

高速铁路客运服务专业 23 级专业人才培养方案

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

四、职业面向

本专业职业面向如表 1 所示

表 1 高速铁路客运服务专业职业面向

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要岗位群或技术领域举例
交通运输大类 (50)	铁道运输类 (5001)	铁道运输业	乘务员 客运员 安检员 票务员 餐饮服务 贵宾接待

五、培养目标

1. 学院人才培养目标：

1) 总体目标

学院致力于培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化知识，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，较强就业能力和可持续发展能力的技术技能人才。

2) 基本目标

现代服务学院以服务社会为己任，以“现代服务理念”为核心，树立三个学院的基本教育

目标，具体地：

- A. 培养美好生活的传播者。
- B. 培养高端行业的服务与管理者。
- C. 培养具有品牌意识的拓荒者、开创者。

2. 人才培养素质规格：

- 1) 坚定拥护中国共产党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、工匠精神和创新思维；
- 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一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯；
- 6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。

3. 专业教育目标：

- 1) 具有高速铁路客运服务领域必备的知识与技能，能从高铁服务视角分析与处理高速铁路领域内实务性服务问题。
- 2) 具有独立和在团队环境下工作的能力，能与领导、同事以及客户进行有效沟通。
- 3) 具有通过终身学习适应职业发展的能力，能在社会、健康、安全、法律和文化背景下管理工作团队和有效实施项目。

六、核心能力

1. 毕业生核心能力

毕业生核心能力至少应包含，但不限于以下各条项：

- 1) 服务技能知识：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) 问题分析：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。
- 3) 解决方案的设计/开发：为人们提供个性化、人性化服务，为广泛定义的高铁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。

4) 研究：对各类高铁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。

5) 现代工具使用：确定执行高速铁路站车标准作业程序，并执行、分析、解释与应用设备安全操作规范的能力。

6) 服务和社会：展示对社会、健康、安全、法律和文化问题的理解以及与高铁服务实践相关的后续责任。

7) 环境与可持续发展：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。

8) 伦理：理解并致力于高铁服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) 个人和团队合作：作为个人有效运作，并作为不同技术团队的成员或领导者。

10) 沟通：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 动的能力。

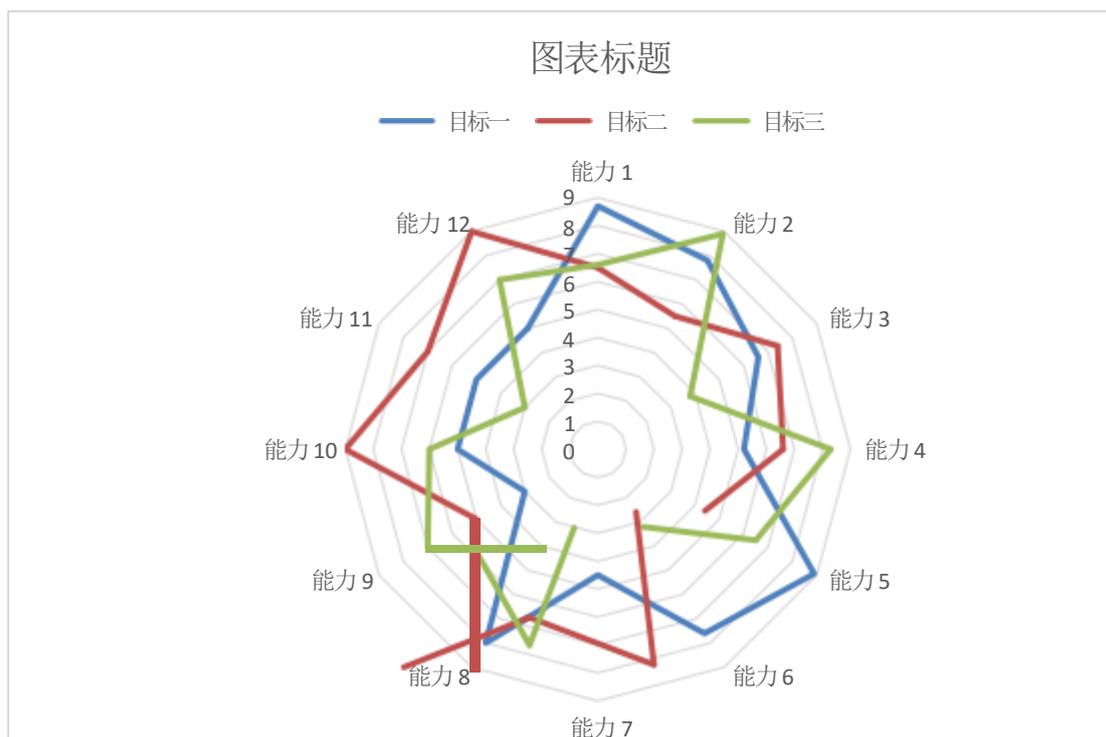
11) 遵守铁路职业道德，认知社会责任，尊重多元化观点，并融为内化自己的观点说。

