

高速铁路客运服务专业人才培养方案编制说明

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，由洛阳职业技术学院高速铁路客运服务专业建设指导委员会组织专业教师，与山西航铁旅服企业管理有限公司、武汉中科航铁教育发展研究中心等合作企业的专家及 2019 届毕业生、2020 届毕业生共同制订。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
1	郭又荣	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授/院长
2	刘晓伟	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授/副院长
3	辛晶晶	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授
4	张佳音	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	讲师
5	张晨阳	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	讲师
6	郭世钰	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	助教
7	于佳琳	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	助教
8	李希冉	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	助教
9	崔淼	洛阳职业技术学院文化遗产与传播学院	副教授
10	樊龙	山西航铁旅服企业管理有限公司	总经理
11	朱旭娜	武汉中科航铁教育发展研究中心	部门经理
12	杜璐璐	上海美致丽豪酒店	2020 届毕业生
13	贾亚兰	钼都利豪国际大饭店	2019 届毕业生

2025 级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

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 3 年

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 (技术领域)	职业资格证书或技 能等级证书
交通运输 大类(50)	铁道运输 类(5001)	铁路运输 业(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 员 列 车 长 列 车 值 班 员 客 运 值 班 员 售 票 值 班 员 铁 路 车 站 综 控 员	安全员、铁路客运资 格证书、茶艺师、美 容师

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅客运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业，能够从事

高速铁路客运服务工作的高技能人才。本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，具有家国情怀、服务地方、尊重劳动、崇尚技能、追求卓越的精神，具有做最好的乘务服务的专业价值理念，掌握高速铁路行车组织、客运服务与管理、运输组织、客运安全与应急、铁路运输市场营销、铁路旅客服务心理、智能高速铁路服务技术等专业基础知识，具备客运服务能力、站务服务能力、安全应对与处置能力、铁路市场营销能力，能够从事客运员、乘务员、安全员、站务员等工作的高技能人才。

（二）培养规格

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：

素质要求

Q1：思想政治素质

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，树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”，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；

Q2：身心素质

掌握基本身体运动知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质测试合格标准，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，保持身心健康，具有抗压耐挫能力和环境适应能力，正确认知并热爱高铁行业发展；

Q3：人文素质

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；具有一定的地理、自然科学常识、文学、艺术等素养，掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的英语、信息科学、计算机应用等文化基础知识，具有良好的科学素养与人文素养，具备职业生涯规划能力；

Q4：职业素质

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，掌握绿色生产、环境保护、安全保护、质量管理等相关知识与技能，了解铁路企业文化，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；

Q5：创新创业素质

具有创新意识，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；初步具有创建并运营礼仪培训等中小型服务企业的创新创业能力。

Q6：数字化素养

具备数字获取、制作、使用、评价、交互、分享、创新、安全保障、伦理道德等系列素质的能力。

Q7：具有奉献精神和助人为乐的品质，对企业、同事、旅客和其他服务对象有较强的公关与服务意识。

Q8：具有“安全优质、兴路强国高速铁路客运服务”的新时期铁路精神。

知识要求

K1：掌握一定的与本专业相关的法律法规以及环境保护、网络安全、消防安全等安全知识；

K2：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；

K3：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；

K4：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技能，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能安检设备进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力或实践能力；

K5：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接算等方面的专业基础理论知识。

K6：掌握人际沟通、组织沟通、跨文化沟通等的原则、方法及其所需要的语言水平和技巧的知识；公关处理、品牌建设、形象塑造、传播策略等专业基础理论知识。

能力要求

A1：具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握现代信息技术基础知识、专业现代信息技术能力，基本掌握交通运输业服务数字化技能；

A2：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；

A3：能够为旅客提供查验票证、办理补票及旅行变更手续、组织旅客上下车等优质服务；

A4：具有良好的语言表达能力、文字表达能力和文案写作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识；

A5：能够灵活运用服务、公关沟通技巧满足旅客需求，并具备较强的英语听说交流能力，以便与国际旅客进行有效沟通的服务能力；

A6：具备统筹协调、时间管理、安全管理、安全公共卫生突发事

件应对以及冲突处理能力；

A7：具备解决运输服务、对客服务、会务服务管理中常见问题和突发事件的能力，能创造性地开展工作，满足宾客个性化要求；

A8：培育劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代精神，热爱劳动人民，珍惜劳动成果，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养、劳动技能；

A9：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

本专业主要包括公共基础课程和专业课程。

（一）公共基础课程。

公共基础课程，共 15 门，合计学分 43 学分，主要课程有：思想政治理论课（包括：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、形势与政策）、国家安全教育、军事理论、大学生心理健康，大学体育、劳动课、大学生职业发展与就业指导、大学生创新创业基础、高职英语、现代信息技术、人工智能、大学语文。

序号	课程名称	学分及学时	课程目标	主要内容和教学要求
1	思想道德与法治	3 学分 54 学时	以社会主义核心价值观为主线，针对大学生成长过程中面临的思想和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观教育，引导学生在学习和思索中探求真理，在体验和行动中感悟人生，从而提高自身的思想道德素质和法律素养。	帮助大学生投身社会主义和谐文化建设，形成崇高的理想信念，弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革开放为核心的时代精神，其目的在于培养高等院校学生树立正确的世界观、人生观、价值观，加强思想品德修养，增强学法守法的自觉性，了解我国社会主义宪法和有关法律的基本精神和主要规定，真正做到学法、懂法、用法，依法办事，依法维护国家和公民个人的合法权益，从而全面提高大学生的思想道德素质和法律素质。

