



高速铁路客运服务

交通强国 铁路先行

经管学院

汇报人黄云





目录

CONTENTS

01

专业建设背景

02

人才培养目标与规格

03

人才培养模式

04

课程体系开发思路与措施

05

专业教学团队建设

06

实践教学条件建设

07

教学管理体系与机制

08

特色与创新

01 专业建设背景



1.1行业背景调研——专业设置依据

全国

- ◆ 当前我国正处在高速铁路的高速发展时期，是世界上高铁里程最长、运输密度最高、成网运营场景最复杂的国家。
- ◆ 《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》提出继续加大力度发展高速铁路，到2025年我国将建成**“八纵八横”高速铁路主通道**，高速铁路网**对50万人口以上城市覆盖率达到95%以上**，高铁运营里程达**5万公里**。

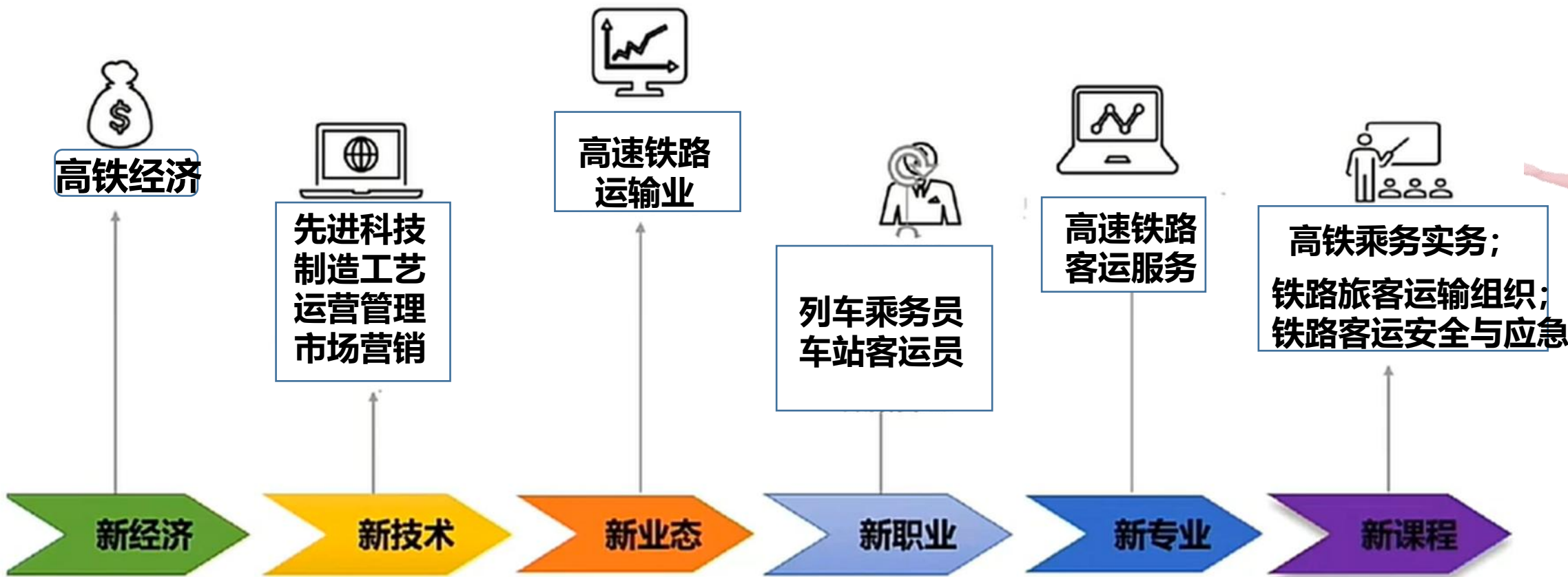
江苏

- ◆ 《江苏省“十四五”铁路发展暨中长期路网布局规划》指出江苏干线铁路坚持**高普并举**、骨干贯通、主辅统筹，将形成**“六纵六横”高速铁路网**和**“三纵三横”普速铁路网**，到2035年，高速铁路约4800公里。

南通

- ◆ 南通在《长江三角洲地区多层次轨道交通规划》中积极融入南通元素，涉及南通的6条铁路列入该规划的实施项目，2020年12月盐通高铁正式开通，**南通正式融入全国高铁版图**。

1.1 行业背景调研——专业设置依据



我国已进入高铁时代，随着高铁线路的运营，对列车乘务员、车站客运员的需求持续增长，迫切需要一支岗位知识丰富、业务技能过硬，综合素质高，同时具备良好职业道德和职业素养的高素质人才队伍。

1.1 行业背景调研——专业布点情况分析

- 随着高速铁路的快速发展，越来越多的学校开设高铁客运服务专业，培养高铁乘务员和客运员，培养层次以大专、高职为主。
- 目前全国有261所院校开设高速铁路客运服务专业
- 其中，江苏有22所高职院校开设高速铁路客运服务专业



1.1 行业背景调研——专业布点情况分析

南通3所高职院校开设本专业

- 1.江苏商贸职业学院
- 2.江苏航运职业技术学院
- 3.南通职业大学

南通院校	专业设置时间	近两年招生规模
江苏商贸职业学院	2017	130-150
江苏航运职业技术学院	2019	100-110
南通职业大学	2022	90-100



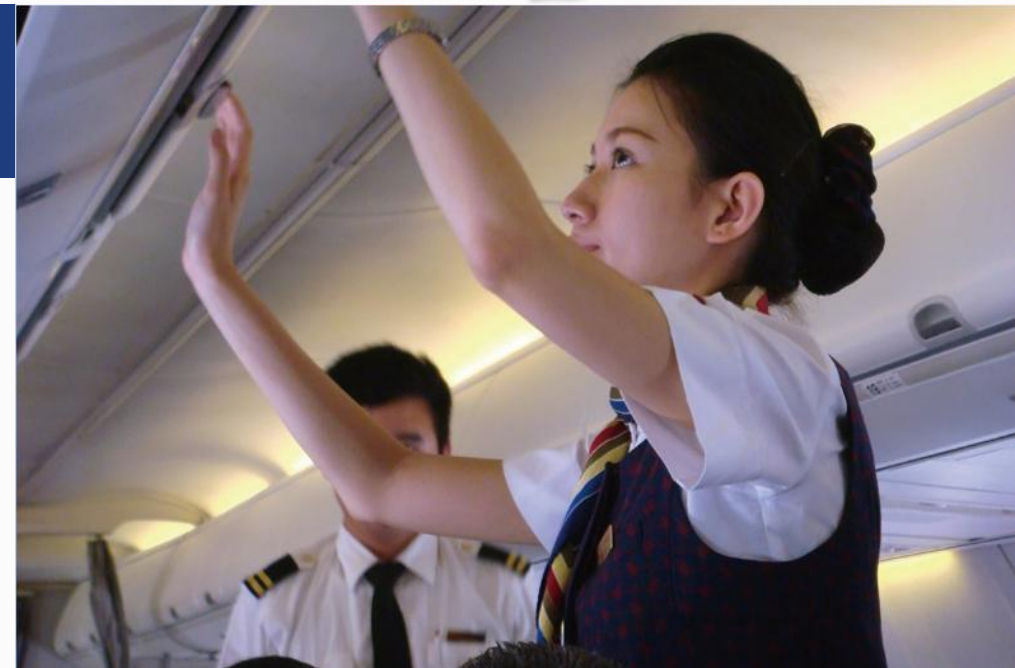
1.2 企业人才需求调研

调研时间	调研对象
2024.7	上海铁路局南京客运段
2024.7	上海铁路局南京南站



1.2 企业人才需求调研

- 高质量的高铁运营是国力和服务能力的象征。
- 高速铁路客运服务人才十分紧缺，按照人车比 150: 1 的比例计算，在未来 10 年间，全国需要高铁运营服务与管理人才近 150 万人。
- 人才的培养迫在眉睫，企业急需大批学历+技能的复合型人才，要求从业人员经过专业培训，具有良好的道德素养、高雅的职业形象和较强的服务意识，熟悉高速铁路动车组列车乘务工作的基本原理及专业技能。



