



长沙商贸旅游职业技术学院

CHANG SHA COMMERCE & TOURISM COLLEGE

湘旅学院 2024 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

二〇二四年七月



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
六、课程设置及要求	5
七、教学进程总体安排	27
八、实施保障	34
九、毕业要求	44
十、附录	44

长沙商贸旅游职业技术学院
湘旅学院 2024 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： 列车员、餐服员、 客运员； 发展岗位： 列车长、餐服长、 客运主任。	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。

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	列车员	1. 协助查验车票，组织旅客上、下车，维持车厢秩序。 2. 协助办理旅客补票及旅行变更手续。 3. 巡视车厢、整理车厢旅客行李物品并检查易燃易爆物品。 4. 宣传旅行常识并处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。 5. 服务特殊旅客。	1. 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客运服务工作。 2. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件，维持车厢秩序。 3. 能及时准确填写本岗位各类记录与表格。 4. 能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 5. 具备在英语语境下为旅客提供服务的能力。 6. 能正确为重点旅客和旅游专列旅客提供服务。	1. 能组织乘客乘降，维持现场秩序，做好车门管理。 2. 能协助列车长查验车票、办理旅客补票及旅行变更手续。 3. 会巡视车厢，能整理车厢旅客行李物品，识别、服务重点旅客，检查易燃易爆物品，并妥善处理。 4. 能解答乘客问询、宣传乘车常识、介绍服务设施设备使用。 5. 能妥善处理各类突发事件如旅客疾病、列车晚点	《铁路旅客运输服务管理》 《铁路客运规章》 《铁路客运用安全与应急》 《智能高速铁路服务技术》 《服务礼仪与形体训练》 《铁路班组管理》 《铁路旅客服务心理》 《专业技能实训》

				等。	
2	餐服员	1. 提供饮食服务。 2. 提供其他商品服务。 3. 处理就餐旅客投诉及突发事件，协助动车组列车乘务员维持车厢秩序。 4. 管理餐车服务设施及备品。 5. 组织实施餐车标准化作业，办理餐食交接。	1. 能够为旅客提供饮食服务。 2. 能够为旅客提供其他商品服务。 3. 能够按照标准化程序在餐车作业。 4. 能够正确处理就餐旅客的投诉和突发事件，协助动车组列车乘务员维持车厢秩序。 5. 能够正确操作并管理餐车相关服务设施及备品。	1. 能为旅客提供餐食及商品服务，使用和管理各种餐饮服务设备设施。 2. 能办理餐食交接，妥善处理就餐旅客投诉及突发事件。 3. 能协助列车员做好旅客乘降组织、维持车厢秩序、做好车门管理。	《高铁餐饮服务》《服务礼仪与形体训练》《铁路客运规章》《铁路班组管理》《铁路旅客服务心理》
3	客运员	1. 组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站。 2. 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。 3. 维护候车室、站台乘车环境。 4. 检查易燃易爆物品，做好安检工作，处理旅客意外伤害病和安全事故。 5. 处理不符合乘车条件的旅客和人员。 6. 服务外籍旅客。	1. 能够正确使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路智能电子客票系统。 2. 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。 3. 能组织旅客安检、候车、检票进站，维护候车室、站台乘车环境。 4. 能够正确为重点旅客提供服务。 5. 具备在英语语境下为旅客提供服务的能力。 6. 能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 7. 能编制、调整日班客运计划。 8. 能及时准确填写本岗位各类记录与表格。	1. 能根据票务作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补票及用户核验等业务。 2. 能根据验票作业程序办理或协助验票作业。 3. 能检查识别易燃易爆物品，做好安检工作。 4. 能组织候车、检票，并维持现场秩序和作业环境。 5. 能组织旅客站台乘降，照顾重点旅客，维持现场秩序。 6. 能妥善处理不符合乘车条件的旅客，照顾重点旅客，服务外籍旅客，处理各类突发事件。 7. 能读懂、编制客运计划，并根据实际情况进行调整。	《铁路旅客运输组织》《高速铁路行车组织》《车站客运服务》《智能高速铁路服务技术》《服务礼仪与形体训练》《铁路客运规章》《铁路客运运价基础》《铁路客运安检》《专业技能实训》

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，掌握扎实的科学文化基础和客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识，具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置等能力，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、信息素养、职业道德和创新精神，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

工匠精神，较强的实践、就业能力和可持续发展的能力，服务湖南省 4x4 现代化产业体系中的优势产业“轨道交通”和“文化旅游”（旅游六要素之一“行”），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，能够从事铁路列车员、餐服员(列车)、客运员等岗位工作和面向旅游业能从事旅游专列相关岗位工作的高素质复合型技术技能人才。

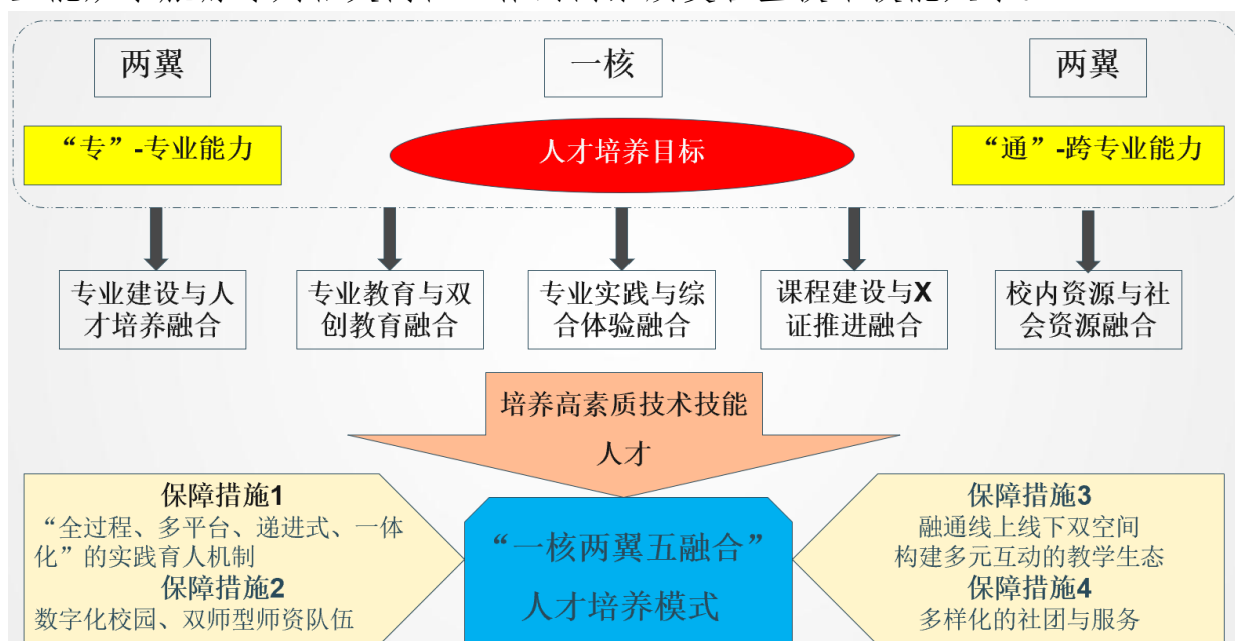


图1 “一核两翼五融合”人才培养模式

（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。

(8) 具有“安全优质、兴路强国”的新时期铁路精神。

2. 知识

(1) 掌握必备的思想政治理论、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、可持续发展、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、文字表达能力和客户服务沟通能力，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。

