岳阳现代服务职业学院

高速铁路客运服务专业

人才培养方案

（2026 级）

专业代码：500113

专 业 负 责 人 ： 周 华 庭

数 字 经 济 管 理 学 院

二 0 二 六 年 六 月

目　录

一、专业名称与专业代码
二、入学要求
三、修业年限
四、职业面向和职业证书
五、培养目标与培养规格
（一）培养目标
（二）培养规格
六、课程设置及要求
（一）课程体系
（二）课程教学要求
七、教学进程总体安排
八、实施保障
（一）师资队伍
（二）教学设施
（三）教学资源
（四）教学方法
（五）学习评价
（六）质量管理
九、毕业要求
十、附录
附录 1：教学进程安排表
附录 2：人才培养方案变更审批表
附录 3：专业人才培养方案审核意见
附录 4：教学计划变更审批表

一、专业名称及专业代码

（一）专业名称：高速铁路客运服务

（二）专业代码：500113

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者。

三、修业年限

标准学制 3 年；弹性学制为 3-5 年。

四、职业面向和职业证书

（一）职业面向

1.职业发展路径

毕业生职业发展路径如表 1 所示。

表 1　毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称
目标岗位	列车员、餐服员、客运员
发展岗位	列车长、餐服长、客运主任
迁移岗位	高铁、车站一线岗位督导

2.职业面向

职业面向如表 2 所示。

表 2　职业面向一览表

所属专业大类及代码	所属专业类及代码	对应行业及代码	主要职业类别及代码	主要岗位类别/技术领域	职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例
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)	列车员、餐服员、客运员	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

（二）职业证书

1.通用证书

表 3　　通用证书一览表

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
高等学校英语应用能力考试证书	高等学校英语应用能力考试委员会	A 级及以上	大学英语
全国计算机等级证书	教育部考试中心	一级以上	信息素养
普通话水平测试等级证书	湖南省语言文字工作委员会	三级甲等以上	大学语文 普通话

2.职业资格证书/职业技能等级证书/执业资格证书

表 4　职业技能等级证/职业资格证/执业资格证书一览表

证书名称	颁证单位	建议等级	融通课程
城市轨道 交通站务 职业技能 等级证书	长沙市轨道交通集团有限公司	中级	车站客运服务、铁路客运运价基础
列车员证	长沙客运段	中级	铁路旅客运输服务管理、专业技能实训
客运员证	长沙南站	中级	车站客运服务、铁路客运运价基础
列车餐服员证	长沙南站	中级	高铁餐饮服务、服务礼仪、形体训练

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养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专业知识，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，具备爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正的职业道德，具有工匠精神和信息素养，能够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)、客运员等岗位工作的高素质技术技能人才。

（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.素质要求

Q1.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；

Q2.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；具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

Q3.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；

Q4.具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯；

Q5.具有一定的审美和人文素养,能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2.知识要求

K1.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；

K2.熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识；

K3.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；

K4.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；

K5.掌握高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识；

K6.掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识；

K7.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；

K8.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；

K9.掌握形象设计及形体塑造的基本知识；

K10.掌握高速铁路乘务组织、客运组织基本理论及服务知识。

3.能力要求

A1.具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

A2.具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

A3.具备本专业必需的信息技术应用和维护能力；

A4.具有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

客运服务设施设备的能力，能够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；

A5.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；

A6.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；

A7.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；

A8.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；

A9.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；

A10.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；

A11.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）课程设置

1.职业岗位典型工作任务与职业能力分析

通过专业市场调研，分析高速铁路客运服务专业职业岗位中的典型工作任务，并梳理出每个典型工作任务所需要的职业能力（素质、知识和能力）要求，以及与之对应的专业（技能）课程（如表 5 所示）。

表 5　职业岗位典型工作任务与职业能力分析一览表

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求	对应课程名称
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	Q1、Q2、Q3、Q4、Q5；K1、K2、K3、K4、K8、K9、K10； A1、A2、A3、A4、A5、A6、A7、A8、A9、A10、A11	铁道概论、高速铁路客运设备设施、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、铁路客运服务沟通技巧、客源国概况与风俗、高速铁路客运服务礼仪、形体训练、铁路班组管理、铁路旅客服务心理、铁路客运安检、高铁乘务英语、职业形象塑造、高铁公共关系、专业技能实训

	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。		
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。	Q1、Q2、Q3、Q4、Q5； K1、K2、K3、K4、K5、K9、K10； A1、A2、A3、A11	铁道概论、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路客运服务沟通技巧、高铁餐饮服务、高速铁路客运服务礼仪、形体训练、铁路客运规章、铁路班组管理、高铁乘务英语、职业形象塑造、客源国概况与风俗、新媒体营销、铁路旅客服务心理
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。	Q1、Q2、Q3、Q4、Q5； K1、K2、K3、K4、K5、K6、K7、K8、K9、K10； A1、A2、A3、A4、A5、A6、A7、A8、A9、A10	铁道概论、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路旅客运输组织、高速铁路行车组织、客源国概况与风俗、铁路旅客运输服务管理、铁路客运服务沟通技巧、车站客运服务、高速铁路客运服务礼仪、形体训练、铁路客运规章、铁路客运运价基础、铁路卫生防疫与急救、铁路客运安检、高铁乘务英语、职业形象塑造、高铁公共关系、专业技能实训

2.课程体系

本专业课程有公共基础必修课、公共基础选修课、专业基础必修课、专业核心必修课、专业拓展选修课和专业实践环节，具体课程设置见表 6。

表 6　课程设置一览表

序号	课程模块	课程门数	学分小计	主要课程或实践环节
1	公共基础必修课程	13	31	军事理论、军事技能、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、形势与政策、国家安全教育、大学体育、劳动教育、心理健康教育、大学英语、信息技术、人工智能

2	公共基础选修课程	9	12	限选课程：大学语文、应用数学、中国共产党党史教育、中华优秀传统文化、智创未来、大学美育、职业素养、健康教育、湖湘文化
		3	3	任选课程：网络课程一（4 选 1）；网络课程二（4 选 1）；网络课程三（4 选 1）
3	专业基础必修课程	9	22	铁道概论、职业形象塑造、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、客源国概况与风俗、铁路客运运价基础、铁路卫生防疫与急救、形体训练
4	专业核心必修课程	7	25	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、铁路客运服务沟通技巧
5	专业拓展选修课程	3	6	限选课程：专业英语、铁路客运安检、高铁餐饮服务
		2	4	任选课程：新媒体营销、智能高速铁路服务技术、铁路班组管理、高铁公共关系（4 选 2）
6	专业实践必修环节	4	37	专业综合实训、岗位实习、毕业设计与答辩、毕业教育与毕业考试
7	其它		9	社会实践活动（5 学分）；职业技能等级证/职业资格证（2 学分）；图书馆自修（2 学分）
合　计		49	149	

（二）课程教学要求

主要包括公共基础必修课和限选课、专业基础必修课、专业核心必修课、专业拓展选修课和专业实践环节。

1.公共基础课程

表 7　公共基础必修课程与限定选修课程教学要求

序号	课程名称	教学要求	
1	军事理论（32）	课程目标	【素质目标】树立国防观念和国家安全意识，坚定为建设强大国防贡献力量的理想信念；形成国家安全底线思维，将国家安全意识转化为生活、学习、工作的自觉行动。 【知识目标】了解我国国防建设现状、人民武装力量的性质、任务和军队建设的指导思想；了解我国安全环境、国际战略格局和信息化战争的特点；知道军事高技术、信息化装备对现代战争的影响。 【能力目标】能自觉履行国防义务；会运用战略理论知识分析我国周边环境；能运用信息化战争知识，分析高技术对现代战争的影响；能在和平时期积极投身国家现代化建设，战时需要能成为国家主权和领土完整的坚定捍卫者。
		主要内容	【模块一】认识中国国防 【模块二】领会我党我国的军事思想 【模块三】分析我国战略环境 【模块四】认识高精尖技术在军队装备中的应用 【模块五】分析现代信息化战争特点
		教学	【课程育人】充分挖掘爱国核心思想，培育学生爱党、爱国、爱家情怀。

		要求	【教学模式】线上线下结合、情景模拟、学习报告式、辅导答辩结合。 【教学方法】参与体验（文献资料查询分析） 【教学平台】学堂在线、智慧教室、超星等 【考核评价】过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。
2	军事技能(112)	课程目标	【素质目标】树立爱国主义和革命英雄主义观念，养成良好的军事素养和战斗素养；形成令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，全面提升综合军事素质；确立国防观念、国防意识和捍卫国家领土完整国家利益的坚强意志， 【知识目标】了解人民解放军三大条令和校纪校规的内容；知道格斗、防护的基本知识和战备规定、紧急集合、徒步行军、野外生存的基本常识；掌握队列动作、单兵战术、卫生和救护基本要领。 【能力目标】能运用格斗、防护的基本知识和基本技能独立开展基本的个人防护、卫生救护工作；具备一定的个人军事素养、国防能力，成为国防后备力量，成为保障国家安全、社会稳定的有生力量。
		主要内容	【模块一】国家法纪与解放军条令（含普法教育、校纪校规教育、共同条令教育和训练） 【模块二】队列训练 【模块三】展示项目训练 【模块四】战场医疗救护与爱国主义教育等。
		教学要求	【课程育人】确立爱国和国家安全思想 【教学模式】训练模式 【教学方法】教官与教师联合指导、演示、分组训练 【教学平台】学堂在线 【考核评价】以过程考核为主，分合格与不合格
3	思想道德与法治（32）	课程目标	【素质目标】树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，坚定马克思主义信仰；弘扬爱国主义精神，格守基本道德规范；认同社会主义法治思想。 【知识目标】了解理想信念的含义特征及对大学生成长成才的重要意义；了解爱国主义的优良传统和时代价值；准确把握社会主义核心价值体系的科学内涵；理解新时期爱国主义的内涵；理解中国特色社会主义法治道路的丰富内涵；掌握世界观、人生观、价值观、道德观、法治观的主要内容。 【能力目标】能用马克思主义基本观点和社会主义核心价值观对待学习、生活；能按基本道德规范正确判断是非、善恶、美丑、形成良好道德行为尤其是职业道德行为；能按照法律的思维方式，评判周围事物，约束自己行为，遵纪守法。
		主要内容	【模块一】大学生思想素质的修养； 【模块二】大学生道德品格的修养； 【模块三】当代大学生法治思想的修养。 【模块四】学法守法用法
		教学要求	【课程育人】将社会主义核心价值观转变为日常生活的自觉行动 【教学模式】线上线下教学结合；课堂讲授与课后学习辅导结合；理论讲授与课内外实践相结合 【教学方法】主要采用启发式、探究式、讨论式、参与式、案例式等方法，并运用智慧课堂等信息化教学手段探索智慧课堂 【教学平台】学堂在线、超星课堂、智慧教室。 【考核评价】过程性考核 60%+终结性考核（开卷考试）40%的方式进行考核。
4	毛泽东思想和中国特	课程目标	【素质目标】坚定马克思主义信仰；坚定中国特色社会主义“四个自信”；树立历史观点、世界视野、国情意识，将爱国激情转化为建设强大国家面努力奋斗的自觉行为。

