

---

# 高速铁路客运服务专业 2025 版人才培养方案

二〇二五年制

# 目 录

一、专业名称（专业代码） .....	1
二、入学要求与基本修业年限 .....	1
三、职业面向 .....	1
四、培养目标与培养规格 .....	1
（一）培养目标 .....	1
（二）培养规格 .....	1
五、课程设置 .....	3
（一）公共基础课程 .....	3
（二）专业课程 .....	5
（三）职业资格及技能证书 .....	10
（四）职业技能竞赛 .....	11
六、学分学时结构表 .....	11
七、师资队伍 .....	12
八、教学条件 .....	12
（一）教学设施 .....	12
（二）教学资源 .....	13
九、质量保障与毕业要求 .....	14
（一）质量保障 .....	14
（二）毕业要求 .....	15
十、教学计划表 .....	16
附件 .....	21

# 三年制高等职业教育

## 高速铁路客运服务专业 2025 版人才培养方案

### 一、专业名称（专业代码）

高速铁路客运服务（500113）

### 二、入学要求与基本修业年限

入学要求：普通高级中学毕业。

基本修业年限：三年。

### 三、职业面向

所属专业 大类 (代码)	所属专业 类(代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位(群) 或技术领域	职业类 证书
交通运输 大类(50)	铁道运输 类(5001)	铁路旅客 运输(531)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02)、 铁路车站客运服务 员(4-02-01-03)	列车值班员 列车长 客运值班员 售票值班员 铁路车站综控员	列车员 初级、列 车值班 员中级

### 四、培养目标与培养规格

#### (一) 培养目标

本专业立足江西、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，培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，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和完成有关实习实训基础上，全面提升知识、能力、素质，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：

(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国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

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

(4) 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；

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

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

(7) 掌握铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路客运收入管理、铁路旅客运输服务管理等技能，具有正确办理车票发售及旅客旅行变更；进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业；编制、调整日班客运计划；做好客运营销及收入管理工作的能力；

(8) 掌握智能高速铁路服务技术、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织等技术，具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件；正确使用智能高速铁路服务系统技术进行作业；与铁路行车组织人员协作的能力；

(9) 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；

(10) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，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；

(11) 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；

(12) 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；

(13) 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。

## 五、课程设置

### (一) 公共基础课程

#### 1. 思政教育课程

序号	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	开课学期	开课单位
1	思想道德与法治	3	48	42	6	1	马克思主义学院
2	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	2	32	28	4	2	
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6	3	
4	形势与政策	1	16	16	0	1-4	
5	红色文化	1	16	10	6	2	
6	国家安全教育	1	16	12	4	1	
7	四史教育	0.5	8	8	0	2	

说明：

(1) 思政课程的实践教学以课外实践方式实施，与第二课堂活动对接。由马克思主义学院负责。

(2) 形势与政策课程：1-4 学期开课，每学期实施考核、记录考核结果，第 4 学期完成成绩认定。具体考核方式在形势与政策课程标准中确定。

(3) 劳动教育课程：1-4 学期开课。理论教学第 1 学期完成，劳动实践安排 1-4 学期。具体执行学校发布的劳动教育实施方案。

## 2. 科学文化课程

序号	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	开课学期	开课单位
1	大学语文	1	16	14	2	2	
2	大学英语	4	64	52	12	1	公教部
3	经济数学	4	64	56	8	1-2	
4	信息技术	2	32	16	16	1	信工学院
5	人工智能导论	2	32	16	16	2	信工学院

说明:

(1) 开专业英语的专业《大学英语》开 64 学时，不开专业英语的专业《大学英语》开 128 学时。

(2) 计算机类专业不开设《信息技术》。

## 3. 成长指导与创新创业教育

序号	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	开课学期	开课单位
1	体育与健康	4	112	16	96	1-4	教育学院
2	军训（入学教育）	2	2 周	0	112	1	军事教研室
3	军事理论	2	32	32	0	1-2	
4	大学生职业发展与就业指导	2	32	20	12	2、5	就业指导处
5	大学生心理健康	2	32	24	8	1-2	心理咨询中心
6	大学生创新创业基础	2	32	8	24	1-6	创业学院

