



黑龙江商业职业学院  
HEILONGJIANG VOCATIONAL COLLEGE OF COMMERCE

版本号：2021-01-00

# 高速铁路客运服务专业 人才培养方案 (2021 级)

黑龙江商业职业学院

二〇二一年八月

## 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.....	1
六、课程设置及要求.....	3
（一）公共基础课.....	3
（二）专业（技能）课程.....	13
七、教学进程总体安排.....	20
（一）教学时间分配表.....	20
（二）教学进程表（见附录）.....	20
（三）教学学时分配表.....	20
八、实施保障.....	20
（一）师资队伍.....	20
（二）教学设施.....	21
（三）教学资源.....	22
（四）教学方法.....	23
（五）学习评价.....	23
（六）质量管理.....	23
九、毕业要求.....	24
十、附录：.....	25
附录一 教学进程表.....	25
附录二 选修课目录.....	29
附录三 高速铁路客运乘务专业建设委员会.....	37
附录四 人才培养方案调整实施审批表.....	38

## 黑龙江商业职业学院

### 高速铁路客运服务专业人才培养方案（2021 级）

#### 一、专业名称及代码

高速铁路客运服务（500113）

#### 二、入学要求

下岗失业人员、农民工和新型职业农民等。

#### 三、修业年限

3 年，可在 2—6 年完成

#### 四、职业面向

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）	职业资格证书和职业技能等级证书举例
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）	列车员证 列车长证 列车值班员证 售票员证 售票值班员证 铁路客运员证 客运值班员证 铁路客户服务员证	研学旅行策划与管理证 安检证 乘务员证

#### 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，具有一定得科学文化水平，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；针对退伍军人思想政治素质较高，具有一定的专业知识理论学习的能力，具备一定的相关工作经验等特征，要求学生掌握本专业的知识和技术技能，面向铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运员等职业群，能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质复合型技术技能人才。

##### （二）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时在素质、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的社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；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。

### (2) 文化素质

具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维；具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好。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。

### (3) 职业素质

具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识；具有诚实守信、忠于职守、爱岗敬业的职业精神；乐于与人交往，具有人际交流沟通能力和团队协作精神；遵守铁路行业行为规范，具有良好的礼仪素养、优雅的形象气质。具有突发事件以及应急事件的处理能力，具备适应社会变化、在职业道路上自我提升的潜质。

### (4) 身心素质

具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，良好的行为习惯。

## 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、文明生产等相关知识；
- (3) 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识；掌握铁路客运规章及相关知识；
- (4) 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；
- (5) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识；
- (6) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识；
- (7) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识；
- (8) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；

- (9) 掌握最新发布的设计本专业的铁路行业标准、国家标准和国际标准。
- (10) 掌握旅游业务知识、导游知识和不同国度客源特征和饮食文化的相关知识。

### 3. 能力目标

- (1) 具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
- (2) 具备高速铁路客运服务的专业技能
- ①具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- ②具有服务旅游团体、针对不同国度旅客及与导游业务合作沟通的团队合作能力；
- ③能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备；
- ④能够阻止旅客进站候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作；
- ⑤能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补及用户核验等业务；
- ⑥能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作；
- ⑦能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；
- ⑧能够开展高速铁路行车组织及调度指挥；
- ⑨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；
- ⑩具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
1	思想道德与法治	增强学生的使命担当，使学生具备走向社会、走向工作岗位所需要的思想道德、法律、职业等方面的基本素质及核心能力；自觉践行社会主义核心价值观，尊	1. 马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。 2. 筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中	1. 根据全国统一教材确定学习目标和学习内容。 2. 按照循序渐进、螺旋上升的原则，立足于思政课的政治性属性，培养大学生在政治认同、家国情怀、道德	1. 在内容育人方面，用马克思主义的立场观点和方法，回答和解决在青年学生中具有普遍性的“热点”、“难点”问题，形成一整套思想道德修养理论。 2. 在方法育人方面，通过案例分析法、启发式教学法、理论讲授法、问题讨论法使同学们在评价与鉴别

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
		重和维护宪法法律权威,识大局、尊法治、修美德;矢志不渝听党话跟党走,争做社会主义合格建设者和可靠接班人。	<p>华传统美德。</p> <p>3. 弘扬中国精神,尊重和维护宪法法律权威,提升思想道德素质和法治素养。高等职业学校结合自身特点,注重加强对学生的职业道德教育。</p>	修养、法治意识、文化修养等方面的理论素养和实践能力。	<p>中选择和确立为有中国特色社会主义而奋斗的政治方向和科学的世界观、人生观、价值观。</p> <p>3. 在实践育人方面,要注重知行统一,在践履中学习。坚持从自己做起,从当下做起,边获知边践履,在践履中进一步加深对“知”的理解和认识,从而不断提高思想道德境界,达到完善自身的目的。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>引导学生树立马克思主义的科学信仰,系统掌握马克思主义基本原理和马克思主义中国化理论成果,坚定走中国特色社会主义道路的信念,坚定实现中华民族伟大复兴的信心,为今后人生发展奠定良好的政治素质基础。</p>	<p>1. 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产生的马克思主义中国化的两大理论成果,帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系。</p> <p>2. 引导学生深刻理解中国共产党为什么能、马克思主义为什么行、中国特色社会主义为什么好,坚定“四个自信”。</p>	<p>1. 系统掌握马克思主义基本原理和马克思主义中国化理论成果,了解党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史。</p> <p>2. 培养学生运用马克思主义、马克思主义中国化理论成果分析和解决问题的能力。</p>	<p>1. 在内容育人方面,通过学习使同学掌握中国共产党把马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程,学生理解毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系是马克思主义的基本原理与中国实际相结合的两次伟大的理论成果,是中国共产党集体智慧的结晶。</p> <p>2. 在方法育人方面,通过案例分析法、启发式教学法、理论讲授法、问题讨论法培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析问题、解决问题的能力,增强贯彻党的基本理论、基本路线、基本纲领以及各项方针政策的自觉性、坚定性。</p> <p>3. 在实践育人方面,培养学生运用马克思主义基本原理分析和解决实际问题的能力,坚定在党的领导下走中国特色社会主义道路的理想信念,增强投身到我国社会主义现代化建设中的自觉性、主动性和创造性。</p>

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
3	形势与政策	了解国内外重大时事,认识世情、国情、党情,全面认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策的制定依据,明确党和国家面临的形势与任务,理解、拥护并坚决贯彻党的路线、方针和政策。	<p>1. 党的理论创新最新成果,新时代坚持和发展中国特色社会主义的生动实践,马克思主义形势观政策观、党的路线方针政策、基本国情、国内外形势及其热点难点问题。</p> <p>2. 准确理解当代中国马克思主义,深刻领会党和国家事业取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战。</p> <p>3. 引导大学生正确认识世界和中国发展大势,正确认识中国特色和国际比较,正确认识时代责任和历史使命,正确认识远大抱负和脚踏实地。</p>	<p>1. 依据上级关于“形势与政策课教学要点”文件内容组织安排教学。</p> <p>2. 根据国内外形势发展,讲授党的最新理论成果和新时代中国特色社会主义的生动实践,及时回应学生关注的热点问题。</p>	<p>1. 在内容育人方面,在学习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,使同学明确我国政府的基本原则、基本立场与应对政策。</p> <p>2. 在方法育人方面,通过案例分析法、启发式教学法、理论讲授法、问题讨论法使学生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。</p> <p>3. 在实践育人方面,使学生在了解重要时间节点、重大时事热点、重点形势走向的基础上能够,有针对性地回答一些综合性、深层次的理论和认识问题。</p>
4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	帮助学生深入领会和理解习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、丰富内涵、核心要义、精神实质和实践要求;引导学生深刻把握习近平新时代中国特色社会主义思想贯穿的马克思主义立场观点方法;引领学生紧密	<p>1. 习近平新时代中国特色社会主义思想的总体阐述,新时代坚持和发展中国特色社会主义的奋斗目标、总体布局、战略布局、政治保障、领导力量、能力建设。</p> <p>2. 对新时代中国特色社会主义思想大国外交做出全面系统阐述,引导青年学生在知行合一、学以致用</p>	<p>1. 准确把握大纲基本精神,研究确定教学进度和内容,注重授课效果。</p> <p>2. 及时将习近平总书记最新提出来的新理念、新思想、新战略融入教学,充分体现课程的思想性、理论性、时效性。</p>	<p>1. 在内容育人方面,通过学习“八个明确”和“十四个坚持”充分掌握习近平新时代中国特色社会主义思想蕴含的系统内容体系。</p> <p>2. 在方法育人方面,通过案例分析法、启发式教学法、理论讲授法、问题讨论等形式全面系统展现习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、科学体系、丰富内涵和实践要求。</p> <p>3. 在实践育人方面,新时代大学生在习近平新时</p>

