

# 长沙商贸旅游职业技术学院

## 湘旅学院

### 2020 级高速铁路客运乘务专业人才培养方案

#### 一、专业名称/专业代码/所属专业群

高速铁路客运乘务/600112/旅游服务业专业群。

#### 二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

#### 三、基本修业年限

三年。

#### 四、职业面向

表 1 职业面向表

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 术领域举例	职业技能等级证书或 职业资格证书举例
交通运输 大类 (60)	铁道运输类 (6001)	铁路运输业 (53)	旅客列车乘务员 (4-02-01-02) 铁路车站客运服务 员(4-02-01-03)	初始岗位：列车 员、餐服员； 发展岗位：列车 长、餐服长； 迁移岗位：安检 员、售票员、客 运员。	城市轨道交通乘 务职业技能等级 证书、城市轨道 交通站务职业技 能等级证书；列 车员证、客运员 证、安检员证。

表 2 典型工作任务

序号	职业岗位	典型工作任务
1	列车员	巡视车厢，维持秩序；整理车厢旅客行李；宣传旅行常识，解答旅客询问；管理车厢服务设施、备品；协助检验票证、通报到站，组织旅客上、下车；协助处理旅客意外伤病、安全事故等突发情况。
2	列车长	检验票证、通报到站，组织旅客上、下车；巡视车厢，维持秩序；办理旅客补票及旅行变更手续；填写单据报表，请领票据，保管票款；处理旅客意外伤病、安全事故等突发情况。
3	餐服员	供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务；保证餐饮食品供应，解答旅客询问；协助列车突发情况的应急处置。
4	餐服长	进站理货，门前立岗，检查车容，异地补货，填缴款单，核对账目，整交票据，备品交接，协助列车突发情况的应急处置。
5	客运员	组织旅客购买车票；检验票证，组织旅客购买车票；出站检验、回收、补收票证；宣传旅行常识，解答旅客询问；处理不符合乘车条件的旅客

		和人员；处理旅客意外伤病、安全事故等突发情况。
6	售票员	售票、退票、改签等票务业务的办理、咨询；售票设备的日常管理与维护；票款清点与核对；售票异常等突发情况的应急处置。
7	安检员	旅客、行李、包裹的安全检查；限制品、危险品的管理和处置；安检秩序的维持；旅客拒检等突发情况的应急处置。

## 五、培养目标

在行业需求现状方面，高速铁路客运乘务人才供给赶不上高速铁路迅速发展的步伐，专业人才缺口巨大。同时，现有乘务人员存在素质参差不齐，专业知识欠缺，没有系统化的专业技能培训，新管理理念认识不够等问题，发展后劲不足。高速铁路客运乘务服务行业的典型服务流程为：售票服务、安检服务、候车服务、乘降服务、车厢服务及出站服务等。高速铁路客运乘务专业对应的岗位主要有列车员、餐服员、客运员、售票员、安检员等岗位，各岗位的岗位规范、作业流程、典型工作任务明确，对素质、知识、能力有具体的要求。

在学生就业方面，在毕业生就业率较高，但对口就业率不高，岗位结构倾向于安检员、餐服员等岗位，列车员岗位占比较小，这与行业特殊性有关。在学情方面，学生喜爱本专业，对未来就业前景有一定的认识，但对劳务派遣就业模式认识不够。期待在实训室学习专业技能，多增加课程实训，多参加实习实践锻炼自己的专业能力。对专业教师，尤其是非专业教师，应加强专业培训，增加专业认知。

因此，依据专业调研分析，本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力，掌握本专业乘务服务、客运作业相关知识和技术技能，面向铁路运输业、交通服务业等行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群，能够从事车上乘务服务、车站客运服务等工作的复合型技术技能人才。

## 六、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求。

## （一）素质

1. 坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，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。

2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。

## （二）知识

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. 熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识。

4. 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

5. 掌握铁路客运规章、高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

6. 掌握高速铁路乘务组织、客运组织基本理论及服务知识。

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. 了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的方法。
10. 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。

### （三）能力

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力和合作能力。
2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
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. 能够组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。
5. 能够按照规定、作业程序办理售票、换(取)票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务。
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，具有医疗常识和急救的基本技能。
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，能为旅客提供优质服务。

## 七、课程设置及教学安排

### （一）课程设置

本专业有公共基础必修课、公共限定选修课、专业基础（平台）

课、专业核心课、综合实训课、专业拓展课/专业群选修课等 6 类课程，总共 51 门课，142.5 学分。

### 1. 公共基础必修课

主要有思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策教育、大学生心理健康教育、体育、大学英语、信息技术、职业生涯规划、就业指导、创业基础、军事理论和军事技能、入学-安全-劳动教育、艺术类课程、应用文写作、管理学 ABC 等 15 门课程，共 35.5 学分。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

**(1) 课程名称：思想道德修养与法律基础。课程代码：S0101004。课时：54。学分：3。**

#### 课程目标：

素质目标：帮助学生树立崇高理想信念，提升道德、法律素养，树立社会主义核心价值观，培养高职学生职业素养和可持续发展能力。

知识目标：向高职大学生传播科学的思想道德和法律知识及观念，帮助学生解决其关注的思想道德和法律基础理论知识层面的问题。

能力目标：帮助学生树立科学世界观、人生观和价值观，提高学生分析问题与解决问题的能力以及自主学习能力。

#### 主要内容：

本门课程主要包括世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法制观等构成；包括理想信仰、爱国主义、民族精神、人生价值、社会公德、职业道德、家庭美德、职业观、网络安全、国防安全观以及各种法律观念、法律程序和各种法律制度等内容。

#### 教学要求：

本课程是一门公共基础必修课，教学场地应在多媒体教室和课外实践教学场所，宜采用专题化教学、案例教学、任务驱动、情景模拟等教学方法，考核评价采用全程化动态考核。

**(2) 课程名称：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论。**

**课程代码：S0101002。课时：64。学分：4。**

**课程目标：**

**素质目标：**提升学生的政治水平和理论素养，坚定共产主义理想信念，坚定中国特色社会主义道路、理论、制度、文化自信；帮助学生明辨是非，自觉维护祖国统一和民族团结，承担社会责任和历史使命。

**知识目标：**学习毛泽东思想、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的主要内容。

**能力目标：**培养学生理论联系实际的能力、积极进取开拓创新、勤奋学习的能力、逻辑分析能力、观察力、沟通协调能力等综合能力。

**主要内容：**

本课程主要包括毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论形成、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索理论、邓小平理论、三个代表重要思想、习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、“四个全面”战略布局、中国特色外交、坚持加强党的领导等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课，教学场地需配备多媒体教室和课外实践教学场所、校内实训基地、校外实习实训基地，宜采用专题教学、案例教学、任务驱动、情景模拟等教学方法，考核评价采用全程化动态考核。

**(3) 课程名称：形势与政策教育。课程代码：S0101001。课时：48。学分：1。**

**课程目标：**

**素质目标：**培养学生关心国家大事的政治素养。自觉维护以习近平为核心的党的领导，维护国家安全与统一，树立马克思主义的形势观。

**知识目标：**了解国内外重大时事，认识和正确理解党的基本路线、重大方针和政策，认清形势和任务。正确分析和认清国内外形势中的热

点难点，解决实际的思想困惑，珍惜和维护国家的稳定大局。

能力目标：在错综复杂的国内外形势中，具有明辨是非的能力。

### **主要内容：**

本门课程主要包括国内政治形势和党的路线方针和政策、国内经济形势、文化繁荣与两岸关系、国际形势与大国关系、时事热点、焦点解读等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课，教学场地需配备多媒体教室和课外实践教学场所、校内校外实习实训基地，采用专题化教学、案例教学、任务驱动、情景模拟等教学方法，全程化动态考核。使用中宣部（中宣部委托）时事报告杂志社的《时事报告大学生版》、《形势与政策》教材和有关中央重要工作会议及文件精神、习近平主席的重要讲话。

**（4）课程名称：大学生心理健康教育。课程代码：T0101003。课时：36。学分：2。**

### **课程目标：**

素质目标：具备人文底蕴、健康生活、责任担当等素质。

知识目标：了解自身心理发展特点，学会学习，熟悉正确认识挫折失败、生命教育、正确的恋爱观交友观等。

能力目标：提升学生的独立思考、管理情绪、有效处理人际关系、社会适应、自我成就提升等能力；培养自省、自尊、自信、自律、自强，促进身心全面发展。

### **主要内容：**

本门课程主要包括入校环境改变与心理适应、自我意识、心理健康普查；自我人格特征、学习中出现的问题与创造力、直面情绪调控、面对挫折与失败、大学生常见心理障碍与防治、生命教育；大学生人际交往实例培训、恋爱观念与成人教育培养、就业前生涯规划、就业指导等内容。

