



长沙商贸旅游职业技术学院

CHANG SHA COMMERCE & TOURISM COLLEGE

湘旅学院 2025 级

高速铁路客运服务专业 人才培养方案

长沙商贸旅游职业技术学院

二〇二五年六月

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	3
六、课程设置及要求	8
七、教学进程总体安排	34
八、实施保障	41
九、毕业要求	54
十、附录	54

长沙商贸旅游职业技术学院
湘旅学院 2025 级高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路客运服务/500113/旅游管理专业群

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力。

三、修业年限

基本修业年限为三年。可以根据学生灵活学习需求，合理、弹性安排学习时间，原则上为 2-6 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	主要职业技能等级证书、 职业资格证书或社会认可 度高的行业企业标准举例
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)	初始岗位： 列车客运乘务 员、列车餐饮服务员、车 站客运员、高铁旅游营销 专员、旅游专列活动策划 专员； 发展岗位： 列车长、餐服 长、客运主任、营销主 管、策划主管。	城市轨道交通站务职 业技能等级证书；列 车员证、列车餐服员 证、客运员证、旅游 营销师证、旅游策划 师证、活动策划师 证。

表 2 典型工作任务

序 号	职业 岗位	典型工作任务	任务描述	职业能力分析	主要对应课程
1	列车 客运 乘务 员	1.旅客乘降组织 与安全管理。 2.车厢服务与旅 客需求响应。 3.突发情况应急 处理。 4.基于 AI 的智能 服务系统操作与 旅客数据分析。 5.银发专列全流 程服务保障及适 老化设施设备管	1.引导旅客有序乘降，核验车票信 息，维护站台与车厢秩序，利用 AI 监控系统实时预警异常情况。 2.解答旅客问询，提供行李安置、 寻医问诊等服务，针对银发专列旅 客，协助使用适老化设施，提供优 先帮扶。 3.制定并执行突发事件应急预案， 运用 AI 辅助决策系统快速获取应急 处置方案，重点保障老年旅客疏散 安全。 4.操作智能服务终端，通过 AI 分析	1.具备良好的沟通协调与 应急处理能力，能够快速 响应旅客需求，妥善处理 突发状况。 2.熟练掌握 AI 智能服务系 统操作技能，能通过数据 分析优化服务流程。 3.熟悉银发专列服务标准 与适老化设施使用规范， 具备老年旅客心理关怀与 特殊需求识别能力。 4.掌握安全管理知识，能	《铁路旅客运 输服务管理》 《铁路客运规 章》《铁路客 运安全与应 急》《旅游专 列活动策划》 《职业礼仪与 跨文化交际》 《铁路旅客运 输组织》《接 待业服务心

		理。	旅客行为数据，优化服务策略。 5.针对银发专列，协调医疗团队、老年文娱活动安排，检查车厢适老化改造细节，确保老年旅客舒适出行。	够维护车厢秩序，保障旅客乘车安全。	理》《综合生产实践项目》
2	列车餐饮服务	1.餐食供应与销售服务。 2.餐车环境维护与设备管理。 3.旅客餐饮需求个性化服务。 4.基于 AI 的餐饮销售数据分析与产品优化。 5.银发专列老年旅客适老化餐食服务与营养搭配。	1.为旅客提供餐食供应、推荐特色餐饮，使用 AI 点餐系统实现快速下单与结算。 2.保持餐车整洁卫生，检查餐饮设备运行状态，及时报修维护。 3.收集旅客餐饮反馈，针对老年旅客提供适老化餐食，满足个性化需求。 4.通过 AI 分析餐饮销售数据，结合旅客出行时段、地域特点，优化餐食种类与供应策略。 5.在银发专列上，根据老年旅客健康需求制定营养菜单，提供送餐到座服务，协助使用适老化餐具。	1.具备良好的服务意识与销售技巧，能够热情、周到地为旅客提供餐饮服务。 2.熟练操作 AI 餐饮管理系统，能通过数据分析提升销售效率与产品满意度。 3.掌握老年营养学知识，熟悉适老化餐食制作与服务标准，具备老年旅客饮食禁忌判断能力。 4.具备设备维护与环境管理能力，确保餐车安全、卫生运行。	《高铁餐饮服务》《职业礼仪与跨文化交际》《铁路客运安全与应急》《高铁旅游营销》《铁路旅客运输组织》《接待业服务心理》《综合生产实践项目》
3	车站客运	1.旅客购票、检票与引导服务。 2.候车区域秩序维护与旅客咨询。 3.重点旅客帮扶与特殊需求处理。 4.基于 AI 的车站客流分析与服务资源调配。 5.银发专列旅客进出站适老化服务与信息对接。	1.操作票务系统，引导旅客使用 AI 自助购票、检票设备，协助老年旅客完成人工购票流程。 2.维护候车区域秩序，解答旅客问询，利用 AI 监控系统实时掌握客流密度，及时疏导拥堵。 3.为重点旅客（如老年旅客）提供优先服务，协助使用无障碍通道、电梯等适老化设施。 4.通过 AI 分析车站客流数据，预测高峰时段，合理调配服务人员与设备资源。 5.针对银发专列，与列车乘务组实时对接老年旅客信息，提供进出站“一站式”帮扶，确保行程顺畅。	1.具备良好的沟通能力与服务意识，能够耐心解答旅客问询，提供高效服务。 2.熟练操作 AI 票务系统与客流分析工具，能根据数据优化车站服务资源配置。 3.熟悉车站适老化设施布局与使用方法，具备老年旅客全流程服务衔接能力。 4.掌握安全管理与应急疏散知识，能够维护车站秩序，保障旅客出行安全。	《铁路旅客运输组织》《高速铁路行车组织》《车站客运服务》《高铁旅游营销》《职业礼仪与跨文化交际》《铁路客运规章》《文旅业大数据与 AI 应用》《综合生产实践项目》
4	高铁旅游营销	1.高铁旅游产品营销推广。 2.AI 助力客群精准洞察与运营。 3.银发专列特色营销策划与执行。 4.旅游营销数据监测与策略优化。 5.适老化旅游服务宣传与推广协同。	1.围绕高铁旅游线路、专列产品，策划线上线下营销活动，利用短视频平台、旅游 APP 等推广资源，打造“银发友好型”旅游 IP，吸引老年客群及家庭游客。 2.运用 AI 数据分析工具，挖掘老年旅客出行偏好、消费习惯，构建客群画像；借助智能客服系统，及时响应咨询，优化营销话术，提升银发客群沟通效率。 3.针对银发专列，设计专属营销方案：结合老年游客需求，突出适老化改造亮点，联动社区、老年社团开展体验式营销，组织试乘活动、健康旅游讲座，增强产品吸引力。 4.监测银发客群转化率、复购率等营销数据，通过 AI 算法分析投放效	1.熟练掌握旅游营销工具（如推广平台操作、文案设计），具备线上线下整合营销能力，能精准触达银发客群。 2.运用 AI 工具进行数据分析、客群洞察，快速响应老年游客咨询需求，优化沟通与服务体验。 3.深度理解银发客群需求，擅长结合适老化改造、健康旅游等元素，策划差异化营销方案，推动专列产品落地推广。 4.基于数据监测与 AI 分析，灵活调整营销策略，具备营销效果复盘与迭代	《高铁旅游营销》《铁路旅客运输组织》《高速铁路行车组织》《车站客运服务》《职业礼仪与跨文化交际》《铁路客运规章》《文旅业大数据与 AI 应用》《综合生产实践项目》

			果，调整推广渠道与内容；定期复盘营销案例，提炼银发专列营销经验，迭代推广策略。 5.协同运营、服务团队，梳理高铁旅游适老化服务细节，制作宣传素材，在营销渠道重点展示，强化“适老化、有温度”的品牌形象。	能力，持续提升银发客群转化率。 5.跨部门协同能力强，能整合服务资源，提炼适老化服务亮点并转化为营销素材，强化品牌口碑。	
5	旅游专列活动策划专员	1.旅游专列产品全流程策划。 2.AI 驱动的专列行程智能设计。 3.银发专列适老化体验策划与落地。 4.专列活动资源整合与风险管控。 5.特色主题专列（含银发专列）迭代优化。	1.调研市场需求，策划高铁旅游专列主题，设计行程路线、站点活动、配套服务，联动景区、酒店打造“一程多站”旅游体验。 2.利用 AI 行程规划系统，结合老年游客身体条件、出行节奏，智能优化专列停靠时间、游览时长；接入健康监测 AI 设备，为银发专列游客设计安全预警、健康关怀方案。 3.聚焦银发专列，深度策划适老化体验：规划无障碍登乘流程、车厢适老化改造细节；设计老年友好型活动，协调医疗保障、专属陪护服务，保障老年游客出行安全与体验感。 4.整合铁路、景区、供应商资源，签订合作协议；运用 AI 风险预测工具，识别专列活动潜在风险，制定应急预案；统筹活动执行，协调各方资源保障专列顺利开行。 5.收集游客反馈，结合 AI 数据分析，对旅游专列产品进行迭代升级，优化适老化服务、主题活动设计，打造差异化竞争力。	1.具备旅游产品全案策划能力，精准把握市场趋势，设计特色专列主题与行程。 2.熟练运用 AI 工具优化行程设计、健康保障方案，贴合银发客群出行特点，提升产品安全性与体验感。 3.深入理解适老化服务标准，擅长从行程、设施、活动等维度，为银发专列打造专属体验，协调资源落地执行。 4.强资源整合与风险管控能力，通过 AI 预判风险，联动多方保障专列运营，快速响应突发状况。 5.基于用户反馈与数据分析，持续迭代专列产品，强化适老化、主题化优势，推动产品口碑传播。	《旅游专列活动策划》《铁路旅客运输组织》《高速铁路行车组织》《高铁旅游营销》《职业礼仪与跨文化交际》《铁路客运规章》《文旅业大数据与 AI 应用》《综合生产实践项目》

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，落实**五育融合**要求，德、智、体、美、劳全面发展。掌握扎实的科学文化基础，以及客运组织、规章、服务、智能客服技术（含 AI 应用）、适老化服务设计及相关法律法规等知识，熟悉银发专列运营与适老化改造标准。具备实施站务、乘务标准化作业，运用 AI 编制、调整日班客运计划，精准处置突发事件（含老年旅客应急场景）等能力。有科学文化水平，良好人文、信息素养、职业道德和创新精神，秉持安全第一、服务至上、艰苦奋斗、严谨认真、团结协作的安全与服务意识，养成契合铁路精神的工作作风、责任意识和奉献精神，厚植精益求精的工匠精

神。拥有较强实践、就业能力和可持续发展能力，服务湖南省“4×4”现代化产业体系中“轨道交通”“文化旅游”（聚焦旅游“行”要素，深耕银发专列等特色领域），面向铁路运输业列车乘务员、车站客运服务员等职业群，及旅游业旅游专列、旅游营销相关岗位，培养能从事铁路列车客运乘务员、列车餐饮服务员、车站客运员、高铁旅游营销专员、旅游专列活动策划专员，且擅长银发专列适老化服务、营销服务与方案设计、AI 赋能运营的高技能人才。

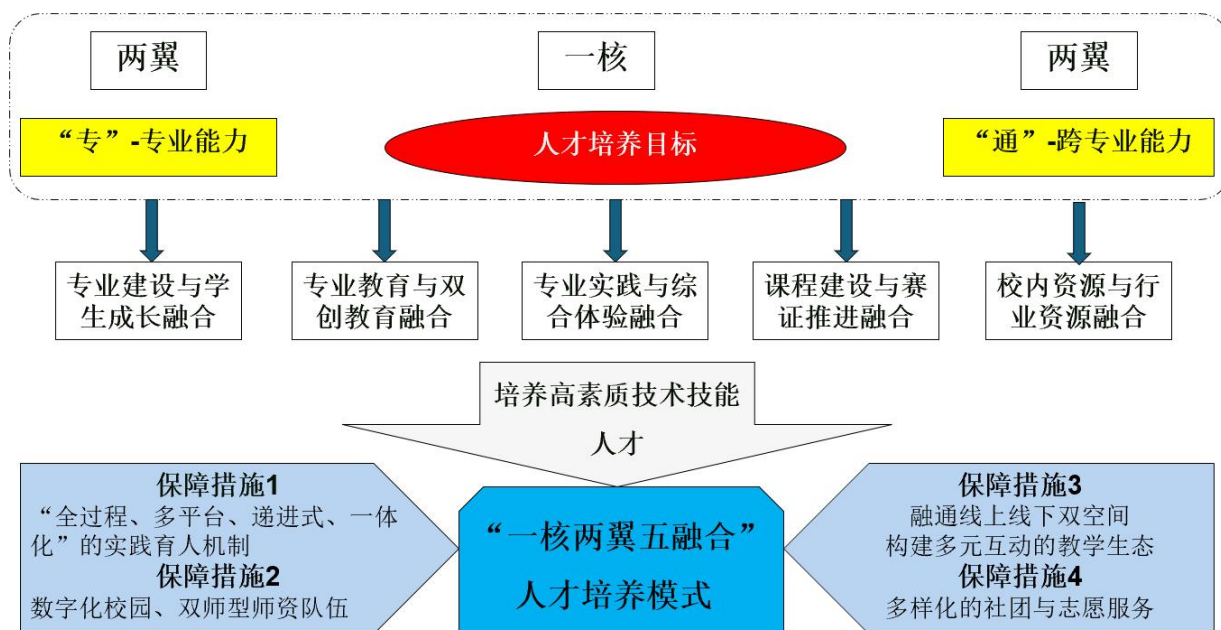


图1 “一核两翼五融合”人才培养模式

（二）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。

1.素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，践行社会主义核心价值观，厚植爱国情感与民族自豪感，助力文旅融合发展，以“交通强国”使命赋能旅游“行”要素升级。

（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，严守道德准则与行为规范；聚焦银发专列、适老化服务场景，强化社会责任感与服务老年群体的主动意识，践行“有温度”的职业担当。

（3）融入五育融合理念，树牢质量、环保、安全意识，提升信息素养（含 AI 工具应用），以工匠精神打磨旅游专列服务细节，用创新思维推动适老化改造、智能客服等场景优化。

（4）秉持勇于奋斗、乐观向上精神，具备自我管理与职业生涯规划能力；立足团队协作，强化旅游专列跨部门（铁路、文旅）协同意识，凝聚“行游融合”服务合力。

（5）拥有健康体魄、心理与健全人格，掌握运动知识技能，养成良好健身、卫生习惯；适配旅游专列服务强度，以积极身心状态应对老年旅客照护、长线服务等场景需求。

（6）积淀审美与人文素养，培育艺术特长或爱好（如老年文旅活动策划相关艺术技能），为旅游专列（尤其是银发专列）文化体验设计、适老化服务营造人文氛围。

（7）厚植奉献与助人为乐品质，严守职业素养规范，针对旅游专列（含银发专列）场景，强化对企业、同事、老年旅客等服务对象的公关与适老化服务意识，打造“老年友好型”服务生态。