2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2 学分 36 学时	使当代大学生了解马克思主义中国化的过程,了解马克思主义与时俱进的理论品质,树立建设中国特色社会主义的坚定信心,培养运用马克思主义的立场、观点、方法分析和解决问题的能力,增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性。	帮助学生理解和掌握中国特色社会主义的基本理论、基本路线和党的各项方针政策,确立建设中国特色社会主义的共同理想,增强社会责任感与历史使命感,积极投身全面建设社会主义事业的伟大实践之中。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3 学分 54 学时	引导青年大学生认清新时代的历史方位,坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装自己,勇做新时代的弄潮儿,努力成长为能担当民族复兴大任的时代新人,在激扬青春、奉献社会的进程中书写无愧于时代的壮丽篇章。	充分体现“十个明确”“十四个坚持”的核心内容,系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本观点,全面介绍习近平总书记对经济、政治、法治、科技、文化、教育、民生、民族、宗教、社会、生态文明、国家安全、国防和军队、“一国两制”和祖国统一、统一战线、外交、党的建设等方面作出的理论概括和战略指引。引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心,在知行合一、学以致用上下功夫,增长知识、锤炼品格。
4	形势与政策	2 学分 36 学时	对大学生进行比较系统的党的路线、方针和政策教育、国内形势教育、国际形势和我国对外政策教育的主渠道、主阵地,在大学生思想政治教育中担负着重要使命,是每个大学生的必修课程。	以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以高校培养目标为依据,紧密结合国内外形势和大学生的思想实际,通过适时地进行形势政策教育、世界政治经济与国际关系基本知识教育,帮助学生开阔视野,及时了解和正确对待国内外重大时事,使大学生在改革开放的环境下具有坚定的立场、具有较强的分析能力适应能力。
5	国家安全教育	1 学分 16 学时	使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观,丰富国家安全知识,牢固树立国家利益至上的观念,增强自觉维护国家安全的意识;	内容包括中国特色国家安全道路、统筹发展与安全、维护人民安全、维护政治安全、维护经济安全、维护军事、科技、文化、社会安全、维护国际安全、增强国家安全意识,全面践行国

			引导学生主动运用所学知识分析国家安全问题,强化学生的政治认同,坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信,提升学生维护国家安全的能力,为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础。	家总体安全观等。
6	大学生心理健康	2 学分 36 学时	使学生明确心理健康的标准及意义,增强自我心理保健意识和心理危机预防意识,掌握并应用心理健康知识,培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力,切实提高心理素质,促进学生全面发展。	涵盖了从知识到技能再到运用的全过程,将心理健康知识与自身生活有机地结合起来,既有知识的传授,又有技能的练习,还有对技能的运用;了解自身的心理特点和性格特征,掌握自我探索技能,心理调适技能及心理发展技能,努力实现大学生在知识、技能及素质三个层面的显著提高,帮助大学生树立积极乐观心态,为大学生实现角色转换做好心理保障。
7	大学体育	6 学分 108 学时	根据《全国普通高校体育教学指导纲要》、《学校体育工作条例》的要求及我校实际情况,遵照健康第一的教育思想,提高对身体和健康的认识,掌握有关身体健康的基本知识和科学健身的方法;提高自我保健意识,增强体质、促进身体健康,养成良好的体育锻炼习惯,保持良好的心态;掌握 1-2 项体育运动项目的基础知识、基本技术、基本技能,作为终身锻炼的手段;增强体质健康和心理健康、增强社会适应能力;培养终身运动意识,为实现“健康中国”奠定基础。	大学体育一:健身气功(八段锦、校园五禽戏);大学体育二:篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、网球、太极拳、健美操、跆拳道、瑜伽、毽球;;大学体育三:形体、形体与礼仪、健美操、体育舞蹈、防身术、游泳、瑜伽、太极拳、羽毛球、跳绳、飞盘、拓展训练等。按照《国家学生体质健康标准(2014 年修订)》开展在校生达标测试。体质测试和课外体育锻炼同为课程考核的内容之一,不合格者不能获得相应学期的学分。体育课程考核合格并获得规定学分是学生毕业的必要条件之一。
8	劳动教育	1 学分 16 学时	本课程教学以“情景分类、模块导向、任务驱动”为指导思想,结合“党中央关于全面加强新时代大中小学劳动教育的指导意见”,通过教学活动、实践活动等方式,使学生掌握必要的劳动技能和知识,培养学生良好	内容涵盖劳动最光荣、劳动技能、劳动安全三个模块,通过“理论讲授+大师示范+实操训练”的三阶教学模式,实现劳动教育与专业教育、思政教育的深度融合,打造有深度、有温度、有力度的劳动教育课程,培养德技并修的新时代高技能劳动者,为制造强国、质量强国设提供人才支撑。

			的劳动习惯和劳动精神。课程以劳树德、以劳增智、以劳健体、以劳益美、以劳促创,使学生形成良好的劳动习惯、劳动品质,促进学生的全面发展为最终目标。	
9	大学生职业发展与就业指导	2 学分 38 学时	引导学生树立职业生涯发展的自主意识,树立积极正确的人生观、价值观和就业观念;了解职业发展的阶段特点,较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境,了解就业形势与政策法规;掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识,掌握自我探索技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等,促进学生高质量就业。	课程内容将学生的职业发展与就业指导有机地结合起来,既有知识的传授,又有技能的培养,还有态度和观念的转变;既强调职业在人生发展中的重要地位,又关注学生的全面发展。帮助学生掌握相关的求职技巧,努力实现在态度、知识和技能三个层面的转变,做好向“职业人”转换的各种准备。
10	大学生创新创业基础	2 学分 32 学时	通过“岗课赛证创”的有机融合,帮助学生理解创新思维与创业活动的核心内涵,掌握市场分析、商业模式设计、资源整合及风险评估等基本技能,培养团队协作能力与问题解决能力,同时引导学生认识创新创业的社会价值,激发学生的创业意识和企业家精神,使其具备在复杂环境中识别机会、应对挑战并推动创新落地的综合素质。	围绕创新思维培养与创业实践能力提升,系统讲授创新方法论、创业机会识别、商业模式构建、团队管理、融资策略及风险管理等内容,结合案例分析、项目实训与模拟实践,引导学生掌握从创意到落地全流程技能;教学要求注重理论与实践融合,通过团队协作、小组竞赛等方式完成自我认知、商业计划书写作、路演汇报等任务,强化市场调研与资源整合能力,培养学生社会责任意识,使学生树立科学的创新观和创业观。
11	军事理论	4 学分 114 学时	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。	主要内容包括中国国防、军事思想、国家安全、现代战争、信息化战争等部分。在教学过程中,注重理论联系实际,不断改进教学方法和手段,确保教学质量。同时,灵活运用“史记结合、以史带记”的教学方法,注重理论与实践相结合,创新教学方法和手段,激发学生的学习兴趣 and 主动性。
12	高职英语	3 学分 54 学时	全面提升学生的职场涉外沟通能力、多元文化交流能	以“人文技能”为核心,强调英语知识与人文素养的结合。学生不仅学习语