(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，正确使用智慧铁路客运服务系统、智能高速铁路服务技术进行作业。

(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、退票等业务，做好客运营销及收入管理工作。

(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(含旅游专列)乘务服务工作。

(7) 能够处理旅客问询、投诉、站车卫生防疫、客伤事件及其他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，编制、调整日班客运计划，进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业。

(9) 具有适应产业数字化发展需求的基本数字技能，掌握信息技术基础知识、专业信息技术能力，基本掌握铁路运输领域数字化技能。

(10) 能为旅客提供餐饮服务、售货服务、网络订餐等其他的安全优质服务。

六、课程设置及要求

(一) 课程体系

坚持立德树人根本任务，德育为先，全面落实新时代体育、美育、劳动教育和专业数字化改造升级的要求。基于“以产引教、以产定教、以产改教、以产促教”的标准，围绕“夯实学生专业知识，提升应用能力，培养综合素质”这条主线，进行专业调研。基于服务湖南省4x4现代化产业体系中的优势产业“轨道交通”和“文化旅游”，在深入了解专业产业匹配和专业建设情况的基础上，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”工作思路，设计完善以“职业能力”为导向的专业课程体系，旨在强化专业实践教学，优化课程结构，提高人才培养质量。

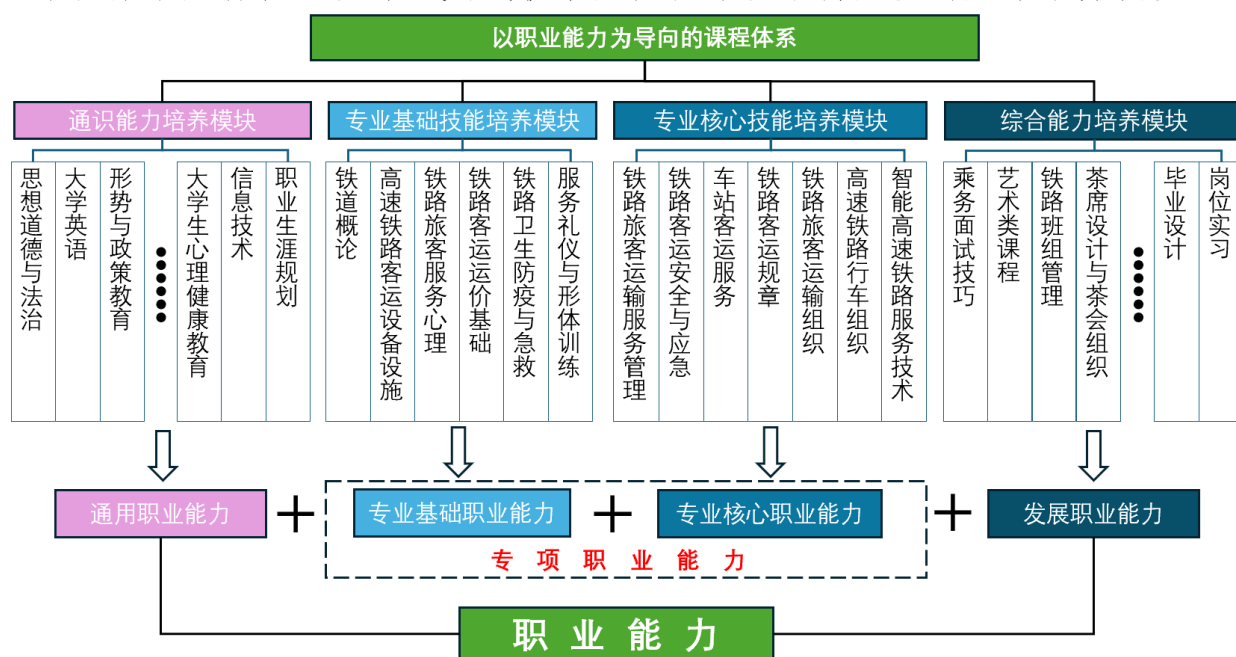


图2 以职业能力为导向的高速铁路客运服务专业课程体系框架

（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47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（16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、职业生涯规划、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	专业基础课程（6门）	主要有铁道概论、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路客运运价基础、铁路卫生防疫与急救、服务礼仪与形体训练等课程。	课程描述如表5所示
		专业核心课程（7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、铁路旅客运输组织、高速铁路行车组织、智能高速铁路服务技术等课程。	课程描述如表6所示
		综合实训课程（7门）	主要有第二课堂社会实践活动、高铁餐饮服务、铁路客运安检、乘务面试技巧、专业技能实训、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、铁路班组管理、高铁公共关系、茶席设计与茶会组织等课程。	课程描述如表 9 所示
	专业任选课程 (2 门，四选二)	主要有新媒体营销、办公自动化、一带一路沿线国家概况、红色旅游等课程，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；拥有爱国主义情怀和改革创新精神；梳理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，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。 知识目标：掌握毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容。 能力目标：能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；能运用线上线下平台开展自主学习、小组团队协作；能结合本专业提供解决问题的方案。	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、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”，增强对实现中华民族伟大复兴的信心信念和历史责任感；2. 提高知行合一、协同配合、学以致用能力，成为“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. 学习党的理论创新成果，提高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	素质目标： 立德树人，育心育德，提高心理素质；健	包括入校环境改变与	课程性质： 公共基础必修课。

	心理健康教育	全完整人格，开发个体潜能，减少心理困惑，拥有乐观积极的心理品质，促进全面、健康发展，适应未来社会对人才素质的要求。 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、恋爱观等。 能力目标：提升独立思考、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。掌握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。	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、沟通技巧实操培训等内容、职业教育的心理特点、服务意识心理学等专题。	课程思政：全面推进健康中国建设，培育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，坚持培养自尊自信，积极向上的健康心态，促进心理健康素质的提升。注重心理健康知识教育的全覆盖，全程关注心理健康，聚焦关键时期，全方位渗透，满足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：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。	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。 理论课分为：裁判法、救急与急救、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：提高职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维和自主学习完善能力，拥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。	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，助力感受中华古典文化情怀与

