



黑龙江农业职业技术学院

2025 级高职专业人才培养方案

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

负 责 人：宋晓微

制定时间：2025 年 6 月

二〇二五年六月

编制说明

按照教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和《省教育厅关于开展职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》要求，为贯彻落实《国家职业教育改革实施方案》、《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》，对标《中华人民共和国教育部职业教育专业教学标准-2025年修（制）订》文件要求，扎实推进国家专业教学标准落地实施，提升职业教育质量，制定本专业人才培养方案。

学院与北京中航铁服控股集团股份有限公司等企业共同确立培养目标，依据岗位、工作任务和职业能力设置课程，优化了人才培养方案课程体系和课程结构，顺应高速铁路客运行业数字化、网络化、智能化发展的新趋势，不断满足高速铁路客运行业高质量发展对高技能人才的需求。本方案由高速铁路客运服务专业教学团队、企业（行业）人员共同研究讨论编制。

主要编制人员

姓名	单位/职务	职称
宋晓微	黑龙江农业职业技术学院/经济管理系/高速铁路客运服务专业带头人	讲师
张雅静	黑龙江农业职业技术学院/经济管理系/主任	教授
季美辰	北京中航铁服控股集团股份有限公司/副总经理	讲师
刘艳	北京中航铁服控股集团股份有限公司/校企合作部主任	讲师
杜然然	北京中航铁服控股集团股份有限公司/教师	讲师

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
(一) 服务面向	1
(二) 职业发展	1
(三) 岗位及职业能力分析	2
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	3
六、课程设置	5
(一) 公共基础课程	5
(二) 专业课程	15
(三) 实践性教学环节	17
(四) 相关要求	17
七、学时安排	18
八、教学进程总体安排	19
九、质量保障	22
(一) 师资队伍	22
(二) 教学设施	23
(三) 教学资源	24
(四) 教学方法	25
(五) 教学评价	25
(六) 质量管理	25
十、毕业要求	28
十一、附录	29
(一) 论证专家名单及论证意见	29
(二) 人才培养方案变更审批表	30

本专业紧密对接黑龙江省“旅游康养”产业体系中的“基础设施”链条，精准聚焦“高铁站”关键服务环节，深度契合区域旅游康养产业对高效客运服务的需求；在区域产业协同中，北京中航铁服控股集团股份有限公司、哈尔滨铁路局集团公司作为核心企业，承担高速铁路客运服务、运输组织调度等关键职能，为本专业人才培养提供产业实践场景与岗位需求导向，形成专业教育与区域产业发展的深度联动，助力黑龙江省旅游康养产业基础设施服务能力提升。对比传统培养目标，本专业新增数字化转型定位，从单纯技能培养转向“智能服务技术+专业服务能力”双提升，适配黑龙江区域高寒高铁运营需求，强化低温环境下客运应急与设备维护知识；同时校准区域特色适配方向，增加寒地旅客服务优化等内容。

本专业与北京中航铁服控股集团股份有限公司开展校企合作，实施“2+0.5+0.5”人才培养模式，共建河北廊坊实训基地，由企业承担36%学时比例的理论和实践教学任务，实现校企协同育人。

一、专业名称及代码

高速铁路客运服务（500113）

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、基本修业年限

三年

四、职业面向

（一）服务面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁道运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输（531）
主要职业类别（代码）	铁路列车乘务员（4-02-01-02） 铁路车站客运服务员（4-02-01-03）
主要岗位（群）或技术领域	列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等
职业类证书	铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业技能等级证书

（二）职业发展

本专业学生毕业后，可在高速铁路客运相关岗位上逐步实现职业晋升。初始阶段，主要从事列车乘务员、车站客运服务员等基础岗位工作，随着职业素养和专业技能的进一步增强，结合一定的管理经验，能够晋升至列车长、车站售票值班员、综控室主任等管理岗位。对于部分具备较强综合能力和发展潜力的学生，

经过长期的行业深耕和持续学习，还有机会进入铁路运输企业的管理部门，从事客运组织管理、服务质量监督等高级管理工作。同时，鼓励学生在职业发展过程中考取更高等级的职业资格证书，以拓宽职业发展空间，适应行业对高技能人才的需求。此外，还可依托专业知识和技能，向航空、城市轨道交通等相关服务领域拓展，实现跨行业职业发展。

（三）岗位及职业能力分析

主要工作岗位及其能力分析

职业岗位	工作任务	职业能力要求	对应职业能力课程	所需职业资格证书
铁路列车乘务员	1. 查验票证，组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续。 2. 整理旅客行李及卧具，提供卫生、餐饮、商品服务。 3. 处理旅客投诉及突发事件，维持车厢秩序。 4. 宣传旅行常识，协助乘警检查易燃、易爆等危险品。 5. 管理车厢服务设施、备品。 6. 组织实施标准化作业，办理站车联系交接。	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. 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。	1. 铁路旅客运输组织 2. 铁路旅客运输服务管理 3. 铁路客运规章 4. 铁路客运安全与应急 5. 智能高速铁路服务技术 6. 高速铁路行车组织 7. 铁路运输收入管理 8. 高速铁路客运服务礼仪 9. 铁路旅客服务心理	铁路列车乘务员证
铁路车站客运服务员	1. 编制调整日班客运计划，分配调整车票票额。 2. 调查分析客流，提出增减车辆、增开或停运列车的建议。 3. 办理旅客购买、改	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. 能负责检查客运营业场所服务设备设施，发现问题及时报	1. 铁路旅客运输组织 2. 铁路旅客运输服务管理 3. 铁路客运规章 4. 铁路客运安全与应急	铁路车站客运服务员证

	签车票及退票。 4. 组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票。 5. 检查旅客携带违禁物品，处理违章乘车人员。 6. 维护候车厅、站台、股道卫生环境。 7. 接发列车，为列车上水、补水，办理站车交接。 8. 处理旅客问询、投诉及突发事件。	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。	5. 智能高速铁路服务技术 6. 高速铁路行车组织 7. 铁路运输收入管理 8. 高速铁路客运服务礼仪 9. 铁路旅客服务心理	
--	--	--	---	--

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗 敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路旅客运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业，能够从事高速铁路客运服务工作的高技能人才。

（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. 素质目标

（1）思政素养

坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）文化素质

①掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力。

②具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用。

③掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好。

（3）职业素质

①掌握与高速铁路客运服务专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神。

②树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

（4）身心素质

①掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，达到国家大学生体质健康测试合格标准，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯。

