

《高速铁路客运服务》专业人才培养方案

一、专业名称（代码）

高速铁路客运服务(500113)

二、入学要求

普通高中毕业生、中等职业技术学校毕业生

三、修业年限

学制3年，学习年限为3-5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)	主要岗位类别 (或技术领域) 举例	职业资格(职业技能 等级)证书举例
交通运输类 (50)	铁路运输类 (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 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	乘务员岗位资格证; 安检员证; 乘服员岗位资格证

五、典型工作任务与专业课程设置

序号	工作岗位	岗位介绍	工作任务	岗位能力要求及 素质要求	课程设置
1	车厢乘务员	在动车、高铁上负责引领、核对车票、为旅客提供全方位服务	整理车厢、检票查票、行李架整理、车厢秩序维护	了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理知识。较强的服务意识、态度热情，有责任感和敬业精神。	1. 心理与沟通技巧 2. 铁路法律法规 3. 礼仪与形体塑造 4. 美容与化妆 5. 语言艺术
2	车站售票员	在车站负责为旅客提供售票服务	售票、改签、退票业务	熟悉铁路乘务规章制度和售票流程，良好的职业道德和吃苦耐劳精神。遵	1. 铁路客运规章 2. 高速铁路概论 3. 专业实操训练 4. 客运组织实训

				照售票流程快速完成售票、支付、退票等相关能力。	
3	乘务安全员	从事安检工作人员	乘客安检、乘客安检问题处理	掌握证件检查、X光机检查、危险物品基础知识和出入境管理知识，掌握铁路安全技术检查的操作方法和基本技能。具有良好的协调沟通能力、独立分析能力；良好的心理素质和敬业精神。	1. 旅客服务模拟实训 2. 突发事件应急处理实训
4	铁路客服	从事铁路客户服务工作人员	接听客户电话，解答有关问询、投诉、安全检查异常处理，指导票务的查询和购买	能根据用户实际情况进行票我解答，能应对客户的问询和投诉，能合理指导票务查询，有良好的的心理素质和敬业精神。	1. 普通话与播音 2. 语言艺术 3. 旅客心理

六、培养目标

本专业培养热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线、方针和政策，具有爱国主义、集体主义、社会主义核心价值观和德、智、体、美、劳全面发展的人才。熟练掌握铁路乘务基本理论知识和实际操作技能；具有较强的服务、管理、协调和应变能力以及较强的英语和计算机应用能力，能为旅客提供高品位、高质量服务的具有务实创新精神的高素质技术技能人才。

七、人才培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

（一）素质目标

1. 政治素质：热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和职业

素养。

2. 文化素质：有科学的认知理念与认知方法，有实事求是、勇于实践、积极进取的作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

3. 职业素质：热爱自己的本职工作，具有敬业爱岗、团结协作、严谨务实的工作作风，自觉遵守行业法规和职业规范；有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神、有亲和力、具有礼仪素质。

4. 身心素质：拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具有良好的心理素质、乐观向上的生活态度、健全的心理和良好的人际关系。

（二）知识目标

1. 掌握高速铁路线路、车站、机车车辆、信号设备、通信设备等方面的基本知识；

2. 熟练掌握铁路客运规章、旅游法规、旅客运输组织、旅客运输心理学、服务礼仪、形体、化妆等基本理论知识；

3. 掌握旅游地理学基础知识；

4. 熟练掌握计算机原理及应用的基础知识；

5. 掌握交通安全管理和应急事件处理的基本知识；

6. 具备较强的英语听、说、读、写能力，能适应高铁乘务及相关领域工作的需要；

7. 具备一定的手语能力，满足特定情况下乘务工作的需要。

（三）能力目标

1. 具有较好的普通话表达能力和社会交往能力；

2. 具有较好的英语听力、口语能力和一定的手语能力；

3. 具有良好的职业道德、创业精神和创新能力；

4. 具有熟练使用高铁乘务相关设备的能力；

5. 具有熟练的高铁乘务应急事件的处理能力；

6. 具有旅客乘降组织能力、接发列车能力和协助站长处理车站 ze 常工作的能力。

（四）职业资格证书

证书名称	颁发单位	证书等级	考取时间
铁路客运员资格证书	中国铁路行业相关部门或其授权机构	分为初级（国家职业资格五级）和中级（国家职业资格四级）。	大学期间
高铁乘务员证书	中国轨道交通联合会和全国轨道交通评审委员会共同颁发	初级、中级、高级	大学期间
城市轨道交通服务员证书	由 JYPC 全国职业资格考试认证中心颁发	初级、中级、高级	大学期间
安检员职业资格证书	中国轨道交通联合会	初级、中级、高级	大学期间

七、课程体系

（一）思想政治教育模块（必修课）

1. 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》2 学分，开设一个学期，每周 2 学时，总计 36 学时。

2. 《思想道德与法治》3 学分，开设一个学期，每周 4 学时，总计 64 学时。

3. 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》3 学分，开设一个学期，每周 4 学时，总计 64 学时。

