观引导；

（3）加强校园体育文化建设，充分发挥体育社团功能，营造积极向上的体育氛围；

（4）大学体育以实践课为主，将体育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核；

（5）体育专项技能考核模块包括：短跑、足球、篮球、排球、八段锦、仰卧起坐、引体向上、坐位体前屈、耐力跑、立定跳远、乒乓球、羽毛球、武术、太极、健美操、跆拳道、轮滑、定向越野、自由搏击等其他选项，学生可按考核规定在限选模块外任选2个模块进行训练考核。

#### 体育技能培养与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
T1：短跑	发展学生体能，提高学生身体素质之速度	《大学体育》	实践考核（100%） 说明：考核参照体育
T2：八段锦	传承并弘扬中华优秀传统文化，提高学生体		



	中华文化的认同感，提升文化自信		技能考核标准实施
T3: 力量	发展学生体能，提高学生身体素质之力量		
T4: 柔韧	发展学生体能，提高学生身体素质之柔韧		
T5: 耐力跑	提高学生身体素质之耐力		
T6: 立定跳远	发展学生体能，提高学生的弹跳力，增加身体的灵活性		
T7: 自选模块	提高学生参与体育运动的兴趣与自觉性，提升身体素质之外，学会团结协作、顽强拼搏、自强不息等体育精神和优秀品质。		
T8: 自选模块	进一步拓展学生的体育学习，增加学生对更多体育项目的了解与参与，进一步提高运动技能水平，为其职业发展和终身体育打下坚实的基础		

#### 4. 美育

遵循美育的审美感知、艺术表现、文化理解等普遍规律，强调美育与专业技能、职业素养、工匠精神的深度融合。

（1）考核目标体系包括核心素养目标和特色发展目标两大维度，核心素养目标这一维度与普通教育美育的核心目标一致，旨在培养学生作为“完整的人”所必需的审美能力与人文素养，特色发展强调美育与“技术技能”“职业岗位”“工匠精神”的结合，服务于高素质技术技能人才的培养定位；

（2）美育教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核；

（3）美育专项技能考核模块包括：音乐、舞蹈、绘画、雕塑、手工、书法、戏曲、服装服饰、茶艺、摄影、个人或团队活动（音乐会，非遗作品制作与展示）、刺绣、编织等，学生可按考核规定在限选模块外任选其他模块进行技能考核。

#### 美育教育培养与考核模块

培养模块	培养目标	培养维度	考核内容	考核方式与考核标准
M1: 音乐	聚焦听觉审美与职业场景的声音适配，强调音乐感知与职业氛围营造、服务沟通的结合。	基本素养	音乐理论（乐理知识、音乐史、流派认知、民族民间音乐等）	理论考核（30%）
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的音乐，特别是家乡面临失传的非遗类音乐 2. 演唱/演奏（曲目完成度、技巧熟练度、情感表达）	
M2: 舞蹈	聚焦肢体表达与职业场景的动态适配，强调身体协	基本素养	舞蹈理论（舞蹈史、舞种特点、基础术语）	

	调性与礼仪、表演、服务的结合。	专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的舞蹈，特别是家乡面临失传非遗类民族民间舞蹈 2. 成品舞表演（动作标准度、技巧难度、风格把握）、即兴舞蹈	实践考核（70%） 说明：考核参照美育技能考核标准实施
M3:绘画	聚焦视觉造型与职业场景的图像表达，强调手绘能力与设计、记录、展示的结合。	基本素养	绘画理论（美术史、绘画流派、色彩/构图知识）、造型基础（素描、速写能力）	
		专业技能	1. 口头介绍该绘画作品 2. 专项绘画（水彩、油画、国画等任选一类）、写生能力	
M4:雕塑	聚焦空间造型与职业场景的立体表达，强调立体思维与工艺、设计、展示的结合。	基本素养	雕塑理论（雕塑史、流派、材料特性）、空间造型认知（立体构成基础）	
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的雕塑，特别是家乡面临失传的非遗类雕塑 2. 泥塑/石雕/木雕等专项创作（小型作品）、比例与结构把控能力	
M5:手工	聚焦动手实践与职业场景的实用美学，强调手工技艺与非遗传承、文创、生活服务的结合。	基本素养	手工理论（传统手工艺历史、材料知识）、基础技法（剪、粘、缝、编等）	
		专业技能	1. 口头叙说该手工作品的制作过程； 2. 专项手工（剪纸、陶艺、编织、布艺等任选）、手工精细度与完成度	
M6:书法	聚焦笔墨审美与职业场景的文字表达，强调书写规范与文化传播、职业礼仪的结合。	基本素养	书法理论（书法史、书体知识、碑帖常识）、笔法基础（执笔、运笔）	
		专业技能	1. 口头叙说自己喜欢的书法； 2. 临摹（楷书、行书、隶书等任选一）、创作（指定内容书写）	
M7:戏曲	聚焦传统艺术与职业场景的文化表达，强调戏曲元素与文化传播、表演、服	基本素养	戏曲理论（戏曲史、剧种知识、行当划分）、戏曲基本功（唱、念、做、打基础）	

	务的结合。	专业技能	1. 口头叙说戏曲相关知识，特别是家乡面临失传的非遗类戏曲； 2. 经典选段表演（唱念做打综合展示）、行当专项（如生、旦、净、丑任选）	
M8:服装服饰	聚焦服饰美学与职业场景的形象适配，强调服饰设计、搭配与职业形象、行业需求的结合。	基本素养	服饰理论（服装史、服饰文化、面料知识）、设计基础（款式图、色彩搭配）	
		专业技能	1. 口头叙说服装服饰的演变历史并介绍所提交方案； 2. 服装设计（完整设计方案：草图、面料选择、工艺说明）、服装制作基础（裁剪、缝纫）	
其它选项	茶艺、摄影、个人或团队活动（音乐会，非遗作品制作与展示）、刺绣等。			

## 5. 劳育

根据教育部《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》文件精神，构建系统化、全过程、多维度的劳动教育体系，不断提高学生的劳动观念、劳动精神、劳动习惯和劳动能力。

