



厦门南洋职业学院
高速铁路客运服务专业
人才培养方案

专业名称及代码:	高速铁路客运服务 (500113)
学制:	三年
适用年级:	2025 级
专业负责人:	沈伟龙
制定日期:	2025 年 05 月 20 日

目录

第一章 编制说明	1
第二章 高速铁路客运服务专业人才培养方案	2
一、专业名称及代码	2
二、入学基本要求	2
三、基本修业年限	2
四、职业面向	2
(一) 主要职业面向	2
(二) 岗位面向与职业能力分析	3
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	4
六、课程设置及要求	6
(一) 公共基础课	6
(二) 专业基础课	13
(三) 专业核心课	15
(四) 专业拓展课	17
(五) 实践教学	19
七、教学进程总体安排	20

(一) 教学进程总体安排 (单位: 周) (每学期按 20 周计算)	20
(二) 专业教学计划进程表 (详见附录 2)	21
(三) 实践教学体系各环节具体安排	21
(四) 课程结构比例	21
八、实施保障	22
(一) 师资队伍	22
(二) 教学设施	24
(三) 教学资源	25
(四) 教学方法	26
(五) 学习评价	27
(六) 质量保障	28
九、毕业要求	28
十、附录	29
附录 1: 人才培养方案评审表	29
附录 2: 专业计划进程表	30

第一章 编制说明

本专业人才培养方案适于三年全日制高职专业，由厦门南洋职业学院高速铁路客运服务专业教研室与中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站、厦门城市轨道交通集团公司等企业共同制订，并经教学指导委员会审定、学校批准在高速铁路客运服务专业实施。

主要编制人：

高速铁路客运服务教研室：

丛义霞 副教授

范际艳 讲 师

沈伟龙 助 教

汤旺军 助 教

江昊玥 助 教

陈文婷 助 教

北京鑫安徽卫保安服务有限公司：

马春妹 总经理/中级

厦门城市轨道交通集团：

高翰霖 值班员/初级

审定：

厦门南洋职业学院：

许智坚 副校长/教授

福州地铁集团有限公司：

王 升 副总经理/高级

厦门轨道交通集团：

张玲玲 总工程师/高级

第二章 高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路客运服务（500113）

二、入学基本要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

（一）主要职业面向

所属专业大类(代码)	交通运输大类（50）
所属专业类(代码)	铁道运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输（531）
主要职业类别（代码）	铁路列车乘务员（4-02-01-02）、铁路车站客运服务员（4-02-01-03）
主要岗位（群）或技术领域	列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员
职业类证书	暂无

(二) 岗位面向与职业能力分析

工作领域	工作岗位	工作任务	职业技能要求	能力等级 (初/中/高级)
高速铁路 客运服务	乘务员	旅客接待引导、提供咨询服务、巡视车厢处理需求、安全宣传、应对突发情况	沟通能力、设施操作、礼仪规范、熟悉客运制度、应急处理	初级
高速铁路 客运服务	客票销售员	售票及相关业务办理、票务咨询解答、售票系统操作、票款处理、窗口环境维护	售票系统操作、数字运算、熟悉票务政策、服务沟通、风险防范	初级
高速铁路 客运服务	乘警	治安管理、安全巡查、处理案件纠纷、安全宣传、管控重点人员	公安业务知识、警务技能、身体素质与应急能力、沟通协调、熟悉列车特点	初级
城市轨道 交通	站务员	乘客引导、咨询解答、票务协助、秩序维护、协助处理突发情况	熟悉线路站点、沟通服务、票务处理、设备操作与应急流程、应急能力	初级
城市轨道 交通	安检	物品人员安检、设备操作、违禁品处理、维护安检秩序、配合处置突发	设备操作维护、识别违禁品、沟通能力、熟悉安检制度、责任心与警惕性	初级

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，高速铁路客运服务专业面向铁路运输、旅客服务等行业的乘务、票务、乘警等职业，能够从事高铁乘务服务、客票销售、列车安全保障等工作的高技能人才。

（二）培养规格

本专业学生应在系统学习本专业知识和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能；

（6）具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力；

（7）掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

（8）掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

(9) 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

(10) 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，通过融入职业素养课程，将爱国主义精神、职业道德规范与中华传统礼仪文化结合，强化学生职业认同感与道德修养。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，设置应急管理与安全实训模块，模拟各类突发场景，提升学生危机处理和安全防范的行动能力。

(11) 了解国内外形势、新技术、新质生产力新动态，将人工智能、大数据等数字化技术发展趋势融入专业课程，开设智能客运服务专题，培养学生紧跟产业前沿的意识。掌握良好的线上沟通与服务礼仪知识，结合数字化沟通场景模拟教学，训练学生运用新媒体工具进行高效服务的能力。

(12) 掌握铁路运输业基本的文学、历史、地理、营销学、管理学知识，以项目式学习整合多学科知识，开展模拟客运服务策划，提升学生综合运用知识解决实际问题的能力。掌握厦门铁路运输业发展的基本概况、旅客人数、旅客服务心理等知识，通过实地调研、数据分析实践，培养学生本地化服务洞察与运营能力。具备基本的市场营销相关知识，结合行业细分市场及其客户的在线运营知识，开展线上营销案例分析与方案设计，强化学生市场敏锐度和数字化运营能力，全面提升职业综合素质与行动能力。

(13) 从基本职业能力、核心职业能力、职业拓展能力促进专业教学紧跟产业和技术发展

1) 基本职业能力

- ①具备探究学习、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熟练计算机基本操作技能。
- ④具备一定的英语听说读写能力。
- ⑤职业生涯发展与就业、创业能力。

2) 核心职业能力

- ①具有客运组织技能
- ②具有客运班组管理技能
- ③具有使用列车内各项设施的能力
- ④具有铁路客运安检能力
- ⑤具有处理乘客投诉能力

3) 专业拓展能力

- ①具有良好的客舱服务能力
- ②具有处理乘客纠纷的能力
- ③具有独立对客服务能力
- ④具有服务和管理创新能力

(14) 推动以数字化和人工智能赋能教学，搭建虚拟仿真实训平台，模拟智能检票、列车智能调度、AI 客服等工作场景，实现教学过程与实际岗位无缝对接；利用 AI 学习分析系统，为学生定制个性化学习路径，辅助教师精准教学；开发智能教学评价体系，实时追踪学习效果，促进教学质量提升。

