



黑龙江农业职业技术学院

2024 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：2023 年 11 月

二〇二三年十一月十九日

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》，推进国家教学标准落地实施，提升职业教育质量，制定本专业人才培养方案。

学院高铁专业带头人宋晓微与中航铁服教育集团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。本方案由高速铁路客运乘务专业教学团队、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负责人	讲师
王芳	黑龙江农业职业技术学院经济管理系 空中乘务专业负责人	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
王欢	黑龙江农业职业技术学院经济管理系 教学副主任	讲师
刘艳	中航铁服教育集团 教学主任	讲师
季美辰	中航铁服教育集团 就业主任	讲师
李丽珠	中航铁服教育集团 教师	讲师

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
（一）培养目标	1
（二）培养规格	2
六、课程设置及要求	3
（一）公共基础课程	3
（二）专业技能课程	10
（三）实践性教学环节	11
（四）相关要求	11
七、教学进程总体安排	12
八、实施保障	16
（一）师资队伍	16
（二）教学设施	17
（三）教学资源	18
（四）教学方法	18
（五）教学评价	18
（六）质量管理	20
九、毕业要求	22
十、附录	23
（一）论证专家名单及论证意见	23
（二）人才培养方案变更审批表	24

高速铁路客运服务专业人才培养方案（2024 级）

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

一般为高中阶段毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3 年

四、职业面向

高速铁路客运服务专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群详见表 1。

表 1 高速铁路客运服务专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

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)
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)	列车员； 列车长； 列车值班员； 售票员； 售票值班员； 铁路客运员； 客运值班员； 铁路客户服务员

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；掌握本专业知识和技术技能，熟悉高铁服务业务，掌握高速铁路服务基本知识、技能和铁路客运要求，具有较高沟通合作能力和灵活应变能力，能适应高速铁路事业发展需要，面向铁路等行业的客运乘务、安检、票检、接待等职业群，能够从事高速铁路、动车组车厢、餐吧、安检、票检、接待、高铁乘务、乘服等相关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. 素质目标

（1）思政素养

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，拥护党的基本路线，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）文化素质

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）职业素质

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）身心素质

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。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，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。

2. 知识目标

（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和突发应急处理知识。

（7）掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

（8）掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。

（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。

3. 能力目标

(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、文字表达能力和沟通能力。

(3) 具有团队合作能力。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(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及调度指挥。

(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，能为旅客提供优质服务。

六、课程设置及要求

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

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论、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、中华优秀传统文化、大学语文、信息技术、高等数学、大学物理、公共外语、健康教育、美育课程、职业素养等列入必修课或选修课。

1. 思想道德与法治

思想道德修养与法律基础课程以新时代大学生理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，以思想道德建设为基础，以大学生全面发展为目标，帮助大学

生树立正确的人生观、价值观、道德观和法制观，提高大学生思想、政治、道德、法律素质，培养德智体美全面发展的社会主义合格建设者和可靠接班人。课程的教学内容共七章，涵盖绪论。主要涉及人生观、价值观的养成教育，理想信念教育，爱国主义教育，社会主义核心价值观教育，道德教育以及法律常识教育。以中国特色社会主义进入新时代为开端，核心是积极引导当代大学生要以民族复兴为己任，坚定理想信念，不忘初心，脚踏实地，为实现中华民族伟大复兴作出当代青年的努力。

本课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考核采用学生平时学习和期末笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告完成情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 3 学分，48 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

本课程旨在通过教学，使学生掌握和领会毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观以及习近平新时代中国特色社会主义思想的历史必然性、历史地位及对中国革命、中国社会主义建设和改革事业的指导意义；把握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想以及习近平新时代中国特色社会主义思想及其科学体系，深刻理解习近平新时代中国特色社会主义思想基本内容，从理论和实践结合上把握中国化马克思主义的活的灵魂。课程以马克思主义中国化为主线，集中阐述马克思主义中国化理论成果的主要内容、精神实质、历史地位和指导意义。全书除了前言和结束语外，有三部分共十四章组成。第一部分毛泽东思想，共分四章。第二部分阐述邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观各自形成的社会历史条件、形成发展过程、主要内容和历史地位，共三章。第三部分主要阐述习近平新时代中国特色社会主义思想，共七章。

