



长沙商贸旅游职业技术学院

CHANG SHA COMMERCE & TOURISM COLLEGE

湘旅学院 2021 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

二〇二一年七月

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	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
(一) 课程设置	4
(二) 课证融通	21
七、教学进程总体安排	21
(一) 教学进程安排表	21
(二) 课程计划与进度总表	23
八、实施保障	27
(一) 师资队伍	27
(二) 教学设施	29
(三) 教学资源	31
(四) 教学方法	32
(五) 学习评价	32
(六) 质量管理	33
九、毕业要求	36
十、附录	36

长沙商贸旅游职业技术学院

湘旅学院 2021 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

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为三年。

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	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 员； 发展岗位：列车 长； 迁移岗位：餐服 员、客运员、售 票员、安检员。	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	任务描述	对应课程
1	列车员	列车客运服务	巡视车厢，维持秩序；整理车厢旅客行李；宣传旅行常识，解答旅客问询；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害、安全事故等突发情况。	高铁客运乘务 铁路客运规章 高铁客运安全与应急 乘务形象塑造与礼仪 专业技能实训
2	列车长	列车客运服务	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；处理旅客意外伤害、安全事故等突发情况。	高铁客运乘务 铁路客运规章 高铁客运安全与应急 乘务形象塑造与礼仪 铁路班组管理 客运服务心理学

3	餐服员	列车餐饮服务	供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务；保证餐饮食品供应，解答旅客问询；协助列车突发情况的应急处置。	高铁餐饮服务与管理 乘务形象塑造与礼仪 铁路客运规章
4	客运员	车站客运服务	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，解答旅客问询；处理不符合乘车条件的旅客和人员；处理旅客意外伤害、安全事故等突发情况。	高铁客运组织 高铁行车组织 地铁客运服务 乘务形象塑造与礼仪 铁路客运规章
5	售票员	车站客票服务	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。	铁路客票销售 专业技能实训 乘务形象塑造与礼仪 铁路客运规章
6	安检员	车站安检服务	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。	铁路客运安检 专业技能实训 乘务形象塑造与礼仪 铁路客运规章

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，安全第一、服务至上、艰苦奋斗、严谨认真、团结协作的安全意识、服务意识、工作作风、责任意识和奉献精神，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、客运作业如组织乘降、安检、售票等相关知识和技术技能，面向铁路运输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。

（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，能够形成一两项艺术特长或爱好。

(7) 具有奉献精神和助人为乐的品质，具备遵规守纪的职业素养，对企业、同事、旅客和其他服务对象有较强的公关与服务意识。

2. 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) 了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的方法。

(3) 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。

(4) 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。

(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。

(6) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

(10) 掌握高速铁路乘务组织、客运组织基本理论及服务知识。

3. 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 and 团队合作能力。

(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) 能为旅客提供其他的安全优质服务，如网络咨询、网络订餐等。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置

本专业有公共基础必修课、公共选修课、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50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	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，形势与政策教育，大学生心理健康教育，体育，大学英语，应用文写作-铁路，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，入学与安全教育、劳动教育，艺术类课程、管理学ABC等课程。	课程描述如表4所示
	专业 专业基础(平台)课程	主要有旅游概论、高速铁路概论、客运服务心理学、高铁乘务英语、铁路班组管理、乘务形象塑造	课程描述如表5所示

