

高速铁路客运服务专业 人才培养方案

(三年制)

专业类别 交通运输大类/铁道运输类

专业名称 高速铁路客运服务

专业代码 500113

陕西交通职业技术学院

2021年7月

轨道交通学院学院 专业人才培养方案

编审组负责人 卫小伟

编 审 组 成 员 史望聪 禹翔 宋薇 赵铎 任娜

赵岚 (西安铁路职业技术学院交通运输学院 教授)

梁娟 (西安铁路高级技工学校 教学副校长)

贾拴航 (西安市轨道交通集团有限公司运营分公司客运一部)

杨洪 (西安市轨道交通集团有限公司运营分公司技术安全一部)

靳雨诺 (西安市轨道交通集团有限公司运营分公司)

赵宝峰 (西安市轨道交通集团有限公司运营分公司车辆一部)

高速铁路客运服务专业（三年制） 专业人才培养方案

编制负责人 任娜

编 制 组 成 员 史望聪 禹翔 赵婧文 李俊娴 梁烨

卢剑鸿 (西安铁路局车辆处车辆检测所)

王 强 (西安铁路局西安动车段)

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、基本信息

1. 专业名称：高速铁路客运服务
2. 专业代码：500113
3. 招生对象：普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力
4. 学制与学历：三年 大专
5. 学习形式：全日制

二、培养目标

本专业培养拥护中国共产党的领导，拥护社会主义制度，理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展的社会主义建设者和接班人。学生主要面向高速铁路、城市轨道交通行业，适应高速铁路、城市轨道交通生产和管理一线职业岗位需要，具有良好的职业道德和敬业精神，具备较高的综合素质和较强的客运服务能力，能够熟练掌握高速铁路列车乘务、高速铁路客运服务技能，也可从事城市轨道交通客运服务的高素质技术技能人才。

三、培养规格

(一)素养

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民族自豪感。
2. 崇尚宪法、遵纪守法、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，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯。

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

（二）知识

1. 掌握必备的思想政理论、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. 熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

4. 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

5. 掌握铁路客运规章及相关知识。

6. 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

7. 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

8. 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

9. 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

10. 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

11. 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

（三）能力

1. 具有探究学习、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. 具有团队合作能力。

4. 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。

5. 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。

6. 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补票及用户检验等业务。

7. 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作。
8. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。
9. 具有医疗常识和急救的基本技能。
10. 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。
11. 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。
12. 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。

四、就业方向

本专业学生职业面向主要涉及高速铁路和城市轨道交通行业企业。具体从事的就业岗位如下表：

表 1 职业面向分析表

代码	工种	岗位
4-05-02-01	运输服务人员	旅客列车乘务员
6-24-02-07	运输设备操作人员及有关人员	机车乘务员
4-05-02-02	运输服务人员	车站客运服务员
4-05-02-99	运输服务人员	其他铁路客货运输服务人员
6-24-02-08	运输设备操作人员及有关人员	车站行车作业员

相应的职业资格证书或技能等级证书如下表：

表 2 技能等级证书或职业资格证书表

序号	证书名称	等级	颁证单位
1	城市轨道交通运营管理员	初级	中国轨道交通联合会、中国轨道交通专业评审委员会
2	1+X 城市轨道交通站务职业技能等级证书	初级	广州城市轨道交通培训学院股份有限公司
3	普通话水平测试等级证	二级乙等以上	国家语言文字工作委员会 (陕西省语言文字工作委员会代发)
4	全国专业技术人员计算机应用能力考试合格证	资格证	教育部考试中心
5	国家计算机等级考试证书	二级	教育部考试中心
6	急救员证书	初级	中国红十字会总会

五、工作任务与职业能力

表3 “工作任务→职业能力→课程设置”对应表

序号	工作任务	职业能力	课程设置 (含实训)
1	动车组列车员： 1.上岗前仪容仪表整理； 2.班前出乘会； 3.班中作业——商务及一等座客运组织及服务（立岗作业、整理行李架、安排座位、车门管理、报纸服务、衣物服务、餐饮服务、毛毯服务、拖鞋服务、票务处理）； 4.班中作业——二等座客运组织及服务（立岗作业、整理行李架、安排座位、车门管理、票务处理）； 6.班中作业——突发事件处理； 7.班后作业——交班及总结作业。	1.动车组列车客服礼仪应用； 2.动车组列车客服形体表达； 3.动车组列车客运组织； 4.动车组列车旅客运输服务； 5.动车组列车客运服务英语； 6.动车组列车客运沟通技巧； 7.动车组列车运输安全与应急管理。	1.文明服务与礼仪、 2.形体训练； 3.高速铁路客运组织、高速铁路客运服务实训 4.动车乘务实务、动车乘务技能实训 5.铁路服务英语； 6.普通话与沟通技巧； 7.安全管理与应急处理、安全与应急处理实训
	高铁客运员： 1.上岗前仪容仪表整理； 2.班前出乘会； 3.班中作业——问询处服务； 4.班中作业——票务服务； 5.班中作业——实名制验票服务； 6.班中作业——候车室服务； 7.班中作业——行包服务； 8.班中作业——出站口服务； 9.班中作业——突发事件处理； 10.班后作业——交班及总结作业。	1.高铁车站客服礼仪应用； 2.高铁车站客服形体表达； 3.高铁车站铁路客运组织； 4.高铁车站旅客运输服务； 5.高铁车站客运服务英语； 6.高铁车站客运沟通技巧； 7.高铁车站运输安全与应急管理。	
2	城市轨道交通站务员、值班员： 1.上岗前仪容仪表整理； 2.乘客服务中心服务； 4.票务服务； 5.安检服务； 6.交班及总结作业。	1.城市轨道交通车站客服礼仪应用； 2.城市轨道交通车站客服形体表达； 3.城市轨道交通基础知识； 4.城市轨道交通行车组织知识； 5.轨道交通车站客运沟通技巧；	1.文明服务与礼仪； 2.形体训练； 3.城市轨道交通基础； 4.城市轨道交通客运服务； 5.普通话与沟通技巧。

六、课程体系与课程设置

(一) 构建思路

根据现代高职教育理论以及教育部、财政部关于高职教育的有关文件精神，以学生就业为导向，面向大中城市，服务于高速铁路及城市轨道交通行业，贯彻校企合作、工学结合思想，准确把握专业建设理论和专业核心内容，与西安铁路局、西安地铁公司等企业开展合作办学，并与日本国际旅行交通学校等轨道类高等学校合作办学，推动专业人才培养模式和课程体系的改革深化。通过开展各种形式的专业研讨会、对铁路局、地铁公司等企业深入调研，结合对往届毕业生反馈意见认真分析的基础上，根据确立的专业人才培养目标、高速铁路及轨道交通等行业需求、社会需求和学生就业分布状况，形成“双元互动，多证融通”的人才培养模式，并按照“调研——岗位群分析——岗位能力分析——课程设置——课程内容选取”的工作步骤构建课程体系。

