

# 高速铁路客运服务专业 2025 级人才培养方案

专业负责人：\_\_\_\_\_\*\*\*

学院负责人：\_\_\_\_\_\*\*\*

教务处处长：\_\_\_\_\_\*\*\*

主管教学校长：\_\_\_\_\_\*\*\*

教务处

2025 年 3 月

# 编制说明

高速铁路客运服务专业人才培养方案是依据《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]19号）、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成[2015]6号）、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发[2014]19号）、《国家职业教育改革实施方案》（国发[2019]4号）、《加快推进教育现代化实施方案（2018-2022）》和《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）》启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）、《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》（教职成[2019]6号）、《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成[2019]13号）、《教育部办公厅关于加快推进现代职业教育体系建设改革重点任务的通知》（教职成厅函〔2023〕20号）等文件精神，按照《\*\*\*关于制定2025级专业人才培养方案的指导意见》要求制定。

## 一、人才培养方案组成

本方案共分为两部分：第一部分为人才培养方案；第二部分为附件，包括专业人才需求与专业改革调研的报告、专业核心课程的课程标准。

## 二、人才培养方案使用范围

本方案适用于高速铁路客运服务专业。

## 三、人才培养方案编制人员

类别 \ 教师信息	姓 名	所属部门或单位	职称/职务
专业负责人	***	***	助教/教师
参编人员	***	***	讲师/教师
	***	***	助教/教师
	***	***	助教/教师
	***	***	助教/教师
	***	***	讲师/教师
	***	***	车站值班员
	***	***	餐车服务员
	***	***	专任教师
	***	***	科研人员

方案执笔人：\*\*\*

# 目 录

一、专业基本信息 .....	- 3 -
二、职业面向 .....	- 3 -
三、培养目标 .....	- 3 -
四、 培养规格 .....	- 4 -
五、 课程设置及要求 .....	- 4 -
六、教学基本条件 .....	- 7 -
七、专业建设指导委员会 .....	- 10 -
八、人才培养方案论证与审批 .....	- 10 -
九、相关附件 .....	- 12 -
***高速铁路客运服务专业人才需求与专业改革的调研报告 .....	- 13 -
***高速铁路客运服务专业核心课课程标准 .....	- 19 -

# 高速铁路客运服务专业人才培养方案

## 一、专业基本信息

(一) 专业名称及代码：高速铁路客运服务（500113）

(二) 招生对象：普通高中毕业生/中等职业学校毕业生

(三) 学制与学历：三年、专科

(四) 学习形式：全日制

(五) 毕业要求：

1. 修完本专业人才培养方案所规定的课程及学分。
2. 在三年学习期间，获得相应的职业资格（技能等级）证书。
3. 在三年学习期间，获得相应的英语、计算机合格证书。
4. 完成岗位实习并考核合格。

## 二、职业面向

表 1 职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术 领域举例
50 交通运输大类	5001 铁道运输类	5100 铁路运输业	4-52 铁路运输服务人员	高铁乘务员 高铁安检员 高铁站务员 高铁餐车服务员

## 三、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的人文素质、科学素养、职业道德、创新意识和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，掌握高铁企业运营管理的专业基础知识和高铁客运服务的专业基本技能（技术），具备高铁乘务、安检、票务、站务等相关岗位工作的能力，能够在高铁及城市轨道交通行业从事服务工作的高素质技术技能人才。

## 四、培养规格

### （一）人才培养规格

表 2 培养规格

类别		主要规格描述	备注
知识		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握正确的世界观、人生观、价值观，理解中国特色社会主义理论体系的内涵和意义。</li> <li>2. 了解军事基本常识、国防安全重要性，培养纪律意识和爱国主义精神。</li> <li>3. 掌握常见心理问题的识别和应对方法，维护自身心理健康。</li> <li>4. 熟悉高速铁路行业的基本概念、运营模式、市场营销策略以及旅客心理特点。</li> <li>5. 知晓铁路行业相关的法律法规和规章制度，确保在实际工作中依法依规操作。</li> <li>6. 具备基本的英语交流能力，能够满足高铁涉外服务的需求。</li> <li>7. 掌握计算机基本操作技能和人工智能的基础应用知识。</li> </ol>	
能力	通识能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会有效地与不同类型的人进行沟通，包括旅客、同事和上级等，提高人际交往能力。</li> <li>2. 能够熟练运用办公软件处理信息，撰写各类专业文书，从不同渠道获取和分析信息。</li> <li>3. 与团队成员合作完成任务，学会倾听、分享和协作，增强团队凝聚力。</li> <li>4. 培养分析和解决实际问题的能力，能够在突发情况下迅速做出正确决策。</li> <li>5. 培养自主学习和持续学习的能力，快速掌握新知识、新技能。</li> <li>6. 了解组织管理的基本原理和方法，具备一定的团队组织和管理能力。</li> <li>7. 树立竞争意识和创新思维，能够在工作中提出新的思路和方法。</li> </ol>	
	专业通用能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握高铁运营的基本流程和管理方法，能够协调各部门之间的工作，保障高铁的正常运行。</li> <li>2. 熟悉客运服务的规范和流程，提供优质、周到的服务，提升旅客满意度。</li> <li>3. 掌握高铁安检的技能和方法，能够准确识别违禁物品，保障高铁运输安全。</li> <li>4. 掌握常见应急情况的处理方法，如火灾、突发疾病等，能够在紧急情况下采取有效措施。</li> <li>5. 熟悉高铁站务工作的各个环节，包括售票、检票、引导等，能够熟练进行站务操作。</li> <li>6. 掌握高铁餐饮服务的特点和要求，提供符合旅客需求的餐饮服务。</li> <li>7. 掌握基本的手语技能，为听力和语言障碍旅客提供贴心服务。</li> </ol>	
	专业拓展能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 开发高铁旅游相关的服务和产品，如旅游线路规划、旅游产品推广等，拓展高铁旅游市场。</li> <li>2. 跨文化服务能力：</li> <li>3. 利用新媒体平台进行高铁服务和产品的营销，提高高铁的知名度和影响力。</li> <li>4. 塑造良好的职业形象，并能够在服务过程中进行展示，提升高铁服务人员的整体形象。</li> <li>5. 对高铁运营过程中的数据进行分析，为决策提供数据支持，优化高铁运营管理。</li> <li>6. 具备开展高铁与其他交通方式联运服务的能力，拓展综合交通运输服务。</li> </ol>	
素质		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 树立爱岗敬业、诚实守信、服务至上的职业道德观念，遵守铁路行业的职业道德规范。</li> <li>2. 提高人文素养，增强文化底蕴，以更好地服务旅客。</li> <li>3. 保持良好的身体素质和健康的生活习惯，以应对高强度的工作。</li> <li>4. 培养对工作的责任感和担当精神，勇于承担工作任务和责任。</li> <li>5. 提高应对工作压力和挫折的能力，保持积极乐观的心态。</li> <li>6. 树立廉洁自律的意识，坚守职业操守，杜绝违规违纪行为。</li> <li>7. 增强环保意识，在工作中践行绿色出行和环保理念。</li> </ol>	

### （二）课程体系与人才培养规格支撑矩阵表（附件 1）

## 五、课程设置及要求

### （一）课程设置

本专业课程主要包括公共课和专业课。

#### 1. 公共课

公共课包括公共基础课和公共通识课两部分。开设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、军训、军事理论课、大学生心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、计算机文化基础、体育、综合英语、劳动教育、“\*\*\*”文化等公共基础课，并设置人文素质、科学素质、职业素养等三类 18 门公共通识课。

## 2. 专业课程

专业课程包括专业基础课、专业核心课、专业实践课、专业拓展课，并涵盖有关实践性教学环节。各学院可自主确定课程名称，但应包括以下主要教学内容：

### （1）专业基础课程

专业基础课程有 7 门，包括高速铁路导论、高铁市场营销、形体训练、高铁客运服务心理学、客运安检常识、高速铁路客运组织、铁路旅游地理。

### （2）专业核心课程

专业核心课程有 6 门，包括铁路法规与客运规章、高铁行车组织、城市轨道交通运营管理、高速铁路动车乘务实务、高铁急救与应急处置、服务礼仪。

### （3）专业拓展课程

设置 9 门专业拓展课程，包括高铁公共关系实务、高速铁路旅客运输服务、高铁服务沟通技巧、铁路班组管理、高铁安全管理、动车组餐饮服务、服务手语、铁路货物运输、高铁服务英语。

## 3. 专业核心课程主要教学内容

表 3 专业核心课程主要教学内容

序号	专业核心课	主要教学内容
1	铁路法规与客运规章	1. 铁路法 2. 中华人民共和国安全生产法 3. 中华人民共和国刑法 4. 中华人民共和国治安管理处罚法 5. 铁路安全管理条例 6. 铁路交通事故应急救援和调查处理条例 7. 铁路旅客运输规程 8. 铁路旅客运输办理细则 9. 铁路旅客运输安全检查管理办法 10. 铁路互联网购票须知
2	高铁行车组织	1. 铁路行车技术管理规程 2. 车站与车场行车设备认知 3. 调车工作 4. 接发列车 5. 组织列车运行 6. 调度指挥 7. 处理突发事件

3	城市轨道交通运营管理	1. 城市轨道交通系统发展概述 2. 城市轨道交通运营概述 3. 城市轨道交通运营管理 4. 城市轨道交通的运输计划 5. 列车运行图编制 6. 城市轨道交通系统运输能力 7. 列车运行控制 8. 城市轨道交通系统运营安全管理
4	高速铁路动车乘务实务	1. 乘务员职业概述 2. 乘务员仪表与行为规范 3. 列车服务设备与管理 4. 高铁乘务员服务职责 5. 高铁乘务服务程序 6. 特殊旅客服务
5	高铁急救与应急处置	1. 急救的常识 2. 日常急症的处置 3. 伤员的搬运 4. 包扎术 5. 止血术 6. 固定术 7. 心肺复苏术 8. 高铁安全管理通识 9. 高铁客运突发事件安全管理与应急处置 10. 高铁行车突发事件安全管理与应急处置 11. 高铁设备故障安全管理与应急处置
6	服务礼仪	1. 服务礼仪概述 2. 仪容仪表礼仪 3. 商务礼仪 4. 沟通礼仪 5. 仪态礼仪 6. 礼仪操训练

