

漯河职业技术学院高速铁路客运服务专业（群内）

人才培养方案

(2025 版)

一、专业描述

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

入学要求：高中(中职)毕业生或具备同等学力者

修业年限：3 年，实行弹性学制，学生可通过学分认定、积累、转换等办法，在 2-6 年内完成学业。

教育类型：高等职业教育

学历层次：专科

所属专业群名称：旅游管理专业群

二、职业面向

（一）职业面向岗位

表 1 高速铁路客运服务专业职业面向岗位一览表

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	职业资格证书和技能等级证书
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 铁路售票员 铁路售票值班员 铁路客运员 铁路客运值班员 铁路客户服务员 地铁服务人员 等现代服务业相关岗位	铁路客运员、茶艺师、商务礼仪师

（二）职业发展路径及职业能力分析

表 2 高速铁路客运服务专业职业岗位及其岗位能力分析

序号	岗位群	岗位类别		岗位任务描述与核心能力要求	
		入职岗位	发展岗位	岗位任务描述	核心能力要求
1	站务服务岗位群	高铁站务员	值班站长/客运值班员	旅客引导、票务咨询、站台安全巡查、应急处置；协调各部门工作	1、熟练掌握铁路客运服务规程及电子客票系统操作。 2、应急处置能力（如消防演练、急救技能）。 3、多语言沟通能力
2		安检员	安检管理	执行旅客行李安全检查、危险品识别；优化安检流程	1、熟练操作安检设备 2、危险品识别能力 3、沟通与冲突调解能力
3	列车乘务岗位群	高铁列车员	列车长/乘务长	维护车厢秩序，提供补票、重点旅客照料等服务。应对突发医疗事件（如急救、疫情防控）。	1、高铁列车设备操作（紧急制动阀、车门控制）。 2、旅客心理分析与情绪安抚技巧。 3、跨部门协作能力（与机务、餐服部门联动）
4	客服中心岗位群	客服代表	客服主管/数据分析师	处理旅客电话/在线咨询、投诉及退改签业务。优化服务流程，分析客户需求数据。	1、熟练使用客服系统（如 12306 工单平台）。 2、舆情分析与危机公关能力。 3、基础数据统计工具应用（Excel、BI 软件）
5	技术支持岗位群	综控员（车站/列车设备监控）	技术主管	实时监控车站/列车设备运行状态（如广播、显示屏）。制定设备维护计划，推动智能化升级。	1、掌握智能调度系统（CTC）操作。 2、基础物联网故障诊断能力。 3、熟悉铁路行业技术标准

6	地铁服务岗位群	安检员、站务员、客运值班员	值班站长/站长	引导乘客、处理票务、解答问询、处理乘客事务	服务意识、沟通能力、应变能力、责任心。
7	现代服务业	前台接待、客房服务员、餐厅服务员、旅游定制师、会务服务、客服服务	前厅部经理、餐饮部经理、客房部经理、高级旅游定制师、会务服务策划师	部门运营；团队管理；服务质量监督；处理升级事件；高端方案设计；资源谈判、VIP客户关系维护	运营管理；数据分析；培训督导；跨界资源整合；高端商务礼仪；品牌意识能力

三、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业依托铁路运输行业的行业优势，紧跟智能化、数字化转型与“空铁联运”的发展，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；掌握高速铁路客运组织、智能客服技术、应急处理、服务礼仪、行车调度与安全管理等知识和技术技能，面向铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员、安检员、票务值班员及综控员等工作的高技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识、能力和职业态度方面达到以下要求。

1. 素质

（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）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）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚；

（4）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。

2. 知识

（1）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，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；

（2）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、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；

（3）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 1 门外语并结合本专业加以运用；

（4）掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，高速铁路客运设备设施及铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识；

（5）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，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的能力；

（6）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；

（7）掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力；

（8）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能。

3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（2）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（3）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好。

4. 职业态度

（1）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，具有学技精业、爱岗敬业的职业理念和服务“交通强国战略与人民满意出行”的职业理想；