1. “双元互动，多证融通”人才培养模式

“双元互动”是指学校和企业两个育人主体紧密合作，根据专业对应工作岗位，校企共同制定人才培养方案，双导师共同承担人才培养任务，双环境共同支撑人才培养过程；“多证融通”是指学生在获取学历证书的同时，根据职业发展需要获取多类职业技能等级证书，将教学内容与职业技能等级考试内容相融合，实现学历教育与职业资格培训之间的有效衔接与融通。这种人才培养模式主要体现在以职业需求为导向、以实践能力培养为重点，学校与企业两个育人主体共同制定人才培养方案，充分利用学校和企业两种不同的教育环境和教育资源，积极实现学生岗位成才。

2. 课程体系

根据本专业人才培养目标确立的“双元互动，多证融通”人才培养模式要求，课程体系对接工作岗位能力需求，教学内容对接典型工作过程。组建校企结合的师资队伍，共同开展岗位工作任务与职业能力分析，提炼核心职业能力，以行业和职业资格要求为标准，真实工作任务及工作过程所需要的知识、能力、素质要求为依据，构建本专业的课程体系。

(二) 课程构建

详见表 4。

表 4 “能力类别→能力要求→支撑课程”对应表

能力类别	能力要求	支撑课程	
一般职业能力	1.具备吃苦耐劳的精神,具备团队合作意识与精神,具备不怕苦,不怕累的坚强意志; 2.提高自我保健意识,增强体质、促进身体健康,养成良好的体育锻炼习惯,保持良好的心态; 3.增强体质健康和心理健康、增强社会适应能力; 4.提高思想道德意识,具有一定的法律常识; 5.具有数学逻辑思维力; 6.具备一定的英语听、读、说、写的的能力; 7.具备一定的应用文写作能力; 8.具备计算机办公软件的操作能力。	军训、体育 思想道德修养与法律基础 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 高等数学 应用英语 应用文写作 计算机应用基础	
专业能力	专业 基础 能力	1.具备一定的计算机网络基础知识和能力; 2.能说标准的普通话,能和他人进行良好的沟通; 3.具备高速铁路的相关基本理论知识; 4.熟悉高速铁路线路站场、动车组等运输设备知识; 5.能够阅读和翻译简单的专业英语资料,用英语与旅客交流沟通; 6.具备心理学相关知识;	计算机网络基础 普通话及沟通技巧 高速铁路概论 铁路运输设备使用与管理 铁路服务英语 服务心理学
	专业 核 心 能 力	1.能够掌握高速铁路旅客的运输流程及相应注意事项; 2.掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识; 3.具备高铁列车及动车组设备设施运用能力; 4.能够组织旅客进站候车、站台乘降、出站等车站客运组织工作; 5.具备安全管理的知识及突发事件下能够进行应急处理的能力; 6.具有较强的服务意识能够为旅客提供优质服务。 7.具有高雅的职业形象。	高速铁路客运规章 高速铁路行车组织 动车乘务实务、动车乘务技能实训 高速铁路客运组织 安全管理与应急处理、安全与应急处理实训 文明服务与礼仪、高铁客运服务礼仪实训 形体训练
	专业 拓 展 能 力	1.具备一定的动车餐饮服务管理能力; 2.掌握运输市场营销相关知识; 3.掌握城市轨道交通基本理论、 4.掌握城市轨道交通行车组织知识。 5.掌握医疗急救相关知识 6.具备公共关系调查、公共关系策划、公共关系专题活动;	动车餐饮服务 运输市场营销 城市轨道交通基础 城市轨道交通客运服务 城轨运营管理实训 医疗常识与急救 公共关系学

七、教学进程总体安排

详见表 5。

表5 2019级高速铁路客运服务专业课程设置表

课程性质	课程类别	课程名称	课程代码	课程类型	学分	周数	学时数			周学时分配						
							总学时	理论学时	实践学时	第一年		第二年		第三年		
										1	2	3	4	5	6	
必修课	公共基础学习领域	入学教育及军训(含军事课)	01BB06001	B	4	3	148	36	112	√	√	√	√	√	√	
		思想道德与法治 1	01BB24001	B	1.5	15	30	26	4	2						
		思想道德与法治 2	01BB24002	B	1.5	16	32	28	4		2					
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 1	01BB24003	B	2	15	30	26	4			2				
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 2	01BB24004	B	2	16	32	28	4				2			
		形势与政策	01BB06001	A	1	4	32	32		2	2	2	2			
		党史	3006011	A	1	10	20	20		2						
		*应用英语 1	01BB06001	B	3	15	60	36	24	4						
		*应用英语 2	01BB24001	B	3.5	16	64	38	26		4					
		体育 1	01BB24002	B	2	18	36	4	32	2						
		体育 2	01BB24003	B	2	18	36	2	34		2					
		体育 3	01BB24004	B	2	18	36	2	34				2			
		劳动课	0601033	B	2		36	18	18	√	√	√	√	√	√	
		美育	0071232	B	2		36	18	18	√	√	√	√	√	√	
		应用数学(工科) 1	01BB23003	B	3	15	60	40	20	4						
		应用数学(工科) 2	01BB23004	B	3.5	16	64	46	20		4					
		应用文写作	01BB23005	B	2	17	34	26	8				2			
		信息技术	01BB22001	B	3	15	60	30	30	4						
		安全教育	01BB06002	A	1		16	16		√	√	√	√	√	√	
		大学生职业生涯规划与就业指导	01BB06003	A	2	16	32	32		√						
		大学生心理健康教育	01BB06004	B	2		32	24	8	√	√	√	√			
		大学生创新创业教育	01BB06005	A	2		32	32		√	√	√	√			
		小计				48		958	560	400	18	12	4	6		
		专业基础学习	*铁路服务英语	02BB21061	B	3	4	64	48	16				4		
			普通话与沟通技巧	02BB21003	B	2	15	30	24	6	2					
			*高速铁路概论	02BB21062	B	3	15	60	46	14	4					
服务心理学	02BB21063		B	2	17	34	26	8			2					
计算机网络基础	02BB21006		B	2	17	34	28	6			2					
小计					12		222	172	50	6		4	4			

续表5 2019级高速铁路客运服务专业课程设置表

课程性质	课程类别	课程名称	课程代码	课程类型	学分	周数	学时数			周学时分配						
							总学时	理论学时	实践学时	第一年		第二年		第三年		
										1	2	3	4	5	6	
专业核心学习领域		*形体训练	03BB21064	B	3	15	60	12	48	4						
		*高速铁路行车组织	03BB21065	B	4	17	68	56	12			4				
		*动车乘务实务	03BB21066	B	4	17	68	56	12			4				
		动车乘务技能实训	03BC21067	C	1	1	30		30			30				
		*高速铁路客运组织	03BB21068	B	3.5	16	64	48	16		4					
		高铁客运服务礼仪实训	03BC21069	C	2	2	60		60		30					
		*高速铁路客运规章	03BB21070	B	3.5	16	64	48	16				4			
		*文明服务与礼仪	03BB21015	B	4	16	64	48	16		4					
		*安全管理与应急处理	03BB21037	B	4	16	64	48	16				4			
		安全与应急处理实训	03BB21072	C	1	1	30		30				30			
		城轨运营管理实训	03BC21012	C	1	1	30		30				30			
		小 计				31		602	316	286	4	8	8	8		
专业拓展学习领域		公共关系学	04BB21073	B	2	15	30	28	2	2						
		动车餐饮服务	04BB21074	B	2	17	34	30	4			2				
		运输市场营销	04BB21075	B	2	16	32	28	4				2			
		医疗常识与急救	04BB21014	B	2	16	32	28	4				2			
		*城市轨道交通基础	04BB21076	B	4	17	68	56	12			4				
		*城市轨道交通客运服务	04BB21077	B	3.5	16	64	48	16				4			
		顶岗实习	04BC21016	C	18	18	288		288						16	
		职业资格考证	04BC21018	C	8	8	160		160						16	
		毕业设计(论文)及答辩	04BC21017	C	8	8	128		128						16	
	小 计				49.5		836	218	618	2		6	8			
	必修课合计				139		2618	1266	1354	24	24	24	22	16	16	
选修	校内选修课(含公共选修与专业选修课,主要是人文素养、科学素养和专业素质方面):共6学分,108学时,其中理论54学时、实践54学时															

