

福州黎明职业技术学院 2026 级五年制 3+2 高速铁路客运服务专业人才培养方案

专 业 代 码: 500113

适 用 年 级: 2026 级

专业负责人: 余红

制 订 时 间: 2026 年 6 月 29 日

系部审批人: 郑禾

系部审批时间: 2026 年 6 月 29 日

学校审批时间: 2026 年 6 月 29 日

福州黎明职业技术学院 2026 级五年制（3+2）

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、概述

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应高速铁路客运行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下列车值班员、列车长、客运值班员等岗位（群）的新要求，不断满足高速铁路客运行业高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照全国高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学的基本标准和编制要求，结合我校实际和自身办学定位制订我校高速铁路客运服务专业教学培养方案。

二、专业名称（专业代码）

高速铁路客运服务（500113）

三、入学基本要求

普通初中毕业生、同等学历者

四、基本修业年限

五年

五、职业面向

（一）职业面向

根据对高速铁路客运服务专业职业岗位群的分布、工作特点以及相应岗位对从业人员的能力要求进行充分的调查和分析，结合学院和本专业的师资状况、实训条件和专业发展规划，将本专业职业岗位定位为：学生毕业后在国家铁路、地方铁路、大型企业铁路运输部门及城市轨道交通等运输企业，面向铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员、客运票务员、客运安全员及基层管理等一线岗位，从事高铁动车组乘务服务、车站客运组织与旅客引导、票务发售与系统管理、客运安全与应急处置、客运营销与收入管理、站车协同作业等工作。本专业职业面向如表 1 所示。

表1 本专业职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁路运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输业（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、铁路车站总控员
职业类证书	高级茶艺师、职场礼仪证

（二）职业岗位及职业能力分析

根据调研结论与专业定位，明确本专业对应职业岗位群为铁路旅客运输服务类岗位群服务，所涵盖职业能力分析如表2所示。

表2 职业岗位及职业能力分析

职业行动领域或职业能力模块	工作任务	工作职责	知识、技能、职业素养	学习、训练内容
高铁列车员	出乘前准备、旅客乘降组织、车厢服务与管理、突发事件应急处置	引导旅客对号入座，协助安置行李；查验车票，维护车厢秩序与环境卫生；提供餐饮售卖、广播播报等服务；识别并重点帮扶老幼病残孕旅客；处理旅客突发疾病、设备故障及列车晚点等突发情况	知识要求：掌握动车组设备设施使用知识、乘务作业流程与规范、铁路客运规章、急救与卫生防疫知识。	铁路旅客运输组织
			技能要求：具备标准化乘务服务能力、车厢设备操作与简易故障排查能力、现场急救与应急疏散能力、双语沟通能力。	铁路客运规章
			职业素养要求：具备吃苦耐劳精神、良好的服务意识与情绪管理能力、团队协作意识及严谨的安全意识。	铁路客运安全与应急
车站客运员	候车室与站台旅客引导、进出站检票组织、站车协同作业、遗失物品及特殊旅客服务。	解答旅客购票、换乘等咨询；组织旅客有序进站候车、按车厢排队、安全乘降；协助特殊旅客走绿色通道；处理站台突发状况及旅客纠纷；做好站车交接工作。	知识要求：熟悉高速铁路客运设备设施、客运组织基本理论、旅客服务心理学、铁路客运规章。	铁路卫生防疫与急救
			技能要求：具备客流疏导与站台乘降组织能力、站车协同作业能力、旅客投诉处理与沟通协调能力。	高铁铁路客运服务英语
			具备耐心细致的服务态度、较强的观察与应变能力、高度的责任心。	高速铁路客运站务服务
贵宾接待员	负责贵宾迎送引导、专属	提供全流程“一对一”无缝衔接服务，运用专	知识要求：高端服务礼仪、茶艺与调酒知识、铁路客运规章	铁路旅客服务心理
				公共关系与沟通技巧
				车站服务手语
				中华茶艺

	茶酒餐饮服务、行程文旅咨询、个性化需求响应及贵宾厅环境管理。	业技能提升旅客体验，妥善处理突发状况以维护品牌形象，并严守保密原则保护旅客隐私。	技能要求：茶艺冲泡与创意调酒实操、双语沟通、察言观色与应变	创意调酒 高速铁路客运 服务礼仪 高铁铁路客运 服务英语
			职业素养要求：极致服务意识、文化自信、保密意识、审美能力	

六、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和精益求精的工匠精神，有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。

七、培养规格

1、素质要求

1. 素质要求

(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 and 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) 具有健康的体魄、健全的人格和良好的心理素质；具备感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力；理解和形成马克思主义劳动观，具备爱岗敬业的劳动精神和精益求精的工匠精神。

(6) 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。

(7) 具备良好的数字素养与人工智能应用伦理意识。树立正确的“人机协同”价值观，理解人工智能技术在交通运输领域的应用边界与社会责任，具备适应智能化、数字化工作环境的开放心态与创新精神。

2. 知识要求

(1) 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；

(2) 掌握铁路客运服务礼仪规范体系，熟悉职业形象塑造标准与服务场景仪态要求，具备铁路服务美学基础理论知识。

(3) 系统掌握旅客服务心理学基础理论，熟悉不同旅客群体的心理特征及需求分析模型，具备旅客行为预判与服务应对知识储备。

(4) 精通铁路卫生防疫标准流程与公共卫生管理规范，掌握常见急症处置原则及CPR等急救技术理论知识，具备突发事件医疗应急知识体系。

(5) 具备铁路安全应急管理体系知识，熟悉反恐防暴预案、火灾处置流程及自然灾害应对方案等应急知识模块。

(6) 熟悉高铁服务场景延伸知识，涵盖高铁特色餐饮服务标准、站车商业运营模式、文旅融合服务产品开发等增值服务领域知识体系。

(7) 掌握人工智能与数字化技术基础知识。了解人工智能、大数据、物联网等新一代信息技术的基本原理及其在高速铁路智能客运系统中的应用场景与逻辑。

(8) 系统掌握铁路客运规章及相关法律法规知识。熟悉铁路核心规章制度，精通旅客运输合同的订立与变更、车票发售与退改签规则、旅客携带品及行包运输规定，具备依法依规处理旅客运输纠纷及违规乘车行为的理论储备。

(9) 掌握高速铁路行车组织与站车协同作业理论。熟悉高速铁路行车技术规章、列车运行图及调度指挥基本概念，掌握客运日班计划的编制与调整方法，理解站车信息交互机制及跨部门协同作业流程，具备保障列车正点运行与旅客高效流转的组织管理知识。

(10) 具备扎实的思想政治理论与职业道德素养知识。掌握马克思主义基本原理及新时代中国特色社会主义思想核心要义，熟悉国家安全教育、劳动教育及中华优秀传统文化知识，深刻理解铁路行业的工匠精神、劳模精神及职业道德规范，具备将课程思政与职业素养内化于心的理论基础。

3. 能力要求

(1) 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；

(2) 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;

(3) 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;

(4) 具备数字化作业与人工智能工具应用能力。能够熟练操作智能票务、智能安检及智能客服终端等数字化设备;能够运用AI辅助工具(如智能语音分析、智能办公软件)进行客流数据分析、舆情监测、服务文案撰写及应急信息处理,提升工作效率与服务质量;

(5) 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;

(6) 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;

(7) 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。

八、 课程设置及教学要求

(一) 课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程、专业课程、职业能力课程和素质拓展课程。高速铁路客运服务专业课程体系如图1所示。

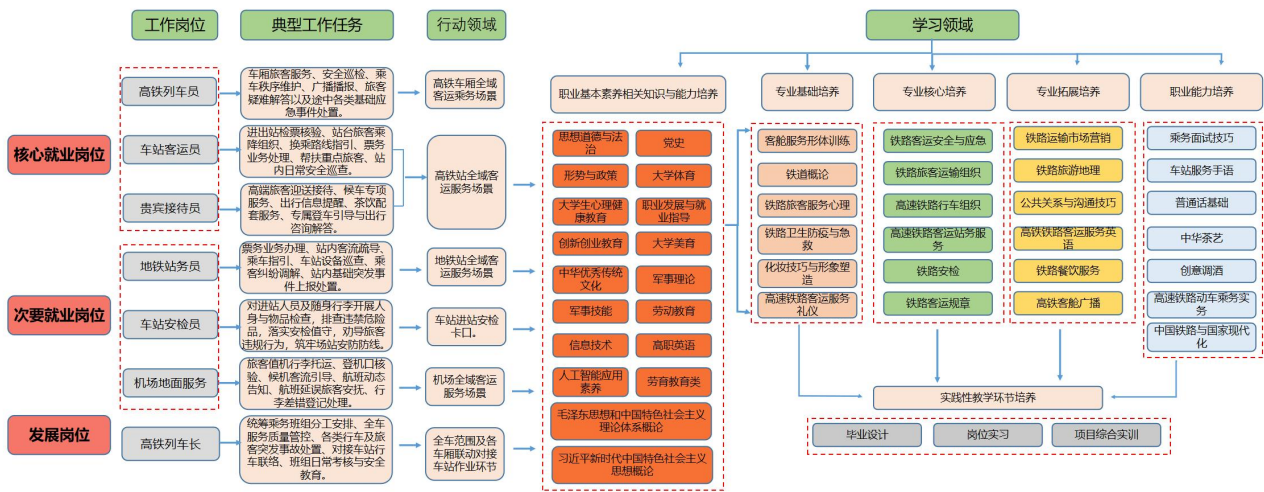


图 1 高速铁路客运服务专业课程体系图

(二) 课程教学要求

1、公共基础课程

本专业开设了思想政治理论、体育与健康、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等公共基础必修课程。马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、语文、外语（英语等）、信息技术、职业发展与就业指导、创新创业教育、职业素养、人工智能应用素养等列为必修课程或限定选修课程。

