



汝州职业技术学院
RUZHOU VOCATIONAL AND TECHNICAL COLLEGE

高速铁路客运服务专业 人才培养方案

专业大类： 50 交通运输大类

专业类： 5001 铁道运输类

专业名称： 高速铁路客运服务

专业代码： 500113

制订院部： 陶瓷艺术系

适用学制： 三年制

制订时间： 2025 年 7 月

制订人： 崔慕涵

修订时间：

修订人：

审定负责人：

二〇二五年八月

编制说明

本专业创办于 2021 年，专业为适应科技发展、技术进步对高速铁路客运服务行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应高速铁路客运服务行业数字化、智能化、绿色化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等岗位（群）的新要求，不断满足高速铁路客运服务行业高质量发展对高技能人才的需求，提高人才培养质量，制订本专业人才培养方案。

本方案依据《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》（教职成〔2019〕13 号）《职业教育专业目录（2021 年）》《高等职业教育专科专业简介》（2022 年修订）和《高等职业学校专业教学标准》（2025 年修（制）订）等规定，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实立德树人根本任务，培育和践行社会主义核心价值观。聚焦“五金”建设，深化产教融合协同育人机制，全面推进专业数字化改造和智能化升级，按照“重素质、夯基础、勤实践、强技能、爱劳动”的技能人才培养理念，遵循高技能人才成长规律，着力培育适应新质生产力发展要求的品质优良、技术精湛的高技能人才，为高速铁路发展定位提供人才和智力支撑。

本方案适用于三年全日制高职专科，由汝州职业技术学院学院高速铁路客运服务专业教学团队与河南铁兴旅服餐饮管理有限公司、上海寰韦航空有限公司、北京河南大厦等企业，经规划设计、调研与分析、起草与自评、论证与审定、发布与更新等程序制订，自 2025 年在高速铁路客运服务专业开始实施。

主要合作企业：

河南铁兴旅服餐饮管理有限公司、上海寰韦航空有限公司、北京河南大厦等。

目 录

一、专业名称（代码）	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
（二）职业面向	1
（二）职业发展路径	2
五、培养目标及规格	3
（一）培养目标	3
（二）培养规格	5
六、课程设置	5
（一）专业课程结构	5
（二）课程设置思路	6
（三）主要课程及内容要求	7
（四）课程设置要求	44
七、教学进程总体安排	45
（一）教学周数分学期分配表	45
（二）教学历程表	45
（三）专业教学进程表	46
（四）教学学时学分分配表	48
（五）公共基础选修课程（艺术类）开设一览表	48
（六）公共基础选修课程（非艺术类）开设一览表	49
八、实施保障	49
（一）师资队伍	49
（二）教学设施	50
（三）教学资源	51
（四）教学方法	52
（五）学习评价	52
（六）质量管理	53
九、毕业要求	53

汝州职业技术学院

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：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、修业年限

本专业基本修业年限为三年。

在三年基本学习年限内未能达到毕业要求，或因休学而不能按期毕业的学生，允许延期完成学业，但在校累计学习时间不超过五年（含休学），参军入伍保留学籍的执行国家规定。

四、职业面向与职业发展路径

（一）职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁路运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路运输业（53）
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	对应的岗位有列车员、列车长、售票员、客运值班员等。
职业类证书	高铁乘务员证书 城市轨道交通站务职业技能等级证书 安检员证书 礼仪资格证书 红十字救护员证书

（二）职业发展路径

高速铁路客运服务专业的职业发展路径通常呈现从基层操作岗向管理岗、综合岗或相关领域拓展的趋势，基层岗位主要从列车员、高铁站务员（如售票员、检票员、候车室服务员）、安检员等基层服务岗开始，积累实际操作经验和服务技巧，熟悉铁路客运流程和规范。纵向晋升初级管理岗：在基层岗位表现优秀者，可晋升为班组长、客运值班员、列车长等，负责小组或班组的日常管理、服务质量监督、应急协调等工作。中高层管理岗：进一步发展可成为车站客运主任、高铁车队队长、区域客运管理负责人等，参与制定服务标准、人员培训计划、运营方案优化等管理工作。横向拓展可以转向培训或教学：具备丰富经验后，可进入铁路系统内的培训机构、职业院校担任实训老师或讲师，将实践经验转化为教学内容。技能深化：专注于特定领域技能提升，如通过考取更高级别的职业技能证书（如职业技能大赛证书高级别），向技术型专家岗发展，负责服务标准制定、新员工技能培训等。

岗位类型	岗位名称	岗位要求
目标岗位	列车员	具备良好的沟通表达能力和服务意识处理旅客需求；掌握基本的应急处置技能，能配合列车长开展疏散、急救等工作；熟悉铁路客运规章制度和安全规范。
	高铁站务员	具备良好的应变能力处理旅客投诉或突发需求；掌握自助售票机、闸机等设备的基本操作，能高效完成售票、检票、候车室管理等工作。具备安检设备使用和危险品识别能力。
	安检员	熟练掌握安检设备的使用方法，准确识别危险品及开箱包检查的规范流程。具备基本的应急处置能力，遇到可疑人员或物品时，能按规定流程上报并配合处理。能清晰指引旅客配合安检维持安检秩序。
发展岗位	列车长	能统筹安排乘务组工作，合理分配岗位任务，协调车内各环节高效配合，确保列车有序运行。具备快速判断和处理突发情况的能力，能按预案组织旅客疏散、开展急救协作。能监督服务质量，同时做好乘务人员的服务培训与指导。
	车站客运主任	能统筹安排车站客运班组工作，解决跨部门协作问题。具备应对突发情况的预案制定和现场指挥能力。能制定并落实旅客服务标准，提升车站服务水平。
	区域客运管理负责人	确保客运资源合理配置。统筹区域内各车站的作业业务，确保符合铁路规章制度和服务标准。对接铁路各部门保障运输顺畅。制定区域突发情况应急预案，统筹协调现场救援、旅客疏导、信息发布等工作。
迁移岗位	铁路系统讲师	精通所授领域的铁路专业知识熟悉铁路行业最新政策、技术标准和规章制度。具备教学设计、课件制作、课堂讲授的能力，能根据培训目标制定教学计划。对于技能型培训需具备较强的实操示范和指导能力。
	客运服务质量督导	能制定督导计划，记录问题并提出整改建议。定期汇总督导数据，分析服务质量短板，推动服务标准化落地。能与一线服务人员有效沟通，指出服务问题并提供专业指导，提升团队服务水平。
	技术型专家	精通动车组构造与原理、无砟轨道技术、接触网系统、CTCS-3 级列控系统、智能化运维技术等。掌握中国高铁技术规范、国际铁路联盟 UIC 标准等行业最新技术。具备独立开展技术攻关的能力，能主导或参与高铁关键技术。分析高铁各子系统的协同运作保障高铁安全高效运行。

五、培养目标及规格

（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

本专业学生应在系统学习本专业知识并完成相关实训基础上，全面提升素质、知识、能力。掌握并实际运用岗位（群）需要的专业核心技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求。

培养规格	构成要素	目标与要求	途径与措施
素质要求	思想政治素质	（1）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）掌握与本专业对应职业活动相关的法律法规、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 and 担当精神； （3）强化学生国家安全意识和法治观念，政策理解能力和爱国情怀，坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度； （4）提升劳动观念、实践能力与社会责任感，了解国民国情，增强服务社会意识。	形势与政策 国家安全教育 军事理论 马克思主义理论类及党史国史类课程 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 社会实践
	职业素质	（1）掌握与本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 and 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。 （3）具备职业生涯规划能力；	思想道德与法治 大学生职业生涯与发展规划 创新创业教育 职业素养 劳动教育与实践
	人文素质	（1）具有良好的人文素养与科学素养； （2）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）具有对中华优秀传统文化的理解和传承，并践行在个人生活及实践。	中华优秀传统文化 大学语文 应用文写作 美育课程 社会实践

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

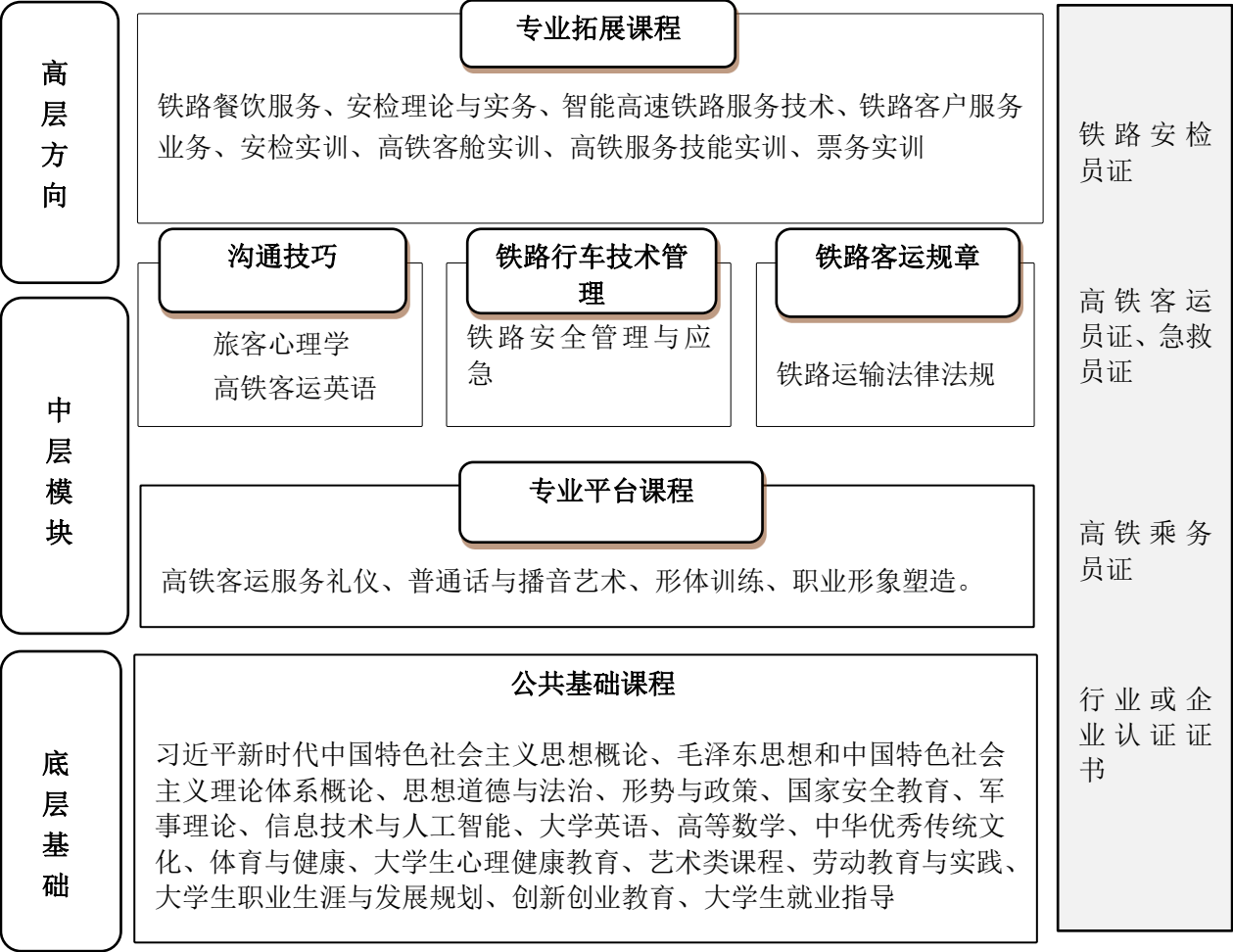
	身心素质	(1) 掌握至少 1 项体育运动技能,达到国家大学生体质健康测试合格标准,养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯;具备一定的心理调适能力。 (2) 包括在身体和心理健康方面的普遍性要求,如能够达到《国家学生体质健康标准》要求。	体育与健康 大学生心理健康
知识结构	公共基础知识	(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度,践行社会主义核心价值观,掌握毛泽东思想、习近平新时代中国特色社会主义思想等理论思想; (2) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、数学、外语(英语等)、信息技术等文化基础知识; (3) 掌握必备的美育知识; (4) 掌握身体运动的基本知识;	习近平新时代中国特色社会主义思想概论 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 思想道德与法治 信息技术与人工智能 大学语文
	职业基础知识	(1) 高速铁路客运设备设施及铁路发展等方面的相关的专业基础理论知识。 (2) 掌握铁路客运服务礼仪,铁路旅客服务心理相关知识,能够为旅客提供优质服务的能力。 (3) 具备良好的沟通能力和语言表达能力,能够独立完成列车广播播音。 (4) 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。	高速铁路概论 高铁客运服务礼仪 旅客运输心理学 高速铁路客运设备设施 职业形象塑造 普通话与播音艺术
	职业核心知识	(1) 掌握铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术。 (2) 掌握铁路线路、车站、机车车辆、信号与通信。 (3) 掌握铁路旅客运输组织的相关知识。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 做好票务发售及旅客旅行变更的操作流程。 (7) 掌握安检相关的理论及操作知识	高速铁路行车技术管理 高速铁路安全管理与应急处理 安检理论与实务 智能高速铁路服务技术 铁路运输法律法规
	职业拓展知识	(1) 掌握信息技术基础知识,具有适应本行业数字化和智能化发展需求的数字技能。 (2) 能够做好班组管理工与铁路行车组织人员协作的能力。 (3) 了解铁路客运运价里程结算等方面的专业基础理论知识。 (4) 掌握高铁客运英语,与旅客进行沟通和服务。 (5) 掌握商品销售的相关知识及技巧。 (6) 了解中国旅游地理的相关知识。	铁路餐饮服务 沟通技巧 高铁客运英语 铁路旅游地理 铁路客户服务业务
能力结构	社会能力	(1) 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; (2) 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,具备一定的心理调适能力。 (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。 (4) 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。	安全培训 社团活动 劳动教育与实践

	职业核心能力	(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) 具有铁路旅客运输服务管理等技能。 (4) 具有适应高铁领域客舱数字化和智能化发展需求的数字技能；	高铁客舱实训 高铁服务技能实训
	职业拓展能力	(1) 具有正确办理车票发售及旅客旅行变更的能力； (2) 具有初步处理站车违禁品检查和突发事件及客伤事件的能力。 (3) 具有铁路客运营销及收入管理工作的能力。	安检实训 票务实训

