

九州职业技术学院
高速铁路客运服务专业人才培养方案

专业带头人：

杨雪

专业群主任：

黄慧娟

系院审批：

陈芳梅

教务处审批：

教务处

学校审批：

二〇二四年六月

九州职业技术学院

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，500113，隶属空中乘务专业群。专业特色：高速铁路客运服务特色专业是按照“工学结合，校企合作”的人才培养模式，将“立德树人”、“工匠精神”、“尚礼之生”贯穿人才培养全过程，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，较强的语言表达能力、就业能力和可持续发展能力；掌握本专业知识和技术技能，面向铁路运输等行业的列车乘务员、餐车服务员、票务员、站务员等岗位（群），能够从事高铁、动车、普列乘务员，餐车服务员，站务员，票务员等工作，并能通过继续教育和自主学习适应本专业更高层次技术及管理工作的高素质高技能人才。

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。入学时间为秋（春）季。

三、修业年限

基本学制三年，专科。根据《九州职业技术学院学分制学籍管理办法》学生可以在3~6年内毕业。

四、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	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； 售票员； 售票值班员； 铁路客运员； 客运值班员； 铁路客户服务员	红十字会卫生医疗 培训合格证

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，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，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的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。

(三) 目标岗位与专业课程对应表

目标岗位与专业课程对应表

目标岗位	典型工作任务	职业能力	课程
高铁乘务员	列车乘务工作	1. 能够熟悉旅客运输安全，客运安全职工注意事项 2. 能够熟悉并会运用铁路旅客运输服务质量有关规定 3. 能够掌握列车员作业标准及程序相关知识 4. 掌握乘务组的组成及其主要工作 5. 掌握旅客乘降组织相关规定及安全要求 6. 掌握重点旅客服务要求 7. 掌握本岗位非正常情况下应急处置预案相关规定	服务英语口语、服务心理学、铁路职业道德、铁路运输安全管理、高速铁路客运组织、民航安全与应急处置、铁路客运乘务、健康急救实训、高速铁路客运服务实训
售票员	车站售票工作	1. 能够熟悉并牢记铁路专业安全和劳动安全知识 2. 能够熟知铁路基本规章 3. 了解岗位标准，熟悉服务质量相关规定 4. 掌握本岗位客运设备的位置、数量、基本性能 5. 了解车票发售等相关知识 6. 了解客运输票据、现金和运输收入管理的有关规定 7. 掌握各种车票、乘车证、特种乘车证、减价凭证的相关规定，能够准确识别各种票证的真伪 8. 熟悉职业道德的基本要求，掌握铁路职工的职业道德和岗位行为规范	高速铁路客运服务、服务英语口语、服务心理学、铁路职业道德、铁路运输安全管理、高速铁路客运组织
客运员	车站客运工作	1. 能够熟悉并牢记铁路专业安全和劳动安全知识 2. 能够熟知铁路规章 3. 掌握车票查验方法 4. 正确回答旅客问询	服务英语口语、服务心理学、铁路职业道德、铁路运输安全管理、高速铁路客运组织、民航安全与应急处置、健康急救实训、高速铁路客运服务实训
安检员	车站安检工作	1. 能严格执行客运安检相关规定及规章制度 2. 能快速识别、管理以及处置限制品、危险品 3. 能有效为旅客提供安检秩序 4. 能对旅客拒检等突发情况进行快速反应和应急处置 5. 会使用安检仪器和设备	服务英语口语、服务心理学、民航安检概论

(四) 课程体系 (见下表所示)