公共基础课程教学要求如表3和表4。

表3 思政课程教学要求

课程类型	课程名称	教学目标	教学内容及要求	课程学时
思政课程	中国特色社会主义	落实立德树人根本任务，帮助学生掌握中国特色社会主义基础理论、发展历程与实践成就。引导学生认清国内外发展大势，树立正确理想信念与价值追求，厚植家国情怀。培养学生运用理论分析现实问题的能力，增强道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，自觉践行时代要求，成长为担当有为的新时代中职学子。	课程以党的创新理论、国家发展成就、新时代使命任务为核心内容，结合社会热点与中职学生实际开展教学。采用专题讲授、案例分析、小组讨论等形式，引导学生树立正确政治立场。考核以过程性评价为主，重点考查理论理解、思辨能力与政治认同，筑牢思想根基，提升综合素养。	36
	心理健康与职业生涯	落实立德树人根本任务，帮助学生掌握心理健康知识与职业规划常识。引导学生正确认识自我、调节心理情绪，塑造健全人格。培养学生抗压受挫、人际交往与团队协作能力，树立积极健康的人生态度。指导学生科学认知职业、明确发展方向、树立正确职业观与就业观，提升生涯规划能力，助力学生身心健康成长与高质量就业发展。	课程以心理健康调适、人际交往、情绪管理、职业认知、生涯规划、就业创业素养为核心内容。结合中职学生身心特点与岗位需求，采用专题讲授、案例分析、互动体验、小组研讨开展教学。考核以过程性评价为主，注重考查学生心理调适能力、职业认知与综合素养，引导学生自律自强、规划未来，适应学习与职场发展需要。	36
	哲学与人生	坚守思政育人导向，帮助学生掌握中国特色社会主义基础理论、发展历程与实践成就。引导学生认清国内外发展大势，树立正确理想信念与价值追求，厚植家国情怀。培养学生运用理论分析现实问题的能力，增强“四个自信”，自觉践行时代要求，成长为担当有为的新时代中职学子。	课程以党的创新理论、国家发展成就、新时代使命任务为核心内容，结合社会热点与中职学生实际开展教学。采用专题讲授、案例分析、小组讨论等形式，引导学生树立正确政治立场。考核以过程性评价为主，重点考查理论理解、思辨能力与政治认同，筑牢思想根基，提升综合素养。	36
	职业道德与法律	聚焦品德培育与法治素养提升，帮助学生掌握职业道德规范和基础法律常识。引导学生树立正确职业观、法治观与道德观，自觉遵守职业准则和法律法规。培养学生明辨是非、规范言行、依法办事的能力，养成爱岗敬业、诚实守信、遵纪守法的良好品质，为未来职业从业和合法合规上岗筑牢素养根基。	课程以职业道德、职业礼仪、行业规范、基础法律知识、权益保护、法治案例为核心内容，结合中职岗位实际与社会案例开展教学。采用案例讲解、情景模拟、课堂研讨等方式授课。引导学生内化道德准则、强化法治意识。考核以过程性评价为主，重点考查学生职业品德、法治认知与行为规范，全面提升学生职业素养与法治能力。	36
	思想道德与法治	课程旨在引导学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法治观，坚定理想信念，厚植家国情怀。通过学习，学生应系统掌握马克思主义人生观、中国特色社会主义共同理想、以爱国主义为核心的民族精神、社会主义核心价值观、社会主义道德核心与原则以及中国特色社会主义法律体系等基本理论知识；能够	课程涵盖思想、道德、法治三大模块。思想教育要求引导学生树立正确人生观、坚定理想信念、弘扬中国精神；道德教育要求讲透社会主义核心价值观及社会公德、职业道德（突出工匠精神）、家庭美德、个人品德；法治教育要求讲解习近平法治思想、法律体系与法治思维。教学上要求理论	48

		运用这些理论正确看待社会现象,明辨是非,妥善处理人生矛盾、道德冲突与法律问题,具备初步的职业规划、道德实践与法律应用能力;最终成长为怀抱梦想、品德高尚、守法诚信、技能精湛,能够担当民族复兴大任的新时代高素质技术技能人才。	联系实际,采用案例教学、情境模拟等方法,并设置实践环节。考核坚持知行合一,通过过程性评价与终结性评价相结合,重点考查学生运用理论解决实际问题的能力与日常行为表现。	
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	本课程旨在帮助学生系统掌握马克思主义中国化时代化的理论成果,包括毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观。通过教学,使学生深刻理解中国共产党为什么能、中国特色社会主义为什么好、马克思主义为什么行;能够运用马克思主义立场、观点和方法分析和解决实际问题,增强历史思维能力;坚定“四个自信”,做到“两个维护”,自觉传承红色基因,勇担时代重任,做社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。	课程以马克思主义中国化时代化为主线,涵盖导论、毛泽东思想(含新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索)、中国特色社会主义理论体系(邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观)等模块。教学要求坚持正确政治方向,采用专题化教学、案例教学等方法,突出理论联系实际;通常设置实践教学环节(如社会调研、参观考察等),培养学生观察分析社会现象的能力;考核坚持知行合一,建立过程性评价(含考勤、课堂参与、实践表现)与终结性评价相结合的多元体系。	32
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	本课程旨在引导学生系统掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵和实践要求。通过学习,使学生深刻理解“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”;能够运用这一科学思想分析和解决实际问题,提升政治判断力、政治领悟力、政治执行力;坚定听党话、跟党走的信念,立志成为堪当民族复兴大任的时代新人。	课程以“十个明确”、“十四个坚持”、“十三个方面成就”为核心内容,涵盖新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向。教学要求坚持正确政治导向,采用专题讲授、案例研讨、小组讨论等教学方法,紧密联系社会热点与高职专业背景;通常设置实践教学环节(如社会调查、志愿服务等),增强学生服务社会的意识;考核坚持知行合一,建立过程性评价(包括考勤、课堂参与、实践表现)与终结性评价相结合的综合评定体系。	48
	形势与政策	本课程紧密围绕学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,重点讲授党的理论创新最新成果和新时代坚持发展中国特色社会主义的生动实践。引导学生正确认识世界和中国发展大势、中国特色与国际比较、时代责任与历史使命、远大抱负与脚踏实地;深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革以及面临的历史性机遇和挑战,准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略。	课程以国内外形势和党的理论创新成果为核心内容,聚焦新时代治国理政的生动实践。教学要求坚持正确政治导向,紧密结合社会热点与高职学生实际,采用专题讲授、案例分析、小组讨论等教学方法;注重引导学生运用马克思主义立场观点方法分析形势、判断政策;考核以过程性评价为主,重点考查学生对形势政策的理解能力、分析能力和政治认同程度。	32
	党史	本课程旨在引导学生系统掌握中国共产党不懈奋斗、不怕牺牲、理论探索、为民造福、自身建设的光辉历程与伟大成就。通过学习,使学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好,做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行;增强历史思维能力,从党史中汲取智慧和力量;坚定理想信念,传承红色基因,厚植爱国情怀,自觉听党话、跟党走,立志成为堪当民族复兴大任的时代新人。	课程内容以党的百年奋斗史为主线,涵盖新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和社会主义现代化建设新时期、中国特色社会主义新时代四个历史阶段。教学要求坚持正确党史观,紧密联系高职学生特点与专业背景,创新采用“沉浸式+数字化”教学形式,运用VR技术还原历史场景、开展“场馆里的思政课”、红色情景剧展演等体验式教学方法;注重实践教学,组织学生赴红色教育基地开展研学活动,将党史学习与职业道德、工匠精神培育深度融合;考核坚持过程性评价与终结性评	16

			价相结合，重点考查学生对党史基本脉络的掌握程度及运用唯物史观分析问题能力。	
--	--	--	---------------------------------------	--

表 4 通识课程教学要求

课程类型	课程名称	教学目标	教学内容及要求	课程学时
通识基础课程	英语	落实立德树人根本任务，帮助学生掌握基础英语词汇、句型与语法知识。培养学生听、说、读、写基本语言能力，具备日常交际与简单职场英语应用能力。引导学生了解中西方文化差异，增强文化自信，培养规范、严谨的学习态度。着力提升学生语言素养与职业适配能力，为专业学习、岗位交流和终身学习奠定基础。	课程以基础语言知识、日常交际、职场英语应用为核心内容，结合生活与岗位场景开展教学。采用专题讲授、情景对话、案例练习、小组互动等教学方式。引导学生活用语言知识，提升口语交流与文本读写能力。考核以过程性评价为主，重点考查语言应用能力、学习态度与综合素养，服务学生职业发展需求。	288
	语文	坚持立德树人根本任务，帮助学生掌握字词、语法、文体等基础语文知识。培养学生阅读理解、书面表达、口语交际的综合语言能力，提升人文素养与思辨能力。引导学生品读优秀文学作品，传承中华优秀传统文化，树立正确三观。结合中职岗位需求，强化实用文体写作与职场沟通能力，培养严谨务实的学习态度，为学生升学就业与终身发展夯实人文基础。	课程以现代文、文言文、诗词赏析、实用写作、口语交际为核心内容，结合生活职场实际开展教学。采用专题讲授、文本研读、案例分析、小组研讨等教学方式。引导学生积累语言素材，提升读写与沟通应用能力。考核以过程性评价为主，重点考查文本理解、语言表达与综合人文素养，全面提升学生职业适配能力与综合素养。	216
	数学	坚持立德树人根本导向，使学生掌握基础代数、几何、统计等数学知识与运算方法。培养学生逻辑推理、数据分析、数理运算的基本能力，提升理性思维与严谨求实的科学素养。引导学生能够运用数学知识解决生活与专业中的简单实际问题，夯实专业学习基础。培养自主思考、规范解题的学习习惯，全面提升学生职业适配能力与综合素养，助力学生升学与岗位发展。	课程以函数、几何、概率统计、基础运算等知识为核心内容，结合中职专业岗位实际选取教学案例。采用专题讲授、例题解析、实操训练、小组探究等教学方式。引导学生掌握数学思维方法，提升解题应用能力。考核以过程性评价为主，重点考查知识掌握、运算能力与问题应用水平，培养学生科学思维，服务专业学习与职业需求。	216
	历史	以立德树人为根本，引导学生掌握中外历史基本线索与重要史实，认识人类社会的发展规律。通过学习，增强学生历史认知、家国情怀与文化自信，树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观。培养学生史料实证、历史解释等核心素养，提升思辨能力与职业素养，增强社会责任感与法治意识，为成长为高素质技术技能人才奠定思想与人文基础。	课程以中外历史发展脉络、重大事件、杰出人物与文明成果为核心内容，结合时代背景解读历史演进规律。教学坚持正确政治导向，融入红色文化、民族精神与优秀传统文化。采用专题讲解、史料研读、案例分析、课堂研讨等方式开展教学，引导学生运用历史思维认识社会发展。注重培养学生历史素养与思辨能力，树立正确历史观。考核以过程性评价为主，综合考查史实掌握、历史解读能力与价值认同，落实立德树人根本任务。	72
	军事技能	通过军事技能的训练，使学生掌握基本军事技能，增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义和集体观念，加强组织纪律性，培养学生集体荣誉感和团队协作能力。为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。	训练内容包括共同条令教育、分队的队列动作、战术基础、格斗基础、战场医疗救护、核生化防护、战备规定、紧急集合、行军拉练等。坚持按纲施训、依法治训原则，做到仿真训练和模拟训练。考核由学校 and 承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级，根据学生参训时间、现实表现、掌握程度综合评定。	112
	军事理论	本课程以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针	课程内容以国防教育为主线，涵盖中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等基本军事理论知	36

