

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			