（8）传承“安全优质、兴路强国”新时期铁路精神，赋能旅游管理专业群“行游融合”实践，以铁路运输安全保障旅游专列（含银发专列）出行品质，助力文旅产业发展。

2.知识

（1）掌握思想政治理论、科学文化基础及中华优秀传统文化知识，融入文旅融合、适老化服务等案例，为旅游专列（含银发专列）文化赋能、老年友好服务提供价值指引。

（2）熟悉心理健康知识与调适方法，聚焦旅游专列服务中（如老年旅客情绪安抚、长线服务心理压力等）的心理场景，强化服务者心理支持与旅客心理关怀能力。

（3）追踪涉及本专业的铁路行业规划、标准（含旅游专列、适老化改造相关规范），关注国标、国际标准动态，对标文旅产业需求，保障“行游

融合”服务合规性。

（4）熟知与本专业相关的法律法规，涵盖环境保护、安全消防、文明生产，及旅游专列（含银发专列）运营、适老化服务等特殊场景的合规要求，筑牢服务底线。

（5）掌握高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识，适配旅游专列（含银发专列）开行需求，为适老化设施集成（如车厢智能设备改造）、运输安全保障提供支撑。

（6）精通高速铁路行车组织方式与技术规章，结合旅游专列（含银发专列）开行特点（如定制化时刻表、多站点文旅衔接等），保障“行游协同”作业规范。

（7）熟悉国内外高速铁路运营组织、客流组织（含老年客流特征）及综合运输计划知识，融入旅游专列（尤其是银发专列）市场分析、产品设计逻辑，助力“行游融合”产品创新。

（8）深研铁路客运规章、高铁客运安全管理及突发应急处理知识，针对旅游专列（含银发专列）场景（如老年旅客突发疾病、适老化设施故障），细化应急处置方案与适老化服务衔接。

（9）掌握形象设计、形体塑造知识，结合旅游专列（含银发专列）服务礼仪需求（如老年旅客沟通仪态、适老化服务细节），提升服务者职业形象与人文关怀质感。

（10）精通高速铁路乘务、客运组织理论与服务知识，融入旅游专列（含银发专列）适老化改造（如车厢服务流程优化等）、文旅体验设计（如行程文化讲解等）等内容，打造“行游一体”服务体系。

3.能力

（1）具备探究学习、终身学习与可持续发展能力，适配文旅产业数字化、适老化发展趋势，掌握旅游专列（含银发专列）场景下分析、解决问题及跨部门（铁路+文旅）团队协作的技能，推动“行游融合”创新。

（2）拥有良好语言、文字表达与客户服务沟通能力，强化旅游专列

（含银发专列）场景下老年旅客沟通技巧；能阅读、翻译专业英语资料，用英语开展多元文旅服务交流，拓展“行游”国际合作。

（3）熟练运用高铁车站、售票、动车组客运服务设施设备，深度掌握智慧铁路客运系统（含 AI 工具），适配旅游专列（含银发专列）活动策划与适老化改造（如智能客服适老优化、专列场景化作业等），支撑“行游”数字化服务。

（4）擅长组织旅客进站安检、乘降等车站客运服务，针对旅游专列（含银发专列）老年旅客，优化适老化流程（如无障碍引导、优先服务等），保障“行游”首末环节体验。

（5）严格按作业程序办理售票、改签等业务，融入旅游专列（含银发专列）客运营销（如老年专属套餐、适老化服务包等）与收入管理，激活“行游”商业价值。

（6）高效组织旅客乘降、补票等列车（含旅游专列）乘务服务，针对银发专列，细化适老化服务（如全程陪护、健康关怀等），保障“行游”途中体验。

（7）精准处理旅客问询、投诉等突发应急事件，强化旅游专列（含银发专列）场景下老年旅客客伤、卫生防疫等处置能力，掌握适老化急救技能（如老年常见病应急处理等），守护“行游”安全底线。

（8）开展高铁行车组织、调度指挥，编制调整日班客运计划，聚焦旅游专列（含银发专列）定制化需求（如慢旅行时刻表、文旅站点衔接等），推进规范化站务、乘务及站车协同作业，夯实“行游融合”运营基础。

（9）适配产业数字化需求，掌握信息技术基础与专业技能，深耕铁路运输领域数字化（含旅游专列 AI 调度、适老化智能服务等），赋能“行游”数字化升级。

（10）为旅客提供餐饮、售货等安全优质服务，针对旅游专列（含银发专列）老年旅客，优化适老化服务（如健康餐食、便捷售卖等），丰富“行游”服务供给。

六、课程设置及要求

（一）课程体系

坚持立德树人根本任务，以德育为先，全面落实新时代体育、美育、劳动教育及专业数字化改造升级要求，深度融合五育融合理念。基于“以产引教、以产定教、以产改教、以产促教”标准，围绕“夯实学生专业知识，提升AI应用、适老化服务等实践能力，培养综合素质”主线开展专业调研。紧扣服务湖南省4×4现代化产业体系中“轨道交通”“文化旅游”（聚焦旅游“行”要素，深耕银发专列、适老化改造等特色领域），在深入了解专业与产业匹配度及建设现状基础上，遵循“基于产业找企业，基于企业定岗位，基于岗位选任务，基于任务组课程”思路，融入AI赋能运营、银发专列适老化服务等任务场景，设计完善以“职业能力”为导向的专业课程体系，强化实践教学，优化课程结构，提升人才培养质量，培育适配轨道交通与文旅产业，懂AI、擅银发专列适老化服务的高技能人才。

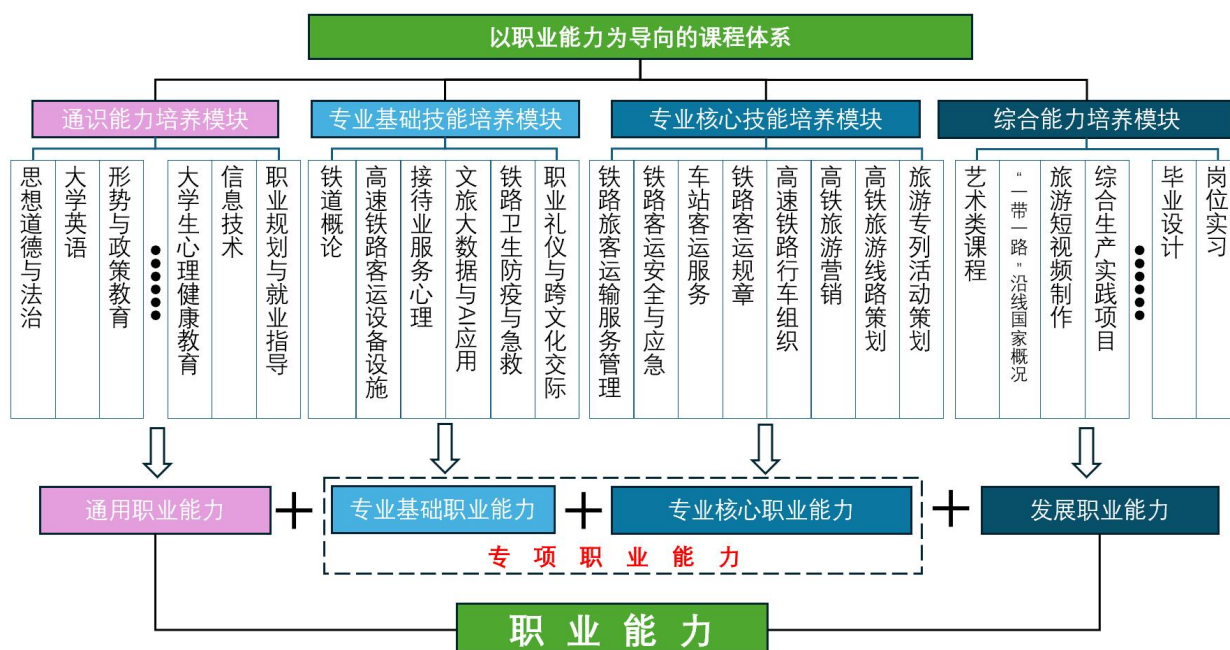


图2 以职业能力为导向的高速铁路客运服务专业课程体系框架

总体目标	培养“政治坚定、技能精湛、服务卓越”的高铁时代先锋					
核心 维度	维度	家国情怀		职业精神		文化自信
	内涵	服务国家战略、传承红色基因、践行交通强国使命		安全责任意识、精益服务标准、跨文化沟通能力		讲好中国高铁故事、传播中华文化、展现大国服务风范
	支撑课程	《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》《党史国史教育》《国家安全教育》等		《铁路客运安全与应急》《职业礼仪与跨文化交际》《高铁乘务英语》等		《中华优秀传统文化与语文》《茶艺设计与茶会组织》《“一带一路”沿线国家概况》等
融合 路径	课程类型	公共必修课	专业基础课	专业核心课	实践类课程	选修课
	融合点	例如：形势政策教育→国家铁路战略解读 劳动教育→服务岗位价值认同	例如：高速铁路客运设备设施→科技自主创新精神传承 铁路卫生防疫与急救→守护旅客健康的使命担当	例如：客运规章→法治素养养成 行车组织→团队协作精神 旅游专列策划→文旅融合创新	例如：岗位实习→工匠精神培育 毕业设计→解决行业痛点问题	例如：廉洁教育→票务诚信建设 短视频制作→中国高铁形象传播
	典型案例/载体	军事理论课融入“铁路国防运输”案例； 心理健康课强化“高压服务情境应对”训练	高速铁路客运设备设施引入“复兴号”动车组自主研发历程案例； 铁路卫生防疫与急救开展“列车突发公共卫生事件应急处置”模拟训练	旅游专列活动策划模拟“复兴号”跨境旅游专列”服务全流程； 高铁旅游营销融入“乡村振兴”主题实践	红色研学路线设计（井冈山-延安高铁线）； 防疫急救演练强化“人民至上”理念	“一带一路”主题车厢文化展示； 茶艺课服务外宾礼仪实践
保障 机制	师资建设	专业课教师+思政教师“双导师”制		铁路劳模、工匠、服务之星等进课堂		校企共建“双师型”教学团队，AI导师协助
	评价体系	思政表现纳入岗位实习、毕业设计考核		服务满意度作为岗位实习、毕业设计核心指标		建立“学生思政成长档案”，追踪职业精神发展轨迹
	资源支持	建设“高铁思政数字馆”、VR模拟跨境服务场景等		编写体现高铁服务中的中国精神校本教材		开发“红色交通线路”实践基地（如成昆铁路纪念馆、高铁智能调度中心等）

图3 专业思政设计实施图

（二）课程设置

本专业有公共基础必修课、公共限定选修课、公共任选课、专业必修课（专业基础课/专业群平台课、专业核心课、专业实践课）、专业限定选修课（专业拓展课）、专业任选课等6类课程，总共44门课。

表3 课程体系设置框架表

课程性质	课程类型		主要课程名称	备注
必修课程	公共基础必修课程（15门）		主要有思想道德与法治、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、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、职业规划与就业指导、创业基础、军事技能、军事理论、国家安全教育、劳动教育、入学教育等课程。	课程描述如表4所示
	专业必修课程	专业基础/专业群平台课程（6门）	主要有铁道概论、高速铁路客运设备设施、接待业服务心理、文旅业大数据与AI应用、铁路卫生防疫与急救、职业礼仪与跨文化交际等课程。	课程描述如表5所示
		专业核心课程（8门）	主要有铁路旅客运输服务管理、车站客运服务、铁路客运安全与应急、铁路客运规章、旅游专列活动策划、高速铁路行车组织、高铁旅游线路策划、高铁旅游营销等课程。	课程描述如表6所示
		专业实践课程（4门）	主要有第二课堂社会实践活动、综合生产实践项目、岗位实习、毕业设计等课程。	课程描述如表7所示
选修课程	公共限定选修课程（4门）		主要包含廉洁文化教育、艺术类课程、中华优秀传统文化与语文，党史国史教育等课程。	课程描述如表8所示
	公共任选课程（1门）		通识教育课程。	课程描述如表8所示

	专业限定选修课程 (专业拓展课) (4门)	主要有专业拓展课高铁乘务英语、铁路旅客运输组织、“一带一路”沿线国家概况、列车餐饮服务等课程。	课程描述如表 9 所示
	专业任选课程 (2 门, 四选二)	主要有茶席设计与茶会组织、旅游短视频制作、红色研学产品设计与实施、入境旅游接待实务等课程, 本专业学生四选二即可。	课程描述如表 9 所示

表 4 公共基础必修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	思想道德与法治	素质目标：增强对马克思主义、共产主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴的信心；养成积极进取的人生态度；培育爱国主义情怀和改革创新精神；培育社会主义核心价值观；提升思想道德素质和法治素养，立大志、明大德、成大才、担大任，努力成为堪当民族复兴重任的时代新人。 知识目标：掌握新时代的内涵和要求；树立科学世界观、人生观和价值观；把握中国精神的内涵和新时代爱国主义的要求；掌握道德的起源和功能，道德的传承和发展等思想道德理论知识；掌握法律的含义、法律的运行、习近平法治思想、宪法的权威与实施、中国特色社会主义法治体系、法治中国、法律权利和义务、法治思维的含义和特征等法律基础知识。 能力目标：能正确掌握人生航向；能正确处理理想与现实的关系；具有正确的道德认知、判断和践行能力；践行社会主义核心价值观；能用法治思维分析和处理问题；全面提高分析问题与解决问题的能力以及自主学习能力。	由世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观等内容构成；主要包括人生价值、理想信念、民族精神、时代精神、社会公德、职业道德、家庭美德、网络安全、国防安全观以及法律概念、法律程序、习近平法治思想、宪法、法律制度等。	课程性质：公共基础必修课。 教学场地：多媒体教室和课外实践教学场所。 教学方法：采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为 60%，终结性考核为 40%。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	素质目标：提升思想政治理论素养，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；自觉拥护中国共产党的领导，培养家国情怀和国际视野，努力成为担当民族复兴大任的时代新人。 知识目标：掌握马克思主义中国化的历史进程、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容。 能力目标：具有运用马克思主义基本立场、观点和方法，全面、客观地认识和分析社会现象的能力；运用辩证唯物主义和历史唯物主义的方法剖析问题，结合所学专业提供解决问题的方案的能力。	包括马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果、毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观等内容。	课程性质：公共基础必修课。 教学场地：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。 教学方法：用专题教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为 60%，终结性考核为 40%。

3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	素质目标：坚持习近平新时代中国特色社会主义思想的指导地位，增强对新时代中国特色社会主义的政治认同、思想认同、情感认同，理性地认识中国特色社会主义所处的历史阶段和历史方位，坚定走中国特色社会主义道路的的决心和信心。 知识目标：全面、准确地掌握并理解习近平新时代中国特色社会主义思想的形成发展过程和主要内容；理解习近平新时代中国特色社会主义思想是当代中国马克思主义、21世纪马克思主义。 能力目标：能运用习近平新时代中国特色社会主义思想基本立场、观点和方法，全面、客观地认识和分析社会现象；能够正确认识到坚持和发展中国特色社会主义，是改革开放以来我们党全部理论和实践的鲜明主题，也是习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义；能认识到只有社会主义才能救中国，只有坚持和发展中国特色社会主义才能实现中华民族伟大复兴。	包括习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位、坚持和发展中国特色社会主义的总任务、“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局、实现中华民族伟大复兴的重要保障、中国特色大国外交、坚持和加强党的领导等内容。	课程性质：公共基础必修课。 教学场地：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。 教学方法：采用专题教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为60%，终结性考核为40%。
4	形势与政策教育	素质目标：1.牢固树立“四个意识”，增强“四个自信”，增强学生对实现中华民族伟大复兴的信心信念和历史责任感；2.培养学生知行合一、协同配合、学以致用能力，塑造“诚、勤、信、行”和“有理想、有道德、有文化、有纪律”融于一体的新时代大学生。 知识目标：1.掌握形势与政策问题的基本理论和基础知识，科学分析形势发展变化规律等；2.掌握并正确理解党的路线方针政策的基本内容，正确理解党的基本路线，重大方针和政策；3.增强对国内外政治、经济、文化、科技等各个领域的动态了解。 能力目标：1.把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断和正确决策上，把握正确的世界观、人生观和价值观，提高分析问题和解决问题的能力；2.推动党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑，提高学生的逻辑思维能力与自主学习能力；3.正确认识世界和中国发展大势，正确认识时代责任和历史使命，提高对错误思潮的鉴别和抵御能力。	围绕加强党的建设、经济形势、涉港澳台事务、国际形势四部分每学期更新教学内容。	课程性质：公共基础必修课。 教学场地：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； 教学方法：采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法； 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为60%，终结性考核为40%。