说明：（1）体育类专业不开设《体育与健康》；（2）大学生创新创业基础：理论教学第 1 学期完成，实践项目开课学期为 1-6 学期，具体考核方式在大学生创新创业基础课程标准中确定。

#### 4. 公共选修课程

(1) 学校开发《航运文化与海洋强国战略》《中国民俗文化概说》《艺术与审美》《“四史”教育》四门线下课程，引入 15 门网络教学平台在线课程，构建线下+线上的公共选修课程模块。

(2) 公共选修课程在第 2-5 学期开课，修满 6 学分。4 门线下课程为限选课程共 3.5 学分，其中《艺术与审美》艺术类专业不选。

(3) 线下课程以讲座课方式合班上课，线上选修课程由学生课外自主学习。每个二级学院应指定教师负责在线课程学习指导，负责学生学习管理、成绩认定与登记。课程考核以网络教学平台的数据为依据认定考核成绩。具体管理执行《共青科技职业学院在线开放课程教学管理办法（试行）》（共科校字〔2023〕59 号）的有关规定。

(4) 网络教学平台在线课程以教务处每学期下发通知为准。

#### (二) 专业课程

专业课程按功能划分为专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程；专业拓展课程由必修和选修两部分构成。

##### 1. 专业基础课程

序号	课程名称	课程主要内容
1	管理学基础	①了解管理的定义、特征、发展历程及经典理论，重点讲解计划、组织、领导、控制四大基本职能的内涵、流程和实施方法。②围绕组织架构设计、部门划分、权责分配展开，同时涉及人力资源、物资、资金等资源的合理配置与协调，以实现组织目标。③涵盖决策制定的原则与方法、沟通协调技巧、激励机制设计、团队建设及简单的冲突处理策略，注重结合实际案例培养基础管理思维。
2	经济学基础	①了解经济学的研究对象，核心围绕资源有限而人类需求无限的基本矛盾，以及由此产生的选择问题，奠定经济学分析的逻辑起点。②聚焦个体经济行为和市场机制、关注整体经济运行。③探讨如何通过理性决策实现资源最优配置，分析不同市场结构下的效率差异，以及政府与市场在经济活动中的作用边界，培养用经济学思维分析现实问题的能力。

3	高速铁路概论	①了解高速铁路的定义、发展历程、技术经济特征及与其他交通方式的差异，帮助理解高铁在综合交通运输体系中的定位和优势。②掌握高铁核心技术体系。③涉及高铁线路规划、车站布局、调度指挥流程、安全管理规范及客运服务体系框架，呈现高铁从建设到运营的全链条基本逻辑。
4	铁路旅客服务心理学	①了解铁路旅客在出行中的共性心理及不同群体的个性化心理特征，明确服务需满足的核心心理诉求。②理解服务过程中旅客的情绪变化、认知偏差及沟通心理，包括如何通过语言、行为传递积极信号，应对旅客不满情绪等心理互动技巧。③结合铁路场景，讲解如何运用心理学原理优化服务流程，提升旅客体验，培养服务人员的心理洞察与共情能力。
5	高速铁路客运设备设施	①了解高铁站房内的关键设施和列车上的客运设备，明确各类设施的功能与技术参数。②讲解设备设施的操作规范、日常检查流程及常见故障处理方法，确保其在客运服务中正常运转，保障旅客使用体验。③分析高铁站场及列车内设备设施的布局原则，如何结合旅客流线优化配置，满足不同旅客群体的需求，提升服务效率与便利性。
6	高速铁路客运服务礼仪	①了解高铁服务人员的仪容仪表、基本仪态及沟通礼仪，明确服务中的行为准则与职业形象要求。②针对铁路客运关键场景，讲解具体礼仪流程，包括如何规范回应旅客咨询、处理诉求及化解简单矛盾时的礼仪技巧。③涉及面对不同文化背景旅客的礼仪注意事项，以及突发状况下的礼仪应对原则，强调在保障服务效率的同时体现人文关怀。
7	铁路卫生防疫与急救	①了解中国铁路卫生法规，讲解铁路运输过程中常见的卫生防疫问题，以及应对传染病流行等突发公共卫生事件的防控措施。②理解铁路旅客和工作人员常见疾病的病因、症状及预防方法，还会涉及旅途保健知识，为旅客和工作人员提供健康指导。③掌握现场急救技能，讲解铁路运输过程中各类突发情况的应急处置流程，包括现场处理方法、如何联系医疗救援机构、旅客移交等内容。

