



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

高速铁路客运服务专业 人才培养方案

专业代码:	500113
所属学院:	物流人文艺术学院
适用年级:	2021 级
专业带头人:	刘倩
二级学院负责人:	刘淑一
制订时间:	2021 年 7 月 25 日

编制说明

本专业人才培养方案适于三年全日制高职专业，由刘倩等人制订，经二级学院和学校教授委员会审核、主管教学副校长和校长审定、学校党委批准后，将在2021级高速铁路客运服务专业实施。

主要编制人：

刘倩	专业负责人	湖南现代物流职业技术学院
张必强	骨干教师	湖南现代物流职业技术学院
李晓红	骨干教师	湖南现代物流职业技术学院
袁媛	骨干教师	湖南现代物流职业技术学院
张雅璇	骨干教师	湖南现代物流职业技术学院

论证专家：

刘淑一	物流人文艺术学院院长	湖南现代物流职业技术学院
姚济国	物流人文艺术学院副院长	湖南现代物流职业技术学院
杨琼	教研室主任	湖南现代物流职业技术学院
雷镛	主任安全员	中国铁路广州局集团有限公司长沙南站
刘家琦	人事部经理	湖南逸达行高铁商务旅行有限公司
舒忠	教研室主任	长沙商贸旅游职业技术学院
施敏	教研室主任	长沙南方职业学院
瞿春叶	列车员（毕业生）	中国铁路南宁局集团有限公司
周高	列车员（毕业生）	中国铁路南宁局集团有限公司
陈瑞欣	列车员（毕业生）	中国铁路武汉局集团有限公司

目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、隶属专业群.....	1
三、入学要求.....	1
四、修业年限.....	1
五、职业面向.....	1
六、培养目标与培养规格.....	5
(一) 培养目标.....	5
(二) 培养规格.....	5
七、课程设置及要求.....	6
(一) 课程体系与对应能力架构.....	6
(二) 课程设置与课程描述.....	8
(三) 岗课赛证融通.....	29
八、教学进程总体安排.....	31
(一) 教学活动周数分配表.....	31
(二) 教学进程总体安排表.....	32
九、实施保障.....	37
(一) 师资队伍.....	37
(二) 教学设施.....	39
(三) 教学资源.....	42
(四) 教学方法.....	43
(五) 学习评价.....	43
(六) 质量管理.....	44
十、毕业要求.....	45
十一、附录.....	45
附表 1 教学进程安排表.....	47
附表 2 课外综合实践活动学分认定表.....	50
附表 3 校内校外网上课程学分认定表.....	51

附表 4 专业建设委员会成员一览表	52
附表 5 教学计划变更审批表	53
附表 6 本方案编制的依据	54
附表 7 专业人才培养方案审批表	56

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

高速铁路客运服务（500113）

二、隶属专业群

无

三、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力人员。

四、修业年限

基本修业年限三年，最长修业年限不超过六年。

五、职业面向

1.职业面向

表 1 职业面向一览表

序号	所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	本专业所对应的行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域举例			职业技能等级证书 (1+X证书)	社会认可度高的行业企业标准和证书
					初始岗位	发展岗位	升迁岗位		
1	交通运输大类 (50)	铁道运输类 (5001)	铁路运输业 (G53)	旅客列车乘务员 (4-02-01-02)	列车员	列车长		中级列车员证 中级客运员证 安检员证	
				铁路车站客运服务人员(4-02-01-03)	餐服员	餐服长			
				其他餐饮服务人员 (4-03-99-00)	安检员	客运员			
				铁路客户服务人员	铁路客户服务员	售票员			

2.典型工作任务及职业能力分析

表 2 典型工作任务及职业能力分析表

职业岗位	典型工作任务	核心职业能力
------	--------	--------

职业岗位	典型工作任务	核心职业能力
列车员	<ol style="list-style-type: none"> 1.检验票证、通报到站、组织旅客上下车。 2.办理旅客补票及履行变更手续。 3.填写单据报表,请领票据,保管票房。 4.检查易燃易爆的危险品。 5.整理车厢旅客行李。 6.清洁、地板、厕所,擦抹桌椅,更换卧具、座椅套等,提供卫生服务。 7.供应茶水,提供饮食、商品、娱乐服务。 8.宣传旅行常识,解答旅客问询。 9.管理车厢服务设施、备品。 10.处理旅客意外伤害病和安全事故。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示,落实上级布置的各项工作。 2.能负责责任车厢的客运设备设施、安全服务、列车卫生保洁、整备质量等工作的落实,能协助列车长做好非正常情况下的应急处理。 3.会及时准确填写本岗位相关记录与表格。 4.能做好旅客服务工作。
餐服员	<ol style="list-style-type: none"> 1.送餐车、售货车的整理。 2.餐车餐饮准备工作,布置餐厅、餐台和补充各种商品。 3.列车商品及餐食的销售。 4.餐车设备的检查及操作。 5.餐食交接、发放、回收包装袋。 6.餐车内部的卫生清洁及设备清洁保养。 7.作业区域各类紧急情况的处理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能贯彻执行有关安全生产及客运服务的规章制度、命令、指示,落实上级布置的各项工作。 2.能按照标准整备送餐车、售货车、吧台,能协助列车长做好非正常情况下的应急处理。 3.会使用餐车设备设施。 4.能按照标准进行餐车内部的卫生清洁及设备清洁保养。
客运员	<ol style="list-style-type: none"> 1.编制、调整日班客运计划。 2.分配和调整车票票额。 3.调查客流,提出增减车辆、分开或停运列车的建议。 4.组织旅客购买车票。 5.检验票证,组织旅客购买车票。 6.统计旅客人数,填写乘车人数通知单。 7.检查易燃易爆等危险品。 8.清洁站台、候车室、厕所等候车设施,提供卫生服务。 9.出站检验、回收、补收票证。 10.宣传旅行常识,解答旅客问询。 11.处理旅客意外伤害病和安全事故。 12.处理不符合乘车条件的旅客和人员。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。 2.能对负责检查客运营业场所服务设备设施,发现问题及时报修。 3.能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 4.能监督、检查责任区域的保洁工作质量,做好卫生、禁烟宣传。 5.会收集旅客对车站服务工作的意见,受理旅客投诉,帮助旅客解决困难。 6.会对旅客做到全面服务、重点照顾。 7.能组织旅客候车、检票进站。 8.能确保进出站通道畅通,正确引导旅客有秩序进出站、上下车。 9.能及时准确填写本岗位各类记录与表格。
铁路客户服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握相关规定及规章制度,掌握客户服务质量等技术要求和人身安全规定。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能熟练掌握相关规定及规章制度,掌握客户服务质量等技术要求和人身安全规定。