六、课程设置

(一) 专业课程结构

为适应高速铁路客运服务行业人才需要，对接高铁客运乘务、客运组织、票务管理、安检、餐吧乘务等岗位新要求，培养高素质技术技能人才，推动职业教育专业升级和改造，提高人才培养质量，特制定如下课程结构：



列车员、安检员、站务员、餐吧乘务员、列车长。

（二）课程设置思路

课程设置及教学内容应基于国家相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接，

按照高速铁路客运服务企业岗位技能要求，参照高速铁路客运服务专业国家教学标准，与校企合作企业技术专家共同分析铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员职业技能等岗位的典型工作任务，分模块设计课程内容，融教学做为一体，突出职业能力的培养，及时吸纳新知识、新技术、新标准的内容，设置融入职业技能等级证书、开展双主体育人的课程体系设计，课程设置思路如下表所示：

职业岗位	典型工作任务	职业能力要求	开设课程
列车员	任务一、发车前的准备	沟通表达能力 服务意识与技巧	沟通技巧 高铁服务礼仪
	任务二、旅客乘降服务	礼仪规范执行能力 安全保障能力	铁路安全管理与应急处理
	任务三、途中服务与管理	安全知识掌握，秩序维护能力 应急处置能力 基础急救能力 团队协作能力	铁路班组管理 高铁服务技能实训 铁路客运组织 旅客运输心理学
站务员	任务一、旅客引导与资讯	业务知识掌握，设备操作能力 秩序维护能力	高铁服务礼仪 铁路客户服务业务
	任务二、票务服务	紧急事件应对，突发情况处理 主动服务意识	票务实训
	任务三、特殊旅客服务	抗压与适应能力 服务礼仪执行	铁路安全管理与应急处理
	任务四、环境与设施维护		形体训练 高铁服务技能实训
安检员	任务一、证件与人员核查 任务二、物品安全检查 任务三、异常情况除了你 任务四、设备维护与环境管理	安全识别能力，设备操作技能。 沟通与劝导能力 责任心与专注力 应急处置能力 抗压与适应能力 规则执行能力	安检理论与实务 安检实训 铁路客运规章 沟通技巧

（三）主要课程及内容要求

1. 公共基础课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容	教学要求	课程属性	学时学分
1	思想道德与法治 (GB150011)	(1) 以马克思主义为指导,以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向,以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法治观教育为主要内容,把社会主义核心价值观贯穿教学的全过程。 (2) 帮助学生形成崇高的理想信念,弘扬爱国主义精神,确立正确的人生观和价值观,加强思想品德修养。 (3) 增强学法、用法的自觉性,全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。	(1) 中国特色社会主义进入新时代,呼唤担当民族复兴大任的时代新人。 (2) 探讨人生观内涵,引导大学生树立正确人生目的、态度与价值导向。 (3) 阐明理想信念对人生的驱动作用,强调将个人理想融入国家发展。 (4) 解读中国精神谱系,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。 (5) 解析社会主义核心价值观内涵及实践路径,强化价值认同。 (6) 系统阐述社会主义道德体系,强调社会公德、职业道德与个人品德等道德修养。 (7) 全面解读习近平法治思想,培养社会主义法治思维,维护宪法权威和自觉尊法学法守法用法。	(1) 教学模式:采用理论实践一体化、线上线下混合式教学模式,即以课堂教学为主,课内课外相结合,理论与实践相结合,不断提升课程教学浸润感和实效性。 (2) 教学条件:多媒体教室和学习通平台。 (3) 教学方法:运用专题式教学、案例式教学、启发式教学、主题演讲、角色扮演等多种互动教学方法,将课堂教学和课内外实践相结合。 (4) 教师要求:具有良好的思想品德、职业道德、责任意识和敬业精神。 (5) 评价建议:采用百分制,平时成绩(40%)+期末考试(60%)评定学习效果。	必修课程	48学时 3学分
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 (GB150022)	(1) 让学生懂得马克思主义基本理论必须同中国具体实际相结合才能发挥它的指导作用。 (2) 对马克思主义中国化时	(1) 马克思主义中国化时代化的历史进程及其理论成果。 (2) 毛泽东思想的主要内容和历史地位,是马克思主义中国化时代化的第一次历史性飞跃的理论成果。 (3) 邓小平理论的首要的基本的理论	(1) 教学模式:采用理论实践一体化、线上线下混合式教学模式,即以课堂教学为主,课内课外相结合,理论与实践相结合,不断提升课程教学浸润感和实效性。 (2) 教学条件:多媒体教室和学习	必修课程	32学时 2学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		代化的科学内涵和历史进程有总体的了解。 （3）对马克思主义中国化时代化理论成果的形成与发展，主要内容及历史地位有基本的把握。 （4）对马克思主义中国化时代化理论成果之间的内在关系有准确地认识，并能运用马克思主义中国化时代化的理论指导自己的学习与实践。	问题和精髓、主要内容和历史地位，对改革开放和社会主义现代化建设具有长远的指导意义。 （4）“三个代表”重要思想的核心观点、主要内容和历史地位，是加强和改进党的建设、推进我国社会主义自我完善和发展的强大理论武器。 （5）科学发展观的科学内涵、主要内容和历史地位，是发展中国特色社会主义所必须坚持的重大战略思想，必须长期坚持并不断发展。	通平台。 3）教学方法：运用专题式教学、案例式教学、启发式教学、主题演讲、角色扮演等多种互动教学方法，将课堂教学和课内外实践相结合。 4）教师要求：具有良好的思想品德、职业道德、责任意识和敬业精神。 （5）评价建议：采用百分制，平时成绩（40%）+期末考试（60%）评定学习效果。		
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论上 （GB150043） 习近平新时代中国特色社会主义思想概论下 （GB150044）	（1）引导大学生准确理解，深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、实践要求。 （2）引导大学生深刻领会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。 （3）引导大学生全面了解习近平新时代中国特色社会主义思想中蕴含的人民至上、崇高信仰、历史自觉、问题导向、斗争精神、天下情怀等理论品格和思想风范。 （4）引导大学生深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想中贯穿的马克思主义立	全面阐释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、政治保证等基本观点，系统阐明习近平总书记关于新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义，建设什么样的社会主义现代化强国、怎样建设社会主义现代化强国，建设什么样的长期执政的马克思主义政党、怎样建设长期执政的马克思主义政党等重大时代课题的一系列原创性治国理政新理念新思想新战略。	（1）教学模式：采用理论实践一体化、线上线下混合式教学模式，即以课堂教学为主，课内课外相结合，理论与实践相结合，不断提升课程教学浸润感和实效性。 （2）教学条件：多媒体教室和学习通平台。 （3）教学方法：运用专题式教学、案例式教学、启发式教学、主题演讲、角色扮演等多种互动教学方法，将课堂教学和课内外实践相结合 （4）教师要求：具有良好的思想品德、职业道德、责任意识和敬业精神。 （5）评价建议：采用百分制，平时成绩（40%）+期末考试（60%）评定学习效果。	必修课程	48学时 3学分

		场、观点、方法。 (5)帮助大学生牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”、深刻领会“两个确立”、自觉做到“两个维护”，自觉投身建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴中国梦的奋斗中。				
4	形势与政策 (GB150041) (GB150052) (GB150063) (GB150074)	(1) 引导和帮助学生掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，学会正确的形势与政策分析方法，特别是对我国基本国情、国内外重大事件、社会热点和难点等问题的思考、分析和判断能力，使之能科学认识和准确把握形势与政策发展的客观规律，形成正确的政治观。 (2) 帮助学生深入地学习和研究马克思主义中国化理论成果，培养学生理论联系实际的工作作风，鼓励学生积极投身社会实践，通过实践体会党的路线、方针、政策的正确性，清晰了解我国改革开放以来形成并不断发展完善的一系列政策体系，树立正确的世界观、人生观、价值观。 (3) 帮助学生了解高等教育发展的现状和趋势，对就业形	(1) 国内重大形势分析：包括经济发展、社会建设、生态文明等领域的阶段性特征、面临的机遇与挑战及相关政策部署。 (2) 国际形势与中国外交政策：国际格局演变趋势、中国与主要国家关系、中国在全球治理中的角色及外交政策要点。 (3) 党和国家重大方针政策解读：结合年度重要会议精神（如两会、中央全会等），解析政策制定的背景、核心内容及实践要求。 (4) 青年责任与时代使命：引导学生将个人发展融入国家发展大局，理解青年在形势发展和政策实践中的角色与担当。	(1) 教学模式：采用理论实践一体化、线上线下混合式教学模式，即以课堂教学为主，课内课外相结合，理论与实践相结合，不断提升课程教学浸润感和实效性。 (2) 教学条件：多媒体教室和学习通平台。 (1) 教学方法：运用专题式教学、案例式教学、启发式教学、情景式教学、角色扮演等多种互动教学方法，将课堂教学和课内外实践相结合。 (2) 教师要求：具有良好的思想品德、职业道德、责任意识和敬业精神。 (5) 评价建议：采用百分制，平时成绩（40%）+期末考查（60%）评定学习效果。	必修课程	32学时 2学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		势有一个比较清醒的认识，树立正确的就业观。				
5	体育与健康1-4 (GB180011) (GB180022) (GB180033) (GB180044)	知识目标： (1) 使学生了解科学锻炼的基本原理。 (2) 常见运动损伤的预防与处理方法。 (3) 掌握至少一项运动项目的技术要领、锻炼方法和竞赛规则。 能力目标： (1) 培养学生熟练完成所选运动项目的基本技术和战术配合的能力。 (2) 全面发展其基础体能，并具备在课堂内外自主进行体育锻炼和参与比赛的能力。 素质目标： (1) 培养学生形成规律锻炼的习惯和乐观积极的生活态度。 (2) 在团队活动中学会尊重、协作与遵守规则。 (3) 增强其责任感和抗挫折能力。	(1) 田径及体能训练：力量、速度、耐力、弹跳、协调、灵敏、柔韧等，强化学生身体素质，适配职业岗位基础体能需求。 (2) 24式简化太极拳。 (3) 专项运动技能：开设篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、匹克球、跆拳道、武术、健美操等专项课程，结合专业特点，提升专项运动能力。 (4) 体育保健：因身体残疾、慢性疾病、运动损失或其健康状况无法参加常规体育课程的学生开设。核心目标促进身心健康、提高生活质量、培养运动习惯和掌握健康管理知识。包含基本健康知识、科学锻炼方法、健康生活方式及心理调节等。	(1) 教学模式：采用“二阶递进”培养模式。大一阶段注重基础体能和运动技能的培养，融入健康与安全知识；大二阶段学生根据兴趣选择专项，系统学习技能与战术，培养终身锻炼习惯。 (2) 教学方法：以兴趣为导向，通过项目选择、游戏竞赛等方式激发参与。采用精讲多练与个性化指导相结合，将健康安全知识融入日常训练。 (3) 教学条件：配备标准田径场、室内体育馆及各类专业运动场地，提供齐全的专项器材和体质测试设备。 (4) 教师要求：具备扎实的专业技能和教学能力，师德良好，能够结合职业教育特点开展创新教学，关注学生身心发展与职业素养培养。 (5) 评价建议：采用过程性评价（40%）+终结性评价（60%）相结合的评价方式。	必修课程	128学时 8学分
6	大学英语1-2 (GB170011) (GB170022)	知识目标： (1) 掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识。 (2) 巩固和运用基本的英语语法规则，能理解和构建基本正确的句子，	本课程是高等教育人文通识课的重要组成部分，是培养学生综合人文素养、跨文化交际能力和国际视野的核心课程之一。本课程围绕多元文化沟通和涉外职场交流，旨在培养学生的中国心、世界眼和	(1) 教学模式：教学以学生为中心，采取“课前导学—课中研学—课后延学”的线上线下混合式教学模式，以第一课堂为主，课内课外结合，以形式多样的语言实践	必修课程	128学时 8学分

		满足表达需求。 (3) 了解主要英语国家的文化背景、社交礼仪、企业文化等基本知识,理解中西方思维和表达方式的差异。 能力目标: (1) 能听懂日常问候,指令要求以及简单的对话,可以进行基本的口头交流和应对。 (2) 能利用网络、词典等工具自主学习与职业相关的新知识,获取和处理英文信息。 素质目标: (1) 提高语言学习提升学生的沟通自信、抗压能力和自主学习能力。 (2) 培养学生的跨文化意识,了解并尊重文化差异,避免文化误解。 (3) 培养学生的爱国情怀和文化自信,能用英语简单介绍中国传统文化和当代发展,树立民族自豪感和文化自信。	职场范,为职业生涯和终身发展奠定基础。 主要包括: (1) 口头、书面、新媒体等多模态语篇分析(如 TED 演讲、跨境电商直播、职场求职邮件的写作规范等)。 (2) 词汇扩展、语法应用、听力训练、基础写作。 (3) 文化知识、中外职场文化和企业文化等。 (4) 职业英语技能:商务信函、简历与求职信、面试英语。 (5) 语言学习策略:记忆策略、认知策略、补偿策略、情感策略、社交策略等。	活动为载体,满足学生个性化学习需求,提升学生英语学习兴趣和英语语言综合素养。 (2) 教学方法:运用讨论法、情境教学法、任务驱动教学法、成果导向教学法、启发式教学法等,引导学生利用如DeepSeek等人工智能软件进行辅助学习训练,全面提升课堂效率和学生学习兴趣。 (3) 教学条件:多媒体教室、智慧职教平台、英语公众号、英语学习APP、英语协会等。 (4) 教师要求:要求教师有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;有扎实的学科专业知识和学科教学知识;具备行业实践经历、反思能力;掌握AI辅助教学工具等信息化教学能力。 (5) 评价建议:采用过程性评价(40%)+终结性评价(60%)相结合的评价方式。		
7	劳动教育与实践 (GB040062)	知识目标: (1) 系统理解劳动教育的内涵及其在“五育融合”中的重要作用。	本课程是以提升学生综合素质、培养正确劳动价值观为核心,通过理论与实践相结合的方式,使学生树立正确的劳动观念、	(1) 教学模式:理论课教学,基于“以学生为中心”的教学理念,采取“导新课-学新知-品案例-思问题-拓知识”五位一体的教学模	必修课程	16学时 1学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		（2）掌握劳动精神、劳模精神、工匠精神的本质特征与时代价值，建立完整的劳动价值观认知体系。 能力目标： （1）能够熟练运用工具完成实践劳动任务。 （2）具备通过法律途径维护自身权益、处理劳动纠纷的能力。 （3）掌握制定并执行个人劳动习惯培养计划的方法，提升自我管理与实践执行力。 素质目标： （1）树立尊重劳动、热爱劳动的坚定信念，弘扬敬业奉献、勤俭节约的优良传统。 （2）培育团队协作、抗挫折能力和奋斗精神，增强社会责任感和职业伦理意识，形成诚实守信、吃苦耐劳的意志品质。	掌握必要的劳动技能、养成良好劳动习惯和品质的教育活动。它旨在培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。主要内容： （1）思想引领与价值观塑造：弘扬劳动精神、劳模精神和工匠精神，引导学生崇尚劳动、尊重劳动，理解劳动创造价值的道理，树立正确的劳动观、职业观和就业观。 （2）通用与专业劳动技能培养：结合日常生活和未来职业发展，学习必要的通用劳动技能和专业相关的生产劳动技能，增强动手和实践能力。 （3）多样化劳动实践锻炼：组织学生参与校园服务、社会实践、专业实习、公益劳动等多种形式的劳动实践活动，在亲身实践中体验劳动过程，深化对社会的认识。 （4）劳动素养与安全保障教育：培养学生形成认真负责、吃苦耐劳、团结协作的劳动品质，同时普及劳动安全、劳动法规和权益保护知识，确保劳动过程中的身心健康与合法权益。	式，将授课内容与学生兴趣相结合，达到良好的教学效果；实践课教学，指导学生亲身参与实际的劳动实践活动或完成具体的劳动项目，让学生学以致用，提升劳动素养。 （2）教学方法：理论课采用讲解法、讨论法、实例分析法、课堂互动法等；实践课采用实践操作法、小组讨论法、导师指导法等。 （3）教学条件：理论课依托多媒体教室、学习通平台等开展教学；实践课依据课程内容为学生提供实际的劳动实践环境和场所。 （4）教师要求：任教教师应具备相关的劳动理论知识和教学经验，以及劳动实践经验，有能够有效地组织和指导学生开展劳动实践活动的能力。 （5）评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
		知识目标： （1）使学生掌握心理学基础理论与概念。	本课程是面向专科生开设的心理健康公共必修课，旨在学生了解自身的心理发展特点和规律，学会	（1）教学模式：大学生心理健康教育课程以“理论+实操”“认知+素质”“心理+体育”“心理课+		

