

高速铁路客运服务（国际列车乘务）
专业人才培养方案
（三年制）

（专业代码 500113）

专业带头人：_____

系主任：_____

教学副院长：_____

高速铁路客运服务（国际列车乘务）专业人才培养方案

（专业代码 500113）

一、专业名称及代码

1. 专业名称：高速铁路客运服务（国际列车乘务）

2. 专业代码：500113

二、入学要求

招生对象：普通高级中学毕业生、“三校生”（职高、中专、技校毕业生）等具有同等学力者。

三、学制及修业年限

学制：三年

修业年限：三年至五年

四、职业面向

通过对北京铁路局的客运站、段和地铁、城轨公司走访或电话访问，了解了相关职业岗位需求，结合铁路特有行业国家职业技能标准，提炼出本专业的职业面向。本专业毕业生的就业范围主要是高速铁路、普通铁路、地方铁路、城市轨道交通等运输企业的旅客运输生产管理服务部门一线岗位，重点就业范围为铁路企业旅客运输生产单位客运段，从事高速铁路动车组列车乘务服务工作。面向铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业。

表 1 本专业职业面向

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 (366)	铁路列车乘务员 (4 -02 -01 -02) 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03) 助理值班员 连接员	高速铁路动车组列车乘务员、列车值班员、列车长； 高速铁路动车组餐售服务员、餐服长； 高速铁路车站售票员、客运员、客运值班员； 城市轨道交通车站站务员、值班站长。

本专业以培养主要岗位群核心职业岗位所应具有的技能为主线，构建专业课程体系。每个核心职业岗位包含若干项技能，这些技能所需的知识和能力，都涵盖在若干门

课程和相关实践中。通过这些课程的学习和实践训练，使学生掌握这些专项技能。

高速铁路客运服务（国际列车乘务）专业职业岗位能力分析详见表 2。

表 2 职业岗位能力分析表

岗位	岗位职责及工作任务	知识、能力、素质要求
高速铁路动车组列车乘务员、列车值班员、列车长	为旅客提供热情优质的服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件。	<p>知识要求： 掌握本专业培养目标必备的文化基础知识、铁路客运规章组织知识、客运服务、安全应急等知识。</p> <p>能力要求： 从事列车乘务服务工作，具备乘务服务能力，与旅客沟通的能力，具备乘务服务礼仪和化妆能力，具备列车安全应急处理、常规操作和日常维护的能力。</p> <p>素质要求： 1 政治素质过硬，具有爱岗敬业、奋发进取、团结协作的品质，有严谨务实的工作作风； 2. 熟悉劳动与安全保护规程，具备较好的自主学习能力。</p>
高速铁路动车组餐售服务员、餐服长	完成列车餐售及服务工作。	<p>知识要求： 掌握本专业培养目标必备的文化基础知识、铁路客运规章组织知识、客运服务、安全应急等知识。</p> <p>能力要求： 掌握列车餐售、售食品的作业流程，具有社会交往、处理公共关系的基本能力。</p> <p>素质要求： 1. 政治素质过硬，具有爱岗敬业、奋发进取、团结协作的品质，有严谨务实的工作作风； 2. 熟悉劳动与安全保护规程，具备较好的自主学习能力。</p>
高速铁路车站售票员、客运员、客运值班员	负责旅客列车的车票发售工作，组织旅客车票查验，旅客乘降列车等。	<p>知识要求： 掌握本专业培养目标必备的文化基础知识、铁路客运规章组织知识、客运服务、安全应急等知识。</p> <p>能力要求： 掌握售票员、客运员岗位的基本知识及主要技能，具备专业的服务旅客的能力，具有旅客运输生产组织、管理、协调的能力，人际沟通、协调合作能力。</p> <p>素质要求： 1. 政治素质过硬，具有爱岗敬业、奋发进取、团结协作的品质，有严谨务实的工作作风； 2. 熟悉劳动与安全保护规程，具备较好的自主学习能力。</p>
城市轨道交通车站站务员、值班站长	负责在售票处售票、检票、处理坏票、补票及处理乘客问询等工作。负责站厅和站台等处的站务工作，主动向需要帮助的乘客提供服务。负责车站售票设备和其它设备的操作。监视乘客客流情况，巡查出入口、站厅和站台。	<p>知识要求： 掌握本专业培养目标必备的文化基础知识、城市轨道交通旅客运输组织、客运服务、设施设备、安全应急等知识。</p> <p>能力要求： 掌握站务员及值班站长的岗位职责、基本知识及主要技能，人际沟通、协调合作能力。</p> <p>素质要求： 1. 政治素质过硬，具有爱岗敬业、奋发进取、团结协作的品质，有严谨务实的工作作风； 2. 熟悉劳动与安全保护规程，具备较好的自主学习能力。</p>

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业旨在培养拥护党的基本路线，德智体美劳全面发展，掌握从事铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员职业岗位群工作的基本能力和基本技能，具有必备的基础理论知识和专业知识，适应高速铁路行业服务与管理第一线等工作，具有能够从事铁路列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员工作的职业道德和专业精神、工匠精神的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 知识结构

- （1）掌握必备的思想政治理论，科学文化基础知识；
- （2）掌握高速铁路动车列车乘务实务工作流程和服务方法技巧；
- （3）掌握铁路旅客运输的各种规章制度，熟悉高速铁路客运组织工作的基本理论和方法；
- （4）了解铁路线路等基础知识，熟悉高速铁路列车、车站客运设施与设备的功能；
- （5）掌握铁路旅客运输安全的基本知识和各种应急处理方案和方法；
- （6）了解高铁旅游的发展动态，掌握旅客心理、旅游地理等相关知识。

2. 能力结构

- （1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- （2）具有良好的语言和文字表达及客户服务的能力；
- （3）具有科学的世界观、人生观、价值观，具有爱国主义、集体主义精神，以及良好的职业道德和行为规范，具有健康的审美意识和创造美的能力；
- （4）具有独立完成目标岗位作业过程的能力；
- （5）具有健康的身体素质和良好的心理素质，具有基本的卫生紧急救护能力；
- （6）能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、动车组常用客运服务设施设备，具有客运设备设施及相关系统的运用能力；
- （7）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；
- （8）能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运工作；
- （9）具有正确执行和运用规章解决旅客运输生产实际问题的能力；
- （10）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；

(11) 具有较强的列车乘务安全意识和安全组织防护能力，能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；

(12) 具有较强的服务意识和保持职业形象意识，具备提供优质服务的能力；

(13) 具有运用计算机进行客运信息处理和管理的的基本能力。

3. 素质结构

(1) 政治素质：热爱社会主义祖国，拥护共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的团队精神和公共道德。

(2) 文化素质：具有良好的文化基础知识和修养；具有扎实专业素质，具有一定的与专业有关的旅游知识、人文社科知识和经济管理知识；掌握高铁动车乘务专业实际工作所必需的基础知识和基本技能；具有较强的自学能力和知识自我更新能力；具有社会交往、处理公共关系的基本能力。

(3) 职业素质：具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、吃苦耐劳的优秀品质，有严谨务实的工作作风，有强烈的职业形象意识，能诚实、礼貌待人，对工作负责，具有良好的职业道德。

(4) 身心素质：达到国家大学生体育合格标准，身体健康，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯；具备健康的心理和乐观的人生态度，积极向上，能够勇敢面对挑战；有一定的美学修养，具有健康的审美意识；具有展示自我才能和推销能力。

本专业毕业生应在知识、能力、素质结构等方面达到以下要求。

表 3 培养规格与课程体系结构对应表

规格	具体要求	内容	对应课程
知识结构	公共基础知识	<p>(1) 具备马克思主义基本原理和建设有中国特色的社会主义理论、法律、公共关系等方面的基本知识；</p> <p>(2) 具有良好的思想品德，热爱祖国，文明礼貌，具有良好的人文修养和职业道德。具有较强的法律意识，做到知法、懂法、守法。正确看待本专业行业发展形势与就业政策；</p> <p>(3) 具有良好的身体素质及多项运动技能，有卫生和保健的基础知识，具有良好的心理素质和耐挫折能力；</p> <p>(4) 掌握有关计算机操作系统及办公软件，具有用计算机处理文件的能力；</p> <p>(5) 具有正确对待职业、满足职业语文需要的综合能力。运用所学的基本知识和方法，解决工作中所遇到的实际问题；</p> <p>(6) 具备英语语音基础知识以及听说读写</p>	<p>思想道德与法治</p> <p>思想道德与法治实践教学</p> <p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论</p> <p>毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论实践教学</p> <p>习近平新时代中国特色社会主义思想概论</p> <p>形势与政策</p> <p>大学生职业发展与就业指导</p> <p>大学生创新创业基础与实践</p> <p>大学生心理健康教育</p> <p>职业心理素质训练</p> <p>体育</p> <p>大学语文</p> <p>实用英语</p> <p>信息技术</p>