课	课外素质拓展课(含社会实践、志愿服务、科技艺术活动、创新创业实践和思想政治理论课程(实践部分)等内容): 共5学分,90学时,其中实践90学时												
	网络选修课(含中华优秀传统文化、健康教育、艺术鉴赏等):共5学分,90学时,其中理论90学时												
	选修课合计			16		288	144	144					
总 计			155		2906	1410	1498	24	24	24	22	16	16
学期课程门数								8	7	9	7	5	6
学期考试门数								3	3	3	4		

备注:

1. 本课程设置表要求按课程性质排序;
2. 带“*”的课程表示考试课,不带“*”的课程表示考查课。
3. 浅绿色底纹课程为理实一体化课程:

表6 高速铁路客运服务专业课程属性一览表

课程名称	课程代码	课程简称	课程类型	课程性质	考试方式	考试类型
入学教育及军训(含军事课)	01BB06001		B	必修	开卷	考查课
思想道德与法治1	01BB24001	思法1	B	必修	笔试(开卷)	考查课
思想道德与法治2	01BB24002	思法2	B	必修	笔试(开卷)	考查课
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论1	01BB24003	毛特概论1	B	必修	笔试(开卷)	考查课
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论2	01BB24004	毛特概论2	B	必修	笔试(开卷)	考查课
形势与政策	01BB06001		A	必修	开卷	考查课
党史	3006011		A	必修	笔试	考查课
*应用英语1	01BB06001		B	必修	笔试+口试(闭)	考试课
*应用英语2	01BB24001		B	必修	笔试+口试(闭)	考试课
体育1	01BB24002		B	必修	现场操作	考查课
体育2	01BB24003		B	必修	现场操作	考查课
体育3	01BB24004		B	必修	现场操作	考查课
劳动课	0601033		B	必修	笔试	考查课
美育	0071232		B	必修	笔试	考查课
应用数学1	01BB23003		B	必修	笔试(闭卷)	考查课
应用数学2	01BB23004		B	必修	笔试(半开卷)	考查课
应用文写作	01BB23005		B	必修	笔试(开卷)	考查课

课程名称	课程代码	课程简称	课程类型	课程性质	考试方式	考试类型
信息技术	01BB22001		B	必修	①纯实践考核 ②笔试(闭卷)+实践考核	考查课
安全教育	01BB06002		A	必修	现场操作	考查课
大学生职业生涯规划与就业指导	01BB06003		A	必修	笔试(闭卷)	考查课
大学生心理健康教育	01BB06004		B	必修	笔试(闭卷)	考查课
大学生创新创业教育	01BB06005		A	必修	笔试(闭卷)	考查课
普通话与沟通技巧	02BB21003		B	必修课	口试	考查课
*高速铁路概论	02BB21062	高铁概论	B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
*城市轨道交通基础	04BB21076	城轨基础	B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
计算机网络基础	02BB21006		B	必修课	笔试(闭卷)	考查课
公共关系学	04BB21073		B	必修课	笔试(闭卷)	考查课
*高速铁路行车组织	03BB21065		B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
*动车乘务实务	03BB21066		B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
动车乘务技能实训	03BC21067		C	必修课	现场操作	考查课
*高速铁路客运组织	03BB21068		B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
*形体训练	03BB21064		B	必修课	①纯实践考核 ②笔试(闭卷)+实践考核	考试课
*铁路服务英语	02BB21061		B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
*文明服务与礼仪	03BB21015		B	必修课	笔试(闭卷)+实践考核	考试课
*安全管理与应急处理	03BB21037	安全与应急	B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
安全与应急处理实训	03BB21072		C	必修课	现场操作	考查课
高铁客运服务礼仪实训	03BC21069		C	必修课	现场操作	考查课
城轨运营管理实训	03BC21012		C	必修课	现场操作	考查课
动车餐饮服务	04BB21074		B	必修课	笔试(闭卷)+实践考核	考查课
服务心理学	02BB21063		B	必修课	笔试(开卷)	考查课
医疗常识与急救	04BB21014		B	必修课	笔试(闭卷)+实践考核	考查课
*高速铁路客运规章	03BB21070		B	必修课	笔试(闭卷)	考试课
*城市轨道交通客运服务	04BB21077		B	必修课	笔试(闭卷)+实践考核	考试课

课程名称	课程代码	课程简称	课程类型	课程性质	考试方式	考试类型
运输市场营销	04BB21075		B	必修课	笔试（闭卷）+实践考核	考查课
顶岗实习	04BC21016		C	必修课	现场操作	考查课
职业资格考证	04BC21018		C	必修课	笔试+现场操作	考查课
毕业设计（论文）及答辩	04BC21017		C	必修课	口试	考查课

表 7 教学进程表

学年	学期	教学周历																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
一	1	新生入学教育及军训 3 周			思想道德与法治 1 (2)、体育 1 (2)、应用数学 1 (4)、应用英语 1 (4)、公共关系学 (2)、普通话与沟通技巧 (2)、高速铁路概论 (4)、形体训练 (4)、形势与政策 (2)、党史、劳动课、美育、安全教育、大学生心理健康教育、大学生创新创业教育、入学教育及军训 (含军事课)														机动	考试
	2	思想道德与法治 2 (2)、体育 2 (2)、应用数学 2 (4)、应用英语 2 (4)、信息技术 (4)、文明服务与礼仪 (4)、高速铁路客运组织 (4)、形势与政策、安全教育、大学生心理健康教育、大学生创新创业教育																高铁乘务礼仪实训 2 周	机动	考试
二	3	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 1 (2)、体育 3 (2)、应用文写作 (2)、动车乘务实务 (4)、高速铁路行车组织 (4)、服务心理学 (2)、计算机网络基础 (2)、城市轨道交通基础 (4)、动车餐饮服务 (2)、形势与政策、安全教育、大学生心理健康教育、大学生创新创业教育																动车乘务技能实训 1 周	机动	考试
	4	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 2 (2)、铁路服务英语 (4)、运输市场营销 (2)、安全管理与应急处理 (4)、高速铁路客运规章 (4)、城市轨道交通客运服务 (4)、医疗常识与急救 (2)、大学生职业生涯规划与就业指导 (2)、形势与政策、安全教育、大学生心理健康教育、大学生创新创业教育																安全与应急管理实训 1 周	机动	考试
三	5	顶岗实习 18 周																	机动	考试
	6	职业资格考证 8 周						毕业设计 (论文) 及答辩 8 周						毕业离校						