六、课程设置及要求

(一) 公共基础课

1. 课程规定

公共基础课分为必修和选修，课程时数不少于教学活动总学时数的 25%（高职）。公共基础课在教务处的统一指导下，由课程归属学院或公共教研室负责管理。公共基础课开设的学期原则上不得随意调动，若确有特殊情况，需先向教务处提出调整申请，批准后方可执行。

2. 公共必修课说明

公共必修课应严格依照下表设置：

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
1	思想道德与法治 (54学时/3学分)	马克思主义学院	通过思想、道德、法治等模块的学习，引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观，培养良好的道德品质和法治素养，成为有理想、有道德、有法治观念的时代新人。	<p>理想信念的内涵、特征及对人生的重要意义，梳理爱国主义的历史脉络和本质特征，法律的起源、特征和作用等。</p> <p>理解马克思主义信仰的科学性和共产主义理想的崇高性；培养辩证思维、社会责任感和创新精神；增强法治观念，掌握法律基础知识，提升运用法律解决问题的能力</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (36学时/2学分)	马克思主义学院	通过马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的讲授和实践教学，使学生能够系统掌握马克思主义中国化的重要理论成果，从而坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念，立志听党话、跟党走，坚定“四个自信”，担当民族复兴重任。	<p>马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果、毛泽东思想及其历史地位、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等。</p> <p>掌握中国化马克思主义的基本理论和精神实质；培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力；增强贯彻党的基本理论、基本路线、基本纲领以及各项方针政策的自觉性和坚定性。</p>
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 (54学时/3学分)	马克思主义学院	助力学生领会马克思主义中国化时代化实现新飞跃所产生的理论成果，掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义，进而增强对实现中国式现代化的理论自信与实践自信。	<p>习近平新时代中国特色社会主义思想产生的时代背景、核心要义、理论品格、丰富内涵、实践要求等</p> <p>学会运用习近平新时代中国特色社会主义思想观察、思考和分析问题；增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚持“两个确立”，做到“两个维护”，努力成长为能担当民族复兴重任的时代新人</p>
4	形势与政策 (48学时/3学分)	马克思主义学院	使学生准确认识国家政治经济态势，以及国家改革发展所处的国际大环境、时代大背景。助力其正确领会党的基本路线、重大方针与政策，理性剖析社会关注的热点问题，激发学生	<p>党的理论路线教育、现代化建设成就解读、重大政策改革阐释国际形势发展趋势、我国外交政策、重大国际事件分析、政府应对立场等。</p> <p>掌握党的路线方针政策的基本内容，把握现实社会的内在规律；掌握正确分析形势和理解政策</p>

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
			爱国情怀，增强民族自信心与责任感。	的能力；强化爱国精神和社会责任感，坚定中国特色社会主义道路信念
5	军事课 (148学时/4学分)	马克思主义学院	通过中国国防、军事思想、国家安全等内容的讲授来培养学生纪律意识、团队合作及问题解决能力，激发其爱国情怀，培养将个人命运与国家结合的高尚情操，强化民族自豪感。	国防基本概念、历史发展、法规体系及公民权责，中国古代军事思想渊源、毛泽东军事思想体系及新时期军事理论，信息化装备分类、发展趋势及作战效能等。 了解军事思想、技术等知识，提升军事素养；掌握习近平强军思想核心内容；理解国际战略格局特征与趋势，及中国周边环境演变、现状；理解现代战争特征、演变规律及其对战略战术、军事技术的变革影响。
6	劳动教育 (16学时/1学分)	马克思主义学院	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党的“五育”并举方针，落实全国教育大会精神，将劳动教育融入人才培养全过程，旨在帮助学生树立劳动观念、培养劳动能力、培育劳动精神，培养创新实践能力，促进德智体美劳融合发展，健全人格与社会适应力	劳动内涵、劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动观念、社会实践等劳动教育理论及安全生产、劳动法规等劳动保障理论，劳动实践教育要求等。 理解并形成正确的劳动观，树立劳动光荣、劳动伟大、劳动美丽的观念；理解劳动价值，尊重崇尚劳动，认同劳动光荣性；掌握生活、生产、服务性劳动技能，提升实践与问题解决能力。
7	国家安全教育 (16学时/1学分)	马克思主义学院	通过对国家安全基本概念、原则，国家安全挑战、威胁及应对方法等内容的讲解帮助学生理解国家安全的重要性，增强国家观念和法治意识，树立正确价值观与责任感，激发维护国家安全的责任感、使命感，将意识转化为自觉行动。	政治安全、国土安全、军事安全等国家安全的基本概念，国家安全相关的法律法规，公民在维护国家安全中的权利和义务等。 掌握国家安全基本概念、原则及内涵，理解我国国家安全体系构成与特点；熟悉国家安全的各个领域，能够识别潜在的安全风险；能够自觉遵守国家安全法律法规，积极履行维护国家安全的责任与义务。

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
8	大学生成长学 (32学时/2学分)	教育学院	通过本课程的学习，帮助学生树立科学的成长观，掌握大学生涯关键阶段的自我认知、规划与管理能力，培养积极的心理品质和社会适应力，实现学术能力、人格素养、职业发展等多维度的综合成长。	大学生心理特点与成长、大学生的身体特点与成长、大学生智力特点与成长、大学生的技能特点与成长等。 掌握成长理论、自我认知工具及心理健康技能；培养学业规划、时间管理、情绪调节、团队协作与职业发展能力；塑造健全人格、社会责任感和创新思维。
9	入学教育 (16学时/1学分)	学工处	该课程旨在帮助学生熟悉校园环境、办学理念及文化传统，增强归属感。引导学生实现从中学生到职业人预备役的身份转型。指导学生制定个性化三年成长计划。培养抗挫能力、沟通协作等职场软实力。	校情校史与规章制度教育、专业思想与职业规划教育、学习方法与技能培训、心理健康与成长辅导、安全教育与法治教育、国防教育与军事训练、礼仪教育与行为规范等。 熟悉校园环境、办学理念及文化传统，增强归属感；培养抗挫能力、沟通协作等职场软实力；建立学生专业认同感，明确技能学习方向。
10	体育与健康 (108学时/6学分)	教育学院	通过理论与实践结合，帮助学生掌握运动科学基础（如生理机能、损伤预防）与健康知识（营养、心理调节），培养2-3项终身运动技能和急救能力，养成自主锻炼习惯，提升团队协作意识与抗压能力，形成健康生活方式。	运动处方制定、健康风险评估、慢性病体育干预等体育基本知识，基础体能训练相关项目的练习；篮球、羽毛球等专项体育。 掌握体育的基本知识、技术和技能；增进健康、增强体质；发展个性，培养学生对体育运动的兴趣、爱好；提高从事体育运动能力，养成自觉锻炼身体的习惯。
11	大学语文 (36学时/2学分)	人文社科学院	通过经典文学作品的赏析，传承中华优秀传统文化，弘扬人文精神，同时培养学生人文素养，提升语言能力，激发其审美与创新能力。	古今中外的名家名作、应用文写作的基本知识、 要求培养和训练学生汉语言文学的阅读、理解、鉴赏能力，提高学生应用文写作能力；掌握一定的文学基础知识，具有分析、评价文学作品的初步能力；掌握运用汉语言文字的规范，具有较好的口头