		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。		新时代奉献精神,引导不忘本来、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,持续训练从学会,会做到做精的过程中,享受成果,不断培养爱岗敬业、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,采用任务驱动法、教学做一体化等教学方法。 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 60%,终结性考核占 40%。
9	职业生涯规划	素质目标: 树立正确的职业观念,学会一种精神(奋斗精神),形成两种意识(主动选择意识和个人生涯发展的责任意识)。 知识目标: 了解职业生涯规划基本理论知识,熟悉未来的职业发展趋势,掌握职业规划与调整的技能。 能力目标: 能够对自己兴趣、性格和价值观有准确的认识和定位,能够掌握职业生涯访谈技巧,根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划,完成职业规划生涯书。	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。	课程性质: 公共基础必修课。 课程思政: 树立把个人发展与国家需要、经济社会发展趋势相结合,增强为个人职业发展和为国家贡献而积极努力的意愿和动力。 教学场地: 多媒体教室、生涯规划实训室、校企合作就业基地。 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: 采用结果考核和过程考核、理论考核与作品考核等相结合的方法。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	就业指导	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。 知识目标：了解我国就业政策、社会就业形势、企业招聘需求，掌握求职方法和技巧，理解就业权益保护，掌握高质量本地就业的途径。 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、能获得本地高质量就业的岗位。	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）。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：培养主动心、责任心、诚信、团队精神，提升主动意识和规划意识；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、招聘实训室、智慧职教 MOOC 学院平台。 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。 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%。
11	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；拥有“树情怀、勇担当、善合作”的品质和“敢为先、奋拼搏、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，围绕“敢闯会创，爱岗敬业”为内核，培养“树情怀、勇担当、奋拼搏、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：课程考核采用作品考核和过程考核等相结合的方法，其中，过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。

12	军事技能	素质目标：弘扬爱国主义精神、增强国防观念、树立国家安全意识和忧患危机意识，传承红色基因、提高综合国防素质。 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、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。	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 2 周，112 学时，记 2 学分。
13	军事理论	素质目标：弘扬爱国主义精神、增强国防观念、树立国家安全意识和忧患危机意识，传承红色基因、提高综合国防素质。 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、射击与战术训练、防卫技能与战时防护训练、战备基础与应用训练。	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 2 周，112 学时，记 2 学分。
14	国家安全	素质目标：具备安全第一的意识；具备积极正确的安	包括：落实教育部印	课程性质：公共基础必修课。

	教育	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，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。	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	课程思政：国家安全教育纲要要求全面增强大国家安全意识，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，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%。
15	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；具备节能环保、爱护环境、维护无烟校园等绿色环保意识。 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	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；树立健康的劳动观，开展生态文明、节能环保节粮、垃圾分类、无烟校园爱护环境等绿色教育。	课程性质：公共基础必修课。 课程思政：培养正确的劳动价值观；提升的责任感、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。 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。

		园和绿色生态校园建设做出自己的贡献。		
16	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。	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%+期末测试占比 60%。

2	高速铁路 客运设备 设施	素质目标：具备依规作业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 知识目标：了解动车组列车研发历程、动车组列车技术特点及构成；掌握动车组列车设备设施类型、用途，服务设备设施操作要点。 能力目标：能识别各类高速铁路客运设备设施，会使用、保管各种服务设备设施。	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	铁路旅客 服务心理	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，以及阳光积极、乐观向上的心态和一定的抗压能力。 知识目标：掌握客运心理学的相关理论知识和分析方法，掌握运用客运服务心理学技能。 能力目标：能运用心理分析，不断改进对客服务，具有一定的心理抗压能力与应变能力。	本门课程主要包括客运服务心理描述、客运服务人员的能力品质培养、客运乘客的感知觉、客运乘客的需求与服务、乘客的个性心理特征与服务等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：“爱客人、爱岗位、爱祖国”的职业情操、健康的职业心理。 教学场地：多媒体教室。 教学方法：课程采用任务驱动、引导文教学法等教学方法 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
4	铁路客运 运价基础	素质目标：爱岗敬业，积极主动服务，遵守操作规程，工作整洁、有序。 知识目标：熟悉车票发售、变更、退票的相关规定；掌握铁路售票员的岗位职责、作业内容、作业标准等。 能力目标：能根据旅客需购买的车票类型、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、改签、退票等工作。	本门课程主要包括高速铁路票务管理认知、高速铁路售票作业、售票组织方式等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：养成良好的售票作业习惯，遵守售票作业规则、诚信售票；培养以乘客为中心的服务理念，积极为乘客解决问题；增强责任意识，保障铁路运营秩序和乘客权益。 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	铁路卫生 防疫与急救	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。 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。 能力目标：能够对创伤进行止血、包扎、固定等现场救护。	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	服务礼仪与形体训练	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。 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。 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。	本门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、形体训练等内容。	课程性质：专业基础课程。 课程思政：服务至上、团结友善、标准化、职业化。 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。 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。

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：养成遵守操作规程、爱惜设备等良好习惯，遵章守纪、实事求是，坚持学习、注意安全，爱岗敬业、团结协作，具备良好的职业素养、工作作风、安全意识和职业道德。 知识目标：了解乘务组构成及岗位职责，掌握乘务服务作业内容、流程及标准，知晓乘务服务礼仪要求，熟悉车上客运业务类型及办理要点、列车常见资料台账填写要点和要求，以及乘务服务中常见突发事件应急处置要点。 能力目标：正确使用各类安全列车服务设备设施，依据礼仪要求、作业流程及标准进行乘务服务作业，依据应急预案和专业知识妥善处理各类突发事件。	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：增强遵守操作规程、遵章守纪、爱岗敬业、团结协作、勇于担当、诚实守信等良好职业素养，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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。