## （二）学时安排

教学活动	学时数	占总计的比例
理论教学	885	33%
实践教学	1784	67%
总计	2669	100%

## （三）教学进程表（附件2）

## （四）实践性教学环节

表4 集中性实践教学（项目）安排表

序号	活动类别	活动（项目）名称	教学目标	学期	校内/校外
1	认知见习	军训	国防认知	1	校内
2	技能实训	职业形象塑造	塑造职业化形象 掌握规范的仪姿、仪态	3	校内
3	综合实训	高铁急救与应急处置	具备铁路急救、紧急情况处理能力	2	校内
4	顶岗实习	毕业顶岗实习	完成理论实践知识的社会	5、6	校外

### （五）“\*\*\*”素质教育活动

依托“到梦空间”管理系统，实行“\*\*\*”学分制度，学生毕业前修满 11 学分，包含思想政治类 3.5 学分，志愿公益类 2.5 学分，创新创业类 1 学分，文艺体育类 1.5 学分，实习实践类 1 学分和技能培训类 1.5 学分，具体内容详见《\*\*\*“\*\*\*”学分制度实施办法》和《\*\*\*“\*\*\*学分”积分计算方法》。

### （六）创新创业教育体系

表5 创新创业教育体系安排表

类别	课程（活动）名称	学时	学分	开设学期	教学形态	修读方式	备注
职业规划	大学生职业发展	8	1.5	第一学期	讲座	必修	
	职业生涯规划	8		第二学期	比赛	选修	
就业指导	就业指导 1	4		第三学期	讲座	必修	
	就业指导 2	4		第四学期	辅导	必修	
	就业基本技能（驾驶）	8	0.5	任一学期		选修	
创新创业	创新创业基础	16	1	第一学期	讲授	必修	
	创新创业提升	16	1	第二学期	讲授	选修	
	创新思维训练				实践	选修	
	创新创业实践				实践	选修	

## 六、教学基本条件

为保障高速铁路客运服务专业人才培养质量，确保课程教学、实习实训等环节有效落地，本专业教学基本条件严格对照《高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学标准》要求，结合\*\*\*办学实际建设，具体如下：

### （一）师资队伍

本专业已组建“专兼结合、素质过硬、分工协作”的师资团队，覆盖专业理论教学、实践技能指导全流程，满足高素质技术技能型人才培养需求。

#### 1. 队伍结构



现有专任教师 6 人，兼职教师 4 人，可支撑年均 150 人左右的招生规模，学生数与专任教师数比例约 25:1，符合《高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学标准》中“学生数与本专业专任教师数比例不高于 25：1”的要求。专任教师中，具有硕士学位者 2 人，本科 4 人；职称方面，讲师 2 人、助教 4 人，高级职称教师占比 33.3%，高于“不低于 20%”的行业标准，形成“高学历引领、中高级职称支撑、青年教师补充”的合理梯队。4 名兼职教师均来自高铁行业企业高管及高级技术岗位，与校内专任教师形成“理论+实践”协同教学模式，弥补行业一线经验短板。

## 2. 专任教师

资质与专业匹配度：所有专任教师均具备高校教师资格，专业背景与高速铁路客运服务高度契合，具体信息如下：

姓名	学历	专业	毕业院校	职称/职务
***	研究生	旅游管理	***	讲师/专任教师
***	本科	交通运输	***	讲师/专任教师
***	研究生	民航运输	***	助教/教研室主任
***	研究生	国际贸易管理	***	助教/专任教师
***	本科	经济管理与贸易	***	助教/专任教师
***	本科	交通运输	***	助教/专任教师

教学能力与成果：每位专任教师均承担 2 门及以上专业基础课或专业课教学任务（如\*\*\*承担《高铁客运服务心理学》《服务礼仪》，\*\*\*承担《高速铁路客运组织》《高铁行车组织》）；团队成员多次在省市级、校级教学比赛中获奖，且指导学生在省级技能大赛中取得优异成绩；教学方法贴合职业教育特点，注重“项目式”“情境式”教学，能将高铁客运真实案例融入课堂。

教学质量与发展态势：全体教师治学严谨、教学态度端正，教学过程规范，在历年教学评估中表现良好；青年教师（\*\*\*、\*\*\*、\*\*\*）好学上进、工作勤奋，教学评估结果多为良好，深受学生欢迎，整体呈现蓬勃向上的发展态势，能持续满足教学质量提升需求。

## 3. 专业带头人

专业带头人\*\*\*老师（助教/教研室主任），具有研究生学历（南京航空航天大学民航运输专业），熟悉高速铁路客运服务行业发展趋势与区域岗位需求；能牵头组织人才培养方案修订、课程标准编制及教研活动，协调校内教学资源与校外企业合作，推动专业建设与行业需求深度对接。

## 4. 兼职教师

4 名兼职教师均从高铁行业一线选聘，具备扎实的专业知识与丰富的实践经验，主要承担实践课程教学、技能实训指导及行业前沿知识分享任务，有效弥补校内教师行业一线经验不足的短板，助力学生提升岗位适配能力。

## （二）教学设施

本专业已建成“校内实训全覆盖、校外实习贴岗位”的教学设施体系，满足理论教学、技能实

训、岗位认知等全环节需求，贴合《高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学标准》中“实训环境与设备设施对接真实职业场景”的要求。

### **1. 专业教室**

配备多媒体教室若干，均具备互联网接入、多媒体计算机、投影设备、音响设备等信息化教学条件，可支持《铁路法规与客运规章》《高速铁路导论》等所有理论课程的教学展开；教室内张贴高铁客运服务流程、岗位规范等职业元素海报，营造沉浸式职业氛围，符合“利用信息化手段开展混合式教学”的标准。

### **2. 校内外实验实训场所**

已建成3个核心实训室，覆盖关键实践教学环节，确保实训内容与岗位技能直接对应。安检实训室配备安检仪、违禁物品识别教具等设备，主要承担《客运安检常识》《高铁急救与应急处置》《服务礼仪》等课程的实践教学，可开展安检操作、急救包扎、服务仪态训练等实训项目；体能实训室配备基础体能训练器材（如跑步机、哑铃、平衡垫等），用于《形体训练》课程的体能提升模块教学，帮助学生塑造适应高铁服务岗位的身体素质；形体房配备形体训练镜、舞蹈把杆、瑜伽垫等设备，聚焦《形体训练》《职业形象塑造》课程的仪态训练（如站姿、坐姿、走姿规范），助力学生养成符合高铁服务岗位要求的职业形象。

校外实训基地方面，已与海口动车站、海南环岛列车建立稳定合作关系，共建校外实训基地：基地可提供高铁乘务员、高铁站务员、安检员等真实岗位的实训机会，学生可参与旅客引导、检票、乘降组织等一线工作，实现“在校学习”与“岗位实践”的无缝衔接，符合“实习场所对接产业发展实际”的要求。

### **3. 实习场所**

校外实习基地（海口动车站、海南环岛列车）均为合法经营、管理规范铁路客运单位，符合《职业学校学生实习管理规定》要求；基地可提供与专业对口的实习岗位（如列车乘务助理、车站客运助理），配备经验丰富的企业导师指导学生实习；学校与基地共同制定实习计划，明确实习内容、考核标准，保障学生实习期间的安全与权益，为毕业顶岗实习奠定基础。

## **（三）教学资源**

本专业已构建“教材规范、参考多元、数字充足”的教学资源体系，满足教师教学、学生学习及技能提升需求，符合《高等职业教育专科高速铁路客运服务专业教学标准》中“教学资源动态更新、贴合行业发展”的要求。

### **1. 教材选用**

严格遵循“优先选用高质量规划教材”的原则，所有专业课程教材均选用近三年出版的高等职

业院校规划教材（如《高速铁路动车乘务实务》《铁路客运规章》等），确保教材内容贴合高铁行业新技术、新规范（如智能检票系统操作、最新铁路旅客运输规程），避免知识滞后。

2. 图文文献配备

图文文献以“支撑教学、贴近行业”为核心，参考资源涵盖：铁路企业内部资料，各大铁路公司（如中国国家铁路集团有限公司）发布的客运服务手册、操作规程；官方平台资源，12306 官网旅客服务指南、中国铁路运输协会行业标准文件、中国铁路组织官网政策法规与技术规范；学校图书馆配备包括铁路客运服务相关专业图书（如《高铁客运服务质量管理》《铁路应急处置实务》）、行业期刊（如《中国铁路》），及时补充新经济、新技术相关文献，满足教科研需求。

3. 数字教学资源配置

已建成专业数字教学资源库，总容量达 50G，资源类型丰富、覆盖全面：核心资源包括教学视频（如高铁乘务服务流程演示、急救操作视频）、教学 PPT（各专业课程课件，含动画与案例解析）、教学文件（课程标准、实训指导书、考核大纲）；资源库支持动态更新，定期补充行业新技术（如智能高铁服务系统操作视频）、一线案例（如特殊旅客服务实例），并通过学校智慧教学平台开放给师生，方便教师开展线上线下混合式教学，学生随时随地自主学习，提升教学与学习效率。

七、专业建设指导委员会

序号	姓名	性别	委员会职务	出生年月	工作单位	职务/职称
1	***	男	主任	1982 年 7 月	***	院长/副教授
2	***	男	委员	1990 年 4 月	***	主任
3	***	男	委员	1987 年 9 月	***	值班主任
4	***	男	委员	1988 年 9 月	***	站长
5	***	女	委员	1977 年 3 月	***	科研人员
6	***	女	委员	1990 年 2 月	***	专任教师
7	***	女	委员	2001 年 7 月	***	餐车服务员

八、人才培养方案论证与审批

（一）人才培养方案专业建设委员会论证意见

（二）人才培养方案审批表

# 高速铁路客运服务专业人才培养方案专业建设指导委员会 论证意见

审定 意见	专家组组长： 时        间：			
姓名	职称/职务	专业建设指导 委员会职务	工作单位	签名
***	院长/副教授	主任	***	
***	主任	委员	***	
***	值班主任	委员	***	
***	站长	委员	***	
***	科研人员	委员	***	
***	专任教师	委员	***	
***	餐车服务员	委员	***	