	必修课程		与礼仪等课程。	
		专业核心课程	主要有高铁客运乘务、地铁客运服务、高铁客运安全与应急、高铁客运组织、高铁行车组织、铁路客运规章等课程。	课程描述如表 6 所示
		综合实训课程	主要有第二课堂社会实践活动，铁路客票销售、高铁餐饮服务与管理、铁路客运安检、沟通与面试技巧、专业技能实训、顶岗实习、毕业设计等课程。	课程描述如表 7 所示
选修课程	公共选修课程	主要包含马克思主义理论类课程，党史国史，中华优秀传统文化，职业素养，人文素养，科学素养，信息素养等线上和线下开设的通识教育课程。	课程描述如表 8 所示	
	专业拓展课/专业群选修课程	主要有茶艺、铁路运输地理、就业法律法规、演讲与口才、医疗与急救、高铁公共关系、办公自动化、铁路市场营销(或红色旅游)等课程。其中，铁路市场营销、红色旅游这两门课程二选一即可	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	<p>素质目标: 养成积极进取的人生态度; 坚定马克思主义理想信念和中国特色社会主义共同理想; 培育爱国主义情怀; 提升思想道德素质和法律素养, 做有理想有本领有担当的时代新人。</p> <p>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基础理论知识; 掌握法律的内涵、法律的运行、我国法律体系构架、法律权利和义务、法律思维的含义和特征等法律基础理论知识。</p> <p>能力目标: 能正确掌握人生航向; 正确处理理想与现实的关系; 践行社会主义核心价值观; 能用法律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。</p>	<p>本课程由世界观、人生观、价值观、道德观、职业观、法治观等构成; 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、法律程序和各種法律制度等。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>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, 增强民族自豪感和自信心, 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。</p> <p>知识目标: 掌握毛泽东思想、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。</p> <p>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、运用线上线下平台自主学习的能力、小组合作团队协作的能力、结合本专业提供解决问题方案的能力。</p>	<p>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、科学发展观、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、国防和军队现代化、中国特色外交、坚持和加强党的领导等内容。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p>

3	形势与政策教育	<p>素质目标: 提升关心国家大事的政治素养, 自觉维护以习近平同志为核心的党中央领导, 维护国家安全与统一, 树立马克思主义的形势观, 具有民族自信心和社会责任感。</p> <p>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, 掌握时代的脉搏。</p> <p>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, 能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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p> <p>使用教材: 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。</p>
4	大学生心理健康教育	<p>素质目标: 提高学生心理素质, 具备健全人格, 开发个体潜能, 培养学生乐观、向上的心理品质, 促进学生全面、健康发展, 适应未来社会对人才素质的要求。</p> <p>知识目标: 了解自身心理发展特点; 正确认识自我, 学会学习, 学会情绪调节的方式; 熟悉正确认识挫折失败、生命教育; 正确的交往观、恋爱观等。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室和课外实践教学场所。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p>
5	体育	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>实践课模块分别为: 篮球、足球、排球、健美操、武术、跆拳道、网球、羽毛球、乒乓球、舞龙舞狮、体育舞蹈。</p> <p>理论课分为: 裁判法、救急与急救、心肺复苏术、创伤急救基本技术等。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 田径场、篮球场、室内场地。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p>
6	大学英语	<p>素质目标: 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</p>	<p>主题类别、语篇类型、语言知识、文化知识、职业英语技能</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p>

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	和语言学习策略。	<p>教学方法: 情景模拟法、任务驱动法、项目教学法、小组讨论法。</p> <p>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%。</p>
7	信息技术	<p>素质目标: 具备信息意识、计算思维、数字化创新与发展、信息社会责任四个方面的素质。</p> <p>知识目标: 了解现代社会信息技术发展趋势,理解信息社会特征并遵循信息社会规范;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。</p> <p>能力目标: 通过掌握的常用工具软件以及新型信息技术,能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决实际问题,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。</p>	文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、新一代信息技术概述、信息素养与社会责任六个部分内容。	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用练习法、任务驱动法、案例教学法等教学方法。</p> <p>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%。</p>
8	职业生涯规划	<p>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)。</p> <p>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。</p> <p>能力目标: 能够对自我有准确的认识和定位,能够掌握职业生涯规划访谈技巧,根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划,完成职业生涯规划书。</p>	本门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。	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、生涯规划实训室。</p> <p>教学方法: 采用小组教学、游戏教学、案例教学等教学方法。</p> <p>考核评价: 采用结果考核和过程考核、理论考核与作品考核相结合的方法。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%。</p>
9	就业指导	<p>素质目标: 树立正确的职业观、幸福观与择业观,具备基本职业素质和基本职业规范。</p> <p>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。</p> <p>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、能获得就业岗位。</p>	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)。	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、招聘实训室、智慧职教 MOOC 学院平台。</p> <p>教学方法: 采用情景教学法、探究教学法、案例教学法、小组教学法、现场教学法等教学方法。</p> <p>考核评价: 采取过程性评价和终结性评</p>

