

高速铁路客运服务专业

人才培养方案

专业代码：500113

使用年级：2025级

专业负责人：

制定时间：2024年12月6日

二级学院审核人：

二级学院审核时间：2025年1月8日

学校审批人：

学校审批时间：2025年3月12日

订修时间：2025年5月26日

参与人员：

《高速铁路客运服务》专业人才培养方案

一、专业名称与代码

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、基本修业年限

全日制三年。

四、职业面向

面向铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业。

所属专业大类（代码）	交通运输大类（50）
所属专业类（代码）	铁道运输类（5001）
对应行业（代码）	铁路旅客运输（531）
主要职业类别（代码）	铁路列车乘务员（4-02-01-02）、铁路车站客运服务员（4-02-01-03）
主要岗位（群）或技术领域	列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员
职业类证书	高铁乘务岗位从业人员专业合格证书、轨道交通岗位专项技能合格证书、礼仪培训师、导游证、红十字救护证

五、培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以铸牢中华民族共同体意识为主线，培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，实现德智体美劳全面发展的人才。具有一定的科学文化水平，拥有良好的人文素养、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。

本专业致力于使学生掌握扎实的科学文化基础和客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识；具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置等能力；具有工匠精神和信息素养。面向铁

路、轨道交通及旅客运输、客运服务行业的列车值班员、列车长等职业，能够从事铁路列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等工作的高素质技术技能人才。

六、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：

（一）素质要求

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. 具有科学思维，以严谨态度对待客运组织与应急处置，用逻辑分析解决突发问题，同时具备数字素养，熟练运用智能设备以适应智慧客运发展。弘扬劳动精神，尊重客运各环节劳动，践行“人民铁路为人民”宗旨，传承劳模精神，以行业榜样为标杆追求服务极致。具有工匠精神，在站务与乘务作业中精益求精，保障旅客安全顺畅出行，强化自身家国情怀，将个人职业发展融入交通强国建设，展现铁路人的责任担当。

（二）知识要求

1. 具备现代企业管理和运输服务基础理论，掌握客运服务礼仪及职业形象塑造知识；

2. 掌握高速铁路车站和列车客运组织、服务实务及应急处理规范；

3. 熟悉运输法律法规和票务处理流程及站车设施设备操作原理；

4. 掌握乘务英语常用话术、基础医疗与急救知识；
5. 了解铁路行业标准，掌握智能客运系统操作及基础数据分析方法。

（三）能力要求

1. 具有良好服务意识与职业形象，能够提供优质客运服务；
2. 能组织旅客乘降和处理服务问询及突发应急事件；
3. 能规范办理售票和改签等票务业务，熟练操作车站售票系统等设施设备；
4. 能用英语与旅客交流，具备基础急救技能；
5. 能运用智能终端处理服务全流程，解读客运流量数据。

七、课程设置与学分计算

课程设置主要包括公共基础课程和专业课程两大类。

1. 公共基础课程。按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。包括公共必修课程和公共选修课程两部分。

（1）公共必修课程主要有：思想政治理论课（包括思想道德与法治、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、思政课实践教学专题、时事政策、中华优秀传统文化、党史国史、红色文化等专题）、体育与健康、国家安全教育、军事理论、心理健康教育、劳动教育、职业生涯规划与创新教育、就业与创业指导、英语、计算机应用基础（或信息技术与人工智能）、应用文写作、美育（公共艺术欣赏）等课程。

（2）公共选修课程主要有：演讲与口才。

2. 专业课程。包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程；专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干课程；专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程。

结合区域/行业实际、办学定位和人才培养需要自主确定课程，进行模块化课程设计，依托体现新方法、新技术、新工艺、新标准的真实生产项目和典型工作任务等，开展项目式、情境式教学，结合人工智能等技术实施课程教学的数字化转型。并可结合教学实际，探索创新课程体系。

