

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

基本修业年限为 3 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 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

（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	四级考试成绩达到 380 分以上	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	普通话 大学语文

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	中国红十字总会	合格	院外急救
茶艺师证书	信阳航空职业学院院 校等级认定中心	高级	形体训练/体能训练 航空服务礼仪 沟通技巧 茶酒文化

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,掌握本专业所必须的理论知识,操作技能和技术应用能力,具体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,面向铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等铁路相关产业需求,能够从事高速铁路客运乘务工作岗位的具有高等职业技术教育大专规格高素质技能型专门人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下,践行社会主义核心价值观,具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感;

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动,履行道德准则和行为规范,具有社会责任感和社会参与意识;

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维;

(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一两项运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯;

(6) 具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好。

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、文明生产等相关知识;

(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、挂失补及用户核验等业务;
- (7) 能够组织旅客上、下车, 办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作;
- (8) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件;
- (9) 具有医疗常识和急救的基本技能。
- (10) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥;
- (11) 能够阅读和翻译简单的专业英语资料, 用英语与旅客交流沟通;
- (12) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识, 能够为旅客提供优质服务。

六、课程设置与教学进程总体安排

(一) 课程思政

各类课程设置, 注重理论与实践一体化教学; 将思政元素有机地融入课堂教学与实践教学中去, 有效地开展课程思政教育; 鼓励自主开设其他特色课程; 以选修课、学术讲座开阔学生视野, 拓展知识面。

(二) 课赛融通

建立课赛融通机制，对取得对应专业省级以上各种技能大赛二等奖以上名次的学生，可置换一门专业选修课，该门课程可免修。

（三）课程设置与教学计划进程表见附录。

（四）每门课程的课程目标、主要内容和教学要求等见课程标准。

七、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

师资素质是教学质量的重要保证，因而师资队伍是课程建设的关键。依托校企合作，培养造就一支专兼结合、具有较高的政治素质和道德修养水平、有较强的课程开发能力和专业实践教学能力的“双师结构”师资队伍是专业建设的基础。为此专业采取以下具体措施：

1. 专任教师队伍需具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法；具有相关专业本科及以上学历，扎实的相关理论功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。专业带头人原则上应具有高速铁路列车长6年工作经验，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能主动联系行业企业和用人单位，了解行业企业和用人单位对高速铁路客运乘务专业人才的实际需求，牵头组织教科研工作的能力强，在本行业、本区域或本领域有一定的专业影响力。

兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高铁乘务专业知识和丰富的实际工作经验，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务，主要从高速铁路相关企业聘任。

2. 专业教学团队结构要求

(1) 双师结构：专任教师双师素质比例达到 50%以上；

(2) 专兼比例：专业教师专兼比达到 4:1；

(3) 学历结构：专任教师硕士研究生以上占 50%；

(4) 年龄结构：45 岁以上占 20%、30 岁以上占 50%、30 岁以下占 30%；

(5) 职称及职业资格结构：高级职称占 30%、中级职称占 50%、中级职称以下占 20%。

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室。

1. 专业教室

配备多媒体计算机、投影设备、白板，介入互联网（有线或无线），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. 校内主要实训基地及功能

以职业岗位技能为核心，以培养学生职业能力、职业道德及可持续发展能力为基本点，以工作（岗位）流程为导向，按专业基础实训、专项技能实训、专业综合实训和岗位实习四个层次建设专业实训实习基地。实现校内实训中心的模拟性、开放性，校外实训基地的实践性、实习性、技术服务型。

序号	实训室名称	实训项目	支撑课程	主要设备要求
1	高铁乘务实训模拟舱	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	高速铁路客运服务、高速铁路客运组织、高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、服务礼仪	高铁客舱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；氧气面罩等