课程体系

课程 大类	课程类别		课程		学分	备注
			课程说明	具体课程		
公共基础 大类课程	公共基础 必修课程	思想政治 类课程	全校各专业学生必修的课程，主要用以培养学生学习能力、思维方式、人文素养、科学精神，职业道德和职业素质与精神等的课程。	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策 1-4、国家安全教育	10	
		体育健康 类课程		军事理论、军训、体育 1-3、劳动教育、心理健康教育	11	
		文理基础 类课程		信息技术基础、信息技术基础实训、高职英语 1、高职英语 2	12.5	
		职业发展 规划课程		大学生职业发展与生涯规划、大学生就业指导、大学生创新创业指导	3	
	公共基础 选修课程	人文素养 课程	加强革命文化和社会主义先进文化教育、推动中华优秀传统文化传承、促进身心健康、提高审美和人文素养。	大学语文、马克思主义理论类课程、党史国史类课程、中华优秀传统文化类课程、健康教育类课程、美育类课程、职业素养类课程、	2	大学语文课程限选；7 类课程按类限选。在 1-4 学期各类选修 1 门
	小 计					38.5
专业（技 能）大 类课程	专业基础 课程	专业平台 模块	本专业群学生必修的课程，培养学生的专业基础能力和通用能力。	服务英语口语、职业形象化设计（化妆）、民航职业塑形（形体）、播音与主持、民航服务礼仪、铁路职业道德、高速铁路概论	26	
	专业核心 课程	专业核心 模块	从事本专业必修的专业主干课程，包括专业理论课程与实践课程。	服务心理学、铁路运输安全管理、高速铁路客运服务、高速铁路客运服务英语、铁路客运乘务、高速铁路客运组织、高速铁路客运规章	19	
	专业拓展 课程	专业拓展 模块	本专业细分方向必修的专业方向主干课程；对不细分方向的专业，指专业落脚点相关课程。	交通运输企业管理、面试英语、民航安全与应急处理、民航安检概论、旅游客源国概况、民航求职面试指导、基础韩语	17	
	技能实训 课程	技能实训 模块	本专业技能实训课程	高铁客运服务实训、健康急救实训	3	
	综合技术 技能课程	岗位实习	学生通过岗前培训后，在专业人员指导下，辅助或相对独立参与实际工作。	岗前综合培训、岗位实习	28	
		毕业设计 （论文）	对某一课题，做出解决实际问题的设计。结题时，要完成一份书面报告并做答辩。	毕业设计（论文）应包括完整的、符合工程规定的描述和对解决方案的描述。可以是专题型、论辩型、综述型和综合型。	7	
	小 计					100
合 计					138.5	

六、主要课程

1. 专业基础课程

服务英语口语、职业形象化设计（化妆）、民航职业塑形（形体）、播音与主持、民航服务礼仪、铁路职业道德、高速铁路概论

2. 专业核心课程

服务心理学、铁路运输安全管理、高速铁路客运服务、高速铁路客运服务英语、铁路客运乘务、高速铁路客运组织、高速铁路客运规章

3. 专业拓展课程

交通运输企业管理、面试英语、民航安全与应急处理、民航安检概论、旅游客源国概况、民航求职面试指导、基础韩语

4. 技能实训课程

高铁客运服务实训、健康急救实训

七、专业核心课程简介

课程信息			
课程名称	服务心理学	课程代码	3520106
课程学时	64	课程学分	4
课程类型	A	课程性质	必修
先修课程	高速铁路概论	后续课程	高速铁路客运服务实训
课程目标			
通过本课程的学习，使学生熟悉民航各岗位服务规范、技巧和人际沟通要求。使学生了解和掌握服务心理学和旅客心理，实现培养高素质、高技能人才的目标。			
课程主要内容			
服务心理学概述、感知觉与服务、旅客的需要、个性心理特征与服务、情绪情感与服务、服务中的态度、服务中的有效沟通、服务中的人际关系、服务中的团队建设、应急心理与服务			
教学要求			
本课程理实相结合的教学方式，在教学过程中多以案例，视频及图片的形式，把理论知识进行动态化，以此来提高学生的学习积极性。同时在授课过程中，教师要多让学生进行讨论分析，培养学生团队协作能力和对具体事情的服务分析能力。			
课程信息			
课程名称	铁路运输安全管理	课程代码	3520070
课程学时	32	课程学分	2
课程类别	B	课程性质	必修
先修课程	高速铁路概论	后续课程	岗位实习
课程目标			
通过本课程的学习，培养高职学生铁路安全意识，强调作业安全规则和要求，灌输安全第一、预防为主的方针，进一步提高学生的职业素质。培养与我国铁路现代化建设要求相适应，德智体美等全面发展，具有综合职业能力，在铁路、其他轨道交通运输第一线的人才。			
课程主要内容			