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
				和书面表达能力；强调阅读、思考、写作结合，书面学习与实践体悟结合，提高应用文写作水平。
12	应用文写作 (36学时/2学分)	人文社 科学院	本课程旨在培养学生的应用文写作能力，提升其综合素质和职业能力，以满足未来职业生涯中的实际需求。通过学习，使学生具备良好的职业道德、工作态度和团队合作精神，以及较强的语言表达和沟通协调能力	<p>条据、介绍和解说、计划、总结、通知、请示、合同、演讲稿、竞聘词、启事、海报、黑板报和墙报、请柬、感谢信、倡议书、求职信、求职简历等常用应用文的写作方法和技巧。</p> <p>了解应用文的产生发展、特点作用、种类及写作要求等；掌握应用文写作的基本理论和操作框架；掌握撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书的方法</p>
13	高等数学 (64学时/4学分) (理工类专业必修)	人文社 科学院	通过课程学习，学生应达成数学抽象、推理、建模和技术等核心素养目标，学会用数学观察、分析和表达世界，增强实践创新能力，培养科学精神与工匠精神，领悟数学多重价值。	<p>函数与运算、极限与连续、导数及应用、积分及应用、常微分方程等。</p> <p>掌握基本初等函数特性，理解复合函数与初等函数概念；了解闭区间连续函数定理，理解点连续与区间连续概念；掌握推理原理，培养逻辑思维能力与辩证思维；能够运用数学抽象把握事物本质，形成化繁为简的思维习惯。</p>
14	生涯体验- 生涯规划 (16学时/1学分)	三创学 院	通过对《生涯规划和发展》课程的学习，让学生了解我国的就业形势和就业政策，把握未来职业的发展趋势；形成对个人职业生涯发展的责任意识，培养科学的人生观与就业观；完善自我探索能力，对自我有较为准确的认识和定位；	<p>生涯规划的意义、生涯规划课程内容、体验式教学的特点、决策方法和技巧、决策的风格、职业生涯规划书的制作等。</p> <p>具备收集、评估职业信息的能力，客观根系和认知外部世界；掌握职业生涯规划的基本方法和步骤，能制订适合本人的职业生涯规划；培养良好的职业素质，从而形成初步的职业目标构想。</p>
15	生涯体验- 创业教育 (32学时/2学分)	三创学 院	本课程在内容上安排与实际联系紧密的创新创业相关知识，使学生掌握创新思维方法与	<p>创新与创业的概念、创业意识与创新精神、创业者特质与创业素质研究、市场与创业机会、创业管理、创业计划与资源整合等。</p>

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
			理论技法，熟悉资源整合、计划撰写及新企业开办流程，提升综合素质。同时树立科学创新观与创业观，适应国家发展需求，理解创新创业与职业发展关系，遵循规律并积极实践。	掌握商业计划书撰写以及项目路演；掌握创新创业所需基本知识，认知其内涵与特殊性；具备必要创新创业能力，掌握创新思维方法与理论技法。
16	生涯体验- 就业指导 (16学时/1学分)	三创学院	通过对课程的学习，让学生了解我国的就业形势和就业政策，把握就业的发展趋势；提升个人就业能力。同时帮助学生树立科学的人生观和职业观，培养学生正确的职业理想，初步养成适应职业要求的行为习惯，激发学生提高全面素质的自觉性，掌握一定的求职技巧和能力，帮助学生顺利走上工作岗位奠定基础，	简历撰写、面试模拟、职场礼仪、职场通用技能、模拟实战等。 了解我国的就业形势和就业政策，把握就业的发展趋势；养成适应职业要求的行为习惯，掌握一定的求职技巧和能力；能够明确职业方向，提升求职成功率。
17	大学生心理健康教育 (32学时/2学分)	心理健康中心	该课程旨在促进大学生健康成长，健全大学生人格，提升大学生的生命质量，用科学的价值观来引领大学生心理健康发育、发展与变化，引导大学生学会自我思考、自我认识、自我评价和自我发展，达到助人自助的目的。	认识自我，接纳自我；学会学习，筑梦未来；认识情绪，管理情绪；人际交往，交往沟通、认识世界等。 了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己进行客观评价；掌握并应用心理健康知识，提升自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。
18	大学英语 (128学时/8学分)	外国语学院	通过分析英语话语，辨析语言文化现象，帮助学生掌握抽象概括、分析综合、比较分类等思维方法，理解文化内涵与精华，树立共同体意识，形成正确三	主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能和语言策略等。 掌握英语语言知识及听说读写译等技能；运用体态语言和多媒体策略，在生活与职场中高效完成跨语境沟通；理解文化内涵与精

公共必修课程说明表（高职）				
序号	课程名称 (学时/学分)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
			观。通过文化比较增强文化自信，用英语传播中华文化。	华，掌握跨文化沟通能力。
19	信息技术 (72学时/4学分)	信息工程学院	通过理论知识学习、技能训练和综合应用实践，使学生的信息素养和信息技术应用能力得到全面提升。	文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、人工智能、信息素养与社会责任等。 提升学生的信息技术技能和综合应用能力；培养学生的数字化学习能力和创新意识。

3. 公共选修课

公共选修课包含“限定性选修课”与“任意性选修课”两种类型的课程。任意性选修课通过在线教育平台开展教学，每门课程2学分，需修满4学分方可毕业；限定性选修课由《美育概论》等5门课程构成，共计10学分，2025级在校学生必须修满方可毕业。

