



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:	高速铁路客运服务专业 500113
学制:	三年
适用年级:	2024 级
专业负责人:	沈伟龙
制定日期:	2024 年 5 月 20 日

目录

第一章	编制说明	4
第二章	高速铁路客运服务专业人才培养方案	5
	一、专业名称及代码	5
	二、入学要求	5
	三、基本修业年限	5
	四、职业面向	5
	(一) 主要职业面向	5
	(二) 工作岗位举例	5
	(三) 工作任务与职业能力分析	6
	五、培养目标与培养规格	7
	(一) 培养目标	7
	(二) 培养规格	7
	六、课程设置及要求	8
	(一) 公共基础课	8
	(二) 专业基础课	11
	(三) 专业核心课	13
	(四) 专业拓展课	14
	(五) 实践教学安排	15
	七、教学进程总体安排	17
	(一) 教学进程总体安排(单位:周)(每学期按20周计算)	17
	(二) 专业教学计划进程表(详见附录2)	17
	(三) 实践教学体系各环节具体安排	17
	(四) 课程结构比例	18
	八、实施保障	18
	(一) 师资队伍	18

(二) 教学设施 (对校内外实习实训基地、教室等提出有关要求。)	20
(三) 教学资源	21
(四) 教学方法	22
(五) 学习评价	22
(六) 质量保障	24
九、毕业要求	25
十、附录	26
附录 1: 高速铁路客运服务专业人才培养方案评审表	26
附录 2: 专业计划进程表	27

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： 沈伟龙

高速铁路客运服务教研室：

崔筱力 教授

丛义霞 副教授

范际艳 讲师

李晓燕 讲师

沈伟龙 助教

汤旺军 助教

江昊玥 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：

许志坚 副校长/教授

许爱云 教研主任/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

高速铁路客运服务专业（500113）

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力毕业生

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

（一）主要职业面向

专业名称	所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别（技术领域）	职业技能等级证书	社会认可度高的行业企业标准和证书举例
高速铁路客运服务	5001	500113	交通运输类	铁道运输类	高铁乘务员、高铁乘务员、客票销售员、地铁安检员、机场VIP贵宾接待	乘务管理证、商务礼仪证	办公软件应用专业操作、普通话证、安检证

（二）工作岗位举例

序号	职业领域	工作岗位		
		初始岗位	目标岗位	发展岗位
1	高速铁路客运服务	初级乘务员	高级乘务员	列车长
2	高速铁路客运服务	客票销售员	值班员	值班站长

序号	职业领域	工作岗位		
		初始岗位	目标岗位	发展岗位
3	高速铁路客运服务	识图员	安检队长	安检部门经理

(三) 工作任务与职业能力分析

专业名称	典型工作任务	职业能力	对应课程或项目
高速铁路客运服务专业	基础信号设备、连锁、列车自动控制、通信传输、电话、无线调度、闭路电视、广播、商用通信和旅客信息操作	轨道交通信号与通信系统能力；车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力。	《高速铁路概论》《高速铁路行车组织》
	车站广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力；编制客运计划、合理组织安排客流证件检查、客票、登机牌核查、货物检查、行李检查；	1. 客运组织服务能力 2. 安检服务能力	《铁路旅客运输组织》 《铁路客运规章》 《铁路旅客运输服务管理》 《铁路客运安全与应急》
	行车组织、车站行车作业组织、车辆基地作业组织、行车调度工作、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织、行车事故处理及预防；	1. 调度技能	《铁路客运规章》 《智能高速铁路服务技术》 《高速铁路行车组织》

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业旨在培养适应铁路运输事业所需要的德、智、体、美全面人才，熟练掌握列车服务及岗位工作必备的专业基础理论知识、专项技能，具有良好身心素质、职业道德、较高外语水平、互联网信息技术操作能力、沟通表达能力、团队合作能力、获取新知识新技能的能力，从事列车乘务及地面服务等相关服务产业的高素质技术技能型人才，为社会培养更多有扎实专业知识和熟练操作技能人才。

（二）培养规格

1. 素质规格

（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。

2. 知识

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。

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。

（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）了解国内外形势、新技术、新质生产力新动态。

- (4) 掌握良好的线上沟通与服务礼仪知识。
- (5) 掌握铁路运输业基本的文学、历史、地理、营销学、管理学知识。
- (6) 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。

