



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:	2026 级
专业负责人:	范际艳
制定日期:	2026 年 05 月 15 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	3
六、课程设置及要求	6
（一）公共基础课	6
（二）专业基础课	12
（三）专业核心课	14
（四）专业拓展课	16
（五）实践教学	17
七、教学进程总体安排	19
（一）教学进程总体安排（单位：周）（每学期按 20 周计算）	19
（二）专业教学计划进程表（详见附录）	19

(三) 实践教学体系各环节具体安排	19
(四) 课程结构比例	20
八、实施保障	20
(一) 师资队伍	20
(二) 教学设施	22
(三) 教学资源	24
(四) 教学方法	24
(五) 学习评价	26
(六) 质量保障	26
九、毕业要求	27
十、附录 专业计划进程表	28

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教研室与中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站、厦门轨道建设发展集团有限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:

范际艳 副教授

江昊玥 讲 师

沈伟龙 助 教

汤旺军 助 教

陈文婷 助 教

北京鑫安傲卫保安服务有限公司:

马春妹 总经理/中级

厦门轨道建设发展集团有限公司:

高翰霖 值班员/初级

审定:

厦门南洋职业学院:

侯红科 校长助理/教授

林 峰 执行院长/副教授

丛义霞 副院长/副教授

朱赛洁 系主任/副教授

福州地铁集团有限公司:

王 升 总经理/高级

厦门轨道建设发展集团有限公司:

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	安检员	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，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. 掌握铁路运输行业基本的历史、地理、营销学、管理学等知识，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。掌握厦门铁路运输行业发展的基本概况、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和行动能力培养。

11. 从基本职业能力、核心职业能力、职业拓展能力等方面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 具备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 具有处理旅客投诉能力

(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

12. 推动以数字化和人工智能赋能教学，了解国内外新形势、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。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

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。	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。 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
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。	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。 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。
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	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 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”，

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
			式现代化的理论自信与实践自信。	坚持“两个确立”，做到“两个维护”，努力成长为能担当民族复兴大任的时代新人
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，激发学生爱国情怀，增强民族自信心与责任感。	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。 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)	人文社科学院	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 (18 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教育的重要性，增强国家观念和法治意识，树立	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

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
			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。	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。
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）与健康管理知识（营养、心理调节），培养 2-3 项终身运动技能（如球类、太极拳）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，具有较好的口头和书面表达能力；强调阅读、思考、写作结合，书面学

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
				习与实践体悟结合，提高应用文写作水平。
12	大学生职业发展与 就业指导 1 (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；	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。 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。
13	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。	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。 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。
14	大学生职业发展与 就业指导 2 (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，把握职业的发展趋势；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理想，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，把握职业的发展趋势；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。
15	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	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

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
			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。	能力、人际沟通能力、自我调节能力。
16	大学英语 (128 学时/8 学分)	外国语与 旅游学院	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,形成正确三观。通过文化比较增强文化自信,用英语传播中华文化。	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;理解文化内涵与精华,掌握跨文化沟通能力。
17	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。
18	毕业教育 (16 学时/1 学分)	学工处	帮助学生明晰毕业流程与就业政策,树立正确择业观,提升就业与职场适应能力,顺利完成从校园到社会的角色转变。	就业政策解读、求职技巧、简历制作、职业素养培育、职业沟通协作等。 具备简历撰写、面试应对、求职信息筛选与岗位匹配的实操技能。能结合自身情况规划职业方向,合理选择就业、升学、创业等发展路径。快速完成校园到职场的角色转变,掌握职场沟通、协作与职业规范。

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 6 门课程构成,共计 12 学分,2026 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	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

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
			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。	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。	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心,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	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

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
			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。	业适应能力。
6	人工智能基础及应用 (32 学时/2 学分)	信息工程学院	建立学生人工智能领域的基础认知，掌握运用 AI 工具在各场景中的赋能技术，树立正确的 AI 伦理观，培养创新思维与终身学习意识，提升适配 AI 时代的职业竞争力和综合素养。	以人工智能基础理论为起点，依次介绍 AI 在各个领域的赋能技术，同步融入 AI 提升办公效率的使用方法。 以实用为导向，确保学生能掌握核心知识点，具备运用 AI 工具解决问题的能力，树立正确的 AI 伦理观。