（1）专业基础课程：铁路旅客服务心理、铁道概论、客运乘务业务知识、

服务礼仪与形体训练、高速铁路客运设备设施、铁路卫生防疫与急救、高速铁路列车安检等课程。

(2) 专业核心课程：铁路客运收入管理、城市轨道交通概论、铁路客运规章、高铁客运公共关系实务、铁路客运安全与应急、智能高速铁路服务技术、高铁乘务英语等课程。

专业核心课程主要教学内容与要求

序号	课程涉及的主要领域	典型工作任务描述	主要教学内容与要求
1	铁路客运收入管理	<p>①铁路客票定价、票款核收与结算工作；</p> <p>②铁路客运收入的统计、分析与审核工作；</p> <p>③铁路客运收入的稽查与违规处理工作；</p> <p>④铁路客运运价政策的执行与解读工作；</p>	<p>①融入廉洁自律与规范管理思政元素。强调按规操作票务，确保核算精准，规范稽查流程，筑牢廉洁防线，保障资金安全与铁路公信力；</p> <p>②了解铁路客运运价体系及相关政策法规；</p> <p>③理解铁路客运收入的构成与核算流程；</p> <p>④掌握客票发售与收入核对方法、站车收入结算规则、收入稽查技巧及收入数据分析方法等。</p>
2	城市轨道交通概论	<p>①城市轨道交通系统的运营组织与管理工作；</p> <p>②城市轨道交通线路、车站及枢纽的功能认知与应用工作；城市轨道交通与铁路客运的衔接配合工作；城市轨道交通票务系统与服务流程</p>	<p>①融入便民服务与城市担当思政元素。引导在规划中考虑便民覆盖，设计时注重无障碍等便民设施，在运营中追求提升乘客体验，助力城市交通服务升级；</p> <p>②了解城市轨道交通的类型、发展历程及技术特点；</p>

		<p>的基础操作工作；</p> <p>③城市轨道交通发展现状与趋势的分析工作</p>	<p>③理解城市轨道交通线路规划、车站设计及车辆设备基础知识；④掌握城市轨道交通运营组织模式、票务管理基础、与铁路客运的换乘衔接流程及服务标准等。</p>
3	铁路客运规章	<p>①铁路旅客运输过程中各项业务的规范操作；</p> <p>②铁路客运合同的履行与纠纷处理工作；</p> <p>③铁路旅客携带品的检查与限制规定执行工作；</p> <p>④铁路客运违规行为的认定与处理工作</p>	<p>①融入规则意识与服务初心思政元素。让学生理解规章对保障乘客权益、规范秩序的意义，培养守规自觉，牢记以规促优服务的初心；</p> <p>②了解《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输办理细则》等核心规章的体系与效力；</p> <p>③理解铁路客运规章的制定原则与适用范围；</p> <p>④掌握车票管理、旅客运送、携带品规定、特殊旅客服务、站车交接等方面的具体规章条款及应用方法，能依据规章解决实际问题。</p>
4	高铁客运公共关系实务	<p>①高铁客运站车旅客投诉与纠纷的协调处理工作；</p> <p>②高铁客运品牌形象的宣传与推广工作；</p> <p>③高铁与旅客、媒体及社会各界的沟通协调工作；</p>	<p>①融入文明服务与国家形象思政元素。强调以文明态度处理客诉，借媒体展现高铁优势，通过优质服务细节维护国家名片形象；</p> <p>②了解公共关系学基本理论在高铁客运中的应用；</p>

		<p>④ 高铁客运服务质量的调研与改进建议工作；</p> <p>⑤ 高铁客运重大活动或突发事件的公关应对工作</p>	<p>③ 理解高铁客运服务中的客户关系管理与舆情应对机制；</p> <p>④ 掌握旅客沟通技巧、投诉处理流程、公关文案撰写、媒体应对方法及服务质量提升策略等。</p>
5	铁路客运安全与应急	<p>① 铁路站车保证旅客运输全过程安全工作；</p> <p>② 铁路站车非正常情况下的应急处理工作；</p> <p>③ 铁路站车旅客人身伤害事故处理；</p> <p>④ 铁路客运站车各种客运事故的现场应急处置；</p> <p>⑤ 协助铁路客运事故的调查处理</p>	<p>① 融入生命至上与责任坚守思政元素。突出安全制度是乘客安全的基石，培养风险识别敏锐性，要求熟练掌握应急流程，对突发情况果断担当保安全；</p> <p>② 了解站车设备设施安全基础知识。</p> <p>③ 理解高速铁路客运安全案例分析。</p> <p>④ 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。</p>
6	智能高速铁路服务技术	<p>① 铁路互联网候补售票、车站自动验证验票、检票等工作；</p> <p>② AI 机器人自动解答旅客问讯工作；</p> <p>③ 铁路为旅客提供旅行全程</p>	<p>① 融入创新精神与强国使命思政元素。激发创新兴趣，让学生认识智能技术对高铁发展和交通强国建设的意义，树立贡献力量的使命感；</p>