- (7) 具备基本的市场营销相关知识。
- (8) 掌握行业细分市场及其客户的在线运营知识。

3. 能力（从基本职业能力、核心职业能力、职业拓展能力等方面描述）

（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

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	学分	周学时	总学时	所属学院/部门	考核形式	备注
1	思想道德与法治	3	3	54	马克思主义学院	考试	高职第 1 学期开设，每周理论 2 课时+实践 1 课时，3 节连排；理论教学 36 课时，实践教学 18 课时。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	2	36	马克思主义学院	考试	高职第 2 学期开设；理论教学 30 课时，实践教学 6 课时。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	3	54	马克思主义学院	考试	高职第 2 学期开设，每周理论教学 2 课时+实践教学 1 课时，3 节连排，共计理论教学 36 课时，实践教学 18 课时。
4	形势与政策	3	/	48	马克思主义学院	考试	高职第 1 至第 6 学期开设，第 6 学期评定最终成绩。
5	军事课	4	/	148	马克思主义学院	考试+考查	军事课由《军事理论》《军事技能》两部分组成。《军事理论》教学时数 36 学时，记 2 学分；《军事技能》训练时间 2—3 周，实际训练时间不得少于 14 天 112 学时，记 2 学分。
6	劳动教育	1	/	16	马克思主义学院	考查	课程成绩由理论成绩和实践成绩综合构成，马克思主义学院负责理论与实践成绩比例安排、理论教学、出具理论学时成绩并负责汇总评定

公共必修课程说明表（高职）							
序号	课程名称	学分	周学时	总学时	所属学院/部门	考核形式	备注
							课程总评成绩。
7	体育与健康	6	2	108	教育学院	考查	理论教学 12 学时，实践教学 96 学时，在第 1 学期至第 4 学期开设健康跑总评成绩作为体育课的平时成绩，占该学期体育课成绩的 20-30%
8	大学语文	2	2	36	人文社科学院	考试	以学院为单位二选一在高职第 1 或第 2 学期开设，理论教学 36 课时。
9	应用文写作	2	2	36	人文社科学院	考试	
10	高等数学	4	4	64	人文社科学院	考试	如确有必要，学时学分可根据实际情况调整。各专业可根据专业特点与教研室确认教学内容和考核标准，开展分类分层教学。
11	生涯体验-生涯规划	1	/	16	三创学院	考查	高职第 2 学期开设，线下教学 10 课时，线上教学 6 学时（智慧树平台）。
12	生涯体验-创业教育	2	/	32	三创学院	考查	高职第 3 学期开设，线下教学 10 学时，线上教学 22 学时（校级精品录播课程）。
13	生涯体验-就业指导	1	/	16	三创学院	考查	高职第 4 学期开设，线下教学 10 学时，线上教学 6 学时（智慧树平台）。
14	大学生心理健康教育	2	2	32	心理健康中心	考查	原则上安排在高职第一学年单周开设，理论教学 16 学时，实践教学 16 学时。
15	大学英语	8	4	128	外语与旅游学院	考试	该课程一般在第一学年开设，由《基础英语》与《职场通用英语》组成，由公共英语教研室根据《高等职业教育专科英语课程标准（2021 年版）》组织实施。
16	信息技术	3	3	48	信息工程学院	考证	第 1 或第 2 学期开设，由信息工程学院根据《高等职业教育专科信息技术课程标准（2021 年版）》组织实施，理论教学 12 学时，实践教学 36 学时，学生须通过全国计算机等级考试（NCRE）。

公共必修课程说明表（高职）							
序号	课程名称	学分	周学时	总学时	所属学院/部门	考核形式	备注
17	入学教育	1	/	16	学工处	考查	在新生军训期间完成，内容包括校史介绍、专业介绍、学生学籍管理规定、校纪校规等共 16 学时。
18	国家安全教育	1	/	16	马克思主义学院	考查	依照《大中小学国家安全教育指导纲要》要求组织开展教学。
19	大学生成长学	2	/	32	学工处	考查	采取模块化教学，高职一年级双周执行，由学工处统一组织教学。