	<p>的英语基本技能，英语基本功扎实，日常口语表达能力较好，能利用字典阅读英文技术资料；</p> <p>(7) 爱岗敬业，工作认真负责，具有良好的团队合作精神，树立国家利益至上的观念，具备维护国家安全的能力，树立正确的劳动观念，养成良好的劳动习惯和品质。</p>	<p>军事理论 军事技能 劳动教育 安全教育 党史 美育（音乐鉴赏、电影鉴赏）</p>
专业 基础知识	<p>(1) 掌握普通话语音基本知识和运用技能。具备用规范标准的普通话与工作有关旅客进行语言交流的能力；</p> <p>(2) 掌握实用的沟通技巧，具备与服务对象及各种类型谈话、对话、求职、谈判等环节良好的沟通技能；树立礼仪意识，以提高学生的交际能力和就业竞争能力，全面提升其人文素质；</p> <p>(3) 掌握我国主要铁路干线及客运专线，介绍沿线旅游景观与交通情况、各大中城市的人文历史等情况。具备解答旅客对列车沿途有关人文地理的基本问题的能力；</p> <p>(4) 熟知列车餐吧与餐厅的组织机构设置、相关岗位要求和服务内容、设备设施及其功能、经营管理与卫生管理知识、食品及饮品知识；掌握列车餐吧与餐厅服务的作业流程、标准及服务技能；</p>	<p>普通话与播音艺术 铁路客户服务沟通技巧 铁路旅游地理 铁路餐饮服务</p>
专业 相关知识	<p>(1) 熟练掌握高速铁路客运服务英语基本知识，具备与旅客用英语顺利交流工作相关问题的能力；</p> <p>(2) 强化形体训练，掌握服务礼仪的基本知识技能，具备在服务工作中做到规范、得体的能力。</p> <p>(3) 掌握客运心理学的基础知识和基本技能，熟悉旅客投诉的心理需求及客运职工的心理需求，掌握客运服务与管理的艺术，具备提供高质量服务的能力。</p> <p>(4) 熟悉高速铁路客运设备与设施，具有运用正确运用设备设施完成客运工作的能力。</p> <p>(5) 熟悉高速铁路客运各种相关规章知识，具备运用规章正确处理旅客运输业务中各种问题的能力。</p> <p>(6) 熟悉高速铁路旅客运输服务相关内容、标准、技巧和应急处理的办法，具备提供优质服务的能力和素养。</p> <p>(7) 熟悉高速铁路客运车站和列车客运工作的内容、旅客运输的组织方法，了解城市轨道交通旅客运输组织知识，具备灵活、合</p>	<p>高铁客运服务英语 服务礼仪 形体训练 客运服务心理学 铁路客运人员职业素养 铁路客运设备与设施 铁道概论 高速铁路概论 铁路客运规章 铁路旅客运输组织 铁路旅客运输服务 铁路客运安全与应急 铁路行车组织 接发列车工作 城市轨道交通客运组织 铁路调车工作 铁路客运绘图 重点旅客服务</p>

		理组织旅客运输工作的能力。 (8) 熟悉铁路旅客运输安全应急相关内容知识, 具备高速铁路客运安全应急处置能力。	
能力结构	学习能力	具有信息获取和职业发展的学习能力	大学生职业发展与就业指导
	专业核心设计能力 (实践能力)	(1) 具备高铁动车列车员、铁路车站客运员岗位作业技能, 正确标准地完成岗位工作的能力; (2) 具备处理高速铁路客运一线工作中各种非正常情况的处理能力; (3) 具备良好的形体和运用规范的服务礼仪动作完成岗位工作的能力。	形体礼仪综合实训 接发列车实训 客运员实训 紧急救护训练 乘务作业标准与程序 铁路列车员专项训练 铁路运售票员专项训练 岗位实习
	创新能力	在专业理论学习与技能训练中具有一定的创新意识。	大学生创新创业基础与实践
	社会适应能力	社会交往能力, 具有社会交往、处理公共关系的基本能力。	大学生心理健康教育 职业心理素质训练
素质结构	政治素质	热爱社会主义祖国, 拥护中国共产党领导, 具有社会主义国家公民觉悟和道德品质。	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论实践教学 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 思想道德与法治 思想道德与法治实践教学 形势与政策 党史
	身心素质	达到国家大学生体育合格标准, 身体健康, 养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯; 具备健康的心理和乐观的人生态度, 积极向上, 能够勇敢面对挑战; 树立正确的劳动观念, 具有必备的劳动能力, 培育积极的劳动精神, 养成良好的劳动习惯和品质。	体育 大学生心理健康教育 客运服务心理学 职业心理素质训练 劳动教育
	专业素质	具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、吃苦耐劳的优秀品质, 有严谨务实的工作作风, 有强烈的职业形象意识, 能诚实、礼貌待人, 对工作负责, 具有良好的职业道德。	大学职业素养提升 铁路客运人员职业素养

(三) 证书要求

与本专业有关的毕业生职业岗位有: 铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员。

对应获取职业资格证书名称为: 列车员职业资格证书、铁路客运员职业资格证书、助理值班员职业资格证书。

发证机关: 人力资源与社会保障厅

鉴定等级: 中级

备注：取得以上任意一种资格证书或者通过职业技能素养考核。

见附表 1 职业岗位及职业资格证书或职业技能等级证书。

六、课程设置

（一）课程体系构建

高速铁路客运服务（国际列车乘务）专业在课程体系构建上，秉承课程思政的理念。

具体体现在：

1. 遵纪守法：培养学生遵纪守法意识，熟悉铁路相关法律法规，为建设中国特色社会主义和谐社会、和谐铁路做贡献。

2. 爱岗敬业：教育学生热爱铁路、珍惜岗位，献身铁路事业。

3. 爱国意识：教育学生热爱祖国，把爱国热情转化为热爱铁路、奉献铁路的精神动力。

4. 职业态度：培养学生树立安全意识，遵守职业纪律，增强责任心，塑造良好的职业形象，具备良好的职业素养和服务意识，能为旅客提供优质服务，为从事铁路事业打好基础。

5. 劳动态度：弘扬劳动精神、劳模精神，培养教育学生崇尚劳动、尊重劳动。

6. 工匠精神：培养学生树立“大国工匠”意识，在专业领域追求卓越，精益求精，淡泊名利。

7. 文化自信：铁路优秀传统文化的传承性是铁路文化自信的基础，树立文化自信，弘扬中华优秀传统文化。

8. 创新发展：在专业领域勇于探索和创新，敢为人先，善于把握机遇，迎新挑战，谋求发展。

（二）课程设置

高速铁路客运服务（国际列车乘务）专业课程设置以职业教育就业导向、能力本位为指导思想，体现以旅客运输服务职业素质培养为核心的全面素质教育培养；依据职业岗位要求，按照职业能力递进式构建课程体系，设置教学环节，使学生逐步形成本专业必备的职业素养和能力；教学内容突出基础理论知识的应用性和实践能力培养、以应用为目的、以“必需、够用”为度；专业课教学加强针对性和实用性，“以任务为驱动、以项目为载体”、采用“理论-实践一体化”形式组织教学。教学内容、组织与安排融知识传授、能力培养、素质教育于一体。

推行“双证书”制度，课程设置中将技能训练和职业能力培养有机结合，技能训练达标后，经鉴定可获得国家认定的职业资格证书。

1. 公共基础必修课

(1) 思想道德与法治

本课程是高校思想政治理论课课程之一，是高职院校的公共必修课，是对高职学生进行思想道德和法制教育的主渠道。课程融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体，针对高职学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育，帮助学生深入理解社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。

(2) 思想道德与法治实践教学

本课程是我院思想政治理论方向的公共必修课程，《思想道德与法治》实践教学是《思想道德与法治》理论教学的延伸和补充，本课程坚持以学生为中心，加强对学生创新意识和实践能力培养，使广大青年学生在参与体验中接受教育，在融入生活中得到熏陶，在自觉实践中增长才干，在不断深入基层、观察社会的过程中形成正确的人生观和价值观。通过把课堂理论教学和实践教学活动相结合，丰富学生阅历，增强实践体验，强化知识理解，提高综合素质和能力。