5	大学生心理健康教育	素质目标：立德树人，育心育德，提高学生心理素质；健全完整人格，开发个体潜能，减少心理困惑，培养乐观积极的心理品质，促进全面、健康发展，同时注重不同职业类型的个体的健康心理塑造，符合未来社会对职业人才素质的心理健康方面的要求。 知识目标：熟知心理健康的要点，了解自身心理发展与人格等特点，正确认识自我，学会情绪调节的方式，熟悉正确认识挫折失败、生命教育，学会正确的交往观、恋爱观，加强职业教育中的心理问题培养，学会在工作中发现心理问题，解决问题。 能力目标：提升学生能独立思考、管理情绪、有效处理人际关系，能适应社会、提升自我成就等；能自省、自尊、自信、自律、自强，促进身心全面发展。有针对性地讲授心理科学与心理健康的基本知识和维护心理健康的基本技能和技巧，树立高职学生的心理健康意识，认识与识别心理异常现象，学会调整自己的心理状态与情绪问题。同时为将来不同职业类型学生走入社会营造良好的心理健康环境。	包括入校环境改变与心理适应、心理健康要点、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、压力处理和应对、挫折教育专题、面对挫折与失败的应对实操训练、抗压训练、大学生常见心理障碍与防治、生命教育，人际交往内涵，沟通技巧；大学生人际交往实例培训、恋爱观念与成人教育培养、心理问题求助方式；针对不同专业，开设沟通技巧实操培训等内容、不同职业工作人员心理特点专题、旅游心理学、消费心理学、服务意识心理学以及接待业专业心理学等职业教育心理培养专题内容。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：全面推进健康中国建设，培育学生理性平和的健康心态，加强人文关怀和心理疏导，坚持育心与育德相结合，坚持培养学生自尊自信，积极向上的健康心态，促进学生心理健康素质的提升。注重心理健康知识教育的全覆盖，全程关注学生心理健康，聚焦关键时期，全方位渗透，满足学生不同阶段的心理成长需求，加强本课程的心理育人功能，助力学生心理成长。 教学场地：多媒体教室和课外实践教学场所。 教学方法：采用讲授法、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：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
6	体育	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：能有良好的行为习惯，形成健康的生活方式，具有健康的体魄。	包括基础模块与拓展模块。 分别为：篮球、足球、排球、健美操、武术、跆拳道、网球、羽毛球、乒乓球、散打、飞盘、八段锦、舞龙、舞狮、体育舞蹈等。 理论课：裁判法、急救与急救、心肺复苏术、创伤急救基本技术等。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：为完成“立德树人”根本任务，充分发挥体育课程教学的德育功能与价值引领，把培育和践行社会主义核心价值观渗透于体育课程教学中。 教学场地：田径场、篮球场、室内场地。 教学方法：采用任务驱动法、项目教学法、小组讨论法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

7	大学英语	素质目标：培养学生具备职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善能力，培养具有中国情怀与国际视野，在日常生活和职场中能用英语进行有效沟通的高素质技术技能人才。 知识目标：掌握 2300-2600 个常用英语单词、300 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、交流、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，提升跨文化交际能力，坚定文化自信。	主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能和语言学习策略。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：以落实“立德树人”为根本任务，以突出“民族文化自信”为宗旨，将思政教学融入英语语言学习之中，助力学生感受中华古典文化情怀与新时代奉献精神，引导学生不忘本来、吸收外来、面向未来，更好构筑中国精神、中国价值、中国力量，向世界介绍中国，弘扬中华文化。 教学场地：多媒体教室。 教学方法：情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法。 考核评价：以过程考核为主，形成性评价与终结性评价相结合，注重考核学生的能力、素质等内容。其中过程性考核占 50%，其他考核占 50%。
8	信息技术	素质目标：具备信创意识、计算思维、数字化创新与发展、人工智能等四个方面的素质。 知识目标：了解人工智能基本概念，掌握 AI 技术在各个场景的应用，掌握信息检索的途径、方法和步骤、搜索引擎的工作原理和类型，掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的基础知识。 能力目标：通过掌握的常用工具软件以及新一代信息技术代表人工智能技术，能在日常生活、学习和工作中综合运用新一代信息技术，人工智能解决实际问题，具备独立思考和主动探究能力，拥有团队意识和职业精神，为学生职业能力的持续发展奠定基础。	Windows 操作系统使用、信息资源检索、WPS Office 文字处理、WPS Office 表格处理、WPS Office 文稿处理、AI 开发语言 Python 编程、AI 大模型技术应用、AI 机器学习、计算机视觉、AI 自然语言处理、AI 智能文档处理。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：以信息素养和人工智能伦理培养为目标，以人工智能典型生活应用场景为载体，通过“教师示范-学生模仿-独立实践”三阶段的教学做一体，持续训练学生从学会，会做到做精的过程中让学生沉浸过程，享受成果，不断培养学生爱岗敬业、精益求精、专注执着、科技创新的数智工匠精神。 教学场地：多媒体机房。 教学方法：通过信息技术和人工智能典型案例为驱动，采用任务驱动、教学做一体化等教学法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中，过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。
9	职业规划与就业指导	素质目标：通过理论教学与案例引导，帮助学生树立科学职业观，培育奋斗精神与责任意识，形成主动选择、积极进取的职业心态，为终身职业发展奠定思想基础。 知识目标：系统传授生涯规划理论、职业趋势分析方法，深度解析就业政策、市场形势及企业用人需求，强化就业权益保护与本地就业路径认知，提升学生职业决策的	课程聚焦自我认知与就业实战，通过专业测评解析个人兴趣、性格、技能，结合行业调研明确职业方向；系统传授简历优化、面试应对等技巧，并	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：让学生树立把个人发展与国家需要、经济社会发展趋势相结合，培养学生主动心、责任心、诚信、团队精神，提升做人、做事、学习的良好习惯和素养。 教学场地：多媒体教室、生涯规划实训室、招

		科学性与前瞻性。 能力目标：运用专业测评工具与生涯访谈技术，助力学生精准自我认知与职业定位，训练简历制作、面试沟通等核心求职技能，最终实现从职业规划到岗位获取的全链条能力突破，助力高质量充分就业。	强化就业权益保护意识，助力学生实现高质量就业。	聘实训室、智慧职教 MOOC 学院平台。 教学方法：采用小组教学、游戏教学、案例教学、课程平台等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
10	创业基础	素质目标：主动适应区域经济社会发展需要的责任意识、引领行业发展所需要的“敢闯”的精神。具体培养学生“树情怀、勇担当、善合作”的品质和“敢为先、奋力拼搏、乐奉献”的精神。 知识目标：掌握开展创新创业活动所需要的“会创”的知识。具体是掌握创新的基本方法，理解创业者成长、创业团队组建、创业机会识别、创业项目选择、创业资源管理、商业模式设计、创业计划撰写和创业项目运营等内容的基本特点和内涵。 能力目标：形成“创优”的潜质。具体是能运用创新的方法，能组建创业团队，能选择创业项目选择和资源，能分析并创新商业模式，能撰写商业计划书，能参加商业路演，能实现一段创业实践经历。	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、商业模式设计、创业计划书撰写、商业路演、新企业创办、新开办企业管理与运营。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：以“在创新创业中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品质”为主线，以大学生创新创业“七个一”为核心，即政策、基金、孵化、导师、课程、典型、宣传，全方位为大学生创新创业保驾护航，培养“树情怀、勇担当、奋力拼搏、敢为先、善合作、乐奉献”六大素养，激活创业基因、锤炼创业品质、点燃创业梦想。 教学场地：多媒体教室、智慧职教 MOOC 学院平台、创新实训中心、创业孵化基地、企业经营现场 教学方法：案例教学、小组讨论教学、实地调研、创新创业比赛实战教学、专家讲座、理论教授、角色扮演、游戏教学法、商业路演实训室 考核评价：课程考核采用终结性考核和过程考核等相结合的方法，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
11-12	军事理论和军事技能	素质目标：弘扬爱国主义精神、增强国防观念、培养国家安全和忧患危机意识，传承红色基因、提高学生综合国防素质。 知识目标：了解中国国防、国家安全、国际战略格局的现状和发展趋势、军事高科技对军事变革和军队建设的影响等相关军事基础理论知识。 能力目标：能自觉履行国防义务，能进一步认清极端主义、分裂主义和恐怖主义等三股恶势力的性质及其危害，能认清我国的维稳、反恐、安边形势的严峻和任务的艰巨性，自觉维护社会稳定和民族团结。	包括军事理论和军事技能两部分。 军事理论：中国国防、国家安全、军事思想、现代战争、信息化装备。 军事技能：共同条令教育与训练、射击与战术	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：以习近平强军思想和习近平总书记关于教育的重要论述为遵循，全面贯彻党的教育方针、新时代军事战略方针和总体国家安全观，围绕立德树人根本任务和强军目标根本要求，着眼培育和践行社会主义核心价值观，以提升学生国防意识和军事素养为重点，为实施军民融合发展战略和国防后备力量建设服务。 教学场地：多媒体教室、田径场。 教学方法：采用讲授法、混合式教学法、仿真

			训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。	训练法、模拟教学法等教学方法。 考核评价： 采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。 《军事理论》教学时数 36 学时，记 2 学分； 《军事技能》训练时间 3 周，168 学时，记 2 学分。
13	国家安全教育	素质目标：具备安全第一的意识；具备积极正确的安全观；理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当；树立健康的饮食观和食品安全意识。 知识目标：牢固树立和全面践行总体国家安全观，落实 2020 年 10 月教育部印发的《大中小学国家安全教育指导纲要》；了解安全基本知识，了解突发公共安全与灾害的自我保护知识、相关的食品安全问题分类知识。 能力目标：通过国家安全教育课程，使学生在日常的学习生活中，自觉养成维护国家安全的良好习惯。掌握必要的安全行为和知识技能，能够有效保护自我。能分辨垃圾食品与有毒食品。	包括：落实教育部印发的《大中小学国家安全教育指导纲要》，将国家安全意识转化为自觉行动。人身、财产、突发公共安全与灾害教育。分辨垃圾食品或者“三无”食品等内容	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：国家安全教育纲要要求全面增强大中小学生的国家安全意识，提升维护国家安全能力，为培养社会主义合格建设者和可靠接班人打下坚实基础，这就是“课程思政”的理论依据和行为指南，课程将思政教育贯穿于全过程。通过国家安全教育，使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，牢固树立国家利益至上的观念，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力，通过以点带面的方式形成全课程育人、全员育人的新格局。达到价值塑造、思想引领、知识促进、能力培养、行为动员的教学效果，激发了同学们的爱国主义热情和使命担当精神并以实际行动捍卫国家安全。 教学场地：多媒体大教室、音乐报告厅、实训室、宿舍、食堂。 教学方法：采用专题讲座的形式，运用讲授法、演示法、案例教学法等教学方法。 考核评价：以过程性考核为主，采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
14	劳动教育	素质目标：具备诚实守信、勤奋踏实、爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精的职业素质。遵法守纪、崇德向善、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。具备劳动精神、劳模精神、工匠精神和创新思维；具备节能节水、爱护环境、维护无烟校园等绿色环保意识。	包括劳动价值观，劳动光荣，好逸恶劳可耻；社会制度正义，反对和逐步消除劳动异化，鼓励受教育者追求“按劳分配”的社会主义分配原则与社会	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：培养学生正确的劳动价值观；提升学生的责任感、荣誉感；继承中华民族勤俭节约、敬业奉献的优良传统。 教学场地：多媒体大教室、音乐报告厅、实训室。

		知识目标：了解党和国家一系列方针政策和政治理论；熟悉跟自身相关的法律法规常识和公民基本道德规范；掌握劳动精神、劳模精神和工匠精神的内涵；无烟校园建设以及绿色生态校园建设的基本知识。 能力目标：能养成良好的劳动行为习惯、能通过劳动教育弘扬劳动精神、形成良好的劳动习惯和积极的劳动态度，切实体会到“生活靠劳动创造，人生也靠劳动创造”的道理。具有社会责任感，促进全方面发展。能为无烟校园和绿色生态校园建设做出自己的贡献。	制度正义；现代教育观，教育与生产劳动相结合，培育具有自由个性的全面发展的人；树立大学生健康的劳动观，开展生态文明、节能节水节粮、垃圾分类、无烟校园爱护环境等绿色教育。	实践场地：校园、教室、宿舍、食堂等。 教学方法：采用理论讲授和实践操作的形式，运用讲授法、演示法、实践操作法等教学方法。 考核评价：采用过程性考核，占比 100%，主要聚焦学生劳动生活的全过程，通过导师讲座与学生校园劳动、寝室劳动、社会实践、专业服务、实习实训等方式开展劳动理论与实践教育，将劳动精神、劳模精神、工匠精神与专业有机融合。
15	入学教育	素质目标：具有良好的职业道德和专业素养、具备良好的工匠精神、具备专业认同感、行业自信心和社会责任感。 知识目标：了解学校、二级学院的发展情况、了解专业的办学现状，了解行业领域及发展趋势、了解岗位的能力要求等 能力目标：能够正确认识大学，实现角色转换；能做好本专业的学习和发展规划。	包括校史校情、专业发展情况、本行业发展现状和未来趋势、本专业所需要的岗位能力和职业素养等内容。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：通过校史校情和专业发展宣讲，引导新同学尽快适应校园环境，树立爱校荣校情怀，增强商贸服务和敬业爱业意识，鼓舞和激励同学们成为德智体美劳全面发展的时代新人。 教学场地：多媒体大教室、实训室等。 教学方法：采用邀请企业专家讲座等丰富多彩的形式，运用讲授法、演示法、案例教学法等教学方法，将立德树人贯穿课程教学的全过程。 考核评价：采取过程性评价（占 60%）和终结性评价（占 40%）相结合的方式。

表 5 专业基础课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	铁道概论	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：掌握高速铁路的基本定义，掌握高速铁路线路、车站、列车、供电系统、信号控制系统、通信系统等的基本知识，掌握高速铁路行车、客运组织与服务的基本知识及基本技能，掌握我国高速铁路建设的基本情况及其未来的发展。 能力目标：能识别高速铁路系统常见的设备设施，能理解并读懂运行图信息，能对客运服务中常见问题和	本课程主要包括国内外高铁发展概况、高速铁路线路、车站、动车组、高速铁路牵引供电系统、信号与控制系统、通信系统、高速铁路运输组织、客运组织与服务等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：增强民族自豪感、自信意识、环保意识、家国情怀等，树立正确的思想政治意识，培养工匠精神、创新意识。 教学场地：多媒体教室、旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法：采用任务驱动、头脑风暴法等教学方法。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占