限定性选修课				
序号	课程名称 (学时)	所属学院/部门	教学目标	主要教学内容与要求
1	美育概论 (32学时/2学分)	人文社科学院	该课程旨在培育学生审美与人文素养，通过情感体验培养学生积极人生态度、同理心与团队协作能力，帮助学生养成终身审美学习习惯，适应职业变迁与文化发展需求。	美学基本概念、中西美学简史及审美、中国传统艺术（如书法、戏曲）的文化内涵、世界经典艺术跨文化解读、环境美学、生活美学内、主题艺术创作等。 掌握美学概念与审美规律，能够感知、分析艺术作品及生活之美；理解中华优秀传统文化与多元艺术形式，增强文化自信与跨文化理解；提升对工匠精神、产品审美、服务礼仪的认知与实践。
2	“四史”概论 (32学时/2学分)	马克思主义学院	本课程旨在通过系统讲授“四史”的基本内容、发展历程和重要意义，帮助学生理解“四史”在中国近现代历史发展进程中的地位和作用，培养学生的历史思维能力和分析	中国共产党的创立背景、发展历程、重大事件和基本经验、中华人民共和国的成立过程、社会主义制度的建立和发展、改革开放的历史背景、进程和重大意义等。 理解党在不同历史时期的奋斗目标和光辉成就；了解中国特

限定性选修课				
序号	课程名称 (学时)	所属学院/ 部门	教学目标	主要教学内容与要求
			解决问题的能力，增强学生的历史责任感和使命感，激发爱国热情。	色社会主义道路的探索和实践；了解新中国在经济、政治、文化等各个领域取得的伟大成就；
3	中华民族发展史 (32 学时/2 学分)	马克思主义学院	该课程旨在使学生了解中华民族从远古至今的发展历程，掌握各个历史时期的重要事件、人物和文化成就，培养学生分析历史事件和现象的能力，激发学生对中华民族文化的热爱，增强民族自豪感和文化自信，培养学生的爱国情怀。	起源与早期文明、民族起源、华夏文明形成发展、统一多民族国家发展、秦汉以来政治经济文化融合历程、对外交流与影响、历史对外交往及中华文化世界地位等。 了解中华民族从远古至今的发展历程；掌握各个历史时期的重要事件、人物和文化成就；学会运用历史知识解释当今社会现象。
4	中华优秀传统文化 (32 学时/2 学分)	人文社科学院	本课程能够使学生了解中华优秀传统文化的基本知识，培养学生欣赏、理解和评价传统文化的能力，提升其文化素养和审美能力，激发学生对中华优秀传统文化的热爱，培育学生的文化自信和民族自豪感。	经典文学、书法艺术、传统绘画、古典音乐、传统戏曲、传统节庆等。 掌握中华优秀传统文化的基本知识，包括经典文学、艺术、哲学思想等方面的内容；具有欣赏、理解和评价传统文化的能力；能够提升其文化素养和审美能力。
5	职业素养 (32 学时/2 学分)	招生就业办公室	该课程旨在培养学生职业通用能力与职业实践能力，帮助学生树立正确的职业价值观和培养良好的职业态度，促进学生全面发展，能够满足企业用人需求。	准职业人导向、职业定位与发展、求职能力训练、高效管理时间等。 掌握职业基础知识；熟悉职业发展趋势；提升职业实践能力；增强职业适应能力。

(二) 专业基础课

专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程，要求学生掌握必须具备的本专业基础知识、基本理论和基本技能。专业基础课程设置需以教育部《专业简介》为基

本依据，结合培养目标、遵循教学规律，充分利用专业群内教学资源开设，专业群共享的专业基础课程需注明。

专业基础课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容和要求
1	服务礼仪与形体训练	使学生掌握服务礼仪规范，包括仪表仪态、接待礼仪、社交礼仪等，塑造优雅得体的职业形象。通过形体训练，提升学生身体素质和气质修养，培养其良好的职业习惯和团队协作精神。	<p>服务礼仪规范，涵盖仪容仪表（发型、妆容、服饰搭配）、仪态规范（站姿、坐姿、走姿、手势）、见面礼仪（问候、介绍、握手、递接物品）、服务用语等，学生需熟练掌握并能在模拟场景中规范运用。</p> <p>形体训练，包括基础形体训练（柔韧性、协调性、平衡性训练）、舞蹈基础训练（芭蕾、民族舞基础动作）等，学生要具备良好的身体姿态和气质。</p>
2	服务英语	培养学生在高速铁路客运服务场景下的英语应用能力，能够用英语进行日常服务交流和紧急情况应对	理解英语交流技巧的基本原理；熟练掌握常用服务用语的正确表达与使用场景；熟练掌握紧急情况应对表达，能在实际紧急状况下准确、流畅地运用英语进行沟通，切实强化服务人员英语沟通实际运用能力
3	铁路运输设备及信号基础	让学生熟悉铁路运输各类设备的功能、结构与工作原理，掌握铁路信号系统的组成、信号显示意义及控制方式。培养学生正确识别和操作铁路运输设备与信号系统的能力，提升其在铁路运输领域的专业技术素养。	<p>铁路运输设备，如机车车辆、车站设备（站台、候车室、售票设施等）、通信设备等，学生需掌握其基本构造与使用方法。</p> <p>铁路信号基础，包括信号机类型、信号显示含义、联锁设备原理、闭塞设备作用等，学生应能准确解读信号并理解设备间控制关系。</p>
4	铁路客运规章	学生透彻理解铁路客运相关规章、制度和标准，准确把握客运业务操作规范和旅客权益保障规定。能够依据规章处理铁路客运中的各类业务和纠纷，确保客运工作依法依规开展。	<p>客运基本规章，如《铁路旅客运输规程》等核心规章解读，学生要熟知基本条款和规定。</p> <p>客运业务规章，包括车票发售、改签、退票，行李包裹托运等规定，学生需准确执行相关业务操作规范。</p> <p>旅客权益保障规章，明确旅客在乘车过程中的权利和义务，以及纠纷处理依据，学生应能运用规章处理实际问题。</p>
5	铁路运输收入管理	<p>深刻理解铁路运输收入管理的核心任务与细致分类，明晰其在铁路运营体系中的关键地位与作用。</p> <p>全面熟知铁路运输各类</p>	介绍运输费用的结算方式，包括现付、到付、后付等，以及各种结算方式的适用范围与操作流程。讲解运输收入的清算流程，包括铁路企业内部各部门之间的清算，以及与其他铁路企业、相关单位之间的清算。

