
高速铁路客运服务专业 人才培养方案

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、基本修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及学时安排	4
(一) 岗课赛证融通	5
(二) 课程体系设计	4
(三) 课程类别与学时	6
(四) 学时安排	13
七、教学进程总体安排	14
(一) 教学周数分配	14
(二) 教学进程	14
(三) 各类型课程学时统计	15
八、实施保障	15
(一) 师资队伍	15
(二) 教学设施	16
(三) 教学资源	16
(四) 教学方法	18
(五) 学习评价	18
(六) 质量管理	19
九、毕业要求	20
十、附录	20

表单目录

表 1 本专业职业面向表	1
表 2 行业、企业职业技能证书一览表	2
表 3 典型工作任务与职业能力分析一览表	4
表 4 公共基础必修课程设置及学时安排	6
表 5 专业基础课程设置及学时安排	8
表 6 专业核心课程设置及学时安排	10
表 7 实践实习课程设置及学时安排	12
表 8 第二课堂活动安排表	13
表 9 教学周数分配表	15
表 10 各类课程学时分配情况统计表	16
表 11 校内实训条件配置与要求	16
表 12 人才培养方案变更审批表	20

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务，专业代码：500113。

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具备同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限 3 年，实施弹性学制修业年限不超过 7 年。

四、职业面向

本专业的职业面向表如表 1 所示。

表 1 本专业职业面向表

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）		
所属专业类（代码）	铁道运输类（5001）		
对应行业	铁路运输业		
主要职业类别	铁路列车乘务员；铁路车站客运服务员		
岗位类型	岗位名称	就业方向	建议获取的职业资格证书
初始就业岗位	列车员	高速铁路	铁路列车员证
	售票员	高速铁路	铁路售票员证
	客运员	高速铁路	铁路客运员证
	站务员	地铁	城市轨道交通站务员中级证书
	值班员	地铁	
	巡查员	有轨电车	
升迁就业岗位 (是 5 年之后 80% 学生能升迁到的岗位)	列车长	高速铁路	
	列车值班员	高速铁路	
	售票值班员	高速铁路	
	客运值班员	高速铁路	
	车站值班站长	地铁	
	巡查队长	有轨电车	
社会认可度高的行业 企业标准举例	广铁集团客运段标		

表 2 行业、企业职业技能证书一览表

序号	证书名称	考核等级	发证机构
1	铁路客运员证	中级	中国铁路局
2	铁路列车员证	中级	中国铁路局
3	中国红十字救护员证 “*”	初级	海南红十字会
4			

注：“*”为毕业前必须获得的职业技能证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，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，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能，具备较好的服务、管理及协调应变能力，面向铁路运输业的列车员、售票员、客运员、站务员、值班员、巡查员、列车长、列车员、售票值班员、客运值班员、车站值班站长、巡查队长等职业群，能够从事普铁、高铁、地铁、有轨电车等客运服务工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 知识

- （1）掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识；
- （2）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；
- （3）熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识；
- （4）熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识；
- （5）掌握铁路客运规章及相关知识；
- （6）掌握高速铁路客运安全管理相关规定、车站及列车突发应急处理原则、方法及流程；
- （7）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识；
- （8）掌握高速铁路乘务服务基本内容及列车服务知识；

-
- (9) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识；
 - (10) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；
 - (11) 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

2. 能力

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力、沟通能力和团队合作能力；
- (3) 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备；
- (4) 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作；
- (5) 能够按照规定、作业程序办理售票、换票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务；
- (6) 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工；
- (7) 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作；
- (8) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；
- (9) 具有医疗常识和急救的基本技能；
- (10) 能够开展高速铁路行车组织；
- (11) 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通；
- (12) 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。

3. 素质

- (1) 坚定拥护中国共产党的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、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员耀圆项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

(6) 具有一定的审美和人文素养，能够形成员耀圆项艺术特长或爱好。

(7) 普通话水平要求当达到三级甲等以上水平。

六、课程设置及学时安排

(一) 岗课赛证融通

典型工作任务与职业能力分析如下表所示。

表 3 岗课赛证一览表

岗		证	赛	职业能力要求	课	备注
工作领域	典型工作任务	相关职业资格标准、行业标准	竞赛标准		相关课程	
高铁乘务员	认知动车组列车车内设备设施	铁路列车乘务员初级证	动车组服务质量规范	熟悉并掌握和谐号 CRH1、CRH2、CRH3、CRH4、CRH5、CRH380 型和复兴号动车组车内设施设备的使用。	高铁乘务工作实务
	规范动车组乘务标准化作业流程	铁路列车乘务员中级证	乘务员服务质量规范	执行出乘准备作业；始发准备作业；放行准备作业；运行途中作业；中途停站作业；终到站作业；折返站作业；终到退乘作业。	高铁乘务工作实务
	高铁乘务服务质量	铁路列车乘务员初级证、铁路列车乘务员中级证	《动车组列车服务质量规范》	动车组列车服务规范；乘务员服务质量规范。	高铁乘务工作实务、高铁铁路应急处置、高铁医疗救护
高铁客运员	认知高铁车站客运设备设施	铁路车站客运员初级证、铁路客运值班员证	《铁路旅客运输规程》	熟悉并掌握高铁车站售检票、安检、闸机、电子显示屏、车站广播、组织乘降、行包托运等设施设备的使用。	铁路客运组织	

	办理铁路旅客运输作业	铁路车站客运员中级证、铁路客运值班员证	《铁路旅客运输办理细则》	正确运用规章发售车票；运用规章解决乘客不符合乘车条件的问题；运用规章办理旅客各种旅行变更；售票员作业流程检票员作业流程；站台员作业流程出站口人员作业流程。	铁路客运组织、铁路客运规章	
	处理铁路客运违章问题	铁路车站客运员中级证、铁路客运值班员证	《铁路客运规章》	正确处理旅客不符合乘车条件问题；有效处理旅客违章携带物品等问题。	铁路客运规章	