(3) 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》是根据中共中央宣传部、教育部《关于进一步加强和改进高等学校思想政治理论课的意见》（教社政[2005]5号文件）的精神而设置的思想政治理论公共必修课，是高校思想政治理论课程中的核心课程。该课程以马克思主义基本原理同中国具体实际相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果为主要内容，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，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，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，拥护“两个确立”，树立正确的世界观、人生观和价值观，努力成长为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

(4) 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论实践教学

《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》实践教学以中国特色社会主义理论体系为指导，全面贯彻党的教育方针，遵循大学生成长规律和教育规律，以了解社会、服务社会为主要内容，以形式多样的活动为载体，引导大学生既要重视参与研读马列经

典理论，更要走出校门、深入基层、深入群众、深入实际，开展社会调查、志愿服务、公益活动、参观学习等实践锻炼，在实践中受教育、长才干、做贡献，树立正确的世界观、人生观和价值观，努力成长为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

(5) 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

习近平新时代中国特色社会主义思想是党的十九大确立的中国共产党行动指南，是我党必须长期坚持的指导思想，本课程深刻阐述了这一指导思想的精神实质和内涵体系。本课程旨在指导学生从整体上学习并把握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义，在学习中提升政治理论素养、学会应用实践规律，真正做到以党的最新理论创新成果武装头脑、指导实践，使自己成长成为中国特色社会主义事业的建设者和接班人。

(6) 形势与政策

本课程是高校思想政治理论课的重要组成部分，是高职院校的公共必修课，是对高职学生进行马克思主义形势观政策观教育的主渠道。课程主要内容包括党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题，帮助学生准确理解当代中国马克思主义，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导高职学生正确认识世界和中国发展大势，正确认识中国特色和国际比较，正确认识时代责任和历史使命，正确认识远大抱负和脚踏实地。

(7) 大学生职业发展与就业指导

《大学生职业发展与就业指导》课程是全院高职生必修的公共基础课，共计 32 学时，记 2 学分。为各专业实现其人才培养目标，达到未来工作岗位素质要求起重要支撑作用。课程主要包括大学生职业生涯规划、大学生职业素养提升和大学生就业指导三部分内容，既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的全面发展和终身发展。通过激发大学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的择业观、就业观，促使学生理性地规划自身未来的发展，并努力在学习过程中自觉地提高生涯规划与管理能力，提升职业素养和就业能力。通过本课程教学，使学生了解就业形势，熟悉就业政策，着力引导学生正确理解就业与国家经济社会发展的关系，着力引导学生正确理解就业与职业生涯发展的关系，提高学生的社会责任感、综合职业素养和就业竞争力，帮助学生更高质量就业，使之成为高素质的社会主义现代化建设者。

(8) 大学生创新创业基础与实践

本课程是全校公共必修课，是一门理论性、政策性、科学性和实践性很强的课程。

通过教学,使学生掌握创新思维和创业的基础知识及基本理论,熟悉创业的基本流程和基本方法,了解创业的法律法规和相关政策,激发学生的创业意识,提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力,促进学生创业就业和全面发展。课程从大学生创新创业教育现状出发,根据大学生创新创业教育的最新文件精神,传授大学生创新创业理论体系,开展大学生创新创业训练,帮助大学生们培养创新精神,提升创新能力,树立创业意识,塑造创业者素质,掌握创业技能。

(9) 大学生心理健康教育

本课程是学院3年制各专业学生的公共必修课之一,开设在第1学期。该课程是提高大学生心理素质、促进其身心健康和谐发展的教育,是高校人才培养体系的重要组成部分,也是高校思想政治工作的主要内容。通过本课程深入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,坚持育心与育德相统一,更好地适应和满足学生心理健康教育服务需求,引导学生正确认识义和利、群和己、成和败、得和失,培育学生自尊自信、理性平和、积极向上的健康心态,促进学生心理健康素质与思想道德素质、科学文化素质协调发展。

(10) 职业心理素质训练

本课程是学院3年制各专业学生的公共必修课之一,开设在第4学期。该课程以学生自身资源为根本,以培养学生积极心理为出发点,以促进学生心理成长和职业心理素质提高为落脚点,不仅着眼于学生在校期间的心理引导和行为培养,还着眼预防学生在未来从业过程中面临的各种心理困惑,其根本是思想政治教育的有力抓手。本课程以项目活动为载体,以任务引领教学,以体验式教学为手段,让学生在参与中体验、感悟,达到自我觉察、自我教育、自我发展的目的,以此提升学生良好的职业心理素质,为学生的全面发展提供良好的心理基础。

(11) 体育

《体育》是大学生以身体练习为主要手段,通过合理的体育教育和科学的体育锻炼过程,达到增强体质、增进健康和提高体育素养为主要目的的公共必修课程。体育课程是学校课程体系的重要组成部分。体育教学是高等学校体育工作的中心环节,是促进学生身心和谐发展、思想品德教育、文化科学教育、生活和体育技能教育与身体活动有机结合的教育过程,是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。通过体育课程的学习,使学生增强体能,掌握和应用基本的体育与健康知识和运动技能;培养运动的兴趣和爱好,形成坚持锻炼的习惯;具有良好的心理品质,表现出人际交往的能力与合作精神;提高对个人健康和群体健康的责任感,形成健康的生活方式;发扬体育精神,形成积极进

取、乐观开朗的生活态度；提高与专业特点相适应的体育素养。

（12）大学语文

《大学语文》是面向学院各专业学生开设的一门公共基础必修课。大学语文课程着力于培养学生的语文素养和应用能力，以听、说、读、写为基本载体，融思想性、知识性、审美性、人文性和趣味性于一体。不仅能够增强学生的阅读与理解、表达与交流等语文应用能力，还能够提升其人文素养、审美能力和鉴赏能力，拓展其观察世界的视野，挖掘其认识世界的深度，为学生学好其他课程以及未来职业发展奠定基础。大学语文课程是为学生适应就业需要，为他们的终身发展奠定重要基础的素质教育课程。

（13）实用英语

《实用英语》是一门重要的公共基础课，面向我院高职段专业开设，兼具工具性与人文性。本课程全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，以中等职业学校和普通高中的英语课程为基础，与本科教育阶段的英语课程相衔接，旨在培养学生学习英语和应用英语的能力，为学生未来继续学习和终身发展奠定良好的英语基础。本课程旨在促进学生英语学科核心素养的发展，培养兼具中国情怀和国际视野、能够在日常生活和职业情境中用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。

（14）信息技术

《信息技术》课程是各专业学生必修或限定选修的公共基础课程，该课程涵盖信息的获取、表示、传输、存储、加工、应用等各种技术。学生通过学习该课程，了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范，掌握常用的工具软件和信息化办公技术，掌握必备的信息技术知识和基本技能，熟练掌握计算机的基本操作、办公应用，了解网络并能通过网络获取信息，具有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力。培养学生应用信息技术解决工作与生活中实际问题的能力；提升学生的信息素养，具有良好的信息收集、信息处理、信息呈现的能力。

（15）军事理论

《军事理论》是普通高等职业院校学生的一门公共必修课。课程以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、江泽民同志关于国防与军队建设的重要论述，以及习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。

（16）劳动教育

本课程是我院各专业学生的公共必修课之一，是新时代党对教育的新要求，是中国特色社会主义教育制度的重要内容，是全面发展教育体系的重要组成部分，是大中小学必须开展的教育活动。通过学习本课程使学生树立正确的劳动观念；具有必备的劳动能力；培育积极的劳动精神；养成良好的劳动习惯和品质。

(17) 安全教育

本课程是我院的公共必修课之一，通过国家安全教育，使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力。重点围绕理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观。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。

2. 专业课

(1) 铁路客运规章（专业核心课）

课程目标：学生掌握《客规》、《价规》、《细则》等铁路客运规章知识，能正确办理高速铁路车票发售、签证、变更、退票，准确处理旅客乘车条件不符、携带品违章，能正确办理行李、包裹承运、变更等，准确处理行李包裹违章运输，能正确填发使用的各种票据，有效地维护铁路的正当收入。