**教学要求:**

本课程是一门公共基础必修课，教学场地以教室为主，咨询中心、报告厅为辅。课程为互动式大课堂，围绕课程目标、课程准备、教学呈现、教学语言、课堂管理、效果评估。考核为平时过程考核+期末测试结果考查。

**(5) 课程名称：体育。课程代码：T0203006。课时：108。学分：6。**

**课程目标:**

**素质目标:**通过体育活动改善心理状态、克服心理障碍，养成积极乐观的生活态度。

**知识目标:**熟练掌握2项以上健身运动的基本方法和技能;掌握常见运动创伤的处置方法。

**能力目标:**养成良好的行为习惯，形成健康的生活方式;具有健康的体魄。

**课程内容:**

本门课程主要包括实践课模块含篮球、足球、排球、健美操、武术、跆拳道、网球、羽毛球、乒乓球、体育舞蹈，理论课模块含裁判法、救急与急救、心肺复苏术、创伤急救基本技术等内容。

**教学要求:**

本课程是一门公共基础必修课，教学场地设在田径场、篮球场、室内，采用实践教学与理论教学相结合的教学方法，采用平时学习与期末测试综合考核评价。

**(6) 课程名称：大学英语。课程代码：T0101004。课时：64。学分：4。**

**课程目标:**

**素质目标:**树立正确的世界观、人生观、价值观，培养良好的职业道德和职业素养，在跨文化交往中坚定“四个自信”。

知识目标：掌握 3500 个常用英语单词、500 个与行业相关的英语词汇以及基本的英语语法。

能力目标：能听懂、有效交谈、读懂和翻译日常生活用语以及用英语处理与未来职业相关的业务能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括日常交际、商标品牌、涉外活动、产品介绍、业务洽谈、运输货物、商务用餐、客户服务、职业规划等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础课程，教学场地设在多媒体教室，应采用情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法等教学方法，考核评价以过程考核为主，注重考核学生的能力、素质等。

**(7) 课程名称：信息技术。课程代码：R0203210。课时：36。学分：2。**

**课程目标：**

素质目标：具备自主学习及创新意识，团队协作精神，职业道德及敬业精神、诚实守信的品德等素质。

知识目标：了解当前主流的信息技术，熟悉利用信息检索工具搜索信息的方法，掌握各种信息处理工具的使用。

能力目标：能够使用百度，谷歌等搜索引擎搜索专业信息，能够使用办公软件进行办公操作，能够使用工具软件进行图片处理，能够使用其他常用工具进行日常操作。

**主要内容：**

本门课程主要包括信息检索、常用工具、图片处理、表格计算、网络配置、Python 语言介绍、数据变革与人工智能基础知识等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础课程，要求多媒体教室上课，教学方法采用学习任务、进阶任务和拓展任务案例教学法。本课程考核以过程考核为

主，注重考核学生的实际动手能力。

**(8) 课程名称：职业生涯规划。课程代码：C0201002。课时：14。学分：1。**

**课程目标：**

素质目标：树立正确的职业观念，学会一种精神（奋斗精神），形成两种意识（主动选择意识和个人生涯发展的责任意识）。

知识目标：了解职业生涯规划基本理论知识，熟悉未来的职业发展趋势，掌握职业规划与调整的技能。

能力目标：能对自我有准确的认识和定位，能根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，完成职业规划生涯书。

**主要内容：**

本课程主要包括自我兴趣、性格、价值和技能探索，工作世界探索，生涯人物访谈与撰写职业生涯规划书，参加职业生涯规划海报设计大赛等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课程，教学场地设在多媒体教室、生涯规划实训室，采用小组教学、游戏教学、案例教学等教学方法。采用结果考核和过程考核、理论考核与作品考核等相结合的方法。

**(9) 课程名称：就业指导。课程代码：C0201003。课时：18。学分：1。**

**课程目标：**

素质目标：树立正确的人生观、价值观与择业观，具备职业素质和基本职业规范。

知识目标：了解我国就业政策、社会就业形势、企业招聘需求，掌握并灵活运用求职方法和技巧，学会就业权益保护。

能力目标：能明确求职方向、能制作专属简历、能模拟求职实践、能获得面试机会。

**主要内容：**

本门课程主要包括就业形势与政策、就业信息收集与利用、简历制作、面试技巧、就业权益保护、学校招聘会现场实践、获得真实面试邀约、课程平台基础知识学习（劳动合同、五险一金、就业欺诈防范、职场问题应对等）等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课程，采取多媒体教学与网络课程平台学习相结合，典型案例教学与小组授课相结合。课程考核采用结果考核和过程考核等相结合的方法。

**(10) 课程名称：创业基础。课程代码：C0201001。课时：32。学分：2。**

**课程目标：**

**素质目标：**主动适应国家经济社会发展需要的责任意识，正确理解创业与职业生涯发展的关系，具有创新创业热情，树立科学的创业观。

**知识目标：**掌握开展创业活动所需要的基本知识，理解创新的基本方法。掌握创业者、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目等内容的基本特点和内涵。

**能力目标：**能选择创业项目和资源，组建创业团队，运用创新的方法分析并创新商业模式；能撰写商业计划书，参加商业路演，实现一段创业实践经历。

**主要内容：**

本门课程主要包括创新创业基本方法训练、创业者与创业团队、创业机会与创业项目选择、创业资源管理、商业模式、创业计划书、商业路演、新企业创办、新开办企业管理与运营等内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课程，多媒体教学与网络课程平台学习相结合，典型案例教学与小组讨论相结合，积极组织团队参加创业项目

实践调研、各级各类创新创业比赛。课程考核采用作品考核和过程考核等相结合的方法。

(11) 课程名称：军事理论和军事技能。课时：148。学分：4。其中《军事理论》课程代码：T0102002，教学时数36学时，记2学分；《军事技能》课程代码：T0401001，训练时间3周，112学时，记2学分。

#### 课程目标：

素质目标：弘扬爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质；增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识。

知识目标：让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能。

能力目标：能进行列队、正步走、齐步走、步枪操练等简单的军事操练。

#### 主要内容：

本门课程军事理论模块主要包括中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备等内容。

本门课程军事技能模块主要包括共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫机能与战时防护训练、战备基础与应用训练等内容。

#### 教学要求：

本课程是一门公共基础必修课，教学场地设在多媒体教室和田径场。理论课坚持课堂教学和教师面授，积极开展慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学；军事技能训练坚持按纲施训、依法治训，积极开展仿真训练和模拟训练。军事理论考试由学校组织实施，考试成绩按百分制计分；军事技能训练考核由学校和承训教官共同组织实施，成绩分优秀、良好、及格和不及格四个等级。

(12) 课程名称：入学、安全、劳动教育。课程代码：T0102001。课时：24。学分：1。

#### 课程目标：

**素质目标：**具备团结友爱、勤奋好学、安全第一、热爱劳动，爱岗敬业的职业素质。

**知识目标：**了解大学校园学习生活环境，熟悉校园安全知识，掌握劳动教育的重要性。

**能力目标：**能够快速适应大学学习生活环境，能在大学校园中安全充实的度过学习生涯。

### **主要内容：**

本门课程主要包括入学教育、专业教育、安全教育、劳动教育等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门公共基础必修课，实行学分制管理，课程考核成绩记入学籍档案。教学场地设在多媒体教室和田径场，坚持课堂教学和教师面授，积极开展慕课、微课、视频公开课等在线课程在教学。采用全面全员全程考核方式评价教学效果。

**(13) 课程名称：**艺术类课程(《湖南民歌》)。**课程代码：**W0202001。**课时：**32。**学分：**2。

### **课程目标：**

**素质目标：**培养学生的审美情趣；培养学生对自身的美好气质的信心和热爱；提高学生艺术素养和人文素养。

**知识目标：**掌握艺术基本概念和艺术作品赏析的基本方法；掌握艺术表达的基本方法与技巧；掌握艺术的主要表演形式。

**能力目标：**运用科学的方法进行艺术表演或表现的能力；善于发现美、创造美和欣赏美的能力。

### **主要内容：**

按照文件要求开设制定鉴赏课程4门--《音乐鉴赏》、《美术鉴赏》、《舞蹈鉴赏》、《影视鉴赏》，特色艺术类课程2门--《湖南民歌》、《形体训练》。介绍基础鉴赏理论及作品赏析，注重理论与实践

相结合，突出艺术学科特点。

### **教学要求：**

本课程是一门艺术类公共基础课，教学场地设在多媒体教室、舞蹈室，宜采用线上学生自主学习与线下教师讲授相结合的教学方法，考核评价采用平时学习+期末测试过程考核评价。

**（14）课程名称：应用文写作-铁路。课程代码：W0204004。课时：28。学分：1.5。**

### **课程目标：**

**素质目标：**具备严谨、客观、规范的工作作风，具备团队意识、协作精神，具备志趣高远的人文素养，助力未来职业生涯的可持续发展。

**知识目标：**了解应用文写作的基础知识，熟悉基层岗位活动中常见应用文的主要规范和基本格式，掌握各专业常用文书写作知识。

**能力目标：**具备专业需要的应用文书写作能力。

### **主要内容：**

本门课程主要包括应用文写作理论知识、大学生通用文书、法定公文、事务文书、会务文书、经济调研和契约类文书、礼仪文书等内容，这些项目以写作学理论为指导，以应用文文种写作为主线来进行设计，同时又兼顾不同专业要求，选择相应的应用文文种进行教学。

