

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

普通高中毕业生、中等职业学校毕业或具备同等学历

三、修业年限

三年

四、职业面向

表 4-1 高速铁路客运服务专业职业面向

所属专业大类	交通运输大类	所属专业大类代码	50
所属专业类	铁道运输类	所属专业类代码	5001
对应行业	铁路旅客运输	对应行业代码	5310
主要职业类别	旅客列车乘务员	主要职业类别代码	4-05-02-01
主要岗位类别 (或技术领域)	铁路局、各大型火车站从事动车或高铁餐吧乘务员、动车或高铁车厢乘务员、乘务安全员、列车乘务员、车站售票员、安检员、客运员、检票员、VIP 接待员、铁路客服代表、车站商业服务等相关岗位。		
职业资格证书或技能等级证书举例	礼仪师资格证、普通话水平等级证、茶艺师资格证等。		
社会认可度高的行业企业标准和证书举例	礼仪师资格证、普通话水平等级证、茶艺师资格证等。		

五、培养目标及培养规格

(一) 培养目标

本专业培养政治思想坚定，德技并修，德、智、体、美、劳等全面发展，具有良好职业道德和人文社会与科学素养，具备较强的应变能力和团队合作精神、善于沟通、具备良好的服务意识和职业形象，具备良好的普通话交流和英语听说读写水平，面向铁路局、各大型火车站从事动车或高铁餐吧乘务员、动车或高铁车厢乘务员、乘务安全员、列车乘务员、车站售票员、安检员、客运员、检票员、VIP 接待员、铁路客服代表、车站商业服务等相关岗位。

(二) 培养规格

1. 素质规格

(1) 具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识；具有良好的思想政治素质，具有事业心、进取心、公益心；具有一定的文化修养、语言和文字表达能力。

(2) 具有良好的职业道德和职业素养。崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。

(3) 具有良好的身心素质和人文素养。具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

2. 知识规格

(1) 人文基础知识

具备良好的职业道德素质、广博的科学文化知识和中华优秀传统文化知识；掌握政治、经济、文化、科学、艺术、社会、伦理等人文基础知识，拓展高速铁路客运服务专业学生的知识面，奠定其普通文化知识的基础，提升学生艺术修养，丰富学生文化知识，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。

(2) 专业素养知识

使学生初步了解高铁乘务的一般知识和职业要求；培养学生具有良好的专业态度与敬业精神；提高高铁乘务专业学生的理论素养和科学精神。主要包括团队合作精神和高铁理论知识、执行力和随机应变的能力和流利的英语口语、铁路客运英语基础等。

(3) 专业技能知识

掌握高速铁路客运服务专业技能知识，主要是高速铁路客运服务专业的学生在实践中所要掌握的专业知识。包括服务、安全管理、应急处置、医疗急救、化妆、形体礼仪规范等基本技能。

3. 能力结构

(1) 专业能力

- 能正确认识旅客心理，并提供优质服务；
- 能正确运用有关法律法规维护各方的合法权益；
- 能用英语完成基本的日常对话；

能完好地对旅客进行客运服务；
能在不同场合恰当地进行形象设计；
能在酒店客房部、前厅、餐饮部、商务中心等部门为客人提供较好的服务；
能在相关企业的不同部门应对各种突发事件，并维护好企业形象。

(2) 方法能力

能够规范执行高铁乘务等相关岗位的工作；
能运用计算机办公软件等进行基本的信息技术处理和应用；
能独立思考、分析、解决工作中的常规问题；
能恰当处理团队关系，协调各种人际关系；
能对自己的职业发展进行有效规划。

(3) 社会能力

具备较强的法律意识和责任意识；
较强的口头与书面表达能力、人际沟通能力；
较强的团队精神和协作精神；
良好的心理素质、身体素质和克服困难的能力，以及坚韧不拔的毅力；
能进行自我批评与检查，勇于承担责任。

(三) 职业资格证书

普通话资格证、礼仪师资格证、茶艺师资格证等。

六、课程设置与要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

根据党和国家的有关文件规定，将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、军事理论、形势与政策、体育与健康、大学英语、大学语文、大学生职业发展与就业指导、心理与健康、信息技术、劳动教育、女性教育、艺术鉴赏等课程列入公共基础课程，课程描述如下：

表 6-1 “思想道德与法治”课程描述

课程名称	思想道德与法治	学时数	45	开设时间	第 1 学期
课程目标	知识目标	以社会主义核心价值观为主线，系统掌握关于人生观、道德观、法治观的基本理论体系。			

	能力目标	提高大学生独立生活能力、自主学习能力、处理理想与现实矛盾能力、道德修养能力以及法治思维能力等。
	素质目标	帮助大学生树立正确的人生观和价值观，培养其树立崇高的理想信念，激发其爱国主义热情，加强其思想品德修养，做一个合格、诚信、守法的好公民。
学习内容	马克思主义的人生观、价值观、道德观、法制观、社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养，结合专业特点，注重加强对学生的职业道德教育。	
教学要求	针对大学生成长过程中面临的思想道德和法律问题，开展马克思主义的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观教育，来引导大学生提高思想道德素质和法治素养，成长为自觉担当民族复兴大任的时代新人。	
技能考核项目	课堂实践作业，视情况而定。	
技能考核要求	锻炼学生胆量、语言表达能力、课件制作能力、团队协作精神；树立正确的世界观、人生观、价值观等。	

表 6-2 “毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论” 课程描述

课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	学时数	64	开设时间	第 2、3 学期
课程目标	知识目标	系统掌握毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的基本原理。			
	能力目标	学会在生活及工作实践中自觉使用马克思主义的世界观和方法论去认识问题、分析问题和解决问题。			
	素质目标	牢固树立中国特色社会主义的理想信念，增强社会责任感与使命感。			

学习内容	中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合，同中华优秀传统文化相结合产生的马克思主义中国化的两大理论成果，帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好，坚定四个自信。
教学要求	作为高等学校思想政治理论课的必修课程之一，着重讲授中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程，充分反映马克思主义中国化的两大理论成果，帮助学生系统掌握中国化马克思主义的形成与发展及其主要内容和精神实质，不断增强大学生道路自信、理论自信、制度自信和文化自信。
技能考核项目	课堂实践作业，视情况而定。
技能考核要求	锻炼学生胆量、语言表达能力、课件制作能力、团队协作精神；树立正确的世界观、人生观、价值观等。

表 6-3 “军事理论”课程描述

课程名称	军事理论	学时数	32	开设时间	第 2 学期
课程目标	知识目标	掌握基本的军事知识。			
	能力目标	激发爱国热情，树立革命英雄主义精神，增强国防观念和 组织纪律性。			
	素质目标	促进大学生综合素质的提高，为中国人民解放军训练后备 兵员和培养预备役军官奠定基础。			
学习内容	中国国防；军事思想；战略环境；军事高技术；信息化战争。				
教学要求	使学生掌握基本军事理论；增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、 集体主义观念，加强组织纪律性；促进综合素质的提高。				
技能考核项目	军事理论相关基本知识。				
技能考核要求	学生能够熟练掌握军事理论基本知识，并通过考核。				

