

# 高速铁路客运服务专业人才培养方案

专业代码： 500113

适用年级： 2023 级

专业主任： \_\_\_\_\_

制订时间： 2023 年 5 月 21 日

学院审批人： \_\_\_\_\_

学院审批时间： 2023 年 5 月 25 日

学校审批人： \_\_\_\_\_

学校审批时间： 2023 年 8 月 16 日

---

# 目录

一、专业名称及专业代码 .....	1
1. 专业名称 .....	1
2. 专业代码 .....	1
二、入学要求 .....	1
三、修业年限 .....	1
四、职业面向 .....	1
1. 职业面向 .....	1
2. 职业发展路径 .....	1
3. 典型工作任务与职业能力分析 .....	3
五、培养目标与培养规格 .....	4
1. 培养目标 .....	4
2. 培养规格 .....	4
六、课程设置及要求 .....	5
1. 公共基础课程设置及要求 .....	6
2. 专业（技能）课程设置及要求 .....	17
（1）专业基础课程设置及要求 .....	17
（2）专业核心课程设置及要求 .....	25
（3）专业拓展课程设置及要求 .....	30
（4）集中实训课程设置及要求 .....	33
（5）考证课程设置及要求 .....	37
七、教学进程总体安排 .....	38
1. 课程结构 .....	38
2. 学期教学活动周进程安排 .....	38
3. 教学进程安排 .....	39
4. 学时与学分分配 .....	45
八、实施保障 .....	45
（一）师资队伍 .....	45
1. 师资队伍结构 .....	45
2. 专任教师 .....	46
3. 专业带头人 .....	46
4. 兼职教师 .....	46
（二）教学设施 .....	46
1. 校内实训室基本要求 .....	46
2. 校外实训基地基本要求 .....	47
3. 实习基地基本要求 .....	47
4. 专业教室基本条件 .....	48
5. 支持信息化教学方面的基本要求 .....	48
（三）教学资源 .....	48
1. 教材选用基本要求 .....	48
2. 图书文献配备基本要求 .....	48
3. 数字教学资源配置基本要求 .....	48

---

(四) 教学方法.....	48
(五) 学习评价.....	49
(六) 质量管理.....	49
九、毕业要求.....	49
十、附录.....	49
1. 人才培养方案专家论证表.....	49
2. 人才培养方案审核表.....	50
3. 专业人才需求与人才培养调研分析报告.....	50

# 2023 级高速铁路客运服务专业人才培养方案

## 一、专业名称及专业代码

### 1. 专业名称

高速铁路客运服务

### 2. 专业代码

500113

## 二、入学要求

高中毕业生、中职毕业生或具有同等学力者。

## 三、修业年限

基本修业年限为全日制三年。

## 四、职业面向

### 1. 职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要岗位群 (或技术领 域) E	职业资格证书和职 业技能等级证书 F
交通运输大类 (60)	铁道运输类 (6001)	铁路运输业 (G53)	铁路列车乘务 员(4-02-01-02) 铁路车站客运	列车员、列车 长、列车值班 员、售票员、	中级客运员 中级列车员

### 2. 职业发展路径

专业毕业生职业发展路径如表 2 所示。

表 2 毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称	岗位要求
目标岗位	列车员	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3.会及时准确填写本岗位相关记录与表格。</li> <li>4.能做好旅客服务工作。</li> </ol>
	客运员	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3.能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>6.会对旅客做到全面服务、重点照顾。</li> <li>7.能组织旅客候车、检票进站。</li> <li>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。</li> <li>9.能及时准确填写本岗位各类记录与表格。</li> </ol>
发展岗位	列车长	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2.负责“三乘一体”的协调、管理。</li> <li>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。</li> <li>4.负责对列车安全服务设备设施、列车保洁和整备质量的检查。</li> <li>5.负责监督检查列车餐营工作质量。</li> <li>6.负责检查列车各岗位作业标准执行情况，落实考核制度。</li> <li>7.负责办理列车上的各项客运业务及与车站的交接。</li> <li>8.负责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。</li> <li>9.负责列车非正常情况下的应急处置。</li> <li>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。</li> <li>11.及时准确填写本岗位各类记录与表格。</li> <li>12.有权根据实际工作需要安排调整班组人员的岗位。</li> <li>14.对列车各岗位工作人员违章违纪行为有权制止、纠正；对客运班组工作人员有权进行考核。</li> </ol>
	客运值班员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.负责班组运输生产任务的组织实施，合理安排岗位人员，落实上级部署的各项工作。</li> <li>3.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。</li> <li>4.负责召开班前、班后会，审批日班广播计划。</li> <li>5.负责客运营业场所服务设备设施的检查和报修。</li> <li>6.负责与列车办理交接并妥善处理交接事项。</li> <li>7.检查各岗位标准化作业执行情况，落实考核制度。</li> <li>8.负责收集旅客对车站服务工作的意见，提出改进建议，受理旅客投诉，帮助旅客解决困难。</li> <li>9.负责作业区域突发情况的应急处理。</li> <li>10.负责监督、检查责任区域的保洁工作质量。</li> </ol>

		11.负责列车上水的组织工作。 12.及时准确填写本岗位各类记录的表格。 13.有权纠正和考核本班组成员违章违纪行为，有权制止和劝阻其他工作人员的违章违纪行为。
迁移岗位	车站行车作业人员	1.能操作信号、联锁、闭塞、道岔等行车设备，准备、确认列车及调车作业进路，显示信号； 2.接受、传达计划和调度命令，填写行车凭证和表簿，递交行车命令及凭证； 3.监视列车、机车车辆运行状态； 4.检查、保养行车设备； 5.在未设车站调度员或调车区长的车站，编制调车作业计划，组织调车作业； 6.对非正常情况采取应急措施。

### 3. 典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 3 所示。

**表 3 典型工作任务与职业能力分析**

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
旅客列车乘务员	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.巡视车厢 7.清洁、地板、厕所，擦抹桌椅，更换卧具、座椅套等，提供卫生服务 8.供应茶水，提供饮食、商品、娱乐服务 9. 宣传旅行常识，解答旅客问询 10.管理车厢服务设施、备品 11.处理旅客意外伤害病和安全事故	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。
车站客运服务员	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. 统计上下车人数，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	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

	11. 处理旅客意外伤害和 12. 处理不符合乘车条件的旅客和人员	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。
车站行车作业 员	1.操作信号、联锁、闭塞、道岔等行车设备,准备、确认列车及调车作业进路,显示信号; 2.接受、传达计划和调度命令,填写行车凭证和表簿,递交行车命令及凭证; 3.监视列车、机车车辆运行状态; 4.检查、保养行车设备; 5.在未设车站调度员或调车区长的车站,编制调车作业计划,组织调车作业; 6.对非正常情况采取应急措施。	1.能操作信号、联锁、闭塞、道岔等行车设备,准备、确认列车及调车作业进路,显示信号; 2.能填写行车凭证和表簿,递交行车命令及凭证; 3.能在未设车站调度员或调车区长的车站,编制调车作业计划,组织调车作业; 4.能对非正常情况采取应急措施。

## 五、培养目标与培养规格

### 1. 培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、德智体美劳全面发展,具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展能力,掌握铁路现代乘务及站务服务的专业知识和技术技能,面向铁路运输业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等职业群,能够从事高速铁路客运乘务工作的高素质技术技能人才。

### 2. 培养规格

#### (1) 素质

Q1: 具有正确的世界观、人生观、价值观。

Q2: 坚决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。

Q3: 具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。

Q4: 崇尚宪法、遵守法律,遵规守纪,崇德向善、诚实守信,爱岗敬业,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。

Q5: 尊重劳动、热爱劳动,具有较强的实践能力。

Q6: 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神。

Q7: 勇于奋斗、乐观向上,能够进行有效的人际沟通和协作,与社会、自然和谐共处,具有职业生涯规划的意识,具有较强的集体意识和团队合作精神。

Q8: 具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格,能够掌握基本运动

---

知识和一两项运动技能，养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

Q9：具有一定的审美和人文素养，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，能够形成一两项艺术特长或爱好。

## （2）知识

K1：掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识

K2：熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。

K3：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。

K4：熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

K5：掌握铁路客运规章及客运组织、乘务组织相关知识。

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：掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

K8：了解旅客的不同需求及心理特点，掌握相应的服务技巧；

K9：掌握安全措施和应急预案，熟练使用安全设备设施，具备妥善处理突发事件的应急、应变能力。

## （3）能力

A1：具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力

A2：具有处理各种突发事件的能力

A3：具备服务高速铁路旅客的能力

A4：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。

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、挂失补票及用户核验等业务。

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乘务服务工作。

A8：能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件，具有医疗常识和急救的基本技能。

A9：具有依据绿色低碳、安全防护、环境保护等相关政策要求从事职业活动的能

力。

# 六、课程设置及要求

## 1. 公共基础课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 4 所示。

**表 4 公共基础课程设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
思想道德与法治	<p><b>知识目标:</b> 掌握辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论，引导大学生树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观</p> <p><b>能力目标:</b> 学会正确解决成长成才过程中遇到的实际问题，促进德智体美劳全面发展</p> <p><b>素质目标:</b> 1. 培养学生较好的学习主动性、创造性 2. 培养学生良好的职业道德 3. 培养学生按时完成任务的观念 4. 培养学生的创新能力</p>	<p>1. 时代之托——如何做担当民族复兴大任的时代新人？</p> <p>2. 人生之思——为什么要树立正确的人生观？</p> <p>3. 青春之歌——怎样才能创造有价值的人生？</p> <p>4. 理想之光——如何才能补好精神之钙？</p> <p>5. 精神引领——如何培育和践行社会主义核心价值观？</p> <p>6. 德性之思——如何遵守道德规范，锤炼道德品格？</p>	<p>1. 落实立德树人根本任务</p> <p>2. 准备具有无线网络的多媒体教室，安装超星学习通 APP</p> <p>3. 引入实践任务，采用“任务驱动、案例教学”的方式组织教学，使用在线开放课程辅助教学</p> <p>4. 采用过程性考核和终结性考核相结合的形式考核</p>	48	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7

		7. 法律之门—— 如何准确把握社会主义法律的本质和运行机制？			
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>知识目标:</b> 掌握马克思主义中国化理论成果的形成背景、形成过程、主要内容、精神实质、历史地位和指导意义</p> <p><b>能力目标:</b> 能够运用马克思主义中国化理论成果认识问题、分析问题和解决问题</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生对中国共产党和中国特色社会主义主要的热爱之情，增强学生对党和国家的自信心和自豪感。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 马克思主义中国化及其理论成果</li> <li>2. 毛泽东思想</li> <li>3. 邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立德树人贯穿课程始终</li> <li>2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，开展实践教学</li> <li>3. 采用“问题驱动、案例教学”的方式组织教学，使用在线开放课程辅助教学</li> <li>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</li> </ol>	32	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p>
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p><b>知识目标:</b> 掌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、主要内容和历史地位。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够运用习近平新时代中国特色社会主义思想认识问题、分析问题和解决问题，能将爱国情、强国志、报国行自觉融入中国特色社会主义的发展中、融入到社会主义现代化强国的建设之中、融入到实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生对中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信，增强学生政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识，厚植学</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位</li> <li>2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务</li> <li>3. “五位一体”总体布局</li> <li>4. “四个全面”战略布局</li> <li>5. 实现中华民族伟大复兴的重要保障</li> <li>6. 中国特色大国外交</li> <li>7. 坚持和加强党的领导</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以立德树人为课程根本任务</li> <li>2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，开展实践教学</li> <li>3. 采用“问题驱动、案例教学”的方式组织教学，使用线上教学资源辅助教学</li> <li>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</li> </ol>	48	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p>