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
		联系新时代中国特色社会主义生动实践,在知行合一、学以致用上下功夫;增强学生为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的责任意识与使命担当。	上下功夫,做担当民族复兴大任的时代新人和新时代的奋斗者。		代中国特色社会主义思想指导下,肩负起民族复兴的历史使命,坚持在中国共产党领导下与全国各族人民一道为新时代的伟大斗争、伟大工程、伟大事业、伟大梦想贡献力量。
5	体育	运动参与目标、身体健康目标、运动技能目标、心理健康目标、社会适应目标。	篮球、足球、排球、乒乓球、羽毛球、滑冰、健美操、形体训练、体能训练、武术、瑜伽、游泳、射箭、轮滑、《国家学生体质健康标准》测试项目等。	<p>1. 通过课程的学习使学生掌握科学锻炼的基础知识、基本技能和有效方法</p> <p>2. 学会至少两项终身受益的体育锻炼项目,养成良好锻炼习惯。</p>	<p>1. 家国情怀方面(责任与担当): 了解健康中国和体育强国战略,充分认识体育与国家强盛、民族振兴和人民幸福密切相关;认同和坚持优秀的中华体育文化。</p> <p>2. 个人品格方面(如何做人): 增强体质健康,提高体育素养;发展健全人格;敬畏与自觉遵守规则;提高观察、想象、思考、判断能力。</p> <p>3. 科学观方面(如何做事): 训练钻研、毅力、勤奋、创新、团结合作等科学观。</p>



## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
6	大学英语	<p>主要是目标是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。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。主要包括职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习。</p>	<p>1. 主题类别：在职场中运用英语完成日常活动。</p> <p>2. 语篇：阅读理解包括口头、书面、新媒体等多模态语篇，仿写不同类型的文字体裁，如应用文、说明文、记叙文、议论文等。</p> <p>3. 语言知识：学习词汇、语法、语篇和语用知识。</p> <p>4. 文化知识：理解哲学、经济、科技、教育、历史、文学、艺术、社会习俗、地理概况，以及中外职场文化和企业文化等。</p>	<p>1. 能基本听懂发音清晰、语速较慢的日常生活语篇和职场话题的语篇，能理解大意，获取关键信息。</p> <p>2. 能基本读懂、看懂职场中的书面或视频英文资料，理解主要内容，领会文化内涵。</p> <p>3. 能借助工具或他人帮助参与工作讨论；能简单用英语讲述中国故事。</p> <p>4. 能仿写职场常用的应用文，语句基本正确，表达清楚，格式恰当。</p>	<p>1. 在语言技能方面，培养学生认识到语言对于作为就业工具的重要性。正确认识不同语言的体现的人文性。</p> <p>2. 在语言应用方面，语言本身就是文化的载体，能在学习中比较恰当地运用学习策略和方法。培养学生语言表达的逻辑性。</p> <p>3. 在语言文化方面，拓宽国际视野、坚定文化自信，形成正确的世界观、人生观、价值观，培养学生的爱国主义情怀和民族自豪感。培养学生用批判的眼光学习西方文化，取其所长，为我们所用，更要培养学生爱国情怀、文化输出。</p>
7	大学生职业发展与就业指导	<p>激发学生职业生涯发展的自主意识，树立正确的就业观，理性规划自身未来的发展，提高就业竞争力和职业发展能力。</p>	<p>职业与职业生涯；职业与职业理想；职业生涯规划的认识；大学生职业生涯规划的内容与特点；自我认知；职业环境认知；职业发展决策；就业求职能力提升。</p>	<p>帮助学生树立职业生涯发展的自主意识，积极正确的人生观、价值观和就业观念；了解职业发展的特点，认识自我、职业特性和环境，了解就业政策，掌握就业基本知识；掌握自我探索、生涯决策、求职等技能，提高通用技能。</p>	<p>1. 在内容育人方面，把马克思主义的人生观，价值观，劳动观，以及习近平新时代中国特色社会主义思想和社会核心价值观贯穿课程教学始终坚持立德树人，引导学生树立远大的理想和正确的就业观，科学进行人生规划与职业规划，培养综合素质，提升职业能力，在职业岗位上为国家和社会作出贡献。</p> <p>2. 在方法育人方面，巧妙运用案例、小组讨论、情景模拟等教学方法，适时地增加鲜活的课程思政素材引导启发学生理解，改变以</p>

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
					<p>往单一的讲授式教学，采用多元化的教学方法，是典型人物的爱国敬业爱岗的职业精神在学生中传播，从而激发学生的职业热情和就业信心。</p> <p>3. 在实践育人方面，通过职业调查分析、生涯人物访谈、就业信息搜集等实践教学环节，引导学生实地了解有关工作，树立正确的职业观和就业观，提高职业素养，践行职业道德，培养学生勇于肩负民族复兴大业的勇气和信心。</p>
8	创业基础	<p>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。</p>	<p>创业、创业精神与人生发展；创业者与创业团队；创业机会与创业风险；创业资源、创业计划。</p>	<p>以课堂教学为主渠道，课外实践为重要途径，充分利用现代信息技术，创新教育教学方法。使学生更真实地学习知识、了解原理、掌握规律。倡导模块化、项目化和参与式教学，实现从以知识传授为主向以能力培养为主，以教师讲授为主向以学生体验参与为主的转变，培养学生在实践中运用所学知识和解决实际问题的创新创业能力。</p>	<p>1. 内容育人方面，以大众创业万众创新的国家发展战略为指导思想，激发学生自主创新创业的意识，提升学生创新创业的知识储备和实践技能，促使学生创新创业及就业服务的能力不断提高，形成良好的社会责任感与使命感，引导学生形成为社会主义国家经济建设服务的视野格局和创业理想，培养具有社会主义核心价值观的创新创业人才。</p> <p>2. 在方法育人方面，通过模块化、项目化和参与式教学等多种教学方法进行创新创业教育与思政教育的融合，增加创业教育的互动性、参与感和趣味性，激发学生创业的内在驱动力，调试创业心态，完善创业人格。</p> <p>3. 在实践育人方面，通过市场调研、创业过程模拟、创业计划形成等实践教学环节，增加学生的行为锻</p>