2	车站客运服务	素质目标：养成遵守操作规程、爱惜设备等良好习惯，遵章守纪、坚持学习、注意安全，认真负责、实事求是、坚持原则，爱岗敬业、团结协作、一丝不苟，具备良好的职业素养、工作作风、安全意识和职业道德。 知识目标：了解职业道德规范内容及要求，知晓线路、车站设置原则和客运环境卫生要求，掌握客运服务设备设施类型及用途、服务礼仪要求、客运服务作业类型及流程标准、各类服务标识和安全设备设施及用途。 能力目标：正确使用各类车站客运服务设备设施，依据礼仪要求、作业流程及标准进行客运服务作业，依据应急预案及时妥善处理各类突发事件。	本门课程主要包括轨道交通职业道德、轨道交通服务环境、轨道交通服务设施设备、轨道交通服务基本礼仪、轨道交通服务作业、轨道交通特殊乘客服务、轨道交通安全服务、轨道交通乘客投诉与纠纷处理、轨道交通服务质量监督与评价等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：增强遵章守纪、爱岗敬业、服务至上、团结协作的职业素养和人道主义精神，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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
3	铁路客运安全与应急	素质目标：养成严格遵守作业纪律的工作习惯，提高安全意识，具备良好的敬业精神和协作精神，具备良好的心理素质。 知识目标：了解高速铁路运输安全管理概况；熟悉高速铁路客运突发事件安全风险及预防控制。 能力目标：能识别高速铁路旅客运输安全风险，并采取控制措施，能进行高速铁路客运突发事件应急处理。	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%+期末测试占比 60%。
4	铁路客运规章	素质目标：爱岗敬业，养成遵守操作规程，工作整洁有序，爱惜仪器设备的良好习惯。 知识目标：掌握铁路客运基本规程、铁路客运运价、铁路车站客运服务质量规范、铁路列车客运规章应用等知识。 能力目标：能进行客运安全管理、为旅客提供标准化服务；能按照劳动安全作业标准完成客运作业。	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：法律意识、以人为本、遵章守纪、吃苦耐劳。 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%。
5	铁路旅客运输组织	素质目标：具有职业道德和敬业精神；具有依法依规、公平公正的职业素质；具有安全第一、服务至上的服务意识。 知识目标：了解客运组织、相关法律法规、服务设施设备等内容；掌握售验票作业、站台服务训练、托运、旅行变更等内容。 能力目标：能识别并使用各类服务和安全设备设施；能按作业流程及标准进行客运组织和乘务组织作业；能妥善处理各类突发应急情况。	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，高速铁路客服系统等内容。	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%。
6	高速铁路行车组织	素质目标：具备遵章守纪、认真负责、爱岗敬业、团结协作的职业素质。 知识目标：了解高速铁路行车相关知识，熟悉列车运行特点及调整方法，掌握行车组织相关的业务流程和具体作业组织方法。 能力目标：具备接发列车、调车等正常作业能力，能高效地进行高速铁路车站作业及调度指挥作业，能妥善处理各类行车突发事件，具备一定的沟通能力与心理抗压能力。	本门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：遵章守纪、标准化作业、爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳。 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、角色扮演等教学方法。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
7	智能高速铁路服务技术	素质目标：具备民族自信、爱岗敬业、吃苦耐劳、安全第一的职业素质。 知识目标：掌握智能高速铁路服务技术，熟悉各项智能服务技术的特点及用途等。 能力目标：具备正确运用各项智能高速铁路服务技术的能力，具备对智能高速铁路大数据进行收集、存储、分析和应用的能力。	本门课程主要包括智能建造技术创新、智能装备技术创新、智能运营技术创新、智能高速铁路大数据技术应用创新、智能高速铁路发展等内容。	课程性质：专业核心课程。 课程思政：安全第一、以人为本、服务至上、创新意识、数字化意识。 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、案例教学等教学方法。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 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: 综合实训课程。 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	高铁餐饮服务	素质目标: 具备爱岗敬业, 积极主动工作, 遵守操作规程, 工作整洁、有序、爱惜仪器设备的良好习惯; 具备良好的敬业精神和协作精神; 坚持努力学习, 形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。 知识目标: 掌握餐饮业务内容、工作标准, 具备餐饮服务意识与管理意识。 能力目标: 具备高铁餐饮接待、问讯、销售和结账等服务方面的实操技能, 以及重点旅客餐饮服务技能。	本门课程主要内容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。
3	铁路客运安检	素质目标: 具备严谨细致的工作态度、爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一的职业素质。 知识目标: 掌握铁路客运安全检查的设备及操作方法, 掌握安全检查的职责与流程, 掌握安检各岗位的操作步骤及基本技巧。 能力目标: 能识别各类危险品, 能使用安检设备进行客运安检服务, 能处理安检过程中的各类突发事件, 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。	本门课程主要包括安检概述、危险品识别、安检设施设备、安检职责与流程、安检服务技巧、安检特殊情况的应急处置等内容。	课程性质: 综合实训课程。 课程思政: 实事求是、坚持原则、一丝不苟的工作态度, 爱岗敬业、诚实守信的职业情操。 教学场地: 旅游交通服务仿真实训中心。 教学方法: 综合应用讲授法、案例教学法、情景教学法、任务驱动教学法等教学方法, 采用混合式学习策略。 考核评价: 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
4	乘务面试技巧	素质目标: 具有一定的人际沟通能力和良好的沟通能力; 具有得体的行为规范; 具有适应时代需要的交往能力。 知识目标: 掌握人际沟通的基本规律、人际语言沟通和非语言沟通的基本知识; 掌握人际沟通的冲突应对知识, 沟通和面试的礼仪技巧。 能力目标: 能正确处理各种人际关系, 能运用沟通	本门课程主要包括多向性沟通训练、沟通主体能力拓展训练、沟通角色实践训练等内容。	课程性质: 综合实训课程。 课程思政: 平等、文明、诚信、友善的沟通心态, 爱岗敬业、诚实守信、办事公道的职业品格, 和善亲切、诚实守信的就业自信心。 教学场地: 旅游交通服务仿真实训中心。 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

		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。		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。 考核评价： 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
5	专业技能实训	素质目标： 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 知识目标： 了解客运乘务作业和售票、安检、验票等客运作业的基本要求，熟悉各岗位的作业流程及标准，掌握正常作业和应急处置要点。 能力目标： 能够正确地使用列车服务设备设施、售票设备设施、车站服务设备设施进行服务作业，能够及时妥善地处理各类突发事件。	本门课程主要包括乘务服务作业、票务服务作业、安检作业、验票作业、重点旅客服务、安全应急处置等内容。	课程性质： 综合实训课程。 课程思政： 强化爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质，树立遵章守纪、认真负责、关爱旅客、应急担当的价值观和职业观。 教学场地： 旅游交通服务仿真实训中心。 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。 考核评价： 理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
6	岗位实习	素质目标： 具备较为专业的职业素质，扎实的人文科学素质，过硬的思想政治素质，积极健康的身心素质。 知识目标： 了解国家关于交通运输服务的相关政策、法规，熟悉高铁运输地理及其文化，掌握实践基地相关业务实践流程。 能力目标： 具备交通服务行业相关职业岗位的胜任能力，具备良好的语言表达、逻辑思维和写作能力。	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： 综合实训课程。 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。
7	毕业设计	素质目标： 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 知识目标： 掌握搜集资料方法与技巧，掌握文档排版要求与技巧，掌握专业知识的实际应用。 能力目标： 能够通过各种途径搜集到毕业设计所需的资料，能够完成毕业设计文档排版，能够将专业知识和技能应用到毕业设计中。	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： 综合实训课程。 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，具备强烈的使命感和责任感；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，提高廉洁认知，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：学习涵养廉洁理念，提升廉洁素养，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；提高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；	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。	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，树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，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作性的学习。	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华传统美德、中国传统社会生活、中国传统艺术、中国传统节日等知识。	课程性质：公共限定选修课程。 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：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，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工作。	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%。
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	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	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

