

长沙轨道交通职业学院

2024级

专业人才培养方案

专 业 名 称 :	高速铁路客运服务
专 业 代 码 :	500113
适 用 年 级 :	2024级
所 属 二 级 学 院 :	轨道交通运输学院
执 笔 人 :	杨光骅
专 业 带 头 人 :	李一龙
制 (修) 订 时 间 :	2024年4月

长沙轨道交通职业学院教务处编制

2024年4月

2024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）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	主要岗位类别（或技术领域）		
				初始岗位	发展岗位	迁移岗位
交通运输大类（50）	铁道运输类（5001）	铁路运输业（13）	铁路列车乘务员（4-02-01-02）	列车员	列车值班员	列车长
			铁路车站客运服务员（4-02-01-03）	客运员	客运值班员	铁路客户服务员

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	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。
	客运员	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。
发展岗位	列车长	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. 负责“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. 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。 5. 负责监督检查列车餐营工作质量。 6. 负责检查列车各岗位作业标准执行情况，落实考核制度。 7. 负责办理列车上的各项客运业务及与车站的交接。 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。 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. 及时准确填写本岗位各类记录与表格。 12. 有权根据实际工作需要安排调整班组人员的岗位。 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。

	客运值班员	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。 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。 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。 4. 负责召开班前、班后会，审批日班广播计划。 5. 负责客运营业场所服务设备设施的检查和报修。 6. 负责与列车办理交接并妥善处理交接事项。 7. 检查各岗位标准化作业执行情况，落实考核制度。 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。 9. 负责作业区域突发情况的应急处理。 10. 负责监督、检查责任区域的保洁工作质量。 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人员违章违纪行为，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 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	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

根据本专业人才培养目标与定位，以知识、技能、素质协调发展为原则，以理论教学和实践教学改革为基本内容，以校企合作、产学结合为途径，立足于服务区域经济社会发展和高铁产业转型升级，以提升学生就业创业竞争力为主线，高速铁路客运服务专业人才培养方案建立适合专业特色的人才培养模式和教学保障体系，立足于培养适应高铁客运岗位群的高素质复合型技术技能人才，实现毕业生德、智、体、美、劳全面协调发展。

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到如下要求：

（1）素质

①具有正确的世界观、人生观、价值观。

②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。

③具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。

④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。

⑤尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力。

⑥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。

⑦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。

⑧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。

⑨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

①掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中

中华优秀传统文化知识。

②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。

③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。

④熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。

⑤掌握铁路客运规章及客运组织、乘务组织相关知识。

⑥掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

⑦掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

⑧了解旅客的不同需求及心理特点，掌握相应的服务技巧；

⑨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

①具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力

②具有处理各种突发事件的能力

③具备服务高速铁路旅客的能力

④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。

⑤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。

⑥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。

⑦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。

⑧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。

⑨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的能力。

六、课程设置及要求

（一）课程设置

课程设置按表4安排。

表4 课程体系框架表

课程类型		课程性质	开设课程
一级		二级	
名称	代码	名称	
公共基础课程	G	必修课程	思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想、大学语文、应用数学、大学英语、体育、健康教育、心理健康教育、职业素养训练、职业发展与就业指导、大学美育、劳动教育、军事理论、信息技术
		限定选修课程	创新创业基础、中国共产党党史、中华优秀传统文化、身体机能与体质达标、形势与政策（讲座）、假期社会实践
		非限定选修课	形体与礼仪、阅读中华经典、安全教育、影视欣赏、美术鉴赏、音乐舞蹈

			欣赏、体育舞蹈鉴赏、户外运动（定向项目）、运动竞赛（各参赛项目）、人工智能导论、智能制造科普、现代信息科普，智能交通科普
专业（技能）课程	Z	专业基础课程	管理学基础、铁道概论、高速铁路客运设备设施、服务礼仪与形体、普通话与沟通、旅客服务心理学、铁路运输市场营销、铁路公文写作、高铁乘务英语
		专业核心课程	铁路客运组织、铁路客运规章、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、高速铁路行车组织
		专业拓展课程	会计基础、城市轨道交通概论、中国旅游地理、应急救护、餐车花艺及茶艺、团队管理、办公软件应用、
		集中实训课程	毕业设计、岗位实习、化妆技巧与职业形象塑造、铁路客运组织实训、安全应急与消防实训、铁路旅客运输服务实训

（二）课程描述

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

1、公共基础课程

本专业主要开设有思想道德与法治、形势与政策、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、体育、劳动教育、公共英语、信息技术等28门公共基础课程，共计56.5学分。公共基础课程描述详见。

表5 公共基础课程介绍

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求
思想道德与法治	知识目标： 以马克思主义为指导，以习近平新时代中国特色社会主义思想为价值取向，以正确的世界观、人生观、价值观和道德观、法治观教育为主	1. 担当复兴大任，成就时代新人； 2. 领悟人生真谛，把握人生方向； 3. 追求伟大理想	1. 落实立德树人根本任务； 2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，开展实践教学； 3. 采用“项目驱动、案例教学”的方式组织教学，使用在线开放课程

	要内容，把社会主义核心价值观贯穿教学的全过程。 能力目标： 以正确的人生观、价值观、道德观和法治观教育为主线，通过理论学习和实践体验，帮助大学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国主义精神，确立正确的人生观和价值观，牢固树立社会主义核心价值观，培养良好的思想道德素质和法治素质，进一步提高分辨是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力。 素质目标： 帮助学生形成崇高的理想信念，弘扬伟大的爱国精神，确立正确的人生观和价值观，加强思想品德修养，增强学法、用法的自觉性，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法治素养。为逐渐成为德、智、体、美、劳全面发展的中国特色社会主义伟大事业的合格建设者和可靠接班人，打下扎实的思想道德素质和法治素养。	坚定崇高信念； 4. 继承优良传统，弘扬中国精神； 5. 明确价值要求，践行价值准则； 6. 遵守道德规范，锻炼道德品格； 7. 学习法治思想，提升法治素养。	辅助教学； 4. 采用过程性考核和终结性考核相结合的形式考核。
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	知识目标： 对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就更加全面了解；对中国共产党坚持把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合，与中华优秀传统文化相结合、不断推进马克思主义中国化时代化有更加深刻的理解；对马克思主义中国化时代化进程中形成的理论成果有更加准确的把握。 能力目标： 通过对历史问题的分析，形成一定的政治鉴别能力，能理性地分析和看待我国的大政方针政策；通过对历史事件和历史人物的评价，不断增强学生的思辨能力；培养学生运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力，做到理论联系实际，从而增强学生的实践能力、社会适应能力、团结协作的能力和勇于创新的能力。 素质目标： 引导学生树立马克思主义信仰，树立建设中国特色社会主义的坚定信念，增强掌握和执行党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验的自觉性；帮助和引导学生提高学生的使命担当意识，把爱国情、强国志、报国行，自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	1. 马克思主义中国化的历史进程与理论成果； 2. 毛泽东思想及其历史地位； 3. 新民主主义革命理论； 4. 社会主义改造理论； 5. 社会主义建设道路初步探索的理论成果； 6. 中国特色社会主义理论体系的形成发展； 7. 邓小平理论； 8. “三个代表”重要思想。	1. 立德树人贯穿课程始终； 2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，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。

习近平新时代中国特色社会主义思想	知识目标: 准确理解、深刻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、丰富内涵、实践要求;深刻领会这一思想的时代意义、理论意义、实践意义、世界意义。全面了解这一思想中蕴涵的人民至上、崇高信仰、历史自觉、问题导向、斗争精神、天下情怀等理论品格和思修风范。 能力目标 能自觉把爱国情、强国志、报国行融入到坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。 素质目标: 提升学生理论素养,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”;提高学生使命担当意识,厚植爱国主义情怀,增强建设社会主义强国和实现中华民族伟大复兴的使命感。	1. 马克思主义中国化新的飞跃; 2. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务; 3. 坚持党的全面领导; 4. 坚持以人民为中心; 5. 以新发展理念引领高质量发展; 6. 全面深化改革; 7. 发展全过程人民民主; 8. 全面依法治国; 9. 建设社会主义文化强国; 10. 加强以民生为重点的社会建设; 11. 建设社会主义生态文明; 12. 建设巩固国防和强大人民军队; 13. 全面贯彻落实总体国家安全观; 14. 坚持“一国两制”和推进祖国统一; 15. 推动构建人类命运共同体; 16. 全面从严治党。	1. 在教学目标确立上要与中央的教育精神相一致,本着主导性与多样性相统一的原则,保持高起点、高要求,体现出高校思想政治理论课在培育高素质人才方面的特色和作用; 2. 立德树人贯穿课程始终; 3. 准备多媒体教室,建立实践教学基地,开展实践教学; 4. 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; 5. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核
大学语文	知识目标: 熟练掌握现代语言交际知识与技巧,能得体的进行口头语言交流;熟练掌握应用写作格式与技巧,能进行常见应用文的写作。 能力目标: 能阅读并深刻理解中外优秀经典作品的内涵;具备一定文学鉴赏能力和理解能力 素质目标: 养成阅读中华经典的习惯,形成良好的个性、健全的人格;继承和弘扬中华优秀传统文化,具备高尚的道德情操。	1. 文学素养模块(26课时) (1) 群星璀璨: 诸子百家的思想。 (2) 绚丽夺目: 中国语文与文学。 (3) 民生百态: 古典生活掠影 2. 应用模块(30课时) (1) 口语表达训练: 语言逻辑思维训练; 声、韵母、声调发音训练; 普通话测试指导; 朗诵训练; 求职与应聘口才技巧。 (2) 应用写作训练: 公文制作、报告、请示、通知、通报、通知、批复、意见、总结、会议纪要等。	1. 课程以学生为中心,立德树人为根本;充分挖掘内容的思想性,实施课程全过程育人。 2. 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段,采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。 3. 教学在多媒体教室,积极开发课程网络资源等。 4. 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式,检测学习效果。