课程以课堂讲授为主，实践教学、网络教学和自主学习为辅，通过知识学习、参与体验、社会调研等多种教学方式，提高教学的针对性和实效性。本课程考试采用学生平时表现和闭卷笔试相结合方式，平时考核占 60%，期末考核占 40%。平时考核则根据学生考勤情况、课堂发言、经典阅读、实践报告、网络作业完成

情况给出成绩。本课程严格按照要求落实 4 学分，64 学时；严格使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材。

3. 形势与政策

形势与政策课程是理论武装时效性、释疑解惑针对性、教育引导综合性都很强的一门高校思想政治理论课，是帮助大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战的核心课程，是第一时间推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，对于大学生准确理解党的基本理论、基本路线、基本方略具有重要的作用。由于课程内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系。依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”，结合当前国际国内形势以及我院教学实际情况和大学生成长的特点确定选题。在介绍当前国内外经济政治形势、国际关系以及国内外热点事件的基础上，阐明了我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。

本课程采用专题式教学方法，每学期从国内、国际两大板块中确定 4 个专题作为理论教学内容。努力体现权威性、前沿性，注重理论与实际的结合、历史与现实的结合、稳定性与变动性的结合、学习知识与发展能力的结合，在相关问题的解读和分析上下工夫，力求达到知识传递与思想深化的双重效果。将课程纳入思想政治理论课管理体系，由学校思想政治理论课教学科研二级机构统一组织开课、统一管理任课教师；将“形势与政策”课纳入学校教学计划，严格落实“形势与政策”课的学分，每学期开设 8 学时，连续不间断开设 32 学时。

4. 习近平新时代中国特色社会主义思想概论课

在全省高校开设习近平新时代中国特色社会主义思想“四进四信”专题教学课程，不断增强广大师生对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴中国梦的信心、对以习近平同志为核心的党中央的信赖，对于巩固马克思主义在高校意识形态领域的指导地位，教育和引导大学生不断成长进步、汇聚和形成中华民族伟大复兴强大力量具有十分重大而深远的意义。

由于该门课程的内容具有针对性与时效性的特点，因此其内容具有特殊性，不同于传统课程有固定的教学内容体系。所以要按照每年全省高校专题教学指导委员会统一组织编写教学意见和要点组织教学，教学内容分为规定内容和自选内

容设置 8 个专题。采用专题式教学方法，开课时间不做统一要求，积极探索研讨式、互动式、案例式、情景式、现场式的教学模式和方法，将专题教学做威思政课教学创新平台。充分利用互联网等信息技术开展网络教学，互通互联，线上线下，网上网下，打通思政课教学最后一公里，力争达到教学最优效果。课程设置 1 学分，16 学时。规定内容由学校思政课教师和哲学社会科学相关学科专业教师承担，自选内容由学院领导、其他专业课教师、思政工作者和思政课教师等承担。

5. 大学生创业基础

2015 年，国务院办公厅颁布了《关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》，要求全国所有高校、面向全体大学生正式推行创新创业教育。同时，黑龙江省政府出台了《关于促进大学生创新创业的若干意见》，要求黑龙江省所有高校开设大学生创业基础课程。通过开展创业教育教学课程，使学生了解创业的必要性及可行性，掌握创业的基础知识和基本理论，熟悉创业的基本流程和基本方法，了解创业的法律法规和相关政策，激发学生的创业意识，提高学生的社会责任感、创新精神和创业能力，促进学生创业就业和全面发展。通过学习，使学生掌握开展创业活动所需要的基本知识，具备必要的创业能力，掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力，树立科学的创业观。主动适应国家经济社会发展和人的全面发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践。

6. 大学生职业发展与就业指导

教育部办公厅印发了关于《大学生职业发展与就业指导课程教学要求》（教高厅[2007]7 号）的通知，要求高校加强领导，把就业指导课程建设纳入人才培养工作，明确要求各高校从 2008 年起把大学生职业发展与就业指导课程作为公共必修课或必选课纳入正常的教学计划，贯穿学生从入学到毕业的整个培养过程。

课程主要包括职业生涯规划 and 就业指导两个部分，生涯规划帮助大学生建立生涯与职业意识，学会自我认识和职业认识，从而确立职业方向和目标，做好职业发展规划。求职过程指导主要是使学生认识就业形势，提高求职技能，增进职业适应能力，明确就业权益的保护，提高创业意识和能力，进而有效管理求职过程。