			力、语言思维能力以及自主学习能力。通过课程学习,学生将能够熟练运用英语进行国际交流,理解并尊重不同文化背景下的交流方式,同时具备独立解决问题和终身学习的能力。	言技能,还培养批判性思维、跨文化交际能力以及终身学习的能力。内容涵盖广泛的主题,包括理想信念、社交媒体、中华美食、职场文化等,通过“主题+任务”双轮驱动模式,融入数字化教学资源,培养学生多元文化交流能力与国际视野。采用混合式教学模式,强化语言实践应用能力;设计多样化任务型活动,提升学生解决复杂问题的综合素养。完善形成性评价体系,依托智能测评系统实时跟踪学习成效。
13	现代信息技术	2 学分 36 学时	让学生了解信息技术的基本概念、原理和应用领域,掌握信息技术工具的基本操作技能。培养学生运用信息技术解决实际问题的能力,包括信息获取、分析、处理、表达和交流的能力,以及利用信息技术进行自主学习、协作学习和创新实践的能力。培养学生对信息技术的兴趣,增强信息安全意识和社会责任感。	主要内容包括计算机的发展、系统组成、编码等基本知识; Windows 操作系统的操作和设置;掌握 WPS 文字文稿、电子表格、演示文稿的基本操作;计算机网络的基本知识和应用; IT 新技术相关知识。灵活运用多种教学方法激发学生的学习兴趣,提高教学效果;重视实践教学环节,培养学生的动手能力和创新能力;采用多元化评价方式考查学生对知识和技能的掌握程度;充分利用各种教学资源培养学生的信息素养。
14	人工智能	2 学分 36 学时	使学生树立人工智能思维意识,拓展人工智能落地应用的思路,掌握人工智能产品开发的基本方法。培养学生的动手操作能力和分析问题能力。并了解信息时代的发展,体会科学精神,增强科学意识。	了解人工智能的起源和发展历程及其各行业的应用。熟悉人工智能的应用场景。了解 python 编程,掌握人工智能背景下,计算机视觉、语音识别、智能搜索、智能编程等技术的基础概念和操作。根据不同的教学内容和学生的实际情况,灵活运用各类教学方法,以案例分析和项目式学习为主,融合线上线下混合教学模式引导学生理解技术原理与应用场景。通过实践教学让学生在实践中掌握信息技术技能,培养学生的动手能力和创新能力。
15	大学语文	2 学分 36 学时	掌握人类历史上各种体裁的优秀文学作品的阅读鉴赏方法,具备正确的人生观、价值观、世界观,热爱中国语文字,热爱中华优秀传统文化,自觉传承优秀传统文化遗产,向往伟大人物的人	内容包括三部分:文学赏析、应用文写作、口语训练。其中文学赏析又分为古代文学、现代文学、当代文学、外国文学。涵盖古今中外经典文学作品,包括古代诗词、文言文经典、现当代小说、散文、外国文学名著选段等,涉及诗歌、小说、散文、戏剧等

			格精神,树立文化自信,提高审美能力和人文素养。理解优秀作品丰富深刻的内涵和人文底蕴,熟练掌握优美的语言艺术,能够熟练准确运用汉语言文字进行创作,写作应用文体,表达思想,交流感情,并根据工作需要,在传承的基础上进行必要的创新。	多种文学体裁,让学生领略不同文化背景下的文学魅力。通过学习,提升学生阅读、作品鉴赏、思考与写作能力;采用灵活多样的教学形式,利用大学语文教学的网上平台,让学生积极参与教学实践活动。
--	--	--	--	--

(二) 专业课程

共 19 门, 合计 60 学分。主要有专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

专业基础课程有 9 门, 合计 27 学分, 包括: 专业导论、高速铁路概论、铁路旅客服务心理、服务礼仪与形体训练、高铁智能播报实务、沟通技巧、管理学基础、铁路卫生防疫与急救、高速铁路客运设备设施; 专业核心课程有 6 门, 合计 22 学分, 包括: 铁路旅客运输服务管理、铁路客运规章、高速铁路行车组织、智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、铁路旅客运输组织; 专业拓展课程分二个方向, 合计 11 学分, 主要课程有: 铁路旅游地理、会展服务与管理、景区服务与管理、旅游电子商务、铁路运输市场营销、茶文化与茶艺、铁路餐饮服务、活动策划与组织。

专业课程介绍如下:

课程类别	序号	课程名称	学分及学时	课程目标	主要内容和教学要求
	1	专业导论	1 学分 16 学时	帮助学生建立对铁路客运相关专业的整体认知, 明确专业定位、培养目标及就业方向, 激发专业学习兴趣与归属感。	理解铁路客运专业的发展历程与行业现状; 明确专业的核心培养方向、课程体系架构; 了解专业对应的主要就业岗位及能力需求; 掌握专业学习的方法与资源获取途径。
	2	高速铁路概论	4 学分 64 学时	系统掌握高速铁路的基础理论、核心技术及运营体系, 熟知高速铁路与普通铁路的差异, 建立对	了解高速铁路的发展背景、国内外发展现状及趋势; 掌握高速铁路线路、轨道、车站、车辆等核心基础设施的