		突发状况进行初步的处理，具有良好的搜索、分析、整理和沟通能力。		比 60%。
2	高速铁路 客运设备 设施	素质目标：以五育融合为指引，具备依规作业、吃苦耐劳、团结协作的职业素养，厚植安全第一、服务至上理念，强化对银发专列适老化服务的责任意识，用精益求精的态度践行高铁客运服务，传递人文关怀。 知识目标：了解动车组列车研发历程、技术特点及构成；掌握动车组列车设备设施（含适老化改造设施）类型、用途，服务设备设施操作要点；熟悉 AI 智能客服、客流分析等技术在高铁客运（含银发专列场景）中的应用逻辑与基础原理。 能力目标：能识别各类高速铁路客运设备设施（含银发专列适老化设备），会使用、保管服务设备设施；借助 AI 工具分析旅客需求（侧重银发客群），精准响应适老化服务诉求，灵活应对专列运营中设备与服务协同问题。	本门课程主要包括动车组列车发展历程、技术特点、结构构成、服务设备设施、安全应急设备设施等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：增强团结协作意识、创新意识、民族自豪感、自信意识。 教学场地：多媒体教室、旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法：采用任务驱动、头脑风暴法等教学方法。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
3	接待业服 务心理	素质目标：确立准确的职业道德和社会责任感，遵纪守法开展接待服务与营销工作；培养学生必备的自信心，培养学生的文化认同和爱国情怀，增强文化自信，具备接待服务业所需的职业心理品质。 知识目标：掌握接待业消费者心理过程一般规律、消费者的需要和动机类型；理解接待业消费者态度与决策理论模型；理解不同消费者个体和群体的心理与行为差异原理，掌握餐旅会行业基本的营销策略和方法。 能力目标：能够针对不同消费对象识别其消费需要和动机；学会一整套能说服消费者改变消费态度的方法；能运用基于决策的消费心理与行为原理拟定或设计简单的策划方案；能理解、预测并有效管理服务提供者与顾客双方的心理状态与行为，最终提升顾客满意度、忠诚度及服务团队效能。	主要包括酒餐饮、旅游、会展、酒店、高铁客运服务行业的客人感知、需要、情绪情感、个性、跨文化沟通障碍与技巧、文化敏感度培养及心理保健等内容。	课程性质：专业群平台课。 课程思政：引导学生掌握接待业服务心理学知识,用心打磨对客心理服务技能,做专研服务艺术的行业工匠。培养学生良好的职业服务意识和心理,树立为人民服务的理想信念,帮助学生形成正确的服务价值观。 教学场地：校内多媒体教室，辅以校外实习实训基地。 教学方法：主要采用探究式教学、情境教学、案例教学、任务驱动教学等教学方法。 考核评价：课程考核采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中过程性考核占 40%，终结性考核占 60%。

4	文旅业大数据与AI应用	素质目标：培养学生具备文旅产业数字化转型的前瞻意识，树立“数据驱动决策”的现代管理理念。培育学生遵循数据伦理规范，在数据采集、分析和应用中恪守职业操守和法律法规。塑造学生团队协作精神，提升在文旅数字化项目中的沟通协调与跨部门合作能力。 知识目标：系统掌握文旅大数据的基本特征、技术架构和典型应用场景。深入理解人工智能技术在智慧景区、数字营销、服务优化等领域的创新应用模式。熟悉行业主流数据分析工具（如 Excel、Power BI）和基础 AI 技术框架的操作原理。 能力目标：能够运用数据采集工具完成文旅业务数据的规范化处理与分析。具备基于数据分析结果提出运营优化建议的实务能力。能够设计简单的智慧文旅解决方案，并评估其可行性。	本门课程主要包括文旅数字化变革趋势、大数据技术体系、数据分析方法、AI 应用场景、行业实践案例、数据合规管理等内容。	课程性质：专业平台课。 课程思政：以信息素养、大数据思维和人工智能伦理培养为目标，培养学生爱岗敬业、精益求精、专注执着、科技创新的数智工匠精神。 教学场地：文旅数字化实训室。 教学方法：采用“理论讲授+仿真实训+企业案例”三位一体的教学方法。 考核评价：实施项目化考核：个人作业：数据清洗报告（20%）；团队项目：智慧文旅解决方案设计（40%）；综合测试：实务案例分析（40%）。
5	铁路卫生防疫与急救	素质目标：以五育融合为核心，培养良好心理素质，塑造爱岗敬业、团结协作的职业品格，强化“安全第一、服务至上”理念，在银发专列服务中践行人文关怀，形成适老化服务责任意识与奉献精神。 知识目标：了解高速铁路医护急救基础知识，掌握列车常见病症处理及救护方法；熟悉 AI 辅助急救决策系统应用逻辑，学习银发专列老年旅客突发健康状况应对策略，掌握适老化急救设备（如无障碍担架、便携式血氧仪）使用原理。 能力目标：能够运用 AI 辅助系统识别旅客健康风险，对创伤进行止血、包扎、固定等现场救护；针对银发专列老年旅客，可熟练使用适老化急救设备，快速响应突发健康需求，协同列车智能监控系统完成紧急医疗资源调配与处置。	本门课程主要包括高速铁路医护急救基础知识；心肺复苏、创伤现场救护、列车上常见病症处理等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：树立生命至上意识，提升责任担当素养，增强团队协作意识，树立人文关怀理念，践行仁爱思想。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法：采用任务驱动法、演示法、练习法等多种教学方法。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。

6	职业礼仪与跨文化交际	素质目标：有良好的国学素养，并熟知中西方礼仪差异；有良好的亲和力，沟通力，协调力，合作力；有爱心、责任心和良好的抗挫折力及应变能力；身心健康，内外兼修、乐活、乐学、乐业。 知识目标：熟悉职业礼仪的中西方差异；掌握塑造职业形象的原则和方法；掌握社交礼仪、会议礼仪的基本方法和技巧；掌握中西方餐饮礼仪的基本原则和方法；熟悉中国主要客源国的民俗礼仪与禁忌；掌握必备的宗教礼仪。 能力目标：能够针对职业岗位进行自我形象设计和管理；能够熟练运用 AI 工具检索客情、工作场景共性规律；能够根据客情灵活运用恰当的职业礼仪营造和谐的人际关系；能够得体地组织和实施餐饮、旅游、会展、酒店、高铁客运服务等行业的拜访、接待、宴请、会务等商务活动；能够灵活、得体地完成宗教人士、外宾等人群的就接洽工作。	对接餐饮、旅游、会展、酒店、高铁客运服务行业职业岗位技能需求，本课程主要包括走进职业礼仪、塑造职业形象、有“礼”赢在职场，深谙餐饮礼仪四个项目。	课程性质：专业群平台课。 课程思政：通过 AI 赋能背景下，对社交、会议、餐饮、民俗等礼仪的学习，通过对中西方在礼仪和文化上的差异，引导学生坚定的树立文化自信，通过文化润物细无声，增强学生的“五个认同”。 教学场地：智慧教室、中、西餐智慧餐厅、高铁乘务实训室、酒店实训室。 教学方法：采用理实一体化，“训、战、赛、创”项目化教学模式，“引导激发爱”快乐五环教学法。 考核评价：课程采用自评、团队互评、教师评价、校企导师评价相结合的全程多元考评方式，其中过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
---	------------	--	---	--

表 6 专业核心课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	铁路旅客运输服务管理	素质目标：以五育融合为导向，塑造严谨规范的职业态度，强化遵章守纪、公正细致的职业素养；通过 AI 模拟应急实训，提升突发状况下的快速反应与灵活应变能力；聚焦银发专列服务场景，深化服务意识与人文关怀，在适老化服务实践中传递温暖与责任。 知识目标：掌握客运乘务组织原理与流程，熟悉铁路运输法规制度；了解 AI 辅助客运管理系统的应用逻辑，掌握银发专列适老化服务规范及设备使用标准；精通客运记录编制、电报拍发等业务流程，学习 AI 健康监测、智能应急响应系统在老年旅客救护中的应用知识。 能力目标：运用 AI 工具优化乘务组织与服务协调，保障列车高效运行；依托智能票务系统与法规数据库，精准处理旅客违章行为；熟练完成客运业务操作，结合 AI	本门课程主要包括客运乘务组织、违章使用乘车证、旅客违章携带物品的处理、列车编制客运记录、列车拍发铁路电报、动车组列车应急处理实训、铁路红十字救护与伤害处理实训、实名制挂失补车票的处理、重点旅客服务实训、票价计算训练等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：树立为旅客服务宗旨，明确铁路运输服务社会价值，培育爱岗敬业精神；强化责任担当与法治观念，依法履职维护运输秩序；弘扬人道主义，在救护与重点旅客服务中践行社会主义核心价值观。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测

		数据分析优化服务流程；在银发专列服务中，灵活运用适老化设备，协同智能急救系统妥善处置老年旅客突发状况。		试占比 60%。
2	车站客运服务	素质目标：以五育融合为引领，培养严谨细致、耐心负责的职业态度，通过 AI 模拟高铁地铁售检票作业，强化数据核对精准度与服务效率；在银发专列适老化服务场景演练中，提升团队协作与沟通能力，深化人文关怀意识；依托智能应急系统模拟投诉与安全突发状况，增强抗压及应急处理能力。 知识目标：系统掌握 AI 赋能的高铁、地铁票务系统知识，包括智能售检票架构、票务政策法规；熟悉适用于银发专列的安检设备智能识别原理与适老化安检流程；深入了解车站智能客运设备设施功能，学习银发旅客个性化服务、投诉处理的理论依据，掌握适老化改造设备操作规范。 能力目标：熟练操作 AI 票务系统，高效完成售票、检票等业务，运用数据分析优化服务流程；灵活使用智能安检设备，精准识别违禁物品，针对老年旅客提供适老化安检服务；依托车站智能客运设备，为特殊旅客定制服务方案，借助 AI 辅助工具妥善处理投诉，保障车站运营秩序与旅客安全。	本门课程主要包括高铁售检票作业、地铁售检票作业、安检工作流程及岗位职责、值机检查、人身检查、开包检查、车站客运设备设施的使用、特殊旅客服务、投诉服务，安全服务等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：树立正确职业价值观，理解车站客运服务意义，培养爱岗敬业、服务人民的奉献精神；强化责任担当，自觉履职维护行业形象；增强法治与诚信意识，依法依规工作，践行社会主义核心价值观。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%（采用实操考核方式进行）。
3	铁路客运安全与应急	素质目标：以五育融合为引领，培养严守作业纪律、强化安全责任的职业操守，在银发专列适老化服务实践中锤炼敬业精神与团队协作能力；通过 AI 模拟应急场景训练，提升抗压能力与心理调适水平，塑造兼具人文关怀与安全意识的职业品格。 知识目标：掌握高速铁路运输安全管理体系，熟悉 AI 赋能的智能安全监测系统原理；深入了解银发专列适老化安全设施（如防滑装置、紧急呼叫系统）的设计规范与使用标准；学习基于 AI 算法的客运突发事件风险预判模型，以及针对老年旅客的安全风险预防策略。 能力目标：运用 AI 智能监测系统识别高铁旅客运输安全隐患，制定精准防控措施；针对银发专列，熟练操作	本门课程主要包括高速铁路运输安全管理概况，高速铁路客运突发事件安全管理与应急处置等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：培养学生的责任意识，树立安全第一、以人为本的观念，增强团队协作意识，培养工作中的法治观念。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测

		适老化安全设备，高效处置老年旅客突发状况；结合 AI 应急决策系统，快速响应客运突发事件，协调各方资源完成应急处理，保障旅客生命财产安全与列车运行秩序。		试占比 60%。
4	铁路客运规章	素质目标：以五育融合为指引，培养严谨细致、认真负责的职业态度，通过 AI 模拟运价计算与乘车证办理，强化数据精准度与流程规范性；在银发专列适老化服务场景中，提升沟通协调与应变能力，妥善处理老年旅客票务需求；坚守规则意识与职业操守，严格遵循铁路客运规章，确保业务处理公平公正。 知识目标：掌握 AI 赋能的铁路客运运价智能计算系统及政策规定，熟悉银发专列适老化票务规则；了解旅客乘车全流程业务规范，学习老年旅客优先购票、改签等便利政策；掌握携带品智能安检识别标准及行李辅助规定，熟悉铁路职工乘车证 AI 审核流程与管理办法。 能力目标：熟练操作 AI 票务系统，高效完成购票、退票等业务，精准计算各类客运运价；运用智能安检数据，规范处理旅客携带品超规问题；针对银发专列老年旅客，提供优先票务服务与适老化引导；通过 AI 辅助审核，严格办理铁路职工乘车证业务，为旅客和职工提供精准业务指导。	本门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。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：树立为旅客服务宗旨，认识铁路客运社会责任，兼顾规章执行与人文关怀；强化法治与纪律意识，依规履职维护行业形象；培养爱岗敬业精神，从规章执行中感悟使命担当，激发奉献铁路事业的热情。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：采用讲授、案例教学、情景模拟教学、任务驱动教学、小组合作学习等多种教学方法综合应用。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
5	旅游专列活动策划	素质目标：以五育融合为导向，树立“以游客为中心”的服务理念，强化职业责任感与人文关怀意识。在银发专列服务实践中，提升文化敏感度与创新思维，挖掘适老化旅游的文化内涵。通过 AI 模拟项目与团队协作训练，增强沟通协调能力，持续提升专业竞争力。 知识目标：掌握 AI 赋能的旅游专线策划趋势、政策法规及市场模式，熟悉银发专列适老化服务标准与政策支持。理解旅游专线策划核心要素，包括基于 AI 数据分析的主题定位、适老化线路规划、资源整合及成本预算。精通旅游专线智能营销推广、客户关系管理及风险	本门课程主要包括列车活动方案设计模块、旅游专列主题列车设计模块、线路+主题+活动设计模块等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：强化旅游专线活动策划中的安全责任、诚信经营与服务意识，传承和弘扬民族文化，强化职业认同感与服务社会的使命感。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。