（1）深化劳动教育课程改革，将正确的劳动观念、积极的劳动精神、良好的劳动习惯和必备的劳动能力融入《创新创业教育》《大学生职业发展与就业指导》等课程课堂教学中；

（2）同步教材建设，编制劳动教育配套校本教材，丰富教材形态，实现教材信息化数字化；

（3）开展丰富的劳动实践活动，如劳动周、志愿服务、技能实训等，通过实践淬炼，引导学生树立正确的劳动价值观；

（4）加强校园劳动文化建设，营造热爱劳动、尊重劳动的校园氛围，展示劳动模范和优秀工匠事迹，发挥文化育人功能；

（5）遵循“理论引领与实践淬炼相结合”的原则，将劳动教育贯穿于学生学业全过程，并完成相应考核。

### 劳动教育与考核模块

培养模块	培养目标	融通课程	考核形式与考核标准
L1:文明寝室创建	培养学生良好的日常生活劳动习惯，提升自理能力、协作精神和集体荣誉感，营造整洁、安全、和谐的生活环境。		理论考试(30%)

L2:校园义务劳动	增强学生校园主人翁意识和奉献精神，体验劳动艰辛与光荣，珍惜劳动成果。	《劳动教育》 《创新创业教育》 《大学生职业发展与就业指导》	实践考核(70%)  说明:考核参照劳动教育技能考核标准实施
L3:公共服务活动	培养学生参与学校公共事务管理的能力和服务师生的责任意识。		
L4:公益志愿活动	引导学生服务社会、奉献爱心，在社会公益中锤炼品格，传递正能量。		
L5:社会实践活动	促使学生深入社会、了解国情，运用所学知识服务社会，在实践中增长才干。		
L6:专业实践活动	促进劳动教育与专业教育融合，在实践中巩固专业知识，培养精益求精的工匠精神。		
L7:创新创业活动	培养学生创造性劳动能力和创业精神，体验从知识到价值的创造过程。		
L8:企业实习实践	促进学生熟悉真实职业环境，体验职业劳动，培养职业素养和就业竞争力。		

## 六、专业岗位的职业能力分析

### (一) 工作岗位

本专业毕业生主要从事铁路列车乘务、车站客运服务及相关管理岗位工作，具体包括列车员、列车长、列车值班员、餐服长、售票值班员、铁路客运员、铁路车站综控员、铁路客户服务员等。

具体工作范围涵盖：

(1) 列车服务：执行车厢内旅客服务（票务查验、餐饮供应、行李整理）、安全宣传及突发事件应急处置；

(2) 车站服务：负责旅客售票、安检、候车引导、检票验票、站台组织等站务工作；

(3) 运营管理：编制日班客运计划、调整客流疏导方案、监控车站及列车运行状态；

(4) 客户服务：处理旅客咨询、投诉及特殊需求，依托智能客服系统提供数字化服务。

### (二) 职业能力分析

基于《职业教育专业教学标准（2025 修订）》及对铁路运输企业岗位任务的调研，本专业职业能力分析如下表：

序号	岗位类别	主要工作	职业素质与能力要求
1	列车乘务岗	车厢标准化服务、应急处置	服务礼仪应用能力、突发事件处理能力、设备操作能力、沟通协调能力
2	车站客运岗	售票、检票、客流疏导	票务系统操作能力、客流分析能力、安全防护能力、旅客服务能力

3	运营管理岗	客运计划编制、设备监控	计划制定能力、数据统计分析能力
4	客户服务岗	投诉处理、特殊旅客服务	情绪管理能力、问题解决能力、智能客服服务能力、法律法规应用能力

### （三）专业能力结构分析

**基本素质：**具有良好的职业道德和敬业精神，遵守行业规范和法律法规；具备强烈的责任心和团队合作意识，能积极配合团队完成各项工作任务；拥有健康的身体素质和良好的心理素质，能适应高速铁路行业高强度的工作节奏；具有持续学习的能力和意愿，不断更新知识储备以适应行业技术的快速发展

**英语应用能力：**具备一定的英文听说能力，掌握铁路客运服务常用英语词汇及句型，能进行简单双语沟通，能读懂英文客运设备操作说明及国际旅客服务规范。

**计算机技能：**熟练掌握 Windows 操作系统及 Office 办公软件（如 Word、Excel、PowerPoint 等）的使用，能进行文档处理、数据统计和演示文稿制作及铁路票务系统、智能客服系统运用；具备基础网络故障排查及数据录入、整理能力。

**专业基本技能：**掌握高速铁路线路、站场及车辆设备基础知识；规范执行服务礼仪（形体、妆容、沟通话术）；熟悉铁路客运运价规则及票务处理流程。

**专业核心技能：**在列车服务方面，完成车厢服务标准化作业，处理旅客突发疾病、设备故障等应急事件；在站务运营方面，能编制日班客运计划，操作检票机、安检设备等站务工具；在智能服务技能方面，能运用智能客运系统进行客流监控、信息发布及数据分析。

**综合应用技能：**具备跨岗位协作能力，与列车调度室、车站综控室等部门协同处理复杂问题；具备持续学习能力，跟踪铁路行业新技术（如智能调度、无人乘务）及标准更新；具备创新服务能力：结合旅客需求优化服务流程，提出个性化服务方案。

## 七、课程设置

### （一）课程体系

课程类别		课程名称
公共基础课程	思想政治教育	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
	身心健康教育	大学生心理健康教育 大学体育 军事理论 军事技能训练与入学教育
	职业发展与就业指导教育	劳动教育 创新创业教育
	文化基础教育	大学英语 大学语文与应用写作

职业技能课	专业基础课程	铁道概论 服务礼仪 铁路旅客服务心理 高速铁路客运设备设施 化妆与形象塑造 铁路运输市场营销 铁路运输地理 铁路餐饮服务训练 铁路卫生防疫与急救 普通话与播音艺术 沟通技巧 形体训练/体能训练
	专业核心课程	铁路旅客运输服务管理 铁路旅客运输组织 铁路客运规章 高速铁路客运服务英语 高速铁路动车乘务实务 铁路客运安全与应急 智能高速铁路服务技术 铁路客运收入管理
	实践性教学环节	专业实习（劳动周） 毕业论文（设计） 岗位实习 毕业教育
选修课	公共选修课	音乐鉴赏 戏剧鉴赏 舞蹈鉴赏 书法鉴赏 艺术导论 美术鉴赏 影视鉴赏 戏曲鉴赏 计算机应用基础 人工智能导论 中华优秀传统文化 文学经典导读 中西文化比较 大学生职业发展与就业指导 拓展训练 生态保护导论 低空经济概论 国家安全教育 党史国史 航空精神教育实践 大别山精神教育实践
	专业选修课	茶文化与茶艺 小语种（韩） 轨道交通安全检查 铁路运输法律法规 管理学基础