3. 公共选修课

限制性选修课程说明表							
序号	课程名称	学分	周学时	总学时	所属学院/部门	考核形式	备注
1	美育概论	2	2	32	艺术设计学院	考查	由美育教研室统一组织教学。
2	“四史”概论	2	2	32	马克思主义学院	考查	以党史、国史教育为主要内容，通过智慧树平台开展在线学习。
3	职业素养	2	2	32	招生就业办公室	考查	通过智慧树平台开展在线学习。
4	中华优秀传统文化	2	2	32	人文社科学院	考查	通过智慧树平台开展在线学习。

公共选修课包含“限制性选修课”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；限制性选修课由《美育概论》等 4 门课程构成，共计 8 学分，2024 级在校学生必须修满方可毕业。

（二）专业基础课

专业基础课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

需在备注中体现。专业基础课程数量应控制在 6-8 门，模块学时应控制在 192-576 之间。

专业基础课程说明表			
序号	课程名称	主要教学内容	备注
1	高速铁路概论	涵盖高速铁路的发展历程与特点优势等基础知识，包括线路的设计标准与轨道结构，车辆的结构性能及关键部件，牵引供电系统与通信信号系统，还有运输组织方面的列车运行图编制、客运与货运组织，以及运营管理中的安全、质量、成本效益等相关内容。	
2	高速铁路客运设备设施	铁路线路的组成与特点、各种铁路车辆结构与功能、不同类型机车的原理，以及车站的布局和设施等相关方面，同时还涉及铁路信号基础的知识。	
3	服务心理与沟通	个体心理的认识，如心理过程与个性心理，以及不同气质类型特点；还涵盖旅客心理需求与行为表现，铁路服务人员的心理素养与自我调适，以及沟通技巧与冲突处理等方面，以提升铁路服务中人与人之间良好的心理互动与沟通能力。	
4	服务礼仪与形体训练	铁路服务礼仪的规范与要求，如仪表仪态、礼貌用语、服务流程等，同时注重形体训练，涵盖姿态塑造、肢体动作规范、举止优雅训练等，以提升服务人员在形象气质、举止行为方面的专业素养，使其能更好地为旅客提供优质、规范且具有亲和力的服务。	
5	服务英语	包含高铁常用词汇、服务用语、票务英语、餐饮英语、应急沟通英语、文化礼仪英语。	
6	铁路卫生防疫与急救	包括对铁路环境中常见传染病的认识与防控措施，如疾病的传播途径、预防方法等；对突发卫生事件的应对策略与处理流程；急救基本知识，如心肺复苏、止血包扎等操作技能，以及常见急症和意外伤害的现场急救方法，同时还涵盖如何在铁路运输过程中有效地组织开展卫生防疫工作和实施急救行动等内容。	

(三) 专业核心课

专业核心课是一个专业中开设的富有专业特色，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内容的课程。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 6-8 门（至少开设 6 门及以上《专业简介》中所列课程），专业核心课程确有困难无法开设的，需由教研室提交报告，院领导同意后上报学校教学指导委员会，经学校教学指导委员会批准方可减设相应课程。

专业核心课程说明表			
序号	课程名称	主要教学内容	备注
1	高速铁路客运组织	介绍高速铁路客运的特点与发展，包括客运市场分析；讲解客运产品设计与开发，如车次安排、席位设置等；阐述客运流线组织与优化，涵盖旅客进站、候车、乘降等环节；探讨售票组织与管理，包括售票渠道与方式；论述客运服务质量提升，涉及服务标准与规范；还包括客运人员的管理与培训、应急处置等方面内容。	
2	铁路客运规章	主要包括铁路客运相关的法律法规、规章制度，如旅客运输条件、车票发售与改签退票规定、旅客权益保障等内容。	
3	高铁安全管理与应急处置	涵盖高速铁路安全管理体系、安全风险评估与防控、安全规章制度、安全设施设备管理、人员安全意识培养等方面。涉及各类突发事件的应对策略与方法，如事故救援、灾害应对、设备故障处置、旅客应急疏散等。	
4	铁路旅客运输服务管理	涵盖铁路运输基础、客运心理、客运规章、服务礼仪、乘降组织、票务管理、服务质量、应急处置。	
5	高速铁路行车组织	有高速铁路行车计划编制、列车运行指挥、车站作业组织、运输能力利用与优化等要点。	