铁路行车安全管理概述，铁路行车安全保障体系，铁路行车事故预防，铁路交通事故管理，铁路行车安全系统分析，铁路行车安全系统评价，高速铁路运输安全技术保障体系等。			
教学要求			
本课程在教学中注意理论与实践的有机结合，将实验课堂讲授和课外实验穿插进行，培养学生独自解决实际问题的能力并通过训练达到铁路安全作业管理考核标准。充分利用现代化教学手段，将传统教学方法和现代教学手段相结合，采用多媒体课件、录像片、现场演示教学等。			
课程信息			
课程名称	高速铁路客运组织	课程代码	3520137
课程学时	32	课程学分	2
课程类别	A	课程性质	必修
先修课程	高速铁路概论	后续课程	岗位实习
课程目标			
通过本课程的学习和训练，使学生全面掌握高速铁路客运组织的基本知识和技能，具备良好的职业素养和综合能力，为未来的职业发展奠定坚实的基础。			
课程主要内容			
主要包括：铁路旅客运输费用核收，铁路旅客运输业务办理，行李运输与高铁快运，铁路旅客计划运输，车站客运组织，列车乘务组织，铁路客运安全与事故处理，特定运输组织。各项目由浅入深，循序渐进，注重理论与实践的结合。			
教学要求			
本课程在教学要求涵盖了知识掌握、能力培养、职业素养和实践教学四个方面。通过系统的教学和训练，旨在培养具备扎实理论基础、较强实践能力和良好职业素养的高素质高速铁路客运组织人才。			
课程信息			
课程名称	高速铁路客运服务	课程代码	3520134
课程学时	32	课程学分	2
课程类型	B	课程性质	必修
先修课程	高速铁路概论	后续课程	高速铁路客运服务实训
课程目标			
通过本课程的学习，旨在培养具备全面素质和专业技能的高速铁路客运服务人才，以满足现代化高速铁路运输系统对高效、安全、舒适客运服务的需求。学生通过系统的教学和实践训练，培养出既具备扎实的专业知识和技能，又具有良好服务意识、应急处理能力、综合素质和国际视野的高速铁路客运服务人才。			
课程主要内容			
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			
教学要求			
本课程在教学过程中，以现场教学和课堂教学相结合，重视将理论知识和实际相结合，加强学生理论联络实际能力。采取挂图、投影仪、多媒体课件等教学资源讲课以突出感性认识，尽可能和现场实际情况相结合以提升学生学习爱好。			
课程信息			
课程名称	高速铁路客运服务英语	课程代码	3520135
课程学时	48	课程学分	3