## （二）课程内容

### 1. 公共基础课程

（1）军事理论：通过学习国防法规、国防建设、国际战略形势、军事思想等，使学生增强国防观念、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，加强纪

律性，培养爱国主义、民族主义和集体主义观念，提高综合国防素质。

（2）思想道德与法治：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义世界观、人生观、价值观、道德观和法治观的基本内容，提升思想道德素质与法治素养，努力成长为德智体美劳全面发展的时代新人。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论：通过本课程的学习，使学生掌握马克思主义中国化的历史进程、理论成果及其指导意义，理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的主要内容与精神实质，提高运用理论分析实际问题的能力。

（4）习近平新时代中国特色社会主义思想概论：通过本课程的学习，使学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本脉络、核心要义和实践要求，理解其科学体系、世界观和方法论，坚定理想信念，勇担民族复兴大任。

（5）形势与政策：通过本课程的学习，使学生掌握国内外经济、政治、文化、社会、生态等领域的基本形势与国家政策导向，理解时代任务，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，立志为强国建设、民族复兴贡献力量。

（6）大学生心理健康教育：通过讲授心理健康知识，剖析常见典型案例，体验专业调适方法，增强学生自我心理保健和心理危机预防意识，促成学生良好行为养成，培养学生成长型、创新性思维，塑造积极心理品质，促进大学生全面发展。

（7）大学体育：通过学习篮球、排球、足球等多项运动项目，使学生掌握常见体育竞技项目的基本理论知识与健康保健知识，培养体育鉴赏能力。通过实践，熟练掌握两门以上体育运动项目的技术技能，增强体质，促进身心健康。

（8）大学英语：通过学习英语语言知识、语用知识、文化知识及职业英语技能，使学生掌握语音、词汇、语法等基础知识，培养学生职场涉外沟通、多元文化交流等能力。

（9）大学语文与应用写作：通过学习文学鉴赏与实用写作两个主要内容，提升学生文学鉴赏水平、综合分析能力和写作能力，使学生能够准确阅读和理解文学作品及文字材料，为后续课程学习筑牢基础。

（10）创新创业教育：通过学习创新思维训练、创业管理、商业模式设计及创业政策法规等内容，使学生掌握创业计划书撰写、市场调研方法等基础技能，培养创新意识、风险评估能力与团队协作能力。通过创业模拟、项目孵化实践，提升学生创新实践素养，为未来创业实践或职场创新突破奠定基础。

（11）劳动教育：通过学习日常生活劳动、生产劳动、服务性劳动知识及劳动安全规范、劳动精神内涵，使学生掌握劳动基本技能、安全常识，培养劳动实践能力。通过实践操作、劳动项目参与，树立正确劳动价值观，提升劳动素养，为日常生活自理及未来职业岗位劳动奠定基础。

## 2. 专业基础课程

（1）铁道概论：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路运输系统的构成与运作逻辑，包括铁路发展历史、线路与轨道、机车车辆、信号通信、运输组织等核心知识，深入理解高铁与普铁的本质区别，熟练掌握铁路行业相关术语及技术标准，为后续专业学习奠定行业认知基础。

（2）服务礼仪：通过本课程的学习，使学生全面掌握高铁客运服务标准礼仪规范，包括职业形象塑造（着装、仪容仪表）、服务姿态（站姿、坐姿、手势）、语言礼仪（礼貌用语、服务忌语）及接待流程（迎送、引导、咨询解答）等内容，养成符合行业要求的职业行为习惯。

（3）铁路旅客服务心理：通过本课程的学习，使学生全面掌握旅客心理需求分析方法，针对商务旅客、老人、儿童、残障人士等不同群体的服务策略，熟练运用情绪管理与投诉处理技巧，学会观察旅客潜在需求，掌握共情沟通方法，有效提高服务满意度与危机处理能力。

（4）高速铁路客运设备设施：通过本课程的学习，使学生全面掌握高铁车站及列车各类设备的功能与使用规范，包括自动售票机、闸机、PIS（旅客信息系统）等服务设备，以及灭火器、紧急制动装置等安全设备的认知与基础操作方法。

（5）化妆与形象塑造：通过本课程的学习，使学生全面掌握乘务人员职业妆容的标准与化妆技巧，熟悉发型规范、着装标准及个人形象管理要点，能够塑造符合高铁客运服务岗位要求的专业职业形象。

（6）铁路运输市场营销：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路运输市场的特点与客群需求分析方法，涵盖客运产品设计、定价、渠道及促销策略等核心内容，熟练运用营销数据分析方法，能结合案例分析市场竞争环境，形成提升铁路客运市场竞争力的思路与方法。

（7）铁路运输地理：通过本课程的学习，使学生全面掌握中国铁路网络布局，重点掌握京沪、京广、沪昆等高铁线路走向、枢纽车站及经济圈分布情况，熟练记忆主要城市站点信息，具备为旅客提供咨询解答与行程规划支持的能力。

（8）普通话与播音艺术：通过本课程的学习，使学生全面掌握普通话发音技巧（声调、语速、清晰度），熟练掌握车站及列车广播稿的播报技巧，包括应急广播、服务提示等不同场景的播报规范，能实现标准、清晰、得体的语言表达与广播服务。

（9）沟通技巧：通过本课程的学习，使学生全面掌握高效沟通的核心方法（倾听、表达、反馈），熟练运用服务语言艺术，掌握冲突化解技巧（投诉处理、情绪安抚）及团队协作方法，能有效应对服务中的各类沟通场景。

（10）形体训练/体能训练：通过本课程的学习，使学生全面掌握乘务人员仪态规范（站姿、走姿、坐姿），通过体能锻炼提升耐力与柔韧性，熟练掌握长时间站立、搬运行李等场景的适应技巧及基础急救技能，具备符合岗位要求的身体素质与行为仪态。

（11）铁路餐饮服务训练：通过本课程的学习，使学生全面掌握动车组餐食卫生与营养



标准，熟练掌握餐车服务全流程（订餐/配送/结算），精准掌握特殊餐饮服务规范及紧急情况下的食品供应预案，能提供合规、优质的铁路餐饮服务。

（12）铁路卫生防疫与急救：通过本课程的学习，使学生全面掌握列车及车站卫生管理标准（清洁消毒、通风系统、食品安全等），熟练掌握传染病预防与控制方法（如流感、新冠等突发公共卫生事件应对），精通旅客突发疾病急救技能（心肺复苏、止血包扎、中暑/晕车处理等）。