## 2. 专业核心课程

表 1 专业核心课程与岗位任务支撑表

序号	工作领域	岗位典型工作任务	专业核心课程
1	高铁客运 应急处理	列车运行中遇突发火灾、爆炸等紧急情况时，能迅速启动应急预案，组织旅客疏散，开展灭火扑救，配合相关部门调查。	铁路客运安全与应急、铁路旅客运输服务管理、高速铁路客运乘务实务
		面对旅客突发疾病，可及时采取急救措施，如心肺复苏、伤口包扎等，并联系前方车站准备医疗救助。	铁路客运安全与应急、铁路旅客运输服务管理、高速铁路客运乘务实务
		处理列车晚点、故障等情况，向旅客做好解释安抚工作，协调安排餐饮、换乘等后续事宜。	铁路客运安全与应急、铁路旅客运输服务管理、高速铁路客运乘务实务
2	高铁客运 服务	在列车上为旅客提供优质服务，如引导就座、解答疑问、提供餐饮服务等。	高速铁路客运乘务实务、铁路客运规章、高速铁路客运组织
		在车站负责旅客乘降组织，包括检票、引导候车、站台安全防护等工作。	高速铁路客运乘务实务、铁路客运规章、高速铁路客运组织
		处理旅客票务问题，如售票、改签、退票等。	高速铁路客运乘务实务、铁路客运规章、高速铁路客运组织
3	高铁旅游 线路策划	结合不同地区旅游资源、交通枢纽分布，设计特色高铁旅游线路，规划站点停留时间及行程安排。	高速铁路运输地理
		分析市场需求，针对不同客户群体（如亲子、老年、研学等），定制个性化高铁旅游方案。	高速铁路运输地理
		与旅行社、景区等合作洽谈，整合旅游产品，制定合理价格策略。	高速铁路运输地理
4	铁路旅客 运输组织	根据客流变化，合理规划旅客运输方案，包括列车班次安排、运力调配等。	铁路旅客运输组织、高速铁路客运组织

	组织旅客有序进出站、上下车，优化旅客流线，减少拥堵。	铁路旅客运输组织、高速铁路客运组织
	进行客流调查与分析，为运输计划调整提供依据。	铁路旅客运输组织、高速铁路客运组织

表 2 专业核心课程

序号	课程名称	课程主要内容
1	铁路旅客运输组织	①了解铁路旅客列车车次编排及编组，铁路快运组织等。②理解铁路客运数字化管理在信息系统中的应用。③掌握铁路客运站务工作组织，铁路客运乘务工作组织，铁路站车协同工作组织，铁路客户服务组织等。
2	铁路客运规章	①了解铁路跨境旅客运输有关规定。②理解铁路车票的发售、退票及旅客运输合同变更的办理规定，旅客不符合乘车条件的处理规定。③掌握旅客运输合同订立、变更、终止及违约等手续办理，铁路职工乘车证业务，铁路旅客携带品及行李、包裹运输业务等。
3	铁路旅客运输服务管理	①了解铁路旅客运输服务质量监督管理。②理解铁路旅客运输服务工作理念、服务设计及品牌建设，旅客服务心理等知识。③掌握铁路旅客站车服务组织工作，服务质量规范，服务技巧及服务质量问题投诉处理等。
4	铁路客运安全与应急	①了解站车设备设施安全基础知识。②理解高速铁路客运安全案例分析。③掌握铁路劳动安全及旅客运输作业安全，防火安全及电器安全，反恐防暴处理，携带品查堵及处理，旅客人身伤害事故处理，站车非正常情况应急处置等。
5	智能高速铁路服务技术	①了解客票系统的基本架构、功能和应用；自动售、检票系统应用。②理解铁路旅客服务与生产管控平台的基本架构、功能和应用。③掌握旅客服务系统，客运管理信息系统，站车无线交互系统的架构、主要功能及应用等。