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案审批表

学院名称	***	专业名称	高速铁路客运服务	所在教研室	***
审定部门	审 定 意 见				
教研室主任 意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
院长 审核意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
教务处 审核意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				
教学指导委员会 审批意见	负责人签字（盖章）： 日 期：				

### 九、相关附件

附件 1：\*\*\*高速铁路客运服务专业人才需求与专业改革的调研报告

附件 2：\*\*\*高速铁路客运服务专业核心课课程标准

\*\*\*

# 高速铁路客运服务专业人才需求与专业改革的调研报告

## 一、前言

### （一）调研的目的

高职教育是坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务为宗旨的普通高等教育。通过本次调研，收集和分析高铁行业的人才需求状况信息和海南省高职院校高速铁路客运服务专业的发展现状，总结当前专业教学存在的问题和不足，为我院人才培养方案修订提供可靠信息，为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供科学有效的依据。

### （二）调研工作概述

本次调研主要针对铁路交通客运服务岗开展具体岗位工作流程与标准、岗位工作职责、技能与能力、职业素养及岗位发展趋势等方面内容的调查，以更好地为修订 25 级高速铁路客运服务专业人才培养方案做前期准备，调研时间段为 3 月 20 日至 3 月 30 日，主要采取访谈调查法，调研问题主要以问答或文字回复的主观性调查，设计了三个调查问题，分别为：

1. 未来 3-5 年，您认为高速铁路客运服务人员岗位可能出现哪些大变化？主要了解高速铁路客运服务岗位类型、岗位改革及发展趋势。

2. 你认为优秀高速铁路客运服务人员最核心的 3 项职业素养是什么？（如责任心、抗压能力等）主要调研高速铁路客运服务岗位的职业素养与核心竞争力。

3. 新入职员工常见的技能短板有哪些？希望学校课程重点强化哪些能力？主要了解新员工技能短板与培训标准，更好地为高速铁路客运服务专业的课程体系与教学模式改革提供有利依据。

## 二、人才需求调研

### （一）产业发展现状与趋势

未来五年，岗位最大的变化是由于智能设备不断更新人工操作部分逐渐减少，员工也会压缩。

#### 1. 智能化与数字化的深入发展

未来几年，客运服务将加速智能化与数字化转型。智能设备的不断更新与应用，如自动售票机、智能安检设备、智能调度系统等，将使许多传统的人工操作环节逐渐减少甚至被取

代。就目前而言，已经出现旅客可以通过手机 APP 或自助终端轻松完成购票、改签、退票等操作，无需人工窗口排队办理；智能调度系统能够实时监控车辆运行状态，自动调整运行计划，提高运营效率和准点率。这不仅提升了客运服务的整体效率，也为旅客提供了更加便捷、高效的出行体验。

铁路服务方面，未来三到五年变化将会比较大，尤其是服务类岗位的话，旅客的出行更加智能化，实现购票、乘车、出站一站式自助模式，各个进站口、检票口、出站口将取消地面客运服务人员，铁路客运服务人员的工作更多是在后台关注间关注、监督、引导。

2. 服务转型与拓展

客运服务不再局限于传统的运输服务，而是向多元化、综合化的方向发展。一方面，旅客对个性化服务的需求日益增长，客运服务人员需要更加关注旅客的个体差异，如为老年旅客、儿童旅客、残障人士等特殊群体提供定制化的服务方案，满足他们在出行过程中的特殊需求。另一方面，客运服务的范围将向旅游、物流等相关领域拓展，与景区、酒店、电商平台等建立合作关系，为旅客提供一站式综合服务，如旅游包车、行李托运、酒店预订等，打造完整的出行生态链。

3. 人员结构的优化与调整

由于智能化设备的应用和业务流程的优化，部分基础性、重复性的工作岗位将被压缩，客运服务人员的总数可能会有所减少，然而，与此同时，对具备更高专业素养和技术能力的人才需求将增加，如智能设备维护、数据分析、市场营销等。这将促使客运企业优化人员结构，提升员工整体素质，以适应行业发展的新要求。

具体体现为安检和检票合一，进站口和检票口结合优化实行实名制减少旅客等车时间，所以，地面客运服务人员在未来的工作更多是引导乘客进站出站；第二服务台。服务台知识面要更广一点。比如旅游城市，乘客有旅游资讯的需求，要求地面服务人员当地文化知识熟悉；第三个语言服务，海南属于旅游业发达省份，外国流动人口多，国际化交流频繁，客运枢纽外国旅客较多，所以要求服务人员文化水平要提升，掌握 1-2 两门外语。

（二）区域内重点企业概况

市场上，和高速铁路客运服务对口的行业企业主要有两类：高铁站、铁路企业。海南省目前是粤海铁路段、海南环岛高铁、海口市郊列车、三乐旅游铁路三亚城际动车组及三亚市轨道交通有限公司等企业。

海南铁路相关企业	企业简介
粤海铁路段的环岛高铁	粤海铁路（Guangdong-Hainan Railway），或称湛海铁路，是一条连接广东省湛江市、海南省海口市和儋州市、终到三亚市的普速铁路，为中国第一条跨海铁路。2002 年 1 月 28 日，粤海铁路湛江—海安段开通运营；2002 年 11 月 25 日，粤海铁路琼州海峡铁路轮渡“粤海铁 1 号”完成首航；2003 年 1 月 7 日，

	<p>粤海铁路全线通车。粤海铁路由“两线一渡”工程组成，即广东省境内的湛江至海安铁路 139 千米、琼州海峡铁路轮渡 24 千米、海南省境内的海口至三亚的海南西环铁路 363 千米。</p>
海南环岛高铁	<p>海南环岛铁路是中国海南省境内的高速铁路，线路呈环形状，为中国“八纵八横”高速铁路网包（银）海通道的南端部分，也是沿海通道的组成部分，为全球第一条环岛高铁。海南环岛铁路分期分段建设，东环段于 2007 年 9 月 29 日开工建设、于 2010 年 12 月 30 日竣工运营；西环段于 2012 年 9 月 28 日开工建设、于 2015 年 12 月 30 日竣工运营，即海南环岛铁路全线建成通车。截至 2015 年，海南环岛铁路北起海口站、南至三亚站，环线全长 653 千米，共有 25 座客货车站，列车最高运营速度 250 千米/小时。2021 年 10 月 10 日，海南环岛高铁西段列车恢复开行，标志着海南环岛高铁全线恢复开行 [37]。2024 年 10 月 15 日，海南环岛高铁和乐站开通运营。2025 年 3 月 7 日，海南环岛高铁将实施新一轮列车运行图调整，通过城际列车“公交化运营”驱动，全面提升岛内旅客出行体验。</p>
海口市郊列车	<p>海口市郊列车（Haikou Suburban Trains）于 2019 年 7 月 1 日试运行，为海口市首条开通运营的城市轨道交通线路，是海南省首条投入运行的快速城市轨道交通线路，也是中华人民共和国国内第一条利用高铁开行的城际列车。2018 年 8 月 1 日，海口开始推动城际快线建设，利用海南环岛高铁富余运力在海口站至美兰站之间开行市郊公交列车。2018 年 11 月，海口市郊列车（海南环岛高铁海口至美兰段市郊列车）市政配套设施一期开工建设。2019 年 7 月 1 日，海口市郊列车开通运营 [2]；2021 年 11 月 13 日，海口市郊列车西延至澄迈县老城镇站。海口市郊列车由老城镇站至美兰机场站，全长 51.4 千米，最高运行速度 160 千米/小时</p>
三乐旅游铁路	<p>三乐旅游铁路（Sanya-Ledong Tourism Railway），是中国海南省境内连接三亚市与乐东黎族自治县的旅游铁路。于 2019 年 12 月可行性研究报告获得批复；于 2020 年 11 月 13 日开工建设；于 2024 年 11 月 16 日三亚站至崖州站段正式开通运营。由三亚站至尖峰北站，线路全长 108.78 千米，共设车站 13 座，设计时速 200 千米。截至 2024 年 11 月，崖州站至尖峰北站暂未开通。</p>
三亚市轨道交通有限公司	<p>三亚市轨道交通有限公司是由中交海洋投资控股有限公司（隶属于中国交通建设股份有限公司）、三亚公共交通集团有限公司和国开发展基金有限公司共同出资组建的国有企业，成立于 2015 年，目前主要负责投资、建设、运营三亚有轨电车示范线 PPP 项目。公司以轨道交通建设及运营为核心，以带动城市发展、完善城市功能、提高市民出行质量为目标，着力打造三亚轨道交通新生活。成立于 2015 年 10 月，原注册资本金 10000 万元人民币，由三亚市公共交通集团有限公司 100% 出资。2016 年 11 月中交海洋投资控股有限公司、国开基金有限公司增资入股后，公司注册资本金增至 36736.75 万元人民币，负责投资、建设、运营和维护三亚有轨电车示范线 PPP 项目。公司设综合管理部、党委办公室、财务管理部、计划合同部、工程管理部、安质环保部、运营中心等 7 个部门。三亚市轨道交通有限公司以轨道交通建设及运营管理为核心，以带动城市发展、完善城市功能、提高市民生活质量为目标，着力做好城市轨道交通建设所涉及的各方面工作。三亚有轨电车示范线是海南省首条城市轨道交通线路，也是国内首个以 PPP 模式推进建设的有轨电车线路和国家发改委公布的 PPP 典型项目。2020 年 10 月开通运营，作为岛内首条城市轨道交通线路，项目的建成将对三亚乃至全岛的交通发展模式产生深远的影响。</p>



