

# 云南文化艺术职业学院

## 人才培养方案

专业名称： 高速铁路客运服务

专业代码： 500113

专业学制： 三年制大专

专业层次： 专 科

文化旅游学院（部门） 制订

制定日期： 2023年6月



# 目 录

一、 专业名称及代码 .....	1
二、 入学要求 .....	1
三、 修业年限 .....	1
四、 职业面向 .....	1
五、 培养目标 .....	1
六、 培养规格 .....	2
(一) 素质 .....	2
(二) 知识 .....	3
(三) 能力 .....	3
七、 课程设置及学时安排 .....	4
(一) 课程设置 .....	4
(二) 学时安排 .....	8
八、 教学进程总体安排 (详见进程表) .....	9
九、 实施保障 .....	9
(一) 师资队伍 .....	9
(二) 教学设施 .....	10
(三) 教学资源 .....	11
十、 质量管理 .....	11
十一、 毕业要求 .....	12



## 一、专业名称及代码

高速铁路客运服务（500113）

## 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

表1 本专业职业面向

高速铁路客运服务专业职业面向							
专业大类	专业类	专业代码	对应行业	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
交通运输大类（50）	铁道运输类（5001）	500113	铁路运输业（53）	铁路列车乘务员（4-02-01-02）铁路车站客运服务员（4-02-01-03）	列车员；列车长；列车值班员；售票员；售票值班员；铁路客运员；客运值班员；铁路客户服务员	安检证；	茶艺师资格证书

## 五、培养目标

本专业培养理想信念坚定，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、职业道德和创新意

识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，面向铁路运输业的铁路列车员铁道运输类车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质技术技能人才。

## 六、培养规格

### （一）素质

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；

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、挂失补票及用户核验等业务;
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。

## **七、课程设置及学时安排**

### **(一) 课程设置**

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程两大类。

#### **1. 公共基础课程**

据相关文件要求, 将思政类课程、体育、军事理论与军训、

国家安全教育、就业指导与职业规划类课程、心理健康教育、劳动素质课列为公共必修课程。并将党史教育、四史教育、创新创业类课程、大学语文、大学英语、信息技术、中国传统文化等课程列为公共必修课程。

## 2. 专业课程

本专业课程主要包括：专业基础课、专业核心课、专业拓展课。

### （1）专业基础课

专业基础课一般设置 6—8 门，包括：医疗常识与急救、高速铁路概论、高速铁路客运服务英语、形体训练、普通话与播音艺术、客源地与目的地概况、铁路旅客服务心理、高铁服务礼仪。

### （2）专业核心课

专业核心课一般设置 6—8 门，包括：化妆与形象塑造、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运组织、铁路职业意识、铁路旅客运输服务管理。

### （3）专业拓展课

专业拓展课包括：运输法律法规、高速铁路客运站务服务、茶艺、手语训练、铁路餐饮服务。

## 3. 专业基础课程主要教学内容

表 2 专业基础课主要教学内容

序号	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学时	学分	主要内容
1	高速铁路概论	A	36	2	课程主要讲述高速铁路的概念、应用现状及意义,一般性高速铁路车辆的故障检修和运行维护,高速铁路的供电系统,高速铁路信号与通信系统,高速铁路运用安全保障等。
2	客源国概况	A	36	2	课程主要讲述我国主要客源国的基本概况,我国主要客源国的主要旅游资源,我国主要客源国的人文习俗,我国主要客源国的禁忌,我国主要客源国的主要风物特产。
3	高铁服务礼仪	C	108	6	课程主要讲述乘务员形象塑造、高铁服务礼仪、高铁站服务礼仪、高铁相关服务性岗位面试指导、服务人员礼仪修养等。
4	医疗常识与急救	B	36	2	课程主要讲述急救医学的理论,对常见急症的识别及处理,使用常用的急救药物,急救常用技术。
5	高速铁路客运服务英语	B	144	8	课程主要讲述高铁服务中所涉及的专业英语词汇和句式。
6	形体训练	C	72	4	课程主要讲述学生站姿,腰、腿基本功以及各种组合的训练,使学生逐步改变自然形体过渡到健康向上的艺术形体,同时把古典芭蕾舞基本功训练及简单舞姿造型纳入课堂教学。
7	普通话与播音艺术	C	72	4	课程主要讲述高铁乘务语言的职业沟通与交流技巧。内容以普通话实操为主,辅以丰富案例,通过案例分析对高速铁路客运工作中的沟通与交流技巧进行了深入浅出的讲解。
8	铁路旅客服务心理	A	36	2	课程主要探讨旅客在旅行过程中的心理需求、心理特征以及心理变化规律。分析服务人员在与旅客接触过程中的心理与行为表现,包括服务态度、沟通技巧、应对旅客投诉等方面。研究旅客在旅行中的心理需求,如安全、舒适、便捷等,以及如何通过优化服务流程、提升服务质量来满足这些需求。讨论如何识别旅客的情绪变化,采取有效措施

					进行情绪干预和管理，提高旅客满意度。针对不同类型的特殊旅客群体，如老年人、儿童、残疾人等，分析其心理特征和服务需求，提出相应的服务策略。探讨如何利用旅客心理特征来制定有效的营销策略，提升铁路客运市场竞争力。
--	--	--	--	--	---

