

昆山登云科技职业学院

高速铁路客运服务人才培养方案（2022版）

一、专业名称（专业代码）

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、基本修业年限

三年（最长不超过 5 年）

四、培养目标

1. 具有良好的政治素质、文化素养、职业素养和身体素质；
2. 具备高速铁路车站、客运段所需的服务知识和技术技能；
3. 具有较高的服务水平、团结协作能力和灵活应变能力，具有可持续发展能力。

五、核心能力要求

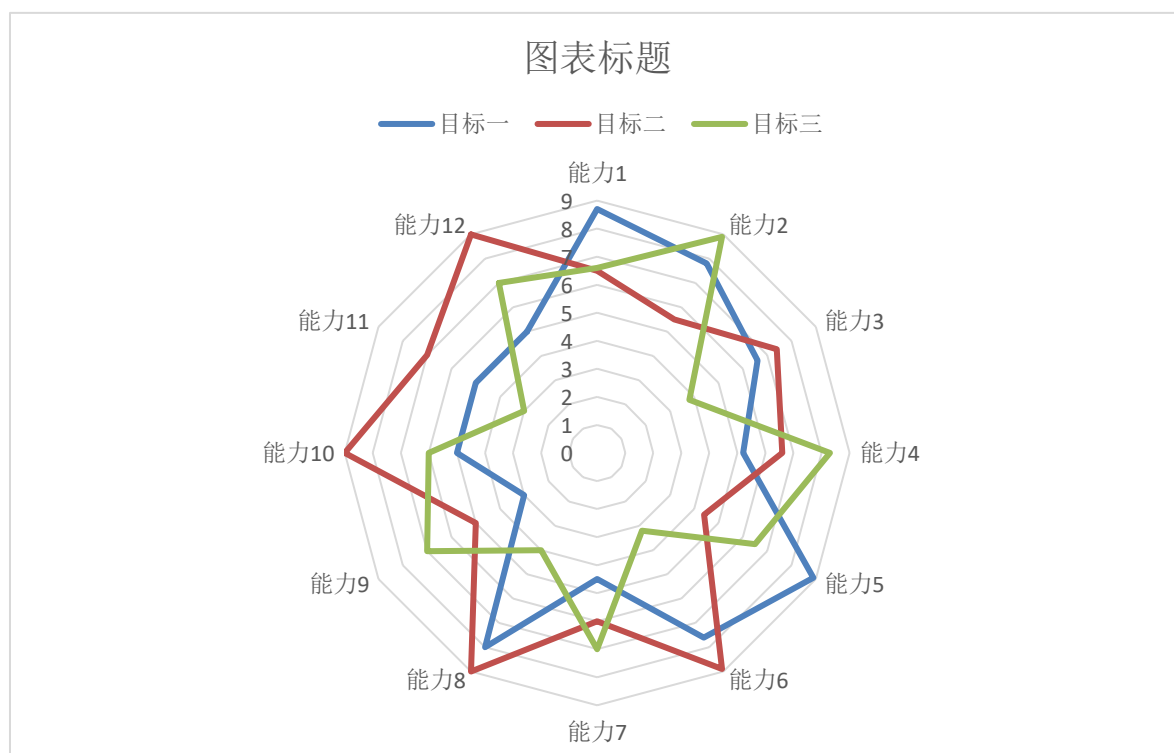
1. 具备从事高速铁路相关岗位所需的外在条件，有良好的政治素质和铁路职业意识，熟练掌握高铁客运服务礼仪和服务技巧；
2. 具备高速铁路客运服务专业基础知识，具备操作各类客运服务设备、设施的能力；
3. 确定执行高速铁路车站标准作业程序，并执行、分析、解释与应用设备安全操作规范的能力；
4. 具备个人工作能力及良好的语言、文字表达水平，具有服务沟通、协调与管理各类活动的的能力；
5. 具备分析、解决高速铁路客运乘务专业常见服务及安全问题的能力；
6. 关注时事，具备提出问题、解决问题、可持续职业发展能力；
7. 遵守铁路职业道德，认知社会责任，尊重多元化观点，并积极内化自己的观点兑。
8. 理解并致力于乘务相关社会工作和服务专业的职业道德和责任以及规范。
9. 与团队合作：个人有效运作的同时，并作为不同岗位团队的成员或领导者，对核心能力的提高。
10. 解决方案的设计/开发（Capstone）：为人们提供个性化、人性化服务，为广泛定义的乘务服务问题设计解决方案，并有助于提升乘客的服务感受指数，以满足乘客的特定需求，同时适当考虑健康、安全、文化、社会和环境因素等综合性的出行体验。
11. 研究：对各类乘务服务行业中的问题进行调查；从国家政策法规、数据库和文献中定位，搜索和选择相关数据，探索问题的原因并提供解决问题的思路。
12. 终身学习：认识到需要并有能力在高铁乘务甚至空中乘务相关行业领域中进行独立思考和终身学习的能力。