专业基础课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求
		票据的详细特征、适用范围以及现金管理的严格规范，包括票据的请领、使用、保管等环节。	学生要理解运输费用核收的依据与原则，能够准确运用相关规定判断运输费用的合理性。
6	高速铁路概论	使学生全面了解高速铁路的基本概念、发展历程，掌握高速铁路系统构成，包括线路、桥梁、隧道等基础设施，以及高速列车的基本构造与性能特点。理解高速铁路运营管理模式，培养学生对高速铁路行业的整体认知，为后续专业课程学习奠定基础。	<p>高速铁路发展历史，涵盖国内外重要发展节点与标志性事件，要求学生熟知我国高铁发展的阶段性成果。</p> <p>高速铁路基础设施，包括轨道结构、路基、桥隧等设计原理与技术标准，学生需掌握其基本构造与功能。</p> <p>高速列车技术，如列车外形设计、牵引系统、制动系统等，学生应能阐述关键技术要点。</p> <p>运营管理模式，包含行车组织、客运组织、票务管理等，学生要理解其运作流程。</p>
7	交通岗站与枢纽设计	让学生了解交通岗站与枢纽的功能定位、布局规划和运营管理模式，掌握不同类型岗站（高铁站、地铁站、汽车站等）和交通枢纽（综合交通枢纽）的设施设备配置与旅客服务流程。培养学生在交通岗站与枢纽环境下的运营管理和旅客服务能力。	<p>交通岗站与枢纽分类、功能与布局，学生需掌握不同类型岗站和枢纽特点与规划原则。</p> <p>设施设备配置，如候车设施、安检设备、导向标识、换乘设施等，学生应了解其功能与使用管理方法。</p> <p>运营管理与旅客服务流程，包括列车（车辆）到发组织、旅客进出站管理、换乘引导等，学生要熟悉运作流程并能进行模拟操作。</p>

（三）专业核心课

专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程，以该专业中以及相对应的岗位群中最核心的理论和技能为主要内容。专业核心课的设置需严格依照教育部《专业简介》执行，结合学校实际开设。

专业核心课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求

专业核心课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求
1	高速铁路客运组织	学生能够系统掌握高速铁路客运组织的原理、流程和方法，熟悉客运站日常运营组织、旅客运输组织以及列车乘务组织等工作内容。具备合理规划 and 高效组织高速铁路客运工作的能力，能够应对客运组织过程中的各类问题。	<p>客运站运营组织，包括车站布局与设施功能、车站作业计划编制，要求学生掌握车站日常运营管理要点。</p> <p>旅客运输组织，如旅客购票、候车、乘车、换乘、出站等环节组织，学生需熟练组织旅客运输全流程。</p> <p>列车乘务组织，涵盖乘务班组职责分工、乘务工作流程，学生应明确乘务工作组织方式。</p>
2	铁路旅客服务心理	引导学生掌握服务过程中的心理学原理，理解旅客心理需求和行为特点，熟练运用沟通技巧解决服务过程中的问题。培养学生的同理心和沟通能力，营造良好的服务心态，提升服务质量与旅客满意度。	<p>服务心理学基础，如旅客认知、情感、意志等心理过程，以及不同类型旅客心理特点，学生需能分析旅客心理需求。</p> <p>沟通技巧，包括语言沟通（表达、倾听、提问）和非语言沟通（肢体语言、表情等），学生要通过模拟场景训练熟练应用。</p> <p>服务中常见心理问题及应对策略，如旅客投诉心理、焦虑心理等处理方法，学生应能有效解决实际问题。</p>
3	高铁安全管理与应急处置	学生牢固掌握高铁安全管理体系和方法，熟悉常见安全风险和隐患。熟练掌握高铁突发事件应急处置流程和技能，具备在紧急情况下迅速、有效应对并保障旅客生命财产安全的能力。	<p>高铁安全管理体系，包括安全管理制度、安全风险评估与防控，学生要理解安全管理架构和运作机制。</p> <p>常见安全风险，如行车安全风险、客运安全风险、设备安全风险等识别与防范，学生需掌握风险防范要点。</p> <p>应急处置，涵盖火灾、地震、列车故障、旅客突发疾病等突发事件应急流程，学生要通过模拟演练熟练掌握应急技能。</p>
4	客运站要客服务	学生熟练掌握客运站客服务的理念、流程和技巧，能够为旅客提供优质、高效、个性化的服务。具备处理旅客投诉、咨询和特殊需求的能力，提升客运站整体服务质量和旅客满意度。	<p>客服务基础，包括服务理念、服务规范、服务礼仪，学生需严格遵循服务标准。</p> <p>旅客服务流程，如咨询服务、引导服务、投诉处理、特殊旅客服务等，学生要熟练各环节服务技巧。</p> <p>服务质量提升，通过案例分析、服务评价等方法，学生要掌握优化服务质量的策略。</p>
5	智能高速铁路服务技术	学生深入了解智能高速铁路服务技术的发展趋势和应用现状，掌握人工智能、大	<p>智能服务技术基础，介绍人工智能、大数据、物联网等技术原理，学生需理解其在高铁服务中的应用逻辑。</p>

专业核心课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求
		数据、物联网等技术在高铁客运服务中的应用原理和方法。具备运用智能技术提升高铁客运服务效率和质量的能力，适应智能高铁时代的服务需求。	智能客运服务应用，如智能票务系统、智能客服系统、智能候车引导系统等，学生要掌握系统功能和操作方法。 新技术发展趋势，关注智能高铁服务新技术前沿动态，学生应具备对新技术应用的前瞻性思维。
6	高速铁路行车组织	学生全面掌握高速铁路行车组织的基本原理、技术标准 and 作业流程，熟悉列车运行图编制、列车调度指挥以及车站行车作业组织等内容。具备参与高速铁路行车组织工作，保障列车安全、有序运行的能力。	列车运行图编制原理与方法，学生要理解运行图要素并能进行简单编制。 列车调度指挥，包括调度指挥系统功能、调度命令发布与执行，学生需熟悉调度工作流程。 车站行车作业组织，如接发列车作业、调车作业等，学生应掌握作业组织方法和安全规定。
7	运输经济学	让学生掌握运输经济学的基本理论和分析方法，理解运输市场的供求关系、成本效益、价格机制等原理。能够运用运输经济学知识分析高速铁路客运服务中的经济现象和问题，为运输决策、成本控制、效益提升等提供理论支持。	运输经济学基本理论，包括运输需求与供给理论、运输成本与效益分析、运输市场结构等，学生需理解理论内涵。 高速铁路运输经济分析，如高铁票价制定原理、运营成本构成、经济效益评估等，学生要掌握分析方法并能进行简单计算分析。 运输经济政策，了解国家对高速铁路运输的经济政策和调控措施，学生应能分析政策对高铁运营的影响。