		防控知识，掌握银发专列运营中的适老化改造规范与流程。 能力目标：运用 AI 工具分析旅游专线市场需求，精准定位老年客群。独立完成银发专列主题设计、适老化线路规划及行程安排，编制兼具创新性与可行性的活动方案。借助 AI 技术优化营销推广策略，提供适老化客户服务，有效防控运营风险，保障旅游专线服务品质。		考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
6	高速铁路行车组织	素质目标：以五育融合为导向，培养严谨细致的职业态度，借助 AI 模拟行车设备操作强化精准意识，确保行车安全零失误；在银发专列适老化场景协同作业中，提升团队沟通与协作能力；通过 AI 应急推演系统，增强抗压与突发状况处置能力，践行“安全第一”服务理念。 知识目标：掌握 AI 赋能的高速铁路行车设备智能运维原理，包括轨道、信号等设施的数字化监控技术；熟悉银发专列适老化改造设备（如无障碍升降装置、智能呼叫系统）的构造与安全标准；理解列车运行智能控制系统的工作机制，学习基于 AI 算法的列车调度优化策略及适老化行车保障技术规范。 能力目标：运用 AI 巡检系统对行车设备进行智能检测与故障预判，保障设备稳定运行；基于老年旅客出行需求，结合 AI 数据分析编制银发专列开行方案；在模拟作业中，依托智能调度指挥系统规范车站作业流程，精准执行指令，快速响应并处置列车运行突发状况，确保高速铁路安全高效运营。	本课程主要包括高速铁路主要行车设备、高速铁路列车运行控制系统、高速铁路车站作业组织、高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图、高速铁路调度指挥等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：树立安全责任意识，明确高铁行车安全意义，培养负责态度；强化团队合作与集体荣誉感，维护协作秩序；以我国高铁发展成就激发爱国情怀与行业自豪感，增强推动高铁事业进步的使命感。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：采用任务驱动、角色扮演、案例分析、仿真模拟等教学方法。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
7	高铁旅游线路策划	素质目标：以五育融合为引领，树立“安全第一、文化保护”的服务理念，强化职业道德与生态环保意识。在银发专列适老化服务实践中，提升团队协作与跨部门沟通能力，协同景区、高铁部门整合适老化资源，践行人文关怀。 知识目标：掌握 AI 赋能的高铁旅游市场分析技术，洞悉产业趋势与银发客群需求；熟悉适用于银发专列的线路策划全流程，包括基于 AI 的调研分析、适老化设计、智能预算与风险评估；理解特色线路地域文化与自然景观	本课程主要包括高铁旅游概述及线路策划理论基础、滇西雨林线路实训、东北火山温泉线路实训、浙闽山海画廊线路实训、秦巴汉水溯源线路实训、北疆草原牧歌线路实训、黔东南苗侗非遗线路实训、皖南古村诗意图线路实训、岭南滨海湿地线路实训等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：强化责任意识与服务至上的职业操守，渗透“文化传承、生态保护”思政元素，树立正确的价值观和职业观。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。

		观，学习银发专列适老化改造标准及老年旅客服务规范。 能力目标：运用 AI 工具完成高铁旅游线路市场调研与资源分析，精准定位老年客群需求；结合康养、文化体验等主题，设计融入适老化设施与服务的特色线路方案；依托智能调度系统编制含交通接驳、老年友好型体验项目的执行方案，保障银发专列安全、舒适运行。		考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
8	高铁旅游营销	素质目标：以五育融合为核心，树立高铁旅游融合发展理念，强化品牌塑造责任感与文化传播使命感。在银发专列适老化营销实践中，培育创新思维与跨领域协作意识，通过 AI 模拟营销场景训练，提升团队沟通与市场应变能力，践行人文关怀服务理念。 知识目标：掌握 AI 赋能的高铁旅游行业趋势分析技术与政策法规，熟悉银发专列适老化产品特点及老年客群市场细分定位；理解基于 AI 算法的品牌推广、渠道优化与促销策略，学习高铁+旅游融合的智能运营模式，以及银发专列适老化改造与服务资源整合逻辑。 能力目标：运用 AI 工具精准分析老年客群需求，结合高铁线路与旅游资源，设计融入适老化元素的特色旅游产品；独立策划银发专列营销方案，涵盖智能渠道搭建、适老化服务推广等环节；通过 AI 数据监测评估营销效果，动态优化策略，提升银发旅游品牌影响力与市场竞争力。	本课程主要包括高铁旅游市场调研与分析模块、高铁旅游产品（线路、主题等）设计与包装模块、高铁旅游营销渠道（线上线下、高铁媒体等）拓展模块、高铁旅游促销活动（特色推广、联合营销等）策划模块、高铁旅游品牌塑造与文化传播模块等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：强化高铁旅游营销中的文化传承、服务社会、安全规范意识，借助高铁传播民族文化，培育诚信经营、协同发展的职业价值观，增强职业认同感与行业使命感。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：采用项目教学法、案例教学法、情景模拟法、任务驱动法等，融合线上线下教学，邀请行业专家分享经验。 考核评价：平时学习（项目实践、课堂参与等）占比 40%+ 期末测试（营销方案答辩、理论考核等）占比 60%。

表 7 专业实践课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	第二课堂社会实践活动	素质目标：具备良好的适应社会的能力，心理承受能力。 知识目标：了解活动内容，理解工作内涵。 能力目标：能够较好的完成各项实践活动、竞赛活动。	寒暑假社会实践、劳动实践、创新创业实践、校园文化活动、各类竞赛活动、志愿者服务及其他社会公益等，	课程性质：专业实践课程。 课程思政：创新意识、服务意识、竞争意识、无私奉献、尊老爱幼。 教学场地：结合实践内容选择。 教学方法：以任务驱动教学、案例教学法等，使学生完成实践。 考核评价：由学校团委负责认证。

2	综合生产实践项目	素质目标：以五育融合为导向，培养高度责任意识与严谨态度，通过 AI 模拟安检、售票等岗位培训，强化流程规范与安全服务理念；在银发专列适老化设计等团队项目中，提升协作能力，践行人文关怀；借助智能服务方案创新，激发突破传统的思维，塑造主动服务品格，培育扎根行业的职业志向。 知识目标：掌握铁路岗位 AI 辅助工作流程与适老化服务标准，熟悉智能培训系统设计原理；理解基于 AI 数据分析的旅游产品策划逻辑，学习银发专列适老化改造规范与区域文旅资源融合方法，掌握将湖湘文化融入线路设计的技巧。 能力目标：运用 AI 工具完成铁路岗位智能培训方案设计，精准匹配适老化服务需求；独立策划银发专列项目，含智能行程规划、成本核算与风险防控；通过 AI 技术解决培训与产品开发中的实际问题，协调各方资源推进项目，提升跨领域创新与管理能力。	本门课程主要包括安检员培训方案设计与实施、售票员培训方案设计与实施、贵宾室服务员培训方案设计与实施、列车员培训方案设计与实施、列车餐服员培训方案设计与实施、银发旅游专列设计及其活动策划、高铁环湘游线路设计等内容。	课程性质：专业实践课程。 课程思政：通过高铁环湘游等实践厚植爱国情怀，增强文化自信；弘扬工匠精神，培养严谨态度；结合岗位特性强化职业道德与责任感；在旅游产品设计中践行绿色发展理念，树立环保担当。 教学场地：结合实践内容选择。 教学方法：以项目驱动教学法、案例教学法、角色扮演教学法、小组合作学习法、现场教学法等，使学生完成实践。 考核评价：考核方式包括过程性考核和终结性考核。过程性考核占总成绩的 60%，终结性考核占总成绩的 40%。评价主体应包括教师评价、行业专家、学生自评与互评等。
3	岗位实习	素质目标：以五育融合为引领，培养专业职业素养、人文科学素养与过硬政治素质，通过银发专列适老化服务实践锤炼身心素质，强化安全服务与人文关怀意识，塑造兼具责任担当与创新思维的职业品格。 知识目标：了解国家交通运输政策法规及 AI 赋能的高铁运输智能管理体系，熟悉高铁沿线适老化服务设施分布与地域文化特色，掌握基于 AI 技术的实践基地业务流程，学习银发专列适老化改造标准与服务规范。 能力目标：具备 AI 辅助下的交通服务岗位胜任力，能运用智能系统处理银发客群服务需求；提升适老化场景下的语言表达与沟通能力，结合数据分析撰写服务优化方案，实现技术应用与人文服务的融合。	本门课程主要包括列车员、餐服员、客运员等各岗位工作内容。	课程性质：专业实践课程。 课程思政：强化安全第一、服务至上、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、工作严谨的职业素养和道德品质。 教学场地：校企合作实训基地。 教学方法：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。
4	毕业设计	素质目标：以五育融合为导向，培养爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神，在银发专列适老化服务实践中强化团结协作能力，树立“安全第一、服务至上”理念，将人文关怀融入高铁客运服务全过程。 知识目标：掌握 AI 辅助资料搜集与分析技巧，熟	本门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。	课程性质：专业实践课程。 课程思政：信息化意识、服务意识、爱岗敬业、工作严谨、诚信守时/创新意识。 教学场地：实习企业或网络平台。 教学方法：采用线上线下混合式教学指导，要求指导老

	悉基于智能排版工具的文档规范；学习银发专列适老化改造技术标准，理解高铁客运服务中的 AI 应用原理，掌握专业知识在适老化服务场景中的实际运用方法。 能力目标：运用 AI 工具高效获取毕业设计所需资料，结合智能排版系统完成专业文档制作；将适老化服务、银发专列运营等专业知识融入毕业设计，通过模拟项目设计，实现 AI 赋能与适老化改造技术在高铁客运服务中的创新应用。		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，毕业设计作品完成了毕业设计任务书的各项要求，所有资料齐全、签字完备、并最后上传系统。
--	--	--	--

表 8 公共选修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	廉洁文化教育	素质目标：完善自我意识，培育强烈的使命感和社会责任感；塑造健全人格，树立正确的理想信念，形成“廉洁光荣、腐败可耻”的行为价值取向；强化廉洁意志，不断提高道德自律意识，培育廉洁认知，构筑起拒腐防变的良好心理品质。 知识目标：了解和掌握廉洁文化教育、中国传统廉洁文化、中国特色社会主义廉洁文化、高校廉洁文化教育、大学生廉洁修身和廉洁行为、大学生廉洁从业等相关理论。 能力目标：能正确认识廉洁是政治的一种应然状态，人们的社会生活应该提高廉洁自律意识；能够明确廉洁文化教育中的责任和义务；具有正确的廉洁行为的认知、判断和践行能力；能用辩证思维分析和处理问题；全面提高分析问题与解决问题的能力以及自主学习能力。	包括廉洁文化教育概述、中国传统廉洁文化、中国特色社会主义廉洁文化、高校廉洁文化教育、大学生廉洁修身和廉洁行为、大学生廉洁从业等内容。	课程性质：公共限定选修课。 课程思政：教育大学生涵养廉洁理念，提升大学生廉洁素养，引导大学生扣好“廉洁自律”第一粒扣子。 教学场地：多媒体教室和课外实践教学场所。 教学方法：采用专题化教学法、案例教学法、任务驱动法、情景模拟法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程考核为 60%，终结性考核为 40%。
2	艺术类课程	素质目标：具有审美能力和艺术鉴赏力；培养对艺术的热爱和尊重；坚定对中国传统文化的认同感和自豪感；欣赏和理解不同艺术的风格特点和魅力。 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	本课程为艺术课程群，根据不同专业需求开设相关艺术类课程。主要课程方向有音乐、舞蹈、书法、美术、戏剧、曲艺等。以中华优秀传统文化	课程性质：公共必修或限定选修课程。 课程思政：艺术类课程中蕴含着独特的思政教育价值，其真善美的价值追求与思政教育目标具有内在统一性。突出培育高尚的艺术素养、健康的审美情趣、乐观的生活态度，以及对不同文化的理解与尊重。注重把爱国主义、民族情怀贯穿渗透到课程教学中，帮助学生树

		握艺术的主要表演形式，理解多元文化艺术。 能力目标：能够独立鉴赏和评价作品的艺术价值；能够掌握基本的艺术技能；能够结合所学专业运用所学知识进行表演或创作，展示个人才华和创意。	传承发展和艺术经典教育为主要内容，强化艺术实践，注重与专业课程的有机结合。内容设计遵循美育特点，发挥艺术学科特有的育人功能，以美育人、以美化人、以美培元。	立起文化自觉和文化自信。 教学场地：多媒体教室、形体房、书法室。 教学方法：案例教学法、体验式教学法、任务驱动教学法。 考核评价：过程性考核占比 60%+结果性考核占比 40%。
3	中华优秀传统文化与语文	素质目标：具备对中国传统文化的热爱崇敬之情，具备民族自信心、自尊心、自豪感，具备人文素养，具备健全的人格、社会责任感，引领学生树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观，陶冶高尚情操，增强文化自信。 知识目标：熟知并传承中国传统的基本精神，了解文化的多样性、丰富性，掌握一定的文学基本知识，掌握常用应用文书的基本要素、写作特点和写作方法。 能力目标：能诵读传统文化中的名篇佳句；能吸收传统文化的智慧，能感悟传统文化的精神内涵，能掌握学习传统文化的科学方法；掌握一定的文学基础知识，常用应用文书写作方法；具有分析、评价文学作品的初步能力，提升阅读能力、文字运用和语言表达能力，能将语文知识与本专业课程相结合进行创造性的学习。	本课程包含文学作品鉴赏、常用应用文书写作、中华优秀传统文化三个方面。文学作品精选名家名篇，主要包括怀古咏物、哲理人生、山水田园、亲情友情爱情等内容，还包括部分外国文学作品和实践训练。应用文书写作包含常用应用文书的写作特点和写作方法。中国传统文化包含中国传统美德、中国传统社会生活、饮食文化、中国传统艺术、中国传统节日等知识。	课程性质：公共选修课。 课程思政：以立德树人为根本任务，从优秀的作品出发，用社会主义核心价值观铸魂育人，以润物细无声的课程思政优势促进学生增强文化自信、助力培养有理想、有本领、有担当的新时代大学生，树立为中华民族伟大复兴而奋斗的远大理想。 教学场地：多媒体教室。 教学方法：采用项目教学法、情境教学法、探究教学法、案例教学法、实践教学法等教学方法。 考核评价：本课程为考查科目。采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，注重考核学生的能力、素质等内容，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。
4	党史国史教育	素质目标：深刻感悟中国共产党人的初心和使命，引导大学生知史爱国，知史爱党，明确作为时代新人所担负的责任和担当，提高思想政治素养。 知识目标：了解中国共产党的光辉历程、光荣传统、宝贵经验和伟大成就，了解我们党和国家历史上的重要人物、重大事件、重要会议、关键节点，引导树立正确的党史观、大历史观。 能力目标：能用以党史为重点的“四史”知识提升自身意识形态能力，用党的创新理论指导学习和	主要了解中国共产党和国家事业发展的来龙去脉，汲取党和国家的历史经验，深入了解党和国家历史上的重大事件和重要人物，树立正确的党史观、大历史观，提高大学生的政治素养和理论素养。	课程性质：公共限定选修课程。 教学场地：多媒体教室和课外实践教学场所。 教学方法：采用专题化教学法、案例教学法、情景模拟法等教学方法。 考核评价：采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，其中，过程性考核占 50%，终结性考核占 50%。

		工作。		
5	通识教育课程（涵盖线上和线下）	素质目标：提高语言、文化、历史、科学等综合素养，具备独立思考的习惯、可持续发展的能力。 知识目标：掌握基础性的语言、文化、历史、科学等知识，训练个性品质、陶冶公民意识。 能力目标：具有不同专业方向的研究思路、方法、模式，开拓视野、建立共识、发展学识；能获得、传播、发现和创造知识，具备思辨和批判的能力，为今后长远学习和发所必需的方法和眼界。	节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养、健康教育、职业素养、信息素养等线上和线下开设的通识教育课程。	课程性质：公共任意选修课。 课程思政：文化、历史、科学等综合通识类课程蕴含着丰富的思政元素，课程深度发掘家国情怀、个人品格、科学思维、专业技能等方面的思政教育元素。将家国情怀、人生价值观、学科素养教育等渗透到教学的各个环节，有效实现知识传授、能力培养和价值引领有机统一。 教学场地：教学场地主要是校内多媒体教室和线上教学平台。 教学方法：注重学习方法的传授与启迪思考，教学方法采用讲授、案例分析、任务驱动、问题探究、情景体验、角色扮演等形式多样、灵活有效的方法，引导学生进行研究性和探讨性学习为主。 考核评价：学生根据自身需求通过线上和线下选择相应课程，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，考核形式为考查。考核占比以各课程具体分配为准。