		法、模式，开拓视野、建立共识、发展学识；能获取、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。	线下开设的通识教育课程。	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。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。 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。 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。
--	--	---	--------------	---

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：具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 知识目标：掌握高铁乘务英语专业语言知识和基本的日常交际用语的表达；掌握高铁乘务工作情境中的英语的表达与沟通技巧。 能力目标：具备一定的英语听力能力，能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流；培养较强的沟通交流能力和应急应变能力。	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行考核。
2	铁路班组管理	素质目标：爱岗敬业，具备团队协调、组织能力，有良好的心理素质应对突发情况，持续学习，勇于创新。 知识目标：掌握对班组安全风险管控、5S 管理、	本门课程主要包括班组概述、班组生产管理、班组安全风险管控、班组设备管	课程性质：专业选修课程。 课程思政：强化责任担当意识，培养严格遵守班组管理制度的规则意识，培养团队协作精神，树立敬业爱岗思想。

		高速铁路班组管理及标准化班组建设等内容。 能力目标：具有较强的沟通能力与应变能力，协调班组成员之间、班组与其他部门之间的关系，具有一定的班组基层管理能力，有效组织生产作业，带领班组完成作业任务。	理、班组质量管理、班组经济核算、班组思想政治工作与民主管理、班组教育培训管理、班组长管理技能及综合素养提升等内容。	教学场地：多媒体教室、旅游交通服务仿真实训中心。 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。 考核评价：平时占比 40%+期末测试占比 60%。
3	高铁公共关系	素质目标：爱岗敬业，具备良好的敬业精神和协作精神，坚持努力学习，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。 知识目标：掌握乘务人员与旅客沟通技巧、乘务人员品牌服务、乘务人员与旅客心理问题疏导等内容。 能力目标：能进行公共关系活动策划、实施、分析、评价等，能进行公共关系危机处理，具备较强的沟通能力和心理抗压能力。	本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。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：公关意识、以人为本、大局为重、遵章守纪。 教学场地：多媒体教室。 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。 考核评价：平时学习占比 40%+期末测试占比 60%。
4	茶席设计与茶会组织	素质目标：具备服务工作所需的良好职业道德和人文素养。 知识目标：了解茶、茶具的分类，茶的功效、茶席设计、茶会组织等知识；熟悉与茶相关的历史、文化等知识；掌握不同茶类的冲泡和品饮技巧。 能力目标：具备茶事活动相关的接待服务、组织、设计、营销、表演等能力，提升观察、思考、分析等能力。	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、茶事服务等内容。	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。
5	新媒体营销	素质目标：具备高铁乘务人员的专业素质；注重人文主义精神的培养，提高人文素养。 知识目标：了解新媒体运营的基础；理解新媒体运营的基本要素；深入理解新媒体运营的具体操作；理解微信运营的操作流程；深入理解文案策划的具体实施步骤；深入理解活动运营及推广的操作流程；了解自媒体平台的操作流程以及方法。 能力目标：掌握微信运营、用户运营的操作流程；掌握文案写作的技巧；掌握主流自媒体平台的平台规则以及特点；熟练掌握短视频自媒体和音频自媒体的内容	主要包括认识新媒体营销和运营、新媒体运营技能、微信营销与运营、微博营销与运营、短视频营销与运营，其他新媒体营销方式等内容。	课程性质：专业选修课。 课程思政：提高思想道德素质，提高社会实践能力、动手能力，提高创新能力，拥有创新精神；提高文化素养，增强文化自信。 教学场地：多媒体教室。 教学方法：该课程的总体设计思路是“项目导向、任务驱动、过程考核、模块进阶”。因此教学采用多媒体讲授、案例分析、小组讨论、方案设计、实训教学等相结合的教学方法。 考核评价：本课程评价方式上，采用现场操作与

		生产和传播规则；掌握活动运营和推广的操作方法。		方案设计相结合，个人项目与小组项目相结合、第一课堂与第二课堂相结合，学生互评与师评相结合的评价方式。
6	办公自动化	素质目标：具备安全第一、爱岗敬业、遵纪守法、吃苦耐劳、团结协作的职业素质。 知识目标：了解自动化办公的意义，熟悉自动化办公软件操作，掌握常用文档及其图表的操作要点。 能力目标：能够熟练地使用各类自动化办公软件，能够按照既定办公流程进行文档处理。	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。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：信息化意识、吃苦耐劳、遵纪守法、爱岗敬业。 教学场地：校内机房。 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。 考核评价：理论考核与实践考核相结合方式进行考核。
7	一带一路沿线国家概况	素质目标：具备世界公民意识、增强文化自信；具备民族文化间相互尊重和理解意识，促进文化融通。 知识目标：熟悉“一带一路”沿线国家的基本概况；掌握“一带一路”沿线国家主要旅游资源、人文习俗、禁忌和主要风物特产。 能力目标：能够为“一带一路”沿线各国人民提供优质服务；能够推动“一带一路”沿线各国、各民族文化的相互尊重和理解，促进文化融通。	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。
8	红色旅游	素质目标：在红色文化熏陶中陶冶情操，树立正确的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。 知识目标：通过本课程的学习，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。 能力目标：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。	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。	课程性质：专业选修课程。 课程思政：革命精神、爱国情怀、道路自信。 教学场地：多媒体教室。 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。 考核评价：采用平时成绩的考核与期终考核相结合的方式，笔试和口试相结合，其中平时考核占 30%，期终考核占 70%。

（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	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》《铁路客运运价基础》	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》《铁路客运运价基础》《高速铁路行车组织》	4	《车站客运服务》《铁路客运运价基础》	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》《服务礼仪与形体训练》	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》《服务礼仪与形体训练》《专业技能实训》	4	《铁路旅客运输服务管理》《专业技能实训》	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》《铁路客运运价基础》	4	《车站客运服务》《铁路客运运价基础》	选取
		列车餐服员证	初级	长沙南站	《高铁餐饮服务》《服务礼仪与形体训练》	2	《高铁餐饮服务》	选取
			中级	长沙南站	《高铁餐饮服务》《服务礼仪与形体训练》《乘务面试技巧》	4	《高铁餐饮服务》《乘务面试技巧》	选取
		茶艺师证	初级	品茶社	《茶席设计与茶会组织》《服务礼仪与形体训练》	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》《服务礼仪与形体训练》《高铁公共关系》	4	《茶席设计与茶会组织》《服务礼仪与形体训练》	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 （2024 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
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	○	※	※	※	※	※	※	※	※	※	&	⊙ ■	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	9	1				8+2周 (寒假)	0.5	1	0.5	22	4
	六	○	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	⊙ ■	◇	◇	◇	◇	&	&			0	1				14	0.5	2	0.5	18	8
总 计																					77	6	3	1	1	1	24	1	3	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；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)					
		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（1-8）				
		S0101009	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	30	18		√			4（10-13）	2（1-16）			
		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		√	2（5-14） 4（15-18）	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）					
		C0201002	职业生涯规划	14	1	6	8		√	2（13-18）						
		C0201003	就业指导	18	1	8	10		√				2（1-9）			
		C0201001	创业基础	32	2	16	16		√		2（11-18）	2（2-9）				
		T0401001	军事技能	112	2	0	112		√	2-3						