②具备一定的心理调适能力，有较强的承受挫折的能力，能够在突发状况下沉着冷静，并做出合理决策。

2. 知识目标

（1）掌握必备的政治理论、科学文化基础知识、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）掌握信息技术基础知识。

（4）掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信，高速铁路客运设备设施及铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识。

（5）掌握铁路客运服务礼仪、铁路旅客服务心理、铁路卫生防疫与急救等方面的专业基础理论知识。

（6）掌握铁路客运规章及相关知识。

- (7) 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。
- (8) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。
- (9) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。
- (10) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。
- (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。

3. 能力目标

- (1) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力。
- (2) 具有整合知识和综合运用知识分析问题和解决问题的能力。
- (3) 具有团队合作能力。
- (4) 掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技能；具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力。
- (5) 掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力。
- (6) 具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能。
- (7) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务的能力。

六、课程设置

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。

将思想政治理论、体育、军事理论与军训、心理健康教育、劳动教育等列为公共基础必修课程。将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、美育、人工智能、语文、数学、物理、化学、外语、国家安全教育、信息技术、艺术、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或选修课程。

1. 思想道德与法治

(1) 课程目标

“思想道德与法治”课程，是一门融思想性、政治性、科学性、理论性、实践性于一体的思想政治理论课。本课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，针对大学生成长过程中面临的思想道德与法治问题，开展马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育。通过学习本课程，启发大学生领悟人生真

谛、把握人生方向，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，广泛践行社会主义核心价值观；引导大学生遵守道德规范、锤炼道德品格，把正确的道德认知、自觉的道德养成和积极的道德实践紧密结合起来，引领良好的社会风尚；帮助大学生学习法治思想，养成法治思维，自觉尊法学法守法用法，从而全面提高大学生的思想道德素质和法治素养，做担当民族复兴大任的时代新人。

（2）主要内容

课程内容分为绪论及六章，共七个部分。主要讲授时代新人的历史使命、树立正确的人生观、坚定理想信念、弘扬中国精神、践行社会主义核心价值观，遵守道德规范、增强法治素养的基本理论、基本方法。

（3）教学要求

课程以课堂理论教学为主，课外实践教学为辅。课堂教学鼓励教师理论与实践结合，充分挖掘课程资源，积极运用讲授法、问题导向法、案例教学法、情景模拟法、VR 体验法、小组合作法等教学方法。课外实践教学以参观、社会调查、拍摄微电影等为主要形式，提高教学的针对性与实效性，增强其感染力，使课程从“知识传递”转向“价值塑造+能力培养”。

本课程设置 48 学时，其中理论学时 32 学时，实践学时 16 学时，计 3 学分。根据教育部印发的《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》文件精神，从本课实践学时中划出 8 学时作为思想政治理论课实践教学。

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

（1）课程目标

“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”课程是以马克思主义中国化时代化为主线，充分反映中国共产党把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合、同中华优秀传统文化相结合产生的马克思主义中国化时代化理论成果，从理论与实践、历史与逻辑的统一上揭示马克思主义中国化时代化的历史进程、主要内容和历史地位，帮助学生理解毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生深刻理解中国共产党为什么能、中国特色社会主义为什么好，归根到底是马克思主义行、是中国化时代化的马克思主义行。

（2）主要内容

课程内容分为绪论、结束语及八章，共十个部分。讲授内容包括毛泽东思想和邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观构成的中国特色社会主义理论体系。

（3）教学内容

本课程设置 32 学时，计 2 学分。运用精品在线课程资源以及其他信息化教学资源进行线上线下混合式教学，开展理论学习、案例剖析、视频感悟、参与体验和社会实践活动。灵活采用情景教学、讲授、问题导向、自主学习、案例教学、辩论辨析等教学方法，提高教学的针对性与实效性。

3. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论

（1）课程目标

“习近平新时代中国特色社会主义思想概论”课程是系统阐释习近平新时代中国特色社会主义思想科学体系、严密逻辑和丰富内涵的关键课程。通过理论讲授帮助学生全面认识习近平新时代中国特色社会主义思想的时代意义、理论意义、实践意义、世界意义，深刻把握其中贯穿的马克思主义立场观点方法，进一步增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，努力成长为担当民族复兴大任的时代新人。

（2）主要内容

本课程按照最新版马克思主义理论研究和建设工程重点教材和教育部下达的统编教学课件开展教学。教学内容充分体现“十个明确”“十四个坚持”的核心内容，通过系统讲授习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求，结合习近平新时代中国特色社会主义思想在中华大地的生动实践，全面解读党在新时代的基本理论、基本路线、基本方略，系统阐述关于新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局和发展方向、发展方式、发展动力、战略步骤、外部条件、政治保证等基本问题。

（3）教学要求

教学以课堂讲授为主，辅以问题链教学、案例分析、探究式教学、互动教学等形式，将传统教学手段与现代信息技术手段相结合，提高教学效率。同时充分利用实践教学条件，通过课堂实践、校园实践、社会实践等教学模式，增强学生的实践创新能力。

本课程设置 48 学时，其中理论学时 32 学时，实践学时 16 学时，计 3 学分。根据教育部印发的《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》文件精神，从本课实践学时中划出 8 学时作为思想政治理论课实践教学。

4. 形势与政策

（1）课程目标

“形势与政策”课程帮助学生及时了解新时代国内外最新动态，熟悉党和国家的重大方针政策；提高学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义，独立思考、分析和解决实际问题的能力；引导学生认识中国特色社会主义的历史逻辑、理论逻辑

辑和实践逻辑，增强对中华民族伟大复兴战略全局的理解。通过系统的教学内容和实践活动，帮助学生树立正确的政治立场、扎实理论素养、拓宽国际视野、增强社会责任感，提高学生的综合素质和社会责任感，为其成为国家建设的栋梁之材奠定基础。

（2）主要内容

本课程按照专题进行讲授，讲授内容主要依据教育部社会科学司、思想政治工作司委托、中共中央宣传部时事报告杂志社主办的《时事报告（大学生版）》，同时参考教育部《高校“形势与政策”课教学要点》确定讲授内容。教学内容包括国内外政治、经济、文化等方面的形势和政策，以及当前热点问题和时事新闻，涵盖相关领域的基本概念、历史背景、现状和发展趋势等知识。

（3）教学要求

本课程设置 32 学时，每学期开设 8 学时，分四学期连续不间断开设，共计 2 学分。授课中，将系统的理论讲授、准确的案例剖析及学生的视频感悟、热点问题讨论等多种教学方法相结合，充分利用现代化教学设备、视频音影、教材杂志等教学资源，帮助学生多角度、多方面了解国内外时政，提高“形势与政策”课程教学的针对性和实效性。