4. 《形势与政策》1 学分，分设于 6 个学期完成，每学期 8 学时，总计 48 学时。

5. 《中国共产党史》开设 9 周，每周 2 学时，总计 18 学时，与线上课程《社会主义发展史》《新中国史》《改革开放史》合计 1 学分。

6. 军事课 4 学分，148 学时，分《军事理论》《军事技能》两门课程。其中《军事技能》2 学分，112 学时，安排在第一学期，实际训练 2 周；《军事理论》2 学

分，36学时，由学院根据课程安排于第一学期与军事技能同步开设或第二学期开设。

7. 《国家安全教育》1学分，开设8周，每周2学时，共16学时。

8. 《大学生劳动教育》2学分，由线上课程、线下专题课程和劳动实践周组成。线下课程主要开展“劳动精神、劳模精神、工匠精神”和劳动者权益保护等专题教育，由学院根据课程安排于第一或第二学期开设，劳动实践周每学年开设1周，由教务处、学生处统一安排授课内容和实践内容。

（二）人文素质教育模块

1. 必修课

（1）《大学体育》6学分，为各专业开设，开设三个学期，每周2课时，共计108学时。

（2）《大学生心理健康教育》2学分，为各专业开设，开课一个学期，每周2学时，共计32学时。

（3）《人工智能通识》1学分，为各专业开设线上课程。

（4）《大学语文》4学分，根据专业需要开设，开设两学期，每周2学时，总计64学时。

（5）《大学英语》4学分，根据专业需要开设，开设两学期，每周2学时。

（6）《高等数学》4学分，根据专业需要开设，开设两学期，每周2学时。

2. 选修课

文化艺术选修课面向各专业，每门课程2学分，在第一二、三、四学期开设，学生毕业必须修满8个学分。鼓励各二级学院开发人文素质教育线上小微课程。普通话列为选修课程，和其它语言类选修课程一并实施。

（三）创新创业教育模块

1. 《大学生职业生涯规划》2学分，公共必修课，在第一学期开设，每周2学

时，分为线上4学时、线下32学时，共计36学时。

2. 《大学生就业与创业指导》2学分，公共必修课，在第四学期开设，每周2学时，分为线上4学时、线下32学时，共计36学时。

（四）职业技术教育模块

1. 专业基础课

（1）高速铁路概论

专业基础课，学时32，学分2。《高速铁路概论》带领学生系统地认识高速铁路领域。在课程中，学生将回溯世界及中国高铁的发展轨迹，从早期探索到如今的飞速跨越，如我国京津城际开启的高速时代，京沪高铁的重大突破，深入理解高铁在综合交通运输体系里扮演的关键角色，通过速度、运量、能耗等数据与其他运输方式对比，明晰其优势。

技术原理与系统组成是课程核心板块。基础设施上，学习线路设计中无缝钢轨铺设、高架桥建设要点，掌握站场布局里枢纽车站各功能区划分逻辑；动车组技术方面，深入探究牵引、制动及列车网络控制原理，像 CTCS 信号系统如何保障行车安全与高效运行；运营管理层面，了解行车组织中时刻表编制规则、调度指挥流程，剖析 12306 票务系统运作模式。

安全始终是高铁运营的重中之重。课程会详细解读高铁安全管理体系，涵盖故障应急处理流程，以及诸如《铁路安全管理条例》等行业法规。通过学习，学生能建立起对高铁行业从宏观发展到微观技术、从建设到运营管理的全面认知，为后续客运组织、行车安全等专业课程筑牢理论根基。

（2）礼仪与形体塑造

专业基础课，学时140，学分8。《礼仪与形体塑造》是一门聚焦实践技能的课程，紧密围绕高铁服务岗位需求，致力于塑造学生的职业形象与规范行为。

职业礼仪规范内容丰富，商务礼仪中，学生将掌握接待时的迎送、引导细节，握手的正确姿势与力度，沟通时语言表达的简洁、清晰及恰当手势运用；服务场景礼仪里，学会车厢服务中点餐、安置行李的规范流程，面对投诉时倾听、致歉与解决问题的技巧；涉外礼仪方面，了解不同国家问候方式、禁忌等文化差异，以专业且贴心的服务接待国际旅客。

形体与姿态训练从基础抓起，标准的站姿要求挺背、收腹，手位摆放自然；坐姿注重双腿摆放角度、身体前倾程度；步态讲究步幅适中、重心平稳过渡。同时，借助芭蕾形体、民族舞片段等舞蹈基础训练，以及微笑训练、眼神交流练习，提升整体气质。

课程设置大量模拟实训环节，如模拟列车迎宾，在特定场景中强化礼仪规范执行；面对晚点致歉等应急事件，锻炼学生临场应变与情绪管理能力，最终塑造出优雅、亲和且专业的高铁服务形象，切实提升乘客乘车体验。

（3）铁路卫生防疫与急救

专业基础课，学时36，学分2。《铁路卫生防疫与急救》是一门极具实用性的技能课程，重点培养学生在铁路场景下的卫生管理与应急救护能力。

在卫生防疫管理板块，学生需熟知列车环境卫生标准，包括车厢空气、座椅、卫生间的消毒流程与频次要求；餐车服务中的食品储存条件、加工规范及留样制度；面对传染病，要掌握铁路场站及列车在疫情期间通风、测温、人员管控等防控措施。