	色社会主义理论体系概论（32）		【知识目标】领会党的三大理论成果的深刻内涵和精神实质，完整把握基本原理、基本观点和基本知识；从整体上把握马克思主义中国化的理论成果的科学内涵、理论体系，掌握习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容。 【能力目标】能运用马克思主义理论的立场、观点和方法，全面、客观地认识和分析中国走社会主义道路的历史必然性；能正确认识和分析当今中国的实际、时代特征和当前所遇到的各种问题，具有独立思考和解决问题的能力。
		主要内容	【模块一】领会毛泽东思想的深刻内涵和精神实质 【模块一】领会邓小平理论的深刻内涵和精神实质 【模块一】领会“三个代表”重要思想的深刻内涵和精神实质 【模块一】领会科学发展观的深刻内涵和精神实质 【模块一】习近平新时代中国特色社会主义思想的深刻内涵和精神实质
		教学要求	【课程育人】帮助大学生牢固树立“四个意识”、坚定“四个自信”，自觉做到“两个维护” 【教学模式】集中讲授基本理论，组织课堂讨论、观看视频教学录像、指导撰写专题论文或调查报告并进行交流、开展实践教学、线上教学等模式。 【教学方法】多媒体教学、理论与实际相结合教学、讨论式教学、实践教学； 【教学平台】学堂在线、超星课堂、智慧教室 【考核评价】过程性考核 60%+终结性考核（开卷考试）40%的方式进行考核。
5	习近平新时代中国特色社会主义思想（48）	课程目标	【素质目标】认同这一思想是马克思主义中国化的理论成果，是一脉相承的统一的科学思想体系，更加坚定自觉地用这一思想指导解决实际问题。坚定“四个自信”，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入建设社会主义现代化强国，立志为实现中华民族伟大复兴的奋斗之。 【知识目标】理解和把握习近平新时代中国特色社会主义思想的时代背景、核心要义、精神实质、科学内涵、历史地位和实践要求；理解其蕴含的马克思主义原理。 【能力目标】能够自觉用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导学习 和实践，能体悟习近平新时代中国特色社会主义思想的真理力量，能运用习近平新时代中国特色社会主义思想分析问题和解决问题
		主要内容	【模块一】领会习近平新时代中国特色社会主义思想的核心要义 【模块二】领会习近平新时代中国特色社会主义思想的理论与实践贡献 【模块三】领会习近平新时代中国特色社会主义思想的方法论 【模块四】领会“五位一体”、四个全面”的战略布局 【模块五】习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位
		教学要求	【课程育人】引导学生坚定马克思主义信仰，坚定“四个自信”，立志听党话、跟党走。 【教学模式】集中讲授基本理论，组织课堂讨论、观看视频教学录像、指导撰写专题论文或调查报告并进行交流、开展实践教学、线上教学等模式。 【教学方法】线上线下结合、理论与实践相结合、课内课外相结合 【教学平台】学堂在线、超星课堂 【考核评价】过程性考核 60%+终结性考核（开卷考试）40%的方式进行考核。
6	形势与政策（16）	课程目标	【素质目标】引导学生养成关心国际国内形势的行为习惯。认同和拥护党中央、国务院应对纷繁复杂的国际国内局势所作出的英明决策，树立“四个意识、坚定“四个自信”，做到“两个维护” 【知识目标】了解我国的基本国情、党和政府的基本治国方略；理解国际国内形势和国家时事政策。 【能力目标】能运用马克思主义的基本立场、观点和方法分析和判断政治、经济、文化、历史以及社会等多领域的关切问题。具备较高的政治敏锐性和是非判断能力

		主要内容	依据中宣部每学期印发的高校“形势与政策”课教学要点（时事报告大学生版）安排教学。重点讲授党的理论创新最新成果和新时代中国特色社会主义的生动实践，及时回应学生关注的热点问题
		教学要求	【课程育人】让学生认识到实现中国特色社会主义现代化的艰巨性和重要性，增强实现中华民族伟大复兴的信心和历史责任感 【教学模式】线上线下结合、专家讲座、智慧教室、超星在线课堂 【教学方法】运用图片、音频、视频等内容,广泛调动视觉、听觉、触觉等多种感知方式,丰富课堂信息 【教学平台】学堂在线、超星课堂 【考核评价】过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。
7	国家安全教育（16）	课程目标	【素质目标】形成牢固的国家安全意识，将维护国家安全转化为日常生活、学习、工作的自觉行动。 【知识目标】了解国家安全的基本常识；掌握总体国家安全观的内涵和精神实质；理解中国特色国家安全体系。 【能力目标】能够运用所学的安全防范等技能进行自我保护、沟通和安全管理。
		主要内容	【模块一】做一个国家政治安全、 经济安全、文化安全、社会安全的守护者 【模块二】勇于承担维护国土安全、 军事安全、海外利益安全历责任 【模块三】维护国家科技安全、网络安全从我做起 【模块三】维护生态安全、 资源安全、核安全人人有责。
		教学要求	【课程育人】引导学生牢固树立国家利益至高无上的观念。 【教学模式】以讲座为主，线上线下结合。 【教学方法】采取参与式、 体验式教学模式，采用课堂讲授、案例分析、情景模拟、小组 讨论等方法实施教学。 【教学平台】学堂在线、超星课堂 【考核评价】采取过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。
8	大学体育（108）	课程目标	【素质目标】激发爱国热情。形成勇敢顽强的意志品格，积极向上、热情开朗的个性品格；养成终身锻炼习惯；养成健康的生活方式和生活习惯。 【知识目标】了解常见运动项目的基本理论、基本知识和发展概况；知道 2 项以上大学体育运动项目的基本规则和裁判方法。掌握常见运动损伤急救方法。 【能力目标】能根据自身体质特点，安全、有效地进行大学体育锻炼或开展大学体育运动；会编制可行的个人锻炼计划；能参与 2 及以上大学体育运动项目；
		主要内容	【模块一】田径 【模块二】篮球 【模块三】排球 【模块四】足球 【模块五】羽毛球 【模块六】民族传统大学体育运动 （含健美操、啦啦操、花样跳绳） 【模块七】身体素质专项、体质健康测试及大学体育运动损伤应急处理
		教学要求	【课程育人】培养学生的勇敢、顽强、进取、自信的良好品质和团队合作精神。引导学生树立创造价值、服务国家、服务人民的社会责任感。 【教学模式】室内课堂理论教学和室外课堂教学、日常大学体育锻炼、专项大学体育训练、体质健康测试、大学体育竞赛等形式相结合。 【教学方法】采用分组练习、教学比赛、运动技能分析等方式进行教学。训练项目：结合班级所开设项目进行运动技能训练。

			【教学平台】学堂在线、超星课堂 【考核评价】采用过程性评价占 60%与终结性评价占 40%的形式
9	劳动教育（16）	课程目标	【素质目标】树立劳动意识，崇尚劳动光荣，养成劳动习惯；领会劳动的价值，弘扬劳模精神，锤练不怕困难、不怕吃苦的思想品格。 【知识目标】了解劳动的含义及其发展史；理解劳动精神、劳模精神、工匠精神、职业道德的内涵与意义；了解劳动法律法规、劳动安全保护。 【能力目标】能运用所学的劳动知识和技能独立完成一定劳动任务；能运用劳模精神，调动团队的力量组织从事劳动实践，完成一定的劳动任务；会运用劳动法律法规解决一些常见的劳动争议。
		主要内容	【模块一】劳动创造幸福——树立劳动观念，培育劳动品质 【模块二】传承劳动美德，提升劳动能力 【模块三】崇尚劳动实践，增强劳动素养 【模块四】提高维权意识，保障劳动权益
		教学要求	【课程育人】引导学生崇尚科学尊重劳动，尊敬劳动人民，积极投身新时代中国特色社会主义建设事业。 【教学模式】课堂理论教学和劳动实践结合 【教学方法】主要采取启发式、案例教学法、情景教学法社会实践等，运用学习通平台进行线上线下混合式教学。 【教学平台】学习通在线开放课程；大学生思想政治教育实践教学基地等。 【考核评价】过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。
10	心理健康教育（32）	课程目标	【素质目标】树立心理健康发展的自主意识；形成耐心、精细、意志坚定的职业品质；确立专业和终身职业思想，形成健全的人格和积极向上的人生态度。 **【知识目标】**了解心理学的有关理论和基本概念；知道心理健康的标准及意义；了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现，掌握自我调适的基本知识。了解自身的心理特点和性格特征。 **【能力目标】**具备心理调适技能及心理发展技能。如学习发展技能、环境适应技能、压力管理技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能、人际交往技能和生涯规划技能等。能将各种心理调适技能运用到需要帮助的其他同学及其患者身上。能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，能探索适合自己并适应社会的生活状态。
		主要内容	【模块一】体验心理健康测试（含心理健康概述） 【模块二】心理健康的维护（含情绪调控、自我意识、人格培养、学习心理等） 【模块三】我爱交往（含人际交往艺术、恋爱心理） 【模块四】识别心魔（常见心理障碍防治、心理咨询） 【模块五】危机干预（生命教育与危机干预、压力管理与挫折应对）
		教学要求	【课程育人】培养学生坚定的理想信念，建立友善和谐的人际关系，勇于面应对压力与挫折的奋斗精神和积极乐观的生态度活。 【教学模式】上线下混合式教学；线下以班级授课教学为主，课后以个别心理辅导和特殊群体心理辅导为辅。 【教学方法】体验式教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析、主题实践、观看录像等方法 【教学平台】在线开放课程、学堂在线、超星课堂等 【考核评价】采取形成性考核（60%）+终结性考核（40%）形式进行
11	大学英语	课程目标	【素质目标】树立正确的英语学习观，树立中华民族共同体和人类命运共同体意识，形成正确的世界观、人生观、价值观；通过文化比较加深对中华文

	（128）		化的理解，确立中华文化自信；秉持平等、包容、开放态度，尊重他国文化，追求国际视野。 【知识目标】掌握英语日常交流中的常用词汇、句型、语法和办公文件写作技巧；知道中西文化差异和社交礼仪。 【能力目标】能听懂日常英语对话；能阅读日常英语短文；能读懂、看懂职场中的书面或视频英文资料，能仿写职场常用的应用文，语句正确、表达清楚、格式恰当；能采取恰当的方式方法，运用英语进行终身学习。
		主要内容	【模块一】职场职业篇 【模块二】短文阅读写作篇 【模块三】语言会话篇 【模块四】礼仪文化篇 【模块五】职业技能篇（不同专业可适当补充拓展内容，如：职业安全、求职面试、参访接待、商务谈判、商务会议、公司介绍、产品说明、产品推介、安全生产、商务信函等）。 【模块六】学习策略篇
		教学要求	【课程育人】落实立德树人根本任务。感悟中外优秀文化的内涵，坚定四个自信，引导学生践行社会主义核心价值观。 【教学模式】线下教学为主，线上学习为辅 【教学方法】采用角色扮演法、情景教学法、案例法等 【教学平台】超星网络平台、学堂在线等 【考核评价】采取形成性考核（60%）+终结性考核（40%）形式进行
12	信息技术（32）	课程目标	【素质目标】具备团队意识和职业素养；具备独立思考和主动探究能力，为职业能力的持续发展奠定基础。 【知识目标】了解信息技术知识及发展应用，信息伦理知识及法规、职业行为要求；熟悉操作系统基本操作；熟练运用办公软件处理日常事务；掌握网络应用及信息检索方法；了解大数据、人工智能、云计算等新兴信息技术。 【能力目标】能够在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题。
		主要内容	【模块一】初识信息技术 【模块二】操作系统 【模块三】文档处理 【模块四】电子表格处理 【模块五】演示文稿制作 【模块六】信息检索与信息安全 【模块七】新一代信息技术
		教学要求	【课程育人】以立德树人为核心目标，融合信息技术、智慧财经行业的实践案例，致力于培育科学思维与职业素养。 【教学模式】线上线下混合式教学，突出核心内容，强化应用导向。 【教学方式】主要采用任务驱动、案例教学、分组讨论等多种教学方法。 【教学平台】依托多媒体教室、超星学习通平台精品在线开放课程。 【考核方式】采用过程性考核与结果性考核相结合的方式，其中过程性考核（含线上学习、作业、测验、模块任务）占比 60%，结果性考核占比 40%，确保评价的全面性和公正性。
13	人工智能（16）	课程目标	【素质目标】发现身边的人工智能应用，锻炼观察事物的能力；学习人工智能的基础知识，加强对新技术的了解，增强探究意识；理解人工智能技术的社会影响，树立正确的伦理观，关注隐私保护、算法公平性等议题；培养对 AI 技术发展的好奇心，鼓励探索跨学科应用场景（如医疗、教育、环保等）；认识 AI 技术可能带来的偏见、安全风险，形成技术向善的职业责任感；通过项目实践培养沟通能力，理解多元角色（如工程师、产品经理、伦理专家）