表 9 专业选修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	高铁乘务英语	素质目标：以五育融合为引领，培养爱岗敬业、吃苦耐劳的职业精神，在银发专列适老化服务中强化团结协作与安全服务意识，将人文关怀融入涉外沟通场景。 知识目标：掌握 AI 辅助的高铁乘务英语专业术语与适老化服务场景用语，学习银发专列老年旅客沟通中的英语表达技巧，熟悉基于智能翻译系统的涉外服务规范。 能力目标：借助 AI 听力训练系统提升适老化服务	本门课程主要包含：工作准备、乘客指南、设施的使用、乘客服务、安全和健康、沟通、解决问题、列车到达等单元内容。	课程性质：综合实训课程。 课程思政：以人为本、服务至上、团结协作、爱岗敬业。 教学场地：多媒体教室、旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法：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。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进

		场景下的英语理解能力，能在涉外交际中为老年旅客提供简单服务；结合智能应急响应系统，培养跨语言沟通与适老化场景下的应急应变能力。		行考核。
2	铁路旅客运输组织	素质目标：以五育融合为导向，培养职业道德与敬业精神，在银发专列服务中强化依法依规、公平公正的职业素养，树立“安全第一、服务至上”理念，践行适老化服务的人文关怀。 知识目标：了解 AI 赋能的客运组织智能管理系统与相关法规，熟悉银发专列适老化服务设备设施标准；掌握智能售验票系统操作、适老化站台服务流程，学习基于 AI 的旅行变更智能处理与老年旅客托运辅助规范。 能力目标：运用 AI 工具识别并操作适老化服务设备，按智能作业流程标准完成客运与乘务组织；针对银发专列老年旅客，能借助智能应急系统妥善处理突发状况，实现技术应用与人文服务的融合。	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，高速铁路客服务系统等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：高尚职业道德、强烈服务意识和高度社会责任感。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心或实训基地。 教学方法：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。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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
3	“一带一路”沿线国家概况	素质目标：以五育融合为引领，培养世界公民意识与文化自信，在“一带一路”涉外服务中强化民族文化互尊互解意识，结合银发专列适老化服务场景，践行人文关怀与文化融通理念。 知识目标：熟悉“一带一路”沿线国家概况及 AI 赋能的文旅资源智能分析系统，掌握沿线国家适老化旅游服务标准、人文习俗与禁忌；学习银发专列跨境适老化服务中 AI 翻译工具的应用逻辑，了解沿线风物特产的适老化推广模式。 能力目标：借助 AI 跨语言服务系统为“一带一路”沿线旅客（含老年群体）提供适老化服务，运用智能文化数据库促进民族文化相互理解；结合银发专列跨境运营场景，通过 AI 技术推动文化融通与适老化服务的创新融合。	本课程主要包括“一带一路”倡议的历史背景和当代背景、“一带一路”沿线国家布局概述、覆盖“一带一路”沿线国家的航线网络；东亚国家概况；东南亚国家概况；南亚国家概况；西亚及北非国家概况。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：文化自信、民族自豪感、大局观、爱国情怀。 教学场地：多媒体教室。 教学方法：灵活运用头脑风暴法、小组教学法、案例教学等方法组织教学。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。

4	高铁餐饮服务	素质目标：以五育融合为导向，培养爱岗敬业的职业精神，在高铁餐饮服务中养成遵规操作、爱惜智能设备的习惯；通过银发专列适老化餐饮项目协作，强化团队协作与持续学习意识，树立“服务至上”的适老化关怀理念。 知识目标：掌握 AI 赋能的高铁餐饮智能管理系统操作标准，熟悉银发专列适老化餐食搭配规范与营养需求；学习基于智能点餐系统的服务流程，理解适老化餐饮服务中的人文关怀与管理要点。 能力目标：运用 AI 点餐与结算系统完成高铁餐饮接待、销售等实操服务，能为老年旅客提供定制化适老化餐食服务；借助智能设备完成重点旅客餐饮需求分析，结合数据分析优化服务流程，提升适老化餐饮服务品质。	本课程主要包括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、重点旅客餐饮服务。	课程性质：综合实训课程。 课程思政：安全第一、诚信为本、服务至上、吃苦耐劳、爱岗敬业。 教学场地：旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法：讲授法、演示法、情境模拟等教学方法。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
5	茶席设计与茶会组织	素质目标：以五育融合为引领，培育契合高铁服务需求的职业道德与人文素养，在银发专列适老化服务中践行茶文化的温润关怀，强化责任意识与服务精神。 知识目标：掌握 AI 辅助的茶品智能分类、功效分析知识，熟悉适用于银发旅客的养生茶搭配方案；学习基于智能算法的茶席适老化设计原则，了解茶文化历史与适老化茶会组织规范，精通不同茶类的适老冲泡技巧。 能力目标：运用 AI 数据分析旅客茶饮偏好，为银发专列设计个性化茶事服务方案；通过智能设备完成适老化茶会的接待、营销与表演，结合旅客反馈优化服务流程，实现传统茶文化与现代适老服务的创新融合。	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、茶会组织、茶事服务等。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：以人为本、服务至上、环保美观、民族自豪感。 教学场地：茶艺实训室。 教学方法：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。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
6	旅游短视频制作	素质目标：以五育融合为引领，培养敏锐的文旅观察力与 AI 创意应用能力，在银发专列适老化短视频创作中捕捉适老服务细节，挖掘智能技术与人文关怀的融合表达；通过团队协作完成智能拍摄项目，提升跨领域沟通与抗压能力，强化适老化内容创新意识。	本课程主要包括地域文化探索类视频制作、美食旅行体验类视频制作、自然景观打卡类视频制作、旅行攻略实用类视频制作、人文	课程性质：专业选修课程。 课程思政：树立文化自信，在地域文化视频制作中传播文化魅力；强化社会责任，在视频创作中倡导文明旅游与生态保护；展现祖国风貌，激发爱国情怀，讲好中国旅游故事。

		知识目标：掌握 AI 辅助的旅游短视频智能策划系统，学习基于机器学习的适老化内容创作逻辑；熟悉银发专列主题短视频的拍摄要点，包括适老化服务场景的镜头语言与智能剪辑技巧；了解适老化内容在抖音等平台的传播规律，掌握 AI 数据分析驱动的适老视频优化策略。 能力目标：运用 AI 脚本生成工具与智能拍摄设备，完成融入适老化元素的高铁旅游短视频创作；通过 AI 剪辑软件实现银发专列服务场景的智能调色与音频优化，结合平台算法特征进行适老化内容推广，精准传达高铁适老服务的人文温度。	故事叙事类视频制作、创意主题挑战类视频制作、沉浸式体验类视频制作、节庆主题营销类视频制作等内容。	教学场地：湖南省示范性智慧旅游虚拟仿真综合实训基地。 教学方法：采取情境模拟、任务驱动、案例分析、翻转课堂等教学法，鼓励与校外真实体验相结合。 考核评价：以实践方式进行考核，平时学习占比 50%+期末考核占比 50%。
7	红色研学产品设计与实施	素质目标：以五育融合为引领，培养严谨的红色文化探究精神，在 AI 辅助的革命历史溯源中挖掘适老化学细节；通过银发专列红色研学项目协作，强化团队沟通与创新实践能力，将智能技术与红色文化适老传播相结合。 知识目标：掌握 AI 赋能的红色研学智能设计系统，学习基于大数据的适老化课程策划方法；熟悉银发专列红色研学项目特点，包括适老化活动组织与安全管理规范；了解红色文化与 AI 技术融合的理论，掌握适老化学产品的智能推广与运营策略。 能力目标：运用 AI 工具完成银发专列红色研学项目设计，从智能策划到适老化方案执行全程把控；借助 VR 等数字化技术打造适老化红色研学体验，结合 AI 数据分析优化项目流程，提升老年群体的红色文化参与感与安全性。	本门课程主要包括革命历史溯源类项目设计与实施、英烈精神传承类项目设计与实施、实践创新体验类项目设计与实施、红色文化赋能类项目设计与实施、思政教育融合类项目设计与实施、地域特色红色项目设计与实施等内容。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：坚定理想信念，增强红色文化认同，理解革命历史时代价值；强化社会责任，传播红色文化与爱国精神；从红色文化中汲取力量，培养艰苦奋斗、无私奉献品质，担当时代使命。 教学场地：湖南省示范性智慧旅游虚拟仿真综合实训基地。 教学方法：采取情境模拟、实地考察、任务驱动、案例分析、翻转课堂、小组合作等教学法，鼓励与校外真实体验相结合。 考核评价：以实践方式进行考核，平时学习占比 50%+期末考核占比 50%。
8	入境旅游接待实务	素质目标：以五育融合为引领，培养国际视野与跨文化包容意识，在入境旅游 AI 调研与银发专列适老化接待中，尊重多元文化并融入人文关怀；通过智能行程管理强化细致严谨作风，提升跨文化应急服务的责任担当。 知识目标：掌握 AI 赋能的入境旅游市场智能分析系统，熟悉客源国适老化消费偏好与智能调研方法；	本门课程主要包括入境旅游市场调研与产品设计项目、入境接待前期准备项目、机场入境迎接服务项目、住宿与餐饮接待项目、境内行程接待服务项目、购物与娱乐接待项目、离境服	课程性质：专业选修课程。 课程思政：树立文化自信，在入境旅游接待中传播中华优秀传统文化；增强爱国情怀与民族自豪感，以优质服务维护国家形象；培养职业道德，遵守行业规范，树立良好职业形象。 教学场地：湖南省示范性智慧旅游虚拟仿真综合实训基地。

	了解入境接待全流程的适老化操作规范，包括 AI 签证辅助、智能交通调度与银发旅客餐饮标准；学习跨文化智能沟通技术与应急处理预案，掌握适老化服务的国际法规与礼仪标准。 能力目标：运用 AI 工具完成入境旅游市场适老化需求分析，设计融合智能导览的个性化行程方案；通过智能接待系统执行入境服务流程，为老年外宾提供无障碍引导与适老化餐饮服务；借助 AI 翻译与文化数据库解决跨文化冲突，妥善处理银发旅客突发状况，提升国际适老服务品质。	务与售后项目、应急与特殊场景接待项目、入境接待综合实训项目等内容。	教学方法：采取案例分析、情境模拟、实地考察、任务驱动、翻转课堂、小组合作等教学法，鼓励与校外真实体验相结合。 考核评价：以实践方式进行考核，平时学习占比 50%+期末考核占比 50%。
--	--	--	--

(三) “岗课赛证”融通

将职业岗位、职业技能大赛、职业技能等级证书、职业资格证书等有关内容、标准有机融入专业课程教学，实行岗课赛证融通制度。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，将根据国家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、行业企业认可度高的证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书等可计算学分，也可置换相关课程，具体下表所示。

表 10 课证融通表

序号	证书类型	证书名称及级别		合作企业	证书相关课程	可置换的学分及课程名称		备注
		证书名称	等级			可置换的学分	可置换的课程名称	
1	职业技能等级证书	城市轨道交通站务职业技能等级证书	初级	长沙市轨道交通集团有限公司	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》《高速铁路客运设备设施》	2	《车站客运服务》	选取
			中级	长沙市轨道交通集团有限公司	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》《高速铁路客运设备设施》《高速铁路行车组织》	4	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》	选取
2	职业资格证书	列车员证	初级	长沙客运段	《铁路旅客运输服务管理》《职业礼仪与跨文化交际》	2	《铁路旅客运输服务管理》	选取
			中级	长沙客运段	《铁路旅客运输服务管理》《职业礼仪与跨文化交际》《综合生产实践项目》	4	《铁路旅客运输服务管理》《综合生产实践项目》	选取
		客运员证	初级	长沙南站	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》	2	《车站客运服务》	选取
			中级	长沙南站	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》《综合生产实践项目》	4	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》	选取
		列车餐服员证	初级	长沙南站	《高铁餐饮服务》《职业礼仪与跨文化交际》	2	《高铁餐饮服务》	选取
			中级	长沙南站	《高铁餐饮服务》《职业礼仪与跨文化交际》《旅游短视频制作》	4	《高铁餐饮服务》《职业礼仪与跨文化交际》	选取
		茶艺师证	初级	品茶社	《茶席设计与茶会组织》《职业礼仪与跨文化交际》	2	《茶席设计与茶会组织》	选取
			中级	品茶社	《茶席设计与茶会组织》《职业礼仪与跨文化交际》《旅游短视频制作》	4	《茶席设计与茶会组织》《职业礼仪与跨文化交际》	选取
		旅游营销师证	初级	中国旅游协会	《高铁旅游营销》《文旅业大数据与 AI 应用》	2	《高铁旅游营销》	选取
			中级	中国旅游协会	《高铁旅游营销》《文旅业大数据与 AI 应用》《接待业服务心理》	4	《高铁旅游营销》《文旅业大数据与 AI 应用》	选取

		旅游策划师证	初级	中国旅游协会	《高铁旅游线路策划》 《文旅业大数据与 AI 应用》	2	《高铁旅游线路策划》	选取
			中级	中国旅游协会	《高铁旅游线路策划》 《文旅业大数据与 AI 应用》 《旅游短视频制作》	4	《高铁旅游线路策划》 《文旅业大数据与 AI 应用》	选取
		活动策划师证	初级	中国智慧工程研究会策划专业委员会	《旅游专列活动策划》 《铁路卫生防疫与急救》	2	《旅游专列活动策划》	选取
			中级	中国智慧工程研究会策划专业委员会	《高铁旅游线路策划》 《铁路卫生防疫与急救》 《旅游短视频制作》	4	《旅游专列活动策划》 《铁路卫生防疫与急救》	选取

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排表

表 11 教学进程安排表

专业名称： 高速铁路客运服务 （2025 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)	
		预 备 周	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			考试 周	军训	入学教育、 国家 安全教育	劳动 实践	认识 实习	岗位 实习					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	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	※	⊙	18	1			1周 (暑假)				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																					78	6	3	1	1	1	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；认识实习原则上在专业课开始时安排，假期执行；岗位实习一般为 6 个月。 3、○开学准备 ↑入学教育、国家安全教育 #军训 ※课堂教学 ⊙考试 ▲认识实习 ◇岗位实习 ■毕业设计 & 机动 ...放假。 4、第二学期，因动态安排一周劳动教育实践周，理论教学周顺延一周。																															

(二) 课程计划与进度总表

表 12 课程计划与进度总表

课程性质	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 周暑假认识实习)	20 周	21 周(含 1 周暑假劳动实践)	22 周(含 2 周寒假岗位实习)	18 周	
必修课程	公共基础必修课程	S0101004	思想道德与法治	48	3	32	16		√	2（5-15）	2(2-14)					第二学期至少含 3 周课外实践课
		S0101002	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	24	8		√			4（2-9）				第三学期其中至少含 2 次课外实践课
		S0101009	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	30	18		√			4（12-15）	2（1-16）			第四学期至少含 3 周课外实践课
		S0101001	形势与政策教育	48	3	48	0		√	2（5-12）	2（1-10）	2（13-18）				四五六学期网络授课
		T0101003	大学生心理健康教育	32	2	20	12		√	2（5-14） 4（15-17）						
		T0203006	体育	108	6	10	98		√	4（5-8） 2（9-18）	2（1-18）	2（1-18）				
		T0101004	大学英语	128	8	88	40	√		4（5-18）	4(1-9) 4（10-18）					第二学期（1-9）模块二（10-18）模块三
		R0203210	信息技术	48	3	24	24		√		4（1-12）					
		C0201010	职业规划与就业指导	32	2	14	18		√	2（11-18）			2（1-8）			
		C0201001	创业基础	32	2	16	16		√		2（11-18）	2（2-9）				
		T0401001	军事技能	168	2	0	168		√	3 周						

