

三明医学科技职业学院
高速铁路客运服务专业人才培养方案
(2022 级三年制用)

人文与教育系

二〇二二年六月

编制说明

本专业人才培养方案适于 2022 年全日制高职专业，由人文与教育系公共基础部与福建高动人力资源管理有限公司等共同制订，于 2022 年 5 月，经高速铁路客运服务专业指导委员会专家评审论证后上报给教务处。2022 年 6 月院两委会组织专家进行了评审，提出了评审及修改意见，根据专家评审意见进行了修改，形成此稿，于 2022 年 6 月 30 日经院党委会审议通过。

主要编制人：

单位	姓名	职务/ 职称
三明医学科技职业学院	许漓	副教授
三明医学科技职业学院	谢寿星	教授
福建高动人力资源管理有限公司	胡希平	总经理
福建东晨教育科技有限公司	吴春燕	总经理
天元集团	朱建辉	总经理
福建国惠酒店管理公司	陈英	总经理

审核人：

审核人	职务	姓名（签名）
陈秀琴	三明医学科技职业学院 人文与教育系主任	
刘杰	三明医学科技职业学院 人文与教育系副主任	

高速铁路客运服务专业人才培养方案

(2022 级三年制用)

【专业名称】 高速铁路客运服务

【专业代码】 500113

【学 制】 全日制，3 年

【招生对象】 普通高中、中专、技校及职高等毕业生

【简史与特色】 高速铁路客运服务专业从 2017 年起开始招生，是服务类专业。校企联合培养，专业设置与行业需求、课程内容与职业标准、教学过程与工作过程紧密对接是该专业的主要特色。

一、专业介绍与人才培养方案说明

(一) 专业背景

1. 区域经济（或行业）发展现状

我国高速铁路运营里程居世界第一位，正在建设之中的高速铁路有 1 万多公里。今后几年，我国高速铁路建设将进入全面收获时期。如今，我国铁路营业里程已达到 14 万公里以上，连接所有省会城市和 50 万人口以上城市，覆盖全国 90%以上人口，“人便其行、货畅其流”的目标将成为现实。特别各地城市的新地铁线路马上建成投入运行。未来，至少还需要新增增加 50000 多名乘务员岗位，目前高铁乘务人员月薪范围约 3000—7000 元人民币左右。根据全球铁路客运行业的整体现状，结合中国经济相对于全球其它国家而言所表现出的那种逆势而上、高速发展这一具体情况，权威专业人士预测：世界性的经济危机对中国的影响相对较小；中国经济一旦复苏，其铁路客运行业的发展，将呈现出明显的“井喷”态势，高铁乘务专业毕业生的就业率得到保障。

2. 高铁服务专业领域人才需求分析

动车组属国家新近开发投产的高档客运项目，因而对从业人员的专业素质要求很高，用人需求量也很大，其供求紧张关系不可能在短时间内达到平衡；因此，动车乘务员的就业前景十分广阔。随着铁路局势的改革，铁路事业的发展，在铁路工程和服务领域大量的人才缺口急需弥补，铁路人才呈现一种供不应求的局面。根据国家《中长期铁路网规划》，中国在五年内将修建 4 万公里城际高铁，批复二十八个城市修建地铁规划，全国大概需要 400 万名高铁地铁管理和应用型人才，2010 年到 2015 年地铁建设投资规划额为 11568 亿元。国家对基础设施建设加投入，推动了各地高铁建设的飞速发展。同时随着企业技术科技含量的提高，

国外设备的大量引进，办公自动化程度的全面实施，将会带来高铁、地铁员工素质、技能、环境的全方位改善。

（二）专业发展历程与特色

高速铁路客运服务专业从 2017 年起开始招生，属于校企联合培养专业，在过去的 4 年中不断探索发展。与企业建立了良好的合作关系，教学质量与水平都得到显著提高，专业带头人许漓老师为双师素质教师。贯彻实施“实境、实体、实战”的人才培养模式，以实战项目为引领，推行“岗位导向、学练一体”的工学结合人才培养模式。目前在校生人数 191 人，其中 2019 级 49 人，2020 级 90 人，2021 级 52 人。