7. 大学生心理健康教育

大学生心理健康教育课程是全面落实教育规划纲要、促进学生健康成长、培养高级专门人才的重要途径。根据 2018 年教育部《高等学校健康教育指导纲要》、原国家卫生计生委、教育部等 22 部门联合印发的《关于加强心理健康服务的指导意见》、中共教育部党组《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》的工作要求,结合我院学生实际,将《大学生心理健康教育课程》设定为公共必修科目,授课对象为各级全体新生,开课时间为新生入学后第一学期,课程共计 2 学分,32 学时。

大学生心理健康教育课程旨在使学生明确心理健康的标准及意义,增强自我心理保健意识和心理危机预防意识,掌握并应用心理健康知识,培养自我认知能力、人际沟通能力、自我调节能力。课程中注重理论联系实际,注重培养学生实际应用能力,将心理知识传授、心理活动体验、心理调适技能训练相结合。通过心理健康基础知识及心理咨询、心理困惑及异常心理、自我意识的培养及人格的发展、学习心理、情绪管理、人际交往、性心理及恋爱心理、压力管理及挫折应对、生命教育与心理危机等相关主题,使学生在知识、技能和自我认知三个层面得到全面提升。

8. 军事理论

2002 年教育部、总参谋部、总政治部联合颁发了《普通高等学校军事课教学大纲》,明确规定学生军事训练是普通高等学校本、专科学生的一门必修课,包含军事技能训练和军事理论课程。本课程以国防教育为主线,通过军事课教学,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,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,为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础的目的。

军事课程以国防教育为主线,以军事理论教学为重点,通过军事教学,使学生掌握基本军事理论与军事技能,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,促进综合素质的提高,为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。课程基本内容为:中国国防、军事思想、战略环境、军事高技术、信息化战争、人防民防知识等。

9. 计算机基础

使学生掌握计算机基础知识，了解计算机的常用术语和基本概念，能够熟练掌握 Window7 的常用操作；能够熟练使用 Office 办公软件；了解计算机网络基础；理解计算机程序设计语言基础知识和编程思想，能够进行简单的代码编写和界面设计。主要内容为：计算机基础知识、Window7 操作系统常用操作、Word 进行文字处理、EXCEL 进行数据处理、POWERPOINT 制作演示文稿、计算机网络基础知识、Visual Basic 编程等。教学应贯彻分类指导、因材施教的原则，结合计算机等级考试的考点，多采用案例式教学。教学过程中多使用计算机等级考试系统平台，既能实现对学生的高效管理，又能让学生迅速掌握计算机相关知识和操作技能，为今后的学习使用计算机打下良好的基础。

10. 大学体育

大学体育是以身体练习为主要手段，通过合理的体育教育和科学的体育锻炼，使大学生达到增强体质、增进健康和提高体育素养为目的的公共基础课程，是我校课程体系的重要组成部分，是学校体育工作的中心环节，是实施素质教育和培养全面发展人才的重要途径。

主要培养学生参与锻炼的积极性，实现体育运动的知识目标、体育运动技能目标及身心健康目标。课程教学内容根据《全国普通高校体育课程教学指导纲要》的基本要求，并结合我校体育教学师资、场地、器材等实际情况，开设以下选项课：篮球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、街舞等。按照国家文件要求大专院校体育课上满三学期 108 学时。

11. 公共外语

通过本课程的学习，学生能够掌握基本的英语语法，能基本听懂日常生活用语和简单对话；熟练掌握一般的交际用语，能在日常的涉外活动中进行简单的交流；能基本读懂一般题材的浅易英文资料；能借助词典将一般题材的材料译成汉语；能撰写常见的简短英语应用文。本课程通过基础英语的学习，掌握英语语言和文化知识，习得英语词汇、语法规则，训练英语听、说、读、写、译的技能，培养文化意识和未来职业素养。

课程专任教师必须具有高校教师资格证书，具有系统、扎实的英语专业知识，具备娴熟的听说读写译技能，爱岗敬业，为人师表。教学条件需要多媒体教室、网络接入等。课程教学评价由形成性测评和终结性测评组成。形成性测评占 60%，