5. 中华民族共同体概论

（1）课程目标

“中华民族共同体概论”课程是一门集政治性、学理性、价值性、知识性于一体的思想政治理论课。课程坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进民族工作的重要思想，全面落实立德树人根本任务，充分发挥铸牢中华民族共同体意识教育的主渠道作用，深化铸牢中华民族共同体意识教育，不断巩固各族师生的中华民族共同体思想基础。

（2）主要内容

本课程共有十六讲内容。第一讲：中华民族共同体基础理论；第二讲：树立正确的中华民族历史观；第三讲：文明初现与中华民族起源（史前时期）；第四讲：天下秩序与华夏共同体演进（夏商周时期）；第五讲：大一统与中华民族共同体初步形成（秦汉时期）；第六讲：五胡入华与中华民族大交融（魏晋南北朝）；第七讲：华夷一体与中华民族空前繁盛（隋唐五代时期）；第八讲：共奉中国与中华民族内聚发展（辽宋夏金时期）；第九讲：混一南北与中华民族大统合（元朝时期）；第十讲：中外会通与中华民族稳固壮大（明朝时期）；第十一讲：中华一家与中华民族格局底定（清前中期）；第十二讲：民族危亡与中华民族意识觉醒（1840—1919）；第十三讲：先锋队与中华民族新选择（1919—1949）；第十四讲：新中国与中华民族新纪元（1949—2012）；第十五讲：新时代与中华民族

共同体建设(2012—)；第十六讲：文明新路与人类命运共同体。

(3) 教学要求

本课程设置 32 学时，计 2 学分。主要采用课堂讲授、案例分析、分组讨论等方式授课。通过史与论、编与讲、教与学，注重发展学生核心素养，将知识传授、能力培养与思想理论、理想信念教育有机融合，引导大学生重视对中华民族历史的学习研究和宣传，注重对中华民族历史经验的总结借鉴和汲取，形成人心凝聚、团结奋进的强大精神纽带。

6. 国家安全教育

(1) 课程目标

“国家安全教育”课程，是一门在党的教育方针、习近平总体国家安全观、新时代军事战略方针的指导下，围绕着立德树人根本任务、维护国家安全和军事目标等方面，提升学生国家安全意识和国家安全素养的课程。通过学习本课程，从让学生充分了解国家安全基础知识入手，通过分析在各领域都要维护国家安全的重要性，来提升学生的国家安全意识，树立总体国家安全观，掌握分析国家安全形势的方法，达到总体上提升学生国家安全素养，强化责任担当，培育有利于国家安全发展的合格储备人才的效果。

(2) 主要内容

课程内容涉及总体国家安全观、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、资源安全、核安全、海外利益安全、新型领域安全等方面。根据实际教学时数和学生的接受能力，可适当结合真实案例、时政热点，挖掘素材对课程内容进行补充和整合。

(3) 教学要求

本课程设置 16 学时，计 1 学分。课程以课堂理论教学为主，在讲授法的基础上，结合案例分析、视频感悟、小组讨论、学生汇报分享等方式，充分发挥教师与学生的双主体地位，以提高课堂讲授效果。鼓励教师把理论与实践结合，充分利用现代教学技术，VR 体验法等新形式，创新教学方法，增强学生对国家安全课程内容的理解，培育学生的爱国热情和责任担当。

7. 军事理论

(1) 课程目标

课程以习近平强军思想和习近平关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，培养学生综合国防素质，

使学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能；全面践行总体国家安全观，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识；弘扬爱国主义精神，传承红色基

因，培养具有深厚国防底蕴的高技能人才，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。

（2）主要内容

课程内容分为五个模块：中国国防模块含国防概述、国防历史、国防法规、国防建设和国防动员；国家安全模块含中国地缘环境、国家安全形势、国际战略形势、世界军事形势；军事思想模块含中国古代军事思想、毛泽东军事思想、当代中国军事思想、习近平强军思想；现代战争模块含战争概述、新军事革命、新信息化战争；信息化设备模块含信息化装备概述、信息化作战平台、信息化杀伤武器。

（3）教学要求

本课程 32 学时，2 学分。运用《军事理论》在线课程资源以及其他信息化教学资源进行线上线下混合式教学，采用互动式的典型案例教学法、针对性的经典战例教学法和问题型的讨论启发式教学法，提升学生军事创新思维和战略思维能力，培养学生解决复杂军事任务的综合能力。同时，针对学生专业特点和军事学科前沿动态，开展多样化的系列专题教学，满足学生个性化需求。

8. 大学体育

（1）课程目标

课程以促进学生全面发展为核心，致力于通过系统的体育教学与实践，达成以下目标：

提升身体素质：全面发展学生的力量、速度、耐力、柔韧、灵敏等身体素质，增强身体机能，提高机体的适应能力和抗疲劳能力，为学生的学习、生活和未来工作奠定坚实的身体基础。

培养运动能力：使学生掌握至少 1-2 项专业运动技能和多种日常锻炼的方法，具备独立进行科学锻炼的能力，能够根据自身情况制定合理的运动计划，提高运动表现水平，养成终身锻炼的习惯。

塑造体育素养：培养学生对体育的兴趣和爱好，增强体育意识和体育精神，树立正确的体育价值观和健康生活理念。通过体育活动，培养学生的团队协作精神、竞争意识、坚韧不拔的意志品质和良好的心理素质，促进学生的心理健康和社会适应能力的提升。

弘扬体育文化：让学生了解体育的历史、文化和发展趋势，传承和弘扬体育文化，增强民族自豪感和文化自信。通过参与不同形式的体育活动，拓宽学生的视野，促进不同文化背景下的交流与合作。

（2）主要内容

基础体能训练包括力量训练、速度训练、耐力训练、柔韧训练、灵敏协调训

练。运动技能教学包括篮球、足球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操、街舞等体育项目的基本技术动作、进攻战术、防守战术和团队配合。介绍常见运动项目的竞赛规则和裁判方法，提高学生的实战能力，培养学生的规则意识和公平竞争精神。

（3）教学要求

本课程 112 学时，7 学分。分为大学体育 1，64 学时，4 学分；大学体育 2，48 学时，3 学分。根据教学目标和学生的实际情况，选择合适的教学方法和教学手段。采用讲解示范、分组练习、游戏竞赛、个别指导等多样化的教学方法，激发学生的学习兴趣 and 积极性，提高教学效果。注重培养学生的自主学习能力和创新能力，引导学生积极参与教学过程，主动探索和掌握运动技能。