六、核心能力要求与培养目标的关联矩阵

	目标一	目标二	目标三
--	-----	-----	-----

能力 1	√		
能力 2		√	
能力 3		√	
能力 4			√
能力 5			√
能力 6			√
能力 7	√		
能力 8	√		
能力 9			√
能力 10		√	
能力 11		√	
能力 12		√	

七、核心能力雷达图



八、课程与毕业能力要求关联矩阵

课程名称	能力 1	能力 2	能力 3	能力 4	能力 5	能力 6	能力 7	能力 8	能力 9	能力 10	能力 11	能力 12
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论				√		√						
思想道德与法治				√		√						
形势与政策				√		√						
军事理论与军训				√	√				√			
大学体育						√			√			
大学数学							√					√

大学英语							√					√
统计学			√		√							
心理学		√		√								
审美学						√		√				
成为 Office 专家			√		√							
信息素养：效率提升与终身学习的新引擎						√						√
用 Python 玩转数据				√		√						
学会如何学习：帮助你成为高手的强大智力工具				√		√						
思维训练：用框架解决问题					√	√						
职场礼仪	√										√	
成功走向职场						√	√					
昆曲艺术							√					
投资与理财						√		√				
大学生就业指导与创业						√		√				
雅思英语		√						√				
管理学概论	√				√				√			
服务沟通技巧		√			√							
形体与礼仪	√											√
食品营养与卫生	√				√							
融媒体策划与主持				√		√						
形象塑造	√										√	
高速铁路服务艺术	√					√					√	
餐饮运营与管理				√	√						√	
高速铁路动车乘务实务				√	√							
高速铁路乘务管理				√	√							
高速铁路概论		√	√			√						
英语口语				√							√	
铁路客运安全管理与应急处置		√						√				√
旅游地理学	√			√	√							
饮品文化				√		√				√		
铁路客运组织与管理						√	√			√		
职场精英							√		√			
领导力与执行力				√			√				√	
创新管理							√					√
专案改善							√		√	√		
Capstone课程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

九、课程清单

■ 公共基础课程

根据教育部相关文件的规定，高职院校必须开设的公共课。

课程代码	课程名称	学分
CHN1001	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4
CHN1005	思想道德与法治	3
CHN1003	形势与政策	1
CHN1004	军事理论与军训	3
PHYE1001	大学体育 (1)	1
PHYE1002	大学体育 (2)	1
PHYE1003	大学体育 (3)	1
PHYE1004	大学体育 (4)	1

I 职业核心能力课程

职业核心能力是适用于各种岗位、职业、行业，在人的职业生涯乃至日常生活中都必须具备的基本能力，是伴随人终身成长的可持续发展能力，学完它将为你提升职业发展的迁移能力。

课程代码	课程名称	学分
MATH1001	大学数学 (1)	2
MATH1002	大学数学 (2)	2
MATH1003	大学数学 (3)	2
ENGL1001	大学英语 (1)	2
ENGL1002	大学英语 (2)	2
ENGL1003	大学英语 (3)	2
CORE1101	统计学	3
CORE1102	心理学	2
CORE1103	审美学	1
CORE1201	成为 Office 专家 (1)	2
CORE1202	成为 Office 专家 (2)	2
CORE1203	成为 Office 专家 (3)	2
CORE1204	信息素养：效率提升与终身学习的新引擎	2
CORE1205	用 Python 玩转数据	4
CORE1206	学会如何学习：帮助你成为高手的强大智力工具	2
CORE1207	思维训练：用框架解决问题	2
CORE1301	职场礼仪	2
CORE1302	成功走向职场	2
CORE1401	昆曲艺术	1
CORE1402	投资与理财	1
CORE1403	大学生就业指导与创业 (1)	1
CORE1404	大学生就业指导与创业 (2)	1

注：大学数学、大学英语视专业及学历提升需要选修

I 行业通用能力课程

行业通用能力是一组特征和属性相同或者相近的职业群(行业)所体现出来的共性技能，主要用于积淀你在服务行业未来发展的潜力。

课程代码	课程名称	学分
IELTS1001	雅思英语(1)	4

IELTS1005	雅思英语(2)	8
IELTS1003	雅思英语(3)	4
IELTS1004	雅思英语(4)	4
IHD2001	管理学概论	1
IHD2002	服务沟通技巧	2
IHD2003	形体与礼仪	2
IHD2007	食品营养与卫生	2
IHD2008	融媒体策划与主持	2

I 专业特定能力课程

本专业的专业特定能力是指从事动车组乘务、车站客运员所需对应的技能要求，完成这两个岗位课程的学习，如果参加相关技能鉴定，你将能获得高速铁路客运服务相关职业资格证书。

1) 动车组乘务

课程代码	课程名称	学分
IHD3309	形象塑造	4
IHD3310	高速铁路服务艺术	2
IHD3208	餐饮运营与管理 (1)	3
IHD3311	高速铁路动车乘务实务	4
IHD3312	高速铁路乘务管理	4

2) 车站客运员

课程代码	课程名称	学分
IHD3401	高速铁路概论	2
IHD3409	英语口语	4
IHD3410	旅游地理学	2
IHD3206	饮品文化	5
IHD3411	铁路客运安全管理与应急处置	2
IHD3412	铁路客运组织与管理	2

