

《高速铁路客运服务》专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力。

三、基本修业年限

中、高职学历教育修业年限以3年为主，可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁道运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输（531）
主要职业类别（代码）	铁路列车乘务员（4—02—01—02）、 铁路车站客运服务员（4—02—01—03）
主要岗位（群）或技术领域	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
职业类证书	中级列车员证、中级客运员证、安检员证

五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，秉承“明德，崇技，笃行，砺志”信念，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；具有现代服务理念，掌握现代列车员、安检员、餐服员所具备的专业知识和技术技能，能从事列车乘务服务、车站客运服务等工作的高素质复合型技术技能人才。经过 3-5 年的发展，能够胜任 客运员、列车长等岗位。

六、培养规格

（一）素质

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升素质、知识、能力，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，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. 能够熟练掌握与本专业从事职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握信息安全、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，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政治理论、中华优秀传统文化、外语（英语等）等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习一门外语（英语等）并结合本专业加以运用；

（二）知识

（1）了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的方法；

（2）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）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、设备安全等相关知识；

（4）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；

（5）熟悉高速铁路线路站场、动车组等运输设备知识；

（6）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；

（7）掌握铁路客运服务礼仪，铁路旅客服务心理，铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识；

（8）掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技术技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力或实践能力；

（9）掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技术技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力或实践能力；

（10）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）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) 能运用 office 等办公软件，进行文档编辑、数据处理、演示汇报；
- (5) 能运用英语进行常见英语客运服务；
- (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；
- (7) 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；
- (8) 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；
- (9) 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；
- (10) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；
- (11) 具有应急基本技能，能进行常见铁路突发应急处置；
- (12) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为重点旅客及其他旅客提供优质服务。

七、课程设置及学时安排

(一) 课程设置

主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、红色文化、形势与政策、心理健康教育、体育与健康、军事理论与军训、劳动教育、入学教育、毕业教育等列为公共必修课程。

将职业发展与就业指导、大学英语、经济应用数学、计算机应有基础、国防安全教育、硬笔书法等列为公共选修课程。

2. 专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。

(1) 专业基础课程

一般设置 6 门。包括：服务礼仪与形体训练、铁道概论、铁路客运运价基础、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路卫生防疫与急救。

(2) 专业核心课程

一般设置 7 门。包括：铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路旅客运输服务管理、铁路客运安全与应急、智能高速铁路服务技术、高速铁路行车组织、铁路客运收入管理。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	专业核心课程	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	铁路旅客运输组织	①铁路车站票务、旅客进站、候车、乘降、行包运输及特殊情况处理等组织工作。 ②铁路列车旅客乘降、运送及特殊情况处理等组织工作。 ③铁路站车交接及其他关联部门协同作业组织	①了解铁路旅客列车车次编排及编组表；铁路快运组织等。 ②理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用。③掌握铁路客运站务工作组织；铁路客运乘务工作组织；铁路站车协同工作组织；铁路客户服务组织等
2	铁路客运规章	①铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输等工作。 ②铁路列车办理补票、补签、	①了解铁路跨境旅客运输有关规定。 ②理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更的办理规定；旅客不符合乘车条件的

		途中旅客运输合同变更及不符合乘车条件业务等工作。 ③ 铁路站车处理旅客携带品超范围工作。	处理规定。 ③ 掌握旅客运输合同订立、变更、终止及违约等手续办理；铁路职工乘车证业务；铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等等。
3	铁路旅客运输服务管理	① 铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织等服务工作。 ② 铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求工作。 ③ 铁路处理旅客投诉站车服务质量问题工作。	① 了解铁路旅客运输服务质量监督管理。 ② 理解铁路旅客运输服务理念、服务设计及品牌建设；旅客服务心理等知识。 ③ 掌握铁路旅客站车服务组织工作；服务质量规范；服务技巧及服务质量问题投诉处理等。
4	铁路客运安全与应急	① 铁路站车保证旅客运输全过程安全工作。 ② 铁路站车非正常情况下的应急处理工作。 ③ 铁路站车旅客人身伤害事故处理。 ④ 铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置。 ⑤ 协助铁路客运事故的调查处理。	①了解站车设备设施安全基础知识。 ②理解高速铁路客运安全案例分析。 ③掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全；防火安全及电器安全；反恐防暴处理；携带品查堵及处理；旅客人身伤害事故处理；站车非正常情况应急处置等。
5	智能高速铁路服务技术	① 铁路互联网候补售票、车站自动验证验票、检票等工作。 ② AI 机器人自动解答旅客问讯工作。 ③ 铁路为旅客提供旅行全程全方位信息服务工作。 ④ 铁路客运信息数字化管理、全面共享及创新业务流程再造工作。 ⑤ 自动编制、调整作业计划，实现对车站内广播、引导、检票闸机等设备的控制工作。	① 了解客票系统的基本架构、功能和应用；自动售、检票系统应用。 ② 理解铁路旅客可服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用。 ③ 掌握旅客服务系统；客运管理信息系统；站车无线交互系统的架构、主要功能及应用等。
6	高速铁路行车	① 高速铁路车站接发列车作业。 ② 动车组的调车作业，动车组	① 了解高速铁路调度指挥的原则。 ② 理解高速铁路旅客列车开