主要由课堂出勤率、课堂表现、训练任务和作业完成情况等方面构成。终结性测评占 40%，以期末笔试、口试形式进行。

12. 劳动教育

该课程主要围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面设计。明确劳动教育总体目标。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；体会劳动创造美好生活，体会劳动不分贵贱，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。

13. 高铁专业英语

通过本课程的学习，使学生了解高速铁路客运服务过程各阶段的服务流程对英语对话的要求，掌握高速铁路客运乘务英语对话常用词汇术语和基本句型，通过掌握与外籍旅客沟通交流的对话结构与基本要求，根据情景与外籍旅客进行英语会话；同时可以培养学生不卑不亢、热情好客、细致周的对客服务的服态度，使学生具有强烈的民族自豪感，并积极传播中国文化。

14. 普通话

本课程旨在培养学生的普通话口语表达能力，提高他们的普通话口语表达水平。本课程具有非常强的实用性和操作性特点，重点放在对学生的实际操作能力的训练与培养上面。通过本课程教学，不仅使学生掌握普通话的语音知识、朗读知识、说话知识和普通话测试的方法要求，同时教育学生热爱祖国的语言，积极主动地宣传贯彻国家语言文字工作的方针政策。明确大学生对推广国家共同语所承担的义务，增强语言规范意识，进一步提高服务技能和水平。

(二) 专业技能课程

表 2 专业核心课程简介

序号	课程名称	课程性质和任务 (或主要内容)	知识目标	能力目标	素质目标
1	高速铁路客运组织	高速铁路站务工作组织；高速铁路乘务工作组织；高速铁路营销工作组织；高速铁路客服系统；高速铁路客运管理系统；站车交接；客运记录与铁路电报；国际联运及节假日运输组织等知识技能。	了解铁路整个运输体系的构成及运输组织原理。 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输中的实际问题。 具有编制客运记录和拍发业务的能力。	培养学生树立“人民铁路为人民”的思想。获得客运业务的初步技能。
2	铁路客运规章	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；不符合乘车条件处理业务；铁路职工乘车证业务；行包运输业务等知识技能。	了解铁路整个运输体系的构成及运输组织原理。 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输中的实际问题。具有编制客运记录和拍发业务的能力。	培养学生树立“人民铁路为人民”的思想。获得客运业务的初步技能。
3	高速铁路动车乘务实务	列车工作流程与标准（始发、中途和终到作业）；列车移动补票机操作及管理；站车无线交互系统应用；铁路运输收入管理；列车票务处理；乘务安全管理等知识技能。	了解列车移动补票机中的补票类型及操作步骤；掌握列车长、客运乘务员始发、途中、终到的作业流程及标准。 掌握列车长、客运乘务员接待礼仪程序和标准。了解铁路路风管理的意义。	能够正确进行列车运输收入进款管理，正确处理票务问题；能够根据情况正确编制客运记录；能够按标准完成列车长及客运乘务员的始发、途中、终到乘务作业；能够按标准完成列车长及乘务员接待服务。	具备良好的语言、文字表达能力和与人沟通能力。具有良好的服务意识和较强的应变能力。培养严谨、认真的职业作风。具有良好的思想政治素质和职业道德。良好的团队协作精神。
4	高速铁路客运安全与应急	高速铁路客运安全基础知识；旅客运输作业安全及人身安全；防火安全及电器安全；反恐防暴处理；携带品的查堵及处理；旅客病伤的应急处理；非正常情况应急处理等知识技能。	相关的客运服务管理基本理论。	铁路客运服务应急设备和应急处置方法。	旅客管理和急救知识