### **3. 专业核心课程**

（1）铁路旅客运输服务管理：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路旅客运输服务质量管理体系，深入理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设逻辑，熟练运用旅客服务心理知识，精准掌握铁路旅客站车服务组织、服务质量规范、服务技巧及服务质量问题投诉处理方法。

（2）铁路旅客运输组织：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路旅客列车车次编排及编组规则、铁路快运组织流程，深入理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用原理，熟练掌握铁路客运站务工作组织、客运乘务工作组织、站车协同工作组织及铁路客户服务组织方法。

（3）铁路客运规章：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路旅客运输相关规定，熟练掌握铁路车票发售、退票及旅客运输合同变更的办理规范，精准掌握旅客不符合乘车条件的处理方法、旅客运输合同订立/变更/终止及违约手续办理流程，精通铁路职工乘车证业务及旅客携带品、行李包裹运输业务规则。

（4）高速铁路客运服务英语：通过本课程的学习，使学生全面掌握高铁客运服务常用英语词汇与表达（如票务、问询、引导、应急广播等），熟练进行外籍旅客服务场景对话（购票、换乘、失物招领、突发情况处理），精准掌握跨文化沟通技巧与礼仪，能高效开展外籍旅客服务工作。

（5）高速铁路动车乘务实务：通过本课程的学习，使学生全面掌握乘务作业流程标准，熟练掌握行车中车厢设备操作（PIS 系统、紧急制动阀等），精准掌握各种突发情况下的处置流程，能独立完成标准化动车乘务作业。

（6）高速铁路客运安全与应急：通过本课程的学习，使学生全面掌握站车设备设施安全基础知识，深入分析高速铁路客运安全案例，熟练掌握铁路安全及旅客运输作业安全规范，精准掌握非正常情况的应急处置流程与方法。

（7）智能高速铁路服务技术：通过本课程的学习，使学生全面掌握客票系统的基本架构、功能和应用方法，熟练操作自动售、检票系统，深入理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用逻辑，精通旅客服务系统、客运管理信息系统、站车无线交互系统的架构、主要功能及应用规范。

（8）铁路客运收入管理：通过本课程的学习，使学生全面掌握铁路客票定价机制与收

益管理方法，熟练掌握票款结算与财务流程，精准掌握客运收入稽查与风险控制技巧，能运用大数据开展客运收入分析。

#### 4. 选修课

本专业选修课程体系旨在拓展学生综合素质，强化专业技能，培养全面发展的高素质技术技能人才。选修课程分为公共选修课和专业选修课两大类，采用“线上+线下”混合式教学模式，实行学分制管理，学生需修满规定学分方可毕业。其中公共选修课，包括音乐鉴赏、戏剧鉴赏、舞蹈鉴赏、书法鉴赏、艺术导论、美术鉴赏、影视鉴赏、戏曲鉴赏、中华优秀传统文化、计算机应用基础、大学生职业发展与就业指导、大学物理、国家安全教育、党史国史、中西文化比较、大别山红色文化与大学生思想政治教育。专业选修课包括：茶文化与茶艺、小语种（韩）、轨道交通安全检查、铁路运输法律法规和管理学基础。公共选修课以拓展学生综合素质为核心，通过艺术鉴赏、人文社科和跨学科课程培养学生的审美能力、文化素养和创新思维，促进全面发展；专业选修课则聚焦行业前沿技术和岗位需求，深化专业方向认知，强化专项技能训练，提升职业竞争力。二者相辅相成，共同构建“宽基础、强专业”的人才培养体系，既满足学生个性化发展需求，又实现专业技能与综合素质的协同提升，为培养高技能人才提供多元化成长路径。

#### 5. 实践性教学环节

高速铁路客运服务专业以“安全高效、优质服务”为核心导向，实践性教学是衔接铁路客运理论与岗位实操的关键载体。为实现实践教学的标准化的模块化与实战化，本专业通过校内模拟训练与校外真实场景的深度融合，按照从基础技能到综合能力的阶梯式培养路径，全面塑造符合铁路行业需求的高素质服务人才。具体安排如下：