12) 终身学习：认识到需要并有能力在高速铁路客运服务相关行业领域中进行独立思考 and 终身学习的能力。

2. 专业核心能力要求与专业教育目标的关联矩阵

	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		√	

3. 核心能力雷达图



七、课程设置

课程组成：

课程类别	学分	比例	备注
公共基础课程	24	19%	必选、专业选
职业核心能力课程	18	14%	
行业通用能力课程	29	23%	
专业特定能力课程	56	44%	
其中：专业课	40	31%	根据实习学分确定实际学分
Capstone 课程	8	6.25%	
毕业实践（顶岗实习）	8	6.25%	实习每学期 4 学分, 学徒制多学期实习学分计入专业特定能力课程总学分
总学分	127	100%	
公选课	5		全校性公选课
辅修专业证书	任选		
辅修技能（课程）证书			

1. 公共基础课程

课程代码	课程名称	学分
CHN1008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2
CHN1006	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3
CHN1007	中国共产党党史	1
CHN1005	思想道德与法治	3
CHN1009	形势与政策	1
CHN1004	军事理论与军训	3
PHYE1001	大学体育	4
CORE1406	心理健康	2
CORE1403	大学生就业指导与创业	2
LAB1001	劳动教育	1
PRAC1001	社会实践	2

2. 职业核心能力课程（课程名）

课程代码	课程名称	学分
CORE1103	审美学	1
CORE1208	成为 Office 专家	6
CORE1204	信息素养：效率提升与终身学习的新引擎	2
CORE1402	投资与理财	1
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

3. 行业（专业类、群）通用能力课程（课程名）

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

4. 专业特定能力课程

1) 专业核心课程（课程名，包括课程主要教学内容）

专业课核心课程如表 2 所示

表 2 专业核心课程

课程代码	核心课程名称	主要教学内容
IHD3401	高速铁路概论	高速铁路线路、牵引动力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织等内容。
IHD3309	形象塑造	妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、语言塑造；形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等知识技能。
IHD3410	高速铁路动车乘务实务	列车工作流程与标准（始发、中途和终到作业）；列车移动补票机操作及管理；站车无线交互系统应用；铁路运输收入管理；列车票务处理；乘务安全管理等知识技能。
IHD3412	铁路客运组织与管理	高速铁路站务工作组织；高速铁路乘务工作组织；高速铁路营销工作组织；高速铁路客服系统；高速铁路客运管理系统；站车交接；客运记录与铁路电报；国际联运及节假日运输组织等知识技能。
IHD3312	高速铁路乘务管理	动车餐饮服务礼仪、重点旅客餐饮服务、高速铁路动车餐饮服务的基本概念和基础理论、动车组餐饮经营方法、动车组餐吧车设备设施、动车组餐饮供应组织以及动车组餐饮服务等内容的基本概念和基础理论。
IHD3310	高速铁路服务艺术	高速铁路车站客运服务礼仪、动车组乘务服务礼仪、涉外礼仪、