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
					<p>炼与情感体验，鼓励学生创新思维，团队协作，以积极向上的心态主动参与投入到我国创新创业实践与社会市场中去，在创新创业中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品格，最终实现人生价值。</p>
9	心理健康教育	<p>促进学生健康成长，坚持“教育在先，预防在前”原则，培养大学生的自我认知、人际沟通、自我调节能力，切实提高心理素质，塑造健康的人格和磨砺优良的意志品质，以及心理调节能力，促进大学生全面发展。</p>	<p>1. 心理健康基础知识 2. 了解自我，发展自我 3. 提高自我心理调适能力 4. 沟通技巧训练</p>	<p>帮助学生增进积极的自我认识、获得丰富的情感体验、形成积极的生活态度、建立良好的人际关系、不断丰富和发展学生的生活经验，使学生在获得内心体验的过程中，获得感悟和提高，还要让学生在活动中探究，在分享中发现问题和解决问题，要引导学生学会对自己负责，及时鼓励学生相互间的支持和互助行为。</p>	<p>1. 在内容育人方面，心理健康教育通过缓解学生内心压力，解决心理矛盾，改善心理状况，培养健康的心理品质，为思想政治教育创造条件。 2. 在方法育人方面，可以借鉴心理学的知识和咨询技术，比如共情来提高思想政治教育的成效。 3. 在实践育人方面，从大学生实际需要出发，培养大学生良好心理品质，树立正确的世界观、人生观、价值观。</p>
10	应用文写作	<p>熟练掌握应用文的写作方法，职业写作能力突出，熟练掌握多种实用应用文的写作方法，能够写一手好文章，职业写作能力突出，写作技能达到社会需要标准，切实提高学生</p>	<p>1. 日常事务文书写作、日常交际文书写作、行政公文写作、新媒体文书写作。 2. 练习仿写、加强材料的积累、字词使用的准确性和写作技能的提升。</p>	<p>1. 选取满足生活和职业需要的典型应用文文种，不求多，但求精。2. 老师以实例出发，结合生活和职业岗位需要，设置情境进行引导和讲解。 3. 加强学生的实际训练，做</p>	<p>1. 在内容育人方面，结合文种写作知识教育引导使学生深刻理解社会主义核心价值观，自觉弘扬中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化。 2. 在方法育人方面，采用了范文赏析法、模板借鉴法、情境模拟法、等教学方法。通过仿写、积累、语言知识教学和写作技能训练模式，培养学生精工细作的</p>

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
		的文字处理能力和写作能力的综合素质。		到“会写一篇，通过一篇”。	工匠精神；持之以恒的坚守精神和爱岗敬业的责任担当。 3. 在实践育人方面，通过实践课堂、技能竞赛等活动，提升学生的综合能力
11	演讲与口才	掌握说话和演讲技巧，培养创新意识，切实提高与人沟通和合作的综合素质。	逻辑思维训练、礼仪训练、语言表达及演讲技巧训练、沟通技巧训练	课程中融入思维训练、礼仪训练及语言表达训练，锻炼学生的逻辑思维能力和分析解决问题的能力，使学生在日常生活和生活中有能力想明白事、说明白话、做明白人。	1. 在内容育人方面，学生加深了对“社会主义核心价值观”的学习与感悟，帮助树立起了正确的价值观、荣辱观等，整个学习过程，学生能够积极参与，在学习到了专业知识、技巧外，更加深了思政有关内容的学习，真正实现了专业学科与思政教育的融合。 2. 在方法育人方面，将项目教学法、讨论法、讲授法、情境融入法等各种方法融入“演讲与口才”训练中，可以使学生的专业能力得到锻炼与提升的同时，潜移默化地受到思政教育熏陶。 3. 在实践育人方面，通过朗诵比赛、演讲比赛、主持比赛、模拟面试比赛等，使学生各项技能得到综合提升。
12	办公操作技能	通过课程学习，学生从整体上对计算机基础知识和技能操作有一定的掌握，培养学生工作中使用计算机应用知识解决实际问题的能力，提高学生计算机应用能力和技巧和信息技术素	计算机办公设备认知、Win7操作系统常用操作、一种汉字输入法、Word 文字编辑软件、Excel 表格软件、PowerPoint 幻灯片制作软件、计算机网络基础、网络应用。	重点介绍现代常用办公设备使用及日常维护基础，深入理解掌握办公软件操作技术，提高应用水平，根据办公自动化发展趋势，进行知识学习与更新，达到熟练使用计算机进行办公常用软件和设备操	1. 在内容育人方面，结合课程的办公软件、网络应用、网络安全等内容模块，开发遴选与学生专业相关课程思政内容，紧密联系政治理论、时政要闻、党史国情等方面，将思政育人与专业从业技能培养相融合，帮助学生掌握办公技能的同时具有正确三观的高素质人才，培养社会责任感及爱国主义情怀。 2. 在方法育人方面，针

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
		养,具有现代办公的意识和能力。		作的要求。	<p>对不同思政内容,结合计算机专业特色及课程教学目标,分别采用情境式、案例式、互动式等多种教学方法,更为生动、活泼的对 学生进行思政教育,使课程思政教学案例体现多元化的教学模式,使德育和智育有机结合,达到课程思政全方位育人的目的。</p> <p>3. 在实践育人方面,结合职业岗位能力需求,选取具有思政特色、国情历史、时代典型、传统文化的实操素材,进行素材库的建设及更新,注重科学素养和文化素养培养,真正做到将思政融入到教育教学的全部环节。</p>
13	艺术修养与审美体验	通过运用感知、经验以及知识使学生逐渐提高对美术、艺术设计作品的鉴赏能力,并通过联想及分析,使学生在美术鉴赏的过程中获得对美的感受,提升学生审美品味、强化人文精神,实现学生个人修养的提升,为学生营造良好的个人发展空间,为高职院校教育培养专业性人才奠定良好基础。	<p>1. 中外绘画艺术、中国民间传统工艺剪纸、书法艺术、中外雕塑艺术、建筑艺术、艺术设计、摄影摄像艺术等,达到鉴赏以及操作方法和技巧的理解。</p> <p>2. 五谷杂粮画、剪纸、沥粉贴金、掐丝珐琅、摄影、手绘 POP 项目包的设计与制作,达到独立或协作完成成品。</p>	<p>1. 教师通过案例教学、亲身示范、指导实践操作,使学生了解美育相关知识和艺术作品鉴赏技巧,并掌握五谷杂粮画、剪纸、沥粉贴金、掐丝珐琅、摄影、手绘 POP 等作品的创作技法,达到体验美、创造美的目的,并能创作一幅完整的艺术作品。</p>	<p>1. 在内容育人方面,结合中华民族传统工艺、美术项目,感受到中华文化的历史根源,让名家名作的鉴赏讲授、厚重的非物质文化遗产变得真实可感,对于坚定学生文化自信大有裨益。</p> <p>2. 在方法育人方面,通过项目教学法、演示法、讲授法等,将动手操作、作品经典案例融入课堂教学,指导学生完成项目包的制作,感受工匠精神。</p> <p>3. 在实践育人方面,通过剪纸、沥粉贴金、掐丝珐琅等项目包设计与制作等实践教学环节,促进学生身心和谐发展,协助德、智、体、劳教育综合目标的更好实现。</p>
14	商业	了解商业	《从盐文化	以讲座的方	1. 增强学生文化自