			的合作价值。 【知识目标】了解人工智能的定义、发展历程、主要分支；理解生成式 AI 技术原理，认知主流 AI 工具矩阵，识别 AI 在垂直领域的应用；掌握人工智能的基础应用如何生成文本、图像、音频、视频及高效办公；了解 AI 在智能驾驶、医疗诊断、金融风控等场景中的实际应用案例。 【能力目标】能使用相关工具进行多模态生成文本→图像→视频的跨模态转换，语音克隆与音色定制化；能够具备将人工智能工具和办公软件高效结合，以解决实际问题的能力；能够使用专门的智能办公工具解决实际问题；能在实际应用中根据实际情况运用人工智能工具解决问题。
		主要内容	【模块一】人工智能概述 【模块二】人工智能应用（AI 赋能文本、图像处理） 【模块三】人工智能应用（AI 赋能视频处理） 【模块四】人工智能应用（AI 赋能声音处理） 【模块五】人工智能应用（AI 智能办公） 【模块六】人工智能应用实战
		教学要求	【课程育人】落实立德树人根本任务，开展以爱国主义教育为核心的人工智能教育科技创新教育。 【教学模式】采用线上教学和线下混合教学模式，突出实践教学。 【教学方法】理论与实践一体化安排教学、运用项目任务教学法、讨论教学法、发现式教学法等多种教学方法。 【教学平台】理实一体化教学机房、超星平台、学堂在线 【考核评价】采取综合考核+过程考核分别占 40%和 60%权重比的形式进行课程考核与评价。
14	大学语文（16）	课程目标	【素质目标】养成阅读中华经典文学书籍的习惯，塑造良好的个性、健全的人格、高尚的道德情操和健康向上的审美观念；养成良好的语言文字运用习惯。 【知识目标】掌握从常见类型的语言文字材料中获取核心观点、搜集有效信息的方法；掌握常用类型应用文的写作格式和写作要求；熟悉常用交际活动的语言运用技巧。 【能力目标】能运用所学的知识和方法，解决生活和工作中所遇到的实际问题。
		主要内容	【模块一】中华经典阅读鉴赏 【模块二】常见应用文写作技巧 【模块三】职场口语交际
		教学要求	【课程育人】落实立德树人的根本任务，坚定四个自信 【教学模式】采用线上线下混合式教学 【教学方法】讨论式、头脑风暴法、任务驱动式 【教学平台】学堂在线、智慧职教、超星在线 【考核评价】过程性考核 60%+终结性考核 40%的方式进行考核评价
15	应用数学（16）	课程目标	【素质目标】树立严谨求实、精益求精的科学精神；结合医卫、服务领域中的数学应用案例，增强学生职业认同感与社会责任感。 【知识目标】掌握行列式、矩阵及线性方程组的基本概念与运算法则；理解概率的基本原理；能够运用统计方法进行初步数据分析。 【能力目标】能运用矩阵与线性方程组解决专业中的简单建模问题；能应用概率与统计方法进行基础数据分析与推断；具备逻辑思维及运用数学工具解决实际问题的初步能力。
		主要内容	【模块一】行列式、矩阵与线性方程组（12 课时） 【模块二】概率初步（4 课时）

		教学要求	【课程育人】落实立德树人根本任务，结合医卫、服务领域实际案例，培养科学思维与职业素养。 【教学模式】线上线下混合式教学，突出核心内容，强化应用导向。 【教学方式】案例教学法、任务驱动法、讲练结合。 【教学平台】依托学堂在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程。 【考核方式】过程性考核 60%（含线上学习、作业、测验、模块任务）+终结性考核 40%。
16	中国共产党党史教育（16）	课程目标	【素质目标】把握中国共产党历史发展脉络，了解中国共产党百年奋斗重大历史成就与历史经验；了解中国共产党是如何团结带领中国人民克服千难万险，创造了一个又一个彪炳史册的人间奇迹；了解一代又一代优秀中国共产党人的为民情怀与高尚情操。 【知识目标】深刻领会“四大选择”，即历史和人民怎样选择了马克思主义、怎样选择了中国共产党、怎样选择了社会主义道路、选择了改革开放；历史和人民怎样经过艰辛曲折的社会主义建设道路的探索，进一步增强拥护中国共产党的领导和接受马克思主义指导的自觉性。通过课堂教学，运用参与式教学方法， 鼓励学生开展自主性学习、合作性学习，帮助学生提高解决问题的能力，要求他们理论联系实际，尝试探索现实社会遇到的各种问题。 【能力目标】理解中国特色社会主义进入新时代的发展历程和时代特点。了解改革开放以来，我们寻找到了中国特色社会主义道路，形成了中国特色社会 主义理论体系，并在中国特色社会主义理论体系指引下振兴中华民族的历程，从 而自觉地继承和发扬近代以来中国共产党人的优秀品质，进一步增强民族自尊心、自信心和自豪感，坚定对马克思主义的信仰、对中国共产党的信任、对社会主义 的信心。促进学生政治素质和思想道德素质的提高，充分理解实行改革开放和实 现中华民族伟大复兴中国梦的重大历史意义。
		主要内容	【模块一】开天辟地的大事变 【模块二】轰轰烈烈的大革命 【模块三】中国革命的新道路 【模块四】抗日战争的中流砥柱 【模块五】为新中国而奋斗 【模块六】历史和人民的选择 【模块七】在探索中曲折发展 【模块八】建设有中国特色的社会主义 【模块九】中国特色社会主义接续发展 【模块十】中国特色社会主义进入新时代
		教学要求	【课程育人】认识党史、国情，紧密结合中国共产党的历史实际，通过对有关历史进程、事件和人物的分析，使学生进一步明确中国共产党的历史的主题、主线和主流、本质。深刻领会“四个选择”的历史必然性，提高运用科学的历史观和方法论分析和评价历史问题、辨别历史是非和社会发展方向的能力。使学生弄清当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，在课堂与实际生活中践行党史精神，真正做到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”。 【教学模式】线上线下混合式教学 【教学方式】读书与教师讲授相结合，校内教育与德育基地教育相结合；书本知识学习与社会实践相结合；传统教学手段与现代教学手段相结合；课程基本知识的学习与文化素质教育相结合。 【教学平台】学堂在线、超星学习通平台省级精品在线开放课程 【考核方式】过程性考核与终结性考核相结合的方式进行考核评价。
17	中华优	课程	【素质目标】

	秀传统文化（16）	目标	从传统文化中汲取精神力量和经验智慧，重视和热爱祖国优秀的文化传统；增强对中国优秀传统文化认同感，提升民族自豪感，增强民族凝聚力，树立文化自信，厚植家国情怀；认同中华传统文化核心价值理念，树立正确的人生观、世界观和价值观；确立良好的审美情趣和高尚的道德情操，追求高尚的人格；坚定的职业信念，认同匠人精神。 【知识目标】 了解中国传统文化的基本面貌、基本特征和主体品格；了解中国传统文化中的哲学、伦理、教育、文学、艺术和非物质文化遗产等文化传统的发展历程；知道中国传统文化发展进程中，起关键作用的人物、流派和他们的主要贡献；掌握中华传统文化的主要特征和根本精神；掌握中国传统文化发展的历史脉络和逻辑进程。 【能力目标】 能将中国传统文化精神运用于新时代社会生活；能准确地叙述中华传统文化特征；能够用文化的视野观察、分析、解读当代社会的种种现象；能在生活实践中体悟、弘扬中国优秀传统文化精神。
		主要内容	【模块一】中国古代哲学思想 【模块二】中国古代文学与古代艺术 【模块三】中国古代教育与古代科技 【模块四】中国传统节日与古代礼仪 【模块五】非遗传承、湖湘文化与岳阳名胜古迹
		教学要求	【课程育人】落实立德树人根本任务，培养学生的文化自信，培育爱国情操、厚植家国情怀。 【教学模式】线上线下混合式教学 【教学方式】启发式教学法、任务教学法、项目教学法、现场教学法、体验式教学法、角色扮演法等； 【教学平台】超星学习通平台； 【考核方式】过程性考核 60%+终结性考核 40%。
18	智创未来(64)	课程目标	【素质目标】 坚定理想信念，厚植家国情怀，将个人职业发展融入国家经济社会发展大局，树立 "技能报国、德行天下" 的职业理想； 树立正确的择业观、就业观和成才观，理性定位、积极就业，增强职业认同感与职业责任感； 恪守职业道德，诚实守信、依法合规、廉洁自律，坚守职业底线； 培严谨细致、精益求精的工匠精神与踏实肯干、爱岗敬业的职业作风； 增强创新意识和创业精神，敢于尝试、勇于担当，具备良好的抗压与抗挫折能力； 养成团队协作、沟通表达、组织协调等综合职业素养，塑造良好的职业形象与礼仪修养。 【知识目标】 了解产业发展的现状、趋势、政策环境与人才需求，掌握产业调研的基本方法与流程； 掌握岗位体系、岗位职责与任职要求，明晰职业成长的一般规律与路径； 掌握职业生涯规划的基本理论及个人职业发展规划的制定方法； 掌握求职信、简历等求职文书的基本要素、撰写规范与投递技巧； 了解招聘流程与面试类型，掌握面试准备、应答思路与面试礼仪的基本知识； 熟悉职业资格证书体系与职业技能大赛的类型、标准及备赛要点；