2	CRH380B 型动车组仿真实训室	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	高速铁路客运服务、高速铁路客运组织、高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、服务礼仪	1:1 仿制真动车组; 控制面板
3	礼仪训练实训室	礼仪形态训练	服务礼仪、形体训练	体态礼仪教学所需的把杆、镜面墙及多媒体教学设备
4	化妆训练实训室	形象塑造训练	化妆及形象塑造	化妆台、成套化妆用品等
5	贵宾服务实训室	贵宾服务训练	沟通技巧	沙发、酒柜、冰箱、消毒柜、航班显示器等
6	高铁客运医疗急救实训室	心肺复苏、外伤包扎、伤员搬运等急救训练	院外急救实训	心肺复苏假人、急救箱、药品等
7	体能实训室	形体训练; 体能训练	形体训练、体能训练	茶叶冲泡技艺训练、传统礼仪训练
8	茶艺实训室	茶叶冲泡技艺训练; 传统礼仪训练	茶酒文化	茶桌、泡茶器具等
9	形体训练实训室	男女生形体与形象塑造训练	形体训练	高保真多媒体设备 DVD/VCD 机、专业功放, 形体训练设备等

3. 校外主要实训基地及功能

按学生人数, 具有不低于人 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)	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
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	高速铁路客运服务、高速铁路客运组织、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、铁路危险品运输铁路餐饮服务训练

序号	名 称	主要实训项目
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

加强专业课教材的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高本课程资源利用效率。积极开发和利用网络资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。同时应积极创造条件搭建远程教学平台，扩大课程资源的交互空间。

（四）教学方法

高速铁路客运乘务专业摆脱完全“教师讲，学生听”的教学模式，应适当变换教学手段，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，并且运用情境模拟、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）学习评价

课程考核分为过程性考核和终结性考核等，各项考核占比可按下表格式提供指导性意见。

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

1. 教学考核包括过程性考核和终结性考核。终结性考核为课内安排的期末

考核。过程性考核为作业、课堂表现、实验、单元测验、线上自主学习等。

2. 过程性考核的内容包括知识、技能、素养、态度四个部分内容。根据课堂知识体系的具体要求，决定不同的分值。素养方面主要是团队合作精神、独立思考、人际交流等方面的内容。学习态度方面主要考察学生在本堂课或本阶段积极参与的程度如何。

3. 评价方法：采用自我评价、小组评价和教师评价多元考核评价方式相结合的方法。

4. 建立成果认定、学分兑换制度，对取得课程对应的相关职业技能等级证书（X证书）、行业企业认可的职业资格证书等规定的学习成果予以认定，可申请专业选修课程学分兑换。

5. 重点把握：（1）关注学生个体差异；（2）注重学习过程评价；（3）着眼学生学习目标达成；（4）职业能力评价注重专业能力整合。

（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。

八、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,鼓励学生获得铁路客运员证书专业技能证书,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。

九、执行对象

从 2022 级学生开始执行。

十、附录

附录 1. 课程结构与学时学分构成表

附录 2. 课程设置与教学计划进程表

附录 3. 培养方案专家论证审议表(留存二级学院备查)

附录 4. 人才培养方案审批表

附录 5. 人才培养方案变更审批表(留存二级学院备查)

附录 1 课程结构与学时学分构成表

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	348	12.70%	33	22.60%
		实践	304	11.09%		
	专业基础课	理论	196	7.15%	29	19.86%
		实践	314	11.46%		
	专业核心课	理论	196	7.15%	25	17.12%
		实践	250	9.12%		
	实践实训课程	实践	834	30.44%	42	28.77%
选修课	公共选修课	理论	94	3.43%	9	6.16%
		实践	60	2.19%		
	专业选修课	理论	72	2.63%	8	5.48%
		实践	72	2.63%		
总 计			2740	100%	146	100%
备 注			实践性教学学时占总学时数的 67%			

