



湖南電子科技職業學院  
HUNAN VOCATIONAL COLLEGE OF ELECTRONIC AND TECHNOLOGY

## 高速铁路客运服务专业培养方案

专业代码：500113  
适用年级：2024级  
专业负责人：淳胜  
制定时间：2024年5月20日  
学院审批人：张澧生  
学院审批时间：2024年5月30日  
学校审批人：任丕顺  
学校审批时间：2024年6月30日

教务处制



## 编制说明

本方案以习近平总书记关于职业教育的重要指示，深入贯彻党的二十大精神，按照全国教育大会部署，根据第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十四次会议通过《中华人民共和国职业教育法》、教育部湖南省人民政府《关于整省推进职业教育现代化服务“三高四新”战略的意见》（湘政发〔2021〕5号）、教育部《关于职业院校专业人才培养方案制（修）订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、教育部职成司《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）、教育部关于印发《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》的通知（教社科〔2018〕2号）、中共中央 国务院《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》（2020年3月20日）、教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）的通知（教职成〔2021〕2号）》、湖南省教育厅《湖南省高等职业院校人才培养质量评价实施方案》（湘教发〔2021〕31号）、湖南省教育厅《关于开展2024年高职高专院校专业人才培养方案、专业技能考核标准与题库、新设专业办学水平合格性评价和学生专业技能抽查工作的通知》等文件要求，对接国家专业教学标准、教学仪器设备标准等国家标准，结合湖南省经济和社会发展、轨道交通行业对高速铁路客运服务专业人才需要及我校办学特色编制专业人才培养方案。

本方案编制过程中，学校组织开展了轨道交通相关行业企业调研、同类院校调研，通过调研分析，明确了高速铁路客运服务专业面向的职业岗位所需要的素质要求、知识要求和能力要求，编制了高速铁路客运服务专业人才需求调研报告。根据专业人才需求调研报告，确定专业人才培养目标与培养规格，明确课程设置及要求、教学进程总体安排、实施保障和毕业要求等内容。



## 目 录

<b>一、专业名称及代码</b> .....	1
<b>二、入学要求</b> .....	1
<b>三、修业年限</b> .....	1
<b>四、职业面向</b> .....	1
<b>五、培养目标与培养规格</b> .....	2
(一) 培养目标 .....	2
(二) 培养规格 .....	2
<b>六、课程设置及要求</b> .....	4
(一) 专业课程与职业能力要求对应关系分析 .....	4
(二) 课程体系结构图 .....	5
(三) 课程思政路径 .....	7
(四) 课程设置 .....	8
(五) 公共基础课程描述 .....	9
(六) 专业技能课程和专业实践课程描述 .....	26
<b>七、教学进程总体安排</b> .....	47
(一) 全学程教学时间安排 .....	47
(二) 教学进度表 .....	48
(三) 课时学分统计表 .....	50
(四) 任选课程开设情况 .....	51



<b>八、实施保障</b> .....	52
(一) 师资队伍 .....	52
(二) 教学设施 .....	53
(三) 教学资源 .....	55
(四) 教学方法 .....	57
(五) 教学评价 .....	58
(六) 质量管理 .....	58
<b>九、毕业要求</b> .....	59
<b>十、附录</b> .....	60

# 2024级高速铁路客运服务专业 人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

## 二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具有同等学力。

## 三、修业年限

实行弹性学制管理，一般修业年限为3年；弹性修业年限为3~5年；高职专科。

## 四、职业面向

本专业主要服务铁路、轨道交通等行业，培养铁路相关企业中基层一线技术骨干。

本专业职业面向如表1所示。

表1 高速铁路客运服务专业面向职业、岗位一览表

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/技术领域		职业资格证或 职业技能等级证举例
				初始岗位	发展岗位	
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	城市轨道交通站务职 业技能等级证书；列车 员证、列车餐服员证、 客运员证。
			铁路车站客运服 务员 (4-02-01-03)	客运员	客运值班员	



## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有较高的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握高速铁路客运组织、客运乘务、行车组织方向专业知识与技术技能，面向高速铁路客运岗位群，能够从事列车员、列车值班员、列车长、售票员、售票值班员、铁路客运员、客运值班员、铁路客户服务员等相关工作的复合型技术技能人才。探索中国特色学徒制培养，在实践中探索形成现场工程师培养标准，培养一批具备“中国铁路精神”，精操作、懂工艺、会管理、善协作、能创新的现场工程师。

### （二）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、产学研结合为途径，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，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：

表 2 高速铁路客运服务专业素质、知识、能力目标一览表

培养规格	目标
素质目标	坚定拥护中国共产党的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。
	崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。
	具备中国铁路精神（新时期火车头精神、新时期铁路精神、高铁精神）。
	勇于奋斗、乐观向上，具有自我调节及管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
	具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和篮球、游泳羽毛球等常见健身项目运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。
知识目标	具有一定的审美和人文素养，能够形成 1~2 项艺术特长或爱好。
	掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
	熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
	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。



能力 目标	熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。
	掌握铁路客运规章及相关知识。
	掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。
	掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。
	掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。
	掌握形象设计及形体塑造的基本知识。
	掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。
	了解最新发布的涉及本专业的铁路行业相关规划、铁路行业标准、国家标准和国际标准。
	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
	具有较强的团队协作能力。
	具有一定的创新创业意识及能力。
	具备基于工作过程开展环境保护的能力。
	具有严格执行标准化作业的能力。
	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。
	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。
	能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、用户核验等业务。
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。	
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。	
能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。	
能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。	
具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。	





## 六、课程设置及要求

### (一) 专业课程与职业能力要求对应关系分析

表3 专业课程与职业岗位能力要求对应关系分析表

岗位类别	工作岗位	典型工作任务	职业能力	对应的专业技能课程
初始岗位	列车员	1. 库内（站台）作业； 2. 始发作业； 3. 中途作业； 4. 折返站作业； 5. 终到作业。	①安全意识和自我保护能力； ②车辆检查能力； ③沟通协调能力； ④应急处理能力； ⑤乘客服务能力； ⑥票务管理能力； ⑦时间管理能力； ⑧车厢巡视能力； ⑨乘客关系管理能力； ⑩紧急情况应对能力； ⑪快速转换能力； ⑫信息接收与传达能力； ⑬乘客引导能力； ⑭车辆收尾检查能力； ⑮数据记录与报告能力。	服务礼仪与形体训练； 铁道概论； 铁路客运运价基础； 高速铁路客运设备设施； 铁路旅客服务心理； 铁路卫生防疫与急救； 高速铁路客运服务英语； 城市轨道交通客运组织； 铁路班组管理； 铁路货运组织； 铁路运输法律法规； 城市轨道交通概论； 铁路市场营销； 广铁车务运转工作； 列车自动运行控制系统。
发展岗位	客运员	1. 票证查验作业； 2. 危险品检查及处理作业； 3. 候车服务作业； 4. 检票作业； 5. 站台乘降组织作业； 6. 出站作业； 7. 售票作业。	①客运组织岗位作业标准理论认知能力； ②客运规章理论知识认知能力； ③设备设施认知能力； ④车票的识别及查验能力； ⑤危险品认知、查堵及处置能力； ⑥旅客突发人身安全事件处置能力； ⑦客运组织作业安全卡控能力； ⑧车票发售、变更及退票处置能力； ⑨车票查验及追补能力； ⑩语言沟通与协调能力； ⑪票款管理能力； ⑫安全与自我保护能力。	铁路旅客运输组织； 铁路客运规章； 铁路旅客运输服务管理； 铁路客运安全与应急； 智能高速铁路服务技术； 高速铁路行车组织； 高速铁路票务管理； 高速铁路行车组织实训； 铁路客运安全与应急实训； 铁路旅客运输服务管理实训； 智能高速铁路服务技术实训； 专业技能综合训练； 高速铁路客运服务英语实训； 毕业设计； 岗位实习。



## （二）课程体系结构图

课程体系分为三大类：**公共基础课程**（包括公共必修课程和公共选修课程）、**专业技能课程**（包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展选修课程）和**综合实践教学课程**（包括社会实践教育课程和专业实践课程）。

专业课程对接国家交通运输行业标准，持续深化职教改革，把立德树人融入思想道德教育、文化知识教育、技术技能培养、社会实践教育各环节，健全德技并修、工学结合的育人机制，构建“思政课程”与“课程思政”大格局，全面推进“三全育人”，实现思想政治教育与技术技能培养融合统一。结合高速铁路客运服务专业人才职业道德与素养，确定课程体系。本专业课程体系见下图1所示。