			掌握创新思维的基本方法与常见创新工具； 了解创业的基本流程、创业机会识别与评估方法，掌握创业计划书的撰写要素与路演要点。 【能力目标】 能够独立开展产业调研，收集、整理、分析信息，撰写规范的产业调研报告； 能够绘制产业岗位图谱，识别目标岗位并分析其能力要求与发展路径； 能够运用职业规划工具制定个人职业发展目标与实施计划，并根据实际情况动态调整； 能够规范撰写个人简历、求职信等求职文书，制作完整的个人求职材料； 能够得体地进行自我介绍、模拟面试与求职沟通，呈现良好的职业形象； 能够完成工作汇报、技术方案讲解、会议发言与主持等典型职场表达任务； 能够运用创新思维方法发现问题、分析问题并提出创新解决方案； 能够识别创业机会、组建创业团队，撰写创业计划书并完成项目路演。
		主要内容	【模块一】产业认知与职业规划 【模块二】职业能力与人文素养 【模块三】就业意识与求职技巧 【模块四】创新意识与创业能力 【模块五】通用职业能力
		教学要求	【课程育人】 坚持立德树人根本任务，将课程思政贯穿教学全过程，实现价值塑造、知识传授与能力培养的有机统一； 结合行业特点，深入挖掘思政元素：开展诚信教育、法治教育与廉洁教育，强化职业道德底线意识；结合产业发展讲好中国故事，厚植家国情怀；弘扬工匠精神、劳模精神，强化职业认同与责任担当； 将职业道德、职业规范、职业精神融入任务训练与情境演练，引导学生形成正确的择业观、就业观与成才观； 关注学生就业心理与压力疏导，培育积极乐观、坚韧不拔的心理品质，引导学生理性应对求职挫折。 【教学模式】 坚持 "以学生为中心"，采用任务驱动、项目化教学，以真实职场任务为载体组织教学； 实施理论与实践一体化教学，理论讲授与实训演练相结合，突出 "做中学、学中做、做中悟"； 推进线上线下混合式教学，线上自主学习与线下互动训练相结合，支持个性化学习； 深化产教融合、校企协同，引入企业导师、真实案例与岗位情境，实现课堂与职场对接； 坚持 "以赛促学、以证促学、以创促学"，将职业技能大赛、证书考取与创新创业实践融入课程学习。 【教学方法】 案例教学法；情境模拟法；项目实践法；小组合作法；角色扮演与辩论法；创新训练法；信息化手段。 【教学平台】 超星学习通平台、校企合作平台、信息服务平台、仿真实训平台、教学资源

			库等。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结性考核评价 40%
19	大学美育(16)	课程目标	【素质目标】树立正确的审美观，形成高尚健康的审美理想和审美情趣；塑造审美的人生境界，养成和谐完美的人格。 【知识目标】了解马克思主义美学的基本原理，知道美育的基本方法与和途径。 【能力目标】能够对美的事物有感受力、鉴赏力和创造力；能在审美欣赏活动和创造活动中陶冶情操、完善人格，进行自我教育。
		主要内容	【模块一】美学导论 【模块二】美术之美 【模块三】诗歌之美 【模块四】戏剧之美 【模块五】人生之美
		教学要求	【课程育人】陶冶学生情操，形成健康向上的人格。 【教学模式】线上线下混合式。 【教学方法】讲授法、案例教学、情境教学任务驱动等课内课外相结合的教学方法。 【教学平台】学堂在线、爱课程、超星等平台。 【考核评价】过程考核性评价 60%、终结考核性评价 30%、增值考核性评价 10%相结合。
20	健康教育(16)	课程目标	【素质目标】形成认真、科学、严谨、求实的工作作风；追求健康的心理素质、身体素质；养成自主学习和终身学习习惯。 【知识目标】掌握健康自我管理、生理卫生保健、心理卫生保健、常见疾病预防、自我安全防范、传承中医药文化基础理论、基本知识；熟悉健康教育评价与反馈。 【能力目标】能运用所学的知识，促进自我健康成长并做好健康教育科普；能从健康的生活方式、健康的行为与社交、健康的习惯培养等方面进行健康自我管理。
		主要内容	【模块一】健康自我管理 【模块二】生理卫生保健 【模块三】心理卫生保健 【模块四】常见疾病预防 【模块五】自我安全防范 【模块六】传承中医药文化 【模块七】健康教育评价与反馈。
		教学要求	【课程育人】落实立德树人的根本任务，培养科学、严谨、求实的工作作风和良的生活习惯。 【教学模式】线上线下混合式。 【教学方法】讲授法、案例教学、问题导向、讨论法等。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。
21	职业素养（16）	课程目标	【素质目标】培养和提高学生职业基本素养，包括职业认知、职业意识、职业道德、职场适应、职业沟通、职业价值、职业道德、职业工匠、职业健康、职场法律、职场情绪管理和情商培养等。 【知识目标】了解和掌握职业素养的涵义、特点、分类、载体和功能，了解和掌握职业要素。 【能力目标】培养学生运用职业素养的基本知识、基本理念、基本思维、基本方法，判断和分析职业人在职业活动中常见问题和困难的能力，发现、分

			析和解决自己在作好职业准备过程中常见问题和困难的能力。
		主要内容	【模块一】职业认知和职业素养 【模块二】职业意识和职业心态 【模块三】职业理想和职业精神 【模块四】职业道德和诚信意识 【模块五】职业形象和职业礼仪 【模块六】职场适应和文化融合 【模块七】职业沟通和团队合作 【模块八】职业发展和自我管理 【模块九】质量意识和环保理念 【模块十】职场法律和劳动权益 【模块十一】职场情绪管理和情商培养
		教学要求	【课程育人】提升学生个人素质、引导学生形成正确的价值观，促进学生全面发展、提升职业竞争力。 【教学模式】采用线上线下混合式教学 【教学方法】启发式教学法、体验式教学法等、讲授法、案例教学法等 【教学平台】超星学习通平台、省级精品在线开放课程 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。
22	湖湘文化（16）	课程目标	【素质目标】培育学生人文底蕴，厚植家国情怀，坚定文化自信，传承湖湘优秀精神品格，树立正确历史观与文化观，提升学生综合人文素养。 【知识目标】了解和掌握湖湘文化的源流发展、精神内核、代表人物、红色文化、民俗非遗、传统艺术，了解新时代湖湘文化传承创新与文旅产业发展相关知识。 【能力目标】培养学生运用湖湘文化基本知识、理念解读湖湘人文现象的能力，能够辨析湖湘地域文化特色，开展文化研学实践，分析解决文化传播、文旅实践当中常见问题的能力。
		主要内容	【模块一】湖湘文化的起源与发展脉络 【模块二】湖湘文化精神内核与代表人物 【模块三】湖湘红色革命文化与革命先辈 【模块四】湖南民俗风情与非物质文化遗产 【模块五】湖湘传统文学书画与建筑艺术 【模块六】湖湘文化的当代价值与文旅发展 【模块七】湖湘文化实践研学与成果创作 【模块八】实践研学模块
		教学要求	【课程育人】厚植学生家国情怀，引导学生传承弘扬中华优秀地方文化，增强文化自信，促进学生人文素养全面发展。 【教学模式】采用线上线下混合式教学 【教学方法】讲授法、案例教学法、体验式教学法、研讨式教学法等 【教学平台】超星学习通平台、省级精品在线开放课程资源

			【考核评价】过程性考核评价 60%+终结性考核评价 40%。

2.专业基础课程

表 8　专业基础必修课程教学要求

序号	课程名称	专业基础课程教学要求	
1	铁道概论（32）	课程目标	【素质目标】具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 【知识目标】掌握高速铁路的基本定义，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。
		主要内容	【模块一】国内外高铁发展概况 【模块二】高速铁路线路 【模块三】车站 【模块四】动车组 【模块五】高速铁路牵引供电系统 【模块六】信号与控制系统 【模块七】通信系统 【模块八】高速铁路运输组织 【模块九】客运组织与服务
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、讨论法等。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 40%+终结考核性评价 60%。
2	职业形象塑造（48）	课程目标	【素质目标】树立自信心，提升良好的人文素养和审美情趣:自尊、自立、自爱、自强的精神；具有坚强的意志和一定的创新精神；懂得感恩和回馈社会，具备较强的沟通能力和一定的审美能力，形成规范操作的职业习惯和平安、卫生、环保的职业意识。 【知识目标】了解客运员形象设计的基础知识；熟悉客运员化妆的知识；掌握客运员形象设计和化妆的技巧。 【能力目标】掌握高铁客运员发型基本要求，掌握洗发的正确步骤，能够科学护发，女客运员能够迅速、熟练按照基本要求为自己打理头发；具备根据职业特点来协调搭配服饰；美化职业形象的能力；能够正确的选择、保存各类化妆品；熟练掌握基础化妆的程序及技巧；熟练掌握快速完成高速铁路客运服务人员的基础工作妆的技能；掌握按不同类型人的面部特点来修正妆型的方法。
		主要	【模块一】妆容 【模块二】服装配饰

		内容	【模块三】发型设计 【模块四】整体职业形象塑造
		教学要求	【课程育人】落实立德树人的根本任务，培养学生养成科学的“三观”，提升良好的人文素养和审美情趣。 【教学方法】以实际职业岗位为原型，线下为主线上为辅助，讲练结合，线下以教师讲解和操作示范，精心设计、组织、控制和指导，采用示范讲解、小组协作、情境模拟演练。 【教学平台】智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等平台。 【考核评价】过程考核评价、终结考核评价、增值考核评价相结合。
3	高速铁路客运服务礼仪（48）	课程目标	【素质目标】培养学生具有良好的职业道德，遵规守纪的职业习惯；拥有健康的心理品格，建立健康的人际关系；树立正确的服务意识，并具有竞争意识、创新与团队协作精神。 【知识目标】掌握高速铁路客运服务礼仪的基本理论；掌握高速铁路客运服务人员应具备的仪容、仪表、仪态；掌握高速铁路客运服务用语；掌握高速铁路客运服务各岗位中的服务礼仪规范。 【能力目标】具有高速铁路客运服务人员职业标准的仪容、仪表、仪态；能规范的使用高速铁路客运服务礼貌用语与旅客有效沟通；能够在高速铁路客运服务岗位运用服务礼仪技巧的为旅客服务。
		主要内容	【模块一】礼仪基础知识 【模块二】服务意识和服务理论 【模块三】仪容、仪表、仪态 【模块四】高速铁路客运服务礼貌用语 【模块五】高速铁路客运服务人员职业形象礼仪 【模块六】服务情景模拟训练
		教学要求	【课程育人】落实以人为本，立德树人的根本任务；树立服务意识，以“礼”待人，并能以“礼”服人。 【教学模式】线上线下。 【教学方法】创设教学环境，情景模拟教学；在教学中注重开展互动教学、课堂展示、小组讨论、情景模拟训练、课外训练、综合实践社会活动等方式；期末课程展练。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 70%+终结考核性评价 30%。
4	高速铁路客运设备设施（32）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】动车组列车发展历程、技术特点、结构构成 【模块二】服务设备设施 【模块三】安全应急设备设施
		教学要求	【课程育人】培养学生的安全意识、规范意识和敬业精神，使学生在学习过程中，增强团结协作意识、创新意识、民族自豪感、自信意识。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】运用案例教学法、任务驱动、头脑风暴法等，提高学生的学习积极性和参与度。