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
	文化	文化发展脉络、传统文化对商业文化的影响、商帮文化与老字号企业文化，增强学生文化自信。	说起——谈商业文化的形成及发展》、《中国传统文化对商业文化的影响》、《商帮文化——最具中国特色的区域企业文化》、《中华老字号企业背后的故事》	式传授商业文化的起源及发展；要求学生对中国商业文化发展的整体脉络有个清晰的认识，学会辩证唯物主义的历史观看待商业文化与传统文化之间的关系。	信，从中国优秀传统文化中的商业文化入手，从几千年的商业文明演进入手，增强学生文化认同感与自豪感。 2. 引领学生感知体会商业之美，商人诚信、创新、拼搏、守正的人格魅力。 3. 培养学生历史思辨能力、举一反三能力，从中华民族伟大复兴的历史进程中，看待商业文明当下发挥的重要作用，进而培养学生爱国、爱党、爱集体的意识。
15	劳动教育	通过本课程学习，让学生学习必要的劳动知识和技能，在劳动教育中“树德”、“增智”、“强体”、“审美”，帮助学生形成健全的人格和良好的思想道德品质。通过自我服务劳动、家务劳动、公益劳动和社会生产劳动实践，使学生学会一些基本的劳动知识，逐步培养正确的劳动观念、良好的劳动习惯以及热爱劳动和热爱劳动人民的感情。	1. 理解劳动的意义。 2. 树立正确的劳动态度。 3. 锻炼劳动能力。 4. 尊重劳动成果。	1. 根据新编制的 2020 版全国职业院校统一教材，确定学习目标与学习内容。 2. 让学生通过理论课师生探讨，实践课学生活动相结合，使学生能够理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动观念，体会劳动创造美好生活，尊重普通劳动者，培养劳动精神。	1. 在内容育人方面，让学生具备劳动思想、劳动知识、劳动技能和劳动实践的能力。 2. 在方法育人方面，通过“现象分析”“此刻行动”“小活动”等内容设计，强调手脑并用、身体力行，培养学生正确的劳动价值观和良好的劳动品质。 3. 在实践育人方面，通过课程实训、校内外劳动等实践教学环节，让学生掌握必要的劳动技能，锻炼劳动能力，树立劳动意识，尊重劳动成果。
16	军事理论	它是以国防教育为主线，以军事理论教	中国国防，军事思想，战略环境，军事高技术，	通过本课程的学习，使广大学生掌握了基本	1. 在内容育人方面，观看国际上发生的主权事件新闻视频，通过此类国家安

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
		学为重点,深入贯彻落实科学发展观,按照教育要面向现代化、面向世界、面向未来的要求,适应我国人才培养战略目标和加强国防后备力量建设的需要,为培养高素质社会主义事业的建设者和保卫者服务。	信息化战争	军事理论与军事技能,达到增强国防观念和国家安全意识,提高政治思想觉悟,激发学生的爱国热情,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的基础。	<p>全的国防教育,引导学生正确认识国家所处的复杂环境,唤醒学生的忧患意识。</p> <p>2.在方法育人方面,采用讲授法,讨论法,观看爱国影片方法,通过国防教育,既可以增强学生的民族自豪感和责任感,也可以丰富、提高学生的国防知识和技能。</p> <p>3.在实践育人方面,对大学生进行集中军事技能训练和军事理论课教学,是一项具有战略意义的正确决策,它既能体现人才培养和国防后备力量建设的和谐统一,增强学生的国防观念利国防意识,培养大学生的基本军事技能,又有力地促进了大学生素质的全面提高。</p>

### (二) 专业(技能)课程

#### 1、专业基础课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
1	旅游概论	使学生能够预测我国旅游业的发展趋势,了解交通在旅游业中的重要性,掌握旅游者的分类及其特征,了解旅游可持续发展的途径并践行文明旅游,同时倡导旅游者践行文明旅游。	旅游业的发展现状、旅游业的组成部分,旅游业的未来发展现状、旅游者的定义、特征、可持续发展的定义及实现途径。	运用任务驱动、案例分析、播放视频等方法提高学生的学习兴趣,使其掌握旅游的相关知识,拓宽自己的知识面,提高学生的综合素养,践行文明旅游。	结合诚信为本、操守为重、服务至上的旅游业工作原则,引导学生树立正确的世界观、人生观,自学践行社会主义核心价值观。
2	管理基础	具体来说就是通过本门课程的学习使学生具备发现问题、分析问题、解决问题的综合管理能力,这就要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理学概述</li> <li>2. 计划职能</li> <li>3. 组织职能</li> </ol>	通过本门课程的学习和实践训练,掌握现代基本管理学相关理论和方法,熟练运用计划与决策、组织、领导、控制这四大管理职能。	培养学生树立职业道德意识,培养学生团队合作精神,培养学生良好的组织、沟通、管理的综合职业素养。

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

		学生树立现代管理的思想观念，掌握和运用管理学的基本原理和方法，熟练运用计划与决策、组织、领导、控制这四大管理职能来开展实际的管理活动。	4. 领导职能 5. 控制职能		
3	铁道概论	学生了解铁路发展史，了解中国铁路建设情况，了解线路与信号的关系，对车站类型、区间、铁路机车、铁路车辆、信号设备类型不同的识别	铁路发展史、中国铁路建设情况、铁路线路构造、线路与信号的关系、车站类型识别、铁路机车、铁路车辆、信号设备类型、电气化铁道、信号设备、铁路客运货运组织过程及客货运事故、高速铁路与重载运输	运用任务驱动、案例分析、播放视频等方法提高学生的学习兴趣，使其掌握铁道概论中的相关知识，拓宽自己的知识面，提高学生的综合素养和工作技能。	通过对铁路发展史和中国铁路建设环节的学习，培养学生的爱国情怀，掌握基本的操作方法并培养学生认真负责的思想意识。
4	高铁服务礼仪	能根据所学知识，在日常生活中以礼待人、在工作中能够按照标准礼仪为客人服务。	礼仪的重要性、站姿、坐姿、蹲姿、走姿、微笑、面试礼仪、服务礼仪。	通过情景模拟、角色扮演、等方式，提高学生对礼仪的重视，使学生掌握基本礼仪的标准与方法，将礼仪融入到自己的日常生活与工作中去，提高学生的气质与修养。	礼仪不仅是中华传统文化，也是现代社会人与人交往中不可或缺的，通过礼仪知识的学习，使学生感知礼仪之邦的魅力，同时形成良好的职业规范。
5	铁路运输市场营销	学生能根据铁路发展现状，运用铁路客货运输的营销理念，进行市场分析、市场细分、策划、制定相应的营销策略并进行营销管理。	市场营销的概念、运输市场的概念及特点、运输市场营销的概念及特征、铁路运输市场营销宏观与微观环境因素、铁路运输消费者的需求心理与购买行为分析、市场细分的标准、方法、目	要求运用案例分析、市场调研、任务驱动等方法与方式使学生掌握运输市场的基本概念、了解铁路现状及发展趋势、掌握铁路客货运输的营销理念、市场分析、营销策略与营销管理，具备铁路运输市场营销和策划能力。	培养学生良好的职业道德与职业素养；使学生树立正确的营销意识并具备良好的心理素质；培养学生良好的策划、组织、沟通、协调、管理的综合职业素质。



## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

			标市场的选择、目标市场上客货运产品的定位、客货产品营销策略。		
6	化妆与形象设计	能够在不同的场合画出不同的妆容，给人以美感。	妆容塑造、发型塑造、服装塑造。	综合运用多种教学方法，选取合适的案例，提高学生的学习兴趣使学生掌握不同场合下的妆容修饰方法，学会审美。	良好的职业形象是作为服务行业从业者的基本规范，同时也是对服务对象的尊重。通过塑造良好的职业形象，使学生形成基本的职业素养与职业道德。
7	高铁客运服务英语口语	熟练应用英语与旅客进行对话，为旅客提供问询解答及相关服务	英语问询、检票、提供服务 and 帮助、正确发音、紧急事件的沟通	主要练习口语对话，标准发音，正确问询，为有需要的外宾旅客提供必要帮助，让学生能够应用英语沟通紧急事件并处理	通过英语口语的练习，帮助学生以正确的对话方式和语言解决工作中的问题，具备良好的提升学生的职业素养。
8	乘务员心理健康	能够运用所学理论进行对客服务，并能够针对特殊需求、特殊心理的旅客进行有针对性的服务，提高服务质量。	服务交往理论、态度理论、需求理论、群体理论、特殊旅客的心理需要与服务、服务弥补等。	通过情景模拟、案例分析、任务驱动等方式使学生熟练掌握旅客服务心理学的一般理论并能够在实践中进行应用。	通过对心理知识的学习，可以帮助学生更好的认识自己、认识他人、认识世界，懂得尊重和理解他人，能更好的解决生活和工作中的问题，树立正确的三观。
9	食品营养与卫生	能够运用所学的知识，为客人提供点菜服务并能根据客人的具体情况为客人配餐。	食品中的基本营养成分、特殊活性成分和有毒有害成分，具体包括营养素与能量，食品的消化与吸收，膳食营养与健康，不同人群的营养，公共营养，各类食物的营养保健特性，食品的营养强化，功能（保健）食品，食品污染及其预防，食物中毒及其预防，食品安全与卫生管理等	运用案例分析、情景模拟等方法，使学生了解平衡膳食的基本要求，熟悉营养与疾病的关系，掌握人体对营养素的需要、营养与能量、合理营养等营养知识。	通过学习食品的营养与卫生，帮助学生更好的认识自身、认识食物，珍惜生命、尊重生命、热爱生命、珍惜粮食，培养节约、绿色环保意识。
10	中国旅游地理	使学生运用所学知识，能够为客人介绍各地的著名	我国各地主要的风景名胜区及各省、	运用任务驱动、分组讨论等方式，提高学生的积极性，使学生掌	学习我国各省市的著名旅游景区与风景名胜、使学生感受

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

		景区、景点及地区的基本概况，拉近与客人的距离，提高服务质量。	直辖市、自治区的主要概况。	握我国各地主要的风景名胜、提高学生的知识含量。	国家的富饶与美丽，树立建设美丽中国的责任感与使命感。
11	中外民俗	能够根据所学的知识，在对我国少数民族和外国游客服务时能够遵守其风俗习惯，注意其禁忌，提高服务质量。	我国各民族的一般风俗、禁忌、我国主要客源国国家的一般风俗、禁忌、习惯等。	通过情景模拟、任务驱动、角色扮演等方式，分组讨论等方式，提高学生学习积极性，使他们掌握我国各民族和主要客源国国家的一般风俗习惯及禁忌，提高学生的综合素养。	通过对各民族的习俗、文化的学习与了解，学会尊重、包容与理解。更好的接纳自己和他人，培养唯物观和正确的世界观。
12	高速铁路概论	使学生了解我国高铁的发展现状与未来发展趋势，能够认识高铁的基础设施，掌握高铁的基本知识。	国外铁路发展状况、我国高铁发展规划、高速铁路基础设施、高铁车站等。	要求运用案例分析、市场调研、任务驱动等方法与方式使学生掌握我国高铁的发展现状、了解高铁的未来发展规划、掌握高铁常识。	通过对中国高铁发展速度及覆盖范围的介绍，同时了解世界各国对中国高铁的评价，增强学生的民族自豪感。

### 2. 专业核心课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
1	铁路运输法规	能用法律、规章解决现场实际问题，具有遇到特殊情况时的应变能力，能解决实际工作中的具体问题。	法律常识、宪法相关知识、订立和履行合同、铁路运输合同、铁路运输过程中的损害赔偿问题、铁路运营安全知识，依法处理交通事故应急救援、铁路交通事故调查处理及赔偿原则。	综合运用多种教学方法，选取合适的案例，提高学生的学习兴趣要求学生掌握铁路运输相关法规的基本内容，能在实际工作中根据具体情况依法进行处理。	通过学习，可以帮助学生认识到遵守法律法规的重要性，在工作和生活中应该自觉做到遵纪守法、诚信做人，公正客观。
2	高铁客运规章	通过讲解铁路客运运送条件，使学生能够明确铁路部分旅客运送条件禁带物品等等，可以清楚的分辨出各旅客信息	能够使学生掌握铁路客运组织的系列基本操作与遇见各种事情的处理方法，掌握旅客伤亡事故处理，物品事故处理，安全防范措施等，在以后的工作中可以随机应变。	具体讲解铁路票务组织，包括售票的操作与实例，退票的操作与实例应急步骤操作等等，更重要的是让学生明白如何处理各种应急情况。	培养学生的规则意识，面对突发情况拥有沉着冷静的态度处理，可以具备良好的职业操守。

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

3	高铁旅客运输服务	了解铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理。	结合铁路旅客运输现状，引入铁路客运系统近年来大量的典型案例，系统阐述旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化	掌握铁路旅客运输服务的工作要求和“以人为本，旅客至上”的服务理念，及服务工作技巧与策略、动车列车的服务技巧等，学会运用所学知识处理实际问题是题	通过对运输服务的学习和运用，可以帮助学生更好的了解到不同旅客的个性特征与文化背景，培养学生精益求精的工匠精神，和开放包容的思维方式。
4	高铁播音实务	培养学生熟练掌握高铁服务中常用广播词与应急广播词所要求的基本职业能力。	选取紧紧围绕候车检票、上车、车辆行驶及应急情况等高铁各个阶段的服务工作所需的知识结构和职业能力	根据高铁服务专业的工作任务与职业能力分析，以“正常广播”“应急广播”两个工作任务为依据设置本课程	通过学习，帮助学生培养扎实的播音技能，激发自主学习的热情，树立正确的三观。
5	铁路客运班组管理	能够运用班组管理的基础知识，进行心理健康与维护，能够运用班组管理技巧、班组安全管理、班组生产管理、班组劳动管理和班组培训等。	班组管理的基础知识、心理健康与维护、班组管理技巧、班组安全管理、班组生产管理、班组劳动管理、班组培训。	通过调研、项目驱动、现场观察等方法，使学生能够真实感受到工作情景，要求学生掌握班组管理的基本知识，心理健康与维护、班组管理技巧等内容。	通过学习，可以帮助学生培养严谨、认真的职业素养，在处理问题时能够以人为本，公平公正、客观的寻找解决办法。在合作中锻炼沟通和团队协作能力。
6	动车组列车员（长）实务	能够根据所学的知识，进行动车组旅客的运输组织、会进行动车组列车的安全管理，能够进行应急处置，能够按车站的服务人员基本要求进行服务。	高速铁路概述、动车组列车设备设施、动车组旅客运输组织、动车组列车安全管理和应急处置以及车站服务人员行为规范。	通过情景模拟、角色扮演等方式，使学生掌握动车组列车设备设施的基本操作方法、掌握动车组列车的安全管理知识和应急处置方法，车站服务人员的行为规范等。	通过学习列车长的相关工作，培养学生树立正确的价值观念、形成良好的职业规划，培养踏实肯干的工作态度。
7	高铁客运实务	能根据高铁客列车乘务人员的日常礼仪规范，按照高铁列车乘务员的服务质量标准为乘客提供热情、细致、周到的服务。	礼仪规范、仪容仪表、与客人之间的正确沟通方式、语音语调、特殊问题处理。	通过情景模拟、角色扮演、案例分析等方式，提高学生的积极性，使学生掌握高铁客列车乘务员的服务标准、掌握高铁列车乘务员的日常服务礼仪规范，运用所掌握的知识为客人提供服务。	通过学习客运实务，学生可以更好的感受到环境对人的影响，以及服务的重要性。培养热情服务，友善待人的职业素养，践行诚信、敬业、友善等社会主义核心价值观。
8	铁路旅客运输	使学生能够按照铁路旅客运输各环节的岗位工作标准，进	旅客运输客流计划、技术计划、日	运用多种教学方法，注意发挥学生的主体作用，使学生能够掌	通过对旅客运输各环节的学习，掌握基本的操作方法与运输