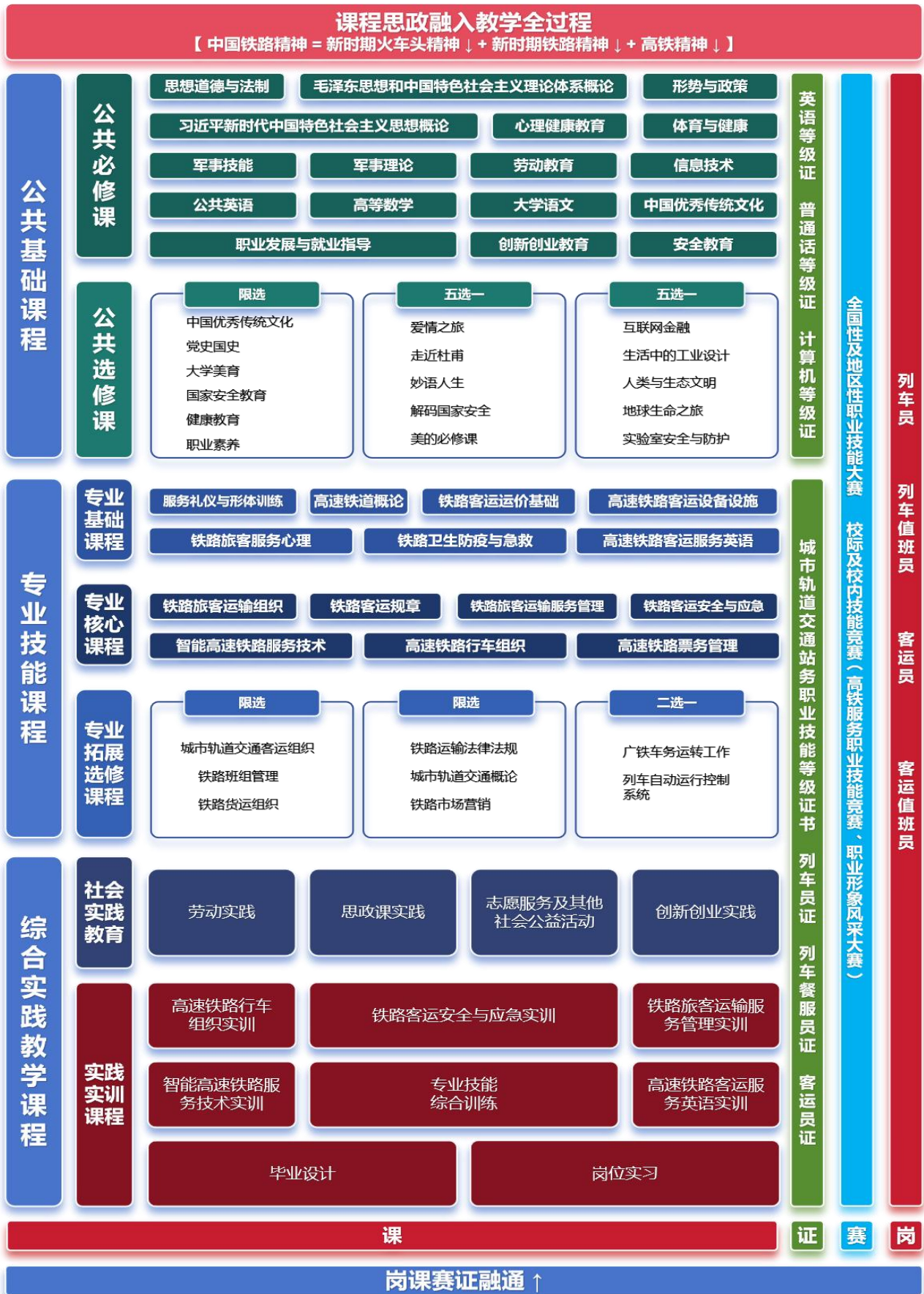


图 1 高速铁路客运服务专业专业课程体系图



### (三) 课程思政路径

#### 1. 大一培养新时期火车头精神、唤醒职业认同感

**新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”。**这一精神体现了铁路工作者在面对困难和挑战时的基本态度和行动准则，是铁路精神的基础和出发点。它侧重于个体的奋斗精神和集体的协作力量，能够唤醒学生职业认同感（如图 2 所示）。

#### 2. 大二培养新时期铁路精神、内化社会责任感

**新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”。**在掌握了基本的奋斗和协作精神之后，进一步引导学生理解铁路行业的核心职责和使命，即保障运输安全、提供优质服务，以及铁路在国家经济社会发展中的重要地位和作用。这一精神侧重于内化学生社会责任感。

#### 3. 大三培养高铁精神、践行家国使命感

**高铁精神：“科学求实、相容并蓄；自主创新、赶超一流；忠诚祖国、拼搏奉献”。**在具备基本的职业素养和责任感之后，通过高铁精神的教育，引导学生深刻理解中国高铁的独特魅力和国际领先地位背后的科学精神、创新能力和爱国情怀。这一精神侧重于培养学生的创新思维、爱国情怀和国际视野、践行家国使命感。

综上所述，通过由浅入深、循序渐进的方式，将以上三种铁路精神融入高速铁路客运服务专业的课程思政中，以全面提升学生的职业素养、责任感和使命感，激发他们的爱国情怀和创新精神。



图 2 专业课程体系课程思政路径图

#### (四) 课程设置

高速铁路客运服务专业的课程体系包括公共基础课程、专业技能课程和综合实践教学课程。其中，公共基础课程包括公共必修课程和公共选修课程；专业技能课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展选修课程；综合实践教学包括社会实践教育和专业实践。高速铁路客运服务专业课程设置如表3所示。

表3 高速铁路客运服务专业课程设置表

课程类别		课程类型	主要课程
公共基础课程	公共必修课程	必修	思想道德修养与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、心理健康教育、体育与健康、军事技能、军事理论、劳动教育、信息技术、公共英语、高等数学、大学语文、职业发展与就业指导、创新创业教育、安全教育。
	公共选修课程	选修	中华优秀传统文化、党史国史、大学美育、国家安全教育、健康教育、职业素养、爱情之旅、走近杜甫、妙语人生、解码国家安全、美的必修课、互联网金融、生活中的工业设计、人类与生态文明、地球生命之旅、实验室安全与防护。
专业技能课程	专业基础课程	必修	服务礼仪与形体训练、铁道概论、铁路客运运价基础、高速铁路客运设备设施、铁路旅客服务心理、铁路卫生防疫与急救、高速铁路客运服务英语。
	专业核心课程	必修	铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路旅客运输服务管理、铁路客运安全与应急、智能高速铁路服务技术、高速铁路行车组织、高速铁路票务管理。
	专业拓展选修课程	选修	城市轨道交通客运组织、铁路班组管理、铁路货运组织、铁路运输法律法规、城市轨道交通概论、铁路市场营销、广铁车务运转工作、列车自动运行控制系统。
综合实践教学	社会实践教育	必修	劳动实践、思政课实践、志愿服务及其他社会公益活动、创新创业实践。
	专业实践	必修	高速铁路行车组织实训、铁路客运安全与应急实训、铁路旅客运输服务管理实训、高速铁路行车技术管理实训、高速铁路服务英语实训、专业技能综合训练、毕业设计、岗位实习。