	生爱国主义情怀。				
形势与政策	<p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 掌握党的十九大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战</p> <p>2. 理解和掌握党的基本理论、基本路线、基本方略</p> <p>3. 增强党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>能运用马克思主义的立场观点方法正确认识新时代国内外形势</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>培养学生爱国情怀和文化自信</p>	<p>1. 全面从严治党形势与政策;</p> <p>2. 我国经济社会发展形势与政策;</p> <p>3. 港澳台工作形势与政策;</p> <p>4. 国际形势与政策;</p>	<p>1. 纳入思想政治理论课管理体系,发挥“课程思政”作用。</p> <p>2. 采用“理论+实践”的教学模式。</p> <p>3. 采取问题导向+案例的方法组织教学。</p> <p>4. 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩。</p>	40	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q6</p> <p>Q7</p>
军事理论	<p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状;中国古代军事思想、毛泽东军事思想、习近平等领导人新时期军队建设思想</p> <p>2. 初步掌握我军军事理论的主要内容;世界军事及我国的周边安全环境,增强国家安全意识</p> <p>3. 掌握当代高技术战争的形成及其特点,明确高技术对现代战争的影响</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>1. 培养学生认识国防、理解国防、投身国防的素养与能力</p> <p>2. 增强依法建设国防的观念</p> <p>3. 树立科学的战争观和方法论</p> <p>4. 能够正确分析地缘政治格局</p> <p>5. 培养对高科技未来发展方向分析和判断的能力</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>激发学生的爱国热情,增</p>	<p>1. 中国国防</p> <p>2. 国家安全</p> <p>3. 军事思想</p> <p>4. 现代战争</p> <p>5. 信息化装备</p>	<p>1. 融入课程思政,立德树人贯穿课程始终</p> <p>2. 教师具备丰富的军事理论知识</p> <p>3. 教学场地应具备多媒体教学设备</p> <p>4. 采用项目过程考核和终结性考核相结合形式考核</p>	36	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q8</p>

	强学生国防意识，增强学生忧患意识，激发学习科学技术的热情，弘扬爱国主义，传承红色基因				
体育	<p><b>知识目标：</b> 培养积极参与各种体育活动并基本形成自觉锻炼的习惯，形成终身体育的意识，能够编制可行的个人锻炼计划，具有一定的体育文化欣赏能力</p> <p><b>能力目标：</b> 1. 熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能；能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力 2. 能科学地选择良好的运动环境，全面发展体能，提高自身科学锻炼的能力，练就强健的体魄</p> <p><b>素质目标：</b> 1. 养成积极乐观的生活态度；运用适宜的方法调节自己的情绪；在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉 2. 培养良好的体育道德和合作精神；正确处理竞争与合作的关系，培养爱国主义精神、顽强拼搏精神</p>	<p>1. 理论知识 （1）高校体育与健康概述 （2）体育文化价值与大学生体育锻炼 （3）体育锻炼的原则与方法 （4）学生体质健康标准概述 （5）专项运动基本知识 （6）运动损伤的预防与急救 （7）体育锻炼的卫生保健与自我监督 （8）小型运动竞赛的基本组织方法 （9）体育欣赏</p> <p>2. 体育技能 （1）田径：有关发展学生跑、跳、投的身体技能的练习方法 （2）体操：学练有关技巧、器械项目的动作要领与练习方法 （3）球类：篮球、排球、足球、乒乓球与羽毛球的基本动作、竞赛规则 （4）武术：五步拳、少年拳、初级长拳第三路以及简化太极拳动作 （5）《学生体质健康标准》项目的练习方法 （6）拓展训练的练习方法与组织形式</p> <p>3. 身心素质 发展学生的耐力素质、上下肢力量、柔韧性、协调性以及抗挫折能力等</p>	<p>1. 融入课程思政，强调“三全育人、立德树人”贯穿课程始终</p> <p>2. 完善教学场地、提供相配套的器材与设备</p> <p>3. 采用“分层次与因人制宜教学”的方式组织教学，使用在线开放课程辅助教学</p> <p>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</p>	128	Q7 Q8

军事技能（军训）	<p><b>知识目标：</b> 掌握基本的军事技能，为国家培养综合素质人才和向中国人民解放军提供合格的后备兵员打好基础</p> <p><b>能力目标：</b> 增强组织纪律观念，培养令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风，全面提高学生综合军事素质</p> <p><b>素质目标：</b> 培养独立生存能力，养成良好的生活习惯</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共同条令教育与队列训练</li> <li>2. 战术训练</li> <li>3. 防卫技能与战时防护训练</li> <li>4. 战备基础与应用训练</li> <li>5. 基本生活技能：叠被子、整理内务以及宿舍的“6S”管理</li> <li>6. 军体拳</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终</li> <li>2. 教师具备过硬军事素养与技能</li> <li>3. 教学场地应具备多媒体和军事技能相关设备</li> <li>4. 采用项目过程考核和终结性考核相结合形式考核</li> </ol>	112	Q1 Q2 Q3 Q4 Q8
心理健康教育	<p><b>知识目标：</b> 了解和掌握大学生心理健康的相关知识</p> <p><b>能力目标：</b> 培养学生不断正确认识自我，增强调控自我，承受挫折，适应环境的能力；对少数有心理困扰和心理障碍的学生，帮助其调节自我，提高心理健康水平，增强自我教育能力</p> <p><b>素质目标：</b> 培养学生健全的人格和良好的个性心理品质；培养学生人际交往能力</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 适应新的环境</li> <li>2. 正确认识自我</li> <li>3. 塑造健康人格</li> <li>4. 调适学习心理</li> <li>5. 自我调节情绪</li> <li>6. 轻松消除压力</li> <li>7. 淡然应对挫折</li> <li>8. 学会与人交往</li> <li>9. 恋爱中的人际交往</li> <li>10. 珍惜爱护生命身心适应</li> <li>11. 走出心灵误区</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终</li> <li>2. 教师具备国家心理咨询师职业资格证书或者大学生心理健康教育教育教学经验</li> <li>3. 教学场地应具备多媒体教学设备</li> <li>4. 采用项目过程考核和终结性考核相结合形式考核</li> </ol>	32	Q1 Q2 Q3 Q4 Q7 Q8
大学语文	<p><b>知识目标：</b> 1. 学习各个时期的名家名作，了解文化的多样性、丰富性，继承中华民族的优秀文化传统； 2. 建立宏观的文学史体系，对中华文化有一个全面立体的了解。</p> <p><b>能力目标：</b> 1. 能借助注释、工具书、平台资源对作品进行自主分析。 2. 能够阐释文本艺术手法的文化魅力，理解文本的意蕴和审美特性。 3. 能将文化知识和审美能</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 项目一 诵名篇之韵</li> <li>2. 项目二 赏经典之美</li> <li>3. 项目三 写世间之趣</li> <li>4. 项目四 演人生之意</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终；</li> <li>2. 实施线上和线下相结合的教学模式；</li> <li>3. 采用“项目驱动、案例教学”等方式组织教学；</li> <li>4. 充分利用工具网站查找文献，引导学生利用自主学习，提升教学效果。</li> </ol>	56	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q10 Q14 K1 A1 A2 A5 A17

	<p>力运用到专业文案写作或朗读等形式的文学创新活动中。</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>1. 培养学生自主学习和规范运用语言文字的良好习惯;</p> <p>2. 拓宽学生的文学与文化视野, 培养学生高尚的审美情趣;</p> <p>3. 弘扬人文精神, 提高学生对中华文化的认同感和民族自信心。</p>				
应用数学	<p><b>知识目标:</b></p> <p>1. 掌握微积分的基本概念、定理与性质</p> <p>2. 熟练掌握微积分的常用计算方法与技巧</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>能用数学知识解决专业及生活中的相关问题</p> <p><b>素质目标:</b></p> <p>培养逻辑思维、抽象思维、形象思维及空间想象等方面的能力; 具有严谨的科学态度与和发愤图强、坚持不懈、迎难而上的科学精神</p>	<p>1. 函数极限计算与应用</p> <p>2. 函数导数计算与应用</p> <p>3. 函数微分计算与应用</p> <p>4. 不定积分的计算与应用</p> <p>5. 定积分的计算与应用</p> <p>6. 微分方程的计算与应用</p> <p>7. 无穷级数及应用</p>	<p>1. 课程以学生为中心, 立德树人根本, 充分挖掘思政元素, 将课程思政融入教学中, 实行全程育人。</p> <p>2. 实施线上和线下相结合的教学模式。采取案例教学、探究法等多种教学方法。充分结合学生所学专业将专业案例引入教学。</p> <p>3. 利用智能设备和信息化教学资源展开“线上+线下”相结合的混合式教学模式, 以任务驱动, 实际案例教学, 有效提升课程教学质量。</p> <p>4. 课程考核采用线上和线下相结合、过程考核与终结考核相结合</p>	56	Q1 Q2 Q3 Q4
大学英语 (一)	<p><b>知识目标:</b></p> <p>掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识。</p> <p><b>能力目标:</b></p>	<p>1. 问候 (8 课时)</p> <p>2. 邀请 (8 课时)</p> <p>3. 气候 (8 课时)</p> <p>4. 出行 (12 课时)</p> <p>5. 感谢 (8 课时)</p>	<p>1. 融入课程思政, 立德树人贯穿课程始终;</p> <p>2. 准备多功能语音室和数字教学</p>	56	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6

	<p>能在日常生活和职场中就比较熟悉的话题与他人进行语言交流，表达基本准确、流畅；能基本读懂、看懂职场中的书面或视频英文资料；能简单介绍职场文化和企业文化；能简单用英语讲述中国故事；能仿写职场常用的应用文，语句基本正确，表达清楚，格式恰当。</p> <p><b>素质目标：</b> 形成正确的世界观、人生观、价值观；理解多元文化；能用英语传播中国故事；树立社会责任感，爱岗敬业；能在教师指导下对自己的学习进行监控、评价、反思和调节。</p>	6. 守时（12 课时）	<p>资源共享平台；</p> <p>3. 引入话题，采用“情境教学、案例教学、任务驱动”的方式组织教学，使用在线课程资源辅助教学；</p> <p>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。</p>		Q7 Q8 Q9
大学英语 (二)	<p><b>知识目标：</b> 掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识。</p> <p><b>能力目标：</b> 能在日常生活和职场中就相关话题与他人进行语言交流，表达较为准确、连贯、流畅；能读懂、看懂职场中的书面或视频英文资料，能较为准确地提取细节信息，概括主旨要义；能较为详细地介绍职场文化；能用英语较为生动地讲述中国故事；能用英语写出职场常用的应用文，语句正确，表达清楚，格式恰当。</p> <p><b>素质目标：</b> 形成正确的世界观、人生观、价值观；理解多元文化；能用英语传播中国故事；树立社会责任感，爱岗敬业，敢于创新；培养</p>	<p>1. 接待（6 课时）</p> <p>2. 住宿（6 课时）</p> <p>3. 购物（12 课时）</p> <p>4. 饮食（6 课时）</p> <p>5. 医疗（6 课时）</p> <p>6. 旅游（12 课时）</p> <p>7. 娱乐（6 课时）</p> <p>8. 道别（6 课时）</p> <p>9. 职业（12 课时）</p>	<p>1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终；</p> <p>2. 准备多功能语音室和数字教学资源共享平台；</p> <p>3. 引入话题，采用“情境教学、案例教学、任务驱动”的方式组织教学，使用在线课程资源辅助教学；</p> <p>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。</p>	72	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 Q8 Q9