专业基础课程				高速铁路行业的全面认知。	结构与功能；理解高速铁路通信信号、供电系统的基本原理；熟知高速铁路运营管理的基本模式与关键环节。
	3	铁路旅客服务心理	4 学分 64 学时	掌握铁路旅客在不同出行场景下的心理需求与行为特征，具备运用心理学知识分析旅客心理、优化服务策略的能力。	理解心理学的基本概念与核心理论；掌握不同类型旅客的心理特点；学会通过观察、沟通判断旅客心理需求的方法；能够运用心理疏导技巧处理旅客负面情绪，提升旅客服务满意度。
	4	服务礼仪与形体训练	4 学分 72 学时	掌握铁路客运服务领域的礼仪规范，塑造良好的职业形象与体态，具备在站车服务场景中规范运用礼仪的能力。	深刻领会服务礼仪在铁路客运工作中的重要性；精准掌握仪容仪表规范、仪态礼仪；熟练运用沟通礼仪；通过形体训练改善体态，提升肢体协调性与职业气质，确保在服务中展现专业素养。
	5	高铁智能播报实务	4 学分 72 学时	熟练掌握高铁车站、列车智能播报系统的操作方法，精准把控播报内容、语气及时机，具备规范、流畅完成各类场景播报的能力。	了解高铁智能播报系统的组成与工作原理；掌握不同场景的播报话术规范；学会根据旅客群体调整播报语气、语速与音量；能够熟练操作播报设备，处理播报过程中的常见故障，确保播报信息准确、及时、清晰。
	6	沟通技巧	2 学分 36 学时	掌握高效沟通的基本原则与方法，具备在铁路客运服务中与旅客、同事进行清晰、顺畅沟通的能力，有效化解沟通矛盾。	理解沟通的基本流程与核心要素；掌握口头沟通的技巧；学会处理沟通中的异议与冲突，提升沟通说服力；能够针对不同沟通对象调整沟通策略，确保信息传递准确无误。
	7	管理学基础	4 学分 64 学时	掌握管理学的基本理论、原理与方法，具备运用管理思维分析铁路客运服务管理问题、优化工作流程的基础能力。	了解管理学的发展历程与主要学派；掌握计划、组织、领导、控制等管理职能的核心内容；理解团队管理、人员激励、决策制定的基本方法；能够运用管理学工具分析简单的铁路客运服务管理场景，提出基础优化建议。
	8	铁路卫生防疫与急救	2 学分 36 学时	掌握铁路站车场景下卫生防疫的基本知识与操作规范，具备常见突发疾病的应急处理能力，保障旅客与自身健康安全。	了解铁路卫生防疫的重要性及基本要求；掌握常见传染病的预防知识；学会心肺复苏、止血、包扎、骨折固定等基础急救技能；能够正确使用急救设备，在突发情况下开展初步急救处理并协助专业医疗人员。
	9	高速铁路客运设备设施	2 学分 36 学时	熟知高速铁路车站与列车常见客运设备设施的功能、操作方法及维护常识，具备正确使用与简单故障排查的能力。	了解高速铁路客运设备设施的分类与发展趋势；掌握车站自助设备的功能与操作流程；熟知列车座椅、空调、照明、卫生间、行李架等设施的使用规范与安全注意事项；学会识别设备设施的常见故障，掌握基础排查与报修流程。

专业 核心 课程	1	铁路旅 客运输 服务管 理	2 学分 36 学时	掌握铁路旅客运输服务的性质以及质量管理的要求,熟知铁路旅客运输服务质量规范,具备铁路旅客运输服务的技能与技巧。	深刻领会铁路旅客运输服务的本质属性;精准掌握铁路旅客运输服务质量规范的知识内容;熟知铁路旅客运输服务管理的知识与方法;牢固掌握客运服务礼仪规范;全面掌握并能够熟练运用车站、列车旅客服务工作的技能技巧。
	2	铁路客 运规章	4 学分 72 学时	熟练掌握铁路客运规章,并具备依据该规章处理客运服务工作中各类问题的能力。	铁路客运运价相关知识技能;售票、补票及退票业务相关知识技能;旅客乘车条件及旅行变更业务相关知识技能;旅客携带品业务相关知识技能;不符合乘车条件处理业务相关知识技能;铁路职工乘车证业务相关知识技能;行李运输业务相关知识技能。
	3	高速铁 路行车 组织	4 学分 64 学时	全面且系统地认识并掌握高速铁路行车技术管理的基础专业知识、基本理论以及方法。	了解高速铁路调度指挥的原则;理解高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图;掌握高速铁路车站作业组织、灾害天气行车、事故救援等。
	4	智能高 速铁路 服务技 术	4 学分 72 学时	掌握旅客服务系统、客运管理信息系统以及站车无线交互系统的架构、主要功能和应用等情况。	掌握客票系统的基础架构、功能及应用;熟悉自动售、检票系统的应用。领会铁路旅客服务与生产管控平台的基础架构、功能及应用。
	5	铁路客 运安全 与应急	4 学分 64 学时	培育具备安全管理及应急处理能力的高技能客运服务专业人才。	高速铁路客运安全基础理论知识;旅客运输作业安全与人身安全相关知识;防火安全与电器安全知识;反恐防暴处理办法;携带品查堵及处理方式;旅客病伤应急处理措施;非正常情况应急处理技能等知识与技能。
	6	铁路旅 客运输 组织	4 学分 72 学时	熟知铁路旅客运输组织之流程与环节,掌握旅客运输组织各环节之要求与方法,具备站车工作组织之技能。	熟悉旅客运输计划以及法律法规的相关知识;领会并掌握客运运价、旅客运输、行包运输、特种运输、运输事故处理等方面的知识与方法;熟练掌握站车工作的组织方法与技能。
	1	铁路旅 游地理	2 学分 36 学时	掌握铁路沿线核心旅游资源的分布特征与文化内涵,具备结合铁路线路规划旅游行程、为旅客提供旅游咨询的基础能力。	了解中国铁路干线网络与旅游资源的空间关联;掌握重点铁路线路沿线的自然景观、人文景点及地域文化特色;熟知不同区域旅游资源的季节性特点与游览注意事项;学会结合铁路时刻表与景点分布,提供基础的旅游行程建议。
	2	会展服 务与管 理	3 学分 54 学时	掌握会展活动的基本流程与服务规范,具备参与会展策划、现场服务及组织协调的基础能力,适应铁路关联会展的服务需求。	了解会展行业的发展现状与分类;掌握会展策划的核心要素;熟知会展现场服务的规范;学会运用基础工具制定简单的会展服务方案,具备协调会

