

高速铁路客运服务专业（高起专）人才培养方案

执笔人：周锋

审稿人：涂宇

一、基本信息

专业代码：500113

专业名称：高速铁路客运服务

招生对象：高中毕业生、中等职业学校毕业生或同等学历者

学制：2.5年，实行弹性学习年限，可在2.5-5年内完成

学历层次：非脱产大学专科学历

二、培养目标

本专业培养理想信念坚定，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，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质技术技能人才。

三、培养要求

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

（一）素质

（1）坚定拥护中国共产党的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、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1~2项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成1~2项艺术特长或爱好。

（二）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、安全消防等知识。

（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相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

(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、挂失补票及用户核验等业务。

(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。

四、主干学科

铁路交通运营管理、运输组织学

五、主要课程

铁道概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语、铁路职业意识、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体训练、高速铁路行车技术管理等。

六、主要实践性教学环节 (每实习周按 18 课时计算)

社会实践、毕业实习、毕业论文

七、课程设置和教学进程表（见附表）

八、课程考核和成绩评定方式

1.改革传统的学生评价手段和方法，采用阶段评价，过程性评价与目标评价相结合，模块评价，理论与实践一体化评价模式。

2.关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实验实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生成绩。

3.应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

4.课程的总评成绩=平时成绩+期末考试成绩。其中平时成绩占 30%（考勤与课堂表现占 30%，作业、实验与测试共占 70%，旷课累计达课程教学时数 1/3 者，或缺交作业达 1/3 者，平时成绩均计 0 分），期末考试成绩占 70%(考试时间 100 分钟)。

附表:

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学分	总学时	各学期学时分配										考核方式		
						线上教学	线下教学	实验实训	一	二	三	四	五	过程性考核	终结性考核	闭卷	开卷	
公共基础课	1	JX06001	大学英语	8	128	102	26		64	64							√	
	2	JX08007	高等数学	8	128	102	26		64	64							√	
	3	JX00009	大学生计算机基础	3	48	26	22	16	48								√	
	4	JX0110143	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	2	32	26	6					32					√	
	5	JX07002	思想道德与法治	2	32	26	6					32					√	
	6	JX07001	形势与政策	2	32	26	6		8	8	8	8					√	
	7	JX07007	大学生心理健康教育与指导	2	32	26	6					32					√	
专业课	8	JX02701	形象塑造与形体训练	4	64	32	32	48	64								√	
	9	JX02702	铁道概论	3	48	32	16			48							√	
	10	JX02703	普通话与播音艺术	2	32	24	8			32							√	
	11	JX02704	高速铁路客运服务礼仪	3	48	16	32	16				48					√	
	12	JX02705	旅客服务心理学	4	64	48	16					64					√	
	13	JX02706	高速铁路客运服务英语	3	48	32	16					48					√	
	14	JX02707	高速铁路客运设备设施	4	64	32	32	8				64					√	
	15	JX02708	铁路基本安全常识	2	32	16	16					32					√	
	16	JX02709	铁路客运计划	2	32	16	16	8				32					√	
	17	JX02710	高铁乘务突发事件应急处理	2	32	16	16	8				32					√	

	18	JX02711	客运安检	2	32	16	16	8				32			√	
	19	JX02712	高速铁路客运组织	4	64	16	48	8				64			√	
	20	JX02713	铁路班组管理	3	48	16	32	8			48				√	
	21	JX02714	高速铁路动车乘务 实务	3	48	16	32	16		48					√	
	22	JX02715	铁路客运规章	4	64	32	32					64			√	
职业能力拓展课	23	JX02716	高速铁路行车技术 管理	3	48	16	32				48				√	
	24	JX02717	铁路旅游地理	3	48	16	32					48			√	
	25	JX02718	运输法律法规	2	32	16	16				32				√	
实践教学环节	26	JX02719	入学教育	1	30	24	6		30							√
	27	JX02720	毕业教育	1	30	24	6					30				√
	28	JX02721	毕业实习	4	120	120		120			120					√
	29	JX02722	毕业论文(设计)	8	240	240		240					240			√
合 计				94	1700	1150	550	504	278	264	512	376	270			
百分比(%)						67.65	32.35	29.65	16.35	15.53	30.12	22.12	15.88			