### **教学要求：**

本课程是一门公共基础课程，采用课堂小组考核，期末随堂考核的方式进行考核评价。教学中结合各专业具体的培养目标，坚持理论与实践相统一，在加强基本理论讲授的同时，还应注重范文阅读和技能训练。理论和实践教学至少达到 1:1 的比例，把实践性教学环节作为重点安排。

**（15）课程名称：管理学 ABC。课程代码：G0102015。课时：16。学分：1。**

### **课程目标：**

素质目标：树立“管理即决策”的意识；培养考虑组织管理问题的全局眼光；具备基层管理者的执行力、人际沟通能力和协调能力。

知识目标：了解中西方管理思想，管理、管理者的内涵；熟悉环境因素对管理的影响；掌握基层、中层、高层管理者所必需的技能。

能力目标：能运用 SWOT 分析等方法分析企业所处环境；能运用定性、定量决策方法解决现实管理决策问题。

### **主要内容：**

本课程主要包括认识管理与管理者、运用管理思想和管理理论、分析管理环境、进行管理决策等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门公共基础课程，教学场地设在多媒体教室、校外实习基地，采用多媒体教学与网络课程平台学习相结合，理论讲授与任务驱动法相结合，典型案例教学与小组讨论相结合的教学方法，积极组织团队参加企业管理案例讨论、参加校外实习企业进行企业管理实践调研、参加企业经营管理比赛等赛项。课程考核以过程考核为主、线上与线下考核相结合的办法，注重考核学生的能力、素质、针对现实企业管理案例进行分析、判断和决策的水平，合格证颁发“管理能力水平合格证”，优秀者颁发“管理能力水平优秀证”。

## **2. 公共限定选修课**

公共限定选修课(通识教育课程)共计选修不超过6门，6学分。

**课程名称：**公共限定选修课（通识教育课程）。**课程代码：**以所选课程为准。**课时：96。学分：6。**

### **课程目标：**

通识教育是指在高等教育阶段面向所有大学生普遍进行的基础性的语言、文化、历史、科学知识的传授，个性品质的训练、公民意识的陶冶以及不直接服务于专业教育的学生所共需的一些实际能力的培养。通过课程学习，使学生认识、了解和掌握不同学科的研究思路、方法、模

式，开拓视野、建立共识、发展学识。掌握知道如何去获取、传播、发现和创造知识，具备思辨和批判的能力，为大学生提供今后长远学习和发

展所必须的方法和眼界。

**主要内容：**

本课程主要包括马克思主义理论类课程、党史国史、职业素养、人文素养、科学素养等方面的公共限定选修课（通识教育课程）等课程内容。

**教学要求：**

本课程是一门公共限定选修课，开课教师应具备高等教育教师资格和高校讲师及以上职称。课程要求教育目标明确，内容精，方法新，能承担学分制下的通识课程角色。教学方法注重学习方法的传授与启迪思考，形式先进多样、灵活有效。重视与学生的对话与交流，给学生思考的空间和余地，以引导学生进行研究性和探讨性学习为主。课程的考核应重在过程性评价上，检测学生自主学习情况，注重学生对所学知识综合运用和解决问题能力的考核，考核形式一般为考查。通识教育课程不得与专业课程在课程名称、课程内容上重复。

### 3.专业基础(平台)课

主要有旅游概论、高速铁路概论、乘务服务礼仪、客运服务心理学、高铁乘务英语、铁路班组管理、乘务形象设计与化妆等7门课程,共19.5学分。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

**(1) 课程名称：旅游概论。课程代码：L0103101。课时：48。学分：3。**

#### **课程目标：**

**素质目标：**具备爱国情怀、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**掌握旅游的基本理论与方法、旅游业的发展特点与行业构成情况、旅游业相关的政府机构与行业组织等。

能力目标：培养学生独立思考和正确理解与旅游业相关的社会现象的能力，并能够分析总结旅游发展的逻辑性和合理性。

**主要内容：**

本门课程主要包含旅游概述、旅游的产生与发展、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游市场、旅游的前景等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业基础课程，主要采用讲授法、案例法、任务驱动等教学方法。在讲授的同时，寻找真实的旅游情景组织学生学习、分析和讨论，同时适当安排实训任务，使学生对旅游行业及未来发展有较深入、更直观的了解。

**(2) 课程名称：高速铁路概论。课程代码：L0103901。课时：56。学分：3.5。**

**课程目标：**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：了解和掌握高速铁路技术的基本概念、基本原理、基本知识、基本技能和我国高速铁路建设的基本情况。

能力目标：能识别高速铁路系统常见的设备设施，能区分高速铁路交通与其他交通运输方式。

**主要内容：**

本门课程主要包括国内外高铁发展概况、高速铁路线路、车站与枢纽、高速铁路动力系统、信号与控制系统、通信系统等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业基础课程，教学活动应在实训室进行。课程采用任务驱动、头脑风暴法等教学方法，理论考核与实践考核相结合方式进行考核。

**(3) 课程名称：乘务服务礼仪。课程代码：L0103902。课时：**

**24. 学分：1.5。****课程目标：**

素质目标：具备良好的个人和工作形象素质，同时具备较好的职业道德，心理和身体服务素质。

知识目标：了解乘务礼仪的基本概念和重要性，掌握待客服务能力和语言沟通技巧，懂得设计适合自己的职场形象。

能力目标：能整理自身的仪容仪表，能使用乘务服务礼仪对客服务，能进行日常沟通与投诉处理，具有一定的心理抗压能力。

**主要内容：**

本课程主要包括初识高铁服务礼仪、高铁职业形象塑造礼仪、高铁优美气质塑造礼仪、高铁客运接待服务礼仪、高铁客运服务礼仪、旅客投诉处理、高铁客运面试礼仪、高铁服务技能概括等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业基础课程，教学场地设在校内实训室和校外合作实习基地，主要采用讲授、讨论、实操、任务驱动等教学方法。课中通过校内理论传授和校外实训开展情景模拟等形式进行考核评价，期末采取考查打分制度，

**(4) 课程名称：客运服务心理学。课程代码：L0103903。课时：**

**24. 学分：1.5。****课程目标：**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：掌握客运心理学的相关理论知识和分析方法，掌握运用客运服务心理学技能。

能力目标：能运用心理分析，不断改进对客服务，具有一定的心理抗压能力与应变能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括客运服务心理描述、客运服务人员的能力品质培养、客运乘客的感知觉、客运乘客的需求与服务、乘客的个性心理特征与服务等内容。

#### **教学要求:**

本课程是一门专业基础课程，教学活动在地铁实训室进行。课程采用任务驱动、引导文教学法等教学方法，理论考核与实践考核相结合方式进行考核。

**(5) 课程名称：高铁乘务英语 课程代码：0103904 课时：72 学分：4.5。**

#### **课程目标:**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**掌握高铁乘务英语专业语言知识和基本的日常交际用语的表达；掌握高铁乘务工作情境中的英语的表达与沟通技巧。

**能力目标：**具备一定的英语听力能力，能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流；培养较强的沟通交流能力和应急应变能力。

#### **主要内容:**

本门课程主要包含 Getting Ready for the Work Passenger Guide, Using of Facilities, Passenger Service, Safety and Health Communications, Solving Problems, Arrival 等内容。

#### **教学要求:**

本课程是一门专业基础课程，在多媒体教室授课。以模拟高铁乘务英语工作过程实施教学，采用项目教学法、分组练习、现场示范实施教学任务。本课程考核为过程性考核与期末考核相结合。

**(6) 课程名称：铁路班组管理。课程代码：L0103905。课时：56。学分：3.5。**

#### **课程目标:**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：掌握对班组安全风险管理、5S管理、高速铁路班组管理及标准化班组建设等内容。

能力目标：具有较强的沟通能力与应变能力，具有一定的班组基层管理能力，能带领班组完成作业任务。

### **主要内容：**

本课程主要包括班组概述、班组生产管理、班组安全风险管理、班组设备管理、班组质量管理、班组经济核算、班组思想政治工作与民主管理、班组教育培训管理、班组长管理技能及综合素养提升等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业基础课程，教学组织应以学生为中心，注重理论与实际相融合，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。