(二) 专业基础课

专业基础课程是为专业核心课程提供基础性理论知识和技能，为更好完成职业工作任务、促进职业迁移能力而设置，完成典型工作任务所必须的知识、技能和能力而形成的课程。专业基础课程设置需以教育部《专业简介》为基本依据，根据《专业教学标准（2025 年修订）》给出的相关领域和数量要求合理设置。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	主要教学内容与要求
1	服务礼仪与形体训练	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。	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。 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。
2	乘务英语	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。

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
3	铁路运输设备及信号基础	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。	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。 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。
4	铁路客运规章	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。	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。 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。 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。
5	铁路餐饮服务	掌握铁路餐饮服务基本流程、礼仪规范及餐食售卖、车厢服务技能;熟悉铁路餐饮安全卫生标准与应急处置常识;培养爱岗敬业、文明服务、沟通协作的职业素养,具备胜任高铁及普速列车餐饮服务岗位的实操与从业能力。	铁路餐饮服务基础知识、乘务服务礼仪、车厢餐饮售卖流程、餐食酒水推介技巧、食品安全卫生规范、列车特殊旅客服务、突发服务应急处理等模块。学生应熟练掌握仪容仪表、言行举止等服务礼仪,熟悉餐饮备料、售卖、结算全流程,严格遵守食品卫生与安全操作规范;能主动沟通旅客需求,妥善处理服务纠纷与突发情况,具备良好职业素养、服务意识和岗位实操能力,适应铁路餐饮岗位工作要求。
6	高速铁路概论	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。	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。 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。 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。 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。
7	交通岗站与枢纽设计	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	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。

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
		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。	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。 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。
8	客运安检管理	掌握铁路客运安检基础知识、法律法规及安检流程规范，熟练使用安检设备开展人身、行李物品安检操作；熟悉违禁品识别、突发事件处置方法；树立安全责任意识与职业操守，具备胜任车站客运安检岗位的专业技能和职业素养。	客运安检基础知识、相关法律法规、安检职业道德、安检设备原理与操作、人身安检、行李物品安检、违禁品识别与处置、安检礼仪规范、安检现场应急突发事件处理等。 要求学生熟知安检规章制度，熟练操作各类安检设备，精准识别各类违禁及限制携带物品；严格遵守岗位纪律与服务礼仪，规范安检作业流程，具备现场研判、应急处置及沟通协调能力，树立安全底线思维，符合铁路车站安检岗位从业标准。

（三）专业核心课

专业核心课程是根据岗位典型工作任务、岗位工作内容设置的课程，是区别不同专业、培养核心职业能力的主干课程。专业核心课的设置需严格依照教育部《专业简介》执行，根据《专业教学标准（2025年修订）》给出的相关领域和数量要求合理设置。

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	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。具备合理规划和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。	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。 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。 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。
2	铁路旅客服务心理	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	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。

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
		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，塑造良好的服务心态，提升服务质量与旅客满意度。	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。 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。
3	高铁安全管理与应急处置	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。	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，学生理解安全管理架构和运作机制。 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。 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，学生通过模拟演练熟练掌握应急技能。
4	客运站要客服务	掌握客运站客服服务的理念、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。	客服服务基础，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。 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。 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。
5	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。	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。
6	高速铁路行车组织	掌握高速铁路行车组织的基本原理、技术标准和作业流程，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。

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
7	运输经济学	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

专业拓展课含专业拓展必修课和专业拓展选修课，是围绕专业方向，聚焦学生职业能力多维度培养的课程体系，课程设置需贴合学生专业学习、就业定位与发展规划的需求。各专业应依据岗位能力要求开设专业课程，并对学生的选修提出要求，原则上不设置与职业发展无关的课程。艺术、管理、服务等领域专业要增设工程技术等方面课程，生产、制造、工程等领域专业要增设人文社科等方面课程。

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	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。	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。 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。 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。
2	中外民俗	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理解不同文化背景旅客的能力，提升跨文化交流与服务水	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。 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。 民俗文化在客运服务中的应用，如针

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
		平，避免因文化差异引发服务问题。	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。
3	播音与主持	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。	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。 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。 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。
4	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塑造中的应用，如色彩搭配、比例协调、风格统一等理论知识。	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。 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。
5	智能高速铁路服务技术	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。 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。

（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、社会实践活动等形式。

1. 专业实训课

专业实训课为实训周内集中开设的实践性课程（C类），是专业课教学的重要内容，包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。以“周”为计时单位，通常每周执行24学时的实践教学，模块学时不低于6周，第2-5学期执行。实训周内公共基础课