（2）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；

（3）自觉遵守相关法律法规、标准和管理规定；

（4）具有从事现代服务业的服务理念、职业意识以及创新意识。

四、人才培养模式

紧扣铁路行业“智能化转型+客运服务品质化”双趋势，以培养适应高速铁路高质量发展需求、具备精湛客运服务技能与高效安全管控能力、拥有长远职业发展潜力的复合型人才为核心定位，构建“三阶能力进阶、四维生态协同、双擎价值赋能”的立体化培养体系：

通过“基础服务适配力→核心服务专精力→综合管理引领力”三阶递进，精准对接高铁客运服务人员从合格服务执行者到优质服务提供者再到潜在基层管理者的职业发展路径,满足不同岗位层级的能力需求；依托“课程体系、实践基地、师资队伍、评价机制”四维载体，实现人才培养与铁路法规标准、路局运营规范、智能客运技术及服务发展前沿的深度生态协同，确保教学内容与行业实际紧密衔接；同时注入“智能高铁技术赋能”与“优质客运服务内核”双擎驱动力，强化智能检票系统操作、客运数据分析、智慧服务设备应用等数字化技能，深化旅客人文关怀、突发情况应对、跨岗位协同等软实力培养，并有机融入 1+X 证书制度要求，确保人才培养精准匹配行业变革与未来发展需求，全面提升学生的核心竞争力与可持续发展能力。

五、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

1. 公共基础课程

见旅游管理专业群公共基础课程内容。

2. 专业课程

（1）专业群共享（基础）课程

专业群共享课见旅游管理专业群共享课程。专业基础课开设 4 门，包括：铁道概论、铁路客运运价基础、铁路旅客服务心理、高速铁路客运服务礼仪。

表 3 专业基础课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123480	铁道概论	本课程旨在系统介绍铁路运输全貌，使学生掌握线路、车辆、机车、信号、车站等基本组成设备与工作原理，理解运输组织流程，建立铁路系统的整体概念，培养专业兴趣与安全意识，为后续专业学习奠定坚实基础。	课程主要内容涵盖铁路系统五大核心：线路、车辆、机车动车组、车站、信号与通信。具体包括轨道结构、车辆构造、牵引动力、车站作业、信号闭塞原理及运输组织方法，并介绍高速与重载铁路新技术，全面构建铁路知识体系框架。	教学要求理论联系实际，注重直观教学与案例结合。学生需掌握核心概念，理解系统内在联系，培养观察与思考能力。教师应运用多媒体及现场教学，介绍前沿技术，引导学生建立系统思维框架和安全意识。
123472	铁路客运运价基础	让学生熟知全国铁路客运运价里程接算站示意图，透彻领会旅客票价、行李运价的制定原理与办法，背记客运	涵盖铁路客运运价的概念、特性，以及运价体系的构成与定价遵循原则等。旅客票价构成与计算：剖析普速列车硬座、软座、	教师要引导学生清晰掌握客运运价相关理论，诸如旅客票价构成要素、行李包裹运价的定价原理