急救技能训练是课程关键。学生将系统学习心肺复苏（CPR）、AED（自动体外除颤器）使用、海姆立克急救法等基础急救技术，以及止血包扎（绷带、三角巾正确用法）、骨折固定方法，和中暑、晕厥等常见伤病的现场处置流程。针对铁路特殊场景，如列车运行中乘客突发疾病，明确从联系医疗指导到实施隔离防护的整套处理流程。

课程还积极对接红十字会急救员证书考试，强化实操考核，确保学生不仅掌握理论知识，更具备扎实的急救实操能力，能在关键时刻保障乘客健康与安全。

（4）旅客心理学

专业基础课，学时36，学分2。《旅客心理学》运用心理学知识深入剖析旅客行为，为高铁服务提供沟通策略指导。

心理学基础理论，从普通心理学的知觉、情绪、动机等心理过程分析，到社会心理学里群体行为（如候车室乘客心理特征）、从众效应在服务中的应用，构建起心理学知识框架。

旅客心理分析是课程重点。基于马斯洛需求层次理论，学生分析乘客在乘车过程中的安全需求（如对行车安全的关注）、情感需求（渴望被尊重、关怀）、便利需求（追求流程简化）。同时，探究不同年龄段（儿童活泼好动、老人注重舒适）、不同出行目的（商务旅客赶时间、旅游旅客重体验）乘客的心理差异，以便精准预测行为。

在服务沟通策略方面，着重培养学生处理冲突的能力，面对乘客投诉，学会运用共情表达理解情绪，制定有效解决方案；还关注乘务员自身心理调适，应对高强度工作带来的压力，通过情绪调节保持良好服务状态，最终实现精准服务，提升乘客满意度。

（5）美容化妆

专业基础课，学时32，学分2。《美容化妆》助力学生塑造高铁乘务员职业妆容与形象管理的技能课程。

职业妆容设计紧扣高铁工作环境与形象标准。日常妆容追求清透底妆，确保长时间工作持妆效果，搭配自然眼妆、豆沙色或裸色唇妆，展现清新、亲和感；特殊场景妆容，如礼仪活动中，通过强化妆效提升精致度，夜班乘务时打造抗疲劳妆容，维持良好精神面貌。

护肤与形象管理同样重要。课程会根据不同肤质（干性、油性、混合性等），教导学生日常保养方案，包括洁面、保湿、防晒步骤。发型管理上，传授符合行业标准的盘发技巧，注重发质护理，预防静电、脱发等问题。

课程安排大量实操训练，学生按照模拟乘务员妆容流程，从底妆打底、定妆、眉形修饰到卸妆清洁，反复练习，熟练掌握每一步标准化操作，最终打造出端庄、干练且亲和力强的职业妆容，增强自我形象管理能力与职业认同感。

2. 专业核心课

核心课程 1：铁路客运规章	第 4 学期 参考学时：36学时
学习目标 1. 掌握铁路工作的基本规章，车站调车工作的基本规定、基本要求。 2. 掌握列车编组的方法、要求和有关规定、正常接发列车的基本规定、基本方法。 3. 了解和掌握运调度指挥工作。 4. 了解铁路行车组织办法。 5. 具有规范并熟练从事铁路运营服务的能力。	
学习内容 我国制定的有关铁路运 营管理及相关的法律、法规、规章及 规范性文件，具体包括运输法律法规综合部分、高铁运输管理、防污染和危险货物管理、乘务员管理、测绘管理、运营、检验管理等部分。	
核心课程 2：高速铁路客运组织	第 4学期 参考学时：72学时
学习目标 1. 能够综合运用各种技术设备、 2. 合理组织铁路客运过程中的运行、 3. 完成铁路客运过程中的计划和组织工作。	
学习内容 铁路客运组织基础、客运行车信号系统、客运调度指挥、车站作业组织、车辆基地作业组织、正常和非正常情况下的客运组织、救援列车与工程车的开行、行车事故处理及预防等。	
核心课程 3：铁路客运安全与应急	第 4 学期 参考学时：72学时
学习目标 (一) 知识目标 深入理解铁路客运安全的基本概念、基本原则与相关法律法规，明确安全在铁路客运工作中的核心地位。例如，掌握《铁路安全管理条例》等法规对客运安全的具体要求，了解铁路客运安全的构成要素和影响因素。	