专 业 拓 展 课 (选 修)					展各环节的初步能力。
	3	景区服 务与管 理	2 学分 36 学时	掌握景区服务的基本标准与管理方法,理解景区与铁路客运的联动关系,具备为旅客提供景区接驳、游览指导的基础能力。	了解景区的分类、功能分区及运营模式;掌握景区服务的核心内容;熟知景区安全管理、环境维护的基本要求;理解铁路与景区的合作模式,能够为旅客提供景区交通衔接与游览建议。
	4	旅游电 子商务	4 学分 64 学时	掌握旅游电子商务平台的运营逻辑与操作方法,具备运用电商工具开展旅游产品推广、订单处理的基础能力,适应铁路旅游相关电商业务需求。	了解旅游电子商务的发展趋势;掌握旅游电商平台的核心功能;熟知旅游产品的线上推广技巧;学会运用数据分析工具初步分析旅游电商运营数据,优化产品展示与销售策略。
	1	铁路运 输市场 营销	2 学分 36 学时	掌握铁路运输市场营销的基本理论与策略,理解铁路客运产品的定位与推广逻辑,具备分析铁路客运市场需求、制定基础营销方案的能力。	了解铁路运输市场的竞争格局与目标客群特征;掌握市场营销的核心理论;熟知铁路客运产品的营销推广方式;学会结合市场需求数据,设计简单的铁路客运营销方案。
	2	茶文化 与茶艺	3 学分 54 学时	掌握茶文化的核心知识与茶艺操作规范,具备开展基础茶艺展示、为旅客提供茶文化服务的能力,提升铁路高端服务的附加值。	了解茶文化的起源、发展历程及不同茶类的产地与特性;掌握茶艺操作的基本流程;熟知茶艺礼仪与茶席布置技巧;学会根据场景需求选择合适的茶品与茶艺展示方式。
	3	铁路餐 饮服务	4 学分 64 学时	掌握铁路餐饮服务标准流程与质量管控要求,具备铁路餐食配送、餐车服务及食品安全管理的基础能力,满足铁路旅客餐饮服务需求。	了解铁路餐饮的发展现状与服务模式;掌握铁路餐饮服务的操作规范;熟知铁路食品安全管理的核心要求;学会处理餐饮服务中的常见问题。
	4	活动策 划与组 织	2 学分 36 学时	掌握活动策划与组织的基本方法与流程,具备策划、执行铁路关联活动的基础能力。	了解活动策划的核心要素;掌握活动组织的关键环节;熟知不同类型铁路关联活动的策划要点;学会制定完整的活动策划方案,并具备协调执行活动的初步能力。

(三) 实践教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式。(详见附表三)

实践教学环节设置

序 号	课 程 名 称	学 分	学 时	课 程 内 容 与 要 求
1	入学 教育 及军 训	2	78	适应性教育:让新生尽快熟悉学校熟悉所处环境尽快适应大学生生活以较短的时间完成由“高中生”向“大学生”的转型。专业思想教育:酒店业培养目标、课程设置、教师队伍状况、就业前景、就业发展方向等等。

				爱国爱校教育：对学生进行爱国主义、社会主义、集体主义教育激发学生勤奋学习报效祖国的使命感和自豪感帮助学生了解学校的光辉历史及优良传统。结合新生军训让新生更多地了解国防、军事知识增强爱国爱党的责任感使命感。通过参观校园、开放实验室、请优秀毕业生或在校高年级学生谈大学生活等形式使新同学了解学院、关心学院、热爱学院。
2	实习实训	26	676	安排不低于 6 个月的实习实训，要求学生结合自身专业展开酒店企业实习，实习应围绕一个主要高铁、会务服务等企业岗位进行，主要在该岗位上完成实习实训的内容。此环节为必修环节，由校外企业指导教师和校内指导教师根据实习表现进行评价考核，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。
3	毕业设计	2	52	安排 2 周的毕业实践报告的撰写和答辩，要求学生结合自身企业顶岗实习，拟定毕业实践报告题目，并按照统一要求进行报告撰写，并按照规定时间进行现场答辩。 教学要求：此环节为必修环节，专业对接企业行业专业标准，选取企业核心岗位、核心技能，以实操展示形式，考核结果分为优秀、良好、中等、合格和不合格五级。
4	社会实践	1	20	第 2、3 学期第一周为社会实践周，学生参加教师组织的实践教学，可通过提交思政理论学习相关的实践成果获得学分。每次 0.5 学分，共 1 学分。

（四）课程体系与培养规格关联矩阵

课程体系与培养规格关联矩阵

课程名称	培养规格		
	素质（Q）	知识（K）	能力（A）
铁路旅客运输服务管理	Q1、Q4、Q7、Q8	K1、K3、K6	A1、A2、A4、A9
铁路客运规章	Q1、Q4、Q5、Q7	K1、K3	A1、A2、A4、A9
高速铁路行车组织	Q1、Q2、Q4、Q6、Q7	K1、K2、K6	A1、A2、A5、A6
智能高速铁路服务技术	Q1、Q2、Q3、Q5	K1、K2	A2、A6、A8、A9
铁路客运安全与应急	Q1、Q2、Q4、Q8	K1、K4	A1、A2、A4、A6
铁路旅客运输组织	Q1、Q4、Q5、Q8	K1、K5	A1、A2、A7、A8

七、教学进程安排

教学进程安排表是人才培养方案的核心部分，各院系在制订的时候，应参照教育部文件要求的学分、学时、课程设置、实践性教学环节等内容。

（一）教学周具体安排表 （附表一）

（二）教学进程安排表 （附表二）

（三）实习实践教学安排表 （附表三）

(四) 公共选修课程 (附表四)

(五) 学时比例表 (附表五)

八、实施保障

(一) 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。

1.队伍结构

本专业现有在校生 184 人，生师比为 15.3%，教学团队现有教师情况如下：

专业课程教师配置总数：12 人		生师比：15.3%	
结构类型	类别	人数	比例
职称结构	教授	0	0%
	副教授	5	42%
	讲师	3	25%
	初级	4	33%
学位结构	硕士	9	75%
	本科	3	25%
年龄结构	35 岁以下	7	58%
	35-45 岁	5	42%
	45 岁以上	0	0%
双师型教师		9	75%
专业带头人		1	8%
专任教师		11	84.6%
兼职教师（行业导师）		2	15.4%