表 6-4 “形势与政策”课程描述

课程名称	形势与政策	学时数	20	开设时间	第1、2、3、4、5学期
课程目标	知识目标	掌握当今国际和国内形势，正确认识党和国家面临的形势和任务。领会中国各阶段发展方略和政策精神，正确理解党的路线、方针和政策。			
	能力目标	通过对国内外形势和国家大政方针的学习和研讨，逐步培养学生对时事的洞察能力和对国情的理解能力，提高学生的理性思维能力和社会适应能力。			
	素质目标	增强学生振兴中华和实现中华民族伟大复兴的历史责任感，激发学生为实现中国特色社会主义现代化而发奋学习的信心信念。			
学习内容	党的理论创新最新成果，新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践，马克思主义形势观、政策观。中国基本国情、国内外形势及其热点难点问题。帮助学生准确理解马克思理论中国化，深刻领会党和国家事业取得的历史性成就，以及面临的历史性机遇和挑战。引导学生正确认识世界和中国发展大势，通过比较中国与国际发展概况，正确认识中国特色，正确领悟时代责任和历史使命，正确处理理想与现实的关系。				
教学要求	通过研讨国内外形势和国家大政方针，学生能够厘清社会形势并正确领会党的路线、方针、政策和精神。引导学生树立科学的政治理想、道德理想、职业理想和生活理想，增强学生为实现中华民族伟大复兴而奋斗的使命感。				
技能考核项目	联系实际，分析国内外热点、焦点问题。				
技能考核要求	学生能够运用马克思主义的立场、观点和方法分析看待当前社会现实问题。				

表 6-5 “大学生职业发展与就业指导”课程描述

课程名称	大学生职业发展与就业指导	学时数	32	开设时间	第3学期
------	--------------	-----	----	------	------

课程目标	<p>态度层面：通过本课程的教学，学生树立起职业生涯发展的自觉意识，树立积极正确职业态度和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为实现个人的生涯发展和社会发展主动做出努力的积极态度。</p> <p>知识层面：通过本课程的教学，使学生了解职业发展的阶段特点；清晰地了解自身角色特性、未来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相关信息、相关的职业分类知识以及就业创业的基本知识；</p> <p>技能层面：通过本课程的教学，大学生具备自我认识与分析技能、信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等，提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。</p>
学习内容	<p>职业发展与规划导论、影响职业规划的要素、认识自我、了解职业、了解职业环境、职业发展决策、提高就业能力、从学生到职业人的过渡、搜集就业信息与简历撰写、面试技巧、就业心理适应、就业权益保护、创业教育。</p>
技能考核项目及要 求	<p>职业态度转变要求：了解职业角色知识和能力要求，建立积极正确的职业态度；</p> <p>自我认识、自我规划能力要求：使学生树立自己的专业意识，增加专业兴趣，初步确定就业行业去向。更好地了解自己，建立适合自己的职业生涯规划。</p> <p>人际交往能力要求：掌握与同学、老师、上级、同事建立良好合作关系的方法和技巧。</p> <p>求职就业能力要求：全面提高掌握专业知识与技艺、敬业精神、学习意愿和可塑性、沟通协调能力和基本的解决问题能力等求职就业的能力，增强适应就业市场竞争的能力。</p>

表 6-6 “英语”课程描述

课程名称	英语	学时数	156	开设时间	第 1、2、3 学期
课程目标	旨在培养具有一定的英语基础知识和语言技能的高素质技能型人才，重点培养学生的日常英语应用能力，特别是用英语处理与未来职业相关业务的能力。				
学习内容	掌握英语语言和文化知识；习得英语词汇、语法规则；训练英语听、说、读、写、译的基本技能；培养跨文化交际意识和未来职业英语素养。				

教学要求	掌握 3500 个日常和生活中常用的词汇以及由这些词构成的常用词组；掌握基本的英语语法，并能在职场交际中熟练运用所学的语法知识；能听懂日常生活用语以及与未来职业相关的一般性对话或陈述；能读懂一般题材与未来职业有关的英文材料，理解基本准确；能模拟套写与未来职业相关的英语应用文，如信函、通知、个人简历等，内容完整，表达基本准确，语义连贯，格式恰当；能借助词典将一般性题材的英文和与未来职业相关的材料翻译成汉语，语义基本准确。
技能考核项目	单词搭配；英语听力；英语口语对话；阅读理解；英汉互译；应用文写作等。
技能考核要求	各项技能考核项目合格，具备一定的英语实际应用能力。

表 6-7 “女性教育”课程描述

课程名称	女性教育	学时数	32	开设时间	第 3 学期
课程目标	培养学生的性别平等意识，使学生初步掌握马克思主义和社会性别等分析方法，并能够联系自己所学专业，对有关社会现象进行性别分析，增强学生与家庭及社会的协调能力。				
学习内容	女性学的概念、研究对象和方法；女性的属性、功能与价值；女性生存和发展的普遍规律；女性观的历史态特色；妇女运动与女性、女性问题；中国社会与中国女性；女性与未来。				
能力培养	帮助女性发现自身的优势，摆脱自卑，平等地参与社会竞争，并让男性真正学会尊重女性。				

表 6-8 “信息技术”课程描述

课程名称	信息技术	学时数	60	开设时间	第 1 学期
课程目标	知识目标	根据高职高专院校学生对计算机一般应用所必需的基础知识、能力和素质的需求，熟练操作系统、办公软件、网络知识以及操作方法，了解云计算、大数据、人工智能、物联网、区块链等新一代信息技术。			
	能力目标	会制作 Word 表格，熟练掌握图文混排以及长文档的排版；会制作 Excel 电子表格并能对数据进行计算与分析管理；能设计制作主题突出、界面美观的演示文稿；会使用 Photoshop 图像处理软件对图像进行基本的加工处理；了解计算机领域的前沿信息技术；能利用计算机快速获取有效信息，提高工作效率，培养信息素养。			

	素质目标	提升学生信息技术素养，提高计算机操作水平。
学习内容	计算机基础知识、计算机系统知识、操作系统概述、Office 办公软件组的操作技能、网络基本知识、云计算、大数据、人工智能、区块链。	
教学要求	熟悉计算机的基本结构、工作原理；掌握 Windows、Word、Excel、PowerPoint、及 Internet 的基本操作；了解多媒体的应用和网络的基本知识，以及云计算、大数据、人工智能、区块链、5G 新一代信息技术基础知识。	
技能考核项目	字符录入；字符录入、操作系统操作、Office 办公软件操作、网络基本操作等。	
技能考核要求	学生能按要求熟练录入考核内容，按要求进行图文混排、数据编辑、幻灯片设计、数据库设计，并利用网络提交所做作品。能够熟练掌握新一代信息技术相关概念。学生能按要求熟练录入考核内容，按要求进行图文混排、数据编辑、幻灯片设计、数据库设计，并利用网络提交所做作品。能够熟练掌握新一代信息技术相关概念。	

表 6-9 “体育与健康”课程描述

课程名称	体育与健康	学时数	126	开设时间	第 1、2、3、4 学期
课程目标	知识目标	能测试和评价体质健康状况，选择人体需要的健康营养食品，养成良好的行为习惯。			
	能力目标	积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的习惯，基本形成终身体育锻炼的意识；熟练掌握两项以上健身运动基本方法和技能，能科学地提高自己的运动能力。			
	素质目标	能自觉通过体育活动改善心理状态，养成积极乐观的生活态度；表现出良好的体育道德和合作精神，正确处理竞争与合作的关系。			
学习内容	足球；篮球；排球；田径；武术；乒乓球；羽毛球。				
教学要求	加强学生对体育活动的兴趣；培养学生对体育运动的爱好；增强体质，磨炼意志品质。				
技能考核项目	体育技能。				
技能考核要求	技能考核项目合格，具备一定体育技能水平。				