5	高速铁路行车技术管理	高速铁路行车设备；高速铁路运行控制系统主要介绍 CTCS-2 和 CTCS-3 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。	掌握铁路行车技管理基本知识和规章体系；掌握铁路行车工作基本要求；道岔管理及道岔的动方法。	能在在各种情况下熟练地扳动道岔；准备进路。	保障安全的力和团队协作精神，严格纪律性和强烈的社会责任感。
6	高速铁路客运设备设施	高速铁路客运站设备与设施的认知；和谐号动车组列车设备与设施的使用；“复兴号”中国标准动车组列车设备与设施的使用；高速铁路站、车移动设备的使用。	了解高速动车组的结构、组成；熟悉高铁车站的布局；掌握高铁车站的设施设备，高铁通信与信号设备的使用和维护；供电系统的使用和维护。	能恰当使用设施设备为乘客提供服务，能解决设施设备的基础问题。	培养精益求精的工作态度和良好的职业服务素养。
7	高速铁路列车餐饮服务	高速铁路动车组列车餐饮经营；高速铁路动车组餐车乘务作业；高速铁路动车组列车餐饮服务；高速铁路动车组列车餐饮服务。	了解动车组列车餐饮营销，动车组列车餐饮供应；熟悉动车组餐吧车容整理的方式方法，动车餐饮服务礼仪；掌握动车组餐吧车设备设施安全操作；动车组列车餐饮安全管理。	能为高铁乘客提供优质的餐饮服务，满足高铁乘客多样的用餐需求。	耐心细致的工作态度，把乘客放在首位的服务意识，培养餐吧职业服务素养。

（三）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实验、实训、实习、毕业设计、社会实践等。实验实训可在校内实验室、实训室以及校外实训基地等开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习可由学校组织在相关企业开展完成。实训实习主要包括职业形象设计、形体与礼仪训练、高铁乘务综合实训实习、顶岗实习、毕业设计等多种形式。应严格执行《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顶岗实习标准》。

（四）相关要求

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、拓展课程或专题讲座(活动)，并将有关内容融入专业课

程教学；将创新创业教育融入专业课程教学和相关实践性教学；自主开设专业外语、特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

七、教学进程总体安排

总学时为 2848 学时，16 学时折算 1 学分。公共基础课学时 768 学时，占总学时 26.97%。实践性教学学时 1604 学时，占总学时的 56.32%，其中，顶岗实习累计时间一般为 6 个月，选修课程学时为总学时的 17.42%。具体安排详见下表：

表 3 专业学时学分分配表

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	2×56=112	2
课堂教学 (授课、实验)		16	16	16	16	12		76	1872	117
公选课		(8)	(8)	(8)	(8)	(8)			3×32=96	6
专项实训实习			2	2	2			6	6×24=144	6
顶岗就业实习 1						6		6	24×24 =576	24
顶岗就业实习 2							18	18		
毕业设计（含答辩）							2	2	2×24=48	2
机动		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	2848	157

表 4 学时分配统计表

课程类型	课程门数	学分	学时	占总学时比例
公共基础课程	21	43	768	26.97%

专业课程	29	114	2080	73.03%
选修课程	10	31	496	17.42%

理论学时：1244 占总学时比例： 43.68% 实践学时：1604 占总学时比例：56.32%

表5 课程学时数与学分分配表

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						考核方式		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	考查	考试	
公共基础课程	必修课	军训	2	112	0	112	(2周)						√		学生工作处
		大学生心理健康教育	2	32	16	16	2						√		学生工作处
		军事理论	1	16	16	0	(2)						√		军事体育教学部
		大学体育 1	2	32	6	26	2						√		军事体育教学部
		思想道德与法治	3	48	36	12	3						√		马克思主义理论教研部
		公共外语 1	2	32	16	16	2							√	基础部
		公共外语 2	2	32	16	16		2						√	基础部
		计算机基础 1	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						√		基础部
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论课	3	48	48	0		3					√		马克思主义理论教研部
		形势与政策(1234)	2	32	32	0	(0.5)	(0.5)	(0.5)	(0.5)			√		马克思主义理论教研部
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	32	0	2						√		马克思主义理论教研部
		计算机基础 2	2	32	16	16		2					√		信息工程系
		大学体育 2	2	32	6	26		2					√		军事体育教学部
		劳动教育	1	16	16	0		(2)					√		教务处
		大学生创业基础	2	32	22	10				2			√		基础部
		高铁专业英语	2	32	16	16				2			√		基础部
		普通话	3	48	32	16			3				√		基础部
		小 计	37	672	364	308	15	9	3	4					
	选修课	党史国史、中华优秀传统文化、大学语文、体育、健康教育、美育课程、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	6	96	96	0	(2)	(4)	(4)	(4)	(4)		√		教务处
		小 计	6	96	96	0									