##### （1）校内实验实训体系

###### ① 基础技能实训

开展时间：第 1-2 学期

核心目标：打磨高铁客运服务必备的基础素养，塑造专业服务形象，夯实职业发展基础。

开展方式：

化妆实训：围绕高铁乘务人员职业妆容标准，开展底妆打造、眼妆修饰、唇妆搭配等专项训练，结合不同肤质与脸型优化妆容方案，确保妆容符合铁路行业端庄、得体的形象要求。

礼仪实训：在礼仪实训室开展标准化训练，涵盖站姿、坐姿、走姿、鞠躬、指引、递接物品等基础礼仪规范。

英语口语：外教授课+专业英语情景模拟训练。

###### ② 专项技能实训

开展时间：第 3 学期

核心目标：聚焦高铁客运核心安全职责，掌握应急处置流程与安全操作规范，提升风险防控与应急响应能力。

开展方式：

安全操作实训：邀请铁路运输企业职工授课，涵盖列车安全设备操作、高铁车站安全检查流程、乘车安全须知宣讲等内容。

应急处置实训：在应急实训室开展火灾疏散、旅客突发疾病处置、列车紧急制动应急沟通等场景化训练，采用模拟人、烟雾模拟器等设备增强真实感。

### ③ 综合技能实训：

开展时间：第 4 学期

核心目标：整合多岗位技能与服务流程，培养复杂场景下的综合服务与协同处置能力，适配铁路乘务工作需求。

开展方式：

车站乘车服务实训：开展“旅客进站-乘车-出站”全链条乘务流程实训，涵盖售票、安检、候车、查验票、站台乘降、应急情况处置等全环节操作。

重点旅客服务实训：在实训舱进行老、弱、病、残、孕等重点旅客服务模拟训练。

动车组乘务工作实训：依托复兴号高铁模拟舱，进行动车组设施设备操作、旅客乘降、餐饮服务、商务座服务、应急处置等实训。

## （2）校外实践教学

校外实践教学以铁路客运真实场景为核心，通过认知、专业、岗位三个阶段的递进式实习，实现“从模拟到实战”的能力转化。

### ① 认知实习

开展时间：第 1 学期第 4 周

核心目标：建立对高铁客运行业的直观认知，明确岗位设置与职业能力要求，树立专业学习目标。

开展方式：组织学生参访高铁枢纽站（信阳东站），实地观察车站售票厅、候车室、检票口、站台等区域的服务流程，以及列车乘务员的工作场景与服务细节。

### ② 专业实习

开展时间：第 3 学期第 17-18 周+暑期（共 4 周）

核心目标：将校内专项技能与实际岗位结合，进行针对性实操强化，提升技能与岗位的适配度。

开展方式：

信阳火车站或信阳东站进行志愿者服务，实地参与旅客服务，熟悉工作流程。

### ③ 岗位实习

开展时间：第 5 学期

核心目标：全面熟悉铁路运输企业的核心岗位运作，积累真实工作经验，培养岗位胜任力与职业适应能力。

开展方式：

安排学生在铁路局集团公司属客运段、车站进行顶岗实践，岗位涵盖列车乘务员、车站客运员、售票员、贵宾室服务员等核心岗位，熟悉岗位日常工作。

### **（3）毕业综合实践**

#### **①毕业设计**

开展时间：第 6 学期

核心目标：综合运用专业知识与实践经验，具有一定专业研究能力与实践应用水平。

开展方式（二选一）

选项 a：毕业论文，可聚焦高铁客运服务质量提升、智慧客运发展等方向，需符合学术规范；

选项 b：毕业设计，可根据岗位实习情况，撰写岗位实践报告，须具备可操作性与行业参考价值。

#### **②技能考证**

核心目标：获取行业认可的资质证书，夯实就业基础，拓展职业发展空间。

开展安排：

必考证书：茶艺师证书、红十字会急救证。

### **（4）特色实践环节**

其他实践环节聚焦创新能力与社会价值，通过创新创业与社会实践，培养学生的创新思维与社会责任感。

#### **①创新创业实践**

开展时间：每学期第 9-12 周周末

核心目标：激发创新意识，培养创业能力，对接行业创新发展需求。

开展方式：

组织参加“挑战杯”“互联网+”等竞赛；

#### **②社会实践**

开展时间：周末+寒暑假

核心目标：将专业能力与社会需求结合，践行行业社会责任，积累实践经验。

开展方式：

志愿服务：在春运、暑运等客运高峰期，组织学生在高铁车站开展“助老助残”“购票引导”“行李搬运”等志愿服务。

社会调研：围绕“高铁对区域旅游发展的影响”“老年旅客高铁出行便利化瓶颈及对策”等主题开展调研，深入社区、车站、铁路企业进行调研，形成具有决策参考价值的调研报告。

## 八、教学进程总体安排

### (一) 教学进程及学时构成

高速铁路客运服务专业课程设置与教学计划进程表

课程性质	课程名称	课程代码	课程类别	考核方式		技能模块	课程学时			学分	各学期课堂教学周学时					
				考试	考查		理论学时	实践学时	学时总计		一	二	三	四	五	六
											16	18	18	18	18	18
公共基础课	军事理论	325102011	必修		√	T1-T8	36	0	36	2	2					
	军事技能训练与入学教育	325102021	必修		√	T1-T8	0	128	128	3	3周					
	思想道德与法治	325101031	必修	√		D1、D2	40	8	48	3	3					
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	325101042	必修	√		D3、D4	30	6	36	2		2				
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	325101053	必修	√		D7、D8	46	8	54	3			3			
	形势与政策	325102061(2、3、4)	必修		√	D5、D6	24	8	32	2	每学期8学时					
	大学生心理健康教育	325102071	必修		√	D	24	8	32	2	2					
	大学体育	325102081(2、3)	必修		√	T1-T8	12	92	104	6	2	2	2			
	大学英语	325101091(2)	必修	√		Z	100	36	136	8	4	4				
	大学语文与应用写作	325102101	必修		√	Z	32	0	32	2	2					
	创新创业教育	325102112	必修		√	L1-L8	8	8	16	1		1				
	劳动教育	325102131(2、3、4)	必修		√	L1-L8	16	16	32	2	每学期8学时(融入专业实习等实践教学环节)					
	小计							368	318	686	36	16	10	6	1	
专业	铁道概论	50011301	必修	√		Z	32	0	32	2	2					

基础课	服务礼仪	50011302	必修		√	500113Z1	10	26	36	2		2				
	铁路旅客服务心理	50011303	必修	√		500113Z2	36	0	36	2		2				
	高速铁路客运设备设施	50011304	必修	√		500113Z3	36	0	36	2			2			
	化妆与形象塑造	50011305	必修		√	500113Z1	8	24	32	2	2					
	铁路运输市场营销	50011306	必修		√	500113Z4	36	0	36	2		2				
	铁路旅游地理	50011307	必修	√		Z	36	0	36	2		2				
	普通话与播音艺术	50011308	必修		√	500113Z2	36	0	36	2		2				
	沟通技巧	50011309	必修		√	500113Z2	18	18	36	2			2			
	铁路餐饮服务训练	50011310	必修		√	500113Z5	18	18	36	2			2			
	铁路卫生防疫与急救	50011311	必修	√		500113Z5	18	18	36	2			2			
	形体训练/体能训练	50011312	必修		√	500113Z1	40	100	140	8	2	2	2	2		
	小计						324	204	528	30	6	12	10	2		
专业核心课	铁路旅客运输服务管理	50011313	必修	√		500113Z6	26	10	36	2			2			
	铁路旅客运输组织	50011314	必修		√	500113Z6	18	18	36	2				2		
	铁路客运规章	50011315	必修	√		500113Z4	22	10	32	2	2					
	高速铁路客运服务英语	50011316	必修	√		500113Z2	36	36	72	4			2	2		
	高速铁路动车乘务实务	50011317	必修		√	500113Z3	18	36	54	3				3		
	铁路客运安全与应急	50011318	必修	√		500113Z6	10	26	36	2				2		
	智能高速铁路服务技术	50011319	必修	√		500113Z4	18	18	36	2		2				
	铁路客运收入管理	50011320	必修	√		500113Z3	18	18	36	2				2		
	小计						166	172	338	19	2	2	4	11		

