

德州科技职业学院

高速铁路客运服务专业 2025 级人才培养方案

制定人姓名	单位	年龄	职称	电话	备注
张喆文	德州科技职业学院	34	副高级	18678359478	专业带头人
马琳	德州科技职业学院	43	正高级	18266651116	教学骨干
王韶若	德州科技职业学院	29	初级	13853465600	教学骨干
赵波	北京京城保安服务有限公司	67	高级技师	15318910331	行业导师
祝士明	天津大学	55	教授	18522816204	职教专家
耿宇	毕业生代表	23	技师	17669719971	优秀毕业生

审定人：邢伟伟、赵丽

单位公章：

制订日期：2025 年 07 月

目 录

1 概述.....	1
2 专业名称（专业代码）.....	1
3 入学基本要求.....	1
4 基本修业年限.....	2
5 职业面向.....	2
6 培养目标.....	2
7 培养规格.....	3
8 课程设置及学时安排.....	4
8.1 课程设置.....	4
8.1.1 公共基础课程.....	8
8.1.2 专业课程.....	8
8.1.3 实践性教学环节.....	19
8.1.4 相关要求.....	25
8.2 学时安排.....	36
9 师资队伍.....	43
9.1 队伍结构.....	43
9.2 专业带头人.....	43
9.3 专任教师.....	44
10 教学条件.....	44
10.1 教学设施.....	45
10.1.1 专业教室基本要求.....	45
10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求.....	45
10.1.3 实习场所基本要求.....	46
10.2 教学资源.....	46
10.2.1 教材选用基本要求.....	46
10.2.2 图书文献配备基本要求.....	47
10.2.3 数字教学资源配置基本要求.....	48
11 质量保障和毕业要求.....	48
11.1 质量保障.....	48
11.2 毕业要求.....	48

1 概述

为深入贯彻《国家职业教育改革实施方案》《职业教育专业目录（2021年）》及《高等职业学校专业教学标准》（2025年修订）相关要求，顺应我国高速铁路“八纵八横”网络加速成型、行业向数字化、智能化、绿色化转型的发展趋势，对接铁路列车乘务员、车站客运服务员等核心岗位（群）的最新需求，特制定本2025级高速铁路客运服务专业人才培养方案（专业代码：500113）。

本方案以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，坚持“以岗定教、岗课赛证融通、产教协同育人”的核心理念，立足交通运输大类铁道运输类专业定位，面向国家铁路集团、地方铁路公司及相关轨道交通运营企业，培养拥护党的方针政策，德、智、体、美、劳全面发展，掌握高铁客运服务、客运组织、安全应急处置、智能服务设备操作等核心知识与技能，具备良好的职业素养、沟通表达能力、应急应变能力和国际化服务视野，能胜任高铁乘务、车站客运、票务服务、安检服务等岗位，适应新质生产力发展要求的品质优良、技术精湛的高素质技术技能型高铁服务人才。

方案紧密结合行业发展实际，充分吸纳河南铁兴旅服餐饮管理有限公司等合作企业的岗位标准与实践经验，优化课程体系，强化实践教学，构建“公共基础+专业核心+实践拓展”三维课程框架，融入城市轨道交通站务职业技能等级证书、高铁乘务员证书等考核标准，注重学生职业能力与职业素养的同步提升。通过校内仿真实训、校外跟岗顶岗实习、行业技能竞赛等多种培养形式，打通人才培养与岗位需求的衔接通道，助力学生实现从校园到职场的无缝过渡，为我国高速铁路客运服务行业高质量发展提供坚实的人才支撑与智力保障。

2 专业名称（专业代码）

高速铁路客运服务（500113）

3 入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

4 基本修业年限

三年

5 职业面向

表 1 职业面向表

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(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)	铁路旅客运输(531)	铁路列车乘务员(4-02-01-02)、铁路车站客运服务员(4-02-01-03)	列车安全员、列车长、高铁乘务员、售票值班员、客运值班员/客服专员	1. 铁路列车乘务员职业技能等级证书 2. 高速铁路岗位培训合格证书(CRH) 3. 红十字应急救援员证

6 培养目标

本专业以立德树人为根本，培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才，要求学生自觉践行社会主义核心价值观，主动传承铁路行业技能文明与服务精神，具备一定的科学文化水平，拥有良好的人文素养、科学素养、数字素养和职业操守，兼具创新意识、爱岗敬业的职业精神与精益求精的工匠精神，同时具备较强的就业创业能力和可持续发展能力。

毕业生需扎实掌握高速铁路客运服务专业核心知识与实操技能，熟悉铁路及城市轨道交通客运服务的行业标准与操作规范，具备铁路旅客运输与城市轨道交通客运服务的核心操作能力，能够规范高效完成高铁乘降组织、铁路服务、票务办理、车站客流引导、各类客运应急处置等岗位核心任务。

知识目标：掌握高速铁路客运服务相关核心知识，重点包括铁路客运组织的基本流程与规范、高铁及城市轨道交通客运服务礼仪的具体要求，熟练掌握票务管理的操作规范、客运安全相关准则，同时了

解数字化服务工具的基础原理与实操知识，能够灵活运用相关知识指导岗位实践，满足客运服务岗位的专业需求。

能力目标：具备高速铁路客运各岗位核心操作能力，能够规范完成乘降组织、铁路服务、票务办理等基础工作；拥有客运突发情况应急处置能力，可快速响应旅客突发需求、设备故障等各类应急场景并妥善处理；熟练掌握数字化服务设备的应用能力，能灵活操作票务系统、智能引导设备等；同时具备良好的跨岗位沟通协作能力，可与车站、列车、调度等相关岗位高效配合，提升服务效率与质量。

素质目标：坚守职业操守与安全意识，具备团队协作精神，秉持爱岗敬业、精益求精的职业素养，树立正确劳动观与职业价值观。

毕业生面向铁路列车乘务员、车站客运服务员、城市轨道交通站务员等核心岗位，可在铁路局、高铁站、城市轨道交通运营公司等单位就业，具备职业晋升和创新创业潜力，适应行业发展需求。

7 培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成有关实习实训的基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（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）掌握与铁路运输业、城市轨道交通业相关的国家法律、行业规定，掌握安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解铁路与轨道交通行业文化，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；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的数学、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）具备良好的服务意识、沟通协调能力、团队协作能力与应急处置意识，符合铁路客运服务岗位礼仪规范，拥有适应轮班制工作的身心素质；

- (5) 掌握高速铁路客运服务、铁路运输组织的基础理论知识;
- (6) 掌握铁路客运规章、票务管理、客流组织、站车服务等专业知识;
- (7) 掌握城市轨道交通客运服务的基本流程与操作规范;
- (8) 掌握客运应急处置、应急救护的基础知识;
- (9) 了解铁路行业新技术、新规范与数字化服务发展趋势;
- (10) 专业核心能力: 能独立完成高铁乘务服务、车站票务办理、检票引导、乘降组织、客运值班等岗位工作;
- (11) 应急处置能力: 能规范处置旅客纠纷、客伤事件、设备故障等客运突发事件;
- (12) 沟通服务能力: 能使用二级甲等及以上普通话开展服务, 具备良好的旅客沟通与特殊旅客服务能力;
- (13) 持续学习能力: 能适应铁路行业发展, 学习新业务、新规范, 具备岗位进阶与创新创业能力。

8 课程设置及学时安排

8.1 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

通过对高速铁路客运服务行业的深入调研, 明确该专业学生毕业后面向的岗位, 主要包括铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员、铁路车站客运服务员、铁路车站客运服务员等。本着“厚基础、重实践、强素养”的理念和贯通衔接的核心思想, 对课程进一步构建了“专业基础平台课+专业核心项目+专业拓展项目”的专业课程体系, 并且构建了与主课程体系相辅相成的实践能力培养体系、创新创业体系和思政育人体系。课程设置以高铁岗位需求为导向, 通过大量的高铁客运实训、列车模拟实操和行业案例教学, 让学生在学习过程中积累高铁客运服务实操经验, 实现从学校到高铁岗位的无缝对接。

课程体系涵盖了高铁客运服务礼仪、列车乘务服务与管理、高铁安全与应急处置、高速铁路客运组织、高铁服务形象塑造等核心内容, 培养学生具备规范的高铁客运服务实操、列车应急处理、旅客沟通协