表 6-10 “大学语文”课程描述表

课程名称	大学语文	学时数	62	开设时间	第 1、2 学期
课程目标	知识目标	掌握一定的文学基本知识，特别是诗歌、散文、戏剧、小说四种主要文体特点及发展脉络，具有分析、鉴赏、评价文学作品的 ability。			
	能力目标	通过学习，培养学生健全的人格、正常的审美。			
	素质目标	提升学生的文化素质和人文素养。			
学习内容	以课堂教学为主要学习形式，以《大学语文》教材为文学作品蓝本，讲授古今中外优秀作品。				
教学要求	通过学习，培养和提高学生语言文学方面的阅读、理解、鉴赏和表达能力；提高学生的整体文化修养与塑造学生高尚的人格，促进学生的可持续发展。				
技能考核项目	课堂实践作业，视情况而定。				
技能考核要求	锻炼学生胆量、语言表达能力、课件制作能力、团队协作精神等。				

表 6-11 “劳动教育” 课程描述

课程名称	劳动教育	学时数	16	开设时间	第 1、2、3、4、5 学期
课程目标	知识目标	掌握劳动基本知识。			
	能力目标	增强学生劳动意识；提升学生劳动技能。			
	素质目标	提高学生职业劳动素养。			
学习内容	生活劳动教育、生产劳动教育、服务性劳动教育。				
教学要求	掌握劳动基本知识；积极开展公益劳动、生产劳动、志愿服务和勤工助学，提高学生劳动技能和综合素质。				
技能考核项目	劳动基本技能。				
技能考核要求	技能考核项目合格，具备一定劳动技能素养。				

表 6-12 “心理与健康” 课程描述

课程名称	心理与健康	学时数	30	开设时间	第 1 学期
------	-------	-----	----	------	--------

课程目标	知识目标	掌握心理健康基本知识。
	能力目标	提升心理调适技能及心理发展技能。
	素质目标	提高心理健康意识,自主调整心理状态,维护自身心理健康。
学习内容	大学生心理健康与心理咨询;自我意识与培养;人格发展与心理健康;学习心理与自我完善、人际交往;恋爱心理与性心理;情绪管理与调适;择业与创业心理;压力管理与挫折应对;团体心理辅导与训练。	
教学要求	掌握心理健康的基本理论与基本技术;提升心理调适技能及心理发展技能;维护自身心理健康。	
技能考核项目	心理健康讲座;心理健康案例分析;社会实践和社会调查。	
技能考核要求	心得体会总结;案例分析报告;社会实践和社会调查报告。	

表 6-13 “艺术鉴赏”课程描述

课程名称	艺术鉴赏	学时数	30	开设时间	第 1 学期
课程目标	使学生在了解美学知识的基础上,提高艺术鉴赏的水平,认识艺术鉴赏的主要功能和途径;引导学生以正确的观点、立场和方法参与社会审美实践,开拓艺术视野。				
学习内容	美术欣赏概说、中国原始社会的美术、中国画的概述与欣赏、西方绘画的概述与欣赏、西方经典绘画作品欣赏、书法绪论、毛笔使用技法、楷书基本笔画、楷书基本笔画、楷书结构、作品章法介绍、行书结构与创作。				
能力培养	提高艺术欣赏水平和修养能力,激发学生高尚、健康的人文精神。				

(二) 专业课程

专业课程包括专业基础课程与专业技能课程

专业基础课程包括管理学原理、铁路客运英语*、旅客运输心理学*、铁路运输法律法规、铁路运输市场营销、旅游地理(客运国概括)、高速铁路概论,共 7 门。

专业技能课程包括礼仪实训*、形体实训*、化妆与形象设计*、急救护理、民俗文化赏析、茶艺与茶文化、高速铁路车厢服务与实操*、铁路就业全攻略*、播音技巧与实践(情景模拟)、全国导游基础、地方导游基础、导游业务共 12 门。

其中标注*号的7门课程为核心课程，分别为礼仪实训、形体实训、化妆与形象设计、铁路客运英语、高速铁路车厢服务与实操、铁路就业全攻略、旅客运输心理学。

1. 专业基础课程描述

表 6-14 “管理学原理”课程描述

课程名称	管理学原理	学时数	56	开设时间	第 5 学期
课程目标	本课程使学生掌握基础管理原理,现代管理思想观念,掌握管理方法和技术,培养管理意识和创新意识。				
学习内容	管理学基础原理,方法,技巧等。				
能力培养	具备分析实际问题和管理的的能力。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	人力资源管理师证书				

表 6-15 “铁路客运英语*”课程描述

课程名称	铁路客运英语*	学时数	64	开设时间	第 3、4 学期
课程目标	使学生掌握列车、车站等各个工作环节英语的运用。				
学习内容	英语基础音标,铁路组织计划工作中运用到的英语词汇,用语等。				
能力培养	培养学生铁路客运实用英语服务能力,为铁路后备培养专业高技能人才。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	英语等级证书				

表 6-16 “旅客运输心理学*”课程描述

课程名称	旅客运输心理学*	学时数	64	开设时间	第 2、3 学期
课程目标	通过教授有关旅游运输心理学的基础内容,让学生认识到学习本门课程的必要性和意义,从而提高客运服务的主动性、针对性、周到性、服务水平、工作水平,进而提高学生的市场竞争力和铁路运输的竞争力。				
学习内容	基础理论、心理活动的认识、旅客旅行心理活动与服务、客服人员的心理修养、管理心理等。				
能力培养	提高学生的实际操作能力和素质修养。多增加情景演练,困难排除演练,增加学生的实际解决困难情境的操作能力。				

与岗位能力和职业资格证书的衔接	心理咨询师证书
-----------------	---------

表 6-17 “铁路运输法律法规”课程描述

课程名称	铁路运输法律法规	学时数	32	开设时间	第 3 学期
课程目标	掌握相关法律法规，在工作中能够顺利完成旅客和货物运输任务，依法加强铁路安全管理，确保安全畅通；维护人民生命财产安全。				
学习内容	了解铁路运输安全与保护的相关规定；熟悉违反铁路法的法律责任；掌握铁路货物运输合同、旅客运输合同，学习正确处理铁路客运人身损害的一般纠纷等等。				
能力培养	培养懂法并且能够合理使用法律履行工作的高铁乘务人才，为铁路后备培养专业高技能人才。				

与岗位能力和职业资格证书的衔接	城市轨道交通运营经理师
-----------------	-------------

表 6-18 “铁路运输市场营销”课程描述

课程名称	铁路运输市场营销	学时数	32	开设时间	第 4 学期
课程目标	让学生掌握运输市场营销的基本概念，了解铁路现状，铁路客货运输的营销观念、市场分析、营销策略和营销管理。				
学习内容	学习市场细分、目标市场、市场定位的基本概念；铁路企业如何灵活、适度地运用定价策略，促进企业提高市场占有率，提高利润等等。				
能力培养	为铁路企业培养增强市场营销和策划能力的人才。				

与岗位能力和职业资格证书的衔接	城市轨道交通运营经理师
-----------------	-------------

表 6-19 “中国旅游地理”课程描述

课程名称	中国旅游地理	学时数	32	开设时间	2
课程目标	通过本课程的学习，使学生了解旅游地理学的概念及学科性质；了解旅游客源地理，包括旅游者的概念、旅游产生的条件及其背景、旅游者的行为规律及旅游客流分布等；了解旅游资源产生的条件及各类资源的分布规律；对旅游规划开发、旅游环境容量、旅游资源保护、旅游交通和旅游线路设计有基本的认识 and 了解；了解旅游开发对环境、社会和经济的有利和负面影响等。				
学习内容	了解旅游地理学的学科属性；学习旅游地理学的研究对象和任务；旅游地理学的科学体系等。				