9. 大学生心理健康教育

（1）课程目标

帮助学生理解心理健康对个人成长与社会适应的重要意义，掌握心理健康的基本理论与实用技能。引导学生正确认识自我、调节情绪、优化人际交往，增强心理调适能力与抗压韧性。培育学生积极向上的心理品质，坚定心理成长信心，强化心理健康维护的自觉性、主动性，促进学生心理健康与全面发展，为应对人生挑战筑牢心理根基。

（2）主要内容

心理学基础知识与大学生心理发展特点，心理健康标准及常见心理问题识别；情绪管理策略、压力应对方法与心理危机干预途径；人际交往原则、沟通技巧及团队协作心理；自我认知探索、生涯规划与个人成长心理。通过系统学习，全面提升学生心理素养。

（3）教学要求

本课程 32 学时，2 学分。运用线上优质慕课资源与线下课堂教学相结合的混合式教学模式，开展理论讲解、案例研讨、团体辅导、心理测评、实践体验与分享等教学活动。灵活运用讲授法、案例教学法、小组讨论法、角色扮演法、情景模拟法等教学方法，增强教学的吸引力与实效性，助力学生提升心理健康水平。

10. 公共外语

（1）课程目标

高等职业教育专科英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人根本任务，在中等职业学校和普通高中教育的基础上，进一步促进学生英语学科核心素养的发展，培养具有中国情怀、国际视野，能够在日常生活和职场中用英语进行有效沟通的高技能人才。通过本课程学习，学生应该能够达到课程标准所设定的四项学科核心素养的发展目标。职场涉

外沟通目标：掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识，具备必要的英语听、说、读、看、写、译技能，能够识别、运用恰当的体态语言和多媒体手段，根据语境运用合适的策略，理解和表达口头和书面话语的意义，有效完成日常生活和职场情境中的沟通任务。在沟通中善于倾听与协商，尊重他人，具有同理心与同情心；践行爱国、敬业、诚信、友善等价值观。多元文化交流目标：能够通过英语学习获得多元文化知识，理解文化内涵，汲取文化精华，树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识，形成正确的世界观、人生观、价值观；通过文化比较加深对中华文化的理解，继承中华优秀传统文化，增强文化自信；坚持中国立场，具有国际视野，能用英语讲述中国故事、传播中华文化；掌握必要的跨文化知识，具备跨文化技能，秉持平等、包容、开放的态度，能够有效完成跨文化沟通任务。语言思维提升目标：通过分析英语口头和书面话语，能够辨析语言和文化中的具体现象，了解抽象与概括、分析与综合、比较与分类等思维方法，辨别中英两种语言思维方式的异同，具有一定的逻辑、思辨和创新思维水平。锤炼尊重事实、谨慎判断、公正评价、善于探究的思维品格。自主学习完善目标：认识英语学习的意义，树立正确的英语学习观，具有明确的英语学习目标，能够有效规划学习时间和学习任务，运用恰当的英语学习策略，制订学习计划、选择学习资源、监控学习过程、评价学习效果。能根据升学、就业等需要，采取恰当的方式方法，运用英语进行终身学习。

（2）主要内容

高等职业教育专科英语课程内容是发展学生英语学科核心素养的基础，突出英语语言能力在职场情境中的应用。课程内容由两个模块组成：基础模块和拓展模块。拓展模块主要分为三类：职业提升英语、学业提升英语和素养提升英语。

（3）教学要求

本课程 64 学时，4 学分。分为公共外语 1 和公共外语 2，各 32 学时，2 学分。运用省级精品在线课程资源以及其他信息化教学资源进行线上线下混合式教学，灵活采用情境教学法、讲授法、问题导向法、自主学习法、案例教学法等教学方法，提高教学的针对性与实效性。

11. 计算机基础

（1）课程目标

主要分三部分。知识目标：要求学生掌握计算机硬软件基础、操作系统功能、办公软件原理及网络架构；能力目标：强调熟练操作计算机，具备系统维护、办公软件应用及网络安全防护能力；素养目标：注重思政引领，通过规范学习，强化信息道德与法治意识，引导学生尊重知识产权、抵制不良信息，在团队协作中培养集体荣誉感，激发学生将个人技术成长与国家科技发展相结合。

（2）主要内容

包括三大模块，计算机基础知识模块主要讲解计算机发展、系统组成及 Windows10 系统操作；办公软件应用模块围绕 WPS 的文字、表格、演示展开，包括文档编辑与排版、数据表格计算与处理、演示文稿设计与制作技能；计算机网络基础模块包括网络基础概念、连接配置方法，以及网络应用与安全防护知识。

（3）教学要求

本课程 32 学时，2 学分。采用“理论+实践”结合及线上线下混合式教学，综合运用省级、校级精品在线课程资源，开展情景化工作项目体验、数字化办公模拟、作品设计与创作等理论学习和实践活动。结合各专业实际，灵活采用案例教学法、情境教学法、成果导向法、自主学习法等教学方法，鼓励开展任务驱动学习，提高教学灵活性和实用性。

12. 人工智能通识与应用

（1）课程目标

课程是针对高职专业学生开设的人工智能通识课，定位为通向互联网和人工智能世界的桥梁，承担知识传递、技能提升、思维训练和 AI 应用的目的，课程设计理念以提高人工智能素养为切入点，以培养应用人工智能技术解决复杂问题为核心，以培养学生具备基本的人工智能思维能力为目标，重点培养高职学生的人工智能素养、计算思维能力和人工智能应用能力。

（2）主要内容

课程内容涵盖基础理论、技术应用、伦理规范等模块。

（3）教学要求

在第 2 学期面向不同专业学生开展 32 学时的人工智能通识课程，共计 2 个学分，课程运用精品在线课程资源以及其他信息化教学资源进行教学，开展理论学习、案例剖析、视频感悟、参与体验和社会实践活动。

13. 大学美育

（1）课程目标

课程旨在通过系统的审美教育，塑造学生健全人格，提升其综合素养，助力学生全面发展，更好地适应社会需求。在审美素养方面，引导学生认识美、发现美、欣赏美。通过艺术鉴赏、美学理论学习等内容，让学生掌握不同艺术形式、文化领域中的审美标准与规律，增强对音乐、美术、文学等艺术作品的感知力与理解力，提升审美眼光与鉴赏水平。创造力培养上，激发学生创新思维，使其能将美学理念融入专业实践，实现技术技能与艺术审美的融合。同时，以美育人、以文化人，通过丰富的审美体验，塑造学生健全人格，培养积极情感与正确价值观，增强文化自信，传承与弘扬中华优秀传统文化。