应用数学	知识目标： 掌握微积分的基本概念、定理与性质；熟练掌握微积分的常用计算方法与技巧 能力目标： 能运用数学知识解决专业及生活中的相关问题。 素质目标： 具有逻辑思维、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。	1. 函数极限计算与应用 2. 函数导数计算与应用 3. 函数微分计算与应用 4. 不定积分的计算与应用 5. 定积分的计算与应用 6. 微分方程的计算与应用 7. 无穷级数及应用	1. 挖掘思政元素，将课程思政融入教学中，实行全程育人。 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。 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，以项目驱动，实际案例教学，有效提升课程教学质量。 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。
大学英语	知识目标： 掌握基础语法规则，积累一定的词汇量，掌握听说读写译基本方法。 能力目标： 能听懂日常话题展开的简单英语交流；能就日常话题用英语进行基本交谈；能基本读懂题材熟悉、语言难度中等的英语报刊文章，能借助词典阅读英语材料和未来工作、生活中常见应用文。 素质目标： 1、提高学生人文素质、跨文化交际能力以及国际化意识； 2、培养学生在语言表达、责任心、创新性、团队协作等方面的综合素质，提高学生人文素质、跨文化交际能力以及国际化意识。	通用模块：（72课时） 1. 礼貌礼仪 2. 方便出行 3. 文明入住 4. 品尝美食 5. 品质购物 6. 休闲旅游 7. 安心就医 8. 感受风俗 职场模块：（40课时） 1. 职业规划 2. 求职面试 3. 公司介绍 4. 工厂参观 5. 产品展示 6. 会议组织 7. 办公事务 8. 贸易洽谈 9. 会议组织 10. 客户服务	1. 有效融入思政元素，在全面提升学生的英语应用能力的同时，提升学生综合素质。 2. 引入话题，采用“情境教学、案例教学”的方式组织教学，使用在线课程辅助教学。 3. 准备多功能语音室和数字教学资源共享平台。 4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。

体育	知识目标： 树立“健康第一”的指导思想，促进学生身心健康发展，真正把当代大学生培养成为社会主义事业的建设者和接班人。能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力，形成终身体育的意识。 能力目标： 熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能；通过合理的体育教学过程和科学的体育锻炼手段，使学生增强体育意识、提高体育能力。在运动实践教学中注意渗透相关理论知识，并运用多种形式网络技术和现代慕课教学手段，增强大学生的体育知识面，提高学生的认知能力。 素质目标： 根据学生的身心特点，发展身体素质，增强体质，增进健康，全面提高学生的体能和对环境的适应能力，促进身体形态结构、生理机能和心理状态的完善和发展。使学生树立正确的体育观念，提高学生的体育文化素养，树立正确的体育道德观，培养出良好的体育道德和合作精神；具有勇敢顽强、乐观的生活态度，在运动中体验运动的乐趣和成功的感受。	1. 理论知识 (1) 健康体能知识 (2) 体育欣赏方法 (3) 裁判判定原则 (4) 运动处方运用 2. 体育技能 (1) A类选项课：篮球、足球、健美操、体育舞蹈等。主要树立学校形象的学生群体，提高自己的运动能力；面向能代表学校参加省级比赛项目。 (2) B类选项课：篮球、排球、足球、田径、乒乓球、武术和健美操等。主要面向通过体育课程学习能够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的学生群体。 3. 身心素质 主要以体育活动课程、户外徒步、各项裁判员培训，体育学术讲座，学术课题研究，全民健身项目内容满足体育文化生活等。	1. 确定课程内容以健身性与文化性、选择性与实效性、科学性和可接受性、民族性与世界性相结合。 2. 教学方法讲究个性化和多样化，提倡师生之间、学生与学生之间的多边互助活动，努力提高学生参与的积极性，最大限度地发挥学生的创造性。 3. 符合学生接受体育教育的状况和学校教育专业特点，并充分考虑了气候、场地、器材、设施、师资能力等情况。 4. 符合《大学生体育合格标准》要求，采用过程考核和终结性考核创造良好的体育环境，加强了体育卫生保健知识面。
心理健康教育	知识目标： 了解和掌握大学生心理健康的相关知识 能力目标： 正确认识自我，增强调控自我，承受挫折，适应环境的能力；少数有心理困扰和心理障碍的学生，学会调节自我，提高心理健康水平，增强自我教育能力。 素质目标： 健全的人格和良好的个性心理品质；增强人际交往能力。	1. 适应新的环境 2. 正确认识自我 3. 塑造健康人格 4. 调适学习心理 5. 自我调节情绪 6. 轻松消除压力 7. 淡然应对挫折 8. 学会与人交往 9. 恋爱中的人际交往 10. 珍惜爱护生命 身心适应 11. 走出心灵误区	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终 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经验 3. 教学场地应具备多媒体教学设备 4. 采用项目过程考核和终结性考核相结合形式考核

职业素养 训练	知识目标： 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。 能力目标： 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。 素质目标： 具有正确的职业意识；具有团队合作、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；具有爱岗敬业、精益求精、持续专注、守正创新的工匠品质。	1. 融入团队，实现合作共赢 2. 遵规明礼，修养彰显内涵 3. 善于沟通，沟通营造和谐 4. 诚实守信，诚信胜过能力 5. 敬业担责，用心深耕职场 6. 关注细节，追求精益求精 7. 解决问题，实现组织目标	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终。 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。 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。
职业发展 与就业指导	知识目标： 掌握面试的仪表、面试仪态、面试问答基本知识和运用技巧。 能力目标： 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。 素质目标： 具有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. 采取项目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
大学美育	知识目标： 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 能力目标： 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 素质目标： 提高审美能力、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	1. 认识美：中西方对美的本质内涵探讨 2. 发现美：发现自然美与社会美 3. 欣赏美：鉴赏艺术美、技术美与湖湘美学 4. 创造美：联系专业，通过实践创造职业中的美	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 2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，开展实践教学 3. 采用“项目导向，项目驱动，案例教学，理论实践一体化课堂”的方式组织教学 4. 坚持“拼盘式”的教学模式，打造专业化美育课程 5. 采用过程考核形式进行考核
劳动教育	知识目标： 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；形成自立、自强的主体意识和积极的生	1. 安全教育，劳动教育 2. 根据6S标准进行学生公寓日常卫生 3. 维持教室卫生清扫、楼道卫生保洁	1. 融入课程思政，把立德树人贯穿课程始终 2. 劳动过程中要求配备老师进行指导 3. 劳动场地无安全隐患 4. 采用过程考核方式进行考核

	活态度。 能力目标： 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 素质目标： 提高职业意识、职业兴趣、社会责任感以及创新创业精神	4. 图书馆卫生保洁、图书资料整理 5. 公共区卫生清扫、保洁 6. 实训工具的使用和保管，实训室保洁 7. 食堂就餐秩序的维护、餐饮环境保洁 8. 南峰山、读书廊卫生清扫、美化 9. 教学楼文明执勤 10. 社区公益实践活动 11. 根据各专业开展实践活动	
军事技能	知识目标： 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；初步掌握我军军事理论与技术的主要内容，世界军事及我国的周边安全环境，增强国家安全意识；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。 能力目标： 培养学生认识国防、理解国防、投身国防的素养与能力，增强依法建设国防的观念，树立科学的战争观和方法论，能够正确分析地缘政治格局；培养对高科技未来发展方向分析和判断的能力。 素质目标： 激发学生的爱国热情，增强学生国防意识，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。	1. 中国国防 2. 国家安全 3. 军事思想 4. 现代战争 5. 信息化装备	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终 2. 教师具备丰富的军事理论与技术知识 3. 教学场地应具备多媒体教学设备 4. 采用项目过程考核和终结性考核相结合形式考核
信息技术	知识目标： 了解计算机基本常识和IT行业新技术相关资讯。 能力目标： 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；学会Excel电子表格计算和数据统计分析；能制作界面美观的PPT演示文稿；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 素质目标： 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。	1. 计算机应用的基本操作 2. Word表格制作 3. Word图文混排文档制作 4. Word长文档制作 5. Excel表格处理 6. Excel图表制作 7. 数据统计分析 8. PowerPoint演示文稿制作 9. Office联合办公 10. 信息检索 11. 简单图像处理 12. IT新技术 13. 新媒体应用	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终； 2. 准备信息技术实训室，安装Office软件、Photoshop软件； 3. 采用线上线下相结合的混合式教学模式，以项目驱动、情境式案例教学法开展教学； 4. 采用线上和线下相结合、过程考核与终结考核相结合、技能素养相结合的考核形式。