程照常执行，专业基础课、专业核心课与专业拓展课暂停执行。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. 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。勤工助学为必修，三年累积不低于 10 学分，学分、学时不计入总学时，但作为毕业要求纳入考核，由学工处统一管理、认定。原则上高职学生第 1-5 学期应开展不少于 400 小时的勤工助学。（勤工助学 1 学分 40 小时折算成课堂教学 24 学时。）

3. 社会实践

社会实践为学校利用假期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。社会实践三年累积学分不低于 8 学分，学分、学时不计入总学时，但作为毕业要求纳入考核。由学工处统一管理、认定。原则上高职学生第 1-5 学期应开展不少于 320 小时的社会实践。

4. 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、480 学时，计 18 学分（医卫类专业岗位实习时间一般为 8 个月、640 学时，计 20 学分）。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。

5. 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。毕业设计时间通常为 8 周，128 学时，计 8 学分；毕业论文时间一般为 4 周、64 学时，计 4 学分。毕业设计（论文）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 1 周为 1 学分，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	18	1	0	0	0	0	1	20	2		
二	3	18	1	0	0	0	0	1	20	2		
	4	18	1	0	0	0	0	1	20	2		
三	5	10(与毕业设计 交叉进行)	1	0	0	4	8	1	20	2	0	2
	6	0	0	0	0	20	0	0	20	0	0	0
合计		74	5	2	0	24	8	5	120	8	2	10

（二）专业教学计划进程表（详见附录）

（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	专业核心课贯穿实训内容,不单独开设
		客舱服务	/	3	/	客舱服务礼仪、突发事件应急处置	校内	专业基础课和专业核心课贯穿实训内容,不单独开设
		面试技巧	/	4	/	简历撰写、面试心理、面试情境模拟	校内	专业基础课和专业拓展课贯穿实训内容,不单独开设

序号	环节	项目名称	学分	学期	周数	内容	场所	备注
2	勤工助学	/	/	1-5	/	/	校内外	学工认定
3	社会实践	/	/	1-5	2	/	校外	暑期执行
4	岗位实习	/	18	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	校内、实地调研	/

（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	878	462	416	47	39.19%
	公共选修课	256	240	16	16	
专业基础课		448	224	224	28	15.48%
专业核心课		448	224	224	28	15.48%
专业拓展课		256	128	128	16	8.85%
综合实践		608	0	608	26	21%
总 计		2894	1278	1616	161	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培训。以专业为单位组织教师教学能力竞赛，通过竞赛提高全体教师专业技能。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广泛应用，能够积极及时地进行角色转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法及教学评价等方面的改革，从而适应教育改革和发展的需要。

1. 队伍结构

本专业现有专职专业教师 6 人，兼职教师 3 人。其中教授 1 人，副教授、高级工程师 3 人，高职称占比 44.4%；讲师、工程师 1 人，助教 4 人。专任教师中具有硕士及以上学历 5 人，占比 55.6%；“双师型”教师所占比例 88.9%。22.2%有境(国)外留学、访学、培训经历，44.4%有企业工作或顶岗经历。师资职称结构、学历结构、能力结构完备，可充分满足三元制三课堂融合、企业化课程教学及定制化人才培养的师资保障需求。同时依据新版专业人才培养方案与教学计划，科学制定每学年教师专项培训计划、企业实践安排，持续加大培养培训力度，着力提升教师专业技术能力、课堂教学能力与企业实践能力，夯实双师型师资队伍支撑体系，契合三元制产教融合育人要求。

序号	姓名	专业	职称	年龄	是否双师型
1	丛义霞	信息计算与智能系统	副教授	44	是
2	范际艳	交通运输工程	副教授	40	是
3	江昊玥	物流与运营管理	讲师	32	是
4	沈伟龙	高级公共行政与领导力	助教	31	是
5	汤旺军	交通运输(城市轨道交通方向)	助教	27	是
6	陈文婷	交通运输	助教	27	否

2. 专业带头人

丛义霞，副教授，现任外国语与旅游学院副院长。福建省高级“双师型”教师、全国导游资格证考评员、福建省礼仪协会理事、福建省职业院校技能竞赛（中职组）酒店

服务评委、厦门“鹭江讲坛”报告人。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 项，参与国家级课题 1 项，获得省级教学成果奖 1 项。多次指导学生参加福建省职业院校职业技能竞赛-导游服务赛项获奖。