1.2 企业人才需求调研——目标岗位群分析

1.铁路列车乘务员

从事铁路列车旅客旅行、安全、餐饮、卫生服务的人员。

本职业包含但不限于下列工种：

列车员、列车长、餐车长、列车值班员



1.2 企业人才需求调研——目标岗位群分析

2.铁路车站客运服务员：

从事铁路旅客运输计划的编制、实施，组织、提供旅客购票、安检、候车、乘降服务工作的人员。

本职业包含但不限于下列工种：

铁路客运员、客运计划员、铁路客户服务员、
客车给水员、客运值班员、售票值班员

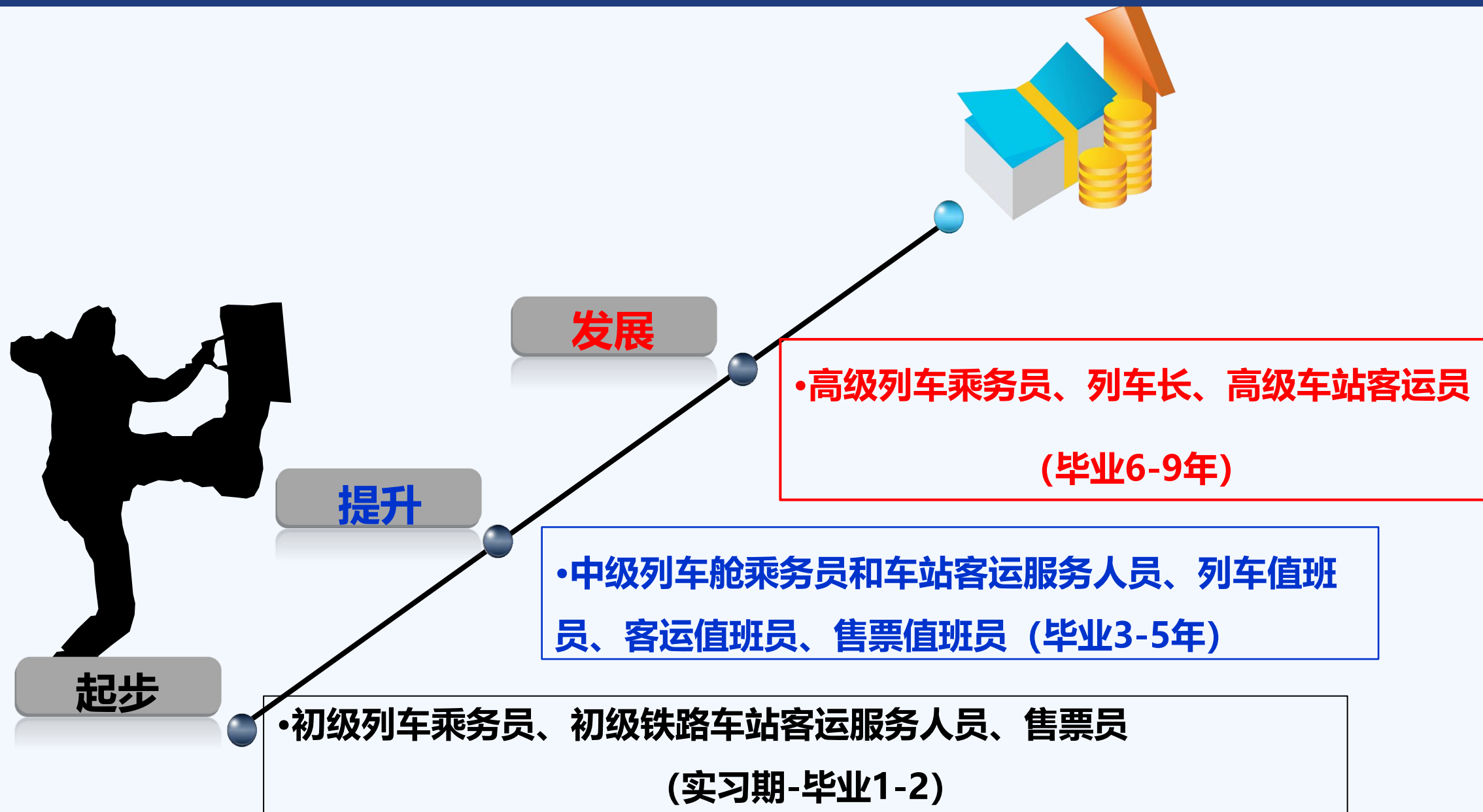


1.2 企业人才需求调研——目标岗位群分析

工作岗位、工作任务、职业能力、资格证书分析一览表

工作岗位	工作任务	职业能力	从业证书
A. 列车乘务员	A1列车旅客旅行服务	A1-1查验票证 A1-2组织旅客上、下车 A1-3办理旅客补票及旅行变更手续	列车员资格证书
	A2列车车厢服务	A2-1整理旅客行李、卧具 A2-2提供卫生、餐饮、商品服务 A2-3处理旅客投诉及突发事件，维持车厢秩序 A2-4宣传旅行安全常识，协助乘警检查易燃、易爆等危险品 A2-5管理车厢服务设施、备品 A2-6组织实施标准化作业，办理站车联系交接	
	A3列车紧急救护	A3-1操作车厢内的紧急救护设施设备 A3-2为旅客提供适当的紧急医疗救护 A3-3出现紧急情况时，采取应急措施帮助旅客安全撤离	
B. 铁路车站客运服务员	B1编制和实施运输计划	B1-1编制、调整日班客运计划 B1-2分配和调整车票票额 B1-3调查分析客流，提出增减车辆、增开或停运列车的建议	铁路客运员资格证书
	B2客运车站服务	B2-1办理旅客购买、改签车票及退票 B2-2组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票 B2-3检查旅客携带的违禁物品，处理违章乘车人员 B2-4维护候车厅、站台、轨道卫生环境 B2-5接发列车，为列车上水、补水，办理站车交接 B2-6处理旅客问询、投诉及突发事件	

1.2 企业人才需求调研——目标岗位群分析



1.3 专业定位

- ◆ 高铁客运服务专业是顺应我国现代高铁客运服务业发展需要而出现的一门年轻专业，主要为高速铁路运营培养高端服务与管理人才。
我校专业设置的时间稍晚，但专业办学有特色和亮点，发展潜力大。
- ◆ 未来专业建设目标：**立足南通、服务江苏、辐射长三角**，把高铁客运服务专业建设成为**适应地方经济社会发展需要，专业特色明显、办学质量优秀、在本地区具有较强示范性和影响力**的专业。



02 人才培养目标与规格



2.1 人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德智体美劳全面发展，**具有良好的人文素养、职业道德、创新意识、工匠精神、信息素养**，**掌握扎实的科学文化基础和现代铁路客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识**，**具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置等能力，和可持续发展的能力**，能够从事**铁路列车乘务员、列车长、铁路客运员、客运值班员、售票员、售票值班员**等工作的高素质技术技能人才。