8	大学生心理健康 (GB120011)	(2) 了解心理健康标准、大学生心理发展特点及常见心理问题的表现。 (3) 学习自我心理调适的基础知识。 能力目标: (1) 培养学生掌握自我探索、心理调适与心理发展的关键技能。培养学生学习发展、情绪管理、压力应对、人际沟通、团队协作及生涯规划等能力。 素质目标: (1) 引导学生树立心理健康自主意识, 形成理性平和、积极乐观的心态。 (2) 增强心理危机预防能力; 能够客观认识并悦纳自我。 (3) 塑造健全人格, 树立正确的价值观, 实现个人与社会协调发展。	和掌握心理调解的方法, 解决成长过程中遇到的各种心理问题, 提升心理素质, 开发个体潜能, 促进学生身心健康全面发展。主要内容包括: (1) 心理健康核心知识: 自我认知、情绪调节、人格发展、生命意义等基础理论与心理发展规律。 (2) 关键能力训练: 环境适应、人际交往、挫折应对、恋爱与性心理调适、网络心理管理等实践技能。 (3) 成长发展: 学习心理优化、压力管理、心理危机预防等适配的心理技能 (4) 价值与素养塑造: 健康价值观培育、跨情境心理适应、个人与社会协调发展的认知引导。	团辅课”为载体形成了混合教学模式, 采用课上+课下、线上+线下的灵活机动的方式, 对学校全体学生开展全方位全过程教学。 (2) 教学条件: 多媒体教室和超星学习通, 学校大学生心理健康教育与咨询中心功能室。 (3) 教学方法: 以课堂讲授为主, 结合心理健康普查数据, 综合运用案例分析、小组合作、心理体验、电影赏析等多种方法, 并融入冥想、放松训练等体育元素, 增强学生心理体验, 提升心理素质。 (4) 教师要求: 坚持育心与育德相结合, 面向全体学生并尊重个体差异, 注重理论联系实际。能够运用现代教育技术, 提供贴近学生生活的教学资源, 拓展学习途径。 (5) 评价建议: 采用过程性评价 (60%)+终结性评价 (40%) 相结合的评价方式。	必修课程	32学时 2学分
---	--------------------	--	---	---	------	-------------

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

9	大学生职业生涯规划 (GB040071)	知识目标: (1) 掌握职业生涯规划的基本理论(如霍兰德职业兴趣理论、MBTI性格测试、SWOT分析等)。 (2) 理解职业发展与个人成长、社会需求的关系。 (3) 学会工作中的自我管理,包括压力管理、情绪管理以及时间管理等。 能力目标: (1) 具有对自我和环境的分析评价能力;具备信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能等。 (2) 具备与他人有效沟通与合作能力;能够搜集、分析、选择就业信息,制订职业生涯规划。 素质目标: (1) 建立职业生涯发展的自主意识和爱岗敬业、吃苦耐劳、开拓创新的精神,树立积极正确职业态度和就业观念。 (2) 能自觉为个人生涯发展做出积极的努力,积极投身国家建设事业,为国家发展贡献力量;了解国家出台的促进学生	(1) 规划职业生涯:了解职业生涯规划的基本理论;大学生生活与职业生涯发展的关系。 (2) 正确认识自我:学会探索自我,知道价值观与职业、兴趣与职业、性格与职业以及能力与职业的关系。 (3) 揭秘职业世界:了解相关专业的职业环境,探索职业世界。 (4) 探寻职业方向:发现职业发展方向,探寻自己的生涯发展主题,开展生涯体验。 (5) 做好职业决策:认识职业决策,了解职业决策理论与模型,做好职业生涯规划决策、管理。 (6) 制定职业生涯规划:知道制定职业生涯规划的依据、原则和步骤,撰写职业生涯规划书。	(1) 教学模式:课程采用项目式教学方法组织教学,采取“教学做一体”的线上线下混合式教学模式,以课堂教学为主,开展形式多样教学活动,促进、提升、改进课堂教学和学生的学习效果;将职业生涯规划教育贯穿大学教育的始终,通过教育和引导帮助大学生树立正确的人生观和职业观,明确人生目标,筹划职业生涯。 (2) 教学方法:遵循教育教学规律,坚持理论讲授与案例分析相结合、小组讨论与角色体验相结合,调动学生学习职业规划的积极性、主动性,不断提高教学质量和水平。 (3) 教学条件:多媒体教室和学习通。 (4) 教师要求:本课程的主讲教师需为带过毕业班的辅导员或教育学、思想政治专业教师,或企业实践经验丰富的专业课老师。 (5) 课程思政:能够引导学生树立科学的职业价值观以及求职观。 (6) 评价建议:采用过程性评价	必修课程	16学时 1学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		就业的政策，将自身职业发展与国家发展、时代需要结合起来。		(60%)+终结性评价(40%)相结合的评价方式。		
10	大学生就业指导 (GB040084)	知识目标： (1) 掌握国家就业政策、行业发展趋势及人才需求特点；求职流程与规范。 (2) 理解企业招聘流程及职场基本规则；权益保护知识：熟悉劳动合同法、社保政策及求职安全防范要点。 能力目标： (1) 熟练撰写简历，掌握面试技巧。 (2) 学会通过招聘网站、行业报告、人脉资源等渠道获取有效信息。 素质目标： (1) 培养积极就业心态，增强抗挫折能力与心理韧性。 (2) 树立职业责任感，强化求职过程中的诚信观念。 (3) 通过模拟面试、小组任务等提升合作意识；激发对行业动态的关注，形成持续学习的习惯。	(1) 就业指导概述：了解大学生就业的概念及分类，掌握我国大学生就业指导的内容以及就业指导的意义。 (2) 就业形势与就业政策剖析：知道我国大学生就业政策的内容，掌握心理调适的方法，提高心理调适的能力。 (3) 职业素养培养：理解大学生职业素质的概念；了解大学生职业素养培养的重要性及培养路径；了解不同职业的素质要求。 (4) 职业与职业环境探索：了解职业的内涵、特征，掌握职业社会对人才的需求情况；掌握探索职业世界的方法；认知职业发展的趋势。 (5) 求职过程指导：掌握就业信息的收集方法和原则；掌握求职材料的准备方法；掌握笔试及面试的应对技巧； (6) 毕业流程与就业程序：了解毕业基本流程，对各环节的意义和作用引起重视；了解就业程序及相关就业服务；了解求职权益及相关法律法规内容。	(1) 教学模式：采用“理论+实践”双线并行的教学模式，通过课堂讲授就业政策并结合案例解析，帮助学生搭建基础认知框架，同时依托简历优化、模拟面试等实操活动让学生掌握实用就业技能，同时通过校友经验座谈与小组讨论等互动场景传递职场信息形成理论、实践、互动与个性化指导相融合的教学体系。 (2) 教学方法：情景模拟法，设计无领导小组讨论、压力面试等场景，提升应变能力；案例分析法，解析真实求职失败/成功案例，提炼经验教训。任务驱动法：布置“完成3份简历修改等任务；个性化辅导。 (3) 教学条件：多媒体教室和学习通。 (4) 教师要求：本课程的主讲教师需为带过毕业班的辅导员或教育学、思想政治专业教师，或企业实践经验丰富的专业课老师。 (5) 课程思政：能够结合社会主义核心价值观引导学生树立“爱岗”“敬业”“诚信”“守信”等良好品质。 (6) 评价建议：采用过程性评价	必修课程	16学时 1学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

				(60%)+终结性评价(40%)相结合的评价方式。		
11	创新创业教育 (GB040063)	知识目标: (1) 掌握创新的概念,了解创新的内涵和技法。 (2) 掌握开展创新创业活动所需要的基本知识、了解创业优惠政策。 (3) 了解行业的发展特点和趋势;掌握创业计划书的内容,熟悉创业方式和基本流程,树立科学的创业观。 能力目标: (1) 形成创新创业理念、提升创新创业能力,能够撰写创业计划书;具备团队协作能力。 (2) 具备与他人合作,提供有价值解决方案的能力;运用自身特长进行创业的能力。 素质目标: (1) 培养当代大学生创新创业意识与思维,提高创新创业综合素质;培养具有创新精神、有经济头脑、善于发挥自身优势、善于人际交往的创新型人才。 (2) 积极参与创新创业建设,倡导敢为人先的新风尚;勇于投身社会实践,推进科技成果向实际生产的转化,为建设创新	(1) 创新创业基础认知:创新与创业的基础知识;大学生创新创业概述。 (2) 创新核心要素:创新思维、创新意识、创新精神、创新方法和创新能力基础知识。 (3) 识别创业风险:创业机会的内涵;创业机会的来源与识别;评价创业机会;创业风险与防范。 (4) 创业关键环节:创业团队的定义与要素;创业团队构成原则与角色;创业资源概述;创业资源整合;创业融资。 (5) 创业实践与赛事:创业计划书概述;创业计划书的撰写、审核、评估与展示;创业企业的设立与管理;大学生创新创业大赛。	(1) 教学模式:采用线上+线下混合式教学模式,线上通过课堂外在线自主学习和创新,实现知识传递和展现;线下通过将课堂变成互动场所,进行探究学习,突出强调理论联系实际,切实增强针对性,注重实效。 (2) 教学方法:主要运用案例分析、情景模拟、小组讨论、角色扮演等教学方法,通过社会调查和创新创业大赛等活动激发学生创新创业的热情。 (3) 教学条件:多媒体教室和智慧校园平台。 (4) 教师要求:本课程的主讲教师需为带过毕业班的辅导员或教育学、思想政治专业教师,或企业实践经验丰富的专业课老师,或有过创业经历或参加过创新、创业项目(或大赛),指导过学生创新创业项目和大赛。 (5) 课程思政:在教学实施中,结合社会主义核心价值观,将爱国主义、诚实守信、责任意识、法律意识、团队合作精神等融入课堂教学和案例分析中。	必修课程	16学时 1学分

		型国家作出贡献。		(6) 评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
12	中华优秀传统文化 (GB140054)	知识目标： (1) 引导学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文化的魅力。 (2) 培养学生对中华优秀传统文化的崇敬之情，从而激发他们树立坚定的理想信念和爱国主义情怀。 (3) 增强学生的民族自尊心、自信心、自豪感；引导学生汲取中华民族智慧，学习中华传统美德，培育济世救人、助人为乐等家国情怀。 能力目标： (1) 引导学生学习中国传统文化中的智慧，运用中国传统文化科学的思维方式和方法。 (2) 学会处理好人与人、人与社会、人与自然的关系，学会解决生活中和工作的问题。 素质目标： 引导学生传承中华民族精神，培养学生爱岗敬业、责任担当、乐于奉献的职业素养，促进其职业生涯可持续发展。	(1) 辉煌灿烂的传统文学。 (2) 博大精深的传统哲学。 (3) 民以为天的传统饮食。 (4) 天人合一的传统建筑。 (5) 异彩纷呈的传统艺术。 (6) 巧夺天工的传统技艺。 (7) 修齐治平的传统道德。 (8) 源远流长的传统风俗。	(1) 教学模式：以立德树人为根本任务，以三全育人、课程思政为根本理念，以高等职业教育为切入点，充分利用精品在线课等线上教学资源及 VR 实景与数字博物馆虚拟资源，积极组织学生参加中华经典诵写讲大赛等传统文化类技能大赛。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧教学平台等。 (3) 教学方法：运用经典导读教学法、启发式教学法、讨论式教学法、体验式教学法、发现教学法、任务驱动教学法，全面提升学生的人文素养和职业素养。 (4) 教师要求：以校内中华优秀传统文化传承基地为平台，将课堂教学与传统文化社团活动相结合。在教学时采用讨论、分析与总结的方法，采取理论与实际密切结合的方法，将典型事例与理论紧密结合起来，将典籍研习与社会考察结合起	必修课程	32学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