（2）主要内容

课程围绕审美理论、艺术实践与文化遗产展开。理论部分涵盖美学基础原理、艺术门类特征与审美规律，艺术实践包括音乐、美术、舞蹈、戏剧等艺术形式的欣赏，让学生亲身感受文化遗产内容，聚焦中华优秀传统文化中的美学元素。

（3）教学要求

本课程设置 32 学时，计 2 学分。课程授课中，以课堂理论教学为主，感受各种艺术形式为辅，采用多样化教学方法，如讲授法、讨论法、实践法、欣赏法等，激发学生学习兴趣，提高参与度，增强课堂吸引力与互动性。运用现代教育技术，如多媒体、虚拟现实等，丰富教学资源，增强教学的直观性和趣味性。教学内容强调理论与实践结合，融入中华优秀传统文化及专业相关美学元素，提升课程实用性。

14. 劳动教育

（1）课程目标

课程旨在引导学生树立正确劳动价值观，深刻理解劳动对于个人成长、社会进步的重要意义，摒弃轻视劳动的观念，真正认同“劳动最光荣”的理念。通过系统训练，帮助学生掌握日常生活劳动、生产劳动、服务性劳动的方法与技能，不仅提升专业实践能力，也增强解决生活实际问题的本领。在劳动实践过程中，着重锤炼学生敬业奉献、吃苦耐劳、精益求精的职业品质，培养创新意识与团队协作精神，塑造勇于担当的责任意识。同时，推动学生将劳动理论与实践紧密结合，实现知行合一，在劳动中深化专业认知，促进知识、技能与情感的有机融合，为其职业发展与终身成长奠定坚实基础，最终培育出德技并修、全面发展的高技能人才。

（2）主要内容

课程以《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》为指导，主要学习日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。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；热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；具备满足生存发展需要的基本劳动能力，形成良好劳动习惯。

（3）教学要求

本课程设置 16 学时，计 1 学分。教学过程中坚持理论与实践并重，采用项目式、任务驱动式教学方法，增强学生参与感。理论教学注重劳动价值观引导、劳动知识讲解；实践教学依托校内实训基地、校外企业与社区，为学生提供真实劳动场景。评价体系强调过程性与综合性，通过劳动实践成果、日常劳动表现、

劳动态度等多维度考核，结合学生自评、互评与教师评价，全面衡量学习成效，确保劳动教育目标有效达成。

（二）专业课程

专业核心课程主要教学内容

序号	课程名称	典型工作任务描述	主要教学内容
1	铁路旅客运输组织	（1）铁路车站票务、旅客进站、候车、乘降、行包运输及特殊情况处理等组织工作。 （2）铁路列车旅客乘降、运送及特殊情况处理等组织工作。 （3）铁路站车交接及其他关联部门协同作业组织。	（1）了解铁路旅客列车车次编排及编组，铁路快运组织等。 （2）理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用。 （3）掌握铁路客运站务工作组织，铁路客运乘务工作组织，铁路站车协同工作组织，铁路客户服务组织等。
2	铁路客运规章	（1）铁路车站按规定办理售票、改签、退票、旅客运输合同变更、出站口不符合乘车条件业务及行包运输等工作。 （2）铁路列车办理补票、补签、途中旅客运输合同变更及不符合乘车条件业务等工作。 （3）铁路站车处理旅客携带品超范围工作。	（1）了解铁路跨境旅客运输有关规定。 （2）理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更的办理规定，旅客不符合乘车条件的处理规定。 （3）掌握旅客运输合同订立、变更、终止及违约等手续办理，铁路职工乘车证业务，铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等。
3	铁路旅客运输服务管理	（1）铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织等服务工作。 （2）铁路列车旅客旅行全面服务、重点照顾、处理特殊旅客服务需求工作。 （3）铁路处理旅客投诉站车服务质量	（1）了解铁路旅客运输服务质量监督管理。 （2）理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设，旅客服务心理等知识。 （3）掌握铁路旅客站车服务组织工作，服务质量规范，服

		量问题工作。	务技巧及服务质量问题投诉处理等。
4	铁路客运安全与应急	(1) 铁路站车保证旅客运输全过程安全工作。 (2) 铁路站车非正常情况下的应急处理工作。 (3) 铁路站车旅客人身伤害事故处理。 (4) 铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置。 (5) 协助铁路客运事故的调查处理。	(1) 了解站车设备设施安全基础知识。 (2) 理解高速铁路客运安全案例分析。 (3) 掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全,防火安全及电器安全,防恐防暴处理,携带品查堵及处理,旅客人身伤害事故处理,站车非正常情况应急处置等。
5	智能高速铁路服务技术	(1) 铁路互联网候补售票、车站自动验证票、检票工作。 (2) AI 机器人自动解答旅客问讯工作。 (3) 铁路为旅客提供旅行全程全方位信息服务工作。 (4) 铁路客运信息数字化管理、全面共享及创新业务流程再造工作。 (5) 自动编制、调整作业计划,实现对车站内广播、引导、检票闸机等设备的控制工作。	(1) 了解客票系统的基本架构、功能和应用;自动售、检票系统应用。 (2) 理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用。 (3) 掌握旅客服务系统,客运管理信息系统,站车无线交互系统的架构、主要功能及应用等。
6	高速铁路行车组织	(1) 高速铁路车站接发列车作业。 (2) 动车组的调车作业,动车组以外的调车作业。 (3) 列车调度指挥。	(1) 了解高速铁路调度指挥原则。 (2) 理解高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图。 (3) 掌握高速铁路车站作业组织、灾害天气行车、事故救援等。
7	铁路运输收入管理	(1) 铁路车站票据出入库、管理、交接、现金支票出入柜、缴解款工作。 (2) 铁路车站收入票据填写工作。	(1) 了解铁路运输收入管理的原则。 (2) 理解铁路旅客运输收入及其构成。

		(3) 铁路车站进款管理、保管、存汇工作。 (4) 铁路列车票款及收入管理工作。 (5) 协助收入稽查的收入检查工作。	(3) 掌握铁路客货运输票据管理, 运输费用的核收与结算, 运输收入进款管理, 运输收入监督检查, 运输收入事故处理, 运输收入信息与计算机管理等。
--	--	---	--

(三) 实践性教学环节

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

(1) 实训

在校内外进行高速铁路乘务、高速铁路票务、高速铁路客运站务服务、高速列车运行、卫生防疫与急救、形象塑造、安全应急与消防等实训, 包括单项技能实训、综合能力实训、生产性实训等。