	较强的自我管理能力和团队合作精神。				
信息技术	<p><b>知识目标:</b> 了解计算机基本常识和 IT 行业新技术相关资讯</p> <p><b>能力目标:</b> 1. 能定制计算机系统环境, 能制作表格、图文混排文档和长文档的编排 2. 学会 Excel 电子表格计算和数据分析 3. 能制作界面美观的 PPT 演示文稿 4. 会使用搜索工具快速获取有效信息, 并具有信息加工处理能力, 培养学生互联网思维, 使其具有自主、开放的学习能力, 为其职业生涯发展和终身学习奠定基础</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生具有积极乐观的阳光心态和爱岗敬业的精神, 积极践行社会主义核心价值观, 成为信息社会的合格公民</p>	<p>1. 计算机应用的基本操作</p> <p>2. Word 表格制作</p> <p>3. Word 图文混排文档制作</p> <p>4. Word 长文档制作</p> <p>5. Excel 表格处理</p> <p>6. Excel 图表制作</p> <p>7. 数据统计分析</p> <p>8. PowerPoint 演示文稿制作</p> <p>9. Office 联合办公</p> <p>10. 信息检索</p> <p>11. 简单图像处理</p> <p>12. IT 新技术</p> <p>13. 新媒体应用</p>	<p>1. 融入课程思政, 立德树人贯穿课程始终。</p> <p>2. 准备信息技术实训室, 安装 Office 软件、Photoshop 软件。</p> <p>3. 采用线上线下相结合的混合式教学模式, 以任务驱动、情境式案例教学法开展教学。</p> <p>4. 采用线上和线下相结合、过程考核与终结考核相结合的考核形式。</p>	56	Q3 Q6 Q7
职业素养训练	<p><b>知识目标:</b> 掌握团队冲突处理、职场礼仪规则、职场沟通、安全生产、解决问题等知识要点</p> <p><b>能力目标:</b> 能正确处理工作中遇到的团队冲突、上下级沟通等问题; 能够做一个诚实守信、精益求精、解决问题的准职业人。</p> <p><b>素质目标:</b> 1. 培养学生正确的职业意识 2. 培养学生山云团队合作、遵规明礼、精益求精阳光心态、遵规明礼、注重安全的工作态度</p>	<p>1. 融入团队, 实现合作共赢</p> <p>2. 遵规明礼, 修养彰显内涵</p> <p>3. 善于沟通, 沟通营造和谐</p> <p>4. 诚实守信, 诚信胜过能力</p> <p>5. 敬业担责, 用心深耕职场</p> <p>6. 关注细节, 追求精益求精</p> <p>7. 解决问题, 实现组织目标</p>	<p>1. 融入课程思政, 立德树人贯穿课程始终。</p> <p>2. 教学手段三维螺旋递进: 在线 MOCC 学习帮助学生掌握素养知识; 课堂互动讨论重构学生素养认知; 课外实践帮助学生养成素养品质。</p> <p>3. 教学内容三融入: 融入传统文化知识为中国未来高技能人才注入同频共振的文化基因; 融入国际知名企业案例为学</p>	22	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 Q8

	3. 培养学生爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质		生打开国际化格局视野；融入行业企业案例帮助学生感知未来工作环境。 4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。		
安全教育	<b>知识目标：</b> 掌握国家安全、公共卫生安全、网络安全、消防安全、“高铁企业生产安全等理论知识。 <b>能力目标：</b> 能够运用所学知识，维护国家安全、企业生产安全及个人人身、财产安全。 <b>素质目标：</b> 引导学生树立正确的价值观，培养学生的爱国主义情怀，培养学生的责任与担当。培养学生规范、规则、安全意识。	1. 国家安全 2. 公共卫生安全 3. 网络安全 4. 消防安全 5. 铁路工作现场安全	1. 立德树人教育贯穿课程始终。 2. 在多媒体教室开展理论教学。在实践教学基地，开展实践教学。 3. 采用“问题驱动、案例教学”的方式组织教学，使用在线开放课程辅助教学 4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核	10	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5
职业发展与就业指导	<b>知识目标：</b> 掌握面试的仪表、面试仪态、面试问答基本知识和运用技巧 <b>能力目标：</b> 具备实例面试，进行职业生涯规划，进行职场角色的转换，适应职场的能力 <b>素质目标：</b> 培养职业人意识和职业人素质	1. 了解自我 2. 了解职业 3. 了解职业环境 4. 规划职业生涯 5. 撰写求职材料 6. 练习面试仪表、仪态、回答面试问题 7. 适应职场角色	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终 2. 采用“理论+实践”的教学模式 3. 采取任务活动式的方法组织教学 4. 使用在线开放课程辅助教学 5. 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩	32	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7 Q8
创新创业基础	<b>知识目标：</b> 掌握开展创新、创业活动所需要的基本知识；辩证认识和分析创业团队、创业机会、创业资源、创业计划和创业项目 <b>能力目标：</b> 具备在创新基础上的创业	1. 培养创业思维与创新意识 2. 了解创业者素质能力特质，打造创业团队 3. 积累与整合创业资源 4. 识别并把握创业	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终 2. 协调爱课程（中国大学MOOC）与慕课堂教学的组织，安装相关软件，准备线上线下混合	32	Q1 Q2 Q3 Q4 Q6 Q7

	<p>能力：掌握创业资源整合与创业计划撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理，提高创办和管理企业的综合素质和能力</p> <p><b>素质目标：</b> 树立创新精神和科学创业观，主动适应国家经济社会发展需求，正确理解创业与职业生涯发展的关系，自觉遵循创业规律，积极投身创业实践，促进学生创业就业全面发展</p>	<p>机会，规避创业风险</p> <p>5. 产品服务开发、设计及测试</p> <p>6. 设计商业模式</p> <p>7. 撰写创业计划书</p> <p>8. 开展创业路演</p>	<p>式教学</p> <p>3. 引入理论实践一体化教材，采用“小班制”的方式组织教学</p> <p>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</p>		
劳动教育	<p><b>知识目标：</b> 引导学生认识劳动的意义和价值，树立热爱劳动和生活的观念，体验自身的劳动技术能力，建立质量、效益、安全、合作、环保等现代意识。引导学生形成自立、自强的主体意识和积极的生活态度</p> <p><b>能力目标：</b> 培养学生对劳动与技术的正确认识，促使学生逐步形成适应时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力</p> <p><b>素质目标：</b> 培养学生的职业意识、职业兴趣、社会责任感以及创新创业精神</p>	<p>1. 安全教育，劳动教育</p> <p>2. 根据6S标准进行学生公寓日常卫生</p> <p>3. 维持教室卫生清扫、楼道卫生保洁</p> <p>4. 图书馆卫生保洁、图书资料整理</p> <p>5. 公共区卫生清扫、保洁</p> <p>6. 实训工具的使用和保管，实训室保洁</p> <p>7. 食堂就餐秩序的维护、餐饮环境保洁</p> <p>8. 南峰山、读书廊卫生清扫、美化</p> <p>9. 教学楼文明执勤</p> <p>10. 社区公益实践活动</p> <p>11. 根据各专业开展实践活动</p>	<p>1. 融入课程思政，把立德树人贯穿课程始终</p> <p>2. 劳动过程中要求配备老师进行指导</p> <p>3. 劳动场地无安全隐患</p> <p>4. 采用过程考核方式进行考核</p>	16	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q8</p>
人工智能应用基础	<p><b>知识目标：</b> 了解人工智能发展历程，人工智能研究内容、当前应用以及未来发展。 了解人工智能包含的知识图谱、专家系统、搜索技术、机器学习、深度学习、机器视觉等概念与应用</p>	<p>1. 人工智能的提出、定义、发展、行业应用；知识表示与推理、专家系统、搜索技术</p> <p>2. 人工神经网络、机器学习、深度神经网络、深度学习</p>	<p>1. 立德树人贯穿课程始终</p> <p>2. 准备多媒体教室，建立实训教学机房，开展基础认知实训教学</p> <p>3. 采用“问题驱动、项目教学”的</p>	24	<p>Q4</p> <p>K3</p> <p>A13</p>

	<p><b>能力目标:</b> 能够运用所学知识对人工智能应用场景进行描述、知识图谱、机器学习、机器视觉进行方案探究。 能够运用行业认知体验仿真,运用 AI 虚拟仿真以输入、传输、计算、存储、输出五要素为建设依据,以平面逻辑认知、三维功能设备认知、智慧场景实现思路为主线,完成 AI 体验式实训任务</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生对人工智能历史的了解,对人工智能前沿技术的兴趣,培养学生好奇心和职业精神。增强学生对中国人工智能行业发展的历史担当</p>	<p>等</p> <p>3. 机器视觉的发展、研究内容、行业应用</p> <p>4. 语音识别、图像识别等内容</p> <p>5. 智慧校园、智能制造涉及的人工智能化改造</p> <p>6. 人工智能专业发展、就业方向、岗位分析等</p>	<p>方式组织教学,使用在线开放课程辅助教学</p> <p>4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</p>		
大学美育	<p><b>知识目标:</b> 掌握美的本质内涵,了解自然美、社会美、艺术美、技术美、创造美等领域的主要内容和指导意义</p> <p><b>能力目标:</b> 能够运用美的观念和基本方法感知生活美学、鉴赏艺术经典、探寻职业之美</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生的审美能力、创新能力和批判思维,并积极运用于职业技术实践,树立职业自豪感和认同感</p>	<p>1. 认识美:中西方对美的本质内涵探讨</p> <p>2. 发现美:发现自然美与社会美</p> <p>3. 欣赏美:鉴赏艺术美、技术美与湖湘美学</p> <p>4. 创造美:联系专业,通过实践创造职业中的美</p>	<p>1. 立德树人贯穿课程始终,坚持以美育人、以美化人、以美培元</p> <p>2. 准备多媒体教室,建立实践教学基地,开展实践教学</p> <p>3. 采用“项目导向,任务驱动,案例教学,理论实践一体化课堂”的方式组织教学</p> <p>4. 坚持“拼盘式”的教学模式,打造专业化美育课程</p> <p>5. 采用过程考核形式进行考核</p>	16	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q9</p>
中国共产党党史	<p><b>知识目标:</b> 整体掌握中国共产党发展的历史;总体掌握中共党史的研究对象和基本线索,了解学习中共党史的方法和意义;掌握马克思</p>	<p>1. 红船精神</p> <p>2. 井冈山精神</p> <p>3. 长征精神</p> <p>4. 延安精神</p> <p>5. 西柏坡精神</p> <p>6. 抗美援朝精神</p>	<p>1. 立德树人贯穿课程始终</p> <p>2. 准备多媒体教室,建立实践教学基地,开展实践教学</p>	16	<p>Q1</p> <p>Q2</p> <p>Q3</p> <p>Q4</p> <p>Q5</p> <p>Q6</p>

	<p>主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平新时代中国特色社会主义思想。</p> <p><b>能力目标:</b> 能运用历史唯物主义和辩证唯物主义的原则，解放思想，实事求是，做到党性和科学性的有机统一，进一步提高学生理论联系实际、分析问题、解决问题的能力。</p> <p><b>素质目标:</b> 使学生们深刻认识到没有中国共产党就没有新中国，只有社会主义才能救中国，坚定中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信。</p>	<p>7. 改革开放精神 8. 载人航天精神 9. 工匠精神 10. 抗疫精神 11. 脱贫攻坚精神</p>	<p>3. 采用“问题驱动、案例教学”的方式组织教学，使用在线开放课程辅助教学 4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核</p>		K1
中华优秀传统文化	<p><b>知识目标:</b> 了解中国传统文化的相关概念及其形成和发展过程，明确中国传统文化意义。了解儒家思想文化对于中国传统文化的影响；</p> <p><b>能力目标:</b> 熟知中华传统文化的特点。</p> <p><b>素质目标:</b> 培养学生对优秀传统文化的崇敬之情，增强文化自信。 提高传统文化素养和审美能力。</p>	<p>1. 关于文化 2. 中国传统文化 3. 中国传统文化的形成及发展过程 4. 中国传统文化的意义 5. 儒家思想文化的总体特征 6. 中国传统文化对社会发展的影响。</p>	<p>1. 立德树人贯穿课程始终 2. 采用“案例教学”的方式，使用在线开放课程组织教学 3. 采用过程考核形式进行考核</p>	16	Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q8 K1