		<p>全方位信息服务工作；</p> <p>④铁路客运信息数字化管理、全面共享及创新业务流程再造工作；</p> <p>⑤自动编制、调整作业计划，实现对车站内广播、引导、检票闸机等设备的控制工作。</p>	<p>②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；</p> <p>③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；</p> <p>④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。</p>
7	高铁乘务英语	<p>①在高铁车厢内用英语向旅客播报到站信息、列车运行情况及注意事项；</p> <p>②用英语回应旅客关于座位调整、餐饮供应、行李存放等方面的咨询；</p> <p>③运用英语协助处理车厢内旅客之间的小摩擦及简单服务纠纷；</p> <p>④用英语为旅客提供遗失物品查找、特殊需求协助等服务；</p> <p>⑤在列车临时停靠、晚点等特殊情况时，用英语做好解释与安抚工作。</p>	<p>①入跨文化沟通与国家自信思政元素。提升英语服务能力，培养跨文化理解包容力，在国际交流中展现中国高铁自信与文化魅力；</p> <p>②了解高铁乘务工作常用英语词汇、短语及固定表达；</p> <p>③理解高铁车厢服务场景中的英语沟通礼仪与技巧；</p> <p>④掌握列车广播英语、旅客咨询应答英语、突发情况应对英语及特殊旅客服务英语等，能流畅进行乘务场景下的英语交流，提升服务国际化水平。</p>

(3) 专业拓展课程：铁路班组管理、铁路客运安全与应急、铁路旅游地理、铁路运输市场营销、铁路运输经济法规等。

3. 实践性教学环节。实践性教学贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训社会实践活动等形式，公共基础课程和专业课程等都要有实践性教学。

（1）实训

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

（2）实习

在铁路客运行业的客运站、客运段等企业进行列车值班员、列车长、客运值班员、售票值班员、铁路车站综控员等岗位实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

依据有关专业岗位实习标准，严格执行教育部等八部门印发的《职业学校学生实习管理规定》（教职成〔2021〕4号）、江西省教育厅等八部门关于印发《江西省职业学校学生实习管理实施细则》的通知（赣教职成规字〔2025〕3号），组织好认识实习和岗位实习。

4. 相关要求。充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

在价值引领层面，本专业旨在培养能够践行社会主义核心价值观，德智体美劳全面发展，具有深厚家国情怀与高度安全责任意识的高素质技术技能人才。其核心定位在于，不仅要求学生掌握高速铁路客运服务的基础规范与技能，更必须深刻理解中国高铁的品牌价值，具备卓越的服务精神、人文素养与应急担当意识。

在知识层面，要求学生构建一个基础稳固、安全为本、服务至上的知识体系。

一方面，必须扎实掌握铁路旅客服务心理、服务礼仪、客运设备设施、乘务业务知识及卫生防疫与急救等核心服务与安全理论，这是保障运输服务品质与旅客生命安全的根本。另一方面，必须精通铁路客运规章、客运收入管理，并熟悉智能高速铁路服务技术等前沿知识，确保其知识结构能够支撑从标准化作业到智能化运营的行业发展趋势。

在能力要求上，要求学生不仅要能熟练完成站务、乘务各岗位的标准化服务作业与安检流程，更要能操作智能服务系统，并具备在突发事件中沉着冷静、有效进行应急救护与安全疏散的实战能力。同时，同样高度重视学生的“职业软实力”，明确要求学生具备良好的中英文沟通能力、运用服务心理学洞察旅客需求的能力、团队协作能力以及一定的班组管理能力，从而确保学生成为既能精准执行规章，也善于温情服务与化解难题的复合型高铁服务人才。