### （三）职业岗位设置与岗位任职要求

优秀的客运服务人员需要有良好的服务形象，专业的服务技能，对工作和生活的热爱，对制度的敬畏，具体的职业岗位设置与岗位职责分别如下表所示：

序号	职业岗位设置	岗位要求
1	高铁列车员	1. 高中毕业以上学历； 2. 净身高：女 160 cm 以上、男 170 cm 以上； 3. 有良好的服务意识、团队意识，有吃苦耐劳精神，能适应列车员连续工作的特点； 4. 体态匀称、五官端正、动作灵活、口齿清楚、善于沟通； 5. 具有服务礼仪和急救技能。
2	高铁安检员	1. 高中毕业以上学历； 2. 净身高：女 158 cm 以上、男 170 cm 以上； 3. 有良好的服务意识、团队意识，有吃苦耐劳精神，能适应铁路员工连续工作的特点； 4. 熟知安检设施设别的使用管理。
3	车站客运员	1. 高中毕业以上学历； 2. 净身高：女 158 cm 以上、男 170 cm 以上； 3. 有良好的服务意识、团队意识，有吃苦耐劳精神，能适应列车员连续工作的特点； 4. 口齿清楚、善于沟通、协调性好、责任心强；
4	高铁餐车服务员	1. 高中毕业以上学历； 2. 净身高：女 158 cm 以上、男 170 cm 以上； 3. 有良好的服务意识、团队意识，有吃苦耐劳精神，能适应列车员连续工作的特点； 4. 体态匀称、五官端正、动作灵活、口齿清楚、善于沟通、协调性好。

## 三、专业发展现状调研

### （一）区域内，专业布点情况

经收集整理现在海南有 3 所高校设置高铁专业，具体如下：

海南高校高铁专业建设分布情况				
学校名称	地点	办学层次	高铁专业所属学院	开设年限
***	海口市	高职专科	***	12 年
三亚航空旅游职业学院	三亚市	高职专科	乘务学院	8 年
三亚城市职业学院	三亚市	高职专科	信息技术学院	10 年

### （二）区域内，专业招生与就业情况

从招生人数上看，高铁专业整体招生情况良好。我校是省内第一个开设高铁专业的学校，无论是在招生年限还是师资上都占有优势。目前仅有 3 所高职院校开设高铁专业，本专业的招生目标人数可适当增加。

从就业方面看，由于中国乃至全球高铁产业发展迅猛，对高铁专业人才需求巨大，且高铁企业招聘模式逐步由内招向外包转化，因此，高职就业情况较好，专业能力扎实、踏实肯

干的同学将受到高铁企业的青睐。

## 四、专业教学改革建议

### （一）专业教学存在的问题与不足

对照特色专业、品牌专业、精品课程建设的要求，该专业建设中尚存在的不少问题：缺乏教学设施设备、教学科研项目少、出版专业教材少、教学成果获奖少、课程教学网络资源少等突出问题。

### （二）专业教学改革建议

#### 1. 团队建设

##### （1）优化团队结构

- ①提高现有教师的职称水平，两年内使专业教师中级以上职称的教师达到 4 名以上。
- ②继续鼓励在职人员报考研究生，提高在编教师的学历层次和业务水平。
- ③培养或引进一名省内有一定影响的学科带头人。

##### （2）提升团队品质

- ①每年至少派 1 名教师到全国（或境外）进行学习、进修、学术交流等，拓宽眼界和思维，及时更新教学理念。
- ②每年派团队教师到高铁企业挂职锻炼，增加对工作岗位认知，促进课堂教学改革。
- ③进一步壮大团队队伍，吸收有丰富企业工作经验的行业企业人才，优化学院结构。
- ④从行业企业选聘实践经验丰富的骨干，经学校教育理论培训后编入课程组，实施专兼职教师一体化管理。

##### （3）增加科研和教学成果。

加快科研项目申报、核心论文发表、专业教材编写工作，为申报教学成果奖奠定基础。

#### 2. 建设目标

完善校企合作办学模式，按区域经济、行业发展需求，不断地调整人才培养方案和课程设置。进一步深化课程改革，与职业岗位深度融合，提高课程教学质量。完善“教、学、做”一体化教学体系及基于工作过程的课程体系。

#### 3. 建设内容

在对高铁行业岗位进行调研的基础上，调整和充实专业指导委员会，由学院教师与课程开发专家共同确定课程结构和课程内容，不断根据市场需要更新和完善课程体系。创建以就业为导向、以岗位职业能力为引领的课程标准。此外，在完善课程体系建设的同时，以创建精品课程为出发点，大力推进教改教研，具体措施如下：

- （1）一年内申报省级教改课题 1 项；

(2) 两年内力争申报省级精品课程 1 门;

(3) 两年内力争申报省级优秀教学成果奖 1 项;

### **(三) 专业教学改革的基本保障**

#### **1. 坚定的指导思想**

树立科学的人才发展观,坚持以人为本的理念,以社会需求为导向,以职业岗位技能为中心,依托海南国际旅游岛建设需要培养人才。理论教学以“应用为目的,实用为主,够用为度”为原则,强化实践教学环节,注重培养学生的综合素质,使学生以较扎实的专业技能和较全面的专业知识,服务社会和高铁企业。

#### **2. 清晰的改革思路**

以就业为导向,以服务国际旅游岛建设为目标,以培养高素质的高铁专业人才为中心。在教学过程中将始终注重学生就业能力的培养,在专业课的教学中加强对学生的基本功训练并建立相应的考核体系,将教学过程和就业结合起来,以较全面的高铁专业知识和较强的服务技能打造我们专业学生的特色。

#### **3. 人才培养的明确目标的确立**

从市场调研结果分析来看:第一类高级高铁管理人才,暂时不适宜作为本专业的主要培养目标,因为大多数企业对管理人员的要求较高,并且有学历限制,高职高专的学生在这方面缺乏竞争力,需要在工作以后通过经验积累和个人能力提升以达到第一类人才要求。第二类人才是高铁服务一线的技能型人才与基层管理人才,此类人才要求具有较强的实践能力,高职高专学历可以满足绝大多数企业的招聘要求,这与本专业的学生特点较为吻合。因此,本专业对人才的培养将主要定位为具备一定的基层管理能力的高铁服务技能型人才。

#### **4. 师资能力底蕴足**

本专业教师共计发表学术论文 10 余篇,省级教研教改项目 5 个,省级精品课程 2 门。专业教师各有所“专”,充分发挥了分工合作的整体优势。高铁专业教师人均承担两门以上的专业课程的教学任务。专业老师在教学能力比赛中获一、二、三等奖,每年指导学生在省级职业技能比赛中取得佳绩。

执笔人:\*\*\*

2025 年 4 月 6 日

## 附件 2

# \*\*\*2025 级高速铁路客运服务专业课程标准

## 一、课程基本信息

- (一) 课程名称：铁路法规与客运规章 1502141001
- (二) 课程属性：B 类
- (三) 开课学期：第二 学年，第一 学期
- (四) 基准学时：48 学时，计 3 学分

## 二、课程定位

《铁路法规与客运规章》为专业核心课程，本课程所要求的法律运用能力是高铁从业人员必备的基本素质之一，通过课程的学习，使学生全面了解高铁运行的法律相关知识，掌握高铁安全与应急处置过程中相关法律知识运用的技能，提高应变及处理问题的能力，能够在异常情况下，冷静地判断，科学地选择对应法条，果断地采取正确法律措施，将理论应用于今后高铁公司工作实践，以求依法处置紧急事件。

## 三、课程目标

### (一) 能力目标

1. 具备运用法律知识，解决工作中遇到的法律问题的能力；
2. 能够熟练应用常用的法律知识，并能在实际生活和工作中应用，展现良好个人法律素质；
3. 能够运用法律知识、规章制度指导与旅客的沟通及提高服务质量；
4. 能够塑造自我法律素养，学会将所掌握的法律法规知识运用到实际工作中去，为旅客提供高品质的服务。
5. 具备高铁列车长和列车员岗位服务能力；
6. 能够用认真、负责的工作态度对待铁路客运乘务工作。

### (二) 知识目标

1. 掌握法律的基本理论和基本常识；
2. 熟悉高速铁路法律法律体系；
3. 掌握高速铁路法律的重点法条

4. 掌握《中华人民共和国铁路法》的重点内容
5. 掌握高速铁路法规的重点法条
6. 掌握高速铁路规章的重点法条
7. 了解学习高速铁路法律法规的重要意义；
8. 掌握高速铁路法律法规重点案例解析

### （三）素质目标

1. 养成良好的法律意识；
2. 树立良好的法律职业道德，爱岗敬业精神；
3. 能展现高铁职业人良好的法律、法规职业素养；
4. 培养和强化守法意识；
5. 提高大学生运用法律武器保护自己的能力和
6. 培养学生谦虚、好学的的能力；
7. 培养勤于思考、做事认真的良好作风；
8. 培养分析问题、解决问题的能力。

## 四、课程设计

### （一）设计思路

本课程对接实际工作中高铁列车员、客运员岗位，根据岗位的知识、能力、素质要求设计教学任务，以大法至小规的顺序，教授学生法律、法规、规章等理论知识和《铁路法》中基本法条的运用技能，培养学生履行岗位职责、遵守职业规章制度、规范岗位工作标准的职业道德和法律职业素养。对课程内容的安排具体有：法律基础知识、高速铁路法律、高速铁路法规、高速铁路客运相关规章及高速铁路法律法规案例等 5 个课程单元，各个课程单元包含的知识内容和课时安排具体如下表所示。

### （二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	法律基础知识	1. 法律的基本认知 2. 法律的基本常识 3. 法律法规体系	6
2	高速铁路法律	1. 中华人民共和国铁路法 2. 中华人民共和国安全生产法 3. 中华人民共和国刑法 4. 中华人民共和国治安管理处罚法	8
3	高速铁路法规	1. 铁路安全管理条例 2. 铁路交通事故应急救援和调查处理条例	8
4	高速铁路客运相关规章	1. 铁路旅客运输规程 2. 铁路旅客运输办理细则	18

		3. 铁路旅客运输安全检查管理办法 4. 铁路互联网购票须知	
5	高速铁路法律法规案例	1. 放置障碍物危害铁路安全 2. 乘车“坐霸” 3. 吸烟引发高铁烟雾报警 4. 列车追尾交通事故	8

### (三) 课程单元描述

#### 课程单元一

课程单元名称	法律基础知识	课时数	6
学习目标	通过学习，学生能够了解高铁行车规章，认知高铁行车相关技术与管理模式，掌握高铁行车组织模式的内涵与分类。		
学习内容	任务1 法的基础理论 法律基本认知 任务2 法律的效力 法律的概念与效力 任务3 法律的体系 法律法规整体结构与体系		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉法律基础理论与体系。		