调和综合高铁客运服务的能力，能够适应高铁列车乘务、车站客运服务等不同岗位的工作需求。本专业课程设置结构体系如图 1 所示：

图 1 专业岗位核心能力分析和专业课程配置分析图

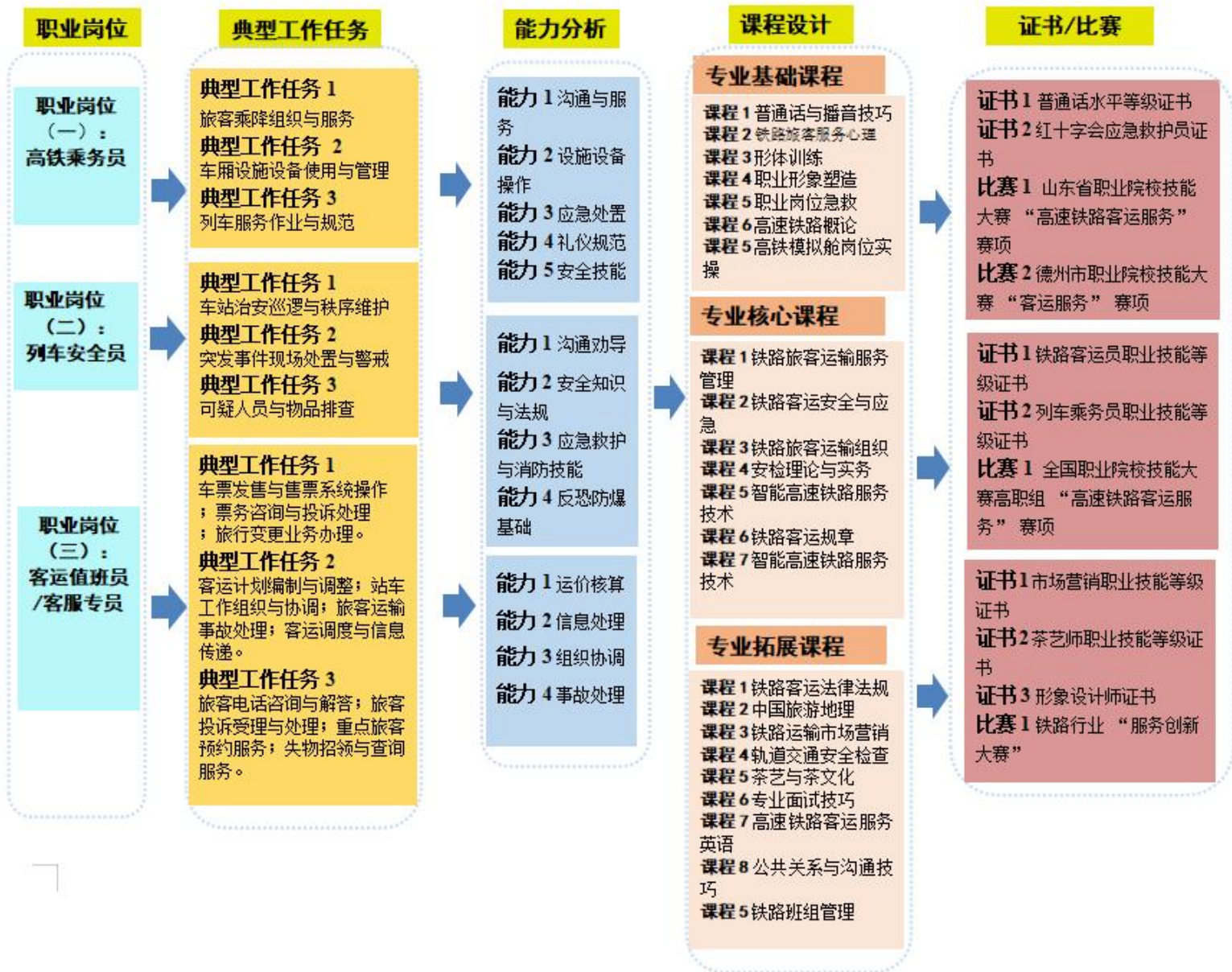
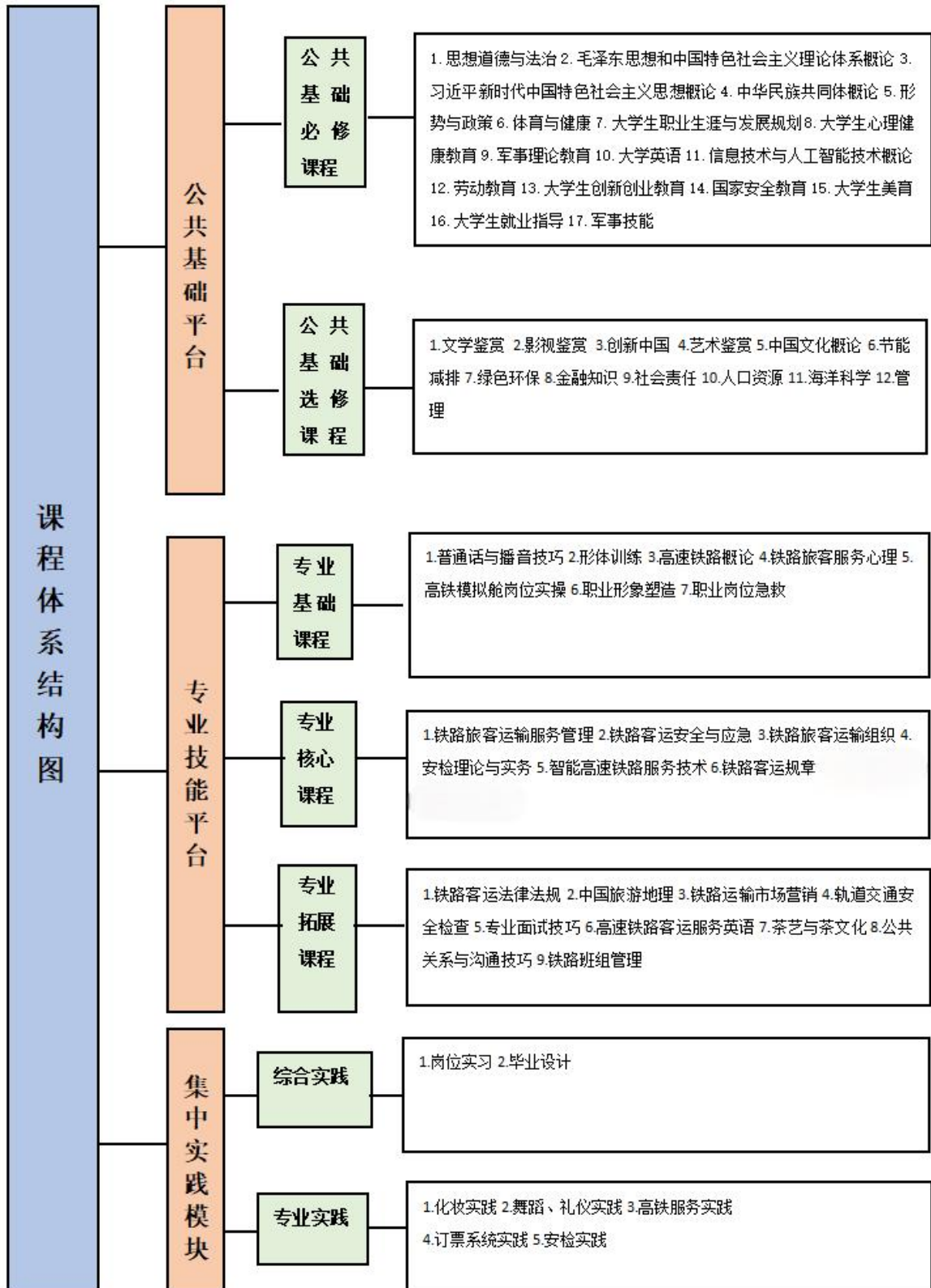


表 2 课程体系架构图



8.1.1 公共基础课程

(1) 公共必修课程

表 3 公共必修课程体系

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
1	思想道德与法治	落实高校立德树人根本任务，打牢大学生成长成才的科学思想基础，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，提升大学生思想道德素质和法治素养，强化大学生对思想政治理论课的获得感。	以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育为主要内容，引导新时代青年大学生坚定理想信念，忠诚爱国，弘扬中国精神、自觉践行社会主义核心价值观。	严格落实《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》，以课堂教学为主，网络教学为辅，中班、小班授课，创新备课形式，综合运用多种教学方法手段，理论学习和实践体验相结合。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	对大学生进行系统的马克思主义理论教育，巩固马克思主义在高校意识形态领域指导地位，实现习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神三进，培养担当民族复兴大任的时代新人。	了解马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果；熟练掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的具体内容和历史地位；坚持不懈推进马克思主义中国化时代化的进程。在一脉相承的理论体系中，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，实现习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，提高青年大学生政治思维、政治站位和政治定力，引导青年为中华民族伟大复兴努力奋斗。	严格落实《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》，以课堂教学为主，网络教学为辅，中班、小班授课，创新备课形式，综合运用多种教学方法手段。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	帮助大学生深入学习领会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、丰富内涵、实践	习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”	遵循学生认知发展规律，体现循序渐进、螺旋上升。坚持学段全覆盖，强化纵向一体化设计；结合学科

		要求,进一步增强大学生的“四个意识”,坚定“四个自信”、做到“两个维护”,强化“两个确立”,重在形成理论思维,实现从学理认知到信念生成的转化,增强使命担当。	总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的全面领导。	专业特点,有机融入相关内容,强化育人立意和价值导向。
4	中华民族共同体概论	旨在让学生了解和探讨中华民族共同体概念、特点、形成与发展的课程。通过本课程的学习,学生将了解中华民族的历史、文化、价值观和中国特色社会主义道路的形成,并深刻理解中华民族共同体的意义和建设目标。	中华民族共同体的概念和内涵、中华民族的历史、中国特色社会主义与中华民族共同体、中华民族共同体建设的路径与原则、中华民族共同体的展望与发展目标。	引导广大青年学生树立休戚与共、荣辱与共、生死与共、命运与共的共同体理念,不断增强学生对中华民族共同体的积极情感、认同态度,以及维护国家统一、民族团结的行为自觉。
5	形势与政策	帮助大学生正确认识新时代国内外形势,深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战,第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑,引导大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。	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,全面从严治党专题,党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效,我国经济社会发展,党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署;关注港澳台工作和国际形势。	通过教学,引导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,引导学生树立远大抱负,脚踏实地地实践中进行创新。
6	体育与健康	坚持以“健康第一”的思想为导向,以培养学生自主体育意识和体育行为为目标;使学生熟练掌握1-2项以上体育健身的手段和方法,树立终身	田径、篮球、武术、体育舞蹈、健身健美、乒乓球足球、排球、羽毛球、网球。	坚持体育课堂正常教学和课外体育活动相结合,坚持教师的主导作用,重视教学内容的科学性、实用性和针对性;重视体育信息技术、体育选修

		体育的思想，成为中国传统体育的传播者和社会体育的积极参加者。		课、体育社团建设，运动队建设的管理，积极开展学生课外体育活动。
7	大学生职业生涯与发展规划	本课程旨在帮助学生树立科学的就业态度和就业观念，激发学生创新创业的意识，在掌握求职、面试技巧以及开展项目选择、制定商业计划书等的基础上提高就业、创业的能力，引导学生把自己的职业生涯与社会发展和国家需要相结合，在创造自我价值的过程中创造更大的社会价值。	就业形势与政策、就业前的准备、求职与面试、就业法律保护、入职与发展、创新创业教育。	全面落实教育部《大学生职业发展和就业指导课程教学要求》，综合运用知识讲授、案例分析、情景模拟、社会调查和实践实习等多种形式。理论联系实际，加强课堂训练和课外指导的结合。注重网络教学手段的运用和学生实际操作的训练，避免纸上谈兵。
8	大学生心理健康教育	以“健康”为依据的大学生心理健康维持性目标，以“成长”为核心的大学生心理发展性目标，以“幸福”为目的的大学生心理素质指导性目标，以“成才”为要旨的大学生心理引导性目标。	心理健康维护、心理发展成熟、心理素质培养、积极人格塑造、大学生心理素质。	分十四个专题开展教学，采用案例分析、课堂讨论、心理训练等多种教学形式，努力建构教师指导下的“互动——领悟——提高”教学模式。
9	军事理论教育	让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质。	中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备、军事技能。	教学进入正常授课课堂，坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学中的应用和管理。
10	军事技能	使学生掌握基本军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，提升综合国防素质。具体包括：	学习《内务条令》《纪律条令》《队列条令》；进行单个军人及分队的队列动作训练（如立正、稍息、行进、停止、方向变换等）；学习格	训练时间2—3周，实际训练时间不得少于14天（112学时），记2学分。坚持“练为战”原则，注重理论与实践结合，强化

		掌握队列动作、轻武器操作、战术基础、防卫技能及战备基础等，培养组织纪律性、战斗素养和应急处置能力。	斗基础（如捕俘拳）；学习战场医疗救护知识，包括心肺复苏、意外伤救护、战场自救互救等；组织现地教学，如走进军营、学唱军歌等	纪律养成与实战能力培养，确保安全、规范、高效完成训练任务。
11	大学英语	使学生能够掌握一定的英语基础知识和基本技能，具有一定的英语语言综合应用能力，即一定的听、说、读、写、译的能力，培养学生的自主学习、实际应用英语语言和跨文化交际等方面的职业能力和职业素养，为学生未来继续学习和终身发展奠定良好的英语基础。	语言知识教学：词汇、语法、语音语调；语言技能教学：听力、口语、阅读、写作；学术与职业英语教学：学术英语、职业英语。旨在全面提升学生的英语综合运用能力，培养跨文化交际素养，满足不同学生在学业、职业以及个人发展等多方面的需求。	教师要依据教学目标、围绕教学内容，设计符合学生情况的教学活动，在教学设计和教学实施过程中，应当鼓励学生充分利用手机、互联网等手段获取课外资源，培养学生的学习兴趣，提高学生的学习能力，拓展知识面，提升文化素养。
12	信息技术与人工智能技术概论	掌握计算机的基础知识和基本概念；了解微机硬件系统的基本组成；了解操作系统的功能，掌握Windows7的基本操作方法 熟练使用微软Office软件，如Word2016、Excel2016、PowerPoint2016等。掌握计算机信息技术安全知识和病毒的防治知识。 计算机网络的基础知识及人工智能、大数据、物联网基础知识。	计算机的基础知识、Windows基本操作、文字处理软件使用、电子表格软件的使用、幻灯片制作软件的操作、人工智能等基础知识。	教学指导思想是在有限的时间内精讲多练，培养学生的实际动手能力，自学能力、开拓创新能力和综合处理能力。理论学时和上机学时的比例设置为1:1，让学生有更多的时间练习操作性的知识。通过实验指导给出详细的操作步骤。
13	劳动教育	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	劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等；日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动	持续开展日常生活劳动，自我管理生活，增强劳动自立自强的意识和能力；定期开展校内外公益服务性