		和总体国家安全观。通过教学，使学生了解掌握军事基础知识和基本军事理论，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神、传承红色基因，提高学生综合国防素质。	识。教学应坚持课堂教学和教师面授的主渠道作用，重视信息技术和在线课程在教学中的应用；将国防教育与思想政治教育有机融合，强化爱国主义和集体主义观念。考核采用百分制，根据卷面成绩、平时作业、考勤情况和课堂表现综合评定。	
体育类课程	体育与健康	本课程旨在落实“立德树人、健康第一”的根本任务，使学生掌握 1-2 项体育运动技能，增强体能素质。通过教学，培养学生的运动兴趣和终身锻炼习惯，改善心理状态，建立良好的人际关系，同时提高与专业特点相适应的体育素养，为培养德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才奠定身心基础。	课程内容涵盖体育理论、田径、球类（篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球等）、武术、健美操、瑜伽等模块。教学采用普修与选项相结合的方式，大一以基础身体素质为主，大二以专项技能为主。考核包括运动技能考核、体质健康测试（按《国家学生体质健康标准》执行）及平时表现，注重过程性评价。	256
美育类课程	公共艺术	落实立德树人根本任务，帮助学生了解音乐、美术、舞蹈、影视等艺术基础知识与经典作品。提升审美感知、艺术鉴赏与创意表达能力，陶冶情操、涵养人文底蕴。引导学生传承优秀艺术文化，树立健康的审美观念。结合中职育人特色丰富艺术体验，培养团队协作与人文素养，塑造健全人格，助力学生全面发展与职业素养提升。	课程以中外优秀艺术作品、艺术常识、艺术表现形式为核心内容，融合传统艺术与现代艺术开展教学。采用专题讲解、作品赏析、实践体验、小组展演等形式授课。引导学生学会品鉴艺术、参与艺术实践。考核以过程性评价为主，侧重考查审美能力、艺术感悟与参与表现，厚植文化底蕴，培育高雅情趣与人文精神。	36
	中华优秀传统文化	本课程旨在引导学生深入了解中华优秀传统文化的基本精神与核心价值，增强文化自信与民族认同感。通过学习，使学生掌握传统文化的基本知识，提升人文素养与审美能力，传承中华美德，培养家国情怀，为成为“德技并修”的高素质技术技能人才奠定文化根基。	课程内容涵盖中国传统思想、文学艺术、民俗文化、科技发明、工匠精神等模块。教学采用“显性课堂+隐性课堂+虚拟课堂”融合模式，注重理论与实践结合。采用专题讲授、经典研读、文化体验、社会实践等多种形式，考核综合考查知识掌握与文化素养提升。	16
	大学美育	本课程旨在落实“以美育人、以文化人、以美培元”的教育理念，培养学生的审美感知、艺术表现、文化理解和创意实践能力。通过教学，使学生掌握必备的美育知识，具备 1 项艺术特长或爱好，提升人文素养与职业审美素养。引导学生发现美、感受美、欣赏美、创造美，实现身心和谐发展。	课程内容涵盖美学基础、音乐鉴赏、美术鉴赏、影视鉴赏、舞蹈鉴赏、设计美学等模块。教学采用“课前自学—课中导学—课后督学”互动模式，结合情境教学、项目化教学等方式。考核采用过程性评价与终结性评价相结合，包括课堂参与、艺术实践、作品创作等。	16
劳动教育类课程	劳动教育	本课程旨在使学生理解和形成马克思主义劳动观，树立“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的观念。通过教学，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度，使学生掌握基本劳动技能，养成良好的劳动习惯，弘扬劳动精神、劳模精神、工匠精神。	课程涵盖劳动认知、劳动安全、劳动实践、工匠精神、职业素养等模块。教学采用理论讲授与实践操作相结合，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题 16 学时。劳动实践 16 学时（含实践），实践环节包括校园集体劳动、专业特色劳动、志愿服务等。考核注重过程性评价，综合考查劳动态度、劳动技能和劳动成果。	32
信息技术教育类课程	信息技术	立足中职育人方向，使学生掌握计算机基础、网络应用、常用办公软件等知识与操作技能。培养学生信息获取、处理、交流与创新应用能力，树立正确信息伦理与网络安全意识。引导学生规范使用信息技术，养成良好操作习惯与自主学习能力。提升数字素养与综合应用能力，适配岗位工作需求，为专业学习、日常应用及未来职业发展筑牢信息化基础。	课程以计算机基础、办公软件、网络应用、信息安全等为核心内容，结合学习与岗位实际选取案例教学。采用专题讲授、实操训练、案例分析、小组协作等方式授课。引导学生熟练掌握操作技能，合法合规使用信息资源。考核以过程性评价为主，重点考查实操能力、信息处理能力与网络素养，强化安全意识，服务日常应用与职业岗位需求。	128

	心理健康教育	本课程旨在帮助学生了解心理健康的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适的基本方法。通过学习，使学生增强自我认知、情绪管理、人际交往和抗压能力，培养积极乐观、健康向上的心理品质，学会理性面对困难和挫折，促进全面发展。同时，结合高职学生特点，注重职业心理素质培育，为成为高素质技术技能人才奠定心理基础。	课程内容涵盖新生适应、自我认知、情绪调节、人际关系、恋爱心理、学习心理、压力应对、生命教育与危机干预等模块。教学采用理论讲授与体验式教学相结合的方式，通过案例分析、团体辅导、角色扮演、心理测试等方法，突出实践性和互动性。课程为公共必修课，考核采用过程性评价与终结性评价相结合的方式，注重学生实际获得和心理素养提升。	64
创新创业课程	职业发展与就业指导	本课程旨在引导和帮助学生理性规划职业生涯，将专业学习与未来职业紧密结合起来，树立正确的择业观、职业观和就业观。通过教学，使学生了解职业发展的阶段特点，清晰认识自身特性、职业特性及社会环境，掌握基本的劳动力市场信息和就业政策法规；同时注重培养学生自我探索、信息搜索与管理、生涯决策、求职等技能，提高沟通、问题解决和人际交往等通用能力，增强迎接职业挑战的信心，保持健康良好的心态。	课程内容贯穿高职学习全过程，通常分四个模块实施：建立职业生涯意识、规划个人职业发展、提高就业能力、求职与职业适应指导。教学涵盖职业认知、自我探索、职业决策、简历撰写、面试技巧、职业权益保护、职场适应与心态调适等内容。教学采用理论讲授与实践训练相结合的方式，融入课程思政元素，将个人发展与国家需要、社会发展相结合。课程为公共必修课，考核采用过程性评价与终结性评价相结合的方式，注重学生职业规划能力的实际提升。	32
	创新创业教育	本课程旨在培养学生创新精神、创业意识和创新创业能力，引导学生树立科学的创新创业观。通过教学，使学生了解开展创新创业活动所需的基本知识和流程，认知创新创业的基本内涵和创业活动的特殊性，掌握创新思维、创业机会识别、商业模式设计、创业资源整合、创业计划撰写等核心知识；锻炼学生创新创业思维方式，增强团队协作能力，提高综合素质和创业就业能力，主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求。	课程内容涵盖创新意识与创新思维、创业者与创业团队、创业机会识别与评估、商业模式设计、创业资源整合与融资、创业计划书撰写与路演、新企业开办与管理等模块。教学采用理论讲授与实践训练相结合的方式，通过案例分析、项目模拟、角色扮演等教学方法，引导学生完成商业计划书撰写和项目路演展示，强化应用能力和实践能力培养。课程为公共必修课或限定选修课，推行“专创融合”教学改革，将创新创业教育与专业教育有机融合，考核可采用过程性评价与终结性评价相结合的方式，鼓励以赛代考、以成果代考。	32
安全教育课程	国家安全教育	本课程旨在引导学生系统掌握总体国家安全观的科学内涵、核心要义与实践要求，理解新时代我国国家安全面临的复杂形势。通过学习，使学生牢固树立国家安全意识，增强维护国家安全的责任感和使命感，掌握政治安全、经济安全、文化安全、网络安全、生态安全等重点领域的基本知识，能够运用马克思主义立场观点方法分析国家安全问题，提升辨别危害国家安全行为的能力。同时，引导学生将国家安全意识转化为自觉行动，坚定理想信念，厚植爱国情怀，争做总体国家安全观的坚定践行者。	课程内容涵盖总体国家安全观、政治安全、经济安全、军事安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全等十多个重点领域，系统讲授国家安全的内涵外延、制度体系及保障机制。教学采用理论讲授与实践体验相结合的方式，通过案例分析、小组研讨、情景模拟、专题讲座等多样化教学方法，将抽象安全知识转化为生动现实场景。课程为公共基础必修课，使用教育部马工程教材《国家安全教育大学生读本》。考核采用过程性评价与终结性评价相结合，注重考查学生运用国家安全知识分析问题的能力。	16
人工智能通识课程	人工智能应用素养	本课程旨在培养学生适应智能时代发展所需的人工智能综合素养，树立正确的数字社会价值观与伦理意识。通过教学，使学生了解人工智能的基本概念、发展历程、核心技术及产业生态，掌握主流AI工具（如大语言模型、智能办公工具等）在日常生活和职场场景中的应用方法，能够运用人工智能思维分析和解决	课程采用“通识素养—专业技能—行业能力”三层递进式模块化结构。基础模块涵盖人工智能概述、算法逻辑、AIGC工具应用、数据安全与伦理规范等内容；拓展模块结合不同专业方向设置特色项目，如智能办公、智能体开发、AI辅助设计等实践任务。采用项目式、情境式教学方法，强调	32