能力培养	掌握旅游地理学的学科体系和基本理论框架。 能够解决各旅游景点的有效资源利用。 加强专业素质培养，提高服务意志，满足消费者的需求。
与岗位能力和职业资格证书的衔接	

表 6-20 “高速铁路概论”课程描述

课程名称	高速铁路概论	学时数	30	开设时间	第 2 学期
课程目标	了解国内外高速铁路的发展概况及其主要技术经济优势； 掌握高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术； 掌握高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念； 掌握高速铁路运输计划编制、通过能力计算、车站作业组织、调度指挥、客运服务、市场营销的基本方法和基本要求。				
学习内容	高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织等方面。				
能力培养	培养铁路运营管理专门人才				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	城市轨道交通运营管理师				

2. 专业技能课程描述

表 6-21 “礼仪实训*”课程描述

课程名称	礼仪实训*	学时数	62	开设时间	第 1、2 学期
课程目标	本课程以礼仪行为规范为教学内容，在巩固学生所掌握的现代交际礼仪的基本理论的基础上，通过实训，在实践中培养学生良好的行为规范，掌握各种礼仪与技巧，提高学生的综合素质，养成良好的仪态举止，为毕业后顺利适应工作打下坚实的基础。				
学习内容	礼仪行为规范				
能力培养	使学生掌握相关礼仪技巧，养成良好行为习惯				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	礼仪师资格证				

表 6-22 “形体实训*”课程描述

课程名称	形体实训*	学时数	62	开设时间	第 1、2 学期
课程目标	本课程以芭蕾为基础，结合古典舞、身韵、民族民间舞蹈进行综合训练，通过向学生传授基本姿势、基本动作，通过体态训练、把杆练习、地面姿态练习、舞姿、舞步练习等，使学生掌握形体训练的基本知识及训练方法，训练仪态仪表，提高学生身体的协调、控制及表现能力，矫正不良姿态，练就健美形体。				
学习内容	形体训练、初级艺术体操（包括“把杆”“芭蕾手位”“基本步伐”“华尔兹组合”等）、韵律操、健美操、垫上组合练习。				
能力培养	良好的形体表现，提高学生身体的协调、控制及矫正形体中的不良问题。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	礼仪师资格证				
表 6-23 “化妆与形象设计*”课程描述					
课程名称	化妆与形象设计*	学时数	62	开设时间	第 1、2 学期
课程目标	除了内在需要该专业重视以外，同时也要提高外在审美和技巧。通过学习这门课程，使学生提高外在的形象，学会各种场合情景需要的妆容、服装搭配，并且能够协调好外在整体表现。				
学习内容	各种妆容技巧以及颜色搭配、服装搭配等。				
能力培养	针对男生和女生的特点，不同场合等进行不同的介绍，为学生提供切实的相关知识与帮助，培养男生绅士，女生淑女的气质。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	礼仪师资格证、化妆师资格证				
表 6-24 “急救护理”课程描述					
课程名称	急救护理	学时数	32	开设时间	第 3 学期
课程目标	通过本课程的学习，使学生掌握医疗急救及相关知识，让学生提前养成医疗急救相关意识，适应工作过程中状况发生，分析，处置整个流程。				
学习内容	学习急救医学的基本理论和基本概念，熟悉各急症概念，病因，发病机制，分类；熟悉重症旅客监护内容等。				
能力培养	树立急救意识，掌握急救知识和技能，能进行现场判断，处理和抢救。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	急救证				

表 6-25 “民俗文化赏析”课程描述

课程名称	民俗文化赏析	学时数	64	开设时间	第 3、4 学期
课程目标	了解中国文化的丰富多样，理解各种中国文化中蕴含的中国文化的特质，掌握民俗文化相关知识。				
学习内容	主要内容包括人生仪礼、姓氏、生肖、传统节日以及民居和民间信仰共六个部分内容。				
能力培养	在学习知识的过程中，贯彻素质教育思想，培养学生注重亲情、热爱家乡以及热爱中国文化，增强民族自豪感和自信心。中国传统文化的核心精神即自强不息、积极进取、和谐共处、诚实守信等在民俗中也得到充分体现，在教学过程中，引导学生认真领悟并在情感价值观上得到提升。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	导游证				

表 6-26 “茶艺与茶文化”课程描述

课程名称	茶艺与茶文化	学时数	64	开设时间	第 2、3 学期
课程目标	结合茶艺师职业培训和职业技能鉴定的基本要求，以职业活动为导向，以职业技能为核心，理论与实践相结合，旨在普及茶叶知识，提高茶艺服务技能。				
学习内容	以“中国茶文化、茶叶基础知识、茶事服务、茶艺表演、茶艺馆的经营与管理、休闲茶饮”六部分为结构体系，系统地介绍了茶文化的产生与发展、现代茶艺服务与管理的现状、发展趋势。				
能力培养	使学生掌握相关茶艺理论及技巧。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	茶艺师资格证				

表 6-27 “高速铁路车厢服务与实操*”课程描述

课程名称	高速铁路车厢服务与实操*	学时数	64	开设时间	第 2、3 学期
课程目标	通过本课程的学习，旨在通过对高铁乘务职业认识和熟悉、服务过程及技巧的学习与实训，使学生了解乘务员职责，服务的基本程序、内容。				
学习内容	服务过程中标准动作，操作细则，服务技巧，服务流程等。				
能力培养	掌握基本技巧，学会与旅客的沟通与交流，胜任高铁乘务员的工作。				

与岗位能力和职业资格证书的衔接	礼仪师资格证
-----------------	--------

表 6-28 “铁路就业全攻略*”课程描述

课程名称	铁路就业全攻略*	学时数	56	开设时间	第 5 学期
课程目标	为学生提供就业政策、求职技巧、就业信息等方面的指导，帮助学生了解我国、当地的就业形势、就业政策，根据自身的条件、特点、职业目标、职业方向、社会需求等情况，选择适当的职业。				
学习内容	就业政策、面试技巧、就业信息等方面的指导。				
能力培养	对学生进行职业适应、就业权益、劳动法规、创业等教育，帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，充分发挥自己的才能，实现自己的人生价值和社会价值，促使学生顺利就业、创业。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	职业规划师				

表 6-29 “播音技巧与实践”课程描述

课程名称	播音技巧与实践	学时数	28	开设时间	第 5 学期
课程目标	让学生能够把所学的知识转化为熟练的技巧，使学生能运用所学的理论 and 知识来指导自己的语言实践。				
学习内容	形象感受、逻辑感受、内在语、语气、停连、重音、节奏等多种朗读技巧，说话的一般技巧，学会抓住主题。				
能力培养	充分利用教材中的训练材料做好各种音变练习，读准发生音变的各类词语、句子。掌握服务姿态训练基本方法，提高体态语言表现力。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	普通话等级证书				

表 6-30 “地方导游基础”课程描述

课程名称	地方导游基础	学时数	32	开设时间	第 4 学期
课程目标	本课程与前接课程《中国旅游地理》、平行课程《旅游政策与法规》和后续课程《导游业务》有机地衔接，是提高学生职业能力、参加导游证考试和就业的支撑性课程。开好这门课程，不仅是学生做导游的需要，同时，对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，对训练学生的学习方法也有重要的作用。				
学习内容	该课程主要讲授导游人员在服务过程中必须具备的历史、地理、建筑、园				