2. 专业带头人

专业带头人张佳音，具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握铁路运输行业和高铁客运服务专业发展，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，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

本专业的专职专业课教师均具有高校教师资格，本专业本科及以上学历；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；跟踪高铁客运服务发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业或生产性实训基地锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4. 兼职教师

本专业的兼职教师来自企业生产一线，具有扎实的专业知识和丰富的实践工作经验，其中有 1 名技能大师（劳动模范、能工巧匠等），具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。

（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

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。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.校内实训室

本专业建有六个校内实训室，实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准，实验、实训环境与设备设施对接真实工作情境，完全能够满足本专业课程的实训教学需要。

校内专业实训室一览表

序号	实训室名称	主要设备及功能
1	高速铁路模拟实训室	高速铁路模拟实训室配备高速铁路列车相应的设备设施，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	高速铁路安检实训室	高速铁路安检实训室模拟真实高铁站安检流程的实践教学平台，通过还原车站安检区域的硬件设备与软件系统，为学生提供沉浸式的实操环境，旨在培养学生掌握旅客行李检查、危险品识别、安全应急处理等核心岗位技能。
3	形象塑造实训室	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、体能训练等实训教学。
4	形体训练实训室	形体训练实训室配备标准把杆、落地镜、瑜伽垫等，通过日常礼仪和服务礼仪的模拟演练，用于提升高速铁路客运服务专业学生的职业形象与服务素养，塑造良好的体态与气质，提升服务意识与职业形象，为将来从事高铁乘务、客运服务等相关岗位打下坚实基础。
5	茶艺实训室	茶艺实训室配备有 40 工位的茶艺训练工位、多功能工作台、智慧黑板、六大茶类的冲泡茶具，可用于茶艺冲泡技能训练、茶水品鉴等实训教学，助力学生夯实茶艺实操与礼仪规范，为旅客提供优质茶饮服务，为高端客运服务储备复合型人才。
6	中餐服务实训室	中餐服务实训室建筑面积 140 m ² ，配置教学主控台及配套软件、多媒体一体机、中餐直径 1.8m 餐桌 5 张、宴会餐椅、工作台、中餐摆台餐具酒具、服务车等，用于中餐摆台及服务实训。学生能在其中模拟高铁餐车宴会场景，反复练习餐具摆放、台面布置等技能，熟悉不同规格宴会的摆台标准，有助于提升学生的服务实操能力，为旅客打造精致、规范的用餐环境。

3.校外实习基地

依据专业人才培养方案的要求，选择适合本专业学生特点，与能为学生提供实习实践岗位的企业进行校企合作，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，现拥有 6 个校外实习基地，实习条件完备且符合产业发展实际，满足本专业人才培养的需要和未来就业需求。

校外实习基地一览表

序号	校外实习基地名称	实习内容
1	北京通用技术集团	高铁车站旅客引导、票务咨询、重点旅客帮扶，参与服务质量巡查及突发事件应急响应辅助工作。
2	郑州华强文化有限公司	铁路与景区接驳服务，为中转旅客提供景区讲解与路线推荐，辅助开展文旅推广活动。
3	中国电子科技集团会议中心	协助会议人员高铁出行对接、接站引导，参与会议住宿协调，规范运用商务接待礼仪。
4	山西航铁旅服企业管理有限公司	高铁售票、检票、站台旅客组织，参与旅客满意度调研，了解空铁联运衔接流程。
5	上海东翼铭鉴地面服务有限公司	车站安检引导、行李搬运、商业服务咨询，辅助智能客运设备检查，参与高峰客流分流。
6	天津中联航空集团	空铁换乘旅客信息对接、行李转运，参与高端旅客一站式服务，辅助开展安全宣传与安检工作。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用

按照国家规定，经过规范程序选用教材，选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材体现本行业新技术、新规范、新标准、新

形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。教研室配备有多种辅助教材可以供学生和专业教师参考，如：介绍国内外高铁的音像资料、高铁类学术期刊，也能为师生提供授课、学习以及项目创意素材。

2. 图书文献配备

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。专业类图书文献主要包括：铁路技术管理规范，铁路旅客运输相关规程、细则、办法，服务质量规范，铁路运输组织技术，交通安全技术，铁路文化传承与发展等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献；学校图书馆具有高铁服务等方面的图书，这些资源可以满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。

3. 数字教学资源配备

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。教研室还提供多种网络学习资源，如：高铁企业的教学案例库、网络课程、电子课件、习题库等；

（四）教学方法

1.建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2.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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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.专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

4.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

5.为了实现教育部对高职学生德、技并修的要求，保证教学质量，采取多种形式的教学方法。如：讲授法（理论性强的课程，以教师讲授为主）、示范教学法（实训类课程，以教师示范性操作为主）、模拟教学法（理实一体化课程的教学，通过教师模拟工作流程实现）、项目教学法（以任务和项目为主的课程教学，要结合企业的真实工作项目和任务来实现教学）、案例教学法（管理类、实务类课程要通过实践案例的解析来实现教学）、岗位教学法（通过实际岗位的体验来实现教学，适用于营销、策划、服务岗位技能训练等课程）。

（五）教学评价

本专业学生学习考核评价采用形成性考核和结果考核相结合，总评成绩由形成性考核的各项成绩和期末结果考核的成绩组成，全面考核学生的实践动手能力、基础理论和平时学习状况。学习考核评价结构为综合素质评价（平时表现+通用能力考核）、过程考核（课堂实践考核+课后实践考核+项目开发实践）、结果考核（期终考核）。

本专业学生岗位实习时间为第五、第六学期，通过岗位实习使学

生全面掌握本专业实践能力，具备高铁乘务的各项技能，如查验票证、办理旅客补票及旅行变更手续、组织旅客上下车等列车服务技能；具备良好的服务意识和职业形象意识，能够为旅客提供优质服务、熟练运用数字化现代信息技术的会议服务技能；酒店餐饮部的零点服务、西餐服务、宴会服务、点菜服务等基本能力。实习评价由实习单位和实习指导教师，从平时表现、实习总结、实习报告、答辩环节等进行综合评价，评价结果分为优秀、良好、合格、不合格档次，不合格者延缓毕业证的发放。