		神。 养成良好的劳动习惯和品质。	中的知识、技能与价值观。	劳动，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动。
14	大学生创新创业教育	掌握开展创业活动所需要的基本知识。认知创业的基本内涵和创业活动的特殊性，辩证地认识和分析创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目。	创新创业概述，创造性思维，创新方法和创新思维训练，创业机会与创业风险，创业团队的组建与创业资源的融合，商业模式，创业计划与项目路演。	使学生树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。
15	国家安全教育：	以总体国家安全观为科学指导，坚持党对国家安全教育的绝对领导，坚持以构建国家安全教育体系为途径，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，强化学生责任担当。	国家安全教育主要包括国家安全观、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、新兴领域安全等内容；公共安全教育主要包括人身安全、公共卫生安全、财产安全、心理安全、消防安全、应急处置、预防违法犯罪、防范邪教等内容。	提高新时代大学生的国家安全意识和自我保护能力，在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀，加强品德修养，增长知识见识，培养奋斗精神，提升学生综合素质。
16	大学生美育	系统地了解美学的基本原理，以及美育的意义、任务和途径，从而初步树立正确、进步的审美观，培养高尚、健康的审美理想和审美情趣，发展对美的事物的感受力、鉴赏力、创造力，提高在审美欣赏活动和审美创造活动中陶冶情操、完善人格、进行自我教育的自觉	绪论：培养全面发展的一代新人，人类美化自身的学科，美是什么。第三章：审美门户，审美范畴，审美意识，审美心理，自然审美。	培养学生的马克思主义审美观；培养学生的文化自信，弘扬中华美育精神；培养学生生态文明观念和自然观；挖掘红色文化元素，培养学生的革命文化精神；以美怡情，增进学生的身心健康，以美引善，提高学生的思想品德，总之要促进学生健康、全面、和谐的发

		性。		展。
17	大学生就业指导	让学生了解就业形势政策，树立正确就业观与职业理想，掌握求职技巧，提升就业与职业发展能力，合理规划职业生涯，助力顺利就业与长远发展。	包括就业形势政策分析、职业规划与自我认知、简历制作与面试等求职技巧、职业素养培养及创业教育，引导学生明确方向并提升综合能力。	内容注重实用，采用案例、讨论等多样化教学方法，教师须具备丰富经验，安排实践环节，关注个体差异，提供个性化就业指导。

(2) 公共选修课程

根据党和国家有关文件规定，以及专业群素质要求，在第一至三学期开设公共选修课，根据学生需求在学校公选课线上课程库中选择，公选课以拓宽学生知识面，优化学生知识结构，增强学生社会适应能力，提高学生文化品位、人文素养和科学素养为目的。学生需修满4学分。

8.1.2 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是由需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

结合德州地区高速铁路客运及相关服务行业实际情况和德州科技职业学院的办学定位、高速铁路客运服务专业人才培养需要，通过专业调研与高铁服务类骨干企业校企协同共同确定课程，进行项目化课程设计，依托体现高铁客运服务新方法、列车安全新技术、服务流程新工艺、行业岗位新标准的真实服务项目和典型工作任务等，开展项目式、案例式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型，契合智慧高铁发展趋势，助力学生掌握岗位核心技能，培养适应行业发展的高素质技术技能型高速铁路客运服务人才。

(1) 专业基础课程

表4 专业基础课程体系

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
----	------	------	--------	------

1	普通话与播音技巧	<p>通过本课程学习,使学生掌握标准的普通话发音技巧和铁路客运服务场景下的播音规范,具备清晰、准确、亲切的语言表达能力,能够胜任列车广播、站内广播及旅客沟通等岗位需求,树立铁路服务的专业形象。</p>	<p>本课程涵盖普通话语音基础(声母、韵母、声调、语流音变)、发声技巧与嗓音保护、铁路客运服务常用播音稿件训练(到站预报、安全提示、服务用语、应急处置广播)、列车广播设备操作规范等内容。要求学生能够熟练运用标准普通话进行各类场景播音,语音标准、语调自然、语速适中,具备良好的语言感染力和沟通能力。</p>	<p>技能考核项目包括:普通话水平测试模拟考核、铁路客运服务场景播音实操考核、突发事件应急处置广播模拟。教学要求是确保学生普通话水平达到二级甲等以上标准,能够独立完成列车及车站各类广播任务,播音过程规范、准确、流畅。</p>
2	铁路运输服务礼仪	<p>通过学习铁路运输岗位服务礼仪知识,培养学生的职业特质,包括服务礼仪基础知识、形象礼仪、姿态礼仪、语言礼仪等,旨在提高学生的个人形象及修养,提升岗位服务礼仪水平,树立铁路服务窗口的良好形象。</p>	<p>本课程以为乘客提供更高的服务质量为宗旨,侧重于交际准则和行为规范的具体介绍和分析,重视理论与实践相结合,通过切实有效的礼仪教育,培养人民理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度,引导学生文明服务,助力高速铁路与铁路交通事业。</p>	<p>技能考核项目包括服务礼仪技能项目、列车员岗位技能项目、客运员岗位技能项目。要求是评估学生在专业理论知识和实际操作技能方面的掌握情况。</p>
3	形体训练	<p>通过本课程学习,帮助学生纠正生活中的不良姿态,塑造优美的形体,培养高雅的气质,增强身体柔韧性、协调性和节奏感,使学生具备铁路客运服务岗位所需的端庄体态和职业风范。</p>	<p>本课程主要通过基本体态动作和舞蹈基础练习,包括站姿、坐姿、走姿训练,身体柔韧性训练,协调性训练,节奏感训练,形体组合造型练习等内容。要求学生在正确姿态基础上完成各类形体训练动作,具备良好的身体控制能力和舞台表现力,能够展现铁路服务人员的职业气质。</p>	<p>技能考核项目包括:基本姿态展示(站姿、坐姿、走姿)、形体组合造型完成度、身体柔韧性与协调性测评。教学要求是教师课前检查学生发型、服装等仪容仪表,在正确站姿指导下进行基本功和组合造型练习,确保学生具备力量、柔韧性、协调性、节奏感和表现力。</p>
4	高速铁路概论	<p>通过本课程学习,使学生全面了解高速铁路的发展历程、系统构成、技术特点及运营管理模式,掌握高速铁路客运服务</p>	<p>本课程主要内容包括:世界及中国高速铁路发展概况、高速铁路线路与车站、高速动车组基本构造、高速铁路信号与通信系统、高速铁路运输组织模式、</p>	<p>技能考核项目包括:高速铁路系统构成图解分析、高铁车站设施设备识别、高铁运营流程图绘制。教学要求是培养学生对高速铁路行</p>

		的基础理论知识,为后续专业核心课程学习奠定坚实的行业认知基础。	高速铁路客运服务系统、高速铁路安全管理体系等。要求学生高速铁路各系统有整体认知,理解高铁运营的基本原理和服务特点。	业的整体认知能力,能够运用所学知识分析高铁运营中的基础问题,为后续岗位实操课程提供理论支撑。
5	铁路旅客服务心理	通过本课程学习,使学生掌握铁路旅客心理的基本规律和服务沟通技巧,具备识别旅客心理需求、处理旅客情绪问题、化解服务矛盾的能力,提升服务的针对性和旅客满意度。	本课程主要内容包括:心理学基础知识、铁路旅客心理特征分析、不同旅客群体(老幼病残孕、商务旅客、旅游旅客等)心理需求与服务策略、客运服务中的沟通技巧、旅客投诉心理分析与处理、服务人员自我心理调适等。要求能够运用心理学知识指导服务实践。	技能考核项目包括:旅客心理需求案例分析、服务沟通情景模拟、旅客投诉处理实操演练。教学要求是培养学生敏锐的观察力和共情能力,能够准确识别旅客心理状态,采取恰当的服务策略,妥善处理服务中的心理冲突和沟通障碍。
6	高铁模拟舱岗位实操	通过本课程学习,学生能够在模拟真实高铁车厢的环境中,熟练掌握乘务员岗位的各项操作技能和服务流程,具备独立完成车厢服务、设备操作、应急处置等工作的能力,实现从理论到实践的过渡。	本课程主要内容包括:模拟舱设施设备认知与操作(车门、座椅、照明、空调、广播、餐饮设备等)、乘务作业全流程演练(出乘准备、旅客登车、车厢巡视、到站预报、餐饮服务、旅客下车)、重点旅客服务技巧、突发事件应急处置演练(火灾、旅客突发疾病、设备故障等)。要求严格按照岗位标准进行操作。	技能考核项目包括:车厢设施设备操作考核、乘务作业全流程模拟考核、重点旅客服务情景模拟、突发事件应急处置实操考核。教学要求是参照铁路乘务员岗位标准,对学生的操作规范性、服务礼仪、应急反应能力进行全面评估,确保学生具备上岗实操能力。
7	职业形象塑造	通过本课程学习,使学生掌握铁路客运服务岗位的职业形象标准和要求,具备规范的仪容仪表修饰能力、得体的着装搭配能力和优雅的仪态表现能力,塑造专业、亲和、自信的职业形象。	本课程主要内容包括:职业形象内涵与标准、皮肤护理与职业妆容技巧(底妆、眉形、眼妆、唇妆)、发型设计与发饰搭配、职业着装规范与搭配原则、饰品选择与佩戴礼仪、微笑训练与眼神交流、站姿坐姿走姿综合训练等。要求学生能够独立完成符合岗位要求的职业形象塑造。	技能考核项目包括:职业妆容实操考核、职业着装搭配展示、综合仪态展示(含微笑、眼神、站姿、坐姿、走姿)。教学要求注重细节规范和整体协调,通过反复训练使职业形象内化为学生的自然表现,展现铁路服务人员的专业素养和精神风貌。
8	职业岗位	通过本课程学习,使	本课程主要内容包括:急	技能考核项目包括:心

	<p>急救</p>	<p>学生掌握铁路客运服务现场常见急症和意外伤害的急救知识与技能,具备在专业医护人员到达前实施初步救护的能力,为旅客生命安全提供基本保障。</p>	<p>救基础理论(急救原则、现场评估、个人防护)、心肺复苏技术(成人/儿童CPR、AED使用)、气道异物梗阻处理(海姆利希急救法)、常见急症处置(晕厥、癫痫、心绞痛、低血糖、中暑)、创伤救护(止血、包扎、固定、搬运)、铁路常见意外伤害处理(烫伤、电击伤、挤压伤)。要求理论与实践相结合。</p>	<p>肺复苏(含AED使用)实操考核、海姆利希急救法操作考核、创伤止血包扎技术考核、常见急症处置情景模拟。教学要求是严格按照红十字急救培训标准进行教学和考核,确保学生掌握规范的急救操作流程,具备现场应急救援能力,鼓励学生考取红十字急救证。</p>
--	-----------	---	---	---