课程类别	B	课程性质	必修
先修课程	服务英语口语	后续课程	面试英语
课程目标			
通过本课程的学习，旨在全面提升学生的专业英语能力、口语交际能力、综合素质以及应对特殊情况的能力，使学生掌握高速铁路客运服务领域的专业英语知识，包括票务服务、车站服务、列车服务、应急处理以及旅游服务等方面的专业术语和表达方式。为他们未来在高速铁路客运服务领域的工作打下坚实的基础。			
课程主要内容			
课程主要内容包括介绍售票、安检、行李服务、车站广播、车厢服务、餐车服务、到站服务、紧急服务、处理乘客投诉，以及自然和历史景点等相关内容。每个单元均设置 Learning Objectives、Warming up、Testing Your Ears、Opening Your Mouth、Reading、Facing Different Cultures 和 Hearts and Crafts 等版块，将专业的铁路服务用语和日常用语融入各种学习活动和真实的情景模拟，并设置相关练习，以此来提高学生英语交际能力和铁路客运服务水平。			
教学要求			
本课程在全面提升学生的专业英语能力和实际应用技能。通过通用服务用语、车站服务英语、列车服务英语以及专业词汇与表达等方面的系统学习和训练，使学生能够在高速铁路客运服务领域中流利、准确地使用英语进行交流和服，为国内外旅客提供高质量、个性化的服务体验。同时，教学过程中应注重培养学生的跨文化交际能力、应变能力和服务意识，以适应高速铁路客运服务行业的快速发展和国际化趋势。			
课程信息			
课程名称	铁路客运乘务	课程代码	3520136
课程学时	32	课程学分	2
课程类别	A	课程性质	必修
先修课程	高速铁路概论	后续课程	高速铁路客运规章、岗位实习
课程目标			
通过对本课程系统的学习和实践，使学生具备从事铁路客运乘务工作所需的素质、知识和能力，为未来的职业生涯做好充分准备。			
课程主要内容			
分别为初识铁路客运乘务、普速列车的乘务工作、动车组列车的乘务工作、铁路运输安全管理及列车突发事件应急处置，旨在全面培养学生的职业素养和综合能力。			
教学要求			
本课程遵循“教师引导，学生为主”的原则，采用讲解、多媒体演示、场景模拟法、讨论、翻转课堂等多种方法，努力为学生创设更多知识应用的机会。			
课程信息			
课程名称	高速铁路客运规章	课程代码	3520138
课程学时	64	课程学分	4
课程类别	A	课程性质	必修
先修课程	铁路客运乘务	后续课程	岗位实习
课程目标			
通过本课程系统的学习和训练，使学生全面掌握高速铁路客运服务的规章制度、运营特点和服务标准，具备扎实的业务操作能力和沟通协调能，具备良好的职业素养和学习能力，养成诚实、守信、吃苦耐劳的品德，养成善于动脑，勤于思考，及时发现问题的学习习惯;具有团队意识，能进行良好的团队合作，养成操作安全的意识，为未来的职业发展奠定坚实的基础。			

课程主要内容
包括铁路旅客运输、铁路行李运输、铁路旅客运输服务质量规范、铁路旅客运输安全管理制度、铁路旅客运输突发事件应急处置。旨在使学生全面了解并掌握高速铁路客运服务的相关规章制度、操作流程、服务标准以及应急处置等内容。
教学要求
本课程以课堂分组、案例或情境引入，以小组为单位开展项目教学，利用高速铁路客运服务专业教学资源库，可进行线上自学、网上辅导和线下课堂教学相结合的线上线下混合教学模式，实现多种教学方式优势互补。具体教学实施中，要将安全责任意识、遵章守纪意识融入到课程教学的全过程，与各个项目的专业知识紧密结合。

八、资格证书

1. 职业技能等级证书

学生获得体现本专业核心能力的中级及以上职业技能等级证书，则可免修相关课程。

职业技能等级证书名称	体现专业核心能力	备注
1. 铁路列车乘务员证书	高速铁路旅客服务能力	
2. 民航安全检查员（四级）	可以独立完成验证检查、人身检查、开机检查、开箱包检查等工作任务。	

2. 职业资格证书

学生获得体现本专业核心能力的中级及以上职业资格证书，则可免修相关课程。

职业资格等级证书名称	体现专业核心能力	备注
1. 红十字会卫生医疗培训合格证	医疗救护能力	

3. 通用能力证书

学生参加英语等级考试获得高等学校英语应用能力 B 级及以上英语等级证书或全国英语等级考试（PETS）3 级及以上证书，可免修高职英语 2。

学生参加计算机等级考试，获得普通高校全国计算机等级一级（B）及以上证书，则可免修信息技术基础课程。

九、毕业条件

1. 修满所有必修课程学分；修满专业选修课和公共选修课规定的最低学分。
2. 完成毕业设计（论文）或岗位实习总结，且毕业答辩成绩合格。
3. 取得至少 1 项和专业核心技能相关的职业资格证书或技术等级证书。
4. 学生在校期间至少报名参加全国高等学校英语应用能力 B 级考试、大学英语四级或者公共英语三级考试、普通话等级测试、计算机一级 B 考试等考试各 1 次。

十、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

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一般

不低 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

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（铁道方向）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行业、专业发展动态，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。

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

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

（1）形象设计实训室

形象设计实训室主要配备形体训练设备、职业形象设计设备等，用于高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练、公共关系等课程与实训。