		杂费收费准则 。训练学生能够利用铁路客运运价里程表准确接算运价里程，独立完成普速列车及动车组列车的各类旅客票价计算，能够精准依据行李运价规则核算行李运费，可灵活运用运价相关图表查询运价数据。	卧铺、加快票、空调票等客票及附加票的票价率比例关系，解析票价里程区段划分与递远递减规律，讲授旅客票价的理论计算方法和实际查算操作，行李包裹运价原理与操作、计收标准和计算流程。	等，促使学生能以理论为指引，去解释现实中的铁路运价现象和规则。
123474	铁路旅客服务心理	学生能够系统阐述心理学基础理论，详述铁路旅客的需求、动机、情绪情感、个性心理特征等方面知识，深入理解铁路客运服务人员应具备的心理素质和心理修养内容 。学生能够通过观察旅客的行为、语言、表情等，准确分析旅客的心理状态与需求，根据旅客的不同心理特点，制定并实施个性化、针对性的服务策略，妥善处理旅客的投诉、不满和突发冲突事件，有效化解矛盾 。	旅客旅行需求心理，包括安全需求、顺畅需求、快捷需求、方便需求、经济需求、舒适需求、安静需求、尊重需求等；旅客旅行动机，如出差、旅游、探亲访友、治病就医、通勤通学等不同目的产生的动机差异；旅客情绪情感，分析影响旅客情绪的因素，如旅途环境、服务质量、行程变化等 。	教师要采用多样化教学方法，如讲授法、案例分析法、讨论法等，帮助学生理解心理学理论知识，联系铁路旅客服务实际，剖析理论知识在服务中的应用 。
123490	高铁客运服务礼仪	帮助学生掌握高速铁路客运服务岗位的礼仪规范，培养良好的职业形象、沟通技巧和服务意识，提升客户满意度与职业竞争力，适应高速铁路客运服务岗位需求。	涵盖仪容仪表礼仪、言谈举止规范、对旅客接待服务礼仪、跨文化交际礼仪及危机处理技巧，结合高铁客运情景模拟、角色扮演和行业案例强化实践应用能力。	采用示范教学、情景模拟、小组训练等方式，要求学生熟练掌握礼仪规范，完成情景任务考核，并在对旅客服务场景中灵活运用礼仪技巧。

(2) 专业核心课程

本专业开设 7 门, 包括: 铁路客运安全与应急、铁路旅客运输服务管理、铁路客运规章、铁路班组管理、高速铁路行车组织、铁路运输收入管理、铁路卫生防疫与急救。

表 4 专业核心课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123473	铁路运输收入管理	本课程旨在培养学生系统掌握铁路运输收入管理的理论、方法和实务技能, 使其成为能够适应现代铁路运输企业发展需求的应用型或管理型人才。	围绕运输收入管理的全流程来组织, 核心模块包括: 总论; 铁路运价管理; 运输收入票据管理; 运输费用核收与结算; 运输收入会计核算; 运输收入清算; 运输收入的稽查与数据分析。	教学需理论与实践结合, 注重安全规范与操作技能培养, 运用案例分析与实训强化应用能力, 融入职业素养教育, 同步行业技术动态, 建立多元考核评价体系
123475	铁路客运安全与应急	掌握动车组安全规程与应急处置流程, 培养故障诊断及突发事件应对能力, 强化安全意识与团队协作, 对接高铁岗位需求, 培养保障行车安全的技术技能人才。	涵盖动车组安全法规、设备操作规范、应急处理技术, 结合仿真演练与事故案例分析, 融入智能监测与救援新技术应用。	采用“理论+实训”模式, 运用 VR 技术模拟事故场景, 强化实操与团队协作; 融入职业规范教育, 动态更新行业案例与技术标准, 建立多维考核体系。
123476	铁路旅客运输服务管理	掌握铁路客货运服务流程及客货运组织规范, 培养票务处理、安检协调及突发事件应对能力, 强化服务意识与沟通技巧, 提升职业素养, 为铁路运输服务岗位输送高素质技能型人才。	包含铁路客运服务(售票、乘降组织)、货运流程管理、安检规范、应急服务、客户沟通技巧及服务礼仪, 融入智能化票务系统与客服平台操作实训。	采用“理论+情景模拟+岗位实操”模式, 结合虚拟仿真技术强化服务场景演练; 动态融入铁路行业新规与典型案例, 注重服务规范与职业道德培养, 建立“过程+综合”双轨考核体系。
123405	铁路客运规章	掌握铁路客运法规及操作流程, 熟悉票务、乘降组织及安全规	涵盖《铁路旅客运输规程》、票务规则、安检标准、乘降组织规	理论结合案例教学, 通过情景模拟强化实操; 融