(2) 专业核心课程

表 5 专业核心课程体系

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
1	铁路旅客运输服务管理	通过本课程学习，学生能够掌握铁路旅客运输服务管理的基本理论、方法与规范，具备服务质量控制、服务流程优化、旅客满意度提升等管理能力，为从事客运值班员、服务质量管理等岗位奠定基础。	本课程主要内容包括：铁路旅客运输服务管理概述、服务质量标准与评价体系、服务流程设计与优化、旅客投诉管理与改进、服务人员管理与激励、服务文化建设、铁路客运服务创新案例分析等。要求学生能够运用服务管理理论分析实际问题，提出改进方案。	技能考核项目包括：服务质量案例分析、服务流程优化方案设计、旅客投诉处理模拟演练、服务管理综合实训。教学要求是培养学生系统思维和管理意识，能够结合铁路客运实际，制定服务改进措施，提升服务管理综合能力。
2	铁路客运安全与应急	通过本课程学习，学生能够掌握铁路客运安全管理的法律法规、制度规范和应急处置流程，具备安全隐患排查、事故预防、突发事件应急处理的能力，确保旅客运输安全。	本课程主要内容包括：铁路客运安全管理体系、安全法规与标准、安全隐患识别与排查、应急预案编制与演练、旅客伤害事故处理、火灾爆炸应急处理、线路中断应急组织、危险品泄漏处置、应急通信与信息报告等。要求学生熟悉各类应急流程，能够组织现场处置。	技能考核项目包括：安全隐患排查实操、应急预案编制、突发事件应急处置模拟演练、事故案例分析报告。教学要求是强化安全意识，规范应急操作，通过情景模拟使学生掌握各类突发事件的正确处置方法。
3	铁路旅客运输组织	通过本课程学习，学生能够掌握铁路旅客运输计划编制、站车工作组织、客运调度等核心知识，具备客流分析、计划制定、运输组织优化的能力，适应客运计划员、值班员等岗位需求。	本课程主要内容包括：客流调查与预测方法、旅客运输计划编制（客流计划、技术计划、日常计划）、票额分配与调整、列车运行图认知、客运站工作组织（售票、候车、乘降、行包）、旅客列车乘务工作组织、客运调度指挥、节假日运输组织等。要求学生能够独立完成基础计划编制和组织方案设计。	技能考核项目包括：客流计划编制实操、站车工作组织方案设计、客运调度模拟演练、节假日运输组织案例分析。教学要求注重数据分析和逻辑思维训练，通过真实案例和模拟软件，提升学生运输组织能力。
4	安检理论与实务	通过本课程学习，学生掌握铁路安检工作的法律法规、	本课程主要内容包括：铁路安检法律法规与标准、安检设备（安检仪、金属探测门、	技能考核项目包括：安检设备操作考核、人身检查规范模拟、

		安检设备操作、危险品识别与处置等专业知识，具备规范执行安全检查、维护安检秩序的能力，胜任安检员岗位。	手持探测器)操作与维护、人身检查程序与规范、行李物品检查方法、危险品种类与识别(易燃易爆、管制刀具、腐蚀品等)、违禁品处置流程、安检现场秩序维护、突发事件应急处理等。要求熟练掌握安检流程和设备操作。	X光图像识别测试、危险品处置情景模拟。教学要求是严格对标行业标准，通过反复实操训练，确保学生安检操作规范、识别准确、处置合规。
5	铁路客运规章	通过本课程学习，学生系统掌握铁路客运各项规章制度、作业标准及法律依据，具备票务处理、合同管理、携带品处置及违规行为处理的实操能力，确保客运作业合法、合规、准确。	本课程主要包括：铁路客运合同与法律基础、客票发售与改签/退票规则、旅客携带品范围与罚则、不符合乘车条件处理、补票/补签业务规范、铁路行李包裹运输规则、铁路客运安全与稽查管理等。	技能考核项目包括：典型票务纠纷情景处置、携带品超限/违规乘车实操、客运合同变更办理、站车业务合规性稽查。教学要求是强化学生的规则意识与规范执行力，要求学生能够精准引用规章条文，熟练完成各类客运业务的标准化处置，规避运营风险。
6	智能高速铁路服务技术	通过本课程学习，学生掌握智能高铁客运服务的新技术、新设备与新应用，具备数字化服务平台操作、智慧客流分析、智能设备运维与创新服务设计的能力，适应智慧客运站车发展需求。	本课程主要包括：智能高铁综合服务平台(如12306智能服务、刷脸进站等)操作、智慧客流组织与分析技术、智能客服设备(如自助终端、智能机器人)运维与应用、高铁数字化营销与创新服务案例、基于大数据的服务质量优化等。	技能考核项目包括：智能服务平台实操演练、客流数据可视化分析、智能设备故障诊断与维护、数字化服务方案设计。教学要求是培养学生的数字化素养与创新能力，要求学生能够熟练应用智能服务工具，结合客运实际设计智慧服务流程，提升岗位技术适配度与综合服务竞争力

(3) 专业拓展课程

表 6 专业拓展课程体系

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容	教学要求
1	铁路客运法律法规	通过本课程学习,学生熟悉铁路旅客运输相关法律法规体系,掌握主要法律条款及其应用,增强法治意识和合规操作能力,能够在工作中依法办事、维护旅客和企业的合法权益。	本课程主要内容包括:《中华人民共和国铁路法》《铁路旅客运输规程》《铁路安全管理条例》《铁路旅客运输损害赔偿规定》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规的解读,典型案例分析,法律文书写作等。要求能够运用法律知识分析客运服务中的法律问题。	技能考核项目包括:法律法规知识测验、典型案例法律分析报告、客运纠纷法律处理模拟。教学要求是注重理论联系实际,培养学生知法、懂法、用法的能力,强化合规操作意识。
2	中国旅游地理	通过本课程学习,学生了解中国旅游地理的基本知识,掌握主要旅游线路、旅游资源分布及铁路沿线景点概况,提升为旅客提供旅游咨询服务的综合能力。	本课程主要内容包括:中国旅游地理概论、旅游资源分类与评价、主要旅游区域与线路(华北、华东、华南、西南、西北等)、铁路沿线著名景区介绍、旅游交通与铁路衔接、旅游客源市场分析、旅游服务常识等。要求学生能够根据旅客需求提供初步的旅游建议。	技能考核项目包括:旅游线路设计、铁路沿线景点讲解模拟、旅游咨询服务情景演练。教学要求是拓宽学生知识面,培养跨学科综合应用能力,提升服务的附加值。
3	铁路运输市场营销	通过本课程学习,学生掌握铁路运输市场营销的基本理论和方法,具备市场调研、产品设计、票价策略、促销推广等初步能力,为铁路客运营销岗位提供知识储备。	本课程主要内容包括:市场营销基础理论、铁路客运市场分析、旅客行为分析、客运产品设计与开发、票价策略与定价方法、促销与推广手段、营销渠道管理、客户关系管理、铁路客运品牌建设等。要求学生能够完成简单的营销方案设计。	技能考核项目包括:客运市场调研报告撰写、营销策划方案设计、产品推广模拟演练。教学要求是培养学生的市场意识和创新思维,能够结合铁路特点开展营销活动设计。
4	轨道交通安全检	本课程是安检理论	本课程主要内容包括:	技能考核项目包

	查	与实务的深化课程，重点强化安检技术、设备操作及现场管理能力，使学生具备更高水平的安检综合技能，适应高铁、地铁等多场景安检需求。	轨道交通安检法规体系、安检设备原理与维护、图像识别高级技巧、爆炸物探测技术、液体检测技术、防爆安检流程、安检现场管理、安检人员心理与沟通、大型活动安检组织等。要求熟练掌握高级安检技能。	括：复杂图像识别测试、多场景安检模拟演练、安检设备故障处理、安检现场组织方案设计。教学要求是注重技能提升和综合应用，培养学生成为安检技术骨干。
5	专业面试技巧	通过本课程学习，学生能够掌握求职面试的基本流程、礼仪规范和应答技巧，提升自我展示和沟通能力，增强就业竞争力，顺利通过铁路企业招聘面试。	本课程主要包括：铁路企业招聘流程与用人标准、简历制作与优化、面试礼仪（着装、仪态、语言）、自我介绍设计与演练、常见面试问题应答技巧、无领导小组讨论演练、情景模拟面试、面试心理调适等。要求每位学生完成模拟面试全流程。	技能考核项目包括：简历制作、自我介绍展示、模拟面试综合表现评价。教学要求是强化实战演练，注重个性辅导，帮助学生发现不足并改进，提升面试成功率。
6	高速铁路客运服务英语	通过本课程学习，学生能够掌握铁路客运服务常用英语词汇、句型和会话，具备与外籍旅客进行基本交流的能力，提升国际化服务水平。	本课程主要包括：铁路客运服务英语词汇（车票、站名、设施、服务用语）、售票咨询英语对话、列车服务英语（引导、餐饮、广播）、突发事件应急英语、投诉处理英语、常用铁路英文标识识别等。要求学生能够进行常见场景的口语交流。	技能考核项目包括：服务英语情景对话模拟、英文广播词朗读、英文投诉处理演练。教学要求是突出听说训练，结合岗位实际，培养学生的跨文化沟通能力。
7	铁路客运法律法规	通过本课程学习，学生能够熟悉铁路旅客运输相关法律法规体系，掌握主要法律条款及其应用，增强法治意识和合规操作能力，能够在工作中依法办事、维护旅客和企业的合法权益。	本课程主要包括：《中华人民共和国铁路法》《铁路旅客运输规程》《铁路安全管理条例》《铁路旅客运输损害赔偿规定》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规的解读，典型案例分析，法律文书写作等。要求	技能考核项目包括：法律法规知识测验、典型案例法律分析报告、客运纠纷法律处理模拟。教学要求是注重理论联系实际，培养学生知法、懂法、用法的能力，

			能够运用法律知识分析客运服务中的法律问题。	强化合规操作意识。
8	公共关系与沟通技巧	通过本课程学习，学生能够掌握公共关系基本理论和沟通技巧，具备人际交往、公众沟通、危机应对等能力，提升个人职业素养和团队协作水平。	本课程主要内容包括：公共关系概论、组织形象塑造、公众沟通策略、媒体关系处理、内部沟通协调、危机公关处理、人际沟通技巧（倾听、表达、反馈）、跨文化沟通、团队协作与冲突处理等。要求学生能够运用沟通技巧解决实际工作中的问题。	技能考核项目包括：沟通情景模拟演练、危机公关案例分析、团队协作任务考核。教学要求是注重实践训练，培养学生的情商和沟通艺术，提升综合素养。
9	铁路班组管理	通过本课程学习，学生能够了解铁路班组管理的基本内容和方法，具备班组建设、人员管理、作业组织、安全管理的初步能力，为晋升班组长或基层管理者奠定基础。	本课程主要内容包括：铁路班组概述、班组长的职责与素质、班组日常管理（考勤、分工、台账）、班组作业组织与标准化、班组安全管理、班组团队建设、班组绩效考核、班组沟通与激励、现场问题解决等。要求学生能够制定简单的班组管理计划。	技能考核项目包括：班组管理案例分析、班组作业组织方案设计、模拟班前会组织。教学要求是培养学生基层管理意识和组织协调能力，为职业发展拓宽路径。

8.1.3 实践性教学环节

本环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位作为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评

价,做好学生实习服务和管理工作,有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度,有安全、保险保障,依法依规保障学生的基本权益。