		实际问题。同时，注重培养学生的人机协同能力和创新意识，增强在专业领域运用人工智能技术提升工作效率的实践能力，为成为“人工智能+”复合型技术技能人才奠定基础。	“做学合一”，通过真实场景案例引导学生动手实践。考核采用过程性评价为主（如课堂任务完成、项目作品展示、AI 应用报告等），注重考查学生运用人工智能解决实际问题的综合能力。	
--	--	--	---	--

2、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

主要包括：《客舱服务形体训练》、《铁道概论》、《化妆技巧与形象塑造》、《铁路旅客服务心理》、《铁路卫生防疫与急救》《高速铁路客运服务礼仪》

表 5 专业基础课程主要教学内容与要求

课程类型	课程名称	教学目标	教学内容及要求	思政元素	课程学时
专业基础课程	客舱服务形体训练	塑造学生优雅职业仪态，规范服务动作与表情管理，培养自信得体的职业形象，以体现高铁服务的专业性亲和力。	站姿、坐姿、走姿的标准训练；手势礼仪（如指引、递物）的规范性指导；眼神交流与微笑技巧；结合客舱服务流程设计形体综合演练，强化身体语言与服务场景的协调性。	健康体魄与意志品质、审美情趣与文化自信、纪律意识与团队协作。	64
	铁道概论	把握铁路运输系统组成及高速铁路核心技术，理解列车运行基础原理、能辨识常见动车组车型及设施功能，为客运服务提供技术支撑。培养学生对铁路行业发展的全局认知，强化技术规范意识与安全敬畏感。	世界铁路发展史与中国铁路建设成就；高铁技术（如轨道、信号、牵引供电）的核心原理；铁路客运系统的层级结构（如车站、列车、调度）；铁路安全管理制度与未来智能化发展方向。	家国情怀与交通强国、劳模精神与大国工匠、历史传承与初心使命。	32
	化妆技巧与形象塑造	帮助学生掌握基础化妆技能及职业形象设计原则，提升个人气质与岗位适配度，树立符合高铁服务行业的视觉标识。	护肤基础知识与日常妆容步骤；眉眼、唇颊的修饰技巧；职业淡妆与晚宴妆容的差异化设计；发型整理、配饰搭配与制服着装规范的整合训练；特殊肤质护理与应急补妆方法。	职业操守与敬业精神、审美素养与人文关怀、文化自信与传承创新。	32
	铁路旅客服务心理	理解旅客多元化心理需求，掌握服务场景中的沟通策略。培养情绪识别与共情能力，提升服务矛盾化解效率，强化职业心理韧性。	心理需求分析：马斯洛需求理论在客运场景的应用（如商务旅客效率需求）；微表情识别：焦虑（皱眉、抿嘴）、不满（双臂交叉、语调升高）的应对技巧；旅客冲突扩散控制（隔离-倾听-补偿）、特殊旅客心理支持（自闭症儿童安抚技巧）。	同理心与友善价值观、情绪管理与心理健康、以人为本的服务理念。	32
	铁路卫生防疫与急救	掌握铁路公共卫生事件应急处置流程，规范执行防疫消杀操作；熟练运用基础急救技能，保障旅客生命安全；强化“预防为主”理念，提升常态化疫情防控意识。	防疫规范：列车终末消毒流程（含座椅、扶手高频接触点）、防护服穿脱七步法；急救技能：心肺复苏（CPR 按压频率 100-120 次/分钟）、AED 使用（电极片位置定位）；特殊处置：突发疾病（癫痫防咬舌处理）、创伤包扎（止血带使用时间标记）；应急预案：疑似传染病旅客隔离程序（负压隔离舱启用）、食物中毒事件上报流程。	敬畏生命与责任担当、科学精神与严谨作风、无私奉献与大爱无疆。	32

	高速铁路客运服务礼仪	掌握高铁场景标准化服务礼仪，体现服务的专业性与人文关怀；提升跨文化服务适应能力，尊重多元文化背景旅客需求。实现服务流程的仪式感与效率平衡，优化旅客出行体验。	基础礼仪：站姿鞠躬角度（15° 问候礼）、手势指引（掌心向上、五指并拢）；VIP 服务：商务座旅客尊称礼仪（姓氏+职务）、茶饮递送托盘稳定性训练；涉外礼仪：宗教禁忌（穆斯林旅客饮食避讳）、国际礼仪差异（握手力度与时长）；静音服务：手势提示（食指竖唇）、电子设备静音检查（乘务员巡检标准话术）。	规矩意识与职业道德、文化自信与大国形象、服务意识与奉献精神。	64
--	------------	--	--	--------------------------------	----

（2）专业核心课程

主要包括：《铁路客运安全与应急》、《铁路客运规章》、《高速铁路客运站务服务》、《铁路旅客运输组织》、《铁路安检》、《高速铁路行车组织》

表 6 专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	对应的典型工作任务	教学目标	主要教学内容与要求	思政元素	课程学时
1	铁路客运安全与应急	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。	① 知识目标：掌握铁路客运安全相关法律法规、安全管理基本理论和典型事故案例分析方法。 ② 能力目标：能够独立开展铁路站车日常安全检查，熟练处理旅客人身伤害事故及非正常情况下的应急处置工作。 ③ 素质目标：树立安全第一的服务理念，具备冷静应对突发事件的心理素质与团队协作意识。	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。	生命至上理念、底线思维与红线意识、临危不惧的心理素质、大局观念与团队协作。	32
2	铁路客运规章	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	① 知识目标：熟悉铁路旅客运输合同法规、车票发售与退改签制度、跨境运输相关规定及职工乘车证管理办法。 ② 能力目标：能够依据规章正确办理售票、改签、退票、行李包裹运输等业务，并处理旅客携带品超范围等问题。 ③ 素质目标：养成依法依规办事的职业习惯，增强服务意识与法律意识，做到公平公正对待旅客。	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处理规定，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	法治观念与规则意识、诚实守信的职业道德、严谨细致的工匠精神、廉洁自律的作风。	32

3	高速铁路客运站务服务	①高铁车站旅客进站流线引导与重点旅客（老幼病残孕）专项服务保障 ②自动售票机/人工窗口票务操作异常处理（证件核验失败、支付故障等） ③车站候车厅大客流组织与突发情况（列车晚点、设备故障）应急广播通告 ④商务座旅客专属候车区服务及“静音车厢”政策执行 ⑤车站遗失物品登记、保管与智能系统信息匹配	①知识目标：了解高铁车站功能区布局标准、重点旅客服务流程及智能客服系统的运行机制。 ②能力目标：能够独立完成进站流线引导、票务异常处理、候车厅大客流组织及遗失物品智能匹配工作。 ③素质目标：提升沟通协调能力与服务礼仪水平，形成以旅客为中心的服务理念与耐心细致的工作作风。	①了解：高铁车站功能区布局标准（实名制验证区、安检区、候车区联动机理） ②理解：重点旅客服务全流程（预约-接待-交接-跟踪）、智能客服机器人应答逻辑 ③掌握：电子客票异常处理（闸机误识别人脸、学生票资质未核验）、大客流分级管控预案（橙色预警限流措施） ④应用：模拟演练晚点列车旅客情绪安抚、退改签集中办理场景	人民铁路为人民的宗旨、爱岗敬业与奉献精神、以人为本的服务理念、民族自豪感与文化自信。	64
4	铁路旅客运输组织	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。	①知识目标：理解铁路旅客运输服务质量监督体系、品牌建设及旅客服务心理学基本原理。 ②能力目标：能够组织实施车站与列车的旅客乘降、重点旅客照顾及服务质量投诉处理工作。 ③素质目标：培养良好的职业形象与亲和力，增强应对旅客投诉时的情绪管理与问题解决能力。	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设计理念、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。	系统思维与科学素养、统筹规划与全局意识、实事求是的工作作风、精益求精的工匠精神。	64
5	铁路安检	①手持金属探测器与X光安检机联合作业，识别禁限带物品（刀具、压力容器、活体动物等） ②处置旅客携带超量液体（化妆品、酒精）、锂电池超标等典型争议场景 ③应对旅客冲闯安检通道、藏匿危险品等违法行为的标准处置流程 ④安检仪突发故障时的备用方案启动与旅客快速分流 ⑤安检影像数据存储调取及与公安系统信息联动机制	①知识目标：熟悉《铁路进站乘车禁止和限制携带物品目录》及安检设备的工作原理与操作规范。 ②能力目标：能够熟练使用手持金属探测器、X光安检机进行危险品识别与处置，并妥善应对突发争议场景。 ③素质目标：树立严格执法的责任意识，强化安全防范意识和文明执法、礼貌待人的职业素养。	①了解：《铁路进站乘车禁止和限制携带物品目录》动态更新机制 ②理解：X光图像颜色识别法（有机物橙色、无机物蓝色、混合物绿色） ③掌握：开包检查规范话术（“请您配合打开背包，这件物品需要进一步查验”）、管制刀具认定标准（刀刃长度≥6cm） ④应用：仿真训练“旅客携带未开封白酒超2升”“折叠自行车携带争议”等高频矛盾处理 ⑤拓展：新型安检技术认知（毫米波人体扫描仪、	国家安全观与政治自觉、敬畏生命的责任意识、敏锐的洞察力与判断力、忠于职守的纪律意识。	64

