

山西省普通高等学校高等职业教育 (专科) 专业设置申请表

学校名称 (盖章): 山西机电职业技术学院

学校主管部门: 山西省教育厅

专业名称: 高速铁路客运服务

专业代码: 500113

所属专业大类名称: 50 交通运输大类

所属专业类名称: 5001 铁道运输类

修业年限: 2 年

申请时间: 2023 年 9 月

山西省教育厅制

目 录

1.学校基本情况表	1
2.申请增设专业的理由和基础	2
3.申请增设专业人才培养方案	8
4.专业主要带头人简介	25
5.教师基本情况表	27
6.主要课程开设情况表	27
7.专业办学条件情况表	29
8.申请增设专业建设规划	31
9.申请增设专业的论证报告	33
附件 1 高速铁路客运服务专业调研报告	35

1. 学校基本情况表

学校名称	山西机电职业技术学院	学校地址	山西省长治市潞州区保宁门东街 130 号
邮政编码	046011	学校网址	http://www.sxjdxxy.org
学校办学基本类型	<input checked="" type="checkbox"/> 公办 <input type="checkbox"/> 民办 <input checked="" type="checkbox"/> 独立设置高职院校 <input type="checkbox"/> 本科办高职 <input type="checkbox"/> 成人高校		
在校高职生总数	10398	学校现有高职专业总数	47
上年招生规模	5142	专业平均年招生规模	109
现有专业类名称 (如: 5101 农业类)	4205 煤炭类; 4303 新能源发电工程类; 4304 黑色金属材料类; 4306 非金属材料类; 4601 机械设计制造类; 4603 自动化类; 4606 航空装备类; 4607 汽车制造类; 5002 道路运输类; 5006 城市轨道交通类; 5101 电子信息类; 5102 计算机类; 5103 通信类; 5306 工商管理类; 5307 电子商务类; 5602 广播影视类。		
专任教师总数(人)	327	专任教师中副教授及以上职称教师所占比例	27.8%
学校简介和历史沿革 (300 字以内)	<p>山西机电职业技术学院创建于 1958 年, 是山西省人民政府主办、山西省教育厅直属的全日制普通高职院校, 是山西省首批示范性高职院校, 山西省高职高专人才培养工作优秀单位, 山西省职业教育先进单位, 山西省文明单位, 山西省唯一拥有“全国高校黄大年式教学团队”的高职院校, 山西省唯一取得招收国际留学生资质的高职院校。学院是教育部确定的全国现代学徒制试点高职院校, 中国特色高水平高职学校和专业建设计划(双高计划)入选建设单位。</p> <p>学院位于长治市高新技术产业开发区, 由主校区、东湖校区、易通环能校区和长治高新区科技工业园实训中心组成, 占地面积 37.33 万平方米。现有固定资产总值近 11 亿元, 校内建有 8 大专业实训中心, 教学仪器设备值 10943 万元, 校外校企合作型“科研、实习、就业基地”300 余个, 图书馆藏书 41 万余册。学院“双师型”教师占 90.29%, 有首批“全国高校黄大年式教师团队”等国家级教学团队 2 个、国家级教学名师 1 人、全国教书育人楷模 1 人、全国高校思想政治理论课教学标兵 1 人、山西省劳动模范 1 人、“山西省五一劳动奖章”获得者 3 人、“三晋技术能手”23 人、山西省“三晋英才”9 人、山西省职业教育教学名师 2 人。</p>		

注: 专业平均年招生规模=学校年高职招生数÷学校现有高职专业总数

2.申请增设专业的理由和基础

（应包括申请增设专业的主要理由，专业筹建情况，学校专业建设规划，行业、企业、就业市场调研，人才需求分析和预测等方面的主要内容，可续页）

一、专业设置理由

近年来中国高铁取得了举世瞩目的成就，中国已经全面进入高铁时代，高速铁路在可达性、交通距离和时间成本方面存在巨大潜在优势。中国高铁发展始于2004年通过的《中国铁路中长期发展规划》，经过十几年的建设，高铁网已经覆盖了中国大部分省市。根据国家《中长期铁路网规划》（2016-2025年）实施以来，中国铁路发展成效显著，基础网络初步形成，服务水平明显提升，创新能力显著增强，铁路改革实现突破，对促进经济社会发展、保障和改善民生、支撑国家重大战略实施、增强中国综合实力和国际影响力发挥了重要作用。截至2022年底，全国铁路营业里程达到15.5万公里，其中高铁4.2万公里，提前实现原规划目标。目前，我国是世界上高速铁路发展速度最快，系统技术最全、营运里程最长且运营速度最高、在建铁路规模最大的国家。

2005年6月，山西第一条高速铁路—石太客运专线开工建设，2009年4月1日正式通车，太原与北京实现3小时互通；紧接着2009年12月，大西高铁开工建设，2014年7月1日，太原至西安段正式通车，这一条基于南北同蒲走向的高速铁路，成为我省一条重要的出省通道；2020年12月“八纵八横”高速铁路主通道之一“呼南通道”的重要组成部分太焦高铁开通运营。新规划的“八纵八横”高铁线路网将为山西带来新的利好和机遇。青银通道、呼南通道、京昆通道三条线路进一步拓展了山西快速客运网覆盖面，不仅如此，通过西安、郑州、济南等城市的衔接，山西还将衔接包（银）海通道、京哈—京港通道及京沪通道，实现与湛江、海口等城市及长三角、珠三角等地的互通，“米”字形高铁的初现将大大缩短山西与全国各地区的时空距离，满足日趋增长的旅客运输需求，对经济发展将产生重要作用，山西将进入高速铁路快速发展的时期。

高速铁路是目前地面客运高效率的运营体系，市场潜力强大，对专业人才的需求不断增加，除了技术领域专门人才外，同时需要大量的服务领域的专门人才。近年来，陆续有高职院校增设高铁乘务客运服务专业并且取得了理想的招生效果，以山东交通职业技术学院为例，高铁乘务专业招生情况良好，实现了报考人数连续6年正增长。但是目前纵观我国高等教育领域，相对于其他专业而言，专门开设针对铁路的乘务专业的高职院校还是较少，因此，培养高铁服务人员的高等职业教育发展潜力巨大。在国家大力发展高等职业教育的背景下，为社会提供符合社会和市场需求的专门人才是从事高职教育的工作者当仁不让的使命。我院设立高速铁路客运服务专业，既有益于国家铁路事业的良性发展，满足社会不断增长的人才需求，又能为我院及经贸系的发展带

来新的契机，伴随着山西高铁的迅速发展，我院理应做好人才培养的支撑工作。

二、专业建设基础

（一）良好的办学基础

山西机电职业技术学院发展至今，已经拥有较齐全的专业种类，较完备、较先进的生产与实训设备，师资力量强，教学经验丰富，为山西乃至全国培养了数千名高素质技术技能人才，毕业生就业形势良好。目前，我系三年制大专专业中，已设置有高速铁路客运服务、市场营销、电子商务、全媒体广告策划与营销等专业，2019 年开始招收三年制高速铁路客运服务专业，该专业有较好的办学基础。

近年来，我系在学院的大力扶持及老师们的共同努力下，我系在专业人才培养方面有了长足的发展。在原有师资的基础上，通过学院公开招聘又引进哈尔滨工业大学、天津大学等相关专业 985 大学硕士研究生 2 名、东北财经大学、东北师范大学等硕士研究生 3 名以及企业技术骨干充实教师队伍，先后投入建立专项实训室，已经具备了成立高速铁路客运服务专业的基础和条件。

（二）师资队伍

目前，我院能够参与高速铁路客运服务专业建设的教授 2 名，副教授 4 名，“双师素质”8 人，现有专任教师 8 名，企业技术骨干兼职教师 4 名，已经形成良好的高素质师资教学团队。专业教学团队具有较高的素质和专业水平，具有把相关工作内容转化为教学内容的能力，具有根据工作流程和岗位要求实施教学的能力，能够熟练应用现代教学手段和方法。除搞好课堂教学以外，教究方面工学结合，项目化教学、信息化教学、思政化教学等方面均进行了实施，多门课程通过了项目化落地实施、网络空间建设、在线精品课程建设以及课程思政示范课建设等，并均取得了丰富的成果。除此之外，科研促教研，近 3 年，公开发表学术论文共计 22 篇，其中核心论文 6 篇；立项山西省教育科学“十三五”规划课题 1 项、“十四五”规划课题 3 项，院级课题 6 篇；签订横向技术服务合同 13 项，累计横向到款额 28 万；发明实用新型专利 5 项。本专业已经打造出以中青年硕士以上学历及高级职称教师为教研主干的德才兼备的师资队伍，在教学、科研、大赛等方面均取得了喜人的成绩。

（三）基础设施及教学实训条件

经贸管理系建有高速铁路客运服务专项实训室、形体训练室、市场营销实训室、电子商务实训室和会计综合实训室和，并配置有相应 5 个软件，能同时容纳两个教学班（约 100 人）进行日常教学及考核的电脑机房，具备较为充足的实训场地和一定规模的虚拟仿真实训资源，满足实训教学需要。