		范，培养合规意识与应急处置能力，强化职业道德，提升岗位适应力，服务铁路客运管理需求。	范、突发事件处置流程、服务投诉处理及法律责任，结合电子客票、实名制等新技术应用案例分析。	入行业最新政策与典型案例，注重法规解读与职业素养培育，实施“笔试+实操”双轨考核。
123478	高速铁路行车组织	培养学生掌握高铁客运班组组织架构及职责，熟悉日常管理、应急协作流程，提升团队沟通、服务质量监督及突发事件处置能力，强化职业责任感，适应高铁客运服务岗位管理需求。	涵盖班组分工与协作机制、岗位标准化作业流程（如乘务交接、旅客服务）、班组绩效考核、冲突化解技巧、应急预案演练及智能化排班系统操作实务。	采用“案例研讨+角色扮演”模式，结合虚拟班组管理平台模拟实战场景；融入高铁行业管理新规及典型服务案例，强化责任意识与决策能力，实施“过程表现+任务完成度”综合评价。
123477	铁路班组管理	培养学生掌握高铁动车组客运班组管理核心知识，熟悉班组协作、岗位职责及标准化作业流程，提升组织协调、应急响应与服务优化能力，强化安全意识与职业素养，适应动车组客运高效管理需求。	涵盖班组组织架构、岗位职责划分、乘务作业标准、突发事件处置、绩效考核机制及智能化管理工具应用。	理论结合案例，运用角色扮演与虚拟管理平台强化实操；融入行业新技术，实施“过程+任务”双轨考核。
123479	铁路卫生防疫与急救	培养学生在铁路客运中运用医护急救技能（如心肺复苏、创伤处理），掌握班组应急协作与旅客健康管理流程，强化职业素养与安全意识，适应铁路医疗急救服务岗位需求。	涵盖客运常见急症处置、列车急救设备操作、班组应急分工、铁路医疗法规及服务规范，结合车厢模拟场景进行双盲演练。	理论结合实操，运用情景模拟与案例教学；强化急救规范与团队协作，考核侧重实操技能与应急响应实效。

（3）专业拓展课程

本专业开设 6 门，包括体现行业发展新技术、当地区域经济特色的铁路运输市场营销、客源国概况与风俗、铁路旅游地理、餐饮服务技能实训、高速铁路客运服务英语（一）、高速铁路客运服务英语（二）等，6 门课程选择 5 门。

表 5 专业拓展课程描述

课程代码	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
123407	高速铁路客运服务英语(一)	培养学生掌握高铁客运服务英语交流能力,熟悉票务、问询、应急处置等场景专业术语,提升跨文化沟通意识与职业素养,适应高铁国际化服务需求。	涵盖高铁专用英语(如CRH动车组术语)、服务场景对话(售票、安检、延误广播)、应急英语(医疗求助、设备故障沟通)及跨文化礼仪,结合情境模拟强化实战应用。	采用情景模拟与数字化资源,强化听说实战;融入行业案例,考核侧重场景应用与跨文化沟通能力。
123417	高速铁路客运服务英语(二)	提升学生高铁客运服务英语交流能力,熟悉车上服务,如安检引导、座位安排、餐饮服务、应急处置等场景专业术语,提升跨文化沟通意识与职业素养,适应高铁国际化服务需求。	涵盖高铁基础服务用语(售票与退改签、站内引导、列车乘务)、情景对话训练(旅客咨询、餐饮与零售、特殊需求服务);以及专项技能模块(跨文化沟通、应急处理),结合情境模拟强化实战应用。	采用情景模拟与数字化资源,强化听说实战;融入行业案例,考核侧重场景应用与跨文化沟通能力。
123471	铁路运输市场营销	系统掌握市场营销基础理论知识,包含市场营销的概念、核心要素、营销观念演变等;深度理解铁路运输市场特征,如市场构成、需求特点、竞争态势等;熟知铁路运输市场营销组合策略相关知识,涵盖产品、价格、渠道、促销策略的原理与内容。	铁路运输市场的构成要素,如旅客、货主、运输企业、中介机构等;铁路运输市场需求分析,影响旅客和货物运输需求的因素,需求的特点和变化趋势;铁路运输市场竞争分析,竞争对手的识别与分类,竞争对手的优劣势和竞争策略;铁路运输市场营销环境分析,宏观环境(政治、经济、社会、技术等)和微观环境(企业自身、供应商、营销中介、顾客、竞争者、公众)对铁路运输营销的影响。	采用多样化的教学方法,如讲授法系统讲解理论知识,案例分析法引入铁路运输企业实际营销案例,引导学生分析讨论;通过多媒体教学手段,运用图片、视频、动画等资料,增强教学的直观性和趣味性。
123361	客源国概况与风俗	帮助学生深入了解主要航线国家的文化习俗、宗教信仰、价值观念等,使其在为	详细介绍欧美、日韩、中东等主要客源国旅客的生活习俗、社交礼仪、消费观念等;深入讲解这些国家的宗教饮食禁忌,如	采用文化工作坊的形式组织教学,鼓励学生积极参与讨论和互动;将学生分成若干小