				痕量爆炸物检测仪)		
6	高速铁路行车组织	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	①知识目标：了解高速铁路调度指挥原则、列车运行图构成及灾害天气下的行车组织要求。 ②能力目标：能够协助完成接发列车作业、调车作业及调度指挥中的信息传递与协调工作。 ③素质目标：养成严谨细致的工作态度，强化团队协作意识与安全意识。	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。	令行禁止的纪律观念、高度负责的职业担当、科学严谨的调度思维、勇当“火车头”的先锋精神。	32

(3) 专业拓展课程

主要包括：《铁路运输市场营销》、《铁路旅游地理》、《公共关系与沟通技巧》、《高铁客舱广播》、《高铁铁路客运服务英语》、《铁路餐饮服务》

表7 专业拓展课程主要教学内容与要求

课程类型	课程名称	教学目标	主要教学内容与要求	思政元素	课程学时
专业拓展课程	铁路运输市场营销	通过本课程的学习，学生能够掌握铁路客运市场调研与数据分析方法，理解高铁产品设计与品牌推广策略，培养市场敏感度与客户需求挖掘能力，提升铁路服务产品的竞争力与营销实效性。	课程涵盖铁路客运市场细分、票价策略制定、常旅客计划运营、新媒体营销（短视频/直播推广）等内容，通过案例解析（如“高铁+旅游”联票设计）、模拟营销方案策划及铁路 12306 数据平台实操，使学生能够独立完成目标市场分析报告与精准营销活动设计。	诚信守法的商业伦理、以人民为中心的发展思想、开拓创新精神、社会责任感与担当。	32
	铁路旅游地理	通过本课程的学习，学生能够系统掌握全国高铁干线沿线旅游资源分布特征，理解地域文化与旅游服务融合模式，培养跨区域旅游线路规划能力，为旅客提供个性化出行建议。	课程涵盖高铁网络与 5A 景区空间关联分析、地域文化符号解读（如徽派建筑、岭南饮食）、红色旅游专线设计等内容，通过 GIS 地图标注、虚拟实景导览及模拟导游实训，使学生能够熟练运用电子地图工具规划“高铁 1 小时旅游圈”主题线路。	家国情怀与民族自豪感、绿水青山就是金山银山的生态文明观、文化自信、区域协调发展理念。	32
	公共关系与沟通技巧	通过本课程的学习，学生能够掌握铁路舆情监测与危机公关处理流程，提升跨部门协作与旅客深度沟通能力，培养服务场景下的情绪管理与矛盾	课程涵盖新闻发布会模拟（如列车晚点致歉声明）、旅客投诉分级响应机制、媒体沟通话术设计等内容，通过角色扮演（模拟“高铁霸座”事件处置）、舆情沙盘推演及 AI 语音情绪识别训练，使学生能够	真诚友善的价值观、阳光公关的职业操守、跨文化交流中的文化自信、社会责任感与大局	32

		化解技巧，维护铁路企业公众形象。	快速构建危机应对方案并实施有效沟通。	意识。	
	高铁客舱广播	通过本课程的学习，学生能够掌握多语种客舱广播发音规范与情感表达技巧，理解应急广播的标准化流程，培养语音亲和力与场景适应性，提升旅客听觉服务体验。	课程涵盖普通话声调校准、英语/方言广播要点（如粤语礼貌用语）、降噪麦克风使用技巧等内容，通过车载广播模拟系统实训、突发情况广播脚本编写（如临时停车通知）及AI语音评分系统反馈，使学生能够精准完成多场景广播任务并实现情感温度传递。	规范严谨的职业作风、语言文化传承与自信、爱岗敬业的服务精神、严谨细致的工匠精神。	32
	高铁铁路客运服务英语	通过本课程的学习，学生能够掌握高铁乘务岗位核心英语会话场景表达，熟悉涉外客运服务礼仪与文化禁忌，培养跨文化沟通意识，能够独立应对外籍旅客购票、检票、问询、应急协助等服务需求。	课程涵盖出入境旅客通关常用语、车内设施英文解说、特殊旅客（老幼病残孕）服务话术、突发状况双语沟通（如行李遗失、行程变更）等内容，通过情景模拟对话、VR涉外服务实训、行业真实语料跟读训练，使学生能够流畅完成全流程涉外客运服务沟通。	跨文化交流中的文化自信与大国风范、讲好中国故事的时代使命、国际视野与包容心态、精益求精的服务意识。	32
	铁路餐饮服务	通过本课程的学习，学生能够掌握铁路餐食供应链管理、列车餐饮产品设计与食品安全管控规范，理解差异化餐饮服务标准，培养餐吧运营与服务创新能力，提升旅客列车餐饮满意度。	课程涵盖高铁冷链餐生产流程、特色餐食研发（如地域风味套餐）、列车餐饮销售技巧、食品安全应急处置（如旅客食物过敏响应）等内容，通过餐车实操模拟、食谱设计项目、铁路食品安全法规考核，使学生能够规范执行列车餐饮服务全流程操作。	食品安全与敬畏生命、厉行节约与绿色消费理念、精益求精的工匠精神、热情周到的服务意识。	32

3、实践性教学环节

实践性教学贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实验、实习实训、毕业设计、社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

（1）实训

在校内外进行高铁模拟售票系统操作、安检设备使用与违禁品识别、手持探测器的操作及危险品处置流程、车站服务流程模拟、高铁车厢服务实训 演练车厢内设备检查、广播语音播报训练、 服务礼仪与沟通技巧实训、应急医疗救护培训、火灾与突发事件模拟演练、 、VIP/商务座服务专项训练、客户投诉处理情景模拟、高铁乘务员实务模拟、服务英语情景对话、高铁餐饮服务管理 学习餐车服务流程及食品安全管理规范等实训。

（2）实习

在南昌铁路局福州客运段、福州地铁、福州南北高铁站、厦门地铁、厦门BRT等相关企事业单位进行实习，包括认识实习和岗位实习。专业岗位实习为本专业学生联结学校课堂学习与岗位就业创业的桥梁，是学生从学校到社会实现人生转折的一个必经阶段。岗位实习期间加强学生职业理想、职业道德、从业创业知识指导教育，把按照教育部等八部门《职业学校

学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）文件精神作为本专业学生岗位实习实施管理的主要依据。

1) 岗位实习管理模式

岗位实习按照校企共同制定实习计划、管理规定、评价标准，共同指导学生实习、评价学生成绩模式等开展实践教学，并由院领导、二级教学单位领导、指导教师和辅导员定期、分批、巡回到各实习点探望学生，召开座谈会，了解学生实习状况，解决学生实际问题，确保实习工作顺利进行。

2) 岗位实习时间

岗位实习时间安排在第 9 学期至第 10 学期完成，共 6 个月。

3) 岗位实习地点

岗位实习组织形式以校企合作双向选择，学生到与本专业进行长期深入合作的企业岗位为主，以个人自主联系落实专业对口实习企业岗位为辅，详见下表。

表 8 岗位实习单位和地点表

序号	公司名称	岗位实习地点
1	南昌铁路局福州客运段	厦门车队
2	福州翔云航空服务有限公司	福州长乐国际机场、厦门高崎国际机场
3	福建省高动有限公司	福州市仓山区城门镇胪雷村站前路 1 号
4	福州车站	福州市晋安区华林路 502 号
5	北京恒安卫士保安有限公司厦门分公司	厦门地铁各站点
6	厦门市保安服务集团有限公司	厦门 BRT 各站点
7	福州地铁华榕保安有限公司	福州地铁各站点
8	福建省八方客运有限公司	福州市台江区中平路 151 号
9	福州安嘉悦酒店	福州市闽侯县竹岐乡麦浦路 1 号
10	福州中庚喜来登酒店	福建省福州市仓山区浦下洲路 23 号喜来登酒店 17 楼
11	福州市香格里拉酒店	福州香格里拉中心
12	福州希尔顿酒店	福州市台江区江滨大道振武路 55 号
13	厦门国会大酒店	厦门市湖里区长浩路 18 号
14	熹茗茶业有限公司	熹茗茶业在福州各门店
15	八马茶业有限公司	八马茶业在福州各门店