（三）人才培养方案说明

高速铁路客运服务专业设计了调研问卷，通过企业需求、岗位需求的调查和在校生座谈、毕业生跟踪反馈等，确定了专业人才培养的目标。根据高速铁路客运服务行业的发展和专业建设的现状，组织专业教师进行了广泛讨论并提出合理建议；依据岗位、工作任务和职业能力的要求，优化课程结构；校企合作，采用“实境、实体、实战”的人才培养模式。经高速铁路客运服务专业指导委员会和教务处审核并修订形成此稿。

（四）人才培养方案设计理念

认真学习领会国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知（职教 20 条）、教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见、高等学校课程思政建设指导纲要、中共中央办公厅、国务院办公厅印发关于推动现代职业教育高质量发展的意见，贯彻落实职业教育实现 5 个对接：“服务经济社会发展和人的全面发展，推动专业设置与产业需求对接，课程内容与职业标准对接，教学过程与生产过程对接，毕业证书与职业资格证书对接，职业教育与终身学习对接”的指导思想，设计 2022 级高速铁路客运服务专业人才培养方案。

（五）主要衔接专业

序号	层次	专业大类	专业名称	专业代码
1	中职	交通运输大类	铁道运输服务	700107
2	中职	交通运输大类	高速铁路乘务	700108
3	本科	交通运输大类	高速铁路运营管理	300105

二、职业面向

高速铁路客运服务专业对接三明铁路运输行业发展，职业面向列车员、列车长、列车值班员等岗位。本专业职业面向如下表：

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)	主要岗位类别或 技术领域举例	职业资格证书和职 业技能等级证书
交通运输大类 (70)	铁道运输类 (7001)	铁路运输业 (G53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02)； 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03)； 铁路行包运输服务员 (4-02-01-04)； 铁路车站货运服务员 (4-02-01-05)	列车员； 列车长； 列车值班员； 售票员； 售票值班员； 铁路客运员； 客运值班员； 铁路客户服务员	民航服务员

三、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。

四、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

(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。

五、课程设置与要求

（一）公共基础课模块

本专业公共基础课程是培养学生人文素质、职业素质、思想道德、人文基础、沟通交流及职业自我发展能力的课程。主要包括：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思

想道德与法治、形势与政策、四史、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、英语、信息技术、体育、大学生健康教育、创新创业教育与职业生涯规划、大学生就业指导、军事理论课、劳动教育等课程，建议采用理论与实践一体化教学探索多元、多维、增值等评价方式，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。

（二）专业(技能)课模块

本专业专业（技能）课程是培养学生人文素质、职业素质、思想道德、人文基础、沟通交流及职业自我发展能力的课程。参照“培养规格”要求在教学过程中有机融入课程思政教学理念，建议采用主动探究、合作的教學方法，采用面授辅导、网上辅导、学生自主学习、实践教学等多种形式的教学形式，提高教学效果。探索多元、多维、增值等评价方式，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。

1. 专业基础课程

本专业的专业基础课程主要包括：中国旅游地理、普通话与口才、基础礼仪与训练等。

2. 专业核心课程

本专业的专业核心课程主要包括：形体训练、乘务服务实务、高铁旅客运输服务、乘务急救护理等。专业核心课程主要学习内容如下表。

序号	课程名称	知识目标	能力目标	素质目标
1	形体训练	本着循序渐进的原则，使学生能系统的学习和掌握形体训练的基础理论和训练方法，以塑造和谐健美的形体，提高肢体表达能力。作为陶冶情操、提高审美取向的视觉审美训练，激发学生内在审美水平的提高，激发学生的求知兴趣，活跃其视野，提高其本人的素质等。	以身体练习为主要手段，通过合理的、科学的体育锻炼过程，达到增强体质、增进健康和提高用肢体语言表达思想感情的能力。培养学生把身体的每一个神经细胞都投入到身体的伸展动作中，让身体充分享受自由、舒缓、伸展的动作，塑造高贵、纤美的身体形态，提高体育文化素养和审美情趣。	通过本课的学习使学生对艺术的多种表达形式有充分的认识，培养视觉审美能力、辨别能力、认识能力，以达到提高艺术素养，使学生从中发现人文的“价值”和感受到求“真”、求“善”、求“美”所带来的精神力量。
2	高速铁路概论	掌握解决有关高速铁路方面问题的分析方法，给予学生有益的启发，拓展学生的眼界；掌握铁路运输发展的动态以及发展方向。	能够识别铁路线路、了解铁路线路和轨道的组成；能够识别铁路车辆和机车；能够识别铁路基础设备。	激发学生的求知欲，使她们能够端正学习态度、认真听课、认真做好作业、自觉地进行课内外的学习活动，遵纪守法、有较强的毅力战胜困难；
3	乘务服务实务	通过介绍各种类型的动车组及动车组内的设施设备，给学生提供基本的专业认知，使学生能够透过书本看清动车组。	通过对本课程的学习，使学生在掌握必要的基础知识的同时，具有一定的分析问题解决问题的能力	1. 培养学生具有团结协作精神，勇于批评和自我批评； 2. 培养学生有理想、有抱负，热爱祖国，有较强的责任感。