## (五) 公共基础课程描述

### 1. 公共必修课程描述

表 4 公共基础课程设置与要求

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	思想道德与法治	<p><b>素质目标:</b></p> <p>①培养崇德向善、奉献社会的道德品质;</p> <p>②涵养志存高远、复兴中华的爱国情怀;</p> <p>③培养遵纪守法、奉法循理的法治理素养。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观;</p> <p>②理解社会主义核心价值观与社会主义法治建设的关系。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①筑牢理想信念之基,培育和践行社会主义核心价值观;</p> <p>②传承中华传统美德,弘扬中国精神;</p> <p>③尊重和维护宪法法律权威。</p>	<p>①担当复兴大任,成就时代新人;</p> <p>②领悟人生真谛,把握人生方向;</p> <p>③追求远大理想,坚定崇高信念;</p> <p>④继承优良传统,弘扬中国精神;</p> <p>⑤明确价值要求,践行价值准则;</p> <p>⑥遵守道德规范,锤炼道德品格;</p> <p>⑦学习法治思想,提升法治素养。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)60%+终结性考核(期末考试)40%的组合形式。</p>
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p><b>素质目标:</b></p> <p>帮助大学生坚定马克思主义信念,坚定在中国共产党的领导下走中国特色社会主义道路的信心,增强执行党的基本路线和基本纲领的自觉性和坚定性,牢固树立“四个意识”,坚定“四个自信”,从而为中华民族伟大复兴而奋斗。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①使学生总体了解马克思主义中国化时代化的提出、内涵、历史进程以及理论成果;</p> <p>②帮助学生系统掌握毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想、科学发展观的形成发展、主要内容以及历史地位。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①能用科学思想武装头脑,从</p>	<p>①马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果;</p> <p>②毛泽东思想;</p> <p>③新民主主义革命理论;</p> <p>④社会主义改造理论;</p> <p>⑤社会主义建设道路初步探索的理论成果;</p> <p>⑥中国特色社会主义理论体系的形成发展;</p> <p>⑦邓小平理论;</p> <p>⑧三个代表重要思想;</p> <p>⑨科学发展观。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)60%+终结性考核(期末考试)40%的组合形式。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p>而能进行是非判断，提升政治经济运用能力和思维水平；</p> <p>②坚持理论联系实际，能用马克思主义的立场、观点和方法分析问题和解决问题。</p>			
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	<p><b>素质目标：</b></p> <p>①热爱祖国，拥护中国共产党的领导，树立马克思主义信仰，坚定“四个自信”；</p> <p>②秉持“家国共担”的理念，自觉投身于实现中华民族伟大复兴的实践之中。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>①熟悉习近平新时代中国特色社会主义思想的深刻内涵；②掌握中国共产党作为领导核心对中国特色社会主义事业的引领作用。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>①培养分辨能力和判断能力；</p> <p>②能够正确认识世界和中国发展大势、正确分析中国特色和国际比较，脚踏实地肩负起识时代责任和历史使命。</p>	<p>①马克思主义中国化新的飞跃；</p> <p>②坚持和发展中国特色社会主义的总任务；</p> <p>③坚持党的全面领导；</p> <p>④坚持以人民为中心；</p> <p>⑤以新发展理念引领高质量发展；</p> <p>⑥全面深化改革；</p> <p>⑦社会主义现代化建设的教育、科技、人才战略；</p> <p>⑧发展全过程人民民主；</p> <p>⑨全面依法治国；</p> <p>⑩建设社会主义文化强国；</p> <p>⑪加强以民生为重点的社会建设；</p> <p>⑫建设社会主义生态文明；</p> <p>⑬全面贯彻落实总体国家安全观；</p> <p>⑭建设巩固国防和强大人民军队；</p> <p>⑮坚持“一国两制”和推进祖国统一；</p> <p>⑯推动构建人类命运共同体；</p> <p>⑰全面从严治党。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核（平时成绩）40%+终结性考核（期末考核）60%的组合形式。</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
4	形势与政策	<p><b>素质目标:</b> 使学生学会用正确的立场、观点和方法观察分析形势,认清自己所处的时代特点,激发爱国主义热情,增强民族自信心和社会责任感,坚定走有中国特色社会主义道路的信心。</p> <p><b>知识目标:</b> 结合当前和今后一个时期的国际和国内形势,对学生进行马克思主义形势观、政策观教育,帮助学生熟悉和了解马克思主义的立场、观点和方法,掌握政治、经济、文化、历史以及社会等多领域的知识和信息,从而开拓视野、构建科学合理的知识结构。</p> <p><b>能力目标:</b> 培养学生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,对社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。</p>	<p>①中宣部每学期“形势与政策”教学要点;</p> <p>②湖南省高校每学期“形势与政策”培训内容。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)60%+终结性考核(期末考试)40%的组合形式。</p>
5	军事理论	<p><b>素质目标:</b> ①具备国防观念和国家安全意识; ②强化爱国主义、集体主义观念。</p> <p><b>知识目标:</b> ①了解基本军事知识; ②熟悉国防知识,掌握基本军事理论与军事技能。</p> <p><b>能力目标:</b> ①能够加强组织纪律性,促进综合素质的提高; ②为中国人民解放军训练合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。</p>	<p>①中国国防;</p> <p>②国防建设和国防动员任务;</p> <p>③坚持总体国家安全观;</p> <p>④国际战略形势分析;</p> <p>⑤军事思想概述;</p> <p>⑥机械化战争;</p> <p>⑦新军事革命与信息化战争;</p> <p>⑧信息化装备。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)60%+终结性考核(期末考试)40%的组合形式。</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
6	军事技能	<p><b>素质目标:</b> 具备国防观念和国家安全意识, 强化爱国主义、集体主义观念。</p> <p><b>知识目标:</b> ①了解基本军事知识; ②熟悉国防知识; ③掌握基本军事理论与军事技能。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够加强组织纪律性, 促进综合素质的提高为中国人民解放军训练储备合格后备兵员和培养预备役军官打下坚实基础。</p>	<p>①单个军人队列训练; ②战术基础动作训练; ③防卫技能与战时防护训练; ④战备基础与应用训练; ⑤其它形式入学教育、专业讲座等。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>政治素养高, 具备指导军事训练的知识和能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>融入坚韧不拔、吃苦耐劳和团结协作的精神。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实操”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>演示法、练习法。</p> <p><b>【教学手段】</b>现场教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)80%+终结性考核(军训汇报表演)20%的组合形式。</p>
7	劳动教育	<p><b>素质目标:</b> 具备正确的劳动意识, 具备尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造的意识。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解劳动科学理论基本知识, 熟悉劳动科学的基本概念、基本知识。</p> <p><b>能力目标:</b>能够深刻认识人类劳动实践的创造本质, 深入理解劳动实践对于立德树人的重要性。</p>	<p>①了解劳动教育重要性、必要性等内容, 学习学院《劳动教育考核细则》等相关管理制度; ②了解岗位分配及岗位任务和要求。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【课程思政】</b>融入良好职业道德、劳动意识。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)60%+终结性考核(期末考核)40%的组合形式。</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