		不同国家和地区的乘客提供服务时，能够尊重乘客的文化差异，规避服务禁忌，提供具有针对性和个性化的优质服务，增强乘客的认同感和满意度，提升航空服务的国际化水平。	伊斯兰教的饮食禁忌、印度教的相关禁忌等；分析不同国家的国际礼仪差异，包括问候方式、称呼习惯、礼品赠送等方面；教授常用小语种的问候语和基本服务用语，如日语、韩语、法语、阿拉伯语等，以便更好地与乘客进行沟通。	组，每组负责研习一个目标国家的文化习俗和服务要点，通过收集资料、实地调研、案例分析等方式进行深入研究，并制作成服务指南进行展示和分享；通过小组互评和教师点评，加深学生对不同国家文化的理解和应用能力，确保在实际工作中能够灵活运用所学知识提供优质服务。
123481	铁路旅游地理	掌握高铁沿线旅游地理知识，提升旅客行程规划与咨询能力，培养文化传播意识，助力地方旅游经济服务。	涵盖高铁沿线城市景点分布、旅游资源特色、交通接驳要点及文化背景，融入旅游咨询与应急服务场景。	运用案例分析与模拟导览强化应用；结合实地考察，动态更新资源数据，考核侧重行程规划与讲解能力。
1233113	餐饮服务技能实训	掌握高铁餐饮服务操作规范，强化卫生安全意识，提升旅客需求应对能力，培养职业形象与服务质量。	涵盖高铁餐饮流程、设备操作、卫生标准，特殊餐饮需求处理及应急服务，结合车厢场景模拟中西餐服务与饮品调制。	采用车厢模拟实操，融入真实案例演练；考核侧重操作规范与应急处理，强化服务效率及旅客满意度。

六、教学进程总体安排

见附录一：高速铁路客运服务专业教学进程表；附录二：学时与学分分配表。

七、实施保障

（一）师资队伍

表 6 师资队伍结构与配置表

类别	数量	具体要求
师资队伍结构	12	学生数与本专业专任教师数比例为 18:1，双师素质教师占专业教师比为 85.6%。
专业带头人	1	具有副高级职称，能够较好地把握国内外高速铁路行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对高速铁路客运服务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，在高铁乘务领域具有一定的专业影响力。
专任教师	8	具有高校教师资格和本专业领域有关证书； 有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心； 具有服务管理等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； 具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究； 每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。
兼职教师	3	主要从高铁乘务等相关企业、机构聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高铁乘务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

表 7 校内实践教学条件配置

序号	实验室或实训室名称	实验实训项目名称	主要实验实训仪器设备	备注
1	中餐实训室	中餐服务实训	餐台、餐椅、餐厅布草、托盘、餐具等	30
2	咖啡茶艺实训室	咖啡、茶艺服务实训	茶道具组、茶桌、茶椅、茶车、消毒柜等	24
3	形体实训室	形体实训	组合音响、墙面镜、瑜伽垫、投影仪等	30