6	高速铁路客运 乘务实务	① 了解列车始发、中途和终到作业流程，包括列车员和列车长的工作内容。②理解高速铁路客运服务质量标准，要求乘务人员掌握规范的服务礼仪等。③安全管理与应急处理高速铁路运输安全管理相关知识。重点讲解动车组列车发生火灾、故障等突发事件时的应急处理方法，以及红十字应急抢救等内容。
7	高速铁路运输 地理	① 了解高速铁路干线走向、起讫点、交汇点的选择依据，以及线路等级的确定方法。②掌握铁路枢纽的概念和类型，明确其多位于大中城市、工业中心和多种运输方式的结合部。③理解高速铁路开通运营对沿线地区经济发展的促进作用。

### 3. 专业拓展课程

序号	课程名称	课程主要内容
1	城市轨道交通客运 组织	①了解城市轨道交通车站票务系统，掌握自动售检票系统的架构、数据传输和运行模式。②熟悉车站的构造和主要设备，掌握车站日常客流组织方法。③ 掌握客流预测和调查的方法。
2	铁路运输市场营销	①了解运输市场的现状，分析铁路运输市场营销环境，掌握铁路运输市场消费者购买行为特点。②会运用市场细分方法，根据运输距离、旅客出行目的、货物类型等因素，将铁路运输市场划分为不同的子市场。③ 掌握产品策略，熟悉价格策略，掌握定价方法和策略，掌握促销策略。
3	高速铁路客运服务 英语	①需掌握高铁票务、座位等级、列车类型等相关的英文专业术语，同时，要熟悉问候、告别、感谢、道歉等常用句型。 ②需了解介绍座位、提供餐饮、解答乘客疑问等英语表述，确保在不同场景下都能为乘客提供良好服务。③掌握高铁运行中应对紧急情况的英语词汇和语句。
4	铁路客户服务业务	①熟悉票务系统操作与管理。②熟悉退票和改签操作流程及相关规则，还要能处理异常票务情况。③了解旅客的心

		理特点和需求，掌握有效的沟通技巧。
5	铁路餐饮服务	①了解列车餐饮经营需遵循面向旅客、经济实惠、保本微利等原则。掌握经营范围以快餐为主，可兼营商品，以及一日三餐的供应时间、定价原则和明码标价要求等。②掌握高速铁路动车组餐吧车的构造及设备组成。③熟悉动车组餐吧车服务作业流程，掌握为旅客提供餐饮服务时的礼仪规范和沟通技巧。
6	铁路班组管理	①了解班组是铁路运输生产的基本单位，明确班组管理是对其进行计划、组织、协调等活动，以保障生产任务高效安全完成。②学会根据铁路运营要求制定班组工作计划，合理分配任务，并对执行情况跟踪监督。③掌握根据工作特点选拔员工的方法，通过物质和精神激励激发员工热情，为其提供晋升通道。

#### 4. 实践教学环节

专业实践体系由专业见习、课内实践和集中性实践环节构成。

序号	集中性实践环节	学分	周数	学时	开课学期
1	专业见习	1	1	25	1
2	岗位实习	24	24	600	5-6
3	第二课堂	2	/	/	1-5

说明：第二课堂学分执行《共青科技职业学院学生第二课堂管理办法》的有关规定。

#### (三) 职业资格及技能证书

序号	证书名称	发证机构	相关课程名称
1	列车员证	铁路局客运段	铁路旅客运输服务管理
2	铁路客运员职业资格证	铁路局技能鉴定中心	铁路客运安全与应急

3	计算机等级证书	教育部教育考试院	信息技术
---	---------	----------	------

#### (四) 职业技能竞赛

序号	职业技能竞赛项目	主办机构	相关课程名称
1	中国国际大学生创新大赛	中国国际大学生创新大赛组织委员会	创新创业课程、信息技术课程
2	全国高校商业精英挑战赛商务会奖旅游	中国贸促会商业行业委员会	高速铁路运输地理、信息技术课程
3	学创杯创业大赛	“学创杯”全国大学生创业综合模拟演训活动组委会	创新创业课程、信息技术课程
4	“挑战杯”全国大学生系列科技学术竞赛	共青团中央、中国科协、教育部、全国学联等	创新创业课程、信息技术课程

#### 六、学分学时结构表

课程类型	课程性质		学分	占总学分比例 (%)	学时	占总学时比例 (%)
公共基础课程	必修	理论	25.5	18.48	408	16.13
		实践	13.5	9.78	344	13.60
	选修	理论	5.875	4.26	94	3.72
		实践	0.125	0.09	2	0.08
专业基础课程	必修	理论	12	8.70	192	7.59
		实践	14	10.14	224	8.86
专业核心课程	必修	理论	14	10.14	224	8.86
		实践	14	10.14	224	8.86
专业拓展课程	必修	理论	2.5	1.81	40	1.58
		实践	3.5	2.54	56	2.21