				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	<p>素质目标：主动适应区域经济社会发展需要的责任意识、引领行业发展的担当意识，具有创业意识、创新精神和创新创业热情，树立科学的创业观。</p> <p>知识目标：掌握开展创新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。</p> <p>能力目标：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。</p>	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。	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>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</p> <p>教学方法：案例教学、小组讨论教学、实地调研、参与创新创业比赛、专家讲座、理论教授、角色扮演</p> <p>考核评价：课程考核采用作品考核和过程考核等相结合的方法，其中，过程性考核占 45%，终结性考核占 55%。</p>
11	军事理论和军事技能	<p>素质目标：弘扬爱国主义精神、增强国防观念、培养国家安全意识和忧患危机意识，传承红色基因、提高学生综合国防素质。</p> <p>知识目标：让学生了解中国国防、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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>军事技能：共同条令教育与训练、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。</p>	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室、田径场。</p> <p>教学方法：采用讲授法、混合式教学法、仿真训练法、模拟教学法等教学方法。</p> <p>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%。</p> <p>《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，112 学时，记 2 学分。</p>
12	入学与安全教育	<p>素质目标：具备安全第一的意识；具备积极正确的安全观；树立健康的饮食观和食品安全意识；具备节能节水爱护环境、维护无烟校园等绿色环保意识。</p> <p>知识目标：了解学校学院概论、行业基本情况；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、无烟校区建设以及绿色生态校园建设的基本知识。</p> <p>能力目标：能够正确认识大学，实现角色转换；能够有效</p>	包括 1、校史校情、专业发展情况、本行业企业发展现状和未来趋势；2、人身、财产、突发公共安全与灾害教育；3、树立大学生健康的饮食观、分辨垃圾食品或者“三无”食品、加强食品安全教育；4、宣传无烟教室、无烟宿舍、无烟校区的幸福	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体大教室、音乐报告厅、实训室。</p> <p>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。</p> <p>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%。</p>

		保护自我；能分辨垃圾食品与有毒食品；能为无烟校园和绿色生态校园建设做出自己的贡献。	校园建设；5、开展生态文明、节能节水节粮、垃圾分类保护环境等绿色教育。	
13	劳动教育	<p>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。遵纪守法、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。</p> <p>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。</p> <p>能力目标：能养成良好的劳动行为习惯，通过劳动教育弘扬劳动精神，促使学生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，培养他们的社会责任感，促进学生全方面发展。</p>	<p>劳动教育的本质目标是“通过适当的教育途径培养具有健康劳动价值观追求社会正义、实现体力脑力结合，以及养成具有自由个性的全面发展的人”。本课程侧重以下三方面内容的教育：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。</p>	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学及实践场地： 教学场地：多媒体大教室、音乐报告厅、实训室。 实践场地：校园、教室、宿舍、食堂等</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
14	艺术类课程	<p>素质目标：具有审美情趣，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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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》、《合唱艺术》、《形体训练》。介绍基础鉴赏理论及作品赏析，侧重艺术实践，突出艺术学科特点。</p>	<p>课程性质：公共基础必修课。</p> <p>教学场地：多媒体教室、舞蹈室。</p> <p>教学方法：体验性教学法、实践性教学法、案例教学法。</p> <p>考核评价：平时学习占比40%+期末测试占比60%。</p>