				来。 (5) 评价建议: 采用过程性评价 (60%) + 终结性评价 (40%) 相结合的评价方式。		
13	军事理论 (GB040021)	知识目标: (1) 进行爱国主义、集体主义和革命英雄主义教育。 (2) 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。 能力目标: (1) 使学生掌握基本军事知识和技能。 (2) 为中国人民解放军培养后备兵员和预备役军官。 (3) 为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打好基础。 素质目标: (1) 提高学生的思想政治觉悟, 激发爱国热情。 (2) 增强学生国防观念和国家安全意识。	(1) 中国国防: 理解国防内涵和国防历史, 树立正确的国防观; 了解我国国防体制、国防战略、国防政策以及国防成就; 熟悉国防法规、武装力量、国防动员的主要内容, 增强学生国防意识。 (2) 国家安全: 正确把握和认识国家安全的内涵, 理解我国总体国家安全观。深刻认识当前我国面临的安全形势, 了解世界主要国家军事力量及战略动向, 增强学生忧患意识。 (3) 军事思想: 了解军事思想的内涵、形成与发展历程, 熟悉国内外主要军事思想的主要内容、地位作用和现实意义, 理解习近平强军思想的科学含义和主要内容, 使学生树立科学的战争观和方法论。 (4) 现代战争: 了解战争内涵、特点、发展历程, 理解新军事革命的内涵和发展演变, 掌握机械化战争、信息化战争的形成和发展趋势等, 使学生树	(1) 教学模式: 树立以学生为中心的教学理念, 采用翻转课堂、实践为学的模式, 借助信息化手段, 引入实践展示环节, 注重课程思政设计与渗透, 注重学生全面发展, 培养学生树立国防意识, 切实担当国防重任, 把国家安全放在心中, 把国防责任担在肩上, 进一步强化学生建设国防的热情和实现强国梦、强军梦的责任感和使命感。 (2) 教学条件: 多媒体教室、智慧教学平台等。 (3) 教学方法: 互动式、典型性案例教学法; 针对性、典型性战例教学法; 个性化、多样化专题教学法; 问题型、讨论型启发式教学法。 (4) 教师要求: 政治立场坚定, 要关注时政要闻及国家安全动态, 注重理论联系实际, 融入社会、融入生活, 强调学生的主体地位和教师的主导地位, 重视师生互动, 引导	必修课程	36学时 2学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			立打赢信息化战争的信心。 (5) 信息化装备：了解信息化装备的内涵、分类、发展及对现代作战的影响，熟悉世界主要国家信息化装备的发展情况，激发学生学习高科技的积极性。	学生积极思考，激发学生的学习兴趣，从而增强学习自觉性。 (5) 评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
14	应用文写作 (GB140031)	知识目标： (1) 掌握各类应用文体写作的基本格式、写作要求和方法技巧，具备从事与应用文书写作相关岗位工作的理论知识和实践能力，为今后继续学习相关专业应用文和走向社会的写作实践打下良好的基础。 (2) 根据日常生活和工作的需要，学会撰写主题明确、材料准确丰富、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书。掌握行政公文的格式，能根据具体材料撰写相关的通知、通报、请示、报告等常用行政公文。 能力目标： (1) 学会撰写个人简历、自荐信、求职信和应聘书等职场文书。 (2) 能熟练地写好与自己所学	(1) 应用文概述，应用文五要素：主旨、材料、结构、语言、表达方式。 (2) 行政公文的概念、种类、格式，常用行政公文写法。 (3) 事务文书概述，常用事务文书写法。 (4) 经济文书概述，常用经济文书写法。 (5) 学业文书概述，常用学业文书写法。 (6) 条据文书概述，常用条据文书写法。 (7) 职场文书概述，常用职场文书写法。	(1) 教学模式：从市场需求和职业岗位出发，突出职业教育特色，进行模块式教学。以行业企业需求为背景，紧密联系各专业院部的不同技术专业岗位特征，实施案例分析教学。授课过程中注重师生间的互动、学生间的互动与专业课程的互动共五个角度的立体互动。以优秀习作集中展示、学生制作 PPT 演示文稿展示、文章互评、汇编优秀习作集等多种成果展示的形式，激发学生学习的兴趣。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧教学平台等。 (3) 教学方法：主要采用项目教学法、案例教学法、情境教学法、启发式教学法、探究式教学法、讨论式教学法等教学方法。 (4) 教师要求：以引导的形式（问题、启发等）切入，理论讲授简洁明	必修课程	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		专业密切相关的常用应用文。 素质目标： （1）在应用文写作学习过程中培养职业意识、职业素养和职业情感教育。 （2）通过学习助力职业生涯可持续发展。		了。通过多个有机联系的具体的工作任务开展教学，以行动为导向，强化学生是行动的主体。将知识学习与任务演练相融合，理论与实践相结合。 （5）评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
15	国家安全教育 (GB040055)	知识目标： （1）掌握总体国家安全观的科学内涵、重点领域和基本特征。 （2）理解中国特色国家安全道路和体系，树立国家安全底线思维，提高政治站位和个人鉴别能力。 （3）将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。 能力目标： （1）掌握国家安全法律法规，熟悉国家安全应变机制，自觉履行维护国家安全责任，做总体国家安全观的坚定践行者。 （2）掌握安全防范知识和主动增强安全防范能力，激发大学生树立安全第一的意识，确立正确	（1）新时代我国国家安全的形势，大学生国家安全教育意义，贯彻总体国家安全观，保守国家秘密，铸牢中华民族共同体意识。 （2）完全准确理解总体国家安全观。 （3）在党的领导下走中国特色国家安全道路。 （4）更好统筹发展和安全。 （5）坚持以人民安全为宗旨。 （6）坚持以政治安全为根本。 （7）坚持以经济安全为基础。 （8）坚持以军事、科技、文化、社会安全为保障。 （9）坚持以促进国际安全为依托。 （10）筑牢其他各领域国家安全屏障。 （11）做总体国家安全观的坚定践行者。 （12）做好财产安全、网络安全、消防	（1）教学模式：以总体国家安全观为统领，坚持和加强党对国家安全教育的领导，增强国家安全意识，强化政治认同，坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，践行社会主义核心价值观，强化学生安全教育，注重教学时效性、针对性；合理选用紧靠主题教学的素材与多维立体化资源，注重课程思政设计与渗透，运用信息化教学资源 and 手段，采取“教学做一体化”教学模式，将课堂教学和课外实践相结合。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧教学平台等。 （3）教学方法：精讲基本概念、深入进行知识解读，运用案例式教学、启发式教学、讨论式教学、主题汇报	必修 课程	16学时 1 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		的安全观。 素质目标： （1）提高大学生的爱国意识、国家安全意识和自我保护能力，在潜移默化中坚定学生理想信念。 （2）增强政治认同，厚植爱国主义情怀，加强品德修养，增长知识见识，培养奋斗精神，提升学生综合素质。	安全、学习安全、公共卫生安全、社会活动安全、灾害自救安全等安全防护。	演讲等多种互动教学方法。 （4）教师要求：政治立场坚定，要关注时政要闻及国家安全动态，及时把最新的文件精神融入教学内容。 （5）评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
16	大学语文 (GB140061)	知识目标： 在中学阶段语文学习的基础上，进一步提高学生正确理解和运用语言文字的能力。 能力目标： （1）通过分析文学作品的思想内容和写作手法等，提高学生阅读理解能力和文学鉴赏能力。 （2）塑造高尚的人文精神，涵育完善的人文品格。 素质目标： （1）使其学会熟练运用语文基础知识进行日常的写作。 （2）对学生进行创新思维、口才表达等能力进行系统的指导和训练。 （3）使其能够将语文知识与本专业课程相结合进行创造性的学习。	（1）阅读欣赏能力培养：古代诗词、现代诗歌、外国诗歌、古代散文、现代散文、外国散文、古代小说现代小说、外国小说、古代戏剧、现代戏剧、外国戏剧。 （2）语文应用能力培养：朗诵能力培养模块，口语表达能力培养模块。 （3）国学经典诵读：经、史、子、集。	（1）教学模式：遵循“人的发展”和“职业准备”的设计理念和“活动导向，价值引导、注重应用、提高素养”的基本思路，在工具性与人文性的结合中，实现知识、技能、态度三位一体，将单篇教学和专题教学相结合，提高学生阅读能力、欣赏能力、写作能力、口语交际能力以及发现问题、解决问题的能力，培养高尚的审美情趣。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧教学平台等。 （3）教学方法：主要采用讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等多种教学方法。 （4）教师要求：课程结合网络教学资	必修课程	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

				源平台、信息化教学平台等，实行课内课外双线并行教学课堂教学中教师的教与学生的学相结合，注重师生互动、生生互动，调动学生充分参与到课堂中来。 （5）评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
17	艺术类课程至少修2学分	知识目标： （1）学生需掌握艺术的基础理论知识，包括艺术本质、历史发展以及艺术形式。 （2）理解艺术与文化、社会、经济的内在联系。 能力目标： （1）重点培养学生的创新思维能力、实践操作能力和艺术表现技能。 （2）通过鉴赏评论和实践体验类课程，强化想象力、创造力及审美设计能力，确保学生具备解决实际问题的综合艺术技能。 素质目标： （1）核心在于提升审美素养和人文素养，塑造健全人格。 （2）深化文化理解与审美感知力，引导学生形成积极价值观和艺术情怀。	学生可从以下艺术素养课程中任选1门修读： 《影视鉴赏》：赏析中外经典影视作品，学习影视鉴赏基础知识。《音乐鉴赏》《声乐欣赏》：聆听分析中外音乐经典，提升音乐审美与文化理解力。《美术鉴赏》《中西方美术史》：学习美术造型语言与艺术流派演变，掌握中外美术史脉络。《舞蹈表演》：掌握舞蹈理论与表演技能，提升基本功与舞台表现力。《茶文化与茶艺》：学习茶文化历史与冲泡技艺，掌握基础茶艺。《陶瓷艺术体验课》：学习陶瓷发展简史与基础技法，独立完成陶艺作品创作。《手工艺制作》：掌握编织、木艺等基础手工艺技法，独立完成创意手工作品。 所有课程均注重理论与实践相结合，旨在培养学生的艺术素养、审美能力及创新思维。	（1）教学模式：多元形式融合，采用理论讲授与艺术欣赏并重、小组协作、主题讨论等多形式结合，激发学习兴趣。能力综合培养，注重德育、美育与专业技能相融合，提升人文素养与创新思维。创新模式探索，以兴趣引导为核心，通过流程化设计，强化操作性与学习效果。 （2）教学条件：运用多媒体教室和学习通平台等进行教学。 （3）教学方法：讲授法、任务驱动法、讨论法、案例分析法，互动交流法等。 （4）教师要求：任教教师应具备相关的理论知识和教学经验，同时要关注艺术前沿，及时把最新的艺术资讯融入教学内容。 （5）评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。	选修课程	32学时 2学分

18	积极心理学 (GX120010)	知识目标: (1) 使学生了解积极心理学的发展背景、核心概念及其与传统心理学的区别和联系 (2) 了解积极心理学在提升幸福感、促进身心健康、改善人际关系、提升工作效能等方面的科学证据。 能力目标: (1) 能够运用科学工具如主观幸福感量表等, 进行初步的自我评估。 (2) 识别个人核心优势和幸福来源; 掌握并实践一系列积极心理学干预措施, 如感恩练习、优势识别与运用、正念冥想基础等。 素质目标: (1) 培养对自身情绪、优势、潜能的觉察与接纳; 建立更加积极、乐观、充满希望的生活视角。 (2) 增强对生命意义和目标的探索意愿; 提升同理心、感恩之心和利他精神。 (3) 认识到追求幸福与福祉是个人成长和社会发展的重要组成部分; 理解幸福不仅是感觉良好, 更关乎投入、关系和意义的总和体验。	本课程是在大学生心理健康的基础上开设的选修课程, 旨在引导学生洞察自身心理发展优势与潜能, 掌握积极心理培育方法, 丰富积极情绪体验, 塑造积极人格特质, 提升心理资本与幸福感, 促进身心和谐与全面发展。主要内容包括: (1) 发现优势与意义: 识别并运用个人性格优势, 探寻属于自己的人生意义与目标。 (2) 培育积极情绪: 学习培养愉悦、感恩、希望等积极情绪, 提升生活的幸福基线。 (3) 创造沉浸与投入: 掌握进入“心流”状态的方法, 优化学习体验, 提升专注与成就感。 (4) 构建积极关系: 发展滋养性的社交支持系统, 学习经营高质量的人际关系。	(1) 教学模式: 课程以“理论+实操”“认知+素质”“心理+体育”“心理课+团辅课”为载体形成了混合教学模式, 采用课上+课下、线上+线下的灵活机动的方式进行教学。 (2) 教学条件: 多媒体教室和超星学习通, 学校大学生心理健康教育与咨询中心功能室。 (3) 教学方法: 运用多种教学方法, 以课堂教学为主阵地, 综合使用讲授分析、案例研讨、合作学习、体验式、直观演示等多种教学方法。课堂教学辅以心理测验、心理训练、心理体验、心理游戏、心灵阅读等心理学研究方法, 融合瑜伽冥想、放松训练、等体育元素, 力求使学生做到心强体健, 强化心理体验, 提高心理品质。 (4) 教师要求: 教师应坚持育心与育德相结合, 发挥课程的育人功能; 面向全体学生, 尊重个体差异; 理论联系实际; 应将现代化教育技术与课程教学有机结合, 给学生提供贴近生活实际、贴近学生发展水平的课程资源, 拓展学习和教学途径。	选修课程	32学时 2学分
----	---------------------	---	--	---	------	-------------