	选修	理论	2.5	1.81	40	1.58
		实践	3.5	2.54	56	2.21
集中实践环节	必修		27	19.57	625	24.71
学分/学时总计			138	100.00	2529	100.00
理论学分/学时及占比			62.375	45.20	998	39.46
实践学分/学时及占比			75.625	54.80	1531	60.54

## 七、师资队伍

专业教师包括校内专任教师和来自行业企业的兼职教师。具有高级职称比例不低于20%，具有硕士以上学位教师占比不低于50%，具有博士学位教师占比不低于10%，专业专任教师与专业在校生人数之比为1:25左右。

“双师型”教师占比高于60%。来自行业企业一线的兼职教师占一定比例并有实质性专业教学任务，其所承担的专业课教学任务授课课时一般不低于专业课总课时的20%。

## 八、教学条件

### （一）教学设施

#### 1. 校内实验实训条件

序号	实训室名称	拟开设的实习实训项目	支撑课程 (培训、竞赛)
1	形象塑造实训室	配备形体训练、形象塑造相关设备，用于妆容塑造、发型塑造、服装塑造、仪态塑造、形态训练、姿态训练、气质训练、体能训练等实训教学。	支撑课程：高速铁路客运服务礼仪 支撑竞赛：全国职业礼仪大赛
2	形体训练实训室	主要配备专业服务礼仪素养（形体训练模块）宽镜、宽屏智能电视、环绕音响、实木板等服务礼仪素养(形体训练模块)设备。	支撑课程：高速铁路客运服务礼仪 支撑竞赛：全国职业礼仪大赛

3	高速铁路客运服务综合实训室	主要配备高速铁路客运车厢、车电控制柜、车载广播系统等，要求与真实动车组列车客室一致，各类服务及安全应急设施设备齐全、功能完好。	支撑课程：铁路旅客运输服务管理、铁路餐饮服务
4	高速铁路客运站务服务实训室	配备铁路客运站相关的设备设施，用于铁路车站旅客实名验证、进站候车、站台乘降、出站组织、特殊情况的处理等实训教学。	支撑课程：高速铁路客运乘务实务、铁路客户服务业务
5	高速铁路乘务实训室	配备高速铁路列车相应的设备设施，用于旅客乘降业务、列车客运乘务作业、安全应急处置等的实训教学。	支撑课程：高速铁路客运乘务实务
6	卫生防疫与急救演练实训室	配备急救相关设备，用于重大疫情处置、旅客人身伤害的处理、紧急救助等实训教学。	支撑课程：铁路卫生防疫与急救

## 2. 校外实训条件

序号	企业名称	实习项目	接纳学生人数
1	绿晶环境服务集团有限公司 深圳分公司	地铁站务、地铁票务	30
2	上海全德酒店管理有限公司	前台、餐厅服务员	30
3	上海惠誉养康健康科技有限公司	健康服务	20

## (二) 教学资源

### 1. 教材选用

本专业在学校和学院教材选用委员会的指导下，经过规范程序选用教材，优先选用职业教育国家和省级规划教材，严格遵守国家有关政策选用境外教材。我们积极承担国家和省级规划教材的编写任务，根据高速铁路客运服务专业人才培养和教学实际需要，编写具有高等职业教育特色的教材。紧密对接高速铁路高端产业和技术前沿，与行业企业深度合作开发实训教材，包括活页式、工作手册式的新形态教材及数字化教材，及时

将物流新技术、新工艺、新规范纳入教材内容。

## 2. 图书文献

图书文献配备充分满足人才培养、专业建设、教科研等工作需求，禁止不合格教材进入课堂。专业类图书文献涵盖铁路概论、铁路旅客运输组织、铁路客运规章、智能高速铁路服务技术等领域。定期补充新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关图书文献，确保资源的时效性和实用性。