		T0101002	军事理论	36	2	36	0	√	2-3						理论课于军训期间开课，每天晚上安排 3 课时。
		B0201001	国家安全教育	16	1	10	6	√	2(10-14)						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		744	40.5	366	378		14	14	8	4			
	专业基础课程/专业群平台课	L0103901	铁道概论	56	3.5	50	6	√	4(5-18)						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)						
		L0103903	铁路旅客服务心理	34	2	28	6	√		2(1-17)					
		L0103904	铁路客运运价基础	34	2	18	16	√		2(1-17)					
		L0103905	铁路卫生防疫与急救	34	2	18	16	√		2(1-17)					
		L0103906	服务礼仪与形体训练	36	2	10	26	√	4(9-17)						
		小计		220	13	144	76		10	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
		L0203902	车站客运服务	64	4	38	26	√				4(1-16)			
		L0203903	铁路客运安全与应急	64	4	34	30	√			4(1-16)				
		L0203904	铁路客运规章	64	4	60	4	√			4(1-16)				
		L0203905	铁路旅客运输组织	64	4	44	20	√				4(1-16)			
		L0203906	高速铁路行车组织	64	4	44	20	√				4(3-18)			
		L0203907	智能高速铁路服务技术	56	3.5	36	20	√				4(4-17)			
		小计		436	27	288	148		0	0	12	16	0		

综合实训课程	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。										
	L0303901	高铁餐饮服务	32	2	10	22		√					4(1-8)		
	L0303902	铁路客运安检	34	2	10	24		√			2(1-17)				
	L0303903	乘务面试技巧	32	2	14	18		√					4(1-8)		
	L0303904	专业技能实训	54	3	0	54		√					6(1-9)		
	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		752	34	34	718			0	0	2	0	14		

选修课程	公共限定选修课程	S0101011	廉洁文化教育	8	0.5	4	4		√		2（5-8）					总课时 8 课时。 湘旅会计 5-8 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				
	公共任选课	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	L0403901	高铁乘务英语	72	4.5	32	40		√				4(1-18)			根据专业需求 开设 4 门左右 专业拓展课
L0403902		铁路班组管理	32	2	32	0		√			2(3-18)					

	定 选 修 课	L0403903	高铁公共关系	36	2	30	6		√				2(1-18)			
		L0103103	茶席设计与茶会组织	32	2	20	12		√					4(1-8)		
		小计		172	10.5	114	58			0	0	2	6	4		
	专 业 任 选 课 程	L0403904	新媒体营销	32	2	16	16		√					4(1-8)		四 选 二
		L0403905	办公自动化	32	2	16	16		√					4(1-8)		
		L0403906	一带一路沿线国家概况	32	2	16	16		√			2(3-18)				
		L0403907	红色旅游	32	2	16	16		√			2(3-18)				
		小计		64	4	32	32			0	0	2	0	4		
	总 计			2500	138	1041	1459			26	26	26	26	22		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	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		16	40.5	366	378	744	50.81%	29.76%	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	13	144	76	220	34.55%	8.80%	
3			专业核心课程	7	27	288	148	436	33.94%	17.44%	
4			专业实训课程	7	36	34	718	752	95.48%	30.08%	
5	选修课程	公共限定选修课程		4	5	47	33	80	41.25%	13.92%	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	10.5	114	58	172	33.72%		
8		专业任选课程		2	4	32	32	64	50.00%		
总 计				47	138	1041	1459	2500 (2500~2520)	58.36%（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）。