(1) 实训

1.公共实训环节

表 7 公共实训内容与学习要求一览表

项目	公共实训课程	公共实训学习要求
公共实训	军事技能	军事教学环节,采取多种军事训练方式,掌握基本的军事技能,培养学生吃苦耐劳、爱国、友善、诚实的品质。
	劳动教育	(1)持续开展日常生活劳动,自我管理生活,增强劳动自立自强的意识和能力;(2)定期开展校内外公益服务性劳动,培育社会公德,厚植爱国爱民的情怀;(3)依托实习实训,参与真实的生产劳动和服务性劳动。

2.课程实训环节

高速铁路客运服务专业定位于培养服务高速铁路行业,拥护党的基本路线,适应高速铁路列车乘务、车站客运组织、票务服务、安全检查、旅客服务等一线岗位需要,具有良好的职业道德、职业素养和敬业精神,具备高铁客运服务能力、应急处置能力、沟通协调能力及安全防范能力,主要从事高铁乘务员、客运值班员、票务员、安检员、客服人员等工作的,德、智、体、美、劳全面发展的高素质技术技能人才。按照“瞄准职业岗位→分析归纳岗位典型工作任务→确定岗位核心能力→构建行动领域→行动领域转化为专业学习领域”的基本路径,确定了6个核心职业岗位、18项典型工作任务、6大行动领域和6大专业学习领域,由此构建了基于高速铁路客运服务工作过程系统化的“岗课赛证”融通课程体系。

表 8 课程实训教学一览表

实训项目	实训时间	实训地点	实训形式	主要内容
化妆实训	第二学期	化妆实训室	化妆技术项目展示	化妆技巧、发型设计
舞蹈、礼仪实践	第四学期	形体房	礼仪服务大赛	形体基本礼仪知识、个人形体形象设计、面试技巧
订票系统实践	第五学期	订票系统实训室	售票模拟大赛	售票系统流程、售票系统环节及操作
高铁安检实践	第六学期	安检实训	安检职业能	安检队伍建设,安检

		室	力水平评比	法规和多种安检方法的实施与检查
--	--	---	-------	-----------------

(2) 实习

1. 专业实习环节

专业实习是本专业人才培养方案的重要组成部分,是本专业基础知识学习和专业核心知识学习之间的连接和实践环节。

表 9 专业实习内容与要求一览表

项目	专业实习内容	专业实习要求
专业实习	1. 了解高速铁路客运服务行业发展现状与趋势。2. 熟悉高铁车站的岗位设置、工作环境及作业流程。3. 掌握列车乘务工作的基本内容和岗位职责。4. 了解票务服务、旅客引导、安全检查等一线岗位的工作规范。5. 观摩旅客运输组织、站车协调、应急处置等实际工作场景。6. 了解当前铁路企业对岗位人才的综合素质要求。7. 掌握企业招聘选拔的具体标准和面试流程。	认知实习是对课堂所学专业知识的巩固和延伸,需要学生深入高铁车站、客运段等真实工作环境进行参观学习,了解未来将要从事的职业岗位的工作内容、环境特点及能力要求。通过认知实习,使学生对高速铁路客运服务行业形成初步认识,明确学习目标,增强职业认同感,为后续专业课程学习和岗位实习奠定基础。学生应积极参与,认真观察,主动请教,完成认知实习报告。

2. 岗位实习环节

岗位实习是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节。要认真落实教育部、财政部《顶岗实习标准》《职业学校学生实习管理办法》和《职业学校学生实习管理规定》的有关要求，保证岗位实习岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，通过校企合作，实行工学交替，多学期、分阶段安排学生实习。

表 10 岗位实习内容与要求一览表

项目	岗位实习内容	岗位实习要求
岗位实习	了解实习单位概况（企业文化、企业管理制度、企业生产设备，软件应用等）；了解企业工作岗位设置；了解企业工作岗位工作职责；了解工作岗位工作规程。	严格执行学校顶岗实习管理制度；在校企双方协商的基础上，由学校制订实习计划；学校、实习企业和学生本人或家长应当签订书面协议；学校和实习企业应当加强对实习生的劳动安全教育，学校应为实习学生购买意外伤害保险等相关保险；实习企业要为学生实习提供必要的实习条件和安全健康的实习环境；学校和实习企业应当建立严格的实习生考勤制度，由实习企业按照员工管理要求记录到岗情况；学校要充分运用现代信息技术手段，适时做好实习过程记录。顶岗实习信息平台应记录实习生每日考勤、工作岗位、工作内容、教师指导等事项；顶岗实习结束时，学生应提交顶岗实习总结，企业指导教师和实习企业应出具顶岗实习鉴定表，对学生实习情况进行综合评定。实习管理部门应及时收集、整理和评阅学生实习记录、企业实习鉴定表和学生实习总结。

表 11 实践教学明细表

教学周数 学期	课堂教学	实践教学							考试	学期总周数
		公共实践			课程实践	实习		实习学时		
		军事技能	军事技能学时	劳动教育		认知实习	岗位实习			
一	16	2	112		16				1	20
二	18			16	18	2			1	20
三	18			16	18				1	20
四	18			16	18				1	20
五	20				20		24	88		20
六	20				20					20
合计	110	2	112	48	110	2	24	88	4	120
实践教学场所		操场		校外外公益服务		高速铁路客运服务相关专业企业单位	高速铁路客运服务相关专业企业单位			

备注：

①认知实习 1 学分，认识实习指学生由学院组织到实习单位参观、观摩和体验，形成对实习单位和相关岗位的初步认识的活动，建议安排在第 1 学期或者第 2 学期

②岗位实习一般 6 个月，共计 24 周（每周 0.5 学分），共计 12 个学分，建议安排在第 5、6 学期

8.1.4 相关要求

学校充分发挥思政课程和各类课程的育人功能，落实立德树人根本任务。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在高速铁路客运组织、高铁乘务服务实务、铁路客运安全管理、安检理论与实务等专业课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史及铁路劳模事迹、交通强国建设、高铁工匠精神等内容；结合高铁行业实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教

育与技术技能培养的有机统一。开设安全教育（含铁路典型案例事故分析、高铁运行安全警示教育）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术（如智慧安检、大数据客运分析、智能票务系统应用）、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设高铁服务礼仪、铁路客运法律法规、跨文化沟通与涉外服务、高铁应急处置等特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动、高铁岗位认知实践、应急疏散演练等实践活动，全面提升学生综合素质和岗位适应能力。

（1）素质教育体系

1. 综合素养提升教育

由教务处统一组织并通过教务系统在线选课。选课前应了解毕业最低学分要求和已获得公共基础选修课学分数。

不得修读：

（1）与本专业教学计划中的必修课程、专业群选修名称及内容相同的课程，否则不予记载学分；

（2）已考核通过的公共基础选修课程，否则不予记载学分。

表 12 公共基础选修课程一览表

类别	序号	课程类别	开设学期	学分	学时	备注
公共基础选修课程	1	文学鉴赏	第 1-4 学期	1	32	每位学生公共选修课程总学分数最少 4 学分
	2	影视鉴赏	第 1-4 学期	1	32	
	3	创新中国	第 1-4 学期	1	32	
	4	艺术鉴赏	第 1-4 学期	1	32	
	5	中国文化概论	第 1-4 学期	1	32	
	6	节能减排	第 1-4 学期	1	32	
	7	绿色环保	第 1-4 学期	1	32	
	8	金融知识	第 1-4 学期	1	32	
	9	社会责任	第 1-4 学期	1	32	
	10	人口资源	第 1-4 学期	1	32	
	11	海洋科学	第 1-4 学期	1	32	
	12	管理	第 1-4 学期	1	32	

(2) 思想政治素质教育

1. 课程思政目标要求

以社会主义核心价值观为基本原则，把社会主义核心价值观贯穿教育全过程，以实现将社会主义核心价值观融入大学生培养全过程，将社会主义核心价值观嵌入学生学习全场域，用社会主义核心价值观拓展各专业课程教学的实践广度。

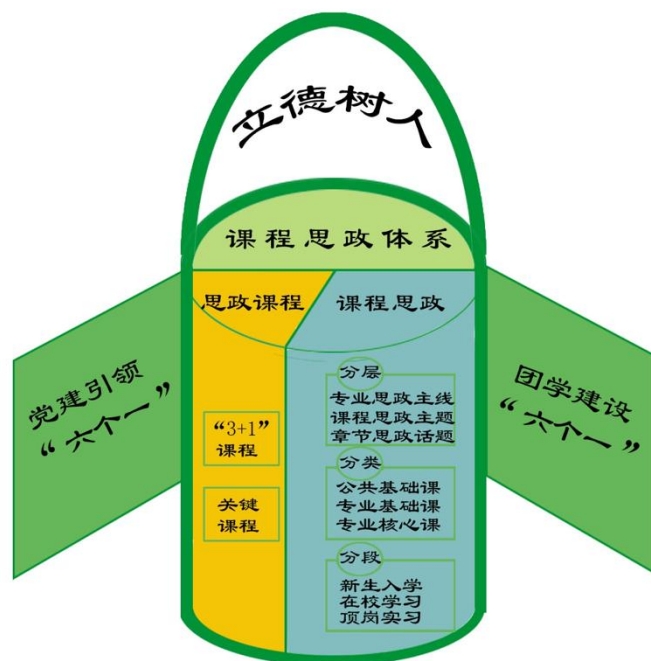
表 13 课程思政指标

基本原则	一级指标	二级指标	
社会主义核心价值观	1. 富强	1.1	了解国情现状、政治经济文化状况。
		1.2	关心所处国际环境，
		1.3	增强建设社会主义强国的使命感和责任感
	2. 民主	2.1	坚持以人民为中心的执政理念
		2.2	认同中国特色社会主义政治制度的优越性
		2.3	维护社会公平正义和人民群众的基本权利。
	3. 文明	3.1	坚定文化自信
		3.2	自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化
		3.3	学好本专业专业知识，掌握专业理论，提升专业技能

		3.4	养成科学思维，具备科学思想
		3.5	独立思考，独立判断
4.和谐		4.1	树立绿水青山就是金山银山理念
		4.2	尊重自然、顺应自然、保护自然
5.自由		5.1	有追求，有理想
		5.2	明确自己的发展目标
		5.3	明确自己做什么样的人，走什么样的路
		5.4	开拓创新、勇于创业
6.平等		6.1	法律面前人人平等
		6.2	破除特权思想，树立尊崇法律的理念。
7.公正		7.1	遵守公共秩序
		7.2	自觉履行公民义务
8.法治		8.1	弘扬宪法精神
		8.2	尊重法律权威
		8.3	尊重各个单位的各项规章制度
		8.4	树立法治观念和法律知识
		8.5	明确公民法律义务和权利
9.爱国		9.1	热爱祖国，爱祖国大好河山
		9.2	了解中华民族史，认同中华文明，增强民族归属感和自豪感
		9.3	维护国家利益，以合法的方式表达个人诉求，理性维护国家利益
10.敬业		10.1	职业道德 - 树立爱岗敬业、服务人民的职业精神
		10.2	职业道德 - 热爱本职工作，恪守职业道德，勤勉工作。
		10.3	职业道德 - 以专业知识奉献社会，服务人民。
		10.4	职业道德 - 艰苦奋斗，不怕吃苦，扎扎实实，不眼高手低。
		10.4	工匠精神 - 钻研业务，不断创新
		10.5	工匠精神 - 极强的专业性，精益求精。
		10.6	工匠精神 - 具备强烈的专业操作能力，规划职业生涯
11.诚信		11.1	诚实守信精神
		11.2	坚定的职业操守，抵制诱惑
		11.3	准时、守约的契约精神
12.友善		12.1	向上向善
		12.2	善于沟通
		12.3	乐观、进取的生活态度
		12.4	尊重和维护善良风俗
		12.5	团结合作，共谋发展