**(7) 课程名称：乘务形象设计与化妆。课程代码：L0103906。课时：36。学分：2。**

### **课程目标：**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：掌握日常生活形象设计的理论要点与实操流程，掌握乘务员职业形象设计的理论要点并熟练实操流程。

能力目标：能够设计合适的日常生活形象并熟练实操，能够设计标准的乘务员职业形象并熟练实操。

### **主要内容：**

本课程主要包括日常生活形象设计、乘务员职业形象设计、面部妆容实操、发型设计与实操等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业基础课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。教学活动应在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**4. 专业核心课**

主要有高铁客运乘务、地铁客运服务、应急能力与处置、铁路运输安全管理、高铁客运组织、高铁行车组织、铁路客运规章等7门课程,共27.5学分。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

**（1）课程名称：高铁客运乘务。课程代码：L0203901。课时：72。学分：4.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**了解动车组列车服务设备设施类型及其用途，熟悉乘务作业流程及标准，掌握车上客运业务办理和应急处置要点。

**能力目标：**能正确地使用动车组列车服务设备设施进行乘务服务，能及时妥善地处理各类乘务服务突发事件，具有较强的沟通能力和心理抗压能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括动车组列车服务设备设施、乘务组织作业、乘务应急处置、重点旅客服务等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合

应用。教学活动应在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(2) 课程名称：地铁客运服务。课程代码：L0203902。课时：72。学分：4.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**了解地铁客运服务设备设施类型及其用途，熟悉地铁客运服务作业流程及标准，掌握地铁客运组织类型和应急处置要点。

**能力目标：**能够正确地使用地铁客运服务设备设施进行客运服务作业，能够及时妥善地处理各类客运服务突发事件，具有较强的沟通能力和心理抗压能力。

**主要内容：**

本课程主要包括地铁客运服务环境及设备设施、地铁客运服务作业及应急处置、重点旅客服务、安全服务等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。教学活动应在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(3) 课程名称：应急能力与处置。课程代码：L0203903。课时：72。学分：4.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**在工作中能遵守劳动纪律，具备良好的敬业精神和协作精神，具备良好的心理素质。

**知识目标：**了解高速铁路运输安全保障体系；熟悉铁路交通事故调查处理；掌握动车组列车安全设备操作；掌握红十字应急抢救。

**能力目标：**能进行高速铁路运输安全管理，能进行高速铁路列车运行应急处理，能进行旅客异常应急处理。

**主要内容：**

本课程主要包括高速铁路安全管理理论、高铁乘务人员的人身安全保障措施、铁路交通事故处理、高速铁路交通事故救援、高速铁路动车组乘务组织应急处理，及红十字急救及手语应急服务等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学应注重理论知识与案例分析结合，加深理解，并进行场景模拟，培养学生的实操能力和分析解决问题的能力。教学评价应注重实操技能掌握情况的评价。

**（4）课程名称：铁路运输安全管理。课程代码：L0203904。课时：48。学分：3。**

**课程目标：**

**素质目标：**树立安全意识，遵守劳动纪律；具备良好的团队意识和协作精神；具备良好的心理素质。

**知识目标：**了解铁路客运基本概况、铁路客运安全管理等工作；理解铁路客运安全风险控制、铁路客运安全应急处置、铁路客运安全监督与评估的原则与方法；掌握铁路客运系统安全分析的多种方法。

**能力目标：**能进行铁路客运安全风险分析和风险控制；能对铁路客运安全紧急情况进行应急处置，对铁路客运安全进行监督与评估工作；能进行运用多种安全分析方法对铁路客运系统进行安全分析。

**主要内容：**

本课程主要包括铁路旅客运输系统概述，铁路客运安全管理，铁路客运安全风险控制，铁路客运安全应急处置，铁路客运安全监督与评估，铁路客运系统安全分析，铁路客运安全管理信息系统等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，以铁路运输安全管理理论知识讲授为基础，结合多媒体图像演示、案例教学、实践教学等方式，使学生掌握基础知识，通过案例分析、模拟演练掌握铁路客运安全风险控制、应急处置，铁路客运安全监督与评估，铁路客运系统安全分析等技能，并通过模拟场景演练培养铁路运输安全管理工作所需的责任意识、安全意识、协作意识等基本素养。

**(5) 课程名称：高铁客运组织。课程代码：L0203905。课时：72。学分：4.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具有职业道德和敬业精神；具有依法依规、公平公正的职业素质；具有安全第一、服务至上的服务意识。

**知识目标：**了解客运组织、相关法律法规、服务设备设施等内容；掌握售验票作业、站台服务训练、托运、旅行变更等内容。

**能力目标：**能识别并使用各类服务和安全设备设施；能按作业流程及标准进行客运组织和乘务组织作业；能妥善处理各类突发应急情况。

**主要内容：**

本课程主要包括高速铁路站务工作组织，高速铁路乘务工作组织，高速铁路营销工作组织，高速铁路客服系统等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。教学活动应在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(6) 课程名称：高铁行车组织。课程代码：L0203906。课时：**

**48. 学分：3。****课程目标：**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：了解高速铁路行车相关知识有一个基本，熟悉行车组织相关的业务流程和具体作业组织方法。

能力目标：具备接发列车、调车等正常作业能力，具备行车应急处置能力，具备一定的沟通能力与心理抗压能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括铁路运输概述、列车编组计划、铁路运输技术计划、车站行车工作、铁路运输调度工作和高速铁路行车组织等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学活动在高铁实训室进行。课程采用任务驱动、角色扮演等教学方法，理论考核与实践考核相结合方式，在操作环境中对学生技能进行考核。

**(7) 课程名称：铁路客运规章。课程代码：L0203907。课时：**

**56. 学分：3.5。****课程目标：**

素质目标：爱岗敬业，养成遵守操作规程，工作整洁有序，爱惜仪器设备的良好习惯。

知识目标：掌握铁路客运基本规程、铁路客运运价、铁路车站客运服务质量规范、铁路列车客运规章应用等知识。

能力目标：能进行客运安全管理、为旅客提供标准化服务；能按照劳动安全作业标准完成客运作业。

**主要内容：**

本课程主要包括铁路客运运价；旅客乘车条件及旅行变更业务；旅客携带品业务；不符合乘车条件处理业务；铁路职工乘车证业务等知识技能等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业核心课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。教学活动应在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**5. 综合实训课**

主要有铁路客票销售、高铁餐饮服务与管理、铁路客运安检、形体训练、沟通与面试技巧、专业技能实训、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计等9门课程，共44.5学分。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

**（1）课程名称：铁路客票销售。课程代码：L0303901。课时：36。学分：2。**

**课程目标：**

**素质目标：**能够爱岗敬业，积极主动工作，遵守操作规程，工作整洁、有序。

**知识目标：**熟悉客运基本规章；掌握售铁路票方式、售票作业标准等；掌握中铁银通卡使用规定。

**能力目标：**能根据旅客可购买的车票类型、乘车条件正确办理票务业务；能进行多种售票方式的操作，按作业流程完成售票、退票等工作；能办理中铁银通卡业务，并引导乘客正确使用。

**主要内容：**

本课程主要包括售票组织与关键技术、售检票服务规范、票务应急处置、售检票设备操作等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，在实训室教学，综合运用讲授法、演示法、情境模拟等教学方法，解决教学重难点，指导学生进行操作，掌握实践技能。课程教学着重全过程、全方面考核评价。

**(2) 课程名称：高铁餐饮服务与管理。课程代码：L0303902。课时：24。学分：1.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**了解动车组列车餐车经营相关知识，熟悉动车组餐吧车乘务作业流程及标准，掌握动车组餐饮供应及服务要点。

**能力目标：**能够正确地使用动车组餐吧车服务设施设备进行餐饮服务，能够协助处理各类乘务服务突发事件。

**主要内容：**

本课程主要包括动车组列车餐饮经营、动车组餐吧车乘务作业、动车组列车餐饮供应、动车组列车餐饮服务等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，教学活动应在实训室或实训基地进行。教学组织应以学生为中心，着重专业技能学习应用，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用，采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(3) 课程名称：铁路客运安检。课程代码：L0303906。课时：36。学分：2。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务

至上的职业素质。

**知识目标：**了解和掌握铁路客运安全技术检查的操作方法、安检的基本技巧。

**能力目标：**能识别各类危险品，能使用安检设备进行客运安检服务，具备一定的应急处置能力和心理抗压能力，具备较强的沟通能力和团队协作能力。

**主要内容：**

本课程主要包括危险品识别、安检设备设施、安检服务规范、安检特殊情况的应急处置等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，教学活动在地铁实训室进行。课程采用任务驱动、角色扮演等教学方法，理论考核与实践考核相结合方式，在操作环境中对学生技能进行考核。

**(4) 课程名称：形体训练。课程代码：L0303907。课时：36。学分：2。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备热爱生活、热爱事业的信心和情操，培养学生对自身的美好气质的信心和热爱。