专业核心课程说明表			
序号	课程名称	主要教学内容	备注
6	智能高速铁路服务技术	包括智能服务系统的应用、智能化设施设备操作、利用智能技术提升服务质量和效率、应对智能环境下的服务需求变化等。	

(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			
号	课程名称	主要教学内容	备注
1	交通物流学导论	主要讲解交通物流的基本概念、发展历程、交通物流系统的构成，包括运输、仓储、配送等环节，以及交通物流的运作模式、管理方法和未来发展趋势等。	
2	中外民俗	涵盖中国和国外不同地区、民族的风俗习惯、传统节日、文化特色等方面的内容，包括民俗的表现形式、历史渊源、文化内涵等。	
3	乘务英语	涉及乘务工作中常用的英语词汇、句型和对话，如问候语、服务用语、应急用语等，以及培养学生用英语进行乘务交流和应对各种场景的能力。	

专业拓展课程说明表			
号	课程名称	主要教学内容	备注
4	运输经济学	运输需求与供给分析、运输成本与价格、运输市场结构与竞争、运输资源配置、运输与经济的关系等。简述：该课程主要探讨运输领域中的经济现象、规律及相关理论与应用。	
5	铁路运输地理	包含铁路运输网络的分布、铁路沿线的地理环境与经济特征，不同地区铁路运输的特点和作用，以及地理因素对铁路运输的影响等内容。	

（五）实践教学

1. 专业实践

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。其中勤工助学作为毕业基本要求之一，但不列入教学计划进程表。

（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。原则上高职学生第 1-4 学期应开展不少于 320 小时的勤工助学。

（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一般为6个月，不低于384学时，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人才培养最后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

(一) 教学进程总体安排 (单位: 周) (每学期按 20 周计算)

学年	学期	课内教学								课外教学		
		课堂教学与课内实践	考试	入学教育与军训	专业实践	毕业岗位实习	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	2	0	0	1	20	2		
二	3	16	1	0	2	0	0	1	20	2	2	8
	4	16	1	0	2	0	0	1	20	2		
三	5	6 或 10	1	0	0	4	4(工科类专业 8 周)	1	20	2	0	0
	6	0	0	0	0	16	0	0	20	0	0	0
合计		76	5	2	6	20	4 或 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	专业实践	企业实践	/	5	/	/	校外	无
		企业实践	/	5	/	/	校外	无
		企业实践	/	5	/	/	校外	无
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	16	/	校外	6 个月
5	毕业设计(论文)	毕业项目设计及策划	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	教室, 实地调研	无

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内容	场所	备注
						等		
6	证书培训	乘务员证书	/	1-4	4	乘务相关知识	培训中心	无
		商务礼仪	/	1-4	4	礼仪相关知识	培训中心	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			
公共课	公共必修课	836	404	432	45	29.48%	36.25%
	公共选修课	192	192	0	12	6.77%	
专业基础课		448	224	224	28	15.80%	
专业核心课		448	224	224	28	15.80%	
拓展课		256	128	128	16	9.03%	
专业实践		0	0	0	0	0%	
综合实践		656	0	656	30	23.13%	
总计		2836	1172	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

1. 队伍结构（师生比例、双师型教师比例、职称结构、年龄结构等）

按照专业建设规划，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。本专业共有专任教师 7 人，其中 6 位为“双师型教师”，具有副教授职称 1 人，讲师 2 人，助教 4 人，硕士及以上学历老师 2 人，有留学经历教师 1 人。

对教师队伍建设建议：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。

2. 专任教师

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	是否双师
1	丛义霞	女	42	本科	副教授	是
2	范际艳	女	39	本科	讲师	是
3	李晓燕	女	40	本科	讲师	是
4	沈伟龙	男	30	本科	助教	是
5	江昊玥	女	31	硕士	助教	是
6	汤旺军	男	25	本科	助教	是
7	陈文婷	女	26	硕士	助教	否

3. 专业带头人

高速铁路客运服务专业带头人：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。

高速铁路客运服务专业教研室主任：沈伟龙

4. 兼职教师

本专业通过外聘专家讲学，充分发挥学院、教研室对教育资源的组织转化功能，使本专业群的教学始终保持比较高的水平。

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、广州城市轨道交通地铁安全主任，主讲《高速铁路应急与处置》