2.课程思政体系建设

坚持以“立德树人”为根本任务，以党建引领的“六个一”工程和团学建设“六个一”工程为两翼，以“课程思政+思政课程”为主体，“一体两翼”立体推进思政体系建设。



党建引领“六个一”工程，一个方向标，在各个校区和实训基地显著位置设立永久性标志：立德树人跟党走；一堂思政课，党委书记讲思政；一封家书，利用假期，致学生党员和入党积极分子家长一封信；建好党委书记“心理健康辅导站”；看好一部电影：《立德树人跟党走》；讲好最后一堂思政课，党委书记对毕业生临别赠言，“让初心和使命成为青年人第一粒扣子”。

团学建设“六个一”工程，开展一次主题班会（安全知识和心理健康各一次）；班主任开展一次与学生面对面谈话；组织一次重点家访；开展一次全面的家长会；开展一次以班级或年级为单位的全员参与的户外文体娱乐活动；开展每周一次的新冠疫情防控知识教育；开展学生心理健康普测筛查工作。把学生培养成具有更深刻、更宽广的精神价值向度，具有现代情怀的高素质人才。

学校的课程思政体系以“课程思政+思政课程”为主体，以3+1思政课程为关键课程，以所有课程为关键环节，从“不同层面、不同

类型、不同阶段”完善课程思政标准体系，精准融入思政元素，多管齐下，同向同行，发挥协同效应。

表 14 高速铁路客运服务专业课程思政教学实施要点

课程	主要知识点、技能点	融入的思政元素	素材案例资源
普通话与播音技巧 E	普通话语音基础（声母、韵母、声调、语流音变）；发声训练（气息控制、共鸣调节）；播音吐字归音技巧；铁路服务场景口语表达（列车广播、站内通告、应急处置播报）；广播词撰写与播报实训	文化自信：推广标准普通话，传承中华语言文化，增强国家通用语言文字认同感。服务意识：通过清晰、亲切的播音传递铁路人文关怀，树立“人民铁路为人民”的职业情怀。规范意识：广播用语必须准确、规范，培养严谨细致的工作作风。	视频：国铁集团“复兴号”列车标准广播词示范音频。案例：北京南站“润秋服务组”用双语播报服务外籍旅客。实训素材：历年铁路春运优秀广播词合集。对比素材：不同方言区播音员普通话正音训练实录。
铁路运输服务礼仪 E	铁路客运服务仪态（站姿、坐姿、行姿、手势）；礼貌用语与沟通技巧；旅客接待礼仪（售票、候车、乘车、出站）；特殊旅客服务规范（老幼病残孕）；投诉处理与冲突化解礼仪	传统美德：弘扬“仁爱、恭敬、诚信”的中华礼仪文化，践行社会主义核心价值观。职业尊严：通过规范礼仪展现铁路人的精神风貌，增强职业荣誉感。和谐理念：以礼待人促进社会和谐，构建文明车厢文化。	视频：央视《焦点访谈》——“铁路礼仪，温暖旅途”专题。案例：上海虹桥站“心尚”服务组礼仪示范片。人物故事：全国劳动模范、列车长陈美芳的礼仪服务事迹。教学片：中日高铁乘务员服务礼仪对比分析。
形体训练 E	基础形体姿态（站立、行走、下蹲、转身）；身体柔韧性与协调性训练；铁路服务职业体态（迎宾、引导、递物、鞠躬）；气质塑造与表情管理；形体疲劳缓解与自我保健	自律精神：通过艰苦的形体训练培养坚韧不拔、持之以恒的意志品质。形象意识：良好的形象是铁路形象的“流动名片”，增强集体荣誉感。自信培养：以优美体态展现新时代铁路青年的自信与朝气。	视频：中国铁路文工团形体训练教学片。实训案例：高铁乘务员岗前形体集训纪实（如“复兴号”乘务员选拔标准）。人物故事：残奥会运动员形体康复训练启示（类比职业坚持）。对比素材：国内外航空公司与铁路乘务员形体规范差异。

<p>高速铁路概论 T</p>	<p>高速铁路发展历程与成就；高铁技术装备（动车组、线路、信号、供电）；高铁车站与枢纽；高铁运输组织基础；高铁安全保障体系；高铁环境影响与可持续发展</p>	<p>民族自豪感：介绍中国高铁从“追赶”到“领跑”的辉煌历程，增强“中国速度”自信心。科技强国：通过高铁核心技术自主创新案例，激发科技报国志向。制度自信：阐释高铁成就背后的举国体制优势与新型举国体制。</p>	<p>纪录片：《大国重器》第三季——高铁篇，《中国高铁》全集。数据图表：中国高铁运营里程全球占比（2025年）。案例：京张高铁智能动车组服务冬奥会。人物故事：“高铁二等座院士”刘先林院士的朴素与奉献。</p>
<p>铁路旅客服务心理 T</p>	<p>旅客需求与动机分析，不同旅客群体心理特征（通勤、旅游、商务、应急），服务沟通心理技巧，情绪识别与共情能力，旅客投诉心理分析与化解，员工自身心理调适与压力管理</p>	<p>人文关怀：将心比心，以“同理心”服务旅客，践行以人民为中心的发展思想。职业情商：培养积极心态，理性应对服务冲突，提升抗挫折能力。和谐关系：通过心理技巧化解矛盾，促进车厢人际和谐。</p>	<p>案例：铁路12306客服中心心理疏导培训实录。实验数据：旅客排队等待时间与焦虑情绪的曲线关系。情景剧：列车超员时旅客情绪失控的应对模拟。人物故事：全国道德模范、售票员孙奇的服务心理工作法。</p>
<p>高铁模拟舱岗位实操 E:</p>	<p>高铁模拟舱设备认知（车门、座椅、呼叫应答、广播系统）；乘务作业流程（出乘准备、迎客、运行中服务、终到收尾）；旅客服务全流程模拟（送水、餐食、行李安置）；应急场景模拟（火灾、急救、晚点、设备故障）；多岗位协同演练（列车长、乘务员、安全员、机械师）</p>	<p>团队协作：模拟舱内多岗位联动培养“一盘棋”的大局意识与协同精神。责任担当：每个操作关乎旅客安全，强化“安全第一、生命至上”的责任感。职业素养：在模拟真实压力场景中锤炼沉着冷静、规范操作的心理素质。</p>	<p>视频：中国铁道科学研究院高铁模拟舱实训教学片。VR资源：高铁模拟舱应急疏散虚拟仿真系统。案例：京沪高铁“复兴号”标准化作业示范班组演示。事故复盘：某次高铁晚点后乘务组联动服务成功案例。</p>

职业形象塑造 E	铁路职业妆容（底妆、眉眼、唇妆、发型）；制服着装规范（帽徽、领带、丝巾、胸牌、鞋袜）；配饰搭配原则；个人卫生与仪容管理；职业气质提升（微笑、眼神、步态）	职业尊严：统一规范的职业形象体现铁路行业的半军事化特征，增强集体荣誉感。自律意识：从形象细节做起，培养严谨自律的生活与工作习惯。文化自信：融入中国传统元素（如制服上的祥云纹饰）展示中国铁路文化。	视频：国铁集团《铁路客运人员职业形象规范》教学片。案例：“复兴号”智能动车组乘务员“青花瓷”主题制服设计故事。对比素材：不同国家高铁乘务员形象风格比较（日本新干线、法国TGV）。实训：妆容前后对比照，评选“最美铁路人”。
职业岗位急救 E	心肺复苏（CPR）与自动体外除颤器（AED）使用；创伤四大技术（止血、包扎、固定、搬运）；常见突发疾病处理（晕厥、癫痫、心肌梗死、中暑）；列车急救药箱配置与管理；应急响应流程（报告、隔离、转运配合）	生命至上：把旅客生命健康放在首位，弘扬“救死扶伤”的人道主义精神。临危不乱：在急救场景中培养沉着果断、科学施救的心理素质。社会责任感：掌握急救技能不仅是岗位要求，更是公民责任。	视频：中国红十字会高铁乘务员急救培训专题片。案例：2023年京广高铁乘务员成功使用AED抢救心搏骤停旅客事件。模拟演练：列车运行中旅客突发心肌梗死的应急全流程（含与调度、车站联动）。数据：中国铁路系统AED配置进展报告（2025年）。
铁路客运服务管理 T	铁路客运服务质量标准（国铁集团服务规范）；服务质量管理体系（PDCA循环）；旅客满意度测评方法（SERVQUAL模型）；服务触点管理；服务创新方法（智能化、个性化）；服务补救策略	质量强国：将“以人民为中心”融入服务设计，建设人民满意交通。创新意识：通过服务创新案例，培养“需求牵引供给”的辩证思维。诚信服务：建立服务承诺与补救机制，践行诚信价值观。	标准文件：《铁路旅客运输服务质量规范》（铁总运〔2015〕251号）。案例：广铁集团“U彩”服务品牌创建历程。数据分析：12306旅客投诉大数据分析报告（年度）。对比研究：航空（Skytrax）与铁路（JCSI）服务评价体系差异。
铁路客运安全与应急 E:	客运安全隐患识别与风险评估；防火防爆知识（危险品辨识、灭火器使用）；应急疏散组织（车门、车窗、紧急制动）；列车突发事件处置（火灾、爆炸、脱轨、暴恐）；安全法规在客运中的应用；安全宣传与旅客安全教育	安全第一：树立“安全是铁路生命线”的红线意识，坚守职业底线。法治思维：依法依规处置突发事件，增强规则意识与法律素养。人民至上：应急决策以保护旅客生命为最高准则，体现制度优越性。	视频：国家铁路局《铁路客运安全警示录》案例集。事故复盘：甬温线“7·23”动车事故安全教训（警示教育）。演练脚本：列车遇暴恐袭击时“三防”应急演练实录。数据图表：近十年铁路客运安全事故类型统计。