附录2 三年制高职高速铁路客运乘务专业课程设置与教学计划进程表

课程性质	课程名称	课程类别	考核方式		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	军事技能训练与入学教育	必修		√		128	128	3	2周						
	军事理论	必修		√	32		32	2	2						
	毛泽东思想和中国特色社会主义	必修	√		30	6	36	2		2					
	思想道德与法治	必修	√		40	8	48	3	3						
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	√		46	8	54	3			3				
	形势与政策	必修		√	24	8	32	1	每学期8学时						
	大学生心理健康教育	必修		√	24	8	32	2	2						
	大学体育	必修		√	12	92	104	6	2	2	2				
	大学英语	必修	√		100	36	136	8	4	4					
	大学语文	必修		√	32	0	32	2	2						
	创新创业教育	必修		√	8	10	18	1		1					
	小计					348	304	652	33	15	9	5			
专业基础课	高速铁路概论	必修	√		32	0	32	2	2						
	服务礼仪	必修		√	18	18	36	2		2					
	旅客服务心理学	必修	√		36	0	36	2				2			
	高速铁路客运规章	必修	√		36	0	36	2		2					
	化妆与形象塑造	必修		√	0	32	32	2	2						
	沟通技巧	必修	√		18	36	54	3		3					
	普通话与播音艺术	必修		√	0	72	72	4			2	2			
	形体训/体能训练	必修		√	0	140	140	8	2	2	2	2			
	铁路危险品运输	必修		√	28	8	36	2				2			
	铁路运输地理	必修	√		28	8	36	2			2				

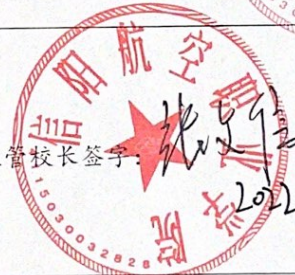
	小计				196	314	510	29	6	9	6	8		
专业核心课	高速铁路客运服务	必修	√		18	36	54	3		3				
	高速铁路客运组织	必修		√	18	36	54	3			3			
	高速铁路客运服务英语（口语）	必修		√	70	70	140	8	2	2	2	2		
	高速铁路客运设施设备	必修	√		18	18	36	2			2			
	铁路餐饮服务训练	必修		√	18	18	36	2				2		
	高速铁路动车乘务实务	必修	√		36	36	72	4			2	2		
	高速铁路客运安全	必修		√	18	36	54	3				3		
	小计				196	250	446	25	2	5	9	9		
实践实训课程	劳动周	必修		√		60	60	3	以实习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）	必修		√		120	120	6					6周	
	岗位实习	必修		√		580	580	29					18周	11周
	毕业教育	必修		√		20	20	1						1周
	院外急救实训（高铁）	必修	√			54	54	3			3			
	小计					834	834	42			3			
公共选修课	音乐鉴赏	限选		√	8	10	18	1		1 （ 四 选 一）				
	戏剧鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	舞蹈鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	书法鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	艺术导论	限选		√	8	10	18	1		1 （ 四 选 一）				
	美术鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	影视鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	戏曲鉴赏	限选		√	8	10	18	1						
	中华优秀传统文化	限选		√	18	0	18	1			1			

	计算机应用基础	限选		✓	32	32	64	4	4					
	大学生职业发展与就业指导	限选		✓	10	8	18	1		1				
	国家安全教育	限选		✓	18	0	18	1				1 (二选1)		
	党史国史	限选		✓	18	0	18	1						
	中西文化比较	任选		✓	18	0	18	1			1			
	大别山红色文化与大学生思想政治教育	任选		✓	18	0	18	1			1			
	小计				94	60	154	9	4	3	1	1		
专业选修课 (选修4门)	茶酒文化	任选		✓	18	18	36	2			2			
	安检实务	任选		✓	18	18	36	2				2		
	小语种（韩）	任选		✓	18	18	36	2				2		
	旅客投诉处理	任选		✓	18	18	36	2				2		
	商品销售技巧	任选		✓	18	18	36	2				2		
	小计				72	72	144	8			2	6		
合计				906	1834	2740	146	27	26	26	24			