#### 课程单元二

课程单元名称	高速铁路法律	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够对铁路法、安全生产法、刑法、治安管理处罚法有全面认知。		
学习内容	任务1 中华人民共和国铁路法 铁路法的相关法条 任务2 中华人民共和国安全生产法 安全生产法的相关法条 任务3 中华人民共和国刑法 刑法的相关法条 任务4 中华人民共和国治安管理处罚法 治安管理处罚法的相关规定		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉中华人民共和国铁路法、安全生产法、刑法、治安管理处罚法。		

### 课程单元三

课程单元名称	高速铁路法规	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够熟悉铁路安全管理条例与铁路交通事故应急救援和调查处理条例。		
学习内容	任务1 铁路安全管理条例 高铁乘务人员安全管理法律制度 任务2 铁路交通事故应急救援和调查处理条例 高铁交通事故应急调查职能		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉铁路安全管理条例与铁路交通事故应急救援和调查处理条例。		

### 课程单元四

课程单元名称	高速铁路客运相关规章	课时数	18
学习目标	通过学习，学生能够掌握铁路客运相关规章制度与办法，并能在实际岗位中应用。		
学习内容	任务1 铁路旅客运输规程 高速铁路管理体制 任务2 铁路旅客运输办理细则 铁路旅客管理规定 任务3 铁路旅客运输安全检查管理办法 铁路运输安全保护的责任 任务4 铁路互联网购票须知 铁路互联网购票规定		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉高速铁路客运相关规章。		

### 课程单元五

课程单元名称	高速铁路法律法规案例	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够熟悉高速铁路行车常见突发事件的类型、涉及法条的应用及处理流程。		
学习内容	任务1 放置障碍物危害铁路安全 任务2 乘车“坐霸” 任务3 吸烟引发高铁烟雾报警 任务4 列车追尾交通事故		

教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务
教师执教能力要求	熟悉高速铁路行车常见突发事件与相关法律法规的应用。

## 五、课程考核

本课程为考试课程。学生的课程总评成绩由期末考试(50%)和平时成绩(50%)构成。平时成绩参考学生的考勤和课堂表现给予评分。

## 六、教材及其它教学资源

### (一) 使用教材

《高速铁路法律法规》隋东旭、袁绍东主编、李斌副主编。北京交通大学出版社 2019 年 2 月出版

### (二) 参考书

《铁路运输法规》齐凤、薛贵明主编，李慧、刘淑娟、岳恒旭副主编。北京交通大学出版社，2018 年 1 版；

《2019 中华人民共和国道路交通法律法规全书》法律出版社出版社，2019 年 1 版；

《轨道交通法律法规》彭扬华、应夏晖、陈雪梅、许晓雨编著，中国铁道出版社，2012 年 3 版；

《铁路运输法律法规》张敬文著，人民交通出版社，2015 年 1 版；

### (三) 其它教学资源

智慧职教平台

## 七、编制说明

编制人：\*\*\*

编制单位：\*\*\*

编制日期：2025 年 4 月 20 日

教学单位负责人：余黎煌

# \*\*\*2025 级高速铁路客运服务专业课程标准



## 一、课程基本信息

- (一) 课程名称：高铁行车组织 1502141002
- (二) 课程属性：B 类
- (三) 开课学期：第二 学年，第一 学期
- (四) 基准学时：64 学时，计 4 学分

## 二、课程定位

《高铁行车组织》为专业核心课程，主要学习中华人民共和国《铁路技术管理规程》中行车技术管理部分的规章条文。课程内容主要涉及行车工作中必须遵循的基本原则、工作方法和作业程序。培养学生调车工作、接发列车、组织列车运行、调度指挥和处理突发事件等知识和技能点。

## 三、课程目标

### (一) 能力目标

1. 能够举例说明铁路行车规章制度与体系。
2. 能够判别行车组织是否违反原则。
3. 能够正确判别信号显示和指挥；进路准备和确认。
4. 熟悉牵出线调车作业流程；驼峰调车作业流程。
5. 熟悉编组列车的基本规定；禁止编入列车的车辆；机车编挂作业的流程。
6. 列车的编挂作业。
7. 熟悉行车闭塞系统、自动闭塞法、半自动闭塞法。
8. 正确办理电话闭塞。
9. 熟悉接发列车项目与流程
10. 对向同时接发列车的操作。
11. 会识读动车组交路图、维修计划表及运用方式布置图。
12. 能识读乘务计划。

### (二) 知识目标

1. 掌握铁路行车技术管理基本知识和规章体系；掌握铁路行车工作基本要求。
2. 掌握调车作业基本过程、组织方法和作业要求。
3. 掌握机车、客运列车和货物列车的编挂。
4. 掌握行车闭塞法的基本理论。

5. 掌握接发列车的准备与程序。
6. 熟悉动车组运用方式与维修计划。
7. 掌握乘务方式与编制乘务计划的方法。
8. 掌握调度指挥系统与方法。
9. 熟悉铁路交通事故的定义与等级、处理流程、事故救援的方法与模式。

### **（三）素质目标**

1. 培养学生敬畏规章，认真了解规章，严格遵守规章的意识与素养。
2. 学生养成提前了解岗位要求去实施工作行动的习惯。
3. 培养学生落实工作计划与内容，一步步实施工作节点的踏实工作精神。
4. 提升学生特殊作业内容的操作技能与应急应变能力。
5. 奠定学生学习工作的前提是了解工作基本规定与禁忌点，再在此基础操作日常机车编挂的作业流程。
6. 提升学生客货运列车编挂作业内容的操作技能与应急应变能力。
7. 培养学生了解行车闭塞在行车安全工作的作用与影响，扎实掌握各种行车闭塞法的基本理论的基础。
8. 提升学生办理电话闭塞的操作技能与应急应变能力。
9. 培养学生扎实掌握车站行车工作的接发作业内容与技能。
10. 提升学生特殊接发作业内容的操作技能与应急应变能力。
11. 具备分析动车组运用相关的各种图表的思维模式。
12. 具备编制乘务计划的思维模式。
13. 培养学生深刻重视调度指挥的重要作用的意识。
14. 培养学生标准发布调度命令的操作技能。
15. 培养学生自主关注与学习铁路交通行车事故的相关法律法规与标准的习惯。
16. 培养学生行车事故处理流程的操作与应急应变能力。
17. 培养学生事故救援的操作与应急应变能力。

## **四、课程设计**

### **（一）设计思路**

本课程对接实际工作中的站务员、驾驶员、行车值班员、行车调度员岗位，融合 1+X 城市轨道交通站务员证书和行车值班员职称证书要求设计教学任务，具体安排有：高铁运输组织模式、高铁车站工作组织、高铁列车开行方案、高铁列

车运行图、、高铁行车闭塞办理、乘务计划及高铁调度指挥工作等 7 个课程单元。

## (二) 课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	高铁运输组织模式	1. 高铁行车技术管理体系认知 2. 高铁行车组织模式	6
2	高铁车站工作组织	1. 接发列车作业 2. 对向同时接发列车作业	10
3	高铁列车开行方案	1. 列车开行区段认知 2. 列车开行种类认知 3. 列车开行对数认知 4. 列车停站方案认知	12
4	高铁列车运行图	1. 列车运行图定义、类型及要素认知 2. 列车运行图编制方法与实践	10
5	高铁行车闭塞办理	1. 行车闭塞系统认知 2. 电话闭塞办理	10
6	乘务计划	1. 动车组运用计划认知 2. 动车组乘务计划认知	8
7	高铁调度指挥工作	1. 调度指挥系统认知 2. 25 种标准调度认知	6

## (三) 课程单元描述

### 课程单元一

课程单元名称	高铁运输组织模式	课时数	6
学习目标	通过学习，学生能够了解高铁行车规章，认知高铁行车相关技术与管理模式，掌握高铁行车组织模式的内涵与分类。		
学习内容	任务 1 高铁行车技术管理体系认知 (1) 高铁行车规章 (2) 高铁行车相关技术 (3) 高铁行车管理模式 任务 2 高铁行车组织模式 (1) 高铁行车组织模式的内涵 (2) 高铁行车组织模式的类型		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	了解高速铁路行车规章、行车技术，熟悉高铁行车管理模式与组织模式。		

### 课程单元二

课程单元名称	高铁车站工作组织	课时数	10
学习目标	通过学习，学生能够掌握高铁车站接发列车作业标准流程，熟悉对向同时接发列车的操作过程。		
学习内容	任务 1 接发列车作业 (1) 接发列车准备 (2) 接发列车的项目 (3) 接发列车的流程		

	任务 2 对向同时接发列车 (1) 同时接发列车的操作 (2) 特殊情况下接发列车的操作
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务
教师执教能力要求	了解高速铁路车站行车组织内容与标准。

### 课程单元三

课程单元名称	高铁列车开行方案	课时数	12
学习目标	通过学习，学生能够掌握高速铁路列车开行方案的设计方法与演算过程。		
学习内容	任务 1 列车开行区段认知 (1) 客流调查与预测 (2) 列车开行起讫点、径路及相互之间的关系的认知 任务 2 列车开行种类认知 (1) 列车开行里程 (2) 列车编组的认知 任务 3 列车开行对数认知 (1) 列车开行对数的定义 (2) 客流计划与列车开行对数的关系 任务 4 列车停站方案认知 (1) 列车停站方案的定义 (2) 列车停站方案的分类		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉高速铁路列车开行方案。		

### 课程单元四

课程单元名称	高铁列车运行图	课时数	10
学习目标	通过学习，学生能够对高速铁路列车运行图的定义、类型及要素有全面认知，并能掌握列车运行图的编制方法与过程。		
学习内容	任务 1 列车运行图要素认知 (1) 列车运行图的定义 (2) 列车运行图的类型 (3) 列车运行图的要素 任务 2 编制列车运行图 (1) 列车运行图编制方法与过程 (2) 列车运行图编制实践		