15	应用文写作-铁路	<p>素质目标: 养成严谨、客观、规范的工作作风, 具备团结协作的职业素养和志趣高远的人文素养, 助力未来职业生涯的可持续发展。</p> <p>知识目标: 掌握应用文写作的基本理论和基础知识; 掌握各类应用文文种写作的基本格式和方法技巧, 熟练写出在日常学习、生活、工作中常用的规范应用文书。</p> <p>能力目标: 提高学生的语言文字应用能力和表达沟通能力, 具备各专业需要的应用文书写作能力, 为将来步入社会从事实践工作奠定良好的写作基础。</p>	<p>包括应用文写作理论知识、大学生通用文书、行政公文、事务文书、经济调研和契约类文书、礼仪文书等内容, 这些项目以应用文写作理论为指导, 以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。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用引导式教学法、情境教学法、讨论教学法、案例教学法、实践教学法等教学方法。</p> <p>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 40%, 终结性考核占 60%。</p>
16	管理学 ABC	<p>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。</p> <p>知识目标: 了解中西方管理思想; 理解管理、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; 掌握决策的定性、定量方法。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 公共基础必修课。</p> <p>教学场地: 多媒体教室、校外实习基地。</p> <p>教学方法: 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, 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。</p> <p>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%。</p>

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	旅游概论	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程。</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 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进行学习、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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
2	高速铁路概论	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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, 具有良好的搜索、分析、整理和沟通能力。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程</p> <p>教学场地: 多媒体教室、高铁实训室。</p> <p>教学方法: 采用任务驱动、头脑风暴法等教学方法。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
3	乘务形象塑造与礼仪	<p>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。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。</p> <p>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。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。</p> <p>能力目标: 能整理自身的仪容仪表, 能使用乘务形象塑造与礼仪对客服务, 能进行日常沟通与投诉处理, 具有一定的心理抗压能力。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。</p>	<p>本课程主要包括动生活形象设计、乘务员职业形象设计、面部妆容实操、发型设计与实操、服务礼仪等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程</p> <p>教学场地: 多媒体教室、实训室。</p> <p>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、实操、任务驱动教学法等多种教学方法的综合应用。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核, 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。</p>

4	客运服务心理学	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 课程采用任务驱动、引导文教学法等教学方法</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
5	高铁乘务英语	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本课程主要包含 Getting Ready for the Work Passenger Guide, Using of Facilities, Passenger Service, Safety and Health Communications, Solving Problems, Arrival 等内容。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
6	铁路班组管理	<p>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。</p> <p>知识目标: 掌握对班组安全风险、5S 管理、高速铁路班组管理及标准化班组建设等内容。</p> <p>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。</p>	<p>本课程主要包括班组概述、班组生产管理、班组安全风险、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。</p>	<p>课程性质: 专业基础课程</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>

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	高铁客运乘务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业核心课程</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
2	地铁客运服务	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门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。</p>	<p>课程性质: 专业核心课</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
3	高铁客运安全与应急	<p>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。</p> <p>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;掌握红十字应急救援。</p> <p>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。</p>	<p>本门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。</p>	<p>课程性质: 专业核心课</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
4	高铁客运组织	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门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,高速铁路旅客客服系统等内容。</p>	<p>课程性质: 专业核心课</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>

5	高铁行车组织	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业核心课</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>教学方法: 采用任务驱动、角色扮演等教学方法。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
6	铁路客运规章	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业核心课</p> <p>教学场地: 实训室或实训基地</p> <p>教学方法: 采用讲授法、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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>

表 7 综合实训课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	铁路客票销售	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实训室</p> <p>教学方法: 讲授法、演示法、情境模拟等教学方法。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
2	高铁餐饮服务与管理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门课程主要包括动车组列车餐车经营、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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实训室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>

3.	铁路客运安检	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实训室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
4	沟通与面试技巧	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实训室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
5	专业技能实训	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实训室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
6	顶岗实习	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 校企合作实训基地</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