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

				(5) 评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。		
19	健康生活科学 (GX120020)	知识目标： (1) 理解健康的现代多维定义及其影响因素； (2) 理解身体活动的生理效应、科学原则、不同类型及安全注意事项。 (3) 理解健康信息获取、评估与决策的基本方法。 能力目标： (1) 能够根据自身情况科学设计、执行并监控适合的运动方案；能够进行基本的自我健康监测。 (2) 能够在日常生活中实践有效的个人卫生和疾病预防行为。 素质目标： (1) 养成积极主动维护健康的习惯。 (2) 培养对健康生活方式的认同感和内在动力，培养尊重生命、关爱自身与他人健康的价值观和社会责任感。	本课程是面向大二年级开设的选修课程，旨在引导学生树立“健康第一责任人”意识，聚焦大学生活中的典型健康议题，系统培养学生健康行为习惯与社会适应能力。帮助学生将健康知识转化为日常行为习惯，提升健康素养与自我保护能力，为学业有成和人生发展奠定坚实的健康基础。 主要内容包括： (1) 健康基石：从合理营养、适量运动、优质睡眠入手，学习构建可持续的健康生活体系。 (2) 慢病预防：引导学生发觉不良生活方式与慢性病之间的关联，建立科学、自律的健康行为模式，为长远健康打下基础。 (3) 生殖健康：指导学生系统性了解性传播疾病预防知识，并在尊重、平等、负责的原则下，维护健康的亲密关系。 (4) 应急与防疫：掌握心肺复苏等急救技能，并学会科学预防传染病，具备保护自己与帮助他人的能力。	(1) 教学模式：课程以理论与实践相结合的模式，提高学生的互动性和参与度，组织健康主题的实践活动，鼓励学生设定并追踪个人健康目标。 (2) 教学条件：多媒体教室和超星学习通。 (3) 教学方法：运用多种教学方法以课堂教学为主阵地，综合使用讲授分析、案例研讨、合作学习、体验式、直观演示等多种教学方法。 (4) 教师要求：教师应坚持育心与育德相结合，发挥课程的育人功能；面向全体学生，尊重个体差异；理论联系实际，注重学生实际应用能力的培养；应将现代化教育技术与课程教学有机结合，给学生提供贴近生活实际、贴近学生发展水平、贴近时代的多样化的课程资源，拓展学习和教学途径。 (5) 评价建议：采用过程性评价（60%）+终结性评价（40%）相结合的评价方式。	选修课程	32学时 2学分
		知识目标： (1) 了解操作系统的概念、功能、分类，以及主流的操作系统。熟悉Windows 10操作系统	提升学生的信息素养，培养学生的数字化学习能力和利用信息技术解决实际问题的能力。教学内容包含基础模块和拓展模块。	(1) 教学模式：采用线上线下相结合的混合式教学模式，以任务驱动、案例教学法开展教学。		

20	信息技术与人工智能 (GB940010)	的桌面、窗口、对话框、快捷菜单和“设置”窗口。 (2) 熟悉掌握WPS文字、WPS表格、WPS演示文稿的各项功能及其操作方法。熟悉常用的搜索引擎、掌握常用的信息检索方法。了解信息安全的概念和目标。 (3) 熟悉信息安全面临的威胁和防御措施。了解人工智能的概念、起源与发展、应用领域和主要技术。了解人工智能在文本处理、图像处理、视频生成、语音处理方面的常用工具。 能力目标： (1) 能够完成Windows 10操作系统的个性化设置。能够安装与卸载应用程序。能够使用文件资源管理器有效管理Windows 10操作系统中的文件和文件夹。 (2) 能够熟练使用WPS文字制作和编辑各种文档。能够具备运用WPS文字设计信息化解决方案。能够熟练使用WPS表格制作和处理各种电子表格。能够熟练使用WPS演示快速制作出图文并茂、富有感染力的演示文稿。 (3) 能够使用人工智能工具进	(1) 基础模块是必修内容，Windows 10操作系统，文字管家——WPS文档处理、数据洞察——WPS电子表格处理、创意演示——WPS演示文稿制作、智启未来——人工智能。 (2) 拓展模块是选修内容，包含信息安全、信息检索、大数据、人工智能、AI在行业中的典型应用；AI伦理规范、数据安全及未来发展趋势。教学要求：理解AI 基本原理，能识别常见技术类型及应用场景。	(2) 教学条件：信息工程系实训室和智慧校园平台（学习通APP）。 (3) 教学方法：运用案例式教学、启发式教学、讨论式教学等多种互动教学方法，将课堂教学和课内外实践相结合。 (4) 教师要求：任课教师具有高尚的师德修养，先进的教学理念，前沿的计算机专业知识，能够熟练操作各类常用办公软件，熟悉编程语言Python。 (5) 评价建议：采用过程化考核（40%）+期末测评（60%）评定学习效果。	必修课程	64学时 4学分
----	-------------------------	---	---	---	------	-------------

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		行文本处理、图像处理、视频生成、语音处理等。 素质目标： （1）职业精神：培养求真务实的探索精神与精益求精的工匠精神。 （2）协作与思考：增强团队协作意识，提升独立思考与解决实际问题的能力。 （3）态度与情怀：养成严谨工作态度，激发爱国热情与民族自豪感。				
21	汝瓷文化 (GB080011)	素质目标： （1）增强学生对汝瓷文化的认同感与自豪感，激发传承中国传统陶瓷艺术的使命感。 （2）培养学生细致观察、耐心钻研的工匠精神，提升对传统工艺文化的敬畏之心。 （3）通过汝瓷美学赏析，提升学生的审美素养，培养对东方美学意境（如含蓄、素雅）的感知能力。 知识目标： （1）掌握汝瓷的历史发展脉络，包括起源、兴盛（宋代汝窑）、衰落及现代复兴的关键节点。 （2）熟悉汝瓷的核心工艺知识	模块一：汝瓷概述 模块二：汝瓷与中国陶瓷关系 模块三：汝瓷的地位与影响 模块四：汝瓷的文化内涵 模块五：汝瓷的工艺技术 模块六：汝瓷的装饰与釉色 模块七：汝瓷文创国潮设计 模块八：汝瓷名作名家	（1）教学模式：采用“文化理论+工艺实践+创新应用”三位一体模式。先系统讲解汝瓷历史、工艺原理与美学价值；再通过理论学习和流程参观等环节传承汝瓷文化；最后结合汝瓷相关知识，扩大学生对陶瓷的认知与辨别，实现文化传承与工学实用相互结合。 （2）教学方法：运用讲授法系统梳理汝瓷历史脉络与工艺知识；借助案例分析法，展示宋代汝窑经典器物及现代创新作品，解析其艺术特色；还可开展实地教学，组织学生参观汝瓷博物馆、窑厂，增强直观认知，引导学生完成从课堂到实地	必修课程	16学时 1学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		，如原料配方（玛瑙入釉等特色）、烧制技艺（支钉烧、开片形成原理）。 (3)了解汝瓷的艺术特征，包括		的全流程体现实践。 (3)教学条件：需配备多媒体设备，陶瓷文化数字资源库，工艺视频及学术研究资料。 (4)教师要求：任课教师具有高尚		
22	马克思主义理论类及党史国史类课程 (GB150014)	(1) 教育引导了解马克思主义基本原理，弄清楚当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，深刻理解中华民族从站起来、富起来到强起来的历史逻辑、理论逻辑和实践逻辑。 (2) 引导学生厚植爱党、爱国、爱社会主义的情感，增强听党话、跟党走思想和行动自觉，牢固树立中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，努力成长为担当中华民族伟大复兴大任的时代新人。	(1) 马克思主义基本原理概论 (2) 大学生的马克思主义素养 (3) 中国共产党人的精神谱系概论 (4) 中国共产党党史 (5) 新中国史 (6) 中国改革开放史 (7) 社会主义发展史 (8) 中华民族共同体概论	(1)教学模式：按照专业注重个性化指导，注重教学时效性、针对性。合理选用教学素材与多维立体化资源，采取学生线上选课、教师线下授课与学生自主学习、线上参加考核的方式进行学习。 (2)教学条件：多媒体教室与学习通教学平台相结合。 (3)教学方法：运用案例式教学、讨论式教学、情景教学法等多种教学方法进行。 (4)教师要求：任课教师要关注党的最新理论成果、中央重大会议、时政热点等及时把最新的中央精神融入教学内容。 (5)评价建议：学习通学习完成情况和考核评定学习效果。	必修课程	16学时 1学分

2. 专业基础课程

序号	课程名称及代码	课程目标	主要内容	教学要求	课程属性	学时学分
1		知识目标 1. 了解发展历程与行业地位，清晰认识高速铁路在现代综合交通		(1)教学模式：遵循“人的发展”与“职业准备”理念，采用“活动导		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

	高速铁路概论 (26090011)	运输体系里的重要地位。 2. 掌握高速铁路线路工程技术,了解通信信号与列控系统 3. 熟悉高速铁路运输组织模式。 技能目标 1. 可以根据客流数据和运输需求,制定简单的高速铁路列车开行方案和运行图; 2. 通过查阅专业文献、数据库以及实地调研等方式,收集高速铁路领域的最新技术动态。 素质目标 1. 勇于探索和尝试解决高速铁路建设与运营中的新问题,培养创新思维和创新能力。 2. 安全与责任意识:深刻认识到高速铁路安全运营的重要性。 3. 培养团队协作精神和沟通协调能力,以适应高速铁路多部门协同作业的工作模式。	项目 1 高速铁路线路 项目 2 高速铁路车站与枢纽 项目 3 动车组 项目 4 高速铁路牵引供电系统 项目 5 高速铁路信号与通信 项目 6 高速铁路运输组织 项目 7 高速铁路前沿技术	向、价值引导、注重应用、提高素养”思路,融合工具性与人文性,实现知识、技能、态度三位一体。 (2) 教学条件:多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法:讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求:结合网络教学资源,实行课内课外双线教学,注重师生互动与生生互动,调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式:平时考核(60%)+期末测评(40%),平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验。	必修	64 学时 4 学分
		知识目标: 1、了解并熟悉高速铁路客运服务的内容和理念。 掌握客运服务礼仪的基本要求。 2、熟悉培养高速铁路客运服务礼仪修养的途径。 3、了解并熟悉高速铁路客运服务的仪容仪表礼仪。 4、掌握高速铁路客运服务的仪态礼仪和语言礼仪。 能力目标: 1、能按照高速铁路客运服务礼仪的基本要求严格要求自己。	模块一:高速铁路客运服务礼仪基础知识 模块二:高速铁路客运服务基本礼仪 模块三:高速铁路客运服务日常交往礼仪和涉外礼仪 模块四:高速铁路车站和列车客运服务礼仪	(1) 教学模式:采用开放性教学模式,结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标,以学生为主体,采用以学生为中心的任务型教学法,根据学生的实际需求和教学目的进行教学,围绕任务组织教学活动,将任务和教学目的统一起来,坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件:多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法:讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

2	高铁客运服务礼仪 (260023)	2、能自觉培养自己的礼仪素养。 3、能按照规范进行面部、发部修饰，会化工作妆。 4、能按照规范穿着制服，以自然得体的仪态为旅客服务。 5、能够将高速铁路车站和列车客运服务礼仪运用于作业过程中。 素质目标： 1、了解中国古代的礼仪文化，汲取礼仪文化的思想内涵，厚植社会主义核心价值观，提升职业道德素养。 2、强化服务理念，锤炼道德品质，提高服务效率。 3、培养以礼待人的良好习惯，树立良好的职业形象。 4、了解我国服饰文化，坚定文化自信，增强民族自信心。		法等。 (4) 教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验。	必修	32 学时 2 学分
3	高速铁路客运设备设施 (92090041)	知识目标 1. 掌握高速铁路车站、列车客运设备设施的构造、功能，熟悉设备设施体系 2. 了解高速铁路客运设备设施涵盖的范畴， 3. 熟知高速铁路客运设备设施相关的运营规章、安全标准、服务标准。 技能目标 1. 能够安全、规范地操作高速铁路客运各类常用设备，掌握设备故障初步识别与报修流程。 2. 能按照预案，运用客运设备设施处理常见突发情况。 素质目标	项目一自动售检票系统 项目二垂直电梯与自动扶梯系统 项目三站台屏蔽门系统 项目四车站消防系统 项目五车站暖通空调系统 项目六低压配电及照明系统 项目七车站排水系统 项目八环境与设备监控系统	1) 教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互	必修	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		1. 理解高速铁路客运设备设施运维、使用涉及多岗位协作的重要性。 2. 培养跨岗位沟通、配合精神，在设备设施相关工作中，协同保障客运服务质量。 3. 遵循设备设施安全规范、服务标准，维护良好的客运设备设施运行环境。		动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
4	普通话与播音艺术 (92090051)	知识目标 1. 了解普通话播音涉及的语音规范、播音样式。 2. 掌握播音艺术中的发声技巧、语言表达技巧相关知识，知晓播音作品审美标准与传播礼仪。 3. 掌握播音应急处理相关知识。 技能目标 1. 能够准确、规范地运用普通话语音，完成标准发音训练， 2. 掌握播音艺术在客运服务等场景的运用技巧。 3. 能按照行业需求，运用普通话与播音技能处理常见突发情况。 素质目标 1. 培育符合播音岗位的职业意识。 2. 理解普通话与播音艺术创作中对作品情感、风格的呈现需求，。	项目一普通话语音训练 项目二高铁服务语言沟通训练 项目三高铁播音表达训练 项目四普通话水平测试应试技巧	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	32 学时 2 学分
		知识目标 1. 了解职业形象塑造涵盖的知识范畴，包括着装规范、妆容标准、形体礼仪、沟通礼仪，以及不同服		（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教	必修	32 学时 2 学分

5	职业形象塑造 (92090062)	务场景下的形象适配知识。 2. 熟知高速铁路客运等行业对职业形象的具体要求、评价标准。 技能目标 1. 熟练形象打造：能够精准、规范地进行职业形象打造实操形象运用与优化； 2. 掌握职业形象在客运服务全流程的运用技巧， 3. 能依据行业场景需求，运用职业形象技能应对突发状况。 素质目标 1. 培育契合高速铁路客运等岗位的职业形象意识， 2. 培养积极的职业形象心理认知，在规范形象塑造中建立职业自信与认同感；	项目一初识高铁乘务人员职业形象塑造 项目二做好皮肤保养 项目三打造完美底妆和精致彩妆 项目四面部矫正化妆及卸妆 项目五搭配合适的发型 项目六塑造良好气质与完美形体	学法，根据学生的实际需求和教学目的的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
6	形体训练 (260029)	模块一：高速铁路服务人员身体基本姿态训练 模块二：高速铁路服务人员不良形体矫正训练 模块三：高速铁路服务人员形体素质训练 模块四：高速铁路服务人员形体基础综合训练 模块五：高速铁路服务人员形体强	知识目标： 1、了解形体美的概念，掌握形体美的衡量标准。 2、了解民航服务人员形体美的职业要求。 3、了解形体训练的概念、特点及作用。 4、掌握形体训练的内容和原则。 5、了解站姿、坐姿、行姿和蹲姿，掌握其动作要领。 6、掌握四种基本姿态的训练方法。 能力目标： 1、能够正确评价个人的形体状况。 2、能够充分意识到形体训练对个人形象的重要作用，并能用形体美的标准要求自己。 3、能规范执行站姿、坐姿、行姿和蹲姿动作，练就优雅姿态。	(1) 教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与	必修	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		化综合训练	4、能够运用所学知识判断自己的形体情况，并能采取合理措施矫正不良形体。 素质目标： 1、培养形体训练的意识，并能通过训练不断增强自信心。 2、传承中国礼仪文化，重视行为规范，并能做到知行合一。 3、培养发现问题、正视问题、解决问题的能力。 4、培养坚持不懈、持之以恒的精神。	度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
--	--	-------	---	---	--	--