课程内容：主要包括高速铁路客运运价、车票发售、旅客乘车条件及旅行变更、旅客携带品、行李包裹运输等客运规章，特种运输，铁路职工乘车证等内容。

实训内容：画客运接算站示意图，高速铁路车站售票、签证、变更、退票训练，动车组列车补票及模拟处理各种乘车不符等业务问题。

(2) 铁路旅客运输组织（专业核心课）

本课程是本专业的一门专业核心课，主要学习高速铁路车站客运工作组织、列车乘务工作组织、高速铁路客运信息化管理、高速铁路营销工作组织、客运记录和铁路电报等基本知识，使学生能够熟悉车站和列车客运工作的内容、旅客运输的组织方法，具有灵活、合理组织旅客运输工作的能力，具备旅客运输的基础组织管理的知识和能力，从而培养自己从事动车组乘务工作应具备的核心专业能力和必备的业务素质。

(3) 铁路旅客运输服务（专业核心课）

课程目标：学生掌握铁路旅客运输服务的内容、标准、技巧和应急处理的办法，具备为旅客提供优质服务的能力和素养。

课程内容：主要包括铁路旅客运输服务质量问题的分类、责任与处理，铁路车站和动车组列车服务质量标准，铁路动车组列车服务流程和技能技巧，铁路车站服务规范、

服务工作内容和技能技巧、细微服务，铁路旅客运输服务应急处理等内容。

实训内容：模拟动车组列车、铁路车站旅客服务情境训练。

(4) 铁路客运安全与应急（专业核心课）

课程目标：学生对铁路旅客运输事故和旅客运输安全有深刻的认识，能正确使用操作消防、电器、燃煤锅炉等设备，具备安全应急处置能力，掌握旅客运输非正常情况下处理的应急预案，能合理处置，保护旅客人身和财物的安全，保证旅客运输的正常进行，具备良好的职业素养，杜绝非正常事件发生。

课程内容：主要包括旅客运输作业安全、人身安全、电器安全等，针对人身伤亡事故、食物中毒、线路中断、严重超员以及旅客运输特殊情况下的基本措施和应急预案，铁路路风以车谋私、以票谋私、乱收费乱加价、勒卡索要、粗暴待客、违规经营、违规贩运等内容。

实训内容：设备操作使用训练，火灾演练；模拟旅客运输特殊情况，应急预案实施。

(5) 铁路行车组织（专业核心课）

本课程是本专业的一门专业核心课，主要学习行车闭塞法、接发列车工作、列车运行、行车安全；车站工作组织、列车编组、列车运行图及区间通过能力等内容。通过学习学生掌握铁路接发列车基本知识和基本技能；车站、列车的分类与分等，列车编组顺序表的作用及填记方法，列车编组计划的有关规定，编制车站班计划、阶段计划、调车作业计划的基本方法，列车运行图的组成因素及列车运行线的铺画方法等。

(6) 普通话与播音艺术

本课程是本专业的一门专业基础课程，旨在培养学生普通话口语表达能力，使学生能运用准确规范的普通话进行流畅自如的口语表达和车站列车广播。本课程的主要任务是传授普通话与发声的基本知识，进行讲、说活动中的能力训练。本课程主要由普通话语音和发声基础训练、文学作品朗读、命题说话训练和车站列车新闻稿件播报等部分构成。教学过程注重实用性，理论教授与学生实践训练相结合，典型案例鉴赏与实际训练相结合。本课程以理论讲授、课程实训、案例教学、互动教学、基于网络资源自主学习等多种教学方法，促进学生掌握播音的技巧、培养学生运用有声语言的能力。为了切实达成教学目标，拟在课堂教学过程中激发学生实操激情，培养实际表达和播音能力。同时本课程还根据普通话测试大纲规定的内容，按照“以测促学”的原则，通过训练促进学生普通话普及与提高，是在理论指导下，实践性很强的一门课程。

(7) 服务礼仪

本课程是本专业的一门专业基础课，课程以了解服务礼仪的基本内容及其要求，使

学生自觉美化自身的形象；增强学生的服务意识，提升良好的职业素养；掌握在各种服务场合中的基本礼仪规范要求，并能做到谈吐适当得体，举止大方洒脱；了解风度美与气质美的内容，在各种服务场合中能做到精神饱满，待人诚恳，性格开朗，表情适度，礼仪规范；掌握一定的服务用语规范，提高语言表达能力。最终，使学生成为“服务意识浓，职业形象好、沟通表达强、服务技能佳”的精明能干、明礼守信、团结协作、富于创新的服务一线的高技能人才。

(8) 高铁客运服务英语

本课程是本专业的一门专业基础课，课程以培养学生铁路客运实用英语服务能力为方向，突出了铁路客运各工作岗位所需的英语基本日常交流与职业英语技能训练的有机结合，为专业教学和铁路后备高技能人才培养服务。通过本课程的学习，学生能围绕日常生活话题和铁路客运服务各个环节中的常见场景，熟练地运用英语进行对话和接待服务，为今后在客运服务工作中为旅客提供优质服务打下基础。

(9) 形体训练

本课程是本专业的一门专业基础课，主要了解和掌握形体的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好形体、礼仪、个人形象塑造的基础知识和基本技能，使学生进行客运服务时，基本姿态标准，并养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。

(10) 客运服务心理学

本课程是本专业的一门专业课，主要讲授心理学的基础知识及其在客运服务工作中的应用；讲授旅客心理需求、客运职工与管理干部的心理素质及其培养，使学生掌握客运心理学的基础知识和基本技能，熟悉旅客投诉的心理需求及客运职工的心理需求，掌握客运服务与管理的艺术，具备提供高质量服务的能力。

(11) 铁道概论

本课程是本专业的一门专业基础课，主要讲授铁路交通设施设备，包括机、工、电、通信信号及车辆设备等基本知识，使学生掌握铁道运输系统工程概况，具备一定的专业知识框架体系。

(12) 铁路客运设备与设施

本课程是基于专业需求开设的一门专业基础课。主要讲授高速铁路车站、动车组列车以及普通客运车站、普通旅客列车和新型空调车的设备设施及其功能。通过本课程的学习，使学生熟知高速铁路客运相关设施设备功能、使用方法，为学习专业核心课程的学习打下基础。

(13) 高速铁路概论

本课程是本专业的一门专业基础课，主要学习高速铁路设施设备，包括高速铁路机务、工务、电务、通信信号及车辆设备等基本知识，使学生掌握更高速铁路运输系统工程概况，具备一定的专业基础知识框架体系，为学习专业课打基础。

(14) 接发列车工作

本课程是本专业的一门专业课，通过本课程的学习，使学生熟练掌握各种行车设备（系统）、工具的使用方法以及各种行车凭证、行车表簿填写方法，掌握正常情况下接发列车作业有关规定，初步掌握常见非正常情况下接发列车作业有关规范，在出现设备常见故障时保证行车安全，顺利完成接发列车工作。

(15) 城市轨道交通客运组织

本课程是本专业的一门专业基础课，主要学习我国城市轨道交通客运相关的设备设施、客运组织的内容，主要包括城市轨道交通车站设备设施、AFC系统、票务组织、各岗位工作流程等基本知识和基本原理。使学生了解城市轨道交通有关客运设备设施及使用、城市轨道交通服务人员工作内容及流程，具备城市轨道交通服务的知识结构和能力。（含应急处理）

(16) 铁路调车工作

本课程是本专业的一门专业课，通过本课程的学习，同学们学习货物列车中车辆的编挂、旅客列车中车辆的编挂、列车中机车的编挂，列车中车辆连挂的有关规定和方法，调车作业计划的布置、交接与传达，调车信号显示及调车作业有关规定等。在教学过程中，应积极组织师生到铁路车站校企合作单位以及校内实训基地，结合调车长、连接员、制动员等岗位，对铁路车站实际作业组织方式、作业过程开展教学活动。

3. 专业选修课

(1) 铁路客运绘图

本课程是基于专业需求开设的一门选修课。《铁路客运运价里程接算站示意图》是铁路客运职工业务素质中不可或缺的部分，在铁路客运系统各级技能比赛和考核中为必考科目，通过本课程的学习，主要提高学生绘制示意图的技能，能够初步达到铁路企业对客运职工该项技能的要求，有利于对客运专业其他专业课程的学习，促进实现专业培养目标。

(2) 铁路客户服务沟通技巧

本课程是基于专业需求开设的一门选修课，主要讲授铁路客运服务人员的自我沟

通、与旅客沟通、应急沟通、与同事、领导沟通等常用的沟通技巧内容。通过学习使学生学会情绪管理，自我沟通，掌握实用的沟通技巧，提高与服务对象沟通的有效性，运用沟通技巧改善同服务对象、同行的关系；提高学生在倾听、交谈等环节中的沟通技能。