			【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评价 40%。
5	铁路旅客服务心理（32）	课程目标	【素质目标】具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质，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。
		主要内容	【模块一】客运服务心理概述 【模块二】客运服务人员的能力品质培养 【模块三】客运乘客的感知觉 【模块四】客运乘客的需求与服务 【模块五】乘客的个性心理特征与服务
		教学要求	【课程育人】培养学生“爱客人、爱岗位、爱祖国”的职业情操、健康的职业心理。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】采用案例分析、分组讨论、探究引导、情境教学、任务驱动等方法。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 40%+终结考核性评价 60%。
6	客源国概况与风俗（32）	课程目标	【素质目标】深厚的知识底蕴，丰富人文知识；以辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观为指导，吸收和借鉴国外做法，紧密联系中国实际，厚植家国情怀；确立良好的审美情趣和高尚的道德情操，提升民族自豪感，增强民族凝聚力；秉持平等、包容、开放态度，尊重他国文化，追求国际视野。 【知识目标】了解旅游地理学学科性质和学科特点；理解旅游地理学的研究进展；掌握旅游地理学研究的内容和方法；了解世界旅游业发展的概况和世界旅游区，掌握中国旅游业的发展水平，掌握认识中国的海外客源市场；认识和掌握世界各地主要客源国的概况。 【能力目标】能够搜集并制作海外客源国的风采专辑，并能进行演示和讲解；能够运用掌握的客源国市场情况，设计和撰写各个客源国的客源市场接待方案；能够结合不同客源国的民俗风情，来正确有效地接待各国的游客；能够运用主要客源国知识，正确编写接待计划，满足不同国家游客的需求和消费特点；能够运用所学，模拟召开出境说明会。
		主要内容	【模块一】中国海外客源市场 【模块二】亚洲与太平洋地区 【模块三】欧洲地区 【模块四】美洲地区
		教学要求	【课程育人】落实立德树人根本任务。感悟中外优秀文化的内涵，坚定四个自信，引导学生践行社会主义核心价值观。 【教学模式】线上线下结合。 【教学方法】讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、图片展示等。 【教学平台】学堂在线、超星学习通平台省级精品在线开放平台。 【考核评价】过程性技能考核评价 40%+终结考核性评价 60%。
7	铁路客运运价基础	课程目标	【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

	（32）		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。
		主要内容	【模块一】高速铁路票务管理认知 【模块二】高速铁路售票作业 【模块三】售票组织方式
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】讲授法、案例教学、情境教学、问题导向等。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性技能考核评价 60%+终结考核性评价 40%。
8	铁路卫生防疫与急救（32）	课程目标	【素质目标】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。
		主要内容	【模块一】高速铁路医护急救基础知识 【模块二】心肺复苏 【模块三】创伤现场救护 【模块四】列车上常见病症处理
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】创设教学环境，情景模拟教学；在教学中注重开展互动教学、任务驱动法、演示法、练习法等。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评价 40%。
9	形体训练（64）	课程目标	【素质目标】建立集体主义精神和良好的个人意志，提高审美素质，陶冶情操，培养高雅的气质和风度，提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。拥有健康的心理品格，建立健康的人际关系；树立正确的服务意识，并具有竞争意识、创新与团队协作精神。 【知识目标】掌握形体训练的方法，培养学生高雅的气质和美的意识，始终保持良好的仪容仪表；了解高速铁路客运员职业标准的相关要求；了解学生的感知能力和自我表现能力；了解高速铁路客运服务人员的姿态优雅的习惯。 【能力目标】能改变和纠正不良的身体姿态；能掌握身体的平衡性和协调性；会在不同的场合和环境中保持良好的姿态，调整身体状态；能运用形体训练的基本理论知识，进行各种方法的形体训练。

		主要内容	【模块一】基本素质训练 【模块二】把杆 【模块三】健美操 【模块四】民族舞
		教学要求	【课程育人】提高审美素质；陶冶情操，培养高雅的气质和风度，提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。提高学生的身体素质和心理素质，为其未来从事高速铁路客运服务事业奠定坚实的身心素质基础。 【教学模式】实践演练。 【教学方法】多种教学组合方法组合运用：全员教学法、分组教学法、单人分开教学法、模拟情景教学法。 【教学平台】超星，学习通等平台。 【考核评价】过程性技能考核评价 60%+终结展示考核性评价 40%。

3.专业核心课程

表 9　专业核心必修课程教学要求

序号	课程名称	专业核心课程教学要求	
1	铁路旅客运输服务管理（48）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】客运乘务组织 【模块二】违章使用乘车证 【模块三】旅客违章携带物品的处理 【模块四】列车编制客运记录 【模块五】列车拍发铁路电报 【模块六】动车组列车应急处理实训 【模块七】铁路红十字救护与伤处理实训 【模块八】实名制挂失补车票的处理 【模块九】重点旅客服务实训 【模块十】票价计算训练
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。

			【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
2	车站客运服务（64）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】轨道交通职业道德 【模块二】轨道交通服务环境 【模块三】轨道交通服务设施设备 【模块四】轨道交通服务基本礼仪 【模块五】轨道交通服务作业 【模块六】轨道交通特殊乘客服务 【模块七】轨道交通安全服务 【模块八】轨道交通乘客投诉与纠纷处理 【模块九】轨道交通服务质量监督与评价
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
3	铁路客运安全与应急（64）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】高速铁路运输安全管理概况 【模块二】高速铁路客运突发事件安全管理与应急处置 【模块三】高铁行车突发事件安全管理与应急处置
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
4	铁路客	课程	【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

	运规章（64）	目标	备的良好习惯。 【知识目标】掌握铁路客运基本规程、铁路客运运价、铁路车站客运服务质量规范、铁路列车客运规章应用等知识。 【能力目标】能进行客运安全管理、为旅客提供标准化服务；能按照劳动安全作业标准完成客运作业。
		主要内容	【模块一】铁路客运运价 【模块二】旅客乘车条件及旅行变更业务 【模块三】旅客携带品业务 【模块四】不符合乘车条件处理业务 【模块五】铁路职工乘车证业务
		教学要求	【课程育人】注重法律意识、以人为本、遵章守纪、吃苦耐劳的培养。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
5	铁路旅客运输组织（64）	课程目标	【素质目标】具有职业道德和敬业精神；具有依法依规、公平公正的职业素质；具有安全第一、服务至上的服务意识。 【知识目标】了解客运组织、相关法律法规、服务设备设施等内容；掌握售验票作业、站台服务训练、托运、旅行变更等内容。 【能力目标】能识别并使用各类服务和安全设备设施；能按作业流程及标准进行客运组织和乘务组织作业；能妥善处理各类突发应急情况。
		主要内容	【模块一】高速铁路站务工作组织 【模块二】高速铁路乘务工作组织 【模块三】高速铁路营销工作组织 【模块四】高速铁路客服系统
		教学要求	【课程育人】培养学生高尚职业道德、强烈服务意识和高度社会责任感。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
6	高速铁路行车组织（48）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】高速铁路主要行车设备 【模块二】高速铁路列车运行控制系统 【模块三】高速铁路车站作业组织 【模块四】高速铁路旅客列车开行方案与列车运行图

			【模块五】高速铁路调度指挥
		教学要求	【课程育人】培养学生遵章守纪、标准化作业、爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的精神。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】采用任务驱动、角色扮演等教学方法。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
7	高速铁路客运服务沟通技巧（48）	课程目标	【素质目标】培养学生的服务意识、同理心和责任感，使学生在学习旅客服务沟通技巧的过程中，树立良好的职业道德和职业形象。 【知识目标】理解高速铁路客运服务沟通的内容及意义；掌握高速铁路客运服务沟通中亲和力的训练要求、方法和技巧；掌握高速铁路客运服务沟通中知人力的训练要求、方法和技巧；掌握高速铁路客运服务沟通中表述力的训练要求、方法和技巧；掌握高速铁路客运服务中与不同服务对象沟通的训练要求和技巧；掌握高速铁路客运服务中不同服务环节沟通的训练要求和技巧；掌握高速铁路客运服务中面对不同突发事件沟通的训练要求、流程和技巧。 【能力目标】能理解高速铁路客运服务沟通，进行有效沟通的训练；能在高速铁路客运服务沟通中展示良好的亲和力；能在高速铁路客运服务沟通中展示良好的知人力；能在高速铁路客运服务沟通中展示良好的表述力；能在高速铁路客运服务环境与不同服务对象进行有效沟通；能在不同的客舱服务环节与旅客进行有效沟通；能针对不同突发事件与旅客进行有效沟通。
		主要内容	【模块一】认识高速铁路客运服务沟通 【模块二】掌握实用沟通技巧 【模块三】做好冲突应对与投诉处理 【模块四】做好特殊旅客服务沟通 【模块五】做好内部沟通 【模块六】专业综合实训
		教学要求	【课程育人】培养学生的服务意识、同理心和责任感，使学生在学习高速铁路客运服务沟通技巧的过程中，树立良好的职业道德和职业形象。 【教学模式】线上线下混合式。 【教学方法】课堂上采用体验式教学方法、把学以致用充分的结合起来，创设教学环境，情境教学、图片视频展示教学等。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。

4. 专业拓展课程

表 10　专业拓展选修课程教学要求

序号	课程名称	专业拓展课程教学要求	
1	专业英语（32）	课程目标	【素质目标】具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 【知识目标】掌握高铁乘务英语专业语言知识和基本的日常交际用语的表达；掌握高铁乘务工作情境中的英语的表达与沟通技巧。 【能力目标】具备一定的英语听力能力，能够在日常活动和涉外交际的活动中进行简单的交流；培养较强的沟通交流能力和应急应变能力。

		主要内容	【模块一】工作准备 【模块二】乘客指南 【模块三】设施的使用 【模块四】乘客服务 【模块五】安全和健康 【模块六】沟通 【模块七】解决问题 【模块八】列车到达
		教学要求	【课程育人】培养以人为本、服务至上、团结协作、爱岗敬业的职业素养。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评价 40%。
2	铁路客运安检（32）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】安检概述 【模块二】危险品识别 【模块三】安检设备设施 【模块四】安检职责与流程 【模块五】安检服务技巧 【模块六】安检特殊情况的应急处置
		教学要求	【课程育人】培养学生实事求是、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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。
3	高铁餐饮服务（32）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】动车组餐吧车乘务作业 【模块二】动车组列车餐饮供应 【模块三】动车组列车餐饮服务 【模块四】重点旅客餐饮服务

		教学要求	【课程育人】培养学生安全第一、诚信为本、服务至上、吃苦耐劳、爱岗敬业的精神。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】讲授法、演示法、情境模拟等方法。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。
4	新媒体营销（32）	课程目标	【素质目标】具备高速铁路客运服务人员的专业素质；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生产和传播规则；掌握活动运营和推广的操作方法。
		主要内容	【模块一】认识新媒体营销和运营 【模块二】新媒体运营技能 【模块三】微信营销与运营 【模块四】微博营销与运营 【模块五】短视频营销与运营 【模块六】其他新媒体营销方式
		教学要求	【课程育人】培养学生的思想道德素质，提高学生的思想品德；培养学生的社会实践能力，提高学生的动手能力；培养学生的创新能力，提高学生的创新精神；培养学生的文化素养，提高学生的文化自信。 【教学模式】以真实工作任务为载体，精选案例、精讲多练，教学做一体化的方法。 【教学方法】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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。
5	智能高速铁路服务技术（32）	课程目标	【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。
		主要内容	【模块一】智能建造技术创新 【模块二】智能装备技术创新 【模块三】智能运营技术创新 【模块四】智能高速铁路大数据技术应用创新 【模块五】智能高速铁路发展
		教学要求	【课程育人】落实立德树人的根本任务，培养学生安全第一、以人为本、服务至上、创新意识、数字化意识。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】课堂上采用任务驱动、案例教学等方法。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价占 40%，包括课堂表现、作业完成情况、小组项目成果等；终结考核性评价占 60%，以考试、报告等形式进行。
6	铁路班	课程	【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