高速铁路客运服务专业依托经贸管理系专业教学团队，借助长治高铁东站、济南铁路局和西

安铁路局等，推动专业理论课程与专业实训教学有机结合，共同丰富教学内容、拓展实践领域、修订实训课程标准、实训指导书、教学评价模式等。目前建设 3 门课程网络空间，在建 1 门院级精品课程，开展项目化教学，为建立高速铁路客运服务专业课程体系和制定人才培养方案积累了大量的经验。

三、学校专业发展规划

学院坚持“以机为本、工管结合”的专业设置基本思路，在做强做大机电类专业的同时，注重管理类专业的建设，建设综合性、应用型职业院校。紧密对接地方经济布局、服务“一带一路”、“‘互联网+’行动”，重点支持对接支柱产业、新兴产业；适应新技术、新模式、新业态发展实际，积极培育发展实用性专业。对于当前热门专业，要加大投入，打造品牌，增加影响，扩大招生；对于发展平稳专业，要科学改进，增强内涵，提高质量；对于有一定发展潜力的新专业，要加强研究，紧跟行业，精心培育。

四、行业企业就业市场调研

（1）基本情况

高职教育是坚持以就业为导向，以能力为本位，以服务为宗旨的大众教育。为彰显职业教育的特色，通过本次调研收集和分析高速铁路客运服务专业学生的社会人才需求状况信息，了解社会、行业以及企业对高速铁路客运服务人才知识、技能、素质的要求，为我院高速铁路客运服务专业的申请、招生规模、学生就业指导提供信息，为专业人才培养目标定位、教学计划和课程标准的修订、教学的改革提供依据和帮助，提高我系高速铁路客运服务人才培养质量及毕业生的就业质量。

（2）行业发展

铁路作为国家重要基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具，在综合交通运输体系中处于骨干地位。《中长期铁路网规划》（2016-2025 年）实施以来，中国铁路发展成效显著，基础网络初步形成，服务水平明显提升，创新能力显著增强，铁路改革实现突破，对促进经济社会发展、保障和改善民生、支撑国家重大战略实施、增强中国综合实力和国际影响力发挥了重要作用。截至 2022 年底，全国铁路营业里程达到 15.5 万公里，其中高铁 4.2 万公里，提前实现原规划目标。中国铁路从上世纪末已进入高速铁路时代。

（3）调研结果及分析

1. 专业人才需求

随着高速铁路的飞速发展，开行列车的数量将在未来几年内猛增，将会需求大量的从业人员，同时由于高速铁路运输服务质量的要求较高，因此用人单位需要高素质的乘务员，要求乘务人员

经过专业训练，具有较好外语水平、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。在未来 10 年间，全国各大城市将需要铁路乘务专业服务人，所以高铁乘务专业不仅是一个可以让你获得高薪职业的专业，更是一个就业前景非常不错的一个专业。

2. 调研结果分析

对高速铁路客运服务专业的调研结果表明，社会对这方面的人才需求较高，就业率应高于传统专业行业平均就业率。高速铁路客运服务专业的毕业生会受高铁行业的欢迎，学生毕业后主要面向面向铁路运输业的列车员、乘务员、车站客运服务员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务等工作的高素质技术技能人才。

（4）对我院开设高速铁路客运服务专业的建议

1. 我院在开设该专业时应明确定位，重点培养从事高速铁路客运服务等工作的高素质技术技能人才。

2. 高速铁路客运服务专业发展前景很好，但专业方面的一些标准尚在继续完善中，我院在构建课程体系时，一方面应考虑企业的实际需求，另一方面应结合专业的优势，利用校外的实训基地进行校外实训和顶岗实习，搭建实践平台，同时加大投资力度，为学生创建一个先进、实用的实训环境。

3. 岗课赛证融通，应当因岗设课，课证融通，以赛促教，以赛促学。

显然，我院开办本专业是可行的，不仅适应企业人才需求，还响应了当前社会对高速铁路客运服务行业发展过程中对人才的迫切需求，该专业毕业生的就业前景非常广阔。

3. 申请增设专业人才培养方案

(应包括培养目标、基本要求、修业年限、就业面向、主要职业能力、核心课程与实习实训、教学计划等内容, 可续页)

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

一般为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

本专业以 2 年为主, 允许有创新创业等需求的学生适当延长修业年限。

四、职业面向

表 4-1-1 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)	主要岗位类别 (或技术领域)	职业技能等级证书/技能 等级证书/国际化证书
交通运输 大类 (50)	铁道运输 类(5001)	铁路运 输业 (53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02), 铁路车站客运服 务员 (4-02-01-03)	列车乘务员; 列车长; 客运服务员	普通话证; 安检员证; 乘务员岗位资格证
A		B	C	D	E

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业主要面向铁路运输类等行业企业, 培养拥护党的基本路线、思想政治坚定, 德、智、体、美、劳全面发展, 具有国际视野和终身学习能力的高素质技术技能人才。学生经过专业学习能够掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能, 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, 面向铁路运输业的列车员、乘务员、车站客运服务员等职业群, 能够从事高速铁路客运乘务等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. 素质

A1: 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

A2: 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；

A3: 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；

A4: 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；

A5: 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身和卫生习惯，以及良好的行为习惯；

A6: 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长及爱好；

2. 知识

B1: 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；

B2: 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；

B3: 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；

B4: 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

B5: 掌握铁路客运规章及相关知识。；

B6 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识；

B7: 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识；

B8: 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识；

B9: 掌握形象设计及形体塑造的基本知识；

B10: 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；

B11: 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；

3. 能力

C1: 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

C2: 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

C3 具有团队合作能力；

C4: 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；

C5: 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；

C6: 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务；

C7: 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；

C8: 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；

C9: 具有医疗常识和急救的基本技能；

C10: 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥；

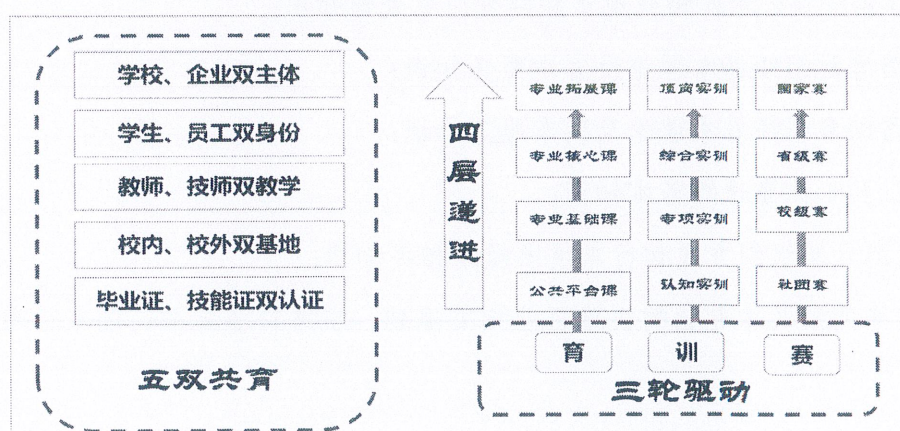
C11: 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通；

C12: 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。

六、主要人才培养模式

高速铁路客运服务专业坚持产教融合、校企合作、工学结合、知行合一，以技能培养为重点，创新人才培养模式。主动对接地方产业内的知名企业，实施卓越人才培养计划，通过项目研发驱动等模式，培育优秀人才。适应多种类型生源的“五双共育、四层递进、三轮驱动”人才培养模式，培养适应产业高端发展的高速铁路领域复合型高素质技术技能人才。如图 6-1-1 所示。

图 6-1-1: “五双共育、四层递进、三轮驱动”人才培养模式



七、课程设置

(一) 课程体系构建

1. 专业课程设置

表 7-1-1 岗位典型工作任务与学习领域课程对照表

工作岗位	典型工作任务	行动领域	学习领域
列车乘务员	1、组织旅客乘降	通告站名、安排旅客坐席、铺位，处理旅客服务中发生的各类问题和客人的投诉，主动征求客人意见，及时向列车长反馈相关信息。	客运规章、客运服务、旅客心理学、普通话
	2、车厢服务	使车内经常保持整洁清洁、设备良好、温度适宜、照明充足，对乘客供水服务、车厢整容服务。	
	3、重点旅客照顾	对老、弱、病、残、孕、首长、外宾等重点旅客做到重点照顾。	
	4、列车设施管理	对服务设备、餐吧车设备、播音系统、列车安全设备设施、制动装置、逃生装置、报警及灭火装置的管理与检查。	高速铁路客运安全与应急
列车长	1、对班组人员管理	对行车班组做好管理和协调工作。	客运服务、旅客心理学、公共关系
	2、旅客服务	进行对客服务、处理复杂事宜。	
	3、列车管理	对服务设备、餐吧车设备、播音系统、列车安全设备设施、制动装置、逃生装置、报警及灭火装置的管理与检查。	
客运服务员	1、候车室清洁和设备维护	维护好候车室内服务设施和设备，保证各项设施和设备功能的正常发挥，候车室卫生清洁	高速铁路客运安全与应急、客运服务、旅客心理学、客运服务礼仪、形体训练
	2、旅客服务	检查旅客人身、行李、货物的安全情况；	
	3、异常处理	熟悉异常问题的处理流程，能够正确、冷静的处理各种异常问题。	