## 3. 数字教学资源

本专业已建设涵盖专业教学标准规定内容、覆盖专业基本知识点和技能点的数字资源，能够支撑标准化课程的基本资源。积极引入企业标准，建设符合产业发展需求和用户个性化需求的特色性、前瞻性资源。建有与本专业相关的音视频材料、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，资源种类丰富、形式多样、更新及时，可便捷满足教学需求。

# 九、质量保障与毕业要求

## （一）质量保障

### 1. 专业建设内部质量保证体系

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。

### 2. 教学组织与运行机制

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。

### 3. 创新教学与评价方法

（1）加强信息技术在教学中的应用，打造适合学生特点和人才培养需要的线上线

下混合式“金课”。

(2) 创新教学模式和学习方法，因材施教，全程引入项目教学、案例教学、任务驱动、学练做一体、“导师制”等教学模式。

(3) 开展“教、学、做”一体化的教学。

(4) 改革传统的学生评价手段和方法，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，健全综合评价。

(5) 关注评价的多元性，关注学生智力、情感和社会实践能力等方面的评价，结合课堂提问、小组讨论、平时作业、学生参加职业技能竞赛、实验实训、科研训练、企业生产实践及考试情况，综合评价学生成绩。

(6) 注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核。结合案例分析、实际操作等手段，充分发挥学生的主动性和创造力，注重考核学生所拥有的综合职业能力及水平。

(7) 学生成绩评定：注重过程性评价。

#### **4. 毕业生跟踪管理**

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。

### **(二) 毕业要求**

根据专业人才培养方案确定的目标和培养规格，完成规定的实习实训，全部课程考核合格或修满学分，准予毕业。

## 十、教学计划表

课程类别	序号	课程编码	课程名称	学分	学时			各学期周学时数/周数						考核方式	备注
					总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年			
								1	2	3	4	5	6		
公共必修课程	1	2000000036	思想道德与法治	3	48	42	6	3						C	单/双周
	2	2000000037	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	42	6			3				S	单/双周
	3	2000000024	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	2	32	28	4		2					S	
	4	2000000004	形势与政策	1	16	16		2*2	2*2	2*2	2*2			C	每学期2周4节
	5	2000000028	红色文化	1	16	10	6		2*8					C	安排8周
	6	2000000015	劳动教育	1	16	4	12	2*2						C	理论4节，实践课时见具体方案

7	2000000047	大学语文	1	16	14	4		2*8						C	
8	2000000005	大学英语	4	64	52	12	4							S	
9	2000000045	经济数学（一）	2	32	28	4	2							C	
10	2000000046	经济数学（二）	2	32	28	4		2						C	
11	2000000032	体育与健康（一）	1	28	4	24	2							C	安排前 14 周 完成
12	2000000033	体育与健康（二）	1	28	4	24		2						C	
13	2000000034	体育与健康（三）	1	28	4	24			2					C	
14	2000000035	体育与健康（四）	1	28	4	24				2				C	
15	2000000025	信息技术	2	32	16	16	2							C	
16	2000000048	人工智能导论	2	32	16	16		2						C	
17	2000000040	大学生心理健康（一）	1	16	12	4	2*8							C	
18	2000000027	大学生心理健康（二）	1	16	12	4		2*8						C	
19	2000000009	大学生职业发展与就业指导（一）	1	16	12	4		2*8						C	
20	2000000026	大学生职业发展与就业指导（二）	1	16	8	8					2*8			C	
21	2000000010	大学生创新创业基础	2	32	8	24	2*4							C	理论 8 课时， 实践课时用参

																赛成绩来置换
	22	2000000016	军事理论	2	32	32	0	2*8							C	线上与线下相结合，各 16 课时
	23	2000000043	国家安全教育	1	16	12	4	2*8							C	
	24	2000000041	军训	2	112	0	112	2 周							C	含入学教育
	小计			39	752	408	344									
公共 选修 课程	1	2111111015	航运文化与海洋强国战略	1	16	16	0	2*8							C	必选
	2	2111111018	中国民俗文化概说	1	16	14	2	2*8							C	必选
	3	2111111019	艺术与审美	1	16	16	0		2*8						C	必选
	4	2111111035	“四史”教育	0.5	8	8	0	2*4								必选
	另有 2.5 个学分通过网络教学平台学习认定			2.5	40	40	0								C	网络课程
	小计			6	96	94	2									
说明：公共选修课程模块至少修满 6 学分。网络教学平台在线课程第 2-5 学期修读完成。4 门线下课程为限选课程共 3.5 学分，其中《艺术与审美》艺术类专业不选；																
专业	1	2500113027	管理学基础	4	64	32	32	4							S	