序号	课程名称	知识目标	能力目标	素质目标
4	高铁旅客运输服务	1. 掌握铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理。 2. 理解铁路旅客运输服务质量、服务质量规范等。 3. 了解铁路旅客运输服务的礼仪和急救服务。	1. 具有细心体察、关注旅客需求与情绪等观察能力。 2. 具有客服人员的表达与劝说能力。 3. 具有结合所学知识处理实际情况的能力。	1. 学会换位思考，树立良好的服务意识。 2. 提高学生的综合能力，树立正确的人生观、价值观。
5	乘务急救护理	1. 掌握急救医学的基本理论和基本概念。 2. 掌握院前急救，急救问题的紧急评估与处理。 3. 熟悉各急症的概念、病因、发病机制、分类。 4. 掌握各急症的临床表现，识别及处理，特别是早期识别及处理、转院前处理、转院途中处理。 5. 熟悉危重症病人的监护内容。 6. 掌握常用急救药物。	1. 应用急救医学的基本理论、基本知识对常见急症的临床特点作出解释。 2. 运用急救医学的理论与技术，初步学会对常见急症的识别及处理，特别是早期识别及处理、转院前处理、转院途中处理。 3. 初步学会使用常用急救药物。 4. 学会急救常用技术	1. 具备良好的工作态度、责任心。 2. 具有较强的团队意识和协作能力。 3. 具有较强的学习能力、吃苦耐劳精神。
6	旅客运输心理学	要求学生能描述心理学的基础知识，掌握感觉和知觉的概念，了解感觉和知觉的特点，掌握需要、兴趣、动机、注意、记忆、思维、情绪和情感、气质、性格、个性等基本概念和和特点。	1. 掌握旅客运输心理学的基本概念 2. 掌握客运服务人员的心理素质培养 3. 掌握乘客的感知觉、需要动机、个性心理特征 4. 能掌握客运服务的态度与要求，人际关系的处理，乘客的冲突、投诉心理 5. 能掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略	1. 独立获取知识的能力。 2. 科学观察和思维的能力。 3. 逐步掌握科学的学习方法，不断地扩展知识面，更新知识结构；培养学生的自我学习与独立思考的能力。 4. 运用心理学相应理论和经验，结合客运服务行业实际情况，解决客运服务过程中的实际问题。

（三）专业拓展课程

本类课程侧重于岗位职业能力的提升及培养学生的可持续发展能力。专业拓展课程为选修课程，学生可根据自己职业发展规划及个人兴趣进行选修。主要由基础手语、中国饮食文化、茶艺、音乐舞蹈鉴赏等课程组成。

（四）实践教学环节

实践教学环节主要包括实验、实训、认知实习、岗位实习、社会实践等。实践教学环节主要在校内实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、岗位实习由学校组织在本专业相关企业开展完成。应严格执行教育部等八部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知和《高速铁路客运服务专业岗位实习标准》。具体实践性教学环节要求如下表。

序号	课程名称	内容与要求	学期	学时	教学场地	考核
1	急救实训	了解高铁车型车内主要设备设施及安全设备，熟悉各种车型设备标注和使用方法，掌握各种车型操作流程。通过高铁列车安全管理知识和应急处置办法，掌握安全管理、消防管理要求，熟悉各项规章制度，掌握安全设备的正确操作方法，常见突发事件的应急处置的流程和方法，提升应急处置能力。	2、4	32	校内实训室	学校考核
2	高铁客运服务礼仪实训	特殊要求的仪表、着装、举止、心理素质等；讲授服务文明语言	3、4	60	校内实训室	校企共同考核