7	毕业 设计	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业综合实训课</p> <p>教学场地: 实习企业或网络平台</p> <p>教学方法: 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</p> <p>考核评价: 按照学校的要求进行, 毕设作品完成了毕设任务书的各项要求, 所有资料齐全、签字完备、并最后上传系统。</p>
---	----------	---	--	--

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	通识教育 课程	<p>素质目标: 具有良好的人文素养、职业道德、奉献精神, 坚忍不拔的精神意志、艰苦奋斗的优良品格、心怀天下的爱国情操。</p> <p>知识目标: 了解和掌握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。</p> <p>能力目标: 能获取、传播、发现和创造知识, 具备思辨和批判的能力,</p>	<p>主要包含马克思主义理论类课程, 党史国史, 中华优秀传统文化, 职业素养, 人文素养, 科学素养, 信息素养等等线上和线下开设的通识教育课程。</p>	<p>课程性质: 本部分课程是公共选修课。</p> <p>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。</p> <p>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、角色扮演等等形式多样、灵活有效的方法。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。</p> <p>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, 考核形式一般为考查。考核占比以各课程具体分配为准。</p> <p>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。</p>

表 9 专业拓展课/专业群选修课程描述

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	茶艺	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 茶艺实训室</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
2	铁路运输地理	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 采用现场教学、任务驱动法等教学方法。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
3	就业法律法规	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
4	铁路市场营销	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>

5	红色旅游	<p>素质目标: 在红色文化熏陶中陶冶学生的情操, 使其树立起正确的中国特色社会主义核心价值观, 世界观、人生观; 具备热爱祖国、继承和弘扬中华民族凝聚的红色文化、参与红色旅游社会实践活动、为宣传和发展红色旅游经济服务的思想文化素质。</p> <p>知识目标: 通过本课程的学习, 使学生了解红色文化的历史与精髓, 认识红色文化的宝贵精神; 熟悉中华大地悠久的红色资源和丰富的文化内涵; 掌握各省经典或有代表性的红色资源的历史渊源和讲解要领。</p> <p>能力目标: 使学生熟练掌握旅游从业人员应具备的红色文化知识、专业技能, 能够按需求独立撰写红色旅游景点讲解词、熟练进行红色景区的实地讲解。</p>	<p>本课程主要包括项目一红色文化、项目二红色文化资源、项目三湖南红色文化资源、项目四全国具代表性红色文化资源、项目五红色艺术鉴赏、项目六红色文化教育片、项目七红色文物、项目八红色主题旅游、项目九红色旅游资源的开发等内容。</p>	<p>课程性质: 专业拓展课</p> <p>教学场地: 校内多通道环幕实训室/导游微格讲解实训室进行。</p> <p>教学方法: 主要采用讲授法、情境模拟法、任务驱动等教学方法。</p> <p>考核评价: 采用平时成绩的考核与期末考核相结合的方式, 笔试和口试相结合, 其中平时考核占 30%, 期末考核占 70%。</p>
6	演讲与口才	<p>素质目标: 培养学生良好的思辨习惯, 实现自在表达、从容应对。</p> <p>知识目标: 了解言语交际的作用、原则、方法, 掌握社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等基本技巧与方法。</p> <p>能力目标: 发音标准、普通话流利、能进行声情并茂的朗诵; 会写规范的演讲稿、能准确表达自己观点和见解, 具有一定感染力; 辩论时, 思维敏捷、说理有方, 具有较强的鼓动性。</p>	<p>本课程是对演讲、口才、交际等基本理论的概述, 以理论教学为基础, 重点加强实践教学, 以学生听、读、说、评、练为核心, 提高学生的演讲水平, 培养学生的心理素质, 锻炼学生的口才, 塑造大学生自身的公关形象, 以应对现代社会生活、工作中的交际、求职、应聘与自我推销。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室。</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>
7	医疗与急救	<p>素质目标: 具备良好的心理素质; 具备爱岗敬业、团结协作、安全第一的职业素质。</p> <p>知识目标: 了解高速铁路医护急救的基础知识; 掌握列车上常见病症的处理及救护方法。</p> <p>能力目标: 能够对创伤进行止血、包扎、固定等现场救护。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 高铁实训室</p> <p>教学方法: 采用任务驱动法、演示法、练习法等多种教学方法。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>