		T0101002	军事理论	36	2	36	0	√		2(1-9) (动态安排) 2(10-18) (动态安排)					18个课时的线下理论课, 4个课时的实践课, 14个课时的线上理论课
		B0201001	国家安全教育	16	1	10	6		√	2(9-13)					军训期间 2 个课时消防演练, 入学教育 4 个课时
		B0201002	劳动教育	16	1	6	10		√		动态安排一周				
		T0102001	入学教育	8	0.5	8	0			8 (1)					由各专业组织, 向学生介绍校史校情、专业发展情况、本行业发展现状和未来趋势等。
		小计		800	40.5	366	434			16	14	8	4		
	专业基础课程/专业群平台课	L0103901	铁道概论	44	2.5	40	4	√		4(7-17)					设置 6 门左右
		L0103902	高速铁路客运设备设施	26	1.5	20	6		√	2(6-18)					
		L0103008	接待业服务心理	32	2	26	6	√			2(2-17)				
		L0103099	文旅业大数据与 AI 应用	32	2	14	18	√			2(2-17)				
		L0103903	铁路卫生防疫与急救	32	2	12	20		√		2(2-17)				
		L0203714	职业礼仪与跨文化交际	26	1.5	6	20		√	2(5-17)					
		小计		192	11.5	118	74			8	6	0	0	0	
	专业核心课程	L0203901	铁路旅客运输服务管理	60	3.5	32	28	√				4(3-17)			设置 6-8 门, 其中《车站客运服务》期末采用实操方式考核。
		L0203902	车站客运服务	72	4.5	30	42	√					4(1-18)		
		L0203903	铁路客运安全与应急	60	3.5	30	30	√				4(1-15)			
		L0203904	铁路客运规章	60	3.5	50	10	√				4(1-15)			
		L0203905	高铁旅游营销	56	3.5	36	20	√				4(4-17)			
		L0203906	高速铁路行车组织	60	3.5	40	20	√					4(3-17)		

选修课程		L0203907	高铁旅游线路策划	56	3.5	16	40		√				4(4-17)			
		L0203908	旅游专列活动策划	56	3.5	16	40		√				4(2-15)			
		小计		480	29	250	230			0	0	16	16	0		
	专业实践课程	第二课堂社会实践活动			2	包括寒暑假社会实践、劳动实践、创新创业实践、校园文化活动、各类竞赛活动、志愿者服务及其他社会公益等，不占用总课时，记 2 学分，由学校团委负责认证。										
		L0303911	综合生产实践项目	160	10	0	160		√					16(1-10)		
		T0203010	岗位实习	576	24	0	576							8+2（寒假）W	14W	
		T0203001	毕业设计	24	1	0	24							0.5W	0.5W	
		小计		760	35	0	760			0	0	0	0	16		
	公共限定选修课程	S0101011	廉洁文化教育	8	0.5	4	4		√		2（7-10）					总课时 8 课时， 湘旅会计 7-10 周
		W0202001	艺术类课程	32	2	16	16		√		2(1-16)					本专业选《形体训练》
		G0202003	中华优秀传统文化与语文	32	2	20	12		√		2(1-16)					
		S01010010	党史国史教育	8	0.5	7	1		√	2(9-12)						湘旅学院 9-12 周
		小计		80	5	47	33			2	6	0	0	0		
		以所选课程为准	通识教育课程（涵盖线上和线下）	32	2	16	16		√							修满 2 学分方可毕业
		小计		32	2	16	16			0	0	0	0	0		
	专业限定	L0403901	高铁乘务英语	36	2	18	18		√				2(1-18)			根据专业需求 开设 4 门左右 专业拓展课
		L0403902	铁路旅客运输组织	36	2	24	12		√				2(1-18)			
		L0403903	“一带一路”沿线国家概况	32	2	26	6		√				2(3-18)			

	选修课	L0403904	列车餐饮服务	32	2	16	16		√			2(2-17)				
		小计		136	8	84	52			0	0	2	6	0		
	专业任选课程	L0103103	茶席设计与茶会组织	18	1	8	10		√					2(1-9)		四选二
		L0203646	旅游短视频制作	18	1	8	10		√					2(1-9)		
		L0203647	红色研学产品设计与实施	18	1	8	10		√					2(1-9)		
		L0203635	入境旅游接待实务	18	1	8	10		√					2(1-9)		
		小计		36	2	16	20			0	0	0	0	4		
	总计			2516	135	897	1619			26	26	26	26	20		总学时控制在 2500-2520，周学时 22-26 节，实践教学时数不低于总学时的 50%。

表 13 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	入学教育、 国家安全教育		1						
3	劳动实践			1		1			第四学期在暑假
4	认识实习			1					暑假
5	第二课堂社会实践活动								
6	毕业设计						0.5	0.5	
7	岗位实习						8+2(寒假)	14	
合 计（周数）			4	2	0	1	10.5	14.5	
总 计（周数）			32						

表 14 教学总学时分配表

序号	课程性质	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	必修课程	公共基础必修课程		15	40.5	366	434	800	54.25%	31.80%	占总学时比例要求≥25%
2		专业必修课程	专业基础(平台)课程	6	11.5	118	74	192	38.54%	7.63%	
3			专业核心课程	8	29	250	230	480	47.92%	19.08%	
4			专业实践课程	4	37	0	760	760	100.00%	30.21%	
5	选修课程	公共限定选修课程		4	5	47	33	80	41.25%	11.29%	占总学时比例要求≥10%
6		公共任选课程		1	2	16	16	32	50.00%		
7		专业限定选修课/专业拓展课程		4	8	84	52	136	38.24%		
8		专业任选课程		2	2	16	20	36	55.56%		
总 计				44	135	897	1619	2516 (2500~2520)	64.35% (占总学时比例要求≥50%)	100%	

备注：集中实践教学环节以整周为单位进行安排（一周折算为 24 课时）。

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

（1）学生数与本专业专任教师数比例不高于 18:1。

（2）双师型教师（具备理论教学能力和实践教学能力）占专业教师比例不低于 80%。

（3）专任教师队伍在职称、年龄方面形成合理梯队结构：高级职称占 30%、中级职称占 50%、初级职称占 20%；中年教师（>40 周岁）占 40%、青年教师占 60%。

（4）学历结构：研究生学历占 80%，本科学历占 20%。

（5）性别结构：男性占 40%、女性占 60%。

表 15 师资队伍结构一览表

在校 学生数	专任 教师数	兼职 教师数	双师教 师比例	年龄 结构	学历结构	职称结构	专业带 头人	中青年 骨干教师
240	12	2	≥80%	中年教师 40% 青年教师 60%	研究生学历 80% 本科学历占 20%	高级职称 30% 中级职称 50% 初级职称 20%	1 人	2 人

2.专业带头人

（1）具有本专业及相关专业副高及以上职称和较强的实践能力，带头落实学校教师档案袋管理制度，主编专业教材。

（2）能精准把握国内外轨道交通服务（特别是高速铁路客运服务、智慧化发展趋势及适老化服务需求）相关行业与专业发展动态。

（3）能广泛联系铁路运输行业企业（如长沙客运段、中国铁路广州局集团有限公司等），深度了解行业对 AI 应用、适老化服务创新（如银发专列产品设计与运营）等人才需求。

（4）专业建设和教学设计能力突出，能主持专业建设，组织开展教科研工作，能承担省级及以上课题研究（如智慧交通、适老化服

务、文旅融合方向）或在国家级课题项目中承担主要研究任务。

（5）在本区域或本领域（高铁客运服务、智慧文旅、适老服务）具有一定专业影响力，能负责成立运营个人工作室、企业工作站等，社会服务能力强，开展校企合作项目。

（6）在职称评审、岗位晋级、年度考核等各类考评中实行师德师风一票否决制。

3.专任教师

（1）具有高校教师资格和本专业领域相关证书（如列车员证、客运员证等），落实学校教师档案袋管理制度，编写专业教材。

（2）具备“四有”好老师标准：有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心。

（3）具有交通运输、交通工程、交通设备与控制工程、旅游管理、人工智能应用、服务设计等相关专业硕士及以上学历。

（4）具有1年以上相应工作经历或实践经验（特别是高速铁路客运一线服务、客户服务、或相关技术岗位），达到中级以上技术技能水平。

（5）具有扎实的专业理论和高铁客运服务（包括乘务作业、车站客运作业、应急处置，特别强调适老化沟通与服务技巧、特殊旅客服务能力）等实践能力，能胜任专业基础课程、核心课程及实践课程教学。

（6）能有效落实课程思政要求，深度挖掘专业课程中的思政教育元素和资源。

（7）具备强烈的数字化意识和领先的信息化教学能力，熟练掌握并运用AI教学工具（如智能学习平台、XR模拟实训、数据分析工具）开展混合式教学、项目式教学等教法改革。

（8）能紧密跟踪新经济、新技术（如AI在交通服务中的应用、智慧旅游、老年友好型服务技术）发展前沿，积极开展技术研发与社会服

务（如参与适老化服务标准研究、银发旅游专列服务优化咨询），落实“一师一企一项目”。

（9）积极主动参加教师教学能力大赛、专业技能竞赛（特别是智慧服务、适老服务类）和课程思政教学比赛。

（10）专业教师每年至少累计 1 个月在企业或生产性实训基地（如高铁站、客运段、智慧文旅企业、适老化服务研究机构）实践锻炼，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。实践内容需覆盖高铁客运核心岗位，并重点关注 AI 技术应用场景（如智能客服、客流预测、个性化推荐）、适老化服务流程优化及“银发专列”等特色产品运营实践。

（11）能承担列车员、餐服员、客运员等岗位实习实训指导、学生毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（12）年均至少公开发表 1 篇科研或教改论文，参与科研项目。

（13）在职称评审、岗位晋级、年度考核等各类考评中实行师德师风一票否决制。

4. 兼职教师

（1）主要从本专业相关行业企业（铁路运输企业、知名文旅集团、智慧服务技术提供商、老年服务研究机构等）的高技能人才、技术骨干和管理专家中聘任。

（2）要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，能主动配合学校兼职教师管理工作、积极参编专业教材。

（3）具备较强的数字化思维（了解 AI、大数据在行业中的应用）、扎实的专业知识和丰富的实际工作经验。

（4）具有中级及以上专业技术职务（职称），或高级工及以上职业技能等级，或具有主管及以上相关岗位职务。

（5）优先聘请具有智慧高铁服务系统开发/运维经验、适老化服务项目实践（如银发专列服务设计与管理、老年旅客服务标准制定）、或

大型文旅项目运营经验的专家，积极与校内教师开展项目合作。

(6) 能承担《高速铁路行车组织》、《铁路旅客运输组织》、《铁路客运安全与应急》等专业课程教学，并能结合行业前沿讲授《文旅业大数据与 AI 应用》中的实践案例，分享智慧服务、适老化服务的创新经验。

(7) 能承担列车员、餐服员、客运员等岗位实习实训指导（尤其强调在真实或模拟环境中指导 AI 工具运用、适老化沟通与服务技巧）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。依托旅游管理专业群开放型产教融合基地，根据“三空间三场景多元考核”实践教学体系要求，开展列车乘务作业、车站客运作业、高铁+旅游融合服务等校内外实训。



图 4 旅游管理专业群开放型产教融合基地



图5 旅游管理专业群“三空间三场景多元考核”实践教学体系

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、录课等教学功能。一般配备黑（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 16 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)	承担的课程
1	旅游交通服务仿真实训中心动车组列车乘务实训室	用于列车乘务服务、铁路客运安全与应急、乘务形象塑造与礼仪训练、高铁乘务英语、高铁餐饮服务、综合生产实践项目等实训项目	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	《铁路旅客运输服务管理》《铁路客运安全与应急》《综合生产实践项目》等
2	旅游交通服务仿真实训中心高速铁路票务实训室	用于客票销售、乘务形象塑造与礼仪训练、客运组织、客运规章应用、铁路客运安全与应急、综合生产实践项目等实训项目	20 m ² ，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，全真的售票系统提供支持	50	《车站客运服务》《铁路客运规章》《综合生产实践项目》等
3	旅游交通服务仿真实训中心车站站务实训室	用于车站服务、客运组织、客运规章应用、客运安检、综合生产实践项目等实训项目	100 m ² ，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	《车站客运服务》《铁路旅客运输组织》《铁路客运规章》等
4	旅游交通服务仿真实训中心动车组列车运行实训室	用于高速铁路识别、行车组织、客运组织、铁路客运安全与应急、铁路运输地理、乘务情境英语训练等实训项目	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	《铁道概论》《高速铁路行车组织》《铁路客运安全与应急》等
5	旅游交通服务仿真实训中心形象设计实训室	用于乘务形象塑造与礼仪训练、形体训练、客运组织、面试技巧等实训项目	100 m ² ，主要配备形体训练宽镜、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	《职业礼仪与跨文化交际》《旅游短视频制作》等
6	旅游交通服务仿真实训中心化妆实训室	用于乘务形象塑造与礼仪训练、列车乘务服务、车站客运服务、面试技巧等实训项目	100 m ² ，化妆台 25 个、化妆镜、化妆椅、护肤品及化妆品	50	《职业礼仪与跨文化交际》《旅游短视频制作》等
7	旅游交通服务仿真实训中心餐饮服务室	用于列车餐饮服务、乘务形象塑造与礼仪、客运组织、面试技巧等实训项目	100 m ² ，全真模拟动车组餐车布局，相关设备设施配置齐全	50	《高铁餐饮服务》《职业礼仪与跨文化交际》等
8	旅游交通服务仿真实训中心应急救援实训室	用于心肺复苏、包扎等应急救援实训项目	100 m ² ，主要配备实训假人、三角巾、绷带等应急救援设备，要求配置齐全、功能完好	50	《铁路卫生防疫与急救》《铁路客运安全与应急》等
9	茶艺实训室	用于茶席设计、茶会组织等实训项目	200 m ² ，各类茶叶，茶具、茶台、桌椅、屏风等	50	《茶席设计与茶会组织》《职业礼仪与跨文化交际》等

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。优先在全国智慧红色旅游行业产教融合共同体、全国数字餐饮行业产教融合共同体和长沙雨花经开区市域产教联合体内筛选行业内有一定知名度和影响力的企业，签订校企合作协议，明确合作期限；企业能提供开展列车对客服务、客票销售、客运安检、迎宾接待等实训活动，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、餐服员、客运员等相关实习岗位，能涵盖当前交通运输服务产业发展的主流业务，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。若有安全事故或其他影响继续实训实习的情况，可提前终止校企合作并追究违约责任。

表 17 校外实习实训基地（室）配置与要求

序号	实习基地类型	实习基地数量	代表性实训基地（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)	承担的课程
1	铁路客运服务类实习基地	5	长沙客运段、长沙火车南站等	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	100	《铁路旅客运输服务管理》《车站客运服务》《旅游专列活动策划》《铁路旅客运输组织》等
2	城市轨道交通类实习基地	4	长沙市轨道交通集团有限公司、长沙穗城轨道交通有限公司等	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	80	《车站客运服务》《铁路客运安全与应急》《铁路旅客运输组织》等
3	航空服务类实习基地	3	元翔国际航空港集团有限公司、长沙黄花国际机场等	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	30	《职业礼仪与跨文化交际》《接待业服务心理》等
4	文旅综合体实习基地	3	湖南运达实业集团有限公司、华特迪士尼（中国）有限公司上海分公司等	迎宾接待服务、重点旅客服务等	迎宾、接待等服务岗位设备设施	50	《职业礼仪与跨文化交际》《文旅业大数据与 AI 应用》《茶席设计与茶会组织》等