3. 专任教师

序号	姓名	学历	专业	工作经历/实践经验	研究方向
1	丛义霞	硕士研究生	信息计算与智能系统	专任教师 20 年/企业岗位实践 累计 5 年以上	信息计算与智能系统
2	范际艳	硕士研究生	交通运输工程	专任教师 20 年/企业岗位实践 累计 5 年以上	交通运输工程
3	江昊玥	硕士研究生	物流与运营管理	专任教师 6 年/企业岗位实践 累计 5 年以上	物流与运营管理
4	沈伟龙	硕士研究生	高级公共行政与领导力	专任教师 6 年/企业岗位实践 累计 5 年以上	交通工程（城市轨道交通运营管理）
5	汤旺军	大学本科	交通运输（城市轨道交通方向）	专任教师 5 年/企业岗位实践 累计 4 年	交通运输（城市轨道交通方向）
6	陈文婷	硕士研究生	交通运输	专任教师 2 年/企业岗位实践 累计 4 年	交通运输

4. 兼职教师

曹小平，1980-1997 年中国铁路广州局集团有限公司广州机务段火车司机，曾任乘务车间副主任、广州城市轨道交通安全主任，主讲《高铁安全管理与应急处置》课程。

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》课程。

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《客运安检管理》课程。

（二）教学设施

1. 专业教室基本要求

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、外实训场所基本要求

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，确保能够顺利开展高速铁路客运服务礼仪训练、客票发售与预订模拟、客运服务应急处置、车站售票/检票/候车服务流程、列车乘务作业、旅客沟通与服务技巧训练、客运服务英语训练等实验、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，搭建模拟高铁站、模拟列车车厢等实训场景，引入智能客票系统、客运服务虚拟仿真实训平台，提升学生对智能客服、智能票务、应急处置等新型岗位技能的掌握水平。

（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、调度指挥、安检服务	1-5
3	中西餐设计实训室	中西餐餐具、吧台、桌椅、餐车等	客舱服务、铁路餐饮服务	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	厦门轨道建设发展集团有限公司	厦门	站务员、安检员、行车组织	5-6
2	中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站	厦门	客运站实习	5-6
3	各地铁路局	各地铁路局	乘务员实习	5-6

（3）校外实训基地建设要求

深度对接高速铁路客运服务产业，依托厦门区域交通产业资源，践行学校开放办学、产教融合的办学理念，与行业头部企业共建稳定的校外实训基地。目前已与中国铁路南昌局集团有限公司厦门车站、厦门轨道建设发展集团有限公司、福州地铁集团有限公司等多家轨道交通企业建立长期合作关系，搭建了覆盖车站客运组织、列车乘务服务、旅客服务应急处置等岗位的实践教学平台，为学生课程实践及岗位实习提供真实的职业场景与岗位保障，实现人才培养与行业需求的精准对接。

（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

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。专业类图书文献主要包括：高速铁路客运组织、铁路客运服务礼仪、铁路旅客心理学、高铁列车乘务实务、客运服务应急处置、铁路客运英语、轨道交通票务管理、铁路客运服务沟通技巧、高速铁路行车组织等相关专业教材，以及铁路行业规章标准、客运岗位作业规范、铁路客运服务质量管理体系文件、智慧车站建设与智能客运服务、轨道交通行业发展研究报告、高铁客运服务新技术应用、旅客服务纠纷处理实务等学术期刊与专著。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献，重点补充智能票务系统、智慧客运服务、高铁客运服务数字化转型、轨道交通应急管理新规范等前沿领域资料，保障教学与科研内容与行业发展同步。

3. 数字教学资源配置基本要求

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。

（四）教学方法

1. 讲授法

讲授法是最基础的理论教学方法，主要用于高速铁路客运组织、客运站要客服务、铁路旅客服务心理、高铁安全管理与应急处置等核心理论知识的教学。通过系统精炼地讲授，让学生快速掌握行业标准、岗位流程与服务理念，为后续在票务处理、旅客沟通、应急处置等实践场景中，规范专业地运用所学知识打下坚实的理论基础，确保服务操作的合规性与专业性。

2. 演示法

演示法是贴合专业实操教学需求的重要方法。教学过程中，教师通过展示客运服务模拟教具（票务终端、检票闸机、模拟列车车厢设施等）、规范性服务操作（路线引导、旅客问询应答、应急疏散流程演示）、客运服务场景模拟视频等方式，让学生直观感知岗位工作情境。通过观察演示，学生可将书本上的客运服务理论与实际岗位操作联系起来，形成对标准服务流程、应急处置动作的直观认知，加深对服务规范、安全要求的理解与记忆；同时能激发学生对真实客运场景的学习兴趣，集中学习注意力，引导学生通过观察、模仿与思考，发展服务观察力、场景应变力与岗位实操思维能力，为后续实训与岗位实习筑牢基础。