系统掌握铁路客运安全管理体系的架构与运作机制，包括安全管理制度、安全监督与检查等方面的内容，清楚各部门在安全管理中的职责和协作关系。

全面熟悉铁路客运应急管理的基本理论，涵盖应急管理的内涵、应急管理的阶段划分（预防、准备、响应、恢复）等知识，为后续应急处理工作奠定理论基础。

（二）技能目标

熟练掌握铁路客运安全检查、旅客运输组织、列车服务保障各环节的安全操作流程和规范，能够在实际工作中准确执行，保障客运工作的安全有序开展。

具备识别和评估铁路客运安全风险的能力，能够运用科学的风险评估方法，对客运过程中可能出现的各类风险进行分析和预判，如设备故障风险、人为操作风险、环境风险等。

掌握常见铁路客运突发事件的应急处置方法和流程，包括火灾、列车脱轨、旅客突发疾病、恐怖袭击等事件，能够在突发事件发生时迅速做出反应，采取有效的应急措施进行处理。

学会使用各类铁路客运安全与应急设备，如灭火器、紧急制动装置、急救设备等，并能够对设备进行日常维护和简单故障排查。

（三）素养目标

培养高度的安全责任意识 and 职业素养，树立“安全第一”的工作理念，将保障旅客生命财产安全视为首要任务。

提升应急处理中的心理素质和应变能力，在面对突发事件时保持冷静、沉着，能够迅速做出正确的决策和应对措施。

强化团队协作精神和沟通能力，在安全管理和应急处置工作中，与各部门工作人员密切配合，共同完成保障客运安全的任务。

学习内容

（一）铁路客运安全基础理论

1. **铁路客运安全概述：**详细讲解铁路客运安全的定义、特点、意义以及在铁路运输中的重要地位，分析当前铁路客运安全面临的形势和挑战。
2. **铁路客运安全法律法规：**系统介绍与铁路客运安全相关的法律法规，解读法规中的重点条款和要求，结合实际案例分析法规在铁路客运安全管理中的应用。
3. **铁路客运安全管理体系：**深入剖析铁路客运安全管理体系的组成部分，包括安全组织架构、安全管理制度、安全责任制等内容，阐述各部分之间的关系和运作机制。

（二）铁路客运安全管理实务

1. **客运车站安全管理：**涵盖车站安全设施设备管理、旅客进站安检管理、候车区域安全管理、站台乘降组织安全管理等方面，介绍各环节的安全管理要点和方法。
2. **旅客列车安全管理：**讲解列车运行安全管理、列车服务安全管理、列车治安安全管理、列车消防安全管理等内容，分析列车运行过程中常见的安全问题及解决措施。
3. **铁路客运安全风险管控：**学习铁路客运安全风险识别、风险评估的方法和技术，掌握风险分级管控和隐患排查治理的工作流程，建立有效的风险防控机制。

（三）铁路客运应急管理理论与实务

1. **铁路客运应急管理基础：**阐述铁路客运应急管理的概念、原则、目标和体系架

构，介绍应急管理在铁路客运中的重要作用和意义。 铁路客运应急预案编制：学习应急预案的编制方法、流程和内容要求，掌握应急预案的分类和分级，能够根据不同类型的突发事件编制相应的应急预案。 铁路客运应急演练与评估：了解应急演练的目的、类型、组织与实施过程，学习应急演练效果评估的方法和标准，通过演练不断优化应急预案和提升应急处置能力。 常见铁路客运突发事件应急处置：分别对火灾、自然灾害（如地震、洪水、大风等）、列车故障、公共卫生事件、恐怖袭击等常见突发事件的应急处置流程和方法进行详细讲解，结合实际案例分析应急处置过程中的关键要点和注意事项。 （四）铁路客运安全与应急设备使用与维护 安全检查设备：介绍铁路客运常用的安全检查设备，如安检门、手持金属探测器、X 光行李检查机等的工作原理、操作方法和维护保养要点。 应急救援设备：讲解灭火器、紧急破窗器、紧急制动阀、急救箱等应急救援设备的使用方法和适用场景，以及设备的日常管理和维护要求。 通信与监控设备：学习铁路客运安全通信设备（如对讲机、无线通信系统等）和监控设备（如视频监控系统等）的功能、操作和维护知识，确保在安全管理和应急处置过程中通信和监控的正常运行。		
核心课程 4：铁路安检	第 4 学期	参考学时：36学时
学习目标 （一）专业知识与技能目标 - 熟练掌握铁路安检相关法律法规、行业标准和操作规范，能够准确解读并严格执行，为安检工作提供坚实的法律和规范依据。例如，熟悉《铁路安全管理条例》中对危险品界定、安检流程等方面的规定，确保安检工作合法合规。 - 精通各类安检设备的原理、性能、操作方法和维护保养知识，能够熟练操作手持金属探测器、X 射线安检仪、液体检测仪等设备，快速准确地识别各类违禁物品和危险物品。如通过 X 射线安检仪的图像，精准判断箱包内是否存在管制刀具、易燃易爆物品等。 - 具备对可疑物品和人员的识别、判断和处置能力，能够及时发现潜在的安全隐患，并采取有效的应对措施。例如，当遇到携带不明液体的旅客时，运用所学知识和技能进行检测和判断，保障铁路运输安全。 - 掌握应急处理流程和方法，能够在突发安全事件发生时，迅速、冷静地组织疏散旅客，配合相关部门进行应急处置，将损失和影响降到最低。 （二）职业素养目标 - 培养高度的责任心和敬业精神，认识到铁路安检工作的重要性和严肃性，始终保持严谨认真的工作态度，不放过任何一个安全隐患。 - 树立良好的服务意识，在严格执行安检工作的同时，以礼貌、耐心、热情的态度对待旅客，为旅客提供优质的服务，提升旅客的出行体验。 - 增强团队协作能力，能够与同事密切配合，形成高效的安检工作团队，共同完成铁路安检任务。 - 提高自我学习和自我提升的能力，持续关注铁路安检领域的新技术、新方法和新要求，持续更新知识和技能，适应行业发展的需要。		
学习内容 （一）法律法规与行业标准		