（二）课程体系设计

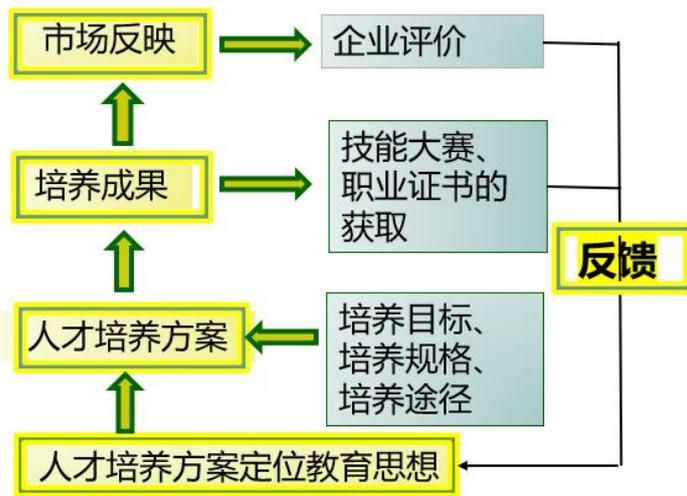
1.课程体系总体设计

（1）课程体系设计的依据

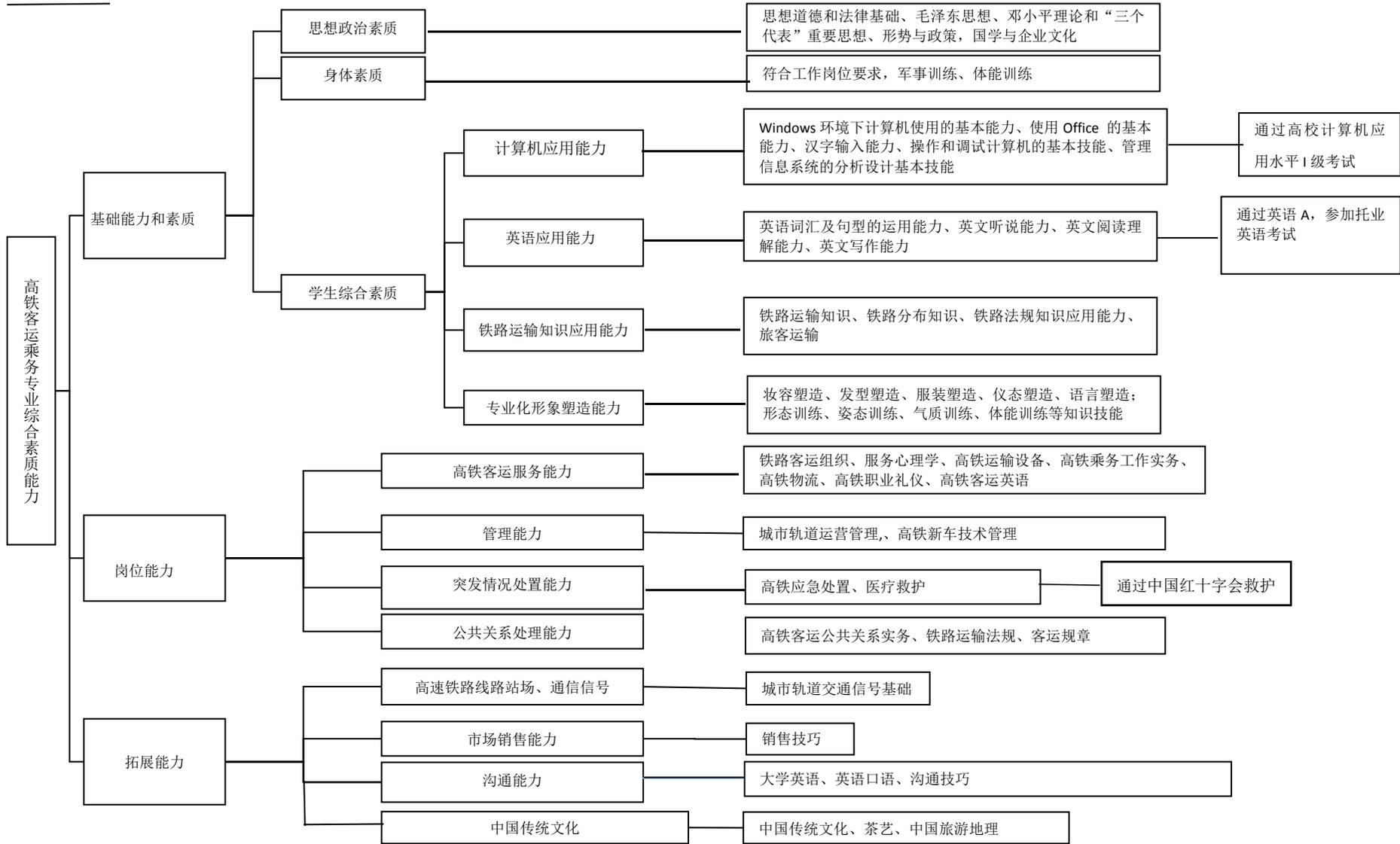
全面贯彻党的教育方针，按照党中央、国务院决策部署，以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向，坚持走内涵式发展道路，适应经济发展新常态和技术技能人才成长成才需要，完善产教融合、协同育人机制，创新人才培养模式，构建教学标准体系，健全教学质量管理和保障制度，以增强学生就业创业能力为核心，加强思想道德、人文素养教育和技术技能培养，全面提高人才培养质量。

（2）课程体系设计思路

根据经济社会发展对不同层次、规格、类型的人才客观需求，在教育思想指导下，对本专业的人才培养目标进行恰当的定位；根据培养目标，设计培养规格；根据培养目标与培养规格制定培养方案；根据培养目标、培养规格与培养方案选择培养途径并予以实施。实施后所反映出来的培养结果，反馈到社会，接受社会对人才培养质量外显特征的评价；反馈到学校自身，接受学校对人才培养质量的评价；当人才培养模式实施后所反映出来的培养结果与社会需求不相适应或者滞后于社会发展的矛盾和问题时，学校必须对人才的培养目标、培养规格与培养方案、培养途径进行调整。



3、课程结构



2. 实践教学体系设计

依据本专业技术技能培养要求,进行实践教学体系设计,原则上应设计实践教学体系设计示意图。

(1) 实践教学体系设计依据

实践教学体系的设计依据是“以能力培养为核心,加强技能训练,激发创新意识,培养严谨的科学态度,促进学生知识、能力和素质协调发展”,构建基于三个阶段和三个层次的实践教学体系。

实践教学对培养创新精神与实践能力有着理论教学不可替代的特殊作用。相对于理论教学而言,实践教学更注重的是教学活动过程中对学生的养成教育,以学生的发展为根本,充分体现学生为主体,重视学生的积极参与,让学生在参与中获取知识,提高认识能力,培养创新能力。对人才的培养要针对专业行业标准,分析职业和岗位所需的知识结构和能力结构,以此作为建构实践教学体系的基本依据和出发点,构建课内与课外、校内与校外相结合,集训、应用实践和创新实践为一体的实践教学体系。教学过程从低年级到高年级贯穿全过程,培养学生应用意识和应用能力,提高学生综合创新实践能力。

(2) 实践教学设计思路

按照实践教学依据,构建大一、大二、大三三个阶段,分别以“基础性与认知性”、“技能性与综合性”、“研究性与创新性”三个层次的实践教学内容。第一层次教学主要由基础性与认知性实践组成,以培养学生认知能力和基本技能为目的;第二层次实践教学主要由课程设计、实践基地实训、岗位实习等组成,以培养学生综合分析能力、实际操作及应用实践能力为目的;第三个层次实践教学主要由技能提升、创新实践、创新研究等组成,以培养学生创新能力、研究素养为目的。坚持“以人为本、分类指导”的实践教学理念,形成了“认知与基础—设计与综合—技能与创新”的三个层次实践教学体系。