3. 情景模拟法

情景模拟法是本专业核心的实践教学方法。依托三元制资源融通优势，教学中依托模拟高铁站、仿真列车车厢等实训场景，还原真实客运服务情境，组织学生分角色开展票务办理、旅客问询、重点旅客服务、突发旅客纠纷处理、列车晚点安抚、应急疏散等场景化模拟演练。将企业岗位标准、服务规范、应急处置要求融入日常教学，通过沉浸式体验，让学生将客运服务理论知识转化为实操能力，掌握岗位服务标准与沟通技巧，提升应急处置与现场应变能力，缩短校园学习与职场岗位的适配距离，实现“课堂即岗位、实训即实战”的教学效果，契合三元制职业化人才培养目标。

4. 项目化教学法

以真实客运岗位工作任务为载体，实施项目化教学。围绕高铁客运服务全流程，设计“车站售票与检票服务”、“列车乘务作业组织”、“旅客投诉处理与服务改进”、“智慧车站客运服务流程优化”等教学项目，引导学生以小组为单位，完成任务分析、方案设计、流程执行与成果展示的全过程。在项目实施中，学生主动整合客运组织、服务礼仪、沟通技巧、安全规范等多模块知识，培养岗位协作能力、问题解决能力与职业素养，实现工学结合、理实一体化教学。

5. 案例分析法

充分利用三元制校企资源共享优势，收集整理高速铁路客运服务、设备故障、客流组织、突发事件处置等真实企业典型案例，如重点旅客帮扶、服务纠纷处理、特殊天气客运组织、旅客突发疾病应急处置等。通过对案例背景、过程与结果的深度剖析，引导学生运用客运服务规范、旅客心理学、应急管理知识，分析问题成因、优化服务流程、

制定处置方案，帮助学生理解行业服务标准的实际应用，提升职业判断力、风险防范意识与服务创新能力，强化理论知识与岗位实践的衔接。

（五）学习评价

1. 建立学校、企业、学生三方共同参与的评价机制。学校侧重理论知识、课堂表现、学业进度与综合素质评价；合作企业依托岗位标准，对学生实训表现、岗位实操、职业规范、敬业态度进行现场考核评价；通过学生自我评价、小组互评方式，强化自我反思与互助提升，形成三方联动、立体多元的评价主体格局。

2. 评价内容覆盖知识、技能、素养、实践四大维度。专业理论知识重点考核第一课堂课程掌握程度；专业技能重点考核校内实训、仿真操作及企业岗位实操能力；职业素养涵盖职业礼仪、服务意识、纪律作风、团队协作、安全规范等；实践表现贯通第二课堂素质活动、竞赛科创、勤工助学、社会实践及第三课堂企业跟岗、顶岗实习全过程，实现全维度育人成效考核。

3. 打破终结性考核模式，实行 60%过程性评价+40%终结性评价的考核结构。过程性评价包含课堂出勤、作业完成、课堂互动、实训操作、项目任务、三课堂实践学时完成情况、实习周记、阶段性表现等；终结性评价包含课程考试、技能考核、综合项目答辩、实习结业考核等，贯穿学期教学、实训实习、毕业成长全过程，实现全过程跟踪评价。

（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议，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 161 学分	
学分结构	公共课基础课 63 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；综合实践 26 学分。	
其它	勤工助学与社会实践须修满 18 学分，由学工处统一管理认定	