(3) 铁路旅游地理

本课程是本专业的一门专业选修课，主要介绍我国丰富的自然和人文景观的旅游资源。结合我国主要铁路干线及客运专线介绍沿线旅游景观与交通情况，我国各大中城市的人文历史等情况。使学生具备我国铁路周边旅游资源及人文历史基本知识，提高客运服务工作层次和内涵，能够正确解答旅客提出的有关列车沿线自然景观及人文历史问题。

(4) 铁路客运人员职业素养

本课程是本专业的一门专业选修课，主要讲授作为一名铁路客运人员应具备良好的职业素养，其内容包括：态度决定人生的高度、塑造积极的阳光心态、追求卓越的自我、做一名执行型的员工和团队合作与沟通等。本课程开设的目的，旨在使学生明确：一名铁路客运人员应必备的职业素养与职业心态，本课程的学习，使学生能尽快地完成，从一个学校人成为一个铁路职工的角色转变过程，从而，使学生在工作岗位得到更快、更好的发展。

(5) 铁路餐饮服务

本课程是本专业的一门专业选修课，主要讲授列车餐吧车与餐厅服务的理论知识与操作技能。通过本课程的学习，使学生熟知列车餐吧与餐厅的组织机构设置、相关岗位要求和服务内容、设备设施及其功能、经营管理与卫生管理知识、食品及饮品知识；掌握列车餐吧与餐厅服务的作业流程、标准及服务技能，为今后从事列车餐吧餐售服务相关岗位工作奠定良好的基础。

(6) 重点旅客服务

本课程是基于专业需求开设的一门选修课。主要介绍为老、幼、病、残、孕等重点旅客提供专业服务的服务流程、规范以及注意事项等内容，以更好的提高铁路客运服务人员的服务水平。

(7) 动车组运用与管理

本课程是基于专业需求开设的一门选修课，主要学习动车组相关技术及运用管理基本知识，使学生掌握动车组列车的运用管理等基本知识，具备在乘务工作中正确判断列车设备故障原因和正确解答运行中发生非正常情况时旅客提出的各种与设备设施故障有关的问题，能够与车辆乘务人员良好沟通，提高服务质量，具备从事12306铁路客户

服务工作必备的专业知识。

4. 公共选修课

公共选修课针对全院各专业学生开设，由教务处确定负责具体安排，学生在校期间至少选修 5 门公共选修课。高速铁路客运服务（国际列车乘务）专业有三门公共限选课，分别是党史、音乐鉴赏、电影鉴赏。

课程设置及教学进程安排见附表 2

（1）党史

本课程是我院思想政治理论方向的公共选修课程。课程以中国共产党领导中国人民进行革命、建设和改革的奋斗历程及历史经验为主要内容，对高职学生进行爱国主义、集体主义、社会主义和革命传统教育，引导学生以史为鉴，坚决拥护党的路线、方针、政策，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，努力提高思想政治素质，成长为担负民族复兴大任的时代新人。

（2）音乐鉴赏

本课程是我院美育方向的公共选修课程，是我国高等教育课程体系的重要组成部分，是高等学校实施美育教育的主要途径，对于提高学生的审美素养，培养创新精神和实践能力，塑造健全人格具有不可替代的作用。在该课程的学习实践中，通过学习音乐艺术理论、鉴赏音乐艺术作品、参加音乐艺术活动等，树立正确的审美观念，培养高雅的审美品位，提高人文素养；了解、吸纳中外优秀音乐艺术成果，理解并尊重多元文化；发展形象思维，培养创新精神和实践能力，提高感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，促进德智体美全面和谐发展。

（3）电影鉴赏

本课程是我院美育方向的公共选修课程。本课程精选电影史上能清晰地标示摄影机能不断深入人的内心世界且清晰地显示出电影本体特性，电影语言丰富的经典影片和优秀影片，以及近年来的优秀电视剧进行有重点的鉴赏和评论。通过大量观摩，使学生增加电影阅读量，增强对电影语言的感受，学会从专业的角度欣赏和分析电影，学会写影视评论文章，认识到电影和电视剧的多元化，在今后从事影视创作和理论研究工作中，树立勇于探索、善于借鉴的艺术精神。

5. 独立开设的实践教学活动

（1）军事技能

本课程是学院三年制大专，3+2 高职学段，高职扩招，五年一贯制高职学段，各专业学生的公共必修课之一。课程旨在让学生掌握基本军事技能，激发爱国热情，增强国

防观念、国家安全意识和忧患危机意识，培养学生基本军事技能和知识，为国防事业培养后备兵员和预备役军官，以军事训练各项科目为主要内容，而制定的一门公共必修课。

(2) 劳动实践

本课程是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育活动。重点是在系统的文化知识学习之外，有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨练意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。通过学习本课程使学生认识社会，增强社会责任感，学会分工合作以动手实践为主要方式，在认识世界的基础上，获得有积极意义的价值体验，学会建设世界，塑造自己，实现树德、增智、强体、育美的目的。

(3) 假期社会实践

为配合思想政治理论课教学而设置的实践性教学过程。主要是通过社会调查、参观、志愿者服务等形式加深学生对课堂所学知识的理解和认识，促进教学目标的实现。提高学生参与社会活动的的能力。

(4) 形体礼仪综合实训

本实训的主要内容是职业素养的培训和形体礼仪的强化训练，通过学习与训练，其目的在于：培养学生的好敬业精神与责任意识，明确一个职场人必备的职业素养与职业心态；学会如何保持专业的服务形象，掌握人际沟通的技巧；强化在服务工作中的站、坐、行、手势、表情等方面，做到规范、优雅，并使之成为习惯。

(5) 接发列车实训

本实训的主要内容是以一个调度区段为模拟对象，模拟铁路现场行车指挥环境。按车站值班员、助理值班员、信号员三个工种进行车站接发列车作业的实训演练。使学生能够熟练掌握正常情况下接发列车及常见非正常情况下接发列车标准化、规范化作业流程；能够熟练掌握行车凭证、行车表簿填写；能够组织行车关键岗位和配合岗位协同作业，确保列车安全正点。课程任务书及指导书应有铁路现场专家参与共同编制。

(6) 客运员实训

本实训课程主要是通过专项训练，提高学生从旅客进站安检、问询、候车、检票、站台上车、到站验票出站各个环节的业务处理和服务能力，具有良好的职业形象，具备为重点旅客服务、紧急救护、应急处置、处理各种不符的能力。

(7) 铁路售票员专项训练

本实训课程主要是通过训练，掌握铁路发售车票、退票、办理签证的各种规定，能熟练操作微机售票系统，能正确填发代用票，具有正确发售各种车票、正确判断退票责

任和办理退票手续，具备票款收付无误的能力，具有正确办理始发、中转、乘车证等签证的能力。

(8) 紧急救护训练

通过讲授医疗常识及现场简单救护知识，使学生具备初步的常见病症诊断能力。通过训练，使学生能够安全地使用一些急救药品和医疗设备，具备妥善处理意外事故的能力；具备为特殊旅客提供及时的特殊服务的能力。

(9) 铁路列车员专项训练

通过训练，能按照列车乘务作业标准和流程完成各项作业，具备查堵危险品、严格车门管理，保证旅客安全，提供卫生整洁的旅行环境、广播、饮食服务，为重点旅客服务、紧急救护、应急处置，查验车票、办理补票和变更，维护铁路正当收入的能力。

(10) 乘务作业标准及程序

本实训课程基于专业需求开设的，主要讲授铁路乘务员标准化作业的内容、流程、具体要求等。

(11) 列车运行图实训

本实训课程主要是使学生掌握列车运行图各项组成要素以及编制方法。根据给定的客货列车数量、区间运行时分、区间通过能力、列车间隔时间等条件，编制 24 小时列车运行图。课程任务书及指导书应有铁路现场专家参与共同编制。

(12) 铁路客运非正常情况应急训练

本实训课程主要是通过训练，提高学生应对旅客运输过程中各个环节所涉及到的非正常情况的应急处置能力，包括售票系统故障时的应急售票能力、服务台及候车室发生特殊情况的处置能力、特殊情况下的客流组织及旅客乘降组织能力、列车运行途中发生各种非正常情况的处置能力。