**知识目标：**掌握形体素质的基本知识，掌握培养身体的形态、培养高雅的气质的知识。

**能力目标：**能优雅地完成各种服务举止，使学生体态变得健美匀称，并在锻炼中塑造一个充满自信和活力的自我。

**主要内容：**

本课程主要包括地面训练、把杆训练、中间训练、古典身韵练习、舞姿训练等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，在实训室进行教学；采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，激发学生的成就动力。突出阶段评价模式，对学生完成形体课程某一段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成动作，对学生掌握的进度进行评价。

**(5) 课程名称：沟通与面试技巧。课程代码：L0303908。课时：44。学分：2.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度；具有得体的行为规范；具有适应时代需要的交往能力。

**知识目标：**掌握人际沟通的基本规律、人际语言沟通和非语言沟通的基本知识；掌握人际沟通的冲突应对知识，沟通和面试的礼仪技巧。

**能力目标：**能正确处理各种人际关系，能运用沟通技巧和策略提升自身的沟通水平，具备较强的人际沟通能力和心理抗压能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括多向性沟通训练、沟通主体能力拓展训练、沟通角色实践训练等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，在实训室进行教学。建立以学生为中心，以就业为导向，教师引导、学生实践的课程实施思路。开展边学边练的项目化训练：围绕单元项目、综合项目、实战项目的实训项目体系。开展“情境活动—理论讲授—教师示范—分组操作情境案例—点评—总结”学习模式，以小组化方式参与实训组织与点评考核。

**(6) 课程名称：专业技能实训。课程代码：L0303913。课时：60。学分：3.5。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务

至上的职业素质。

**知识目标：**了解客运乘务作业和售票、安检、验票作业的基本要求，熟悉各岗位的作业流程及标准，掌握正常作业和应急处置要点。

**能力目标：**能够正确地使用列车服务设备设施、售票设备设施、车站服务设备设施进行服务作业，能够及时妥善地处理各类突发事件。

### **主要内容：**

本门课程主要包括乘务服务作业、票服务作业、安检作业、验票作业、重点旅客服务、安全应急处置等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。教学活动应以专业技能抽考标准及题库为依据，在实训室或实训基地进行，应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(7) 课程名称：跟岗实习。课程代码：T0203004。课时：144。学分：6。**

### **课程目标：**

**素质目标：**具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

**知识目标：**了解客运组织作业的基本流程，认知服务设备设施及其用途，了解客运服务岗位类型。

**能力目标：**能识别各类服务设备设施，能识别各类客运服务岗位。

### **主要内容：**

本门课程主要包括客运服务设备设施识别、客运服务作业岗位识别、客运组织的基本流程等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，在校外实训基地进行教学。教学组织应以学生为中心，教师为主导。以任务驱动方式组织教学，教师布置学习任务，让学生在企业跟岗，主要搜集资料，完成相关任务，着重实践能力、资料搜集整合能力的考核评价。

**(8) 课程名称：顶岗实习。课程代码：T0203002。课时：576。学分：24。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备较为专业的职业素质，扎实的人文科学素质，过硬的思想政治素质，积极健康的身心素质。

**知识目标：**了解国家关于交通运输服务的相关政策、法规，熟悉高铁运输地理及其文化，掌握实践基地相关业务实践流程。

**能力目标：**具备交通服务行业相关职业岗位的胜任能力，具备良好的语言表达、逻辑思维和写作能力。

**主要内容：**

本门课程主要包括列车员、餐服员、客运员、安检员、售票员等各岗位工作内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，根据列车员、客运员、安检员等岗位，按照合作企业的经营与管理模式，安排学生进入企业工作岗位，以顶岗实习的方式，完成部分专业实践课程内容的学习，以及大部分就业岗位实践环节的学习。教学场地设在校企合作实训基地，采用任务驱动教学、案例教学、现代学徒制教学法等教学方法。考核评价采用学生实习成绩由校企共同考核，实行以企业为主、学校为辅的校企双方考核方式。

**(9) 课程名称：毕业设计。课程代码：T0203003。课时：24。学分：1。**

**课程目标：**

素质目标：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。

知识目标：掌握搜集资料方法与技巧，掌握文档排版要求与技巧，掌握专业知识的实际应用。

能力目标：能够通过各种途径搜集到毕业设计所需的资料，能够完成毕业设计文档排版，能够将专业知识和技能应用到毕业设计中。

### **主要内容：**

本课程主要包括选题的确定、毕业设计标准解读、文档排版设计、内容基本要求等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业综合实训课程，在实习企业或网络平台进行教学。采用线上线下混合式教学指导，要求指导老师全程跟踪毕业设计完成情况，定期进行指导，协助学生按时按质完成毕业设计。考核评价按照学校的要求进行，所有资料齐全、签字完备、并最后上传系统。

## **6. 专业拓展课/专业群选修课**

主要有茶艺、铁路运输地理、高铁公共关系、铁路市场营销、就业法律法规、办公自动化、诚信教育等7门课程，共11.5学分。各课程目标、主要内容和教学要求如下：

**(1) 课程名称：茶艺。课程代码：L0103103。课时：36。学分：2。**

### **课程目标：**

素质目标：具备乘务服务工作所需的良好的职业道德和人文素养。

知识目标：了解茶、茶具的分类，茶的功效、茶席设计等知识；熟悉与茶相关的历史、文化等知识；掌握不同茶类的冲泡和品饮技巧。

能力目标：具备茶事活动相关的接待服务、组织、设计、营销、表演等能力，培养学生观察、思考、分析等能力。

**主要内容：**

本课程主要包括茶文化、茶与健康、茶叶种类与鉴别、各类茶的冲泡、茶席设计、茶事服务等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，侧重技能操作，要求提供茶艺实训教学场地。本课程主要采取情境模拟、任务驱动、案例等教学法，鼓励与校外真实体验相结合；考核为过程性考核以及期末考核相结合。

**(2) 课程名称：铁路运输地理。课程代码：L0303903。课时：36。学分：2。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备高尚的爱国主义精神、良好的职业道德和团队协作精神等素质。

**知识目标：**了解京港线、京沪线、沪蓉线等高铁骨架线路的概况，熟悉其主要铁路枢纽及站点，掌握途径省份的地理概况。

**能力目标：**能结合实际分析影响我国高速铁路布局的地理因素、车站特点和铁路运输地理的特色解说。

**主要内容：**

本课程主要包括京港线、京沪线、哈沪线、京福线、京昆线、沪昆线、陇海线等线路的基本概况、主要枢纽及站点、省情等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，需要在多媒体环境下进行教学；采用现场教学、任务驱动法等教学方法，实行过程性考核评价。

**(3) 课程名称：高铁公共关系。课程代码：L0303905。课时：24。学分：1.5。**

**课程目标：**

素质目标：爱岗敬业，具备良好的敬业精神和协作精神，坚持努力学习，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质；

知识目标：了解和掌握乘务人员与旅客沟通技巧、乘务人员品牌服务、乘务人员与旅客心理问题疏导等内容；

能力目标：能进行公共关系活动策划、实施、分析、评价等，能进行公共关系危机处理，具备较强的沟通能力和心理抗压能力。

### **主要内容：**

本门课程主要包括公共关系构成要素、工作程序和活动模式、公共关系协调、信息传播、公共关系调查、策划、公共关系活动实施与评估、危机管理、专题活动等知识与技能等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，在多媒体教室进行教学。教学组织应以学生为中心，注重理论与实际相融合，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。实行过程性考核评价。

**（4）课程名称：铁路市场营销。课程代码：L0303911。课时：22。学分：1。**

### **课程目标：**

素质目标：树立市场营销创新意识。具备良好的敬业精神和协作精神。形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。

知识目标：掌握市场营销环境分析的基本策略；掌握研究消费者需要、动机和消费者行为分析的理论和方法；掌握市场细分与目标市场的选择策略；了解市场营销战略和营销控制的相关内容。

能力目标：能够对企业进行市场营销环境的分析，并推出相应的目标市场策略；能够设计产品策略与价格策略，设计和践行相关的营销活动；能够根据市场条件选择与设计促销策略。

**主要内容：**

本门课程主要包括市场分析，营销环境分析，消费者购买行为分析，市场细分与目标市场的选择，产品决策与新产品开发策略，定价决策，分销渠道决策，促销策略决策等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，在多媒体教室进行教学。遵循“学为主体，导为主线，知识传授与能力培养并重”的原则选择适当的教学方法，设计开发合适的教学项目展开情境教学、体验性学习等，实行过程性考核评价。

**(5) 课程名称：就业法律法规。课程代码：L0303910。课时：22。学分：1。**

**课程目标：**

**素质目标：**具备遵纪守法、安全第一、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、实事求是的职业素质。

**知识目标：**了解与就业相关的常见法律法规，熟悉各类法律条文规定。

**能力目标：**能够正确地使用相关法律法规解决与就业有关的问题。

**主要内容：**

本门课程主要包括就业促进法、劳动法、劳动合同法、工资支付暂行规定、工伤保险条例等法律法规相关内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，在多媒体教室进行教学。教学组织应以学生为中心，强调讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。应采用混合式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