1. 学习国家及地方有关铁路安全管理的法律法规，包括《中华人民共和国安全生产法》《铁路安全管理条例》《民用航空安全保卫条例》等相关法律中涉及铁路安检的条款，了解法律责任和义务，明确安检工作的法律边界。
2. 熟悉铁路行业关于安检工作的标准和规范，如《铁路旅客运输安全检查管理办法》《铁路车站危险品查堵工作规范》等，掌握安检流程、操作要求和质量标准。

（二）安检设备操作与维护

1. X 射线安检仪：学习 X 射线成像原理、图像识别方法、设备操作流程、参数设置以及常见故障排除和日常维护保养知识。能够准确识别不同物品在 X 射线图像下的特征，如金属、塑料、液体等物质的图像差异，提高违禁物品的检出率。
2. 手持金属探测器：掌握手持金属探测器的工作原理、使用方法、灵敏度调节和维护保养技巧。学会在不同场景下合理使用手持金属探测器，对旅客进行全面、准确的安全检查。
3. 液体检测仪：了解液体检测仪的检测原理（如微波检测、拉曼光谱检测等）、操作流程和结果判断方法。能够快速、准确地检测出旅客携带的液体是否安全，提高安检效率。
4. 其他安检设备：学习爆炸物探测器、安检门等设备的相关知识，包括设备功能、操作方法和适用场景，丰富安检设备的知识储备和实际操作能力。

（三）违禁物品识别与处置

1. 违禁物品分类学习：系统学习各类违禁物品的定义、特征和危害，包括枪支弹药、管制刀具、易燃易爆物品（如汽油、酒精、烟花爆竹等）、毒害品、腐蚀性物品、放射性物品等。通过图片、实物展示和案例分析等方式，加深对违禁物品的认识和理解。
2. 识别方法与技巧：掌握通过安检设备图像、外观特征、气味等多种方式识别违禁物品的方法和技巧。例如，学习不同类型管制刀具在 X 射线图像中的形状特点，以及易燃易爆物品的包装和标识特征等。
3. 处置流程：明确发现违禁物品后的处置流程和方法，包括如何与旅客沟通、如何登记违禁物品信息、如何移交相关部门处理等，确保违禁物品得到妥善处置，保障铁路运输安全。

（四）安检流程与服务规范

1. 铁路安检全流程学习：详细了解铁路安检的各个环节，包括旅客进站安检、行李安检、人身安检、列车上的安全巡查等，掌握每个环节的操作要点和注意事项。
2. 服务规范与沟通技巧：学习铁路安检工作中的服务规范和沟通技巧，如何使用文明用语、如何处理旅客的疑问和投诉、如何在安检过程中尊重旅客的权益和隐私等，提升服务质量和旅客满意度。

（五）应急处理与案例分析

1. 应急处理预案：学习铁路安检工作中常见突发安全事件的应急处理预案，如恐怖袭击、火灾、爆炸、群体性事件等，了解应急响应流程、职责分工和处置方法。
2. 案例分析与模拟演练：通过分析国内外铁路安检领域的典型案例，总结经验教训，学习应对突发安全事件的有效方法。同时，开展模拟演练活动，让学习者在实践中熟悉应急处理流程，提高应急反应能力和实际操作能力。

3. 专业拓展课

(1) 铁路法律法规

专业拓展课，学时32，学分2。本课程聚焦铁路领域专门法律制度，以铁路“规划－建设－运营－运营维护”为主线，围绕铁路“安全与服务”展开。深入讲解我国铁路领域主要法律，如“一法两条例”（《铁路法》《铁路安全管理条例》《铁路交通事故应急救援与调查处理条例》等）。学生将系统学习中国铁路法治体系构成、铁路规划与建设法律问题、运输合同法律问题、交通事故法律问题、安全管理法律问题，以及危害铁路运输安全行为的刑事责任等内容。通过学习，学生不仅能掌握铁路法基础知识与理论，熟悉铁路公安常用法律法规，还能结合民法、行政法、刑法等部门法理论，运用法律知识处理铁路工作实际问题，培养法律思辨与问题解决能力，深化对中国特色社会主义铁路法律制度优势的认知。

(2) 铁路餐饮服务

专业拓展课，学时36，学分2。本课程涵盖丰富内容。从餐饮概述入手，让学生了解旅游业三大支柱、中外餐饮业发展概况，熟悉餐饮在旅游业及旅游饭店中的重要地位与作用，掌握餐饮生产、销售和服务特点。深入学习餐饮服务人员基本素质与技能，包括托盘、斟酒、摆台、上菜、分菜、撤换餐用具等操作，以及中、西式餐酒具的种类、用途与保养。详细讲解餐饮服务程序及方法，如零点餐厅服务、团体餐服务、中餐宴会服务、西餐服务（包括早餐、正餐及宴会）、咖啡厅服务、酒吧服务、茶坊服务等。此外，还涉及菜点知识、酒类知识（蒸馏酒、酿造酒、配制酒、鸡尾酒简介及调制方法）、软饮料知识（茶、咖啡、可可及其他软饮料），以及我国主要客源国的饮食习惯。通过教学与训练，学生将对餐饮服务有完整、系统的认识，提高服务素质与程序运用能力。