职业岗位	典型工作任务	核心职业能力
	<ol style="list-style-type: none"> 2.能熟练相关列车行车安排。 3.与旅客及其他人员有效沟通，解疑答惑。 4.正确处理旅客投诉。 5.办理好签字、交接手续 6.参与处理非正常的应急事件。 	<ol style="list-style-type: none"> 2.具备掌握相关列车行车安排的能力。 3.具备心理学知识、客户关系管理知识、客服系统操作的有关知识，能妥善处理旅客有关问题级投诉的能力。 4.具备办理交接的能力。 5.具备非正常事件的应急处置能力。
列车长	<ol style="list-style-type: none"> 1.贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，落实上级布置的各项工作。 2.“三乘一体”的协调、管理。 3.组织召开客运乘务组出、退乘会、餐车完工会和“三乘一体”会。 4.检查列车安全服务设备设施、列车保洁和整备质量情况。 5.监督检查列车餐营工作质量。 6.检查列车各岗位作业标准执行情况，落实考核制度。 7.办理列车上的各项客运业务及与车站的交接。 8.做好重点旅客的安排，受理旅客投诉，收集旅客对列车服务工作的意见及建议。 9.负责列车非正常情况下的应急处置。 10.负责班组的基础管理和建设，组织班组日常业务学习和安全教育。 11.票据、票款的管理。 12.及时填写本岗位各类记录与表格。 13.对客运班组工作人员有权进行考核。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能贯彻执行有关安全生产及列车运行的规章制度、命令和指示。 2.领导乘务人员质量良好地完成旅客和行包输送任务。 3.能负责列车非正常情况的应急处理及汇报。 4.能监督、检查责任区域的保洁工作质量，各岗位作业标准执行情况。 5.能办理列车上的各项客运业务及与车站的交接。 6.能进行班组的基础管理和建设能进行班组日常业务学习和安全教育。 7.能及时准确填写本岗位各类记录与表格。
餐服长	<ol style="list-style-type: none"> 1.做好餐服组人员、跟车保洁人员的管理及与铁路其他工作人员的协调工作。 2.负责核对卫生许可证是否相符，检查本组人员健康证、上岗证、胸牌、培训合格证是否齐全有效，请领各类报表、票据、备品及消耗品。 3.召集出乘前准备会，带领本组人员到派班室签到。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能做好餐服组人员、跟车保洁人员的管理及与铁路其他工作人员的协调工作。 2.能组织出退乘会议、能按照标准核对人员整件以及卫生许可证情况。 3.召集出乘前准备会，带领本组人员到派班室签到。 4.能办理与餐车、餐服相关的交接。 5.会检查餐吧设备设施的性能及使用状况。

职业岗位	典型工作任务	核心职业能力
	<p>4.填写领货申请单,与库管员进行售卖商品的交接。</p> <p>5.检查餐吧设备设施的性能及使用状况。</p> <p>6.负责餐服员、跟车保洁员旅客迎送、餐售开展、卫生清洁及车上其他临时性工作的开展及调配。</p> <p>7.列车上商品销售的现金管理。</p> <p>8.《餐服乘务日志》的记录、保存。</p> <p>9.回收报损商品,做好销售商品、现金、备品、消耗品与地面的交接。</p> <p>10.填写车组领货单、现金缴款清单、报废品明细表、免费品发放单、列车接待任务欠款单等相关单据。</p> <p>11.退乘会的召集并到派班室记录。</p>	<p>6.能根据工作实际合理调配餐服、保洁人员。</p> <p>7.能管理列车上商品销售的现金。</p> <p>8.会填写车组领货单、现金缴款清单、报废品明细表、免费品发放单、列车接待任务欠款单等相关单据。</p> <p>9.会使用 PDA 终端机核对、清点货款及交接货品数量、品类,打印货品交接单,上传终到结账信息。</p>
售票员	<p>1.按规定发售车票、办理售票相关业务。</p> <p>2.严格执行“六字”售票法,迅速、准确的发售车票。</p> <p>3.正确、熟练操作售票设备,按规定做好对售票设备的检查,发生故障及时报修。</p> <p>4.全面服务、重点照顾,做好重点旅客售票服务工作。</p> <p>5.认真使用旅客服务评价系统。</p> <p>6.做好票据请领、保管、使用工作。</p> <p>7.妥善保管票据、现金,正确结算账目,规范填写有关报表,做到票、款、账相符。</p> <p>8.严格落实先交款再看账制度。</p> <p>9.填写票据、报表,做到正确、清楚。</p> <p>10.及时妥善的处理本岗位的突发情况。</p>	<p>1.具备办理售票相关业务的能力。</p> <p>2.能严格执行“六字”售票法。</p> <p>3.能正确、熟练操作售票设备,按规定做好对售票设备的检查,发生故障及时报修。</p> <p>4.具备全面服务、重点照顾的服务态度。</p> <p>5.回使用旅客服务评价系统。</p> <p>6.能办理票据请领、保管、使用工作,并规范填写有关报表。</p> <p>7.能准确、及时办理相关票款、人员交接工作。</p> <p>8.熟练掌握非正常情况下应急售票流程,能够及时妥善的处理本岗位的突发情况。</p>
安检员	<p>1.旅客、行李、包裹的安全检查。</p> <p>2.限制品、危险品的管理和处置。</p> <p>3.安检秩序的维持。</p> <p>4.旅客拒检等突发情况的应急处置。</p>	<p>1.能严格执行客运安检相关规定级规章制度。</p> <p>2.能快速识别、管理以及处置限制品、危险品。</p> <p>3.能有效为宗旨客运安检秩序。</p> <p>4.能对旅客拒检等突发情况进行快速反应和应急处置。</p> <p>5.会使用安检仪器和设备。</p>

六、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，秉承“明德、崇技、笃行、砺志”校训，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养，职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；具有现代服务理念，掌握现代列车员、安检员、餐服员所具备的专业知识和技术技能，能从事列车乘务服务、车站客运服务等工作的高素质复合型技术技能人才。经过 3-5 年的发展，能够胜任客运员、列车长等岗位。

（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、遵纪守法、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、守时意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野；

（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）具有集成、精益、敏捷、多赢、绿色、共享的现代物流理念。

2. 知识

（1）了解心理健康的基本知识，掌握心理调适的方法；

（2）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；

（3）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、设备安全等相关知识；

（4）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；

（5）熟悉高速铁路线路站场、动车组等运输设备知识；

（6）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；

（7）掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识；

（8）掌握客运员客运服务知识、工作流程及岗位职责；

（9）掌握列车员列车服务知识、工作流程及岗位职责；

（10）掌握形象设计及形体塑造的基本知识。

3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
- (3) 具有团队合作能力；
- (4) 能运用 office 等办公软件，进行文档编辑、数据处理、演示汇报；
- (5) 能运用英语进行常见英语客运服务；
- (6) 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、动车组常用客运服务设施设备；
- (7) 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；
- (8) 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；
- (9) 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作；
- (10) 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件；
- (11) 具有应急基本技能，能进行常见铁路突发应急处置；
- (12) 具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为重点旅客及其他旅客提供优质服务。