**(6) 课程名称：诚信教育。课程代码：L0103104。课时：48。学分：3。**

**课程目标：**

素质目标：具备诚实守信的素质，树立正确的诚信价值观。

知识目标：了解诚信的内涵，掌握践行诚信的相关要求。

能力目标：能够培养学生分析能力，指导其在今后的学习、生活、工作中践约守信，诚实做人，诚信做事。

**主要内容：**

本课程主要包括诚信概述、大学生与诚信、大学生政治与经济诚信、大学生生活与学习诚信、大学生择业与创业诚信、商务诚信、旅游诚信、会计诚信、餐饮诚信等内容。

**教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，校内授课在多媒体教室。本课程主要采用讲授法、案例法与讨论法等教学方法，以形成性评价为辅、终结性考核为主进行课程考核。

**(7) 课程名称：办公自动化。课程代码：L0303909。课时：22。学分：1。**

**课程目标：**

素质目标：具备安全第一、爱岗敬业、遵纪守法、吃苦耐劳、团结协作的职业素质。

知识目标：了解自动化办公的意义，熟悉自动化办公软件操作，掌握常用文档及其图表的操作要点。

能力目标：能够熟练地使用各类自动化办公软件，能够按照既定办公流程进行文档处理。

**主要内容：**

本课程主要包括 Office 操作基础、Word 文档图文混排、Excel 表格编辑与分析、PowerPoint 演示文稿动画设置与放映等内容。

### **教学要求：**

本课程是一门专业选修课程，在计算机实训室进行教学。教学组织应以学生为中心，以任务驱动教学法为主进行教学。应采用协助式学习策略，着重全过程、全方面考核评价。

## **(二) 教学计划安排**

### **1. 教学进程安排表**

表3 教学进程安排表

专业名称: 高速铁路客运乘务 (2020级)

学年	学期	教学进程周次																			课堂 教学 (周)	开学 准备 (周)	实践教学(周)						机动 (周)	考试 (周)	学期 教学 周数 合计	寒暑 期 (周)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20	军训	入学、安 全、劳动 教育	劳动 实践	跟 岗	顶岗					毕 业 设计
第一学年	一	○	#	#	#	↑	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	14	1	3	1						1	20	6	
	二	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1			1周 (暑假)					1	21	5	
第二学年	三	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1								1	20	6		
	四	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	▲	▲	▲	▲	▲	▲	12	1			1周 (暑假)	6				1	21	5		
第三学年	五	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	10	1					8+2周 (寒假)	0.5	0.5	22	4			
	六	○	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	⊙	◆	◆	◆	◆	&	&		0	1					14	0.5	2	0.5	18	8		
		总 计																			72	6	3	1	2	6	24	1	2	5	122	34	
说明		1、三年6学期总周数共122周。 2、专业课程理论教学与实践教学总学时数比例控制为1:1左右。见习原则上在专业课开始时安排，假期执行；跟岗实习根据专业教学进度安排；顶岗实习一般为6个月。 3、○开学准备 ↑入学、安全、劳动教育 #军训 ※课堂教学 ⊙考试 △见习 ▲跟岗实习 ◇顶岗实习 ■毕业设计 &机动 …放假																															

## 2. 课程计划与进度总表

表 4 课程计划与进度总表

课程类型	课程编号	课程名称	学时分配				考核		学年/大学期分配//小学期分配///周课时数						备注	
			总学时	学分	理论	实践	考试	考查	第一学年		第二学年		第三学年			
									一	二	三	四	五	六		
									20周	21周(含1周暑假劳动实践)	20周	21周(含1周暑假劳动实践)	22周(含2周寒假顶岗实习)	18周		
必修课	公共基础必修课	S0101004	思想道德修养与法律基础	54	3	36	18		√	2(6-19)	2(2-14)					
		S0101002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	64	4	46	18		√			2(2-17)	2(2-17)			
		S0101001	形势与政策教育	48	1	24	24		√	2(13-19)	√	2(4-11)	√	√	√	二、四、五、六学期集中授课/网络授课
		T0101003	大学生心理健康教育	36	2	30	6		√	2(12-19))	√	√	√	√		二、三、四、五学期集中授课
		T0203006	体育	108	6	10	98		√	2(6-19)	2(2-19)	2(2-19)				其中8课时为分年级的大型体育集体授课活动(如冬季长跑、春季体训活动)或线上授课
		T0101004	大学英语	64	4	64	0	√		2(6-19)	2(2-19)					
		R0203210	信息技术	36	2	18	18	√			4(2-10)					
		C0201002	职业生涯规划	14	1	6	8		√	2(6-12)						
		C0201003	就业指导	18	1	8	10		√					2(2-6)		4周网络平台学习

		C0201001	创业基础	32	2	16	16		√		2(15-19)	2(12-19)				3周网络平台学习
		T0102002 /T040100 1	军事理论和军事技能	148	4	36	112		√	#(2-4) (#此标记代表军训,共2学分)	√	√	√	√		二、三、四、五学期集中授课
		T0102001	入学、安全、劳动教育	24	1	12	12		√	24(5)						
		W0202001	艺术类课程(《湖南民歌》)	32	2	16	16		√			2(2-17)				
		W0204004	应用文写作-铁路	28	1.5	20	8		√	2(6-19)						
		G0102015	管理学 ABC	16	1	8	8							2(2-9)		新增课程
			<b>小计</b>	<b>722</b>	<b>35.5</b>	<b>350</b>	<b>372</b>			<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	
专业必修课	专业基础(平台)课	L0103101	旅游概论	48	3	40	8	√					4(2-13)			设置6~8门
		L0103901	高速铁路概论	56	3.5	56	0	√	4(6-19)							
		L0103902	乘务服务礼仪	24	1.5	10	14	√					2(2-13)			
		L0103903	客运服务心理学	24	1.5	24	0	√					2(2-13)			
		L0103904	高铁乘务英语	72	4.5	30	42	√				4(2-19)				
		L0103905	铁路班组管理	56	3.5	40	16	√	4(6-19)							
		L0103906	乘务形象设计与化妆	36	2	10	26	√		2(2-19)						
		<b>小计</b>	<b>316</b>	<b>19.5</b>	<b>210</b>	<b>106</b>			<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
	专业核心课	L0203901	高铁客运乘务	72	4.5	32	40	√		4(2-19)						设置6~8门
		L0203902	地铁客运服务	72	4.5	32	40	√			4(2-19)					
		L0203903	应急能力与处置	72	4.5	32	40	√			4(2-19)					
		L0203904	铁路运输安全管理	48	3	28	20	√				4(2-13)				
		L0203905	高铁客运组织	72	4.5	40	32	√		4(2-19)						
		L0203906	高铁行车组织	48	3	28	20	√				4(2-13)				
L0203907		铁路客运规章	56	3.5	50	6	√	4(6-19)								
	<b>小计</b>	<b>440</b>	<b>27.5</b>	<b>242</b>	<b>198</b>			<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			

综合实训课	L0303901	铁路客票销售	36	2	16	20		√		2(2-19)							
	L0303902	高铁餐饮服务与管理	24	1.5	10	14		√				2(2-13)					
	L0303906	铁路客运安检	36	2	12	24		√		2(2-19)							
	L0303907	形体训练	36	2	12	24		√			2(2-19)						
	L0303908	沟通与面试技巧	44	2.5	10	34		√					4(2-12)				
	L0303913	专业技能实训	60	3.5	0	60		√					6(2-11)				
	T0203004	跟岗实习	144	6	44	100		√				6w					
	T0203002	顶岗实习	576	24	230	346		√					8+2(寒)	14W			
	T0203001	毕业设计	24	1	10	14		√					0.5W	0.5W			
	小计			980	44.5	344	636			0	4	2	2	10	0		
选修课	公共限定选修课	以所选课程为准	通识教育课程	96	6	48	48	√								共计选修6门，课程名称按照学生所选各类课程的具体名称为准，不得与已修、已选课程重复	
								√									
								√									
								√									
								√									
								√									
	小计			96	6	48	48										
	专业拓展课/专业群选修课	L0103103	茶艺	36	2	12	24		√		4(11-19)						根据专业需求开设6-8门专业拓展课/专业群选修课。
		L0303903	铁路运输地理	36	2	26	10	√			2(2-19)						
		L0303910	就业法律法规	22	1	22	0		√				2(2-12)				
		L0303911	铁路市场营销	22	1	18	4	√					2(2-12)				
		L0103104	诚信教育	48	3	38	10		√				4(2-13)				
		L0303905	高铁公共关系	24	1.5	20	4		√				2(2-13)				
L0303909		办公自动化	22	1	6	16		√					2(2-12)				
小计			210	11.5	142	68			0	2	2	6	6	0			
总计			2764	144.5	1336	1428			24	24	24	26	20	0			