	组管理（32）	目标	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理、5S 管理、高速铁路班组管理及标准化班组建设等内容。 【能力目标】具有较强的沟通能力与应变能力，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。
		主要内容	【模块一】班组概述 【模块二】班组生产管理 【模块三】班组安全风险管理 【模块四】班组设备管理 【模块五】班组质量管理 【模块六】班组经济核算 【模块七】班组思想政治工作与民主管理 【模块八】班组教育培训管理 【模块九】班组长管理技能及综合素养提升
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 40%+终结考核性评 60%。
7	高铁公共关系（32）	课程目标	【素质目标】爱岗敬业，具备良好的敬业精神和协作精神，坚持努力学习，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。 【知识目标】掌握乘务人员与旅客沟通技巧、乘务人员品牌服务、乘务人员与旅客心理问题疏导等内容。 【能力目标】能进行公共关系活动策划、实施、分析、评价等，能进行公共关系危机处理，具备较强的沟通能力和心理抗压能力。
		主要内容	【模块一】公共关系构成要素 【模块二】工作程序和活动模式 【模块三】公共关系协调 【模块四】信息传播 【模块五】公共关系调查 【模块六】策划 【模块七】公共关系活动实施与评估 【模块八】危机管理 【模块九】专题活动等知识与技能
		教学要求	【课程育人】落实立德树人的根本任务，培养公关意识、以人为本、大局为重、遵章守纪等品质。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【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。 【教学平台】超星等平台。 【考核评价】过程性考核评价 60%+终结考核性评 40%。

5. 实践教学环节

表 11　综合实践环节教学要求

序号	课程名称	实践环节教学要求	
1	专业综合实训（132）	课程目标	【素质目标】具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质。 【知识目标】了解客运乘务作业和售票、安检、验票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。
		主要内容	【模块一】乘务服务作业 【模块二】票务服务作业 【模块三】安检作业 【模块四】验票作业 【模块五】重点旅客服务 【模块六】安全应急处置
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】实行专题化、信息化的教学模式，线上线下结合。 【教学方法】讲授法、案例教学、问题导向、任务驱动、示范演示、实战演练、相互纠错、巡回指导等。 【教学平台】智慧职教、爱课程、超星、钉钉、学习通、校内实训室等平台。 【考核评价】过程考核评价、终结考核评价、增值考核评价相结合。
2	岗位实习（528）	课程目标	【素质目标】具备较为专业的职业素质，扎实的人文科学素质，过硬的思想政治素质，积极健康的身心素质。 【知识目标】了解国家关于交通运输服务的相关政策、法规，熟悉高铁运输地理及其文化，掌握实践基地相关业务实践流程。 【能力目标】具备交通服务行业相关职业岗位的胜任能力，具备良好的语言表达、逻辑思维和写作能力。
		主要内容	【模块一】列车员实岗任务 【模块二】餐服员实岗任务 【模块二】客运员实岗任务
		教学要求	【课程育人】逐步从认知岗位过渡到跟岗学习最后独立顶岗胜任岗位技能需求，成为高铁客运服务职业人。 【教学模式】采用线上线下混合式教学模式 【教学方法】实习基地实习指导老师指导，学生顶岗学习等。 【教学平台】企业。 【考核评价】】过程考核评价、终结考核评价、增值考核评价相结合。
3	毕业设计与答辩（132）	课程目标	【素质目标】扎实的专业基础、优秀职业操守；较强的敬业精神和协作精神；热爱专业、弘扬专业的进取之心。 【知识目标】了解毕业设计作用、意义、方法、内容；熟悉本专业课程理论知识；熟知本专业岗位技能要求。 【能力目标】具备文献检索与收集能力；具备综合运用基础理论、专业知识和专业技能分析解决实际问题的能力；较强的语言文字表达能力；具备思考与创新能力；提升就业和创业能力。

		主要内容	【模块一】毕业设计任务：毕业设计选题 【模块二】毕业设计实施 【模块三】毕业设计答辩三个环节：要提交的设计成果：毕业设计任务书；毕业设计成果说明书；毕业设计答辩 PPT；毕业设计实物产品
		教学要求	【课程育人】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。 【教学模式】线上线下混合式。 【教学方法】毕业设计选题优先选择来自企业生产实际的课题，也可以是指导教师的技术应用开发，或者是教学过程中提炼的能提升学生知识和技能运用的课题；学生自主完成，教师指导，现场答辩等。 【教学平台】企业。 【考核评价】过程考核评价、终结考核评价、增值考核评价相结合。

七、教学进程总体安排

（一）教学进程安排表

教学总周数 120 周，每学期 20 周。另外，利用寒暑假、周六周日等课余时间开展社会实践活动 5 周（课余劳动教育实践 1 周、寒暑假专业服务实践 1 周、创新创业实践 1 周、公益服务实践 2 周）,参加职业技能等级证/职业资格证考试并获证。

课程教学 67 周，军事技能 2 周，教学准备 5 周，考试 5 周，专业综合实训 6 周，岗位实习 24 周，毕业设计与答辩 6 周，毕业教育 1 周，机动 4 周，具体教学周数安排见表 12 。

表 12　　教学周数安排一览表

教学活动	总周数（周）	学期周数（周）					
		一	二	三	四	五	六
课程教学	67	16	17	17	17	0	0
军事技能	2	2					
教学准备	5	1	1	1	1	1	
考试/考查/考核	5	1	1	1	1	1	
专业综合实训	6					6	
岗位实习	24					7	17
毕业设计与答辩	6					4	2
毕业教育与毕业考试	1						1
机　　动	4		1	1	1	1	
合计	**120**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**	**20**

表 13　　2026 级教学进程安排表

课程类别		课程性质	课程名称	课程代码	学分	课时分配			学期课程安排/周课时数						考核方式
									第一学年		第二学年		第三学年		
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六	
									20	20	20	20	20	20	
公共基础课程	公共基础必修课程	必修课	军事理论（网课）	0726001	2	32	32	0	2*16						考查
			军事技能	0725005	2	112	0	112	(2W)						考核
			思想道德与法治	0726101	2	32	20	12	2*16						考试
			毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	0725103	2	32	32	0		2*16					考试
			习近平新时代中国特色社会主义思想一	0725104	2	32	20	12			2*16				考试
			习近平新时代中国特色社会主义思想二	0725105	1	16	8	8				2*8			考试
			形势与政策一	0725106	1	16	16	0	2*2						考查
			形势与政策二	0725107						2*2					考查
			形势与政策三	0725108							2*2				考查
			形势与政策四	0725109								2*2			考查
			国家安全教育（网课）	0726011	1	16	16	0		2*8					考查
			大学体育一	0726201	1	26	4	22	2*13						考试
			大学体育二	0726202	1	28	4	24		2*14					考试
			大学体育三	0726203	1	28	4	24			2*14				考试
			大学体育四	0726204	1	26	4	22				2*13			考试
			劳动教育（网课）	0726211	1	16	16	0	2*8						考查
			心理健康教育一	0726206	2	32	32	0	2*4						考查
			心理健康教育二	0726207						2*4					考查
			心理健康教育三	0726208							2*4				考查

课程类别		课程性质	课程名称	课程代码	学分	课时分配			学期课程安排/周课时数						考核方式
									第一学年		第二学年		第三学年		
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六	
									20	20	20	20	20	20	
			心理健康教育四	0726209								2*4			考查
			大学英语一	0726507	2	32	28	4	2*16						考查
			大学英语二	0726508	2	32	28	4		2*16					考查
			大学英语三（16 节网课）	0726509	2	32	28	4			2*16				考查
			大学英语四（16 节网课）	0726510	2	32	28	4				2*16			考查
			信息技术	0726401	2	32	16	16	2*16						考核
			人工智能	0726403	1	16	8	8	2*8						考核
		小计			**31**	**620**	**344**	**276**	**12**	**7**	**6**	**5**	**0**	**0**	
	公共基础选修课程	限选课	大学语文	0726509	1	16	12	4		2*8					考查
			湖湘文化	0726114	1	16	12	4		2*8					考查
			应用数学	0726701	1	16	16	0		2*8					考查
			中国共产党党史教育（网课）	0726113	1	16	16	0			2*8				考查
			中华优秀传统文化	0726510	1	16	16	0	2*8						考查
			智创未来一	0726301	1	16	12	4		2*8					考查
			智创未来二	0726302	2	32	24	8			2*16				考查
			智创未来三	0726303	1	16	8	8				2*8			考查
			大学美育	0726601	1	16	12	4	2*8						考查
			健康教育（网课）	0726221	1	16	12	4			2*8				考查
			职业素养（网课）	0726801	1	16	12	4				2*8			考查
		小计			**12**	**192**	**152**	**40**	**2**	**4**	**4**	**2**	**0**	**0**	
		任选课	网络课程一（4 选 1）		1					2*8					考查
			网络课程二（4 选 1）		1						2*8				考查
			网络课程三（4 选 1）		1							2*8			考查

课程类别		课程性质	课程名称	课程代码	学分	课时分配			学期课程安排/周课时数						考核方式
									第一学年		第二学年		第三学年		
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六	
									20	20	20	20	20	20	
		小计			3					1	1	1			
	公共基础课合计/课时				**46**	**812**	**496**	**316**	**14**	**11**	**10**	**7**	**0**	**0**	
专业(技能)课程	专业基础课程	必修课	铁道概论	0426801	2	32	32	0	2*16						考试
			职业形象塑造	0424602	3	48	24	24	4*12						考查
			高速铁路客运服务礼仪	0426802	3	48	32	16	4*12						考查
			高速铁路客运设备设施	0426803	2	32	32	0	2*16						考查
			铁路旅客服务心理	0426804	2	32	32	0		2*16					考查
			客源国概况与风俗	0424606	2	32	32	0	2*16						考试
			铁路客运运价基础	0426805	2	32	32	0			2*16				考查
			铁路卫生防疫与急救	0426806	2	32	32	0			2*16				考查
			形体训练	0424609	4	64	16	48			2*16	2*16			考试
		小计			22	352	264	88	12	2	6	2	0	0	
	专业核心课程	必修课	铁路旅客运输服务管理	0426807	3	48	24	24		4*12					考试
			车站客运服务	0426808	4	64	32	32		4*16					考试
			铁路客运安全与应急	0426809	4	64	32	32			4*16				考试
			铁路客运规章	0426810	4	64	32	32			4*16				考试
			铁路旅客运输组织	0426811	4	64	32	32				4*16			考试
			高速铁路行车组织	0426812	3	48	24	24				4*12			考试
			铁路客运服务沟通技巧	0426813	3	48	24	24				4*12			考试
		小计			25	400	200	200	0	8	8	10	0	0	
	专业拓展课程	限选	专业英语	0426814	2	32	16	16		2*16					考查
			铁路客运安检	0426815	2	32	16	16				2*16			考查