（二）教学设施（对校内外实习实训基地、教室等提出有关要求。）

1. 校内实训基地

序号	校内实训基地名称	主要设备	实训内容（项目）	备注
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	无
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	无

2. 校外实训基地建设

（1）现有校外实训基地情况

序号	校外实训基地名称	地点	功能	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

（2）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。

厦门地铁是服务于中国福建省厦门市的城市轨道交通系统。其首条地铁线路 1 号线于 2017 年 12 月 31 日正式运营，使厦门成为继福州之后福建省第二个开通轨道交通的城市。截至 2023 年 6 月，已开通运营的线路有 1、2、3 号线，均采用地铁系统，共 77 座车站（换乘站重复计算），地铁线路总长 98.4 千米。高速铁路客运服务专业下辖专业社团轨道社与其进行共建，积极组织学生利用课余时间到厦门地铁各个车站进行实践服务教学，该企业在车站都会配置车站值班站长指导学生进行专业相关实践。

福州地铁是服务于中国福建省福州市的城市轨道交通系统。其首条地铁线路于 2016 年 5 月 18 日正式运营，使福州成为福建省第一个开通轨道交通的城市。福州地铁支持全国交通一卡通“交通联合”卡的使用。高速铁路客运服务专业已有多名学生积极参加福州地铁车站实习岗位并已转正。

中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站成立于 2013 年 12 月 26 日，位于厦门市思明区厦禾路 900 号之二，该车站是中国铁路南昌局集团有限公司管辖的一等站，厦门站站房总建筑面积 2.16 万平方米，高架候车室建筑面积 7400 平方米，设有站台 5 座（8 个站台），旅客列车到发线 9 条。主站房是一座外形如白鹭展翅的白色钢结构建筑，体现了厦门海滨城市的风貌特色与时代感。高速铁路客运服务专业已有学生进入该站进行乘务员实习岗位工作，积极与其进行人才方面培养。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

严格按照学校要求进行教材的选用与征订。适应“互联网+职业教育”发展需求，选用体现新技术、新理念、新规范等的高质量教材。与专业群实际工作实践相结合，引入典型生产案例，开发和选用适用的活页式、工单式等新型产教融合教材。

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. 数字教学资源配置其本要求

（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。演示教学能使学生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；能提供一些形象的感性材料，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；能使学生通过观察和思考，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，提高教学效率与质量。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学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. 建立专业建设、教学质量诊断与改进机制，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。

2. 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，建立健全查课、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. 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。

4. 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。

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	公共基础课程 57 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 30 学分。	
职业技能证书	乘务员证书、商务礼仪证书考取其中一个即可	
其它	需完成不少于 320 小时的勤工助学	

十、附录

附录 1:

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	总经理/高级	
2	张玲玲	厦门轨道交通集团	总工程师/高级	
3	黄丹辉	厦门城市职业学院轨道交通学院	院长/教授	
4	许智坚	厦门南洋职业学院	副校长	
5	崔筱力	厦门南洋职业学院	院长	
教学工作指导委员会评审意见				
评审组长签字:			年 月 日	
学校意见				
分管校长签字:			年 月 日	

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。

附录2：2024级高速铁路客运服务专业教学计划进程表(三年制)

