

* * * * 职 业 学 院

高速铁路客运服务专业

25 级人才培养方案

专业大类：50 交通运输大类

参赛组别：高职公共基础课

所属分院：经济管理学院

制定时间：2025 年 5 月

目 录

《高速铁路客运服务》专业人才培养方案.....	3
一、专业名称及代码.....	3
二、入学要求.....	3
三、修业年限.....	3
四、职业面向.....	3
五、培养目标.....	3
六、培养规格.....	3
七、课程设置.....	4
（一）公共基础课程.....	4
（二）专业课程.....	4
（三）集中实践环节.....	5
（四）专业核心课程描述.....	5
八、学时学分安排.....	7
九、教学进程总体安排.....	7
（一）教学时间分配.....	7
（二）课程性质与结构比例.....	7
（三）课程设置与教学进程安排.....	7
十、毕业要求.....	11
十一、编写人员.....	11

《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、修业年限

基本学制3年。学校推行学年学分制，允许学生采用半工半读、工学交替等方式分阶段完成学业。修业年限为3~5年。

四、职业面向

表1 高速铁路客运服务专业毕业生主要职业面向

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

五、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，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，面向铁路旅客运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业，能够从事高速铁路客运服务工作的高技能人才。

六、培养规格

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，全面提升素质、知识、能力，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. 掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，高速铁路客运设备设施及铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识；

6. 掌握铁路客运服务礼仪，铁路旅客服务心理，铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识，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的能力；

7. 掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力；

8. 掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力；

9. 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；

10. 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；

11. 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；

12. 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；

13. 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。

七、课程设置

包括公共基础课程、专业课程和集中实践教学环节。

（一）公共基础课程

开设思想道德与法治3学分48学时，毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（简称“毛泽东思想概论”）2学分32学时，习近平新时代中国特色社会主义思想概论3学分48学时，红色/传统文化与“四史”教育2学分32学时，公共体育6学分96学时，军事理论2学分32学时，应用文写作2学分32学时，应用数学2学分32学时，英语4学分64学时，心理健康教育2学分32学时，安全常识与国家安全教育2学分32学时，信息技术基础4学分64学时，艺术教育2学分32学时，职业发展与就业指导2学分32学时，创新创业基础2学分32学时。

形势与政策教育1学分16学时分4学期以专题讲座形式开设，劳动教育2学分32学时分4学期以第二课堂形式开设，军事技能训练2学分112学时在新生入学教育阶段开设。

（二）专业课程

包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

1. 专业基础课程：开设服务礼仪与形体训练、铁道概论、铁路客运运价基础、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路卫生防疫与急救等；

2. 专业核心课程：开设铁路旅客运输组织、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、智能高速铁路服务技术、高速铁路行车组织、铁路客运收入管理等；

3. 专业拓展课程：设置模块课程，分别开设铁路餐饮服务、铁路班组管理、铁路旅游地理、普通话、铁路运输市场营销、高速铁路客运服务英语、形体训练、公共关系与沟通技巧、铁路旅客运输服务实训、化妆技巧与职业形象塑造、铁路职业意识、轨道交通安全检查、铁路货物运输组织、城市轨道交通客运组织、客源各国风土人情、餐车茶艺与花艺、城市轨道交通概论、服务手语、铁路客运法律法规、铁路客户服务业务、铁路运输概论、铁路信号及通信设备、铁路线路及站场、专业技能综合训练等。

（三）集中实践环节

包括军事技能训练、劳动教育、课程实验与实训、第二课堂活动、认知与岗位实习、社会实践等环节。

1. 军事技能训练在新生入学报到后集中组织开展完成；

2. 劳动教育在第二课堂或平时班级活动时组织开展完成；

3. 课程实验与实训随课程教学在校内实验（训）室和相关协作企业开展高速铁路乘务、高速铁路票务、高速铁路客运站务服务、高速列车运行、卫生防疫与急救、形象塑造、安全应急与消防等实训。鼓励教师应用现代化教学手段实施课程实验与实训活动；

4. 第二课堂活动由团委和学生管理部门每学期按照学校第二课堂教学实施方案组织开展完成；

5. 认识实习为1周，在第1学期组织实施；岗位实习为27周，在第5-6学期根据实际情况，采取工学交替、多学期、分段式等多种形式组织实施，主要安排在铁路客运行业的客运站、客运段等企业进行列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等岗位进行专业实习。实习过程要严格执行教育部《职业学校学生实习管理规定》（教职成[2021]4号）有关规定，落实学校《高速铁路客运服务专业岗位实习大纲》的要求。