表 8 校外实践教学条件配置

序号	实习实训基地名称	实习实训项目名称	备注
1	武汉客运段	专业实习就业安排	目标培养
2	漯河西站	专业实习就业安排	目标培养
3	郑州地铁	专业实习就业安排	目标培养

（三）教学资源

1.教材选用

按照国家规定及学校教材选用制度，择优选用教材，禁止不合格的教材进入课堂。

2.图书文献配置

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：铁道运输业发展的新制度法规及新业务、行业标准、职业标准、高铁服务、铁道基础知识等高速铁路客运服务专业资料，以及两种以上的高速铁路客运服务类学术期刊和有关高速铁路客运服务的操作类图书。

3.数字资源配置

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，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

按照“瞄准工作岗位→分析归纳岗位实际工作任务→确定行动领域→行动领域转化为学习领域”基本路径，确定了岗位典型工作任务、行动领域和专业学习领域，由此构建基于工作过程系统化课程教学活动。课程的教学活动分解设计成若干项目，创设相应的工作情境，以项目为单位组织教学，采用并列与流程相结合的结构展示教学内容，通过情境创设、仿真模拟、案例分析、顶岗实习等教学方法，教、学、做三者结合，强调学生在“做中学”，使学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解 and 应用，培养学生的综合职业能力，满足学生职业生涯发展的需要。

（五）学习评价

教学评价包括对导师授课的评价和对学生学习的评价两个方面。教学评价注重教学效果，即学生学习结果的评价。教学评价由校企专业教学团队和教学管理相关人员集体讨论制定具体的评价方案，方案的评价指标重点体现双导师的授课情况和学生的学习情况。重点突出教学内容是否符合岗位能力需求，对提升学生的职业能力是否有帮助，教学方式方法是否科学，教学准备是否充分，学生的学习态度、学习积极性、学习效果等。

对学生学习评价的考核重点要考核其学习态度、学习方法和能力。对学习的考核应加强综合素质的考核，授课导师不定期向学生了解学习情况和学习效果，应在专业能力考核的基础上增加对学生的学习和工作态度、组织协调能力、诚信服务意识和自主学习积极性等综合素质方面的指标。专业能力从专业基础知识和岗位能力两方面展开，专业基础知识注重实践性及对技能操作的说明和指导。岗位能力的评价不但要看操作的结果，更要看操作过程的规范性，以及对问题的分析和解决能力。岗位实训的评价由企业导师主导，参照行业标准进行评价。

（六）质量管理

1. 建立和完善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、资源建设等方面标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，实现人才培养规格。

2.建立和完善教学管理机制，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.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.专业教研室将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。

八、毕业要求

本专业学生毕业时应达到培养目标及培养规格的素质、知识和能力等方面要求，同时满足以下条件。

（一）学分条件

本专业学生在毕业前总学分须取得 149 个学分,最低学分要求及所包括内容如下表。

表 9 最低学分要求

课程类别类别		最低学分
公共基础 及素质教育课程	必修课程	39
	限选课程	6
	任选课程	4
	合计	49
专业课程	专业群共享(基础)课	15
	专业核心课程	32
	专业拓展课程	18
	合计	65
岗位实习及单列实习实训		36
总计		149

（二）证书

学生在校期间，应考取必要的基本能力证书及职业资格证书，鼓励学生考取多项职（执）业资格证书。

表 10 考取证书一览表

证书类别	证书名称	考证等级要求	备注
------	------	--------	----

基本能力证书	普通话	二级乙等	必考
	公共英语应用能力	A 级	必考
	计算机等级证书	文管二级	选考
职（执）业资格 证书	铁路客运员	初级	任选其中 1-2 项
	茶艺师	中级、高级	
	商务礼仪师	中级、高级	