十、附录 专业计划进程表

附录：高速铁路客运服务专业2026级教学计划进程表(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 30.34%	G03174	思想道德与法治	3	B	54	36	18	3								
	G01482	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							
	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						经营、电影学院、艺术设计学院、信息、外语、医学院第三学期开设、机电学院、建筑工程学院、教育学院、24级五年专第四学期开设
	G04418	大学英语1	4	B	64	40	24	4								外语、经营、艺术、建工、电影学院、其余学院执行线上课程
	G04419	大学英语2	4	B	64	40	24		√							信息、机电、医学院、教育第二学期开设，其余学院执行线上课程
	G02727	信息技术	4	B	72	36	36	4								电影、艺术、建工、机电、信息第一学期开设，其余学院第二学期开设
	G02277	军事课	4	B	148	36	112		2							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60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12学时，记2学分。
	G00009	形势与政策	3	B	48	24	24	√	√	√	√	√	√	√	√	第6学期线上课
	G05402	大学生职业发展与就业指导	1	B	16	10	6	√		√						第一学期开设3周，第三学期开设5周
	G01633	生涯体验——创业教育	2	B	32	16	16		√							
	G05403	大学生职业发展与就业指导	1	B	16	8	8				√					
	G00003	大学语文	2	A	36	36	0	2								经营、教育、外语、医学院第1学期；其余学院第二学期；
	G02215	劳动教育	1	B	16	4	12		√							航空机电学院、信息工程学院和教育学院三个学院第一学期开设；医学院、电影学院、艺术设计学院、建筑工程学院、外国语学院和旅游学院和经济管理学院第二学期开设
	G00826	大学生心理健康教育	2	B	32	16	16	1	1							第一学期开设16课时，第二学期开设16课时
	G04397	大学生成长学	2	A	32	32	0		2							机电、信息、医学院第一学期开设；经营、外国语学院、艺术工程学院、教育学院、电影学院第二学期开设
	G04735	国家安全教育	1	A	18	18	0	√								
	G02921	入学教育	1	A	16	16	0	√								
	G04875	毕业教育	1	A	16	16	0						√			
“公共必修课”模块小计			47	/	878	462	416	12	16	2	0	0	0	0		
公共选修 课 8.85%	G02892	美育概论	2	A	32	32	0		2						经营、教育、机电、信息第一学期开设，外语、艺术、建工、电影、医学院第二学期开设	
	G04415	“四史”概论	2	A	32	32	0								线上执行	
	G04876	中华民族发展史	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	
	G05399	人工智能基础及应用	2	B	32	16	16	√							线上执行《除信息工程学院、电气自动化专业外的所有专业》 线下执行《信息工程学院所有专业、电气自动化专业》	
	/	任意性选修课	4	A	64	64	0								线上执行	
公共选修课模块小计			16	/	256	240	16	0	2	0	0	0	0			
“公共基础课”模块小计			63	/	1134	702	432	14	18	2	0	0	0			
专业基础 课 15.48%	G04778	服务礼仪与形体训练	4	B	64	32	32	4								
	G01494	乘务英语	4	B	64	32	32			4						
	G03579	铁路运输设备及信号基础	4	B	64	32	32			4						
	G01495	铁路客运规章	4	B	64	32	32				4					
	G01499	铁路餐饮服务	2	B	32	16	16		2							
	G01492	高速铁路概论	4	B	64	32	32	4								
	G04821	交通岗站与枢纽设计	4	B	64	32	32					4				
	G02417	客运安全管理	2	B	32	16	16			2						
专业基础课模块小计			28	/	448	224	224	8	2	10	4	4	0			
专业核心 课程 15.48%	G02064	高速铁路客运组织	4	B	64	32	32			4						
	G04863	铁路旅客服务心理	4	B	64	32	32		4							
	G03578	高铁安全管理与应急处置	4	B	64	32	32	4								
	G03581	客运站要客服务	4	B	64	32	32				4					
	G05219	高速铁路运输市场营销	4	B	64	32	32					4				
	G03729	高速铁路行车组织	4	B	64	32	32					4				
	G01557	运输经济学	4	B	64	32	32			4						
专业核心课模块小计			28	/	448	224	224	4	4	8	8	4	0			
专业拓展 课程 8.85%	G02795	交通物流学导论	4	B	64	32	32				4					
	G03728	智能高速铁路服务技术	4	B	64	32	32					4				
	G02067	中外民俗	4	B	64	32	32					4				
	G01694	播音与主持	2	B	32	16	16			2						
	G04776	职业形象塑造	2	B	32	16	16						2			
拓展课程模块小计			16	/	256	128	128	0	0	2	8	6	0			
“课内教学活动”总计			135	/	2286	1278	1008	26	24	22	20	14	0			
专业实践 课			0													
			0												实践教学内容在B类课程中分散进行	
专业实践模块小计			0	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
综合实践 21%	G03962	岗位实习	18	C	480	0	480					4周	20周		毕业实习不低于6个月，医学类专业一般为20学分	
	G00032	毕业设计（论文）	8	C	128	0	128					8周			毕业论文通常为4周，毕业设计通常为8周	
	综合实践模块小计		26	/	608	0	608									
总 计			161	/	2894	1278	1616	26	24	22	20	0	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					
	11.82%		32.34%				34.83%				21.01%					
	理论部分				实践部分（应在50%以上）											
44.16%								55.84%								
高速铁路客运服务专业		执笔人（签名）				审核人（签名）				年 月 日						