(13) 岗位实习（专业核心课）

课程目标：深入铁路生产一线，向广大工人、技术及管理人员学习，熟悉高速铁路线路、动车组列车、客运站等运输生产设备设施，掌握高速铁路站、车客运生产岗位工作技能，学习科学的工作方法，提高分析问题、解决问题的能力；通过高速铁路旅客运输真实环境实践，加强学生劳动纪律观念，了解高速铁路旅客运输行业及职业岗位情况，培养学生正确的工作态度，养成自觉遵守劳动纪律、遵守设备操作规程及安全生产的习惯。

课程主要内容和要求：根据学生就业方向，安排学生在专业岗位实习。实习岗位为高速铁路动车组列车乘务员，高速铁路车站客运员（包括候车室、进站、站台、出站等

岗位)、售票员,跟班学习乘务员、售票员、客运员工作内容及方法,熟练掌握各岗位一日或一班次工作流程及方法。通过在高速铁路运输企业环境中实践锻炼,使学生能综合运用所学知识,提高专业技能,为从事本专业工作打下基础。

(14) 毕业设计

毕业设计是学生完成学业的标志性作业,是对学习成果的综合性和总结性检阅,是检验学生掌握知识的程度、分析问题和解决问题基本能力的一份综合答卷。

实践教学安排见附表 3。

6. 课程考核安排

课程考核要以学生职业能力、知识运用和职业综合素质评价为重点,依据学生整个学习过程的态度、与人合作交流、文本资料、作品质量等,综合考核学生学业成绩,建立既重视结果,又重视过程的多形式课程考试考核体系。

课程考核分考试和考查两种。每学期应安排 3 门考试课程。考试课程可采用笔试(闭卷、开卷)、口试、笔试与口试相结合、上机、实践操作等多种方式考核。考试时间原则上按照当年校历在期末考试周由学院统一安排。考查课程可采用测验、作业、实践操作、答辩、撰写论文等方式考核,也可采用考试方式。考查课可按课程进度采取随结课随考核的方式进行。

专业课程设置及教学进程安排详见附表 2;实践教学安排详见附表 3;课外教学活动安排表见附表 4;学时与学分分配详见附表 6。

七、教学进程总体安排

教学进程详见附表 5。

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

本专业拥有一支师德高尚、专兼结合的“双师型”教师队伍,现有专任教师 21 人,其中,正高级职称教师 4 名,副高级职称教师 5 名,具有丰富经验的企业兼职教师 5 人。教师职称、年龄、学历等结构合理,专任教师职业素养、教学水平高,兼职教师责任心和实践教学能力强,能够满足专业人才培养工作的需要。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格;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 个月企业实践经历。

3. 兼职教师：属于企业专家、技师或业务竞赛能手，具有良好的教学组织能力和熟练实际操作能力，实践经验丰富。

师资条件配置要求见附表 7。

（二）教学设施

为了给学生提供充足的教学资源，满足学生现场学习的需要，目前拥有 4000 余平方米的校内职业技能公共实训基地，理实一体化校内实训基地包括语言训练及普通话鉴定实训室、铁路 12306 客户服务中心、列车服务系统实训室、铁路客票系统实训室、车站旅服系统实训室等，设备运行良好。建设稳定的校外实习基地，与多家企业签订战略合作协议，为学生岗位实习提供坚实保障，为教学模式创新和教学方法改革提供支持保障。实习实训过程符合教育部等五部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知（教职成〔2016〕3 号）中的相关规定。

实践教学条件配置要求见附表 8。

（三）教学资源

1. 创建贴近实践操作岗位的教学环境、模拟铁路现场实训演练基地，通过各种现代化信息技术，发挥模拟仿真技术在教学实践中的运用。

2. 建立教学资源库，将企业需求融入教学实践，积累文字、动画、视频、音频、教材、文献等多种媒体形式，引入与企业现场一致的环境资源软件，实现各学科的教学资源库一体化共享及应用，不断更新教学资源，开发精品课程和在线开放课程。

3. 建设精品课程学习平台，引入现代化信息软件，建设适合高职教育的教学资源库平台，为学生提供更好的网络学习平台，打破传统教学模式，激发学生的自主学习能力，搭建企业实习学生与教师交流互动的网络平台，以及毕业生反馈交流平台。

4. 教材、图书和数字资源结合实际具体提出，应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。并与铁路企业联合开发适合岗位需求的教材和资源库。

（四）教学方法

在教学过程中，要积极构建“思政课程+课程思政”大格局，推进全员全过程全方位“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教

学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。突出学生的主体地位和教师的引导作用，努力倡导启发式、探究式、开放式教学。要从学生的认知和能力结构特点出发，创设有助于学生自主学习的问题情境，引导学生积极思考、探索、参与、交流，激发学生的学习潜能，鼓励学生大胆创新与实践，促进学生在教师指导下主动地、富有个性地学习。

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，在课堂授课和实践教学中可以灵活运用以下教学方法：

1. 启发式教学法

运用该教学方法，引导学生对知识点进行归纳总结，培养学生的发展能力，使学生在今后的工作中能够灵活处理各种不同的情况，培养学生在专业学习上融会贯通的能力。

2. 典型案例教学方法

该方法用于实践性强的教学内容。通过典型案例教学为学生提供一种模仿，借鉴和引伸的范例，即丰富了课程内容，又加深了学生对课程教学内容的理解，同时激发了学生学习本课程的兴趣，增强了学生的工程素养。

3. 项目教学法

该方法用于综合实训等实践教学。教师提出明确的实训任务书，指导书，学生在教师指导下完成教学任务，这种教学方法旨在把学生融入有意义的任务完成的过程中，教师引导与学生自主学习相结合，最大限度地调动学生学习的主动性、参与性和探索精神，使其独立思考、团结协作、发挥想象力和创造力，有效地锻炼和提高学生的职业能力，做到“做中学，学中做。”

（五）学习评价

教学评价的目的是全面考察学生的学习状况，激发学生的学习兴趣和自信心，促进学生的全面发展。而且，教学评价也是教师对教学活动的反思和改进的有利手段。

1. 评价理念

课程评价的目的是全面考核学生的学习状况，激发学生的学习兴趣和自信心，促进学生的全面发展。对学生的考核与评价，不仅要考察学生对课程基本知识和技能的了解和掌握情况，更要关注他们情感与态度的体验和发展；既要关注学生对课程学习的结果，更要重视他们在学习过程中的变化和发展。评价体系要体现主体的多元化和评价形式的

多样化，突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价。应充分体现学生在评价中的主体地位，将过程评价与结果评价相结合，定性与定量相结合，充分关注学生的个性差异，发挥评价的激励作用，保护学生的自尊心和自信心，全面而客观地完成评价。同时，要重视评价结果对教学效果的反馈作用，教师要善于利用评价所提供的大量信息，适时调整和完善教学过程。

2. 评价机制

在系部专业教学团队的指导下，建立以“知识为辅、能力为主，过程为主、结果为辅”的课程考核评价机制和评价标准，经系部组织校企双方论证通过后，由课程教学小组组织实施。

3. 评价标准

本课程以平时表现考察学生的学习态度、纪律性以及表达与沟通能力；以书面考试的形式，考察学生的专业基础知识和总结归纳知识的能力；以答疑的形式考察学生在某一阶段的进步情况；以学生在学习（工作）性任务实训中的表现和阶段性工作成果，考察学生的自主学习能力、专业技能、解决问题的综合能力以及与他人沟通合作的团队意识。

（六）质量管理

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。

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、评课、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。

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学生学习水平、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。

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. 培养方案中总学时为 2740 学时。其中公共基础课为 642 学时，专业必修课为 746

学时，选修课 280 学时，实习、实训、毕业设计等实践教学活动中为 1072 学时，所有实践教学环节占教学总时数的比例为 62.26%。

2. 本专业毕业最低总学分要求为 130 学分，其中公共基础课为 31 学分，专业必修课为 49.5 学分，专业限选课 10.5 学分，公共选修课 5 学分，实践教学活动中为 34 学分。学生修完专业人才培养方案所规定的课程，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求方可毕业。

其毕业要求指标如下：

1. 学生至少修满 130 学分；
2. 至少取得一种职业岗位的职业资格证书（列车员、客运员或者助理值班员）；
3. 修满公共艺术课程 2 学分；
4. 参加专业岗位实习；
5. 完成毕业设计（毕业论文及答辩或调研报告）；
6. 大学生体质健康测试三年平均成绩合格。