5. 学时学分计算。总学时 2664 学时，一般每 16~18 学时折算 1 学分，其中，公共基础课总学时占总学时的 26.42%。实践性教学学时原则上占总学时的 55.41%，其中，实习时间累计超过 6 个月，可根据实际情况集中或分阶段安排实习时间。各类选修课程的学时累计占总学时的 11.71%。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分。

本专业毕业要求至少修满 151 学分，其中创新创业实践学分 4 学分。学生获得的创新创业实践学分（主要包括科技创新学分、学科竞赛学分、创业实践学分、社会实践学分及职业技能考证学分）在满足毕业学分要求的基础上，多出部分可以充抵考证课学分，最多充抵 6 学分。

八、课程及学时安排

(一) 课程设置与教学进程表

课程类别	序号	课程编码	课程名称	总学时	学分	学时分配		开课学期及每周学时数						考核形式	
						理论	实践	第一学期 16周	第二学期 18周	第三学期 18周	第四学期 18周	第五学期 18周	第六学期 实习		
公共基础课	1	14505001	思想道德与法治	48	3	32	16	3							考试
	2	14505002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	36	2	24	12	2							考试
	3	14505003	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	54	3	36	18		3						考试
	4	14505004	时事政策、优秀传统文化、红色文化专题	36	2	20	16	1	1						考查
	5	14505005	思政课实践教学专题	16	1		16	1							
	6	14505006	体育与健康	108	6		108	2	2	2					考

																		查
	7	14505007	英语	68	4	46	22	2	2									考 试
	8	14505009	计算机应用 基础	36	2	18	18		2									考 查
	9	14505011	应用文写作	36	2	24	12			2								考 查
	10	14505012	心理健康教 育	32	2	24	8	2										考 查
	11	14505013	职业生涯规 划与创新教 育	32	2	24	8	2										考 查
	12	14505014	就业与创业 指导	32	2	20	12						2					考 查
	13	14505046	劳动教育	16	1	6	10	1										考 查
	14	14505054	军事理论	36	2	36	0	2										考 查
	15	14505059	国家安全教育	18	1	10	8		1									考 查
	16	14505065	美育（公共 艺术欣赏）	32	2	20	12	1										考 查
	小计			636	37	336	300	18	10	7	0	2						
选 修 课	1	14505038	演讲与口才	36	2	18	18						2					考 查
	小计			36	2	18	18						2					
专 业	1	50011342	铁路旅客服 务心理	36	2	24	12						2					考 查

课	基 础 课	2	50011343	铁道概论	64	4	44	20	4							考 试
		3	50011341	客运乘务业务 知识	64	4	44	20		4						考 试
		4	50011344	服务礼仪与 形体训练	72	4	24	48				4				考 查
		5	50011345	高速铁路客 运设备设施	72	4	24	48			4					考 试
		6	50011346	铁路卫生防 疫与急救	36	2	12	24						2		考 查
		7	50011323	高速铁路列 车安检	36	2	12	24		2						考 查
		小计					380	22	184	196	4	6	4	4	4	
专 业 核 心 课	1	50011347	铁路客运收 入管理	36	2	18	18						2		考 查	
	2	50011309	城市轨道交 通概论	72	4	36	36				4				考 试	
	3	50011333	铁路客运规 章	72	4	36	36		4						考 查	
	4	50011348	高铁餐饮服 务与管理	72	4	36	36			4					考 试	
	5	50011349	高铁客运公 共关系实务	72	4	36	36				4				考 查	
	6	50011351	智能高速铁 路服务技术	72	4	36	36						4		考 试	
	7	50011311	高铁乘务英 语	72	4	36	36		4						考 查	
小计					468	26	234	234	0	8	4	8	6			
专	1	50011601	铁路班组管	36	2	12	24		2						考	