(四) 专业拓展课

根据专业方向，围绕培养学生多方位、多层次的职业相关能力提高课程，这些课程应以满足学生在学习本专业时针对就业定位和不同发展方向的需要设置。各专业可根据本专业多个岗位的的不同能力要求为依据开设专业课程，并对学生的选修提出要求，原则上不能开设与职业面向无关课程。专业群争取建成 2 门以上相关专业共享优质拓展课程，群内共享课程应在备注中体现。专业拓展选修课分为一般专业递进课程、竞赛递进课程、创新创业类课程和自主创课。

专业拓展课程说明表

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求
1	交通物流学导论	使学生初步了解交通物流学的基本概念、学科体系和发展趋势，掌握交通物流系统的构成要素、运作原理以及与高速铁路客运服务的关联。培养学生运用交通物流学基础理论分析和解决实际问题的能力，拓宽专业视野。	<p>交通物流学基本概念，涵盖物流、交通物流的定义、特点和分类，要求学生准确理解相关概念。</p> <p>交通物流系统构成，包括运输、仓储、配送、信息处理等子系统，学生需掌握各子系统功能及相互关系。</p> <p>交通物流与高铁客运关联，如高铁在物流运输中的应用、物流对高铁客运服务的影响等，学生应能分析两者协同发展要点。</p>
2	高速铁路运输市场营销	掌握高速铁路运输市场特征、营销理论，熟悉产品定价、渠道推广等策略要点；能开展市场调研与分析，制定产品组合、定价及推广方案，具备处理客户关系与营销问题的能力。	<p>学习市场调研方法，分析市场需求、竞争态势及政策环境，要求能独立完成调研并撰写报告；研究高铁客运产品设计、品牌建设及服务创新，掌握根据客户需求优化产品与服务的方法。</p>
3	中外民俗	让学生熟悉中外各民族的民俗文化，包括风俗习惯、传统节日、礼仪禁忌等内容。培养学生在高速铁路客运服务中尊重和不同文化背景旅客的能力，提升跨文化交流与服务水平，避免因文化差异引发服务问题。	<p>中国主要民族民俗，介绍汉族及各少数民族的民俗特点，学生需掌握常见民俗习俗。</p> <p>外国主要国家民俗，涵盖欧美、亚洲、非洲等地区主要国家的民俗文化，学生应了解不同国家文化差异。</p> <p>民俗文化在客运服务中的应用，如针对不同民俗旅客的服务技巧、文化禁忌避免等，学生要能在实践中应用相关知识。</p>
4	播音主持	系统掌握播音主持的基础理论知识，包括播音发声学、普通话语音学、语言表达技巧、节目主持艺术理论等；熟练掌握朗诵、演讲、新闻播报、节目主持等语言表达技能，能根据不同节目类型和受众需求，灵活运用恰当的语言风格和表达技巧。	<p>普通话声母、韵母、声调的发音原理、发音方法及发音训练，纠正方言语音问题。</p> <p>口腔控制、喉部控制、呼吸控制等发声技巧的训练，学习科学的发声方法，提升声音的表现力和持久力。</p> <p>语流音变规律，包括轻声、儿化、变调等在实际语言表达中的运用。</p>
5	职业形象塑造	讲解职业形象的概念、构成要素（外在形象、内在素养、语言表达等）及其在播音主持行业的重要性。剖析美学原理在职业形象	<p>心理素质：进行压力管理、情绪调节训练，帮助学生应对主持过程中的突发状况和心理压力；开展自信心培养活动，如模拟主持、公众演讲等，提升学生在镜头前和舞台上的心理素质。</p>

专业拓展课程说明表			
序号	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求
		塑造中的应用，如色彩搭配、比例协调、风格统一等理论知识。	学生养成良好的阅读习惯，具备一定的文化底蕴，能在主持中自然展现文化素养。

（五）实践教学

实践性教学环节应贯穿于人才培养全过程，主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动。

1. 专业实训课

本专业不单独开设专业实践模块，实践教学内容在 B 类课程中分散执行。

2. 综合实践

综合实践分为勤工助学与社会实践两个部分，均由学工处（学生工作部）管理、认定。

（1）勤工助学

勤工助学为在校学生利用在校课余时间从事生产、服务相关的活动总称，学生所在班级辅导员提供相应指导。原则上我校高职学生第 1-4 学期应开展不少于 320 小时的勤工助学，不计学分，但作为毕业要求纳入考核。

（2）社会实践

社会实践为学校利用寒暑假统一组织开展的非教学实践活动，旨在提高学生综合素质，培养社会责任感，加强劳动意识，高职在校生应开展不少于 48 小时的社会实践。

（3）岗位实习

岗位实习，亦称“毕业岗位实习”，本质是教学活动，是实践教学的重要环节。组织开展学生实习应当坚持立德树人、德技并修，遵循学生成长规律和职业能力形成规律，保障学生的合法权益。学生在实习单位的岗位实习时间累计 24 周、不低于 480 学时（医卫类专业累计 32 周、不低于 640 学时），可安排在最后一学年（涵盖假期）分阶段执行。实习内容应基本覆盖专业所对应岗位（群）

的典型工作任务，不得仅安排学生从事简单重复劳动。岗位实习必须严格依照《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）及其他国家相关文件执行，由教务处统一管理、认定。

(4) 毕业设计（论文）

毕业设计（论文）是评估学生学业水平的重要依据，是学生在校学习期间完成专业基本训练最后的综合性实践教学环节，毕业设计（论文）评定为“不合格”的不予毕业。毕业设计参照国家相关标准及《厦门南洋职业学院关于毕业设计（论文）工作管理办法（试行）》执行。毕业设计开展学时通常为8周，毕业论文开展学时通常为4周，通常于第5或第6学期集中开展。

七、教学进程总体安排

军训、入学教育、社会实践、毕业教育按活动周1学分/周。其中入学教育第1学期预备周执行，毕业教育第5学期的预备周执行。

(一) 教学进程总体安排（单位：周）（每学期按20周计算）

教学进程总体安排表												
学年	学期	课内教学								课外教学		
		课堂教学 与 课内实践	考试 周	军训 周	实训 周	岗位 实习	毕业设计 (论文)	预备 周	小计	勤 工 助 学	社 会 实 践	小计
一	1	16	1	2	0	0	0	1	20	0	2	8
	2	16	1	0	0	0	0	1	20	2		
二	3	16	1	0	0	0	0	1	20	2		
	4	16	1	0	0	0	0	1	20	2		
三	5	6	1	0	0	4	8	1	20	2	0	2
	6	0	0	0	0	20	0	0	20	0	0	0
合计		70	5	2	6	24	8	5	120	8	2	10