(2) 实习

在铁路客运行业的客运站、客运段等企业进行列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等岗位实习, 包括认识实习和岗位实习。

实习实训既是实践性教学, 也是专业课教学的重要内容, 应注重理论与实践一体化教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高速铁路客运服务专业岗位实习标准要求》。

(四) 相关要求

学校充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用, 在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容; 结合实际落实课程思政, 推进全员、全过程、全方位育人, 实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。统筹安排各类课程设置, 注重理论与实践一体化教学; 结合实际, 开设安全教育、社会责任、绿色环保、管理等方面的选修课程、并将有关内容融入专业课程教学; 组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

七、学时安排

专业教育教学时间分配表

项目	学期 周数		一	二	三	四	五	六	合计	学时	学分
入学教育			(0.5)						(0.5)		
军训			2						2	112	2
课堂教学 (授课、实验)			16	16	16	16	12		76	1856	116
公选任选课			(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)		64	4
专项实训				2	2	2			6	144	6
认识实习							6		6	144	6
岗位实习								18	18	432	18
毕业设计								2	2	48	2
机动(劳动)周			1	1	1	1	1		5		
考试			1	1	1	1	1		5		
社会实践			(1)	(1)	(1)	(1)	(1)		(5)		
总计			20	20	20	20	20	20	120	2800	154

学时分配比例表

序号	课程类别	学时	占总学时比例 (取小数点后两位)	备注
1	公共基础课程	832	29.71%	不低于 25%
	专业课程	1968	70.29%	
2	理论课程	1178	42.07%	
	实践教学	1622	57.93%	不低于 50%
3	必修课程	2400	85.71%	
	选修课程	400	14.29%	不低于 10%
教学活动总学时		2800	100%	

八、教学进程总体安排

专 业 教 学 进 程 表

课程类别	课程性质	课程名称	学分	学时分配			按学期分配周学时						开课院（部）
							第一学年		第二学年		第三学年		
				合计	理论	实践	一 16	二 16	三 16	四 16	五 12	六	
公共基础课程	必修课	军训	2	112	0	112	（2周）						学生工作部
		大学生心理健康教育	2	32	16	16	2						学生工作部
		军事理论	2	32	32	0	2						军事体育教学部
		大学体育 1	4	64	6	58	4						军事体育教学部
		公共外语 1	2	32	16	16	2						基础部
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	24	8	2						马克思主义理论课教研部
		思想道德与法治	3	48	32	16	3						马克思主义理论课教研部
		国家安全教育	1	16	12	4	1						马克思主义理论课教研部
		计算机基础	2	32	16	16	2						信息工程系
		大学生职业发展与就业指导	2	32	22	10	2						招生就业培训处
		大学美育	2	32	16	16	2						教务处
		公共外语 2	2	32	16	16		2					基础部
		大学体育 2	3	48	4	44		3					军事体育教学部
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论课	3	48	32	16		3					马克思主义理论课教研部
		中华民族共同体概论	2	32	24	8		2					马克思主义理论课教研部
		人工智能通识与应用	2	32	16	16		2					信息工程系
		劳动教育	1	16	16	0		1					教务处
		大学生创业基础	2	32	22	10				2			招生就业培训处
		形势与政策(1234)	2	32	32	0	（0.5）	（0.5）	（0.5）	（0.5）			马克思主义理论课教研部
		普通话	2	32	16	16	2						基础部
	小 计	43	768	370	398	24	13		2				
		党史国史、中华优秀传统文化、大学语文、健康教育、美育课程、	4	64	64	0	（4）	（4）	（4）	（4）	（4）	（4）	教务处

	选修课	职业素养、国学教育类课程、创新创业教育、人文素养、“互联网+”等课程											
		小 计	4	64	64	0	0	0	0	0	0		
		合计	47	832	434	398	24	13	0	2	0		
专业课程	专业基础课	铁路旅客服务心理	4	64	40	24		4/1					经济管理系
		高速铁路列车餐饮服务	4	64	40	24		4/1					经济管理系
		高速铁路客运服务礼仪	4	64	40	24			4/1				经济管理系
		高速铁路运输企业管理	4	64	40	24			4				经济管理系
		铁道概论	4	64	40	24			4				经济管理系
		职业形象设计	4	64	40	24				4/1			经济管理系
		形体训练	2	32	16	16					3		北京中航铁服控股集团
		小 计	26	416	256	160	0	8	12	4	3		
	专业核心课	铁路客运规章	4	64	40	24			4/1				经济管理系
		铁路旅客运输组织	2	32	16	16				2			经济管理系
		铁路客运安全与应急	4	64	40	24				4/1			经济管理系
		铁路旅客运输服务管理	4	64	40	24					5		北京中航铁服控股集团
		智能高速铁路服务技术	4	64	40	24					5		北京中航铁服控股集团
		高速铁路行车组织	4	64	40	24					5		北京中航铁服控股集团
		铁路运输收入管理	4	64	40	24					5		北京中航铁服控股集团
		小 计	26	416	256	160	0	0	4	6	20		
	专业拓展课 (限选)	服务沟通技巧	3	48	32	16		3					经济管理系
		食品营养与卫生	4	64	40	24			4				经济管理系
		龙江铁路旅游地理	4	64	40	24				4			经济管理系
		文化旅游	4	64	40	24				4			经济管理系
		公共关系	4	64	40	24				4			经济管理系
		铁路运输市场营销	4	64	40	24			4				经济管理系
		铁路班组管理	(3)	(48)	(32)	(16)			(3)				经济管理系

		铁路客户服务业务	(4)	(64)	(40)	(24)				(4)			经济管理系
		铁路客运法律法规	(2)	(32)	(16)	(16)				(2)			经济管理系
		轨道交通安全检查	(3)	(32)	(16)	(16)					(3)		北京中航铁服控股集团
		小 计	23	368	232	136	0	3	8	12	0		
合 计		75	1200	744	456	0	24	24	24	23			
总 计		122	2032	1178	854	24	37	24	26	23			

实训实习项目学分分配表

序号	实训实习项目	学分	学时	按学期分配实训项目						实训地点	
				第一学年		第二学年		第三学年			
				一	二	三	四	五	六	校内	校外
1	高铁乘务综合实训	1	24		√					√	
2	客运站务服务实训	1	24		√					√	
3	服务礼仪实训	1	24			√				√	
4	铁路票务实训	1	24			√				√	
5	形象塑造实训	1	24				√			√	
6	安全应急实训	1	24				√			√	
7	认识实习	6	144					√			√
8	岗位实习	18	432						√		√
9	毕业设计	2	48						√		√
合计		32	768								