基础 课程 (必修)	2	2500113064	经济学基础	2	32	16	16	2						S	
	3	2500113048	高速铁路概论	4	64	32	32	4						S	
	4	2500113052	铁路旅客服务心理学	4	64	32	32			4				S	
	5	2500113049	高速铁路客运设备设施	4	64	32	32		4					S	
	6	2500113030	高速铁路客运服务礼仪	4	64	16	48		4					C	
	7	2500113065	铁路卫生防疫与急救	4	64	32	32				4			S	
	小计				26	416	192	224							
专业 核心 课程 (必修)	1	2500113006	铁路客运规章	4	64	32	32			4				S	
	2	2500113066	铁路旅客运输组织	4	64	32	32			4				S	
	3	2500113067	铁路客运安全与应急	4	64	32	32				4			S	
	4	2500113068	铁路旅客运输服务管理	4	64	32	32				4			S	
	5	2500113069	智能高速铁路服务技术	4	64	32	32				4			S	
	6	2500113070	高速铁路客运乘务实务	4	64	32	32			4				S	
	7	2500113033	高速铁路运输地理	4	64	32	32				4			S	
小计				28	448	224	224								
专业 必修	2500113071	城市轨道交通客运组织	2	32	16	16					4			S	

拓展课程 (选修)	修	2500113072	铁路运输市场营销	2	32	16	16		2					S	
		2500113073	高速铁路客运服务英语	2	32	8	24		2					C	
	选修	2500113074	铁路餐饮服务	2	32	8	24				2			C	
		2500113075	铁路班组管理	2	32	16	16					4		C	
		2500113076	铁路客户服务业务	2	32	16	16					4		C	
	说明：此模块至少修满 12 学分。														
小计				12	192	80	112								
实践环节	1	2500113077	专业见习	1	25	0	25	1周						C	
	2	2500113078	岗位实习	24	600	0	600							C	24周，第5-6学期
	3	2000000042	第二课堂	2	/	/	/							C	1-5 学期完成
	小计				27	625	0	625							
学分学时总计				138	2529	998	1531								
注：考核方式：S 为考试，C 为考查。															

## 附件

### 高速铁路客运服务专业建设委员会名单

姓名	职称/学历	所在单位	委员会职务
饶阳春	副教授/本科	九江科技职业大学 经济管理学院	主任
简利蓉	讲师/硕士研究生	九江科技职业大学 经济管理学院	副主任
郭涛	讲师/研究生	九江科技职业大学 经济管理学院	副主任
易建辉	副教授/硕士研究生	九江科技职业大学 经济管理学院	成员
谢娜娜	讲师/硕士研究生	九江科技职业大学 经济管理学院	成员
周萌	助教/硕士研究生	九江科技职业大学 经济管理学院	成员
吴诗乔	本科	南昌客运段	成员
王萍	本科	中国铁路南昌局集团有限公 司	成员
戴财龙	硕士研究生	南昌轨道交通集团有限公司	成员
景晓飞	本科	中国铁路南昌局集团有限公 司	成员
邓炜炜	本科	鹰潭客运段	成员