2.2 人才培养规格



知识结构

熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；掌握高铁设施设备及乘务服务知识和铁路运输危险品、铁路安全、应急处置、救护等知识。



能力结构

具有乘务服务能力，铁路运输组织能力；具有良好的礼仪形象、语言、文字表达能力和沟通协调能力；探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；



职业素养

热爱铁路事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”及“人民铁路为人民”的当代铁路精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。

03 人才培养模式

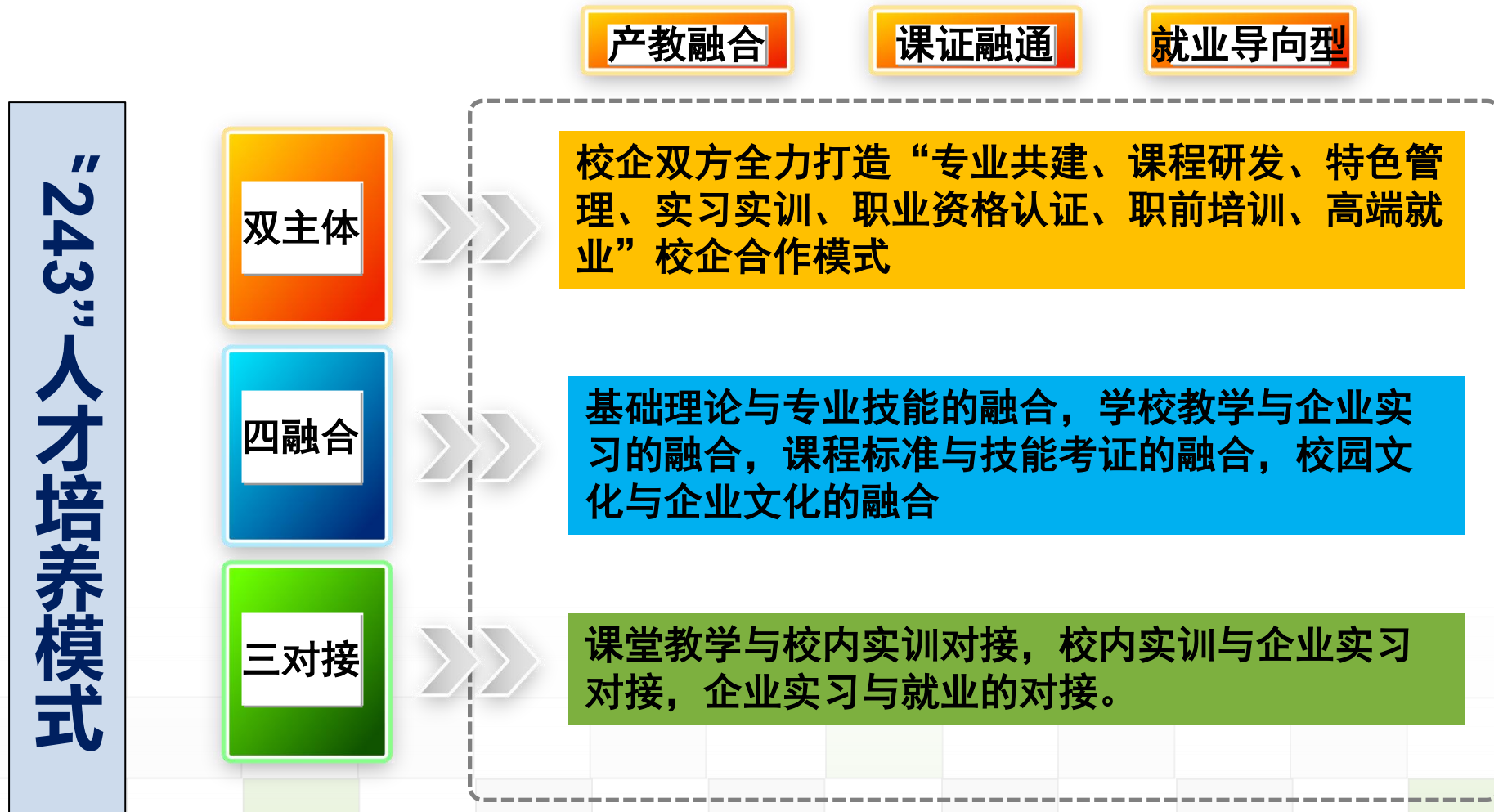


3.1 实行产教融合，就业导向型人才培养模式

本专业与星铁航(江苏)教育科技有限公司开展校企合作，实行基于**“校企双主体”的四融合、三对接的产教融合，就业导向型“243”人才培养模式。**

- ◆ 星铁航教育集团成立于2017年，总部设在南京。集团是教育部中国教育发展战略学会产教融合专业委员会理事单位、全国现代农业产教融合共同体理事单位，江苏省科技厅2023年第5批入库科技型中小企业。
- ◆ 该集团立足现代职业教育发展方向，重培训、重就业，在“学历教育+特色管理+职业技能”的人才培养模式基础上，形成规范行为、强化素质、训练技能、直推就业的鲜明培养特色。
- ◆ 该集团为我校高铁客运服务专业提供高技能人才培养整体解决方案，助推专业课程的升级和人才培养模式的创新，为学生提供高质量的就业服务。

3.1 实行产教融合，就业导向型人才培养模式



3.2 合作企业—星铁航(江苏)教育科技有限公司

- 星铁航教育集团成立于2017年，总部设在南京。集团是教育部中国教育发展战略学会产教融合专业委员会理事单位、全国现代农业产教融合共同体理事单位，江苏省科技厅2023年第5批入库科技型中小企业。
- 该集团立足现代职业教育发展方向，重培训、重就业，在“学历教育+特色管理+职业技能”的人才培养模式基础上，形成规范行为、强化素质、训练技能、直推就业的鲜明培养特色。
- 该集团为我校高铁客运服务专业提供高技能人才培养整体解决方案，助推专业课程的升级和人才培养模式的创新，为学生提供高质量的就业服务。



南通職業大學
NANTONG VOCATIONAL UNIVERSITY

04 课程体系开发思路与措施





4.1 课程体系开发思路——贯彻国家专业教学标准

•根据区域经济社会发展需求和专业办学实际情况，**综合参考《职业教育专业简介》（2022年修订）、《高等职业学校专业教学标准》和企业专家意见**，**确定专业职业面向、人才培养目标和培养规格，设置课程体系。**