创新创业基础	知识目标： 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。 能力目标： 具备在创新基础上的创业能力；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。 素质目标： 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。	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. 识别并把握创业机会，规避创业风险 5. 产品服务开发、设计及测试 6. 设计商业模式 7. 撰写创业计划书 8. 开展创业路演	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，准备线上线下混合式教学； 3. 引入理论实践一体化教材，采用“小班制”的方式组织教学； 4. 采用过程考核和终结性考核相结合形式考核。
中国共产党党史	知识目标： 会整体掌握中国共产党发展的历史；会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；会系统掌握马克思主义与中国革命、建设和改革实践相结合形成的革命精神。 能力目标： 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；能够进一步提高理论联系实际、分析问题、解决问题的能力。 素质目标： 养成深刻爱国情怀；树立热爱中国共产党的情怀；坚定中国特色社会主义的道路、理论、制度和文化自信；养成严谨、求实、开拓、创新意识及谦虚、勤奋、自立、自强的品质。	1. 红船精神； 2. 井冈山精神； 3. 长征精神； 4. 延安精神； 5. 西柏坡精神； 6. 抗美援朝精神； 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。	1. 立德树人贯穿课程始终； 2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，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。
中华优秀传统文化	知识目标： 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。 能力目标： 熟知中华优秀传统文化的特点。 素质目标： 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。	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	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
形势与政策（讲座）	知识目标： 掌握认识形势与政策问题的基本理论和基础知识，掌握党的路线方针政策的基本内容，了解我国改革开放以来形成的一系列政策和建设中国特色社会主义进程中不断完善的政策体系。正确认识当前国际国内形势和社会热点问题。帮助学生了解我们生活的社会，对就业等人生问题有一个比较清醒的认识，树立	1. 党代会和两会等会议精神 2. 习近平治国理政新思想 3. 国内外政治、经济、文化、军事等领域产生的突发事件、热点问题	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. 采取问题导向+案例的方法组织教学 4. 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩

	正确的世界观、人生观、价值观、就业观。 能力目标： 掌握正确分析形势和理解政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。培养学生理论联系实际的能力，能将理论知识运用来分析各种社会问题。 素质目标： 通过社会实践让学生感知国情民意，贯彻党的路线方针政策，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判断上和正确决策上来。		
形体与礼仪	知识目标： 让学生掌握形体训练的理论知识，如形体训练概述、形体美的评价、运动与饮食营养等；掌握形体训练的锻炼方法，如形体基本姿势、形体基本技术、器械形体训练和不良体态的纠正训练；掌握礼仪知识，如个人形象礼仪、日常交往礼仪、公共场所礼仪、求职面试礼仪等。 能力目标： 通过本课程的学习，使学生掌握形体训练的相关理论与方法，建立现代健康观念，培养学生既对健美匀称的体型、优美体态、优雅举止的形体锻炼，具备指导和训练的能力，知礼懂礼讲礼，提高学生的审美能力、组织能力、语言表达能力和团结协作能力。 素质目标： 通过身体训练手段塑造优美形体，全面提高学生体能素质和审美修养。 融入职场礼仪规范和标准，全方位打造完美体态、健全人格的高素质新时代大学生。 思政目标： 以社会主义核心价值观为引领，以弘扬中华体育精神为主线，树立学生“做人先行礼”的意识，了解和弘扬中华优秀传统礼仪，传承中华民族传统美德和优良作风，培养民族自信力	1. 认识身体，身姿体态 2. 健康形体复位运动 3. 大学生礼仪概论 4. 大学生个人形象礼仪 5. 大学生校园礼仪 6. 大学生公共礼仪 7. 大学生社交礼仪 8. 大学生求职礼仪	1. 立德树人贯穿课程始终；。 2. 准备多媒体教室，建立实践教学基地，开展实践教学。； 3. 根据书中介绍训练方法，配合书中详细图片和文字注释，采用“礼仪形体训练一体化，理论实践课堂一体化”的方式组织教学。 4. 采用过程考核形式进行考核。
阅读中华经典	知识目标： 通过教师引导与自读，逐渐掌握中华经典阅读一般方法，了解中华经典与中华文化的发展与演进，体会其中蕴含的中华民族精神，丰富学生的文学储备，加强其文学功底。 能力目标： 通过阅读经典和问题讨论，理解国学经典是开放的文本，具有多角度阐释和反复阐释的可能，掌握国学阅读的泛读和精读能力。学会从历史发展的角度理解经典，从中汲取人生智慧。	1. 中华经典诗歌赏读 2. 中华经典词赋赏读 《论语》 《老子》 《孟子》 《庄子》 3. 中国现代诗歌 4. 中国当代诗歌	1. 课程以学生为中心，立德树人为根本；充分挖掘中华经典内容的思想性，实施课程全过程育人。 2. 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。 3. 教学在多媒体教室，积极开发课程网络资源等。 4. 采用过程考核形式进行考核。

	素质目标: 结合个人经验阅历,思考经典论述的合理性与时代局限,以批判继承眼光精读经典,审视经典,传承经典。 通过本课程的学习,让学生了解和弘扬中华优秀传统文化,培养学生成为有爱国情怀、体育精神和使命担当的社会主义接班人和建设者。		
安全教育	知识目标: 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。 能力目标: 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。 素质目标: 树立正确的价值观、爱国主义情怀;增强责任与担当意识;增强学生规范、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。
影视欣赏	知识目标: 通过对本门课程的学习,学生可以了解电影发展的历史,理解与电影相关的文化知识,以及电影鉴赏的基本理论与方法。 能力目标: 通过授课过程中对影视精彩片段的赏析,可以使大学生在影视艺术的审美过程中获得美的感悟,获得欣赏影视美的能力。 素质目标: 通过课程的学习,让学生在了解影视相关知识的基础上,通过影视作品探触社会历史的不同角落,从更高层面来解读“影视”这一被大众广为接受的文化现象,拓展学生的知识面,提高学生的艺术修养。	1. 电影的发展简史和流派、影视艺术的基本理论。 2. 各国影视艺术发展的历史与现状。 3. 影视艺术鉴赏的方法、层次与途径。 4. 法国电影鉴赏 5. 美国电影鉴赏 6. 意大利电影鉴赏 7. 英国电影鉴赏 8. 日本电影鉴赏 9. 中国电影鉴赏	1. 准备多媒体教室。 2. 采取小组讨论,写影视评论等方式对观看的电影进行赏析。 3. 考核方式为考查:平时分40%+论文(影视评论)60%。
美术鉴赏	知识目标: 从理论方面了解并熟悉中外和古今美术作品,学会美术鉴赏的艺术语言。实践方面要通过社会调查与艺术实践,学会用独特的艺术语言对中外美术作品进行赏析和分析。 能力目标: 通过鉴赏美术作品的个性化风格,学习他们的创作方式和语言形式,使学生结合自身的灵性和特长,整合成自己的才能,焕发出新的个性创造。 素质目标: 通过认识和理解美术的价值和功能,掌握美术欣赏的方法和思路,陶冶学生的审美情操,增强学生视觉感受力和审美判断力。	1. 美术的价值和功能、美术作品的形式构成与题材类别。 2. 中国绘画与书法鉴赏 3. 外国绘画鉴赏 4. 工艺美术鉴赏 5. 雕塑艺术鉴赏 6. 建筑艺术欣赏 7. 现代设计鉴赏 8. 视觉传达设计鉴赏 9. 学会鉴赏身边的美术	1. 以立德树人贯穿课程始终,坚持以美育人、以美化人、以美培元。 2. 准备多媒体教室,建立实践教学基地,开展实践教学。 3. 通过讲授,示范,辅导结合音像资料,网络资源等进行教学。 4. 采用过程考核形式进行考核。
音乐舞蹈欣赏	知识目标: 学习有关音乐、舞蹈的基础理论知识,学会音乐、舞蹈作品欣赏的基本方法,欣赏古今中外具有代表性	1. 音乐、舞蹈鉴赏的一般知识、基本方法 2. 中国古代音乐、舞蹈作品鉴赏	1. 以立德树人贯穿课程始终,坚持以美育人、以美化人、以美培元。 2. 准备多媒体教室,建立实践教学基地,开展实践教学。