十、附表

附表 1：职业岗位及职业资格证书

附表 2：课程设置及教学进程安排表

附表 3：实践教学安排表

附表 4：课外教学活动安排表

附表 5：教学进程表

附表 6：学时与学分分配表

附表 7：师资条件配置表

附表 8：实训条件配置表

表1 职业岗位及职业资格证书

职业岗位	职业资格证书名称	发证机关	鉴定等级	备注
列车员	列车员职业资格证书	人力资源与社会保障厅	中级	任选其一
铁路客运员	铁路客运员职业资格证书	人力资源与社会保障厅	中级	
助理值班员	助理值班员职业资格证书	人力资源与社会保障厅	中级	

备注：取得以上任意一种资格证书或者通过职业技能素养考核

表2 课程设置及教学进程安排表

专业：高速铁路客运服务（国际列车乘务）2023级				教学时数			按学年及学期进行分配						备注	
课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年		
								1	2	3	4	5		6
								20周	20周	20周	20周	20周		20周
必修课	公共基础课	X99990010AAA	■思想道德与法治	2.5	44	44	0	4*11						
		X99990041CAA	思想道德与法治实践教学	0.5	14		14	14						
		X99990020AAA	■毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	1.5	26	26	0		2*13					
		X99990042CAA	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论实践教学	0.5	10		10		10					
		X99990050BAA	■习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	60	48	12			4*12				
		X99990031-36AAA	形势与政策	1	48	48		4*2	4*2	4*2	4*2	4*2	4*2	4*2
		T99990011BAA	大学生职业生涯规划	0.5	10	8	2		2*5					
		T99990012BAA	大学生职业素养提升	0.5	10	8	2			2*5				
		T99990013BAA	大学生就业指导	1	12	8	4				2*6			
		U99990010BAA	大学生创新创业基础与实践	1	20	10	10		2*10					
		X93990010BAA	大学生心理健康教育	1	16	8	8	2*8						
		X93990020BAA	职业心理素质训练	1	16	8	8				2*8			
		Z93990013/024/034/193BAA	体育	3.5	108	8	100	2*13	2*14	2*14	2*13			
		Z99990131AAA	大学语文	3	52	52			4*13					
		Z99990200AAA	实用英语	3.5	60	60		4*15						
		S99990010BAA	■信息技术	3	48	16	32	4*12						
		Y99990090AAA	军事理论	2	36	36			2*18					
		W99990010AAA	劳动教育	1	20	20			2*10					
		W99990021-24AAA	安全教育	1	32	32		讲座(4*2)	讲座(4*2)	讲座(4*2)	讲座(4*2)			
			小计		31	642	440	202	16	14	6	4		
	专业课	CC3991010BBA	▲普通话与播音艺术	2	26	10	16	2*13						
		CC3992020BBA	▲服务礼仪	2.5	40	20	20	4*11						
		CC3030410BBA	▲高铁客运服务英语	3	48	22	26			4*12				
		CC3993030BBA	▲形体训练 I	2	26	6	20	2*13						
		CC3993040BBA	▲形体训练 II	2	26	6	20		2*13					
		CC3992050BBA	▲客运服务心理学	3	44	32	12				4*11			
			■铁道概论	3	48	30	18	4*12						
		CC3992090BCA	▲铁路客运设备与设施	2	26	18	8	2*13						
		CC3992080BCA	■高速铁路概论	2.5	40	28	12		4*10					
		CC3992100BCA	▲●■铁路客运规章 I	3.5	52	36	16			4*13				
			▲●■铁路客运规章 II	2	26	18	8				2*13			
		CC3020500BCA	▲●■铁路旅客运输组织	3	48	34	14				4*12			
		CC3992110BCA	▲●■铁路旅客运输服务 I	3	44	20	24		4*11					
CC3992120BCA		▲●■铁路旅客运输服务 II	2.5	40	18	22			4*10					
CC3991250BCA		▲●■铁路客运安全与应急	3	44	20	24				4*11				
		▲●■铁路行车组织	3	48	24	24			4*12					
		▲■接发列车工作	2.5	40	26	14			4*10					
		城市轨道交通客运组织	2.5	40	28	12				4*10				
	铁路调车工作	2.5	40	26	14				4*10					
	小计		49.5	746	422	324	16	10	20	22	0			
专业选修课	CC3991260BCB	铁路客运绘图	1.5	24	6	18		2*12						
	CC3993010BBA	▲铁路客户服务沟通技巧	1.5	24	10	14			2*12					
	CC3993060BBA	▲铁路旅游地理	1.5	30	20	10					4*7.5			
	CC3993070BBA	▲铁路客运人员职业素养	1.5	24	20	4		2*12						
	CC3991170BBA	▲铁路餐饮服务	1.5	30	16	14					4*7.5			
	CC3020300BCB	重点旅客服务	1.5	24	4	20					4*6			
	CC3991420BCB	动车组运用与管理	1.5	24	20	4					4*6			
		小计		10.5	180	96	84	0	4	2	0	16		
公共选修课	X99990210AAC	党史	1	20	20					2*10				
	W99990040AAA	音乐鉴赏	1	20	20						2*10			
	W99990080AAA	电影鉴赏	1	20	20						2*10			
			1	20	10	10		2*10						
			1	20	10	10					2*10			
	小计		5	100	80	20	0	2	0	2	6			
合计				96	1668	1038	630	32	30	28	28	22		

说明：用“●”表示核心课程，用“■”表示考试课程，用“▲”表示理实一体课程；所有符号放在课程名称前面；讲座不计入学时。

表3 实践教学活动策划表

类别	序号	课程编码	内容	总学时	学分	学期	周数	实践要求与方法	说明
公共实践环节	1	Y99990080CAA	军事技能	112	2	1	2	训练场军事训练；军训演练。课程旨在让学生掌握基本军事技能，激发爱国热情，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，培养学生基本军事技能和知识，为国防事业培养后备兵员和预备役军官，以军事训练各项科目为主要内容，而制定的一门公共必修课。	
	2	W99990010CAA	劳动实践	30	1	3	1	由学工部组织，本课程是发挥劳动的育人功能，对学生进行热爱劳动、热爱劳动人民的教育活动。重点是在系统的文化知识学习之外，有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动，让学生动手实践、出力流汗，接受锻炼、磨练意志，培养学生正确劳动价值观和良好劳动品质。通过学习本课程使学生认识社会，增强社会责任感，学会分工合作以动手实践为主要方式，在认识世界的基础上，获得有积极意义的价值体验，学会建设世界，塑造自己，实现树德、增智、强体、育美的目的。	
	3	CC3020360CAA	假期社会实践	60	2	3	2	社会调查；完成调查报告	劳动实践两周
	4	CC3991350CBA	形体礼仪综合实训	30	1	2	1	设定铁路客运员的基本姿态，训练站姿、蹲姿、坐姿、走姿等典型工作情景，完成实训任务书、能熟练掌握所学知识，指导训练。	
	5		接发列车作业实训	30	1	4	1		
	6	CC3020380CBA	客运员实训	30	1	4	1	培养学生听、说、读、写的基本技能和英语交际能力；使学生能围绕日常话题和客运服务工作实际，熟练地运用英语进行对话和接待服务。	
	7	CC3991300CCA	铁路售票员专项训练	30	1	4	1	设定铁路售票员售票、改签、退票、变更等典型工作情景内容，完成实训任务书模拟题例、绘制客运运价里程结算站示意图，辅导教师答疑、指导训练	
	8	CC3991330CCA	紧急救护训练	30	1	4	1	采用演示讲授、实际操作、播放影像等形式，让学生掌握心肺复苏技能、气道异物梗塞的急救、止血、包扎、骨折固定及搬运伤员的方法，学会救护器材的使用，掌握意外伤害的救护措施。	
	9	CC3991310CCA	铁路列车员专项训练	30	1	3	1	设定动车组旅客列车列车员自出乘准备至终到作业整个过程各个阶段典型工作情景内容，完成实训任务书模拟题例、绘制客运运价里程结算站示意图，按指定的任务分组设计情景方案，并展示服务过程，辅导教师答疑、指导训练。	
	10		乘务作业标准及程序	30	1	3	1		
	11		列车运行图实训	30	1	4	1		
	12	CC3991340CCA	铁路客运非正常情况应急训练	30	1	4	1	设定铁路客运站、客运段各客运工种岗位作业中出现的非正常情况的应急处理设计实训内容，分列车和车站两部分，完成实训任务书模拟题例、绘制客运运价里程结算站示意图按指定的任务分组设计情景方案，并展示服务过程，辅导教师答疑、指导训练	
	13	CC3993100CCA	●顶岗实习	540	18	6	18	本课程的主要安排学生深入铁路站段生产一线，向广大工人、技术及管理人员学习，熟悉铁路线路、机车车辆、铁路客运设备设施等运输生产设备，掌握旅客运输生产岗位工作技能，学习科学的工作方法，提高分析问题、解决问题的能力；通过铁路旅客运输真实环境实践，加强学生劳动纪律观念，了解铁路行业及职业岗位情况，培养学生正确的工作态度，养成自觉遵守劳动纪律、遵守设备操作规程及安全生产的习惯，为从事本专业工作打下基础。	
	14	CC3993120CCA	毕业设计	60	2	6	2		
总计				1072	34		34		