2.课程体系简述

从产业需求视角,围绕高速铁路客运服务相关企业典型工作任务与岗位工作任务的逻辑开展课程内容顶层设计,根据高职学生认知规律和心理特点,将课程内容进行序化,以模块化、项目化为单元,进行专业群课程开发,构建“基础平台共享,专业模块互通、分立、互选,技能等级证书课自选”的“6531”(六平台、五模块、三融合、一核心)模块化、育训结合、能力递进专业课程体系。

“六平台”课程,突出机电特色、融通“思想政治、人文素养、互联网技术、人工智能和创新创业教育”,作为专业群基础公共平台课程,群内共享;课程体系包含基础教学模块、实践教学模块、专业教学模块、拓展教学模块和培训课程模块等“五模块”;实施项目化、思政化、信息化“三融合”课程改革,以落实立德树人、德技并修这一根本任务为“核心”。

专业基础课程:培养学生的专业基础能力和职业素质,中外民俗文化、铁道概论、普通话、旅客服务心理学和铁路职业意识课程。

专业核心课程: 针对产业链上不同岗位,根据核心模块组建分工协作核心课程开发团队,设置客运服务礼仪、形体训练、客运组织、铁路客运规章、动车乘务实务、客运安全等专业核心模块课程。

专业拓展课程:培养学生的不同专业方向特色能力,设置演讲与沟通技巧、高铁客运专业英语、铁路餐饮服务、铁路旅游地理、公共关系等课程,培养学生的专业拓展能力,满足新技术方向的专项学习需求。

3.专业实践体系设计

表 7-1-2 专业实践教学体系表

实践层次	开设学期	学时	学分	实践项目	实习内容/任务	实习形式(随课程实习/课程实习/顶岗实习/企业实习)	考核要求	实训地点及主要合作企业	相应课程
基础实训	1	40	2	3、形体训练实训	通过形体训练,建立职业形体姿态。	课程实习	考勤+过程评价+成果	无	形体训练
专项实训	2	40	2	1、铁路设备认知实训	熟悉高速铁路线路桥隧、信号通信、动车组模型等设备。	模拟操作动车信号系统	考勤+过程评价+实训报告	1、郑州铁路局长北段 2、太原铁路分局	铁路概论
	2	40	2	2、列车乘务实训	熟悉高速铁路客运车辆、车电控制柜、	模拟操作动车车辆、广播和车载系统	考勤+过程评价+实训报告	3、长治高铁站	高速铁路客运组织、铁路客运规章

					车载广播系统。				
综合实训	3	40	2	1、高速铁路综合实训	熟悉高速铁路站务系统。	企业实训	考勤+过程评价+实训报告		
	4	400	20	3. 跟岗、顶岗实习	1. 了解企业概况; 2. 岗位认知; 3. 岗前培训; 4. 跟岗实习; 5. 独立承担岗位任务	校外跟岗、顶岗实习	毕业论文+答辩书+实习报告	1、长治高铁站 2、西安机场城际铁路	

4.职业技能竞赛体系设计

表 7-1-3 专业职业技能竞赛体系表

序号	竞赛名称	竞赛目标	实操 (实操、笔试、 表演等)	与专业课 配合情况
1	全国铁路机辆系统客车职业技能竞赛	通过技能大赛，不断增强业务技能、快速反应和应急处理等综合能力，为更好地确保客车运行安全提供有力保障。	实操模拟（团队协作）	1、客运安全课程及实训 2、铁路客运实践 3、客运服务礼仪
2	中国技能大赛——全国轨道交通职业技能大赛	通过技能大赛，提升技能素质和创新能力，加快培养和选拔轨道交通高技能人才。	实操、笔试	1、乘务应急处理 2、沟通技巧 3、铁路餐饮服务

5.职业技能等级证书（1+X 证书）设置

表 7-1-4 专业职业技能等级证书（1+X 证书）设置表

序号	专业名称	专业性质（国家、省重点、	证书名称	发证单位	与考证相关课程	学时 (理论+实	合计
----	------	--------------	------	------	---------	-------------	----

		特色)				践)	
1	高速		铁路列车员职业资格证书	中国铁路总公司	铁路客运实践	60	
2	铁路 客运		全国计算机等级证	教育部考试中心	计算机	32	
3	服务		普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	普通话	60	

(二) 专业课程描述

表 7-2-1 铁道概论

课程名称	铁道概论	学 时	56
开设学期	1	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握铁路运行机制,了解铁路各专业之间的关系。能够分辨铁路旅客运输、货物运输和行车组织,可以识别铁路车辆、铁路线路、铁路线路基础设施和列车运行图等。			
课程内容: 本课程内容主要有我国铁路运输业的概况、性质、特点及今后的发展方向,介绍铁路运输设备、过程、运行机制等铁路运输基本知识和基本原理。本课程拟通过我国铁路的铁道设备、运输原理 2 个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-2 铁路职业意识

课程名称	铁路职业意识	学 时	56
开设学期	1	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解铁路职业生活中的相关法律,理解铁路职业道德的主要范畴,能够运用相关法律处理铁路职业生活的各类事件等。			
课程内容: 本课程内容主要有职业道德、铁路职业道德建设以及铁路职业生活中的法律规范等内容。本课程拟通过职业意识塑造、服务案例模拟、法律意识养成 3 个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-3 普通话

课程名称	普通话	学 时	56
开设学期	1	学 分	3.5

课程目标:

通过本课程的学习,使学生掌握普通话语音基本理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领,能说一口标准或比较标准的普通话等。同时,针对普通话水平测试进行有针对性地训练,使学生能顺利的通过测试并达到二级乙等以上的国家标准。

课程内容:

本课程内容主要有普通话的形成过程;方言区的划分;声母、韵母、声调的分类依据和发音原理;音变的几种情况;口语表达的技巧;朗读、说话的基本要求以及普通话水平测试的等级标准及测试要求。本课程拟通过发音原理、发音技巧、普通话设计3个项目来实施,达到教学目标。

表 7-2-4 中外民俗文化

课程名称	中外民俗文化	学 时	56
开设学期	2	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解民俗基本知识,了解丰富多彩的民俗事项,能够运用所学民俗知识对民俗现象进行分析等。			
课程内容: 本课程内容主要有中华民族民俗、欧洲地区、亚太、美洲地区主要民族民俗、交通民俗、服饰民俗、饮食民俗等内容。本课程拟通过课堂教学、民俗展示以及民俗服务模拟3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-5 旅客服务心理学

课程名称	旅客服务心理学	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解客运服务活动中人的心理活动及其规律,掌握客运心理学的相关理论知识和分析法,能够运用相关知识进行客运服务、客运管理等。			
课程内容: 本课程内容主要有客运服务心理描述、客运服务人员的能力品质培养、客运乘客的感知觉、客运乘客的需求与服务等内容。本课程拟通过课堂教学、服务场景模拟以及案例启示等3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-6 客运服务礼仪

课程名称	客运服务礼仪	学 时	56
开设学期	1	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握客运服务礼仪的相关知识和客运服务礼仪的标准,能够进行自我形象管理等。			
课程内容: 本课程内容主要有礼仪基础知识和客运服务礼仪规范,本课程拟通过某企业服务礼仪案例为出发点,从个人礼仪分析、客运服务礼仪处理、对客礼仪处理3个项目来实施,达到教			

学目标。

表 7-2-7 形体训练

课程名称	形体训练	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握形体训练的基本理论和基本技术,纠正生活中不正确的身体姿态与影响形体的不良习惯,能够通过规范、科学、严格的训练,训练出良好的体态等。			
课程内容: 本课程内容主要有仪容、仪态、职业形体姿态等内容。本课程拟通过某企业服务规范为出发点,以仪态练习、形体训练、气质培养3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-8 客运组织

课程名称	客运组织	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解现代旅客运输的发展状况和趋势、铁路客运设备的配置及应用,熟悉铁路客运的主要规章,掌握线路客运站和旅客列车工作组织及铁路客运计划运输组织,使学生能够正确处理路内运输中的实际问题,能编制客运记录和拍发业务等。			
课程内容: 本课程内容主要有铁路发展新新技术和铁路客运规章,现行铁路有关法规,国家标准、铁道部行业标准和旅客、行李、包裹的运送条件及站、列车客运工作组织,旅客运输阻碍和客运事故处理等。本课程拟通过铁路工作组织、铁路包裹运送、客运工作组织3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-9 客运规章

课程名称	客运规章	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解我国现行列车客运规章及乘务工作者工作规范,能够参与铁路客运综合管理和综合执法等。			
课程内容: 本课程内容主要有现行铁路有关规章、国家标准、铁道部行业标准为依据,全面讲述客车设备、列车乘务作业、客运服务礼仪和技巧、客运列车长工作、列车行包运输、旅客运输安全和应急处理等客运乘务基础知识。本课程拟通过旅客运输、运输事故处理、铁律法规3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-10 动车乘务实务

课程名称	动车乘务实务	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5

课程目标:

通过本课程的学习,使学生了解旅客运输计划编制、客运站工作组织,掌握旅客运输运价计算能力、旅客运输基本业务能力、旅客列车工作组织能力、旅客运输阻碍和事故处理等知识,能够自主学习铁路交通新知识、新技术,能够把高铁服务的礼仪规范应用于相应的场景中。

课程内容:

本课程内容主要有旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客运输运价计算、旅客运输基本业务、旅客列车工作组织、旅客运输阻碍和事故处理。本课程拟通过动车工作组织、动车运输组织、动车旅客工作处理3个项目来实施,达到教学目标。

表 7-2-11 客运安全

课程名称	客运安全	学 时	56
开设学期	4	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解现行铁路安全规章(国家标准、铁道部行业标准)及客运职工人身安全、铁路交通事故应急救援和调查处理、铁路运输收入安全管理等行车安全知识,能够制定制定应急预案和预备事故处置手段等。			
课程内容: 本课程内容主要有列车客运乘务安全问题及应急处理方法。本课程拟通过课堂教学、现场生产实习,铁路职工安全、铁路运输安全、铁路事故处理3个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-12 沟通技巧

课程名称	沟通技巧	学 时	56
开设学期	4	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生掌握沟通技巧的基本知识和策略,能够灵活运用所学技巧与方法,正确处理人际关系。			
课程内容: 本课程内容主要有交谈艺术、倾听艺术、商务谈判、团队内部沟通、电话推销技巧等知识。本课程拟通过某企业项目的沟通案例,从准备工作、讲稿设计、真情演练、实战技巧、沟通风格5个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-13 高铁客运专业英语

课程名称	高铁客运专业英语	学 时	56
开设学期	3	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生在其英语语言基础知识和能力的基础上提升乘务英语的专业性,能够用英文给旅客正确办理检票、处理旅客的行李等。			
课程内容: 本课程内容主要有国际音标、乘务英语对话和课文、语法。对话和课文内容紧密结合铁路实际,语言简单,情节生动。通过学习,促使学生提高铁路客运的外语服务水平。本课程拟通过音标练习和客运英语服务2个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-14 铁路餐饮服务

课程名称	铁路餐饮服务	学 时	56
开设学期	4	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解丰富的餐饮事项,掌握餐饮生产、销售和服务的有关知识,能够为餐饮客人编制合适的菜单,能够为客人进行餐饮摆台、斟酒、分菜、上菜和中餐服务等。			
课程内容: 本课程内容主要有餐饮服务规范,客户餐饮需求等。本课程拟通过某企业的餐饮服务实践案例为出发点,从餐饮服务分析、客运餐饮处理、对客礼仪处理 3 个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-15 铁路旅游地理

课程名称	铁路旅游地理	学 时	56
开设学期	4	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,了解中国旅游地理基本概念,掌握旅游地理基本理论和基本内容,能够按照国家标准的要求进行旅游资源的实地调查和评价,能够在空白地图上绘制出一级旅游区划图,绘制出中国省级行政单位的全称、简称以及省会等。			
课程内容: 本课程内容主要有旅游文化、旅游资源规划和开发等内容。本课程拟通过某铁路线路旅游地理资源为主线,通过课堂教学、旅游讲解服务展示 2 个项目来实施,达到教学目标。			

表 7-2-16 公共关系

课程名称	公共关系	学 时	56
开设学期	5	学 分	3.5
课程目标: 通过本课程的学习,使学生了解公共关系学的基本知识、基础理论、基本技能,掌握公共关系实务操作中的沟通与传播技巧,能够运用公共关系的工作程序、工作方法处理实际事务等。			
课程内容: 本课程内容主要有认知公共关系实务、公共关系实务礼仪、公共关系实务调查、公共关系实务形象塑造、公共关系实务专题活动策划、公共关系实务危机事件处理。本课程拟通过某企业实际公关案例为主线,从企业公关调查、公关专题策划、公关事件处理 3 个项目来实施,达到教学目标。			

(三) 课程设置与学时进度分配

课程分类			课程信息			学分、学时				各学期周学时分配 (周学时/上课周)				备注
体系	平台	性质	序号	课程编码	课程名称	学分	学时	理论	实践	I	II	III	I V	
										20	20	20	20	
通识课程模块	文化素质	必修	1	90000105-09	体育与健康(4-1,4-2,4-3)	3	84	0	84	2/14	2/14	2/14		
			2	90080116	●中华优秀传统文化	1.5	28	28	0		2/14			
			3	90080113	应用高等数学	3.5	56	56	0	4/14				
			4	90080114	高职基础英语	4	64	64	0	2/16				线上 32
			5	90140104	●素质拓展活动	3	48	0	48					
		选修	6		公共选修课 1	1	16	8	8					
			7		公共选修课 2	1	16	8	8					
			8		公共选修课 3	1	16	8	8					
		小计学分、学时				15	280	148	132					
	思政教育	必修	9	90090114	思想道德与法治	3.5	28+28	28	0	2/14				线上 28
			10	90090117	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	36	36			2/18			
				90090125	习近平新时代中国特色社会主义思想	3	36+12	36				2/18		理论 36
				90090122	中共党史	1.5	28	28			2/14			
			11	90090105	●形势与政策教育 (3-1, 3-2, 3-3)	1.5	24	24		2/4	2/4	2/4		
			12	90130101	●大学生安全教育 (4-1, 4-2, 4-3)	1	18	9	9	2/3	2/3	2/3		
			13	90080104	●大学生心理健康教育	1	16	16		2/8				其余 16 课时于第一学期线上学习
			14	90130101	●劳动教育	2	32	32		2/3	2/3	2/2		根据具体安排确定劳动时间
			15	90130107	军事理论	2	36	36						由保卫处在第一学期负责实施;《军事技能》训练由学院统一安排,在新生入学时进行,训练时间 2 周
		小计学分、学时				19.5	294	255	9					
	创新创业	必修	16	90120101	大学生职业规划和就业指导 (2-1, 2-2)	2	32	16	16	2/4		2/4		招就处负责大学生职业发展和就业指导课程实施,在第一期(大学生职业发展)16 课时(线下 8、线上 8),和第三期(就业指导)(线下 8、线上 8)16 课时实施
			小计学分、学时				2	32	16	16	0	0	0	0
	信息	必修	17	90060102	人工智能	3	48	32	16		4/8			

技术基础		18	90060101	信息技术	2	32	0	32						
	小计学分、学时				5	80	32	48	0	0	0	0		
合计课程门数 18 门, 合计学分、学时					11.5	336	168	168	12	8	3	0		
专业基础	必修	19	74111102	铁路职业意识	3.5	56	28	28	4/14					
		20	74111103	普通话	3.5	56	28	28	4/14					
		21	74111104	中外民俗文化	3.5	56	28	28	4/14					
		22	74121102	形体训练	3.5	56	28	28		4/14				
		23	74121104	铁路客运规章	3.5	56	28	28		4/14				
		24	74121107	客运服务礼仪	3.5	56	28	28		4/14				
		课程门数 6 门, 小计学分、学时				21	336	168	168	12	12	0	0	
	高速铁路客运服务专业													
	专业核心课程	23	74121105	动车乘务实务	3.5	56	28	28		4/14				
		24	74131101	铁路餐饮服务	3.5	56	28	28			4/14			
		25	74131102	铁路旅游地理	3.5	56	28	28			4/14			
		课程门数 3 门, 小计学分、学时				10.5	168	84	84	0	0	0	0	
	专业拓展课程	28	74131103	高铁客运专业英语	3.5	56	28	28			4/14			
		29	74131104	公共关系	3.5	56	28	28			4/14			
			74131105	演讲与沟通技巧	3.5	56	28	28			4/14			
		课程门数 3 门, 小计学分、学时				10.5	168	84	84	0	0	20	0	
合计学分、学时					42	672	336	336	24	26	26	0		
专业综合素质与实践教学课程模块	综合素质与实践课程	30		入学教育	0.5	10		10						
		31		劳动教育	1	20		20						
		32		军事技能	2	40		40						
		33		▲素质拓展	3									
		34		毕业教育	0.5	10		10						
		35		▲职业技能等级证书										
		36		▲全国计算机等级证书	2									
		37		▲创新创业实践	1									
		课程门数 8 门, 小计学分、学时				10	80	0	80					
		38	74711138	高铁专业认知实训	2	20	0	40	40					
		39	74711132	形体训练实训	2	40	0	40		40				
	40	74711133	铁路设备认知实训	2	40	0	40		40					

			41	74711136	专业综合实训	4	80	0	80			80	
			44	53121309	毕业综合实践	16	320	0	320				
		课程门数 5 门, 小计学分、学时				26	520	0	52				
		合计学分、学时				36	600	0	600				
就业 教育 模块	选 修		44		▲ 校企就业培训包	1	18	18					
总计学分、学时、周课时						119.5	1958	787	1141	24	26	26	30 线上
1.▲：表示可以实施学分奖励项目。													

03								
04								

注：各系可根据系部实际，安排其他各具特色的教学实践及素质养成活动。

九、实施保障

（一）师资队伍

1、师资队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，专业教师中具有“双师素质”的教师比例达到 90%以上。专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构，高级职称、中级职称、初级职称教师的比例合理。