	的优秀音乐、舞蹈作品。 能力目标： 通过视听相结合的欣赏方法，让学生了解在欣赏音乐、舞蹈作品时，通过“听觉”和“视觉”共同完成作品的欣赏，并了解到音乐对舞蹈表演起到烘托作用、渲染作用、点缀作用，从而起到对舞蹈内容的深化作用，并从中了解世界多元音乐、舞蹈文化。 素质目标： 提高审美能力、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	3. 中国民间音乐、舞蹈作品鉴赏 4. 中国近现代音乐、舞蹈作品鉴赏 5. 西方古典音乐、舞蹈作品鉴赏 6. 西方近现代音乐、舞蹈作品鉴赏	3. 采用“音乐舞蹈观看-理论知识讲解-观后感”的方式组织教学。 4. 采用过程考核形式进行考核。
体育舞蹈 鉴赏	知识目标： 通过体育舞蹈基本理论知识的学习，使学生了解体育舞蹈的发展概况、锻炼价值及艺术特性等，激发学生的学习兴趣；通过体育舞蹈技能的学习，使学生了解各舞种不同的风格特点，激励学生产生浓厚的学习和锻炼热情。 能力目标： 通过教学使学生系统地掌握体育舞蹈主要舞种的技法、基本动作和套路组合，掌握一定的表演技能，同时具备一些体育舞蹈的鉴赏能力。 素质目标： 通过本课程的学习，提升学生的自信心，使学生获得自我认同感和成就感；培养学生健康向上、积极乐观的优良品质，提高学生的人际交往能力；培养学生的运动兴趣、爱好，让学生养成自觉锻炼的习惯。	1. 体育舞蹈的发展概况 2. 体育舞蹈的基本知识 3. 体育舞蹈基本技术与练习方法 4. 体育舞蹈的特点、作用、内容及体育舞蹈欣赏基本知识 5. 五种摩登舞：华尔兹、探戈、狐步舞、快步舞、维也纳华尔兹的赏析与基本技术简介 6. 五种拉丁舞：伦巴、恰恰、桑巴、帕索多不列（斗牛舞）、加依夫（牛仔舞）的赏析与基本技术简介	1. 多媒体教学设备，集体动作练习，分组动作练习，教师讲解并示范相结合。 2. 注重课程资源和现代化教学资源开发和利用，实现理论教学与实践教学合一，满足学生素质培养要求。 3. 课程考核以过程评价与结果评价相结合的评价模式，以课堂提问、期末考核等方式考核学生能力形成及技巧运动过程。
户外运动 （定向项目）	知识目标： 通过本课程的理论讲授与实践操作，让学生了解户外运动的发展现状和趋势，掌握户外运动项目群所共有的基础知识、技术、技能、重点掌握户外医学、野外生存训练，攀岩，定向越野，徒步穿越等方面的知识。 能力目标： 通过课程的训练实践操作，使学生熟练地掌握户外运动各项目的技术，以及组织户外运动的基本流程、方法和能力。 素质目标： 通过户外运动的课程的学习，融入爱国主义品德教育，培养学生克服困难，坚韧不拔的意志品质，锻炼学生的体力、脑力，提高学生的独立思考能力与团队合作能力，形成终身体育教育观念。	1. 户外运动基础理论 2. 定向越野 3. 攀岩 4. 拓展 5. 野外生存	1. 利用课程特色强化素质建设，并将“挑战自我、超越自我”贯彻教育全过程。 2. 把握课的实践性强的特点，坚持以理论结合实践为导向提高学生的认知水平和技能的掌握程度，做到不“纸上谈兵”。 3. 根据学生实际情况处理好学生的个体差异，并做好循序渐进的练习安排。 4. 采取多媒体教学，提高教学效率：灵活运用分组、互动式、情景式、讨论法等提高学生学习积极性。 5. 采用过程性考核和终结性考核相结合的形式考核。 6. 注重教学过程的安全性，严防安全事故的发生。
运动竞赛 （各参赛项目）	知识目标： 通过学习本课程，使学生了解运动竞赛的起源与发展，运动竞赛学的基本概况，掌握运动竞赛的社会价值、基本特征、战术、竞技状态	1. 高水平竞技比赛的特征 2. 运动竞赛制胜系统 3. 运动员比赛能力 4. 竞技比赛战术	1. 立德树人贯穿课程始终。 2. 以课堂教授为主，结合自学讨论及适量的课外作业等方法。 3. 利用多媒体进行教学。 4. 组织开展各项运动竞赛。

	的培养等。 能力目标： 了解运动竞赛的制胜系统和制胜规律，掌握运动竞赛方法与组织方法，提高学生运动比赛的能力，逐步学会运动竞赛的技能方法以及相关的基本能力。 素质目标： 通过课程的学习以及实践培养学生高尚体育道德作风，竞技精神，拼搏和坚韧不拔奋发有为的精神。	5. 运动员良好竞技状态的培养 7. 教练员临场指挥 8. 体能主导类项群制胜因素 9. 运动竞赛中的心理学问题 10. 竞赛规程和规则 11. 常用竞赛方法	
人工智能 导论	知识目标： 熟悉信息全过程，理解人工智能在信息全过程中的作用；认识人类智能；了解智能的模拟方法。 能力目标： 能用信息全过程知识解释人脑的信息处理过程；能用自己的语言解释人类智能与人工智能之关系。 素质目标： 树立人即信息体的意识；具备信息时代的信息素养。	1. 信息全过程素描（信息获取、信息传递、信息处理、信息施效）。 2. 人类智能浅说（显性智能和隐性智能；人工智能的局限）。 3. 人工智能漫谈（智能的结构模拟：人工神经网络；智能的功能模拟：物理符号系统；智能的行为模拟：感知动作系统；智能的机制模拟：通用智能系统）。	1. 融入课程思政，立德树人贯穿课程始终。 2. 设置4到8个专题，采用专题讲座方式组织教学。 3. 推荐在线课程，鼓励有兴趣的学生通过在线进一步学习。 4. 采用过程考核（考勤，占40%）和终结性考核（课程小论文，占60%）相结合形式考核。

2、专业课程

（1）专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置有管理学基础、铁道概论、服务礼仪与形体、普通话与沟通等9门课程，计25学分，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
管理学基础	（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。 （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	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 代表任务”为宗旨，“以学术性观点，管理的四大基本职能（计划、组织、领导和控制）等内容，选择是理论性与实践性较强的专业基础课程。	“精简理论，突出实践”为导向”的原则，选择理论实践一体化教学

	作风；4. 培养学生的交际与沟通能力。 (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		
铁道概论	知识目标： 1. 了解铁路发展历程； 2. 了解铁路线路、车站、动车组、信号、通信、牵引供电、行车组织、客运服务等系列相关知识。 3. 掌握高速铁路对铁路车、机、工、电、辆、建筑的基础知识。 能力目标： 1. 具备一定铁路基本知识，并能把铁路知识融入到其他课程学习中； 2. 具备分析和解决今后学习和工作中所碰到的一般问题的能力。 素质目标： 1. 具备拥有严谨的工作态度和一丝不苟的工作作风； 2. 具备按章作业的工作习惯。	主要内容： 1. 铁路发展 2. 高速铁路线路 3. 铁路车站 4. 高速铁路动车组 5. 铁路信号技术 6. GSM-R无线通信技术 7. 高速铁路牵引供电系统 8. 铁路行车组织 9. 高速铁路客运组织与服务	教学要求： 1. 教学条件：使用多功能智慧教室，结合超星学习平台开展教学。 2. 教学方法：案例教学法、讨论式教学法、任务驱动教学法等。 3. 师资要求：应具有良好的师德师风，扎实的高速铁路理论知识和较丰富的教学经验，具备双师素质。 4. 考核方式：本课程为考查课程，采取过程性考核+终结性考核。
高速铁路客运设备设施	素质目标： 1. 具备追求新技术的创新精神； 2. 具备良好的道德品质和爱岗敬业精神。 知识目标： 1. 了解铁路铁路设备设施的发展现状和趋势； 2. 熟悉高速铁路车站客运设备设施的结构及使用方法； 3. 掌握动车组列车设备与设施的结构及使用方法； 4. 掌握站车移动设备的结构及使用方法。 能力目标： 1. 能正确使用高速铁路车站客运设备； 2. 能正确使用动车组列车设备与设施； 3. 能正确使用站车移动设备。	主要内容： 1. 铁路设备设施基础 2. 高速铁路车站客运设备设施 3. 和谐号动车组列车设备与设施 4. 复兴号动车组列车设备与设施 5. 站车移动设备	1. 教学条件：授课使用多功能智慧教室一间，结合超星学习平台开展。 2. 教学方法：任务驱动式教学法、讨论式教学法、案例教学法等。 3. 师资要求：应具有良好的师德师风，具有扎实的高速铁路客运设备设施理论知识和实践操作能力，具备双师素质。 4. 考核方式：本课程为考试课程，采取过程性考核+终结性考核。
服务礼仪与形体训练	(一) 知识目标 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。 2. 培养学生谦虚、好学的学习态度； 3. 培养学生勤于思考、做事认真的良好作风；4. 培养学生良好的职业道德。 (二) 能力目标 1. 培养学生的形体表达能力； 2. 培养学生的优秀气质及塑造自身形象的能力； 3. 培养学生的个人形象设计能力； 4. 培养学生的协调沟通能力。 (三) 素质目标 1. 培养学生理论联系实际的能力；	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。