		铁路路风管理、常用客运服务技巧等知识技能。
IHD3414	餐饮运营与管理	餐饮行业发展概况、餐饮从业人员职业素养；餐饮服务基本技能、菜肴和酒水知识；中西餐服务流程和服务技巧、宴会服务；菜单设计、中西餐厅督导管理技巧等；市场分析与经营定位、餐厅布局与设计；餐厅组织与服务规范、经营产品设计；经营物资筹措、经营管理规范建立；市场推广策划、经营预算与成本管理等。
IHD3218	咖啡的艺术	咖啡基础知识、咖啡制作技巧、咖啡品尝与评价、咖啡艺术、服务技巧和商业管理。
IHD3219	茶文化与中华茶艺	茶叶的品种、历史文化、文化背景、文化故事、茶文化的传承等方面。茶的起源、品种、制造工艺、制茶技巧、茶文化在中国历史文化中的地位等知识。与茶文化相关的民俗习惯、诗词歌赋等文化形态。
030400	酒水知识与调酒技术	酒水的一些基本知识，包括碳酸饮料、果蔬汁饮料、乳品饮料、茶、白兰地、威士忌、金酒、伏特加、朗姆酒、特基拉、啤酒、葡萄酒、黄酒以及配制酒的相关常识和一些服务方式；调酒业的发展、酒吧的分类、酒吧常用工具和设备、鸡尾酒的组成结构、鸡尾酒的分类、鸡尾酒的调制、鸡尾酒的配方、水果拼盘的制作等相关内容。
031213	旅客运输心理学	旅客旅行需要、铁路客运服务人员心理品质及培养、铁路客运营销心理、铁路客运安全心理、铁路客运管理心理、群体心理等内容。
IHD3304	高速铁路客运设备设施	铁路设备设施基础认知、售票设备设施、乘降设备设施、接待设备设施、车内设施及外部门操作、车内环境控制系统操作、旅客信息系统操作、列车移动补票机认知、站车对讲设备认知等内容。
IHD3411	铁路客运安全管理与应急处置	旅客病伤应急处置、火灾爆炸应急处置、突发公共卫生事件应急处置、设备故障应急处置、扰乱治安秩序应急处置和乘务组织异常应急处置等内容。
IHD3311	旅游地理学	中国自然旅游资源、中国人文旅游资源、京畿要地、华夏寻根——华北旅游区、冰雪林海、关东风情——东北旅游区、山水园林、江南风韵——华东旅游区等内容

2) Capstone 课程

Capstone 课程也称专业综合项目课程，是专业特定能力课程的重要组成部分，是学生专业学习的知识、能力、素质的总检视。本课程具有以下要求：

整合：将学生三年所学到的知识、技能与经验予以整合，帮助学生以更为宽阔的视野自我建构知识，形成多维度、多方式的认知；

实践：学生应将先前所学知识和技能应用在真实的专业工作情景中，从而培养各种能力，包括沟通能力、独立决策的能力、团队合作能力、发现分析并解决问题的能力、自我评估及评价他人的能力与搜集、分析及综合资料的能力等，同时并有责任感以及关心自然和人类发展的品质；

过渡：以产出成果的方式，帮助学生了解并发展职业工作所需的基本技能，增加学生实际工作经验，使他们更快、更好的适应未来岗位的需求。

Capstone 课程是专业的教学成果及改进依据。对专业而言，能作为修正整体课程规划与教学的依据，亦能佐证毕业生专业核心能力与一般职业核心能力的达成度；对教师而言，能了解学生学习状况及成效，亦能作为反思课程建设与教学设计的重要依据（如教学方法、评量方法、课程内容与核心能力的连结性）。

5. 主要实践教学环节（实践教学内容名称，包括认识实习、顶岗实习、毕业实习等）

实践性教学环节主要包括实训、认识实习、社会实践、顶岗实习等。实训可在校内高铁实训室开展完成；社会实践、顶岗实习可由学校组织在地铁站或高铁客运段开展完成。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、安全与应急演练实训、职业技能考证实训等校外实训实习；进入地铁、铁路客运站或客运段开展跟岗实习、顶岗实习。

6. 教学条件（实验实训室名称、课程平台名称等）

（1）实训室：高铁实训基地（模拟仓）

（2）课程平台：超星泛雅、学习通、中国大学 MOOC（慕课）、智慧职教

7. 辅修技能（课程）证书

高速铁路客运服务专业辅修技能（课程）证书，包括“高铁服务应急处置”、“茶艺师”、“咖啡师”。

8. 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									√			
习近平新时代中国特色社会主义思想概论								√				√
大学体育									√			√
大学生就业指导与创业						√		√			√	
心理健康									√	√		√
劳动教育					√	√		√				
中国共产党党史								√				√
美学						√		√				
成为 Office 专家			√		√							
信息素养: 效率提升与终身学习的新引擎						√						√
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						√	√					
投资与理财						√		√				
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	√	√							√			
高速铁路客运设备设施	√				√							
旅客运输心理学						√				√		
高速铁路乘务管理			√				√					
高速铁路概论	√			√				√				