附录3 高速铁路客运服务专业人才培养方案专家论证审议表

专业所在学院		航空管理学院		专业名称及代码		500113	
专 家 组 成 员	姓名	性别	职称	所在单位	签名		
	林立	女	副校长	信阳航空职业学院	林立		
	曹军	男	院长	信阳航空职业学院	曹军		
	刘显辉	男	教研室主任	信阳航空职业学院	刘显辉		
	王洋	男	副院长、高级考评员	江苏无国界航空发展有限公司	王洋		
	张骏楠	男	高级考评员	江苏无国界航空发展有限公司	张骏楠		
	王莉娟	女	经理	中国国际航空公司	王莉娟		
	吕斌	男	高级经理	中国国际航空公司	吕斌		
	曾静	女	职业鉴定考评员	南方航空公司	曾静		
	梅竹	女	讲师	中国民用航空飞行学院	梅竹		
审议意见（包括总体思路、专业定位、培养目标、培养规格、课程设置等） 按照学院关于为地方经济社会开展培养高素质技能型人才的办学定位，遵循以“育人为本”的教育思想理念，高速铁路客运服务专业要以培养学生适应企事业岗位（群）所需职业素质和技能为主线的课程体系。专业理论知识以“适用，够用”为原则，注重专业课程的针对性和实用性，科学处理专业设置的整体优化。 本专业要从德、智、体、美、劳方面提出人才培养要求，并参照相关职业的资格标准提出各专业的人才培养要求。培养的学生要具备本专业一定的根底知识和实际操作技能，具有分析和解决实际问题的能力，要具备良好的道德素养，成为高素质技能型人才。 本专业分为必修课和选修课，实践性教学学时占总学时 67%。为加强学生实际应用能力的培养，深度挖掘并增设相关职业资格证书（如专门化实训及鉴定考证课程）。实践性较强的专业课可采用专用周和实训室或校外实训基地开展教学。 2022 年 7 月 12 日							

附录4 高速铁路客运服务专业人才培养方案审批表

专业所在学院	航空管理学院	专业名称及代码	500113
培养方案主要编制人			
姓名	职称	职务	所属单位
曹 军	讲师	副院长	信阳航空职业学院
刘 涛	讲师	副院长	信阳航空职业学院
蔡桂芳	讲师	安检教研室主任	信阳航空职业学院
刘显辉	助教	乘务教研室主任	信阳航空职业学院
何 祥	助教	教学主任	信阳航空职业学院
郭亚昀	助教	专任教师	信阳航空职业学院
李苗苗	助教	专任教师	信阳航空职业学院
二级学院专业建设委员会审查意见	经审核,同意该培养方案从2022级实施 主任签字: 林正 (公章) 2022年7月15日 		
教务处审查意见	同意。 教务处处长签字: 苏美娜 (公章) 2022年7月20日 		
主管校长审批意见	同意。 主管校长签字: 张立 (公章) 2022年7月25日 		
党委会审定意见	同意。 党委书记签字: 杨青 (公章) 2022年7月28日 		

附录5 人才培养方案变更审批表

申请学院				适用专业、年级		
申请时间				申请执行时间		
人才培养方案 调整内容	调整前	课程名称	课程性质	学时/学分	开课学期	考核方式
	调整后	课程名称	课程性质	学时/学分	开课学期	考核方式
调整原因		负责人签字：_____ 年 月 日				
二级学院 专业建设 委员会意见		主任签字：_____（公章） 年 月 日				
教务处 意见		教务处处长签字：_____（公章） 年 月 日				
主管校长 审批意见		主管校长签字：_____（公章） 年 月 日				

党委会 审定 意见	党委书记签字：(公章) 年 月 日
-----------------	----------------------

注：此表一式二份，二级学院、教务处各留存一份。