表5 集中实践(综合实训)教学计划安排表

序号	主要实践环节	职业技能测试	各学期安排(周数)						备注
			一	二	三	四	五	六	
1	军训		3						
2	入学、安全、劳动教育		1						
3	劳动实践			1		1			暑假
4	跟岗实习					6			
5	毕业设计						0.5	0.5	
6	顶岗实习						8+2(寒假)	14	
合计(周数)			4	1	0	7	10.5	14.5	
总计(周数)			37						

表6 教学总学时分配表

序号	课程类型		课程门数	教学课时			实践学时比例(%)	占总学时比例(%)	备注	
				总学分	理论课	实践课				总学时
1	公共基础必修课		15	35.3	350	372	722	51.5%	26.12%(>25%)	
2	专业必修课	专业基础(平台)课	7	19.5	210	106	316	33.5%	11.43%	6-8门
3		专业核心课	7	27.5	242	198	440	45.0%	15.92%	6-8门
4		综合实训课	9	44.5	344	636	980	64.9%	35.46%	
5	公共限定选修课		6	6	48	48	96	50.0%	11.07%(>10%)	6门
6	专业拓展课/专业群选修课		7	11.5	142	68	210	32.4%		6-8门
总计			51	144.5(>140)	1336	1428	2764(2640~2800)	51.7%(>50%)		

## 八、实施保障与质量管理

### (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 18:1，双师素质教师占专业教师比不低于 70%。专任教师队伍应考虑年龄、学历、职称、性别，形成合理的梯队结构。在专任教师中，中年教师占 40%、青年教师占 60%；研究生学历占 80%，本科学历占 20%；高级职称占 30%、中级职称占 50%、初级职称占 20%；男性占 40%、女性占 60%。

#### 2. 专业带头人

本专业带头人具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外高铁相关行业、专业发展，能广泛联系行业企业，如长沙客运段、广铁集团、长沙市轨道交通集团有限公司等，了解行业企业对本专业人才的需求实际；教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，积极主动承担市级及以上课题研究或在省级及以上课题项目中承担主要研究任务，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

### 3. 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、交通工程、交通设备与控制工程等相关专业硕士及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，能承担专业基础课、核心课以及实践课程的教学；具有较强的信息化教学能力，能运用信息化技术开展课程教学改革和科学研究，积极主动参加教师教学能力、专业技能和课程思政等大赛；每5年累计不少于6个月的企业实践经历，能承担指导学生的毕业设计和顶岗实习的任务，至少公开发表1篇科研论文。

### 4. 兼职教师

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担《高铁行车组织》《铁路班组管理》、《铁路运输市场营销》等专业课程教学，列车员、客运员、餐服员、安检员等岗位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

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

专业教室按照50个座位设置，满足理论教学、广播训练、红十

字救护等教学功能。一般应配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备等教学设备设施，高速互联网接入或WiFi环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

## 2. 校内实训基本要求

表 7 校内实习实训基地(室)配置与要求

序号	实验实训基地(室)名称	功能 (实训实习项目)	面积、设备名称及台套数要求	容量(一次性 容纳人数)
1	动车组列车 乘务实训室	用于高铁客运乘务、应急能力与处置、乘务服务礼仪、高铁乘务英语、铁路餐饮服务与管理、专业技能实训等课程及实训	主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，要与真实动车组列车客室一致，各类服务及安全应急设备设施齐全、功能完好	50
2	高速铁路票 务实训室	用于铁路客票销售、乘务服务礼仪、高铁客运组织、铁路客运规章、应急能力与处置、专业技能实训等课程及实训	20平方米，主要配备售票柜台、电脑、二代身份证识别器、学生卡识别器、验钞机、对讲机、POS机等售票组织设备齐全，真实的售票系统提供支持	50
3	车站站务实 训室	用于地铁客运服务、高铁客运组织、铁路客运规章、铁路客运安检、专业技能实训等课程及实训	100平方米，1个验票区、1个安检区、1个检票区(检票口-2个自动、1个人工)，主要配备旅客服务系统、安检设备等，与高铁站设备设施配置完全一致	50
4	动车组列车 运行实训室	用于高速铁路概论、高铁行车组织、高铁客运组织、铁路运输安全管理、铁路运输地理、高铁乘务英语等课程及实训	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和高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备	50
5	形象设计实 训室	用于乘务服务礼仪、形体训练、高铁客运组织、沟通与面试技巧、乘务形象设计与化妆等课程及实训	100平方米，主要配备专业形体训练宽镜、实木地板、宽屏电视、环绕音响、视频放映机等形体训练设备和职业形象设计设备	50
6	化妆实训室	用于乘务形象设计与化妆、高铁客运乘务、地铁客运服务、沟通与面试技巧等课程及实训	100平方米，化妆台25个、化妆镜、化妆椅、护肤品及化妆品	50
7	餐饮服务室	用于高铁餐饮服务与管理、乘务服务礼仪、高铁客运组织、沟通与面试技巧、乘务形象设计与化妆等课程及实训	100平方米，全真模拟动车组餐车布局，相关设备设施配置齐全	50

8	茶艺实训室	用于茶艺、乘务形象设计与化妆等课程及实训	200平方米，各类茶叶，茶具、茶台、桌椅、沙发、屏风等	50
---	-------	----------------------	-----------------------------	----

### 3. 校外实习实训基地基本要求

具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展高铁客运乘务、高铁客运组织、铁路客运安检、高铁行车组织等实训活动，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。能提供列车员、客运员、餐服员、安检员、售票员等相关实习岗位，能涵盖当前高铁客运乘务专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数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。

表8 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实验实训基地（室）名称	功能（实训实习项目）	面积、设备名称及台套数要求	容量（一次性容纳人数）
1	长沙客运段	乘务服务作业、车站客运服务、重点旅客服务等	各型号列车及其服务设备设施、车站各服务岗位设备设施	50
2	长沙市轨道交通集团有限公司	安检作业、检验票作业、导乘服务、重点旅客服务等	车站安检、检验票等服务岗位设备设施	50
3	黄花机场	安检作业、重点旅客服务、导乘服务、厅巡服务等	机场安检、导乘等各服务岗位设备设施	50

### （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、图书及数字资源等。

#### 1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，“十二五”/“十三五”职业教育国家规划教材，如果没有“十二五”/“十三五”职业教育国家规划教材，原则上征订国家一级出版社出版的教材；若有课程改革项目形成的教学教改教材或校本教材可优先采用，禁止不合格的教材进入课

堂。建立由专业教师(占 50%)、行业专家(占 30%)和教研人员(占 20%)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用教材。

## 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。专业类图书文献包括：有关高铁客运乘务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献共 205 册，其中专业理论、技术方面的文献图书和占 35%，方法、思维方面的图书和文献占 30%，实务操作类图书和文献占 35%。

## 3. 数字资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关专业教学资源库，其中音视频素材 100G、教学课件 40 个、数字化教学案例库 100 个、虚拟仿真软件 4 个、数字教材 5 本等，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

表 9 数字资源配备情况

音视频素材 (G)	教学课件 (个)	数字化教学案例 (个)	虚拟仿真软件 (个)	数字教材 (本)
100	40	100	4	5

## (四) 教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采取适当的教学方法，以达成素质、知识、技能等三维教学目标。

专业核心课程应采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、引导文教学法、角色扮演法、头脑风暴法、思维导图法等综合教学方法，倡导以学生为主体、教师为主导的双主教学理念，因材施教、因需施教。

同时，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采

用线上线下、课内课外、虚实结合、理实结合等混合式学习方法，坚持学中做、做中学。

### （五）学习评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化。如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式；评价主体有行业、企业和社会有关方面专家的评价，课程任课教师评价，学生小组评价等；课程考核也可以采取考查方式，即理论考核与实践考核相结合，学生作品的评价与知识点以及能力的考核相结合，可采取在实际工作环境中对学生技能进行考核；注重教学全过程全方面考核，课前课中课后、线下线上等。

专业基础类课程偏重采用理论考核方式，专业核心课程偏向理论与实践相结合考核方式，综合实训类课程注重实操考核方式。理论考核应有评分标准，采用流水式评卷，并保证评分准确；实操考核应有操作标准或规范，注重评价的多元化，要体现职业素养。所有课程的最终考核，都应体现全过程性与全面性，实操考核应拍摄考核视频留存，并挑选优秀的作品用以补充专业教学资源库。

加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。课程学习的评价标准应该明确，如每个知识点及能力考核所占的比例；学生的每个阶段学习成果在本课程中所占的比例等。

### （六）质量管理

1、依据国发[2019]4号、教职成[2019]6号、教职成[2019]13号、教职成司函[2019]61号、湘政发[2020]2号等文件精神，国民经济行业分类 GB/T4754—2017，普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录(2015年)，高等职业学校高速铁路客运乘务专业教学标准，城市轨道交通乘务职业技能等级证书、列车员职业资格证书的相关要求，依据人培目标培养复合型技术技能人才，对标列车员、餐服员等