公共选修课	音乐鉴赏	325302012	任选		√	M1	8	8	16	1		1 (四选一)					
	戏剧鉴赏	325302022	任选		√	M7	8	8	16	1							
	舞蹈鉴赏	325302032	任选		√	M2	8	8	16	1							
	书法鉴赏	325302042	任选		√	M6	8	8	16	1							
	艺术导论	325302053	任选		√	MX	8	8	16	1			1(四选一)				
	美术鉴赏	325302063	任选		√	M4	8	8	16	1							
	影视鉴赏	325302073	任选		√	M7	8	8	16	1							
	戏曲鉴赏	325302083	任选		√	M7	8	8	16	1							
	计算机应用基础	325202091	限选		√	Z	16	32	48	3	3(二选一)						
	人工智能导论	325202101	限选		√	Z	16	32	48	3							
	中华优秀传统文化	325202112	限选		√	D	16	0	16	1		1(三选一)					
	文学经典导读	325202122	限选		√	M	16	0	16	1							
	中西文化比较	325202132	限选		√	M	16	0	16	1							
	大学生职业发展与就业指导	325202143	限选		√	L1-L8	8	8	16	1			1				
	拓展训练	325201151 (2、3、4)	限选		√	DT	0	32	32	2	每学期8学时，每周计0.5学时						
	生态保护导论	325201171 (2)	限选	√		Z	32	16	48	3	2(二选一)	1(二选一)					
	低空经济概论	325201181 (2)	限选	√		Z	32	16	48	3							
	国家安全教育	325202194	限选		√	D	16	0	16	1					1(二选一)		
	党史国史	325202204	限选		√	D	16	0	16	1							
	航空精神教育实践	325302211	任选		√	L1-L8	0	16	16	1	1(二选						

	大别山精神教育实践	325302221	任选		√	D1-D8	0	16	16	1	一)					
	小计						104	120	224	14	6.5	3.5	2.5	1.5		
专业选修课	茶文化与茶艺	50011321	限选	√		Z	18	18	36	2				2		
	小语种（韩）	50011322	限选	√		Z	18	18	36	2			2			
	轨道交通安全检查	50011323	任选		√	Z	18	18	36	2				2（三选一）		
	铁路运输法律法规	50011324	任选		√	Z	18	18	36	2						
	管理学基础	50011325	任选		√	Z	18	18	36	2						
	小计						54	54	108	6			2	4		
实践性教学环节	专业实习（劳动周）	SS50011301	必修			L	0	60	60	3	以实训课为载体开展劳动教育；每学年设立劳动周					
	毕业论文（设计）	SS50011302	必修			Z	0	120	120	6						6周
	岗位实习（劳动教育）	SS50011304	必修			Z L	0	580	580	29					18周	11周
	毕业教育	SS50011305	必修			DZTML	0	20	20	1						1周
	小计						0	780	780	39						
合计							1016	1648	2664	144	30.5	27.5	24.5	19.5	0	0



### 教学计划安排及进程说明:

1. 课程包括公共基础课、专业基础课、专业核心课、实践性教学环节、公共选修课和专业选修课。
2. 公共基础课程占总课时约 25%，选修课占总课时约 10%，实践课时占总课时 50%以上。
3. 第 1 学期教学周为 16 周，新生军事技能训练 3 周；第 2-6 学期实际教学周为 18 周，第 1-4 学年的第 20 周为社会实践周。
4. 理论课每 16-18 学时计 1 分，特殊课程除外。除军事技能训练与入学教育外，劳动教育、毕业论文（设计）和岗位实习等实践实训课程按照 20 学时计 1 学分。
5. 《形势与政策》按照文件要求，只有 2 学分，每个学期计 8 学时。
6. 《军事理论》课采取线下集中授课和线上教学的方式，按照 18 周计算，每周 2 学时，共 36 学时。
7. 《军事技能训练与入学教育》均不占周学时。
8. 鼓励文史财经类学生至少选修 1 门理工类课程，同样理工类学生至少选择 1 门文史财经类课程。
9. 第 3 学期《大学体育》课程可进行体育专项训练，以体育社团形式组织管理实施。
10. 部分专业第 2 学期《大学英语》课程可结合专业需求，讲授相关联的专业英语。
11. 第五、六学期按照 18 周计算，每周 20 学时，共 720 学时。其中，第六学期毕业论文（设计）6 周，共 120 学时；毕业教育 1 周，共 20 学时；岗位实习，共 580 学时。
12. 专业选修课选 2-3 门，累计学时 $\geq 64$  学时。
13. 总课时为 16 的公共选修课程，建议安排在 9-10 节（晚上）跨学院跨专业大班授课，第 1-8 周授课，每周 2 学时，第 9 周考核完毕。第 10-18 周接续其他公选课程授课。
14. 所有公选课程，开课单位可视教师、教室情况，经教务处同意，可选择网络课程。网络课程管理办法，参见教务处有关规定执行。
15. 各专业技能证书考核内容及对应等级证书与课程成绩折算认定办法，由学校技能考核考试中心具体指导各二级学院（教学部），依据各专业特色和技能要求，协商制定具体方案，报学校主管领导审定后落实执行。

## （二）理论与实践教学学时分配表

课程结构与学时学分分配

课程类别			学时、学分比例			
			学时	学时比例（%）	学分	学分比例（%）
必修课	公共基础课	理论	368	13.81%	36	25%
		实践	318	11.94%		
	专业基础课	理论	324	12.16%	30	20.83%
		实践	204	7.66%		
	专业核心课	理论	166	6.23%	19	13.19%
		实践	172	6.46%		
	实践实训课程	实践	780	29.28%	39	27.08%
选修课	公共选修课	理论	104	3.90%	14	9.72%
		实践	120	4.50%		
	专业选修课	理论	54	2.03%	6	4.17%
		实践	54	2.03%		
总 计			2664	100%	144	100%
备 注			实践性教学学时占总学时数的 61.9%			

## 九、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 专业教学团队结构

学生数与本专业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一般不低于 60%，高级职称专任教师的比例不低于 20%，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业教研机制。

#### 2. 专业带头人基本情况简介

原则上应具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外高速铁路行业发展，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，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. 专任教师及承担主要授课课程

具有高校教师资格；原则上具有高速铁路客运服务、铁道运输运营管理、旅游管理等相关专业本科及以上学历。具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；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锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### **4. 兼职教师及承担主要授课课程**

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，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。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