(3) 实践课程结构

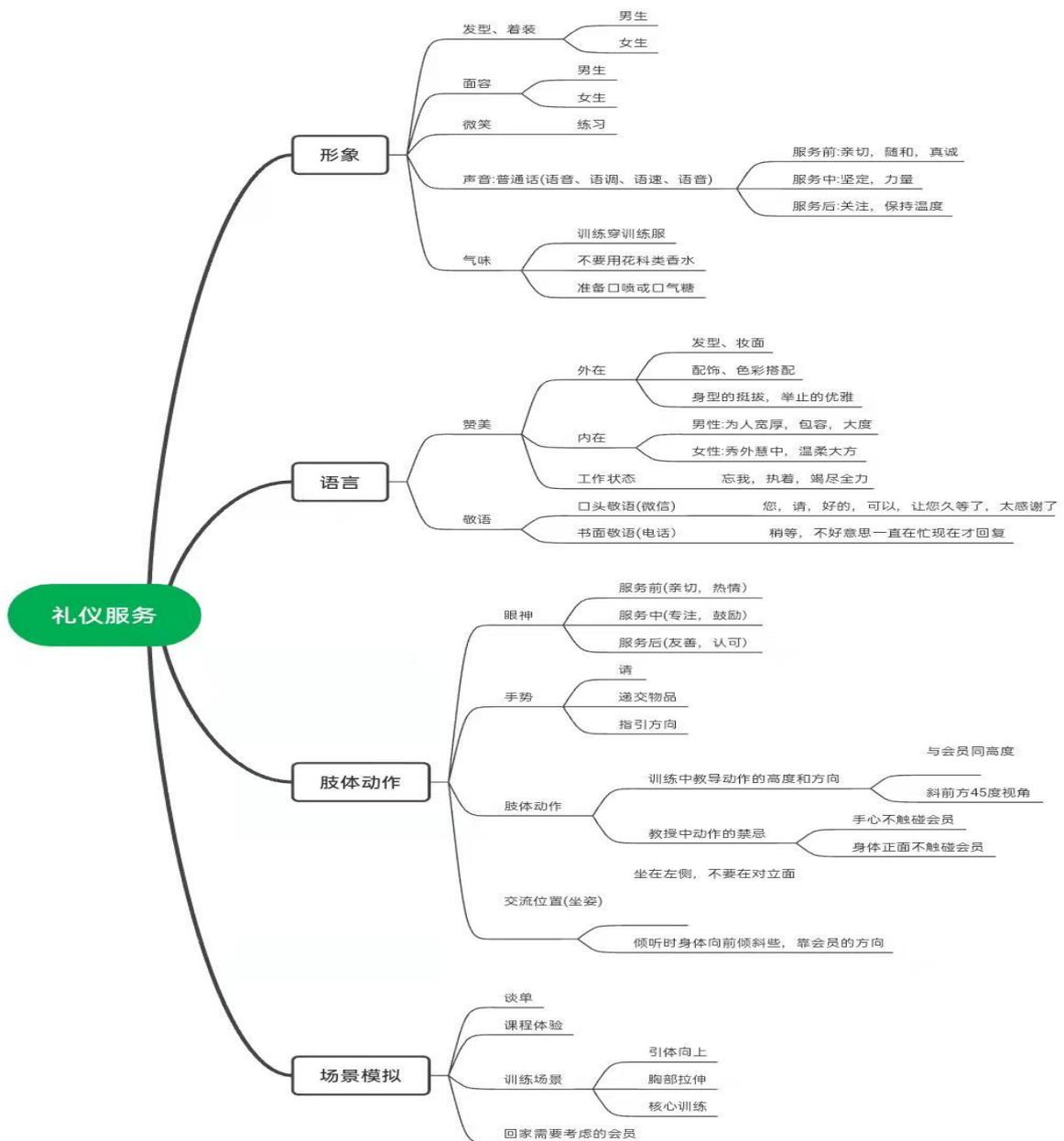
表 2 实践课程结构

阶段	课程层次	实践课程	实践内容	培养规格	课时分配
大一（上）	基础认知类	高铁职业礼仪	化妆、盘发、正确佩戴服饰、文明与人交往、规范自身仪态等	塑造学生职业形象、提升学生综合职业素质、培养文明礼貌的当代大学生。	30 课时
		高速铁路概论	正确认知高铁基础设施设备和动车组外部结构	提升学生专业认知水平，激发学生专业学习热情	15 课时
大一（下）	综合技能类	高铁乘务工作实务	动车组乘务出乘作业、始发作业、运行中作业和终到作业服务	提升学生动车乘务服务能力、规范乘务服务作业标准	48 课时
		高铁铁路应急处置	动车组列车晚点、客伤、突发火灾、线路故障、设备故障等应急处置	培养学生具备突发事件处置能力，调整应对突发事件心态	30 课时
大二（上）	综合技能类	铁路客运组织	高铁车站售票、检票、站台、出站口等客运作业	提升学生车站客运服务能力、规范车站客运服务作业标准	30 课时
		铁路客运规章	正确按章发售车票，处理旅客旅行变更问题、不符合乘车条件问题和旅客违章携带品问题	规范学生按章操作职业行为，培养学生正确有效处理违章乘车能力	30 课时
大二（下）	综合技能类	城市轨道交通运营管理	车站接发列车作业	提升学生专业技术水平，拓宽专业就业面	30 课时
		高铁行车技术管理	办理列车进路，指挥突发应急情况，办理行车闭塞办理和行车联锁	增强学生办理技术作业能力，规范技术作业标准	30 课时

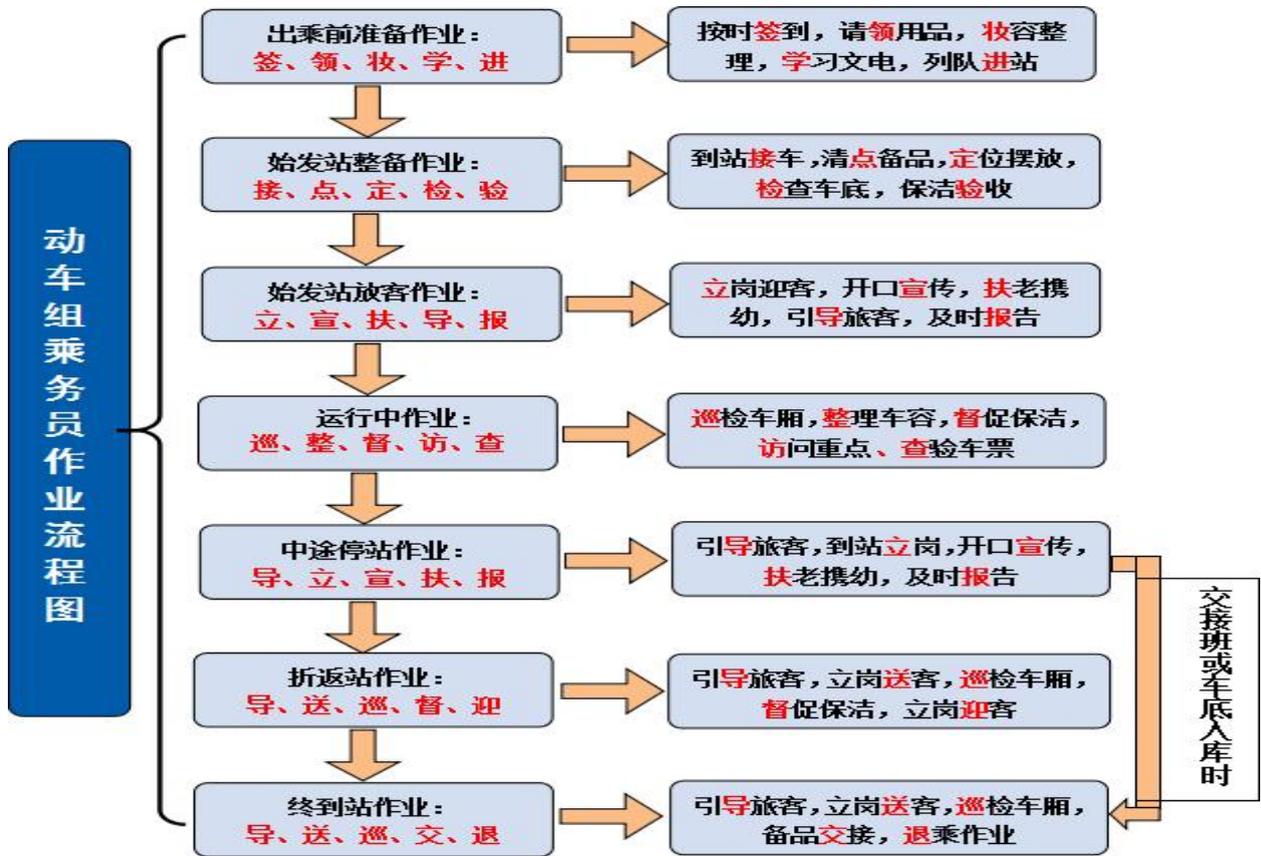
大三	研究创新类	毕业顶岗实习	车站客运员，列车乘务员，轨道交通巡查员、票务员等岗位实习	体验职业真实环境，培养学生专业能力研究和创新能力	984 课时
----	-------	--------	------------------------------	--------------------------	--------