合计			43	768	460	308	15	9	3	4					
专业课程	专业基础课	高速铁路客运服务礼仪	4	64	40	24			4/1				√		经济管理系
		高速铁路客运服务心理学	4	64	40	24	4						√		经济管理系
		职业形象设计	4	64	40	24					4/2		√		经济管理系
		高速铁路运输市场营销	4	64	40	24			4					√	经济管理系
		铁路旅游地理	4	64	40	24		4						√	经济管理系
		高速铁路服务概论	4	64	40	24	4							√	经济管理系
		服务业职业素养	3	48	24	24		3					√		经济管理系
		小 计	27	432	264	168	8	7	8	4	0				
	专业核心课	高速铁路客运组织	4	64	40	24				4			√		经济管理系
		铁路客运规章	4	64	40	24				4				√	经济管理系
		高速铁路动车乘务实务	6	96	48	48					8			√	中航铁服教育集团
		高速铁路客运安全与应急	4	64	40	24				4				√	经济管理系
		高速铁路行车技术管理	4	64	40	24					5		√		中航铁服教育集团
		高速铁路客运设备设施	4	64	40	24					5		√		中航铁服教育集团
		高速铁路列车餐饮服务	4	64	40	24			4/1					√	经济管理系
		小 计	30	480	288	192	0	0	4	12	23				
	专业拓展课 (限选)	公共关系	4	64	40	24		4					√		经济管理系
		沟通技巧	3	48	24	24			3				√		经济管理系
		文化旅游	4	64	40	24		4/2						√	经济管理系
		形体训练	4	64	32	32					5			√	中航铁服教育集团
		食品营养与卫生	4	64	40	24			4				√		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
		人力资源管理	2	32	16	16			2				√		经济管理系
		小 计	25	400	232	168	0	8	9	4	0				
合 计			82	1312	784	528	8	15	21	20	23				
总 计			125	2080	1244	836	23	24	24	24	23				
周 学 时（不包含括号内学时）							23	24	24	24	23				

表6 实训实习项目、学分、学时数分配表

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	2	48		√					√	
2	服务礼仪训练	1	24			√				√	
3	高铁餐吧服务技能实训	1	24			√				√	
4	形象设计实训	2	48				√			√	
5	顶岗实习 1	6	144					√			√
6	顶岗实习 2	18	432						√		√
7	毕业论文	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顶岗实习标准》。

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

高速铁路客运服务专业学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占本专业教师比例为 61.5%。

2. 专任教师

专任教师具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心具有高速铁路客运服务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。

3. 专业带头人

专业带头人宋晓微老师具有中级职称，农业经济管理硕士学位，多次参加铁路、动车、高速铁路客运乘务行业、专业发展培训，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。

4. 兼职教师

兼职教师主要从中航铁服教育集团聘任，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。

表 8 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	1983.09	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	讲师	音乐学	专任	否
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	李丽珠	1990.01	本科/学士	讲师	管理学	兼职	否
9	韩紫玉	1996.04	本科学士	讲师	形体礼仪	兼职	否
10	任芷阳	1994.06	本科/学士	讲师	形象设计	兼职	否

(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. 校内实训室情况如下表

表 9 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	适用专业
1	化妆室	形象设计设备	140	化妆，形象设计	高铁
2	形体训练室	形体训练设备	180	形体训练	高铁

3. 校外实训基地基本要求如下表

表 10 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	高铁模拟实验室	中航铁服教育集团	高铁乘务综合实训	李丽珠
2	青岛客运段动车高铁实训基地	青岛客运段	高铁餐吧乘务员	韩紫玉
3	广州南站实训基地	广州南站	广州南站客运员	任芷阳

4. 学生实习基地

具有稳定的校外实习基地；能提供铁路客运乘务、安检、票检、动车组车厢、餐吧、接待等相关实习岗位，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

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

本专业采用国家高职高专规划教材。

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：高速铁路服务概论、高速铁路乘务工作实务、高速铁路客运组织与服务、职业形象设计、普通话、企业管理、餐饮服务、铁路运输服务礼仪图书等。

3. 数字教学资源配置

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。

（四）教学方法

采用理论教学与实践教学相结合的教学方法。

（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。具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

(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，具体规定见《黑龙江农业职业技术学院学生成绩考核管理办法（修订）》。