七、课程设置及要求

(一) 课程体系与对应能力架构

课程体系开发过程中将学生职业能力的培养作为重点，尤其突出核心职业技能的设计与培养，在基础、核心、拓展课程的设计与教学中充分体现层递关系、对学生相应能力培养的对应关系。

课程体系与对应能力架构一览表如下：

表 3 课程体系与对应能力架构一览表

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
通用能力	道德素质提升与政治鉴别能力	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、形势与政策
	语言、文字表达能力和沟通能力	应用文写作、演讲与口才、普通话、实用英语
	自我管理与发展能力	体育与健康、体育俱乐部、军事技能、军事理论、心理健康指导、职业生涯规划、大学生安全教育、现代物流概论
	综合素养提升能力	大学生礼仪修养、大学生传统文化修养、大学生劳动教育、大学生艺术修养、大学生人文素养、大学生科技素养
	信息手段运用能力	信息技术
	创新创业能力	创新创业基础、创新思维与训练（网络课）
	学习能力	所有课程
专业能力	对铁路、高铁行业进行基本认识认知的能力	高速铁路概论
	审美能力、服务意识与服务能力、懂得欣赏他人的能力	乘务员形象设计与化妆、形象塑造与形体训练
	职业能力、规范意识与服务能力、基本礼仪与基	高铁客运服务礼仪、茶艺服务

能力架构		支撑能力的课程体系
大类	细分	
	层管理能力、沟通表达能力	
	人际交往能力、抗挫折能力、沟通合作能力、危机公关能力、应急处置能力、创新意识与能力	铁路客运服务心理学、高速铁路公共关系与实务
	运用英语进行常见英语客运服务能力、沟通交流能力	实用英语、高铁乘务英语
	制订客运计划的能力、解决客运实际问题的能力、基层客运组织管理能力、规范意识及规章的实际应用能力	高速铁路客运组织、高速铁路安全管理与应急处置
	列车乘务服务能力、管理能力、列车设备设施操作应用能力、分工合作能力	高速铁路动车乘务实务
	列车餐饮服务能力、管理能力、职业能力、规范意识与服务能力	高速铁路动车餐饮服务
	危险品识别查处能力、安检设备操作应用能力、安全应急处置能力、安全管理能力	铁路安检理论与实务、高速铁路安全管理与应急处置
	文字表达能力、专业知识牵引应用能力、语言表述沟通能力	毕业设计写作指导、普通话
	语言表达能力、职业能力、随机应变能力	大学生就业指导、乘务员面试技巧

学期课程分布图如下：

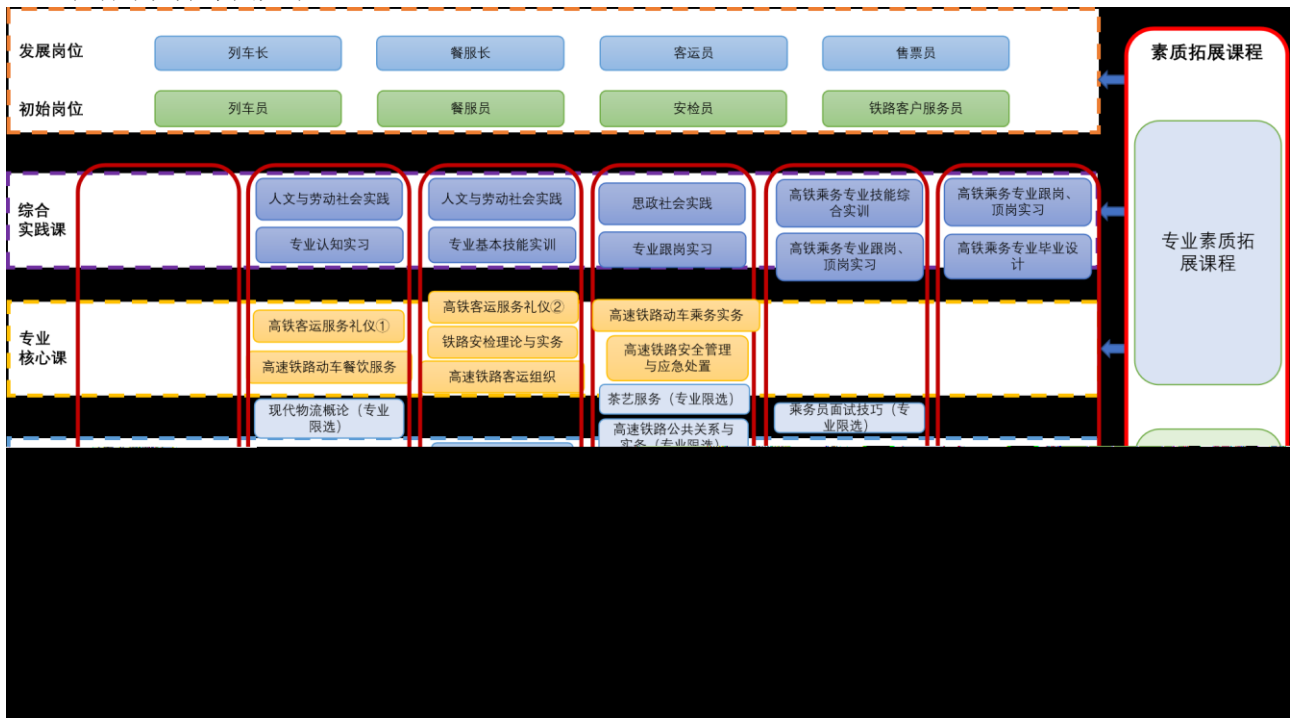


图 1 学期课程分布图

专业 核心 课程	专业必修课	051903006	形象塑造与形体训练①	2	考查	4	64	52		4×16W							人文艺术学院	
	专业必修课	051903007	形象塑造与形体训练②	3	考查	4	64	52			4×16W						人文艺术学院	
	专业必修课	051903008	形象塑造与形体训练③	4	考查	4	64	52				4×16W					人文艺术学院	
	专业必修课	051903010	毕业设计写作指导	5	考查	1	16	14						16			人文艺术学院	
	专业核心课	051903013	高速铁路客运组织	3	考试	4	64	32			4×16W						人文艺术学院	
	专业核心课	051903014	高铁客运服务礼仪①	2	考试	2	32	20		2×16W							人文艺术学院	
	专业核心课	051903015	高铁客运服务礼仪②	3	考试	2	32	20			2×16W						人文艺术学院	
	专业核心课	051903016	高速铁路动车餐饮服务	2	考查	2	32	16		36							人文艺术学院	
	专业核心课	051903017	铁路安检理论与实务	3	考试	4	64	32			4×16W						人文艺术学院	
	专业核心课	051903018	高速铁路动车乘务实务	4	考试	4	64	32				4×16W					人文艺术学院	
	专业核心课	051903020	高速铁路安全管理与应急处置	4	考试	4	64	32				4×16W					人文艺术学院	
	小计						45	720	438									
	拓展 (选 修) 课程	公共限选课	060002001	四史选修课	3	考查	1	16				16						思政课部
公共限选课		050002010	演讲与口才	1	考查	2	32	16	4*8W								人文艺术学院	
公共限选课		050002001	大学生礼仪修养	2	考查	0.5	8	4		8H							人文艺术学院	
公共限选课		050002002	大学生艺术修养	3	考查	0.5	8	4			8H						人文艺术学院	