I 专业实务课程

专业实务期待你在企业实践的过程中能够严守职场规则，自律、自信、自强，成为职场欢迎的员工；并在与同事的交流沟通协作中提高执行力，练就一定的团队协作甚而领导能力；如果你能对生产、组织提出一些创新创意的见解，解决、改善形成专项成效那就更棒了。最终我们将透过 Capstone 课程，请你试图综合所学知识与实践过程中所获得的沟通、独立决策、团队合作、发现问题、分析并解决问题、自我评估与评价他人，以及搜集、分析及综合资料等软能力，尝试解决一个专业领域的实务问题，让你在职场快速孵化为精英人才。

课程代码	课程名称	学分
COOP3901-4	职场精英	2
COOP3902-4	领导力与执行力	2
COOP3903-4	创新管理	2
COOP3904-4	专案改善	2
COOP3905-4	Capstone 课程	8

I 辅修专业&技能证书

(1) 专业证书

学有余力的同学可自行免费选修一个专业岗位证书模块课程，这将助力你成为复合型技术技能人才，提升就业竞争力。须修满所选专业岗位证书模块的所有课程（约16个学分），方可取得辅修专业证书。

2) 技能证书

学院设有市场需求量大、学习门槛相对较高的技术技能课程，供乐于挑战自己的同学选修，这将会大大提升你的就职薪资标准。须修满所选技能证书课程模块的所有课程（约16个学分），方可取得辅修专业证书。

十、3 年修业计划

	第一学期			第二学期		
	课程代码	学分	成绩	课程代码	学分	成绩
一年级	CHN1004	3		PHYE1002	1	
	PHYE1001	1		MATH1002	2	
	MATH1001	2		ENGL1002	2	
	ENGL1001	2		CORE1202	2	
	CORE1102	2		CORE1205	4	
	CORE1201	2		IELTS1005	8	
	CORE1206	2		IHD2008	2	
	CORE1302	2		IHD3309	4	
	CORE1403	1		IHD3310	2	
	IELTS1001	4		IHD3311	4	
	IHD2001	1				
	IHD2002	2				
	IHD2003	2				
	合计	26		合计	31	

	第一学期			第二学期		
	课程代码	学分	成绩	课程代码	学分	成绩
二年级	CHN1005	3		CHN1001	4	
	CORE1101	3		PHYE1003	1	
	CORE1204	2		PHYE1004	1	
	CORE1301	2		MATH1003	2	
	IELTS1003	4		ENGL1003	2	
	IHD3208	3		CORE1203	2	
	IHD3312	4		CORE1404	1	
	IHD3401	2		IELTS1004	4	
	COOP3901-4	2		IHD2007	2	
				IHD3409	4	
				IHD3206	5	

	合计	25	

IHD3411	2	
合计	30	

三年级	第一学期		
	课程代码	学分	成绩
	CHN1003	1	
	CORE1103	1	
	CORE1401	1	
	IHD3410	2	
	IHD3412	2	
	COOP3902-4	2	
	合计	9	

第二学期		
课程代码	学分	成绩
CORE1207	2	
CORE1402	1	
COOP3903-4	2	
COOP3904-4	2	
COOP3905-4	8	
合计	15	

本计划为推荐方案，你可以根据专业培养方案，从学院每学期公布的开课清单中，自主选择修业计划。

十一、毕业条件

1. 毕业学分：修满本专业毕业应修 120 学分
2. 学业成果：以下条件满足一项
 - 1) 在校级及以上技能竞赛中获奖（三等奖及以上）
 - 2) 完成 Capstone 课程毕业作品一件
3. 技能证照
 - 1) 取得全国计算机应用能力等级考试（一级）证书或获取行业认可度较高的能反映计算机应用能力的相关证照（如微软 MLC 认证、信息产业部 CEAC 认证等）
 - 2) 取得与本专业相关的职业资格证书或技能等级证书，例如：普通话等级证书二级乙等及以上；高铁服务代表证书（初级）；安检证；安保证；消防证；奥地利维也纳初级咖啡师（初级）；茶艺师证（初级）；国际品牌酒店或四星级及以上酒店课程实践或顶岗实习证书等。
4. 服务学习
 - 1) 达到专业对口的企业实践学时要求
 - 2) 完成德育手册，取得相应积分（包含各类社团、志愿者服务活动）
 - 3) 参加寒暑期社会实践活动达 2 学分
5. 破格条件
 - 1) 获地市级及以上技能竞赛奖项可免职业资格证书毕业要求；
 - 2) 获省级及以上技能竞赛奖项（高速铁路客运服务相关的服务技能省赛、国赛、世界赛赛项）可免其它一项毕业条件及要求。
6. 辅修成果
 - 1) 修满辅修专业学分，除取得本专业毕业证书外，由学院颁发辅修专业证书；
 - 2) 修满辅修技能学分，由学院颁发辅修技能证书；
 - 3) 修满辅修企业学分，由校企共同颁发企业内训证书。