业 拓 展 课			理												查
	2	50011602	铁路客运安全与应急	36	2	18	18			2					考查
	3	50011603	铁路旅游地理	36	2	18	18					2			考查
	4	50011604	铁路运输市场营销	72	4	36	36			4					考查
	5	50011350	铁路运输经济法规	64	4	44	20				4				考查
小计				244	14	128	116	0	2	6	4	2			
选 修 课	1	54010660	酒水服务	72	4	36	36				4				考查
	2	54010653	插花艺术	36	2	24	12					2			考查
	3	50011329	咖啡与茶艺	36	2	24	12					2			考查
	4	14505043	化妆技巧与形象设计	36	2	24	12					2			考查
	5	50011301	管理学基础	72	4	36	36	4							考查
	6	50011356	智能办公软件应用	72	4	36	36				4				考试
	7	50011312	客源国概况	72	4	36	36					4			考查
小计				396	22	216	180	4	0	0	8	10			
考 证 课	1	50031325	全国导游基础知识	72	4	36	36			4					考查
	2	50011337	地方导游基础知识	72	4	36	36				4				考查

	小计			144	8	72	72	0	0	4	4	0		
实践 课	1	14505047	入学教育、 军训	36	2		36	2W						
	2	14505048	岗位实习	324	18		324						18	W
	小计			360	20	0	360	2W					18	W
总计				2664	151	118	147	26	26	25	28	26	18	W

备注：①《时事政策专题》包括最新的形势政策教育、中华优秀传统文化、红色文化教育、红色传统（井冈山精神）教育、“四史”教育等；

②《职业生涯规划与创新教育》安排在第一学期讲授，帮助学生正确认识自己，增强创新意识和创业精神，规划好自己的职业生涯；

③《就业与创业指导》安排在去实习单位岗位实习之前讲授，包括就业、创业形势与政策教育、毕业生离校前应办理的有关手续等；

④一般情况第六学期安排毕业前的岗位实习；

⑤“W”表示“周”。

（二）每学期各教学环节周数分配表

学期	军训	教学周数	毕业前的 岗位实习	复习考试 (考查)	小计
一	2	16		2	20
二		18		2	20
三		18		2	20
四		18		2	20
五		18		2	20
六			18		18
合计	2	88	18	10	118

（三）课程的性质与结构比例表

课程类别	理论教学	实践教学	合计	占总学时	学分数	占总学分
	课时	课时		比例%		比例%
公共课 (必修)	336	300	636	23.88%	37	24.50%
公共课 (选修)	18	18	36	1.35%	2	1.32%
专业课 (必修)	546	546	1092	40.99%	62	41.06%
专业课 (选修)	216	180	396	14.86%	22	14.57%
考证课	72	72	144	5.41%	8	5.30%
实践课	0	360	360	13.51%	20	13.25%
合计	1188	1476	2664	100%	151	100%
理论教学课时与实践教学课时的比例为：44.59%：55.41%						

九、师资队伍

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，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，形成职称、年龄合理的梯队结构。专任教师具有高校教师资格和本专业领域有关证书，相关专业本科及以上学历，具有扎实的相关理论功底和实践能力；专业带头人，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，广泛联系行业企业，了解人才需求实际，教学设计、专业研究能力、教科研能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力；兼职教师主要从专业相关企业聘任，具备良好的政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中高级以上职称，能承担专业教学任务。

具体专业教师团队构成表：

序号	姓名	性别	出生年月	专业技术职务	最后学历、专业、学位	现从事专业	担任课程	专职/兼职	是否“双师型”教师
1		女	1994.01	讲师	研究生、交通运输、硕士	高铁客运服务	城市轨道交通概论	兼职	否
2		女	1995.11	助教	本科、广告学、学士	市场营销	市场营销	专职	是
3		女	1995.12	讲师	本科、国际经济与贸易、学士	市场营销	管理学基础	专职	是
4		男	1996.07	助教	本科、车辆工程、学士	高铁客运服务	铁道概论	专职	是
5		女	1996.11	助教	研究生、旅游管理、硕士	酒店管理	铁路旅游地理	专职	是
6		女	1998.07	助教	研究生、旅游管理、硕士	酒店管理	高速铁路动车组餐饮服务与管理	专职	否
7		女	1994.6	助教	本科、英语(国际商务)、学士	英语	高铁乘务英语	专职	是
8		女	1998.1	助教	本科/学士 酒店管理	酒店管理	化妆技巧与形象设计	专职	是
9		男	1996.9	助教	本科、人力资源管理、学士	酒店人力资源管理	酒水服务	专职	是