3. 专业核心课程

序号	课程名称及代码	典型工作任务描述	课程目标	主要教学内容与要求	课程属性	学时学分
1	旅客运输心理学 (92090033)	知识目标 1. 掌握旅客在购票、候车、乘车等全流程中的心理活动规律，明晰不同运输环境、服务设施及服务流程对旅客心理与行为的影响。 2. 了解不同类型旅客的心理诉求，以及特殊旅客的独特心理特征。 3. 了解应急处置场景下旅客与工作人员的心理反应及应对知识。 技能目标 1. 能运用心理学原理，分析旅客在运输各环节的潜在需求。 2. 掌握基于旅客心理的沟通技巧， 素质目标。 1. 增强主动服务意识，提升职业责任感与使命感。 2. 掌握自我心理调适方法，在复	项目一旅客运输心理学概述 项目二认知与旅客运输 项目三情绪、情感与旅客运输 项目四需求与旅客运输 项目五个性与心理运输 项目六群体心理与旅客运输 项目七客我交往与旅客运输 项目八旅客心理活动与客运服务 项目九客运服务人员心理健康	1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	64 学时 4 学分

		杂多变的运输服务场景中，保持积极心态、稳定情绪，持续提供优质服务。 3. 理解运输服务团队中不同岗位心理互动关系，培养协作精神与共情能力。				
2	高速铁路行车技术管理 (92090204)	项目一概述 项目二货物列车及货车在站技术作业过程 项目三车站作业计划 项目四调车工作 项目五车站工作统计 项目六车站通过能力与改编能力 项目七列车编组 计划编制 项目八列车运行图及区间通过能力 项目九技术计划 项目十铁路运输调度工作	知识目标 1. 掌握铁路行车组织体系、行车设备工作原理及技术标准， 2. 了解铁路行车技术管理涉及的规章规范。 3. 解行车事故预防与处理相关理论。 技能目标 1. 能够熟练运用铁路行车技术管理知识，进行行车设备基本操作。 2. 掌握列车运行图解读与运用技巧，合理调整列车运行计划 3. 掌握铁路行车岗位标准化作业流程，能依据铁路行车应急预案。 素质目标 1. 培育符合铁路行车岗位的职业意识，增强对行车技术管理保障铁路运输核心作用的认知。 2. 培养跨专业协同协作精神，树立安全是铁路行车首要前提的意识。	(1) 教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	64 学时 4 学分
3	沟通技巧 (26090094)	模块一 认识民航服务沟通 模块二 掌握实用沟通技巧 模块三 做好冲突应对与投诉处理 模块四 做好特殊旅客服务沟通 模块五 做好内部沟通	知识目标 1. 掌握沟通的基本概念与原理。 2. 熟悉有效沟通的核心技巧知识 技能目标 1. 能运用倾听技巧准确理解对方意图能清晰、有条理地表达观点，根据沟通对象调整表达方式。	(1) 教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			2. 能有效处理沟通中的冲突与异议，并熟练使用非语言信号辅助沟通。 素质目标 1. 培养同理心，学会站在对方角度理解需求和情绪，增强沟通中的包容度与亲和力。 2. 提升情绪管理能力，在沟通遇到压力或冲突时，能控制自身情绪，保持理性与耐心。 3. 树立合作意识，通过有效沟通促进团队协作、人际关系和谐，形成积极的沟通心态。 4. 增强责任意识，在沟通中做到真诚、负责，避免敷衍或误导，建立信任关系。	持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	32 学时 2 学分
4	高速铁路安全管理与应急处理 (92090144)	模块一：高铁安全管理基础理论 模块二：高速铁路消防管理 模块三：高铁行车安全管理与应急处理 模块四：高铁设备故障应急处理 模块五：高铁动车乘务应急处理 模块六：应急抢救与处置	知识目标： 1、理解安全管理的相关概念，包括安全、安全管理、安全事故、安全生产。 2、掌握影响铁路安全的因素。 熟悉高速铁路安全管理的内容和手段。 3、了解与高铁安全管理相关的法律、法规及规章制度。 素质目标： 1、能够结合实际案例，分析影响高速铁路运营安全的主要因素。 2、能树立铁路安全管理意识，按照有关规定，在作业过程中防止造成人身伤害。 3、能够培养起基本的法律意识，明晰高速铁路安全管理中应承担的法律责任。 能力目标： 1、弘扬投入国家建设的献身精神和勇担时代使命的爱国精神。 2、养成专注技艺、踏实认真的工作作风。	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+	必修	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			3、弘扬爱岗敬业、忠于职守的职业精神。	期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
5	铁路客运规章 (92090164)	项目一铁路旅客运输 项目二铁路行李运输 项目三铁路旅客运输服务质量规范 项目四铁路旅客运输安全管理制度 项目五铁路旅客运输突发事件应急处置	知识目标 1. 掌握铁路客运规章的体系框架，明晰各类规章熟悉规章内容； 2. 了解铁路客运规章涵盖的业务范畴。 技能目标 1. 熟练运用规章，能够依据铁路客运规章，规范办理客运业务操作。 2. 提升服务合规性，具备运用铁路客运规章优化服务的能力。 3. 应急处置合规，能按照铁路客运规章，处理客运突发情况。 素质目标 1. 塑造职业合规意识培育铁路客运岗位的规章意识。 2. 强化责任与协作：理解铁路客运规章对岗位责任界定、跨部门协作的规范作用。	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	32 学时 2 学分
		项目一智能高速铁路认知 项目二智能高速铁路底层基础技术	知识目标 1. 掌握智能高速铁路服务技术的体系架构，明晰智能设备、智能运维系统、智能调度平台等的工作原理， 2. 了解智能高速铁路提供的多元化服务。 3. 了解安全与管理理解并遵守智能服务场景下的安全规范。 技能目标	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

6	智能高速铁路服务技术 (92090213)	项目三智能高速铁路智能客运服务认知 项目四智能动车组服务技术 项目五智能车站服务技术 项目六智能票务技术 项目七智能客服技术	1. 能够安全、规范地操作智能高速铁路服务的各类设备。 2. 具备基于智能技术的服务优化能力, 3. 能按照预案处理智能服务常见突发情况。 素质目标 1. 培育符合智能高速铁路服务岗位的职业意识, 牢固树立“以智能技术赋能服务, 以优质服务诠释智能”的理念。 2. 提升创新应用: 理解智能服务技术迭代对行业发展的推动作用。 3. 理解智能高速铁路服务团队协同的重要性, 培养跨领域协作精神。	(2) 教学条件: 多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法: 讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求: 结合网络教学资源, 实行课内课外双线教学, 注重师生互动与生生互动, 调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式: 平时考核 (60%) + 期末测评 (40%), 平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	必修	32 学时 2 学分
---	--------------------------	--	--	---	----	---------------

4. 专业拓展课程

序号	课程名称及代码	典型工作任务描述	课程目标	主要教学内容与要求	课程属性	学时学分
1	铁路餐饮服务 (92090102)	模块一: 高铁餐饮服务相关法规及管理 模块二: 高铁餐吧服务基本知识 模块三: 高铁餐吧服务工作 模块四: 高铁餐吧突发事件的应急处置	知识目标: 1. 掌握高铁列车餐吧的运营环境、空间布局、设备设施特点及其对服务流程的影响。 2. 了解高铁餐吧提供的餐饮种类、商品结构、定价策略及特色服务项目。 3. 熟记高铁餐吧服务的标准作业程序, 4. 了解高铁客运规章制度、票务规定、应急处置预案等。 技能目标: 具备基础的餐食、饮品、商品陈列技巧, 掌握库存盘点、补货、报损等流程操作技能。 1. 应急处置能力能按照预案处理常见突发情况, 2. 熟练掌握餐吧区域、设备、用具的清	(1) 教学模式: 采用开放性教学模式, 结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标, 以学生为主体, 采用以学生为中心的任务型教学法, 根据学生的实际需求和教学目的进行教学, 围绕任务组织教学活动, 将任务和教学目的统一起来, 坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件: 多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法: 讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求: 结合网络教学资源, 实行课内课外双线教学, 注重师生互	必修	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			洁、消毒和整理标准与技能。 素质目标： 1. 具备主动服务、热情服务、周到服务的意识。 2. 掌握有效的服务用语，提升与乘客的沟通技巧，学会倾听、表达清晰、处理询问和简单需求。 3. 理解餐吧服务团队协作的重要性，建立责任意识，培养高度的责任心。	动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
2	安检理论与实务 (92090083)	项目一了解铁路交通安检 项目二认识铁路交通安检法律法规 项目三掌握安检人员工作流程及规范 项目四掌握常见危险品与违禁品相关知识 项目五熟悉铁路安全技术防范与安检常用设备 项目六掌握安检中的相关检查 项目七掌握铁路交通突发事件的应急处置	知识目标 1. 掌握铁路安检工作的法律依据、行业规范，明晰安检流程、安检设备工作原理。 2. 了解铁路安检涉及的违禁物品知识，掌握安检岗位作业规范。 3. 掌握安检服务礼仪及特殊旅客安检处理原则，了解安检应急处置相关规定。 技能目标 1. 能够安全、规范地操作铁路安检各类设备。 2. 掌握安检岗位标准化作业流程，能准确识别违禁物品、规范处置异常情况。 3. 能依据铁路安检应急预案，运用专业技能处理突发状况。 素质目标 1. 培育符合铁路安检岗位的职业意识，树立“安全第一、规范操作、优质服务”理念。 2. 培养团队协作精神，强化责任意识， 3. 强化服务与安全意识融合：培养以旅客为中心的服务意识，	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+ 期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验。	必修	32 学时 2 学分
3	高铁客运英语		知识目标： 1. 掌握铁路客运核心词汇。	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

	(260003)	模块一: Selling Tickets 模块二: Security Check 模块三: Luggage Services 模块四: Station Broadcasting 模块五: Carriage Services 模块六: Dining Car Services 模块七: Arrival Services 模块八: Special and Emergency Services 模块九: Handling Passengers Complaints 模块十: Natural and Historical Sceneries	2. 理解铁路客运常用句型, 在不同场景下的表达。 3. 了解铁路客运相关的国际规则、行业规范及文化差异。 技能目标 1. 能进行简单的英语听说交流。 2. 具备基础的英语读写能力。 3. 能运用英语开展服务工作, 提高服务效率和旅客满意度。 素质目标 1. 养国际化服务意识, 以包容、友好的态度提供服务。 2. 增强职业责任感和应变能力, 高效处理客运服务中的各类问题。	专业不同的人才培养目标, 以学生为主体, 采用以学生为中心的任务型教学法, 根据学生的实际需求和教学目的进行教学, 围绕任务组织教学活动, 将任务和教学目的统一起来, 坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件: 多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法: 讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求: 结合网络教学资源, 实行课内课外双线教学, 注重师生互动与生生互动, 调动学生课堂参与度。 (5) 考核方式: 平时考核 (60%) + 期末测评 (40%), 平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	限选	32 学时 2 学分
4	面试技巧 (92090194)	项目一面试入门 项目二面试前的准备工作 项目三面试中的礼仪 项目四中文面试技巧 项目五英文面试技巧 项目六面试总结 项目七职业认知	知识目标 1. 掌握铁路行业面试的流程架构, 熟悉面试知识体系。 2. 了解面试涉及的知识范畴, 熟知铁路行业面试中的行为规范、语言规范。 3. 掌握面试内容设计与岗位需求的适配原则, 了解面试中涉及的职业素养、心理品质考察要点及判定标准。 技能目标 1. 能够精准剖析铁路岗位面试需求, 完成个性化简历优化。 2. 掌握面试技巧在铁路招聘场景的运用策略。 3. 能依据铁路行业面试特点, 运用技巧应对突发状况, 素质目标	(1) 教学模式: 采用开放性教学模式, 结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标, 以学生为主体, 采用以学生为中心的任务型教学法, 根据学生的实际需求和教学目的进行教学, 围绕任务组织教学活动, 将任务和教学目的统一起来, 坚持任务与技能相吻合的原则。 (2) 教学条件: 多媒体教室、智慧职教平台等。 (3) 教学方法: 讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 (4) 教师要求: 结合网络教学资源, 实行课内课外双线教学, 注重师生互	限选	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			1. 树立“精准适配、专业呈现”理念，增强对铁路岗位价值的理解。 2. 深化对铁路各岗位职责、技能要求的认知培养高效沟通能力。 3. 在面试准备与实践中提升表达清晰度、逻辑性。	动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验		
5	铁路客户服务业务（92090113）	项目一城市轨道交通票卡媒介 项目二自动检票系统及终端设备 项目三车站日常票务作业 项目四票务收入管理 项目五票务清分管理 项目六票务差错和票务事故处理	知识目标 1. 掌握铁路客户服务业务的全流程架构，以及铁路客户服务涵盖的知识范畴。 2. 熟知铁路客户服务中的安全规范、服务礼仪。 3. 掌握客户服务质量评价体系，了解铁路客户服务信息化工具的功能与操作要求。 技能目标 1. 能够规范办理铁路客户服务核心业务，掌握列车乘务中基础服务流程。 2. 掌握铁路客户服务在不同场景的运用策略，能依据铁路客户服务应急预案，运用专业技能处理突发状况 素质目标 1. 塑造职业服务素养，培育符合铁路客户服务岗位的职业意识，树立“以旅客为中心，以服务树口碑”理念。 2. 培养团队协作精神，强化责任意识。	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教学法，根据学生的实际需求和教学目的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	限选	64 学时 4 学分
6	铁路旅游地理		知识目标： 1、了解旅游地理的基本概念、基本知识； 2、了解旅游活动和地理环境之间的基本关系；	（1）教学模式：采用开放性教学模式，结合不同教学模块内容和针对各专业不同的人才培养目标，以学生为主体，采用以学生为中心的任务型教		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