#### **5. 行业导师、企业技能大师**

为贯彻落实产教融合、校企协同育人的职业教育理念，提升本专业人才培养质量，强化实践教学环节，我校高度重视行业企业人才资源的整合与利用，积极选聘具备丰富实践经验和技术能力的企业高级技术人员担任行业导师，并聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才参与专业课程教学和实践指导工作。

行业导师原则上应具有中级及以上专业技术职称或高级工及以上职业技能等级；在高速铁路客运服务、铁道运输运营管理、旅游管理等相关行业领域有 5 年以上从业经验；熟悉行业发展动态，掌握最新技术趋势；具备一定的教学能力和沟通表达能力，能够承担专业课程授课、实习实训指导、职业发展规划指导等任务。企业技能大师在本专业相关行业中具有较高知名度和技术权威性；拥有丰富的现场操作经验和解决实际问题的能力；能够承担实践性强的专业核心课程或专题讲座。

### **（二）教学设施**

参考教育部职业院校专业教学标准及实训条件建设标准，结合本校专业实际提出。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、实训室（中心）和实训（实习）基地。

#### **1. 专业教室**

本专业现配备专用专业教室 6 间，每间教室使用面积均不低于 80 平方米，可满足 240 名学生同时开展理实一体化教学需求；所有教室均按专业标准和安全规范建设，配备人体工学课桌椅、充足照明通风、规范安全标识与消防设施，并实现畅通的无线网络覆盖（带宽达 500 Mbps），保障教学环境安全、舒适、智能。在信息化教学条件方面，每间教室标配先进多媒体设备，包括：86 英寸以上交互式智能黑板；专业音响设备 2 套确保语音清晰；高性

能教学电脑 6 台；并全面接入超星智慧教学平台/网络学习空间，支持线上线下混合教学、资源推送、课堂互动（投票/测验/抢答）、考勤管理及教学过程性数据采集与分析。

## 2. 校内实训室（中心）基本情况

高速铁路客运服务专业校内技能实训室

序号	实训室名称	主要设备要求	实训项目
1	高铁乘务实训模拟舱	高铁乘务服务程序标准展板与配套设施；餐饮服务设备；安全常识手册	模拟高铁工作环境，普通乘务工作以及紧急突发事件实操训练
2	CRH380B 型动车组仿真实训室	1:1 仿制真动车组；控制面板	动车组车厢主要基础设备使用，播音技巧、餐饮服务、车厢乘务沟通、紧急处置等模拟训练
3	礼仪训练实训室	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备	礼仪形态训练
4	形象塑造实训室	化妆台、成套化妆用品等	形象塑造训练
5	贵宾服务实训室	沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、显示器	贵宾服务训练
6	高铁客运医疗急救实训室	心肺复苏假人、急救箱、药品等	心肺复苏、外伤包扎、伤员搬运等急救训练
7	体能实训室	传统礼仪训练器材	形体训练；体能训练
8	茶艺实训室	茶桌、泡茶器具等	茶叶冲泡技艺训练；礼仪训练
9	形体训练实训室	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、专业功放，形体训练设备等	男女生形体与形象塑造训练

## 3. 校外主要实训基地及功能

按学生人数，具有不低于 10:1（生企比）的签约实习企业；实习企业具有能够满足学生实习（实训）要求的条件，如相应的工作岗位及相应的工作内容等，主要集中在国内各大铁路段、城市轨道交通运营公司。

序号	名称	主要实训项目
1	动铁集团(上海磁悬浮列车乘务员、城市轻轨站务员)	铁路旅客运输组织、高速铁路客运服务、高速铁路动车乘务实务、服务礼仪
2	中国电子科技集团(产业园以及中电两个项目前台，接待/会议服务/礼宾接待)	化妆及形象塑造、服务礼仪、沟通技巧、形体训练、普通话与播音艺术

序号	名称	主要实训项目
3	郑州铁路集团公司 武汉铁路集团公司 广州铁路集团公司 北京铁路集团公司 郑州市轨道交通有限公司 武汉轨道交通有限公司 广州地铁集团有限公司 北京地铁集团有限公司 新郑机场有限公司 明港机场有限公司	铁路旅客运输服务管理、铁路旅客运输组织、高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、服务礼仪、高速铁路客运安全、餐饮服务训练、铁路客运安全与应急、智能高速铁路服务技术、铁路客运收入管理。
4	东方航空股份有限公司 95530 客服中心（广州）	化妆及形象塑造、服务礼仪、沟通技巧、普通话与播音艺术

### （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所需的教材图书文献及数字教学资源等。

#### 1. 教材选用

本专业严格执行国家和学校教材选用与管理制度，优先选用近三年出版的“十三五”“十四五”国家级规划教材、教育部高职高专规划教材及行业公认的优质教材，确保教材内容先进、科学、适用。目前，专业核心课程选用国家级/省部级规划教材比例达 80%，近三年出版教材使用比例超过 90%。同时，积极推动校企合作开发特色教材、新型活页式/工作手册式教材及配套数字化教学资源（如微课、案例库、实训指导书、在线题库等），已联合企业共同开发《高速铁路乘务实务手册》特色教材 1 部。所有选用教材均经过专业教学团队和行业专家严格审核，符合专业人才培养目标和课程标准要求，能有效支撑理论教学、实践训练及学生职业能力培养需求。

#### 2. 图书文献配置

本专业拥有充足且高质量的图书文献资源保障教学与科研需求。校图书馆及专业资料室（如有）收藏与本专业直接相关的纸质图书总量超过 3 万册，涵盖专业核心理论、技术标准、操作规范、经典著作及前沿研究等领域，年生均新增图书量达 3 册以上。电子图书总量达 2 万种，专业相关电子期刊种类超过 1000 种。生均专业相关纸质图书达到 50 册，电子资源可通过校园网实现 7×24 小时校内外无障碍访问，满足师生便捷查阅、深度学习和科研创新的文献需求。图书文献资源结构合理，更新及时，能有效支撑专业课程教学、毕业设计（论文）指导、技能提升及教师科研工作。

### 3. 数字教学资源配置

高速铁路客运服务教学过程中使用的安全应急设备等图片总数 1000 幅以上；专业视频容量 150 小时以上，视频内容涵盖 600–800 学时的教学内容；工作流程等内容的动画教学资源，涵盖专业课程 300 个以上的知识点；专业课程各教学单元辅助课件 100 件以上；1000 题以上规模的试题库。