2、专任教师

专任教师应具备本专业或相近专业研究生以上学历或硕士学位，或具有 5 年以上企业实践的企业技术骨干。专任教师应接受过职业教育的培训，并取得高等学校教师资格证和本专业职业资格或技能等级证书，具有开发职业课程的能力。有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有高速铁路相关专业本科及以上学历；具有扎实的高速铁路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；每五年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3、专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握专业发展趋势，能广泛联系行业企业，了解行业企业对铁路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。专业结合双专业带头人应掌握前沿的职业教育人才培养理念、教育教学理论和方法，能正确把握本专业行业的发展方向，具有较高的教科研水平和丰富的实际工作经验。

4、兼职教师

主要从相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高速铁路专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上行业相关专业技术资格，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。企业兼职教师承担的专业课时占专业总课时比例不低于 30%。

现有可以从事本专业教师 12 人，教授 2 人，副教授 4 人，具有“双师”素质教师 8 人，师资队伍中“双师”素质教师比例达 67%以上。教师全部具有相关专业硕士学历，信息化教学能力与教学基本功扎实，80%的教师已经顺利通过了一门课程的项目化测评并落地实

施，师资队伍基本可以满足专业教学的需要。

（二）教学设施

1、专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。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、校内实训室基本要求

（1）铁路运输基础设备认知实训室。铁路运输基础设备认知实训室应配备高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备，用于高速铁路概论、高速铁路客运设备实施、高速铁路行车技术管理等课程与实训。

（2）形象设计实训室。形象设计实训室主要配备形体训练设备、职业形象设计设备等，用于高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练、公共关系等课程与实训。

（3）高速铁路票务实训室。高速铁路票务实训室主要配备铁路客运制票系统、二代身份证识别器、验钞机等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（4）高速铁路列车乘务实训室。高速铁路列车乘务实训室主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务等课程与实训。

（5）高速铁路车站站务实训室。高速铁路车站站务实训室主要配备旅客服务系统、安检设备等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（6）高速铁路列车运行实训室。高速铁路列车运行实训室主要配备高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备，用于高速铁路概论、高速铁路行车技术管理等课程与实训。

3、校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地；能够提供开展销售、销售管理、客户关系管理、市场调查与分析等实训活动，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。

4、学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供销售助理、销售代表、市场专员等相关实习岗位，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；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；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5、支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

根据专业人才培养需要，本专业校内建设有 1 个形体训练室。校外实训基地有郑州铁路局长北段、太原铁路分局，能够完成高铁乘务岗位认知实训、设备认知等实训，教学设施基本可以满足专业教学和实训的需要。

（三）教学资源

1. 课程教学资源库网站平台

依托学校现代化信息平台资源，每门课程设置课程简介、课程定位、授课计划、教案、视频资料、教学条件、教学方法与手段、教学评价、习题与试题库、课程建设规划、师资队伍、在线测试、教学参考资料等内容，学生可以查阅学习资源，自主学习、自主测试，教师网上答疑，通过网络交流讨论，促进师生互动。同时方便兼职教师直接参与校内的教学活动，将企业的资源转化为教学资源，丰富教学资源内容，实现优质专业教学资源共享。

2. 教材资源

优先选用国家级、省级获奖教材、规划教材。鼓励教师与行业企业专家合作，共同开发突出高等职业教育特色、体现基于工作过程和职（执）业技能等级培训内容特点的模块化、项目化、活页式、工作手册式教材。本专业图书的数量不少于每个学生 50 本，图书的新添置量每年不少于 5%。

（四）教学方法

1. 加强对学生实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以任务引领型案例或项目作业来诱发学生兴趣，使学生在案例分析或完成项目的过程中掌握操作。

2. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中增强职业意识，掌握本课程的职业能力。

3. 注重职业情景的设计，以多媒体、录像、案例分析、角色扮演、实训等多种方式来提高学生分析问题和解决问题的职业能力。

4. 教师必须重视实践，更新观念，加强校企合作，实行工学结合，走产学研相结合的道路，探索中国特色职业教育的新模式，为学生提供自主学习的时间和空间，为学生提供轮岗实训的机会与平台，积极引导学生提升职业素养，努力提高学生的创新能力。

（五）教学评价

1. 教学评价建议

教学评价主要包括用人单位对毕业生的综合评价，行业企业对顶岗实习学生的知、能、素的评价，实习指导教师对实践能力的评价，教学督导对教学过程组织实施的评价，教师对教学效果的评价，学生对教学团队教学能力的评价，学生专业技能认证水平和职业资格通过率的评价，专业技能竞赛参赛成绩的评价，社会对专业的认可度评价等，形成独具学校特色、开放式、自主型的教学质量保障体系。

2. 教学考核建议

（1）职业基础课程建议采用笔试与实践能力考核相结合的形式，实践成绩占 30%，笔试成绩占 70%。

（2）职业能力课程和职业拓展课程采用技能测试、笔试相结合的方法。笔试占 40%；技能测试包括功能测试、技艺评测和过程评价，占 60%。

（3）职业技能训练课程主要采用技能测试，重点关注功能测试、技艺评测和过程评价。

（4）顶岗实习和毕业设计由校企人员组成的评定委员会根据学生出勤情况、月实习报告、顶岗实习总结、毕业设计论文或综合实践报告、带队或指导老师对学生的鉴定报告、企业对学生的评价鉴定、答辩情况，综合定性给出优秀、良好、及格、不及格四个评价等级。

（5）建议学生考取相应的职业资格证书。相应的职业资格证书标准应纳入专业人才培养方案。

（六）质量管理

1. 完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，不断改进学习过程管理和评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程中成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元考核评价体系，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。通过教学环节、过程监控、质量评价和持续改进，促进人才培养目标和培养规格的达成。

2.完善教学管理机制,加强日常教学组织运行与管理,完善巡课和听课制度,严格教学纪律和课堂纪律管理。在学院教务处和教学督导处的领导和专业教学委员会的指导下具体负责本专业的教学管理工作,并成立二级督导组负责教学全过程的监控。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制,对培养目标是否达成进行定期评价。校企合作共同修订教学质量内部评价标准,引入社会评价机构开展第三方评价,形成内部评价与外部评价相结合的多元化人才培养质量评价机制。

4.有效利用评价分析结果改进专业建设有关工作,持续提高专业建设水平和人才培养质量。学院委托麦可思人力资源信息管理咨询公司开展第三方评价,对本专业毕业生的就业率、月薪、失业率、失业量、离职率、工作与专业对口率、求职成本、求职强度等各项指标进行评价,并以此为引导,推动专业建设、教学模式、教学理念、教学内容的改革,培养紧跟社会发展、符合行业需求、具有可持续发展潜力的高级技术技能人才。

十、毕业要求

(一) 学时及学分要求

学生需通过专业群人才培养方案中规定的所有课程考试,修满各专业所规定学分学时。鼓励学生参与2项技能竞赛,不少于3学分的素质拓展课程等等。

(二) 素质要求

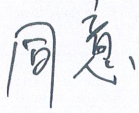


思想素质要求:思想品行评定合格

身体素质要求:达到国家颁布《学生体质健康标准》的要求

(三) 证书要求

计算机等级证书:学生必须参加全国计算机等级考试一级考试,通过记2学分。

4. 专业主要带头人简介

姓名	杨艳	性别	女	专业技术职务	副教授	学历	本科
		出生年月	1981.06	行政职务	教研室主任	双师素质情况	院级双师型教师
学历、学位获得时间、毕业学校、专业		2003年7月 郑州工程学院 金融学专业 经济学学士 2010年12月 山西财经大学 企业管理专业 管理学硕士					
主要从事工作与研究方向		工商管理					
本人近三年的主要工作成就							
在国内外学术刊物上发表论文8篇，其中核心论文1篇；出版专著1部，参编教材1部。							
获教学科研成果奖共0项；其中：国家级0项，省部级0项，院级特等奖0项。							
目前承担教学科研项目共4项；其中：国家级项目0项，省部级项目1项，院级项目3项。							
近三年拥有教学科研经费共3万元，年均1万元。							
近三年授课（理论教学）共1350学时；指导毕业设计共30人次。							
最具代表性的教学科研成果	序	成果名称	等级及签发单位、时间				本人署名
	1	《高职市场营销的项目化教学研究》	中国海洋大学，2019.5				1
	2	一种市场营销专业教学的展柜	国家知识产权局，2018				1
	3	一种应用于市场营销现场教学的促销台	国家知识产权局，2020				1
最具代表性的社会服务和技术研发	序号	项目名称	项目来源	起讫时间	经费	本人承担工作	
	1	新型硅锰合金破碎机	横向	2021—2022	2万	2	
	2						
目前承担的主要教学工作	序号	课程名称	授课对象	人数	学时	课程性质	授课时间
	1	客运服务礼仪	高铁2204	21	56	基础课	21-22-1
	2	铁路餐饮服务 铁路旅游地理	高铁2103	21	56	核心课	21-22-2
	3	中外民俗文化	高铁2002	20	56	基础课	22-23-1
教学管理部门审核意见		<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 签章: </div>					