备注：实践性教学环节严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校高速铁路客运服务专业实训标准》。

职业资格证书

序号	名 称	考核学期						备注
		一	二	三	四	五	六	
1	铁路列车乘务员职业技能等级证书						√	证书折算
2	铁路车站客运服务员职业技能等级证书						√	2 学分

九、质量保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25：1，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%，其中拥有导游资格证 2 人，就业指导师证书 1 人，中级会计师证书 1 人，电子商务运营师证书 1 人，全国跨境电商岗位培训师证书 1 人，专任教师队伍在职称、年龄等方面形成合理的梯队结构。

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，原则上具有交通运输（铁道方向）、交通运输工程（铁道方向）或管理类等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。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称或硕士学位，能够较好地把握国内外铁路运输行业、专业发展，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。

本专业授课教师一览表

序号	姓名	出生年月	学历/学位	职称	所学专业	专(兼)职	是否双师
1	宋晓微	1983.05	本科/硕士	讲师	旅游管理	专任	是
2	赵玉静	1982.06	研究生/硕士	讲师	历史	专任	是
3	王芳	1982.07	本科/学士	讲师	音乐学	专任	是
4	邵娟	1976.10	本科/学士	副教授	会计	专任	是
5	陈东方	1970.05	本科/学士	副教授	电子政务	专任	是
6	王方宇	1990.10	本科/学士	助教	市场营销	专任	是
7	周越	1990.06	本科/学士	助教	国际经济与贸易	专任	是
8	刘艳	1990.08	本科/学士	讲师	管理学	兼职	否
9	于百涛	1989.02	本科/学士	讲师	形体礼仪	兼职	否
10	杜然然	1990.08	本科/学士	讲师	形象设计	兼职	否

注：1. 排名第一位的为本专业带头人

2. 来自行业、企业的教师为兼职教师。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑(白)板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或Wi-Fi环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求如下表

校内实训室基本配置要求及功能说明

序号	实验实训室名称	基本配置要求	场地面积 / m ²	功能说明
1	化妆训练室	化妆台	140	用于妆容塑造、发型塑造、服装塑造等实训教学
2	形体训练室	墙面镜、把杆、形体训练器材	160	用于形态训练、体能训练等实训教学
3	礼仪实训室	墙面镜、把杆	100	用于仪态塑造、姿态训练、气质训练等实训教学
4	餐饮模拟实验室	餐饮服务设备	80	用于高铁餐饮服务训练实训教学

3. 校外实训基地基本要求如下表

校外实训基地基本配置要求及功能说明

序号	实训基地名称	地址	功能说明	基地负责人
1	北京中航铁服实训基地	河北省廊坊市东方大学城	开展高铁乘务综合实训	杜然然
2	福州客运段动车高铁实训基地	福州客运段	开展列车员岗位实训	刘艳
3	广州南站实训基地	广州南站	开展客运员岗位实训	季美辰

4. 学生实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能提供列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等与专业对口的相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；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

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；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，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。根据《黑龙江农

业职业技术学院教材建设管理暂行规定》择优选用教材。

2. 图书文献配备基本要求

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：铁路技术管理规范，铁路旅客运输相关规程、细则、办法，服务质量规范，铁路运输组织技术，交通安全技术，铁路文化传承与发展图书等。

3. 数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、高速铁路客运服务数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，倡导因材施教、因需施教，鼓励创新教学方法和策略，以达成预期教学目标，并充分考虑突发性事件可能对教学的影响，建议采用线上线下混合式教学、项目导向、任务驱动、案例探究、模拟仿真等方法，坚持学中做、做中学。

1. “线上+线下”混合式教学方法

将传统教学和多媒体教学相结合，积极运用在线开放课程和教学资源库等在线资源，开辟教师和学生网络空间，创新基于网络的课程教学方法，开展“线上+线下”混合式教学，提升课堂教学质量。

2. 项目导向、任务驱动、案例探究教学法

坚持以学生为中心，引导学生积极参与课堂教学，主动思考、主动学习和训练，重视课堂实践，以项目导向、任务驱动、案例探究等教学法为主线，通过项目实践、任务实施、案例讨论和分析等环节，提高学生运用专业知识解决实际问题的能力。

3. 翻转课堂、模拟仿真法

在教学过程中，依据课程特点实施教学做一体、分层教学、翻转课堂、虚拟仿真等为主要特色的课堂教学，丰富课堂教学实践形式，提升课堂教学质量。

（五）教学评价

1. 课程教学考核

（1）考试课程：学习成绩是根据学生期末考试成绩和平时成绩（包括平时考勤、完成实验、课外作业、课堂讨论、平时测验等）综合评定。具体规定按《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》执行。

（2）考查课程：学习成绩根据平时成绩和阶段性测验成绩综合评定。平时成绩可根据学生出勤、听课、作业、课堂讨论等情况评定，具体规定按《黑龙江

农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》执行。

2. 实践教学环节课程考核

高速铁路客运服务专业实践教学环节包括课程实训实习、顶岗实习、毕业设计（论文）和军训。依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习教学工作规范》，学生按照实训实习大纲要求完成每个项目后，依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习成绩评定质量标准》凡评定成绩达到合格及以上标准的可获得该项目规定的学分，具体如下：

（1）课程教学实训实习考核

分院依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习教学工作规范》，学生按照实训实习要求完成每项实训实习项目后，撰写实训实习报告，依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习成绩评定质量标准》由任课教师批改后，凡评定成绩达到合格及以上标准的可获得该项目规定的学分。

（2）顶岗实习考核

分院制定《顶岗就业实习指导书》，学生按照指导书写好岗位就业实习日记、撰写岗位就业实习总结；岗位就业实习结束后，学生向分院上交在实习单位的岗位就业实习鉴定；分院指导教师依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习成绩评定质量标准》凡成绩评定达到合格及以上标准的可获得该项目规定的学分。考核成绩由企业考核成绩和学校考核成绩组成。其中企业考核成绩由企业指导教师或班组（部门）领导进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 60%。学校考核成绩由学校指导教师进行考核，原则上考核成绩占学生实习成绩的 40%。考核结果分为优秀、良好、合格和不合格四个等次，考核合格以上等级的学生获得学分，并纳入学籍档案。实习考核不合格，不予毕业。