		以外的调车作业。 ③ 列车调度指挥。	行方案与列车运行图。 ③ 掌握高速铁路车站作业组织、灾害天气行车、事故救援等。
7	铁路运输收入管理	① 铁路车站票据出入库、管理、交接、现金支票出入柜、缴解款工作。 ② 铁路车站收入票据填写工作。 ③ 铁路车站进款管理、保管、存汇。 ④ 铁路列车票款及收入管理工作。管理；运输收入监督检查；运输收入。 ⑤ 协助收入稽查的收入检查工作事故处理；运输收入信息与计算机管理等。	① 了解铁路运输收入管理的原则。 ② 理解铁路旅客运输收入及其构成。 ③ 掌握铁路客货运输票据管理；运工作。输费用的核收与结算；运输收入进款。

(3) 专业拓展课程

包括：铁路运输市场营销、铁路客户服务业务、铁路餐饮服务、铁路班组管理、轨道交通安全检查、高速铁路客运服务英语、铁路旅游地理、公共关系与沟通技巧、铁路货物运输组织、铁路客运法律法规等。

3. 实践性教学环节

企业认知实习、高速铁路客运业务实训、高速铁路乘务业务实训、高速铁路票务业务实训、安全与应急演练实训，进入铁路客运站或客运段开展跟岗实习等。社会实践主要有：德育活动、志愿服务活动等。

(二) 学时安排

总学时一般为 3184 学时，每 18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时一般不少于总学时的 25%。实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中，岗位实习累计时间一般为 6 个月，可根据实际集中

或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计不少于总学时的10%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按1周为1学分。

八、保障措施

（一）师资队伍

经过多年建设，形成了一支整体素质较高和知识结构合理的师资队伍。现有教师21人，有企业经验的教师10名占教师比例43.75%。教师队伍知识结构合理、专业范围较广，体现学科交叉、专业互补，是一支科研水平高、热爱教学事业、团结奉献、充满活力并具有创新精神的教学与科研团队。主讲教师长期工作在教学、科研、企业第一线，教学经验与实践经历丰富，学术水平较高，具有丰富的专业理论与实践知识，能够满足人才培养对师资的需求。教学与科研的互动，将为该专业不断的改革创新和提高教学水平提供了强有力的保证。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

1 专业教室基本要求具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2 校内外实验、实训场所基本要求实验、实训场所符合面积、安全、环境等方面的要求，实验、实训设施对接真实职业场景或工作情境，能够满足实验、实训教学需求，实验、实训指导教师确定，能够满足开展

高速铁路乘务、高速铁路客运站务服务、高速铁路票务、安全应急与消防、高速列车运行等实验、实训活动的要求，实验、实训管理及实施规章制度齐全。鼓励在实训中运用大数据云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。（1）高速铁路乘务实训室配备高速铁路列车相应设备设施，用于旅客乘降业务、列车客运乘务作业、安全应急处置等的实训教学。（2）高速铁路票务实训室配备售票相关设备设施，用于车票发售作业、退票改签作业、旅客不符合乘车条件的处理作业等的实训教学。（3）高速铁路客运站务服务实训室配备铁路客运站相关设备设施，用于铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织、特殊情况的处理等的实训教学。（4）高速列车运行实训室（CTC）配备计算机联锁等设备，用于监视高速列车运行情况、接发列车作业、根据列车运行情况及时调整列车进路等的实训教学。（5）卫生防疫与急救演练实训室配备急救相关设备，用于重大疫情处置、旅客人身伤害的处理、紧急救助、等的实训教学。（6）形象塑造实训室配备形体训练、形象塑造相关设备，用于妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等的实训教学。（7）安全应急与消防实训室配备消防、防恐防暴相关设备，用于列车消防、车站消防、防恐防暴等的实训教学。