6. 社会实践由学院组织，在铁道行业的客运站、客运段等企业及其他校外场所开展完成。

（四）专业核心课程描述

1. 铁路旅客运输组织

典型工作任务描述：①铁路车站票务、旅客进站、候车、乘降、行包运输及特殊情况处理等组织工作；②铁路列车旅客乘降、运送及特殊情况处理等组织工作；③铁路站车交接及其他关联部门协同作业组织。

主要教学内容与要求：①了解铁路旅客列车车次编排及编组，铁路快运组织等；②理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用；③掌握铁路客运站务工作组织，铁路客运乘务工作组织，铁路站车协同工作组织，铁路客户服务组织等。

2. 铁路客运规章

典型工作任务描述：①铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输等工作；②铁路列车办理补票、补签、途中旅客运输合同变更及不符合乘车条件业务等工作；③铁路站车处理旅客携带品超范围工作。

主要教学内容与要求：①了解铁路跨境旅客运输有关规定；②理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更的办理规定，旅客不符合乘车条件的处理规定；③掌握旅客运输合同订立、变更、终止及违约等手续办理，铁路职工乘车证业务，铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等。

3. 铁路旅客运输服务管理

典型工作任务描述：①铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织等服务工作；②铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求工作；③铁路处理旅客投诉站车服务质量问题工作。

主要教学内容与要求：①了解铁路旅客运输服务质量监督管理；②理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设，旅客服务心理等知识；③掌握铁路旅客站车服务组织工作，服务质量规范，服务技巧及服务质量问题投诉处理等。

4. 铁路客运安全与应急

典型工作任务描述：①铁路站车保证旅客运输全过程安全工作；②铁路站车非正常情况下的应急处理工作；③铁路站车旅客人身伤害事故处理；④铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置；⑤协助铁路客运事故的调查处理。

主要教学内容与要求：①了解站车设备设施安全基础知识；②理解高速铁路客运安全案例分析；③掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全，防火安全及电器安全，防恐防暴处理，携带品查堵及处理，旅客人身伤害事故处理，站车非正常情况应急处置等。

5. 智能高速铁路服务技术

典型工作任务描述：①铁路互联网候补售票、车站自动验证验票、检票等工作；②AI 机器人自动解答旅客问讯工作；③铁路为旅客提供旅行全程全方位信息服务工作；④铁路客运信息数字化管理、全面共享及创新业务流程再造工作；⑤自动编制、调整作业计划，实现对车站内广播、引导、检票闸机等设备的控制工作。

主要教学内容与要求：①了解客票系统的基本架构、功能和应用；自动售、检票系统应用；②理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用；③掌握旅客服务系统，客运管理信息系统，站车无线交互系统的架构、主要功能及应用等。

6. 高速铁路行车组织

典型工作任务描述：①高速铁路车站接发列车作业；②动车组的调车作业，动车组以外的调车作业；③列车调度指挥。

主要教学内容与要求：①了解高速铁路调度指挥的原则；②理解高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图；③掌握高速铁路车站作业组织、灾害天气行车、事故救援等。

7. 铁路运输收入管理

典型工作任务描述：①铁路车站票据出入库、管理、交接、现金支票出入柜、缴解款工作；②铁路车站收入票据填写工作；③铁路车站进款管理、保管、存汇工作；④铁路列车票款及收入管理工作；⑤协助收入稽查的收入检查工作。

主要教学内容与要求：①了解铁路运输收入管理的原则；②理解铁路旅客运输收入及其构成；③掌握铁路客货运输票据管理，运输费用的核收与结算，运输收入进款管理，运输收入监督检查，运输收入事故处理，运输收入信息与计算机管理等。

八、学时学分安排

每学期教学周 16 周，考试 1 周，节假日 1 周，机动 1 周，寒假 6 周，暑假 8 周，三年共安排 150 周。

学分与学时的换算以 16 学时计为 1 个学分。军事训练、社会实践、认知与岗位实习等实践教学环节，以 1 周计 1 学分，第二课堂活动一学期计 1 学分，入学教育、毕业教育不计学分。

三年共安排 2512 学时 152 学分。其中：理论课 1096 学时占比为 37.39%，实践课 1416 学时占比为 47.77%；公共课 688 学时占比为 27.39%，专业课 1200 学时占比为 47.77%（其中专业拓展课 384 学时占 15.29%），集中实践环节 624 学时占比为 24.84%。

九、教学进程总体安排

（一）教学时间分配

表 2 教学时间分配表

学期	课堂教学	实践教学	考试	节假日	机动	假期	合计
一	14	2	1	1	1	6	25
二	16		1	1	1	8	27
三	16		1	1	1	6	25
四	16		1	1	1	8	27
五	8	14	1	1	1		25
六	6	13			2		21
合计	76	29	5	5	7	28	150