填表说明：职称可填写专业技术职务（如教授、副教授等）、“双师型”教师（高级、中级“双师型”教师等）、企业职称（如高级工程师等）；学历填写本科、硕士研究生。

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案论证会议记录表


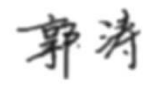


会议主题	关于高速铁路客运服务专业人才培养方案合理性论证研讨会		
会议时间	2025年7月2日	会议地址	经管楼会议室
主持人	易建辉	记录人	邱兰
参与论证人员	饶阳春、简利蓉、戴侗玢、陈翠萍、易建辉、邱兰、王海强、林光明、张超、张妍、刘金辉		
<p>为了进一步提高人才培养的质量，强化专业内涵建设，经济管理学院组织召开了2025级高速铁路客运服务专业人才培养方案论证会。学院副院长、教研室主任、专业负责人、企业人员及其专业教师参会，与会人员对专业培养目标、专业课程体系、方案合理性进行讨论，内容如下：</p> <p>饶阳春:介绍学校及学院专业发展规划，分析了高速铁路客运服务专业招生和就业现状，要重视人才培养方案的科学性与合理性。</p> <p>简利蓉:围绕本专业人才培养方案专业发展沿革、对标现代职教体系建设、指导思想、培养目标和规格展开介绍。</p> <p>陈翠萍:对本专业课程体系、技能证书、比赛等方面进行汇报，重视岗课赛证的融合。</p> <p>易建辉:围绕自己对培养方案的理解和自身所承担课程进行了汇报。强调实践课程的比重。</p> <p>王海强:加强行业企业调研，深入对接企业需求，融入地方发展。</p> <p>林光明:紧跟新技术、新工艺的应用，及时更新课程教学内容。</p> <p>张超:注重实践教学，加强学生操作能力和现场管理能力的培养。并对专业实践方面、能力培养的针对性以及课程体系的科学性等方面提出了改进建议。</p> <p>此次人才培养方案修订论证会，为专业人才培养方案的修订工作明确了优化方向，细化了改进措施专业负责人及其团队老师将认真梳理和吸收与会人员的意见和建议，对人才培养方案进行进一步的修订和完善，该培养方案经过修订，整体合理、规范，达到专业培养的目标，可实施。</p>			

# 高速铁路客运服务专业人才培养方案论证会

## 签到表

会议主题	2025 版高速铁路客运服务专业人才培养方案专家论证会			
会议时间	2025 年 7 月 2 日			
参会人员	本次会议应到 11 人，实到 11 人			
姓名	职称	单位	委员会职务	签到
饶阳春	副教授/本科	经济管理学院	主任	饶阳春
简利蓉	讲师/硕士研究生	经济管理学院	副主任	简利蓉
戴侗玢	讲师/硕士研究生	经济管理学院	成员	戴侗玢
陈翠萍	讲师/硕士研究生	经济管理学院	成员	陈翠萍
易建辉	副教授/硕士研究生	经济管理学院	成员	易建辉
邱兰	讲师/本科	经济管理学院	成员	邱兰
王海强	讲师/硕士研究生	经济管理学院	成员	王海强
林光明	本科	浙江菜鸟供应链管理有限公司	成员	林光明
张超	本科	北京同昕源科技有限公司	成员	张超
张妍	本科	北京恒菁科技有限公司	成员	张妍
刘金辉	本科	南昌享靓网络科技有限公司	成员	刘金辉

## 高速铁路客运服务专业培养方案制（修）订审核表

专业名称	高速铁路客运服务专业	专业代码	500113
所属学院	经济管理学院	修订时间	2025年7月
专业建设指导委员会论证意见	<p>经过全面而深入的分析，我们认为高速铁路客运服务专业人才培养方案在制定过程中严格遵守了教育规范，其依据充分合理，培养目标明确且与社会需求紧密相连。课程体系设计全面，覆盖了高速客运服务的关键领域。因此，我们对该培养方案的实施表示支持，并期待其在实际教学中取得良好成绩。</p> <p style="text-align: right;">主任（签字）： 2025年8月8日</p>		
人才培养方案制（修）订工作领导小组审核意见	<p>经过认真审核，我们认为本人才培养方案在内容上规范、准确，符合教育部门的相关规定和标准。方案充分体现了学校2025版培养方案修订指导意见的精神，特别是在教育理念的更新、培养模式的创新以及课程体系的优化方面。此外，我们注意到论证报告中提出的改进意见已得到积极响应和有效落实，这将有助于进一步提升方案的实施效果和人才培养质量。然而，我们建议在某些细节上进一步明确和细化，以确保方案的可操作性和针对性。总体而言，我们对该方案的修订工作表示认可，并期待其在实际执行中能够取得预期成效。</p> <p style="text-align: right;">组长（签字）： 2025年8月8日</p>		
教务处审核意见	<p>方案制定程序规范，符合学校修订指导意见要求，同意发布。</p> <p style="text-align: right;">处长（签字）： 2025年8月9日</p>		
教学工作指导委员会主任意见	<p>经校学术委员会审议，方案的制定符合教育部和专业标准和学校修订指导意见要求，同意发布。</p> <p style="text-align: right;">主任（签字）： 2025年8月10日</p>		