教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务
教师执教能力要求	熟悉高速铁路列车运行图。

#### 课程单元五

课程单元名称	高铁行车闭塞办理	课时数	10
学习目标	通过学习，学生熟悉行车闭塞系统的定义与分类，掌握电话闭塞的办理程序。		
学习内容	任务1 行车闭塞系统认知 (1) 行车闭塞的定义 (2) 自动闭塞 (3) 半自动闭塞 (4) 电话闭塞 任务2 电话闭塞办理 (1) 电话闭塞的条件与规定 (2) 电话闭塞的人工办理程序		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉高速铁路行车闭塞法。		

#### 课程单元六

课程单元名称	乘务计划	课时数	8
学习目标	通过学习，学生熟悉动车组运用方式与维修计划，掌握动车组乘务方式与乘务计划编制方法。		
学习内容	任务1 动车组运用计划 (1) 动车组运用方式 (2) 维修计划 任务2 动车组乘务计划 (1) 乘务方式 (2) 乘务计划的编制		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉高速铁路动车组运用计划与乘务计划。		

### 课程单元七

课程单元名称	高铁调度指挥工作	课时数	6
学习目标	通过学习，学生能够熟悉高速铁路调度指挥系统，并掌握调度命令的使用。		
学习内容	任务 1 调度指挥系统认知 (1) 高铁调度指挥系统的作用 (2) 高铁调度指挥系统的架构 (3) 高铁调度指挥系统的组织机构 (4) 高铁调度指挥系统的岗位与职责 任务 2 25 种标准调度命令 (1) 调度命令 (2) 口头指示 (3) 发布命令		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉高速铁路调度指挥系统。		

## 五、课程考核

本课程为考查课程。学生的课程总评成绩由项目实操成绩（50%）和平时成绩（50%）构成。平时成绩参考学生的考勤和课堂表现给予评分。

## 六、教材及其它教学资源

### （一）使用教材

李海荣. 高速铁路行车技术管理

### （二）参考书

隋东旭. 高速铁路行车技术管理. 北京：北京交通大学出版社，2020. 10

梁英. 铁路行车规章. 上海交通大学出版社, 2020. 12 (1)

### （三）其它教学资源

智慧职教平台软件

中国大学 MOOC

## 七、编制说明

编制人：\*\*\*

编制单位：\*\*\*

编制日期：2025 年 4 月 20 日

教学单位负责人：余黎煌

# \*\*\*2025 级高速铁路客运服务专业课程标准

## 一、课程基本信息

- (一) 课程名称：城市轨道交通运营管理 1502141003
- (二) 课程属性：B 类
- (三) 开课学期：第二 学年，第二 学期
- (四) 基准学时：48 学时，计3 学分

## 二、课程定位

《城市轨道交通运营管理》是高速铁路客运服务专业的专业核心课程，基于为拓宽高铁客运服务专业学生未来从事轨道交通类客运服务工作的就业面，该课程也是该专业开设的唯一一门城轨交通类的课程。本课程对培养学生胜任城市轨道交通站务岗位的职业能力和职业素养起着基础储备的作用。本课程内容涉及城轨交通设备认知、调度运作客运管理及行车管理等知识和技能点。

## 三、课程目标

### (一) 能力目标

1. 能识别轨道、线路、客运服务设备、自动售检票设备、消防设备基本设备及备品装态；
2. 能按相关规定巡视站台，接发列车；
3. 能处理乘客物品掉落轨道的情况；
4. 能引导乘客在正常车门/屏蔽门（站台 门）上下车；
5. 能处理列车车门/屏蔽门（站台门）夹人夹物的情况；
6. 能按照客运组织原则组织乘客安全有序进出站、上下车；
7. 能根据客流组织原则及关键点要求组织车站正常及突发客流控制、安全疏导客流；
8. 能够判断乘客事务类别并汇报，对较简单的乘客事务进行初步处理；
9. 能在不同情况下按规定显示手信号；
10. 能组织清客；
11. 能够完成下线路办理接发列车的辅助工作；
12. 能解答乘客多元化购票、进出闸出现 的问题，并做好相关指引；

## （二）知识目标

1. 了解中国城市轨道交通的发展历史, 了解专业技术发展的最新动态。
2. 了解各种常用轨道交通设备的特点;
3. 掌握轨道交通设备的类型与原理;
4. 了解客流预测与调查分析的方法;
5. 了解客流、客流计划、行车计划等相关概念;
6. 掌握我国城市轨道交通中全日行车计划编制方法及列车开行方案;
7. 掌握列车运行图的表示与分类及编制要素;
8. 掌握列车运行图的编制方法与指标计算;
9. 掌握客流服务特点与组织流程;
10. 掌握突发客流组织与调整的方法;
11. 掌握行车组织作业流程;
12. 掌握非正常情况下的行车作业。

## （三）素质目标

1. 全面了解和认识城轨交通领域, 扎实基础认知;
2. 城轨交通设备的全面认知和基础操作;
3. 培养学生调研求真, 数据表达的意识;
4. 培养学生客观分析和科学计划的意识;
5. 培养学生标准化服务的意识;
6. 树立遵守客运规章, 安全高效的客流组织工作原则;
7. 培养学生应急应变, 冷静处置的职业操守;
8. 具备良好的敬业精神和协作精神;
9. 树立遵守行车规章, 安全有序的行车组织工作原则;
10. 挖掘统筹规划, 调度指挥的管理潜质。

## 四、课程设计

### （一）设计思路

本课程对接实际工作中的城轨交通站务员岗位, 融合 1+X 城市轨道交通站务技能等级证书标准, 融合 1+X 城市轨道交通站务技能大赛和一带一路暨金砖国家技能发展与技术创新大赛城市轨道交通赛项等职业技能大赛的内容, 落实“岗课赛证”融通育人模式要求设计教学任务, 具体安排有: 城市轨道交通系统概述、



设备认知、调度运作、客运管理、行车管理等 5 个课程单元。

## （二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	城市轨道交通系统概述	1. 城市轨道交通概述 2. 世界城市轨道交通发展概况	4
2	城轨交通设备系统	1. 城轨交通车站 2. 城轨交通车辆 3. 城轨交通供电 4. 城轨交通信号 5. 城轨交通机电	10
3	城轨交通调度运作	1. 客流预调 2. 客流分析 3. 客流计划 4. 全日行车计划 5. 列车开行方案 6. 列车运行图 7. 车辆运用计划 8. 车辆检修计划	16
4	城轨客运管理	1. 城轨客运系统 2. 城轨客运管理 3. 城轨客运实训	14
5	城轨行车管理	1. 行车调度指挥 2. 行车突发事件处理	4

## （三）课程单元描述

### 单元一

课程单元名称	城轨交通系统概述	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够了解城市轨道交通的定义、作用及类型，了解世界城市轨道交通发展概况。		
学习内容	任务 1 城市轨道交通概述 (1) 城市轨道交通的定义 (2) 城市轨道交通的作用 (3) 城市轨道交通的类型 任务 2 世界城市轨道交通发展概况		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	了解城市轨道交通的发展历程。		

### 单元二

课程单元名称	城轨交通设备系统	课时数	10
学习目标	通过学习，学生能够了解高铁行车规章，认知高铁行车相关技术与管理模式，掌握高铁行车组织模式的内涵与分类。		
学习内容	任务 1 城轨交通车站 (1) 车站服务设备设施		

	(2) 自动售检票设备 (3) 站台屏蔽门 任务2 城轨交通车辆 (1) 城轨交通车辆构造认知 (2) 车门结构认知与应急情况处置 任务3 城轨交通供电 城轨交通牵引供电系统 任务4 城轨交通信号 (1) 城轨交通信号控制系统 (2) 城轨交通通信系统 任务5 城轨交通机电 (1) 车站用电设备 (2) 列车用电设备
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。
教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务
教师执教能力要求	熟悉城市轨道交通系统设备。

### 单元三

课程单元名称	城轨交通调度运作	课时数	16
学习目标	通过学习，学生能够掌握客流计划、全日行车计划、列车开行方案、列车运行图、车辆运用计划及车辆检修计划的内容。		
学习内容	任务1 客流预调 (1) 客流预测 (2) 客流调查 任务2 客流分析 客流统计与分析 任务3 客流计划 (1) 断面客流 (2) 高峰小时客流 任务4 全日行车计划 (1) 列车开行数 (2) 行车间隔时间 任务5 列车开行方案 (1) 列车编组方案 (2) 列车交路方案 (3) 列车停站方案 任务6 列车运行图 (1) 列车运行图概述 (2) 列车运行图编制 任务7 车辆运用计划 (1) 车辆运用方式 (2) 车辆运用计划 任务8 车辆检修计划 (1) 车辆检修方式 (2) 车辆检修计划		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		

教学条件要求	多媒体网络教室
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务
教师执教能力要求	熟悉城市轨道交通调度运作。

#### 单元四

课程单元名称	城轨客运管理	课时数	14
学习目标	通过学习，学生能够了解城市轨道交通客运系统规章制度与管理，掌握城轨交通客运突发事件处理。		
学习内容	任务1 城轨客运系统 (1) 城轨客运服务规范 (2) 城轨客运组织规范 任务2 城轨客运管理 (1) 城轨客运职工管理 (2) 城轨客运安全管理 任务3 城轨客运实训 (1) 城轨客诉处置 (2) 城轨大客流组织 (3) 城轨突发事件的客流组织		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		
教师执教能力要求	熟悉城市轨道交通客运服务与管理。		

#### 单元五

课程单元名称	城轨行车管理	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够熟悉城轨行车调度指挥工作内容，掌握行车类突发事件的处理流程。		
学习内容	任务1 行车调度指挥 (1) 控制中心作业 (2) 车站行车作业 (3) 车辆基地行车作业 任务2 行车突发事件处理 (1) 设备故障行车组织 (2) 自然灾害行车组织 (3) 人为事故行车组织		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法。		
教学条件要求	多媒体网络教室		
学生已有基础	高速铁路动车乘务实务		

教师执教能力要求	熟悉城市轨道交通行车组织工作与管理。
----------	--------------------

## 五、课程考核

本课程为考试课程。学生的课程总评成绩由期末考试(50%)和平时成绩(50%)构成。平时成绩参考学生的考勤和课堂表现给予评分。

## 六、教材及其它教学资源

### (一) 使用教材

教材：城市轨道交通运营管理概论[M]，张秀芳、闫靖，北京航空航天大学出版社，2020.08.