## 2. 专业（技能）课程设置及要求

### (1) 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 5 所示。

**表 5 专业基础课设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
铁路线路及站场	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握车站及枢纽的基本配置、设备;</li> <li>2.熟练掌握道岔配列和线路连接的分析与计算;</li> <li>3.掌握车站配线的技术条件,会使用有关图表手册,绘图精确、整洁;</li> <li>4.能熟练分析车站和枢纽的布置图,初步掌握各种车站布置图的特点和采用条件;</li> <li>5.明确枢纽布置图及其特点;</li> <li>6.掌握铁路线路等基本设施的基本概念与作用;</li> <li>7.明确驼峰的纵断面图和调车原理;</li> </ol> <p>(二) 能力目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生的沟通能力及团队协作精神;</li> <li>2.培养学生良好的职业道德;</li> <li>3.培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;</li> <li>4.培养学生的质量意识、安全意识。</li> <li>5.有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力;</li> <li>6.具备基本的生产组织、技术管理能力;</li> </ol> <p>(三) 素质目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生谦虚、好学的能力;</li> <li>2.培养学生勤于思考、做事认真的良好作风;</li> <li>3.培养学生分析问题、解决问题的能力;</li> <li>4.培养学生独立学习能力和决策能力。</li> <li>5.培养学生具有阅读有关技术资料,自我拓展学习本专业的新技术,获取新知识的能力;</li> </ol>	铁路线路结构、线路平面和纵断面、站场基础知识、中间站、区段站、编组站、铁路枢纽。	教学方式要多样,培养学生自学能力;充分利用校内、外实训条件,以教师为主导、学生为主体,实施“教、学、练”一体的教学模式。	28	K1 K3 K4 A1 A4
高速铁路信号与通信设备	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握铁路主要信号设备的基本构造、工作原理及使用方法</li> <li>2. 熟练掌握使用控制台进行接车、发车及调车作业的操作方法</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握铁路专用通信设备的使用方法</li> <li>2. 当信号设备发生故障时,能采取应急措施,配合电务部门迅速排除故障,确保安全高效地完成铁路运输任务</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生的质量意识、安全意识。</li> <li>2.有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力;</li> </ol>	主要讲授信号装置、联锁设备、闭塞设备、列车运行控制系统、调度集中、驼峰信号及铁路专用通信等内容,重点讲授联锁设备及闭塞设备。	理论教学应注重讲、练结合,应该将概念讲解、实例演示有机结合,同时,尽可能为学生提供练习的机会,提高教学效果。教学、考核、反馈是教学过程的重要组成部分,及时反馈可使学生及时了解学习效果,因此,在课堂上适当进行形式多样的	28	K1 K2 K3 K4 A1 A4

	3.具备基本的生产组织、技术管理能力;		考核,并及时讲 评,有利于提高教 学质量。		
形体训 练	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.掌握形体训练的相关知识并能运用到旅客服务工作中去。</p> <p>2.培养学生谦虚、好学的学习态度;</p> <p>3.培养学生勤于思考、做事认真的良好作风;</p> <p>4.培养学生良好的职业道德。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.培养学生的形体表达能力;</p> <p>2.培养学生的优秀气质及塑造自身形象的能力;</p> <p>3.培养学生的个人形象设计能力;</p> <p>4.培养学生的协调沟通能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生理论联系实际的能力;</p> <p>2.培养学生的心理分析能力;</p> <p>3.培养学生的灵活应变自学能力;</p> <p>4.培养学生的分析处理问题能力;</p> <p>5.培养学生的比较分类能力。</p>	形体舞蹈训练: 四步基本要求 三步基本要求 仪态训练:优美的 姿态、 亲切的表情 形体模特步训 练:台步训练 转身训练 神态训练 亮相训练 造型训练	尽量选取带有与 教学内容配套的 实践指导教材,能 够指导学生循序 渐进地掌握心理 沟通技巧。	26	K1 K5 K7 K8 A1 A2 A3
普通话	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.掌握普通话语音基本理论和声、韵、调的规范发音;</p> <p>2.掌握普通话语流音变的基本规律;</p> <p>3.掌握语气、语调、停连、重音、节奏等口语修辞方法。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.具备一定的方音辨正能力和自我语音辨正能力;</p> <p>2.能用标准或比较标准的普通话进行口语交际;</p> <p>3.有较好的清晰度与流畅度,使口语表达准确、鲜明、生动、流畅;</p> <p>4.掌握一般口语交际的基本方法,能根据交际语境自由调控话语的响度;</p> <p>5.能够在各种交际语境中根据需要谈话或讲话,表达得体。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生对祖国语言的热爱;</p> <p>2.明确大学生对推广汉民族共同语所承担的义务;</p> <p>3.深入体会普通话语音抑扬顿挫、节奏分明、旋律感强、表意丰富等特点。</p>	声母训练、韵母 训练、单音节测 试训练、双音节 测试训练、朗读 训练、说话训练	借助普通话训练 平台纠正学生难 点字词音	26	K1 K7 K8 A3 A8

铁道运营基础	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.了解铁路线路的基本知识;</li> <li>2.能够区分铁路车辆和机车,并了解车辆和机车的组成;</li> <li>3.了解铁路车站的分类及各种铁路车站所完成的运输任务;</li> <li>4.了解铁路信号的通信的基本知识;</li> <li>5.能够分辨铁路旅客运输、货物运输和行车组织的分别,识别列车运行图。</li> <li>6.能够认识到铁路运输发展的动向,了解高速铁路和重载运输以及铁路动车组的发展情况。</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能够识别铁路线路、了解铁路线路和轨道的组成;</li> <li>2.能够识别铁路车辆和机车;</li> <li>3.能够识别铁路信号基础设备,包括继电器和信号室外设备(信号机、转辙机和轨道电路);</li> <li>4.能够识别编组站、区间站、中间站,了解铁路枢纽站的相关知识等。</li> <li>5.能够掌握铁路运输发展的动态以及发展方向。</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <p>通过对《铁道运营基础》课程的学习,要求学生建立铁路运输整体概念;掌握铁路运营机制,树立铁路全局观念;了解铁路各专业(机、车、工、电、辆)之间的关系,确立本专业在整个铁路运输业中的地位和重要性,为后续课程的学习奠定基础。此外,通过一体化教学和现场教学激发学生的学习积极性,充分调动学生主观能动性,培养竞争和团结精神,树立学习本专业相关知识的兴趣。</p>	线路、车辆、机车、动车组、站场、信号及通信、铁路运输组织、重载铁路、客运专线与磁悬浮铁路	涉及的概念讲解深入浅出,并配有实例,以帮助学生理解;根据实际形势的变化选取相应的教材。	56	K2 K3 K4 K5 K6 K7 A1 A4 A5 A6 A7
旅客运输心理学	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.要求学生能描述心理学的基础知识,</li> <li>2.掌握感觉和知觉的概念,</li> <li>3.了解感觉和知觉的特点,</li> <li>4.掌握需要、兴趣、动机、注意、记忆、思维、情绪和情感、气质、性格、个性等基本概念和其特点。</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能掌握客运服务心理学的基本概</li> <li>2.能掌握客运服务人员的能力品质培养</li> <li>3.能掌握乘客的感知觉等心里活动</li> </ol>	旅客的心理、铁路服务心理、铁路企业管理心理	尽量选用理论实践一体化教材;涉及的概念讲解要深入浅出,并配有大量实例,以使学生更容易理解和掌握。	42	K1 K8 A2 A3 A8

	<p>4.能掌握乘客的需要动机</p> <p>5.能掌握乘客的个性心理特征</p> <p>6.能掌握客运服务的态度与要求</p> <p>7.能掌握客运服务中人际关系的处理</p> <p>8.能掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略</p> <p>9.能掌握客运服务中乘客的冲突、投诉心理</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.独立获取知识的能力。逐步掌握科学的学习方法,不断地扩展知识面,更新知识结构;培养学生的自我学习与独立思考的能力。</p> <p>2.科学观察和思维的能力。运用心理学相应理论和经验,结合客运服务行业实际情况,解决客运服务过程中的实际问题。</p> <p>3.专业知识应用能力。通过实习和见习的机会,熟悉客运服务行业的运营模式,并学会融会贯通,将所学知识和实际运用高度结合。</p> <p>4.良好的沟通能力。通过学习中的各种方式,培养学习的沟通与人际交往能力。</p>				
有效沟通	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.掌握人际关系的概念、种类、模式、原则以及过程</p> <p>2.认识倾听的作用、原则、步骤</p> <p>3.语言沟通的主要形式、作用和沟通策略</p> <p>4.非语言沟通的主要形式、作用和沟通策略</p> <p>5.书面沟通的方式优缺点、适用范围以及运用点等。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.能解释人际关系的含义特征,并说明学习课程的主要学习方法,</p> <p>2.认识个人在各种关系沟通中的角色功能</p> <p>3.能掌握非语言沟通的主要形式、作用及态度要求</p> <p>4.能掌握语言沟通的主要形式、作用及态度要求</p> <p>5.能灵活运用所学技巧和方法,正确处理各种人际关系,实现人际间的高效沟通等</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.具有一定的人际沟通能力和良好的沟通态度</p> <p>2.具有得体的行为规范,提高素质</p> <p>3.具有适应时代需要的交往能力</p>	本课程主要讲授沟通的概念种类模式原则以及过程、认识沟通中的障碍、认识情绪认知偏差态度亲和力对沟通效果的影响、认识倾听的作用原则步骤询问的要点以及马斯诺的需求理论等	多媒体教室、实训教室、白板、黑板、相关软件、校外实训基地等。	28	K1 K8 A2 A3 A8

办公软件应用	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握 Word 文档的编辑;</li> <li>2. 掌握 Word 页面及段落调整;</li> <li>3. 掌握 Word 商务办公表格;</li> <li>4. 掌握 Word2010 图文排版;</li> <li>5. 掌握 Word 2010 高效办公实务与打印;</li> <li>6. 掌握 Excel 数据编辑与格式调整;</li> <li>7. 掌握 Excel 公式和函数的使用;</li> <li>8. 掌握 Excel 商务图表;</li> <li>9. 掌握 PowerPoint 的使用。</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确使用 Word 操作;</li> <li>2. 能正确使用 Excel 操作;</li> <li>3. 能正确使用 PPT 操作。</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生吃苦耐劳与敬业精神;</li> <li>2. 具有实事求是的学风和严谨的工作态度;</li> <li>3. 用心尊重他人、不断激励自我;</li> <li>4. 勇于实践、注重学以致用; 拥抱环境变化、不断开拓创新。</li> </ol>	能正确使用 Word 操作; 能正确使用 Excel 操作; 能正确使用 PPT 操作。	本课程的学习场地主要在实训室, 人手一台电脑, 在学习的同时通过上机操作的过程熟练掌握 Office 的高级使用技能。	56	K1 A1 A2 A4
铁路运输市场营销	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握铁路运输市场营销战略方案制定的步骤与程序;</li> <li>2.熟悉铁路运输市场营销的环境要素, 把握机会, 化解威胁;</li> <li>3.掌握铁路运输市场细分、目标市场选择以及进行市场定位的方法;</li> <li>4.掌握铁路运输产品价格制定方法和价格策略及价格调整;</li> <li>5.掌握铁路运输市场营销分销渠道的设计</li> <li>6.掌握促销方案设计并执行。</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.具备对铁路运输市场信息收集、分析、处理能力</li> <li>2.能规划制定铁路运输市场营销规划制订和执行能力</li> <li>3.培养学生对铁路运输市场营销策略制订和执行能力</li> <li>4.培养学生铁路运输市场营销创新能力</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.培养学生人际交往能力及团队协作精神;</li> <li>2.培养学生分析问题、解决问题的能力;</li> </ol>	该课程涉及市场营销的基本概念、铁路运输市场环境分析、铁路运输市场调研、铁路运输市场细分、铁路运输产品策略、运输价格策略、运输分销渠道策略、运输市场促销策略及运输市场营销管理等内容。	教师需要具备较强的铁路运输市场调研、铁路运输营销计划制订等实践指导能力	52	K1 K2 K3 K5 K8 A1