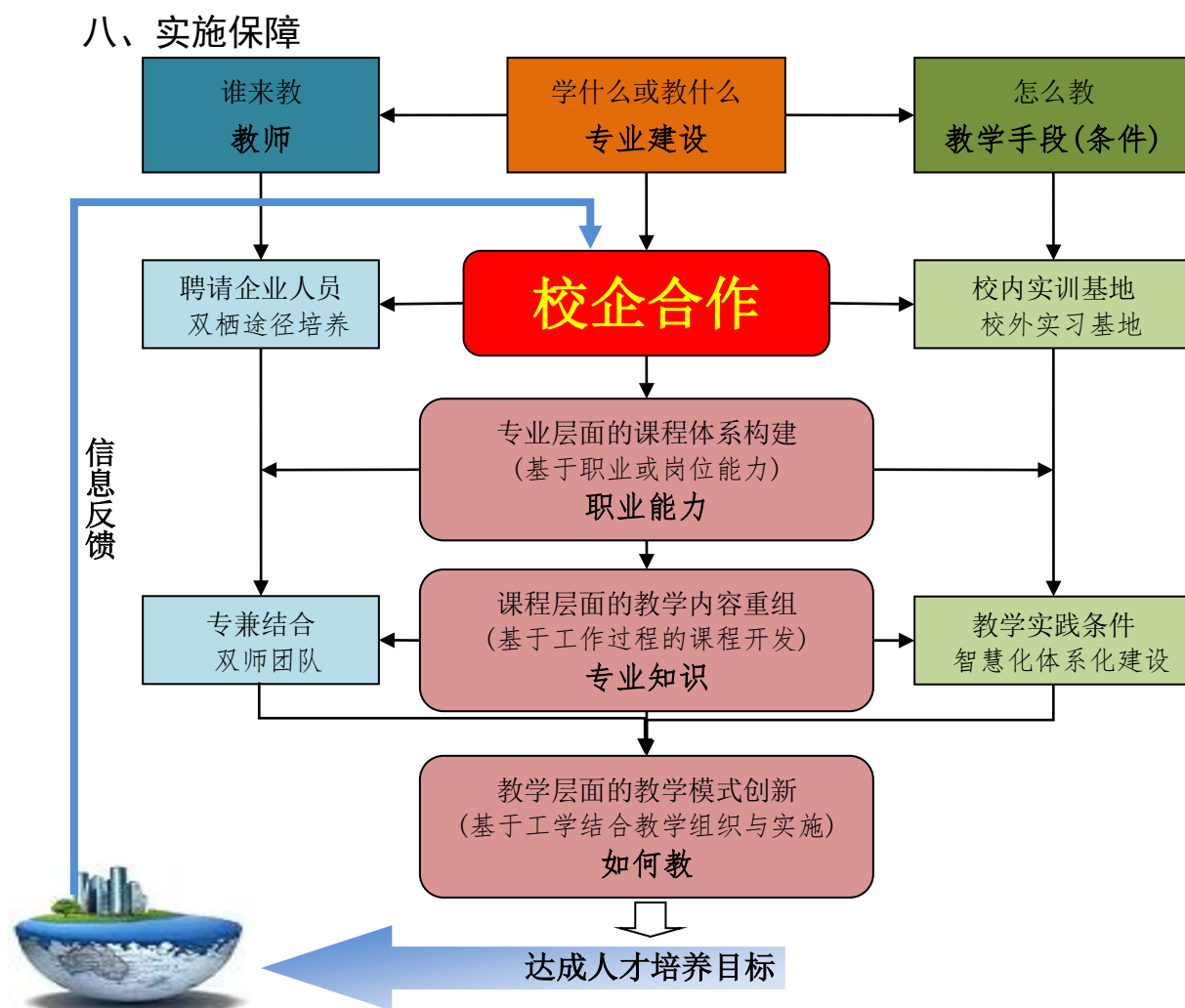


图3 专业建设思路

(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 80%，专任教师队伍考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。在专任教师队伍中，中年教师（>40 周岁）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

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

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，了解行业企业对本专业人才的需求实际；专业建设和教学设计能力强，能组织开展教科研工作，能承担省级及以上课题研究或在国家级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。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

具有高校教师资格和本专业领域有关证书如列车员证、客运员证等；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列车乘务作业、车站客运作业等实践能力，能承担专业基础课、核心课以及实训课程的教学；具有较强的数字化意识和信息化教学能力，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，能承担列车员、餐服员、客运员等岗位实习实训指导、学生的毕业设计指导和学生职业发展规划指导等教学任务，年均至少公开发表 1 篇科研论文。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

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、工匠精神和师德师风，具有较强的数字化思维、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或具有主管及以上的相关岗位职务，能承担《高速铁路行车组织》《铁路班组管理》《智能高速铁路服务技术》等专业课程教学，列车员、餐服员、客运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。依托校内湖南省示范性智慧文旅虚拟仿真综合实训基地和长沙市雨花经开区产教联合体内合作企业，开展列车乘务作业和车站客运作业等校内外实训。

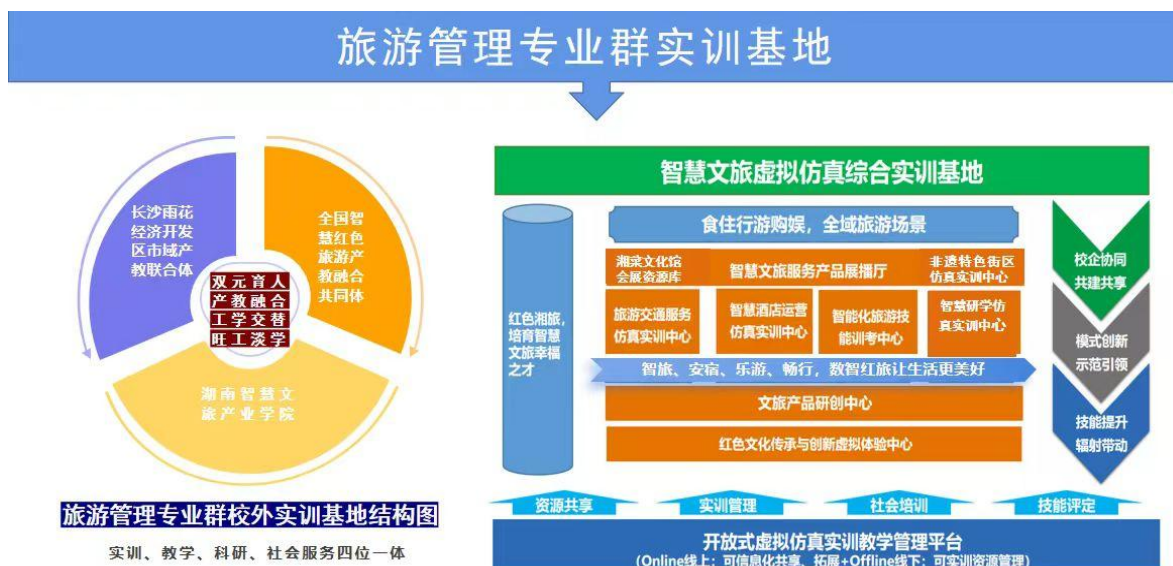


图4 旅游管理专业群实训基地

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、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、专业技能实训等实训项目	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》 《专业技能实训》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、专业技能实训等实训项目	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	《铁路客运运价基础》 《铁路客运规章》 《专业技能实训》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、专业技能实训等实训项目	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	《服务礼仪与形体训练》 《乘务面试技巧》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	《服务礼仪与形体训练》 《乘务面试技巧》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》 《服务礼仪与形体训练》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、绷带等应急救护设备，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》 《服务礼仪与形体训练》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。筛选在行业内有一定知名度和影响力的企业，审核企业资质，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》《智能高速铁路服务技术》《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	《服务礼仪与形体训练》《铁路客运安检》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	《服务礼仪与形体训练》《办公自动化》《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，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校本教材，适应本校实际教学，可优先采用；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：有关高速铁路客运服务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献共 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%。图书数量不低于 30000 册。

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

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/cshshw	省级教学资源库
2	轨道交通概论	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gdjwht042qj964	国家级精品课程
3	城市轨道交通行车组织	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=csgzzt041ssm763	国家级精品课程
4	城市轨道交通客运服务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=csgynj053lht353	省级精品课程
5	城市轨道交通运营安全与应急处置	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=csgszz044zxj274	省级精品课程
6	城市轨道交通客运组织	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=csgwht042xsr491	省级精品课程
7	高铁动车乘务实务	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gtdhnt043yl1357	省级精品课程
8	城市轨道交通服务礼仪	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=csgxat061sg856	省级精品课程
9	智能高速铁路服务技术	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=zngzzt041mc627	
10	高速铁路客运服务英语	https://mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=gsthdz013lbn716	