编写需知：

1. 专业及课程名称要求

专业人才培养方案中的专业名称应与《教育部关于印发〈职业教育专业目录（2021）〉的通知》（教职成〔2021〕2号）相一致。

专业职业面向、目标定位、能力要求应与《职业教育专业简介》（2022年修订）相一致。

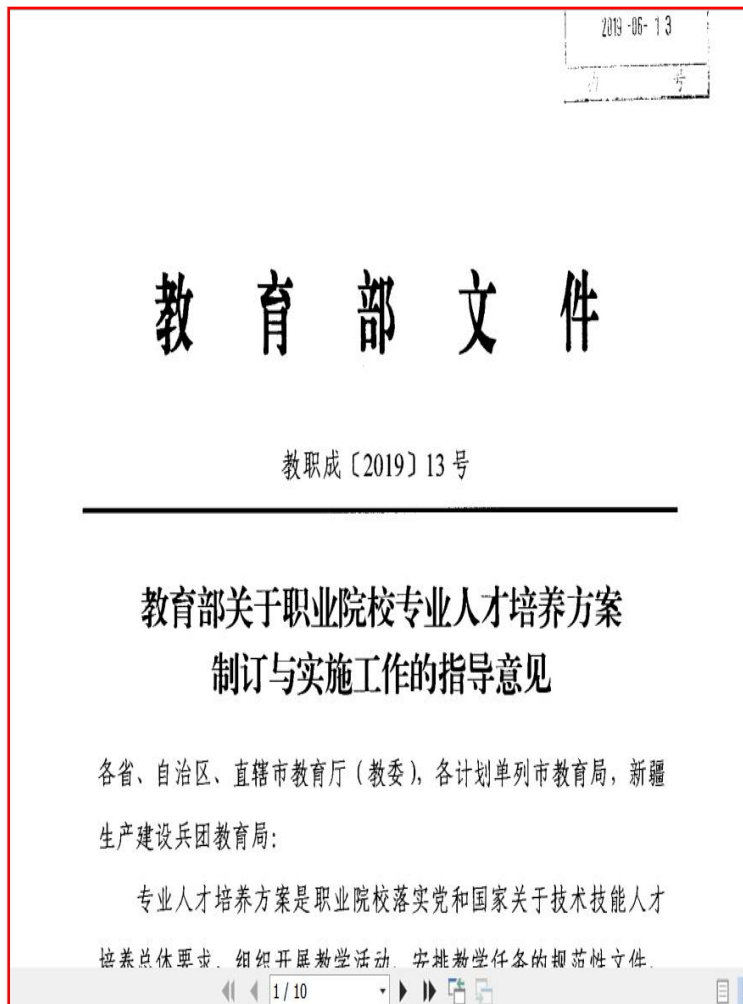
课程名称（尤其是核心课程名称）应与《职业教育专业简介》（2022年修订）相一致！专业简介中没有的课程名称，应与《高等职业学校专业教学标准》中的名称相一致！！！！

专业目录、专业简介、专业教学标准、岗位实习标准、实训教学条件建设标准见如下网址：http://www.moe.gov.cn/s78/A07/zcs_ztz1/2017_zt06/。大家务必仔细研究！！

2. 各级标题数字格式说明

一级标题用“一、…”“二、…”…，二级标题用“（一）…”“（二）…”…，三级标题用“1…”、“2…”…，四级标题用“（1）…”、“（2）…”…，避免出现五级以上标题。

4.1 课程体系开发思路——贯彻国家专业教学标准



信息名称：教育部等九部门关于印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》的通知
信息索引：360A07-06-2020-0014-1 生成日期：2020-09-23 发文机构：教育部等九部门
发文字号：教职成（2020）7号 信息类别：职业教育与成人教育
内容概述：教育部等九部门印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》。

教育部等九部门关于印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》的通知

教职成（2020）7号

各省、自治区、直辖市教育厅（教委）、发展改革委、工业和信息化主管部门、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、农业农村（农牧）厅（局、委）、国资委、扶贫办，新疆生产建设兵团教育局、发展改革委、工业和信息化局、财政局、人力资源社会保障局、农业农村局、国资委、扶贫办，国家税务总局各省、自治区、直辖市、计划单列市税务局，有关单位：

现将《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》印发给你们，请结合实际，加强协同配合，认真贯彻执行。

教育部 国家发展改革委 工业和信息化部

财政部 人力资源社会保障部 农业农村部

七、课程设置及学时安排

（一）课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

1. 公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、中华优秀传统文化、体育、军事理论与军训、大学生职业发展与就业指导、心理健康教育等列入公共基础必修课；并将党史国史、劳动教育、创新创业教育、大学语文、信息技术、高等数学、公共外语、健康教育、美育、职业素养等列入必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

2. 专业课程

专业课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节。学校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。

专业基础课程一般设置6~8门，包括：铁道概论、高速铁路客运设备设施、普通话与播音艺术、高速铁路客运服务礼仪、旅客服务心理学、高速铁路客运服务英语、铁路职业意识等。

（2）专业核心课程。

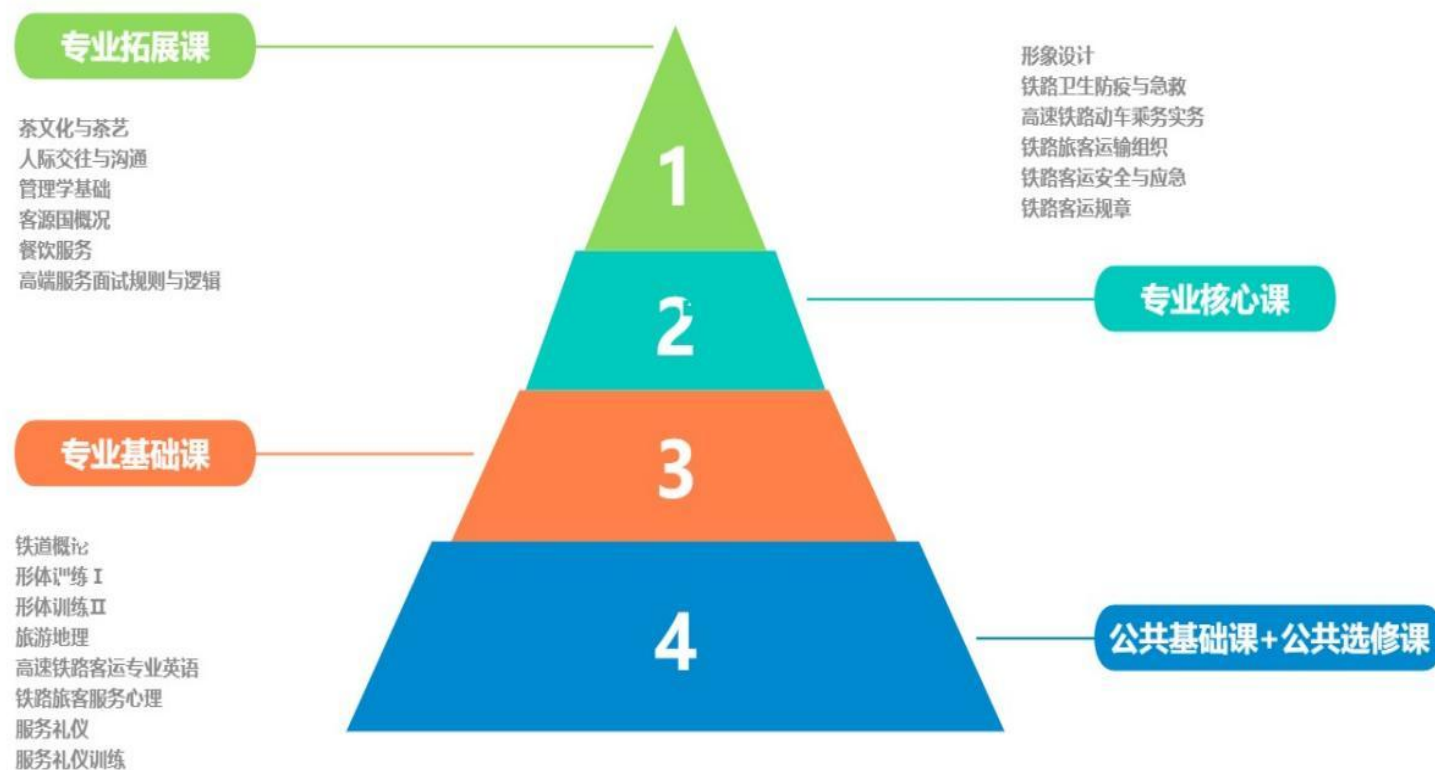
专业核心课程一般设置6~8门，包括：高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、形象塑造与形体训练、高速铁路行车技术管理等。