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

	组织	行旅客运输计划编制、售票作业、行包运输作业、车站客运作业、列车客运作业及客运安全工作。	常计划的编制方法及内容,各种售票方法的操作,行包运输作业的方法及违章处理,车站客运作业的方法及特殊情况处理,列车客运作业的方法,客运安全作业的方法。	握旅客运输计划编制的基本方法、掌握旅客运输基础知识及不同售票方式的售票方法、掌握行包运输作业的基本方法及特殊情况处理、掌握车站客运作业的方法及注意事项、掌握列车客运作业的基本内容及操作流程,掌握客运安全工作的内容及处理方法。	流程,培养学生认真负责的思想意识。
--	----	---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

### 3. 选修课

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求	思政育人
1	导游业务	使学生通过学习导游从业的基本知识,熟练掌握导游工作规范化操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法、导游过程中各类事故的预防和处理措施,以及各种导游的技能与方法,提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。	导游的基本概念、导游的发展历史和未来趋势、导游员的职责、素质要求的性质和特点,以及导游服务质量管理等。	通过案例分析、情景模拟、虚拟仿真系统实操等方式,使学生对导游工作有更加全面的了解,提升学生导游讲解水平及解决突发问题的能力。	培养学生良好的职业道德与职业素养;使学生树立正确的服务意识并具备良好的心理素质;培养学生良好的组织、沟通、协调、管理的综合职业素质。
2	研学方案设计	使学生能够根据中小学学生的特点及接受能力,设计符合中小学生认知规律与知识储备要求的研学旅行线路	研学旅行政策及发展趋势、研学旅行课程设计、内容、实施、评价;研学旅行中的安全管理与保障、研学旅行策划与管理。	通过任务驱动、情景模拟等方式,使学生对研学旅行各环节全面掌握,具备研学旅行线路设计的能力。	通过该课程的学习,使学生学会与他人合作,增强学生的集体荣誉感进而培养学生的社会责任感。同时通过不同线路的设计,培养学生的创新能力。
3	饮食文化	使学生能够根据所学知识为不同地域的客人推荐不同的菜品,并能向客人介绍不同地域的饮食特点及代表菜品,提高服务水平。	我国的八大菜系的产生就、特点及其代表菜、酒文化、茶文化。	运用案例分析、视频、分组讨论等形式,使学生能够了解饮食文化的基本知识,了解中国饮食文化区域性,能从文化的视野解读饮食文化发展的不同现象,能把内在的文化素养在餐饮服务中体现出来,能对日常生活的饮食从营养学的角度进行简单分析。	通过对饮食文化的学习和了解,帮助学生认识中华优秀传统文化历史,培养爱国主义伟大情感。通过对不同饮食文化的认同和尊重,认识到文化协同发展,和谐社会的重要性。



## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学时间分配表

学期	周	入学教育	集中学习	线上教学	实习			学期考试	毕业教育	社会实践	合计
					认知实习	跟岗实习	顶岗实习				
一		2	6	9				1		2	20
二			6	11				1		2	20
三			6	11				1		2	20
四			6	11				1		2	20
五			6	11				1		2	20
六							19	1			20
合计		2	30	53	—	—	19	6	—	8	120

### (二) 教学进程表 (见附录)

### (三) 教学学时分配表

一级项目	二级项目	学时			百分比 (%)	
		理论	实践	合计		
公共基础课	公共必修课	316	240	556	22.1	
	公共选修课	224	0	224	9	
专业课	专业基础课	365	427	792	31.3	
	专业核心课	212	594	806	32.2	
	专业选修课	134	0	134	5.3	
合计	总学时	1251	1261	2512	100	
百分比 (%)	—	49.8	50.2	100	—	

## 八、实施保障

### (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，双师素质教师占业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

#### 2. 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输（铁道方向）相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业相

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；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

### 3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对高速铁路旅客运输人才的实际需求，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

主要从铁路运输站段或相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高速铁路客运专业知识和丰富的现场工作经验，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。

## （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、实训室和实训基地。

### 1. 专业教室基本条件

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

### 2. 校内实训室基本要求

#### （1）铁路运输基础设施认知实训室

主要配备高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备，用于高速铁路概论、高速铁路客运设备设施、高速铁路行车技术管理等课程与实训。

#### （2）形象设计实训室

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

#### （3）高速铁路票务实训室

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

#### （4）高速铁路列车乘务实训室

主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，用于高速铁路客运设

备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务等课程实训。

### （5）高速铁路车站站务实训室

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

### （6）高速铁路列车运行实训室

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

以上实训室还可以作为学生创新创业的实践平台。

## 3. 校外实训基地应达到的基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展高速铁路列车乘务、车站客运组织与服务等实践教学活动的实训设施，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

## 4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

## 5. 支持信息化教学方面的基本要求

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

## （三）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需要的教材50部、图书300册及数字化资源等。

### 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。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选教材共50部。

### 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：一定数量的高铁行业法律法规、行业标准、技术规范及操作流程、操作手册等，高速铁路客运乘务相关的图书、中外文期刊共300册。

### 3. 数字教学资源配置基本要求

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，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

采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式，培养学生的实际动手能力；培养学生解决问题的能力及综合实践的能力。在教学过程中，注重学生专业技能及职业素养的融合，着力培养学生的工匠精神和创新意识与能力。

积极运用大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术手段构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式，满足不同学生的需求，培养学生的职场工作能力。

#### （五）学习评价

注重过程考核、实践技能考核，采取多元化的考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业设计（论文）等实践性教学环节的全过程管理与考核评价，促进书证融通。

#### （六）质量管理

1. 学院和系部应建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 学院和系部及专业应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

展公开课、示范课等教研活动。

3. 学院应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

### 九、毕业要求

学生通过 3 年时间的学习，学满 2512 学分，修满 141 学分，完成本方案规定的全部教学环节的所有内容，考核成绩合格。

1. 学生必须在企业与学校双方教师指导下进行顶岗实习，并提交顶岗实习报告，成绩合格，准予毕业。

2. 1+X 证书转换依据黑龙江省 1+X 证书转换管理办法及黑龙江商业职业学院 1+X 证书转换管理办法执行。

3. 学生日常表现符合《黑龙江商业职业学院学生管理制度》要求，毕业时德育评价合格以上的，准予毕业。

4. 学分可通过专业证书、学分银行、各项奖励、学习成果的认定进行积累与转换。

学分转换表

序号	所获证书名称/工作能力/素养水平	可转换学分	可转换课程
1	铁路客运相关部门 1 年以上工作经历证明	20	高铁客运规章、高铁旅客运输服务、高铁客运实务、高速铁路概论、铁路客运班组管理
2	企业优秀员工	8	铁路运输法规、高铁客运规章、高铁旅客运输服务、高铁播音实务、铁路客运班组管理、动车组列车员（长）实务、高铁客运实务、铁路旅客运输组织
3	在技能大赛中获奖（省级三等奖以上）	20	铁路运输法规、高铁客运规章、高铁旅客运输服务、高铁播音实务、铁路客运班组管理、动车组列车员（长）实务、高铁客运实务、铁路旅客运输组织
4	徒步数量、健身相关证明	6	体育
5	企事业单位劳动评定相关证明	1	劳动教育
6	英语水平评定相关证明	8	英语
7	三八红旗手、劳动奖章等奖项相关证明	20	铁路运输法规、高铁客运规章、高铁旅客运输服务、高铁播音实务、铁路客运班组管理、动车组列车员（长）实务、高铁客运实务、铁路旅客运输组织