（2）形体房

形体房应满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、纠正不良体态的教学与实训。

（3）高速铁路列车乘务实训室

高速铁路列车乘务实训室主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务等课程与实训。

（4）礼仪教室

礼仪教室应满足乘务员礼仪训练的要求，应有镜子，用于学生礼仪课仪态训练，纠正不良仪态。

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展高速铁路列车乘务、车站客运组织与服务等实训活动，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。

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，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。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

校内专业实验、实训室（基地）配置情况

序号	实验实训室（基地）名称	功能	主要设备配置	工位 数	面积 /m ²	使用课程	备注（现有、 在建、待建）
1	形象设计室	满足职业妆塑造	投影仪、化妆台	48	50	职业形象化设计（化妆）	现有
2	形体房	满足形体教学训练需要	投影仪、把杆、镜子	50	50	民航职业塑形（形体）	现有
3	礼仪教室	满足礼仪训练要求、纠正不良仪态。	投影仪、镜子	70	80	民航服务礼仪	现有
4	安检实训通道	满足民航安检员岗位服务的基本技能的教学与实训。	通过式金属探测门、PD140手持金属探测器、X射线检查仪	60	50	民航安检概论	现有

校外实习实训基地一览表

序号	校外实习实训基地名称	合作企业名称	合作类型	合作内容
1	上海虹桥国际机场	上海虹桥国际机场	提供学生实习岗位	承担认知岗位综合实训、顶岗实习
2	厦门高崎国际机场	厦门高崎国际机场	提供学生实习岗位	承担认知岗位综合实训、顶岗实习

（三）教学资源

课程网络资源一览表

序号	网络课程名称	对应课程名称	网址	所在平台	级别（无、校级、市级、省级、国家级）
1	高速铁路概论	高速铁路概论	高速铁路概论_北京交通大学_中国大学MOOC（慕课）（icourse163.org）	中国大学MOOC	国家级
2	铁路旅客运输组织	高速铁路客运组织	铁路旅客运输组织_西南交通大学_中国大学MOOC（慕课）（icourse163.org）	中国大学MOOC	国家级

十一、学时分配与教学安排

(一) 本专业各教学环节时间分配总表（以周记）

学 年	学 期	理论 及实践 教学周	考 试	岗 位 实 习	毕 业 设 计	入 学 教 育	军 训	毕 业 教 育	机 动	寒 假	暑 假	学 期 合 计	学 年 合 计
一	一	15	1			1	2		1	5		25	52
	二	19	1								7	27	
二	三	18	1						1	5		25	52
	四	19	1								7	27	
三	五	0		20						5		25	41
	六	0		8	7			1				16	
小 计		71	4	28	7	1	2	1	2	15	14	145	145

(二) 学时/学分分配表

课程类别	总学分	总学时	理论学时	实践学时	课外学时	线上学时
公共基础必修课程	32.5	580	300	142	130	8
公共基础选修课程	2	32	----	----	----	32
专业基础课程	26	416	256	160	----	----
专业核心课程	19	304	256	48	----	----
专业拓展课程	17	272	192	80	----	----
技能实训课程	3	60	----	60	----	----
校内合计	103.5	1534	----	----	----	----
百分比	----	----	39%	61%	----	----

(三) 年度培养目标表

学年	培养目标和要求	达到标准
第一学年	了解高速铁路客运服务专业人才基本情况及相关技能	了解高速铁路的基本概念、技术特点以及运营管理等方面的知识。
第二学年	熟悉高速铁路运输发展情况及专业技能	熟悉发展历程，具备良好的服务意识和服务态度。
第三学年	掌握高速铁路客运服务相关专业技能	能够熟练运用服务技巧为旅客提供优质服务。