(二) 专业教学计划进程表 (详见附录 2)

(三) 实践教学体系各环节具体安排

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内容	场所	备注
1	专业实训课	消防与急救技能	/	2	/	消防安全、急救知识	校内	核心课贯穿实训内容, 不单独开设
		电工、制图实训	/	3	/	用电安全、触电急救、简单机械制图方法	校内	核心课贯穿实训内容, 不单独开设
		面试技巧	/	4	/	简历撰写、模拟面试	校内	核心课贯穿实训内容, 不单独开设
2	勤工助学	/	/	1-4	/	校内外	学工认定	
3	社会实践	/	2	1-4	2	/	校外	暑期执行
4	岗位实习	/	16	5-6	24	/	校外	6个月
5	毕业设计(论文)	毕业项目设计及策划	8	5	8	创新服务项目、交通周边产品设计、特色航班、特色车厢策划等	教室, 实地调研	无

(四) 课程结构比例

模块名称	课程类别	学时数			学分数	学时百分比%	
		总学时	理论学时	实践学时			
公共基础课	公共必修课	876	444	432	47	30.12%	37.83%
	公共选修课	224	224	0	14	7.70%	
专业基础课		448	224	224	28	15.41%	
专业核心课		448	224	224	28	15.41%	
专业拓展课		256	128	128	16	8.80%	
专业实训课		0	0	0	0	22.56%	

综合实践	656	0	656	26	
总计	2908	1244	1664	159	100%

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学生评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。根据专业建设规划，师资队伍实施分阶段调整。第一阶段由专业建设负责人、教学团队、人事处、教务处根据专业群实际需要，每年7月初将教学团队核心成员调整分配到位。第二阶段在每年8月底根据招生具体情况进一步调整完善。根据新修订的专业教学计划提出每学年师资培训计划，加大教师培训力度，努力提升教师专业能力与教学能力。提交师资培训计划，着重做好青年教师成长培训、教师专业转型培训、教师教学方法及信息化教学手段培训。将以专业为单位组织教师教学能力与专业技能竞赛，通过竞赛提高全体教师专业能力。推行多元化的师资培训，使教学团队能适应“互联网+职业教育”新要求，教师具备较强的信息技术应用能力，能够把大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，能够积极及时地进行角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革，以适应教育改革和发展的需要。

1. 队伍结构

本专业共有专任教师6人，年龄结构合理，“双师型教师”比例达100%，具有副教授职称2人，讲师1人，助教3人，硕士及以上学历老师3人，有留学经历教师1人。以下是基本信息。

序号	姓名	专业	职称	职务	是否双师型
----	----	----	----	----	-------

1	丛义霞	英语专业	副教授	马克思主义学院/人文社科学院/外国语与旅游学院副院长	是
2	范际艳	英语专业	讲师	专任教师	是
3	沈伟龙	交通工程（城市轨道交通运营管理）	助教	高速铁路客运服务专业教研室主任	是
4	江昊玥	交通工程运营管理	助教	专任教师	是
5	汤旺军	交通运输（城市轨道交通专业）	助教	城市轨道交通运营管理专业教研室主任	是
6	陈文婷	交通运输	助教	专任教师	否

2. 专业带头人

丛义霞，副教授，2005年毕业于沈阳工业大学英语专业，英语专业八级，英国剑桥商务英语中级，英语三级笔译，厦门市旅游饭店服务英语中级，国际人才英语考试初级。2018年厦门市双师型教师、厦门市优秀教师、厦门南洋职业学院首届“最美教师”。公开发表学术论文5篇，出版专业教材3部，实用新型专利2个，参与国家级课题1项，获得省级教学成果奖1项。连续7年指导学生参加厦门市和福建省导游服务比赛，并获奖。主讲《服务英语》《高速铁路概论》《城市轨道交通概论》等专业课程。

3. 专任教师

丛义霞，副教授职称，担任二级学院副院长一职。凭借深厚的学术造诣与丰富的管理经验，她不仅在教学上深耕专业英语知识，还在学院管理中发挥重要作用，引领学科建设与教学发展。

范际艳，讲师职称，作为专任教师专注教学一线。主讲中外民俗、乘务英语、服务礼仪等课程在英语教学领域，她以扎实的专业功底和创新的教学方法，致力于提升学生英语水平，积极探索教学模式，为专业教学质量的提高贡献力量。

汤旺军毕业于职业技术师范大学，具备丰富的专业理论知识、实践能力、教育教学知识，在城市轨道交通方向专业深耕，担任教研室主任，不仅在教学一线传授专业知识，还凭借实践经验为城市轨道交通运营管理的教研工作添砖加瓦。

江昊玥具有国外留学经历，便于在教学中开展多元化教学。曾在物流公司任职，专注于物流与运营管理领域，作为专任教师，在专业教学实践中积累经验，在物流与运营管理相关方向开展研究探索。

沈伟龙，毕业于厦门理工学院交通工程专业，为高速铁路客运服务专业教研室主任。年轻充满活力的他，在教学与教研工作中展现出积极进取的态度，努力推动高铁和城轨两个专业专业的教学改革与发展，专注培养学生专业技能。

陈文婷，研究生学历，毕业于福建农林大学交通运输专业，助教职称。她立足教学岗位，将专业知识融入课堂，指导专业技能竞赛，注重与学生互动，以认真负责的态度完成教学任务。

4. 兼职教师

常海船，北京恒安卫士服务有限公司厦门分公司项目经理，主讲《客运安检》；

谢小星，客座教授，曾任厦门公交集团运营副总监，负责轨道交通规划建设及智能轨道项目技术，主讲《高速铁路客运组织》；

曹小平，1980-1997年广州铁路集团总公司广州机务段火车司机，曾任乘务车间副主任、广州城市轨道地铁安全主任，主讲《高速铁路应急与处置》。

（二）教学设施

1. 专业教室基本需求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内、外实训场所基本需求

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展城轨车站屏蔽门故障处置、应急处

理、信号设备故障处置等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

(1) 现有校内实训基地情况

序号	校内实训基地名称	主要设备	实训内容（项目）	使用学期
1	飞机/动车模拟舱	应急设施设备、座椅、电话、餐车等	客舱服务、客舱应急处置	1-5
2	城市轨道交通运营管理实训室	地铁车厢设备、智能交通设备、仿真实训系统	客票服务、车站服务、应急处理实训、调度指挥、安检服务	1-5