表 8 课程结构比例分布表

课程性质	课程类别	学时分布 (理论/实践)	学分结构要求		学时结构要求				
			学分分布	分布比例	本专业最低总学分 (155)	总学时数 (2906)	理论教学学时及比例 (1410, 49%)	实践教学学时及比例 (1498, 52%)	理论教学与实践教学学时比例 (1:1.1)
必修课	公共基础学习领域	560/400	48	31%					
	专业基础学习领域	172/50	12	8%					
	专业核心学习领域	316/286	31	20%					
	专业拓展学习领域	218/618	49	32%					
选修课		144/144	16	10%					

八、专业核心学习领域课程简介

1. 《动车乘务实务》课程

表 9-1 《动车乘务实务》课程简介

课程名称		动车乘务实务					
实施学期	第三学期	总学时	68	讲授学时	56	实训学时	12
主要内容	1.动车组列车设施设备识别与操作 2.高铁乘务作业 3.动车组列车员岗位职责及客运服务技巧 4.列车员心理素质及客运服务礼仪 5.非正常情况下的应急处理						
职业能力	1.具备动车组内设备设施的操作及使用能力 2.具备列车票务处理能力 3.具备动车组广播作业的能力 4.具备动车组出乘作业能力 5.具备动车组异常应急处理能力						
课程思政要点	1.中国高铁发展和设施设备的完善：培养学生的中华民族自豪感和深厚的爱国情感 2.通过介绍动车组列车员岗位职责树立学生遵守各项制度的职业素养 3.通过了解乘务员考核目标，培养学生具有社会责任感和社会参与意识 4.通过应急处理作业学习，培养学生细致严谨的工作态度 5.通过客运服务技巧的学习，培养学生服务为民的精神						
学习重点与难点	1.高速铁路动车的车内设备设施操作方法 2.动车组票务作业流程和票价计算 3.客运记录编制和拍发电报的方法和要求 4.旅客、设备异常应急处理方法和要求						
教学组织	本课程结合先进教育理念及行业企业岗位职业能力需求分析，本着“理论联系实际”的教学思路，基于岗位实际工作过程进行教学组织，在教学中需注重加强学生对概念和原理的理解、对分析方法的掌握以及方法的实际运用。在实际教学中，以岗位群的工作任务为切入点、以行动化的学习项目为载体，融合课程思政，通过课前资源设计、课中学生讨论、课后解决任务等线上线下混合教学形式，加强课堂效果。						
教学资源	《高铁列车员乘务实务》，张黎，中国建材工业出版社，版别（2019年7月，第一版） 《高速铁路乘务工作实务》，李培锁、邓岚、赵小红，西南交通大学出版社，版别（2019年5月，第一版） 轨道交通专业知识服务系统 http://www.rail-info.com.cn/Tky/Home/Index						

2. 《高速铁路客运组织》课程

表 9-2 《高速铁路客运组织》课程简介

课程名称		高速铁路客运组织					
实施学期	第二学期	总学时	64	讲授学时	48	实训学时	16
主要内容	1. 铁路客运工作法律法规 2. 客运站票务管理及售票作业 3. 高铁车站客运组织 4. 动车乘务组织 5. 高铁客运站应急处理						
职业能力	1. 能对铁路旅客运输需要遵守的法律法规和铁路规章有初步的认识 2. 能熟练识别各种车票及其有效性, 并能够进行窗口人工售票、自助售票 3. 能运用高速铁路客运站旅客组织、服务设备, 并能组织旅客进站、出站及站台乘降 4. 能掌握列车长、列车员工作流程, 能够按照标准作业; 5. 能够对售票、车站突发状况进行应急处理。						
课程思政要点	1. 培养学生爱国主义情怀及对其民族文化的自信, 构筑中国精神、中国价值、中国力量 2. 培养学生爱岗敬业、吃苦耐劳的敬业精神, 树立学生的职业荣誉感和责任感 3. 培养学生严谨细致、精益求精的工作态度, 发现问题、分析问题并解决问题的能力 4. 培养学生遵纪守法及质量、安全意识, 提升学生观察、思考、逻辑、思维等综合素质 5. 培养学生的创新精神和沟通能力, 为学生的终身发展奠定专业基础和专业技能						
学习重点与难点	1. 铁路旅客运输相关法律法规及铁路规章 2. 车票的基本知识及车票业务办理的相关规定和标准 3. 旅客进站、站台乘降、出站过程各个环节的工作 4. 乘务组人员岗位职责以及动车组服务设备设施 5. 售票、车站突发情况的应急预案及流程						
教学组织	本门课程以学生为中心, 融“教、做、学”为一体, 主要采用项目教学法、任务驱动法、分组讨论、角色扮演法、案例教学法等进行授课。在教学中注重加强学生对概念和原理的理解、对分析方法的掌握以及方法的实际运用。同时, 教师利用现代化信息手段及技术(在线开放课程、MOOC、微课等)组织教学内容, 将信息技术与教育教学相结合, 引导学生积极思考、主动参与、乐于实践, 提高教学效果。						
教学资源	信息化教学资源建设: 中国大学 MOOC《高速铁路运输组织》国家精品课程; 中国大学 MOOC《铁路旅客运输组织》在线开放课程; 智慧职教《铁路客运组织》在线开放课程。 网络资源: 国家铁路局: http://www.nra.gov.cn/ ; 国家职业资格网: http://www.osta.org.cn/ ; 交通运输部职业资格中心: http://www.moc.gov.cn/zizhan/ 。 微信公众号, 中国铁路、轨道世界; 期刊杂志:《高速铁路技术》、《高速铁路与轨道交通》、《交通信息化》等。						

3. 《高速铁路行车组织》课程

表 9-3 《高速铁路行车组织》课程简介

课程名称		高速铁路行车组织					
实施学期	第三学期	总学时	68	讲授学时	56	实训学时	12
主要内容	1. 铁路运输能力的计算原理与方法 2. 列车编组计划的流程与编组内容 3. 铁路运输技术计划的主要内容以及各项计划指标的确定方法 4. 车站接发车作业、调车作业 5. 列车运行图的分类及绘制方法						
职业能力	1. 具备铁路运输生产能力计算的能力 2. 具备编制列车编组计划的能力 3. 具备车站接发列车的能力 4. 具备高速铁路行车组织的能力 5. 能独立完成列车运行图的绘制						
课程思政要点	本课程的思政元素设计注重学思结合、知行统一。在总结教学内容的基础上，梳理出课程中可以进行价值观引导及融入主要思政教育元素的环节。通过行车组织规章、行车组织案例等能够与课程思政紧密贴合的内容，注重培养学生家国情怀，教化学生的思想心灵，构筑其民族精神、职业精神，提升其责任与担当，培养学生具备爱岗敬业、求真务实的精神，具备团队合作、开拓进取的意识，具备精益求精、大国工匠的钻研毅力，增强其岗位安全及服务意识，通过健全思想、端正态度，提升学生观察、思考、逻辑、思维等综合素质，以在今后的工作中能够开拓进取、勇挑重任。						
学习重点与难点	1. 列车编组计划制定 2. 铁路运输技术计划制定 3. 车站接发列车作业 4. 铁路运输调度工作 5. 列车运行图的绘制						
教学组织	在教学中需注重加强学生对概念和原理的理解、对分析方法的掌握以及方法的实际运用。从职业岗位中选择真实项目作为教学载体，重构教学内容，对课程进行系统化的总体设计。在实际教学中贴切高铁乘务和运营工作岗位应急救援实际操作运用，融合课程思政，注重学生实操技能的培养，通过课前资源设计、课中学生讨论、课后解决任务等线上线下混合教学形式，加强课堂效果。						
教学资源	信息化教学资源建设：中国大学 MOOC《高速铁路行车组织》国家精品课程；中国大学 MOOC《铁路行车组织》在线开放课程；智慧职教《高铁概论》在线开放课程。 网络资源：国家铁路局： http://www.nra.gov.cn/ ；国家职业资格网： http://www.osta.org.cn/ ；交通运输部职业资格中心： http://www.moc.gov.cn/zizhan/ 。 微信公众号，中国铁路、轨道世界； 期刊杂志：《高速铁路技术》、《高速铁路与轨道交通》、《交通信息化》等。						