4) 岗位实习要求

职业态度要求：爱岗敬业，工作踏实，学习能力强，树立主人翁的思想。

职业道德要求：节约、安全、文明生产。在实习过程中，要求学生始终坚持“安全第一”的理念，严格遵守企业的规章制度，服从实习老师的统一管理。

实习岗位要求：岗位实习的岗位与本专业相关的工作岗位。

考核材料要求：提交岗位实习记录、岗位实习报告、岗位实习考核表等相关材料，完成指导教师和学生岗位实习各个阶段任务，并做好岗位实习过程材料整理归档工作。

5) 岗位实习成绩评定

实践成绩可根据实习总结报告、调查报告、实习日志、实习表现等各方面进行综合评定，学生必须完成全部实习内容，方可参加毕业实践考核工作。岗位实习的成绩由企业和校内指导教师共同评定。实习成绩评定，采用分数制，实践成绩评定等级如下：优（90 分以上）；良（80-89 分）；中（70-79 分）；及格（60-69 分）；不及格（59 分以下），对违反实践管理规定者，学院将根据相关文件进行处理。

4、毕业设计要求

毕业设计是本专业实务性应用研究的一门重要开放式、必修课程，主要是通过毕业作品的设计的过程培养学生掌握专业理论基础知识和基本技能，提升将知识与技能在实际工作中整合应用的能力、学习能力、团队合作的工作态度精神、独立思考研究及创新的能力、解决问题的逻辑思考能力、实际项目操作的能力、提升专业思考、资料汇总、知识运用等能力，并由此提供学生一个提升自我能力及训练的机会。为切实履行毕业设计制作的教學理念、培养学生关键能力。以提高学生专业能力和关键能力为目标，在第 10 学期修读，共计 4 学分。学生可以依据职业发展需要或个人兴趣选取一个专题，在专、兼教师指导下，以专业技术的实际应用来开展毕业设计，通过小组合作完成一个具有创新或改良的项目专题作业及作品、调查报告等不同形式来实现。

（1）毕业设计课程内容及要求

毕业设计主要来源于本专业相关企业岗位内容，也可来自专业课程教学中的某个模块，或学生与教师共同商定的其他领域内容。毕业设计通过小组合作完成，由 3-5 人为一组完成毕业设计。

毕业设计课程包括文献收集、编写设计方案、毕业设计制作与研究（调研报告）等阶段性内容。毕业设计课程综合考虑职业岗位专业知识技能和职业核心能力教育教学需要，编制出具有可行性的课程实施计划。

（2）课程组织实施

1) 在专业建设指导委员会的指导下，专、兼教师组成毕业设计课程项目小组提供毕业设计题目，学生依据职业发展需要或个人兴趣选取一个毕业设计进行制作，一个毕业设计学生数 3-5 人完成。

2) 原则上每位教师指导毕业设计组数不超过 5 组。

3) 在毕业设计实施前，开设专题讲座，详细介绍各专题方向的发展现状，需要学习的知

识和技术。通过各专题讲座，让学生了解什么是关键能力，怎么样培养提高关键能力，使学生明确毕业设计学习目标。

4) 选题流程。设计专题指导教师公示题目，学生自主选题并组队，经系批准后开展专题制作，在毕业设计运作过程中，若更换题目或指导教师的可按学院规定的程序进行。

5) 在毕业设计实施过程中，指导教师以观察者、顾问、支持者的身份开展教学，通过引导、提醒、暗示、解答、鼓励、表扬等办法帮助学生开展毕业设计制作，记录学生各个关键技能的具体表现。

(3) 考核办法

毕业设计的成绩评定以过程考核和成果评价相结合综合评定。过程考核侧重学生团队的毕业设计项目管理能力，包括实施方案过程中的团队协作、沟通能力、执行力、解决问题能力等。成果评价以各小组提交的毕业设计作品为依据，成果要求完整性、规范性、适用性、符合现行政策文件要求等。综合评定成绩分为：优秀（90-100）、良好（80-90）、中等（70-80）、及格（60-70）、不及格（0-59）五个等级。

5、相关要求

本专业发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

(三) 学时安排

总学时 4702 学时，每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时占总学时的 41.17%。实践性教学学时占总学时的 50.02%，其中，实习时间累计一般为 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计占总学时的 12.93%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。岗位实习 6 个月，共计 624 学时，安排在第 九、十学期。专业学时比例结构如下表所示。（详细学分、学时分布见附录相关表格）

表9 高速铁路客运服务专业学时比例结构总表

总学时	总学分	公共基础课程 学时占比%	选修课程学时占 比%	实践性教学学时占比%
4702	262	学时：1936	学时：590	学时：2352
		占比：41.17%	占比：12.55%	占比：50.02%

注：公共基础课总学时一般不少于总学时的30%，实践性教学学时原则上不少于总学时的50%，各类选修课程的学时累计不少于总学时的10%。

九、师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设高速铁路客运服务专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。整合校内外资源优质人才资源，聘请6位企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业教研机制。

1、队伍结构

为满足教学工作的需要，本专业生师比18：1。“双师型”教师占专业课教师数比达标，高级职称专任教师的比例达标，专任教师队伍要考虑职称、年龄、工作经验，形成合理的梯队结构。能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2、专业带头人

专业带头人黄金明，副教授，10年教学经验。能够准确把握高铁客运服务行业发展趋势，紧密联系企业，精准把握人才需求；主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3、专任教师

本专业教师具有高校教师资格；具有旅游管理等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少1个月在企业或生产性实训基地锻炼，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

表10 专任教师名单

序号	姓名	职务/职称	专业方向	双师型（是/否）
----	----	-------	------	----------

1	黄金明	专任教师/副教授	客运服务	是
2	余红	专任讲师/高级茶艺师	客运服务	是
3	陈咏耀	专任教师/讲师	客运服务	是
4	包文玄	专任教师//高级茶艺师	客运服务	是
5	卢一润	专任教师//高级茶艺师	客运服务	是
6	何立宇	专任教师/高级茶艺师	客运服务	是
7	邓安艳	专任教师/助教	客运服务	否
8	吴樵	专任教师/助教	客运服务	否
9	朱丽红	专任教师/助教	客运服务	否
10	林静	专任教师/助教	客运服务	否
11	庄如真	专任教师/助教	客运服务	否
12	黄健	专任教师/助教	客运服务	否
13	黄晓梅	专任教师/助教	客运服务	否
14	李洪武	专任教师/助教	客运服务	否
15	刘锦源	专任教师/助教	客运服务	否
16	曾宪渊	专任教师/助教	客运服务	否
17	蒲诗吟	专任教师/助教	客运服务	否
18	倪行顺	专任教师/助教	客运服务	否
19	方圆	专任教师/助教	客运服务	否
20	章宇	专任教师/助教	客运服务	否
21	朱晓玲	专任教师/助教	客运服务	否
22	陈丽娜	专任教师/助教	客运服务	否
23	陈麒羽	专任教师/助教	客运服务	否
24	范芳芳	专任教师//高级茶艺师	客运服务	否
25	许杰龙	专任教师/助教	客运服务	否

4、兼职教师

主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

表 11 兼职教师名单

序号	姓名	职务/职称	专业方向	担任课程
1	温从明	副教授	客运服务	安检实务
2	张景智	副教授	客运服务	铁路卫生防御与急救
3	张源	副教授	客运服务	铁路旅客服务心理

4	刘小清	讲师	客运服务	铁路运输市场营销
5	龚美玲	讲师	客运服务	中华茶艺
6	林诺楠	专职律师	客运服务	铁路客运规章

十、教学条件

（一）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实验室、实训室和实习实训基地。

1、专业教室基本要求

多媒体教室共 5 间，教室包括普通教室和专业教室，均配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备或触控一体机、互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2、校内外实验、实训场所基本要求

校内建有可支撑实践教学计划所必需的各类实训基地，包括形体礼仪实训室、餐饮酒水实训室、茶艺实训室、候车安检实训室、高铁模拟舱，实训设备和实训场地能满足实践教学计划基本要求，能完成人才培养方案中相应教学项目课程的训练及能力的培养。校外建有高铁动车、地铁实训基地。生均仪器设备总值不低于0.4万元/生。

表 12 高速铁路客运服务专业实训室基本配置和支撑实训项目一览表

实训室名称	形体礼仪实训室	基本面积要求	66.5 m ²
支撑实训项目	高铁乘务专业形体、礼仪、化妆实操等训练		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	化妆桌椅	50 台	
2	瑜伽垫、瑜伽砖	50	
3	人体骨骼模型	1	
4	正姿器	50	

实训室名称	茶艺实训室	基本面积要求	66.5 m ²
支撑实训项目	高铁乘务专业茶艺、审评实训		

序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	茶桌	21 张	
2	茶具	30 套	
3	椅子	50 张	
4	茶叶	20 种	

实训室名称	餐饮酒水实训室	基本面积要求	60 m ²
支撑实训项目	高铁乘务专业调酒、餐饮实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	中餐圆桌	2 张	
2	西餐方桌	3 张	
3	中西餐餐具	60 套	
4	制冰机	1 台	
5	调酒器具	20 套	
6	希沃一体机	1 台	

实训室名称	候车安检实训室	基本面积要求	60 m ²
支撑实训项目	客运员实训、乘务员实训、安检实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	候车室桌椅	30 个位置	
2	安检门	1 套	
3	安检闸机	4 组	
4	手持金属探测仪	6 个	

实训室名称	高铁模拟舱实训室	基本面积要求	60 m ²
支撑实训项目	乘务员实训、高铁广播实训		
序号	核心设备和工具	基本数量要求	备注
1	动车头	1 套	
2	商务座椅子	2 套	
3	一等座椅子	2 套	
4	二等座	20 套	
5	餐车座椅	4 套	