专业主要带头人简介

姓名	范志英	性别	女	专业技术职务	副教授	学历	本科
		出生年月	1979.06	行政职务	主任	双师素质情况	院级高级双师型教师
学历、学位获得时间、毕业学校、专业		2003年7月 山西财经大学 财务管理专业 管理学学士 2009年7月 中国矿业大学 项目管理专业 管理学硕士					
主要从事工作与研究方向		教学管理 工商管理、财务管理					
本人近三年的主要工作成就							
在国内外学术刊物上发表论文 10 篇，其中核心论文 5 篇；出版专著 1 部，参编教材 1 部。							
获教学科研成果奖共 1 项；其中：国家级 0 项，省部级 0 项，院级特等奖 1 项。							
目前承担教学科研项目共 6 项；其中：国家级项目 0 项，省部级项目 3 项，院级项目 3 项。							
近三年拥有教学科研经费共 6 万元，年均 2 万元。							
近三年授课（理论教学）共 570 学时；指导毕业设计共 30 人次。							
最具代表性的教学科研成果	序	成果名称	等级及签发单位、时间				本人署名
	1	高本贯通模式下高等教育改革研究与实践	山西省教育科学“十三五”规划教育政策研究专项课题				主持
	2	基于“1234”模式的高职院校基础会计课程思政教学实践研究	山西省教育科学“十四五”规划课题				主持
	3	高校财务管理研究	山西省教育科学“十二五”规划课题				3
	4	高校内部控制的研究	中国教育会计学会课题研究				3
最具代表性的社会服务和技术研发项目	序号	项目名称	项目来源	起讫时间	经费	本人承担工作	
	1	对山西海之润广告装饰公司财务经营分析	横向	2021.10-2021.12	2 万	主持	
	2	对山西汇尔源有限公司财务状况及经营成果分析	横向	2020.9-2020.12	2 万	主持	
目前承担的主要教学工作	序号	课程名称	授课对象	人数	学时	课程性质	授课时间
	1	基础会计	高本 2165	37	56	基础课	21-22-1
	2	管理学原理	高本 2064	35	56	核心课	21-22-2
	3	财务管理	高本 2165	37	56	核心课	22-23-1
教学管理部门审核意见		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> </div> <div> </div> <div style="margin-left: 20px;"> 签章: </div> </div>					

注：需填写二至四人，每人一表。

5.教师基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	所学专业	学历、学位情况	职称	双师素质情况(职业资格证书及等级)	拟任课程	专职 / 兼职	现工作单位(兼职教师填写)
1	范志英	女	44	企业管理	本科/管理学硕士	副教授	是,高级电子商务师	中外民俗文化	专职	
2	安寅平	男	46	工商管理	硕士	副教授	高级推销员	铁路职业意识	专职	
3	杨 艳	女	43	金融学	本科/工学硕士	副教授	是,高级营销师	客运服务礼仪	专职	
4	韩 蕾	女	43	企业管理	本科/硕士研究生	副教授	是,高级电子商务师	演讲与沟通技巧	专职	
5	张 利	男	58	汉语言文学	本科/文学学士	教授		中华优秀传统文化	专职	
6	郭学会	男	54	计算机技术	本科/工学学士	教授		信息技术、数据库	专职	
7	程燕萍	女	30	企业管理	硕士研究生	讲师	是, 经济师	铁路客运规章	专职	
8	刘 敏	女	34	企业管理	硕士研究生	助讲	是, 经济师	公共关系、普通话	专职	
9	刘 珍	女	53	铁路运输	本科	高级列车长	高级列车长	动车乘务实务、	兼职	西安铁路 局西安客 运段
10	李晓龙	男	30	网络工程	本科	中级通信工		客运组织	兼职	中国铁路 郑州局集 团有限公司 郑州段
11	宋 立	女	40	交通运输	本科	工程师	工程师	客运安全	兼职	长治北车 站长治车 站
12	原亚楠	女	37	交通运输	本科	工程师	工程师	铁道概论	兼职	长治北车 站长治车 站

6.主要课程开设情况表

序号	课程名称	课程 总学时	课程 周学时	授课教师	授课学期
1	铁路职业意识	56	4	程燕萍	1
2	普通话	56	4	刘 敏	1
3	中外民俗文化	56	4	范志英	1
4	形体训练	56	4	梁慧	2
5	铁路客运规章	56	4	杨建明	2
6	客运服务礼仪	56	4	杨 艳	2
7	动车乘务实务	56	4	刘 珍	2
8	演讲与沟通技巧	56	4	韩 蕾	3
9	中华优秀传统文化	28	2	张 利	2
10	信息技术	28	2	郭学会	3
11	公共关系	56	4	刘 敏	3
12	客运组织	56	4	李晓龙	3
13	客运安全	56	4	宋 立	3

7.专业办学条件情况表

专业开办经费金额（元）		2000000	专业开办经费来源		学院		
本专业专任教师人数	8	副高及以上职称人数	6	校内兼职教师数	3	校外兼职教师数	4
可用于新专业的教学图书（万册）	4.2	可用于该专业的仪器设备数	200（台/件）		教学实验设备总价值（万元）		350
其他教学资源情况		《形体训练》、《客运服务礼仪》等在线课程资源					
主要专业仪器设备装备情况	序号	专业仪器设备名称	型号规格		台(件)	购入时间	
	1	计算机			200	2017	
	2	投影设备			4	2017	
	3	服务器			4	2017	
	4	空调			8	2023	
	5	稳压器			4	2017	
	6	交换机			8	2017	
	7						
	8						
专业实习实训基地情况	序号	实训基地名称	合作单位		校内/外	实训项目	
	1	形体训练室			校内	形体训练	
	2	校外实习基地	长治高铁东站		校外	企业实践	
	3	校外实习基地	济南铁路局		校外	企业实践	
	4	校外实践基地	西安地铁		校外	企业实践	

8.申请增设专业建设规划

2023-2025 年专业建设规划

一、建设指导思想

坚持“立足行业，服务产业、以人为本”的办学宗旨，秉承“德技并修、知行合一”的教育理念，严格落实国家职业教育政策，培养复合型技术技能人才，深入贯彻执行“产教融合、校企合作、工学结合、提升技能、强化素质”的人才培养思想。

坚持立足于服务山西区域经济发展要求，认真规划本专业发展方向，在全省率先开展本专业技术技能人才的培养，建成省内示范，国内出名，行业引领的高水平高质量专业。

二、建设目标、专业定位与特色

1. 专业的建设目标

立足于服务区域经济发展，探索适合本专业的人才培养模式，加强课程体系和专业教学团队建设，完善教学条件，不断改进教学方法和教学手段，优化教学内容，建立较先进的理论教学体系和实践教学体系、努力提高教学质量。力争经过 3-5 年的建设，在规模上每年招收学生 50 人，在册学生达到 120 人以上；在内涵建设上把本专业建设成为在省内同类型、同层次院校具有一定影响力的、自我特色鲜明的品牌专业。

以课程建设和专业建设为导向，以培养、引进专业带头人和骨干教师为重点，注重教学团队的师资建设，形成优良的教风、学术氛围和团结协作精神，推进本专业教学团队整体素质的提高，使本专业的教学团队逐步形成学历结构、年龄结构合理，职称结构适当，知识与能力结构相当，“专兼结合、数量够用、层次较高”的教学团队。专任教师中高级职称比例达 30%，具有研究生学历比例达 90%，双师结构比例达 90%以上。

以课程建设作为专业建设的核心环节，根据专业建设目标和专业发展前沿动态的要求，校企合作在岗位分析基础上，对本专业的职业岗位群的知识要求、素质要求和能力要求进行详细的分解、重构课程体系、整合课程内容；适当缩减基础课程比例，并根据专业方面的需求调整教学内容；适当增加专业主干课程与实训比例；适当增加选修课程；制定课程教学目标，根据教学目标确定专业课程教学内容，制定课程教学标准、实训课程标准和考核标准，并按要求编制实训指导书。

2. 专业定位

培养认同社会主义核心价值观，具有较强动手能力，吃苦耐劳，能够熟练从事高铁客运服务的技术技能人才。

3. 专业特色

结合学院现有实训教学资源以及山西省经济社会发展需要,培养具有良好科学文化素养,在高速铁路行业方面具有较高技能和较强综合分析与解决问题能力的中国特色社会主义建设者。

三、专业建设的主要内容

1. 师资队伍方面

按照课程设置教师岗位,对现有教师按照岗位需要和业务特长进行科学定向和教学分工,针对性地加强教师的业务水平和教学能力的培养提高,促进专业发展。积极广泛吸纳高层次人才,采取“内引外聘”的方式,有计划地引进一批高层次教师充实教学团队,从行业,企业聘任一批专业理论功底深厚、业务精通、实务能力强的企业岗位精英作为专业技能训练指导教师。有计划地选派中青年教师到行业、企业进行职业技能培训,提高实务能力;引导教师报考专业技术职称,提高双师结构比例。

2. 实验室及实习基地建设

加大经费投资力度,完善校内实训基地条件;