(四) 教学进程表

第一学年	第一学期																											
	周序	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		
	进程	△	☆	☆	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	*	=	=	=	=	=			
	第二学期																											
	周序	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
进程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	*	=	=	=	=	=	=	=	
第二学年	第三学期																											
	周序	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		
	进程	√	%	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	x	x	*	=	=	=	=	=		
	第四学期																											
	周序	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
进程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	x	*	=	=	=	=	=	=	=	
第三学年	第五学期																											
	周序	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		
	进程	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	=	=	=	=	=		
	第六学期																											
	周序	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20							
进程	#	#	#	#	#	#	#	#	//	//	//	//	//	//	//	△												

说明：入学毕业教育△，理论及教学√，整周实训x，课程设计O，毕业设计//，岗前综合培训&，岗位实习#，考试*，假期=，军训☆，信息技术实训%。

(五) 教学安排表

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	课内学时		课外学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
公共基础必修课程	1	3520002	思想道德与法治	B	C	3.0	48	40	8		4					
	2	3520014	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	S	2.0	32	28	4			4				
	3	3520114	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	B	S	3.0	48	40	8			4				
	4	3520081	形势与政策 1	A	C	0.25	4	4			2					
	5	3520082	形势与政策 2	A	C	0.25	4	4				2				
	6	3520083	形势与政策 3	A	C	0.25	4						2			
	7	3520084	形势与政策 4	A	C	0.25	4							2		
	8	3520005	军事理论	A	C	2.0	32	8		24	2					
	9	3520009	心理健康教育	A	C	2.0	32	16		16	2					
	10	3520076	劳动教育	B	C	1.0	32	6	10	16	2					
	11	3520008	体育 1	C	C	1.0	24		24		2					
	12	3520015	体育 2	C	C	1.0	28		28			2				
	13	3520019	体育 3	C	C	2.0	56		24	32			2			
	14	3520126	信息技术基础	B	S	3.5	56	28	28			4				
	15	3520125	高职英语 1	A	S	4.0	64	48		16	4					
	16	3520129	高职英语 2	A	S	4.0	64	48		16		4				
	17	3520128	大学生职业发展与生涯规划	B	C	1	16	6		10	2					
	18	3520115	大学生就业指导	A	C	1	16	16						2		
	19	3520127	国家安全教育 1	B	C	0.5	8	4	4		4					
	20	3520140	国家安全教育 2	B	C	0.5	8	4	4			4				
	小 计					32.5	580	300	142	130	24	24	4	4		
公共基础选修课程	1		大学语文	A	C	1.5	24									
	2		马克思主义理论类课程	A	C	0.5	12									
	3		党史国史类课程	A	C	0.5	12									
	4		中华优秀传统文化类课程	A	C	0.5	12									
	5		健康教育类课程	A	C	0.5	12									
	6		美学类课程	A	C	0.5	12									
	7		职业素养类课程	A	C	0.5	12									
	小 计					2										

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	课内学时		课外学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
专业基础课程	1	3520105	服务英语口语	A	S	2	32	32				2				
	2	3520042	职业形象设计(化妆)	B	C	2	32	16	16		2					
	3	3520067	职业形象设计2	B	C	2	32	16	16			2				
	4	3520041	民航职业塑造(形体)	B	C	2	32	16	16		2					
	5	3520065	民航职业塑形2	B	C	2	32	16	16			2				
	6	3520044	民航职业塑形3	B	C	2	32	16	16				2			
	7	3520066	民航职业塑形4	B	C	2	32	16	16					2		
	8	3520040	民航服务礼仪	B	C	2	32	16	16		2					
	9	3520064	民航服务礼仪2	B	C	2	32	16	16			2				
	10	3520043	民航服务礼仪3	B	C	2	32	16	16				2			
	11	3520018	播音与主持	B	C	2	32	16	16			2				
	12	3520046	铁路职业道德	A	S	2	32	32				2				
	13	3520109	高速铁路概论	A	S	2	32	32			2					
	小计					26	416	256	160		8	12	4	2		
专业核心课程	1	3520106	服务心理学	A	S	4	64	64					4			
	2	3520070	铁路运输安全管理	B	S	2	32	16	16				2			
	3	3520134	高速铁路客运服务	B	S	2	32	16	16					2		
	4	3520135	高速铁路客运服务英语	B	S	3	48	32	16				4			
	5	3520136	铁路客运乘务	A	S	2	32	32						2		
	6	3520137	高速铁路客运组织	A	S	2	32	32						2		
	7	3520138	高速铁路客运规章	A	S	4	64	64						4		
	小计					19	304	256	48				10	10		
专业拓展课程	1	3520035	交通运输企业管理	A	S	2	32	32					2			
	2	3520063	面试英语	A	C	2	32	32						2		
	3	3520062	民航安全与应急处置	B	S	4	64	32	32					4		
	4	3520050	民航安检概论	B	S	3	48	32	16				4			
	5	3520059	旅游客源国概况	B	C	2	32	16	16				2			
	6	3520130	民航求职面试指导	B	C	2	32	16	16					2		
	7	3520025	基础韩语	A	C	2	32	32						2		
	小计					17	272	192	80				8	10		