(四)教学方法

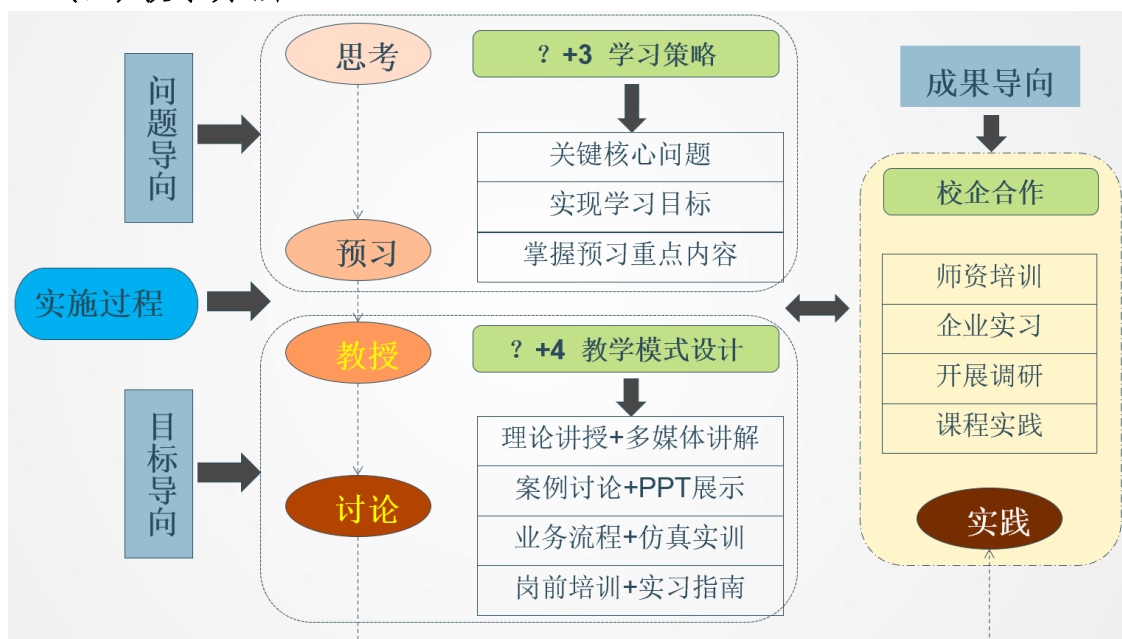


图 5 5 (环节) + 3 (导向) 教学模式

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，线上线下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，进行过程评价和增值评价。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. 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，职业教育专业简介，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，对标列车员、列车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、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、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，并出具年度专业质量诊断报告。

本专业诊断与改进8字螺旋图如下图所示，专业建设质量监控点见下表。

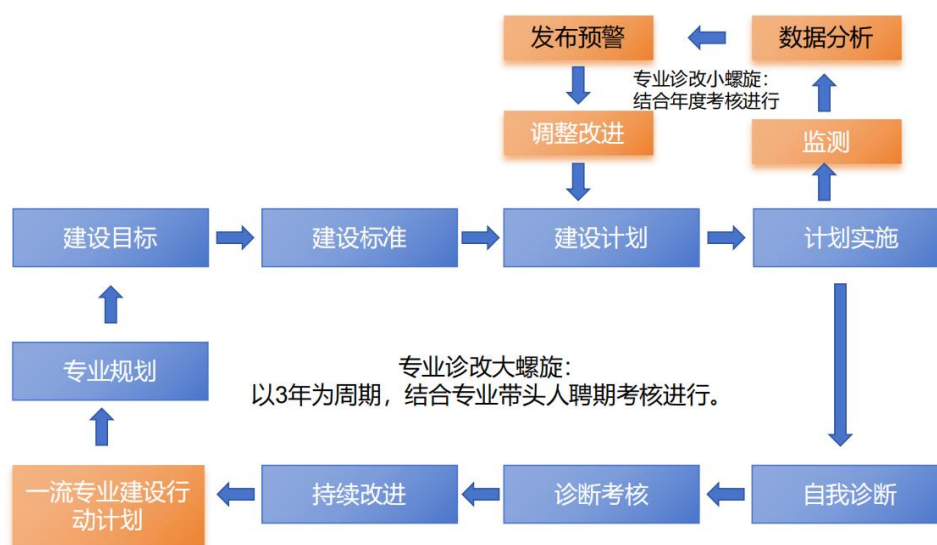


图6 诊断与改进8字螺旋图

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) 专业师资队伍规划建设	≥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%	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%	90%
	(36) 新生报到率★	≥90%	90%
	(37) 按时毕业率	≥95%	95%
	(38) 初次就业率★	≥85%	85%
	(39) 对口就业率★	≥65%	65%
	(40) 专业年度办学水平评估★	≥良好	良好

注：标★号者为湘教发〔2018〕39号文件必审指标。

2. 完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，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，专业负责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. 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. 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

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 138 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、英语三级等证书以及至少 1 个职业技能等级证书或职业资格证书如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、客运员证等。

十、附录

附件 1：2024 级专业人才培养方案论证书

附件 2：2024 级专业人才培养方案审批表

附件 3：2024 级专业人才培养方案变更审批表

附件 1:

2024 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/专业带头人	湖南网络工程职业学院	江波
2	郑焱	教授	湖南师范大学	郑焱
3	程进	集团副总裁	中惠旅智慧景区管理股份有限公司	程进
4	胡石山	高级导游	湖南华天国际旅行社有限责任公司	胡石山
5	陈莉	教授/院长	长沙商贸旅游职业技术学院	陈莉
6	李好	副教授/副院长	长沙商贸旅游职业技术学院	李好
7	舒忠	讲师/教研室主任	长沙商贸旅游职业技术学院	舒忠
8	刘依婷	毕业生代表	长沙学院 深造	刘依婷

论证意见
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，人才培养方案严格参照专业简介编制，编制格式规范，相关数据准确。 培养目标清晰，课程体系的设计合理，符合职业教育教学规律，体现了专业特色。 同意按本方案实施。 专家论证组组长签字：江波 2024 年 07 月 25 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:

2024 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: 高速铁路客运服务专业 专业代码: 500113 所属院(部): 湘旅学院	
专业制订团队	周忠 刘伟 金晶 田锦(学生) 方春平 杨新新(企业) (签名)
二级学院意见	经学院专业建设指导委员会审核, 该人才培养方案科学可行, 审议通过。 (二级学院公章)
学校教学工作委员会意见	该专业人才培养方案特色符合教育相关文件精神, 培养目标明确, 培养规格清晰, 课程体系构建合理, 专业特色明显, 符合职业教育发展需求。 (教学工作委员会公章)
校长办公会审定意见	该专业人才培养方案科学可行, 审议通过。 (学校公章)
校党委会审定意见	审议通过, 同意实施。 (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:

2024 级高速铁路客运服务专业人才培养方案变更审批表			
20 -20 学 年 第 学 期			
申请学院		适用年级/专业	
申请时间		申请执行时间	
人才培养方案 调整内容	原方案		
	调整方案		
调整原因			
所在二级学院 （部）意见	二级学院（部）院长/主任（签字盖章）： 年 月 日		
教务处意见	负责人（签字盖章）： 年 月 日		
分管副校长 意见	（签字盖章）： 年 月 日		

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