3 实习场所基本要求符合《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成为实习基地，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。

(三) 教学资源

本校现有图书 500000 余册，其中与该专业相关图书资料 5 万余册，期刊十余种，供师生借阅；已开通电子图书，多种在线远程课程，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。

有健全的教材选用制度，拟组织编写校本教材，开发教学资源。具备了满足课程教学、实习实训所需的专业教室。

(四) 教学方法

正在组建符合项目式、模块化教学需要的教学创新团队，不断优化教师能力结构。大力普及课程思政教学、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；坚持学中做、做中学，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。

（五）教学评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，实现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，采取观摩、口试、笔试、表演、操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

（六）质量管理

建立健全校、院两级的教学质量保障体系。以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

九、毕业要求

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

十、课程设置及学时安排

1. 教学进程总体安排

2. 总教学时间分配（周数）

学年	学期	总周数	教 学				军事训练 (入学教育)	节假日	寒暑假
			教学周数	课堂教学	集中实践教学	考试(复习)			
一	一	40	20	13	2	2	2	1	4
	二		20	16	1	2		1	8
二	三	40	20	15	2	2		1	4
	四		20	16	1	2		1	8
三	五	40	20	8	9	2		1	4
	六		20	0	19			1	
合计		120	120	68	34	10	2	6	28

3. 课程性质与结构比例

课程性质	总学时				总学分			
	理论教学课时	实践教学课时	合计	占课内学时比例	必修	选修	合计	选修课占总学分比例
公共基础课	610	234	844	27.98%	25	24	49	48.98%
专业(技术)课	1010	538	1548	44.16%	32	54	86	62.79%
集中实践环节	0	792	792	27.86%	32	1	33	3.03%
考证	0	0	0	0%	8	2	10	20.00%
合计	1620	1564	3184	100%	97	81	178	45.51%
理论、实践比例	50.88%	49.12%	100%	必修、选修比例	54.49%	45.51%	100%	

4. 教学进程（各专业统一）

学 年	学 期	周 次																			假 期 (寒假4周, 暑假8周)	
		一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一	十二	十三	十四	十五	十六	十七	十八	十九		二十
一	一	☆	☆	□	□	X	□	□	□	□	√	√	□	□	□	□	□	□	□	※	X	
	二	□	□	□	□	□	□	□	○	○	X	□	□	□	□	√	□	※			≈	
二	三	□	□	□	□	X	□	□	□	○	○	□	□	□	√	□	□	□	○	□	※	X
	四	□	□	□	□	□	□	□	□	□	X	□	□	√	√	√	□	※			≈	
三	五	□	□	□	□	X	√	√	√	√	□	※	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	X
	六	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◎			

符号：☆--军训与入学教育 □--理论教学 ○--课程设计 ≈--社会实践
 √--实验与实训 R--认识实习 △--期末复习 ※--考试 X--假期
 S--生产实习 ◇--毕业实习 ◆--毕业设计 ◎---毕业鉴定