6	灭火器	8 个	
---	-----	-----	--

表 13 校外实训基地一览表

序号	实训基地名称	实训项目	实训时间 (含学期及时 限)	实训人数
1	南昌铁路局福州客运段	铁路列车员	(第五、六学期)	50
2	福州翔云航空服务有限公司	机场地勤实训	(第五、六学期)	20
3	福建省高动有限公司	乘务员、餐服员、乘服员实训	(第五、六学期)	46
4	福州车站	站内实训、售票实训	(第五、六学期)	80
5	北京恒安卫士保安有限公司厦门分公司	地铁安检实训	(第五、六学期)	30
6	厦门市保安服务集团有限公司	BRT 安检实训	(第五、六学期)	40
7	福州地铁华榕保安有限公司	地铁安检实训	(第五、六学期)	30
8	福建省八方客运有限公司	游轮乘务员、讲解员实训	(第五、六学期)	20
9	福州安嘉悦酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	(第五、六学期)	20
10	福州中庚喜来登酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	(第五、六学期)	40
11	福州市香格里拉酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	(第五、六学期)	40
12	福州希尔顿酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	(第五、六学期)	20
13	厦门国会大酒店	酒店前厅、餐饮、客房实训	(第五、六学期)	30
14	熹名茶业有限公司	茶艺师实训	(第五、六学期)	12
15	八马茶业有限公司	茶艺师实训	(第五、六学期)	10

3、 实习场所基本要求

本专业实习场所符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等文件要求，对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地提供列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站宗控员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

(二) 教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

1、教材选用基本要求

教材建设：根据教育部《关于深化职业教育教学改革关键要素改革的意见》（教职成〔2026〕1号）要求，本专业在教材开发环节建立“三主编”协同机制，由企业技术专家、学校专业带头人、行业权威专家共同担任主编，对教材建设总设计、总把关、总负责。开发基于工作过程的新形态教材。专业建设团队根据专业建设指导委员会的建议，针对高速铁路客运服务专业各门课程教学内容的选取，组织专业教师到企业进行课程调研，进一步开展与推动以工作过程为导向的教学改革和课程建设，并组织开发编写基于工作过程的课程教学改革教材、新型活页式与工作手册式教材等。

教材选用：根据《职业院校教材管理办法》（教材〔2019〕3号）《福州黎明职业技术学院教材管理办法》等文件要求，选用优秀的国家规划教材、高职高专规划教材。意识形态课程、哲学社会科学课程、国家安全教育读本、思想政治理论课教材必须使用国家统编教材。专业核心课程和公共基础课程教材原则上从国家和省级教育行政部门发布的规划教材目录中选用。国家和省级规划目录中没有的教材，可在职业院校教材信息库选用。教材选用后报学院教材选用委员会审核及教材审核委员会审定。

教学资源共享与利用：课程教学资源的选择上，除了课程教师自主开发专业课程教学资源外，依托国家智慧教育公共服务平台、国家职业教育专业教学资源库、职业教育国家精品在线课程等选用国家资源共享课程教学资源，拓展学生知识面，提高教学效率。

2、图书文献配备基本要求

图书文献80万册，配备能满足本专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：铁路技术管理规范，铁路旅客运输相关规程、细则、办法，服务质量规范，铁路运输组织技术，交通安全技术，铁路文化传承与发展等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3、教学资源共享与利用

在课程教学资源的选择上，除了课程教师自主开发专业课程教学资源外，依托国家智慧教育公共服务平台、国家职业教育专业教学资源库、职业教育国家精品在线课程、等选用国家资源共享课程教学资源，拓展学生知识面，提高教学效果。

4、数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。充分利用国家职业教育智慧教育平台等优质资源，推动以数字化和人工智能赋能教学，实现线上线下混合式教学，满足学生自主学习和个性化发展需求。

十一、教学方法和学习评价

（一）教学方法

普及项目教学、案例教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广线上线下混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。采用岗、课、赛、证融合的思想进行教学模式的改革，包括任务驱动、项目导向（引领）、作品案例等模式，实施启发式、讨论法、演示法、实操法等教学方法，充分应用信息技术手段，实施线上线下混合式教学。

（二）学习评价

评价采用笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业技能等级、技能竞赛等多种考核方式，根据课程的不同，采用其中一种或多种考核相结合的方式进行多元评价。

笔试：适用于理论性比较强的课程，特别是基础课程，由专业教师组织考核。

实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。技能考核根据岗位技能要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专任、兼职教师共同组织考核。

岗位绩效考核：在企业中开设的课程与实践，由企业与企业进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

创新创业实践类：通过课堂教学、课后实践、实地考察、校外交流等方式，提高学生创新意识和解决问题的能力，培养其创造性和创业眼界。

职业技能等级（以证代考）：本专业还引入了职业资格鉴定来评价学生的职业能力，学生参加职业资格认证考核，获得的认证作为学生评价依据。

技能竞赛（以赛代考）：积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，以竞赛所取得的成绩作为学生评价依据。

十二、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

1.教学质量监控机制

学校和系部建立了专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

2.教学管理运行机制

学校和系部完善了教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.专业教研组织建设

专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，每学期至少召开4次专业教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

4.毕业生跟踪反馈与社会评价机制

学校建立了毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期分析人才培养目标的达成情况。

（二）毕业条件

1. 毕业要求

根据高速铁路客运服务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学分，准予毕业。

表 14 毕业要求表

序号	毕业要求	具体标准
1	学分要求	毕业总学分262学分，各模块学分按要求修满
2	体育要求	大学生体质健康测试合格，由学院体育教研室认定。
3	素质教育要求	素质发展和素质测评成绩满足学院规定

2. 学分置换

为培养学生实践能力和创新精神，教育学生树立自主学习、终身学习理念，提升学生职业素养、交流沟通和团队协作能力、就业能力和创业能力，落实“岗课赛证”综合育人要求，鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得与本专业相关的职业技能等级证书，并开展各项科学研究，参加各项专业技能竞赛和创新创业大赛活动。所取得的竞赛成绩和相关技能等级证书等，可按照《福州黎明职业技术学院学生学习成果认定与学分置换实施办法》及职业教育国家学分银行相关规定进行学分置换。学分认定和课程置换表如下：

表 15 学分认定及课程转换表

成果形式	认定标准	提交材料	可置换课程	最高学分
退伍军人证	退役证原件、复印件、相关佐证材料	退伍军人相关材料	军事类课程 体育类课程岗位实习	—
计算机等级证书	一级考试合格	等级证书	信息技术	3
英语等级证书	全国英语等级考试四、六级成绩合格	等级证书	高职英语	8
职业技能等级证书	高级茶艺师	职业技能等级证书	可置换 1 门专业核心课程或专业拓展课程（具体课程由专业认定）	2-4
	职场礼仪			
省级职业技能测试合格证明	测试成绩合格，符合闽教职成（2026）2 号要求	测试成绩单或合格证明	作为毕业资格认定依据；如需置换课程，须经专业教学指导委员会认定	视具体课程而定
创新创业项目	国家级项目立项或获奖	立项或获奖文件、证书	创新创业类 课程	2
	省部级项目立项或获奖			
	地市级项目立项或获奖			
职业技能竞赛	国家级	获奖证书	根据考试科目覆盖的知识和技能，置换对应的课程（国家级 3 门课程，省级 2 门课程，市级 1 门课程）	6-10
	省部级			4-6
	地市级			2-4
体育竞赛	省级一级运动员、二级运动员、三级运动员、学生本人参加体育比赛获得前三名（市级以上）	证书获奖文件及证书	体育课程	7
自主创业	学生自主创业，取得营业执照并经营一年以上	营业执照、经营佐证材料	岗位实习、创新创业就业课程	—

注：1. 参照《福州黎明职业技术学院学生学习成果认定与学分置换实施办法》中的规定执行。

2. 凡符合学分认定与转换条件的学生，可在每学期开学后四周内向所在二级学院提出书面申请，提供相关证明材料，由系部初审后统一交教务处审核认定。

十三、继续专业学习深造

本专业毕业生要树立终身学习的理念，这是可持续发展获取持久的动力和源泉。根据本专业毕业生未来从事的职业岗位的特点，结合学生自身情况，可以选择继续学习的途径有自

学、求学两种。

自学方式针对性强，能达到学以致用。求学方式可通过短期培训班（主要针对特定岗位的职业需求而言），以提升专业技能水平；或继续升学接受继续教育的模式，以提升学历层次。

（一）专业技能的继续学习的渠道

本专业毕业生要树立终身学习的理念，这是可持续发展获取持久的动力和源泉。根据本专业毕业生未来从事的职业岗位的特点，结合学生自身情况，可以选择继续学习的途径有自学、求学两种。

自学方式针对性强，能达到学以致用。求学方式可以有通过短期培训班（主要针对特定岗位的职业需求而言），以提升专业技能水平；或继续升学接受继续教育的模式，以提升学历层次。

（二）提高层次教育的专业面向

随着计算机软件行业的发展，本专业毕业生走向工作岗位后，为了适应软件新技术的应用，以满足岗位的需求，不断地补充更新自己的专业知识，拓宽知识视野，更新知识结构。潜心钻研业务，勇于探索创新，不断提高专业素养和专业技能水平，适应经济社会发展的需要。主要渠道有：

1. 参加普通高校“专升本”（含“3+2”对口贯通分段培养）考试
2. 参加高等教育自学考试（专接本 / 自考本科）
3. 参加开放大学（原电大）或成人高等教育函授、业余学习
4. 参加铁路局（集团）及用人单位组织的岗位在职培训、技能提升研修与新规章新技术专题培训
5. 参加职业资格 / 职业技能等级证书考评与行业认证培训（含中高级工、技师考评培训）

十四、附录

（一）教学环节时间分配表

学期	理论教学和课程实训	专项实训（学科实训）	综合实训（岗位实习等）	入学教育和军训	考试	机动	合计
1	16	0	0	0	1	3	20
2	16	0	0	0	1	3	20
3	16	0	0	0	1	3	20
4	16	0	0	0	1	3	20
5	16	0	0	0	1	3	20
6	16	0	0	0	1	3	20
7	16	0	0	2	1	3	20