8	高铁公共关系	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 多媒体教室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。</p>
9	办公自动化	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本门课程主要包括 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。</p>	<p>课程性质: 专业选修课</p> <p>教学场地: 计算机实训室</p> <p>教学方法: 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。</p> <p>考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。</p>

（二）课证融通

将职业技能等级证书、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、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	置换的课程名称	
1	职业技能等级证书 (1+X 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	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客票销售》	2	《地铁客运服务》	选取
			中级	长沙市轨道交通集团有限公司	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客票销售》、《高铁行车组织》	4	《地铁客运服务》、《铁路客票销售》	选取
2	职业资格证书	列车员证	初级	长沙客运段	《高铁客运乘务》、《乘务形象塑造与礼仪》	2	《高铁客运乘务》	选取
			中级	长沙客运段	《高铁客运乘务》、《乘务形象塑造与礼仪》、《专业技能实训》	4	《高铁客运乘务》、《专业技能实训》	选取
		客运员证	初级	长沙南站	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》	2	《地铁客运服务》	选取
			中级	长沙南站	《地铁客运服务》、《高铁客运组织》、《铁路客票销售》	4	《地铁客运服务》、《铁路客票销售》	选取
		安检员证	初级	长沙南站	《铁路客运安检》、《乘务形象塑造与礼仪》	2	《铁路客运安检》	选取
			中级	长沙南站	《铁路客运安检》、《乘务形象塑造与礼仪》、《沟通与面试技巧》	4	《铁路客运安检》、《沟通与面试技巧》	选取
		茶艺师证	初级	品茶社	《茶艺》、《高铁餐饮服务与管理》	2	《茶艺》	选取
			中级	品茶社	《茶艺》、《高铁餐饮服务与管理》、《旅游概论》	4	《茶艺》、《高铁餐饮服务与管理》	选取
			高级	品茶社	《茶艺》、《高铁餐饮服务与管理》、《旅游概论》、《铁路运输市场营销》	6	《茶艺》、《高铁餐饮服务与管理》、《铁路运输市场营销》	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（2021 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	入学与 安全教 育、劳 动教育	劳动 实践	跟 岗	顶 岗					毕 业 设 计
第 一 年	一	○	#	#	#	↑	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	◎	14	1	3	1						1	20	6	
	二	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	◎	18	1			1周 (暑假)					1	21	5	
第 二 年	三	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	◎	18	1								1	20	6	
	四	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	◎	18	1			1周 (暑假)					1	21	5	
第 三 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	2		24	1	2	5	122	34	
说明		1、三年 6 学期总周数共 122 周。 2、专业课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 ↑入学与安全教育、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																															

(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	
必修课程	公共基础必修课程	S0101004	思想道德与法治	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	64	4	32	32		√	2(10-17)	2(10-17)	2(2-9)	2(2-9)	√	√	五、六学期网络授课
		T0101003	大学生心理健康教育	36	2	30	6		√	2(13-19)	√	√	√	√		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	128	8	128	0	√		4(6-19)	4(2-19)	√	√	√		三、四、五学期学生可根据自身需求选修2学分以上拓展模块的内容
		R0203210	信息技术	48	3	24	24	√			4(2-13)	√	√	√		三、四、五学期学生可根据自身需求选修拓展模块的内容
		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)				