课程设置与教学进程时间分配表

课程类别	课程编码	课程名称	考核形式	考核方式	总学时	学分			学时分配		开课学期及学时数							
						必修	选修	合计	理论授课	实验实训实习	第一学年		第二学年		第三学年			
											一	二	三	四	五	六		
公共基础课程	德育类课程	101	思想道德与法治	试	笔	48	3		3	36	12		48					
		102	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	试	笔	42	2		2	32	10			42				
		103	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	试	笔	42	3		3	32	10	42						
		104	红色文化	查	笔	14	1		1	10	4			14				
		105	形势与政策	查	笔	6	1		1	6		6						
		109	职业规划\就业指导	查	笔	36	2		2	28	8	18			18			
		1010	军训与军事理论	查	笔	36		2	2	36		36						
		1011	创新创业基础	查	笔	36	2		2	36				36				
		1012	形势与政策\红色文化	查	笔	18	1		1	18				18				
	文化类课程	2001	高职应用英语	查	笔	144			8	144		72	72					
	体育、心理、文化素养课程	2002	计算机应用基础	查	实	72		4	4		72	36	36					
			入学教育	查		16	1		1	8	8	16						
		3003	高等数学	试	笔	108		6	6	108		72	36					
		3004	体育与健康	查	过+实	72	4		4	36	36	36	36					
		3005	心理健康教育	查	过+笔	36	2		2	36		36						
		3006	安全教育	查	过	36	2		2	36								
		3007	劳动教育	查	实	30	1	1	2		30							
		3008	大学语文	试	笔	36		2	2	36			36					
		3009	硬笔书法	查	笔	36		2	2		36							
	毕业教育	查	笔	16		1	1	8	8							16		
		公共基础课程合计				880	25	18	51	646	234	364	270	110	18	0	16	

公共基础课程平均周学时													20	15	6	1	0	1
专业 (技术) 课程	专业基础课程	4172	铁道概论	试	笔	72	4		4	64	8	72						
		4174	高速铁路客运设备设施	试	实	72	4		4	64	8	72						
		4173	铁路客运运价基础	查	笔	72		4	4	72	0		72					
		4175	高速铁路动车乘务实务	试	笔	72	4		4	36	36		72					
		4176	铁路卫生防疫与急救	查	实	36	2		2	18	18				36			
		4171	形象塑造与形体训练	查	实	36	2		2		36				36			
		4424	经济学原理	试	笔	72		4	4	72					72			
		4425	高速铁路客运服务礼仪	查	实	72		4	4	36	36				72			
		4428	管理学基础	查	笔	72	4		4	64	8				72			
		4429	市场营销学	查	笔	72		4	4	64	8				72			
	专业核心课程	4271	铁路旅客运输组织	试	笔	72	4		4	36	36		72					
		4272	铁路客运规章	试	笔	72	4		4	36	36				72			
		4273	高铁客运服务英语	查	笔	72		4	4	36	36			72				
		4274	铁路客运安全与应急	查	实	72		4	4	48	24				72			
		4275	智能高速铁路服务技术	试	笔	72	4		4	36	36			72				
		4276	高速铁路行车组织	查	笔	54		3	3	48	6				54			
		4277	铁路客运收入管理	试	笔	54		3	3	36	18			54				
		4278	铁路旅游地理	试	笔	72		4	4	64	8				72			
	专业拓展课程	4371	铁路餐饮服务	查	实	72		4	4	48	24				72			
		4372	旅客服务心理学	查	笔	72		4	4	48	24				72			
		4373	公共关系与沟通技巧	查	笔	72		4	4	48	24				72			
		4374	普通话与播音实训	查	实	72		4	4	36	36				72			
		4375	铁路职业意识	查	笔	72		4	4		72				72			
	专业理论课程课时合计																	
	专业理论课程平均周学时																	
	专业实践	校内、外实训基地实训	4821	高速铁路客运业务实训	1周	实	24	1		1		24		1周				
			4822	高速铁路乘务业务实训	1周	实	24	1		1		24			1周			

课程	4823	铁路客运服务礼仪实训	1周	实	24	1		1		24			1周			
		4824	安全与应急演练实训	1周	实	24		1	1		24				1周	
	校内、外实训基地实训小计			6周		96	3	1	4	0	96		2周	2周	2周	
	社会实践、 毕业设计 (论文)	3941	军训、入学教育	2周	实	48	2		2		48	2周				
		3942	岗位实习	23周	实	552	23		23		552				4周	19周
		3943	毕业设计(论文)	4周	实	96	4		4		96				4周	
		社会实践小计			29周		696	29	0	29	0	696	2周			8周
专业实践课程 合计			35周		792	32	1	33	0	792	2周	2周	2周	2周	8周	19周
职业技能 证书	1+X证书、 专业技能证书	计算机等级证(2级)	必考			2		2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		英语等级证(3级)	选考				2	2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		普通话(二甲)	必考			2		2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		驾照(C)	必考			2		2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		乘务相关(1+X证初、中级)	必考			2		2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
证书合计					0	8	2	10	0	0						
学时、学分总计					3220	97	83	180	1656	1564	508	486	488	468	360	16
平均周学时											28	27	27	26	20	1