2. 实践教学环节课程考核

(1) 实训实习

实训实习包括：某门课程实训实习、专门化实训实习（综合实训实习或课程设计）、行业实习、岗位就业（毕业生产）实习等。

本分院（部）依据《黑龙江农业职业技术学院实训、实习教学工作规范》，学生按照实训实习或专门化实训实习（综合实训实习或课程设计）大纲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) 根据《黑龙江农业职业技术学院实训实习教学工作规范》，本分院（部）制定岗位就业实习（生产实习）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（部）上交在实习单位的岗位就业实习鉴定；分院（部）主持，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。

(3) 实践技能考核项目：学生依据学院各分院（部）所制定的实践技能考核项目考核标准，在规定的学期内组织考核，考核结束后，凡考核合格者可获得该项目规定的学分。（要求各分院（部）制定本专业的每项技能考核标准）。

3. 多证（职业资格、计算机、外语）项目

实行多证书制度是高等职业教育自身的特性和实现培养目标的要求。高等职业教育是培养面向基层生产、服务和管理第一线的高级实用型人才。多证书是实用型人才的知识、技能、能力和素质水平的体现和证明，特别是职业资格证书或技术等级证书是高等职业院校毕业生能够直接从事某种职业岗位的凭证。因此应

实施多证制。

(1) 外语等级证书：要求本专业学生毕业前应获得全国高职高专英语应用能力考试等级证书，或获得国家教育部考试中心组织的全国非英语专业全国大学英语等级证书；或者是最低标准是通过学院组织的外语等级考试，但不能获得多证制的相应学分。

(2) 计算机等级证书：要求本专业学生毕业前必须获得教育部考试中心组织的全国非计算机专业全国计算机等级考试合格证书或获得人力资源和社会保障部组织的计算机职业资格中级以上证书；计算机、网络技术专业除外。

(3) 职业（从业技术等级）资格证书：要求本专业学生毕业前必须获得国家行业职业资格证书，尚未试行国家行业职业资格证的专业除外。

4. 毕业论文（设计）

毕业论文（设计）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（部）依据《黑龙江农业职业技术学院毕业论文（设计）教学工作规范》组织学生进行毕业论文（设计）的教学工作。

(1) 本专业每名同学在指导教师的指导下，撰写本专业的毕业论文（设计），在规定的时间内上交本分院（部），由本分院（部）成立毕业论文（设计）答辩委员会根据《黑龙江农业职业技术学院毕业论文（设计）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。

(2) 凡参加本分院（部）组织的毕业论文（设计）答辩者可获得规定的学分。

(3) 凡通过毕业论文（设计）答辩的学生可获得规定学分。

以上三项学分数之和构成毕业论文（毕业设计）应获得规定的学分。

5. 学生军训实践

凡参加军训并完成每天的训练科目的同学可取得规定的相应学分。

（六）质量管理

1. 日常教学管理制度

建立听课制度。各专业团队带头人每学期听课不得少于 10 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、整理后向学校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，考核对象为在职在编、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 and 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。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。

九、毕业要求

学生在学院规定年限内,达到以下要求,准予毕业,由学院颁发毕业证书。

1. 在 3 年内学生自身达到本专业所培养的素质、知识、能力要求。
2. 修完本专业人才培养方案规定的课程,成绩合格并获得 156 学分。
3. 取得一个及以上本专业人才培养方案规定中的职业资格证书。
4. 符合学院其他相关规定。

十、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
李俊辉	副教授	黑龙江农业职业技术学院	13504544732	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
李丽珠	讲师	中航铁服教育集团	18356790237	高铁客运服务
韩紫玉	讲师	中航铁服教育集团	15789035095	形体礼仪
任芷阳	讲师	中航铁服教育集团	13785690467	形象设计

专家论证意见：

高速铁路客运服务专业人才培养方案（2024 级）设置合理，适应产业发展要求和专业发展趋势，人才培养目标设定明确，描述清晰，为企业提供了较好的人才储备。毕业生要求能够有效支撑专业的培养目标及能够清晰体现专业能力的培养。课程结构合理，知识体系完整，先行和后续的逻辑关系清晰，课程设置能够满足人才培养要求。

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

表 11 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
	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 分院意见： 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。