	2. 培养学生的心理分析能力; 3. 培养学生的灵活应变自学能力; 4. 培养学生的分析处理问题能力; 5. 培养学生的比较分类能力。		
普通话与沟通	(一) 知识目标 1. 掌握普通话语音基本理论和声、韵、调的规范发音; 2. 掌握普通话语音变的基本规律; 3. 掌握沟通技巧与方法。 (二) 能力目标 1. 具备一定的方音辨正能力和自我语音辨正能力; 2. 能用标准或比较标准的普通话进行口语交际; 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; 4. 掌握一般沟通交际的基本方法。 5. 能够在各种交际中根据需要谈话或讲话, 表达得体。 (三) 素质目标 1. 培养学生对祖国语言的热爱; 2. 明确大学生社会交往沟通; 3. 深入体会普通话表意丰富等特点, 会用普通话沟通。	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; 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	借助普通话训练平台纠正学生难点字词音; 多媒体教室、实训教室、白板、黑板、相关软件、校外实训基地等。
旅客服务心理学	(一) 知识目标 1. 要求学生描述心理学的基础知识, 2. 掌握感觉和知觉的概念, 3. 了解感觉和知觉的特点, 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。 (二) 能力目标 1. 能掌握客运服务心理学的基本概 2. 能掌握客运服务人员的能力品质培养 3. 能掌握乘客的感知觉等心里活动	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, 使学生更容易理解和掌握。
	4. 能掌握乘客的需要动机 5. 能掌握乘客的个性心理特征 6. 能掌握客运服务的态度与要求 7. 能掌握客运服务中人际关系的处理 8. 能掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略 9. 能掌握客运服务中乘客的冲突、投诉心理 (三) 素质目标 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。 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。 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。 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。		
铁路运输市场营销	(一) 知识目标 1.掌握铁路运输市场营销战略方案制定的步骤与程序； 2.熟悉铁路运输市场营销的环境要素，把握机会，化解威胁； 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； 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； 5.掌握铁路运输市场营销分销渠道的设计 6.掌握促销方案设计并执行。 (二) 能力目标 1.具备对铁路运输市场信息收集、分析、处理能力 2.能规划制定铁路运输市场营销规划制订和执行能力 3.培养学生对铁路运输市场营销策略制订和执行能力 4.培养学生铁路运输市场营销创新能力 (三) 素质目标 1.培养学生人际交往能力及团队协作精神； 2.培养学生分析问题、解决问题的能力。	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
高速铁路客运服务英语	知识目标： 1.了解高铁客运服务行业的基本工作职责及相关职业素养要求 2.掌握列车设备介绍、欢迎乘客上车、车厢服务、餐车服务、列车广播、下车服务等主题的高速铁路客运服务英语词组、及相关句型表达；掌握高铁客运服务英语口语的常用词汇、固定搭配和习惯用语；熟悉各种高铁客运乘务情境下的常用英语表达； 3.掌握与上述主题相关的英语听说、阅读、翻译和写作技巧。 能力目标： 能用英文简单介绍列车设备、欢迎乘客上车、车厢服务、餐车服务、列车广播、下车服务等主题内容。 2.能在涉外环境下就高铁客运乘务相关话题与他人进行语言交流；3.能就高铁客运服务相关的话题和工作文本进行中英互译，满足基本沟通需求。 素质目标： 1.具备新时代铁路工匠精神，爱岗敬业、吃苦耐劳、开拓创新的职业品格。 2.具备耐心、细心、热心的服务意识； 3.具备“职场涉外沟通、多元文化交流、语言思维提升和自主学习完善”四项学科核心素养。	教学内容： 与职业精神、职业规划、职场环境、社会责任相关的主题如下： 主题一：列车设备介绍 主题二：欢迎乘客上车 主题三：车厢服务 主题四：餐车服务 主题五：列车广播 主题六：下车服务	1.教学条件：智慧教室，语言实验室，数字化课程教学资源丰富，有信息化辅助教学资源平台。 2.教学方法：翻转课堂，任务驱动教学法，情境教学法，小组合作学习法、角色扮演法、探究教学法、线上线下混合式教学法。 3.师资要求：教师应具有良好的师德师风，专业知识扎实，熟悉高铁客运乘务行业的英语知识，熟悉该行业的最新发展动态，具备双师素质。 4.考核方式：本课程为考试课程，采取过程性考核+终结性考核。

(2) 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置有铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路行车组织等6门课程，计24学分，及要求如表6所示。

课程名称	教学目标	教学内容	教学要求
铁路客运组织	(一) 知识目标 1. 熟悉铁路各种客运票务业务； 2. 了解各种客流组织 3. 了解铁路客运站的售票、客运服务工作； 4. 掌握旅客列车方案图、编组表等运输计划； 5. 了解铁路列车乘务安全与服务工作； 6. 熟悉铁路行李、包裹的承运和运输变更； 7. 了解客运突发事件； 8. 掌握组织路内运输、铁路军事旅客运输工作。 (二) 能力目标 1. 能正确办理铁路各种客运票务业务； 2. 能处理正常与非正常情况下的各种客流组织 3. 能进行铁路客运站的售票、客运服务工作； 4. 能进行旅客列车方案图、编组表等运输计划的编制； 5. 能进行铁路列车乘务安全与服务工作； 6. 能办理铁路行李、包裹的承运和运输变更； 7. 能及时妥善处理客运突发事件； 8. 能组织路内运输、铁路军事旅客运输工作。 (三) 素质目标 1. 培养学生的沟通能力及团队协作精神； 2. 培养学生良好的职业道德； 3. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风； 4. 培养学生的质量意识、安全意识。 5. 有较强的表达能力、沟通能力	结合现代铁道交通运营企业的运作模式、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。 高速铁路动车服务的高素质从业人员。	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。

	、组织实施能力； 6. 具备基本的生产组织、技术管理能力；		
铁路客运规章	素质目标： 1. 具备遵章守纪、按章作业的工作作风； 2. 具备严谨、求实、细致的工作态度。 知识目标： 1. 了解铁路客运运价的规定； 2. 熟悉车票的发售规定； 3. 熟悉行李、包裹的范围； 4. 掌握旅客不符合乘车条件的处理规定； 5. 掌握旅客旅行变更的处理规定； 6. 掌握行李、包裹托运承运的规定； 7. 行李、包裹运输变更、违章运输的处理规定。 能力目标： 能发售车票 2. 能处理不符合乘车条件的问题 3. 能处理旅客旅行变更的手续 4. 能处理旅客违章携带品的问题 5. 能办理行李包裹运输的手续 6. 能办理行李包裹变更和违章运输的手续 7. 会填制代用票、客运运价杂费收据、退票报销凭证、行李票、包裹票 素质目标： 1. 具备遵章守纪、按章作业的工作作风； 2. 具备严谨、求实、细致的工作态度	主要内容： 模块一：客运运价； 模块二：旅客运输； 模块三：行李包裹运输。	教学要求： 1. 教学条件：多功能智慧教室、基于真实工作环境的模拟实训设备、学习通平台。 2. 教学方法：案例教学法、任务驱动教学法、小组讨论法、模拟演练式法等多种教学方法。 3. 师资要求：应具有良好的师德师风，扎实的铁路客运规章理论知识及实操能力，具备双师素质。 4. 考核方式：本课程为考试课程，采取过程性考核+终结性考核。
高速铁路客运安全与应急管理	（一）知识目标 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； 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； 3. 掌握处置途中乘客状态异常情况的步骤及方法； 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；	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。

	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。 (二) 能力目标 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； 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； 3. 能够按要求处置途中乘客状态异常情况； 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； 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。 (三) 素质目标 1. 培养学生的爱岗爱业的意识 2. 培养学生良好的沟通能力及团队协作精神 3. 培养学生敢于创新、敬业乐的优良作风 4. 培养学生良好的服务意识、安全意识		
高铁客运服务礼仪	知识目标： 1. 了解高铁服务礼仪的基本知识 2. 了解礼仪服务所需要的仪容仪表的基本要求； 3. 熟悉礼仪服务所需要的言谈举止的基本要求； 4. 熟悉文明接待礼仪的基本技能 5. 掌握高铁服务礼仪的基本操作 6. 掌握高铁动车乘务各个岗位应具备的礼仪知识； 能力目标： 1. 能根据具体场合整理自己的仪容和仪表； 2. 能与乘客进行有效沟通，文明服务乘客。 3. 能够正确且有效地处理乘客投诉。 素质目标： 1. 具备良好的职业道德、礼仪素养、服务意识。 2. 具备自觉遵守高铁客运服务礼	主要内容： 模块一：礼仪基本理论知识； 模块二：形象礼仪； 模块三：见面礼仪； 模块四：接待礼仪； 模块五：涉外礼仪； 模块六：高速铁路车站服务礼仪； 模块七：高速铁路列车乘务服务礼仪。	教学要求： 1. 教学条件：多功能智慧教室、礼仪实训室、客运实训室、超星学习平台。 2. 教学方法：案例教学法、任务驱动教学法、小组讨论法、模拟演练式法等多种教学方法。 3. 师资要求：应具有良好的师德师风，扎实的高铁客运服务礼仪理论知识及实践操作能力，具备双师素质。 4. 考核方式：本课程为考试课程