以下为个别课程实践流程图：

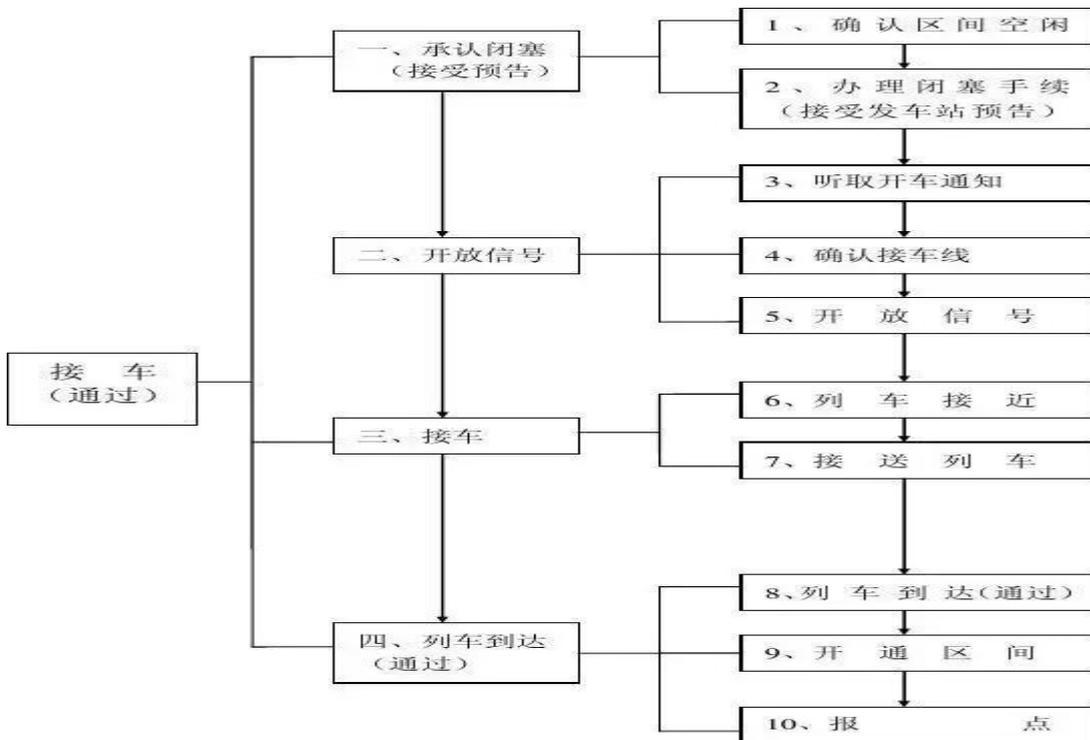
①高铁职业礼仪：



②高铁乘务工作实务：



③城市轨道交通运营管理



3.课程思政设计

深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵,紧紧围绕坚定学生理想信念,以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线,围绕政治认同、家国情怀、文化素养、宪法法治意识、道德修养等重点优化课程思政内容供给,系统进行中国特色社会主义和中国梦教育、社会主义核心价值观教育、法治教育、劳动教育、心理健康教育、中华优秀传统文化教育。

推进习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进头脑。坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人,引导学生了解世情国情党情民情,增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认同,坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

培育和践行社会主义核心价值观。教育引导学生在国家、社会、公民的价值要求融为一体,提高个人的爱国、敬业、诚信、友善修养,自觉把小我融入大我,不断追求国家的富强、民主、文明、和谐和个人的自由、平等、公正、法治,将社会主义核心价值观内化为精神追求、外化为自觉行动。

加强中华优秀传统文化教育。大力弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,教育引导学生在中华优秀传统文化中讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义、尚和合、求大同的思想精华和时代价值,教育引导学生在传承中华文脉,富有中国心、饱含中国情、充满中国味。

深入开展宪法法治教育。教育引导学生在学思践悟习近平全面依法治国新理念新思想新战略,牢固树立法治观念,坚定走中国特色社会主义法治道路的理想和信念,深化对法治理念、法治原则、重要法律概念的认知,提高运用法治思维和法治方式维护自身权利、参与社会公共事务、化解矛盾纠纷的意识和能力。

深化职业理想和职业道德教育。教育引导大学生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。

(三) 课程类别与学时

主要包括公共基础课程和专业课程两类。

1. 公共课

本专业的公共基础必修课程设置及学时安排如表 4 所示。

表 4 公共基础必修课程设置及学时安排

序号	课程名称	课程目标	主要内容	对人才培养规格的支撑	总学时	备注
1	思想道德与法治	教育引导大学生提高思想道德素质与法治素养，为社会培养德才兼备的技术技能型人才。	人生观、价值观、理想信念、爱国主义、道德观以及法律基础知识。		48	
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	通过理论学习，使学生牢固树立“四个意识”，坚定“四个自信”，培养担当民族复兴大任的时代新人。	毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想。		72	
3	形势与政策	培养学生分析问题、解决问题的能力，使学生能科学预测和准确把握形势与政策发展的客观规律。	国内外重要时事。		32	
4	大学英语	提高学生英语听、说、阅、写的综合运用能力，增强学生英语翻译能力；学生在今后工作和社会交往中能用英语有效地进行口头和书面的信息交流。	3400 个英语单词，基本的英语语法规则，英语对话和陈述，实用口语，简短英文资料的阅读技巧，应用文题材作文技巧和词汇等。		162	
5	信息技术基础	学生掌握计算机的基本使用方法，具备计算思维及较强的计算机操作技能。	计算机基本知识、上网基本常识、office 办公软件操作。		64	
6	体育	学生身体素质增强，并掌握基本运动技巧。	基本身体素质训练，各运动项目、游泳技能。		114	
7	大学生创新创业	培育学生的创新创业精神和意识，初步掌握创新创业基本理论，孵化创业实践。	创新创业时代背景、激发创新意识、培养创新思维、掌握创新方法		36	