	林、宗教、民俗、风物特产等基础知识。
能力培养	帮助学生为以后从事导游工作储备丰富的专业知识和基础知识,提升专业素质和综合素质,要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到导游讲解的实践之中,为今后从事导游服务和旅游管理工作打下良好的基础。
与岗位能力和职业资格证书的衔接	导游证

表 6-31 “全国导游基础”课程描述

课程名称	全国导游基础	学时数	28	开设时间	第 5 学期
课程目标	了解导游与导游服务的产生与发展;明确导游服务基本概念、基本理论模式认知导游服务理论原理和导游活动的基本规律。				
学习内容	本课程内容宏观概括了中国旅游的基本内容,重点介绍中国历史文化、民族风俗、风物特产、宗教文化、旅游地理、古代建筑知识、园林知识及港澳台概况等。本课程内容量大,知识面广。				
能力培养	掌握导游服务构成要素、类型、特点和导游服务活动范围。懂得和理解导游服务学科的实质性内容、目的及其具体运作方法。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	导游证				

表 6-32 “导游业务”课程描述

课程名称	导游业务	学时数	32	开设时间	第 5 学期
课程目标	过本课程的学习,提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。				
学习内容	导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求、导游工作的性质和特点,以及导游服务质量管理等相关问题有清楚的认识;熟练掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施,以及各种导游的技能与方法。				
能力培养	掌握掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施,以及各种导游的技能与方法,提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。				
与岗位能力和职业资格证书的衔接	导游证				

(三) 职业拓展课程和人文素养课程

职业拓展课程和人文素养课程共设置 17 门,可供学生依据自身兴趣与能力进行选修。

职业拓展课程共包括两类，一是帮助学生将新信息、新技术融入本专业的学习，例如前厅与客房管理、演讲与口才等；二是拓展学生对专业课程的更深入理解，例如沟通技巧、餐饮服务与管理；人文素养课程重在拓展学生知识视野，以提高学生的思想站位和个人文化修养，例如丝路文化、党史国史、形象设计与礼仪、摄影技巧、艺术鉴赏、中华优秀传统文化等课程，职业拓展课程和人文素养课程描述如下：

表 6-33 “餐饮服务与管理”课程描述

课程名称	餐饮服务与管理	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	本门课程要着重讲授餐饮服务中工作的技能与要求，使学生能尽早适应相关工作。				
学习内容	讲述工作职责、工作流程、工作特点等。				
能力培养	使学生掌握基本的餐饮服务流程和服务技巧。				

表 6-34 “演讲与口才”课程描述

课程名称	演讲与口才	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	了解言语交际的重要作用、基本原则、习得方法，理解言语交际必备的心理素质、思维素质、应变能力及倾听素养。				
学习内容	掌握有声语言、态势语言、社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等。				
能力培养	培养学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识与习惯。				

表 6-35 “时间管理”课程描述

课程名称	时间管理	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	掌握时间分配的方法，合理统筹生活与工作；学会高效利用时间的技巧，解决拖延症困扰；养成时间管理的习惯，提升做事效率。				
学习内容	从管理方法、实用场景和高效工具三个层面对时间管理进行系统的讲解。同时结合实际案例来分析理论知识，助你快速掌握时间管理术，解锁时间管理的正确打开方式。				
能力培养	培养学生高效利用时间的能力，养成良好习惯。				

表 6-36 “前厅与客房管理”课程描述

课程名称	前厅与客房管理	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	通过本课程的学习，主要培养学生的中式铺床服务和技能，同时，让学生了解前厅与客房管理的特点、内容及服务方法，培养学生解决前厅与客房管理				

	中所面临各种问题的能力，为学生未来在高铁上进行车厢服务奠定基础。
学习内容	主要内容包括前厅与客房的认知，前厅与客房预定与接待业务流程，对客沟通与协调，客房服务技巧、技能与管理等。
能力培养	使学生树立良好的服务意识、高尚的职业道德、爱岗敬业精神，为今后胜任高速铁路餐饮服务，打好基础。

表 6-37 “旅游政策与法规” 课程描述

课程名称	旅游政策与法规	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	学生通过学习，完整、系统地掌握旅游市场法律法规知识，为今后涉足旅游业奠定良好的法律基础。				
学习内容	本书讲述了最新的旅游法规条例和旅游法学研究成果展现旅游法学体系的理论知识和实践技巧，尤其注重理论和实践的结合，尽可能地将旅游市场法律法规操作程序生动地介绍给大家。				
能力培养	培养学生分析和解决实际问题的能力。				

表 6-38 “团队合作训练” 课程描述

课程名称	团队合作训练	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	通过对社交关系中的冲突进行深度体验和交流，帮助大家调节自身情绪或团队内其他人的情绪，从而建立和谐的团队合作关系				
学习内容	学会如何调节自身情绪，提高情商，改善人际关系；学会掌控团队情绪，让双方合作变得更加愉快高效。				
能力培养	提高社交情商，调节个人情绪。				

表 6-39 “感恩教育” 课程描述

课程名称	感恩教育	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	教育学生热爱家乡、勤劳勇敢、诚实守信、勤奋好学的人文素养与美德。				
学习内容	本课程学习“感恩亲情、感恩老师、感恩祖国、感恩大自然”四大主题，也以此来开发感恩教育课程。				
能力培养	培养教育学生热爱家乡、勤劳勇敢、诚实守信、勤奋好学的人文素养与美德，为他们今后提供自我发展的空间。				

表 6-40 “应用文写作” 课程描述

课程名称	应用文写作	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	培养学生应用写作能力综合性。				

学习内容	以日常文书、行政公文、事务文书、经济文书、职业文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容。
能力培养	根据日常生活和工作的需要,撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。掌握行政公文的格式,能根据具体材料撰写相关的通知、通报、请示、报告和函等常用公文。能撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书等职业文书。

表 6-41 “沟通技巧”课程描述

课程名称	沟通技巧	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	培养学生有效沟通的能力,为其就业能力和岗位适应能力的形成提高做准备。				
学习内容	学习正确的沟通意识,掌握交际沟通的基本原则,懂得交际沟通的基本礼节,使学生具备高素质专业人才所应必备的人际沟通与交流理论知识和技巧。				
能力培养	培养学生良好的沟通态度,树立正确的沟通意识,掌握交际沟通的基本原则,懂得交际沟通的基本礼节,使学生具备高素质专业人才所应必备的人际沟通与交流理论知识和技巧,并能熟练掌握交际沟通的技巧,在复杂多变的社会交往中应付自如,从而立足社会,取得事业的成功。				

表 6-42 “自我认知与成长”课程描述

课程名称	自我认知与成长	学时数	64	开设时间	第 4 学期
课程目标	通过自我认识和成长,促进学生更加全面和深入地认识自己,并具备一定的自我觉察、自我分析和自我调节能力,以促进其心理成长和成熟,为未来从事社会工作事业做好个人心理素质方面的准备。				
学习内容	通过课堂中学生之间的人际交互作用,促使学生在交往中,调整和改善与他人的关系,学习积极的态度,以发展其良好的学习、生活适应过程。				
能力培养	能够比较全面地把握自己的基本性格特点;了解自己与他人关系的主要方面;比较准确地了解自己的重要态度和价值取向;深入了解影响自己性格、行为和态度形成的原因;清醒地了解自己的生活现状与未来的联系。提高自我觉察能力;提高自我分析能力;提高自我调节能力。学会悦纳自我;形成自我探索和认识的兴趣;体会与他人分享的满足感。				