4. 《高速铁路客运规章》课程

表 9-4 《高速铁路客运规章》课程简介

课程名称		高速铁路客运规章					
实施学期	第四学期	总学时	64	讲授学时	48	实训学时	16
主要内容	1. 铁路客运基本规程 2. 铁路客运运价 3. 高速铁路车站客运服务质量规范 4. 高速铁路车站客运标识标识系统规范 5. 高速铁路列车客运规章运用 6. 铁路运输事故及应急处理						
职业能力	1. 能确定旅客旅客运输合同的内容及合同双方的权利和义务 2. 能计算铁路运价, 不同席别动车组票价 3. 能解读高铁车站服务质量相关的术语和定义, 能按规范要求为旅客提供标准化服务 4. 能进行高铁车站客运标识的设计, 能甄别客运标识的布点、编号是否符合要求 5. 能按照劳动安全作业标准完成客运作业, 能完成动车组列车乘务作业 6. 能根据铁路交通事故应急救援和调查处理的基本原则进行应急救援、调查处理、赔偿处理						
课程思政要点	1. 通过介绍铁路客运基本规程, 树立学生遵守各项规章制度的职业素养 2. 通过铁路客运运价制定依据、旅客票价、行李包裹运价、客运杂费计算练习培养学生严谨细致的工作作风 3. 通过学习中国典型高铁车站培养学生的民族自豪感 4. 通过学习客运标识的命名原则、各元素的技术要求培养学生精益求精、一丝不苟的工作作风 5. 通过事故救援的调查处理、赔偿处理的流程学习, 培养学生“敬佑生命、救死扶伤、大爱无疆”的精神, 培养学生的应变能力, 抗压能力						
学习重点与难点	1. 铁路客运运价计算 2. 按照规定作业程序办理售票、换(取)票、改签、退票、挂失补等业务旅客乘车条件及旅行变更业务 3. 铁路职工乘车证业务、旅客携带品业务、不符合乘车条件处理业务 4. 行李、包裹运输业务等知识技能 5. 铁路应急救援相关知识						
教学组织	本门课程以学生为中心, 融“教、做、学”为一体, 主要采用项目教学法、任务驱动法、分组讨论、角色扮演法、案例教学法等进行授课。整个教学实施过程应注重过程性评价。同时, 教师应利用现代化信息手段及技术(在线开放课程、MOOC、微课等)组织教学内容, 将信息技术与教育教学相结合, 引导学生积极思考、主动参与、乐于实践, 提高教学效果。						
教学资源	在线开放课: 中国大学 MOOC《铁路旅客运输》在线开放课程; 中国大学 MOOC 组织建立的《中外铁路文化之旅》在线开放课程; 智慧职教《铁路客运组织》在线开放课程。 网络资源: 国家铁路局: http://www.nra.gov.cn/ ; 国家职业资格网: http://www.osta.org.cn/ ; 交通运输部职业资格中心: http://www.moc.gov.cn/zizhan/						

5. 《文明服务与礼仪》课程

表 9-6 《文明服务与礼仪》课程简介

课程名称		文明服务与礼仪					
实施学期	第二学期	总学时	64	讲授学时	48	实训学时	16
主要内容	1. 文明服务与礼仪基本知识 2. 仪容仪表、仪态、服饰、沟通礼仪 3. 高速铁路客运服务礼仪 4. 高速铁路旅客投诉处理 5. 高速铁路服务质量评价						
职业能力	1. 能以文明礼貌的方式处理工作中的各种情况。 2. 能巧妙应变和解决工作中的突发事件。 3. 能熟练在日常工作与生活中使用礼貌用语。 4. 能在日常工作中保持正确的仪容礼仪。 5. 能在日常生活中保持正确的仪表礼仪。						
课程思政要点	在教学中提倡学思结合、知行统一，培养学生知礼、懂礼、行礼，热情友好处理旅客关系与解决突发问题的能力，提升学生的团队协作和全面质量意识，从而培养学生的职业责任感和服务意识，让学生完成学习后能增长智慧才干，达到学有所得、学以致用。						
学习重点与难点	1. 仪容仪表、仪态、服饰、沟通礼仪 2. 高速铁路客运服务人员仪容仪表、仪态、服饰、沟通礼仪 3. 高速铁路旅客投诉处理技巧 4. 高速铁路服务质量评价方法（难点）						
教学组织	教学教学中应以岗位技能要求为中心，组成多个教学项目，每一个项目，以任务为中心的教学单元都结合实际，目的明确，教学过程采用“理实一体”的模式，理论遵循“够用为度”的原则，将职业能力所必需的素质技能有机的融入各个教学单元，采用分组教学法、案例教学法、线上线下混合教学等方法提高学生的学习兴趣，加深对知识的理解，同时也加强学生能力的培养。注重过程性考核，注重“以学生为主体”的教学理念，培养学生职业技能与素养的同时，培育学生德技并修，为学生职业生涯的可持续发展奠定良好的基础。						
教学资源	礼仪虚拟仿真实训软件、城市轨道交通教学资源库。 在线开放课程：智慧树网站，省级精品在线开放课程《城市轨道交通服务礼仪》 网络资源：（与课程内容相关的网络教学资源。） ①中国知网： https://www.cnki.net/ ②超星数字图书馆： https://www.chaoxing.com/ ③中国大学 MOOC： https://www.icourse163.org/ ④学堂在线： https://www.xuetangx.com/						