8	大学语文	通过大学语文教育,使已具备高中语文程度的学生,进一步提高阅读能力和审美能力,提高文化素养,为学习高等教育各类专业课程、接受通才教育打下较为坚实基础	《诗经》名篇赏析、《蜀道难》与李白的诗歌传奇解读、杜甫与《秋兴八首》解读、《长恨歌》解读、《念奴娇·赤壁怀古》解读、海子的文学作品解析、里尔克《豹》解析、摹写淋漓,悲咽可涕的《李将军列传》等		18	
9	劳动教育	通过劳动教育使学生能够理解和形成马克思主义劳动观,牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念。	进行劳动精神、劳模精神、工匠精神等专题教育吗,有目的、有计划地组织学生参加日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动。让学生切实经历动手实践,出力流汗,接受锻炼,磨练意志。		72	
10	大学生心理健康	通过教学使学生明确心理健康标准,提高自我认知能力、人际交往能力和自我心理调节能力。学生掌握并应用心理健康知识完善健全自我人格,促进自我全面发展。	心理健康的标准,如何培养健康的心理;当代大学生的心理特点;当代大学生健康心理的表现及自我修炼。		18	
11	职业发展与就业指导	学生们能够确立正确的择业观和职业理想,转变就业观念,明确岗位要求、树立服务意识,促进学生心理健康成长,提升学生的就业竞争力,让学院毕业生就业率稳步提升,就业质量不断提高。	职业生涯规划与职业探索,就业指导,角色认知与角色转换,创新创业认知。		18	
12	军事理论	通过理论教学,使大学生掌握基本军事理论知识,达到增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进大学生综合素质的提高。	军事思想、中国国防、国际战略环境与国际安全、信息时代武器装备。		36	
13	军事技能	使学生掌握基本军事知识和技能,增强学生的组织纪律观念、培养艰苦奋斗的作风,提高学生的综合素质。	中国人民解放军纪律条令;内务条令及内务整理;队列条令及队列训练。		112	
14	国家安全教育	通过国家安全教育,使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观,牢固树立国家利益至上的观念,增强自觉维护国家安全的观念,增强自觉维护国家安全的观念,增强自觉维护国家安全的观念。	政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、		18	

		意识,具备维护国家安全的能力。	资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全。			
--	--	-----------------	---	--	--	--

2.专业(技能)课程

专业(技能)课程设置要与培养目标相适应,包括专业基础课程、专业核心课程(6-8门)、专业拓展课程及实践实习,需将思政教育全面融入专业课程。专业基础课、专业核心课、实践实习类课程设置及学时安排分别见表5、表6、表7。(课程目标描述不超过100字,主要内容描述不超过100字。)

表5 专业基础课程设置及学时安排

序号	课程名称	课程目标	主要内容	课程思政点	对人才培养规格的支撑	总学时
1	高速铁路概论	使学生掌握铁路基本知识与基本原理,交通运输业的性质、种类和特征,了解世界铁路和我国铁路管理体制与发展战略,了解我国高速铁路到2020年发展规划及未来前景,重点掌握高速铁路基础设施、通信信号、牵引供电、动车组、运输组织等内容的基本概念和基础理论。	高速铁路概念;高速铁路基础设施;高速铁路牵引供电系统;高速铁路动车组;高速铁路信号控制与通信系统;磁悬浮铁路	1.培养交通强国,轨道前行的理想信念; 2.培养系统-局部的学习思维、客观-主观的学习践行理念; 3.认知高铁,积累高铁建设的基础工程知识与原理; 4.结合现代先进科技,认知铁路通信与列车的创新变革。	认知高速铁路基础设施设备和了解动车组外在结构组成	30
2	旅客服务心理学	培养客运服务人员的能力品质,旅客的心理需求和行为规律,旅客服务的态度与要求,能掌握客运服务中人际关系的处理,能掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略,能掌握客运服务中乘客的冲突、投诉心理	心理学基础知识;旅客的服务需求;旅客服务动机与态度;旅客服务态度与良好的沟通;旅客服务中的人际关系处理;不同客运服务岗位的服务心里策略。	1.心理学概述:培养身心健康的高铁客运人才,正确认识他人评价他人,减少认知偏差;2.人际交流沟通:提高学生人际交流的能力;3.岗位职责:培养学生要有岗位责任感,爱岗敬业,遵章守纪。	客运服务认知心理;客运服务中的人际交往与沟通;乘务服务突发事件处理;客运服务中的岗位服务及投诉处理。	36
3		1.学会高速铁路客流分析与预测; 2.能掌握列车开行方案、列车	铁路客运站务工作组织、铁路客运乘务工作组织、铁路	通过学习高速铁路客运工作,加强对学生专业素养、人文素养以及思想政治素	培养学生具备高铁车站客运	36

	铁路客运组织	运行图、及动车组运用计划； 3.会高速铁路车站客运组织； 4.会编写客运记录和拍发铁路电报	客营销工作组 组织、铁路客运客服系统、铁路客运管理系统、站车交接、车票实名制及示意图、客运记录、电报、高速铁路客运安全管理、应急预案等知识技能	养的综合培育，提升学生对专业的认同感，对职业的责任感	服务能力，规范客运作业标准	
4	铁路运输法规	学生必须具有扎实的法律基本理论知识，高速铁路法律、法规应用能力，意识到学习高速铁路法律法规的重要意义，并掌握高速铁路法律法规的基本理论知识，能够熟练运用铁路法律法规相关条文解决工作中实际遇到的法律问题。	掌握高速铁路法律、法规、规章，相关规章和其他法律法规。具备高铁工作实务中案例分析的能力，以及工作中遇到相似法律案例的解决技巧等基本要求，培养学生良好的法律意识和法律心理。	坚持以马克思主义为指导，构建中国特色法学学科体系，提高学生宪法法治意识、用法律规范自身的言行举止、道德修养和法制教育。	培养学生具备法律基础知识；能够应用《中华人民共和国铁路法》等相关法律解决工作中遇到的实际问题	36
5	高速铁路客运英语口语	完成本课程学习后学生能够获得与铁路客运相关的英语语言能力、经验及知识；提高客运乘务英语交流水平。	学生能熟悉出发前，在车上，到达时，和出现紧急情况时的各种英语会话，并能正常地用英语进行服务。学生能用英语正确办理旅客的购票和检票；会正确处理旅客的行李；严格按照操作规程并解释如何使用；能妥善处理紧急情况等。	坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，引导学生了解世情国情党情民情，增强对党的创新理论的政治认同、思想认同、情感认同，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。	方便为外国旅客提供服务	36
6	高铁医疗救护	掌握现场医疗救护的方法和步骤，四大生命体征测量技术、创伤救护四项技术、心肺复苏操作技术、气道异物哽塞抢救技术等常见现场医疗技能，常见病症的简单诊断方法，运用高铁应急医疗设备对其进行现场急救的技能。	止血、包扎、骨折固定、伤员搬运、心肺复苏、气道异物哽塞	养成良好的交流沟通能力和团队合作精神；养成较强的铁路客运法规及客运标准意识；树立良好的职业道德，爱岗敬业，遵守规则。	高铁车厢内旅客突发疾病，可以用所学知识，进行判断，提供相应帮助。	36
7	高铁职业礼仪	促进学生职业能力培养，扎实的服务礼仪的基本理论知识，	掌握个人形象塑造的基本要领、站、	紧紧围绕坚定学生理想，提高学文化素养，注重培	专业的职业礼仪既	28