	(040003)	模块一：中国旅游资源 模块二：现代家林海雪原——东北旅游区 模块三：现黄河文明——华北旅游区 模块四：江南水乡——华东旅游区 模块五：名山胜水——华中旅游区 模块六：南国风光——华南旅游区 模块七：奇山异水——西南旅游区 模块八：雪域高原——青藏旅游区 模块九：大漠绿洲——西北旅游区	3、熟悉掌握全国各旅游资源的分布于特征； 4、掌握旅游资源的分区； 5、掌握各区重要旅游景点与旅游精品路线； 6、掌握各区重要旅游景点的解说和旅游精品线路的安排。 能力目标： 1、能进行基本的景观鉴赏和景点解说； 2、能进行基本的旅游路线规划； 3、能进行基本的旅游行程制定。 素质目标： 1、树立辩证观点，理解旅游活动与旅游资源保护的关系，自觉做生态环境保护的卫士； 2、培养学生积极乐观的生活情趣，在旅游中陶冶情操，完善修养，提高素质； 3、培养学生良好的服务意识和团队协作精神； 4、培养学生在祖国的锦绣山川的壮美中更加饱满的爱国情怀；	学法，根据学生的实际需求和教学目的的进行教学，围绕任务组织教学活动，将任务和教学目的统一起来，坚持任务与技能相吻合的原则。 （2）教学条件：多媒体教室、智慧职教平台等。 （3）教学方法：讲授法、启发法、讨论法、提问法、角色扮演法、表演法等。 （4）教师要求：结合网络教学资源，实行课内课外双线教学，注重师生互动与生生互动，调动学生课堂参与度。 （5）考核方式：平时考核（60%）+期末测评（40%），平时成绩含出勤、互动、作业、中期测验	限选	64 学时 4 学分
--	----------	---	--	---	----	---------------

5. 专业实践课程

序号	课程名称及代码	典型工作任务描述	课程目标	主要教学内容与要求	课程属性	学时学分
			知识目标 1. 掌握高铁客舱的空间布局、设施设备构造及功能，熟悉客舱服务相关的安全、卫生、服务质量标准等知识。 2. 了解高铁客舱提供的餐饮服务、乘务服务、应急服务等作业流程、规范及服务技巧要点。 3. 掌握高铁客舱服务的标准化作业程	（1）主要教学内容： 模块一三四 （2）教学模式：根据实际工作岗位展开项目化或任务展开教学，根据实训项目和岗位分布情况，协同实训教师（或企业导师）共同完成实训操作任务； （3）教学方法：采用讲授法、直观演示		

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

1	高铁客舱实训 (92090211)	项目一客舱服务规范 项目二安全操作训练 项目三应急处置演练 项目四礼仪与沟通训练	序。 技能目标 1. 能够安全、规范地操作高铁客舱各类设备，熟练使用应急设备，掌握客舱服务设施的操作与维护技能。 2. 具备客舱服务全流程实操技能，能按照预案处理客舱常见突发情况 素质目标 1. 培养符合高铁客舱服务岗位的职业意识，树立“以旅客为中心”的服务理念。 2. 理解客舱服务团队协作的重要性，培养与同事高效配合、协同完成客舱服务与应急处置任务的团队精神。 3. 提升责任意识，增强保障客舱安全、提升服务质量的责任感。	法和讨论法开展教学； (4)校内实训基地要求：高铁实训室； (5)校外实训基地要求：应及时贴合教学内容选择就近的企业现场，做到实训设备齐全，实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全，保障学生安全； (6)评价建议：课程考核采取过程性评价为主，终结性评价为辅的考核方式，过程性评价占 80%， 终结性评价占 20%。	必修	32 学时 2 学分
2	安检实训 (92090223)	项目一安检设备操作训练 项目二违禁品设备处理 项目三人身与物品检查处理 项目四应急与沟通训练	知识目标 1. 掌握铁路安检工作的法律依据、政策要求。 2. 了解铁路安检涉及的违禁物品知识， 3. 掌握安检岗位作业规范，知晓安检信息管理及与公安等部门联动机制。 4. 熟知铁路安检工作中的安全操作规范、服务规范，掌握安检应急处置相关规定与流程。 技能目标 1. 能够安全、规范地操作铁路安检各类设备，精准掌握安检岗位标准化作业流程。 2. 能准确识别违禁物品、规范处置异常情况。 素质目标 1. 培育铁路安检岗位的职业意识，树立	(1)主要教学内容： 模块一二三四 (2)教学模式：根据实际工作岗位展开项目化或任务展开教学，根据实训项目和岗位分布情况，协同实训教师（或企业导师）共同完成实训操作任务； (3)教学方法：采用讲授法、直观演示法和讨论法开展教学； (4)校内实训基地要求：高铁实训室； (5)校外实训基地要求：应及时贴合教学内容选择就近的企业现场，做到实训设备齐全，实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全，保障学生安全； (6)评价建议：课程考核采取过程性评价为主，终结性评价为辅的考核方式，过程性评价占 80%， 终结性评价占	必修	32 学时 2 学分

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

			“安全第一、规范操作、优质服务”理念 2. 理解安检工作多岗协作的必要性，培养责任意识与团队协作精神。	20%。		
3	票务实训 (92090232)	项目一票务系统操作训练 项目二票证识别与管理 项目三客户服务与沟通 项目四应急训练	知识目标 1. 理解票务特性，掌握高铁票务系统的架构、功能，了解票务工作对铁路客运组织和旅客出行的影响。 2. 了解高铁票务涉及的业务流程。掌握高铁票务服务的标准化作业程序。 3. 熟悉票务安全管理规定、服务质量标准，了解票务应急处置流程。 技能目标 1. 能够熟练操作高铁票务各类设备。 2. 掌握闸机故障排查与简单维护技能，保障票务设备正常运行。 3. 掌握票务岗位标准化作业流程，能快速准确发售车票，规范处理改签、退票及异常票务问题。 4. 具备与旅客高效沟通能力，通过实训提升票务业务处理的效率与准确性。 5. 能依据高铁票务应急预案，处理突发状况， 素质目标 1. 培养高铁票务岗位的职业意识，树立“精准售票、规范操作、贴心服务”理念。 2. 理解票务工作对铁路客运收入、旅客体验的影响，强化责任意识。 3. 认识票务工作与客运组织、服务保障等环节的协同关系，培养团队协作精神；	(1) 主要教学内容： 模块一三四 (2) 教学模式：根据实际工作岗位展开项目化或任务展开教学，根据实训项目和岗位分布情况，协同实训教师（或企业导师）共同完成实训操作任务； (3) 教学方法：采用讲授法、直观演示法和讨论法开展教学； (4) 校内实训基地要求：高铁实训室； (5) 校外实训基地要求：应及时贴合教学内容选择就近的企业现场，做到实训设备齐全，实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全，保障学生安全； (6) 评价建议：课程考核采取过程性评价为主，终结性评价为辅的考核方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。	必修	32 学时 2 学分
			知识目标 1. 掌握高铁动车服务的全流程架构，明	(1) 主要教学内容：		

4	高铁动车服务技能实训 (92090244)	项目一基础服务规范实训 项目二应急处置训练 项目三沟通与问题处理实训 项目四职业素养与礼仪规范	晰服务环节、服务标准。 2. 熟悉动车服务相关的安全、卫生、服务质量要求。 3. 了解高铁动车提供的乘务服务、餐饮服务、应急服务等作业流程、规范及服务技巧。 4. 掌握动车服务中与旅客沟通、需求响应的要点。 技能目标 1. 熟练开展高铁动车服务全流程操作。 2. 具备为旅客提供优质服务的能力。与动车服务团队高效协作，明确分工，共同完成服务任务。 素质目标 1. 培育符合高铁动车服务岗位的职业意识，树立“专业、高效、温馨”的服务理念。 2. 增强保障旅客安全、提升服务质量的责任心。 3. 提升职业认同感与自豪感，培养热爱铁路客运服务事业、积极进取的职业态度。	模块一三四 (2)教学模式：根据实际工作岗位展开项目化或任务展开教学，根据实训项目和岗位分布情况，协同实训教师（或企业导师）共同完成实训操作任务； (3)教学方法：采用讲授法、直观演示法和讨论法开展教学； (4)校内实训基地要求：高铁实训室； (5)校外实训基地要求：应及时贴合教学内容选择就近的企业现场，做到实训设备齐全，实训指导老师确定，实训管理及实施规章制度齐全，保障学生安全； (6)评价建议：课程考核采取过程性评价为主，终结性评价为辅的考核方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。	必修	32 学时 2 学分
---	--------------------------	--	--	--	----	---------------

（四）课程设置要求

1. 落实立德树人根本任务，完善德技并修、工学结合育人机制，挖掘行业企业思政育人元素，将劳模精神、劳动精神、工匠精神融入专业教育教学。

2. 校企共建课程开发中心，组织企业大师、学校名师、教育专家等，对接企业岗位标准、工序流程、典型项目，更新课程内容、开发新课程。

3. 适应新时代学生学习方式和成长规律，改革课程教学模式，创设多样化教学场景，创新课业评价方式，持续提升教学质量。

4. 适应“数字化教学新生态”新要求，推动人工智能融入专业教学全过程，探索基于生成式人工智能的互动式教学模式，运用数字技术重塑教学空间，推动学生学业评价、教师教学评价的数字化转型。

5. 鼓励学生参加专业技能大赛和取得行业企业认可度高的相关职业技能等级证书，取得大赛成绩和职业资格证书可按一定规则折算为学历教育相应学分。

（1）职业资格证书学分置换要求

序号	职业资格证书名称	职业资格证书等级及可置换学分、成绩			职业资格证可以置换的专业必修课程	备注
		等级	学分	成绩		
1	高铁乘务员证	初级	2	90	高铁客运服务礼仪、铁路餐饮服务、普通话与播音艺术	
		中级	4			
		高级	6			
2	高铁客运员证	初级	2	90	铁路客户服务业务、铁路行车技术管理、铁路班组管理	
		中级	4			
		高级	6			
3	城市轨道交通站务证书	无	2	90	高速铁路客运设备设施	
4	急救员证	无	2	90	高速铁路安全管理与应急	
5	铁路安检证	初级	2	90	安检理论与实务、安检实训	
		中级	4			
		高级	6			
6	茶艺师	无	2	90	形体训练，职业形象塑造	

（2）技能竞赛学分置换要求

类型	获奖等级		可置换对象			备注
			课程类型	学分/项	成绩	
技能竞赛	国家级职业院校技能大赛	一等奖	专业技能课、专业必修课、专业限选课	8	100	以团队形式参赛，所有成员均可获学分置换。
		二等奖		6	95	

	省级职业院校技能大赛	三等奖		4	90	
		一等奖		4	90	
		二等奖		4	85	
		三等奖		4	80	

七、教学进程总体安排

（一）教学周数分学期分配表

单位：周

分类 学期	理实一体教学	综合实践教学	入学教育与军训	岗位实习	考试	机动	合计
第一学期	16	0	3	0	1	0	20
第二学期	16	2	0	0	1	1	20
第三学期	16	2	0	0	1	1	20
第四学期	16	2	0	0	1	1	20
第五学期	0	0	0	18	1	1	20
第六学期	0	0	0	18	1	1	20
总计	64	6	3	36	6	5	120

（二）教学历程表

学年	学期	周次																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
一	1	☆	☆	☆	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	:
	2	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	○	○	△	:
二	3	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	○	○	△	:
	4	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	△	△	△	:
三	5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	△	△	:	:
	6	●	●	●	●	●	●	●	●	□	□	□	□	□	□	□	□	△	△	:	:

图注：☆入学教育与军训；~理实一体教学；○综合实践教学；△机动；：考试；

□毕业设计；◎毕业教育；●岗位实习；

就业创业实践、毕业教育融入岗位实习环节。

（三）专业教学进程表

专业教学进程安排表

专业：高速铁路客运服务 专业代码：500113 学制：3 年 使用专业类别：普通大专

课程性质/课程属性		序号	课程编码	课程名称	考核方法	总学分	学时			周学时					
							总学时	理论学时	实训学时	一学年		二学年		三学年	
										1	2	3	4	5	6
										20	20	20	20	20	20
公共基础课	必修课	1	GB180011	体育与健康 1	考查	2	32	4	28	2					
		2	GB170011	大学英语 1	考试	4	64	64	0	4					
		3	GB150011	思想道德与法治	考试	3	48	32	16	3					
		4	GB150041	形势与政策 1	考查	0.5	8	8	0						
		5	GB940010	信息技术与人工智能	考试	4	64	20	44		4				
		6	GB120011	大学生心理健康	考查	2	32	24	8	2					
		7	GB040021	军事理论	考查	2	36	36	0	2					
		8	GB040055	国家安全教育	考查	1	16	16	0	1					
		9	GB040071	大学生职业生涯与发展规划	考查	1	16	14	2	1					
		10	GB180022	体育与健康 2	考查	2	32	4	28		2				
		11	GB170022	大学英语 2	考试	4	64	64	0		4				
		12	GB150022	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	2	32	24	8		2				
		13	GB150052	形势与政策 2	考查	0.5	8	8	0						
		14	GB040062	劳动教育与实践	考查	1	16	10	6		1				
		15	GB180033	体育与健康 3	考查	2	32	4	28			2			
		16	GB150043	习近平新时代中国特色社会主义思想概论上	考试	2	32	26	6			2			
		17	GB150063	形势与政策 3	考查	0.5	8	8	0						
		18	GB180044	体育与健康 4	考查	2	32	4	28				2		
		19	GB150044	习近平新时代中国特色社会主义思想概论下	考试	1	16	14	2				1		
		20	GB150074	形势与政策 4	考查	0.5	8	8	0						
		21	GB140054	中华优秀传统文化	考查	2	32	32	0				2		
		22	GB040084	大学生就业指导	考查	1	16	14	2				1		
		23	GX150014	马克思主义理论类及党史国史类课程	考查	1	16	16	0				1		
	小计					41	660	454	206	15	13	4	6	40	
	限选课	24	GX080011	汝瓷文化	考查	6（5 选 3）	16	12	4	1					
		25	GX140061	大学语文	考查		32	32	0	2					
		26	GX140072	应用文写作	考查		32	32	0	2					
		27	GX040063	创新创业教育	考查		16	16	0			1			
		28	GX040064	职业素养	考查		16	16	0			1			
	任选课	29	GX190010	音乐鉴赏	考查	4（14 选 2）	32	32	0						
		30	GX200010	美术鉴赏	考查		32	32	0						
		31	GX200020	中西方美术史	考查		32	32	0						
		32	GX190020	声乐欣赏	考查		32	32	0						
		33	GX120010	积极心理学	考查		32	32	0						
		34	GX120020	健康生活科学	考查		32	32	0						