铁路客运规章 T	《铁路旅客运输规程》（客规）；《铁路旅客运输运价规则》；车票管理规则（购票、改签、退票、挂失）；乘车条件与禁止携带物品；行李包裹运输规则；特殊旅客（学生、军人、残疾旅客）优惠规定；国际联运规章基础	法治意识：规章是铁路运输的“法律”，培养尊法学法守法用法的职业习惯。公平公正：规章面前人人平等，保障所有旅客合法权益。服务伦理：严格按规章办事，同时兼顾情理，体现人文关怀。	法规文本：《铁路旅客运输规程》（2023版）电子版。案例：旅客因携带违禁品与安检冲突的依法处置录像。历史文献：中国铁路客票制度百年演变（从硬板票到电子客票）。争议案例：因列车晚点导致的退票纠纷法律判决书。
智能高速铁路服务技术 E	智能票务系统（12306、电子客票、刷脸进站）；自助服务终端（自助售票/取票/退改签）；智能客服与AI机器人；大数据在客流预测中的应用；智能安检与无感通行；5G+物联网在车厢服务中的应用（智能调光、点餐、车厢状态监测）	科技自立：我国智能铁路技术从跟跑到领跑，增强科技自信与民族自豪感。数字普惠：关注老年人与弱势群体的数字鸿沟，体现“不让一个人掉队”的人文关怀。数据安全：培养旅客隐私保护意识与数据伦理素养。	视频：央视《创新中国》——智能京张高铁专题。技术白皮书：《中国智能高铁2030发展规划》节选。案例：12306候补购票功能算法优化背后的故事（技术惠民）。对比：日本新干线、德国ICE的智能化水平对比数据。
铁路旅客运输组织 T	客流调查与预测方法；列车开行方案设计（停站、编组、交路）；售票组织策略（预售期、限售、复用）；车站作业组织（候车、检票、站台管理）；旅客换乘与接驳组织；运输效率分析（上座率、周转量）	系统思维：客流组织是复杂系统工程，培养全局优化、统筹兼顾的科学素养。资源节约：通过优化开行方案减少空驶，践行绿色低碳发展理念。服务均衡：平衡干线、支线、高峰/平峰运力，体现公平普惠。	数据：历年春运铁路客流迁徙图（百度迁徙合作）。案例：上海虹桥站“一码通城”空铁联运组织模式。仿真实验：不同售票策略对列车虚糜率的影响模拟实验。决策案例：京沪高铁复兴号“定员17辆”编组优化论证过程。
安检理论与实务 E	安检法律法规（《反恐法》《铁路安全管理条例》）；危险品识别与分类（爆炸物、易燃液体、管制刀具等）；X光图像判读技巧（颜色、形状、有机物/无机物区分）；手检与开包检查流程；安检设备操作与维护（安检门、炸药探测器）；安检应急处置（发现可疑物品、旅客抗拒检查）	国家安全观：安检是反恐防暴的第一道防线，强化“国家安全、人人有责”的意识。法律权威：依法安检，维护法律尊严，培养敢于担当、严格执法的作风。服务与安全平衡：在严格检查中保持礼貌耐心，体现“刚柔并济”。	视频：北京铁路公安局《铁路安检教学示范片》。案例：2018年广州南站安检员查获子弹事件及奖励通报。事故复盘：某国铁路爆炸案安检漏洞分析（国际比较）。实训素材：常见违禁品X光图像图库（刀具、打火机、酒精）。

职业形象塑造 E	铁路职业妆容（底妆、眉眼、唇妆、发型）；制服着装规范（帽徽、领带、丝巾、胸牌、鞋袜）；配饰搭配原则；个人卫生与仪容管理；职业气质提升（微笑、眼神、步态）	职业尊严：统一规范的职业形象体现铁路行业的半军事化特征，增强集体荣誉感。自律意识：从形象细节做起，培养严谨自律的生活与工作习惯。文化自信：融入中国传统元素（如制服上的祥云纹饰）展示中国铁路文化。	视频：国铁集团《铁路客运人员职业形象规范》教学片。案例：“复兴号”智能动车组乘务员“青花瓷”主题制服设计故事。对比素材：不同国家高铁乘务员形象风格比较（日本新干线、法国TGV）。实训：妆容前后对比照，评选“最美铁路人”。
职业岗位急救 E	心肺复苏（CPR）与自动体外除颤器（AED）使用；创伤四大技术（止血、包扎、固定、搬运）；常见突发疾病处理（晕厥、癫痫、心肌梗死、中暑）；列车急救药箱配置与管理；应急响应流程（报告、隔离、转运配合）	生命至上：把旅客生命健康放在首位，弘扬“救死扶伤”的人道主义精神。临危不乱：在急救场景中培养沉着果断、科学施救的心理素质。社会责任感：掌握急救技能不仅是岗位要求，更是公民责任。	视频：中国红十字会高铁乘务员急救培训专题片。案例：2023年京广高铁乘务员成功使用AED抢救心搏骤停旅客事件。模拟演练：列车运行中旅客突发心肌梗死的应急全流程（含与调度、车站联动）。数据：中国铁路系统AED配置进展报告（2025年）。

（3）创新创业素质教育

1.创新创业课程

创新创业教育融入专业课程：将创新创业教育融入专业课程教学和有关实践性教学环节中，校内专业技能实训由学校教师指导，通过开设阅读课、企业文化认知课、形象设计与定制、体育比赛、创新创业竞赛、创新创业实践、职业资格认定、列车乘务服务等，拓展学生的专业化技能。铁路客运服务专业技能实训由企业导师指导，分为高铁乘务实训、毕业顶岗实训等，以及组织开展德育活动、校园文化活动、志愿服务活动等，拓展学生的知识和技能，提高他们的综合素质和创新能力。

2.创新创业培训

学生可参与SYB培训，SYB全称为“START YOUR BUSINESS”，意为“创办你的企业”。这是一个为有意愿开设自己中小企业的个人量身定制的培训项目，由联合国国际劳工组织开发。该培训旨在通过提

供创业知识和技能，帮助参与者了解如何创办和改善企业，包括了解商业计划和市场营销的基本知识，以及如何管理财务和人力资源等。

创新创业项目设计：通过组织创新创业项目设计、参与创新创业大赛、开展创业社团活动、通过在校外组织开展创业者访谈、创业项目考察、创业园参观等活动，结合校内媒体设备的室内教学场所和实践教学所需的实训室，将课堂知识与创新创业实践紧密结合起来。通过这些活动，培养学生的创新思维和创业能力，使他们能够主动适应互联网经济的发展趋势。

3.创新创业竞赛

组织学生参与铁路客运服务技能大赛、“挑战杯”大学生创业计划竞赛（铁路服务创新方向）、全国铁路青年科技创新奖、全国职业院校技能大赛高职组“高速铁路客运服务”赛项、中国国际“互联网+”大学生创新创业大赛（轨道交通服务专题）等，旨在推动创新创业教育与铁路客运服务类专业深度融合，提高铁路客运服务类人才培养能力和培养质量，深入贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》，围绕国家治理体系和治理能力现代化建设、可持续发展战略等主题，鼓励学生结合实践观察设计项目，旨在培养学生的创新能力和创业精神，激发大学生为更加绿色、智能的铁路客运服务提供创新思维，通过校内外技能大赛提升铁路客运服务类专业建设和人才培养质量，展示学生风采，提高综合素养。

8.2 学时安排

本专业总学时数为 2714 学时，每 16~18 学时计 1 学分，共计 157 学分。其中，公共基础课总学时占比：约 36%，实践性教学学时占比：约 54%，其中，实习时间累计为 6 个月，集中安排实习时间。各类选修课程的学时累计为总学时的 22%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

(一) 课程设置总表

表 15 教学进程安排

课程类别	课程性质	课程代码	课程名称 (备注: 课程名后 T 为考试课, E 为考查课)	总学时	学时分配		学分 分数	建议开设时间及周学时数						备注		
					理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六			
平台 必修 课程	公共 必修 课程	HKGG001	思想道德与法治 E	54	36	18	3	3								
		HKGG002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 E	36	30	6	2			2						
		HKGG003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 E	54	48	6	3				3					
		HKGG004	中华民族共同体概论 E	36	30	6	2		2							
		HKGG020	形势与政策 E	36	32	4	2	第 1-4 学期跨学期开设 (理论 1-4 学期每学期 8 课时, 实践 1、3 学期每学期 2 课时)						合堂授课		
		HKGG016	国家安全教育 E	18	16	2	1	第 4 学期						合堂授课		
		HKGG010	军事理论教育 E	36	36	0	2	第 1 学期						合堂授课		
		HK0002	军事技能 E	112	0	112	2	2 周								
		HKGG013	信息技术与人工智能技术概论 E	64	32	32	4	4								
		HKGG011	大学英语 (一) T	64	40	24	4	4								
		HKGG012	大学英语 (二) T	64	40	24	4		4							
		HKGG005	体育与健康 (一) E	36	2	34	1	2								
		HKGG006	体育与健康 (二) E	36	2	34	1		2							
		HKGG007	体育与健康 (三) E	36	2	34	1			2						
HKGG008	大学生职业生涯与发展规	16	8	8	1	2								合堂授课		

		划 E												
	HKGG015	大学生创新创业教育 E	32	16	16	2		2						合堂授课
	HKGG021	大学生就业指导 E	16	8	8	1	第 4（或 5）学期						合堂授课	
	HKGG009	大学生心理健康教育 E	32	32	0	2	2							合堂授课
	HKGG014	劳动教育 E	48	16	32	3	第 2-4 学期						合堂授课	
	HKGG017	大学生美育 E	32	24	8	2	第 3 学期						合堂授课	
	小计		858	450	408	43	17	10	4	3				
专业 基础 课程	HK0106	普通话与播音技巧（一） E	32	16	16	2	2							
	HK0107	普通话与播音技巧（二） E	32	16	16	2		2						
	HK0114	铁路运输服务礼仪（一） E	32	0	32	2	2							
	HK0115	铁路运输服务礼仪（二） E	32	0	32	2		2						
	HK0116	铁路运输服务礼仪（三） E	32	0	32	2			2					
	HK0117	铁路运输服务礼仪（四） E	32	0	32	2				2				
	HK0126	形体训练（一） E	32	0	32	2			2					
	HK0127	形体训练（二） E	32	0	32	2				2				
	HK0118	高速铁路概论 T	64	54	10	4	4							
	HK121001	铁路旅客服务心理 T	64	40	24	4				4				
	HK121503	高铁模拟舱岗位实操（一） E	32	10	22	2			2					
	HK121506	高铁模拟舱岗位实操（二） E	32	10	22	2				2				
	HK121502	职业形象塑造 E	32	0	32	2			2					
	HK8002	职业岗位急救 E	32	12	20	2	2							
	小计		512	158	354	32	10	4	6	10	0	0		
专业	HK121007	铁路旅客运输服务管理 T	64	54	10	4			4					

核心课程	HK121008	铁路客运安全与应急 E	32	14	18	2				2			
	HK121002	铁路客运规章 T	64	52	12	4			4				
	HK122023	智能高速铁路服务技术 E	32	22	10	2				2			
	HK121009	铁路旅客运输组织 T	64	48	16	4				4			
	HK121501	安检理论与实务 E	32	22	10	2	2						
	小计		288	212	76	18	2	0	8	8	0	0	
公共基础选修课程	文学鉴赏		32	32	0	1							
	影视鉴赏		32	32	0	1							
	创新中国		32	32	0	1							
	管理		32	32	0	1							
	艺术鉴赏		32	32	0	1							
	海洋科学		32	32	0	1							
	节能减排		32	32	0	1							
	中国文化概论		32	32	0	1							
	人口资源		32	32	0	1							
	社会责任		32	32	0	1							
	金融知识		32	32	0	1							
	绿色环保		32	32	0	1							
小计		128	128	0	4								
专业拓展课程	选修要求			拓展课程先修课程为专业基础课及部分专业核心课程									
	HK121010	铁路客运法律法规 T	64	54	10	4		4					
	HK0129	中国旅游地理 T	64	54	10	4			4				
	HK121507	铁路运输市场营销 E	32	22	10	2		2					
	HK121011	轨道交通安全检查 E	32	12	20	4				2			
	HK121012	专业面试技巧 E	32	22	10	2							2