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

### 十、附录

#### 附录一

#### 教学进程表

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	课程类型	学时	学分	理论教学	实践教学	考核方式		开课学期和周学时(次)						
										考试	考查	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
公共课	公共必修课	1	思想道德与法治	8000018	B	48	3	32	16			4						
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	8000008	B	68	4	40	28	√			4					
		3	形势与政策	8000013	A	18	1	18	0			<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>			
		4	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	8000017	B	32	2	24	8	√		2						
		5	体育	9000002	C	108	6	10	98			2	2	2				
		6	大学英语	7000031	B	128	8	64	64	√		4	4					
		7	生涯规划与就业指导	1100045	B	38	2	28	10			2		<u>5</u>				
		8	创业基础	1100027	B	32	2	16	16	√			2					
		9	心理健康教育	1100002	A	32	2	32	0				<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>		
		10	劳动教育	9009222	A	16	1	16	0			2						
		11	军事理论	9009008	A	36	2	36	0			<u>36</u>						
	小计						556	33	316	240			16	12	2	0	0	
公	12	任选课				128	8	128	0				2	2	2	2		

### 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	课程类型	学时	学分	理论教学	实践教学	考核方式		开课学期和周学时(次)						
										考试	考查	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
	共选	13	任选课			96	6	96	0			2	2	2				
			<b>小计</b>			<b>224</b>	<b>14</b>	<b>224</b>	<b>0</b>			<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
专业课	专业基础课	14	旅游概论	6001009	B	60	3	30	30			2						
		15	管理基础	1001078	B	68	4	34	34	√						4		
		16	铁道概论	6007043	B	60	3	30	30	√				4				
		17	高铁服务礼仪	6007014	C	98	6	38	60			2	2	2				
		18	铁路运输市场营销	6007008	B	68	4	34	34						4			
		19	化妆与形象设计	6003022	C	64	4	26	38			2	2					
		20	高铁客运服务英语口语	6007040	C	68	4	20	48								4	
		21	乘务员心理健康	6007006	B	68	4	34	34							4		
		22	食品营养与卫生	6002009	B	68	4	34	34								4	
		23	中国旅游地理	6001001	B	68	4	34	34	√							4	
		24	中外民俗	6001078	B	34	4	17	17							2		
		25	高速铁路概论	6007001	B	68	2	34	34	√				4				
					<b>小计</b>			<b>792</b>	<b>46</b>	<b>365</b>	<b>427</b>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>
专		26	铁路运输法规	6007003	C	68	4	28	40	√					4			

### 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程类别	课程性质	序号	课程名称	课程代码	课程类型	学时	学分	理论教学	实践教学	考核方式		开课学期和周学时(次)					
										考试	考查	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期
业 核 心 课		27	高铁客运规章	6002091	B	68	4	34	34	√				4			
		28	高铁旅客运输服务	6002089	C	68	4	28	40	√				4			
		29	高铁播音实务	6002090	C	30	2	10	20			2					
		30	铁路客运班组管理	6007025	C	68	4	28	40					4			
		31	动车组列车员(长)	6007026	C	68	4	28	40	√					4		
		32	高铁客运实务	6007027	C	68	4	28	40	√					4		
		33	铁路旅客运输组织	6007024	C	68	4	28	40	√						4	
		34	顶岗实习(含劳动教育)	1100038	C	300	10	0	300								
		小计				806	40	212	594			2	0	12	12	4	
专 业 选 修 课		35	任选课			32	2	32	0				2				
		36	导游业务○	6001007	B	34	2	34	0					2			
		37	研学方案设计○	6001008	B	34	2	34	0						2		
		38	饮食文化	6002010	B	34	2	34	0							2	
		小计				134	8	134	0			0	2	2	2	2	
		合计				2512	141	1251	1261			26	26	26	26	24	

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

---

注：其中\*为三手一讲特色课程，☆为公共必选课，△为专创融合课，Z为周数，◇为专业拓展课，○1+X证书课，\_为学期上课次

附录二

选修课目录

课程代码	课程中文名称
1001012	网络营销
1001030	保险原理与实务
1002020	生活与物流
1005009	连锁企业与品牌
1006001	国画临摹
1006002	证券投资与分析
1006003	电影赏析
1006004	中国流行音乐赏析
1006005	生活与哲学
1006006	诗词中的红颜往事
1006007	走进网络文学
1808001	网络创业
1808002	国际贸易实务与商务谈判
1808003	国际商务单证基础知识
1808004	宏观经济学原理
1808005	大学生饮食营养与健康
1808006	英文影视赏析及心理分析
1808007	国际贸易发展史
1808008	国际海关相关知识
1808009	数据库设计
1808010	软件测试
1808011	计算机硬件
1808012	电子商务系统结构与应用
1808013	股市博弈
1808014	计算机应用
1808015	AUTHORWARE 多媒体制作
1808016	PS 制图
1808017	Premiere cs 视频制作
1808018	MAYA 动画制作
1808019	国际海运相关知识
2000008	会计基本操作技能
2005010	汽车保险与理赔
3004002	电子商务
3005001	Visyal PoxPro
3005003	Word 文字排版设计
3005004	五笔字型汉子录入技术

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
3005006	Flash 动画设计
3005007	PowerPoint
3005008	BOIS 详解
3005009	心理咨询师
3005011	C 语言程序设计
3005012	局域网技术应用
3005013	ASP.NET 网页设计
3005014	多媒体处理技术
3005015	计算机组装与维修
3005016	网页制作
3005017	计算机网络安全
3005018	方正奥思多媒体课件制作
3005019	Authorware 课件制作
4005001	汽车法律法规
4005002	汽车构造
4005003	汽车配件营销
4005004	机动车保险与理赔
4005005	汽车维修业务接待
4005006	汽车文化
4005007	现代制造技术
4005008	三维建模-UG
4005009	汽车业务接待
5002027	音乐鉴赏
5004001	广告鉴赏与技术
5004002	影视鉴赏
5004003	硬笔书法绘写技巧与鉴赏
5004004	简明家居设计原理
5004005	校园 POP 海报设计制作
5004006	职场化妆实务
5004007	戏曲鉴赏与演唱
5004008	民歌鉴赏与演唱
5004009	音乐理论基础
5004010	合唱鉴赏与演唱
5004011	PS 人像处理
5004012	服饰搭配美学
6006001	酒水知识与调酒
6006002	旅游目的地概述
6006003	旅游服务礼仪
6006004	饮食文化



## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
6006005	旅游资源与开发
7000014	中国古代文化常识
7000015	普通话
7000016	毛笔书法
7000017	秘书基础课
7000018	中华经典与传承文化
7000019	影视欣赏与社会新闻评析
7000020	国际经济地理
7000021	法律生活面面观
7000022	商务英语视听说
7000023	日语入门
7000024	日语进阶班
7000101	微积分
7001001	日语口语班
7001002	俄语入门
7001003	英语语法
7001004	英语口语突破 300 句
7001005	英语快速阅读
7001006	短篇英语故事精选
7001007	导游英语
7001008	趣味英语表达
7001009	美式日常口语表达
7001010	唐诗英文鉴赏
7001011	美式英语口语
7001012	英语常用单词精解
7001013	俄语日常口语
7001014	英语影视赏析
7001015	日语电影赏析与常用口语练习
7001016	趣味俄语
9001004	拉丁舞
9001006	散打
9001007	女子防身术
9009001	中国象棋
9009002	健康膳食解码
9009003	关爱生命--急救与自救技能
9009004	无处不在传染病
9009005	中华杰出人物评介
9009006	职业素质的养成
9009007	中国功夫与经络