专业拓展(选修)课程	公共限选课	050002003	大学生人文素养	4	考查	0.5	8	4				8H			人文艺术学院
	公共限选课	010002001	大学生科技素养	5	考查	0.5	8	4					8H		物流信息学院
	专业限选课	051904009	乘务员面试技巧	5	考查	2	32	20						4×8W	人文艺术学院
	专业限选课	051904002	茶艺服务	4	考查	2	32	16				2×16W			人文艺术学院
	专业限选课	020004001	现代物流概论	2	考查	1	16	8		2×8W					物流管理学院
	专业限选课	051904001	高速铁路公共关系与实务	4	考查	2	32	16				2×16W			人文艺术学院
	专业限选课		精品在线课程选修	1-5		8	128		16	32		32	32	16	教务处
小计						20	320	92							
专业综合实践课程	专业必修课	051903036	毕业综合实训	5	考查	4	96	96					96		
	专业必修课	051903022	顶岗实习	5-6	考查	24	576	576					192	384	
	专业必修课	051903023	毕业设计	6	考查	4	96	96						96	
	小计						32	768	768						
合计						140	2616	1766							
入学教育				1		1									
金钥匙工程				1-2		2									
通用资格证				2-5		2									
职业技能等级证				2-5		2									

总计			147	2616	1766								
----	--	--	-----	------	------	--	--	--	--	--	--	--	--

备注:高速铁路客运服务专业总课时为 2616 课时,其中专业理论课时为 850 课时,理论课时占总课时比例为 32.49%;专业实践课时为 1766 课时,实践课时占总课时比例为 67.51%。鼓励学生在大学期间参加通用资格证考试、根据 1+X 证书推进情况取得职业技能等级证书,经专业建设委员会评估后可以替代相关课程内容的学分,具体根据学校学分置换关系办法执行。

表 13 课时与学分分配表

学习领域	课程门数	课时分配				学分分配		备注	
		理论课时	实践课时	总课时	占总课时比例(%)	学分	占总学分比例(%)		
公共基础(平台)课程	19	340	468	808	30.89%	43	29.25%		
专业课程	专业基础课程	6	114	254	368	14.07%	23	15.65%	
	专业核心课程	6	168	184	352	13.46%	22	14.97%	
拓展(选修)课程	公共拓展(选修)课程	6	48	32	80	3.06%	5	3.40%	
	专业拓展(选修)课程	12	180	60	240	9.17%	15	10.20%	
专业综合实践课程	3	0	768	768	29.36%	32	21.77%		
入学教育						1	0.68%		
金钥匙工程						2	1.36%		
通用资格证						2	1.36%		
职业技能等级证						2	1.36%		
总计	52	850	1766	2616	100%	147	100%		

备注:公共基础课 808 学时, 占总学时比例 30.89%; [公共基础课学时不少于总学时的 1/4]; 选修课 320 学时, 占总学时比例 12.23%; [选修课教学时数占总学时的比例不少于 10%]; 实践性教学 1766 学时, 占总学时比例 67.51%。[实践性教学学时占总学时数 50%以上]

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

(一) 师资队伍

1. 队伍结构

组建一支党和人民满意的高素质专业化创新型、双师型教师队伍, 该团队由 1 名专业带头人、5 名以上专任专业核心课骨干教师, 5 名以上企业兼职教师组成。现有教师结构如下:

表 14 师资队伍结构一览表

专兼职比	3:1
生师比	20:1
双师比	70%

职称结构	助教及同等职称	讲师及同等职称	副教授及同等职称	教授及同等职称
	5	10	3	2
学历结构	本科	硕士	博士	
	5	14	1	
职业资格证书	无	初级	中级	高级
	6	6	7	1
年龄结构	30岁以下	31-40岁	41-50岁	51-60岁
	4	11	3	2

将努力从专兼职比、双师比、职称结构、年龄结构、教学科研能力等方面，构建一支职称、年龄、专兼职结构更为合理，鼓励年轻教师积极提升学历、考取职业资格证书，形成学历（学位）层次较高、师资力量雄厚、学术队伍阵容强大的学术梯队，确保高速铁路客运服务专业人才培养工作的实施。

2.专业带头人

专业带头人必须具有双师素质，必须能准确把握课程思政教育和指导，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；能够引领高速铁路客运服务专业建设的发展方向，主持专业课程教学计划、教学标准的修订、审定与实施，负责本专业教学改革和实践技能培养方案的制定与实施等工作，分别配置1名专业带头人，1名企业专业带头人，其基本要求如下：

（1）专业带头人应具有副高及以上职称、硕士研究生学历，能够承担2门及以上专业核心课程的教学项目；

（2）专业带头人应具有良好的思想政治素质和较高的师德水平，具有一定的国际视野，了解国内外先进职教理念，具有较强的专业发展把控能力，能较好地把握国内外行业、专业发展动态和趋势；

（3）专业带头人应能够较好地把握国内外铁路行业、专业发展最新动态，能广泛联系行业企业（如长沙客运段、广铁集团、长沙市轨道交通集团有限公司等），了解行业企业对高铁乘务专业人才的实际需求；

（4）专业带头人应具有5年以上本专业工作经验，具有一定的企业和学校人脉资源，能带领团队完成调研、制定人才培养方案，能按照市场需求和自身条件合理确定专业特色，打造专业品牌；

（5）专业带头人应能在教学设计、专业研究能力方面具有较强的能力，应能主动适应信息化、人工智能等新技术变革，积极有效开展教学和科学研究，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

（6）专业带头人应具有较高的职业教育教学规律认识水平，熟悉基于工作过程、项目导向等课程开发流程与开发方法，具有丰富的教学经验。

（7）专业带头人应具有扎实的课程建设能力，具有较强的高速铁路客运服务专业核心课程开发、课程标准制定等教学改革和科研能力，能够根据职业发展的需求及时调整人才培养方案和专业课程体系。

（8）专业带头人应具有较强的科研服务能力：在科研开发、技术应用服务等方面起到表率作用，能

为企业解决技术难题。

(9) 专业带头人至少每年参加两次及两次以上的进修培训或学习交流，积极主动与其他兄弟院校专业带头人进行沟通交流，了解职业教育的发展态势，虚心学习兄弟院校在专业建设、课程改革、技能大赛、专业招生等方面的做法和经验，并将培训学习成果在本教研室和二级学院进行汇报交流。