### (二) 参考书

李建明.城市轨道交通运营管理.上海交通大学出版社，2021.10

### (三) 其它教学资源

智慧职教平台软件

中国大学 MOOC

## 七、编制说明

编制人：\*\*\*

编制单位：\*\*\*

编制日期：2025 年 4 月 20 日

教学单位负责人：余黎煌

# \*\*\*2025 级高速铁路客运服务专业课程标准

## 一、课程基本信息

(一) 课程名称:《高速铁路动车乘务实务》(1502141004)

(二) 课程属性: (B 类课程)

(三) 开课学期: 第一 学年, 第二 学期

(四) 基准学时: 64 学时, 计 4 学分

## 二、课程定位

《高速铁路动车乘务实务》是\*\*\*高速铁路客运服务专业学生的专业核心课。通过对本课程的学习与实践,了解高速铁路客运乘务工作的整体内容、作业流程和作业标准,掌握动车组内部设备设施的使用方法,掌握动车组列车客运业务,掌握动车组列车客运乘务工作,掌握动车组列车班组管理的知识和技能,符合高速铁路客运乘务岗位群中售票员、客运员、列车员等职业岗位的用人要求,成为集生产、服务和管理技能于一身的技术技能型人才。本课程的前导课程有《高速铁路导论》《服务礼仪》,后续课程有《铁路法规与客运规章》《高铁急救与应急处置》等。

## 三、课程目标

### (一) 能力目标

1. 能熟练使用 CRH2、CRH3、CRH380A 型、中国标准动车组车内基础设备;
2. 能熟练使用 CRH2、CRH3、CRH380A 型、中国标准动车组车内服务设备;
3. 能熟练进行移动补票机的操作;
4. 能熟练使用站车无线交互系统;
5. 能办理在列车上旅客补票作业;
6. 能办理旅客在列车上要求越站、分乘的作业;
7. 能编制客运记录;
8. 能拍发列车电报;
9. 能按照作业标准进行列车长、列车员始发准备作业;
10. 能按照作业标准进行列车长、列车员开车后作业;
11. 能按照作业标准进行列车长、列车员运行中和中途作业;

12. 能按照作业标准进行列车长、列车员终到作业；
13. 能按照作业标准和程序进行接待服务。

### **（二）知识目标**

1. 掌握 CRH2、CRH3、380A 型、中国标准动车组车门、车窗、乘务室的使用方法；
2. 掌握 CRH2、CRH3、CRH380A 型、中国标准动车组旅客乘务信息系统等的使用方法；
3. 掌握列车移动补票机的请领与使用要求；
4. 掌握站车无线交互系统的功能；
5. 掌握铁路运输收入的分类；
6. 掌握票据的使用规定；
7. 掌握列车补票作业；
8. 掌握旅客在列车上要求越站的处理方法；
9. 掌握旅客分乘的处理方法；
10. 掌握客运记录的含义；
11. 掌握客运记录的编制方法；
12. 掌握列车长、列车员始发准备作业流程及标准；
13. 掌握列车长、列车员开车后作业流程及标准；
14. 掌握列车长、列车员运行中作业流程及标准；
15. 掌握列车长、列车员中途停车作业流程及标准；
16. 掌握列车长、列车员终到作业流程及标准；
17. 掌握列车长、列车员接待礼仪程序和标准。

### **（三）素质目标**

1. 培养学生遵章守纪、爱岗敬业的工作作风；
2. 培养学生的安全意识、服务意识；
3. 培养学生的沟通能力和团队协作精神。

## **四、课程设计**

### **（一）设计思路**

本课程的设计思路是依据现场客运岗位的工作过程，工学结合、教学做一体化的思路设计的学习领域。设置了项目一高速铁路客运乘务人员职业素养项目二高速铁路动车组列车车内设备设施、项目二动车组列车客运业务、项目三高速铁路动车组列车客运业务、项目四动车组列车收入管理工作、项目五高速铁路客运

乘务工作、项目六动车组列车客运服务工作等六个学习项目。通过该系列项目的学习，使学生掌握高铁客运乘务工作的作业流程、作业标准以及动车组客运乘务专业知识和专业技能。

## （二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	项目一高速铁路客运乘务人员职业素养	1. 高速铁路客运乘务人员职业素养 2. 高速铁路客运乘务人员职业形象	6
2	项目二高速铁路动车组列车车内设备设施	1. 和谐号动车组列车车内设备设施 2. 复兴号动车组列车车内设备设施 3. 复兴号智能动车组列车车内设备设施	6
3	项目三高速铁路动车组列车客运业务	1. 铁路客运站车无线交互系统的应用 2. 动车组列车客运记录的编制 3. 动车组列车铁路电报的拍发	6
4	项目四动车组列车收入管理工作	1. 动车组列车电子客票查验工作 2. 动车组列车电子化补票 3. 动车组列车收入管理	6
5	项目五高速铁路客运乘务工作	1. 动车组列车客运乘务计划 2. 动车组列车客运乘务作业管理 3. 复兴号智能动车组列车客运乘务作业 4. 动车组卧铺列车客运乘务作业 5. 高速铁路快件运输	10
6	项目六动车组列车客运服务工作	1. 动车组列车旅客遗失物品处理工作 2. 动车组列车重点旅客服务 3. 复兴号动车组列车静音车厢服务	30

## （三）课程单元描述

### 单元一

课程单元名称	项目一 高速铁路客运乘务人员职业素养	课时数	6
学习目标	能培养动车组列车客运乘务人员服务意识，提高动车组列车客运乘务人员的服务能力，认知动车组列车客运乘务人员的岗位职责。		
学习内容	项目一高速铁路客运乘务人员职业素养 任务1 高速铁路客运乘务人员职业素养 任务2 高速铁路客运乘务人员职业形象		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	实训教室		
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪		
教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师		

### 单元二

课程单元名称	项目二 高速铁路动车组列车车内设备设施	课时数	6
--------	---------------------	-----	---

学习目标	能操作 CRH1 型、CRH2 型、CRH3 型、CRH380 型、CRH5 型动车组服务设备、安全设备，认识基础设备。能操作复兴号动车组服务设备、安全设备，认识基础设备。认知 CR 系列动车组的编号。能操作复兴号智能动车组服务设备、智能设施、安全设备，认识基础设备。
学习内容	项目二高速铁路动车组列车车内设备设施 任务 1 和谐号动车组列车车内设备设施 任务 2 复兴号动车组列车车内设备设施 任务 3 复兴号智能动车组列车车内设备设施
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法
教学条件要求	实训教室
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪
教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师

### 单元三

课程单元名称	项目三高速铁路动车组列车客运业务	课时数	10
学习目标	熟练使用站车无线交互系统手持终端设备完成相应作业。熟练使用客运功能快捷键。能够根据情况正确编制客运记录，掌握列车电子客运记录电子化相关要求。理解铁路电报的等级，能够根据情况正确拍发电报。		
学习内容	项目三高速铁路动车组列车客运业务 任务 1 铁路客运站车无线交互系统的应用 任务 2 动车组列车客运记录的编制 任务 3 动车组列车铁路电报的拍发		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	实训教室		
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪		
教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师		

### 单元四

课程单元名称	项目四动车组列车收入管理工作	课时数	6
学习目标	理解铁路电子客票优势，掌握铁路电子客票有效身份证件，能够正确进行动车组列车电子客票查验工作。熟练使用移动补票机完成相应作业，能够正确处理各种列车票务问题。能够正确的进行列车运输收入进款管理，正确填制相关票据。		
学习内容	项目四动车组列车收入管理工作 任务 1 动车组列车电子客票查验工作 任务 2 动车组列车电子化补票 任务 3 动车组列车收入管理		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	实训教室		
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪		



教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师
----------	--------------

### 单元五

课程单元名称	项目五高速铁路客运乘务工作	课时数	10
学习目标	能够按照动车组列车乘务计划出乘，理解动车组列车客运乘务制度，能够计算乘务工时。按要求核对“客运乘务相关备品设备及证件”，检查和使用随身配置备品，检查动车组列车保洁员乘务作业。能够按标准完成复兴号智能动车组二等座、一等座、商务座的出乘准备作业、出乘作业、途中作业、退乘作业组织工作。正确使用智能设施。能够按标准完成卧铺动车组列车出乘准备作业、出乘作业、途中作业、夜间作业、退乘作业组织工作。掌握各种情况的对讲机用语。正确办理高速铁路快件运输发送作业、途中作业、到站作业，正确检修高铁快运集装件装载。		
学习内容	项目五高速铁路客运乘务工作 任务1 动车组列车客运乘务计划 任务2 动车组列车客运乘务作业管理 任务3 复兴号智能动车组列车客运乘务作业 任务4 动车组卧铺列车客运乘务作业 任务5 高速铁路快件运输		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	实训教室		
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪		
教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师		

### 单元六

课程单元名称	项目六动车组列车客运服务工作	课时数	30
学习目标	CR400BF-GZ 型动车组列车服务备品定位放置，认知 CR200J 型复兴号动车组列车设备设施，CR200J 型复兴号动车组列车服务备品定位放置。根据旅客要求查找旅客遗失物品，正确编制遗失物品客运记录，做好旅客遗失物品站车交接工作。正确查询重点旅客服务工单，为各种动车组列车重点旅客服务，做好特殊重点旅客站车交接工作。能够按标准完成列车长接待服务，能够按标准完成乘务员接待服务。安置静音车厢备品，盯控静音车厢广播，列车长静音车厢巡视作业。		
学习内容	项目六动车组列车客运服务工作 任务1 复兴号动车组列车服务备品定置标准 任务2 动车组列车旅客遗失物品处理工作 任务3 动车组列车重点旅客服务 任务4 复兴号动车组列车静音车厢服务		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	实训教室		
学生已有基础	高铁基础课程相关知识、掌握服务礼仪		
教师执教能力要求	对高铁服务教学经验的教师		