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
9009009	人文视野中的生态学
9009010	中国传统文化
9009011	设计的力量
9009012	现代礼仪
9009013	急救基本知识与技术
9009014	大众理财
9009015	基督教与西方文化
9009016	近代中日关系史研究
9009017	女子礼仪
9009018	食品安全与日常饮食
9009019	生命科学与人类文明
9009020	从类型电影看创新发展
9009021	传统文化与大学生活
9009022	合唱艺术
9009023	大学生恋爱与性健康
9009024	创业创新执行力
9009025	突发事件及自救互救
9009026	儒学与生活
9009027	中国古典小说巅峰-四大名著鉴赏
9009028	中华诗词之美
9009029	大学生劳动就业法律问题解读
9009030	欧美电影文化
9009031	诗经爱情诗十二讲
9009032	奇异的仿生学
9009033	保险与生活
9009034	创业企业战略与机会选择
9009035	法与社会
9009036	遗传学与社会
9009037	论古道今话食养
9009038	管理的技术（管事）
9009039	现代柯南--跟着马斯一起探索检验世界
9009040	艺术与审美
9009041	影片精读
9009042	创造性思维与创新方法
9009043	社会调查与研究方法
9009044	茶艺
9009045	异彩纷呈的民族文化
9009046	音乐基础训练
9009047	陈设艺术设计

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
9009048	自我认知与情绪管理
9009049	口才艺术与社交礼仪
9009050	大学生爱情兵法
9009051	有效沟通技巧
9009052	形象管理
9009053	人人爱设计
9009054	个人理财规划
9009055	创新思维训练
9009056	人力资源招聘与选拔
9009057	老子论语今读
9009058	孙子兵法与执政艺术
9009059	文献管理与信息分析
9009060	手机人像摄影
9009061	超级英雄的物理学
9009062	大数据系列讲座
9009063	九型人格之职场心理
9009064	逻辑和批判性思维
9009065	经典影片解读
9009066	使用文体写作
9009067	中华民族精神
9009068	微商创业指南
9009069	生命安全与救援
9009070	完美着装
9009071	形象设计
9009072	媒介批评理论与方法
9009073	New 情绪管理
9009074	粒子世界探秘
9009075	汽车行走的艺术
9009076	冲上云霄--飞机鉴赏
9009077	走进航空航天
9009078	现代社交与礼仪
9009079	用经济学智慧解读中国
9009081	大国崛起：中国对外贸易概论
9009082	创业精神与实践
9009083	风险与社会保障
9009084	心理、行为与文化
9009085	经济地理与企业兴衰
9009086	多媒体课件设计与制作
9009087	设计与人文：当代公共艺术

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
9009088	统计方法与资料分析
9009089	现代市场营销素质与能力提升
9009090	互联网与营销创新
9009091	文化差异与跨文化交际
9009092	中国古典诗词中的品格与修养
9009093	职业素质养成
9009094	企业财税知识漫谈
9009095	过去一百年
9009096	韩语入门
9009097	互联网+供应链管理
9009101	孙子兵法与企业经营
9009102	中华传统文化之文学瑰宝
9009103	大学生魅力讲话实操
9009104	什么是科学
9009105	中国古代礼仪文明
9009106	文化传统与现代文明
9009107	中国的社会与文化
9009108	职业压力管理
9009109	TRIZ 创新方法
9009110	情绪管理
9009111	走进中国文化之门
9009112	时间管理
9009113	中国税制
9009114	《正义论》导读
9009115	人生与人心
9009116	走进现代舞
9009117	视频剪辑与制作
9009118	口腔解剖生理学
9009119	日常医学护理
9009121	职场沟通
9009122	人际传播能力
9009124	服装色彩搭配
9009125	食品营养与食品安全
9009126	office 高效办公
9009127	葡萄酒与西方文化
9009128	个人理财
9009129	名企风采
9009130	看美剧，学口语
9009131	网络创业理论与实践

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
9009132	大学生健康教育
9009136	经济学导论
9009137	中西文化比较
9009138	物理配送与管理
9009139	当代应用心理学
9009140	能源与人类文明发展
9009141	新媒体与社会性别
9009142	微表情识别·读脸读心
9009143	中国现代文学名著选读
9009144	从文学到电影
9009145	生活中的货币时间价值
9009146	走近现代舞
9009147	定格身边的美-数码摄影攻略
9009148	新媒体运营
9009149	成功求职六步走
9009150	平面动画设计
9009152	创业实训
9009161	健康评估-学评估方法，做健康守门人
9009162	中国茶文化与茶健康
9009163	微电影创作
9009164	货币银行学
9009165	税收学
9009166	东北抗联精神
9009167	你不知道的毒品真相
9009168	经济法理论与实务
9009169	运动安全与健康
9009170	世界舞台上的中华文明
9009171	掘金海外：跨境电商的奥秘
9009172	华夏文化五千年
9009173	外国建筑赏析
9009174	新媒体与社会性别
9009175	西方经济学的奇妙世界
9009176	营运资金管理
9009177	经济学原理（上）中国故事
9009178	经济学原理（下）中国故事
9009179	大学启示录：如何读大学？
9009180	解码国家安全
9009181	艾滋病、性与健康
9009182	解密黄帝内经

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

课程代码	课程中文名称
9009183	无处不在——传染病
9009184	理财知识及运用
9009185	生活中的金融学
9009186	趣读财务报表
9009188	身边的会计学
9009189	职业沟通技能
9009190	带你玩转 VR 虚拟现实
9009191	汽车推销技巧——汽车销售速炼手册
9009192	物联网概论
9009193	中国对外贸易
9009194	行为生活方式与健康
9009195	冰雪奇缘-东北冰雪旅游资源与文化
9009196	中国茶道——茶之初体验
9009197	看动漫学英语
9009198	逆商+掌控
9009199	胚胎学总论
9009200	开心玩 UG · 轻松做设计
9009201	VR 游戏设计与制作
9009202	新闻摄像与后期编辑
9009203	影视剪辑艺术赏析
9009204	基本乐理（一）（山东联盟）
9009205	护理礼仪与人际沟通（山东联盟）
9009206	国际物流
9009207	中国新零售
9009208	国际贸易实务
9009209	舌尖上的营养与健康
9009210	走进故宫
9009211	灾害救护 生命至重
9009212	关爱生命——急救与自救技能
9009213	大学生心理健康
9009214	弟子规与人生修炼
9009215	摄影基础
9009216	好好说话——言语交际与人际沟通
9009217	有礼同行，伴礼一生——大学生礼仪修养
9009218	财务软件应用——供应链篇
9009219	形象与礼仪
9009220	青春健康懂营养
9009221	不负卿春-大学生职业生涯规划

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

### 附录三

#### 高速铁路客运乘务专业建设委员会

序号	姓名	职称	职务	工作单位	签名
1	宋程成	中级	教育科长	哈尔滨铁路局牡丹江客运段	
2	张强	中级	教育副科长	哈尔滨铁路局牡丹江火车站	
3	沈德斌	中级	教育科副科长	哈尔滨铁路局牡丹江电务段	
4	齐祖晟	讲师	旅游系主任	黑龙江商业职业学院旅游系	
5	刘双勇	副教授	教师	黑龙江商业职业学院旅游系	
6	徐静	讲师	教师	黑龙江商业职业学院旅游系	
7	姚玉臣	讲师	教师	黑龙江商业职业学院旅游系	
8	王文欣	组长	安检支队长 (毕业生)	北京铁路局 北京火车站	
9	刘长盛	员级	乘务员 (毕业生)	济南铁路局青岛客运段	

# 高速铁路客运服务专业人才培养方案

## 附录四

### 人才培养方案调整实施审批表

	系	专业	年级
调整原因			
调整内容			
系主任（签字）：	年 月 日		
审 批 意 见	教务处长： 年 月 日		
见	教学院长： 年 月 日		

注：人才培养方案调整必须严格按程序进行。

本表格一式三份（一份系部留存、一份交教务处、一份交督导处）