8	心理健康教育	<p><b>【素质目标】</b>①树立心理健康发展的自主意识；②了解自身的心理特点和性格特征，能够对自己的身体条件、心理状况、行为能力等进行客观评价；③能正确认识自己、接纳自己，在遇到心理问题时能够进行自我调适或寻求帮助，积极探索适合自己并适应社会的生活状态。</p> <p><b>【知识目标】</b>①了解心理学的有关理论和基本概念，明确心理健康的标准及意义；②了解大学阶段人的心理发展特征及异常表现；③掌握自我调适的基本知识。</p> <p><b>【能力目标】</b>具备自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。</p>	<p>①绪论；</p> <p>②关注生涯发展；</p> <p>③正确认识自我；</p> <p>④塑造健全人格；</p> <p>⑤学会学习创造；</p> <p>⑥有效管理情绪；</p> <p>⑦应对压力与挫折；</p> <p>⑧优化人际交往；</p> <p>⑨邂逅美好爱情；</p> <p>⑩预防精神障碍；</p> <p>⑪敬畏神圣生命。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>热爱教育事业，遵纪守法，对心理健康教育有热情，能积极承担教学任务，有高校教师资格，具备本科及以上学历；有较强的反思能力、信息化教学能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>通过案例分析、角色扮演等方式，引导学生思考和讨论社会热点问题，增强其政治意识和社会责任感。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>案例教学法、任务驱动法、讲授法、认知行为训练法等。</p> <p><b>【教学手段】</b>：多媒体教学+在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核 60%+终结性考核 40%的组合形式。</p>
9	体育与健康	<p><b>素质目标：</b></p> <p>①具有体育竞技精神，吃苦耐劳的意志品质；</p> <p>②具有在学习与工作的过程中发挥体育精神，积极参与到分工合作与开拓创新之中；</p> <p>③锻炼身体，增强体质，做社会主义现代化的坚实砥柱。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>①掌握科学的健身及保健知识；</p> <p>②掌握常见运动项目的发展历程与相关知识，提升学生对运动项目的认知；</p> <p>③掌握常见运动项目的技能方法；</p> <p>④了解全民健身项目安全指导</p>	<p>①体育专业技能学习：篮球运动的基本脚步动作、多种传接球、运球、投篮技术、简单的进攻、防守战术；健美操身体各部位基本动作及基本步伐，头颈部动作、肩部动作、上肢动作、胸部动作、腰部动作、髋部动作、下肢动作、基本步伐等，掌握第三套全国大众健美操一级规定动作；足球项目传球、停球、运球、头顶球、抢断球等基本技术动作、局部二过一进攻、边路进攻战术和中路进</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具有高校教师资格；体育相关专业本科及以上学历；具有一定年限教学经验，并达到相应技术技能水平；能落实课程思政要求，开展体育社会服务。</p> <p><b>【课程思政】</b>“育德于体，德能并进”，健康第一，贯穿“女排精神”“冠军精神”“中华体育精神”等爱国主义教育和传统文化教育，激发拼搏有我、奋斗有我的信念。</p> <p><b>【教学模式】</b>“学、练、赛”一体化教学模式，</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p>知识。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>①具备全民健身服务能力；</p> <p>②社会体育活动组织管理能力；</p> <p>③体质监测、体质健康评价能力；</p> <p>④社会体育领域数字化应用能力，养成终身体育的习惯。</p>	<p>攻、个人防守战术和全队防守等基本战术；武术段位拳、二十四式简化太极拳、初级长拳的基本动作技术；</p> <p>②体育文化知识学习：古代体育的发展；近代体育的发展；现代体育的发展；</p> <p>③体育健身与卫生保健理论学习：认识和理解体育锻炼对身体形态、身体机能发展的影响；根据生理特点，了解体育运动中应注意的事项；认识体育活动是防治现代职业病的积极手段和方法；理解身体健康在学习、生活中的重要意义，树立良好的健康意识；正确看待青春期的性征变化；表现出良好的体育道德和合作精神；懂得营养、环境和不良行为对身体健康的影响，注意合理营养，经常进行体育锻炼，养成良好的睡眠和休息习惯；自觉做到不吸烟、不酗酒，远离毒品。</p>		<p>结合结构化课程、颗粒化资源，通过讲解与练习开展身体练习方法指导；通过测量设备及课堂实践方式开展身体形态机能测试及评价。</p> <p><b>【教学方法】</b>讲解法、示范法、探究式讨论法、观摩法与模仿法相结合、分组练习法与纠错法相结合等。</p> <p><b>【教学手段】</b>非语言交际教学、多媒体信息化教学、在线开放课程辅助教学、实地室外活动教学、虚拟仿真实训教学等。</p> <p><b>【考核方式】</b>过程性动态考核与静态测评相结合，过程性考核（课堂考勤、随堂测评、平时作业等）占60%，终结性考核（期末考核）占40%。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
10	公共英语	<p><b>素质目标:</b></p> <p>①通过英语学习,获得多元文化知识;</p> <p>②理解中外文化内涵异同,汲取多元文化精华;</p> <p>③坚持中国立场,增强文化自信,有效进行跨文化交际,用英语传播中国文化。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①掌握必要的英语语音、词汇、语法、语篇和语用知识;</p> <p>②具备必要的英语听、说、读、写、译技能;</p> <p>③在日常生活和职场情境中用英语进行有效沟通;</p> <p>④运用英语语言知识和语言技能准确地理解和表达信息、观点、情感,进行有效沟通。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①良好的自我学习管理,自主学习习惯,形成终生学习的意识和能力;</p> <p>②能够识别和理解英语使用者或者英语本族语者的思维方式和特点,提升自身思维的逻辑性、思辨性。</p>	<p>①主题类别。与职业相关的教学主题,职业与个人、职业与社会、职业与环境,反映中外优秀文化。在不同主题、话题情境中运用英语完成职场情景活动;</p> <p>②语篇类型。职场典型语篇、多媒体等多模态语篇;专业职场相关的应用文、说明文、记叙文、议论文、融媒体材料等多体裁语篇;</p> <p>③语言知识。职场涉外发展所应具备的英语语言应用词汇、语法、语篇和语用知识。夯实语法基础,培养语篇意识,提升语用能力,提高跨文化表达能力;</p> <p>④文化知识。在职场案例中创设情景,了解和感悟中外优秀文化的内涵,培养学生用英语讲述中国故事的意识和能力;</p> <p>⑤职业英语技能。在职场中运用英语进行有效沟通,选择贴近岗位需求的话题,培养理解技能、表达技能和互动技能;</p> <p>⑥语言学习策略。将策略教学有机融入语言教学,包括元认知策略、认知策略、交际策略、情感策略等。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心;有高校教师资格,具备本科及以上学历;有扎实的英语专业知识和两年以上教学经验;有较强的反思能力、信息化教学能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>落实立德树人,践行社会主义核心价值观;增强国家认同,坚定文化自信,树立中华民族共同体意识和人类命运共同体意识。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“教-学-做”一体式教学模式。使用计算机网络技术等现代化教学手段,构建适合学生个性化学习和自主学习的教学模式,满足学生的不同需求;借助虚拟现实技术构建仿真职业工作场景,提高学生的职场交际能力。</p> <p><b>【教学方法】</b>浸润式教学法、探究式教学法、案例教学法、演练教学法、情景教学法、任务教学法、分层次教学法。</p> <p><b>【教学手段】</b>现代化移动教学、web网络教学、非语言交际教学、多媒体信息化教学、在线开放课程辅助教学。实现英语教学与信息技术的深度融合,提高教学实效。</p> <p><b>【考核方式】</b>过程性动态考核与静态测评相结合</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					合，过程性考核（课堂考勤、随堂测评、平时作业等）占40%，终结性考核（期末测试等）占60%。
11	大学语文	<p><b>【素质目标】</b>①培养学生具有仁爱、孝悌、向善的道德品质，形成乐观、豁达、积极的人生态度；②具备精进、开拓、创新的匠人思想，习得勤奋、踏实、奉献的劳动精神；③树立爱国、爱家、爱岗的民族情怀，构建正确的人生观、价值观、世界观。</p> <p><b>【知识目标】</b>①了解作者、作品等相关文学常识，认知文化的多样性与丰富性；②熟悉诗歌、小说、散文、戏剧的文体特点，及发展简况；③掌握阅读、分析和鉴赏文学作品的基本方法。</p> <p><b>【能力目标】</b>①具有一定的汉语言应用能力，能够正确理解和运用汉语言进行沟通与交流；②具有较高的鉴赏审美能力，能够通过经典，以古鉴今，辩证看待问题，准确抒发内心感受；③具有较强的信息素养，能够运用现代化信息技术收集、处理相关语言文字信息。</p>	<p>①明德修身篇；</p> <p>②家国情怀篇；</p> <p>③自然生命篇；</p> <p>④工匠精神篇；</p> <p>⑤至真至爱篇。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具有远大的教育理想，深厚的学科底蕴，扎实的语言文字功底，良好的数字素养，同时具备一定的辩证思维能力，能够将多学科知识融会贯通于文学经典中启人心智。</p> <p><b>【课程思政】</b>本课程将以传承弘扬中华优秀传统文化为核心，弘扬与培育“民族精神”和“审美素养”的三位一体同心圆的方式构成大学语文课程思政教学模式，在新时代专业人才培养的过程中发挥价值引领和塑造作用。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上线下混合式”“理论+实践”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>案例法、情境式、讨论式、提问式。</p> <p><b>【教学手段】</b>多媒体教学+在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核 40%+终结性考核</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					60%的组合形式。