8	16	0	0	0	1	3	20
9	6	0	12	0	0	2	20
10	0	0	18	0	0	2	20
合计	140	0	24	2	8	28	200

（二）理论与实践教学学时、学分分配表

高速铁路客运服务专业理论与实践教学学时、学分分配表

内 容		学分	总学时	理论学时	实践学时			占总学时 比例
					课程实训	专项实训	综合实训	
公共基础课程	思政课程	18	304	304	0	0	0	6.47%
	通识必修课程	91	1600	1076	524	0	0	34.03%
	通识选修课程	2	32	16	16	0	0	0.68%
专业课程	专业基础课程	26	416	216	200	0	0	8.85%
	专业核心课程	26	416	192	224	0	0	8.85%
	专业拓展课程	34	544	254	290	0	0	11.57%
职业能力课程（限选）	职业能力模块	31	526	260	266	0	0	11.19%
实践教学环节 实践性	实践性教学	32	832	0	0	0	832	17.69%
素质拓展课程（选修）	素质拓展课程	2	32	32	0	0	0	0.68%
合 计		262	4702	2350	1520	0	832	
百分比				49.98%	50.02%			

(三) 教学进程表

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程		
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C			
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	(考试课/ 考查课)			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)													
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			20	
公共基础课程	思政课程	1	中国特色社会主义		A	2	36	36				36										C			
		2	心理健康与职业生涯		A	2	36	36					36									C			
		3	哲学与人生		A	2	36	36						36								C			
		4	职业道德与法律		A	2	36	36							36							C			
		5	思想道德与法治	202400001	A	3	48	48									48					S			
		6	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	202400002	A	2	32	32										32				S			

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/ 考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
通识必修课程	7	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	20220910	A	3	48	48										48			S				
	8	形势与政策	800011	A	1	16	16									8	8			C				
	9	党史	20210904	B	1	16	16									16				C				
	小计				18	304	304	0	0	0	36	36	36	36	0	0	72	88						
	10	体育与健康		B	16	256	32	224			32	32	32	32	32	32	32	32			C			
	11	心理健康教育		B	4	64	48	16			16	16	16	16							C			
	12	语文		A	12	216	216				36	36	36	36	36	36					S			
	13	数学		A	12	216	216				36	36	36	36	36	36					S			
	14	英语		A	18	288	288				48	48	48	48	48	48					S			
	15	公共艺术		B	2	36	24	12			18	18									C			

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C	
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	(考试课/ 考查课)	
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
	16	职业发展与就业指导	20220905	B	2	32	24	8								16	16			C			
	17	创新创业教育	20210204	B	2	32	16	16								32				C			
	18	大学美育概论	20220901	B	1	16	12	4								16				C			
	19	中华优秀传统文化	20220143	B	1	16	12	4									16			C			
	20	军事理论	1900057	A	2	36	36									36				C			
	21	军事技能	20221201	C	2	112		112								112				C			
	22	劳动教育	20230101 1	B	2	32	16	16								16	16			C			
	23	爱的教育	校本特色课程，课程结合《思想道德与法治》教学内容，贯穿于思想政治理论课教学全过程。																				
	24	国家安全教育	20041001	A	1	16	16									8	8			C			

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/B/C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
专业基课		25	人工智能应用素养	20261001	B	2	32	16	16					16	16							C		
		26	历史		A	4	72	72				36	36									S		
		27	信息技术	20240521	B	8	128	32	96			64	64									S		
		小计				91	1600	1076	524	0	0	286	286	184	184	152	152	268	88					
	通识选修课程	28	生命、健康教育类		B	1	16	8	8								16					C		
		29	美育类		B	1	16	8	8									16				C		
		小计				2	32	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16					
专业课	专业基	30	客舱服务形体训练	25070418	C	4	64	0	64						32	32					C			
		31	铁道概论	25070419	A	2	32	32	0							32						S		

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
程	基础课程	32	铁路旅客服务心理	25070420	A	2	32	32	0									32			C			
		33	铁路卫生防疫与急救	25070421	B	2	32	16	16									32			C			
		34	化妆技巧与形象塑造	25070422	B	2	32	16	16					32							C			
		35	高速铁路客运服务礼仪	25070412	B	4	64	32	32							64					C			
		36	高速铁路设备与服务	2507413	A	2	32	16	16			32									C			
		37	铁路发展史	25070423	A	2	32	32	0			32									S			
		38	高速铁路票务	25070424	B	2	32	16	16						32						S			
		39	铁路客运运价基础	25070725	A	4	64	24	40					64							S			
		小计					26	416	216	200	0	0	64	0	64	0	96	64	64	64				

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C	
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	(考试课/ 考查课)	
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
专业核心课程	40	铁路客运安全与应急	25070414	B	2	32	16	16									32				S	★	
	41	铁路客运规章	25070726	A	2	32	32										32				S	★	
	42	高速铁路客运站务服务	25070427	B	4	64	32	32									64				S	★	
	43	铁路旅客运输组织	25070428	B	4	64	32	32										64			S	★	
	44	铁路安检	25070416	B	4	64	32	32									64				S	★	
	45	高速铁路行车组织	25070417	B	2	32	16	16										32			S	★	
	46	智能高速铁路服务技术	25070429	B	4	64	24	40					64								c		
	47	高速铁路运输组织	25070430	B	4	64	8	56						64							C	★	
	小计					26	416	192	224	0	0	0	0	64	0	64	0	192	96	0	0		

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
专业拓展课程 (含选修)	48	铁路运输市场营销	25070431	A	2	32	32								32					C				
	49	铁路旅游地理	25070432	A	2	32	32									32				S				
	50	公共关系与沟通技巧	25070433	A	2	32	32							32						C				
	51	高铁铁路客运服务英语	25070434	A	2	32	32										32			S				
	52	铁路餐饮服务	25070435	B	2	32	16	16									32			S				
	53	高铁客舱广播	25070415	A	2	32	32								32					C				
	54	中华茶艺	25070436	B	4	64	32	32									64			C				
	55	创意调酒	25070437	B	2	32	16	16							32					C				
	56	车站综合监控系统	25070438	B	4	64	0	64				64								C				

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
		57	自动售检票（AFC）综合实训	25070739	B	2	32	0	32					32							C			
		58	车站服务于投诉处理	25070440	B	4	64	8	56					64							C			
		59	轨道交通安全检查	25070441	B	2	32	8	24					32							C			
		60	铁路班组管理	25070442	A	4	64	14	50				64								S			
		小计					34	544	254	290	0	0	0	64	64	128	32	96	32	128				
实践教学环节	实践性教学	61	毕业设计	26070715	C	4	104				104									104	C			
		62	岗位实习	26070716	C	24	624				624								260	364	C			
		63	项目综合实训	26070723	C	4	104				104								104		C			

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程	
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C		
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下			
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)												(考试课/考查课)
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20			
性		小计				32	832	0	0	0	832	0	0	0	0	0	0	0	0	364	468			
职业能力课程 (x x 方向 限选)	职业 能力 模块 (x x 方向)	64	食品营养与卫生	25070443		3	54	14	40			54										C		
		65	咖啡技艺	25070444		3	54	14	40				54									C		
		66	旅游基础知识	25070448		3	54	27	27					54								C		
		67	中外民俗	25070449		3	54	27	27						54							C		
		68	酒店服务策划	25070450		3	54	14	40						54							C		
		69	铁路新媒体运营	25070451		3	48	18	30							48						C		
		70	高铁商务座服务	25070452		3	48	18	30						48							C		
		71	乘务面试技巧	26070424	B	2	32	16	16									32				C		

性质		序号	课程名称	课程编码	课程类型	学分	总学时	学时分配				学期基准学时										课程性质	核心课程
					A/ B/ C			理论教学	课程实训	专项实训	综合实训	一		二		三		四		五		S/C	
												上	下	上	下	上	下	上	下	上	下	(考试课/ 考查课)	
												教学周数(包含专项、综合实训及考试周)											
												20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		
		72	车站服务手 语	25070453	B	2	32	16	16						32					C			
		73	普通话基础	25070454	A	2	32	32						32						C			
		74	高速铁路动 车乘务实务	25070455	A	2	32	32										32		C			
		75	中国铁路与 国家现代化	25070456	A	2	32	32										32		C			
		小计					31	526	260	266	0	0	54	54	54	102	86	80	0	32	64		
素质拓展课程 (选修课)		76	其他领域课 程	99070178	A	2	32	32							32					C			
			小计					2	32	32	0	0	0	0	0	32	0	0	0				
合计						262	4702	2350	1520	0	832	440	440	466	450	430	424	644	512	428	468		
执笔人（签 章）		余红					专业带头人 （签章）		黄金明					院系审核 （签章）		邵芳							

注：集中实践教学周（含岗位实习）每周以 26 学时计。公共选修课程由教务处组织各系申报，并于开课的前一学期末向全院学生公布。课程类型分为纯理论课程（A 类）、理论+实践课程（B 类）、纯实践课程（C 类）。课程性质分为考试课（S）和考查课（C）。凡确定为专业核心课的，应在备注栏中以★注明。供选领域课程面向其他专业类别学生选修，修完授予校级证书。今后课程名称和代码应延用前一学期的，如有变更需提出书面论证报告。

(四) 培养方案(微)调整审批表

培养方案(微)调整审批表

专业名称: _____

适用年级(班级): _____

课 程 名 称	原 计 划						调 整 后 计 划					
	课程 类型	总学 时	学 分	学 期	学期 学时	考试 类型	课程 类型	总学 时	学 分	学 期	学 期 学时	考试 类型
职业资格证书	原 计 划						调 整 后 计 划					
调 整 理 由												
专 业 意 见	签字: _____ 年 月 日											
系 部 意 见	签字: _____ 年 月 日											
教务处 意 见	签字: _____ 年 月 日											
专业建设指导委员会 审 定	签字: _____ 年 月 日											