	<p>3.培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；</p> <p>4.培养学生具有质量意识、效率意识、管理意识、集体意识和社会责任心。</p>				
铁路运输经济法规	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.了解法律在轨道交通运输中的重要性</p> <p>2.掌握我国法律的基本知识</p> <p>3.熟悉客货运过程中法律的相关条款与相关内容</p> <p>4.熟悉轨道交通运输合同的相关规定</p> <p>5.熟悉运输纠纷的处理方法</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.能正确办理铁路各种客运票务业务；</p> <p>2.能进行铁路客运站的售票、客运服务工作；</p> <p>3.能进行铁路列车乘务安全与服务工作；</p> <p>4.能办理铁路行李、包裹的承运和运输变更；</p> <p>5.能及时妥善处理客运突发事件；</p> <p>6.能运用相关的铁路法律及规章制度处理各种铁路客运纠纷</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生谦虚、好学的能力；</p> <p>2.培养学生勤于思考、做事认真的良好作风；</p> <p>3.培养学生分析问题、解决问题的能力；</p> <p>4.培养学生独立学习能力和决策能力。</p>	<p>主要讲授合同法律制度、铁路运输合同、铁路客运规章等内容，以铁路运输法律及铁路客运规章为依据，结合典型案例，对铁路运输方式的客货运输所涉及的法律问题及规章制度的运用进行了阐述。</p>	<p>通过对《铁道运营基础》等课程的学习，使学生对于高速铁路客运乘务专业学习内容及相关职业岗位有了初步的了解，具备了较好的学习本专业方向课程的能力。</p>	42	<p>K1</p> <p>K2</p> <p>K4</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A4</p> <p>A5</p>
铁路公文写作	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.了解公务文书的写作格式和写作要点；</p> <p>2.了解上行公文格式和写作要点；</p> <p>3.了解下行公文的格式和写作要点；</p> <p>4.了解平行公文和泛行公文的格式和写作要点</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.能按照公务文书的写作格式和写作要点撰写公文；</p> <p>2.能按照上行公文格式和写作要点撰写上行公文；</p> <p>3.能按照下行公文的格式和写作要点撰写下行公文；</p> <p>4.能按照平行公文和泛行公文的格式撰写平行公文和泛行公文</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.学会换位思考，树立良好的服务意识。</p> <p>2.培养学生分析问题、解决问题的能力；</p> <p>3.培养学生写作规范的能力；</p> <p>4.培养学生的风险意识、安全意识、效率意识。</p>	<p>公文的格式、上行文写作、平行文写作、下行文写作、泛行文写作</p>	<p>课程教学采用案例教学法与写作实践教学法相结合，使学生在案例学习和实战学习中掌握主要应用写作的基本知识，熟悉其相关文书格式，文书应写作的内容等。</p>	28	<p>K1</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A4</p>

<p>管理学</p>	<p>(一) 知识目标: 1.掌握管理学基本原理、工具和方法; 2.了解并树立现代管理的思想观念; 3.了解管理思想及其演变历程; 4.能较好地提高人际沟通、协调技能; 5.懂得运用管理学的基本原理、工具、方法和过程进行管理实践。</p> <p>(二) 能力目标: 1.培养学生的团队协作精神; 2.培养学生分析问题、解决问题的能力; 3.培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风; 4.培养学生的交际与沟通能力。</p> <p>(三) 素质目标: 1.培养学生谦虚、好学的能力; 2.培养学生勤于思考、做事认真的良好作风; 3.培养学生良好的职业道德。 4.培养学生的法律意识</p>	<p>本课程主要讲述管理学概论(概念、原理、决策、组织文化等)、管理学的发展史及主流的理论 and 代表性观点,管理的四大基本职能(计划、组织、领导和控制)等内容,是理论性与实践性较强的专业基础课程。</p>	<p>“精简理论,突出实务”为宗旨,“以学生为主体,以就业为导向”的原则,选择理论实践一体化教学。</p>	<p>28</p>	<p>K1 K2 K3 A1 A2 A3</p>
<p>高铁乘务英语</p>	<p>(一) 知识目标: 1.掌握并熟练运用在火车站、列车上的常用客运服务用语; 2.掌握并熟练运用所学专业词汇的词意、词性及用法; 3.学会克服语言、文化的差异性和相关客运服务知识的欠缺对英语口语交流造成的障碍; 4.学会为旅客服务的技巧、站内安全管理,了解站内旅客心理,能够准确、流利地与外国旅客进行无障碍沟通。</p> <p>(二) 能力目标: 1.能在问讯处,乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求 2.会报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文介绍,达到列车乘务员职业标准的相关要求。</p> <p>(三) 素质目标: 1.具备诚实、守信的职业精神; 2.具备善于沟通、合作和富有爱心的思想品质; 3.树立安全和服务意识;</p>	<p>课程的设置基于我们对乘务服务人员主要工作岗位及各岗位所涵盖的典型服务工作或活动时所需具有的外语表达能力和交际能力。通过对客运服务过程的学习与实践使学生了解车站与列车乘务服务的基本程序、内容、掌握基本服务技巧,工作任务所进行的调查、归类、分析和总结。此课程旨在培养学生在从事乘务学会与旅客沟通与交流,胜任乘务服务的工作。同时,培养符合高</p>	<p>根据轨道交通客运服务的工作性质和岗位特点对学生知识、口语技能、素质的综合要求,考虑高职学生本身的学习特点,将本课程的教学内容分解为11个学习情境。</p>	<p>28</p>	<p>K8 K9 A1 A3 A8</p>

		速铁路动车服务的高素质从业人员。			
手语	<p>(一) 知识目标</p> <p>1. 使学生能够熟练、正确地打出汉语拼音手指字母 32 个,能够运用汉语手指字母拼音节和句子;能够看懂他人打出的手指语;</p> <p>2.掌握常用的手势语词 1500 个左右;能看懂用图或文字表达的手势语</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.能运用手语同聋人进行一般的交谈;</p> <p>2.能够掌握手势语构词特点、构词方式和设计原则</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.具备爱心,培养学生热爱聋人的思想与感情。</p> <p>2.具备细心,培养学生善于观察与思考的习惯,培养成良好的心理品质。</p> <p>3.具备责任心,苦练专业技能,熟练掌握教育教学以及手语翻译的各种技巧。</p>	本课程培养学生学习并熟练掌握 32 个汉语拼音手指字母,运用指语学习汉语拼音。具备所有手语翻译(口译、手译)相关知识与技能。	能运用手语同聋人进行一般的交谈;	28	K1 K8 A2 A3 A8

## (2) 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 6 所示。

**表 6 专业核心课程设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
铁路客运组织	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.熟悉铁路各种客运票务业务;</p> <p>2.了解各种客流组织</p> <p>3.了解铁路客运站的售票、客运服务工作;</p> <p>4.掌握旅客列车方案图、编组表等运输计划;</p> <p>5.了解铁路列车乘务安全与服务工作;</p> <p>6.熟悉铁路行李、包裹的承运和运输变更;</p> <p>7.了解客运突发事件;</p> <p>8.掌握组织路内运输、铁路军事旅客运输工作。</p> <p>(二) 能力目标</p>	结合现代铁道交通运输企业的运作模式、工作流程,将课程划分为 8 个模块:旅客运输运价计算、旅客运输基本业务能力、旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客列车工作组织、旅客运输应急处理、路内运输、铁路军事旅客运输。通过有层次、有目的的教学方法,提高学生的学习能力和应用能力。	习题教学:习题教学是检验、巩固、应用所学知识的重要手段。在教学过程中,教师结合教学进度、教学重点和难点,安排适当的习题训练,并对习题中的问题进行指导。	56	K2 K3 K4 K5 K6 K7 A1 A4 A5 A6 A7

	<p>1. 能正确办理铁路各种客运票务业务；</p> <p>2. 能处理正常与非正常情况下的各种客流组织</p> <p>3.能进行铁路客运站的售票、客运服务工作；</p> <p>4.能进行旅客列车方案图、编组表等运输计划的编制；</p> <p>5.能进行铁路列车乘务安全与服务工作；</p> <p>6.能办理铁路行李、包裹的承运和运输变更；</p> <p>7.能及时妥善处理客运突发事件；</p> <p>8.能组织路内运输、铁路军事旅客运输工作。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1.培养学生的沟通能力及团队协作精神；</p> <p>2.培养学生良好的职业道德；</p> <p>3.培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；</p> <p>4.培养学生的质量意识、安全意识。</p> <p>5.有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力；</p> <p>6.具备基本的生产组织、技术管理能力；</p>				
<p>高速铁路 客运乘务 实务</p>	<p>（一）知识目标</p> <p>1.掌握乘务服务的工作特点、服务程序、服务方法及服务要求；</p> <p>2.了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及铁乘管理方面的基础知识。</p> <p>3.了解高铁乘务员岗位职责；</p> <p>4.了解高铁乘务员服务规范和工作标准；</p> <p>5.熟悉客运乘务服务语言；</p> <p>6.认识高速铁路运输及动车组设备设施；</p> <p>7.了解高速铁路旅客运输组织工作；</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1.能履行乘务员岗位职责；</p>	<p>能履行乘务员岗位职责；能熟练掌握乘务员服务规范和工作标准，为乘客提供规范服务和细微服务；能熟练掌握各种服务技巧，能巧妙处理各种突发服务事件；能熟练运用针对不同乘客类型及工作场景的服务语言；能遵守动车组列车服务规范，熟悉列车运输收入管理，客运记录的与电报的撰写，会列车信息传递与补票设备的</p>	<p>应以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。</p>	<p>56</p>	<p>K1 K5 K7 K8 K9 A1 A2 A3 A4 A6 A7 A8</p>

	<p>2.能熟练掌握乘务员服务规范和工作标准，为乘客提供规范服务和细微服务；</p> <p>3.能熟练掌握各种服务技巧，能巧妙处理各种突发服务事件；</p> <p>4.能熟练运用针对不同乘客类型及工作场景的服务语言；</p> <p>5.能遵守动车组列车服务规范，熟悉列车运输收入管理，客运记录的与电报的撰写，会列车信息传递与补票设备的使用；</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1.培养学生的服务意识、质量意识、安全意识；</p> <p>2.培养学生良好的职业道德；</p> <p>3.培养学生勇于创新、敬业爱岗的工作作风；</p> <p>4.培养学生的沟通能力及团队协作精神；</p> <p>5.有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力；</p> <p>6.具备基本的生产组织、技术管理能力；</p>	使用；			
高速铁路 客运安全 与应急处 理	<p>（一）知识目标</p> <p>1.熟悉烟雾报警、空调失效、车厢停电、车门故障以及因动车组故障需要启动热备动车组等异常情况的应急处理流程你操作步骤；</p> <p>2.掌握动车组列车晚点、乘客集体拒绝下车、恶劣天气下的客运组织、乘客漏乘误乘等异常情况的应急处理办法；</p> <p>3.掌握处置途中乘客状态异常情况的步骤及方法；</p> <p>4.了解现场创伤检查,判断创伤情况的方法，掌握现场创伤救护所需的止血、包扎、固定、搬运四项基本技术；</p> <p>5.了解需要进行心肺复苏的情形，熟悉心肺复苏操作规定以及心肺复苏终止条件及复原要求。</p> <p>（二）能力目标</p>	高速铁路运输安全管理、高速铁路交通事故处理、高速铁路动车乘务应急处理、车站应急处置、红十字应急抢救	以高铁服务为出发点，将高铁乘务的服务技能融入到学生的成长历程中，把教学内容和课程体系、方法的改进建立在人文教育思想的平台上，推动教学改革，优化教学效果。	56	K1 K7 K8 K9 A1 A2 A3 A4 A6 A7 A8

	<p>1.能够落实烟雾报警、空调失效、车厢停电、车门故障以及因动车组故障需要启动热备动车组等异常情况的应急处理；</p> <p>2.能够落实动车组列车晚点、乘客集体拒绝下车、恶劣天气下的客运组织、乘客漏乘误乘等异常情况的应急处理；</p> <p>3.能够按要求处置途中乘客状态异常情况；</p> <p>4.能够进行现场创伤检查,判断创伤情况,掌握现场创伤救护所需的止血、包扎、固定、搬运四项基本技术；</p> <p>5.能够判断需要进行心肺复苏的情形,按照规定进行心肺复苏操作,明确心肺复苏终止条件及复原要求。</p> <p>(三)素质目标</p> <p>1.培养学生的爱岗敬业的意识</p> <p>2.培养学生良好的沟通能力及团队协作精神</p> <p>3.培养学生敢于创新、敬业乐的优良作风</p> <p>4.培养学生良好的服务意识、安全意识</p>				
<p>轨道交通 运输服务 礼仪</p>	<p>(一)知识目标</p> <p>1.掌握举止礼仪的“坐、立、行、走”基本规范；</p> <p>2.掌握仪容仪表的基本要求；女生掌握化妆的基本知识；</p> <p>3.掌握着装基本礼仪规范；男生学会西着装礼仪,女生学会裙装着装礼仪；</p> <p>4.掌握日常交往的基本礼仪规范；</p> <p>5.掌握客运服务的基本礼仪规范；</p> <p>6.掌握职业生涯规划基本理论,熟悉城市轨道交通行业从业人员基本素质要求。</p> <p>(二)能力目标</p> <p>1.会客运员列车员仪表、仪容、仪态礼仪；</p>	<p>客运服务人员个人基本礼仪、客运岗位服务礼仪、客运服务用语礼仪</p>	<p>在教学过程中,应采用先进的教学设备,边讲解、边演示、边练习,以增加学生的感性认识,激发学生的学习兴趣,提高教学效果。</p>	<p>56</p>	<p>K1 K5 K7 K8 A1 A2 A3 A8</p>