模块名称	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注			
						理论	实践	一		二		三					
								1	2	3	4	5	6				
公共必修课 29.4 8%	G03174	思想道德与法治	3	B	54	36	18	3									
	G00002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	B	36	30	6		2								在相关章节中加强铸牢中华民族共同体意识教育
	G03445	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	B	54	36	18		3								
	G00684	体育与健康1	2	B	36	4	32	2									
	G00578	体育与健康2	2	B	36	4	32		2								
	G00579	体育与健康3	2	B	36	4	32			2							第3或第4学期，需与体育教研室协商决定
	G04418	大学英语1	4	B	64	32	32	4									经营、艺术、建工、电影第一学期
	G04419	大学英语2	4	B	64	32	32		4								
	G02727	信息技术	3	B	48	12	36		2+1								电影、艺术、建工、机电、信息第一学期；其余学院第2学期。（每周2课时线下+1课时线上）
	G00826	大学生心理健康教育	2	B	32	16	16	1	1								单周开设
	G00010	军事课	4	B	148	36	112	√									军事课由《军事理论》《军事技能》两部分组成。《军事理论》教学时数36学时，记2学分；《军事技能》训练时间2—3周，实际训练时间不得少于14天112学时，记2学分。
	G00009	形势与政策	3	B	48	24	24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	第6学期线上上课
	G01632	生涯体验——生涯规划	1	B	16	10	6		√								
	G01633	生涯体验——创业教育	2	B	32	16	16			√							
	G01634	生涯体验——就业指导	1	B	16	8	8				√						
	G00003	大学语文	2	A	36	36	0	2									
	G02215	劳动教育	1	B	16	4	12		√								第1或2学期进行。
	G04397	大学生成长学	2	A	32	32	0	1	1								双周开设
G04422	国家安全教育	1	A	16	16	0	1									每学年不少于2课时	
G00030	入学教育	1	A	16	16	0	√										
“公共必修课”模块小计			45	4A16B	836	404	432	13	15	2	0	0	0	0			
公共选修课 6.77 %	G02892	美育概论	2	A	32	32	0	2								经营、外旅医、机电第一学期，其余专业第二学期	
	G04415	“四史”概论	2	A	32	32	0									线上执行	
	G04416	职业素养	2	A	32	32	0									线上执行	
	G04417	中华优秀传统文化	2	A	32	32	0									线上执行	
	/	任意性选修课	4	A	64	64	0									线上执行	
	公共选修课模块小计			12	5A	192	192	0	2	0	0	0	0	0	0		
“公共基础课”模块小计			57	8A17B	1028	596	432	15	15	2	0	0	0	0			
专业基础课 15.8 %	G02070	服务礼仪与形体训练	4	B	64	32	32	4								专业群共享课	
	G00429	服务英语	4	B	64	32	32		4							专业群共享课	
	G04743	高速铁路客运设备设施	4	B	64	32	32		4								
	G01808	铁路旅客服务心理	4	B	64	32	32		4							专业群共享课	
	G04744	铁路卫生防疫与急救	4	B	64	32	32					4					
	G01492	高速铁路概论	4	B	64	32	32	4									
	G02984	交通岗位与枢纽设计	4	B	64	32	32				4						
专业基础课模块小计			28	7B	448	224	224	8	4	8	4	4	0				
专业核心课程 15.8 %	G02067	高速铁路客运组织	4	B	64	32	32		4								
	G01495	铁路客运规章	4	B	64	32	32					4					
	G03578	高铁安全管理与应急处置	4	B	64	32	32				4						
	G04745	铁路旅客运输服务管理	4	B	64	32	32			4							
	G03728	智能高速铁路服务技术	4	B	64	32	32						4				
	G03729	高速铁路行车组织	4	B	64	32	32		4								
	G02062	运输经济学	4	B	64	32	32				4						
专业核心课模块小计			28	7B	448	224	224	0	4	8	8	8	0				
拓	G02795	交通物流学导论	4	B	64	32	32			4							

模块名称	课程代码	课程名称	学分	课程类型	总学时	学时分配		各学期周学时分配						备注	
						理论	实践	一		二		三			
								1	2	3	4	5	6		
展 课 程 9.03	G01502	乘务日语	4	B	64	32	32				4				
	G02067	中外民俗	4	B	64	32	32		4						
	G01557	铁路运输地理	4	B	64	32	32			4					
拓展课程模块小计			16	4B	256	128	128	0	4	8	4	0	0		
“课内教学活动”总计			129	8A35B	2180	1172	1008	23	27	26	16	12	0		
综 合 实 践 23.1 3%	G00031	社会实践	2	C	48	0	48							社会实践周安排在暑假	
	G03962	岗位实习	20	C	480	0	480				4周	16周			
	G00032	毕业设计（论文）	8	C	128	0	128					8周		1学分16学时	
	综合实践模块小计			30	3C	656	0	656							勤工助学学分不低于34，学时不低于640
总计			159	4A34B	2836	1172	1664	23	27	26	16	12	0		
占总学时比例		A类课程比例		B类课程理论部分			B类课程实践部分			C类课程比例					
		9.03%		32.30%			35.54%			23.13%					
		理论部分					实践部分（应在50%以上）								
		41.33%					58.67%								
高速铁路客运服务专业		执笔人（签名）			审核人（签名）			年 月 日							