#### 4. 专业核心课程主要教学内容

表 3 专业核心课主要教学内容

序号	课程名称	课程类型 (A/B/C)	学时	学分	主要内容
1	高速铁路 客运设备 设施	B	72	4	课程主要讲述动车组列车车内设备设施、CRH 各型动车组内设备设施，动车组列车客运业务，编制客运记录、拍发电报、动车组列车班组管理，动车乘务路风管理等。
2	铁路客运 规章	B	72	4	课程主要讲述铁路客运运价；售票（电子客票）、补票及退票业务；旅客乘车条件及旅行变更业务；旅客携带品业务；不符合乘车条件处理业务；铁路职工乘车证业务；行包运输业务等知识技能。
3	铁路旅客 运输服务 管理	B	72	4	铁路旅客运输服务管理课程的主要内容包括铁路客运市场分析、铁路客运产品与服务体系、铁路客运组织与管理、铁路客运服务质量管理、铁路客运营销策略、高速铁路服务管理、铁路客运信息技术应用、铁路客运安全与应急管理以及铁路客运法规与政策等方面。通过这些内容的学习，学生将能够全面了解铁路旅客运输服务管理的各个方面，为未来的职业生涯奠定坚实的基础。
4	高速铁路 客运安全 与应急	C	36	2	课程主要讲述高速铁路乘务安全管理的概况和突发事件的应急处置知识。全书共 6 个项目，分别为高速铁路安全管理、铁路运输事故及应急救援、

					高速铁路运营安全管理、高速铁路动车组安全与应急处置、高速铁路车站安全与应急处置、应急抢救与处置。
5	化妆与形象塑造	C	72	4	本课程从化妆理论、面部修饰、发型修饰、整体造型等方面进行专业教学，以高铁乘务员岗位的工作任务为引，以长期培养、反复操练为要求以在高铁动车服务各个环节保持职业形象之歌职业能力为设置依据。
6	高速铁路客运组织	B	36	2	课程主要讲述铁路客运运价规则、旅客运输规程与细则、铁路旅客运输管理规则、客运业务技能、高速铁路客运运价制定原则、高速铁路调度指挥理论与方法。
7	铁路职业意识	B	36	2	课程主要讲述职业意识的概念与重要性、铁路行业的特点与现状、铁路职业的角色与职责、铁路职业规范与职业道德、铁路职业意识的培养与实践。
8	高速铁路动车乘务实务	B	144	8	课程主要讲述高铁客运服务过程及技巧的学习与实训，服务的基本程序、内容，沟通技巧等。

## 5. 实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验、实训可在校内实验实训室、校外实训基地等开展完成；社会实践、顶岗实习、跟岗实习可由学校组织在铁路客运站或客运段开展完成。专业实践主要包括：企业认知实习、高速铁路客运业务实训、高速铁路乘务业务实训、高速铁路票务业务实训、安全与应急演练实训、职业技能考证实训等校内外实训实习；进入铁路客运站或客运段开展跟岗实习、顶岗实习。严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

### (二) 学时安排

总学时为 2686 学时，每 16-18 学时折算一学分。公共基础课

总学时一般不少于总学时的 25%，实践性教学学时原则上不少于总学时的 50%，其中顶岗实习累计时间一般不少于 6 个月，可集中或分阶段开展实习。各类选修课程学时累计不少于总学时的 10%。

## **八、教学进程总体安排（详见进程表）**

## **九、实施保障**

### **（一）师资队伍**

#### **1. 队伍结构**

生师比不高于 18: 1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专业教师团队要综合考虑职称、年龄、学缘结构等，形成合理的梯队结构。

#### **2. 专任教师**

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输（铁道方向）相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

#### **3. 专业带头人**

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响

力。

#### 4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

### （二）教学设施

教学设施主要包括能满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地。

#### 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备多媒体设备(一体机),互联网接入或 Wi-Fi 覆盖，并实施网络安全防护措施，安装应急照明装置，设置紧急疏散明显标志。

#### 2. 校内实训室基本要求

应建有适应高速铁路客运服务专业的校内实训室 6 间，包括铁路运输基础设施认知实训室、形象设计实训室、高速铁路票务实训室、高速铁路列车乘务实训室、高速铁路车站站务实训室、高速铁路列车运行实训室，完善管理制度，配备管理员，互联网接入或 Wi-Fi 覆盖，并实施网络安全防护措施，安装应急照明装置，设置紧急疏散明显标志。

#### 3. 校外实训基地基本要求

具有校外稳定的实训基地，能够开展能够开展高速铁路列车

乘务、车站客运组织与服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

#### 4. 学生实习基地基本要求

具有校外稳定的实习基地，能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

### （三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师教学科研所需的教材、文献图书资料及数字教学资源。

#### 1. 教材选用基本要求

严格执行国家相关规定，遵循《云南文化艺术职业学院教材选用与征订管理办法（试行）》选用征订各类教材。

#### 2. 图书文献配备要求

图书文献能够满足人才培养、专业教研、教科研的需要，方便师生查询借阅。包括高速铁路客运服务专业类书籍、专业期刊。

#### 3. 数字教学资源要求

健全本专业需要的音视频资源、教学课件等专业教学的课程资源库。

## 十、质量管理

本专业按照《云南文化艺术职业学院三类专业分类标准》中

的重点专业量化考核。

## **十一、毕业要求**

1. 德智体美劳达到毕业要求；
2. 学生在规定的年限内修完教育教学计划规定的 2686 学时 146 学分，成绩考核合格，达到专业规定最低学分；
3. 经职业资格鉴定所鉴定职业资格合格，获得相应证书；
4. 完成实习实训，完成实习报告；
5. 达到以上条件准予毕业，由学院颁发毕业证书。