	<p>2.能为车站客运提供礼仪服务；</p> <p>3.能为列车提供礼仪服务。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生理论联系实际的能力；</p> <p>2.培养学生的心理分析能力；</p> <p>3.培养学生的灵活应变自学能力；</p>				
铁路旅客运输服务	<p>(一) 知识目标</p> <p>1. 了解铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理。</p> <p>2. 理解服务企业文化和公共关系的理论等。</p> <p>3. 掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略。</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1. 具有细心体察、关注旅客需求与情绪等观察能力。</p> <p>2. 具有客服人员的表达与劝说能力。</p> <p>3. 具有结合所学知识处理实际情况的能力。</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1. 学会换位思考，树立良好的服务意识。</p> <p>2. 提高学生的综合能力，树立正确的人生观、价值观。</p> <p>3. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风。</p>	<p>通过本课程的学习，使学生透彻地了解旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作心理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、动车组列车服务、服务企业文化和公共关系等理论与实践。掌握铁路旅客运输服务的工作要求和“以人为本，旅客至上”的服务理念，为今后在铁路工作中，奠定专业基础。</p>	<p>1. 教师讲授：教师讲授以本课程标准为指南，结合教材和电子教案，通过讲解、答疑等方式培养学生独立思考、解决问题的能力。</p> <p>2. 学生自学：自学内容包括阅读教材、观看录像，查找资料，以及独立完成作业；除此之外，还有自我练习（含答案）题库和推荐学习参考书目及参考学习网站，供学生自我提高。</p>	28	<p>K1</p> <p>K2</p> <p>K3</p> <p>K5</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A5</p> <p>A6</p> <p>A7</p>
接发列车工作	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.掌握接发列车相关规章制度；</p> <p>2.掌握集中联锁设备的操作；</p> <p>3.掌握闭塞设备特点；</p> <p>4.掌握双线自动闭塞集中联锁接发列车程序与标准；</p> <p>5.掌握单双线半自动闭塞集中联锁接发列车程序与标准；</p> <p>6.掌握非正常情况下的接发列车作业标准与程序；</p> <p>(二) 能力目标：</p> <p>1.能正确操作 6502.计算机联锁设备；</p> <p>2.能熟记各项行车相关规章规</p>	<p>接发列车作业标准，非正常情况接发列车的规定，车机联控作业标准</p>	<p>融入课程思政相关内容，采取项目教学法、角色扮演法以及相互讨论多种组织教学，在具备接发列车仿真平台的实训室进行教学，采取线上测试以线下笔试的方式进行考核。</p>	56	<p>K1</p> <p>K3</p> <p>K4</p> <p>K5</p> <p>K6</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A4</p>

	定； 3.能按照标准办理双线自动闭塞接发列车作业； 4.能按照标准办理单双线半自动闭塞接发列车作业； 5.能按照要求办理非正常情况下的接发列车作业； （三）素质目标： 1.具有吃苦耐劳的精神； 2.具有较好的语言表达与沟通协调能力； 3.具有优良的团队合作精神； 4.具有质量意识、安全意识和环境保护意识； 5.具有遵章守纪、耐心细致、严肃认真的工作态度； 6.具有敬业乐业的工作作风。				
--	---	--	--	--	--

### （3）专业拓展课程设置及要求

专业拓展课程设置及要求如表 7 所示。

**表 7 专业拓展课程设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
铁路行车技术管理	（一）知识目标 1. 了解铁路行车工作的完整过程， 2. 熟悉技术管理规章体系， 3. 掌握铁路调车工作、接发列车、调度指挥、施工、事故处理救援等行车工作的基本知识和操作技能， 4. 熟悉行车技术管理的关键环节； （二）能力目标： 1. 能掌握调车的基本技能； 2. 能掌握接发列车作业的相关规定； 3. 能掌握列车的编组规定； 4. 能掌握《车站行车工作细则》的编制方法与内容； 5. 能初步进行列车运行调整及	本课程将紧紧围绕以培养学生能力为重点，以模块化教学方式及理论实践一体化的教学手段开展教学活动，结合现代轨道交通运营企业的运作模式、工作流程，将课程划分为 7 个模块：调车工作、列车编组、接发列车工作、《站细》的编制、运输调度指挥工作、铁路营业线施工、高速铁路行车组织办法等有关内容，重点模块	根据职业岗位为适应车站值班员、调车员、行车调度员的要求，将本课程的教学内容分解为 7 个模块。根据教学计划，该课程安排 1-2 次现场教学，意在培养学生理论联系实际，开阔学生见识，增加学习兴趣，培养分析问题、解决问题的综合能力，进一步提高相关职业技能技巧和熟练程度。	28	K1 K2 K3 K5 K6 A1 A2 A4

	<p>调度工作；</p> <p>（三）素质目标：</p> <p>1.培养学生组织调车、接发列车、指挥列车的能力</p> <p>2.培养学生处理突发行车事件的能力、保障安全的能力和团结协作精神；</p> <p>3.提高学生的高度组织性、严格纪律性和强烈社会责任感。</p>	<p>为车站调车工作、列车编组、接发列车工作、运输调度指挥工作。通过有层次、有目的的教学方法，提高学生的学习能力和应用能力。</p>			
城轨概论	<p>（一）知识目标</p> <p>1.掌握城市轨道交通的概念及了解各种城市轨道交通的技术特征；</p> <p>2.了解城市轨道交通工程相关知识；</p> <p>3.了解城市轨道交通车辆构造相关知识；</p> <p>4.了解车站机电设备系统相关知识；</p> <p>（二）能力目标：</p> <p>1.能运用城市轨道交通供电系统相关知识说明问题；</p> <p>2.会使用城市轨道交通通信与信号相关技能；</p> <p>3.能运用城市轨道交通运营相关知识。</p> <p>（三）素质目标：</p> <p>1.培养学生具有良好的职业道德认识、情感、意志、行为和修养；</p> <p>2.培养学生热情有礼职业素养；</p> <p>3.培养学生培养良好的个人修养和严格的工作作风；</p> <p>4.培养学生严谨的工作态度，科学的工作方法，高超的技术水平；</p> <p>5.培养学生沉着冷静、遇乱不惊的职业素养；</p> <p>6.培养学生做事严谨认真的良好习惯和职业素养。</p>	<p>本课程的任务主要是学习城市轨道交通线路和线路设备、车辆系统、供电系统、通信与信号系统、城市轨道交通行车组织、客运组织、安全管理等内容，从而对城市轨道交通设备及运营管理概况有比较全面的了解。</p>	<p>课程中涉及大量城市轨道交通设备，为使理论与现场相结合，使学生便于掌握，教学中应辅以大量的图片，使得内容更直观，更易于学生接受。同时辅助采用多媒体等现代教学方法，充分调动学生的学习兴趣，促进学生积极思考与实践。</p>	42	<p>K1</p> <p>K2</p> <p>A1</p>
中国旅游地理	<p>（一）知识目标</p> <p>1.了解中国旅游资源类型、特征、成因；</p> <p>2.掌握旅游资源美学特征与欣赏；</p>	<p>该课程培养的重要目标之一熟悉并掌握中国铁路主要干线中各区域人文地理，增加学生美的</p>	<p>根据职业岗位高铁乘务员的要求，将本课程的教学内容分解为 14 个教学单元，尽量选取带有与教学内容配套</p>	56	<p>K1</p> <p>K3</p> <p>A1</p> <p>A3</p>

	<p>3.了解中国主要铁路干线沿线不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布知识、旅游资源、景点的知识；</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1.能分析中国旅游资源类型、特征、成因；</p> <p>2.能利用美学知识鉴赏人文地理之美；</p> <p>3.能熟练描述或归纳主要铁路干线沿线不同地域的旅游景观特色，区域旅游分布特点；</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1.培养学生的服务意识、质量意识、安全意识；</p> <p>2.培养学生良好的职业道德；</p> <p>3.培养学生勇于创新、敬业爱岗的工作作风；</p> <p>4.培养学生的沟通能力及团队协作精神；</p> <p>5.有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力；</p> <p>6.具备环保意识；</p>	<p>历程，开拓地理视野，提升为商旅乘客综合服务水准，为增强适应职业变化的能力和继续学习的能力打下一定基础。促进学生智能的发展和优良个性品质的形成，加强学生环境意识和职业道德观念。</p>	<p>的实验指导教材，能够指导学生循序渐进地掌握旅游地理知识。</p>		
餐车茶艺及茶艺	<p>（一）知识目标</p> <p>1.掌握餐车茶艺知识。</p> <p>2.掌握花艺知识与技巧</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1.培养学生泡茶、鉴茶的能力；</p> <p>2.培养学生品茶、赏茶的能力；</p> <p>3.培养学生的餐车插花设计能力；</p> <p>4.培养学生的色彩搭配能力。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1.培养学生理论联系实际的能力；</p> <p>2.培养学生的心理分析能力；</p> <p>3.培养学生的灵活应变自学能力；</p> <p>4.培养学生的分析处理问题能力；</p> <p>5.培养学生的比较分类能力。</p>	<p>该课程培养的重要目标之一，是与我国社会主义现代化建设要求相适应的，德、智、体全面发展的，具备综合职业能力和全面素质，掌握现代管理与服务技能的，直接在管理、技术和服务岗位工作的管理及应用型人才。该课程正是为了培养服务管理型人员的专业素质和专业技能而开设的。</p>	<p>该课程的基本任务是向学生传授该学科的基础知识和基本技能，扩大学生的知识面，合理学生的知识结构，使学生对客运服务方面的礼仪技巧有一个充分的认识和掌握，了解我国服务业发展的政策和方向，掌握基本规范，提高操作能力，能运用所学知识解决在客运服务的实际工作中所碰到的客运服务任务及需要注意的服务礼仪技巧，为服务业输送高素质的从业人员。</p>	26	K1 K3 K7 K8 A1 A3
客源国风土人情	<p>（一）知识目标：</p> <p>1.了解主要客源国家地理特征；</p>	<p>本课程旨在使学生加深对世界主要国</p>	<p>根据职业岗位高铁乘务员的要求，将本课程</p>	52	K1 K3

	<p>2.掌握主要客源国家民俗与禁忌：</p> <p>（二）能力目标：</p> <p>1.能熟练表述主要客源国家基本概况、及习俗文化。</p> <p>2.对不同现象的民俗能够做出合理的解释，对客服务与日常交际中得到应用</p> <p>（三）素质目标：</p> <p>1.培养学生的沟通能力及团队协作精神；</p> <p>2.培养学生分析问题、解决问题的能力；</p> <p>3.培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风；</p> <p>4.培养学生的服务意识、环保意识和世界意识。</p>	<p>家历史文化和民族风情的认识，能掌握较为全面的客源国基础知识和基本理论，自觉提高自身文化素养，同时使学生的知识结构更趋合理，从加强学生素质教育角度出发，通过课程教学使学生了解中华民族和世界民族的语言、文学、艺术、宗教、风俗、传统节日等民族文化，拓展学生知识面，加强学生的人文素质教育。</p>	<p>的教学内容分解为4个教学单元。</p> <p>尽量选取带有与教学内容配套的实验指导教材，能够指导学生循序渐进地掌握旅游地理知识。</p>		<p>A1</p> <p>A3</p>
--	--	--	---	--	---------------------