(2) 现有校外实训基地建设

序号	校外实训基地名称	地点	实训内容（项目）	使用学期
1	厦门轨道交通集团	厦门	站务员、行车组织	5-6
2	厦门火车站	厦门	客运站实习	5-6
3	各地铁路局	各铁路局	乘务员实习	5-6

(3) 校外实训基地建设需求

注重与高速铁路客运服务专业相关各类企业的信息资源融通共享，以厦门交通产业链为依托，与学院一直坚持开放办学、合作办学的办学方向，建立了校外实践教学基地。与厦门地铁、福州地铁、中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站等多家企业共建校外实训基地，为学生的课程实践和岗位实习提供了可靠的保障。

(三) 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需要的教材、图书及数字化资源。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

2. 图书文献配备基本要求

(1) 教材建设。针对本专业的教学特点及教学内容，编写相应的课程讲义，内部活页式教材，经试用及修改后，出版正式教材。

(2) 习题库、课程设计指导书。根据培养目标要求，设计供学生进行单元测试、期末考试用的习题库。针对课程设计全程出现的问题，编写相应的课程设计指导用书。

3. 数字教学资源配置基本要求

(1) 电子教案建设。在既有电子教案的基础上，搜集有关资料图片，补充新的教学内容，不断进行电子教案的更新建设。

(2) 五年内课程资源上网时间表。本着边建设、边完善的原则，逐步将教师辅助教学资源、教学录像、电子课件、网页课件、案例库、习题集、教学大纲等课程建设成果公布于网上，并对上网资源不断充实完善。

(四) 教学方法

1. 讲授法：讲授法是最基本的教学方法，对重要的管理理论知识的教学采用讲授的教学方法，直接、快速、精炼地让学生掌握，为学生在实践中能更游刃有余地应用所学知识和技能打好坚实的理论基础。

2. 演示法：教师在教学时，把实物或直观教具展示给学生看，或者作示范性的实验，通过实际观察获得感性知识以说明和印证所传授知识的方法。演示教学能使获得生动而直观的感性知识，加深对学习对象的印象，把书本上理论知识和实际事物联系起来，形成正确而深刻的概念；能提供形象的感性材料，引起学习的兴趣，集中学生的注意力，有助于对所学知识的深入理解、记忆和巩固；能使通过观察和思考，进行思维活动，发展观察力、想象力和思维能力。

3. 案例教学法：在教师的指导下，由学生对选定的具有代表性的实际发生的典型案例，进行有针对性的分析、梳理和讨论，做出自己的判断和评价。这种教学方法拓宽了学生的思维空间，增加了学习兴趣，提高了学生的能力。案例教学法在课程中的应用，充分发挥了它的启发性、实践性，开发了学生思维能力，提高了学生的判断能力、决策能力和综合素质。

4. 情景教学法：情景教学法是旅游和酒店专业实操课最为普遍使用的一种教学方法。按照企业实际经营模式，给学生设计一个真实的工作环境，比如实际的酒吧、实际的前厅、客房环境下，在根据企业各岗位的工作任务，设定教学内容。再通过教师的组织、学生的演练，在仿真近乎真实的环境下、切实的工作任务中达到教学目标，既锻炼了学生的临场应变、实景操作的能力，又让学生感受了企业工作的实际状态，提高了教学的感染力。这种教学方法在旅游酒店专业职业技能课程中的运用，不仅提高了学生的学习兴趣和动手能力，还培养了学生适应今后工作环境的能力。

5. 项目教学法：学生在教师的指导下亲自参与完成一个项目的全过程，在这一过程中学习掌握教学计划内的教学内容。学生全部或部分独立组织、安排学习行为，解决在处理项目中遇到的困难，提高了学生的兴趣，自然能调动学习的积极性。“项目教学法”是一种典型的以学生为中心的教学方法。注重信息化手段应用。专业借助智能化、物联网、大数据、云计算的时代契机，基于职业教育旅游大类的教学资源库平台，利用信息化教学方式与手段，提高教学效度与质量。将资源应用于教学实践，打破时间与空间的界限，为开展学生的“自主学习”创造更为有利的条件。通过资源库平台，为城市轨道交通运营管理的學生提供海量优质教学资源。

（五）学习评价

1. 建立多方位考察、全面评价、重视过程，与国际化职业技能鉴定紧密结合的多元化考核评估模式。

2. 考核评价内容包括能力形成过程和实践操作客观结果两个方面，即学生职业核心能力和关键能力，做到职业资格证书与高等职业教育学历证书的有效结合。

3. 注重对学生学习过程的评价，包括参与教学活动的程度、自信心、合作交的意识，独立思考的习惯，动手能力，解决专业问题的水平等方面。

大部分课程为考查课，平时出勤成绩占 10%，实践实训成绩占 40%，期末考核考试占 50%。将课堂提问、学生作业（作品）、平时测验、项目考核、技能目标考核、实践操作考核与作品等纳入考核范围。

（六）质量保障

1. 学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2. 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，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

3. 专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会，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。

4. 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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

本专业学生必须修完本人才培养方案规定的内容(含必修部分和选修部分)，并同时达到以下条件方可毕业：

项目	具体要求	备注
总学分	至少达到 159 学分	
学分结构	公共课 61 学分；专业基础课 28 学分；专业核心课程 28 学分；专业拓展课 16 学分；专业实践课 26 学分。	
其它	需完成不少于 320 小时的勤工助学	

十、附录

附录 1：人才培养方案评审表

高速铁路客运服务专业人才培养方案评审表

评审专家（教学指导委员会成员）				
序号	姓名	工作单位	职称/职务	签名
1	王升	福州地铁集团有限公司	高级/总经理	
2	张玲玲	厦门轨道交通集团	高级/总工程师	
3	黄丹辉	厦门城市职业学院轨道交通学院	教授/院长	
4	许智坚	厦门南洋职业学院	教授/副校长	
5	丛义霞	厦门南洋职业学院	副教授/马克思主义学院/人文社科学院/外国语与旅游学院副院长	
教学指导委员会评审意见				
<p>评审组长签字：_____年 月 日</p>				
<p>学校意见</p> <p>分管校长签字：_____年 月 日</p>				

注：二级学院组织评审，由评审专家签署意见后扫描电子档插入培养方案电子档中。