12	信息技术	<p><b>素质目标:</b></p> <p>①具有信息意识;</p> <p>②具有计算思维;</p> <p>③具有数字化创新与发展素养;</p> <p>④具有信息社会责任;</p> <p>⑤具有团队协作精神、严谨的工作态度和吃苦耐劳的精神;</p> <p>⑥具有采用信息技术处理问题的素养。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①掌握文字信息处理方法,数据信息处理技术,演示文稿制作与应用;</p> <p>②了解信息检索的基本流程,掌握搜索引擎使用技巧;</p> <p>③理解新一代信息技术及其主要代表技术的基本概念,了解新一代信息技术各主要代表技术的技术特点、典型应用以及与其它产业的融合发展方式;</p> <p>④掌握信息伦理知识并能有效辨别虚假信息,了解相关法律法规与职业行为自律的要求。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①能运用计算机完成信息的获取、处理、分析及发布;</p> <p>②能制作演示文稿;</p> <p>③能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题;</p> <p>④能支撑专业学习。</p>	<p>①文档处理;</p> <p>②电子表格处理;</p> <p>③演示文档制作;</p> <p>④信息检索;</p> <p>⑤新一代信息技术概述;</p> <p>⑥信息素养与社会责任。</p>	必修	<p>【教师要求】教师应具有丰富的信息技术实践经验。</p> <p>【课程思政】融入良好职业道德、信息意识。</p> <p>【教学模式】采用理实一体教学模式。</p> <p>【教学方法】任务驱动、案例教学法。</p> <p>【教学手段】使用在线开放课程辅助教学。</p> <p>【考核方式】形成性考核(占40%)与终结性考核(占60%)相结合。</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
13	创新创业教育	<p><b>【素质目标】</b>①培养学生主动创新意识，创业潜质分析能力，树立科学的创新创业观；②激发学生的创新创业意识，提高学生的社会责任感和创业精神，促进学生创业、就业和全面发展。</p> <p><b>【知识目标】</b>①掌握创新思维提升的方法；②了解创业的基本概念、基本原理和基本方法；③了解创业的产生与演变过程；④掌握商业模式的设计；⑤对互联网经济趋势有较为全面的认识，主动适应互联网经济大趋势。</p> <p><b>【能力目标】</b>①具备创新创业者的科学思维能力；②具备创业过程中的财务计算与分配能力；③具备在项目运营过程中的分析问题、概括、总结能力；④具备较强的社交能力，信息获取与利用、合作的能力。</p>	<p>①创新创业导论；</p> <p>②创新思维与方法；</p> <p>③大学生创业与创业政策；④创业者的素质与能力；</p> <p>⑤创业资源；</p> <p>⑥创业机会与风险防范；</p> <p>⑦商业模式与创业计划书；</p> <p>⑧创业团队；</p> <p>⑨ 新企业的创办与管理；</p> <p>⑩“互联网+”创业。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>热爱教育事业，遵纪守法，对创新创业教育有热情，能积极承担教学任务，有高校教师资格，具备本科及以上学历；有较强的反思能力、信息化教学能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>通过案例融入思政元素，引导学生将创新创业实践与国家发展需求相结合，培养学生树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，实现思政教育目标。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上+线下”混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>问题导向教学法、情景模拟教学法、任务驱动教学法、分组讨论教学法、案例教学法。</p> <p><b>【教学手段】</b>多媒体教学+在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核 60%+终结性考核 40%的组合形式。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
14	职业发展与就业指导	<p><b>【素质目标】</b>学生应当树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，把个人发展和国家需要、社会发展相结合，确立职业的概念和意识，愿意为个人的生涯发展和社会发展主动付出积极的努力。</p> <p><b>【知识目标】</b>学生能够基本了解职业生涯规划的基本理论知识，了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；了解就业形势与政策法规；了解基本的劳动力市场信息。</p> <p><b>【能力目标】</b>学生应当掌握自我探索技能、生涯决策技能、信息搜索与管理技能、求职技能等，还应该通过课程提高学生的各种通用技能，比如沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。</p>	<p><b>职业发展模块</b></p> <p>①认识职业生涯规划 ②职业发展理论 ③了解我的职业 ④认识自我 ⑤未来职业要求 ⑥职业决策 ⑦制定职业生涯规划I ⑧制定职业生涯规划II</p> <p><b>就业指导模块</b></p> <p>⑨就业形势 ⑩就业知识的准备与择业 ⑪求职方法与技巧 ⑫求职材料的制作 ⑬心理调适与就业权益的保护 ⑭就业政策与法规 ⑮创新能力的培养 ⑯创业意识的培养</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>热爱教育事业，遵纪守法，对就业教育有热情，能积极承担就业教学任务，有高校教师资格，具备本科及以上学历；具有丰富的职业知识和经验，包括对不同行业、职业领域的深入了解，能够为学生提供准确、前沿的职业信息。有较强的反思能力、信息化教学能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>通过案例融入思政元素，培养学生树立积极正确的人生观、价值观和就业观念，实现思政教育目标。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上线下载混合式”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>采用案例教学法、任务驱动法、项目教学法等。</p> <p><b>【教学手段】</b>多媒体教学+在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>本课程为考查课，采用过程性考核占 60%，终结性考核占 40%。</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
15	高等数学	<p><b>素质目标:</b></p> <p>①具有严谨的工作态度和坚毅的品格、家国共担的情怀;</p> <p>②具备数学文化素养,养成实事求是的工作作风和吃苦精神;</p> <p>③能够感悟数学文化,能手脑并用。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①掌握函数与极限、导数与微分、不定积分与定积分、线性代数基础知识与概率统计知识;</p> <p>②了解微积分思想方法。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①具有逻辑思维、数学计算和实验能力,能运用Matlab解决数学中复杂计算问题;</p> <p>②能运用数学方法分析解决生活、学习、工作等领域中遇到的实际问题。</p>	<p>①函数、极限与连续;</p> <p>②一元函数微分及其应用(包含曲率);</p> <p>③一元函数积分及其应用(包含几何应用);</p> <p>④线性代数基础(专业选修);</p> <p>⑤概率统计基础(专业选修);</p> <p>⑥常微分方程基础(专业选修)。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心。</p> <p><b>【课程思政】</b>从数学文化、数学内容、数学方法中挖掘思政元素,实现思政教育的融入。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上线下混合式”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>案例导入法、任务驱动法、讲授法。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)40%+终结性考核(期末考核)60%的组合形式。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
16	安全教育	<p><b>【素质目标】</b> ①树立积极正确的安全观，具备较高的安全素质。</p> <p><b>【知识目标】</b> ①了解安全信息、安全问题分类及安全保障的基本知识； ②熟悉与安全问题相关的法律法规和校纪校规。</p> <p><b>【能力目标】</b> ①具备安全防范、防灾避险、安全信息搜索与安全管理技能； ②具备以安全为前提的自我保护技能、沟通技能、解决问题的能力。</p>	<p>①人身安全； ②财物安全； ③实践安全； ④心理与社交安全； ⑤政治安全与自然灾害防范。</p>	必修	<p><b>【教师要求】</b>具备安全教育相关知识背景和工作经验。</p> <p><b>【课程思政】</b>融入正确的安全观、新时代青年的“家国”情怀。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>案例教学法。</p> <p><b>【教学手段】</b>多媒体教学+在线开放课程辅助教学</p> <p><b>【考核方式】</b>采取技能考核占40%、理论考核占40%、学习态度占20%的权重比形式进行课程考核与评价。</p>