岗位的具体要求，基于列车乘务员职业技能体系、高速铁路客运乘务专业课程体系，建立高速铁路客运乘务专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、学习评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、专业及课程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。每年出具高速铁路客运乘务专业人才培养目标，相关培养标准，以及年度专业质量诊断报告。

本专业诊断与改进 8 字螺旋图如下图 1 所示，专业建设质量监控点见表 10。



图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

表 10 专业建设质量监控点(5 维 40 点)

监控维度	监控点	监控标准	监测值
1. 专业设置 (0.1)	(1) 专业设置论证报告★	≥良好	良好
	(2) 培养目标与规格	≥良好	良好
	(3) 校企合作体制机制建设	≥良好	良好
	(4) 年度专业人才市场需求调研报告★	≥良好	良好
2. 专业建设与改革 (0.25)	(5) 专业建设规划★	≥良好	良好
	(6) 课程建设规划★	≥良好	良好

	(7) 专业标准体系建设 (含专业教学标准, 专业技能考核标准及题库、毕业设计标准, 专业建设质量标准, 人才培养质量标准等) ★	≥良好	良好
	(8) 专业课程体系★	≥良好	良好
	(9) 教学组织设计★	≥良好	良好
	(10) 教学方法和手段	≥良好	良好
	(11) 实习实训项目开出率★	100%	100%
	(12) 整体项目开出率★	≥85%	85%
	(13) 专业制度体系建设 (课程管理, 教学管理, 队伍管理, 专业评估等) ★	≥良好	良好
3. 专业师资队伍 (0.25)	(14) 专业师资队伍建设规划	≥良好	良好
	(15) 专任核心课教师 (名) ★	≥3	4
	(16) 副高以上专业技术职务教师 (名) ★	≥1	2
	(17) “双师型” 教师比例★	≥70%	70%
	(18) 教师培养培训达标率	100%	100%
	(19) 平均年度发表论文与出版著作 (篇)	4	8
	(20) 平均年度在研课题与项目	3	4
	(21) 平均年度获得院级及以上成果与获奖	1	1
4. 专业教学环境 (0.25)	(22) 实训室建设规划	≥良好	良好
	(23) 生产性实训基地建设规划	≥良好	良好
	(24) 实训室数量及设备台套数★	≥良好	良好
	(25) 生产性实训基地数量	≥1	1
	(26) 专业网络平台建设	≥良好	良好
	(27) 专业图书资料 (册) ★	≥500	500
	(28) 年度生均经费投入 (元) ★	≥7000	7000
5. 专业人才培养质量 (0.15)	(29) 英语 A 级通过率	80%	80%
	(30) 计算机技能考核合格率	90%	90%
	(31) 专业技能抽查通过率★	100%	100%
	(32) 毕业设计合格率★	100%	100%
	(33) 双证书率★	≥90%	90%
	(34) 招生计划 (人) ★	≥50	80
	(35) 招生计划完成率★	≥90%	90%
	(36) 新生报到率★	≥90%	90%
	(37) 按时毕业率	≥95%	95%
	(38) 初次就业率★	≥85%	85%
	(39) 对口就业率★	≥65%	65%
	(40) 专业年度办学水平评估★	≥良好	良好

注：标★号者为湘教发（2018）39号文件必审指标。

2、完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，每学期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，落实院长、教学副院长、教研室主任、教授副教授进课堂，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。

专业教师一学期须听课评课4次，专业负责人及教研室主任听课评课不少于8次；每学期应保证有20%教师开展公开课、示范课教学活动，新教师必须实行一对一指导两年；教师若发生教学事故，不得参与当年评优评先，年度考核不高于合格等次。

3、建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况、毕业生对目前工作及岗位的评价等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。对与我院建立实习合作关系的、来我院招聘具有代表性的、毕业生较集中的等用人单位进行走访调查、校企合作交流，形成专业调查分析报告，评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、每学期专业教研组织充分利用评价分析结果有效改进专业教学，例如调整专业课程体系、优化专业课程内容，改进教学方法等，持续提高人才培养质量。

## **九、毕业要求**

本专业学生修读完成人才培养方案规定的全部课程，考核全部合格，至少修满144.5个学分(其中包括军训4学分，入学、安全、劳动教育1学分，毕业设计1学分，顶岗实习24学分)，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业。优秀毕业生原则上需获得普通话、英语三级等证书，以及至少获得1个职业技能等级证书或职业资格证书。

## **十、人才培养方案编制的有关说明**

### **(一) 学分制**

实行学分制，学生在校修业年限不得少于3年或超过6年。

## （二）“1+X”证书制度及职业资格证书

实行课证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干职业技能等级证书，我校将根据国家1+X职业技能等级证书相关要求适时调整人才培养方案。同时也鼓励学生取得职业资格证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表。

表 11 职业技能等级证书转换学分、课程表

序号	职业技能等级证书	职业技能等级证书等级及可转换的学分		职业技能等级证书可置换的专业必修课程	备注
		等级	可计算的学分		
1	城市轨道交通乘务职业技能等级证书	初级	8	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》	选取
		中级	10	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》、《应急能力与处置》	选取
		高级	12	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》、《应急能力与处置》、《沟通与面试技巧》	选取
2	城市轨道交通站务职业技能等级证书	初级	8	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》	选取
		中级	10	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客运安检》	选取
		高级	12	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客运安检》、《铁路客票销售》	选取

表 12 职业资格证书转换学分、课程表

序号	职业资格证书名称	职业资格证书等级及可转换的学分		职业资格证书可置换的专业必修课程	备注
		等级	可计算的学分		
1	列车员证	初级	8	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》	选取
		中级	10	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》、《沟通与面试技巧》	选取
		高级	12	《高铁客运乘务》、《乘务服务礼仪》、《沟通与面试技巧》、《高铁餐饮服务与管理》	选取
2	客运员证	初级	8	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》	选取
		中级	10	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客票销售》	选取
		高级	12	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客票销售》、《铁路客运安检》	选取
3	安检员证	初级	8	《铁路客运安检》、《乘务形象设计与化妆》	选取
		中级	10	《铁路客运安检》、《乘务形象设计与化妆》、《沟通与面试技巧》	选取
		高级	12	《铁路客运安检》、《乘务形象设计与化妆》、《沟通与面试技巧》、《地铁客运服务》	选取
4	茶艺师	初级	8	《茶艺》	选取

	证	中级	10	《茶艺》、《旅游概论》	选取
		高级	12	《茶艺》、《旅游概论》、《铁路运输市场营销》	选取

### （三）动态调整机制

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，会适时对课程和相关安排进行动态调整，以确保人才培养质量达到培养目标，切实符合经济社会转型升级的需要。

**调整原则：**符合学校整体的专业教学布局；符合本区域经济产业发展对各类人才的可持续需求；考虑专业师资队伍、实践教学条件的配套。

**调整步骤：**申请(由专业教学团队提出调整申请)；论证(由二级学院组建的专业建设委员会进行调研论证)；确定(论证通过后，由专业教学团队确定调整后的人培方案，明确课程体系)。

**指导意见：**注重对专业进行系统的升级改造，突出优秀教师团队的培养，提高专业整体师资力量，保障专业建设的可持续性进行；以经济社会发展需求为导向，定期开展人才需求调研，合理调整培养目标，科学设置课程体系，在加强专业技能培养的同时，夯实专业基础，提高学生就业竞争力与可持续发展能力；根据专业建设要素，研究制定科学合理的专业评估标准，定期开展专业评估，公布年度专业建设相关数据，为后续专业建设提供数据支撑；将专业建设质量与招生就业情况挂钩，以专业评估结果为依据，建立专业建设预警机制，以便及时纠正。

2020 级专业人才培养方案审批表	
专业名称：高速铁路客运乘务 专业代码：600112 所属院（部）：湘旅学院	
专业制订团队	<p>舒忠、刘青 黄煜</p> <p>李春阳 (签名)</p> <p>金晶 宋利君 湛叶娟</p>
专业建设委员会 (二级学院组建)	(二级学院委员会公章)
人才培养方案论证会 (教学工作委员会)	 <p>(教学工作委员会公章)</p>
校长办公室	 <p>(学校公章)</p>
校党委会	 <p>(校党委会公章)</p>

高速铁路客运乘务专业人才培养方案变更审批表			
20    -20    学年 第    学期			
申请学院		适用年级/专业	
申请时间		申请执行时间	
人才培养方案调整内容	原方案		
	调整方案		
调整原因			
所在二级学院（部）意见	二级学院（部）院长/主任（签字盖章）： 年    月    日		
教务处意见	负责人（签字盖章）： 年    月    日		
分管副校长意见	（签字盖章）： 年    月    日		

说明：变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份，提出变更的学院存一份）。