咖啡的艺术			√									√
铁路客运安全管理与应急处置		√					√					
旅游地理学			√			√						
茶文化与中华茶艺			√									√
酒水知识与调酒技术											√	√
铁路客运组织与管理								√	√		√	
Capstone 课程	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
毕业实践	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
顶岗实习	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

八、教学计划

教学计划详见附件 1

九、达成度评价

1. 整体达成度评价

1) 教育目标达成度评价

- a) 校友调研：每三年针对毕业校友进行教育目标达成度至少进行一次调研评估；调研应抽样不少于 60 份为原则，询问各项教育目标的重要性及达成度。
- b) 雇主调研：每三年针对用人单位进行教育目标达成度至少进行一次调研评估；调研应抽样不少于 30 份为原则，询问各项教育目标的重要性及达成度。

2) 核心能力达成度评价

- a) Capstone 课程检视：各专业须制定 Capstone 课程评价量规，评量各项核心能力之达成情况。
- b) 毕业生问卷调研：各专业每年 6 月对每位应届毕业生应进行问卷调研，询问毕业生对各项能力掌握情况的自我评价。

3) 课程目标达成度评价

- a) 课程小结与反思：每门课程学期结束，教师须对班级学业情况进行课程小结，分析、评量、反思学生学习成效，自我评估课程目标达成度。
- b) 毕业生成绩单分析：各专业每年应对每位毕业生进行毕业生成绩单进行分析，了解毕业生各课程达成情况，及毕业学分达成整体比例。

2. 个体达成度评价（毕业条件）

- 1) 毕业学分条件：修满本专业毕业应修 120 学分
- 2) 技能证照条件

取得与本专业相关的职业资格证书或技能等级证书(含学校颁发的相关技能证书),例如:普通话等级证书二级乙等及以上;安检员;消防设施操作员;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。

3) 德育条件

- a) 达到德育手册相关要求
- b) 达到社会实践学习要求

2. 学分替换条件

- a) 获地市级技能竞赛奖项可替换技能证照条件, 以及课程学分 2 学分;
- b) 获省级及以上技能竞赛奖项, 可替换技能证照条件, 以及课程学分 4 学分。

说明: 学分替换课程不得是思想政治理论课、专业核心课。

十、持续改进

1. 组织及工作内容

- 1) 专业须成立外部咨询委员会, 对专业制定人才培养方案之培养目标、核心能力、课程设置, 及在培养方案实施过程中之教学反思等提供咨询建议。
- 2) 外部咨询委员会由业界代表、校友代表、他校专家学者构成, 人员比例各 1/3, 总人数约 10 人左右。
- 3) 专业外部咨询委员会每年讨论评价结果必须包括: 了解培养目标问卷调查结果; 了解毕业生核心能力评价结果; 建议课程整改或其他改善方式。
- 4) 会议及讨论须形成会议记录, 并有落实会议决议之成果。

2. 改善架构及周期

层级	成果	评价方式	评价周期	整改周期
专业	教育目标	校友问卷调研 雇主问卷调研	每三年	每年
	毕业核心能力	Capstone 课程 毕业生问卷调研	每年	
课程	支撑核心能力	作业/测试/考核	每年	

注: 结合对教育目标及毕业生核心能力的周期改进, 培养方案整体课程变更或改善周期原则为不超过 3 年, 岗位技能课程应根据行业技术变化和就业形势变化做出调整。

教学计划进程表:

课程属性一	课程代码	课程	课程性质	课程类别	考核形式		学分	学时数		学期周数及分配学分								
					考试	考查		计划时数	其中		第一学年		第二学年		第三学年			
									讲授学时	实践学时	1	2	3	4	5	6		
公共基础	CHN1008	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	B类	√		2	32	20	12								
	CHN1005	思想道德与法治	必修	B类	√		3	48	30	18	3							
	CHN1006	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	B类	√		3	48	30	18			3					
	CHN1012	形势与政策	必修	B类	√		1	16	10	6	0.25	0.25	0.25	0.25				
	CHN1004	军事理论与军训	必修	B类	√		3	48	24	24		3						
	PHYE1001	大学体育	必修	B类	√		4	64	16	48	1	1	1	1				
	CORE1403	大学生就业指导与创业	必修	B类	√		2	32	16	16	1					1		
	CORE1406	心理健康	必修	B类	√		2	32	16	16	2							
	LAB1001	劳动教育	必修	B类	√		1	16	4	12	1							
	CHN1007	中国共产党党史	必修	B类	√		1	16	12	4		1						
PRAC1001	社会实践一	必修	C类	√		2	32	0	32	1	1							
合计 (上限34学分)								24	384	178	206	9.25	8.25	4.25	1.25	1	0	
职业核心	CORE1103	美学	必修	B类	√		1	16	8	8						1		
	CORE1208	成为Office专家	必修	B类	√		6	96	40	56	4	2						
	CORE1204	信息素养:效率提升与终身学习的新引擎	必修	B类	√		2	32	16	16			2					
	CORE1402	投资与理财	必修	B类	√		1	16	8	8						1		
	CORE1206	学会如何学习:帮助你成为高手的强大智力工具	必修	B类	√		2	32	16	16					2			
	CORE1207	思维训练:用框架解决问题	必修	B类	√		2	32	16	16							2	
	CORE1301	职场礼仪	必修	B类	√		2	32	16	16							2	
CORE1302	成功走向职场	必修	B类	√		2	32	16	16	2								
合计 (上限18学分)								18	288	136	152	6	2	2	2	4	2	
行业通用	IELTS1001	雅思英语(1)	必修	A类	√		4	64	64	0	4							
	IELTS1005	雅思英语(2)	必修	A类	√		8	128	128	0		8						
	IELTS1003	雅思英语(3)	必修	A类	√		4	64	64	0			4					
	IELTS1004	雅思英语(4)	必修	A类	√		4	64	64	0				4				
	IHD2001	管理学概论	必修	A类	√		1	16	16	0	1							
	031054	服务沟通技巧	必修	B类	√		2	32	16	16	2							
	IHD2003	形体与礼仪	必修	B类	√		2	32	16	16	2							
	IHD2007	食品营养与卫生	必修	B类	√		2	32	16	16				2				
IHD2008	融媒体策划与主持	必修	B类	√		2	32	16	16		2							
合计 (上限24学分)								29	464	400	64	9	10	4	6	0	0	
专业特定能力课程	IHD3413	高速铁路概论*	必修	A类	√		4	64	64	0	4							
	IHD3309	形象塑造*	必修	B类	√		4	64	24	40		4						
	IHD3414	餐饮运营与管理	必修	B类	√		3	48	24	24		3						
	IHD3311	高速铁路动车乘务实务*	必修	B类	√		4	64	32	32		4						
	030400	酒水知识与调酒技术	必修	B类	√		3	48	24	24			3					
	IHD3412-4	铁路客运组织与管理*☆	必修	A类	√		2	32	32	0			2					
	IHD3410-1	旅游地理学	必修	A类	√		2	32	32	0			2					
	IHD3411-1	铁路客运安全管理与应急处置☆	必修	A类	√		2	32	32	0			2					
	IHD3304	高速铁路客运设备设施☆	必修	B类	√		2	32	16	16				2				
	IHD3312	高速铁路乘务管理*	必修	B类	√		4	64	32	32				4				
	IHD3310	高速铁路服务艺术*	必修	B类	√		2	32	16	16				2				
	IHD3219	茶文化与中华茶艺	必修	B类	√		2	32	16	16				2				
	IHD3218	咖啡的艺术	必修	B类	√		4	64	32	32				4				
	031213	旅客运输心理学	必修	A类	√		2	32	32	0			2					
	COOP3905-4	Capstone课程	必修	B类	√		8	128	64	64						8		
PROB1001	毕业实践	必修	C类	√		4	64	0	64						4			
PROB1002	顶岗实习	必修	C类	√		4	64	0	64							4		
合计 (上限56学分)								56	896	472	424	4	11	12	13	12	4	
公共选修							5	80										
合计 (上限5学分)																		
总计								127	2032	1186	846	28.3	31.3	22.3	22.3	17	6	

说明: 1. 大学英语、大学数学如专业需要, 可选为专业必修课, 纳入公共基础类课程。

2. 选修课学分计入学业总学分, 但不可替代两课、专业核心能力课程学分。

3. 专业特定课程中需要指明3-5门专业核心课程, 在课程名右上角标注“*”。

4. 公共选修学分不计入127总学分。