（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，选用教育部“十三五”/“十四五”规划教材、一级出版社出版的教材和湖南省优秀教材，禁止不合格的教材进入课堂。若有课程改革项目形成的教学教改教材或专任教师自编的校本教材，适应本校实际教学，应优先采用；铁路运输行业铁路企业培训教材可优先采用。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，经规范程序择优选用教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，在校企合作框架下鼓励教师积极开发新型活页式、工作手册式教材、数字教材，并应优先采用。

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、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献包括：有关高速铁路客运服务专业新经济、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和文献共 628 册，其中专业理论、新技术方面的文献和图书占 35%，新工艺、新材料方面的图书和文献占 30%，新管理方式、新服务方式类的图书和文献占 35%。图书数量不低于 30000 册。优先采购丰富“高铁+旅游”融合服务类文献。

3.数字资源配备基本要求

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。其中，旅游交通服务仿真实训中心配备高铁乘务 VR 教学实训软件，主要功能包括动车组车厢

车门故障应急处置、车厢突然断电应急处置、空调故障应急处置、列车火灾应急处置、旅客疾病应急处置、列车长日常训练、列车员日常训练、餐饮员日常训练、精神病有/无人看护等。优先采购或开发“高铁+旅游”融合服务类数字资源。

表 18 专业数字化资源选用建议表

序号	数字化资源名称	资源网址	备注
1	红色文化传承与创新资源库	https://www.icve.com.cn/cshsw	省级教学资源库
2	铁道交通运营管理（西安铁路）专业教学资源库	https://zyk.icve.com.cn/xatdjt/ddd97377-15d9-4ee1-b1a1-8eb357996f84	省级教学资源库
3	《高速铁路客运安全与应急处置》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gsthnt043wyy899	省级精品课程
4	《铁路客运组织》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tlkwht042dwf929	省级精品课程
5	《铁路客运业务实务》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tlkhnt043whj758	省级精品课程
6	《高铁动车乘务实务》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gtdhnt043yl357	省级精品课程
7	《铁道概论》	https://ai.icve.com.cn/app/coursedetails-excellent/1ea5f15a6fd04a9fa8f4d45a36a5dfef/30F1F0E1-9153-41E5-9A59-FF122245F125-KKX8	省级精品课程
8	《高速铁路概论》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gstlnt021cyb124	省级精品课程
9	《职业礼仪与跨文化交际》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=zylzss043cl534	省级精品在线开放课程、双语课程
10	《高速铁路概论》	https://ai.icve.com.cn/app/coursedetails-excellent/5e7dd6106d08e69de08bc1cb83c82568/421478ba7f304423a6004ae58a155f82	
11	《乘务实训》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=cwsgzt044cf928	
12	《高铁客服案例》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=w7kmahgu1lngfv9czclqxcg&openCourse=agmaaaubq9hh60nfdp5ba	
13	《高速铁路客运服务礼仪》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gsthdz013wlp791	
14	《铁路旅客运输服务》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=tllhbg013why513	
15	《高速铁路客运服务英语》	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gsthdz013lbk716	
16	《“一带一路”沿线主要国家概况》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=mkedasyslyxdl9qobjgtkg&openCourse=u9joabsujpzldnrizmjumq	

17	《高铁列车长培训包》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=3hhbaacsmzvi2gt1dc6qca&openCourse=dlbrakksbixddzomfg76tw	
18	《活动策划》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=cvtlaa6tdkjjcbxwlaub6g&openCourse=kbkaalgtuz9fgbbwwq3ga	
19	《营销活动策划与执行》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=fb2b3491-6405-4ccc-9480-46a6d564dc6d&openCourse=2e7e250c-091e-4602-a8cb-56b008bbb11d	
20	《旅游线路设计与开发》	https://zyk.icve.com.cn/courseDetailed?id=jluaosre6lgyvr56ok0g&openCourse=8vfoaegs9zdfacanqgyaa	

(四)教学方法

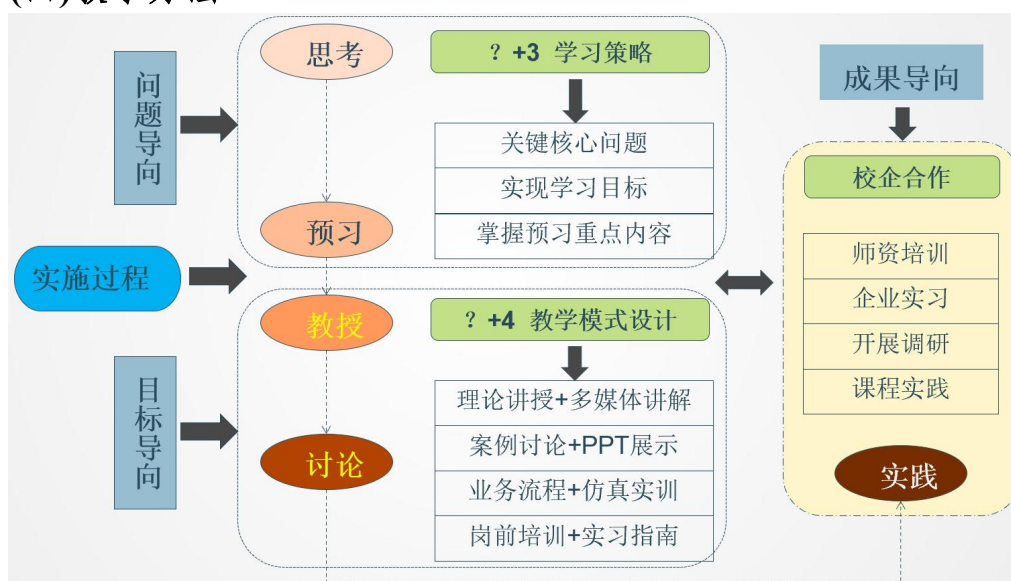


图 6 5 (环节)+3 (导向) 教学模式

专业教学鼓励教师采用 5（环节）+3（导向）教学模式，并提出实施教学应采取的具体方法。指导教师应依据专业培养目标、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、能力等三维教学目标。

专业课程应采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、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，融合人工智能、虚拟现实等信息化技术因材施教、按需施教。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

建立基于大数据平台的多元考核评价方式。依托智慧职教 MOOC 学院平台等在线平台动态追踪学生的学习轨迹，线下线上相结合记录学生的学习过程和成长过程，明确阶段学习成效和不足，探讨改进方式，进行过程评价，同时积极探索并融合增值性评价。鼓励学生参加各级各类竞赛、考取职业资格证或职业技能等级证、考取普通话、英语、计算机等公共等级证书、开展志愿服务等，进行综合素质评价。采用理论考试、实际操作、作品展示等方式进行结果评价。

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。评价主体为企业导师、教师、学生自评和同伴互评等，实现评价主体的多元化。纯理论或以理论为主的课程，偏向采用笔试试卷进行理论考核；理论和实践并重的课程，偏向采用笔试试卷和实际操作相结合的方式；综合实训类课程采用实操考核。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。加强对教学过程的监控，不断改革教学评价的标准和方法。

（六）质量管理

1. 完善“学校、二级学院、教研室、课程团队”四个层次教学质量保障体系。坚持“以生为本、持续改进、强化实效”原则，构建目标决策、教学运行、质量监控、质量评价、条件保障和教学能力提升系统组成“六体系”质量保障体系，完善运行机制，加强运行管理，通过数据的比较分析进行全链接、多维度的教学质量分析评价，形成教学过程管理、评价、反馈和改进的闭环系统，不断提高课堂教学质量。

本专业“六体系”质量保障体系图如下图所示，专业建设质量监控点见下表。

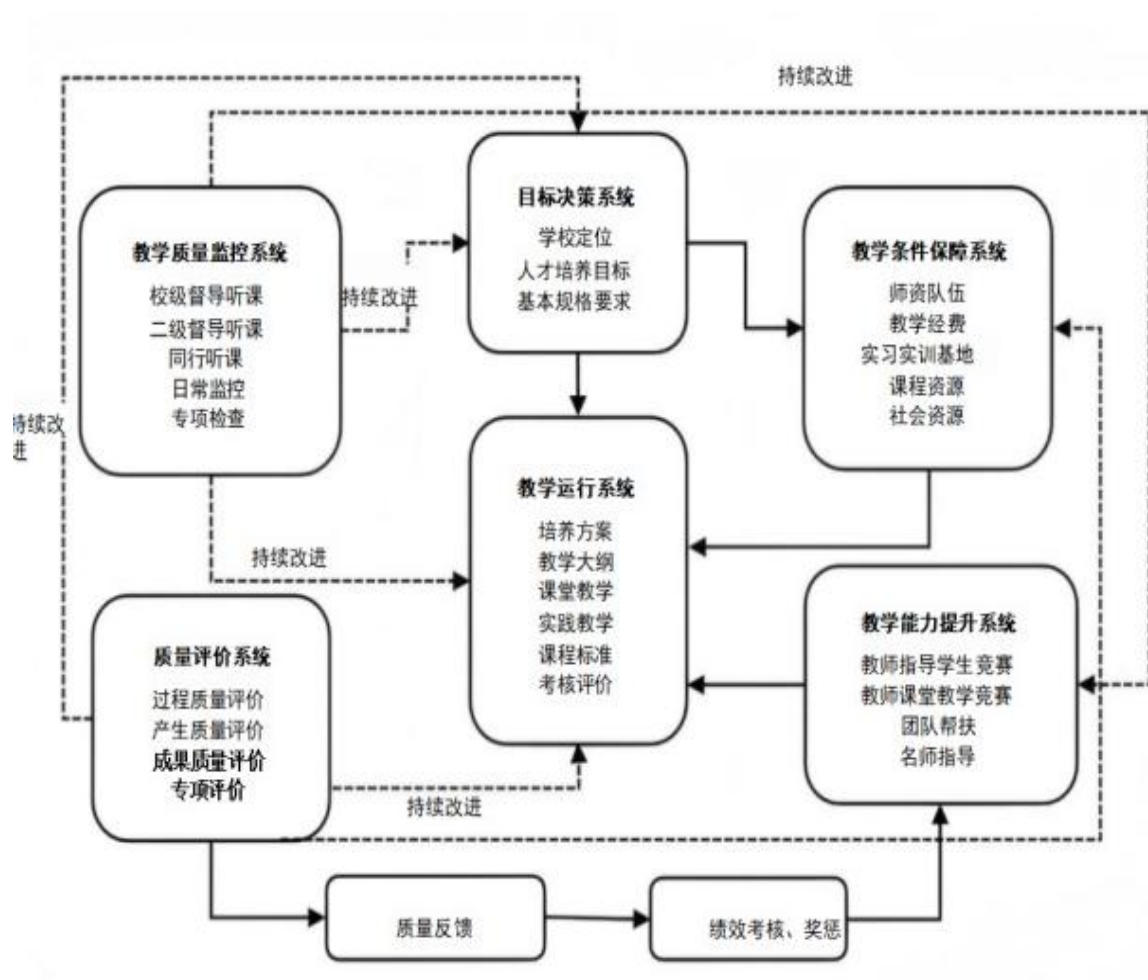


图7 以生为本、持续改进、强化实效“六体系”质量保障体系图

表19 专业建设质量监控点（5维40点）

监控维度	监控点	监控标准	监测值目标
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) 高级职称专任教师的比例★	≥20%	30%
	(17) “双师型”教师比例★	≥70%	80%
	(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	6
	(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%	95%
	(36) 新生报到率★	≥90%	95%
	(37) 按时毕业率	≥95%	95%
	(38) 初次就业率★	≥85%	85%
	(39) 对口就业率★	≥65%	70%
	(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.明确目标，强化过程管理。人才培养明确目标定位，注重社会需求与培养目标、培养目标与毕业要求、毕业要求与课程体系及教学内容之间的对应关系，优化课程体系，改革教学内容，构建与人才培养目标和毕业要求相契合的人才培养课程体系结构与实践教学体系，围绕学生

学习过程，实施动态的形成性评价、反馈和改进。

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，定期开展公开课、示范课等教研活动。

专业教师一学期须听课评课 2 次，专业带头人及教研室主任听课评课不少于 4 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.改革人才培养评价方式，强调多方参与。定期吸收行业、政府、用人单位专家、学生与家长代表参与的专业考核，修改和完善专业课程标准、专业技能考核标准及题库。建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，每年开展毕业生就业去向调查，分析毕业生一年后主要从事的行业、职业、反馈意见等；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；并对在校生生源情况、学业水平等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。专业课程团队将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。

4.充分发挥教研室、课程团队作用，确保质量监控工作到位。专业教研室、课程团队充分利用评价分析结果有效改进专业教学，按需召开研讨会，就专业和课程改革的发展战略或同层次问题如专业课程体系调整、专业课程内容优化，教学方法改进等进行研讨和反馈，持续提高人才培养质量。专业课程团队将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

1.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。

2.至少修满 135 学分（其中包括军事理论和军事技能 4 学分，国家安全教育 1 学分、劳动教育 1 学分，毕业设计 1 学分，岗位实习 24 学分）。

3.符合学校其他制度规定的毕业要求，并且无纪律处分或已解除。

4.鼓励获取普通话、英语三级等证书、驾驶证以及至少 1 个职业技能等级证书如城市轨道交通站务职业技能等级证书等，或职业资格证书如列车员证、列车餐服员证、客运员证等。

十、附录

附件 1：2025 级专业人才培养方案论证书

附件 2：2025 级专业人才培养方案审批表

附件 3：2025 级专业人才培养方案变更审批表

附件 1:

2025 级 高速铁路客运服务 专业人才培养方案论证书

论证专家（专业建设指导委员会成员）				
序号	姓名	职称/职务	工作单位	签名
1				
2				
3				
4				
5	陈莉	教授/院长	长沙商贸旅游职业技术学院	
6	李好	副教授/副院长	长沙商贸旅游职业技术学院	
7	舒忠	讲师/专业带头人	长沙商贸旅游职业技术学院	
8	刘依婷	毕业生代表	长沙学院 深造	
论证意见				
专家论证组组长签字： 2025 年 06 月 28 日				

说明：专业建设委员会由行业企业专家、教科研人员、一线教师和学生（毕业生）代表组成的专业建设指导委员会，需包含 2 名以上的校外专家，由专家论证组组长签署意见，此表填写好扫描后与人才培养方案一并装订。

附件 2:

2025 级 <u>高速铁路客运服务</u> 专业人才培养方案审批表	
专业名称: <u>高速铁路客运服务</u> 专业代码: <u>500113</u> 所属院(部): <u>湘旅学院</u>	
专业制订团队	舒忠、郑峰、余品、李郁阳、 唐叶娟、田锦沁、郑莉莎(企业) (签名)
二级学院意见	经二级学院建设指导委员会审议,该人才培养方案程序可行,审议通过。 (二级学院公章) 
学校教学工作委员会意见	 (教学工作委员会公章)
校长办公会审定意见	 (学校公章)
校党委会审定意见	 (学校党委公章)

说明: 本审批表需签署意见并盖章后扫描与人才培养方案一并装订。

附件 3:

2025 级 <u>高速铁路客运服务</u> 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)。