6. 《安全管理与应急处理》课程

表 9-6 《安全管理与应急处理》课程简介

课程名称		安全管理与应急处理					
实施学期	第四学期	总学时	64	讲授学时	48	实训学时	16
主要内容	1.高速铁路运输安全管理 2.高速铁路交通事故处理 3.高速铁路列车运行应急处理 4.高速铁路动车乘务应急处理 5.红十字应急抢救						
职业能力	1.能确保客运人身作业安全 2.能正确处理铁路交通常见事故 3.能正确使用救援设备 4.具备特殊情况下的应急处理能力 5.能对旅客常见急症进行现场急救						
课程思政要点	1.通过应急处置的方式方法引导学生细致严谨工作态度 2.通过救助工作和实例讲解，培养学生把人民利益放在第一位的社会责任感 3.通过乘务组织异常应急处理讲解，引导学生树立正确的专业价值观和职业道德 4.通过急救应急处理方法和操作过程，培养学生对科学的追求精神、对病人的关怀精神 5.通过高速铁路交通事故救援方法介绍，培养学生具有良好的职业道德和团队协作精神						
学习重点与难点	1.掌握高速铁路交通事故救援程序和要求 2.掌握高速铁路灾害天气行车下交通事故救援处理方法 3.掌握动车组设备异常应急处理方法 4.掌握高速铁路动车乘务应急处理方法和内容 5.掌握应急抢救的基本技能和紧急情况下的处理方法						
教学组织	本课程遵循教育教学规律和职业教育规律，结合先进教育理念及行业企业岗位职业能力需求分析，从职业岗位中选择真实项目作为教学载体，重构教学内容，对课程进行系统化的总体设计。在实际教学中贴切高铁乘务和运营工作岗位应急救援实际操作运用，融合课程思政，注重学生实操技能的培养，通过课前资源设计、课中学生讨论、课后解决任务等线上线下混合教学形式，加强课堂效果。						
教学资源	《高铁乘务安全管理与应急处置》，王慧，西南交通大学出版社，版别（2019年6月，第二版） 《现场急救知识与技术》，窦英茹、张菁著，科学出版社，版别（2018年4月，第一版）						

7. 《形体训练》课程

表 9-7 《形体训练》课程简介

课程名称		形体训练					
实施学期	第一学期	总学时	56	讲授学时	10	实训学时	46
主要内容	1. 客运服务人员的仪态塑造 2. 客运服务人员的手势塑造 3. 客运服务人员的表情塑造 4. 客运服务人员形体塑造 5. 客运服务人员内在美培养						
职业能力	1. 能够具有较强的职业形象意识 2. 能够树立学生高雅的职业形象（妆容、发型、服装等） 3. 能够在日常工作中保持正确的仪态 4. 能够培养身体的柔韧性、协调性、灵活性以及美观性 5. 能够以文明礼貌的方式处理、沟通团队合作中的各种情况						
课程思政要点	1. 强化心灵美与动作美的统一，培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知的兴趣 2. 培养学生健康的思想作风、良好的职业道德、以及敬业精神和责任心 3. 培养学生具有丰富的艺术修养、健康的审美能力、以及优雅的形体气质 4. 培养学生艺术文化素质，营造健康优雅的艺术氛围，推进校园艺术文化建设 5. 培养学生自我展示能力，以及沟通、协调、团结协作能力						
学习重点与难点	1. 站姿、坐姿、蹲姿、行姿的要领 2. 手势、眼神与微笑的要领 3. 护肤、化妆的要领 4. 丝巾、领带系法的要领 5. 身体素质练习：柔韧、力量、耐力、协调、						
教学组织	依据学生职业素质能力需求，进行课程的组织和安排。理论与实践相结合，注重实践参与、体验和应用。充分利用现代化教学技术手段，使学生了解形体塑造的重要性与必要性，使学生从感性认识上升到理性认识，再到实践体验，从而达到直观、快速、标准、深刻的教学效果，使学生更好的形成良好的身体形态，提高学生的自我学习与自主矫正的能力。在课堂内外，学生根据自己已掌握的理论知识和实践技能，相互之间开展互相指导，互相启发，互相评价，增强学生自主学习的信心和积极性，达到提高教学效果的目的。						
教学资源	信息化教学资源：智慧职教《形体训练》在线开放课程；中国大学 MOOC《形体与形象塑造》在线开放课程 教材：《形体训练》，作者单侠，人民交通出版社，版别（2019年06月第二版） 《城市轨道交通服务礼仪》，作者高蓉，人民交通出版社，版别（2018年3月第二版）						

九、专业办学基本条件

(一) 专业教学团队

1. 专业生师比

生师比适宜，满足本专业教学工作的需要，一般不高于 25:1。

2. 师资要求

师资队伍是学科、专业发展和教学工作中的核心资源。师资队伍的质量对学科、专业的长远发展和教学质量的提高有直接影响。高职院校人才的培养要体现的知识、能力、素质协调发展的原则，因此，要求建立一支整体素质高、结构合理、业务过硬、具有实践能力和创新精神的“专兼结合”的“双师型”师资队伍。

(1) 年龄结构合理

教师年龄结构以中青年教师为主。

(2) 学历（学位）和职称结构合理

具有研究生学历、硕士以上学位和讲师以上职称的教师要占专职教师比例的 80%以上，具有副高级以上职称的专职教师占 35%以上。

(3) 双师比结构合理

积极鼓励教师参与科研项目研发、到企业挂职锻炼，并获取专业相关的职业资格证书，逐步提高双师素质教师的比例，双师素质占比 60%以上。

(4) 专兼比结构合理

聘请铁路及地铁公司等企业的技术骨干担任兼职教师，建议兼职教师占比 20%以上，改善师资队伍的知识结构和人员结构。

3. 兼职教师任职资格及水平要求

主要从铁路运输站段或相关企业聘任，聘任条件如下：

(1) 热爱教学工作，教书育人，具有良好的职业道德和较强的工作责任心，为人师表，履行教师的责任和义务，认真负责地完成教学任务。

(2) 具有中级或中级以上职称，专业知识水平较高，能胜任所讲授的课程；或者在本行业享有较高声誉、具有较丰富的实践经验和较高水平的操作技能，能胜任专业课程的教学或实习实训指导工作，年龄一般不超过 65 岁。

4. 兼职教师承担的专业课程及学时比

聘请兼职教师承担的专业课程，建议承担学时比不低于 30%。

(二) 教学设施

1. 校内基础课教学实验室和教学设备的基本要求

校内各门基础课有完善的优质数字资源及学生使用平台，计算机基础、英语课程、体育课程的教学实验室和教学设备应有以下基本要求：

- (1) 不少于 50 人的网络机房，配备有 1-2 台网络服务器和打印机等外部设备。
- (2) 不少于 50 人的模拟语音室或有数字化语言学习系统的网络机房。
- (3) 体育场馆和设施条件能基本保证体育教学和学生的课余健身需要。

2. 校内实训基地的基本要求

校内实训基地应根据高速铁路客运服务专业人才培养目标及高职教育教学改革方向确定建设思路，采用校企合作共建共享的运作模式，主要围绕行车、客运、安全等专业核心课程的专业实践需求建设实训教学设施，为学生提供高度仿真、功能完善、符合职业认知规律和课程改革方向的实训环境，充分保障高速铁路客运服务专业的实践教学、岗位技能培训和职业能力培养。校内实训基地设备设施建设如下：

序号	种类	设备名称及基本配置	实训项目及课程
1	铁路运输基础设备认知实训室	配备高速铁路桥隧、信号通信、动车组模型等	高铁概论、铁路运输设备使用与管理课程教学
2	形体实训室	形体训练设备、职业形象设计设备	形体训练、文明服务与礼仪课程教学
3	高速铁路票务实训室	铁路客运制票系统、二代身份证识别器、验钞机等	高铁服务礼仪实训、高速铁路客运组织、高速铁路客运规章课程教学
4	高速铁路列车乘务实训室	高速铁路客运车辆、车载广播系统等	动车乘务技能实训
5	高速铁路车站站务实训室	旅客服务系统、安检设备	安全与应急实训、高速铁路客运组织、安全管理与应急处理课程教学