（3）毕业设计（论文）考核

毕业设计（论文）是高职学生在校学习期间最后一个综合性实践教学环节，是实践教学的重要组成部分。分院依据《黑龙江农业职业技术学院毕业设计（论文）教学工作规范》组织学生进行毕业设计（论文）的指导工作。高速铁路客运服务专业每名同学在指导教师的指导下，撰写本专业的毕业设计（论文），在规定的时间内上交分院，由分院成立毕业设计（论文）答辩委员会根据《黑龙江农业职业技术学院毕业设计（论文）成绩考核质量标准》组织专家评定，凡评为合格以上者可获得相应的学分。

（4）学生军训实践考核

凡参加军训并完成每天的训练科目的同学由班主任或辅导员进行评分，合格以上者可获得相应的学分。

高速铁路客运服务专业教学督导委员会名单

职 务	姓 名	职务（职称）	单位名称	联系方式
主 任	宋晓微	高速铁路客运服务 专业带头人（讲师）	黑龙江农业职业技术学院	13846161853
副主任	邵娟	副教授	黑龙江农业职业技术学院	18745498170
副主任	陈冬方	副教授	黑龙江农业职业技术学院	13512664663
秘 书	赵玉静	讲师	黑龙江农业职业技术学院	15946568030
委 员	季美辰	副总经理	北京中航铁服控股集团股份 有限公司	13230668895
	刘艳	校企合作部主任	北京中航铁服控股集团股份 有限公司	17731601225
	杜然然	讲师	北京中航铁服控股集团股份 有限公司	18713667156
	王芳	美育教研室主任 （讲师）	黑龙江农业职业技术学院	13734540099
	周越	助教	黑龙江农业职业技术学院	13704865766

（六）质量管理

1. 日常教学管理制度

建立听课制度。专业团队带头人每学期至少听取团队成员每人一次课（合计不少于 5 次），主要以其分管教学团队课程的授课教师课程为主，教学团队教师每学期至少听 10 学时课。

制定学生教学信息员制度。学校教务科每学期召开信息员反馈会议，信息员将分院的教学信息收集、整理后向学院教务科汇报有关信息，并写出书面材料。

制定教师考核制度。教师考核于每年年末进行，考核对象为在任在编、聘任到教师岗位上从事教学工作的专任教师；考核内容包括思想政治表现考核、教学工作考核、科研工作考核和其他工作考核，考核结果分为优秀、合格、基本合格和不合格四个等级。

建立青年教师导师制度。根据学校有关规定，分院为每年新入职青年教师配备一名专业指导教师，进行结对子，以老带新。

严肃考试管理制度。规范命题试卷、严肃考试纪律，严格考场管理。规范阅卷环节，坚持考前教育与考场严格管理相结合，建立巡考责任制。

2. 教学质量保障体系

教学质量监控以“专业标准”、“课程标准”等教学方面的质量标准为依据，

分院定期和不定期组织教师座谈会、学生座谈会，及时了解教学、管理中存在的问题，听取教师和学生意见、建议，并形成书面记录，有关意见和建议要及时进行反馈或作出处理。教师座谈会、学生座谈会（分专业）每学期至少分别召开一次。

3. 教学过程的管理和监控

（1）教学计划方面的监控

监控点：教学计划执行情况

监控依据：教学计划、校历表、教学任务书、课程表、教学进程表

（2）课堂教学和实践教学方面的监控

监控点：教学态度、水平、方法、内容、教书育人及教学秩序和条件

监控依据：《常规教学基本规范》、教学大纲、授课计划、课表

（3）考试方面的监控

监控点：考场环境、试卷质量、考纪考风、成绩分布

监控依据：关于考试(含补考)命题的规定、考场规则

4. 教学诊断与改进

加强日常教学组织运行与管理，每学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，开展教学团队活动，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。

建立“毕业生跟踪+动态调整”机制。针对本专业特色岗位建立专项跟踪机制，每年调研岗位就业率、企业满意度，形成《毕业生就业质量分析报告》，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。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。

十、毕业要求

学生在学院规定年限内，必须同时达到以下要求，准予毕业，由学院颁发毕业证书：

1. 修完本专业人才培养方案规定的课程 2800 学时成绩合格，获得 154 学分；
2. 公共任选课获得 4 学分。

十一、附录

(一) 论证专家名单及论证意见

专 业 论 证 专 家 名 单

姓名	职称	单 位	联系电话	特长专业
王树军	教授	黑龙江农业职业技术学院	13512645617	教学管理
张雅静	教授	黑龙江农业职业技术学院	13945485400	经济管理
李俊辉	副教授	黑龙江农业职业技术学院	13504544732	教学管理
张国锋	董事长	北京中航铁服控股集团股份有限公司	18632602299	经济管理
季美辰	副总经理	北京中航铁服控股集团股份有限公司	15789035095	形体礼仪
刘艳	校企合作部主任	北京中航铁服控股集团股份有限公司	17731601225	铁路运输

专家论证意见：

该人才培养方案的设置科学合理，契合产业发展需求与专业发展趋向。其人才培养目标明确，阐述清晰，为企业构建了良好的人才储备机制。课程结构布局合理，知识体系完备，课程间先后逻辑关系明晰，课程设置能够充分满足人才培养的要求。

此方案科学严谨，同意其通过论证。

组长签字：

年 月 日

学院教学工作委员会意见

（主任签字）

年 月 日

学院主管部门意见 （签字盖章） 年 月 日	省教育行政部门备案意见 （盖章） 年 月 日
--	---

(二) 人才培养方案变更审批表

黑龙江农业职业技术学院人才培养方案变更审批表

分院名称		专业名称		专业层次	专科 ☐ 中专 ☐	
变更类型	☐ 课程（包括新增、撤销及课程名称、学时学分、开课学期、考核方式等的变更） ☐ 实践环节（包括实习实训、课程设计、社会实践等的变更）					
变更原因						
变更后 课程情况	课程名称					
	课程类别	公共基础课 ☐ 专业基础课 ☐ 专业课 ☐ 限选课 ☐ 实践环节 ☐				
	课程学时		课程学分		实验（上机）学时	
	开课学期				考核方式	考试 ☐ 考查 ☐
	从何年级开始实施					
参与讨论 人员签名 （至少 5人）	年 月 日					
教学单位 意见	团队（教研室）意见： 专业带头人（教研室主任）签字：年 月 日 系（部）意见： 签字（盖章）：年 月 日					
教务处 意见	教务处意见： 签字（盖章）：年 月 日					
教学指导 委员会意 见	教学指导委员会意见： 签字（盖章）：年 月 日					

注：本表一式二份，经批复后，教务处存一份，分院存一份。