附录一 高速铁路客运服务专业教学进程表

课程类别	序号	课程名称	课程代码	学时		学分	开课学期与周学时						开课单位	考核方式
				理论	实践		一	二	三	四	五	六		
公共基础及素质教育课程	必修课	1 思想道德与法治	161010	44	4	3	4/12						马院	考试
		2 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	18010013	32	4	2		2						考试
		3 习近平新时代中国特色社会主义思想概论	161008	46	8	3			4/14					考试
		4 ※形势与政策(一)	161004	8	0	0.25								考查
		5 ※形势与政策(二)	161005	8	0	0.25								考查
		6 ※形势与政策(三)	161006	8	0	0.25								考查
		7 ※形势与政策(四)	161007	8	0	0.25								考查
		8 中国共产党历史	161011	16	0	1		1						考试
		9 ※军事理论	231001	36	0	2		2					公共教学部	考查
		10 军事技能	231006	0	112	2	2 周							考查
		11 劳动教育	231003	6	30	2	1	1						考查
		12 ※大学生心理健康	231005	36	0	2	2							考查
		13 大学体育(一)	101001	10	26	2	2						公共体育部	考试
		14 大学体育(二)	101002	10	26	2		2						考试
		15 大学体育(三)	101003	10	26	2			2					考试
		16 大学英语(一)	201001	64	0	4	4						公共教学部	考试
		17 大学英语(二)	201002	64	0	3		4						考查
		18 信息技术	191001	18	18	2							人工智能学院	考试
		19 职业生涯规划	181001	18	4	1	1						招生就业	考查
		20 创新创业教育	181002	16	16	2		1						考查

	21	大学生就业指导	181003	12	4	1				1			处	考查
	22	※实验室安全教育	141001	8	8	1	1						教务处	考查
	23	国家安全教育	161012	18	0	1			1				马院	考查
	小计			496	286	39	11	10	7	1				

	限选课	24	※美学和艺术史论		16	0	0.5	0.5						公共艺术教育部	考试
		25	※艺术鉴赏和评论		16	0	0.5	0.5						公共艺术教育部	考试
		26	艺术体验和实践		0	16	1		1					公共艺术教育部	考查
		27	※大学语文	101008	36	0	2		2					公共教学部	考查
		28	※职业人文素养	101009	36	0	2	2						公共教学部	考查
		小计			104	16	6	0	1	0	0				
	任选课	29	※公共任选课程		64	0	4							教务处	考查
		小计			64	0	4	0	0	0	0				
	专业群共享(基础)课	30	职业形象设计	123125	0	36	1.5		2					文化旅游学院	考查
		31	铁道概论	123480	32	32	3.5	4							考试
		32	高速铁路客运设备设施	123472	32	32	3.5		4						考查
		33	铁路旅客服务心理	123474	32	32	3.5				4				考试
		34	茶艺服务	123121	10	26	1.5	2							考查
		35	服务沟通技巧	123314	10	26	1.5	2							考查
		36	高铁客运服务礼仪	123490	36	36	4	4							考查
		小计			152	220	19	12	6	0	4				
	专业核心课	37	铁路运输收入管理	123473	72	0	4			4					考试
		38	铁路客运安全与应急	123475	36	36	4				4				考试
		39	铁路旅客运输服务管理	123476	36	36	4			4					考试
		40	铁路客运规章	123405	36	36	4			4					考试
		41	铁路班组管理	123477	36	36	4			4					考试

专业拓展课	42	高速铁路行车组织	123478	36	36	4				4				考试
	43	铁路卫生防疫与急救	123479	36	36	4				4				考查
	小计			288	216	28	0	0	16	12				
	44	铁路运输市场营销	123471	32	32	3.5				4				考查
	45	高速铁路客运服务英语（一）	123303	0	72	4		4						考查
	46	高速铁路客运服务英语（二）	123417	0	72	4				4				考查
	47	铁路旅游地理	123481	64	0	3.5		4						考试
	48	餐饮服务技能实训	123113	18	18	2			2					考查
	49	客源国概况与风俗	123361	18	18	2			2					考查
	小计			114	194	17	0	8	2	8				
岗位实习及单列实训	50	教学性实习	123332	0	324	18					18周		文化旅游学院与校企	考查
	51	就业性实习	123130	0	324	18						18周		考查
	小计			0	648	36								
教学计划总计				1218	1580	149	23	25	25	25				