3. 校外实训（习）基地的基本要求

校外实训基地包含专业服务区域的铁路局运营部门和城市轨道交通运营公司。铁路校外实训基地应有客运站一个、区段站一个；城市轨道交通校外实训基地至少应有一条运营线路，含调度中心（OCC）、车辆段（车场）和若干城轨车站。

学校与实习基地签订协议，完成学生的认识实习、生产实习以及顶岗实习。

实习基地应为学生配备兼职教师，和校内教师共同制定实习任务书和指导书。

(三) 教学及图书、数字化(网络)资料等学习资源

1. 教材选用基本要求

选择高职高专教材，禁止跨层次选择教材。优先选用教育部及国家针对职业教育的规划教材和铁道部规划教材，鼓励有特色和创新的校本教材。

2. 图书文献配备基本要求

职业标准、技术手册、操作规范、规章制度、专业图书、期刊资料及电子图书不少于 60 册。

3. 数字资源配备基本要求

主干课程建立教学资源库，包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库，开辟师生学习讨论区，向学生提供丰富的网络学习资源，使用便捷、动态更新、满足教学。

十、教学建议

(一) 教学方法、手段的建议、教学组织形式建议及课程思政设计建议

1. 教学方法、手段的建议

针对职业教育特点，教师要依据以行动为导向的教学方法，教学手段上因多应用现代信息手段及技术（如在线开放课程、翻转课堂教学法），激发学生积极思考、解决问题的能力。

教师在课程的教学过程中，加强创设真实的企业情境，强调探究性学习、互动学、协作学习等多种学习策略，充分运用行动导向教学法，采用任务驱动教学法、项目教学法、小组协作学习、角色扮演教学法、案例教学法、头脑风暴法、卡片展示法、模拟教学法、自主学习法等多种教学方法，践行“做中学”，教学过程突出“以学生为中心”，从而促进学生职业能力的培养，有效地培养学生解决问题及可持续发展的能力。

2. 教学组织形式建议

按照课程内容编写课程总体实施设计方案，再按照课程进度与课时安排，编写单元教学活动设计，完成单元的教学目标分析、重点和难点分析及应对方法。在教学过程中，按照告知、引入、操练、深化、归纳总结及训练巩固的教学步骤实施课程内容。在操练中，按照知识点和技能点由简到难，并逐步综合的过程，

使学生掌握项目实施的初步基本能力，在深化中运用基本能力，形成项目的各功能子模块，最终综合成项目实施工程。在课外，可结合拓展项目的对应模块进行课外训练。

3. 课程思政设计建议

课程的思政元素设计注重学思结合、知行统一。在总结教学内容的基础上，梳理出课程中可以进行价值观引导及融入主要思政教育元素的环节。课程中能够与课程思政紧密贴合的内容，注重培养学生家国情怀，教化学生的思想心灵，构筑其民族精神、职业精神，提升其责任与担当，培养学生具备爱岗敬业、求真务实的精神，具备团队合作、开拓进取的意识，具备精益求精、大国工匠的钻研毅力，增强其岗位安全及服务意识，通过健全思想、端正态度，提升学生观察、思考、逻辑、思维等综合素质。

(二) 教学评价、考核建议

1. 教学评价建议

专业要积极推进课程教学评价体系改革，突出能力考核评价方式，建立由形式多样化的课程考核形式组成的评价体系，积极吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价，通过多样式的考核方式，实现对学生专业技能及岗位技能的综合素质评价，激发学生自主性学习，鼓励学生个性发展，培养学生的创新意识和创造能力，这更有利于培养学生的职业能力。

2. 教学考核建议

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式，突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

- (1) 过程评价加期末考核评价相结合的方法进行评价；
- (2) 理论考核加实作考核相结合的方法进行评价；
- (3) 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价；
- (4) 顶岗实践的校内指导教师与校外指导老师相结合进行评价。

十一、毕业规定

(一) 证书要求

1. 取得与本专业工种相关的1个以上职业资格或认证证书；

2. 取得英语 A/B 级或四六级证书或全国计算机软件资格水平考试证书或全国计算机 ATA 考试证书或其它各类专项技能证书。

(二) 学分要求

1. 本专业学生毕业最低总学分是 155 。学生必须同时修满本专业最低总学分才能获得毕业资格；

2. 校内选修课学分不能低于 6，包括在校期间取得的相关证书认定学分和校内教师开设的选修课学分。

3. 课外素质拓展课学分不能低于 5。

4. 劳动课学分不能低于 2。

5. 网络选修课学分不能低于 3。

十二、质量保障

为保证专业人才培养质量，加强教学质量保障，客观、公正地评价教师教学质量和教学水平，引导广大教师积极投入教学工作，促进学校整体教学质量和教学水平的不断提高，学院质控办专门制定了教师教学质量评价办法，成立了学院、专业教研室二级教学质量监控评价体系。

(一) 学院监控

轨道交通学院成立教师教学质量评价工作小组，工作小组由学院院长、高乘教研室主任和骨干代表组成。对高乘运营教研室的的教学情况进行全面检查，包括常规教学检查、教学秩序专项检查、日常教学巡查、教学质量检查等各个方面，并做好相应记录。检查中发现的问题，及时向相关教师以及教研室主任反馈，同时可提出相关建议。

(二) 专业教研室监控

由高乘教研室主任、高速铁路客运服务专业的专业带头人、骨干教师对本教研室人员听课、评课，并建立学生辅导员与学生的教学信息反馈制度，多角度、多方位对教师课程教学质量、学生效果等进行评价，尤其加大对新进青年教师和以及外聘教师帮扶与监控；建立教研室对教师教学过程检查验收制度，教学研究和集体备课制度等。

上述两级监控体系，将学院评教、教研室同行教师听课评课、学生评教等结合起来，对教学中发现的问题及时进行有针对性地处理，保证教学运行处于良好

态势。

十三、继续专业学习深造建议

高速铁路客运服务专业继续学习的渠道主要有：自学考试；通过成人高考参加本科函授学习；通过专升本考试转入本科院校继续学习。

毕业生接受更高层次教育的专业面向主要是城市轨道交通运营管理、铁道运输、交通运输管理专业等。

毕业生可参加学校组织的职业技能提升培训项目。

十四、编制说明

（一）编制的依据

根据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成〔2015〕6号)、教育部等五部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知(教职成〔2016〕3号)、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》(教职成〔2019〕13号)、《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》(教职成司函〔2019〕61号)和《陕西交通职业技术学院教学管理规范(试行)》等文件精神,本方案结合我院教育教学改革、内涵建设与质量工程的要求,依据学院《高职三年制专业人才培养方案编制指导意见(修订)》(陕交院〔2016〕62号)并结合本专业目前实际情况编写而成。