（3）专业拓展课程。

专业拓展课程包括：高速铁路客运服务管理、运输法律法规、铁路客户服务业务、铁路

高铁客运服务专业课程体系一览表

课程体系



4.2 课程体系开发思路---以岗定课·课证融通

高铁客运服务专业职业能力结构分解表1

序号	岗位及从业资格证	典型工作任务	职业能力	主要支撑课程
1	铁路列车乘务员 (列车员资格证)	1.检验票证、通报到站、组织旅客上下车 2.办理旅客补票及履行变更手续 3.填写单据报表, 请领票据, 保管票房 4.检查易燃易爆的危险品 5.整理车厢旅客行李 6.巡视车厢, 没奇迹 7.清洁、地板、厕所, 擦抹桌椅, 更换卧具、座椅套等, 提供卫生服务 8.供应茶水, 提供饮食、商品、娱乐服务 9.宣传旅行常识, 解答旅客问询 10.管理车厢服务设施、备品 11.处理旅客意外伤病和安全事故	1.能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示, 落实上级布置的各项工作。 2.能负责责任车厢的客运设备设施、安全服务、列车卫生保洁、整备质量等工作的落实, 能协助列车长做好非正常情况下的应急处理。 3.会及时准确填写本岗位相关记录与表格。 4.能做好旅客服务工作。	铁路旅客运输组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、形象设计、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救、餐饮服务、服务礼仪、铁路旅客服务心理、普通话与播音技巧、人际交往与沟通、形体训练、高铁客运服务技能综合训练 I、高铁客运服务专业岗位实习 I

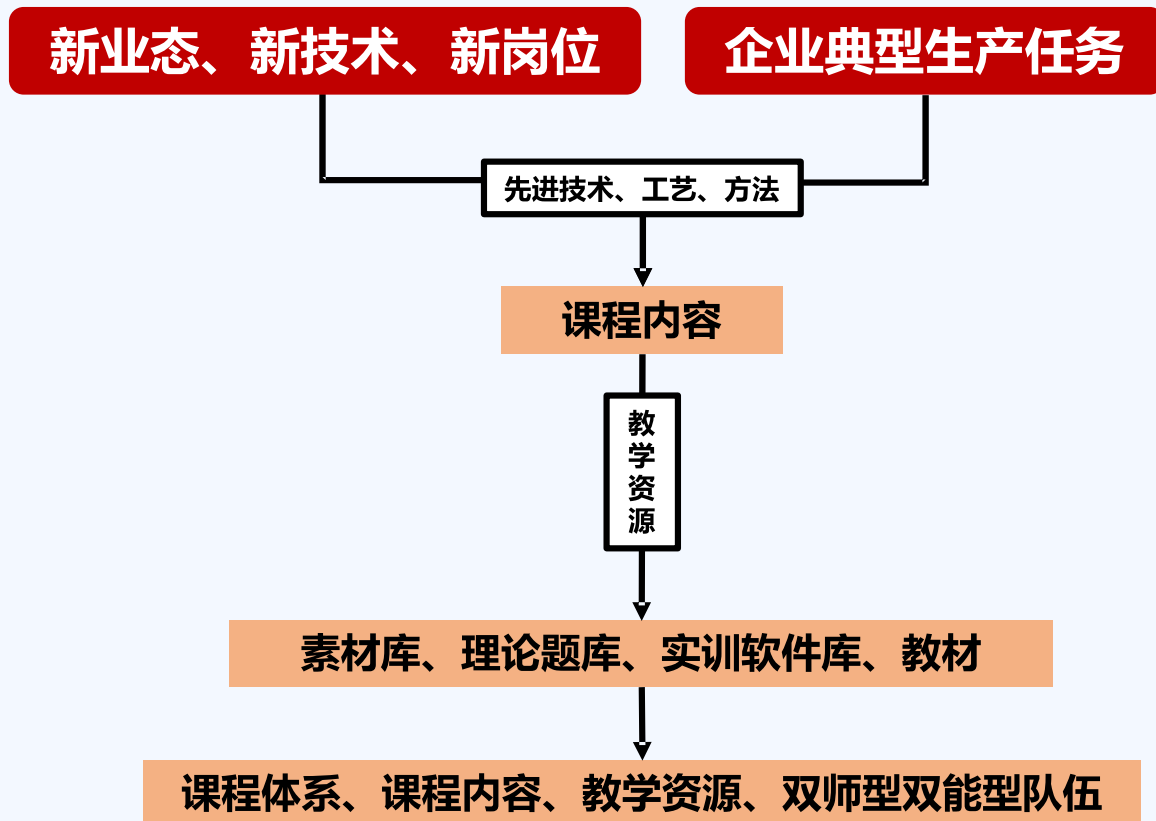
4.2 课程体系开发思路---以岗定课·课证融通

高铁客运服务专业职业能力结构分解表2

序号	岗位及从业证书	典型工作任务	职业能力	支撑课程
2	铁路车站客运服务员 (铁路客运员资格证)	1. 编制、调整日班客运计划 2. 分配和调整车票票额 3. 调查客流，提出增减车辆、分开或停运列车的建议 4. 组织旅客购买车票 5. 检验票证，组织旅客购买车票 6. 统计上下车人数，填写乘车人数通知单 7. 检查易燃易爆等危险品 8. 清洁站台、候车室、厕所等候车设施，提供卫生服务 9. 出站检验、回收、补收票证 10. 宣传旅行常识，解答旅客问询 11. 处理旅客意外伤病和安全事故 12. 处理不符合乘车条件的旅客和人员	1. 能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。 2. 能对负责检查客运营业场所服务设备设施，发现问题及时报修。 3. 能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 4. 能监督、检查责任区域的保洁工作质量，做好卫生、禁烟宣传。 5. 会收集旅客对车站服务工作的意见，受理旅客投诉，帮助旅客解决困难。 6. 会对旅客做到全面服务、重点照顾。 7. 能组织旅客候车、检票进站。 8. 能确保进出站通道畅通，正确引导旅客有秩序进出站、上下车。 9. 能及时准确填写本岗位各类记录与表格。	铁路旅客运输组织、铁路客运规章、形象设计、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救、餐饮服务、服务礼仪、铁路旅客服务心理、普通话与播音技巧、人际交往与沟通、形体训练、高铁客运服务技能综合训练 I、高铁客运服务专业岗位实习 I

4.3 课程体系开发措施---思政育人、融入智能化、数字化技术

思政育人+职业素养

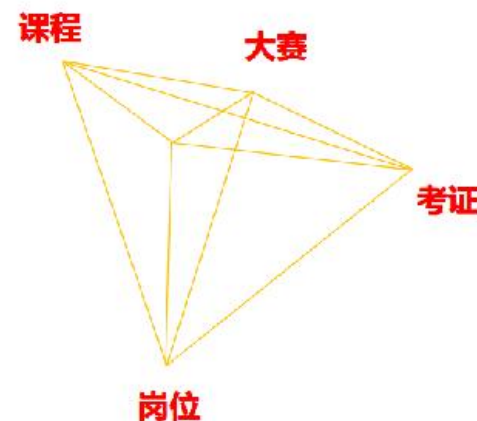


- 1 融入智能化、数字化、绿色化新技术位，更新课程内容
- 2 基于**岗位**技能、**课程**体系、技能**竞赛**与技能**证书**，建设多种形态的教学资源