## 五、课程考核

期末考试为项目式实操考核，占总成绩的 60%，其中平时作业占总成绩的 20 % ；平时成绩（出勤）占总成绩的 20 %。

姓名			班级			学号			
考核项目		评分标准	评分选项			分数	自我评价	小组评价	教师评价
态度	团队合作	是否和谐	是		否	1 分			
	拓展发言	是否精彩	是		否	1 分			
	小组讨论	是否积极	是		否	1 分			
	设备安全	有无损害	无		有	3 分			
	人身安全	有无损伤	无		有	2 分			
	生产纪律	是否守纪	是		否	2 分			
工单 考评	预习内容	基础知识预习 是否充分	充分	一般	没预习	10 分			
	操作过程记录	操作过程记录 是否完整、正确	完整	一般	没记录	10 分			
实际 操作	任务方案	作业程序 是否正确	正确	基本 正确	不正确	10 分			
	设备使用	设备操作等是 否正确	完全 正确	基本 正确	不正确	10 分			
	作业过程	作业办理	完整	基本 完整	不完整	20 分			
		应变处理	能	基本能	不能	20 分			
	完成作业任 务情况	作业安全 状态	安全	基本 安全	不安全	10 分			
教师签字：									

## 六、教材及其它教学资源

### （一）使用教材

《高速铁路动车乘务实务》 西南交通大学出版社 王慧

### （二）参考书

《高速铁路动车乘务实务》 旅游教育出版社

### （三）其它教学资源

智慧职教、学习通、人民铁道网网络资料等。

## 七、编制说明

编制人：\*\*\*

编制单位：\*\*\*

编制日期：2025 年 4 月

教学单位负责人：余黎煌

# \*\*\*2025 级高速铁路客运服务专业课程标准

## 一、课程基本信息

（一）课程名称：铁路急救与应急处置（1502141005）

（二）课程属性：B 类课程

（三）开课学期：第二学年，第二学期

（四）基准学时：64学时，计4学分

## 二、课程定位

《铁路急救与应急处置》课程的目的和任务是为培训学生列车安全与应急处置理念、提高学生列车安全与应急处置理论知识和实践能力而设置的。本课程内容既具有整体性、基础性，又具有专业性、实践性的特征，在高速铁路客运服务专业上有着重要地位。本课程所要求的应急能力是高铁乘务员必备的技能之一，通过课程的学习，使学生能够掌握高速铁路车站应急处理、高速铁路动车组列车应急处理及高速铁路旅客伤害应急处理、高速铁路动车组列车应急处理及高速铁路旅客伤害应急处理内容。

## 三、课程目标

### （一）能力目标

1. 熟练识别和使用列车应急医疗与应急设备。
2. 能够精准判断伤病情况，熟练实施心肺复苏、气道异物梗塞处理等多种急救操作。
3. 能够依据出血、骨折等创伤状况选择合适止血、包扎、固定和搬运方法，且操作规范。
4. 迅速识别常见列车病症、突发公共卫生事件，准确判断事件严重程度；熟练掌握各类应急事件的处理流程。
5. 能够正确使用高速铁路客运设备，能够保证高速铁路旅客运输作业运输过程中的安全。
6. 能够正确使用车站安全设备，能够处理高速铁路车站各种非正常情况。
7. 能够按照规定处理动车组列车发生的非正常突发事件。

### （二）知识目标

1. 掌握急救概念、原则，了解人体结构与生命体征监测知识。

2. 熟悉常见的应急医疗设备以及使用方法。
3. 掌握止血、包扎、固定、搬运等创伤急救技能的原理、操作要点和适用范围。
4. 掌握高速铁路旅客乘降意外伤害、旅客食物中毒、旅客突发疾病以及其他旅客伤害的应急处理方法。
5. 了解突发公共卫生事件的类型、特点，掌握处置流程和卫生防疫知识
6. 掌握高速铁路车站大客流、站台紧急停车、发生突发事件以及发生其他异常情况的处理

### （三）素质目标

1. 培养学生具备在高速铁路客运工作过程中安全第一的意识。
2. 培养学生的高速铁路客运组织工作中严谨认真的工作态度。
3. 培养学生在列车服务中严谨负责、关爱旅客，面对紧急情况冷静沉着，坚守岗位、勇于担当；
4. 强化学生团队协作与沟通能力，提升服务意识和安全意识。
5. 培养学生职业道德和社会责任感，树立生命至上、关爱生命、尊重生命的价值观；
6. 激发学生爱国情怀和奉献精神，在紧急时刻积极主动帮助他人。

## 四、课程设计

### （一）设计思路

本课程根据高速铁路客运服务专业主要就业岗位群能力培养的需要，在课程设计中根据不同单元的内容特点设置相关的项目实训，让学生通过理论学习，并在情境模拟中通过实践，掌握岗位所需的知识和技能。在教学组织上，根据课程理论联系实际的特点，将理论教学与实际案例有机结合，精心设计各种学习活动，使学生通过“做中学”的工作过程，反复体验、感受铁路职场环境，增强职业认同感。

### （二）课时分配

序号	课程单元	学习任务	参考学时
1	应急医疗基础知识	急救的原则 人体生命体征 常见医疗设备介绍	4
2	应急医疗技能	急救四项术 气道异物梗塞处理 心肺复苏术	24
3	突发疾病急救	常见旅客突发疾病处理	8

4	高速铁路车站 应急处置	高速铁路车站大客流应急处理 高速铁路车站动车组列车晚点应急处理 动车组列车紧急停车应急处理 高速铁路车站火灾应急处理 旅客服务相关系统发生故障时的应急处理	14
---	----------------	---	----

### (三) 课程单元描述

#### 课程单元一

课程单元名称	应急医疗基础知识	课时数	4
学习目标	通过学习，学生能够了解急救基本原则、了解急救的注意事项和个人防护措施、掌握生命四大体征的观察和判断，掌握医疗设备及其使用方法，坚持以人民安全为宗旨，坚持安全第一、预防为主。		
学习内容	任务一. 急救基本原则 任务二. 急救的注意事项和个人防护措施 任务三. 生命四大体征的观察和判断 任务四. 医疗设备及其使用方法		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法		
教学条件要求	民航实训室		
学生已有基础	高速铁路导论课程相关基础知识		
教师执教能力要求	熟悉急救设备、急救基础知识		

#### 课程单元二

课程单元名称	应急医疗技能	课时数	24
学习目标	通过学习，学生能够掌握急救四项术：止血、包扎、固定、搬运，掌握气道异物梗塞和心肺复苏术，把旅客当作亲人，急旅客之急，解旅客之难，互帮互助，加强中华优秀传统文化教育		
学习内容	任务一. 急救四项术 任务二. 心肺复苏术 任务三. 气道异物梗塞处理		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法、演示法		
教学条件要求	民航实训室		
学生已有基础	高速铁路导论课程相关基础知识		
教师执教能力要求	有一定的医学知识，医学处理经验		

#### 课程单元三

课程单元名称	突发疾病急救	课时数	8
学习目标	通过学习，学生能够掌握救护的原则，灵活按照急救行动步骤执行救护程序，熟练掌握一般病症的处理方法，能够熟练的对严重疾病做出正确的处置，面对乘车中遇到的死亡事件能做到临危不惧，有条不紊，不断学习服务技能，让旅客的出行体验更加美好。		
学习内容	任务一. 晕车、休克、心绞痛、急性心肌梗塞的病因和治疗方法 任务二. 烧烫伤、中风（脑卒中）、癫痫发作、传染病		

	任务三. 分娩症状的病因和处理方法
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法
教学条件要求	民航实训室
学生已有基础	高速铁路导论课程相关基础知识
教师执教能力要求	熟悉常见病症以及处理方法

#### 课程单元四

课程单元名称	高速铁路车站应急处置	课时数	14
学习目标	通过学习, 学生能够掌握高速铁路车站大客流应急处理, 掌握高速铁路车站站台紧急停车应急处理, 掌握站内突发事件以及其他异常情况的处理方法, 能够正确使用车站安全设备, 能够处理高速铁路车站各种非正常情况, 通过引入非正常情况应急处置案例引导学生牢记“人民铁路为人民”的初心和使命,		
学习内容	任务一. 高速铁路车站大客流应急处理 任务二. 高速铁路车站动车组列车晚点应急处理 任务三. 动车组列车紧急停车应急处理 任务四. 高速铁路车站火灾应急处理 任务五. 旅客服务相关系统发生故障时的应急处理		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法、情景模拟法		
教学条件要求	民航实训室		
学生已有基础	高速铁路导论课程相关基础知识高速铁路导论课程相关基础知识		
教师执教能力要求	具备高速铁路车站应急处置能力		

#### 课程单元五

课程单元名称	高速铁路列车应急处置	课时数	14
学习目标	通过学习, 学生能够掌握高速铁路动车组列车非正常情况应急处置的相关规定, 重点掌握动车组列车严重晚点和动车组列车遇自然灾害的应急处理, 掌握动车组列车设备故障、行车事故等突发事件的应急处理, 能够按照规定处理动车组列车发生的非正常突发事件, 能够处理基本的设备故障, 通过复兴号动车组应急设备使用, 坚持科技自立自强, 引导学生要坚持人民至上, 主动防范化解风险, 锻炼良好的心理素质、责任意识及应变能力, 为守护铁路运输安全贡献力量。		
学习内容	任务一. 动车组列车严重晚点应急处理 任务二. 动车组列车超员的应急处理 任务三. 动车组列车遇自然灾害的应急处理 任务四. 动车组列车设备故障的应急处理 任务五. 动车组列车行车事故的应急处理		
教学方法和建议	在教学中采用理论讲授法、启发引导法、案例分析法、情景模拟法		
教学条件要求	民航实训室		

学生已有基础	高速铁路导论课程相关基础知识高速铁路导论课程相关基础知识
教师执教能力要求	具备高速铁路列车应急处置能力

## 五、课程考核

本课程为考查课程。学生的课程总评成绩由项目实操成绩（50%）和平时成绩（50%）构成。平时成绩参考学生的考勤和课堂表现给予评分。

## 六、教材及其它教学资源

### （一）使用教材

高速铁路客运安全与应急处理 人民交通出版社 黄丽学

### （二）参考书

《铁路卫生防疫与急救》王涛 北京交通大学出版社

### （三）其它教学资源

网络视频、图片等

## 七、编制说明

编制人：\*\*\*

编制单位：\*\*\*

编制日期：2025 年 4 月 20 日

教学单位负责人：\*\*\*