（二）课程性质与结构比例

表 3 课程性质与结构比例表

课程类别	理论课时	实践课时	课时数/学分数	课时/学分占比 (%)
公共基础课程	376	312	688/43	27.39/28.29
专业课程	720	480	1200/75	47.77/49.34
集中实践教学		624	624/34	24.84/22.37
合计	1096	1416	2512/152	100.00/100.00

（三）课程设置与教学进程安排

表 4 课程设置与教学进程安排表

课程类别	课程编码	课程名称	学分数	课时分配			考核方式	开课学期与周学时分配								
				小计	理论	实践		一	二	三	四	五		六		
								16	16	16	16	8	14	13	6	
公共基础课程	900000011	专业导论与职业发展	1	16	10	6	查	1								
	900000022	毛泽东思想概论	2	32	22	10	试	2								
	900000033	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	32	16	试		3							
	900000043	思想道德与法治	3	48	32	16	试	3								
	900000052	红色文化与“四史”教育	2	32	22	10	查		2							

课程类别	课程编码	课程名称	学分数	课时分配			考核方式	开课学期与周学时分配							
				小计	理论	实践		一	二	三	四	五		六	
								16	16	16	16	8	14	13	6
公共基础课程	900000061	形势与政策	1	16	10	6	查	¼	¼	¼	¼				
	900000072	心理健康教育	2	32	22	10	查		2						
	900000082	艺术教育	2	32	22	10	查	2							
	900000092	安全常识与国家安全教育	2	32	22	10	查	2							
	900000102	劳动教育	2	32		32	查	½	½	½	½				
	900000112	军事理论教育	2	32	22	10	查	2							
	900000123	体育 I	3	48	3	45	查	3							
	900000133	体育 II	3	48	3	45	查		3						
	900000142	信息技术 I	2	32	16	16	查	2							
	900000152	信息技术 II	2	32	16	16	查		2						
	900000162	英语 I	2	32	22	10	查	2							
	900000172	英语 II	2	32	22	10	查		2						
	900000202	应用文写作	2	32	22	10	查	2							
	900000222	应用数学 I	2	32	22	10	查		2						
	900000262	大学生创新创业基础	2	32	22	10	查				2				
900000271	大学生就业指导	1	16	12	4	查					2				
	小计		43	688	376	312									
专业基础课程	500113012	铁道概论	2	32	16	16	查	2							
	500113022	高速铁路客运设备设施	2	32	16	16	查	2							
	500113034	铁路客运运价基础	4	64	48	16	试		4						
	500113045	服务礼仪与形体训练	5	80	32	48	试		5						
	500113056	铁路卫生防疫与急救	6	96	48	48	试			6					
	500113064	铁路旅客服务心理	4	64	32	32	试				4				
		小计		23	368	192	176								
专业核心课程	500113214	铁路客运规章	4	64	48	16	试			4					
	500113224	铁路旅客运输组织	4	64	48	16	试			4					
	500113234	铁路旅客运输服务管理	4	64	48	16	试			4					
	500113244	智能高速铁路服务技术	4	64	48	16	试			4					
	500113254	铁路客运安全与应急	4	64	48	16	试			4					
	500113264	高速铁路行车组织	4	64	48	16	试				4				
	500113274	铁路客运收入管理	4	64	48	16	试				4				
		小计		28	448	336	112								

课程类别	课程编码	课程名称	学分数	课时分配			考核方式	开课学期与周学时分配									
				小计	理论	实践		一	二	三	四	五		六			
								16	16	16	16	8	14	13	6		
专业拓展模块课程一	500113512	铁路餐饮服务	2	32	16	16	查										
	500113522	铁路班组管理	2	32	16	16	查										
	500113532	铁路旅游地理	2	32	16	16	查										
	500113542	普通话	2	32	16	16	查										
	500113552	铁路运输市场营销	2	32	16	16	查										
	500113562	高速铁路客运服务英语	2	32	16	16	查										
	500113572	形体训练	2	32	16	16	查										
	500113582	公共关系与沟通技巧	2	32	16	16	查										
	500113592	铁路旅客运输服务实训	2	32	16	16	查										
	500113602	化妆技巧与职业形象塑造	2	32	16	16	查										
	500113612	铁路职业意识	2	32	16	16	查										
	500113622	轨道交通安全检查	2	32	16	16	查										
		小计		24	384	192	192					12	24				
专业拓展模块课程二	500113632	铁路货物运输组织	2	32	16	16	查										
	500113642	城市轨道交通客运组织	2	32	16	16	查										
	500113652	客源各国风土人情	2	32	16	16	查										
	500113662	餐车茶艺与花艺	2	32	16	16	查										
	500113672	城市轨道交通概论	2	32	16	16	查										
	500113682	服务手语	2	32	16	16	查										
	500113692	铁路客运法律法规	2	32	16	16	查										
	500113702	铁路客户服务业务	2	32	16	16	查										
	500113712	铁路运输概论	2	32	16	16	查										
	500113722	铁路信号及通信设备	2	32	16	16	查										
	500113732	铁路线路及站场	2	32	16	16	查										
	500113742	专业技能综合训练	2	32	16	16	查										
	小计		24	384	192	192											
集中实践教学	900000912	军事技能训练	2	112		112	查	2									
	900000924	第二课堂活动	4	64		64	查	1	1	1	1						
	900000931	认识实习	1	16		16	查										
	900000940	岗位实习	27	432		432	查							16	16		
		小计		34	624	0	624										
合计				152	2512	1096	1416		28	26	27	27	26	16	16	0	