3. 专任教师

(1) 专任教师应双师素质占比在 85% 以上，并应不断提高双师素质比例，不具有双师素质的老师 2023 年前必须具有双师素质；所有专任教师应具有高校教师资格和本专业领域中级以上证书，原则上应具有中级及中级以上职称；新进教师要求具有硕士学位，并要求在三年内拥有讲师职称；能准确把握课程思政教育，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；

(2) 专任教师应具有爱岗敬业和工匠精神，并在专业上不断创新、勇于进取，具有交通运输工程、交通工程、交通设备与控制工程等相关专业本科及以上学历，具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；

(3) 专任教师应至少精通一门专业课程教学，能够胜任两门以上课程的教学工作；

(4) 专任教师应具有授课计划编制能力和课程整体设计等教学能力，能有效运用项目驱动法、情景教学方法等方法实施课堂教学和实践教学；

(5) 专任教师应具有较强的信息化教学能力，能够开展和实施线上线下教学，具有参加省级教学竞赛或指导学生技能竞赛的能力，教学中能融入课程思政，落实立德树人根本项目，把培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人作为奋斗目标；

(6) 专任教师应具有一定的企业工作经验，熟悉高铁行业相关岗位任职于职业技能要求，应坚持参加企业实践，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历，能有效开展课程教学改革和科学研究。

(7) 专任教师应坚持参加继续教育培训，每年参加继续教育培训不少于 90 课时，为教师跟进学术前沿、接受先进的教学理念提供保障。每位专任教师至少每两年参加一次高速铁路客运服务专业相关的进修培训或学习交流，应积极主动与其他兄弟院校教师沟通交流，了解职业教育的发展态势，虚心学习兄弟院校在专业建设、课程改革、技能大赛、专业招生等方面的做法和经验，并将培训学习成果在本教研室和二级学院进行汇报交流。

4. 兼职教师

兼职教师主要从交通运输专业相关的行业企业聘任，要求经验丰富，来源与数量稳定。兼职教师需参与教学研究，教学效果好，兼职教师数量的计算办法为每学年授课 160 学时为 1 名教师计算。

兼职教师的要求如下：

(1) 兼职教师应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，能准确把握课程思政教育，有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，或具有主管或经理职位，在本专业相关企业工作 5 年以上。

(2) 兼职教师必须是高速铁路管理与服务行业的骨干人员，具有扎实的高铁乘务专业知识和丰富的高铁行业实际工作经验，能承担《高速铁路公共关系实务》等专业课程教学，能承担列车员、客运员、餐服员、安检员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

(二) 教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所学的专业教室、校内实训室和校外实训基地

等。

1.专业教室

应配备投影设备、音响设备、教学一体机等数字设备的多媒体教室，配备支撑培养专业基础能力必须的专用教室。教室应配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音像设备，互联网接入或 Wi-Fi 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.校内实训室

按照“校企共建+资源共享”原则，配备集教学、培训、生产、技术服务于一体的共享型生产性校内实训基地，营造与生产工作现场相一致的仿真、模拟及生产性实习实训职业教育环境，使校内实训基地成为学生职业技能和职业素质的训练中心，实现与企业生产现场无缝对接。校内实训室配备多媒体设备、投影设备、黑（白）板，计算机（1 人一台）、路由器、交换机、常用办公软件、化妆镜、安检设备，还可以选择配备服务器、无线路由器、打印机、相关实训软件等；支持开展高铁客运乘务、客票业务、高铁客运组织、铁路客运安检、形象设计、服务礼仪等实训活动，实训管理及实施规章制度齐全，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。

表 15 校内实训室

序号	实训室名称	主要设施设备		面积	工位	主要功能
		名称	数量			
1	动车组列车乘务实训室	高速铁路客运车辆	1 辆	20 平方米	60 个	承担课程： 高速铁路客运组织、高速铁路动车乘务实务、高速铁路安全管理与应急处置、高速铁路动车餐饮服务、高铁客运服务礼仪 主要实训内容： 列车设备设施识别级使用、列车客运服务、餐饮服务、安全应急处置
		车电控制柜	1 个			
		车载广播系统	1 套			
		座椅	60 个			
		客运服务设备设施	1 套			
		安全应急设备设施	1 套			
2	高速铁路票务实训室	售票柜台	1 个	20 平方米	60 个	承担课程： 高速铁路客运组织、高速铁路动车乘务实务、高速铁路安全管理与应急处置 主要实训内容： 模拟票务业务、列车补票业务、票务业务应急处置
		电脑	60 台			
		二代身份证识别器	60 个			
		学生卡识别器	60 个			
		验钞机	60 个			
		对讲机	60 个			
		POS 机	60 个			
		全真的售票系统	1 套			
3	车站站务实训室	验票区	1 个	100 平方	60 人	承担课程： 高速铁路客运组

		安检区	1 个	米（配备旅客服务系统、安检设备）		织、铁路安检理论与实务、高速铁路安全管理与应急处置 主要实训内容： 车站验票、安检、检票实训，验票、安检、检票设备设施使用
		检票区(检票口-2个自动、1个人工)	1 个			
4	动车组列车运行实训室	高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备	1 套	60 平方米	60人	承担课程： 高速铁路概论、高速铁路动车乘务实务、高速铁路安全管理与应急处置 主要实训内容： 高速铁路线路设备设施、铁路相关设备识别、列车接发、列车调度
		高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备	1 套			
5	形象设计实训室	形体训练宽镜	3 面	60 平方米 (实木地板)	60人	承担课程： 高速铁路客运组织、形象塑造与形体训练、高速铁路公共关系与实务、高铁客运服务礼仪 主要实训内容： 形体训练、服务礼仪训练、客运服务训练
		宽屏电视	1 台			
		环绕音响	2 个			
		视频放映机	1 台			
6	化妆实训室	化妆台	30 个	50 平方米	60人	承担课程： 高铁客运服务礼仪、乘务员形象设计与化妆 主要实训内容： 形体训练、服务礼仪训练、客运服务训练
		化妆镜	30 个			
		化妆椅	30 个			
7	餐饮服务室	吧台	1个	60 平方米	60人	承担课程： 高速铁路动车餐饮服务、高铁客运服务礼仪 主要实训内容： 动车组餐饮服务、餐饮设备设施实训、餐饮规范化实训
		小推车	1 台			
		餐饮食品模型	若干			
8	茶艺实训室	各类茶叶，茶具、茶台、吧台、桌椅、沙发、屏风	1 套	50 平方米	60人	承担课程： 茶艺服务 主要实训内容： 茶艺服务实训