	仪规范的意识。		，采取过程性考核+终结性考核。
铁路旅客运输服务管理	(一) 知识目标 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。 2. 理解服务企业文化和公共关系的理论等。 3. 掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略。 (二) 能力目标 1. 具有细心体察、关注旅客需求与情绪等观察能力。 2. 具有客服人员的表达与劝说能力。 3. 具有结合所学知识处理实际情况的能力。 (三) 素质目标 1. 学会换位思考，树立良好的服务意识。 2. 提高学生的综合能力，树立正确的人生观、价值观。 3. 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风。	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。	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。 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。
高速铁路行车组织	(一) 知识目标 1. 掌握接发列车相关规章制度； 2. 掌握集中联锁设备的操作； 3. 掌握闭塞设备特点； 4. 掌握双线自动闭塞集中联锁接发列车程序与标准； 5. 掌握单双线半自动闭塞集中联锁接发列车程序与标准； 6. 掌握非正常情况下的接发列车作业标准与程序； (二) 能力目标： 1. 能正确操作6502. 计算机联锁设备； 2. 能熟记各项行车相关规章制度； 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；	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	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。

	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。		
--	--	--	--

表6 专业核心课程设置及要求

(3) 专业拓展课程设置及要求

专业拓展课程设置有会计基础、城市轨道交通概论、应急救援等课程，学分计13.5分，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
基础会计	素质目标: 培养学生良好的职业道德、科学严谨的工作态度;具有较强的自我管理能力和合作意识。 知识目标: 掌握会计的基础理论,能规范书写财务数字,能正确填写城市轨道交通票务相关报表。 能力目标: 具备识钞、点钞的能力;具备报表填写的能力。	1. 会计的内容和工作组织 2. 会计要素 3. 账户 4. 财务数字书写练习 5. 票务报表的填写 6. 识钞和点钞实训	1. 教学中灵活运用多媒体技术、网络技术等。 2. 进行点钞训练和报表填写实训。
城轨概论	(一) 知识目标 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; 2. 了解城市轨道交通工程相关知识; 3. 了解城市轨道交通车辆构造相关知识; 4. 了解车站机电设备系统相关知识; (二) 能力目标: 1. 能运用城市轨道交通供电系统相关知识说明问题; 2. 会使用城市轨道交通通信与	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	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。

	信号相关技能； 3. 能运用城市轨道交通运营相关知识。 （三）素质目标： 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； 2. 培养学生热情有礼职业素养； 3. 培养学生培养良好的个人修养和严格的工作作风； 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； 5. 培养学生沉着冷静、遇乱不惊的职业素养； 6. 培养学生做事严谨认真的良好习惯和职业素养。	况有比较全面的了解。	
中国旅游地理	（一）知识目标 1. 了解中国旅游资源类型、特征、成因； 2. 掌握旅游资源美学特征与欣赏；	该课程培养的重要目标之一熟悉并掌握中国铁路的主要干线中各区域人文地理，增加学生美的	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
	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； （二）能力目标 1. 能分析中国旅游资源类型、特征、成因； 2. 能利用美学知识鉴赏人文地理之美； 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； （三）素质目标 1. 培养学生的服务意识、质量意识、安全意识；	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。	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

	2. 培养学生良好的职业道德； 3. 培养学生勇于创新、敬业爱岗的工作作风； 4. 培养学生的沟通能力及团队协作精神； 5. 有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力； 6. 具备环保意识；		
餐车茶艺及茶艺	(一) 知识目标 1. 掌握餐车茶艺知识。 2. 掌握花艺知识与技巧 (二) 能力目标 1. 培养学生泡茶、鉴茶的能力； 2. 培养学生品茶、赏茶的能力； 3. 培养学生的餐车插花设计能力； 4. 培养学生的色彩搭配能力。 (三) 素质目标 1. 培养学生理论联系实际的能力； 2. 培养学生的心理分析能力； 3. 培养学生的灵活应变自学能力； 4. 培养学生的分析处理问题能力； 5. 培养学生的比较分类能力。	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，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。	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。
办公软件应用	(一) 知识目标 1. 掌握Word文档的编辑； 2. 掌握Word页面及段落调整； 3. 掌握Word商务办公表格； 4. 掌握Word2010图文排版； 5. 掌握Word2010高效办公实务与打印； 6. 掌握Excel数据编辑与格式调整； 7. 掌握Excel公式和函数的使用； 8. 掌握Excel商务图表；	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。

	9. 掌握PowerPoint的使用。 (二) 能力目标 1. 能正确使用Word操作； 2. 能正确使用Excel操作； 3. 能正确使用PPT操作。 (三) 素质目标 1. 培养学生吃苦耐劳与敬业精神； 2. 具有实事求是的学风和严谨的工作态度；3. 用心尊重他人、不断激励自我； 4. 勇于实践、注重学以致用；拥抱环境变化、不断开拓创新。		
--	---	--	--

(4) 集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置有化妆与职业形象塑造、铁路客运组织、岗位实习等实训，计学分40分，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
毕业设计	(一) 知识目标 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。 (二) 能力目标 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	结合运输生产实际进行的理论方面的设计 结合科研、教学和实验室建设的专题性试验研究 来自运输生产一线的实践性课题	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。

	识和自学能力，使学生的知识、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。 （三）素质目标 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		
岗位实习	（一）知识目标 掌握轨道交通运输设备的类型、使用操作方法 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 （二）能力目标 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 （三）素质目标 1. 培养学生的分析处理问题能力； 2. 培养学生的比较分类能力。	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。
化妆技巧与职业形象塑造	（一）知识目标 （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。 （2）掌握各种化妆品和工具的使用 （3）了解化妆的基本程序（4）掌握面部各部位的化妆修饰 （二）能力目标 1. 能根据自身肤质正确使用各种化妆品和工具进行化妆 2. 能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰 3. 能按乘务岗位要求，完成发型整理 4. 能按要求独立完成自己的各种整体造型 （三）素质目标 1. 培养学生理论联系实际的能力； 2. 培养学生的心理分析能力； 3. 培养学生的灵活应变自学能力；	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。

铁路旅客运输服务实训	(一) 知识目标 1. 了解客流计划的基本原理2. 掌握铁路客流调查与预测方法； 3. 掌握铁路运营计划的制定方法； (二) 能力目标 1. 能制定客流计划 2. 会客流调查和预测 3. 能制定运营计划 (三) 素质目标 1. 培养学生谦虚、好学的优良品质和勤于思考的良好作风； 2. 培养学生分析问题、解决问题的能力； 3. 培养学生阅读有关技术资料，自我拓展学习本专业的新方法、新理念，获取新知识的能力；	了解客流计划的基本原理 掌握铁路客流调查与预测方法； 掌握铁路运营计划的制定方法；	可以采取分组竞赛的形式，并给予一定的激励
铁路客运组织实训	(一) 知识目标 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 2. 了解客运员作业标准及内容 3. 了解车站行车作业员作业标准及内容 (二) 能力目标 1. 会填写客运杂费单据 2. 会填写客运记录 3. 能人工操作道岔4. 会进行站场分析 (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. 培养学生分析问题、解决问题的能力	铁路旅客运输、行李包裹运输、旅客运输组织、站内运输、旅客运输服务、客运安全知识	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。

	能力； 4. 培养学生独立学习能力和决策能力。 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；		
安全应急与消防实训	素质目标： 1. 具备感恩祖国、奉献社会、帮助他人的道德情操； 2. 具备“客运安全无小事”的安全意识； 3. 具备沉着冷静的心理素质和积极应对、敢于担当的道德品质。 知识目标： 1. 了解高速铁路客运安全及铁路劳动安全基础知识； 2. 了解防火安全及电器安全的规定	主要内容： 模块一：高速铁路客运安全基础知识； 模块二：旅客运输作业及人身安全； 模块三：防火安全及电器安全； 模块四：携带品的查堵及处理； 模块五：旅客伤病的应急处理； 模块六：非正常情况应急处理。	教学要求： 1. 教学条件：使用校内安全和消防实训场地、校外实训基地教学

七、教学进程总体安排

本专业总学时数为2700学时，每16-18学时约折算1学分（实践性教学环节除外），总学分为159学分。公共基础课1000学时，占总学时36.66%；核心课384学时，占总学时14.31%；实践教学1456学时，占总学时54.10%。