## 2.公共选修课程描述

表 5 公共选修课程描述表

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	中华优秀传统文化	<p><b>素质目标:</b></p> <p>①具有强烈的民族精神,高度的社会责任感;</p> <p>②具有民族文化的认同感与归属感,树立文化自信;</p> <p>③培养健康的情趣,追求优雅的审美意识,提升人文精神和职业素养。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>①了解中国传统文化的发展历程;</p> <p>②熟悉中华优秀传统文化的典型代表;</p> <p>③深谙民族代表文化的丰富内涵,掌握其文化内涵中深厚的精神底蕴。</p> <p><b>能力目标:</b></p> <p>①能够从文化层面分析、解读当代社会的种种现象,能把内在的文化素养在言行举止中体现出来;</p> <p>②具有自主学习的能力,联系现实,深入思考,在生活中体会文化,在实践中延伸文化;</p> <p>③认可并具备求同存异、推己及人的处世方法,领悟并践行和合精神。</p>	<p>①中国传统文化概述;</p> <p>②中国的传统湖湘文化;</p> <p>③中国的传统宗教思想;</p> <p>④中国的传统治家智慧;</p> <p>⑤中国的传统艺术;</p> <p>⑥中国的传统礼仪;</p> <p>⑦中国的传统中医养生;</p> <p>⑧中国的传统饮食;</p> <p>⑨中国的传统科学技术;</p> <p>⑩中国的传统服饰;</p> <p>⑪中国的传统茶文化;</p> <p>⑫中国的传统商贸;</p> <p>⑬中国的古代教育;</p> <p>⑭中国的传统节日;</p> <p>⑮中国的传统节气;</p> <p>⑯中华优秀传统文化实践活动课。</p>	限选	<p><b>【教师要求】</b>具有较高的历史、政治素养,具备较强的辩证思维的能力,拥有情怀深、人格正的素质。</p> <p><b>【课程思政】</b>将知识点与德育相融合,坚持以文育人,以文化人,实现“价值引领+能力提升+知识传授”三维思政目标的同步生成。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“线上线下混合式”、“理论+实践”的教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>案例法、情境式、讨论式、提问式。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核(平时成绩)40%+终结性考核(期末考核)60%的组合形式。</p>
2	职业素养	<p><b>【素质目标】</b>①培养学生具备高度的职业道德观念;②引导学生建立自我管理的好习惯;③培养学生面对变化和挑战时的适应能力。</p> <p><b>【知识目标】</b>①使学生了解不同行业的发展趋势、岗位职责及要求;②掌握职场中的基本规范、商务礼仪及沟通技巧;③掌握简历撰写、面试技巧、职业测评等求职实用技能。</p> <p><b>【能力目标】</b>①培养学生面对问题时能够迅速分析的能力;②增强学生的口头与书面表达</p>	<p>①提升职业素养,创造理想人生。</p> <p>②加强诚信修养,筑牢信用根基。</p> <p>③学会自我管理,共筑美好未来。</p> <p>④科学认识情绪,培养良好心态。</p> <p>⑤掌握职场礼仪,树立职业形象。</p> <p>⑥提升问题意识,有效解决问题</p>	限选	<p><b>【教师要求】</b>热爱教育事业,遵纪守法,对职业素养教育有热情,能积极承担教学任务,有高校教师资格,具备本科及以上学历;有较强的反思能力、信息化教学能力。</p> <p><b>【课程思政】</b>通过案例融入思政元素,引导学生积极主动地把</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		能力；③培养学生的领导力； ④建立终身学习的理念，提升个人职业能力。	⑦掌握沟通技巧，提升沟通能力。 ⑧学会团作合作，培养团队精神。		个人发展和国家需要、社会发展相结合，培养学生树立积极正确的职业观，实现思政教育目标。 <b>【教学模式】</b> 采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。 <b>【教学方法】</b> 活动体验式教学、头脑风暴法、协作学习、案例教学、角色体验法。 <b>【教学手段】</b> 多媒体教学+在线开放课程辅助教学。 <b>【考核方式】</b> 本课程为考查课，采用过程性考核占60%，终结性考核占40%。
3	大学美育	<b>素质目标：</b> ①促进学生的人文素质全面发展； ②提高学生的艺术审美鉴赏能力； ③弘扬民族艺术，培养爱国主义精神； ④尊重艺术，理解多元文化。 <b>知识目标：</b> ①理解美的基本概念； ②学会辨别美与丑，了解美丑的区别； ③提升文化艺术素质和人文美育知识。 <b>能力目标：</b> ①具备对美的观察能力、感受能力、认知能力、创造能力； ②学会用自然美、生活美、艺术美、文字美、辞章美、科技美来感受事物。	①了解自然美； ②服饰、器皿之美； ③音乐、舞蹈之美； ④绘画、雕塑、建筑之美； ⑤戏剧、影视之美； ⑥书法文字之美； ⑦传统文学之美； ⑧科技之美。	限选	<b>【教师要求】</b> 具有承担以美育人，以美化人的使命感。具备专业的美育知识，较高的审美鉴赏与美育施教能力，较强的组织教学能力。 <b>【课程思政】</b> 融入中华优秀传统文化，引导学生正确的文化自信价值取向，培养学生良好的审美意识，造就丰富个性、人格完美能够担当民族复兴与社会主义现代化建设新人。 <b>【教学模式】</b> 采用“理论+实践”、“线上+线下”的教学模式。 <b>【教学方法】</b> 案例教学法、欣赏法、讨论法、演示教学法。 <b>【教学手段】</b> PPT展示

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					多媒体教学、启发式、讨论式、网络资源教学手段辅助教学。 <b>【考核方式】</b> 采用过程性考核（平时成绩）60%+终结性考核（期末考试）40%的组合形式。
4	国家安全教育	<p><b>【知识目标】</b></p> <p>①了解什么是国家安全，我国当前面临的国家安全形势；</p> <p>②了解安全信息、安全问题分类及安全保障的基本知识。</p> <p><b>【能力目标】</b></p> <p>①能够建立总体国家安全观，能够做到国家利益至上，维护国家主权、安全和发展利益；</p> <p>②能够维护国家正当权益，绝不牺牲国家核心利益。</p> <p><b>【素质目标】</b></p> <p>①能够自觉遵守法律，做到诚实守信、廉洁自律；</p> <p>②树立国家安全意识，培养爱国精神，使其矢志不渝听党话跟党走，成为社会主义合格建设者和可靠接班人。</p>	<p>①国家安全绪论；</p> <p>②政治安全；</p> <p>③国土安全；</p> <p>④军事安全；</p> <p>⑤经济安全；</p> <p>⑥文化安全；</p> <p>⑦社会安全；</p> <p>⑧科技安全。</p>	必修	<p>多媒体教学、启发式、讨论式、网络资源教学手段辅助教学。</p> <p><b>【教师要求】</b>具备安全教育相关知识背景和工作经验。</p> <p><b>【课程思政】</b>融入正确的安全观、新时代青年的“家国”情怀。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核（平时成绩）60%+终结性考核（期末考试）40%的组合形式。</p>
5	党史国史	<p><b>素质目标:</b></p> <p>让学生弄清当今中国所处的历史方位和自己所应担负的历史责任，在课堂与实际生活中践行党史精神，真正做到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”。</p> <p><b>知识目标:</b></p> <p>把握中国共产党历史发展脉络，了解中国共产党百年奋斗重大历史成就与历史经验；了解中国共产党是如何团结带领中国人民克服千难万险，创造了一个又一个彪炳史册的人间奇迹；了解一代又一代优秀中国共产党人的为民情怀与高尚</p>	<p>①开天辟地的大事变；</p> <p>②轰轰烈烈的大革命；</p> <p>③艰苦卓绝的土地革命战争；</p> <p>④抗日战争的中流砥柱；</p> <p>⑤为新中国而奋斗；</p> <p>⑥在探索中曲折发展；</p> <p>⑦建设有中国特色的社会；</p> <p>⑧中国特色社会主义进入新时代。</p>	限选	<p><b>【教师要求】</b>具备政治强、情怀深、思维新、视野广、自律严、人格正的素质。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“理论+实践”、“线上线下混合式”教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>任务驱动法、案例教学法、混合式教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展示多媒体教学、在线开放课程辅助教学。</p> <p><b>【考核方式】</b>采用过程性考核（平时成绩）60%+终结性考核（期</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p>情操。</p> <p><b>能力目标：</b> 深刻领会“四个选择”的历史必然性，提高运用科学的历史观和方法论分析和评价历史问题、辨别历史是非和社会发展方向的能力。</p>			<p>末考核)40%的组合形式。</p>
6	健康教育	<p><b>素质目标：</b></p> <p>①具备正确价值观念、增强自我保健能力。</p> <p>②具备意外伤害与自救互救方法。</p> <p>③具有正确健康的行为和生活方式。</p> <p>④具有关心、爱护、尊重他人的良好品质。</p> <p>⑤具有正确认识评价自己，及社会生活的适用能力。</p> <p>⑥具有正确处理群体生活中的人际关系。</p> <p><b>知识目标：</b></p> <p>①了解现代健康教育的发展和大学生健康教育的意义。</p> <p>②了解运动对健康的重要性，及运动中常见疾病及其预防。</p> <p>③了解常见传染病的基本知识和预防。</p> <p>④掌握心肺复苏基本方法。</p> <p>⑤掌握意外伤害急救的基本方法。</p> <p><b>能力目标：</b></p> <p>①能养成健康行为和良好生活方式。</p> <p>②能做到纠正不良的摄食习惯。</p> <p>③能运用环境与人的关系知</p>	<p>①健康生活方式；</p> <p>②疾病预防；</p> <p>③安全应急与避险；</p> <p>④性与生殖健康。</p>	限选	<p><b>【教师要求】</b>教师具备良好的思想道德品质、职业道德素质和专业教学能力，具有丰富的相关理论知识，熟练掌握各项训练。</p> <p><b>【课程思政】</b>提高学生认识生命，尊重生命，珍爱生命的意识，引导学生树立正确的人生观、价值观，增强学生的理想信念和责任担当。</p> <p><b>【教学模式】</b>采用“讲授式网络教学与演示式网络教学”相结合、以“探索式网络教学模式”教学模式促进学生自主学习。实现“教、学、做”一体化，全面促进学生能力发展。</p> <p><b>【教学方法】</b>讲授法、课堂讨论、案例分析、角色扮演、小组活动、情境教学、模拟教学。</p> <p><b>【教学手段】</b>PPT展</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		识，提高环境保护意识。 ④能正确操作心肺复苏。 ⑤能正确处理生活中意外伤害。 ⑥能树立科学的性道德观。 ⑦能了解性病传播途径和预防。			示、视频教学、手动演示，情景模拟，在线课程开放辅助教学。 <b>【考核方式】</b> 采用过程性评价与终结性评价相结合方式进行，过程性考核占40%，包括课前占10%（视频教学等），课中占20%（包括签到、小组讨论、回答问题等）课后占10%（包括课后作业、实训报告等），终结性评价为理论考试占60%。