序号	课程名称	内容与要求	学期	学时	教学场地	考核
		、姿态以及肢体语言等。				
3	岗前培训	培养劳动意识、服务意识以及动手能力。	5	30	企业	校企共同考核
4	地面服务岗位模拟训练	熟悉高速铁路岗位管理与服务等业务知识,能够具备基本的班组管理能力。	5	240	企业	校企共同考核
5	在岗模拟训练	提高学生实践与动手能力,帮助进一步了解岗位业务。	5	270	企业	校企共同考核
6	岗位实习	综合训练和提高学生知识技能的应用能力,缩短学生走上工作岗位的适应期,提高就业竞争能力。培养学生劳动观念,职业素养、社会适应能力、动手能力,通过生产、建设、管理与服务岗位工作实践以及对所学的技能与知识进行综合运用的能力。	6	480	企业	校企共同考核
7	毕业设计	岗位认知与自身收获。	6	60	企业	校企共同考核

六、教学进程总体安排

(一) 教学进程表 (见附件)

(二) 学时分配表

学时分配汇总表

课程类别	学时						学分	备注
	总学时	比例	理论	理论比例	实践	实践比例		
公共基础课	740	26.47%	399	14.27%	341	12.20%	44	中职阶段不少于总学时的1/3
其中:公共选修课	90	3.22%	46	1.65%	44	1.57%	6	高职阶段不少于总学时的1/4
专业(技能)课程	512	18.31%	378	13.52%	134	4.79%	31	
专业拓展课程	204	7.30%	142	5.08%	62	2.22%	12	
实践教学环节	1340	47.93%	0	0.00%	1340	47.93%	47	
合计	2796	100%	919	32.87%	1877	67.13%	134	
其中:选修课程	294	10.52%	188	6.72%	106	3.79%	18	不少于总学时的10%

七、大学生德育课程

学生德育课程成绩由学生处具体负责考评办法的制定、完善和实施指导。德育课程成绩由学生处负责考核评定,学生德育课程以学期为单位,每学期测评一次,学生德育课程满分为100分,及格分为60分。

八、成绩考核与毕业

(一) 修完规定课程，成绩合格，修够 132 学分：其中，必须修满：基础素质（公共）课 44 学分、基础技能课 15 学分、专业技能课 16 学分、公共选修课 6 学分、毕业实习与毕业设计 18 学分。

(二) 职业资格证书要求：鼓励学生考取民航乘务员职业资格证书，在校期间职业资格证书要求如下表：

序号	类别	证书名称	颁证单位	等级	备注
1	技能等级证书	全国计算机等级考试	教育部考试中心	一级	必考
2	技能等级证书	全国普通话水平等级证书	国家语言文字工作委员会	二级乙等或以上	必考
3	技能等级证书	茶艺师	工业和信息化部人才交流中心	初级	自选
4	技能等级证书	中国红十字会急救员证	中国红十字会总会培训中心		自选
5	职业资格证书	民航乘务员	民航行业技能鉴定机构		自选

(三) 工作经历证书的要求：学生在校学习期间，需要在 2 个冬季学期、2 个夏季学期参与社会实践与企业实习，按要求填写工作经历证书。

(四) 体质健康测试达标：按照《国家学生体质健康标准（2014 年修订）》测试的成绩达不到 50 分者按结业或肄业处理。符合免测条件、按规定提交免测申请并获得批准者不受本条毕业资格的限制。

(五) 德育合格：学生处规定的德育课程成绩合格，没有处分，或者处分已经撤销。

九、教学条件

(一) 教学团队建设

1. 专业指导委员会

序号	姓名	性别	单位	职称	职务
1	胡希平	女	福州高动人力资源管理公司	总经理	主任委员
2	吴春燕	女	福建东晨教育科技有限公司	总经理	外聘委员
3	孙李昌	男	永安车务段三明北站	工程师	外聘委员
4	朱建辉	男	天元集团	总经理	外聘委员
5	陈英	女	福建国惠酒店管理公司	总经理	外聘委员
6	许漓	女	三明医学科技职业学院	副教授	校内委员
7	谢寿星	男	三明医学科技职业学院	教授	校内委员

2. 专业负责人简介

许漓，女，1975年10月生，本科学历，2007年毕业于福建师范大学舞蹈教育专业，副教授、国家高级礼仪师、国家高级公关员、国家中级导游员、国家导游员现场口试考评员，长期从事高铁专业形体礼仪类课程教学，有扎实的专业知识和丰富的教学经验。