课程类别	序号	课程代码	课程名称	课程类型	考核方式	学分	学时	课内学时		课外学时	开课学期及周学时分配					
								理论	实践		1	2	3	4	5	6
技能实训课程	1	3520139	高速铁路客运服务实训	C	C	1	1周		20					1周		
	2	3520073	健康急救实训	C	C	2	2周		40				2周			
	小计					3	3周		60							
	总计					99.5	1632	956	538	130	32	36	26	26		
综合技术技能课程	1	3520006	军训	C	C	2	2周				2周					
	2	3520131	信息技术基础实训	C	C	1	1周						1周			
	3	3520132	大学生创新创业指导	C	C	1	1周							1周		
	4	3520133	岗位实习	C	C	28	28周								20周	8周
	5	3520075	毕业设计	C	C	7	7周									7周
	小计					39	39周									

说明：1. 课程类型分为 ABC 三类：A 类（纯理论）、B 类（理论+实践）、C 类（纯实践）。

2. 考核方式分为考试（用 S 表示）和考查（用 C 表示）两种。

3. 公共基础选修课利用线上教学平台进行，三年累计选修不少于 2 学分。

十二、培养方案论证意见

九州职业技术学院 人才培养方案论证意见

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

开设系院：航空学院

从培养目标、课程体系、课程结构、课程名称的规范性、学时多少、人才培养规律、文字数据等方面论证其科学性和合理性，表明是否同意该方案。

论证意见：

一、培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识，具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事铁路列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等工作的高技能人才。

二、课程体系

高速铁路客运服务专业课程体系设置遵循职业教育、高技能人才成长和学生身心发展规律，结合中国国家铁路集团有限公司“2+1”培训有关要求和全国铁道职业教育教学指导委员会《高等职业学校专业建设指导标准》，按课内、课外不同组织形式，根据公共基础课程与专业课程、理论教学与实践教学、学历证书之间的关系，建立“岗、课、证、赛”融合的课程体系，课程体系分为公共基础大类课程和专业（技能）大类课程两大类。

（一）公共基础大类课程

包括公共基础必修课程和公共基础选修课程两类，其中公共基础必修课程包括思想政治类课程、体育健康类课程、文理基础类课程、职业发展规划课程。公共选修基础课程包括人文素养课程。

（二）专业（技能）大类课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程、综合技术技能课程四类。其中综合技术技能课程包括岗位实习和毕业设计（论文）。

三、课程结构

（一）专业基础课程

这类课程通常包括服务英语口语、职业形象化设计（化妆）、民航职业塑形（形体）、播音与主持、民航服务礼仪、铁路职业道德、高速铁路概论等，这些课程为学生提供了基本的知识和技能，帮助他们了解铁路运输的基本情况和客运服务的基本要求。

（二）专业核心课程

这类课程通常包括服务心理学、铁路运输安全管理、高速铁路客运服务、高速铁路客运服务英语、铁路客运乘务、高速铁路客运组织、高速铁路客运规章等，这些课程让学生更深入地了解高速铁路客运服务的内容和要求，掌握相关的专业知识和技能。

（三）专业拓展课程

这类课程通常包括交通运输企业管理、面试英语、民航安全与应急处理、民航安检概论、旅游客源国概况、民航求职面试指导、基础韩语等，这些课程介绍本专业先进科学技术和最新科学成果；扩大学生知识面，满足学生的兴趣爱好，促进学生个性化发展。