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

		35	GX040010	影视鉴赏	考查		32	32	0								
		36	GX190030	舞蹈表演	考查		32	4	28								
		37	GX080010	陶瓷艺术体验课	考查		32	2	30								
		38	GX190050	茶文化与茶艺	考查		32	20	12								
		39	GX160060	高等数学基础选讲	考查		32	32	0								
		40	GX160070	高等数学进阶选讲	考查		32	32	0								
		41	GX080020	手工艺制作	考查		32	6	26								
	小计						10	144	140	4	5	0	2	0	0	0	
专业基础课	专 业 基 础 课	42	92090011	高速铁路概论	考试	4	64	64	0	4							
		43	92090022	高铁客运服务礼仪	考试	2	32	24	8		2						
		44	92090041	高速铁路客运设施设备	考试	2	32	24	8	2							
		45	92090051	普通话与播音艺术	考试	2	32	28	4	2							
		46	92090062	职业形象塑造	考查	2	32	20	12		2						
		47	92090132	形体训练	考试	2	32	0	32		2						
	小计						14	224	160	64	8	6	0	0	0	0	
	专 业 核 心 课	48	92090033	旅客运输心理学	考试	4	64	64	0			4					
		49	92090204	高速铁路行车技术管理	考查	4	64	64	0					4			
		50	92090094	沟通技巧	考查	2	32	32	0			2					
		51	92090144	高速铁路安全管理与应急	考查	2	32	32	0					2			
		52	92090164	铁路客运规章	考查	2	32	32	0					2			
		53	92090213	智能高速铁路服务技术	考试	2	32	32	0					2			
	小计						16	256	256	0	0	0	6	10	0	0	
	专业拓展课	54	92090102	铁路餐饮服务	考试	2	32	32	0		2						
		55	92090083	安检理论与实务	考试	2	32	24	8			2					
	小计						6	64	56	8	0	2	2				
	专业限选课	专业限选课	56	92090182	高铁客运英语	考查	14(5选4)	32	32	0		2					
			57	92090194	面试技巧	考查		32	32	0				2			
			58	92090113	铁路客户服务业务	考查		64	64	0			4				
59			04003	中国旅游地理	考查	64		64	0	2							
60			92090214	铁路运输法律法规	考查	32		32	0				2				
小计						14		192	192	0	2	2	4	4	0	0	
集中实践课	集中实践课	61	92090211	高铁客舱实训	考查	2	32	0	32		2						
		62	92090223	安检实训	考查	2	32	0	32			2					
		63	92090232	票务实训	考查	2	32	0	32				2				
		64	92090244	高铁动车服务技能实训	考查	2	32	0	32		2						
		65	JS040020	岗位实习	考查	24	720	0	720						16周	8周	
		66	JS040036	毕业设计	考查	8	240	0	240							8周	
		67	JS040011	入学教育与军事技能训练	考查	3				3周							
小计						43	1088	0	1088		4	2	2				
	68		机动、考试						1周	2周	2周	4周	4周	4周			
小计						0	0	0	0								

2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案

合计	144	2628	1258	1370					0	0
----	-----	------	------	------	--	--	--	--	---	---

注：1.《信息技术与人工智能》课程 2 学时线下 2 学时线上 2.军事理论课程采取线上线下混合式教学；
3.公共基础任选课程，3、4 学期每学期选修 2 学分，共选修 4 学分。

（四）教学学时学分分配表

学习领域		课程门数	课时分配		学分分配		备 注
			课时	比例	学分	比例	
公共课		23	660	25.11%	41	28.5%	
专 业 课	专业基础课	6	224	8.5%	14	9.7%	
	专业核心课	6	256	9.74%	16	11.1%	
	专业拓展课	3	64	2.4%	6	4.2%	
	集中实践课	6	1088	41.4%	43	29.8%	
选修课		9	336	12.78%	24	16.6%	
总计		52	2628	100%	144	100%	
实践课总学时		1370		实践课学时比例		52.13%	

（五）公共基础限选课程（艺术类）开设一览表

课程序号	课程编码	课程名称	学分	学时	开设学期	授课方式
1	GX190010	音乐鉴赏	2	32	3-4	集中面授
2	GX200010	美术鉴赏	2	32	3-4	集中面授
3	GX200020	中西方美术史	2	32	3-4	集中面授
4	GX190020	声乐欣赏	2	32	3-4	集中面授
5	GX120010	积极心理学	2	32	3-4	集中面授
6	GX120020	健康生活科学	2	32	3-4	集中面授
7	GX040010	影视鉴赏	2	32	3-4	集中面授
8	GX190030	舞蹈表演	2	32	3-4	集中面授
9	GX080010	陶瓷艺术体验课	2	32	3-4	集中面授
10	GX190050	茶文化与茶艺	2	32	3-4	集中面授
11	GX160060	高等数学基础选讲	2	32	3-4	集中面授
12	GX160070	高等数学进阶选讲	2	32	3-4	集中面授
13	GX080020	手工艺制作	2	32	3-4	集中面授

备注：学生 3、4 学期公共基础任选课程不低于 2 门，获取学分不得低于 4 学分。

（六）公共基础选修课程（非艺术类）开设一览表

课程序号	课程编码	课程名称	学分	开设学期	备注
1	GX080011	汝瓷文化	2	3	五选三
2	GX140061	大学语文	2	3	
3	GX140072	应用文写作	2	3	
4	GX040063	创新创业教育	1	3	
5	GX040064	职业素养	1	3	

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

将师德师风作为教师队伍建设的第一标准，以培养新时代职业教育教师团队职业能力、技术能力、工程能力和科研能力等“四种能力”建设为着力点，按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍。

1. 队伍结构

本专业学生数与专任教师数比例为 25：1，双师素质教师占专业教师比例为 7：3，高级职称专任教师比例为 2：8，专任教师队伍中青年教师（35 岁及以下）4 人，中年教师（36 - 50 岁）4 人，资深教师（51 岁及以上）2 人。

2. 专业带头人

具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，能够较好地把握高速铁路客运服务行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解高速铁路行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研工作和社会服务能力强，在本专业改革发展中起引领作用。

3. 专任教师

具有高校教师资格；具有铁道运输等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪高速铁路客运服务行业发展前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在企业实践锻炼，每五年累计不少于 6 个月的实践经历。

4. 兼职教师

主要从高速铁路客运服务专业相关行业企业的高技能人才中聘任，具有扎实的专业

知识和丰富的实际工作经验，一般具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，了解教育教学规律，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

（二）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、实验室、实训室及实习基地。

1. 专业教室基本要求

具备利用信息化手段开展混合式教学的条件。一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具有互联网接入或无线网络环境及网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，安防标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室（基地）基本要求

落实《职业院校专业实训教学条件建设标准》的要求，实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展高速铁路乘务、高速铁路客运站务服务、高速铁路票务、安全应急与消防、高速列车运行等实验、实训活动。鼓励在实训中运用大数据、云计算、人工智能、虚拟仿真等前沿信息技术。

校内实训室概况

序号	实验/实训室名称	功能（实训实习项目）	面积（m ² ）	工位数（个）	支撑课程
1	高速铁路乘务实训室	项目 1：旅客乘降业务、项目 2：列车客运乘务作业项目 3：安全应急处置等的实训	90	20	高铁客舱实训 铁路客运组织 铁路安全管理与 应急处理
2	形象塑造实训室	项目 1：形体训练： 项目 2：形象塑造 项目 3：体能训练等实训教学。	180	50+	职业形象塑造 形体训练 高铁服务礼仪
3	卫生防疫与急救演练实训室	项目 1：重大疫情处置 项目 2：旅客人身伤害的处理 项目 3：紧急救助实训	90	20	高铁服务技能实训

3. 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：参考国家《高等职业学校高速铁路客运服务专业岗位实习标准》，校外实训基地具备独立法人资格，依法经营，管理规范，具有完整的工艺技术规程、健全的安全培训管理制度、员工岗位培训制度、员工人身安全管理制度、员工安全权益保障制度等完备的管理制度，实习场所安全防护条件完备，能够开展高速铁路列车乘务站客运组织与服务等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理实施规章制度齐全。

序号	校外实训基地名称	合作企业名称	合作项目	合作深度
1	河南铁兴旅服餐饮管理有限公司	河南铁兴旅服餐饮管理有限公司	专业认知实习、生产实训、教师专业实践	深度合作

4. 学生实习基地基本要求

符合《职业学校学生实习管理规定》《职业学校校企合作促进办法》等对实习单位的有关要求，经实地考察后，确定合法经营、管理规范，实习条件完备且符合产业发展实际、符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系的单位成为实习基地，并签署学校、学生、实习单位三方协议。

根据本专业人才培养的需要和未来就业需求，实习基地应能提供列车值班员、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；学校和实习单位双方共同制订实习计划，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，实习单位安排有经验的技术或管理人员担任实习指导教师，开展专业教学和职业技能训练，完成实习质量评价，做好学生实习服务和管理工作的，有保证实习学生日常工作、学生生活的规章制度，有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

5. 支持信息化教学基本要求

适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色的转变和教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的改革。加快建设智能化教学支持环境，建设能够满足多样化需求的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。

（三）教学资源

1. 教材选用基本要求

落实《职业院校教材管理办法》文件精神，参照学校有关教材管理制度或按照专业特需情况说明，优先从国家和省两级规划教材目录中选用教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。鼓励与行业企业合作开发特色鲜明的专业课校本教材

2. 图书文献配备基本要求

生均图书不低于 100 册，可包括电子图书。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。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等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

3. 数字教学资源配备基本要求

根据高铁职业岗位要求和职业资格标准，依托专业人才培养方案和课程标准，建设配备与本专业相关的教学课件、教案、微课资源，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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

以培养学生人文社科知识、岗位能力和职业素养为主线，根据课程类型的不同，其中公共基础课程以情境教学（如大学英语课程）、案例教学（如大学生大学生职业生涯规划与发展课程）或专题教学（如形势与政策课程）、演示教学（如体育课程）为主，专业课程基于典型岗位任务、工作流程或职业能力发展规律进行模块化课程重构，以模块化教学、项目化教学模式，总结推广现代学徒制试点经验，普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，以工作过程为导向，以企业典型工作内容为项目载体，以任务书（明确任务内容与要求等）的形式，以“学生为主体”，将典型工作任务交给学生，要求学生以学习团队为单位，从信息收集、方案设计与实施，到完成任务后的评价及工作报告单的填写，都由学生具体负责。教师起到咨询、指导与答疑作用，学生在做中学、学中做。

序号	教学法举例	部分课程
1	情景教学法	大学英语
2	案例教学法	大学生大学生职业生涯规划与发展规划
3	专题教学法	形势与政策、国家安全教育
4	演示法	体育与健康、高铁客运服务礼仪
5	讨论法	旅客运输心理学、高铁客运英语
6	任务驱动法	高铁客舱服务技能实训、票务实训
7	操作训练法	安检实训、客舱实训、岗位实习

（五）学习评价

坚持企业导师、专任和兼任教师、学生等多主体参与的多元评价机制，根据课程性质（公共基础课程和专业（技能）课程）、课程分类（必修、限选、任选课程）、课程

类型（基础、核心、拓展课程）课程结构（主题式、情景式、项目式、任务式、模块式等）等差异，基于课程标准，建立多维全过程的综合性评价体系，形成以过程性评价和终结性评价相结合为主体，其中过程性评价通常包括对课前（微课学习、话题讨论、习题测试和提交作品等）、课中（出勤签到、小组讨论、回答问题、任务完成、技能训练、产品制备等）和课后（作业提交，论文笔记、拓展实践，成果作品等）的学习活动或学习成果的考评，终结性评价根据课程类型不同通常包括期末考试、论文或成果汇报等形式的考查。结合智慧课堂、智慧工厂、仿真软件等教学评价方式，按照课程项目实施过程情况考核学生的素质与能力，以多样化方式考核学生知识、技能掌握情况，建立以综合职业能力为指向的多元化课程考核评价体系。具体的课程评价权重占比见相应课程描述教学要求中的考核评价栏目。

（六）质量管理

学校和二级院系应建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实验教学、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

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、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，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。

专业教研组织应建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，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。

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、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

九、毕业要求

根据本专业人才培养方案确定的目标和规格培养，完成专业规定的实训实习，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业：

- （一）修满本专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格；
- （二）理解并遵守职业道德和规范履行责任，完成专业实习实训内容，参与劳动课程、志愿活动及岗位实践且考核合格；
- （三）利用所学专业知识和技能完成毕业设计，成绩合格；
- （四）取得专业对应的职业技能证书或职业资格证书。
- （五）达到国家规定的大学生体质健康标准，具备健康的体魄和良好的心理素质、人文社会科学素养、社会责任感、能够树立和践行社会主义核心价值观。

汝州职业技术学院
2025 版 高速铁路客运服务 专业人才培养
方案论证意见表

专业名称	高速铁路客运服务		专业负责人	崔慕涵
论证地点	陶瓷艺术系		论证时间	2025 年 7 月
专业建设 指导委员 会 成员	姓名	工作单位	职务/职称	签名
	包慧利	汝州职业技术学	陶瓷艺术系主任	包慧利
	胡忠成	河南汝宝斋瓷业有 限公司	高级工艺美术师	胡忠成
	刘志钧	河南工艺美术学会	高级工艺美术师	刘志钧
	刘芳芳	汝州职业技术学	教研室主任	刘芳芳
	韩帅	汝州职业技术学院	陶瓷艺术系管理办 公室副主任	韩帅
	段英豪	汝州职业技术学院	教师	段英豪
	王子琪	汝州职业技术学院	技师	王子琪
论证 意见	专业人才培养方案紧密对接行业需求，聚焦核心岗位满足行业、企业需求。突出高职教育特色，就业面向准确，复合人才市场需求。课程设置合理，教学计划进度体现知识能力培养，课时适中，次序合理。 专业建设委员会主任签字：包慧利 2025 年 7 月 10 日			