3. 专业教学团队

序号	姓名	性别	出生年月	毕业院校及专业	职称	学历	备注
1	许漓	女	1975.10	福建师范大学舞蹈学	副教授	本科	专业带头人
2	谢寿星	男	1965.12	福建师范大学地理专业	教授	硕士	
3	胡希平	女	1971.11	福建华南女子学院		大专	企业兼职教师
4	刘志雄	男	1985.8	福建医科大学临床医学	中级	本科	
5	陈晗阳	女	1991.04	山西财经大学	讲师	本科	
6	黄桂梅	女	1976.7	福建师范大学	讲师	本科	茶艺师
7	郝家祥	男	1979.10	长春工业大学	教授	研究生	企业兼职教师
8	郝家祥	男	1979.10	长春工业大学	教授	研究生	企业兼职教师
9	邓士婷	女	1985.07	天津中医药大学心理学	讲师	本科	二级心理咨询师
10	吴春燕	女	1990.01	福州大学		研究生	企业兼职教师
11	黄晓凤	女	1974.04	泉州师范学院特殊教育	一级教师	本科	小学教师职业资格
12	罗春香	女	1983.02	福建师范大学	讲师	本科	
13	赵欣欣	女	1986.3	哈尔滨师范大学学科教学（音乐）	助教	研究生	省级普通话测试员
14	董文	女	1989.07	厦门大学工商管理	讲师	本科	企业兼职教师
15	常文	女	1986.06	湖北大学		研究生	企业兼职教师
16	纪钰婷	女	1995.11	湖北交通学院		本科	企业兼职教师
17	赵玉龙	男	1988.02	武汉大学		本科	企业兼职教师
18	王天乐	男	1996.12	俄罗斯克拉斯诺达尔国立文化学院	助教	硕士研究生	
19	郑灵欣	女	1996.12	福建农林大学金山学院交通工程	助教	本科	
20	陈佳依	女	1996.12	南京特殊教育师范学院特殊教育专业	中小学二级	大学专科	

(二) 教学设施

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、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室

配备黑（白）板、多媒体计算机、视频设备、音响设备、校园网接入及 WIFI；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实验、实训设施

序号	名称	实验、实训设施	备注
1	铁路运输基础设备认知实训室	配备高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备	用于高速铁路概论课程与实训
2	形象设计实训室	主要配备形体训练设备、职业形象设计设备等	用于高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练等课程与实训
3	高速铁路票务实训室	主要配备铁路客运制票系统、二代身份证识别器、验钞机等	用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训
4	高速铁路列车乘务实训室	主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等	用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务课程与实训
5	高速铁路车站站务实训室	主要配备旅客服务系统、安检设备等	用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训
6	高速铁路列车运行实训室	主要配备高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备	用于高速铁路概论课程与实训

3. 校外实训基地

序号	企业名称	实训项目	备注
1	福清国惠大酒店	岗位实习	
2	厦门地铁	岗位实习	
3	福州/厦门动车客运站	岗位实习	

(三) 教学资源

1. 教材建设：成立三明医学科技职业学院教材建设与选用管理委员会，制定《三明医学科技职业学院教材建设与选用管理办法》，规范教材选用制度。意识形态课程选用国家统编教材，其它公共基础课程，专业核心课程选用国家职业教育规划教材；公共选修课程、专业（技能）课程、专业方向课程可采用校本教材。

2. 课程建设：完善“岗课赛证”综合育人机制，按照生产实际和岗位需求设计开发课程，开发模块化、系统化的实训课程体系，提升学生实践能力。及时更新教学标准，将新技术、新工艺、新规范、典型生产案例及时纳入教学内容。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。必修课程、专业核心要有配套数字资源，支持线上教学，满足教学要求，并融入课程思政，要求课程思政全覆盖。

3. 专业图书资料建设：图书馆和系部专业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。建设满足本专业师生需要的电子图书、期刊、在

线文献检索等电子阅览资源和设备。

十、质量保障

（一）学校和二级院系应建立专业建设和教学过程质量监控机制，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、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（二）学校和二级院系及专业应完善教学管理机制，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。