#### （四）教学方法

第一，探索实践“教—学—做”一体化专业人才培养模式，围绕专业、行业、职业的各自特点，探索内在联系，梳理相互关系，切实提升专业人才的教学水平与培养质量；

第二，积极探索实践教学的方式、方法改革，寻求保障实践教学活动顺利、高效开展的方法，将提升高速铁路客运服务专业技能与培养学生专业兴趣有机结合，寻求进一步提升学生兴趣的有效措施。

第三，岗课赛证融合，对接高铁站、机场地面服务、贵宾厅、酒店真实岗位把服务技能转化为课程内容，以高速铁路客运服务技能大赛为项目驱动，训练综合技能；将“1+x”空中乘务标准嵌入教学，形成“岗定课、课融赛、赛证通”的闭环，实现学生毕业即上岗。

第四，围绕教材建设，探索结合高速铁路客运服务教学内容，实现现有教材资源整合的方法，将不同层次，不同教学环节的教材与专业教学的具体内容进行有机结合。

第五，应用型教育适当变换教学手段，采取“讲授与讨论”相结合、“讲授与实践”相结合、“讲授与小组评比”相结合，并且运用情景模拟、案例分析等教学手法，从而提高学习效果，增强学生学习主动性。

#### （五）课程思政

以“沿着铁路看中国、传承精神担使命”为主线，将铁路精神、家国情怀、红色基因、文化自信贯穿专业课程教学全过程。通过“铁路红色教育线路设计”“高铁助力乡村振兴实践”等情境任务，引导学生深刻理解中国铁路从追赶到领跑的发展历程，感悟“交通强国、铁路先行”的时代使命。培养学生具备“安全优质、兴路强国”的铁路精神，增强行业认同感与文化自信心，塑造有理想、有本领、有担当的新时代铁路人。

#### （六）学习评价

本专业考核体系由课程考核与“五八”技能考核两大核心类别构成，共同保障人才培养质量。

##### 1. 课程考核

课程考核严格遵循过程性考核与终结性考核相结合的原则。终结性考核指课内安排的期末考核，侧重检验学生对课程核心知识与能力的综合掌握程度。过程性考核贯穿教学全程，涵盖作业、课堂表现、实验操作、单元测验、线上自主学习等多种形式，重点评价知识理解、技能应用、职业素养及学习态度的形成过程。考核采用学生自评、小组互评与教师评价相结

合的多元评价方法，确保课程评价全面客观。各项课程考核占比可按下表格式提供的指导意见执行。

序号	课程类型	过程性考核占比	终结性考核占比	考核方式
1	理论课	40%	60%	考试/考查
2	理实一体课	60%	40%	考试/考查
3	实训课	80%	20%	考查

## 2. 技能考核

“五八”技能考核：坚持德智体美劳全面发展理念，构建并实施“五八”技能考核体系，引导学生获取多项技能证书，紧密对接行业企业岗位工作需求，提升综合竞争力。

### （六）质量管理

1. 学院应建立专业建设和教学过程质量监控机制，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. 学院应完善教学管理机制，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改，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，强化教学组织功能，定期公开课、示范课等教研活动。

3. 学院应建立专业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. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

## 十、毕业要求

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案设置的全部课程和教学环节，取得规定学时学分，鼓励获得本专业领域相关证书，德智体美劳达到培养规格，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

## 十一、执行年级

从 2025 级新生开始执行。

## 十二、编制团队

### （一）主要执笔人

学校：郭亚昀（信阳航空职业学院）

企业：张瑞华（信阳东站）

### （二）工作组成员

学校：李苗苗（信阳航空职业学院）

孟超（郑州铁路职业技术学院）

企业：刘韬（武汉客运段）

### 十三、附件

主要包括：人才需求调研分析报告、专业人才培养方案论证意见表、专业人才培养方案审定意见表、变更审批表等附件。

附件 1 高速铁路客运服务专业人才需求调研与分析报告

附件 2 信阳航空职业学院专业人才培养方案专家评审组论证意见表

附件 3 信阳航空职业学院专业人才培养方案审定意见表

附件 4 信阳航空职业学院人才培养方案变更审批表



附件 2:

信阳航空职业学院专业人才培养方案

专家评审组论证意见表

专业名称: 高速铁路客运服务

论证时间: 2025 年 8 月 23 日

专家评审组名称: 信阳航空职业学院乘务学院专业人才培养方案专家评审组					
	姓名	职称/职务	工作单位	专业	签名
专 家 评 审 组 成 员	孟 超	中级/教研室主任	郑州铁路职业技术学院	轨道交通	孟超
	杨超	教授/教师	山东外贸职业学院	机场运行服务与管理	杨超
	张小召	教员	中国南方航空河南航空有限公司	航空运输	张小召
	和继磊	经理	中国南方航空河南航空有限公司	航空运输	和继磊
	刘 涛	院长	信阳航空职业学院	民航运输	刘涛
	郭亚昀	教研室主任	信阳航空职业学院	高速铁路客运服务	郭亚昀
专 家 评 审 组 意 见	<p>一致认为本方案紧密对接高速铁路客运服务行业发展需求,人才培养目标明确,定位清晰且具有较强的行业适配性,课程体系设计合理,理论与实践比例协调,符合高素质技术技能人才成长规律。</p> <p>建议后续结合行业新技术、新规范,动态优化课程内容,进一步提升方案的前瞻性与实效性。</p> <p>专家评审组组长(签字): <u>李超</u></p> <p>2025 年 8 月 23 日</p>				



## 附件 3

信阳航空职业学院  
专业人才培养方案审定意见表

二级学院名称	乘务学院	专业名称	高速铁路客运服务
二级学院审核意见	<p>二级学院已对本专业人才培养方案审核, 符合要求。</p> <p style="text-align: right;">二级学院负责人签字: 刘津 盖章 2025 年 8 月 25 日</p>		
教务部门审核意见	<p style="text-align: center;">同意</p> <p style="text-align: right;">教务处负责人签字: 王增 盖章 2025 年 8 月 28 日</p>		
分管校长审核意见	<p style="text-align: center;">同意实施。</p> <p style="text-align: right;">分管校长签字: 张敬信 盖章 2025 年 8 月 28 日</p>		
学校党委审定意见	<p style="text-align: center;">同意</p> <p style="text-align: right;">党委书记签字: 林庆 盖章 2025 年 8 月 29 日</p>		