每位学生公共选修课程总学分数最少4学分

	HK121504	高速铁路客运服务英语 (一) E	64	44	20	4			4			
	HK121505	高速铁路客运服务英语 (二) E	64	44	20	4				4		
	HK121702	茶艺与茶文化 E	32	16	16	2	2					
	HK121013	公共关系与沟通技巧 E	32	22	10	2						2
	HK121014	铁路班组管理 E	32	22	10	2		2				
		小计	448	312	136	30	2	8	8	6	0	4
合计			2234	1260	974	127	26	26	26	26	2	4
集中实践项目	HK0001	毕业设计	96	0	96	6						4周
	HK0007	岗位实习	384	0	384	24					24周	
		小计	480	0	480	30	0	0	0	0	24周	0
总计			2714	1260	1454	157	26	26	28	26	24周	4

(二) 课时学分分配明细

表 16 学分分配明细表

课程类别课时学分统计表								
课程类别	必修				选修			合计
	公共必修课	专业基础课	专业核心课	实习	公共基础选修课	专业拓展课程		
课时	858	512	288	480	128	448		2714
学分	43	32	18	30	4	30		157
学分比例	27%	20%	12%	19%	3%	19%		100%
公共基础课课时	986		公共课比例	36%	专业课课时	1728	专业课比例	64%
总课时数、理论/实践课时数	总课时数		2714		理论课时数	1260	实践课时数	1454
理论/实践课时比例	理论课时比例		46%		实践课时比例	54%		

培养方案学分统计表

学分类别		学分		占总学分比例		备注
公共课（含必修、选修）		47		29%		
专业课程教学（含课程实践）		110		49%		
实践教学	公共实践	5	35	3%	22%	
	专业实践	30		19%		
必修课（含军事训练、实训实习）		123		78%		
选修课（含公共选修、专业拓展项目）		34		22%		
总 计		157				

9 师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。坚持以有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心为教师基本遵循，引导教师做学生锤炼品格、学习知识、创新思维、奉献祖国的引路人；全面践行教书和育人相统一、言传和身教相统一、潜心问道和关注社会相统一、学术自由和学术规范相统一，把民航安全责任意识、职业操守与法治素养融入教育教学全过程，强化课程思政与安全文化育人，严守民航行业规范与教学纪律。

9.1 队伍结构

学生与专业教师比例满足 18:1 要求；“双师型”教师比例为 50%；兼职教师比例为 23%。专任教师队伍职称、年龄形成较为合理的梯队结构。本专业重视师资队伍的建设，坚持职业道德、敬业精神、业务水平并重的基本指导思想，以“双师型”教师为切入点，坚持内部培养与外部引进相结合，现在已初步形成了一支素质较好、年龄结构合理、学力结构不断优化的师资队伍。年龄、学历、职称等结构合理。

9.2 专业带头人

张喆文，德州科技职业学院铁路旅客运输组织专业带头人，专任教师，本科毕业于华中师范大学武汉传媒学院播音与主持艺术专业，具备小学教师资格，拥有多领域职业教育教学与管理实践经验，深耕职业教育一线，兼具教学教研、赛事指导、专业建设综合能力。

深耕职业教育领域多年，先后在中职院校、教育科技企业、高职院校任职，积累了丰富的职业教育教学、学生培养与行业实践经验。现任山东心理学会山东生涯规划与指导委员会委员，持续聚焦职业教育人才培养、生涯规划教育、职业技能提升等领域研究与实践。

教学上，主讲大学生职业生涯规划与就业创业指导、民航法规、无人机导论与飞行法规等核心课程，精准对接铁路旅客运输、航空服务、低空经济等专业领域人才需求，构建理论+实操+职业素养一体化教学模式，授课覆盖多专业班级，教学成效突出。

教研与竞赛成果丰硕，多次荣获校级青年教师教学比赛、辅导员素质能力大赛二等奖；指导学生参与省级、市级职业技能大赛，斩获山东省大学生无人机技术与应用大赛三等奖、德州市“技能兴德”职业技能大赛二等奖、

“一带一路”暨金砖国家技能发展与技术创新大赛优秀奖等多项荣誉，以赛促教、以赛促学，助力学生职业技能提升。

先后参与德州市中职学校青年教师业务能力提升培训、职业技能等级认定考评员/督导员培训、国家智慧教育平台暑期教师研修等高端培训，具备扎实的职业教育教学能力与职业技能等级认定专业素养。

始终以职业教育专业建设为核心，立足铁路旅客运输组织专业发展方向，融合生涯规划教育、职业技能培养、行业标准要求，致力于打造贴合区域产业需求的高素质技术技能人才培养体系，引领专业教学改革与内涵发展。

9.3 专任教师

表 17 专任教师明细表

序号	姓名	职称	学历	是否双师	是否有企业经历
1	张喆文	副高级	本科	否	是
2	马琳	正高级	本科	否	是
3	王秀梅	副高级	本科	否	是
4	刘莲仙	初级	本科	是	是

9.4 行业导师

表 18 行业导师明细表

序号	姓名	职称(或职业技能等级)	学历	所在企业
1	赵波	高级	本科	北京京城安保服务有限公司
2	王培培	高级	本科	天津联航通用航空有限公司
3	郭继山	高级	本科	天津联航通用航空有限公司

10 教学条件

10.1 教学设施

10.1.1 专业教室基本要求

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，并具有网络安全防护措施。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。具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。

10.1.2 校内外实验、实训场所基本要求

(1) 校内实训室

建有铁路设备实训舱、化妆室、形体房、订票系统实训室等 4 个校内实训室。

表 19 实训室功能表

序号	校内实训室名称	主要设备	数量（人/工位）	主要功能	适用课程	适用范围（职业鉴定项目）
1	高铁模拟实训舱	CRH380-6201L 教学模拟舱	2	岗位实操实训	1 高铁服务礼仪 2. 安检	安检实操
2	化妆室	化妆台	30	化妆实训	形象设计	
		座椅	30			
		投影仪	1			
3	形体房	镜子	8	舞蹈、礼仪实训	形体训练	
		扶杆	8			
		音响	2			
		衣橱	8			
4	订票系统实训室	电脑	70	上机实训	岗位实操	
		服务器	1			
		软件	1			

(2) 校内实训基地

建有烟台云创智能产业园校内实训基地，可以承担高铁服务、空乘服务、安检实操等多门课程的实训教学任务。

表 20 校内实训基地情况表

序号	实训基地名称	主要实训项目	实训设备	适用范围（职业鉴定项目）
1	安检实训室	人身检查、行李物品检查、危险品识别与	X 光安检机、金	铁路安检员、安全

		处置、安检设备操作、违禁品处理流程实训	属探测门、手持金属探测器、开箱包检查台、危险品样品、防爆罐	检查员职业资格证书
2	化妆实训室	职业形象塑造、职业妆容设计、发型设计、仪容仪表规范实操	化妆镜、专业化妆台、职业化妆品、发型工具、形象设计教具	高铁乘务员、客运值班员
3	岗位急救实训室	列车及车站突发伤病应急处置、心肺复苏、创伤救护、常见急症处理、应急疏散演练	心肺复苏模拟人、AED训练机、急救箱、担架、急救包、应急演练道具	红十字急救证、高铁乘务员、安检员
4	CAVE 虚拟仿真数字教室	高铁站车环境沉浸式体验、客流组织仿真、突发事件应急演练虚拟仿真、客运作业流程模拟	CAVE 沉浸式投影系统、三维虚拟仿真软件、高铁站车场景模型、交互操作设备	高铁乘务员、客运值班员、票务员

10.1.3 实习场所基本要求

通过校企合作，与多家企业签订合作协议，建成稳定的校外实训基地，部分基地情况如下表。

表 21 校外实训基地情况表

序号	实训基地名称	主要实训项目	实训设备	实训指导及实训实习管理模式
1	北京京城保安服务有限公司	高铁车站安检与客流管控实训	X 射线安检仪、安检门、应急处突装备等	岗位实习
2	卫佳特（北京）保安服务有限公司	轨道交通安检与应急处置实训	金属探测设备、液体检测仪、防爆器材等	岗位实习
3	中保国安集团有限公司	高铁客运安防与旅客服务实训	智能安检设备、客运服务模拟系统、应急通讯设备等	岗位实习

10.2 教学资源

10.2.1 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。本专业在教材选择方面，全部选用省以上“十三五”、“十四五”规划教材，学校建立

由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。在学生实训教材选择方面，我们结合我校校企合作的情况，积极制定新型活页式、工作手册式教材，相关教材正在编订中。

10.2.2 图书文献配备基本要求

图书馆内现有本专业图书一万八千余册册，图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：①高铁乘务员、货运员、安检员、地面服务、客服等方面的课程教材、培训教材等图书；②高铁乘务、地面服务、高铁餐饮服务、客服等相关专业的图书；③国内外高铁乘务、售票等图书资料；④《旅游地理》《铁道杂志》《时代列车》《快装天下》《时尚之旅》等高铁类报纸、杂志。

高铁客运服务专业开设的课程所选用的图书如下：

<p>《旅客运输心理学》</p> 	<p>《中国旅游地理》</p> 	<p>《岗位急救》</p> 	<p>《形体训练》</p> 
<p>《普通话与播音技巧》</p> 	<p>《心理健康教育》</p> 	<p>《职业形象设计》</p> 	<p>《高铁客运英语口语1》</p> 
<p>《高铁岗位实操》</p>	<p>《思想道德与法治》</p>	<p>《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》</p>	<p>《铁路旅客运输》</p>



10.2.3 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

11 质量保障和毕业要求

11.1 质量保障

1.学校和系部已经建立高铁安检和高铁客服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.学校和系部已经完善教学管理机制，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.学校已经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.航空服务教研室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。

11.2 毕业要求

(1) 学分要求

总学分：要求学生毕业最低学分 157 学分。（说明：毕业最低学分由课程学分、第二课堂学分、操行学分三部分组成。其中包括“课程学分”149 学分，第二课堂 5 学分，操行学分 3 学分）。

学分设定标准以授课（训练）学时数（或周数）为主要依据。

1.理论与实践一体化课程教学按每 16 学时 1 学分计；

2.综合实践教学环节按每周 1 学分计；

3.学分的计量单元为 0.5 学分。

4.上级教育行政部门相关文件有明确的学分学时规定的，如《形势与政策》课程等情况，按照规定执行，不进行折算。

5.实施学分奖励、以证代考抵学分和学分互认转换，具体办法按《德州科技职业学院学分制管理办法》及其配套实施细则执行。

6. 第二课堂学分，按《德州科技职业学院第二课堂学分认定及管理暂行办法》执行。

（2）证书要求

表 22 通用证书要求

序号	职业资格名称	颁证单位	等级	性质
1	普通话水平测试等级证书	山东省语言文字工作委员会	二级乙等及以上	必取
2	计算机等级证书	教育部教育考试院	一级以上	选取

表 23 职业资格/职业技能等级证书要求

序号	职业资格名称	颁证单位	等级	性质
1	铁路列车乘务员职业技能等级证书	人社部门/铁路行业评价机构	中级	必取
2	铁路客运员职业技能等级证书	人社部门/铁路行业评价机构	中级	必取
3	红十字会急救救护员证书	中国红十字会总会/地方分会	—	必取
4	轨道交通安全检查员职业技能等级证书	人社部门/轨道交通行业评价机构	三级	选取
5	市场营销职业技能等级证书	中国商业联合会/人社部门	三级	选取

6	茶艺师职业技能等级证书	中国茶叶流通协会/人社部门	三级	选取
7	形象设计师职业技能证书	人社部门	三级	选取