（三）学校应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。

（四）专业教研组织应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。

附表：高速铁路客运服务专业教学进程表

序号	课程名称	性质	学分	学时	学时分配		学年及学期周学时数						备注		
					理论教学	实践教学	一		二		三				
							1	2	3	4	5	6			
课 类	1	思想道德与法治	必/试	3	48	39	9		3						
	2	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必/试	3	48	32	16	3							
	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必/试	2	32	28	4	2							
	4	四史	限选	1	16	12	4		1						
	5	形势与政策	必/查	1	30	30		3次	3次	3次	3次	3次			
	6	英语	必/试	8	64+ (64)	64	64	2+ (2)	2+ (2)						
	7	信息技术	必/试	4	72	36	36		4						
	8	体育	必/试	6	72+ (36)	6	66+ (36)	2	2	(2)					
	9	大学生健康教育	必/查	2	16+ (16)	16	(16)		1+ (1)						
	10	创新创业教育与职业生涯规划	必/查	2	30+ (2)	30	(2)	2							
	11	大学生就业指导	必/查	1	16	8	(8)				2				授课周数: 4
	12	军事理论课	必/查	2	36	36		2							
	13	劳动教育	必/查	2	36	8	28	9学时	9学时	9学时	9学时				
	14	CPR (心肺复苏)	选修	0.5	8		8								
	15	膳食平衡食疗养生科普	选修	1	16										
	16	茶艺品鉴	选修	1	16										
	17	市场营销实务	选修	1	16										
	18	常见中草药识别	选修	0.5	8		8								
	19	治未病管理常识	选修	0.5	8		8								
	20	纺织面料鉴别	选修	0.5	8		8								
	21	三明确疗乡土药膳	选修	1	16	8	8								
	22	管理学实务	选修	1	16	8	8								
	23	线上美育选修课程	限选	6	90	46	44		2	2	2				III
小计：728学时，44学分，占总学时26.04%															
其中选修课程最少修满106学时，7学分，占14.56%				44	740	399	341								
专 业 （ 技 能 ） 课	1	中国旅游地理	必/试	2	30	30	0	2							
	2	职业形象设计	必/试	2	36	28	8		2						
	3	普通话与口才	必/试	2	30	20	10	2							
	4	基础礼仪与训练	必/查	2	30	18	12	2							
	5	★客运乘务业务基本知识	必/试	1	16	16	0			1					
	6	★高铁餐吧服务实务	必/查	2	34	28	6				2				

	序号	课程名称	性质	学 分	学 时	学时分配		学年及学期周学时数						备注	
						理论 教学	实践 教学	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
课 类	7	★高铁动车车厢服务	必/试	2	34	28	6				2				
		★高铁客运服务流程训练	必/试	2	34	24	10				2				
	专业 核 心 课	1	形体训练	必/试	6	100	30	70	2	2	2				
		2	高速铁路概论	必/查	2	30	30	0	2						
		3	乘务服务实务	必/试	2	36	34	2		2					
		4	高铁旅客运输服务	必/试	2	34	26	8			2				
		5	乘务急救护理	必/试	2	34	34	0			2				
6	旅客运输心理学	必/试	2	34	32	2				2					
小计：512学时，31学分，理论73.83%，实践26.17%					31	512	378	134	10	6	7	8			
专 业 拓 展 课	1	★面试技巧与个人职业规划	选修	6	102	88	14			6				四选三	
	2	音乐舞蹈鉴赏	选修												
	3	基础手语	选修												
	4	民俗与宗教	选修												
	1	茶艺	选修	6	102	54	48				6				四选三
	2	中国饮食文化	选修												
	3	瑜伽	选修												
	4	情商与情绪管理	选修												
最少修满6门，204学时，12学分，占7.30%					12	204	142	62			6	6			
合 计															
实 践 教 学 环 节	入学教育及军事训练		必/查	2	120		120	2周							
	毕业教育		必/查	1	60		60					(1周)			
	急救实训		必/查	2	32		32		0.5周		0.5周				
	★高铁客运服务礼仪实训		必/查	4	60		60			1周	1周				
	★岗前培训		必/查	1	30		30					1周			
	★地面服务岗位模拟训练		必/查	8	240		240					8周			
	★在岗模拟训练		必/查	9	270		270					9周			
	★岗位实习		必/查	18	468		480						18周		
	毕业设计（论文）		必/查	2	60								(2周)		
小计：1352学时，47学分，占48.35%					47	1340									
总 计					134	2796									

备注：I表中（）数字是指课外时间实践或线上教学；II★为企业外聘教师承担课程