		仪态端庄, 学生良好的服务意识和心理, 塑造良好的职业形象, 陶冶学生的职业情操, 使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力, 熟悉不同岗位群的礼仪需求, 提高学生的综合职业素养。	坐、走姿势的训练, 微笑训练、社交礼仪、会务礼仪, 言语礼仪、列车广播用语的规范与基本要求。	培养学生吃苦耐劳的意识和服务意识。引导学生深入社会实践、关注现实问题、培育学生诚信服务、德法兼修的职业素养。	代表个人的职业素养, 也代表着企业的对外形象	
--	--	---	--	--	------------------------	--

表 6 专业核心课程设置及学时安排

序号	课程名称	课程目标	主要内容	课程思政点	对人才培养规格的支撑	总学时
1	城市轨道交通运营管理	了解城市轨道交通系统及其运营管理设备, 并深入理解运营管理理论知识、最终达到激发学生的学习兴趣、培养学生的探究能力; 坚持知识教育与能力教育相结合, 并重点突出应用性, 教会学生在学中干, 在干中学, 边学边干, 边干边学, 充分发挥学生学习主观能动性, 改变学生只动脑、不动手, 被动接受知识的局面, 着重培养学生具备专业能力、方法能力、社会能力	城市轨道交通运行和发展; 城市轨道交通系统设备; 客流计划; 列车运行图; 运营调度; 车站工作组织;	坚持立德树人, 教育学生爱岗敬业, 有担当有责任, 养成遵守操作规程, 工作整洁、有序、爱惜仪器设备的良好习惯, 工作中坚持原则、一丝不苟的依据标准进行操作, 并在工作实践中能够遵守劳动纪律, 注意安全, 具备良好的敬业精神和协作精神, 坚持努力学习, 形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质	培养学生具备行车调度员、车站值班员等基本知识和实践能力	72
2	高速铁路行车技术管理	通过本课程的学习, 使学生了解铁路行车工作的完整过程, 熟悉技术管理规章体系, 掌握铁路调车工作、接发列车、调度指挥、施工、事故处理救援等行车工作的基本知识和操作技能, 熟悉行车技术管理的关键环节。	高速铁路行车设备; 高速铁路运行控制系统, 主要介绍 CTCS--2 系统和 CTCS--2 系统; 高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图; 高速铁路车站作业组织; 高速铁路调度指挥等知识技能	1. 养成安全第一、遵规章、按命令办事的严格工作态度与职业习惯; 2. 提倡紧紧围绕“维护行车秩序、按图行车”的爱岗敬业精神; 3. 培养行车组织作业技能, 灵活应变突发应急情况的处置能力。	车站客运服务、站务服务、行车值班服务、调度服务及联锁闭塞办理。	72
3	铁路	通过该学习领域的学习, 使学生掌握铁路客运规章制度知识, 提高学生学习和运用规章解决实际工作问题的	铁路客运运价; 售票(电子客票)、补票及退票业务; 旅客乘车条件及旅行变更业务; 旅客携带品业务; 不符合乘车条件处	1. 认知客运规章、了解客运业务范畴; 2. 培养客票业务操作技能, 灵活处置客票变更应急能力;	售票服务、团包业务办理、列车车厢内票务服务、验票服务、行包服务及票务特情处置。	52

	客运规章	能力。通过对本课程的学习,将有助于学生了解铁路客运规章制度,同时便于学生能尽快适应高铁乘务岗位工作。	理业务;铁路职工乘车证业务;行包运输业务等知识技能	3.培养严格规范客运组织秩序、严整违章犯禁的知法敬法职业精神。		
4	高速铁路应急处置	1. 会处理列车发生旅客食物中毒事件的应急处置; 2. 会处理列车发现危险品的应急处置; 3. 会处理大客流情况下的应急处置; 会处理动车组运行中车厢内突然断电的应急处置。	高速铁路客运安全基础知识、旅客运输安全及人身安全、防火岗位责任制、防火安全及电器安全、防恐防暴应急处置、危险品的查堵及处理、旅客突发疾病的应急处置、非正常情况下的应急处置工作等知识技能	通过学习动车组非正常情况下的应急处置工作,使学生们树立在危险情形下,尊重生命,爱岗敬业的道德操守	高铁安全管理通识、高铁客运突发事件安全管理与应急处置、高铁行车突发事件安全管理与应急处置、高铁设备故障安全管理与应急处置、高铁乘务旅客日常急症急救。	72
5	高铁乘务工作实务	1.认知高速铁路动车组系列和基本型号; 2.熟悉各车型动车组车内设备位置、功能及适用情况,且能够正确、规范操作; 3.能够按照乘务员工作流程及作业标准进行车厢服务; 4.能够应对各种列车突发事件。	认识动车组列车类型及型号,熟悉各类动车组车内设备设施位置、功能及操作方法,掌握动车组列车出乘、始发站、运行中、折返站及终到作业流程和标准,掌握各类列车突发事件应急处置流程及方法	通过学习高铁乘务标准化作业及动车组车内设备设施,培养学生养成遵纪守法、有责任担当的职业习惯,同时培养学生具有爱岗敬业、业务精进、崇德向善的职业精神,增强学生应对突发事件的心态和提升解决问题的能力。	培养学生具备高铁乘务员的基本知识和实践能力	72
6	形体美育基础 1	1.掌握形体训练基本方法 2.身体与心智状态平衡 3.美育内外兼修	1.体适能训练 1 2.姿态与动作矫正 3.芭蕾 1 4.中国传统身韵	1.团结集体 2.吃苦耐劳 3.民族文化认同 4.生命教育	形象设计及形体塑造	26
	形体美育基础 2	1.掌握形体训练基本方法 2.身体与心智状态平衡 3.动作逻辑与秩序感塑造 4.动作气度与美感养成 5.美育内外兼修	1.体适能训练 2 2.即兴训练 1 3.身韵舞 4.芭蕾 2	1.团结集体 2.吃苦耐劳 3.民族文化认同 4.生命教育	形象设计及形体塑造	36
	身体律	1.掌握形体训练基本方法 2.身体与心智状态平衡	1.体适能训练 3 2.即兴训练 2 3.芭蕾 3	1.团结集体 2.吃苦耐劳 3.民族文化认同	形象设计及形体塑造	36

	动 训 练 1	3.动作逻辑与秩序感塑造 4.应变能力提升 5.动作气度与美感养成 6.美育内外兼修	4.民族舞蹈 1	4.生命教育		
	身 体 律 动 训 练 2	1.掌握形体训练基本方法 2.身体与心智状态平衡 3.动作逻辑与秩序感塑造 4.应变能力提升 5.动作气度与美感养成 6.美育内外兼修	1.体适能训练 4 2.即兴训练 3 3.芭蕾 4 4.民族舞蹈 2	1.团结集体 2 吃苦耐劳 3.民族文化认同 4.生命教育	形象设计及形体塑造	3 6
7	铁 路 客 运 英 语	培养学生具有较强的阅读能力和一定的听、说、读、写、译能力，从而能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。	学生了解并掌握高铁车站、广播和车厢内岗位工作流程中所涉及的英语词汇和对话。学生能具备良好的英语窗口服务沟通与表达能力，并读懂本岗位所需的基本英语资料 and 文件，达到铁路客运服务岗位初级职业标准的相关要求。	深化职业理想和职业道德教育。教育引导学生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。	方便为外国旅客提供服务	72