### （六）专业技能课程和专业实践课程描述

包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展选修课程和专业实践课程。围绕本专业高素质技术技能人才所必需知识和技能，整合知识点、技能点，课程项目化，开设包括：民高速铁路概论、铁路运输安全概论、高速铁路客运设备设施、铁路信号及通信设备、铁路线路及站场、铁路运输服务心理、高速铁路客运服务英语、高铁客运服务礼仪、铁路客运规章、形象塑造与形体训练、高速铁路行车技术管理、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运组织、高速铁路客运安全与应急、专业技能综合强化实训、毕业设计等专业核心课程在内的24门专业技能和专业实践课程。

## 1. 专业基础课程描述

表 6 专业技能基础课程设置与要求

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	服务礼仪与形体训练	<p><b>素质目标:</b> 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质；具备良好的个人和工作形象素质，同时具备较好的职业道德，心理和身体服务素质；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握日常生活形象设计的理论要点与实操流程；掌握乘务员职业形象设计的理论要点并熟练实操流程；了解乘务礼仪的基本概念和重要性；掌握待客服务能力和语言沟通技巧，懂得设计适合自己的职场形象。</p> <p><b>能力目标:</b> 能整理自身的仪容仪表，能使用乘务形象塑造与礼仪对客服务，能进行日常沟通与投诉处理，具有一定的心理抗压能力；能够设计合适的日常生活形象并熟练实操；能够设计标准的乘务员职业形象并熟练实操。</p>	<p>①乘务员职业形象设计；</p> <p>②面部妆容实操；</p> <p>③发型设计与实操；</p> <p>④服务礼仪；</p> <p>⑤形体训练。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教 MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>
2	高速铁路概论	<p><b>素质目标:</b> 具备拥有严谨的工作态度和一丝不苟的工作作风；具备按章作业的工作习惯；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解高速铁路发展历程；了解高速铁路线路、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；掌握高速铁路对铁路车、机、工、电、辆、建筑的基础知识。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备一定高速铁路基本知识，并能把铁路知识融入到其他课程学习中；具备分析和解决今后学习和工作中所碰到的</p>	<p>①高速铁路发展；</p> <p>②高速铁路线路；</p> <p>③高速铁路车站；</p> <p>④高速铁路动车组；</p> <p>⑤高速铁路信号技术；</p> <p>⑥GSM-R无线通信技术；</p> <p>⑦高速铁路牵引供电系统；</p> <p>⑧高速铁路行车组织；</p> <p>⑨高速铁路客运组织与服务。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教 MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性</p>

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		一般问题的能力。			考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。
3	铁路客运价基础	<p><b>素质目标：</b> 能够爱岗敬业，积极主动工作，遵守操作规程，工作整洁、有序；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉客运运价基本规章；掌握售铁路票方式、售票作业标准等；掌握中铁银通卡使用规定。</p> <p><b>能力目标：</b> 能根据旅客可购买的车票类型、乘车条件正确办理票务业务；能进行多种售票方式的操作，按作业流程完成售票、退票等工作；能办理中铁银通卡业务，并引导乘客正确使用。</p>	<p>①售票组织与关键技术；</p> <p>②售检票服务规范；</p> <p>③票务应急处置；</p> <p>④售检票设备操作。</p>	必修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>
4	高速铁路客运设备设施	<p><b>素质目标：</b> 具备依规作业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 了解动车组列车研发历程、动车组列车技术特点及构成；掌握动车组列车设备设施类型、用途，服务设备设施操作要点。</p> <p><b>能力目标：</b> 能识别各类高速铁路客运设备设施，会使用、保管各种服务设备设施。</p>	<p>①动车组列车发展历程</p> <p>②技术特点；</p> <p>③结构构成；</p> <p>④服务设备设施；</p> <p>⑤安全应急设备设施。</p>	必修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					<p><b>【考核方式】:</b> 形成性考核, 包括过程考核(20%) + 项目考核(30%) + 综合知识考核(50%)。</p>
5	铁路旅客服务心理	<p><b>素质目标:</b> 具备爱岗敬业思想, 树立全心全意为乘客服务的思想; 具备健康的心理, 完整的人格, 便于对乘客提供服务; 具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解旅客的需要动机、旅客类型、感知觉等心理活动、群体冲突的种类及解决方法; 2 熟悉旅客的群体心理特征、个性与共性心理特征、旅客运输服务人员的能力品质培养; 掌握情绪管理与减压的方法、不同旅客运输服务岗位的服务心理与策略、旅客运输中旅客的冲突、投诉心理。</p> <p><b>能力目标:</b> 能辨别旅客的气质类型, 并提供相对应的服务策略; 能正确解决群体的冲突; 能解决旅客间、旅客与工作人员间的冲突; 能进行自我情绪管理与减压; 能独立处理旅客的投诉。</p>	<p>①铁路旅客运输服务心理描述;</p> <p>②旅客的个性心理特征与服务;</p> <p>③旅客的群体心理;</p> <p>④旅客运输服务人员的情绪管理;</p> <p>⑤旅客旅行的共性心理与服务;</p> <p>⑥旅客旅行的个性心理与服务;</p> <p>⑦旅客运输服务人员能力品质培养;</p> <p>⑧旅客运输服务人员的心理健康与减压。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b> 采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期铁路精神: “安全优质、兴路强国”, 分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b> 形成性考核, 包括过程考核(20%) + 项目考核(30%) + 综合知识考核(50%)。</p>
6	铁路卫生防疫与急救	<p><b>素质目标:</b> 具备良好的心理素质; 具备爱岗敬业、团结协作、安全第一的职业素质; 具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解高速铁路医护急救的基础知识; 掌握列车上常见病症的处理及救护方法。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够对创伤进行止血、包扎、固定等现场救护。</p>	<p>①高速铁路医护急救基础知识;</p> <p>②心肺复苏;</p> <p>③创伤现场救护;</p> <p>④列车上常见病症处理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b> 采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期火车头精神: “改革、奉献、拼搏、争先”,</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。 <b>【考核方式】</b> ：形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。
7	高速铁路客运服务英语	<p><b>素质目标：</b> 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。具备耐心、细心、热心的服务意识；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；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 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；熟悉各种高铁客运乘务情境下的常用英语表达；掌握与上述主题相关的英语听说、阅读、翻译和写作技巧。</p> <p><b>能力目标：</b> 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。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；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。</p>	<p>①列车设备介绍； ②欢迎乘客上车； ③车厢服务； ④餐车服务； ⑤列车广播； ⑥下车服务。</p>	必修	<p><b>【教学模式】</b>：理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>：案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】</b>：黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】</b>：新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】</b>：形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>