（六）质量管理

1.高速铁路客运服务专业建设指导委员会由校企合作企业方、兄弟院校方、本教研室教师等组成，专业建设指导委员会每年根据市场行情、就业形势、教学评价等内容为专业建设出谋划策，提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。专业建设指导委员会适时召开会议研究专业建设过程中相关问题，做好顶层设计，为专业建设提供市场、政策及行业信息，提高专业建设的科学性和合理性。

2.学校实行教务处（校）-教学秘书（院）-教研室三级教学运行管理和督导团（校）-督导组（院）二级教学督导管理体制。高速铁路客运乘务专业教学执行组织与教学督导组由文化遗产与传播学院教学副院长、教学秘书、旅游教研室主任、高速铁路客运服务专业骨干教师、高速铁路客运乘务专业在校学生等人组成，对课程建设、教学方法的改革与推广、课堂教学质量管理等进行督导与评价。

3.加强对实践教学环节质量管理。为保证实践教学基地的正常运行和规范提高，进一步完善实践教学基地评价系统，建立定期对实践教学基地运行质量评价的制度，建立实践教学基地评估机制，保证实

实践教学基地能满足课程实训、综合实训、认知实习、跟岗实习和岗位实习的需求，确保实践教学质量稳步提高。

4.由教研室遴选责任心强、业务能力、招生经验丰富的教师，同时吸纳行业专家、校企合作骨干教师组成高速铁路客运服务专业调研组，负责本专业的社会需求调查、毕业生就业推荐、毕业生就业跟踪调查、新生素质调查等工作，为本专业的招生和就业提供支持。

九、毕业要求

（一）胜任力：熟悉岗位工作流程，掌握岗位工作操作标准及要求。如车票查验、旅客引导、站车协同作业，实践规范化站务服务流程；具备提供车厢服务、应急设备操作、客伤事件初步处理等岗位能力；安检与应急岗位：操作智能安检设备，执行危险品识别与安检流程，参与车站突发事件应急演练；同时具备旅客数字化问询、跨文化沟通等服务能力。

（二）学分要求：本专业必须修 131 学分方可毕业。其中，公共课 43 学分；专业基础课 27 学分；专业核心课 22 学分；专业拓展课 11 学分；集中实践实训课及毕业设计共 28 学分。

（三）本专业鼓励获得的相关资格证书：安全员、铁路客运资格证书、茶艺师、美容师。

毕业要求与培养规格关联矩阵

毕业要求	培养规格																						
	素质（Q）								知识（K）						能力（A）								
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	K 6	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9
毕业要求 1：坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度	√	√	√	√																		√	√
毕业要求 2：掌握旅客服务的基础理论知识			√	√	√	√	√	√	√	√	√					√						√	
毕业要求 3：掌握对客应急处置的基本知识与技能							√	√			√	√	√	√			√	√		√	√	√	
毕业要求 4：掌握高端会议服务基本知识与技能							√			√				√	√	√			√				√
毕业要求 5：掌握信息基础知识，具有适用本行业数字化和智能化需求的基本技能					√	√									√							√	√

附表一

教学周具体安排表

<div>周次</div> <div>学期</div>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
一		军事技能训练			课堂教学 15 周															考试 1 周	社会 实践
二	课堂教学 18 周																		考试 1 周	社会 实践	
三	课堂教学 18 周																		考试 1 周	社会 实践	
四	课堂教学 15 周（GYB 培训）															考试+ 实习 教育 1 周	岗位实习 3 周				
五	岗位实习 21 周																				
六	岗位实习 2 周		毕业设计 2 周																		

附表二

教学进程安排表

序号	课程类别	课程代码	课程名称	学分	考试	考查	总学时	学年、学期、学时								
								课堂教学	实践教学	线上教学	第一学年		第二学年		第三学年	
											1	2	3	4	5	6
											20	20	20	20	20	20
1	公共基础必修课程	121001	思想道德与法治	3	1		54	46	8		54				实习内容：高铁服务、会务服务、接待服务、人力资源管理岗位等。	
2		121028	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	2		36	32	4			36				
3		121027	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	3		54	46	8				54			
4		121008-11	形势与政策	2		2-3	36	18	18			18	18			
5		121033	国家安全教育	1		1	16	16			16					
6		161002	军事理论	4		1-2	114	8	78	28	78	36				
7		161003	大学生心理健康	2		2	36	30	6			36				
8		141001-3	大学体育	6	1、3	5	108	8	64	36	36		36			
9		161001	劳动教育	1		1	16			16						
10		121016-19	大学生职业发展与就业指导	2		3	38	8		30			38			
11		121012-15	大学生创新创业基础	2		3	32	8		24			32			
12		131035	高职英语	3	2		54	50	4			54				
13		071803	现代信息技术	2		1	36	18	18		36					
14		071902	人工智能	2		2	36	18	18			36				
15			131046	大学语文	2		1	36	34	2		36				
	公共选修课程		在公共选修课模块中，须修满6个学分课程(每门公共选修课记1学分，每学期限选2门)	6		1-4	108	108								
			小计	43			810	448	228	134	256	216	178	0		
16	专业	101438	专业导论	1		1	16	8	8		16					