表 7 实践实习课程设置及学时安排

序号	课程名称	课程目标	主要内容	课程思政点	对人才培养规格的支撑	总学时
1	高铁形象塑造综合实践	掌握化妆基本程序独立完成妆面修饰及发型修饰，服饰塑造仪态塑造仪态塑造语言塑造等基本常识；能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆；能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰；能按岗位要求，完成发型整理	1.形象塑造的概念、形象塑造概述；2.化妆的基本概念-化妆的分类-化妆的广义与狭义概念-化妆的重要性-化妆的目的意义、作用范围-化妆的基本原则-化妆的 TPO 原则-化妆的要点-化妆的礼仪-化妆的意义；3.妆容训练	树立学生以追求真善美为目标意识，所谓“塑造”，其目的是指对原有本色魅力的“改善”，传播美，发现美，能够塑造良好职业形象，将所学知识运用到实际工作中去，为旅客提供更高品质的服务	精致的妆容既代表个人的职业素养，也代表着企业的对外形象	30
2	顶岗实习 1	掌握铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体处理操作办法。具有组织旅客运输和办理站、车客运工作的初步能力。具有正确处理路内运	交接班、作业程序、候车引导、检票作业、重点旅客服务、立岗接送车、乘降宣传和引导、乘降安全	引导学生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范，增强职业责任感，培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守		480

		输中的实际问题。具有编制客运记录和拍发业务的能力。	宣传和组织、站台清理、出站验票、车票扫描、实名制验证设备使用、设备故障处理、不符合实名制条件(特殊情况)的处理、	信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。		
3	顶岗实习 2	使学生掌握高铁客运乘务员岗位的岗位职责、规章制度和工作标准,掌握岗位业务知识和技能,能熟练使用列车相关设备设施,熟悉各项应急处置办法,塑造优雅的专业形象,达到高铁乘务员岗位上岗前培训要求。	交接班、备品交接、点名、出乘和退乘安全、始发终到作业程序、车门立岗(仪容仪表、立岗姿势、高站台防护)、查验车票、乘降组织、巡视车厢、车容整理、行李架整理、重点旅客服务、列车设备巡视、票据票款管理、乘降安全宣传和组织、灭火器的使用、识别常见危险品并按规定处理、识别常用乘车证并判断是否有效、不符合实名制条件(特殊情况)的处理。	深化职业理想和职业道德教育。教育引导学生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范,增强职业责任感,培养遵纪守法、爱岗敬业、无私奉献、诚实守信、公道办事、开拓创新的职业品格和行为习惯。		480

3.第二课堂活动

第一学期至第四学期,每学期至少完成18小时第二课堂活动,计为1学分。毕业前完成4学分,累计72小时。

表8 第二课堂活动安排表

序号	活动模块	活动项目	实施单位	具体内容	举行方式	开展时间	开展目的
1		入学教育	学工处 教务处 各学院	校规校纪、安全教育、专业认知	讲座	第1学期 1-2周	适应大学生活
2	思想成长	思政实践	学工处 各学院	新时代特色社会主义思想、爱国主义教育、道德法律教育	讲座、主题班会、主题活动、社团活动、志愿者活动等	1-4学期	强化爱党、爱国思想,树立正确三观
3		劳动教育	学工处	校内义务劳动、校外公益活动,进行工匠精神、劳模精神等专题教育	设计劳动主题活动日	每学期	强化吃苦耐劳能力,养成勤奋习惯
4	文体活动	人文素质教育	学工处 教务处 各学院	体育、文化等	文体活动、社团活动、启智大讲堂讲座活动、阅读活动、竞赛等	每学期	拓展视野,提升人文素养
5	志愿公益	志愿服务	学工处	组织学生参加重大活动、公益活动等志愿服务	依据志愿服务方案开展	每学期	增强社会责任感,深化奉献精神

6		社会责任 绿色环保	学工处 各学院	社会公益活动、 绿色环保宣传教 育活动	讲座,公益宣传活 动,志愿者服务、 探访、孤儿院及养 老院等	每学期	培养和强化社 会责任感、尊老 爱幼美德及环 保意识
7		科普活动	教务处	依托学校科普基 地开展科普教育 活动	参与讲解团队、开 展科普讲解	每学期	提升科学文化 素养,强化服务 意识
8	技能特长	职业素养	学工处 各学院	进行职业道德、 职业素养、职业 行为习惯培养, 职业精神等专题 教育	讲座、系服日、企 业参观、专业文化 塑造等	1-4学期	培养职业精神, 提升职业素养
9		技能比赛	教务处 各学院	专业技能比赛竞 赛	比赛竞赛	1-4学期	提高专业技能
10	创新创业	创业教育	教务处	创业意识、创业 知识等	讲座、创业大赛	每学期	培养创新、创业 能力

(五) 学时安排

本专业总学时为 3100 学时,一般课程以 16-18 学时折算 1 学分,总学分为 167。其中,综合实践、认知实习、跟岗实习、顶岗实习、毕业报告,1 周计为 24 学时,1 周计为 1 学分。公共基础课学时占总学时的 27.51%,实践性教学学时占总学时的 67.36%,其中,顶岗实习累计时间为 10 个月,集中安排在第三学年第五学期、第六学期。各类选修课程学时累计占总学时的 24.36%。

七、教学进程总体安排

(一) 教学周数分配

表 9 教学周数分配表

序号	内容	学期						合计
		一	二	三	四	五	六	
1	课内教学	14	17	17	17			65
2	军事技能	2						2
3	学期考核	1	1	1	1			4
4	社会实践		2		2			4
5	冬季小学期	2		2				4
6	岗位实习					20	20	40
7	毕业教育						1	1
学期周数		19	20	20	20	20	21	120

(二) 教学进程

见高速铁路客运服务专业教学进程表。

(三) 各类型课程学时统计

表 10 各类课程学时分配情况统计表

各类课程学占比						
课程类别		总学分	总学时		实践课学时	实践课时占比
公共基础课	必修课	41	790	934	344	43.54%
	选修课	8	144		0	0.00%
专业课	专业基础课	16	272	2400	100	36.76%
	专业核心课	32	552		312	56.52%
	专业拓展课	26	586		432	73.72%
	实践实习	42	990		984	99.39%
第二课堂		4	72	72	72	100.00%
合计		169	3406	3406	2244	
公共基础课学时占比 (%)		27.42%				
实践课学时占比 (%)		65.88%				
选修课学习占比 (%)		23.55%				

注：选修课包括公共选修课、专业拓展课和第二课堂

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例为 57:1，双师素质教师占专业教师比例为 14%。专任教师年龄结构年轻化 20-30 岁 3 人，30-40 岁 3 人、40 岁-50 岁 1 人，职称助教 5 人、讲师 2 人、有专业职业资格 7 人等。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具

有交通运输（铁道方向）相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历。高铁乘务系现有专任教师7人，双师型教师1人，本科学历4人，学士学位4人，硕士研究生3人，硕士学位3人，初级职称5人，中级职称2人等。

3.专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4.兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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教学任务。目前兼职教师2人，占比12.5%，已连聘两年。