大力加强企业、行业的横向联系与合作、在实施集中实训的同时,推行学生分散型的顶岗实训,使毕业生顶岗实训率达 95%。

3. 教材及图书资料建设

职业教育服务地方经济的功能更加突出,在教学过程中对于教材的选用要求也更加苛刻,校本教材的编制能够更好地服务于专业教学过程,更好体现专业人才培养特点,为此组织专业教师进行个性化教材的编制,特别是专业核心课程的教材编制是职业教育办好专业并提升教学质量的一个重要途径。

统规教材及相关专业图书资料的配置,对于促进教师专业技术的提升有不可或缺的促进作用,为此需要与图书馆沟通配合,加强财税方向书籍的购买,方便教师知识水平的提升,更好地服务教学能力提升。

4. 课程建设及教学改革

人才培养通过课程的实施来实现,教学改革是提升教学水平的重要途径,在专业发展过程中,要加强课程建设和教学改革的关注度,优化课程教学标准,建设更新课程教学资源,对教学模式和方法进行持续改革优化,有助于促进人才培养质量的持续提升。每年要安排特定的课程完成教学方法改革,更新教学资源,保证课程持续优化。以项目化、翻转课堂等多种方式促进“三教改革”各方面的改进提升。

四、专业建设小组及建设进度

1. 建设小组

为保证专业的建设效果，成立以系书记和主任为组长的建设小组，监督促进专业建设不断进步。

组 长：范志英(系主任)、张冲(系书记)

副组长：杨艳(教研室主任)

成 员：程燕萍、刘敏、韩蕾、安寅平

2. 建设进度

表 8-1 建设进度表

序号	时间	任务	负责人
1	2023.7-2023.10	专业申报	范志英
2	2023.7-2025.7	课程建设	刘敏
3	2023.7-2025.10	思政方向监督	张冲
4	2023.12-2024.6	招生准备	范志英
5	2023.7-2024.6	实训基地开发	范志英
6	2023.7-2025.7	教学改革	范志英、杨艳
7	2023.7-2024.3	人培方案完善	范志英
8	2023.7-2025.7	实训资源建设	刘敏、程燕萍

9.申请增设专业的论证报告

经贸管理系邀请校内和行业专家组成论证小组，对拟新高速铁路客运服务专业进行论证，论证小组听取了专业负责人的汇报，包括专业的可行性、必要性，特别是新增专业的人才需求情况和主动服务于山西行业发展的情况，经过讨论形成以下意见：

1) 专业申报后，结合现有市场调研分析，建议进一步深入开展企业专家访谈，明确专业人才培养定位，明确核心职业能力培养目标；

2) 建议召开企业实践专家访谈会，提炼归纳岗位典型工作任务。以典型工作任务构建专业技术技能培养体系；


3) 建议逐步完善专业人才培养方案，使人才培养满足市场需求，服务区域行业转型升级发展的需求；

4) 建议学院统筹考虑专业实践条件建设，保证专业建设必要的经费投入，吸引区域、行业企业参与建设，校企合作共建专业实践基地，以实践基地建设带动专业迅速发展；

5) 建议分批次开发专业课程，教学资源，专职教师和企业兼职教师组建课程教学团队，收集岗位典型案例，编写课程教案微课习题等教学资源库，开展分工协作教学和线上线下混合式教学。

2023年9月5日

姓名	专业领域	所在单位	行政和专业职务	联系电话	签名
牛志斌	智能制造	山西机电职业技术学院	教授	13903454609	牛志斌
赵军	机电一体化	山西机电职业技术学院	教授	13513554058	赵军
杨建明	工商管理	山西机电职业技术学院	副教授	13008071396	杨建明
宋立	交通运输	长治北车站长治车站	党总支书记	13633556995	宋立
卢矜	铁路运输	石家庄铁路职业技术学院	教授	13933111866	卢矜

<p>校内专业设置评 议专家组审议 意见</p>	<p>拟申报高速铁路客运服务专业符合 山西省产业规划，符合专业开设条件。 (可申报)</p> <p>(主任签字) 尹为斌</p> <p>2023年 9 月 10 日</p>
<p>学校意见</p>	<p>同意</p>  <p>(公章)</p> <p>2023年 9 月 11 日</p>
<p>省级高职专业设 置指导专家组织 意见</p>	<p>专家签名: _____</p> <p>年 月 日</p>

附件 1 高速铁路客运服务专业调研报告

一、行业背景

铁路作为国家重要基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具，在综合交通运输体系中处于骨干地位。根据《中国铁路中长期发展规划(2008年修订)》，到2020年，为满足快速增长的旅客运输需求，建立省会城市及大中城市间的快速客运通道，规划“四纵四横”铁路快速客运通道以及三个城际快速客运系统，总计建设客运专线1.6万公里以上，客车速度目标值达到每小时200公里及以上。

中国铁路从上世纪末已进入高速铁路时代。2008年中国拥有了第一条时速超过300公里的高速铁路——京津城际铁路，2009年世界上一次建成里程最长、运营速度最高的高速铁路——武广客运专线在中国建成通车；2010年2月6日，郑州至西安高速铁路开通；2010年10月26日，沪杭高铁开通；2010年——2012年，中国建成以北京为中心的8小时高速铁路交通圈。截止到2015年，中国铁路营业里程已达到12.1万公里，是世界上高速铁路投产运营里程最长、在建规模最大的国家，高铁总营业里程已达到世界一半。

随着高速铁路的飞速发展，开行列车的数量将在未来几年内猛增，将会需求大量的从业人员，同时由于高速铁路运输服务质量的要求较高，因此用人单位需要高素质的乘务员，要求乘务人员经过专业训练，具有较好外语水平、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。在未来10年间，全国各大城市将需要铁路乘务专业服务人，所以高铁乘务专业不仅是一个可以让你获得高薪职业的专业，更是一个就业前景非常不错的一个专业。

二、行业发展趋势

(1) 交通互联互通

近年来，高速铁路在中国的迅猛发展已经取得了举世瞩目的成就。随着科技的不断进步和投资的加大，高速铁路网络持续扩展和优化的趋势变得不可阻挡。这将对城市之间的交通互联互通产生重大影响，为人们的生活和工作提供了更多的便利。

一方面，高速铁路的持续扩展将连接更多城市，加快城市间的交通互联互通。目前，国内很多省份已经建成了高速铁路网，其中一些长距离高速铁路已实现了从南到北、从

东到西的贯通，形成了全国性的高速铁路网络。随着高铁的延伸和新线路的开通，未来将有更多城市通过高速铁路实现交通互联，促进城市经济社会的全面发展。

另一方面，随着高铁迅速发展，行程时间将进一步缩短。高速铁路的运营速度远远超过传统的铁路和公路交通工具。例如，一些列车的时速超过 300 公里，相对于航空交通而言，高铁出行更加舒适、安全，并且减少了机场排队和安检等繁琐程序。未来，高速铁路的持续扩展和技术进步将进一步提高列车的运行速度和准点率，大大缩短城市之间的行程时间，为乘客提供更加便捷和高效的出行体验。

此外，高速铁路的发展也将提高出行效率。高铁服务的快速、便捷让人们更愿意选择高铁作为出行的首选方式，这将减少传统交通工具，如汽车、长途客车等的压力，减少道路拥堵和环境污染。高速铁路的智能化运营、电子化票务系统和互联网服务等也将进一步提升出行效率，减少排队等待的时间和麻烦，为乘客提供更好的服务质量。

值得注意的是，在高速铁路网络的持续扩展和优化过程中，我们也应注重平衡不同地区的发展。除了发展沿海地区和经济重点城市的高速铁路网，同样要关注内陆省份和中小城市的交通互联互通。这样可以实现城乡之间的平衡发展，促进区域经济的协调发展，同时提高整个国家的综合竞争力。

高速铁路网络的持续扩展和优化将进一步完善城市之间的交通互联互通，缩短行程时间，提高出行效率。这将为我国社会经济发展带来巨大的推动力，促进城市城乡一体化发展，推动区域协调发展，提升人民生活质量，实现全面小康社会的建设目标。同时，也要注意平衡发展，推动区域间的互联互通，促进区域经济的全面发展。

（2）乘车体验提升

近年来，随着高铁技术和管理水平的不断提升，高速铁路正逐步从“速度的革命”走向“服务的革命”。这对高铁客运服务提出了更高的要求，需要从提升硬件设施功能到软服务内容全面升级，努力营造安全、便捷、舒适的乘车出行体验。

首先，高铁车厢设施将更加人性化和智能化。未来高铁车厢将实现设施智能控制和新能源供给，实现温度、湿度、氧气含量等参数的智能调节，保证车厢环境舒适度。座椅、饮水、充电等设施也将更加人性化，并增加婴儿护理区等贴心设计，大大提升旅客的乘坐舒适性。

其次，高铁车站服务设施将更加便捷和高效。站台闸机、安检设备、值机取票等将实现全自动化和无人化操作，使用面部识别、身份证联网等技术为旅客提供全自动化的

乘车服务，大大节省候车时间。站台也将设置全天候的智能导航机器人，为旅客提供实时查询、指引服务。

再次，高铁的乘车票务系统将更加智能和灵活。未来将实现全程电子客票，旅客可以通过手机、自动取票机等实现在线选座、换票、退票，无需排队购票和换票。系统还会依托大数据分析旅客特征，提供个性化的套餐和优惠服务。