2. 专业带头人

专业带头人具有本专业中级职称和较强的实践能力，能够较好地把握国内外高速铁路、城市轨道交通行业与专业发展趋势，能广泛联系行业企业，精准了解行业对本专业人才的实际需求，主持专业建设、开展教育教学改革、教科研与社会服务能力强，在本专业改革发展中起到坚实的引领作用。

3. 专任教师

专任教师等均具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有高速铁路客运服务相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业理论功底和实践教学能力；能够有效落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政元素；能够熟练运用信息技术开展混合式教学等教学方法改革；能够持续关注行业发展前沿，开展教学研究与社会服务。所有教师均达到相应技术技能水平。

4. 兼职教师

兼职教师可从其他高校及相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，拥有中级及以上相关专业职称，能够承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

十、教学条件

（一）教学设施

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

1. 专业教室基本条件

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

2. 校内外实训场所基本要求

（1）形体训练实训室

形象训练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。

（2）茶艺鉴赏实训室

茶艺鉴赏实训室主要配备各类茶叶和专业茶具等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运茶艺鉴赏、高速铁路动车组餐饮服务与管理等课程与实训。

(3) 咖啡与酒水实训室

咖啡与酒水实训室主要配备咖啡机、制冰机、各类咖啡和酒水等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车组餐饮服务与管理、咖啡与酒水等课程与实训。

(4) 餐厅客房服务实训室

高速铁路餐厅客房服务实训室主要配备餐车、冷藏柜、微波炉等，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、高速铁路动车组餐饮服务与管理等课程与实训。

(5) 校外实训基地基本要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训基地；能够开展高速铁路列车乘务、车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，实训管理及实施规章制度齐全。

专业工学结合实训场所表

分类项目	实训基地名称	功能
校内	形体训练实训室	形象塑造与形体训练、公共关系等课程
	茶艺鉴赏实训室	培养学生茶歇服务技能、茶文化解说能力
	咖啡与酒水实训室	掌握专业制作能力，适配高铁服务场景
	餐厅客房服务实训室	标准化服务流程训练，培养应急服务能力

3. 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》《江西

省职业学校学生实习管理实施细则》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，实习基地应能提供高速铁路客运服务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，具有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度，具有安全、保险保障，依法依规保障学生的基本权益。

（二）教学资源

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

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。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。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足高速铁路客运服务专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要。专业类图书文献主要包括：有关高速铁路客运服务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和经济、管理、文化、铁路运输、信息技术类文献等。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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

十一、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

1. 落实学校专业人才培养教学质量监控管理的各项制度及标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格要求。

2. 落实学校常态化日常教学管理制度，开展课程建设、人才培养质量的诊断与改进，落实《教学听课、评教制度》，以企业联动的实践教学环节督导制度等作为保障，严格教学纪律，强化教学组织保障功能。

3. 做好学校毕业生跟踪反馈及社会评价机制（第三方），对生源情况、在校学业水平、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. 充分利用评价分析结果改进专业教学，持续提高人才培养质量。

（二）毕业要求

1. 严把毕业出口关，确保学生毕业时完成规定的学时学分和各教学环节，保证毕业要求的达成度。根据本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。接受职业培训取得的职业技能等级证书、培训证书等学习成果，经职业学校认定，可以转化为相应的学历教育学分。

2. 学分替代。（1）创新创业：参加全国大学生创新创业大赛以及各行业协会支持举办各类科技创新、创意设计、创业计划等专题竞赛获得三等奖以上或省级一等奖以上，可获得相应奖励学分。

（2）技能大赛及其他：参加国家、省级各类职业院校技能大赛、互联网+等竞赛，根据《学分制学分转换管理办法（试行）》及《教学竞赛管理办法（修订）》中学生课程考核成绩认定条款进行相应课程成绩学分替代。

十二、其他说明

对以上不能涵盖到的内容作说明。

执笔人： []

教研室主任： []

学院专业建设成员： []

校核人： []

学院院长： []

制（修）订日期：2025年5月