17	基础 课程	101398	高速铁路概论		4	1		64	32	32		64				
18		101077	铁路旅客服务心理		4	1		64	40	24		64				
19		101078	服务礼仪与形体训练		4		2	72	36	36			72			
20		101079	高铁智能播报实务		4		2	72	36	36			72			
21		101581	沟通技巧		2		3	36	18	18				36		
22		101089	管理学基础		4	4		64	30	34					64	
23		101090	铁路卫生防疫与急救		2		2	36	18	18			36			
24		101110	高速铁路客运设备设施		2	3		36	18	18				36		
			小计		27			460	236	224		144	180	72	64	
25	专业 核心 课程	101125	铁路旅客运输服务管理		2		3	36	18	18				36		
26		101126	铁路客运规章		4	3		72	36	36				72		
28		101127	高速铁路行车组织		4		4	64	30	34					64	
29		101132	智能高速铁路服务技术		4	2		72	36	36			72			
30		101140	铁路客运安全与应急		4	3		64	30	34				64		
31		101145	铁路旅客运输组织		4	2		72	36	36			72			
			小计		22			380	186	194		0	144	172	64	
32	专 业 拓 展 课 程 (选 修)	旅 游 交 通 方 向	101151	铁路旅游地理	2		4	36	18	18					36	
33			101161	会展服务与管理	3		4	54	20	34					54	
34			101583	景区服务与管理	2		4	36	18	18					36	
35			101177	旅游电子商务	4		4	64	30	34					64	
36		旅 游 服 务 方 向	101181	铁路运输市场营销	2		4	36	18	18					36	
37			101189	茶文化与茶艺	3		4	54	20	34					54	
38			101190	铁路餐饮服务	4		4	64	30	34					64	
39			101192	活动策划与组织	2		4	36	18	18					36	
			小计		11			190	86	104		0	0	0	190	
			合计		103			1840	956	750	134	400	540	422	318	
40	实 习 实 训	101473	岗位实习		26		5-6	676		676						
41		101480	毕业实习		2		6	52		52						
			小计		28			728		728						
总计					131			2568	956	1478	134	400	540	422	318	
毕业考试：课程/毕业设计																

附表三

实习实践教学说明表

序号	类别	实践教学名称	学分	周数	总学时	开设学期	备注
1	军事课	军事技能	2	3	78	1	
2	社会实践	思想道德修养与法律基础	1	1	8	2	第 2、3 学期第一周为社会实践周，学生参加教师组织的实践教学，可通过提交思政理论学习相关的实践成果获得学分。每次 0.5 学分，共 1 学分。
		毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论		1	4	3	
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论		1	8	4	
3	专业见习	专业认识实习	1	1	26	2	建议周末开展
4	岗位实习	集中安排实习	26	26	676	5-6	学生完成顶岗实习手册、报告，获得企业鉴定报告后，获得相应学分。
5	毕业设计	毕业答辩（理论 50%+实践 50%）	2	2	52	6	实践环节含技能展示、作品展览或参与校政行企共建的实习培训合作基地产教融合项目。
合计			32	35	852		

附表四

公共选修课程

编号	类型	课程名称	学分	学时	授课学期
1	任选	移动互联网时代的信息安全与防护	1	18	1-4
2	任选	食品营养与食品安全	1	18	1-4
3	任选	生命安全与救援	1	18	1-4
4	任选	全球变化生态学	1	18	1-4
5	任选	家园的治理：环境科学概论	1	18	1-4
6	任选	全球变化与地球系统科学	1	18	1-4
7	任选	垃圾分类	1	18	1-4
8	任选	经济决策思维与原理	1	18	1-4
9	任选	经济与社会：如何用决策思维洞察生活	1	18	1-4
10	任选	经济学原理（上）：中国故事	1	22	1-4
11	任选	法社会学	1	18	1-4
12	任选	中国民间艺术的奇妙之旅（民间艺术赏析）	1	18	1-4
13	任选	现代人口管理学	1	18	1-4
14	任选	民俗资源与旅游	1	18	1-4
15	任选	人工智能与科学之美	1	22	1-4
16	任选	人力资源管理：基于创新创业视角	1	18	1-4
17	任选	海洋与人类文明	1	18	1-4
18	任选	生命智能	1	18	1-4
19	任选	智慧海洋	1	18	1-4
20	任选	内部控制与风险管理	1	18	1-4
21	任选	管理素质与能力的五项修炼——跟我学“管理学”	1	18	1-4
22	任选	行政管理学	1	18	1-4
23	任选	中国历史人文地理（上）	1	18	1-4
24	任选	中国历史人文地理（下）	1	18	1-4
25	任选	设计与人文：当代公共艺术	1	18	1-4
26	任选	人文智能	1	18	1-4
27	任选	生态文明——撑起美丽中国梦	1	18	1-4
28	任选	名侦探柯南与化学探秘	1	18	1-4
29	任选	大数据算法	1	18	1-4
30	任选	人工智能	1	18	1-4
31	任选	人工智能，语言与伦理	1	18	1-4
32	任选	《时间简史》导读	1	18	1-4
33	任选	人工智能与信息社会	1	18	1-4
34	任选	舌尖上的植物学	1	18	1-4
35	任选	婚恋-职场-人格	1	18	1-4
36	任选	礼行天下 仪见倾心	1	18	1-4
37	任选	社会心理学	1	18	1-4

38	任选	大学生心理健康与发展	1	18	1-4
39	任选	大学生安全教育	1	18	1-4
40	任选	创新创业	1	18	1-4
41	任选	创新创业大赛赛前特训	1	18	1-4
42	任选	党史	1	18	1-4
43	任选	新中国史	1	18	1-4
44	任选	改革开放史	1	18	1-4
45	任选	社会主义发展史	1	18	1-4
46	任选	中华优秀传统文化之戏曲瑰宝	1	14	1-4
47	限选	书法鉴赏	1	18	1-4
48	限选	戏剧鉴赏	1	18	1-4
49	限选	艺术导论	1	18	1-4
50	限选	音乐鉴赏	1	18	1-4
51	限选	美术鉴赏	1	18	1-4
52	限选	影视鉴赏	1	18	1-4
53	限选	舞蹈鉴赏	1	18	1-4
54	限选	戏曲鉴赏	1	18	1-4
55	限选	应急救护技术（上）	1	18	1-4
56	限选	应急救护技术（下）	1	18	1-4
公共选修课程采用动态管理方式，根据实际需要按照学年进行调整					

注：学生在 1-4 学期，需要在选修课模块中任选修读完成 6 个以上学分课程，其中限选课至少完成 3 学分。

附表五

学时比例表

课程模块		学分	总学时	课程类型		各学时比例
				理论学时	实践学时	
公共基础必修课程		37	702	474	228	27.34%
专业基础课程		27	460	236	224	17.91%
专业核心课程		22	380	186	194	14.80%
实习实训课程		28	728	0	728	28.35%
选修课程	公共基础选修课程	6	108	108	0	11.60%
	专业拓展课程	11	190	86	104	
小计		131	2568	1090	1478	100.00%
总学时		2568				
占比				42.45%	57.55%	100%