		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
		T0201001	入学与安全教育	8	0.5	6	2		√	24 (5)						
		T0201002	劳动教育	16	1	6	10		√							
		W0202001	艺术类课程(《形体训练》)	32	2	16	16		√			2 (2-17)				《形体训练》、《音乐鉴赏》等 6 门课由艺术教研室统一安排
		W0204004	应用文写作-铁路	28	1.5	20	8		√	2 (6-19)						
		G0101015	管理学 ABC	16	1	8	8							2(2-9)		
		小计		814	44	428	386			14	14	8	4	4	0	
专业必修课程	专业基础 (平台)	L0103101	旅游概论	36	2	30	6	√					2(2-19)			设置 6~8 门
		L0103901	高速铁路概论	56	3.5	56	0	√		4(6-19)						
		L0103903	客运服务心理学	28	1.5	18	10	√		2(6-19)						
		L0103904	高铁乘务英语	72	4.5	30	42	√				4(2-19)				
		L0103905	铁路班组管理	28	1.5	20	8	√		2(6-19)						
		L0103906	乘务形象塑造与礼仪	36	2	10	26	√			4(2-10)					
		小计		256	15	164	92			8	4	4	2	0	0	
	专业核心课程	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	高铁客运安全与应急	72	4.5	32	40	√				4(2-19)				
		L0203905	高铁客运组织	72	4.5	40	32	√			4(2-19)					
L0203906		高铁行车组织	72	4.5	40	32	√				4(2-19)					

综合实训课程	L0203907	铁路客运规章	56	3.5	50	6	√		4(6-19)							
	小计		416	26	226	190			4	8	12	0	0	0		
	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。											
	L0303901	铁路客票销售	36	2	16	20		√				2(2-19)				
	L0303902	高铁餐饮服务与管理	36	2	16	20		√				2(2-19)				
	L0303906	铁路客运安检	36	2	12	24		√				2(2-19)				
	L0303908	沟通与面试技巧	40	2.5	10	30		√					4(2-11)			
	L0303913	专业技能实训	54	3	0	54		√					6(2-10)			
	T0203002	顶岗实习	576	24	230	346		√					8+2(寒假)W	14W		
	T0203001	毕业设计	24	1	10	14		√					0.5W	0.5W		
小计		802	38.5	294	508			0	0	0	6	10	0			
选修课程	公共选修课程	以所选课程为准	通识教育课程 (涵盖线上和线下)	96	6	48	48	√							共计选修不超过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	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	20	1	20	0		√				2(2-11)				

展 课 程 / 专 业 群 选 修 课	L0303911	铁路市场营销	20	1	16	4		√				2(2-11)		二选一	
	L0203629	红色旅游	20	1	16	4		√				2(2-11)			
	L0303912	演讲与口才	36	2	0	36		√				2(2-19)			
	L0103104	医疗与急救	36	2	6	30		√				2(2-19)			
	L0303905	高铁公共关系	72	4.5	26	46	√					4(2-19)			
	L0303909	办公自动化	20	1	4	16		√				2(2-11)			
	小计		276	15.5	110	166			0	4		10	6	0	
总计		2660	145	1270	1390			26	26	24	22	20	0		

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	入学与安全教育		1						
3	劳动教育								
4	劳动实践			1		1			暑假
5	第二课堂社会实践活动								
6	毕业设计						0.5	0.5	
7	顶岗实习						8+2(寒假)	14	
合计(周数)			4	1	0	1	10.5	14.5	
总计(周数)			31						

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		16	44	428	386	814	47.42%	30.58%	要求 ≥25%
2		专业必修课程	专业基础(平台)课程	6	15	164	92	256	35.94%	9.62%	
3			专业核心课程	6	26	226	190	416	45.67%	15.63%	
4			综合实训课程	8	38.5	294	508	802	63.34%	30.13%	
5	选修课程	公共选修课程		6	6	48	48	96	50.00%	13.98%	要求 ≥10%
6		专业拓展课/专业群选修课程		8	15.5	110	166	276	60.14%		
总计				50	145	1270	1390	2660	52.26% (要求≥50%)	100.00%	