表 6-43 “大学生创新创业教育”课程描述

课程名称	大学生创新创业教育	学时数	56	开设时间	第 5 学期
课程目标	通过创业教育教学,使学生掌握创业的基础知识和基本理论,熟悉创业的基本流程和基本方法,了解创业的法律法规和相关政策,激发学生的创业意识,提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力,助力大学生创业。				
学习内容	树立创新创业意识、创业机会与创业风险、创业资源、创业团队组建、创业计划书撰写。				

能力培养	使大学生掌握开展创业活动所需要的基本知识、具备必要的创业能力，从而树立科学的创业观。
------	--

表 6-44 “形象设计与礼仪” 课程描述

课程名称	形象设计与礼仪	学时数	56	开设时间	第 5 学期
课程目标	了解形象设计的概念及基本理论，通过实践操作，掌握化妆和头发造型的基本方法，能根据自我形象进行整体形象设计，提升学生的整体形象；通过学习提高身体柔韧性、灵活性与协调性。				
学习内容	服饰、化妆、坐立行的基本礼仪和形体训练。				
能力培养	培养学生良好的形象自信心，拥有健康优美的体态。				

表 6-45 “党史国史” 课程描述

课程名称	党史国史	学时数	56	开设时间	第 5 学期
课程目标	掌握中国共产党发展的历史，掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想。使学生对中国近现代史有一个基本的认识，了解外国资本-帝国主义入侵中国及其与中国封建势力相结合给中华民族和中国人民带来的深重苦难；了解近代以来中国面临的争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民富裕的两大历史任务；了解近代以来中国的知识分子和人民群众救亡图存的奋斗过程；了解中国人民选择社会主义的进程及其必然性；了解改革开放和搞好现代化建设的重大意义等；为今后学习各类后继课程奠定必要的历史基础。				
学习内容	中国共产党的创立时期、国共合作的大革命时期、土地革命战争时期、抗日战争时期、全国解放战争、从新民主主义向社会主义的转变时期、开始全面建设社会主义时期、“文化大革命”时期、建设有中国特色社会主义的新时期。中国近代衰落的原因、资本-帝国主义对中国的侵略造成的危害、太平天国的纲领和其失败、理解辛亥革命的成功与失败、“工农武装割据”道路的开辟、中国共产党是抗日战争的中流砥柱、中国共产党能够打败国民党的原因、新中国成立以来取得的重大成就、在探索社会主义建设道路初期取得的积极成果、改革开放以来我国取得的成就。				
能力培养	使大学生从宏观上对中国共产党、中国近现代史有一个基本的认识，了解中国人民选择社会主义的进程及其必然性；使学生正确总结经验，认识国情，学会全面地分析矛盾，解决问题；掌握中国近代以来社会发展的规律，从而增强社会主义信念，以致能更好地坚定走中国特色社会主义道路。				

表 6-46 “丝路文化” 课程描述

课程名称	丝路文化	学时数	56	开设时间	第5学期
课程目标	了解丝绸之路的历史与沿线文化的传播。				
学习内容	丝绸之路与丝绸之路文化；丝绸之路上的民族；丝绸之路上的社会经济生活；丝绸之路上的语言文字和文献；丝绸之路上的宗教；丝绸之路上的科学与技术；丝绸之路上的艺术与文学；国内外的丝路探险与研究。				
能力培养	培养学生对丝路文化的兴趣，增加丝路文化知识，增强对“一带一路”的理解。				

表 6-47 “音乐影视鉴赏”课程描述

课程名称	音乐影视鉴赏	学时数	56	开设时间	第5学期
课程目标	了解音乐的本质与基本表现手段，掌握声乐演唱的基本知识及歌剧与戏曲音乐等基本音乐常识；了解中外民歌与中外器乐名曲和著名音乐家生平与代表作；掌握多方面的音乐表现形式、音乐体裁等知识，并能感知体验音乐的情感；认识电影、能独立地从审美的角度欣赏不同类型的电影。				
学习内容	音乐欣赏基础知识，中外音乐发展简介、民歌、中外优秀声乐作品欣赏与中外器乐作品欣赏，学习不同音乐体裁，了解著名音乐家生平和代表作，了解歌剧与戏曲艺术；认识电影与赏析不同类型电影佳作，解析电视、学习电视栏目相关知识等。				
能力培养	具备准确、敏锐地从整体上感受、体验音乐、影视表现内容的能力，逐步具备评价音乐、影视内容和形式中所反映的真、善、美与假、丑、恶的能力。从绚丽多彩的音乐、影视作品中学习历史、了解社会、认识生活，成为具有一定音乐、影视欣赏水平的音乐影视爱好者。				

表 6-48 “摄影技巧”课程描述

课程名称	摄影技巧	学时数	56	开设时间	第5学期
课程目标	了解各种相机分类方法，了解光的特性，了解摄影用光的种类和布光原则，了解各种滤光灯使用的条件、使用方法和产生的效果。				
学习内容	摄影与摄影器材；摄影技术；摄影艺术；摄影后期处理；数码摄影、题材摄影创作；广告摄影。				

能力培养	掌握相机的基本构成，单反相机的优缺点。能根据拍摄条件正确选用镜头。掌握摄影构图的特性和基本概念，能通过取景器准确完成摄影构图。掌握风光摄影的基本拍摄方法和要求。
------	--

表 6-49 “中华优秀传统文化”课程描述

课程名称	中华优秀传统文化	学时数	32	开设时间	第 4 学期
课程目标	知识目标：掌握中华优秀传统文化基本知识； 能力目标：提升领悟和传承中华优秀传统文化的能力； 素质目标：提高中华优秀传统文化素养。				
学习内容	人伦纲常、礼乐教化、王朝兴亡、经邦济世、修身正己；协和万邦、舆地揽胜、宅兹中国、方外世界、乡风民俗、文学艺术、技艺百工； 课程教学要求：掌握中华优秀传统文化基本知识；提升文化素养和传承能力。				
技能考核项目及要 求	课程教学要求：掌握中华优秀传统文化基本知识；提升文化素养和传承能力。				

（四）实践（实习实训）课程

实践课包括入学教育及军事训练、教学期间的集中实习实训、毕业教育等。教学期间实习实训安排为第 1 学期高铁站各岗位参观一周，第 2 学期两周高铁站各岗位参观，第 3 学期两周高铁站票务跟岗学习，第 4 学期两周高铁站接待跟岗学习，第 5 学期四周高铁站安检跟岗学习，第 6 学期十四周顶岗实习、两周毕业教学实践。专业技能课程的课堂教学本着理实结合的原则，采用课堂教学与实训室实训相融合的教学方式。

七、教学进程总体安排

全学程总计 2737 学时，学生毕业需修满 150 学分，详见下表。

表 7-1 高速铁路客运服务专业课程设置及教学学时分配表

项目	学分	学时数	百分比 (%)	教学活动安排						
				第一学年		第二学年		第三学年		
				15 周	16 周	16 周	16 周	14 周	19 周	
理论学时分	公共基础课程	45	537 (168)	41.4	19	12	10	2	0	0
	专业基础课程	22	236 (74)	18.2	2	4	6	4	4	0
	专业技能课程	36	293 (293)	22.5	6	10	8	4	10	0
	职业拓展课程	9	120 (72)	9.3	0	0	0	12	0	0
	人文素养课	6	112 (32)	8.6	0	0	0	2	8	0
	合计	118	1298 (639)	100	27	26	24	24	22	0
实践学时分配	课内实训	0	639	44.4	--	--	--	--	--	--
	实践教学周	25	25 周 (625)	43.4	1 周	2 周	2 周	2 周	4 周	14 周
	入学教育与军事训练	2	2 周 (50)	3.5	2 周	--	--	--	--	--
	职前教育	1	1 周 (25)	1.7	--	--	--	--	--	1 周
	毕业设计	2	2 周 (50)	3.4	--	--	--	--	--	2 周
	毕业教学实践	2	2 周 (50)	3.4	--	--	--	--	--	2 周
	合计	32	32 周 (1439)	100	3 周	2 周	2 周	2 周	4 周	19 周
考试周安排	--	--	--	1 周	1 周	1 周	1 周	1 周	--	
节假日放假	--	--	--	1 周	1 周	1 周	1 周	1 周	--	
总计	150	1298 (1439)	--	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	19 周	
		2737								
理论教学与实践教学比例	1: 1.1									
实践学时 (含课内实训学时) 比例	1439/2737=52.5%									