（二）方案的特点

全面落实立德树人的根本任务,坚持面向市场、服务发展、促进就业,以职业能力培养为核心,德技并修,工学结合,突出实践教学,重视学生道德与技能共同提升。

1. 校企共同实施人才培养的全过程,包括课程开发、教学实施、教学评价、学生就业等。

2. 以就业为导向、以职业能力培养为核心,根据职业岗位要求,确定综合素质和职业能力。

（三）方案的执行

人才培养方案是学院保证教学质量和人才培养规格的重要文件,是组织教学

过程、安排教学任务的基本依据。为维护正常的教学秩序,进一步规范教学管理,加强人才培养方案在执行过程中的管理作用,保证人才培养质量,必须严格执行本人才培养方案。本方案从 2021 级高速铁路客运服务专业学生开始执行,在执行过程中,针对市场需求以及执行过程中所存在的问题及时进行修订。

十五、专业建设委员会

表 10 专业建设委员会

专业带头人简介		
<p>企业带头人: 卢剑鸿, 曾任铁路局车辆处车辆检测所, 检测室主任。主持建立了西安铁路局 HMIS、KMIS、5T 综合监控系统等多个局级系统, 负责西安铁路局车辆运态检测工作, 每季度组织协调西安局相邻 4 个铁路局、相关车站开展动态检测工作, 从未出现失误和安全责任事故。现任地铁运营分公司, 物资部采购主办、综合部部长、企业发展部部长、客运部部长。筹备了西安地铁首条线路开通运营管理, 建立了运营企业管理基础体系、决策规范, 主持编制了客运人员岗位应知应会, 主持研究《西安地铁基于颜色牌分级的客流组织方法》、《anylogic 仿真模拟技术在客流组织中的应用》两个项目分别获得 2017 年全国交通运输行业设备管理创新成果一、二等奖, 同时《西安地铁基于颜色牌分级的客流组织方法》还获得了第十六届全国交通企业管理现代化创新成果部级二等奖。</p> <p>学校带头人: 任娜, 女, 出生于 1983 年 10 月, 2008 年 12 月硕士研究生毕业长安大学经济与管理学院交通运输规划与管理专业, 副教授职称。2009 年 7 月在陕西交通职业技术学院参加工作, 现任陕西交通职业学院轨道交通学院高速铁路客运服务教研室主任。指导学生参加陕西省高等职业院校技能大赛交通运输大类服务礼仪赛项获二等奖, 主持省级精品在线开放课程 1 门, 主持(参与)省教育厅及院级教科研项目 8 项, 主(参)编教材 3 部, 发表论文 10 余篇。先后荣获各种奖励 10 多次。</p>		
合作企业简介		
企业名称	企业简介	合作内容
中国铁路西安局集团有限公司	2005 年 3 月 18 日郑州铁路局下辖的西安铁路分局与安康铁路分局合并成立新的西安铁路局。西安铁路局地处陇海铁路西端, 线路覆盖陕西全省辐射甘肃、宁夏、内蒙、山西、河南、湖北、四川、重庆等 8 个省区市, 是进出西北、西南地区的咽喉要道, 在全国路网中承东启西、连接南北, 是我国重要的铁路枢纽之一, 具有十分重要的战略地位。下属包含西安站、西安西站、西安北站等 40 个基层单位。	专业建设、人才培养、毕业生就业创业、职工培训、科学研究、实训基地、项目建设、现代学徒制人才培养等方面开展合作。
陕西省铁路集团有限公司	陕西省铁路集团有限公司是陕西省委、省政府在“十三五”期间, 为加快构建陕西省综合交通运输体系, 实现“市市通高铁、关中通城际、快速通全国”铁路建设目标, 在整合陕西既有铁路投融资主体基础上, 组建的省属大型国有企业。主要负责陕西省铁路路网规划, 推进高速铁路、城际铁路和普速铁路建设, 地方铁路运营管理, 铁路沿线资源开发利用, 铁路建设融资和铁路基金	双方职业教育、科技创新、资源建设、产业项目等四大领域及专业建设、人才培养、毕业生就业创业、队伍建设、职工培训、科学研究、实训基地、项目建设等方面开展全面合作, 并在混合所有制办学、现

陕西交通职业技术学院高速铁路客运服务专业(三年制)人才培养方案

		管理, 铁路有关资产运作。	代学徒制人才培养等方面开展创新实践探索和广泛深入合作。		
西安市轨道交通集团有限责 任公司		西安市轨道交通集团有限公司成立于 2005 年 11 月, 为市政府直属国有独资企业, 与西安市地铁建设指挥部办公室(正局级单位)合署办公, 负责西安城市快速轨道交通系统工程建设、运营管理和资源开发经营。现设 21 个部门、1 个子公司、1 个分公司, 员工近 4000 人。至 2018 年主城区地下轨道交通线网基本形成后, 地铁员工达 10000 人。	专业建设、人才培养、毕业生就业创业、职工培训、科学研究、实训基地、项目建设、现代学徒制人才培养等方面开展合作。		
杭州杭港地铁有限公司		杭州杭港地铁有限公司于 2012 年 09 月 05 日成立, 经营范围包括根据《特许协议》, 投资、建设杭州地铁一号线 B 部分项目设施, 及经营、管理、维护一号线项目设施。提供城市快速轨道交通客运服务。目前杭港地铁运营管理的轨道交通线路总计 2 条。杭州地铁 1 号线于 2012 年 11 月 24 日开通试运营, 全长 53.6 公里, 目前沿线设有 34 座车站, 杭州地铁 5 号线全长约 51.5 公里, 全线共设 38 个站点, 总投资约 375.9 亿元, 是至今杭州地铁线路中单线最长的一条线, 穿越 7 个城区; 38 个站点中有十多个换乘站, 可与 1 号线、2 号线、6 号线等地铁线路换乘, 堪称“换乘之王”。	专业建设、人才培养、毕业生就业创业、职工培训、科学研究、实训基地、项目建设、现代学徒制人才培养等方面开展合作。		
深圳市地铁集团有限公司		前身为深圳市地铁有限公司, 成立于 1998 年 7 月 31 日, 2009 年更名为深圳市地铁集团有限公司, 是深圳市国有资产监督管理委员会直属国有独资大型企业, 经营范围为城市轨道交通项目的投融资、建设运营、开发和综合利用, 投资兴办实业、国内商业、物资供销业、经营广告业务以及自有物业管理、轨道交通相关业务设计、咨询及教育培训等, 现已形成集地铁“投融资、建设、运营、资源经营与物业开发”四位一体的产业链。目前深圳正在运营的轨道交通线路总计 5 条, 178 公里。集团承担着其中 4 条约 158 公里线路的运营任务, 日均客运总量约 255 万人次。	专业建设、人才培养、毕业生就业创业、职工培训、科学研究、实训基地、项目建设、现代学徒制人才培养等方面开展合作。		
专业建设委员会成员(含企业人员)					
姓名	性别	年龄	职务	职称	工作单位
卫小伟	男	46	轨道交通学院院长	教授	陕西交通职业技术学院
祁国俊	男	47	西安地铁运营分公司总经理	高工	西安地下铁道有限责任公司
王 强	男	47	段长	高工	西安动车段
彭乾练	女	55	/	教授	西安铁路职业技术学院

陕西交通职业技术学院高速铁路客运服务专业(三年制)人才培养方案

史望聪	男	39	轨道交通学院副院长	副教授	陕西交通职业技术学院
禹翔	女	43	轨道交通学院综合科科长	副教授	陕西交通职业技术学院
任娜	女	37	高乘教研室主任	副教授	陕西交通职业技术学院
马娇	女	23			南昌铁路局客运段