学时和教学进程详情请见于表11、表12、附表13。

（参考表11学期总周数分配表）

（参考表12课程计划与进度总表）

八、实施保障

（一）师资队伍

为保障本专业人才培养目标的实现，须拥有一支师德师风高尚、教学经验丰富、实践能力强、结构比合理、专兼结合的“双师型”专业教学团队。

1. 基本要求

（1）队伍结构及要求

学生数与本专业专任教师数比例不大于25:1，校内“双师”素质教师占专业教师比例80%以上，教师队伍形成合理的职称、年龄梯队结构。

（2）专任教师

- ①理想信念坚定，具有良好的师德师风；
- ②具有高校教师任教资格证书；
- ③具有扎实的本专业理论功底和实践能力，能胜任所教授的课程；
- ④具有较强的信息素养，能够胜任信息化教学要求；
- ⑤具有一定的本专业教研与科研能力；
- ⑥具备双师素质，宽视野，新理念，有较强实践动手能力，每5年累计有不少于6个月的企业实践经历；

（3）专业带头人

高速铁路客运服务专业人才培养方案除满足专任教师要求外，专业带头人还需满足如下条件：

- ①具有副高以上职称；
- ②能够较好地把握国内外城市轨道交通行业发展动态，能广泛联系城轨运营行业企业；
- ③了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力；
- ④能组织协调其他专业教师吸收消化和推广专业课程建设，负责协调各课程间衔接和课程建设。

（4）兼职教师

- ①具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神；
- ②具有扎实的专业知识和不少于企业现场一线3年工作经验；
- ③具有中级及以上专业技术职务或在职业技能竞赛中取得优异成绩；
- ③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

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1、专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、组合式移动桌椅、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或WiFi环境，并实施网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

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。能满足乘务服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室	能完成仪容及形体礼仪相关实训	100平方，化妆桌椅50套，配备墙面镜、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	安全应急与消防实训室	能完成安全应急与消防训练实操	50平方米，主要配备安全应急模拟系统、AED训练机，有消防系统，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	长沙客运段	列车员岗位实训	
2	客运员实训基地	长沙南站	客运员岗位实训	

4、学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供轨道交通、高铁客运服务等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，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。

校外实训基地的建设积极寻求与区域内大型知名企业开展深层次、紧密型合作，建立与自己的规模相适应的、稳定的校外实训基地，充分满足本专业所有学生综合实践能力及半年以上顶岗实习的需要，发挥企业在人才培养中的作用，由企业提供场地、办公设备、项目和技术指导人员，企业技术人员与教师共同组织和带领学生完成实战，形成校企共建、共管的格局。

校外实训基地的主要功能如下：有利于学生掌握岗位技能，提高实践能力；满足学生半年以上顶岗实习的需要，从而实现学生在基地的顶岗后就业；有利于学校及时了解社会对人才培养的要求，及时发现问题，有针对性地开展教育教学改革。

校外实训基地有健全的规章制度及基于职业标准的员工日常行为规范，有利于学生在实训期间养成遵纪守法的习惯，使其能真正领悟到团队合作精神，同时能培养学生解决实际问题的能力。

顶岗实习环节是教学课程体系的重要组成部分，一般安排在第6学期，是学生步入职业的开始，制定适合本地实际与顶岗实习有关的各项管理制度。在专、兼职教师的共同指导下，以实际工作项目为主要实习任务。学生通过在企业真实环境中的实践，积累工作经验，具备职业素质综合能力，达到“准职业人”的标准，从而完成从学校到企业的过渡。

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、常见问题解答等信息化条件。引导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。

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字资源等。

1、教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，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机构，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：高铁行业政策法规、行业标准、技术规范以及高铁乘务类专业技术手册等；高铁客运服务管理专业类图书和实务案例类图书。

3、数字教学资源配备基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法

课程教学中坚持以学生为主体、教师主导，因材施教

，专业教学团队积极推进基于工作过程的教学方法改革，以工作过程为导向，以任务、项目为驱动，采用案例教学、现场教学、项目驱动，坚持理论与实践相结合，线上与线下结合，学中做、做中学，注重职业素养与职业技能培养。

1、专业基础课

（1）案例教学法

采用案例教学法、问答教学法等，实行启发式、讨论式教学，鼓励学生独立思考，激发学习的主动性，充分尊重学生在教学过程中的主体地位，变单向灌输为师生互动，既改革教的方法，又指导学生改进学习方法和思考方法。

（2）多媒体直观演示教学法

利用多媒体设备将那些抽象的理论知识用多媒体课件演示出来，编制一些动画，收集一些案例实物来丰富课程内容和表现形式，变黑板式教学为电化教学和实体化教学，使过去因没有看到物体而抽象难学的内容变得具体、形象，使深奥的理论教学变得生动、易懂。

2、专业核心课

（1）项目式教学法

以专业教学任务为载体，以学生为中心，以能力训练

为重点，既注重培养学生的职业能力更注重培养学生工匠精神，城轨职业人精神等综合素养。以项目为载体，在教师的指导下，让学生通过独立学习、小组学习、头脑风暴自主学习相关专业信息，引导学生主动学习，学中做，做中学，使学生有成就感，提高学生的积极性和主动性，培养学生的创造能力。

（2）仿真教学法

利用现代信息技术和教学软件建立虚拟车间、虚拟工作项目，并通过“虚拟工位”操作来完成工作任务，营造仿真工作环境，优化教学过程，提高教学质量和教学效果。

（3）“课堂+车间+师徒”现场教学

高铁客运服务学生毕业后大多从事铁路客运服务工作，因此要求在校学习期间就必须具备较强的动手能力和服务能力。专业应依托校外实习基地，形成“专业+公司”的专业建设模式，学中做，做中学，工学交替，以产品、项目驱动，实现教、学、做一体化，培养学生职业素养，提高学生动手能力，缩短学校与企业距离，带领学生到工作现场教学，学生容易接受、理解，实用性强。

（五）学习评价

遵循高职教育教学的基本规律，坚持理论教学与实践

教学相结合，实行评价目标多元性，注重学习过程，将过程考核与期末考核相结合。

1、评价目标

结果评价为最终评价，其中包括阶段评价、各项能力评价，知识技能评价、成果质量评价、发现问题和解决问题能力评价、工作态度形成和发展评价等全方位评价。

2、评价手段

（1）理实一体课程过程考核与期末考核相结合，过程评价与结果评价相结合。以学生操作考核和期末理论考试相结合作为评价主要依据。再辅以学生课堂参与情况、线上教学学习情况等评价。各项所占比例详见课程标准。

（2）理论课程以期末考试作为评价主要依据，结合课堂参与情况、线上教学学习情况进行综合评价，通常期末考试占比为60%-70%。

（3）评价队伍与方法广泛化，包括学生自评、学生互评、教师专业评价、企业参与评价。

（4）参与评价的广泛度，以此推动教学质量监控与评价活动，进一步规范质量管理工作。

（六）质量管理

1、建立健全校院两级的质量保障体系。以保障和提高

教学质量为目标，运用系统方法，依靠必要的组织结构，统筹考虑影响教学质量的各主要因素，结合教学诊断与改进、质量年报等职业院校自主保证人才培养质量的工作，统筹管理学校各部门、各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。

2、学校和二级院系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。

3、学校和二级院系完善教学管理机制，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。

4、学校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。

专业教研组织应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。

5、建立对《专业人才培养方案》、《课程标准》实施情况的诊改机制。三年为一个诊改周期，每学年对《专业人才培养方案》实施一轮诊改，每一个教学循环对《课程标准》（含实践性环节教学标准）实施一轮诊改。

6、具体诊改流程为：各专业（课程）自我诊改——汇总至专业群形成各专业群人才培养方案和课程标准自我诊改报告——汇总至学院形成学院人才培养方案与课程标准自我诊改报告——落实改进措施——下年度（人才培养方案）或下个教学循环（课程标准）自我诊改报告中增加诊改成效内容，最终形成各《专业人才培养方案》与《课程标准》质量改进螺旋。

九、毕业要求

（一）学生必须修完教学进程表所规定159学分。

（二）至少获得一个专业职业资格证书或行业等级证书（行业企业认可）。

（三）校内专业技能抽测合格。

（四）达到国家规定的大学生体质健康测试标准。

十、附录

包括教学进程安排表、变更审批表等。

表11学期总周数分配表（单位：周）

序号	教学环节类别	第一学年		第二学年		第三学年		总计	总教学周数中占比
		第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期		
1	入学教育与军事技能	2	—	—	—	—	—	2	1.7%
2	课内教学	15	16	16	16	10	0	73	60.8%
3	集中性实训周	1	2	2	2	4	0	11	9.17%
4	考试	1	1	1	1	1	—	5	4.2%
5	顶岗实习	—	—	—	—	4+（1）	19	23+（1）	19.2%
6	毕业设计（含毕业教育）	—	—	—	—	（4）	1	1	0.8%
7	机动	1	1	1	1	1	—	5	4.2%
教学周数		20	20	20	20	20	20	120	100%