#### （4）集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置及要求如表 8 所示。

**表 8 集中实训课程设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
毕业设计	<p>（一）知识目标</p> <p>使学生能系统的学习和熟练的掌握高速铁路客运服务专业知识，设计出优秀的毕业作品，为学生进一步学习开拓创新提供活力，达到培养即具有创新思维又有实际动手能力的专业人才的目标。</p> <p>（二）能力目标</p> <p>具有在实践中发现问题、解决问题的能力。具有工作中的创新能力。具有较强的适应能力和一定的社会交往的能力。具有较强的实习总结能力。同时，课程的教学要增强学生的主体意识和自学能力，使学生的知识、</p>	<p>结合运输生产实际进行的理论方面的设计</p> <p>结合科研、教学和实验室建设的专题性试验研究</p> <p>来自运输生产一线的实践性课题</p>	<p>根据专业核心职业能力的要求，选择体现职业教育基本训练内容，密切联系所学专业知识和岗位现状，体现专业的前沿和实际应用的需要，具有综合性和先进性，有一定技术含量和难度的毕业设计课题。</p>	192	<p>K1</p> <p>K2</p> <p>K3</p> <p>K4</p> <p>K5</p> <p>K6</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A5</p> <p>A6</p>

	<p>情感、技能得到全面发展，养成良好的职业素养和团队合作精神，培养吃苦耐劳、独立思考的能力。</p> <p>（三）素质目标</p> <p>本课程的素质目标是通过课程学习培养学生刻苦钻研勇于创新的精神，养成学生良好的学习态度和严谨的工作作风，为其将来从事专业活动和未来的职业生涯打下坚实的基础。</p>				
顶岗实习	<p>（一）知识目标</p> <p>掌握轨道交通运输设备的类型、使用操作方法</p> <p>掌握轨道信号、联锁、闭塞设备的操作方法，掌握客运服务岗位专业技能</p> <p>（二）能力目标</p> <p>能够按照操作规范，考虑环保及文明施工措施，安全完成工作任务</p> <p>（三）素质目标</p> <p>1.培养学生的分析处理问题能力；</p> <p>2.培养学生的比较分类能力。</p>	车站客运顶岗实习、列车乘务顶岗实习	解决生产现场实际问题，培养扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的技术能力。使学生具备岗位专业能力。	312	K1 K2 K3 K4 K5 K6 K7 K8 K9 A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8
化妆技巧与职业形象塑造	<p>（一）知识目标</p> <p>（1）掌握化妆技巧与职业形象塑造的相关知识并能运用到实际中去。</p> <p>（2）掌握各种化妆品和工具的使用</p> <p>（3）了解化妆的基本程序</p> <p>（4）掌握面部各部位的化妆修饰</p> <p>（二）能力目标</p> <p>1.能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆</p> <p>2.能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰</p>	女子职业日常淡妆技巧、男子打领带的技巧、职业礼仪操训练	针对课程内容和学生特点，灵活使用案例分析、小组讨论、模拟实训等多种教学方法，引导学生参与，增强互动，培养学生的动手设计能力。	48	K5 K7 K8 A1 A3

	<p>3.能按乘务岗位要求，完成发型整理</p> <p>4.能按要求独立完成自己的各种整体造型</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生理论联系实际的能力；</p> <p>2.培养学生的心理分析能力；</p> <p>3.培养学生的灵活应变自学能力；</p>				
旅客运输计划实训	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.了解客流计划的基本原理</p> <p>2.掌握铁路客流调查与预测方法；</p> <p>3.掌握铁路运营计划的制定方法；</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.能制定客流计划</p> <p>2.会客流调查和预测</p> <p>3.能制定运营计划</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生谦虚、好学的优良品质和勤于思考的良好作风；</p> <p>2.培养学生分析问题、解决问题的能力；</p> <p>3.培养学生阅读有关技术资料，自我拓展学习本专业的新技术、新理念，获取新知识的能力；</p>	<p>了解客流计划的基本原理</p> <p>掌握铁路客流调查与预测方法；</p> <p>掌握铁路运营计划的制定方法；</p>	<p>可以采取分组竞赛的形式，并给予一定的激励</p>	48	<p>K1</p> <p>K3</p> <p>K4</p> <p>K5</p> <p>K6</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A4</p>
专业技能抽查训练	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.了解列车乘务作业流程、列车非正常情景应急处置作业标准及内容</p> <p>2. 了解客运员作业标准及内容</p> <p>3. 了解车站行车作业员作业标准及内容</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.会填写客运杂费单据</p> <p>2.会填写客运记录</p> <p>3.能人工操作道岔</p>	<p>铁路旅客运输、行李包裹运输、旅客运输组织、路内运输、旅客运输服务、客运安全知识</p>	<p>此课程有助于培养具有较高素养的行车与客运岗位，主要以自学与练习为主，教师答疑。包括了岗位应知应会基础知识和技能等内容，以达到全面培养学生能力的目标。</p>	48	<p>K3</p> <p>K4</p> <p>K5</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A6</p> <p>A7</p> <p>A8</p>

	<p>4.会进行站场分析</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生谦虚、好学的能 力；</p> <p>2.培养学生勤于思考、做事 认真的良好作风；</p> <p>3.培养学生分析问题、解决 问题的能力；</p> <p>4.培养学生独立学习能力和 决策能力。</p> <p>5.培养学生具有阅读有关技 术资料，自我拓展学习本专 业的新技术、新流程、新方 法，获取新知识的能力；</p>				
铁路旅客 运输服务 实训	<p>(一) 知识目标</p> <p>1.了解有关安全生产的有关 规定；</p> <p>2.熟悉旅客运输的规章制 度、命令、指示；</p> <p>3.掌握轨道交通运输设备设 施的功能、原理、使用方 法及规定</p> <p>4.非正常情况下的运输设备 的综合运用能力</p> <p>(二) 能力目标</p> <p>1.初步掌握有关安全生产的 有关规定；</p> <p>2.初步掌握旅客运输的规章 制度、命令、指示；</p> <p>3.初步掌握轨道交通运输设 备设施的功能、原理、使用 方法及规定</p> <p>4.掌握非正常情况下的运输 设备的综合运用能力</p> <p>(三) 素质目标</p> <p>1.培养学生的沟通服务能力 及团队协作精神；</p> <p>2.培养学生良好的职业道 德；</p> <p>3.培养学生勇于创新、敬业 乐业的工作作风；</p> <p>4.培养学生的质量意识、安 全意识、责任意识</p> <p>5.培养学生的表达能力、沟</p>	<p>轨道交通运输设备的 基本原理、基本知识的 理解,包括线路、站场、 机车、车辆、供电、通 信信号、票务等其他机 电设备的功能、设置、 数量、作用等,</p>	<p>为了发挥学生的主观 能动性,提高学生的 职业素质,教师不必 在课堂上讲授所有的 知识要点,将一些简 单的、雷同的内容分 配给学生,要求他们 以组为单位完成预 习、实践,甚至上台 给其他组讲解,并能 回答其他同学的提 问,最后由教师给予 全面总结。</p>	96	<p>K4</p> <p>K5</p> <p>K6</p> <p>K7</p> <p>K8</p> <p>K9</p> <p>A1</p> <p>A2</p> <p>A3</p> <p>A4</p> <p>A5</p> <p>A6</p> <p>A7</p> <p>A8</p>

	通能力、组织实施能力；				
--	-------------	--	--	--	--

### (5) 考证课程设置及要求

考证课程设置内容及要求如表 9 所示。

**表 9 考证课程设置及要求**

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求	计划学时	支撑的培养规格
客运员考证实训	<p>(一) 知识目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅客运输组织原则, 客运职工职业道德, 客运礼仪规范内容</li> <li>2. 熟悉铁路车站旅客运输作业标准中通用标准的内容, 客运职工安全</li> <li>3. 办理客运车站主要设施, 了解旅客计划运输的计划形式、主要内容、客流调查形式及综合调查的主要内容</li> <li>4. 了解旅客计划运输的计划形式、主要内容、客流调查形式及综合调查的主要内容</li> </ol> <p>(二) 能力目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能进行旅客携带品的范围及超过范围的处理、旅客丢失车票的处理;</li> <li>2. 能处理车票、站台票的发售, 旅客在发站、中途站退票的规定, 检验票和收票,</li> <li>3. 会按规定处理涉外运输中对外宾及海外同胞的服务, 有关减价车票的规定以及特殊旅客乘车的规定, 旅客组织与服务以及特殊情况的处理。</li> </ol> <p>(三) 素质目标</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生的沟通服务能力及团队协作精神;</li> <li>2. 培养学生良好的职业道德;</li> <li>3. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风;</li> <li>4. 培养学生的质量意识、安全意识、责任意识</li> <li>5. 培养学生的表达能力、沟通能力、组织实施能力;</li> </ol>	<p>旅客运输组织原则, 客运职工职业道德, 客运礼仪规范内容, 铁路车站旅客运输作业标准中通用标准的内容, 客运职工安全, 铁路信号的种类与颜色, 旅客列车运行方向和行车时刻及车次的规定, 熟知本站的客运设备, 办理客运车站主要设施, 了解旅客计划运输的计划形式、主要内容、客流调查形式及综合调查的主要内容, 了解国际旅客联运的一般规定。掌握车票的种类、铁路职工乘车证的种类与颜色、车站客运服务处所的业务范围、客运服务图形标志及作用、旅客携带品的范围及超过范围的处理、旅客丢失车票的处理, 旅客误售、误购、误乘的处理, 车票、站台票的发售, 旅客在发站、中途站退票的规定, 检验票和收票, 乘车条件, 涉外运输中对外宾及海外同胞的服务规定, 有关减价车票的规定以及特殊旅客乘车的规定, 旅客组织与服务以及特殊情况的处理。</p>	<p>理论考试: 闭卷笔试, 时长 30 分钟, 考核为机试, 每套试卷基础知识 50 道。含判断题 20 道, 单选题 30 道。考核客运员岗位基础知识。</p> <p>专业实操考试: 闭卷笔试, 时长 30 分钟, 考核为笔试。每套试卷技能考核 2 道。考核列车员岗位技能。</p>	96	<p>K1 K2 K3 K4 K5 K6 K7 K8 K9 A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8</p>

## 七、教学进程总体安排

### 1. 课程结构

课程类型与课程性质如表 10 所示。

**表 10 课程类型与课程性质**

课程类型		课程性质		开设课程
一级		二级		
名称	代码	名称	代码	
公共基础课程	G	必修课程	1	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、大学语文、应用数学、大学英语、体育、职业素养训练、安全教育、职业发展与就业指导、大学美育、劳动教育、心理健康教育、形势与政策、军事理论、军事技能（军训）
		限定选修课程	2	信息技术基础、创新创业基础、人工智能应用基础、中华优秀传统文化、中国共产党党史
		非限定选修课程	3	身心素质类、艺术素养类、人文素养类、科技素养类、顶岗实习
专业（技能）课程	Z	专业基础课程	1	铁路线路及站场、高速铁路信号与通信设备、形体训练、普通话、铁道运营基础、旅客运输心理学、有效沟通技巧、Office 办公软件应用、铁路运输市场营销、铁路运输经济法规、铁路公文写作、管理常识及运用、城轨概论、高铁客运设备设施
		专业核心课程	2	铁路客运组织、高速铁路客运乘务服务、高速铁路客运安全与应急处理、轨道交通运输服务礼仪、铁路旅客运输服务、接发列车工作
		专业拓展课程	3	铁路行车技术管理、高铁乘务英语、中国旅游地理、餐车花艺及茶艺、客源国风土人情、餐饮服务
		集中实训课程	4	毕业设计、顶岗实习、化妆技巧与职业形象塑造、旅客运输计划实训、专业技能抽查训练、铁路旅客运输服务实训
		考证课程	5	客运员考证实训

### 2. 学期教学活动周进程安排

高速铁路客运服务专业学期教学活动周进程安排如表 11 所示。

表 11 学期教学活动周进程安排表

分类 学期	入学教育与 军训	素质教育活 动	理实一体教 学周	实训教学周	顶岗实习、 社会实践	课程考核与 教学测评	教学周合计
第 1 学期	2	1	14	4	1（寒假）	1	20
第 2 学期	—	1	14	4	2（暑假）	1	20
第 3 学期	—	1	14	4	1（寒假）	1	20
第 4 学期	—	1	14	4	2（暑假）	1	20
第 5 学期	—	1	13	5	—	1	20
第 6 学期	—	—	—	—	20	—	20