表4 课外教学活动安排表

类别	序号	活动编码	名称或内容	学期	学时	学分	说明
创新活动	1		参加技能大赛	1-4	30	可视每项活动具体情况设1-2个创新学分	获奖证书
	2		小制作	1-4	30		作品
	3		参加各类讲座	1-4	30		
文体活动	4		参加课程汇报演出	1-4	30	1	附证明
	5		参加文艺演出活动	1-4	30	1	证书或证明
	6		英语竞赛	1-4	30	1	获奖证书
	7		体育活动	1-4	135	4	证书或证明
	8		发表文章	1-4	30	1	公开发表（作者名次不限）
	9		参加社团组织	1-4	30	1	附证明
实践	10		勤工俭学、爱心互助	1-4	30	1	附证明
合计					每位学生最多得6学分		

注：创新活动包括参加技能大赛、小制作等，可设1~2个创新学分；文体活动包括课程汇报演出、文艺演出、英语竞赛、体育活动、发表文章等，可设1~3个学分；实践可设1~3个学分。

本表中：体育以学生入学之日起计算学生在校期间（外出实习不列入计算）按一周5天算，只要达到总的50%，就可以得到0.5学分，达到70%可以得到1 学分。

表5 教学进程表

年级	学期	周次																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
一年级	第一学期		★	★	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	K	○	○	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡
	第二学期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	K	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡
二年级	第三学期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	○	○	L	K	J	J	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡
	第四学期	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	○	○	○	○	○	K	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡
三年级	第五学期	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	K	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡
	第六学期	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	●	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡	≡

说明：★ 军训，—理论教学，K 考试，○实习、实训，●毕业答辩、毕业教育，
△暑期社会实践， L劳动,J职业技能周，☆线上授课

表6 学时与学分分配表

课程类别		课程门数	学时分配		学分分配		备注
			学时	占总学时比例	学分	占总学分比例	
公共课程		19	642	27.08%	31	27.69%	
专业课程		19	746	27.23%	49.5	38.08%	
选修课程	专业选修课	7	180	6.57%	10.5	8.08%	
	公共选修课	5	100	3.65%	5	3.85%	
小计		50	1668	60.88%	96	73.85%	
实践教学环节		14	1072	39.12%	34	26.15%	
总计		64	2740	100.00%	130	100.00%	
实践教学环节占教学总时数的比例 (%)			62.12%				

表7 师资条件配置表

课程名称	专任教师配置要求		兼职教师配置要求	
	数量	基本要求	数量	基本要求
铁道概论	1	铁道运输专业本科以上学历，在铁路运输企业现场实践一年以上。	1	铁道运输专业本科以上学历，在铁路客货运实践一年以上。
铁路客运设备与设施	1	铁道运输专业本科以上学历，在客运车站、列车实践一年以上。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，高铁客运车站、客运段职教科、乘务科、技术科等业务科室技术人员，教学能力好，实践经验丰富。
铁路旅客运输服务	1	铁道运输专业本科以上学历，形象气质较好，在客运车站、列车实践一年以上，熟悉客运作业标准和流程。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，铁路客运车站、客运段职教科、乘务科等业务科室教员或培训人员，教学能力好，实践经验丰富。
铁路客运安全与应急	1	铁道运输专业本科以上学历，形象气质较好，在客运车站、列车实践一年以上，熟悉客运设备实施、各类安全应急、安检知识等。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，铁路客运车站、客运段职教科、安全科等业务科室教员或培训人员，教学能力好，实践经验丰富。
铁路客运规章	1	铁道运输专业本科以上学历，形象气质较好，在客运车站、列车实践一年以上，熟知《客规》《价规》等和客运站、列车工作内容和组织方法。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，高铁客运车站、客运段职教科、乘务科、技术科等业务科室技术人员，教学能力好，实践经验丰富。
铁路旅客运输组织	1	铁道运输专业本科以上学历，形象气质较好，在客运车站、列车实践一年以上，熟悉客运设备实施、各类安全应急、安检知识等。	1	大学本科以上文化程度和中级技术职称，铁路客运车站、客运段职教科、安全科等业务科室教员或培训人员，教学能力好，实践经验丰富。
服务礼仪	1	本科以上学历，形象气质佳，熟知礼仪规范和训练方式方法。	1	
形体训练	2	本科以上学历，形象气质佳，具有营养健康、形体塑身、舞蹈、瑜伽等知识，能有针对性的指导学生训练、塑形。	1	形象气质佳，形体健身指导或教练三年以上。
客运服务心理学	1	本科以上学历，具有心理学相关课程的教学经验，具有在客运车站、列车实践经历。	1	
接发列车工作	2	本专业本科以上学历，具备铁路车站值班员、助理值班员、信号员等岗位实践经验，能够指导校内及校外实习实训。	1	具备良好的思想政治素质和职业道德，遵纪守法，热爱教育事业，身心健康；具有较高的专业素养和技能水平，能够胜任教学工作； 一般应具有中级以上专业技术职称(职务)或高级工以上等级职业资格(职务)，特殊情况也可聘请具有特殊技能； 在本行业中具有一定声誉的能工巧匠、技能大师； 初次聘请的退休人员，离开原工作岗位的时间原则上不超过2年，年龄一般不超过65周岁，特殊情况可据学校需要而定。
铁路调车工作	2	本专业本科以上学历，具备铁路调车工作岗位实践经验，能够指导校内及校外实习实训。	1	具备良好的思想政治素质和职业道德，遵纪守法，热爱教育事业，身心健康；具有较高的专业素养和技能水平，能够胜任教学工作； 一般应具有中级以上专业技术职称(职务)或高级工以上等级职业资格(职务)，特殊情况也可聘请具有特殊技能； 在本行业中具有一定声誉的能工巧匠、技能大师； 初次聘请的退休人员，离开原工作岗位的时间原则上不超过2年，年龄一般不超过65周岁，特殊情况可据学校需要而定。
铁路旅游地理	1	本科以上学历，具有旅游地理相关课程的教学经验，具有在客运车站、列车实践经历。	1	
高铁客运服务英语	1	英语相关专业本科以上学历，英语听说能力佳，从事客运英语教学3年以上。	1	
铁路客户服务沟通技巧	1	汉语言文学、播音主持本科以上学历，具有省级以上普通话水平测试员、辅导员资格，具有心理学、管理学和服务礼仪的基本素养，有客户服务实践经验和教学研究能力。	1	汉语及通讯本科以上学历，具有心理学、管理学和服务礼仪的基本素养，有客户服务实践经验。
普通话与播音艺术	1	汉语言文学本科以上学历，具有普通话水平测试员资格。	1	汉语言文学或播音主持本科以上学历，具有省级以上普通话水平测试员、辅导员资格；有教学或播音实践经验。
接发列车实训	1~2	有一定的铁路车站接发列车实践经验、能独立进行车站接发列车作业实训指导。	1	本专业专科以上文化程度，具有车站值班员、助理值班员岗位资格或具备铁路车站接发列车工作5年及其以上经历。

表8 实训条件配置表

课程名称	校内实训设备配置要求	校外实训基地要求
形体礼仪综合实训	常规木地板、把杆、落地镜、音箱、DVD、投影仪	
紧急救护训练	沙袋假人、担架、轮椅、急救包等	
铁路列车员专项训练	模拟客车车厢，车内去向登记簿、移动补票机等相关备品	具有各等级列车乘务任务的客运段
接发列车实训	能够配备基于计算机联锁的接发列车仿真实训系统、基于6502联锁的接发列车仿真系统，在各类仿真系统中，能进行车站值班员、助理值班员、信号员等工种进行接发列车方面的实训。	本地铁路中间站，满足教学需要
列车运行图编制	能够提供学生编制运行图场所，并配备足够的资料。	本地铁路中间站，满足教学需要
岗位实习		一定数量稳固的校外实训基地、客运车站、客运段等，满足学生顶岗实习和就业实习需要