(3) 铁路货物组织运输

专业拓展课，学时36，学分2。主要包括铁路货物运输基本条件、货物运输计划、货运站与货场、货场管理、货车载重量利用、阔大货物的装载技术条件、超限超重货物运输、阔大货物的加固、铁路危险货物的特性、铁路危险货物的安全运输措施、铁路危险货物办理有关规定及自备货车、鲜活货物运输等。通过本课程学习，学生能够了解铁路货物运输的全过程，掌握各类货物运输的组织方法和技术要求，具备处理铁路货物运输实际问题的能力，为今后从事铁路货运相关工作奠定坚实基础。课程注重理论与实践相结合，通过实际案例分析和模拟操作，帮助学生更好地理解和应用所学知识。

(4) 高铁英语视听说

专业拓展课，学时140，学分8。本课程专为高速铁路客运服务专业设计，旨

在全面提升学生在高铁相关场景中的英语视听说能力。通过丰富多样的教学素材，如高铁运营视频、英语广播音频、旅客服务对话场景等，让学生熟悉高铁领域专业词汇和常用表达。课程内容涵盖高铁购票、候车、乘车、餐饮服务、应急处理等各个环节的英语交流应用。学生将通过观看视频理解实际场景中的英语信息，进行听力训练提升对英语语音、语调、语速的适应能力，参与口语练习模拟与旅客的真实交流，锻炼流利表达和准确回应的能力。通过本课程学习，学生能够在国际旅客服务中准确、流畅地运用英语进行沟通，提升服务质量和国际形象。

（5）旅游地理

专业拓展课，学时36，学分2。课程主要研究人类旅游活动与地理环境之间的关系。学生将系统学习中国及世界各大区域的自然地理特征、人文地理景观，包括著名旅游景点、旅游资源分布规律、旅游交通地理等内容。了解不同地区的地理环境对旅游业发展的影响，以及旅游业发展对地理环境的作用。通过学习，学生能够熟悉国内外主要旅游目的地的地理背景知识，为旅客提供专业、丰富的旅游咨询服务，规划合理的旅游线路，同时也能从地理角度理解旅游资源保护和可持续发展的重要性，培养学生的地理思维和旅游服务能力，为今后从事旅游相关工作或在高铁服务中涉及旅游咨询环节打下坚实基础。

（6）手语

专业拓展课，学时36，学分2。手语课程旨在让学生掌握基本的手语沟通技能，以满足在高铁客运服务中与听障旅客交流的需求。课程内容包括手语基础知识，如手语的构成要素、手势语和手指语的基本打法；常用词汇和短语的手语表达，涵盖日常问候、购票乘车、餐饮住宿、求助问询等高铁服务场景；以及简单句子和对话的手语交流技巧。通过理论学习、视频演示和实际操作练习，学生能够准确理解听障旅客的需求，并以手语清晰、准确地回应，为听障旅客提供贴心、便捷的服务，体现高铁客运服务的人文关怀，提升服务的全面性和包容性。

（7）健美操

专业拓展课，学时68，学分4。健美操课程是一门注重身体素质和艺术修养培养的课程。在课程中，学生将学习健美操的基本动作、步伐、姿态以及组合套路。通过系统训练，提高身体的协调性、柔韧性、力量和耐力等身体素质。同时，培养学生的节奏感、音乐感知能力和表现力，使学生在健美操运动中展现出自信和活力。课程内容涵盖基础健美操动作规范讲解、不同风格健美操套路学习（如大众健美操、竞技健美操等），以及健美操创编基础知识。通过本课程学习，学生不仅能塑造良好的身体形态，还能提升团队协作能力和审美水平，为今后在高铁客运服务中展现良好的职业形象和精神风貌

奠定基础。

（8）文学欣赏

专业拓展课，学时36，学分2。文学欣赏课程引导学生走进丰富多彩的文学世界，提升学生的文学素养和审美能力。课程涵盖古今中外各种文学体裁，如诗歌、小说、散文、戏剧等。通过对经典文学作品的研读，学生将学习如何分析作品的主题、人物形象、情节结构、语言特色等，体会作品中蕴含的思想情感和文化内涵。从中国古代诗词的意境之美，到现代小说对社会现实的深刻反映；从西方文学名著的宏大叙事，到东方文学作品的细腻情感表达，学生将在文学的海洋中畅游，拓宽视野，丰富内心世界。通过文学欣赏，培养学生的批判性思维和语言表达能力，使其在高铁客运服务中能够与旅客进行更有深度和内涵的交流，提升服务品质。

（9）语言艺术

专业拓展课，学时32，学分2。语言艺术课程专注于提升学生的语言表达和沟通能力。课程内容包括语音发声训练，让学生掌握标准的普通话发音，学会科学发声，使声音清晰、洪亮、富有感染力；语言表达技巧训练，如语调的抑扬顿挫、语速的快慢把握、节奏的合理控制，以及重音、停顿的运用等，使表达更生动、形象、有吸引力；沟通技巧培养，包括倾听技巧、表达技巧、反馈技巧等，帮助学生在与旅客交流中准确理解对方需求，清晰传达信息，有效解决问题。此外，还涉及演讲、朗诵、解说等语言艺术形式的学习与实践。通过本课程学习，学生能够在高铁客运服务中运用优美、得体的语言为旅客提供优质服务，营造和谐的服务氛围。