### 3. 教学进程安排

教学进程安排如表 12 所示。

表 12 专业教学进程安排表

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配				学期课程安排/周课时数						考核方式
					总学时	理论面授	实践教学	自主学习	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数									14	14	14	14	13	0	
公共基础课程 G	必修课程 1	G101	思想道德与法治（一）	1.5	24	20	4	0	2						考试
		G102	思想道德与法治（二）	1.5	24	20	4	0		2					考试
		G103	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）	1	16	14	2				2				考试
		G104	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（二）	1	16	14	2					2			考试
		G105	习近平新时代中国特色社会主义思想概论（一）	1.5	24	22	2				2				考试
		G106	习近平新时代中国特色社会主义思想概论（二）	1.5	24	22	2					2			考试
		G107	大学语文	3.5	56	56	0	0	4						考查
		G108	应用数学	3.5	56	56	0	0		4					考查
		G109	大学英语（一）	3.5	56	56	0	0	4						考查
		G110	大学英语（二）	4.5	72	56	0	16		4					考查
		G110	体育（一）	2	32	2	26	4	2						考查
		G112	体育（二）	2	32	2	26	4		2					考查
		G113	体育（三）	2	32	2	26	4			2				考查
		G114	体育（四）	2	32	2	26	4				2			考查
		G115	职业素养训练	1	22	14	0	8		1					考查

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配				学期课程安排/周课时数						考核方式	
					总学时	理论面授	实践教学	自主学习	1	2	3	4	5	6		
学期理论周数									14	14	14	14	13	0		
		G116	安全教育	1	10	4	6	0		1					考查	
		G117	职业发展与就业指导	2	32	24	0	8	2						考查	
		G118	大学美育	1	16	14	0	2		1					考查	
		G119	劳动教育	1	16	14	0	2		1					考查	
		G120	心理健康教育	2	32	24	0	8		2					考查	
		G121	形势与政策	2.5	40	40	0	0	8h	8h	8h	8h	8h		考查	
		G122	军事理论	2	36	36	0	0							考查	
		G123	军事技能（军训）	2	112	0	112	0	2W						考查	
			小计/周学时	45.5	812	530	238	44	14	18	6	6	0			
	限定选修课程 2	G201	信息技术	3.5	56	12	28	16	4						考查	
		G202	创新创业基础	2	32	24	0	8		2					考查	
		G203	人工智能应用基础	1.5	24	24	0	0			2				考查	
		G204	中华优秀传统文化	1	16	16	0	0	1						考查	
		G205	中国共产党党史	1	16	16	0	0	1						考查	
		G206	顶岗实习（假期社会实践）	6	96	0	96	0	1W	2W	1W	2W			考查	
			小计/周学时	15	240	92	124	24	6	2	2	0	0			
	非限定选修课程 3（任	身心素质 （3选1）	G302	幸福人生	1.5	24	24	0	0							考查
			G303	身体健康教育												考查
			G304	形体与礼仪												考查
艺术素养 （6选1）		G305	影视欣赏	1.5	24	24	0	0							考查	
		G306	美术鉴赏												考查	

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配				学期课程安排/周课时数						考核方式		
					总学时	理论面授	实践教学	自主学习	1	2	3	4	5	6			
学期理论周数									14	14	14	14	13	0			
	选两门)	G307	书法鉴赏														
		G308	舞蹈鉴赏														
		G309	音乐欣赏														
		G310	园林园艺														
	人文素养 (3选1)	G311	文化地理	1.5	24	24	0	0								考查	
		G312	跨文化交互														
		G313	阅读中华经典														
	科技素养 (4选1)	G314	智能制造科普	1.5	24	24	0	0									考查
		G315	现代信息科普														
		G316	现代商贸科普														
		G317	智能交通科普														
				小计/周学时	3	48	48	0	0								
	专业课程 Z	专业基础 课程 1	Z101	管理学基础	3	48	40	8	0			4					考查
Z102			大数据基础	2	36	20	16	0	4							考查	
Z103			铁路线路及站场	3	48	42	6	0		4						考试	
Z104			高速铁路信号与通信设备	2	28	22	6	0			2					考查	
Z105			形体训练	2	28	14	14	0			2					考查	
Z106			普通话	2	26	13	13	0					2			考查	
Z107			铁道运营基础	3.5	56	50	6	0	4							考试	
Z108			旅客运输心理学	3	44	32	12	0					4			考查	
Z109			有效沟通	2	26	10	16	0					2			考查	

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配				学期课程安排/周课时数						考核方式
					总学时	理论面授	实践教学	自主学习	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数									14	14	14	14	13	0	
		Z110	办公软件应用	3	44	22	22	0			4				考查
		Z111	铁路运输市场营销	3	52	42	10	0					4		考查
		Z112	铁路运输经济法规	3	44	32	12	0				4			考查
		Z113	铁路公文写作	2	28	14	14	2				2			考查
		Z114	高铁乘务英语	2	28	24	4	0				2			考查
		Z115	手语	2	28	20	8	0					2		考查
	专业核心课 2	Z201	铁路客运组织	3.5	56	50	6	0			4				考查
		Z202	高速铁路客运乘务实务	3.5	56	40	16	0			4				考试
		Z203	高速铁路客运安全与应急处理	3.5	56	40	16	0				4			考查
		Z204	轨道交通运输服务礼仪	3.5	56	28	28	0		4					考查
		Z205	铁路旅客运输服务	2	36	26	10	0				4			考查
		Z206	接发列车工作	3.5	56	28	28	0					4		考查
	专业拓展 课程 3	Z301	车务转运工作实务	2	28	20	8	0			2				考查
		Z302	城轨概论	3	44	32	12	0				4			考查
		Z303	中国旅游地理	3.5	56	40	16	0				4			考查
		Z304	餐车花艺及茶艺	2	26	12	14	0					2		考查
		Z305	客源国风土人情	3	52	40	12	0					4		考查
	集中实训 课程 4	Z401	毕业设计答辩	6	144	0	144	0					3W	20W	考查
		Z402	顶岗实习	15	240	0	240	0							考查
		Z403	化妆技巧与职业形象塑造	3	48	0	48	0	2W						考查

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	学时分配				学期课程安排/周课时数						考核方式
					总学时	理论面授	实践教学	自主学习	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数									14	14	14	14	13	0	
		Z404	旅客运输计划实训	3	48	0	48	0			2W				考查
		Z405	专业技能抽查训练	3	48	0	48	0					2W		考查
		Z406	消防安全实训	1.5	24	0	24	0		1W					考查
		Z407	铁路旅客运输服务实训（客运员）	4.5	72	0	72	0		3W					考查
		Z408	铁路旅客运输服务实训（列车员）	3	48	0	48	0			2W				考查
	考证课程 5	Z501	客运员考证实训	6	96	0	96	0				4W			考查
			小计/周学时	115.5	1854	747	1105	2	8	8	22	24	24	0	
素质教育活动								1W	1W	1W	1W	1W			
课程考核与教学测评								1W	1W	1W	1W	1W			
学生综合素质测评 S		S101		5											
总学分/总学时/周学时				184	2954	1417	1467	70	28	28	30	30	24	0	
每学期总周数								20W	20W	20W	20W	20W	20W		

#### 4. 学时与学分分配

学时与学分分配如表 13 所示。

**表 13 学时与学分分配表**

课程类别	课程门数	学分小计	学时分配	
			学时小计	占总学时比例
公共基础课程	31	63.5	1100	37.2%
专业（技能）课程	35	115.5	1854	62.8%
学生综合素质测评	1	5	-	-
合计	67	184	2954	100%

1、总学时数为 2954，其中理论教学学时数为 1417，占总学时比例为 47.9%，实践性教学学时数为 1537，占总学时比例为 52.1%。顶岗实习时间为 26 周满足 6 个月。

2、选修课程学时为 494 学时，占总学时比例为 16.8%；其中公共基础选修课 288 学时，专业选修课 206 课时。

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 师资队伍结构

专兼职教师的配置满足师生比为 25:1，专兼职教师的结构、素质要求如表 14 所示。

**表 14 师资配置与要求**

序号	教师类型	比例	素质要求
1	专任教师	60%	满足学院基本条件；能胜任专业基础课程的教学能够将行业的职业道德教育融入到教学中。
2	兼职教师	40%	具有铁路工作经历或实践经验，能够立足高速铁路服务及管理岗位进行课程开发的能力，具有一定的方法及社会能力。

## 2. 专任教师

具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有列车员、客运员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；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

## 3. 专业带头人

应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外铁路运输行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

## 4. 兼职教师

主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、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

### 1. 校内实训室基本要求

校内实训室配置与要求如表 15 所示。

表 15 校内实训室配置与要求

序号	实训室名称	主要功能	面积、设备台套数基本要求	备注
1	高速铁路客运乘务服务实训室	能完成动车组标准乘务作业、乘务服务、应急处置与演练。能满足乘务单项作业或综合技能实训及教学做一体教学，同时满足客运员职业技能培训及专业技能抽测工作。	300 平方，教学区 50 套电脑，投影，高铁模拟车厢（商务座、一等座、二等座、行李架、卫生间等）车载广播系统等，要求与真实动车组列车客车厢一致，各类客运及安全应急设施设备齐全、功能完好，能同时容纳 50 人实训。	
2	化妆及形体训练实训	能完成仪容及形	100 平方，化妆桌椅 50 套，配备墙面镜、	

	室	体礼仪相关实训	扶杆 4 米 3 组；放映设备一套，能同时容纳 50 人实训。	
3	高铁车站客运实训室	按照高速铁路客运站的工作环境配置旅客服务系统、安检设备硬件及配套设施、能满足车站客运单项或综合技能实训及教学做一体教学，同时满足客运员职业技能培训及专业技能抽测工作。	120 平方米，教学区 50 套电脑。主要配备 1 个安检区、1 个检票区（检票口通道包括 1 个人工和 2 个自动）、配备旅客服务系统、安检设备等，与高速铁路车站设备设施配置完全一致，能同时容纳 50 人同时实训。	
4	高速铁路票务实训室	能进行高铁票务业务处置相关实训	50 平方米，主要配备自动售票机、窗口人工售票终端操作台设备、自助查询机、手持验票机等，售票组织设备齐全，能同时容纳 50 人实训。	
5	红十字实训室	能完成红十字救护训练实操	50 平方米，主要配备 5 套心肺复苏模拟系统、AED 训练机，能同时容纳 50 人实训。	
6	茶艺与插花实训室	能完成茶艺及插花实操训练。	100 平方米，实训室按照不少于 45 人设计，茶具、茶台、桌椅、屏风、茶叶等。	

## 2. 校外实训基地基本要求

校外实训基地配置与要求如表 16 所示。

**表 16 校外实训基地配置与要求**

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	列车员实训基地	某客运段	列车员岗位实训	
2	客运员实训基地	某南站	客运员岗位实训	

## 3. 实习基地基本要求

学生实习基地基本要求为：具有稳定的校外实习基地；能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的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。

#### **4. 专业教室基本条件**

一般配备黑（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。

#### **5. 支持信息化教学方面的基本要求**

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。鼓励教师开发并利用信息化教学资源、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。

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、图书及数字化资源等。

### **（三）教学资源**

#### **1. 教材选用基本要求**

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用委员会，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

#### **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。专业类图书文献主要包括：《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价里程表》等。

#### **3. 数字教学资源配置基本要求**

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。

### **（四）教学方法**

普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、

---

探究式、讨论式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体等新型教学模式。

### （五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

### （六）质量管理

（1）已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，达成人才培养规格。

（2）已完善教学管理机制，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。

（3）已建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。

（4）专业教研组织已充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

## 九、毕业要求

1. 学分要求：必须修满 183 学分。
2. 毕业设计要求：合格。
3. 学生综合素质测评：全部合格。
4. 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

## 十、附录

1. 人才培养方案专家论证表

---

2. 人才培养方案审核表

3. 专业人才需求与人才培养调研分析报告