此外，高铁的餐饮、购物等服务内容也将升级。针对不同时段、不同旅客提供定制套餐和服务，实现精细化、个性化的餐饮服务。车厢内也将提供定向商品推送、预定商品等服务。使每一位乘客都能获得满意的用餐和购物体验。

总之，未来的高速铁路将以旅客出行体验为核心，在车厢设施、车站服务、票务系统、运营管理等方面全面提质增效。高铁客运服务专业也将围绕增进旅客便利与舒适展开创新，提供更加周到、贴心、智能化的客运服务。这不仅需要现代科技的支撑，也需要大量专业客运服务人才的配备。政府和企业应加大对高铁客运服务人才队伍建设的支持力度，共同推动高速铁路迈向“服务的革命”新阶段，成为真正安全、快捷、舒适、便民的现代化交通运输模式。

（3）个性化服务

高速铁路客运服务行业面临着越来越多的竞争和消费者个性化需求的不断增长。为了提升乘客的满意度和用户体验，高速铁路客运服务将注重个性化和差异化服务，通过提供 VIP 乘车服务、定制化行程安排、特色餐饮等方式来增加服务的多样性。

一是个性化定制化服务呈现多样性。高速铁路客运服务行业将在服务内容和形式上进行创新和拓展，提供符合乘客个性化需求的服务。例如，乘客可以通过预订 VIP 乘车服务，享受更加舒适和豪华的乘坐体验。针对不同的人群需求，还可以提供定制化的行程安排，包括景点推荐、线路规划、酒店预订等，为乘客提供私人定制的旅行体验。

二是特色餐饮服务创新提升。在高速铁路客运服务中，餐饮服务也是乘客关注的重要方面。除了提供传统的车厢餐车服务，还可以引入特色餐饮，提供更加丰富多样的餐饮选择，如地方特色小吃、健康饮食等。同时，还可以为一些特殊需求的乘客提供定制餐饮服务，如素食、儿童专用餐等，实现餐饮服务的个性化和差异化。

三是增加便利化的服务项目。高速铁路客运服务行业将注重提供便捷、高效的服务项目，以提升乘客的出行体验。除了传统的优先座位、停车位服务外，还可以引入更多的高科技手段，如自助售票机、行李托运服务、快速安检等，提高乘客的出行便利性。另外，可以适时开展 VR 体验、互动娱乐等项目，为乘客提供更多娱乐选择。

四是加强信息化和互联网服务。随着互联网技术的迅猛发展，高速铁路客运服务行业也将加强信息化和互联网服务。通过 APP、微信公众号等平台，提供实时乘车信息查询、车票预订、座位选择等功能，为乘客提供便捷的在线服务。同时，可以通过大数据分析乘客偏好和行为，个性化推送服务信息，满足不同乘客的需求。

五是提升服务品质和人文关怀。个性化和差异化服务不仅仅是服务项目的完善，更重要的是提升服务品质和注重人文关怀。高速铁路客运服务行业需要加强员工的专业培训，提高服务意识和服务素质，使每位员工都能给予乘客更周到、细致、体贴的服务。积极回应乘客的合理诉求，关注乘客的需求和感受，建立良好的服务互动和沟通机制。

高速铁路客运服务行业注重个性化和差异化服务的发展趋势将进一步提升乘客的出行体验和满意度。通过提供 VIP 服务、定制化行程安排、特色餐饮服务等方式，增加服务的多样性，以便捷、舒适、个性化的服务满足不同乘客的需求，提升乘客的用户体验和满意度。同时，注重服务品质和人文关怀，建立良好的服务互动，提升服务行业的整体形象和品牌价值。

三、区域发展趋势

随着高速铁路网络的不断扩建和完善，越来越多的省份被纳入到国家高铁网络布局中。作为我国重要的产煤大省，山西省也将在“十四五”期间，大力实施高速铁路网络建设，构建贯通南北、连接东西的高速铁路网。

根据规划，到 2025 年，山西省境内将新建成运营太原至临汾、太原至吕梁等高铁线路，运营总里程超过 1000 公里。这标志着山西省正式步入高铁时代，任何两个地级市之间的车程都将被压缩到 2 个小时以内。

未来山西省内更多高铁线路的开通，必将带来巨大的经济效益和社会效益。在经济效益方面，高铁的运营将有效缩短城市间的时空距离，促进山西省内区域经济一体化，优化产业布局和资源配置，带动相关产业发展。在社会效益方面，高铁将便捷山区城市与外界的联系，提高居民的生活质量，并促进旅游业发展。

与此同时，未来山西省高速铁路网的建成，也将为高速铁路客运服务专业带来广阔的发展空间和机遇。具体来看，主要体现在以下几个方面：

第一，高铁客运量的提升将带来大量的就业岗位需求。按照相关预测，到 2025 年，山西省高铁年客运量将达到 1 亿人次。大量新增的客流量势必需要配备专业化的客运服务团队，以保障运营安全和服务质量。这将为高速铁路客运服务专业创造几万个就业岗位。

第二，高铁沿线城市将成为客运服务人才的集聚地。太原、临汾、运城等城市将构成山西省高铁客运的重要枢纽，大量客运服务人员将在这些车站就业，形成专业人才聚集区。这为有志于高铁客运服务专业发展的人才提供了良好的就业环境。

第三，客运服务领域内部也将出现分工细化。随着客流量和车站规模的增长，高铁客运服务岗位将呈现出多样化，如车站行包服务、餐饮服务、值班乘务、车站引导等。这为求职者提供了可选性更广的岗位机会。

第四，客运服务人才培养将更加专业和系统。相关院校、培训机构将开设更多高铁客运服务方面的专业和课程，进行规范化培训，为该领域输送各层次的专业人才。求职者可以选择适合自己的学习途径，获得专业资格。

综上所述，未来山西省内高速铁路网的快速发展，将为高铁客运服务专业带来空前的发展机遇。这既满足了沿线城市对优质客运服务的需求，也为专业人才提供了充分的施展空间。相关部门也应抓住这一历史性机遇，采取有力措施，进一步推进高铁客运服务专业的发展。

四、人才需求

山西省是中国重要的能源基地省份，但长期以来高铁网络建设相对落后。为加快推进山西省的高质量发展，山西省政府高度重视高铁建设。2020年，山西省发改委正式发布了《山西省高速铁路“十四五”发展规划》，明确到2025年，要打造总里程超过1000公里的高铁网络，使山西真正进入高铁时代。

根据规划，山西省未来将新建八大高铁通道。包括：太中银高铁、太临汾高铁、太运高铁、太吕高铁、阳高汾高铁、大西高铁、运之高铁、大临高铁等。这些高铁线路将连通山西省内主要的省会城市、地级城市和重要县城，形成贯通南北、连接东西的高速铁路网。按照规划目标，到2025年底，山西省所有地级及以上城市都将开通高铁。届时，无论是省内城市间的通达还是与周边省市的联通，都将进入“高铁时代”。

1000公里高铁线路的建成运营，意味着山西省高铁客运服务市场将出现爆发式增长。以每公里需要高铁客运服务人员10人来计算，未来5年内，山西省高铁客运服务岗位的总需求量将达到1万人。这为高铁客运服务相关专业的毕业生提供了充足的就业机会。

具体来看，高铁客运服务岗位主要集中在高铁车站和车厢两大区域。车站方面，大型高铁站可提供上千个客服岗位，涉及乘务、售票、安检、引导等。车厢方面，每班高铁都需要配备乘务员、列车长等服役人员。随着未来客流量的增加，这些岗位对人员的需求量也会大幅提升。

与此同时，高铁服务岗位也呈现出细分化趋势。不仅需要传统的客运服务人员，还需要餐饮、购物、广告、房务等服务人才。一些新兴职位，如高铁公安、急救护理、智能设备维护等也逐渐出现。这为求职者提供了更多的选择机会。

面对高铁建设带来的巨大就业潜力，山西省也积极推进高铁服务人才培养。相关院校调整专业设置，增设高铁服务方向；企业也开展职业培训，提升在岗员工素质。通过多方联动，未来山西省完全有能力迎接高铁建设的人才需求波峰，为全国乃至世界提供优秀的高铁服务人才。

五、对策建议

通过以上调研，我们需要根据市场需求，不断调整高速铁路客运专业人才的培养内容，建立完善的人才培养机制和培训体系。此外，还应加强对高铁员工的专业素养培训，提高服务质量和水平。高速铁路客运专业要与当地企业、旅游景区等相关产业进行紧密合作，共同推动经济的发展。通过提供便捷的运输通道和完善的服务，吸引更多的游客和投资者来山西省进行旅游和商务活动。高质量的高速铁路客运专业人才将能够更好地满足乘客的需求，提升服务质量和效率，推动山西省经济的发展。同时，也能够为当地居民和游客提供更加便捷、舒适的出行方式，促进产业和旅游业的繁荣。