课程类别		课程性质	课程名称	课程代码	学分	课时分配			学期课程安排/周课时数						考核方式
									第一学年		第二学年		第三学年		
						总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六	
									20	20	20	20	20	20	
		课	高铁餐饮服务	0426816	2	32	16	16				2*16			考查
		任选课	新媒体营销（4选2）	0424620	2	32	16	16		2*16					考查
			智能高速铁路服务技术（4选2）	0426817	2	32	16	16		2*16					考查
			铁路班组管理（4选2）	0426818	2	32	16	16			2*16				考查
			高铁公共关系（4选2）	0426819	2	32	16	16			2*16				考查
		小计			10	160	80	80	0	4	2	4	0	0	
	专业实践环节	必修课	专业综合实训	0023901	6	132	0	132					6W		考核
			岗位实习一	0023902	7	154	0	154					7W		考核
			岗位实习二	0023903	17	374	0	374						17W	考核
			毕业设计与答辩一	0023904	4	88	22	66					4W		考核
			毕业设计与答辩二	0023905	2	44	0	44						2W	考核
			毕业教育与毕业考试	0023906	1									1W	考试
		小计			37	792	22	770	0	0	0	0	17W	20W	
	专业技能课合计				94	1704	566	1138	12	14	16	16	22	22	
其它	社会实践活动	劳动教育实践（课余）			1				1W						考核
		专业服务实践（假期）			1							1W			考核
		创新创业实践（假期）			1						1W				考核
		公益服务实践（假期）			2					1W	1W				考核
	职业技能等级证/职业资格证考试并获证（课余）				2									2W	考试
	图书馆自修（课余）				2										考核

课程类别	课程性质	课程名称	课程代码	学分	课时分配			学期课程安排/周课时数						考核方式
								第一学年		第二学年		第三学年		
					总课时	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六	
								20	20	20	20	20	20	
总学分/总课时/周课时				**149**	**2516**	**1062**	**1454**	**26**	**25**	**26**	**23**	**22**	**22**	

学分说明：

（1）课程每 16-18 课时计 1 学分；实践环节每周按照 22 课时计算，计 1 学分。

（2）课程学分的最小计量单元为 0.5 学分。

（3）军事技能：112 课时计 2 学分（教育部规定军事技能不少 112 课时，训练时间不少于 2 周）。

（4）大学体育课：108 课时计 4 学分（教育规定不少于 108 课时）。

（5）取得 1 个职业技能等级证/职业资格证书计 1 学分，最多计算 2 学分。

（6）图书馆自修：共计 2 个学分，具体学分计算按图书馆自修管理办法执行。

（7）利用寒暑假和课余时间开展社会实践活动 5 周，每周计 1 学分，共计 5 个学分。其中课余开展劳动教育实践 1 周计 1 学分、寒暑假开展专业服务实践 1 周计 1 学分、创新创业实践 1 周计 1 学分、公益服务实践 2 周计 2 学分）。

（二）课时学分比例

1.课时比例

表 14　课时比例一览表

课程类别	课程性质	课时（节）			占总课时比例（%）
		小计	理论	实践	
公共基础课程	公共基础必修课程	620	344	276	24.8
	公共基础选修课程	192	152	40	7.68
专业（技能）课程	专业基础必修课程	352	264	88	14.08
	专业核心必修课程	400	200	200	15.36
	专业拓展课程选修	160	80	80	6.4
	专业实践必修环节	792	22	770	31.68
合计		**2516**	**1062**	**1454**	**100**
总课时为 2516 课时，其中公共基础课程 812 课时，占总课时比例为 32.27%；实践性教学 1454 课时，占总课时比例为 57.79%；选修课程 352 课时，占总课时比例为 13.99%。					

2.学分构成

表 15　学分构成一览表

学分构成			学分（个）	比例（%）
必修课	公共基础课课程		31	20.81
	专业（技能）课程	专业基础课程	22	56.37
		专业核心课程	25	
		专业实践环节	37	

选修课	限选课	公共基础课程	12	16.78
		专业拓展课程	6	
	任选课	公共基础课程	3	
		专业拓展课程	4	
其它	社会实践		5	4.70
	职业技能等级证/职业资格证		2	
	图书馆自修		2	1.34
合计			**149**	**100**
总学分为 149，其中公共基础课程 46 学分，占总学分比例 30.87%；选修课程 25 学分，占总学分 16.78%；专业实践环节 37 学分，占总学分 24.83%。				

（四）选修课程开设情况

公共限选课、公共任选课、专业限选课、专业任选课开设情况见表 16-表 19。

表 16　各学期公共限选课程一览表

序号	开设学期	课程名称	课程代码	学分	课时	承担院部
1	第二学期	大学语文	0726509	1	16	通识教育学院
2	第二学期	湖湘文化	0726114	1	16	
3	第二学期	应用数学	0726702	1	16	
4	第三学期	中国共产党党史教育	0726113	1	16	
5	第一学期	中华优秀传统文化	0726510	1	16	
6	第二学期	智创未来一	0726301	1	16	
7	第三学期	智创未来二	0726302	2	32	
8	第四学期	智创未来三	0726303	1	16	
9	第一学期	大学美育	0726601	1	16	
10	第四学期	职业素养	0726221	1	16	
11	第三学期	健康教育	0726801	1	16	健康管理学院
合计				**12**	**192**	

表 17　各学期公共任选课程一览表

序号	开设学期	课程名称	课程代码	学分	课时	承担院部	备注
1	第二学期	红色旅游与文化传承	0825121	1	16	网络课程	学生 4 选 1
2		生态文明——撑起美丽中国梦	0825122				
3		宪法与法律	0825123				
4		犯罪与文明	0825721				
5	第三学期	趣修经济学——微观篇	0825721	1	16		学生 4 选 1
6		人工智能与信息社会	0824822				
7		形象管理	0825823				

8		文献信息检索与利用	0825723				
9	第四学期	物理与人类生活	0824722	1	16		学生 4 选 1
10		环境保护那些事儿	0825826				
11		人力资源管理：基于创新创业视角	0825727				
12		沟通的艺术	0825530				
合计				**3**	**48**		

表 18　各学期专业限选课程一览表

序号	开设学期	课程名称	课程代码	学分	课时	承担院部	备注
1	第二学期	专业英语	0426814	2	32	数字经济管理学院	
2	第四学期	铁路客运安检	0426815	2	32		
3	第四学期	高铁餐饮服务	0426816	2	32		
合计				6	96		

表 19　　各学期专业任选课程一览表

序号	开设学期	课程名称	课程代码	学分	课时	承担院部	备注
1	第二学期	新媒体营销	0424620	2	32	数字经济管理学院	学生 4 选 2
2	第二学期	智能高速铁路服务技术	0426817	2	32		
3	第三学期	铁路班组管理	0426818	2	32		
4	第三学期	高铁公共关系	0426819	2	32		
合计				4	64		

八、实施保障

（一）师资队伍

1.队伍结构

组建由专任教师和兼职教师构成的双师型教学团队，兼职教师比例不高于 25%；生师比不高于 18：1；学生与专任专业教师比不高于 25:1，双师素质教师占比达到 50%以上；副高以上职称占比 30%以上；硕士以上教师占比 15%以上；教师的职称、年龄、学历等方面梯队结构合理（表 20）

表 20　　专业教师队伍结构一览表

分类		比例（%）
职称	教授	5
	副教授	25

分类		比例（%）
	讲师	40
	助教	30
年龄	小于 40 岁	25
	40-49 岁	35
	50-59	25
	60-65	15
学历	硕士及以上	15
	大学本科	85

2.专业带头人

专业带头人具有高校教师资格和高速铁路客运服务专业领域相关职业资格证书；具有副高及以上职称和本专业本科及以上学历；掌握国内外先进的高速铁路客运服务专业理论知识，能较好地把握国内外高速铁路客运服务行业和本专业发展方向；能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求，具有一定的行业影响力；具有良好的政治和思想素质，能潜心教书育人、关心爱护学生；具有较强的信息化教学、教学改革、科学研究和指导青年教师的能力；具有企业工作经历或每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3.专任教师

具有高校教师资格和高速铁路客运服务专业或相关专业本科及以上学历；有理想信念，能传播优秀文化、潜心教书育人、关心爱护学生、坚持言行雅正；具有扎实的高速铁路客运服务专业理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力、毕业设计及创业创新指导能力；具有专业及相关课程的科学研究、教学改革能力；具有本专业相关的职业资格证或企业工作经历或每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

4.兼职教师

兼职教师主要从高速铁路客运服务企业聘任。具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；具有扎实的高速铁路客运服务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，能担任专业课程教学、实习实训指导等教学工作，能承担学生创业创新、职业发展规划指导等任务。

（二）教学设施

1.专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并具有网络安全防护措施。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.校内实训室基本要求

校内实训室配置与要求如表21所示。

表21　校内实训室建设一览表

序号	实训室名称	面积（㎡）	工位（个）	主要设备名称	数量（台/套）	主要实训项目
1	轨道交通乘务实训室	200	50	一等座和二等座座椅、餐车区域设施、模拟厨房（含厨柜、吧台、水池、消毒柜等）、卫生间设施、电动塞拉门、屏蔽门、火灾探测系统、紧急装置系统、照明系统、广播与内话系统、客舱应急灯系统、通风系统等	1间	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、客运组织、客运规章应用、专业技能实训等。
2	安检实训室	100	50	智能识别安检系统软件、安检柜台、安检终端、安检岗位指示牌、安检门、手持金属探测器等	1间	证件检查； 箱包检查； 人身检查； X光检查； 车站护卫素养养成等。
3	安全急救实训室	100	50	CPR人模、CPR 屏障消毒、面膜三角巾、弹力绷带、敷料等	10套	心肺复苏训练； 止血、包扎、固定、搬运等外 伤急救训练； 使用便携式氧气瓶训练。
4	职业形象塑造实训室	100	50	专业化妆镜台、 一体机黑板	50工位配套	化妆、形象设计等职业形象塑造训练。
5	形体训练实训室	300	100	大型墙面镜、扶杆把手、音箱设备等	50工位配套	瑜伽、健美操、舞蹈等形体训 练； 站姿、坐姿、走姿等仪态训练。
合计		**800**	**300**			

3.校外实习实训基地基本要求

具有稳定的校外实习基地，能开展认知实习、现场教学、综合实训和岗位实习，能提供高速铁路客运服务等相关实习岗位，可同时接纳不少于300人的学生实习；实习单位有齐备的实习实训设备和充足的指导教师，有保障学生工作、学习、生活等方面规章制度，有安全、保险保障，管理规范。校外实训基地配置与要求如表22所示。

表22　校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	基地规模	接纳实习学生人数	实习岗位及内容	实习类型
1	长沙客运段	大型企业	10-30（人）	**实习岗位：**列车员、餐服员、客运员 **实习内容：**乘务服务作业、车站客运服务、重点旅客服务、安检作业、检验票作业、导乘服务等	认识实习 课程实训 生产实习 实践教学 岗位实习 就业实习
2	长沙火车南站	大型企业	30-50（人）		
3	长沙市轨道交通集团有限公司	大型企业	10-30（人）		
4	长沙穗城轨道交通有限公司	大型企业	10-20（人）		
5	岳阳东站	大型企业	10-20（人）		
6	鹏祥智慧保安有限公司	大型企业	150-200（人）		
7	湖南一道前行高速铁路旅客运输有限公司	大型企业	100-150（人）		

4.支持信息化教学方面的基本要求

具有一定网络软硬件条件及终端，能够提供数字化教学资源库线上学习、文献资料查阅、常见问题解答等信息化条件。鼓励专业教师开发并利用数字化教学资源和智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