表12课程计划与进度总表

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	实践部分		1	2	3	4	5	6	
							实践教学	专项见习							
学期理论周数									20	20	20	20	20	0	
公共基础课程 G	必修课程 1	G101	思想道德与法治	3	48	40	8	0	3						考查
		G102	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）	2	32	26	6	0		2					考查
		G103	习近平新时代中国特色社会主义思想	3	48	40	8	0		3					考试
		G104	大学语文	2	32	32	0	0		2					考试
		G105	应用数学	2	32	32	0	0	2						考试
		G106	大学英语（一）	4	64	64	0	0	4						考试
		G107	大学英语（二）	4	64	64	0	0		4					考试
		G108	体育（一）	2	32	4	26	2	2						考试
		G109	体育（二）	2	32	4	26	2		2					考试
		G110	体育（三）	1.5	24	4	18	2			2				考试
		G111	体育（四）	1.5	24	4	18	2				2			考试
		G112	职业素养训练	1	16	12		4				1			考试
		G113	职业发展与就业指导	2	32	24		8					2		考试
		G114	大学美育	1	16	14		2		1					考查
		G115	劳动教育	1	16	8	6	2		1					考查
		G116	健康教育	1	16	14		2			1				考查
		G117	军事理论	2	32	32			2						考查
		G118	心理健康教育	2	32	24		8	0.5	0.5	0.5	0.5			考查
		G119	军事技能	2	112	8	104	0	2						考查
		G120	信息技术	3	48	24	20	4	3						考查
		G121	国家安全教育	1	16	12		4	0.25	0.25	0.25	0.25			考查
				小计/周学时	43	768	486	282	18.5	15.5	3.5	3.5	2	0	
		限定	G201	创新创业基础	1.5	24	16	0	8				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	实践部分		1	2	3	4	5	6	
								实践教学	专项见习							
学期理论周数									20	20	20	20	20	0		
	选修课程5		G203	中华优秀传统文化	1	16	16	0	0			1				考查
			G204	中国共产党党史	1	16	16	0	0	1						考查
			G205	形势与政策	2	32	32			0.5	0.5	0.5	0.5			考查
			G206	假期社会实践	6	96	0	96	0	1W	2W	1W	2W			考查
				小计/周学时	11.5	184	80	104		1.5	0.5	1.5	0.5	0	0	
	非限定选修课程3 （每个模块任选1门）	身心素质	G301	安全教育	1	16	16	0	0		1					考查
			G302	形体与礼仪												
			G303	阅读中华经典												
		艺体素养	G304	影视欣赏	1	16	16	0	0			1			考查	
			G305	美术鉴赏												
			G306	音乐舞蹈欣赏												
			G307	体育舞蹈鉴赏												
			G308	户外运动（定向项目）												
			G309	运动竞赛（各参赛项目）												
		科技素养	G310	人工智能导论	1	16	16	0	0			1			考查	
			G311	智能制造科普												
			G312	现代信息科普												
				小计/周学时	3	48	48	0			1	1	1			
			总计/周学时		57.5	1000	614	386		20	16	7	7	2	0	

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	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	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数								20	20	20	20	20	0	
专业课程 Z	专业基础 课程 1	Z101	管理学基础	3	48	40	8			3				考查
		Z102	铁道概论	3	48	40	8		3					考试
		Z103	高速铁路客运设备设施	3	48	30	18			3				考查
		Z104	服务礼仪与形体	3	48	14	34		3					考查
		Z105	普通话与沟通	3	48	18	30				3			考查
		Z106	旅客服务心理学	3	48	30	18					3		考查
		Z107	铁路运输市场营销	3	48	40	8					3		考查
		Z108	铁路公文写作	2	36	16	20				2			考查
		Z109	高铁服务英语	2	36	20	16				2			考查
			小计/周学时	25	408	248	160	0	6	6	7	6	0	

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	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	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数								20	20	20	20	20	0	
	专业核心课 2	Z201	铁路客运组织	4	64	40	24			4				考试
		Z202	铁路客运规章	4	64	50	14				4			考试
		Z203	高速铁路客运安全与应急处理	4	64	40	24					6		考试
		Z204	高速铁路服务礼仪	4	64	30	34				4			考查

		Z205	铁路旅客运输服务管理	4	64	40	24				4			考试
		Z206	高速铁路行车组织	4	64	40	24			4				考试
			小计/周学时	24	384	240	144	0	0	8	12	6	0	
	专业拓展 课程 3	Z301	会计基础	2.5	44	30	14	3						考查
		Z302	城市轨道交通概论	3	48	40	8				3			考查
		Z303	办公软件应用	3	48	24	24			3				考查
		Z304	中国旅游地理（二选一）	2	36	30	6					2		考查
			应急救护											
		Z305	餐车茶艺及茶艺（二选一）	2	36	18	18					2		考查
	团队管理													
			小计/周学时	12.5	212	142	70	3	0	3	3	4	0	
课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	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	1	2	3	4	5	6	
学期理论周数								20	20	20	20	20	0	
	集中实训 课程 4	Z401	化妆技巧与职业形象塑造实训	3	48	0	48		2w					考查
		Z402	铁路客运组织实训	3	48	0	48			2W				考查
		Z403	铁路旅客运输服务实训	3	48	0	48				2W			考查
		Z404	安全应急与消防实训	2	30	0	30					1W		考查
		Z405	毕业设计	5	90		90					4W	1W	考查
		Z406	岗位实习	24	432	0	432					5W (4+1)	19W	考查
				小计/周学时	40	696	0	696						
总学分/总学时/周学时				159	2700	1244	1456	23	23	23	29	18	0	
每学期总周数								20W	20W	20W	20W	20W	20W	

注：“课程编号”规定：1. 按照新的课程编码填写，新增课程与专业在本部门课程编码原有基



础上增加编号进行编写。2. 带*的公共选修课程每学期由通识课中心根据教育部申请情况开出，具体课程名称详见选修课平台。3. 大学生体测3学时/学期。

表12专业实践能力培养说明

序号	实践环节名称	周数	实践内容与能力要求	考核方式	地点	备注
1	化妆技巧与职业形象塑造实训	共7周	模块一：形象塑造概论 模块二：妆容、发型、服装塑造 模块三：仪态塑造 模块四：语言塑造 模块五：形体训练概论 模块六：形体与舞蹈 模块七：形体瑜伽 模块八：健康塑身法 模块九：体能训练	考核	校内	
	铁路客运组织实训		模块一：特种运输组织； 模块二：高速铁路站务工作组织； 模块三：高速铁路乘务工作组织； 模块四：高速铁路营销工作组织； 模块五：高速铁路客服系统； 模块六：高速铁路客运管理系统。			
	铁路旅客运输服务实训		模块一：列车乘务工作； 模块二：列车长工作； 模块三：乘务安全管理； 模块四：铁路运输收入管理			
	安全应急与消防实训		模块一：车站站台火灾应急处置 模块二：车站设备房火灾应急处置 模块三：车场大面积停电应急处置 模块四：乘客意外伤害时的应急处置 模块五：车夹人夹物先期故障处置 模块六：车厢处置			
2	毕业设计		1.培养学生综合运用理论知识的能力，提高学生的设计、逻辑思维能力、创新能力和获取新知识的能力； 2.学生能根据车站实际针对突发事件编写可行的应急预案。	考查	校内	
3	顶岗实习	24周	1.客运员岗位（进站检票、问询服务、候车服务、站台服务、出站验票）作业内容、岗位职责与技术要求； 2.售票员岗位职责、作业标准与技术规范； 3.广播员技术岗位职责、客运值班员岗位职责、作业标准与技术规范； 4.行李员岗位（承运、接发车、到达交付、公文收发）职责与技术规范； 5.乘务员作业标准与技术规范。	考查	企业	
合计（周）		31				

序号	类别名称		理论与实践课时分配				学时	占总学时比例(%)	学分	占总学分比例(%)	
			理论学时	占总学时比例(%)	实践学时	占总学时比例(%)					
1	公共基础课		必修	486	17.66%	282	10.36%	768	28.02%	43	26.58%
			选修	128	4.77%	104	3.87%	232	8.64%	14.5	9.18%
2	专业课	专业基础课	必修	248	9.24%	160	5.96%	408	15.20%	25	15.82%
3		专业核心课	必修	240	8.94%	144	5.37%	384	14.31%	24	15.19%
4		专业拓展课	必修	94	3.50%	46	1.71%	140	5.22%	12.5	7.91%
			选修	48	1.79%	24	0.89%	72	2.68%		
5	实践教学环节	必修	0	0.00	696	25.93%	696	25.93%	40	25.32%	
合计				1244	45.90%	1456	54.10%	2700	100%	159	100%

总课时2700学时

公共基础课1000学时， 占总学时36.66%；

选修课304学时， 占总学时11.32%；

实践教学1456学时， 占总学时54.10%；

表14专业人才培养方案变更审批表

专业		年级		调整要求	
调整前			调整后		
课程名称			课程名称		
开课学期			开课学期		
课程类别			课程类别		
课程性质			课程性质		
学分			学分		
周课时			周课时		
起止周			起止周		
总课时			总课时		
调整原因	专业带头人签字： 时间：				
二级学院意见	院长签字： 时间：				
教务处意见	处长签字： 时间：				
分管校长意见	分管校长签字： 时间：				

注：

1. 调整要求：更改课程、新增课程、删减课程；课程类别：基本素质课、职业能力课；课程性质：必修课、选修课。

此表一式三份，一份二级学院（部）存档，两份教务处备案。