（二）教学设施

表 11 校内实训条件配置与要求

序号	实训室名称	实训面积	实训功能	主要设备配置	设备价值	主要服务的课程
1	动车模拟舱实训室	250 平	完成高铁乘务系部分实操课程的教学	25 米仿真动车车厢、控制台、餐吧、卫生间、应急设备、25 个二等座、4 个一等座	80 万	高铁乘务工作实务、应急处置、高速铁路概论、客运组织、高铁乘务礼仪

（三）教学资源

1.教材选用与编写

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校建立专业教师、行业专家等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用适合高铁客运服务的高职类的十三五规划教材教材。

课程名称	课程类别	教材名称	教材类别	获奖等级	ISBN号	作者	定价	出版社	出版年月
高速铁路概论	专业必修课	高速铁路概论	规划教材	国家级规划教材	9787512130234	兰云飞, 仝泽柳, 石瑛著	38	北京交通大学出版社	2016-08-01
高铁职业礼仪	专业基础课	高速铁路乘务礼仪	规划教材	国家级规划教材	9787030563521	梁晓芳, 熊慧茹	28	科学出版社	2018-04-01
城市轨道交通运营管理	专业基础课	城市轨道交通运营管理	规划教材	国家级规划教材	9787113238858	林瑜筠	38	中国铁道出版社	2017-12-01
调酒与茶艺	专业核心课	酒水服务与酒吧管理(第三版)	规划教材	国家级规划教材	9787568509800	张波	37	大连理工	2012-07-01
铁路客运规章	专业核心课	铁路客运业务实务	规划教材	国家级规划教材	9787313199980	殷敏	40	上海交通大学出版社	2018-10
高铁乘务工作实务	专业核心课	高速铁路乘务工作实务	规划教材	国家级规划教材	9787564344894	马海漫	39	西南交通大学出版社	2016-01
旅客服务心理学	专业基础课	高速铁路客运服务心理学	规划教材	国家级规划教材	9787564370053	王慧编	35	西南交通大学出版社	2019-08
沟通技巧	专业基础课	高速铁路客运服务语言与沟通技巧	0	国家级规划教材	9787512139756	马利娟	46	北京交通大学出版社	2019-08
高铁客运公共关系实务	专业基础课	高铁客运公共关系实务	规划教材	国家级规划教材	9787564345082	李晓芳	32	西南交通大学	2016-01
客运英语口语	专业基础课	客运英语口语	规划教材	国家级规划教材	9787564357740	王渊龙编	35	西南交通大学出版社	2018-01
高速铁路行车技术管理	专业核心课	高速铁路行车技术管理	规划教材	国家级规划教材	9787113248703	李海荣编	31	中国铁道出版社	2018-09
铁路运输法规	专业基础课	高速铁路法律法规	规划教材	国家级规划教材	9787512138582	隋东旭袁绍东	47	北京交通大学	2019/02
高铁铁路应急处置	专业核心课	高速铁路安全管理与应急处置	规划教材	国家级规划教材	9787030563781	王芳梅	45	科学出版社	2018/4/1

铁路客运组织	专业核心课	高速铁路客运组织	规划教材	国家级规划教材	9787512132962	兰云飞, 何萍主编	42	北京交通大学出版社	2018/8/1
高铁医疗救护	专业核心课	现场救护	自编讲义	无					
高铁物流	专业拓展课	铁路物流管理实务	规划教材	国家级规划教材	9787512137561	陈新鸿, 陈曦	40	北京交通大学出版社	2019/01/01
旅游地理	专业基础课	中国旅游地理	规划教材	国家级规划教材	9787302436331	张锦华	42	清华大学出版社	2016/5/1

2.图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：本专业涉及的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度以及案例类图书、专业期刊等。

3.数字资源配备等

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、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

中国大学慕课：高铁职场礼仪、高铁概论、高铁客运组织、铁路行车组织、铁路旅客运输、

(四) 教学方法

1.案例教学法

在本课程的教学过程中，案例教学法就是通过教师出示具体案例来组织教学，目的是让学生开动脑筋思考案例中的矛盾，参加讨论，挖掘学生的创造潜能和创新意识，培养学生积极主动的学习兴趣和能力。

2.体验式教学法

体验式教学一般是指使学习者亲身介入实践活动或一定的情境，通过认知、体验和感悟，在实践或亲历过程中获得新的知识、技能、态度的方法。常见的体验式教学方法有“情景模拟”、“参观调查”、“角色扮演”、“实验制作”、“实践亲历”等等。

3. 实践探究法

这种方法强调学生通过实践，增强探究和创新的意识，学习科学研究的方法，发展综合

运用知识的能力。作为一种教学方法，实践与探究以活动为载体，以学生的经验和社区的生活为背景，在活动和探究中，演绎教材内容，补充和生成超越教材知识的内容。这种方法强调培养学生的创新精神、实践能力和探究能力。这种方法的突出特点有以下几个方面。

（五）学习评价

1. 对知识与技能的评价

可根据教学目标及每个学生的学习基础，结合学生在学习过程中理解、掌握知识的实际情况和技能形成的情况，以及课堂练习情况，给学生以及时的反馈评价。

2. 对过程与方法的评价

在课堂教学中，教师不但要关注学生学习的结果，更要关注学习的过程与方法。如对教学中的提问，不单要说出结果，还要说出怎样想；看学生思维的过程是否合理有序、是否有创新性，以及解题方法是否科学简便。这样做既可以使学生知其然也知其所以然，又可以培养学生的创新思维的积极性。

3. 对情感与态度的评价

这是传统教学中最不受重视的一项评价。对学生学习情感与态度的评价决定着学生的学习兴趣和学习习惯的养成。学生没有积极的情感就很难谈到浓厚的学习兴趣，学生没有端正的态度也不会养成良好的学习习惯。因此，关注对学生情感与态度的评价是十分重要的。

（1）情感与态度的评价是发展性的评价。

教师用赏识的评语给学生以反馈，会诱发学生愉快的情感体验，从而不断激活思维的细胞，使学生在幸福快乐的心境下学习，学习的效率会大大提高。

（2）情感与态度的评价可采取描述性评价，也可采取会意性评价。

描述性评价即是对学生的表现给予肯定性的语言描述，如用激励性的语言，赏识性的语言，既肯定成绩又指出发展方向的语言等对学生进行即时评价。会意性评价即是教师用表情、眼神或某种表示赞许肯定的动作，使学生感受到教师对自己的表现表示肯定的评价形式。

（六）质量管理

1. 学校和二级院系应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培

养规格。

2.学校和二级院系应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，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.学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研组织应充分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。

5.学校应建立创新创业校企合作的管理机制。成立由行业、行业协会、学院多方组成的专业建设指导委员会，统筹指导专业建设。聚集并发挥好各方资源优势，不断拓展校企合作的领域，丰富校企合作形式。对校企合作工作和项目实行责、权、利明晰的目标管理责任制，保证校企合作机制的有效运行。

九、毕业要求

学生通过3年的学习，修满169学分，普通话达到二等甲级证书，毕业时达到了本专业相关岗位上岗要求。

学生若达到学校相关条件，则可申请授予“副学士学位”。

十、附录

表 12 人才培养方案变更审批表

二级学院	
专业	
年级	
变更原因及变更内容说明	

专业负责人签名： 年 月 日	
所在二级学院 意见	盖章 年 月 日
教务处 意见	盖章 年 月 日