3.校外实习实训基地

(1) 遴选要求

校外实训基地基本要求为：具有稳定的校外实训、实习基地。能够提供开展高铁客运乘务、高铁客运组织、铁路客运安检、高铁行车组织等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。能提供列车员、客运员、餐服员、安检员、售票员等相关实习岗位，能涵盖当前高铁客运乘务专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，实习实训基地有资质、诚信状况良好、管理水平较高和一定的企业兼职教学师资，工作环境和生活环境等有安全、有保障。

(2) 基地功能

表 16 校企主要合作单位一览表

序号	合作企业	合作内容						
		人才培养方案制定	订单培养	员工培训	实训基地	课程建设	技术服务	项目开发

1	湖南逸达行商务服务有限公司	√	√	√	√	√	√	√
2	中国铁路广州局集团有限公司长沙南站	√	√	√	√	√	√	√
3	长沙轨道交通集团有限公司	√	√	√	√	√	√	√

（三）教学资源

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所需的教材、图书文献及数字资源配备等

1.教材选用

（1）优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级优秀教材，教材设计应充分体现项目任务引领、职业能力导向的职业教育理念。同时，教材一般应配套有线上课程资源，方便学生课后线上学习。并根据教学实际需求，开发新型活页式、手册式教材，教材中文字和符号规范，图表正确、清晰、文图配合恰当。鼓励教师与企业技术人员、专家共同开发校本教材和实验实训指导书，使教学内容更好地与实践结合，以满足未来实际工作需要，使教材更贴近高速铁路客运服务专业实际需要。

（2）教材内容应体现先进性、通用性、实用性，能及时跟踪、反应行业技术最新发展成果。应将高速铁路服务活动分解成若干典型的项目任务，按完成项目任务的需要和项目要求组织教材内容。通过实务操作机制，引入必要的理论知识，增加实践操作内容，强化基本理论在实际操作中的应用。教学过程中，教学内容不仅仅限于教材内容，应根据企业实际需要和来增加课外内容。

（2）学校建立专业教师、行业专家和教研人员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。

（3）教材的选用既要符合教学标准的规定，又要符合学校专业培养的方向，同时兼顾学生的实际知识水平和接受能力，选用教材内容既易被学生接受，又能提高学生的知识和技能，

（4）教材选用采取动态更新机制，每一年调整一次教材选用，优先选用近三年出版的教材，保证教材内容更有利于培养培养德智体美全面发展的高素质复合型技术技能人才。

2.图书文献配备

（1）图书文献配备与人文教育、专业教学相关的纸质图书资料和期刊，定期选购和更新相关图书资料，以满足教师和学生查阅、学习和提高，保证教师与学生顺利获取相关知识和信息，开展备课、学习和实训等教学活动。专业类图书文献主要包括：高铁客运乘务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献，高铁乘务行业的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度以及案例类图书、专业期刊等。

（2）图书文献配备电子图书资料库，满足师生在线搜集查阅学习，具备使用精品资源共享课资源的条件，能满足师生在线学习的需求。

按照高速铁路客运服务专业人才培养要求，图书馆图书文献应该能满足人才培养、专业建设及教学科研需求，且方便师生查询、借阅。其中同高速铁路客运服务专业相关期刊不少于 20 种、相关的藏书不少于 1500 册。

3.数字教学资源配置

(1) 建设高速铁路客运服务专业教学资源库，所有核心课程均建设在线课程资源，配备与课程相关的微课视频、音频素材、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。

(2) 开发和使用国家级、省级和校级在线精品开放课程资源，课程资源形式多样、使用便捷。

(3) 实现数字教育资源全覆盖和动态更新，每年至少更新 10%，每三年全部更新一次。

(四) 教学方法

1. 教学模式

教学过程中强调精讲+多练，教、学、做一体化教学，实施线上+线下相结合的混合式教学、模块化教学等新型教学模式，以教师课堂讲授为主，辅以职教云、智慧职教 MOOC 学院等网络教学平台，充分利用网络教学资源 and 平台，鼓励学生自主学习。主要采取课堂“精讲多练+课外实训实践”的形式开展教学，突出实训实践技能，使职业教育特色更加鲜明。每一门专业课程的教学均通过课程标准的形式规定有理论讲授、课内实训、课外实训（含集中模拟实训和校外实习两种形式）三种形式构成，将实践教学通过课内外实训完全融入到课程教学，真正做到“教、学、做”的统一，并专门设置校内外集中实训，从而凸显实践性教学特点，专业课实践教学课时超 50% 以上。

2. 教学方法

普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学等教学方法：

教学过程中融入课程思政、技能抽查内容、以及工作岗位技能要求，以典型工作项目来设计课程教学内容，普及推广的工作过程导向的项目教学法、情景教学法、工作过程导向教学法、案例教学法、课堂讲授法、头脑风暴法、小组讨论法等教学方法。

3. 教学手段

大力推广大数据、人工智能、虚拟现实等现代信息技术在教育教学中的应用，推广远程协作、翻转课堂、移动学习等信息化教学模式，充分利用移动互联通信设备、多媒体、网络、空间等信息化手段实施教学，灵活采用班级授课、分组教学、现场教学、专题讲座等形式组织教学，积极开展师生教学互动，大力倡导学生自主学习、自主探索，注重学生职业素养的养成教育、学生专业能力的锻炼教育、学生实践操作水平的提升教育，以提高教学的时效性。

(五) 学习评价

坚持理论与实践相结合，注重对综合素质的评价，突出专业课程与实践岗位对接，建立吸纳行业企业和社会有关方面组织参与的的形成性多元考核评价体系，每门课程都要对学生进行形成性考核与终结性考核的评定。

(1) 各课程的考核评价方式选择要符合《湘物院教【2018】1 号教师教学工作规范》的相关规定。

(2) 合理运用云计算、大数据、物联网等信息技术以及数字资源、信息化教学设施设备改造传统教学与实践评价方式，提高管理成效。

(3) 对学生的课程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，力图从态度、素质、知识、能力等方面进行全面评价，评价中注重形成过程的考核、自我管理和团队合作和管理，让学生在活动中增加团队合作意识和开拓创新能力。

一般而言，课程考核计分为平时成绩占 30%（考勤、作业、单元考试等，含期中测验）、实验实训成绩占 40%、期末考试占 30%；实习实训课程考核计分为测试成绩占 60%、学习过程（实训报告、工作态度、

出勤情况)考核占 40% (包括实训报告、工作态度、出勤情况占); 对于已开设在线精品开放课程的面授课程考核计分为线上学习过程 40% (含线上学习参与度、在线测试、线上考试)、线下学习过程占 30%、终结性考核占 30%; 对于已开设精品在线课程的网络选修课程考核计分为线上学习参与度 50%、线上作业占 15%、线上测试占 15%、线上课程考试占 30%; 总课时 16 课时以下的课程考核计分为学习过程考核占 80% (包括课堂表现和考勤)、实践作业考核占 20%。(各课程评价方式与标准略有差异, 详见各课程标准)

1.形成性考核

在形成性考核中突出多元考核, 多元主体参与的评价方式, 有效促进教学目标达成。形成性考核主要包括:

(1) 基本学习素养

依据课堂表现(回答问题、讨论发言、听课状况)、考勤、作业等情况评定, 鼓励学生积极思考, 踊跃发言。使学生注重平时学习, 改变学生期末考试前临时抱佛脚、搞突击的习惯。

(2) 能力训练

由企业教师评价+专业教师评价+小组学生评价+学生自评相结合。教师评价由企业教师和专业教师共同进行, 主要对学生在课程实施过程中, 教师观察学生的工作方法和操作步骤, 结合课程标准的学习目标要求, 检查学生完成学习性工作项目进程的合规性和经济性, 提出专业建议, 并给出评价结果, 占能力训练成绩的 60%; 小组学生评价即小组学生互评, 是指学生分组进行学习并完成学习项目时, 学生要同时观察小组中其他同学的工作方法和操作步骤, 结合课程标准的学习目标要求, 检查小组中其他同学的完成学习性工作项目进程的合规性和经济性, 并给出评价结果, 占能力训练成绩的 20%; 学生自评即指学生审视自己的工作方法和操作步骤, 结合课程标准的学习目标要求, 检查自己完成学习性工作项目进程的合规性和经济性, 并给出评价结果, 占能力训练成绩的 20%。

2. 终结性考核

期末时, 由教师根据专业标准、课程标准要求, 结合职业成长规律, 以笔试等形式考核学生完成课程学习项目所应掌握的知识, 注重理论与实际的联系和对学生分析能力的考查。

(六) 质量管理

建立健全覆盖校院两级, 全员、全过程、全方位育人的质量保障体系。

1. 学校建立专业人才培养方案调整机制

学校通过开展多层次和角度的专业调研, 形成调研报告, 根据调研掌握的行业发展趋势、企业技术和管理发展走向及要求, 适时调整人才培养方案, 专业人才培养方案的调整邀请了企业代表或行业专家参与, 充分听取行业企业专家的意见, 合理采纳其建议, 保证所编制的专业人才培养方案紧跟企业需求。

2. 学校建立专业建设和教学质量诊断与改进机制

建立专业建设和教学质量诊断与改进机制, 形成“8 字螺旋”, 小螺旋分析预警, 实时调控改进, 大螺旋质量提升。加强日常教学组织运行与管理, 建立健全日常教学巡查、专项检查、学生信息员、听评课等教学质量管理制度, 建立与行业企业联动的实践教学环节, 强化教学组织功能, 每学期开展公开示范课、集体备课等教研活动。通过专业技能抽查、毕业设计抽查以及学生技能竞赛以全面掌握学生的学习效果, 达成人才培养目标。

3. 二级学院建立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，达到人才培养规格。

4. 二级学院完善教学管理机制

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。任课教师根据所承担课程的知识、能力、素质目标，充分进行课前学情分析，梳理自身优势、缺点和机遇，认真备课；因材施教后，做好每次课的教学反思与改进，定期进行每单元的测验与反馈、与学生座谈或问卷调查、作业等形式了解教学目标达成情况，定期进行反思与诊改。

5. 专业建设小组建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

专业建设小组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。专业带头人定期组织教研组成员充分利用评价分析结果，针对教学模式、人才培养模式、课程标准、课程体系、课程内容、教学方法等方面进行研讨与调整，有效改进专业教学效果，持续提高人才培养质量。

十、毕业要求

- 1.具有良好的政治思想素质和职业道德素养；
- 2.具有现代物流理念，在规定的修业年限内完成专业人才培养方案中规定的课程 52 门，取得相应学分 147 分。
- 3.通过体育达标、心理健康测试。
- 4.积极参加政府、学校、社会组织的各级各类专业技能、素质能力拓展等各级各类竞赛活动，按照学校制定的大学生综合素质测评办法进行量化测评，测评成绩在合格以上。
- 5.学生毕业前需结合专业理论和专业技能知识的认识和体验，提交 1 件与本专业相关的毕业设计作品，成绩评定合格以上。
- 6.按专业标准要求完成顶岗实习，实习时间不少于 6 个月，实习成绩在合格以上。

十一、附录

附表 1：教学进程安排表

附表 2：课外综合实践学分认定表

附表 3：校内校外课程学分认定表

附表 4：专业建设委员会成员一览表

附表 5：教学计划变更审批表

附件 6：本方案编制的依据

附件 7：专业人才培养方案审批表

学期	序号	课程名称	总课时	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
	12	形象塑造与形体训练①	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	13	大学生礼仪修养	8													2	2	2	2							
	14	精品在线课程选修	32																							
	小计		482	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	26							
第三学期	1	形势与政策③	8					2	2	2	2									人文与劳动社会实践	跟岗实习	期末考试				
	2	体育俱乐部①	24			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
	3	高铁乘务英语	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	4	形象塑造与形体训练②	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	5	铁路客运服务心理学	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
	6	高铁客运服务礼仪②	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
	7	铁路安检理论与实务	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	8	高速铁路客运组织	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	9	四史选修课	16	4	4	4	4																			
	10	大学生艺术修养	8										2	2	2	2										
	11	精品在线课程选修	32																							
小计		408	24	24	26	26	24	24	24	24	24	24	24	24	24	22	22	20	20							
第四学期	1	形势与政策④	8									2	2	2	2					思政社会实践	跟岗实习	期末考试				
	2	体育俱乐部②	24			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2									
	3	创新创业基础	16	4	4	4	4																			
	4	高速铁路公共关系与实务	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
	5	高速铁路动车乘务实务	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	6	高速铁路安全管理与应急处置	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	7	茶艺服务	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
	8	形象塑造与形体训练③	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
	9	大学生人文素养	8																							
	10	大学生劳动教育	16					4	4	4	4															
	11	精品在线课程选修	32													2	2	2	2							
小计		360	20	20	22	22	22	22	22	22	20	20	20	20	20	20	18	18								
第五学期	1	形势与政策⑤	8	2	2	2	2													课程实训	毕业综合实训	顶岗实习				
	2	毕业设计写作指导	16	2	2	2	2	2	2	2	2															
	3	大学生就业指导	16	2	2	2	2	2	2	2	2															
	4	大学生科技素养	8					2	2	2	2															
	5	乘务员面试技巧	32	4	4	4	4	4	4	4	4															
	6	毕业综合实训	96																							

学期	序号	课程名称	总课时	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	7	顶岗实习	192																				
	8	精品在线课程选修	16																				
	小计		384	10	10	10	10	10	10	10	10												
学 第 期 六	1	顶岗实习	384																				
	2	毕业设计	96																				
	小计		480																				
三年	合计	2616																					