注：1. 理论学时分配中的学时数为纯理论学时、括号内为课内实训学时；

2. 劳动教育 16 学时、形势与政策 20 学时不包含在周学时统计中；
3. 实践教学每周折合 25 学时；
4. 第六学期机动周 1 周。

表 7-2 高速铁路客运服务专业课程结构比例表

课程类别		学时、学分比例			
		学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
必修课	公共基础课程	705	25.8	45	30
	专业基础课程	310	11.3	20	14
	专业技能课程	586	21.4	38	25
	合计	1601	58.5	103	69
选修课	职业拓展课程	192	7	9	6
	人文素养课	144	5.3	6	4
	合计	336	12.3	15	10
实践课（不含课内实训学时）		800	29.2	32	21
总计		2737	100	150	100

表 7-3 高速铁路客运服务专业理论课（理实一体课）教学进程安排表

课类	课程名称	学分	学时安排			理论教学活动周数及课内周学时						考核形式	
						第一学年		第二学年		第三学年			
			总计	理论	课内实训	15周	16周	16周	16周	14周	0周		
必修课	思想道德与法治	3	45	39	6	3							考试
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系	4	64	52	12		2	2					考试
	军事理论	2	32	32	0		2						考查
	形势与政策	1	20	20	0	讲座、前 5 学期开设、每学期 4 学时						考查	
	大学生职业发展与就业指导	2	32	22	10			2					考查

	英语	10	156	156	0	4	4	2				考试
	女性教育	2	32	32	0			2				考查
	信息技术	4	60	20	40	4						考查
	体育与健康	8	126	26	100	2	2	2	2			考查
	大学语文	4	62	62	0	2	2					考试
	劳动教育	1	16	16	0	16 学时						考查
	心理与健康	2	30	30	0	2						考查
	艺术鉴赏	2	30	30	0	2						考查
	小计	45	705	537	168	19	12	10	2			
专业 基 础 课 程	管理学原理	4	56	56	0					4		考试
	★铁路客运英语	4	64	48	16			2	2			考试
	★旅客运输心理学	4	64	48	16		2	2				考试
	铁路运输法律法规	2	32	32	0			2				考试
	铁路运输市场营销	2	32	16	16				2			考试
	中国旅游地理	2	32	16	16		2					考试
	高速铁路概论	2	30	20	10	2						考试
	小计	20	310	236	74	2	4	6	4	4		
专 业 技 能 课 程	★礼仪实训	4	62	31	31	2	2					考查
	★形体实训	4	62	31	31	2	2					考查
	★化妆与形象设计	4	62	31	31	2	2					考查
	民俗文化赏析	4	64	32	32			2	2			考查
	★铁路就业全攻略	4	56	28	28					4		考查
	茶艺与茶文化	4	64	32	32		2	2				考查
	★高速铁路车厢服务 与	4	64	32	32		2	2				考查
	全国导游基础	2	28	14	14					2		考试
	播音技巧与实践	2	28	14	14					2		考查
	急救护理	2	32	16	16			2				考查

		地方导游基础	2	32	16	16				2			考试	
		导游业务	2	32	16	16					2		考试	
		小计	38	586	293	293	6	10	8	4	10			
选修课	职业拓展课程	时间管理	3	3×64	3×40	3×24				3×4			考查	
		演讲与口才	3										考查	
		自我认识与成长	3										考查	
		前厅与客房管理	3										考查	
		旅游政策与法规	3										考试	
		餐饮服务与管理	3										考查	
		团队合作训练	3										考查	
		感恩教育	3										考查	
		应用文写作	3										考查	
		沟通技巧	3										考查	
	人文素养	大学生创新创业教育	2	2×56	2×40	2×16					2×4			考查
		形象设计与礼仪	2											考查
		党史国史（网络）	2											考查
		书法鉴赏	2											考查
		丝路文化（网络）	2											考查
		音乐影视鉴赏（网络）	2											考查
		摄影技巧	2											考查
		中华优秀传统文化	2											32
		小计	15	336	232	104				14	8			
	合计	118	1937	1298	639	27	26	24	24	22				

- 注：1. 课内实训包括随堂技能训练、随堂实践、模拟教学。
2. 学生可以根据自己的兴趣选择不低于 15 学分的选修课课程。
3. 标记“★”课程为本专业核心课程。

表 7-4 高速铁路客运服务专业集中安排的实践教学环节进程表

序号	实践教学内容	学分	考核方式	实践教学时间安排						
				第一学年		第二学		第三学年		
				1	2	3	4	5	6	
1	入学教育与军事训练	2	实习成果、操作考核	2 周						
2	高铁站各岗位参观	1	实习成果、操作考核	1 周						
3	高铁站各岗位参观	2	实习成果、操作考核		2 周					
4	高铁站接待跟岗学习	2	实习成果、操作考核			2 周				
5	高铁站票务跟岗学习	2	实习成果、操作考核				2			
6	高铁站安检跟岗学习	4	实习成果、操作考核					4 周		
7	顶岗实习	14	实习成果、校企考核							14 周
8	职前教育	1	书面总结、学校考核							1 周
9	毕业设计	2	设计成果、学校考核							2 周
10	毕业教学实践	2	实践成果、操作考核							2 周
合计		32	$\Sigma=32$ 周	3 周	2 周	2 周	2	4 周		19 周

注：入高速铁路高铁站实习、见习等集中实践共 32 周，每周按 1 学分计算，在实践环节均含有劳动教育。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 教师任职条件

（1）教师任职总体要求

高铁乘务专业的主干课程包括礼仪实训、形体实训、化妆与形象设计、铁路就业全攻略、高速铁路车厢服务与实操等课程，并且以高铁等企业人才的需求为依据，以提高学生的职业能力和职业素养为目标，遵循高职教育教学规律，坚持“工学结合、校园合作”的人才培养模式。为实现“德、智、体、美、劳等方面全面发展，具有良好的职业素质和文化修养，掌握高速铁路客运服务专业技能，面向高速铁路行业的第一线需要，从事高速铁路客运工作的高素质实践型、应用型、技能型人才”的人才培养目标，因此必须建设一支专业基础

扎实、具有双师素质、创新精神强、热爱事业的教师队伍。

(2) 专任教师任职条件

专任教师应具有高校教师资格证；具有本专业职业资格证书或相应技术职称，如礼仪师、茶艺师、职业规划师、普通话二级甲等以上等相关证书；具有较强的教学和科研能力，有相关教学经验3年以上。

(3) 兼职教师任职条件

兼职教师应具有行业前沿的教育理念和该行业工作经验，在实践中积累了丰富的经验且有一定专长，具有较强的教学能力和实践指导能力；具有相关专业技术职务或专业技能证书；具有较强的教学组织能力。