4.4 课程体系开发措施---融通岗课赛证

岗课赛证融通设计

以岗定课	根据专业岗位要求，设置相应的课程模块
课程内容	课程内容紧扣高铁客运服务职业标准，覆盖礼仪形象、服务流程、应急处理、语言沟通等关键技能，同时嵌入行业最新标准和规范
比赛驱动	鼓励师生参与各类职业技能大赛，设置基于大赛标准的专项训练课程，并将学生比赛成绩与学分和毕业认证挂钩。
证书体系	与铁路企业合作，将列车员、客运员职业技能资格证考核内容融入课程设计中，同时融入形象设计师、茶艺师等技能证书，确保学生在毕业前获得相关的职业资格认证



4.5课程体系开发成果——“岗课赛证”四位一体、相互促进



茶艺师资格证通过率99%



26	化妆技巧与形象设计	南通职业大学
----	-----------	--------

《化妆技巧与形象设计》课程获评江苏省2022年老年教育子库项目

《茶文化与茶艺》入选省级教学资源库，校级思政示范课程和在线开放课程

《服务礼仪》课程获评“十四五”江苏省职业教育在线精品课程，校级思政示范课程

4.5 课程体系开发成果——“岗课赛证”四位一体、相互促进

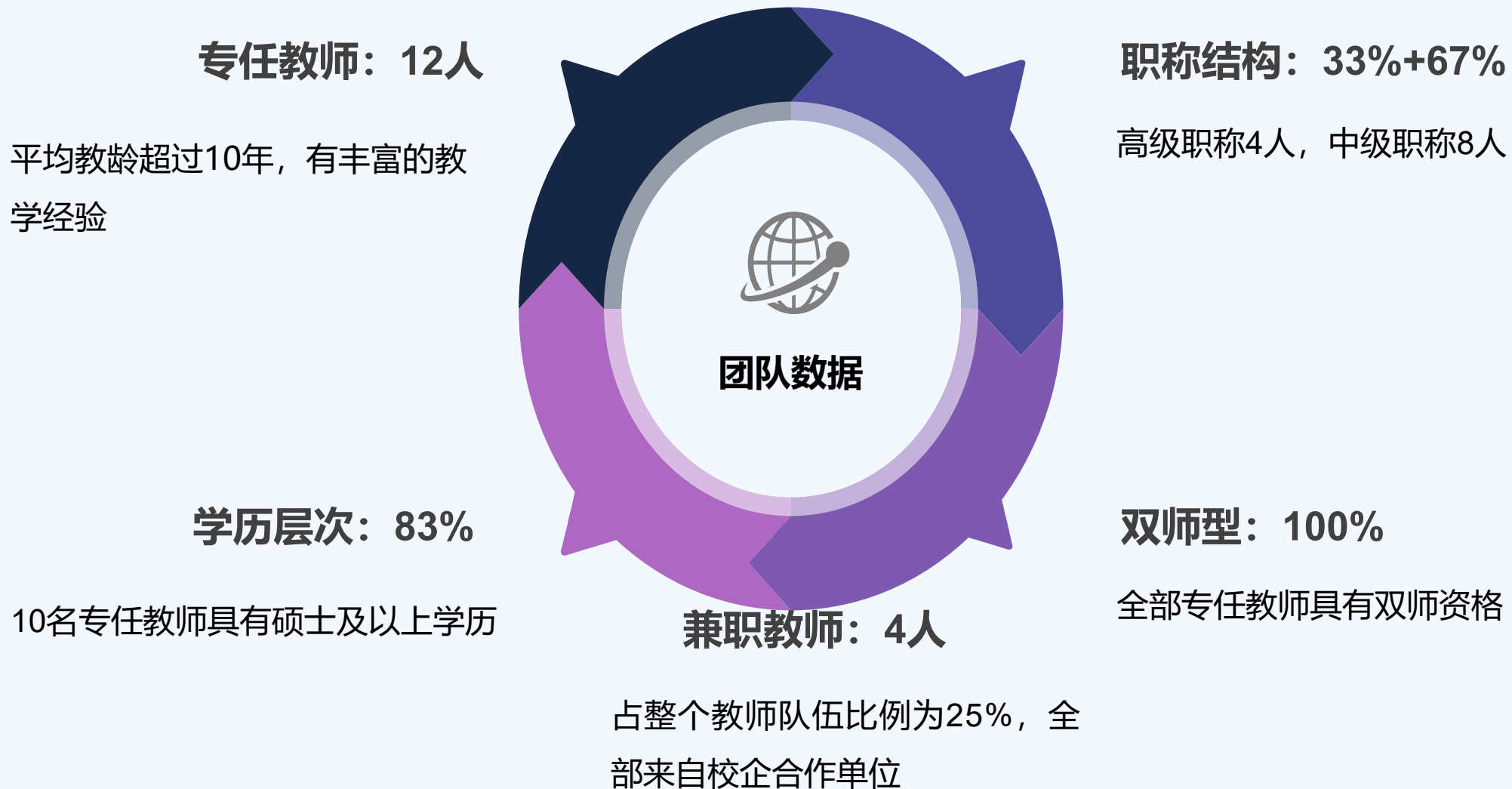
- 江苏省微课教学比赛**一等奖1项；二等奖1项；**
- 江苏省茶艺师技能大赛**一等奖1项、二等奖1项；**
- 江苏省调酒大赛**三等奖1项**



05 专业教学团队建设



5.1 专业教学团队建设--校内团队现状



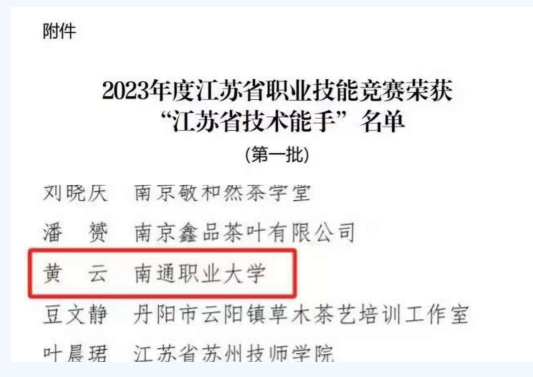
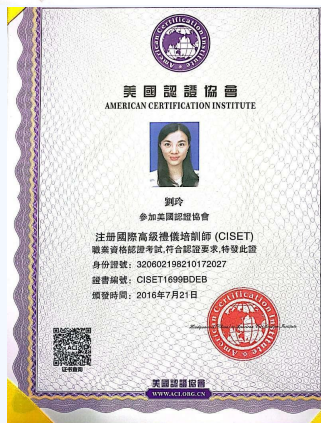
5.1 专业教学团队建设--校内团队现状