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

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%，专任教师队伍考虑职称、年龄，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%。

表 15 师资队伍结构一览表

生师比	兼职教师比例	双师教师比例	年龄结构	学历结构	职称结构	专业带头人
≤18:1	10%~20%	≥70%	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. 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 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)
1	动车组列车乘务实训室	用于高铁客运乘务、高铁客运安全与应急、乘务形象塑造与礼仪、高铁乘务英语、高铁餐饮服务管理、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、乘务形象塑造与礼仪、高铁客运组织、铁路客运规章、高铁客运安全与应急、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，全真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、高铁客运安全与应急、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	用于乘务形象塑造与礼仪、形体训练、高铁客运组织、沟通与面试技巧等课程及实训	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	用于乘务形象塑造与礼仪、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	用于高铁餐饮服务管理、乘务形象塑造与礼仪、高铁客运组织、沟通与面试技巧等课程及实训	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、乘务形象塑造与礼仪等课程及实训	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 17 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	长沙火车南站	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	长沙黄花机场	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，“十三五”/“十四五”职业教育国家规划教材；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。鼓励校企合作开发新型活页式、工作手册式教材，教学应优先采用新形态教材。

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 18 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/cshshw	
2	职教云平台	https://zjy2.icve.com.cn/teacher/homePage/homePage.html	

（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、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

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服务专业教学标准，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、高速铁路客运服务专业课程体系，建立高速铁路客运服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服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下表。



图 1 诊断与改进 8 字螺旋图

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) 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

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 145 个学分（其中包括军训 4 学分，入学与安全教育 0.5 学分，劳动教育 1 学分，毕业设计 1 学分，顶岗实习 24 学分），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。鼓励获取普通话、英语三级等证书以及至少 1 个职业技能等级证书或职业资格证书。依据本方案相关规定，在课程与证书之间可以进行学分置换。

十、附录

附件 1：2021 级专业人才培养方案论证书

附件 2：2021 级专业人才培养方案审批表

附件 3：2021 级专业人才培养方案变更审批表

附件 1:

2021 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	江波	教授/旅游管理教研室主任、专业带头人	湖南网络工程职业学院	江波
2	喻洁	副主任兼秘书长	湖南省旅游标准化技术委员会	喻洁
3	陈莉	副教授/湘旅学院院长	长沙商贸旅游职业技术学院	陈莉
4	李好	副教授/湘旅学院副院长	长沙商贸旅游职业技术学院	李好
5	舒忠	讲师/旅游交通教研室主任	长沙商贸旅游职业技术学院	舒忠
6	刘依婷	毕业生	长沙学院 深造	刘依婷
7	吴思婷	毕业生	北京群鲜荟萃科技有限公司	吴思婷
论证意见				
<p>人才培养方案编制准备充分，对高速铁路客运服务专业人才供需状况进行了全面的调研。</p> <p>培养目标清晰，课程内容合理，体现了专业特色。</p> <p style="text-align: right;">专家论证组组长签字：江波</p> <p style="text-align: right;">2021 年 8 月 24 日</p>				

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:

2021 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: 500113 所属院(部): 湘旅学院	
专业制订团队	<p>吴磊 金晶 湛娟 李春阳 陈旭婷</p> <p>(签名)</p>
二级学院意见	<p>经学院专业建设指导委员会论证, 该人才培养 目标明确, 课程设置科学合理。</p> <p>(二级学院公章)</p>
学校教学委员会 意见	<p>该专业人才培养目标明确, 课程设置合理, 业 特色明显, 符合职业教育的发展需求。</p> <p>(教学委员会公章)</p>
校长办公会审定意见	<p>专业人才培养规格清晰, 课 程体系科学合理, 方案科学可行。 审议通过。(学校公章)</p>
校党委会审定意见	<p>本专业人才培养方案符合国家教育部相关文件精神, 审议通过, 同意实施。 (学校党委公章)</p>

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:

2021 级 XXX 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)。