附表 2 课外综合实践活动学分认定表

级别	内容	认定学分	认定单位
院级	相关科技活动、技能竞赛、文体活动、社会实践、志愿活动等	一等奖 1.5 学分、二等奖 1 学分、三等奖 0.5 学分	二级学院
校级	相关科技活动、技能竞赛、文体活动、社会实践、志愿活动等	一等奖 2.5 学分、二等奖 2 学分、三等奖 1.5 学分，其他奖项 1 学分、参与者 0.5 学分	活动组织部门
市级	相关科技活动、技能竞赛、文体活动、社会实践、志愿活动等	一等奖 3 学分、二等奖 2.5 学分、三等奖 2 学分，其他奖项 1.5 学分、参与者 1 学分	教务处
省级	相关科技活动、技能竞赛、文体活动、社会实践、志愿活动等	一等奖 3.5 学分、二等奖 3 学分、三等奖 2.5 学分，其他奖项 2 学分、参与者 1.5 学分	教务处
国家级	相关科技活动、技能竞赛、文体活动、社会实践、志愿活动等	一等奖 4 学分、二等奖 3.5 学分、三等奖 3 学分，其他奖项 2.5 学分、参与者 2 学分	教务处

注：1、其它未列项目比照上述考核方式执行。

附表3 校内校外网上课程学分认定表

课程名称	课程学习形式	学分	考核方式	认定单位
初级会计电算化	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流商学院
供应链金融实务	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流商学院
网络营销	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
物流信息管理系统开发	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
物流信息管理系统分析与设计	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
射频技术与应用	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
条码技术与应用	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
电子商务文案策划与写作	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
电子商务沙盘	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流信息学院
湖南导游基础	网上学习	1	学习记录和练习题测试	人文艺术学院
商务英语视听说	网上学习	1	学习记录和练习题测试	人文艺术学院
物流设施与设备	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流工程学院
冷链物流制冷技术与应用	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流工程学院
汽车发动机电控系统原理与维修	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流工程学院
物流地理	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流管理学院
报关实务	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流管理学院
Excel 在物流管理中的运用	网上学习	1	学习记录和练习题测试	物流管理学院

备注：上述课程为可以选修的“精品在线课程”。

附表 4 专业建设委员会成员一览表

序号	姓名	所在单位	职称/职务	委员会中任职
1	刘淑一	湖南现代物流职业技术学院 物流人文艺术	教授	主任
2	姚济国	湖南现代物流职业技术学院	副教授	委员
3	杨琼	湖南现代物流职业技术学院	副教授	委员
4	张雅璇	湖南现代物流职业技术学院	讲师	委员
5	刘倩	湖南现代物流职业技术学院	助教	委员
6	袁媛	湖南现代物流职业技术学院	助教	委员
7	雷 镭	中国铁路广州局集团有限公司长沙南站	工程师	委员
8	刘家琦	湖南逸达行高铁商务旅行有限公司	工程师	委员
9	舒 忠	长沙商贸旅游职业技术学院	讲师	委员
10	施 敏	长沙南方职业学院	讲师	委员
11	优秀毕业生 2-3 人			
12	在校生 2-3 人			

附表 5 教学计划变更审批表

院

年 月 日

<p>变更教学计划班级</p>	
<p>增开课程/减开课程/更改 课程/ 调整开设时间</p>	
<p>变更理由</p>	
<p>二级学院 专业指导 委员会意见</p>	<p style="text-align: right;">签字(章) 年 月 日</p>
<p>教务处意见</p>	<p style="text-align: right;">签字(章) 年 月 日</p>
<p>主管院长意见</p>	<p style="text-align: right;">签字(章) 年 月 日</p>

附表 6 本方案编制的依据

序号	高速铁路客运服务人才培养方案编制的依据文件
1	国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知（国发〔2019〕4号）
2	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（教育部教职成〔2019〕13号）
3	教育部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）
4	《中共中央 国务院<关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见>》（2020年3月20日）
5	《教育部办公厅关于印发高等职业教育专科英语、信息技术课程标准（2021年版）的通知》（教职成厅函〔2021〕4号）
6	《教育部 中央军委国防动员部关于印发<普通高等学校军事课建设标准>的通知》（教体艺〔2019〕4号）
7	教育部职业教育与成人教育司编制的最新《高等职业学校专业教学标准》（2019年7月30、31日）
8	教育部《职业院校教材管理办法》（教材〔2019〕3号）
9	《教育部关于印发<新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求>的通知》（教社科〔2018〕2号）
10	《中共教育部党组关于印发<高等学校学生心理健康教育指导纲要>的通知》（教党〔2018〕41号）
11	《教育部关于印发<高等学校体育工作基本标准>的通知》（教体艺〔2014〕4号）
12	《国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》（国办发〔2015〕36号）
13	《湖南省职业教育改革实施方案》（湘政发〔2020〕2号）
14	《关于开展湖南省普通高等学校就业创业工作“一把手工程”督查的通知》（湘教通〔2020〕158号）
15	《关于印发<湖南省职业学校学生实习管理实施细则>的通知》（湘教发〔2018〕31号）
16	《关于印发<湖南省高等职业教育（专科）专业设置管理实施细则>的通知》（湘教发〔2018〕39号）
17	《关于加强职业院校课程建设的意见》（湘教发〔2018〕41号）
18	教育部关于印发《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》的通知（教材〔2020〕4号）

19	《教育部关于印发<大中小学国家安全教育指导纲要>的通知》（教材〔2020〕5号）
20	中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于全面加强和改进新时代学校体育工作的意见》和《关于全面加强和改进新时代学校美育工作的意见》
21	教育部关于印发《高等学校课程思政建设指导纲要》的通知（教高〔2020〕3号）
22	教育部等九部门关于印发《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》的通知（教职成〔2020〕7号）
23	湖南省教育厅《关于加强新时代高等职业教育人才培养工作的若干意见（湘教发〔2018〕38号）
24	中华人民共和国职业分类大典（2015年版）
25	教育部《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书”制度试点方案》（教职成〔2019〕6号）
26	高等职业学校高速铁路客运服务专业教学标准
27	教育部关于印发《高等学校课程思政建设指导纲要》的通知教高〔2020〕3号
28	湖南现代物流职业技术学院2021级专业人才培养方案修订指导意见
29	2021年度高速铁路客运服务专业调研报告

附表7 专业人才培养方案审批表

附表7 专业人才培养方案审批表

专业名称	高速铁路客运服务	专业代码	500113
二级院 审 核 意 见	<p>高速铁路客运服务专业人才培养方案制定流程规范,培养目标定位准确,课程体系设置合理,实施保障措施可行,符合行业和企业用人需求,同意实施。</p> <p>签名(盖章)   2024年8月22日</p>		
教授委 员会审 核意见	<p>审核通过  签名(盖章)   2024年8月22日</p>		
教 学 副校长 审核意见	<p>同意实施  签名(盖章)  2024年8月22日</p>		
校长审 核意见	<p>同意  签名(盖章)   2024年8月26日</p>		
学校党委 审批意见	<p>同意  签名(盖章)   2024年8月28日</p>		