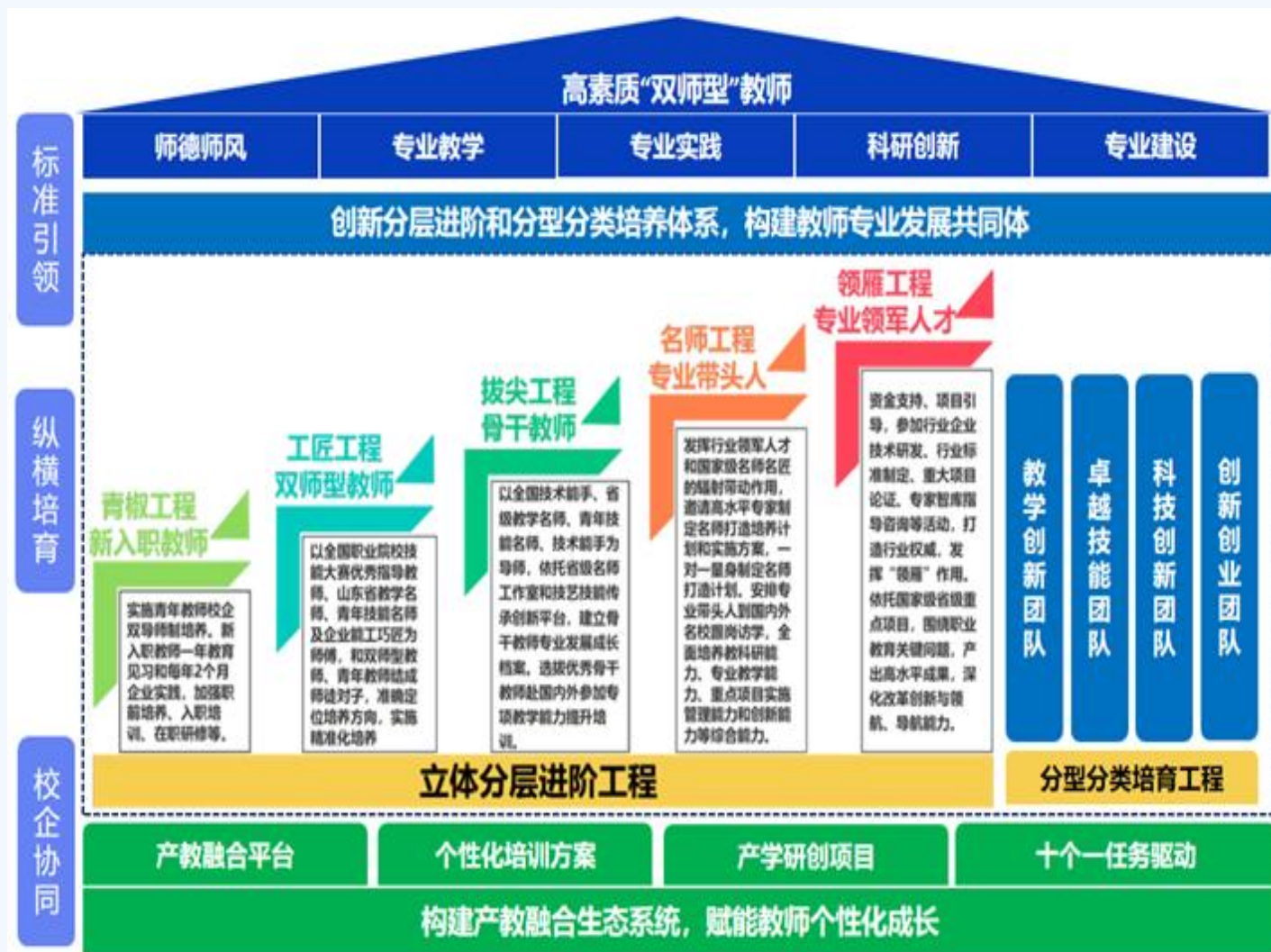
南通职业大学

NANTONG VOCATIONAL UNIVERSITY

- 江苏省技术能手1人；校级教学名师2人；茶艺技师1名；高级乘务员1人；高级化妆师2人；高级礼仪培训师2人



5.2 专业教学团队建设--校企共建高水平结构化教学创新团队



“十个一”工程	青年教师			骨干教师			专业带头人		
	承担1项1+X证书培训	参与		参与			参与		
	开发1门模块化课程标准	参与		主持			主持		
	建设1门在线开放课程	参与		主持			主持		
	建设1门课程思政示范课程	参与		主持			主持		
	编写1本教材	参与	新形态教材、新型活页式工作手册或教材或云教材	主持校本教材			主持出版		
	完成1项教改课题	近三年至少参与1项教改课题研究		近三年主持校级以上立项并结题	校		近三年主持省级以上立项并结题	省	
	完成1项科研课题	近三年至少参与1项科研课题研究		近三年主持校级以上立项并结题			近三年主持省级以上立项并结题		
	指导1项技能大赛或创新创业大赛	近三年参与1项大赛指导		近三年主持1项大赛指导并校级以上获奖			近三年主持1项大赛指导并省级以上获奖		
	参加1项教学比赛	近三年参加1次青年教师教学比赛或1项教学能力比赛		近三年参加1次青年教师教学比赛或1项教学能力比赛			近三年参加1项教学能力比赛并获奖		
	参与1项企业生产项目	每年参与		每年参与			每年参与		

模式来源：烟台职业学院

06 实践教学条件建设



6.1 校内实训教学条件

- ◆ 我校高铁专业实训设施逐步完备，具有完成实训任务必备的场地、材料、专业设施和设备，能够开展岗位情境化演练与工作流程模拟等多项实践任务。
- ◆ 其中星铁航高铁航空实训中心是南通地区唯一的模拟舱实训基地

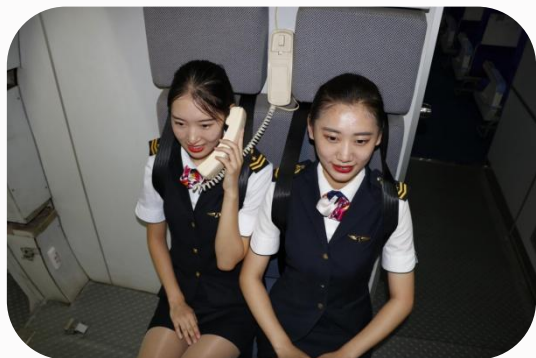
校内实训教学场所分类与面积一览表

实训教学类别	实训场所名称	实训场所面积/m2	功能	
			主要实训项目	主要课程
专业基础技能实训	瑞幸产教融合基地（国饮工作室）	360	茶叶冲泡、茶饮调制、茶艺演示、茶艺服务、咖啡调制、咖啡服务、	茶文化与茶艺、咖啡调制
	酒水操作实训室	54	调酒技能、酒水服务	酒水操作与服务
	模拟中餐厅实训室	108	餐巾折花、中餐摆台	餐饮服务
专业核心技能实训	星铁航高铁航空实训中心	400	列车员、铁路客运员工作流程模拟	高速铁路动车乘务实务、铁路旅客运输组织、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救
	虚拟仿真训练实训室	100	铁路客舱服务实训、铁路客舱应急处置、铁路客舱应急救援	高速铁路动车乘务实务、铁路旅客运输组织、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救
	化妆室	54	职业妆塑造、形象设计	形象设计
	形体练功房	108	坐立行走蹲姿练习	形体训练、服务礼仪、服务礼仪训练

星铁航高铁航空实训中心—高铁客舱服务实训



模拟站台服务



模拟播音服务



模拟引导服务



模拟整理行李服务



模拟餐饮服务



模拟客舱安全检查服务



模拟急救服务



模拟安全演示

校内VR实训-引入VR技术，打造虚拟高铁乘务服务和应急处理的沉浸式实训环境，学生能够模拟各种服务情境和突发状况的应急与处置。



VR虚拟实训模拟一体机



高铁乘务VR实训



化妆室



形体练功房



茶艺实训室



调酒实训室

6.2 校外实习基地教学条件

我校高铁专业通过合作企业与铁路局建立校外实习合作机制，拥有稳定的校外实训实习基地，能够开展铁路旅客运输服务、铁路旅客运输计划等实训实习活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