(四) 分学期教学安排

表5 第一学期课程教学安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	周学时	考核
1	900000011	专业导论与职业发展	1	16	10	6	1	查
2	900000022	毛泽东思想概论	2	32	22	10	2	试
3	900000043	思想道德与法治	3	48	32	16	3	试
4	900000082	艺术教育	2	32	22	10	2	查
5	900000092	安全常识与国家安全教育	2	32	22	10	2	查
6	900000112	军事理论教育	2	32	22	10	2	查
7	900000123	体育 I	3	48	3	45	3	查
8	900000142	信息技术 I	2	32	16	16	2	查
9	900000162	英语 I	2	32	22	10	2	查
10	900000202	应用文写作	2	32	22	10	2	查
11	500113012	铁道概论	2	32	16	16	2	查
12	500113022	高速铁路客运设备设施	2	32	16	16	2	查
13	900000061	形势与政策教育	以讲座形式开设					

表6 第二学期课程教学安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	周学时	考核
1	900000033	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	32	16	3	试
2	900000052	红色文化与“四史”教育	2	32	22	10	2	查
3	900000061	形势与政策	1	16	10	6	¼	查
4	900000072	心理健康教育	2	32	22	10	2	查
5	900000133	体育 II	3	48	3	45	3	查
6	900000152	信息技术 II	2	32	16	16	2	查
7	900000172	英语 II	2	32	22	10	2	查
8	900000222	应用数学 I	2	32	22	10	2	查
9	500113034	铁路客运运价基础	4	64	48	16	4	试
10	500113045	服务礼仪与形体训练	5	80	32	48	5	试
11	900000061	形势与政策教育	以讲座形式开设					

表7 第三学期课程教学安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	周学时	考核
1	500113056	铁路卫生防疫与急救	6	96	48	48	6	试
2	500113214	铁路客运规章	4	64	48	16	4	试
3	500113224	铁路旅客运输组织	4	64	48	16	4	试
4	500113234	铁路旅客运输服务管理	4	64	48	16	4	试
5	500113244	智能高速铁路服务技术	4	64	48	16	4	试
6	500113254	铁路客运安全与应急	4	64	48	16	4	试
7	900000061	形势与政策教育	以讲座形式开设					

表8 第四学期课程教学安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	周学时	考核	
1	900000262	大学生创新创业基础	2	32	22	10	2	查	
2	500113064	铁路旅客服务心理	4	64	32	32	4	试	
3	500113264	高速铁路行车组织	4	64	48	16	4	试	
4	500113274	铁路客运收入管理	4	64	48	16	4	试	
5	500113XX2	专业拓展课 I	2	32	16	16	2	查	
6	500113XX2	专业拓展课 II	2	32	16	16	2	查	
7	500113XX2	专业拓展课 III	2	32	16	16	2	查	
8	500113XX2	专业拓展课 IV	2	32	16	16	2	查	
9	500113XX2	专业拓展课 V	2	32	16	16	2	查	
10	500113XX2	专业拓展课 VI	2	32	16	16	2	查	
11	900000061	形势与政策教育	以讲座形式开设						

表9 第五学期课程教学安排表

序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	周学时	考核
1	900000271	大学生就业指导	1	16	12	4	2	查
2	500113XX2	专业拓展课 VII	2	32	16	16	2	查
3	500113XX2	专业拓展课 VIII	2	32	16	16	2	查
4	500113XX2	专业拓展课 IX	2	32	16	16	2	查
5	500113XX2	专业拓展课 X	2	32	16	16	2	查
6	500113XX2	专业拓展课 XI	2	32	16	16	2	查
7	500113XX2	专业拓展课 XII	2	32	16	16	2	查

十、毕业要求

本专业学生在规定的学习年限内，根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满 152 学分，准予毕业。

十一、编写人员

**** 研究生/硕士 副教授 经济管理学院****教研室

**** 本科/学士 助教 经济管理学院****教研室

**** 本科/学士 讲师 经济管理学院****教研室

**** 本科/学士 人力资源管理师 ***集团人力资源培训部

**** 本科/学士 中级 ***铁路局***客运段