2. 师资队伍配置

配置专业教师31人，其中，专任教师21人，兼职教师10人，具备双师素质教师14人；具有高级技术职称5人，中级技术职称11人，具有硕博士学位教师16人。

(二) 教学设施

1. 教室配备

目前，学院为高速铁路客运服务专业配置多媒体教室10个，每个教室配备有多媒体展示台，投影设备、数字化黑板、钢琴、音箱等，每个教室可容纳学生60-80名。云机房1个，方便开展信息化教学。

2. 实训条件

高速铁路客运服务实训基地主要承担实体教学、模拟实践、教育科研三项职能。为学生提供了良好的校内和校外实训场所，让学生在真实的工作环境中学习锻炼，培养学生的综合能力。花大力气改善实验实训条件，建设一套以先进理念为指导、以学生专业发展为基点的具有示范价值的实训体系。

(1) 校内实训室

校内实训室包括：形体、礼仪实训室、化妆与形象设计实训室、茶艺实训室和模拟车厢。

表 8-1 高速铁路客运服务专业校内实训室基本情况一览表

序号	实训基地名称	承担实训项目	容纳人数	主要设备
----	--------	--------	------	------

1	模拟车厢	服务与实操	40	一等二等座椅、模拟餐吧、单节车体
2	形体、礼仪实训室	形体实训 礼仪实训	60	把杆、镜子、地毯、音响、木质地板、屏幕多媒体设备等
3	茶艺实训室	茶艺与茶文化	60	茶具、茶台、茶叶、水桶、屏幕多媒体设备等
4	化妆实训室	化妆与形象设计	60	化妆台、化妆椅、洗面池、衣架、屏幕多媒体设备等

除此之外，为了进一步提升高铁乘务专业的整体实力，培养满足社会需求的乘务人员，近期纳入规划并正在筹建的校内实训室急救护理实训室。

(2) 校外实习实训

公司与多家企业建立了稳定的合作关系。在以后的三年内，以郑州为中心，继续与优质高铁等相关企业合作，以满足学生多轮循环，不同层面实习的需要，实现学校和岗位之间零距离对接的人才培养目标，同时也为“双师型”教师的培养奠定坚实的基础。

表 8-3 高速铁路客运服务专业校外实训基地基本情况一览表

序号	实习地名称	承担实训项目
1	郑州客运站	高铁乘务、车站服务实习
2	武汉客运站	高铁乘务、车站服务实习

(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. 教材选用的基本要求

严格按照教育部印发的《职业院校教材管理办法》和《普通高等学校教材管理办法》选用适合于高等职业学校课堂和实习实训使用的教学用书，以及作为教材内容组成部分的教学材料（如教材的配套音视频资源、图册等），教材选用体现党和国家意志，禁止不合格的教

材进入课堂。学院建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用组织，完善教材选用管理制度，按照规范程序招标选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足高速铁路客运服务专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括与该专业相关的核心专业领域相适应的图书、期刊、资料、规范、标准、法律法规等。

3. 数字资源配备配置基本要求

学院建设配备与高速铁路客运服务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、满足教学需要。

目前，学院购买的超星期刊收录总量超过 6500 种，其中核心期刊超过 1300 种，独有期刊 734 种；遴选了 100 集超星自主策划、精选名师、独家制作的精品微视频。

4. 支持信息化教学方面的基本要求

具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（四）教学方法

1. 专业理论课程

以集体授课为主，灵活运用任务驱动、项目导向、案例教学、情境教学、模拟教学、自主学习、探究性学习等多种教学方法；教学过程注重师生互动，注重学生创新能力的培养。积极推广“互联网+”背景下微课、慕课、翻转课堂等新型教学模式。

2. 专业技能课程

采用集体课、小组课与个别课相结合的方式，根据学生的实际情况采取个性化的教学形式，针对每个学生的不同情况给予不同的教学指导和讲解示范。采用体验式、探究式、演示法、练习法等师生互动、生生互动教学方法，充分发挥学生主观能动性和创造性。

3. 实践教学

实现校内实践与校外实践相结合，课上实践与课下实践相结合、教师指导下的实践与学

生自主实践相结合，实践教学与礼仪资格标准对接、与学习领域课程对接，将实践教学体系完全与理论教学体系融合，促进理论知识的学习，强化专业技能的综合素质。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。采取过程性考核与终结性考核相结合的动态评价方式，进行全方位、多角度的评价学生学习效果。每门课程采用的具体考试方式根据课程特点确定。比例构成可根据课程的性质灵活调整。

学生应参加学院专业培养计划规定的课程和各种教育教学环节考核，考核成绩记入成绩册，并归入本人档案。学生成绩考核分为考试和考查两种。考核方式分为笔试、口试和实际操作等，可根据课程性质分别采用闭卷、开卷等方法。任课教师批改后，凡评定成绩达到及格及以上标准的可获得该项目规定的学分。

1. 考试课（按百分制）

期末考试成绩占总成绩的 60%，平时成绩（含作业、提问、测验、学习态度等）占总成绩的 40%。

2. 考查课（按百分制）

期末考试成绩占总成绩的 60%，平时成绩（含作业、回课、展示、学习态度等）占总成绩的 40%。

3. 实训课（按百分制）

成绩评定应由理论、操作、安全、纪律等方面进行考核。

4. 毕业设计（论文）

采用四级记分制（优秀、良好、及格、不及格）记录成绩。

5. 实习

可采用四级记分制（优秀、良好、及格、不及格）。实习成绩考核内容应包括：实习日志、实习报告、操作技能、实习态度、理论考核、实习纪律和安全等，以技能考核为主。

6. 百分制与四级记分制的对比换算关系为

85 分以上为优秀，75~84 分为良好，60~74 分为及格，60 分以下为不及格。

7. 其它学分机制

学生取得的竞赛奖励、论文作品、创新专利、职业资格、社会实践和自主创业等成果，按照《河南女子职业学院学分制管理办法（试行）》折算为学历教育相应学分。

（六）质量管理

建立健全专业教学质量监控管理制度。学校和二级院系应完善课堂教学、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。

加强教学督导制度建设。学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度。通过教学督導體系的运行，严明教学纪律，形成教学质量诊断与改进机制。

建立与企业联动的实践教学环节。学校和二级院系应突出对实践教学的重视，强化学生实操能力的培养，巩固教学成果。

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。学校应对生源情况、在校生学业水平、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。

加强教研能力水平建设。二级院系应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，对教材、教法深入研究，定期开展公开课、示范课等教研活动，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）成绩要求

学生毕业需要修满 150 学分，其中选修课不低于 15 分。

在规定修业年限内修完本人才培养方案中要求的公共基础课程、专业基础技能课程、专业核心技能课程、职业拓展课程的学习任务，课程考核合格。完成校内各项实训项目、毕业实习、毕业论文等教育环节，成绩合格。

（二）技能要求

1. 掌握一定的中文知识，如应用文写作等；一定的英语语法和应用知识；信息技术知识，办公软件的操作基本知识；旅游地理基本知识；掌握中国传统文化、礼仪等科学文化知识。
2. 掌握餐车服务、票务服务、安全等旅客运输服务知识。
3. 学会正确认识旅客心理，并提供优质服务。

（三）技能证书的要求

在充分满足军事技能、顶岗实习、毕业论文等条件的同时，还必须达到如下五项中的三项：

1. 二级甲等普通话等级证；
2. 英语等级考试证；
3. 茶艺师证书；
4. 礼仪师证书；
5. 导游证；