高铁客运服务专业校外实训基地一览表

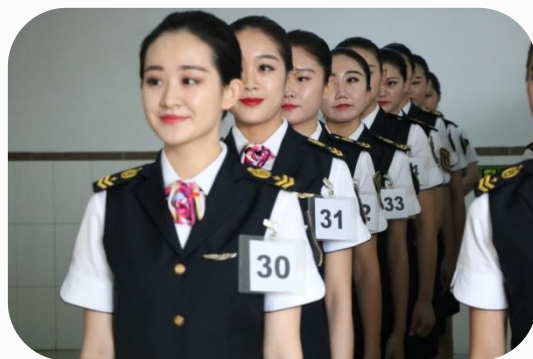
序号	校外实训单位名称	基地功能	容纳人数
1	中国铁路上海局有限公司	列车员、客运员岗位实习	50-60
2	中国铁路南昌局有限公司	列车员、客运员岗位实习	50-60

校外实训基地--岗前培训



形体训练

化妆实训



礼仪实训

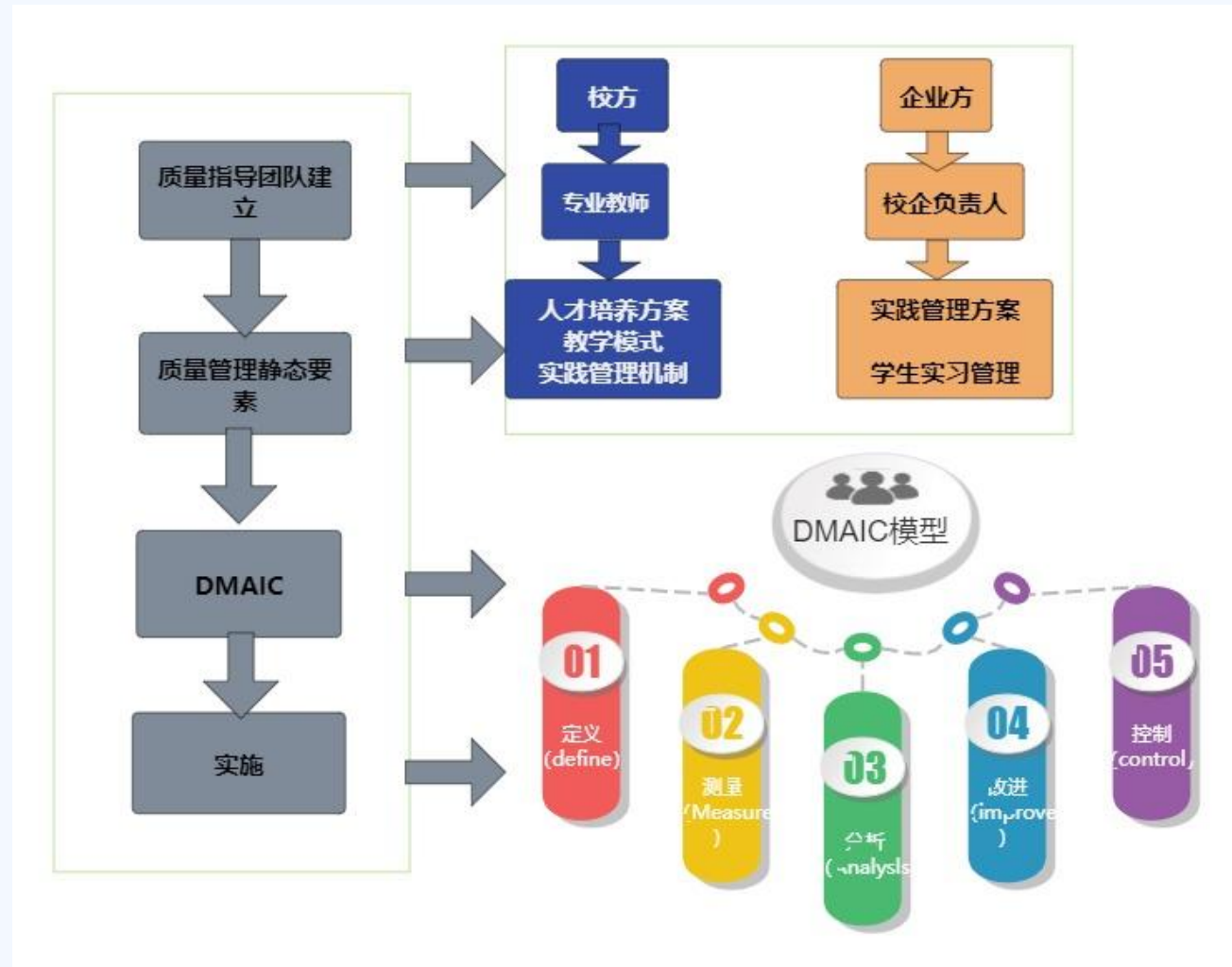
面试技巧

07 教学管理体系与机制



7 教学管理体系--基于DMAIC模式的产教融合教学管理体系

依托校企合作，采用 DMAIC 管理体系动态模型，连续循环与不断创新，5 个阶段深入剖析，逐步构建科学有效的教学管理体系。



08 特色与创新



特色人才培养模式

校企合作，协同育人



课程特色

融通岗课赛证，对接现代服务业智能化、数字化技术

教学创新

探索线上线下、理实一体混合式教学

8.1 校企协同育人

- ◆ 本专业适应我国现代高铁服务业发展需要，依托国家产教融合、校企合作政策，积极与星铁航教育集团联合办学，开展校企协同育人模式。
- ◆ 校企在“专业共建、课程研发、特色管理、实习实训、职业资格认证、职前培训、高端就业”等方面深入合作。
- ◆ 实行基于“校企双主体”的四融合、三对接的“243”人才培养模式，有效推动基础理论与专业技能的融合，学校教学与企业实习的融合，课程标准与技能考证的融合，校园文化与企业文化的融合，实现课堂教学与校内实训的对接，校内实训与企业实习的对接，企业实习与就业的对接，让课堂“生动”起来，学生“灵动”起来，人才“优秀”起来，帮助更多学子成功走向理想的就业岗位。

8.2 融通岗课赛证，对接现代服务业智能化、数字化技术

◆创建基于VR技术的虚拟教学环境，模拟真实的铁路客运服务场景，使学生在高度还原的场景中进行训练，提升应急反应和服务能力。



8.3 探索线上线下、理实一体混合式教学

- ◆ 打造了一批在线课程，实现资源共享，开展线上线下、理实一体混合式教学模式
- ◆ 通过数字化平台实现资源共享，学生能够随时随地进行自主学习，提升学习效果。



服务礼仪

第2次开课

开课时间：2021年10月15日 ~ 2022年01月18日

学时安排：3

当前开课已结束

老师已关闭该学期，无法查看



茶文化与茶艺

第2次开课

开课时间：2024年03月15日 ~ 2024年07月05日

学时安排：2-3小时

当前开课已结束

老师已关闭该学期，无法查看



航空服务英语 I

第1次开课

开课时间：2020年02月17日 ~ 2020年06月30日

学时安排：3-5小时每周

当前开课已结束

老师已关闭该学期，无法查看



化妆技巧与形象设计

第3次开课

开课时间：2024年03月21日 ~ 2024年06月13日

学时安排：3小时每周

当前开课已结束

已参加，查看内容