1.教材选用基本要求

按照教育部和省教育厅指定的教材目录，从中选用近3-4年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；建立由专业教师、行业专家和教研人员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，禁止不合格教材进入课堂；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

2.图书文献配备基本要求

根据实际的教学要求，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。专业类图书文献主要包括：高速铁路客运服务行业政策法规、行业标准、行业规范，高速铁路客运服务专业理论、技术、工具和实务操作、案例等专业书籍，以及专业期刊杂志等。

3.数字教学资源配置基本要求

建设和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、数字教材等形成专业教学资源库，库内资源种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

教师应依据专业培养目标、课程教学要求和学生实际情况，选择适当的教学方法。可采用讲授法、讨论法、任务驱动法、案例分析法等教学方法。以下提供几种教学方法以供参考。

1.案例教学法。通过教师出示具体案例来组织教学，目的是让学生开动脑筋思考案例中的问题，参加讨论，挖掘学生的创造潜能和创新意识，增强学生学习的主动性、积极性和学习兴趣，有效地促进教学相长和师生互动；能有效地解决理论知识和实际相结合的问题，提高学生分析问题和解决问题的能力。

2.体验式教学法。一般是指使学生亲身介入实践活动或一定的情境，通过认知、体验和感悟，在实践或亲历过程中获得新的知识、技能、态度的方法。常见的体验式教学方法有“情景模拟”、“参观调查”、“角色扮演”、“实验制作”、“实践亲历”等等。

3.实践探究法。这种方法以活动为载体，以学生的经验和日常生活为背景，强调学生通过实践，增强探究和创新的意识，学习科学研究的方法，发展综合运用知识的能力；在活动和探究中，演绎教材内容，补充和生成超越教材知识的内容，培养学生的创新精神、实践能力和探究能力。

（五）学习评价

学习评价以教师、企业导师、学生、督导、社会为评价主体，采用形程性考核评价、终结性考核评价和增值性考核评价相结合的方式；通过自评、互评、点评，结合云课堂，形成课前、课中、课后全过程考核评价。

1.课程学习。学生成绩的考核与评定由平时考核成绩、终结考试成绩和增值考核

成绩三部分组成，具体比例根据课程特点确定。

平时考核成绩：学生在课前、课中、课后三个环节的学习情况，包括在线平台学习与测试、出勤、课堂参与、技能操作、实训报告、课后作业、作品（成果）等，占课程成绩比例为60%左右。

终结考核成绩：根据课程特点选择理论考试（开卷或闭卷）、技能考核或作品等形式；评价主体为教师、督导等，占课程成绩比例为30%左右。

增值考核成绩：学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，占课程成绩比例为10%左右。亦可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

2.综合实训。评价主体为教师、学生、企业导师等。成绩评定由出勤、实训任务完成情况、实训作品（成果）以及实训报告等组成。其中出勤和实训任务完成情况占课程成绩比例为40%；实训作品（成果）以及实训报告占课程成绩比例为60%。

3.岗位实习。评价主体为学校指导老师、企业带教老师和企业实习部门。成绩评定由出勤、实习日志、实习总结、指导教师评价、企业评价等组成。其中出勤、实习日志、实习总结占课程成绩比例为50%；指导教师评价、企业评价占课程成绩比例为50%。

4.毕业设计。毕业设计的成绩评定由作品综合评价和现场答辩组成。作品综合评价包括选题、任务实施、作品质量三个部分，占总成绩的70%；现场答辩包括现场陈述、回答问题二个部分，占总成绩的30%。成绩按照优、良、合格、不合格进行等级评定。成绩评价由专业指导老师、企业指导老师、答辩委员会等多元主体参与。

（六）质量管理

1.建立教学质量诊断与改进机制。制定课堂教学、实习实训、毕业设计以及市场调研、人才培养方案制订与更新、资源建设等人才培养环节的“教学、管理、评价”三类标准，明确质控点、目标值和预警值。通过教学实施、过程监控、质量评价和实时整改，达成人才培养目标，形成教学质量持续诊断与改进常态机制。

2.建立教学过程监控与管理机制。坚持“日巡视、周督查、月讲评、期考核”制度。每天安排专人巡查，检查教学和学习情况；每周进行听课评课，督促教师精心备课、精心上课、精心批改作业和耐心辅导学生；每月收集学生对教学情况的反馈意见，

汇总巡查情况，对教学工作情况开展集中讲评，对出现的问题及时整改，并跟踪督查；每学期对教师教学工作进行考核评价，考核结果进入教师业务档案，与绩效、评先评优和职称晋升挂钩，严明教学工作纪律，规范教师教学行为。定期举行公开课、示范课等教研活动，引导教师因材施教，进行教学反思与改进，提升教育教学能力，提高人才培养质量。

3.建立多元参与的教学质量评价机制。定期开展校企对话、用人单位回访、毕业生跟踪调查、新生素质调研、质量抽查、成果展示和第三方评价，跟踪与分析区域产业发展趋势、人才需求状况以及产业新业态、新岗位、新标准、新技术对人才培养的新要求，实时修正人才培养质量标准与评价标准质控点、目标值和预警值，优化人才培养方案和课程标准，形成学校、企业、用人单位、毕业生、家长、社会和第三方评价机构等多元参与的教学质量评价机制。

九、毕业要求

1.修完规定的公共基础课、专业基础课、专业核心课、专业拓展课和专业实践环节课程，成绩合格并获得相应学分；参加社会实践活动并获得规定的学分，总学分达149学分。

2.专业技能考核合格，毕业设计考核合格。

3.鼓励学生取得一个或以上与本专业相关的城市轨道交通站务职业技能等级证书、列车员证、客运员证、列车餐服员证或相关资格证书。

4.无纪律处分或已解除；符合学院其他制度规定的毕业要求。

十、附录

1.教学进程安排表

2.专业人才培养方案专家论证意见

3.专业人才培养方案审核意见

4.专业人才培养方案变更审批表

附件 1：教学进程安排表

教学进程安排表

学年	学期	教学进程周次																				课程教学周数	教学准备周数	机动周数	考试周数	实践教学周数						教学总周数
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					军事技能	课程实训	专业综合实训	毕业设计	岗位实习	毕业教育	
第一	一	#	※	※	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	*	16	1		1	2						20
	二	#	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	@	*	17	1	1	1							20
第二	三	#	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	@	*	17	1	1	1							20
	四	#	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	@	*	17	1	1	1							20
第三	五	#	&	&	&	&	&	&	□	□	□	□	@	*	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	0	1	1	1			6	4	7		20
	六	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	□	□	*	0							2	17	1	20
总计																						**67**	**5**	**4**	**5**	**2**		**6**	**6**	**24**	**1**	**120**

说明：※表示军事技能；◎岗位实习；□表示毕业设计与答辩；＃表示教学准备周；＊表示考试；*表示毕业教育与毕业考试；＆表示专业综合实训；√表示理论教学；@表示机动；θ表示停课实训。

附件 2：专业人才培养方案论证意见

2026 级高速铁路客运服务专业人才培养方案论证意见

论证意见：

2026 年 5 月 22 日，高速铁路客运服务专业建设指导委员会专家一行 9 人，根据教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见（教职成【2019】13 号）、教育部职业教育与成人教育司关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知（教职成司函【2019】61 号）文件精神，岳阳现代服务职业学院 2026 级专业人才培养方案制订的原则意见，结合高速铁路客运服务专业人才培养要求,对 2025 级高速铁路客运服务专业人才培养方案进行论证审核。

该专业人才培养方案符合教育部相关文件精神，紧跟高速铁路客运服务专业发展的趋势，符合企业对高速铁路客运服务人才培养的需求，方案设计基本合理，目标定位准确，培养规格与培养目标等吻合具有鲜明的专业特色。课程体系设置科学，教学内容全面，教学进程合理，教学方法得当，教学资源丰富，对学生评价全面，教学实施有力。专家一致认为该方案可实施。

姓名	职称	单位	备注
周华庭	教授	岳阳现代服务职业学院	二级学院院长、专业带头人
兰琳	副教授	岳阳现代服务职业学院	职业教育专家
解为	副教授	长沙航空职业技术学院	职业教育专家
唐毅	副教授	湖南汽车工程职业大学	职业教育专家
龚岑	讲师	岳阳现代服务职业学院	专业骨干教师
彭文超	讲师	岳阳现代服务职业学院	专业骨干教师
杨柳	讲师	岳阳现代服务职业学院	专业骨干教师
罗显荣	高级工程师	广州铁路悦享动车餐饮有限公司	企业专家
李德志	经济师	湖南一道前行高速铁路旅客运输有限公司	企业专家

签名（论证日期）：

年　月　日

附件 3：专业人才培养方案审核意见

2026 级高速铁路客运服务专业人才培养方案审核表

二级学院：数字经济管理学院

<table>
<tr><td>专业名称</td><td colspan="3">高速铁路客运服务</td><td>专业带头人</td><td>周华庭</td></tr>
<tr><td>执笔人</td><td colspan="3">周华庭</td><td>制订时间</td><td>2026 年 5 月</td></tr>
<tr><td rowspan="7">参与制订人员情况</td><td>姓名</td><td>职称</td><td colspan="2">工作单位</td><td>承担的任务</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>周华庭</td><td>教授</td><td colspan="2">岳阳现代服务职业学院</td><td>课程体系</td><td>专业带头人</td></tr>
<tr><td>龚岑</td><td>讲师</td><td colspan="2">岳阳现代服务职业学院</td><td>培养规格</td><td>骨干教师</td></tr>
<tr><td>杨柳</td><td>讲师</td><td colspan="2">岳阳现代服务职业学院</td><td>专业课程</td><td>骨干教师</td></tr>
<tr><td>罗显荣</td><td>高级工程师</td><td colspan="2">广州铁路悦享动车餐饮有限公司</td><td>实践课程</td><td>企业专家</td></tr>
<tr><td>刘宇赤</td><td>教授</td><td colspan="2">岳阳现代服务职业学院</td><td>公共课程</td><td>公共课教师</td></tr>
<tr><td>专业建设指导委员会意见</td><td colspan="6">主任委员（签字）：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>二级学院审核意见</td><td colspan="6">二级学院院长（签字并盖章）：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>教务处审核意见</td><td colspan="6">处长（签字并盖章）：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>学校学术委员会意见</td><td colspan="6">主任委员（签字）：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>学校党委会或行政会议审批意见</td><td colspan="6">学院领导（签字）：
年　月　日</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

附件 4：教学计划变更审批表

教学计划变更审批表

申请单位（盖章）：　　专业：

<table>
<tr><td>班级名称</td><td></td><td>班级类型</td><td></td></tr>
<tr><td>调整课程名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>调整内容</td><td>原计划：</td><td colspan="2">调整后计划：</td></tr>
<tr><td colspan="4">申请调整原因（可附页）</td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">二级学院审议意见

二级学院院长签名：
年　月　日</td><td colspan="2">教务处审核意见：

签名：
年　月　日</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管校领导审批意见：

签名：
年　月　日</td><td colspan="2">学校学术委员会审批意见：

签名：
年　月　日</td></tr>
</table>

说明：1.本表一式两份，一份存二级学院，一份存教务处。

2.调整内容在 6 课时以内，由二级学院审批，报教务处备案；6-10 课时，报分管教学的校领导审批；10 课时以上，报学校学术委员会审批。