（四）技能实训课程

这类课程通常包括高铁客运服务实训、健康急救实训

（五）综合技术技能课程

这类课程通常包括岗位实习、毕业设计（论文）等，这些课程在特定的职业活动或情境中进

行训练（包括直接参与生产过程），将所学的知识、技能和态度进行类化迁移与整合，形成相互联系、相互影响的有机整体，具备完成一定职业岗位任务的能力。

这样的课程结构旨在使学生具备全面的高速铁路客运服务知识和技能，从而能够适应现代铁路运输企业的需求，成为高素质的铁路客运服务人才。

四、课程名称规范性

高速铁路客运服务是近年来发展迅速的一个领域，相关课程在各大高校陆续开设。然而，由于缺乏统一的规范，课程名称往往五花八门，给外界带来一定的困扰。规范的高速铁路客运服务课程名称能准确反映课程的定位和特点，有助于学生和用人单位了解课程的实质内容，也有利于教师针对教学目标和内容进行合理组织，提高教学质量和效果，有利于学术交流与合作，促进高速铁路客运服务领域的发展。

五、学时：

高速铁路客运服务专业课程学时安排及所占比例如下：

课程类别	总学分	总学时	理论学时	实践学时	课外学时	线上学时
公共基础必修课程	32.5	580	300	142	130	8
公共基础选修课程	2	32	----	----	----	32
专业基础课程	26	416	256	160	----	----
专业核心课程	19	304	256	48	----	----
专业拓展课程	17	272	192	80	----	----
技能实训课程	3	60	----	60	----	----
校内合计	103.5	1534	----	----	----	----
百分比	----	----	39%	61%	----	----

六、人才培养规律

高速铁路客运服务专业面向铁路运输企业、城市轨道交通运营企业、物流运输企业，培养从事客运服务、铁路行车组织工作、铁路旅客运输组织工作、铁路货物运输组织等工作的毕业生。学生在校期间修满公共基础必修课程、专业基础课程、专业核心课程、专业方向课程和综合技术技能课程等所有必修课课程学分；取得至少一项和专业核心技能相关的职业资格证书或技术等级证书（铁路列车乘务员证书、民航安全检查员（四级）证书）；修满公共选修课规定的最低学分；完成毕业设计（论文）或岗位实习总结，且毕业答辩成绩合格，可达到毕业要求，正式步入工作岗位。

根据上述有关高速铁路客运服务专业人才培养方案的论证数据，同意九州职业技术学院航空学院人才培养方案。

专家组组长（签字）：张华丽
2024年 6 月 17 日

序号	姓名	工作单位	职务/职称	签字
1	张华丽	北京大红航空科技有限公司	专职教师	张华丽
2	黄慧姝	九州职业技术学院航空学院	教研室主任	黄慧姝
3	杨雪	九州职业技术学院航空学院	专职教师	杨雪

十三、培养方案审批表

九州职业技术学院 人才培养方案审核批准表

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码： 500113

开设系统： 航空学院

专业带头人	杨雪	专业群主任	黄慧姝	制订时间	2024.06		
参与制订人	姓名	职称/职位	工作单位		备注		
	李静	院长	九州职业技术学院航空学院				
	吕苏南	支部书记	九州职业技术学院航空学院				
	黄慧姝	教研室主任	九州职业技术学院航空学院				
	杨雪	专业课教师	九州职业技术学院航空学院				
	梁清	专业课教师	九州职业技术学院航空学院				
	岳冶	教学秘书	九州职业技术学院航空学院				
专业建设指导 委员会意见	 主任委员（签字）：张华丽 2024年7月3日						
二级学院 审核意见	 学院负责人（签字并盖章）：  2024年7月3日						
教务处 审核意见	 处长（签字并盖章）：  2024年7月5日						
学校教学工作 委员会意见	主任委员（签字）：  2024年8月6日						
学校党委会 审批意见	党委领导（签字）：  2024年8月15日						