（10）计算机基础

专业拓展课，学时72，学分4。计算机基础课程是一门通用性和实用性很强的课程，旨在让学生掌握计算机的基本操作和常用软件的使用。课程内容涵盖计算机基础知识，如计算机的发展历程、组成结构、工作原理等；操作系统的基本操作，如 WINDOWS 系统的文件管理、任务栏操作、系统设置等；办公软件的应用，重点学习 WORD 文字处理软件（文档编辑、排版、格式设置等）、EXCEL 电子表格软件（数据处理、图表制作等）、POWERPOINT 演示文稿软件（幻灯片制作、动画设置等）；以及互联网基础知识，如网络连接、信息检索、电子邮件使用等。通过本课程学习，学生能够熟练运用计算机进行日常办公，提高工作效率，适应高铁客运服务中信息化办公的需求，如票务信息查询与处理、旅客信息管理等。

（11）中外民俗

专业拓展课，学时36，学分2。本课程主要介绍中国和世界其他国家的民俗文化。学生将学习中国各民族的民俗风情，包括传统节日、风俗习惯、民间艺

术、宗教信仰等内容，深入了解中华民族丰富多彩的民俗文化内涵。同时，还将对世界主要国家和地区的民俗文化进行系统学习，如西方欧美国家的节日庆典、礼仪习俗，亚洲其他国家独特的文化传统等。通过对比分析不同国家和地区民俗文化的差异，培养学生的文化包容意识和跨文化交流能力。在高铁客运服务中，学生能够更好地理解和尊重不同旅客的文化背景，避免因文化差异产生误解，为来自不同地区的旅客提供个性化、贴心的服务，提升服务质量和旅客满意度。

（五）实践教学

学期（日期）	课程教学(周)	军事训练(周)	实训实习（周）	劳动实践（周）	总计（周）
第一学期 2025.9-2026.1	16（含考试）	2		1	18
第二学期 2026.2-2026.7	18（含考试）				18
第三学期 2026.9-2027.1	18（含考试）			1	18
第四学期 2027.2-2027.7	18（含考试）				18
第五学期 2027.9-2028.1	本学期为弹性学期，技能达标者进入岗位见习，未达标者集中实训。部分课程安排线上教学。				
第六学期 2028.2-2028.7	岗位实习、毕业设计、毕业答辩				

九、毕业条件

课程类别	课程性质	学分	学分比例
公共课	公共必修课	25	17.4%
	公共选修课	8	5.5%
专业课	专业课内必修课	62	43.35%
	专业实践课	43	30.6%
	专业选修课	6	4.19%
总计		143	100%

十、实施保障

1、硬件保障

学院建有校内实训基地1个，拥有舞蹈实训室4个、美容化妆实训室一个，地面服务实训室一个，客舱服务实训室一个，餐饮服务实训室一个，语言艺术社团实训室一个，茶艺社团实训室一个，剪纸社团工作室一个，手工制作室一个；校外实训基地有北京铁路局、太原铁路局、济南铁路局、北京空港地面服务有限公司（首都国际机场BGS），首都新机场地面服务有限公司（大兴国际新机场BCS）能够满足高速铁路客运服务专业人才培养的实施需要。

2、师资保障

坚持四项基本原则，坚持贯彻党的教育方针政策，遵守国家法律法规，具有良好的职业道德，为人师表、作风正派、治学严谨、认真履行岗位职责，持有高校教师资格证书。

课程主讲教师学历要求本科以上毕业，有高校教师资格证，有到车站或铁路公司经历，专兼职教师比1/3。

3、教学资源保障

教材的选用符合教学大纲的要求，是近三年正式出版的高职高专高速铁路客运服务专业教材，教师选用教材时需是国家级规划教材或获得过省部级以上奖项的，教材的内容和语言具有一定的时代感。

我校是市属高职学校，经过多年投资建设，已拥有先进教学设备和条件，校园网全天候开通，能在网上获取各种信息资料，学校图书馆有各类藏书100余万册。多媒体教室、计算机房、学生学习资料室。

4、教学方法保障

采用课堂教学、小组讨论、情景法等方法来培养学生的专业应用能力；采用案例教学法、项目教学法、实地调研法等方法来构建学生的高速铁路客运服务能；用任务驱动、项目导向、模拟软件实训法、顶岗实习等教学方法来培养

学生的综合实践能力。在教学方法的使用过程中坚持“以学生为中心”，强调“做中学”。在教学过程中，注重学生专业技能知识和技能，以及职业素养的融合，着力培养学生在高速铁路客运服务工作领域和岗位的应用能力。

5、质量管理保障

为更好地实现高职教育发展目标，高素质技能型人才的培养离不开既懂理论技术知识、又具有丰富实践经验的双师结构的师资队伍。从某种意义上讲，教师是高职教育人才培养质量保障体系的决定性因素，大力加强师资队伍建设是高职教育人才培养质量得以保证的关键所在。高职教育人才培养质量保证是一项系统工程。建立以市场为导向、企业深度参与的专业设置和课程开发机制是确保高职院校人才培养质量符合社会需求的前提；采取能够充分体现工学结合特色的有效的人才培养模式是满足高职教育高素质技能型人才培养目标的客观需要。学习领域课程教师、实训指导教师、企业指导教师要建立密切合作，定期研讨总结，及时沟通、反馈、纠偏，以保障项目的顺利实施。