备注：1. ※表示线上教学课程, 课时数不计入周学时, 计入总学时, ☆表示线上、线下混合教学课程, 公共任选课程每学期初由教务处提供公共任选课程目录, 学生自由选择。

2. 每学期安排 20 周的教学活动, 其中第 19、20 周为复习考试时间。

3. 美学和艺术史论类含《美术欣赏》《音乐欣赏》2 门课程, 学生任选 1 门; 艺术鉴赏和评论类含《书法鉴赏》、《影视鉴赏》、《艺术导论》、《舞蹈鉴赏》、《戏剧鉴赏》、《戏曲鉴赏》6 门课程, 学生任选 1 门; 艺术体验和实践类含《手工剪纸》《硬笔书法》《手机摄影》《手工编织》《戏剧教育》《现代舞》《歌曲演唱》《大学美育》8 门课程, 学生任选 1 门。

4. 信息技术课程开设学期按 2019 年版人才培养方案分配各院系的开设学期执行。

附录二 学时与学分分配表

课程类型	学分数	学时数	占总学时百分比 (%)	实践学时	占总学时百分比 (%)	选修课学时	占总学时百分比 (%)
公共基础及素质教育课程	49	966	34.6%	302	10.8%	184	6.6%
专业（技能）课程	64	1184	42.3%	630	22.5%	308	11.0%

顶岗实习及 单列实习实训	36	648	23.1%	648	23.1%	0	0
总 计	149	2798	100%	1580	56.5%	508	17.6%

编制说明

本专业人才培养方案适用于三年全日制高职高速铁路客运服务专业，由漯河职业技术学院文化旅游学院专业（群）建设委员会组织专业教师，与武汉客运段、漯河西站、郑州地铁等合作企业的专家共同制订，经中国共产党漯河职业技术学院委员会审定，批准从2025级高速铁路客运服务专业学生开始实施。

主要编制人员一览表

序号	姓 名	所 在 单 位	职称/职务	签 名
1	冯俊强	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授/院长	冯俊强
2	孙冬玲	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授/教研室主任	孙冬玲
3	李彦林	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师/实验室主任	李彦林
4	潘 娅	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	潘 娅
5	冯安琪	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	冯安琪
6	李普一	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	李普一
7	万雪晴	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	万雪晴
8	吴筱艾	漯河职业技术学院文化旅游学院	专业教师	吴筱艾
9	张俊霞	武汉客运段	乘务长	张俊霞
10	李 崢	漯河西站	党委书记	李 崢
11	刘秋毫	郑州地铁	人事经理	刘秋毫

专业负责人：孙冬玲

复核人：孙冬玲

文化旅游学院院长：冯俊强

漯河职业技术学院

专业人才培养方案论证与审定意见表

专业建设指导委员会成员	姓 名	单 位	职务/职称	签 名
	冯俊强	漯河职业技术学院文化旅游学院	院长/副教授	冯俊强
	侯冰	漯河职业技术学院发展规划处	副处长/副教授	侯冰
	孙冬玲	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授	孙冬玲
	陈微微	漯河职业技术学院文化旅游学院	副教授	陈微微
	徐晓伟	漯河市神州鸟园景区	总经理	徐晓伟
	杨好永	漯河福朋建业喜来登酒店	人力资源部总监	杨好永
	金林	北京首都国际机场	人力资源部总监	金林

论证意见：

本专业人才培养方案编制规范，科学合理，符合《国家职业教育改革实施方案》《河南省职业教育改革实施方案》《职业教育专业教学标准(2025 版)》文件要求，能够满足三年全日制高职高速铁路客运服务专业人才培养需要，同意从 2025 级高速铁路客运服务专业学生开始实施。

专业建设指导委员会主任签名：

2025 年 8 月 19 日

审定意见：

中共漯河职业技术学院委员会（签章）

年 月 日