附表1.《高速铁路客运服务专业教学进程表》

附表2.《宣化科技职业学院专业人才培养方案审批表》

附表3.《宣化科技职业学院人才培养方案变更申请表》

附表1三年制《高速铁路客运服务》专业教学进程表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	考核方式	学时			各学期周学时					
						总学时	授课学时	实践学时	一	二	三	四	五	六
思想政治 教育课程	必修		思想道德与法治	4	考试	64	46	18	4*16					
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	考试	36	27	9		2*18				
			形势与政策	1	考查	48	36	12	2*4	2*4	2*4	2*4	2*4	2*4
			习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	考试	64	46	18				4*16		
			军事理论	2	考查	36	36		2*18					
			军事技能	2	考查	112		112	2周					
			中国共产党史	1	考查	18	12	6			2*9			
			社会主义发展史（线上）		考查	18								

			新中国史（线上）		考查	18								
			改革开放史（线上）		考查	18								
			国家安全教育	1	考查	16	14	2			2*8			
			大学生劳动教育	2	考查	18	12	6		2*9				
			劳动实践周		考查	每学年1周								
			小计	18		286	217	69	6.5	6.5	4.5	6.5	0.5	0.5
创新创业教育课程	必修		大学生职业生涯规划	2	考查	32	16	16	2*16					
			大学生就业与创业指导	2	考查	32	16	16				2*16		
			小计	4		64	32	32	2			2		
人文素质教育课程	必修		人工智能通识（线上）	1	考查	18		18	2*9					
			大学生心理健康教育	2	考查	32	20	12		2*16				
			体育Ⅰ	2	考试	36		36	2*16					
			体育Ⅱ	2	考试	36		36		2*18				
			体育Ⅲ	2	考试	36		36			2*18			
			大学英语（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		4*16					
			大学语文（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		2*16	2*18				
			高等数学（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		2*16	2*18				
	博约课选修													
			任选4门（每门2学分）	8		302								
			小计	17					5	6	4	2		
职业技术教育课程	专业基础课（5）		礼仪与形体塑造	8	考试	140	20	120	2*16	2*18	2*18	2*18		
			高速铁路概论	2	考试	32	20	12	2*16					
			铁路卫生防疫与急救	2	考查	36	20	16				2*18		
			旅客心理学	2	考查	36	36				2*18			
			美容与化妆	2	考查	32	16	16	2*16					
			小计	16		276	112	164	6	2	4	4		
	专业核心课（4）		高速铁路客运组织	4	考试	72	36	36				4*18		
			铁路客运规章	2	考试	36	20	16		2*18				
			铁路客运安全与应急	4	考查	72	36	36				4*18		
			铁路安检	2	考试	36	18	18				2*18		
			小计	12		216	110	106		2		10		
	专业拓展课（12）		铁路法律法规	2	考试	32	20	12	2*16					
			铁路餐饮服务	2	考试	36	36				2*18			
			铁路餐饮服务实训	2	考试	36		36				2*18		
			铁路货物运输组织	2	考试	36	18	18			2*18			
			高铁英语视、听、说	8	考试	140	70	70	2*16	2*18	2*18	2*18		
			旅游地理	2	考试	36	20	16		2*18				

			手语	2	考查	36	18	18		2*18				
			健美操	4	考查	68	20	48	2*16	2*18				
			文学欣赏	2	考查	36	36				2*18			
			语言艺术	2	考查	32	12	20	2*16					
			计算机应用基础	4	考查	72	36	36			2*18	2*18		
			中外民俗	2	考查	36	20	16		2*18				
		小计		34		596	306	290	8	10	10	6		
	专业 实践	课程	突发事件应急处理实训	2	考查	36		36					2*18	
			就业面试实训	2	考查	36		36					2*18	
			车厢服务设备实训	2	考查	36		36					2*18	
			高铁礼仪强化实训	4	考查	72		72					4*18	
			客运组织实训	2	考查	36		36					2*18	
			专业认知与专业教育	1		28		28	1周					
			专业实习实训											
			岗位实习	24		672		672					8周	16周
			毕业设计（论文）	6		168		168					6周	
		小计		43		1084		1084						
合计			143		2824	928	1896	27.5	26.5	22.5	30.5			

附表2

宣化科技职业学院专业人才培养方案审批表

专业名称	高速铁路客运服务	所在学院	护理与现代服务
专业代码	500113	适用年级	2025级
总课时	2824	编制人	校内：李淑香、白晓娟、翟立静、苏金叶、管菁
总学分	143		校外：赵晖、王伟、李明杰
专业群 主任意见	签字： 年 月 日		
二级学院 意见	签字： 年 月 日		
教务处意 见	签字： 年 月 日		
主管院长 意见	签字： 年 月 日		

注：此表一式三份，专业所属专业群、学院和教务处各留一份存档。

附表3

宣化科技职业学院专业人才培养变更申请表

20-20学年第学期			
专业		年级	
课程代码		课程名称	
调整 方案			
调整 原因			
二级学院 审核意见	负责人签字（盖章） 年月日		
教务处 审核意见	教务处（盖章） 年月日		