## 2. 专业核心课程描述

表 7 专业核心课程描述表

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	铁路旅客运输组织	<p><b>素质目标：</b> 具有职业道德和敬业精神；具有依法依规、公平公正的职业素质；具有安全第一、服务至上的服务意识；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 了解客运组织、相关法律法规、服务设施设备等内容；掌握售票验票作业、站台服务训练、托运、旅行变更等内容。</p> <p><b>能力目标：</b> 能识别并使用各类服务和安全设施设备；能按作业流程及标准进行客运组织和乘务组织作业；能妥善处理各类突发应急情况。</p>	<p>① 高速铁路站务工作组织；</p> <p>② 高速铁路乘务工作组织；</p> <p>③ 高速铁路营销工作组织；</p> <p>④ 高速铁路客运系统。</p>	必修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教 MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>采用过程性考核（平时成绩）50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
2	铁路客运规章	<p><b>素质目标:</b> 培养认真负责、严谨细致的优良作风,忠于职守、无私奉献的担当精神;具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 掌握掌握安全生产法及铁路运输安全管理条例;熟悉铁路旅客列车火灾预防措施和火灾应急处置;熟悉动车组列车旅客突发疾病、孕妇临产、旅客食物中毒、旅客间发生纠纷或斗殴事件时的应急处置。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够按照相关规定进行铁路旅客运输安全检查;能够正确处理铁路旅客人身伤害及携带品损失事故;列车在运行途中发生突发事件时,能采取正确的应急处置措施;具备做好车站文明服务的能力。</p>	<p>①铁路旅客运输; ②铁路行李运输; ③铁路旅客运输服务质量规范; ④铁路旅客运输安全管理制度; ⑤铁路旅客运输突发事件应急处置。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期火车头精神:“改革、奉献、拼搏、争先”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>采用过程性考核(平时成绩)50%+项目考核30%+综合性考核(期末考核)20%的组合形式。</p>
3	铁路旅客运输服务管理	<p><b>素质目标:</b> 爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质;具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 运乘务组,熟悉乘务作业流程及标准;上客运业务办理和应急处置要点。</p> <p><b>能力目标:</b> 地使用动车组列车服务设备设施进行乘务服务;妥善地处理各类乘务服务突发事件,具有较强的沟通能力和心理抗压能力。</p>	<p>①动车组列车服务设备设施; ②乘务组织作业; ③乘务应急处置; ④重点旅客服务动车组列车服务设备设施; ⑤乘务组织作业; ⑥乘务应急处置; ⑦重点旅客服务。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神:“安全优质、兴路强国”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>采用过</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					程性考核（平时成绩）50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。
4	铁路客运安全与应急	<p><b>素质目标：</b> 具备感恩祖国、奉献社会、帮助他人的道德情操；具备“客运安全无小事”的安全意识；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；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 了解高速铁路客运安全及铁路劳动安全基础知识；了解防火安全及电器安全的规定；了解携带品的查堵及处理规定；掌握旅客伤病的应急处理流程；掌握非正常情况应急处理流程。</p> <p><b>能力目标：</b> 能正确分析和消除高速铁路旅客运输安全危险源；能正确使用常用灭火器和消除火灾隐患；能按规范正确处理旅客伤病；能按规范正确处理。</p>	<p>①高速铁路客运安全基础知识；</p> <p>②旅客运输作业及人身安全；</p> <p>③防火安全及电器安全；</p> <p>④携带品的查堵及处理；</p> <p>⑤旅客伤病的应急处理；</p> <p>⑥非正常情况应急处理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>采用过程性考核（平时成绩）50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
5	智能高速铁路服务技术	<p><b>素质目标:</b> 具备民族自信、爱岗敬业、吃苦耐劳、安全第一的职业素质；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解智能高速铁路服务技术；熟悉各项智能服务技术的特点及用途等。</p> <p><b>能力目标:</b> 具备使用智能高速铁路服务技术进行服务的能力，能进行简易故障的处理。</p>	<p>①智能化服务技术发展及特点；</p> <p>②智能高速铁路服务技术类型及用途；</p> <p>③简易故障的处理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>采用过程性考核（平时成绩）50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。</p>
6	高速铁路行车组织	<p><b>素质目标:</b> 具备爱岗敬业的职业道德品质；具备遵章守纪、按章作业的工作作风；具备安全责任意识；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解高速铁路客服系统及客运管理系统的使用方法；了解高速铁路营销工作组织内容；理解铁路行车基本规章；熟悉高速铁路站务工作组织内容；熟悉高速铁路乘务工作组织内容。</p> <p><b>能力目标:</b> 会用高速铁路客运管理系统；会用高速铁路客服系统。</p>	<p>①特种运输组织；</p> <p>②高速铁路站务工作组织；</p> <p>③高速铁路乘务工作组织；</p> <p>④高速铁路营销工作组织；</p> <p>⑤高速铁路客服系统；</p> <p>⑥高速铁路客运管理系统。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>采用过程性考核（平时成绩）</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
					50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。
7	高速铁路票务管理	<p><b>素质目标：</b> 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握高速铁路客运运价的相关知识；掌握票务系统的各个组成部分，如售票系统、检票系统、退票系统、客票应急系统等，以及它们之间的相互作用。</p> <p><b>能力目标：</b> 能够熟练操作高速铁路票务系统；运用高速铁路票务管理理论解决实际问题；在突发情况下，能够迅速做出反应，采取有效措施保障票务工作的顺利进行。</p>	<p>①高速铁路票务管理认知；</p> <p>②高速铁路客运运价；</p> <p>③高速铁路售票作业；</p> <p>④计算机售票作业；</p> <p>⑤高速铁路票务应急处置。</p>		<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>采用过程性考核（平时成绩）50%+项目考核 30%+综合性考核（期末考核）20%的组合形式。</p>

### 3.专业拓展选修课程描述

为适应社会进步、科技发展、本专业提升岗位职业需求以及相近专业职业岗位需求。设置专业拓展选修课程，从专业岗位需求出发拓宽学生的专业知识和技能面，增强学生的职业能力。

表 8 专业拓展课程与专业群选修课程设置与要求

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	城市轨道交通客运组织	<p><b>素质目标:</b> 具有城轨运营岗位所需的安全意识、责任意识、服务意识；具备良好的职业素养，遵章守纪意识、标准化作业意识；具备精益求精的工匠精神；具有团队合作精神；具备高铁精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解城市轨道交通客流调查、预测与分析；熟悉城市轨道交通车站导流设备设施及运用；熟悉车站日常作业流程；掌握城市轨道交通车站客流组织措施。</p> <p><b>能力目标:</b> 能进行基本的客流调查、预测与分析；会处理大客流情况下的客流控制；会操作与运营有关的站台门、自动扶梯等客运设备；能胜任车站运作、客运组织等工作。</p>	<p>①城市轨道交通客流调查、预测与分析；</p> <p>②城市轨道交通车站客运设备运用；</p> <p>③城市轨道交通车站运作；</p> <p>④城市轨道交通车站客流组织。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>高铁精神：“科学求实、相容并蓄；自主创新、赶超一流；忠诚祖国、拼搏奉献”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
2	铁路班组管理	<p><b>素质目标:</b> 具备团队协作精神;具备良好的职业素养;具备高铁精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解班组的特点、性质、作用;理解管理的定义、职能及基本要素;理解产生沟通障碍的原因;熟悉班组的作业内容及职责;班组管理的形式、特征及内容;掌握沟通概念与方法,掌握班组成员人际关系处理方法;掌握班组安全管理的内容、控制对象、“五查”内容。</p> <p><b>能力目标:</b> 会沟通、懂协作;能正确处理班组成员人际关系;能有效把控班组管理时间、信息流动;能管理好班组生产的能力;会进行班组劳动组织、培训、绩效考核、质量管理。</p>	<p>①班组管理认知; ②班组成员管理; ③班组生产管理; ④班组安全管理; ⑤班组绩效管理; ⑥班组质量管理; ⑦班组建设。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>高铁精神:“科学求实、相容并蓄;自主创新、赶超一流;忠诚祖国、拼搏奉献”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核,包括过程考核(20%)+项目考核(30%)+综合知识考核(50%)。</p>
3	铁路货运组织	<p><b>素质目标:</b> 具备按章作业的工作习惯;具备爱货护路的工匠精神和良好的职业道德素养;谨的工作态度 and 一丝不苟的工作作风;具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 解货物运输的相关法律法规,掌握铁路货运基础知识;悉装运货物的车辆,掌握铁路整车货物运输组织过程;悉零散货物快运、集装箱货物、危险货物、鲜活货物、超限超重货物运输组织流程;解货物运价与运输收入,熟悉整车货物运费计算;解货物装载加固方案的管理原则,熟悉货物装载加固的基本技术条件。</p>	<p>①铁路货运基础知识; ②整车货物运输; ③零散货物快运; ④集装箱运输; ⑤危险货物运输; ⑥鲜活货物运输; ⑦超限超重货物运输; ⑧货物运价与运输收入; ⑨货物损失及处理; ⑩货物装载的技术条件; ⑪货物装载加固; ⑫装载加固方案设计与管理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神:“安全优质、兴路强国”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p><b>能力目标:</b> 正确选择装运货物的车辆；正确查阅、运用相关的法律法规、规章办理整车货物作业；协助办理零散货物快运、集装箱运输、危险货物运输、鲜活货物运输、超限超重货物运输；正确计算整车货物运费；制定简单的货物装载加固方案。</p>			考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。
4	铁路运输法律法规	<p><b>素质目标:</b> 具备依法治国的理念；具备遵章守纪的工作作风；具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解法律基础知识及安全类法律基础框架；熟练掌握民法基础知识，进而掌握铁路运输合同相关知识；掌握安全生产法及铁路运输安全管理条例；熟悉铁路交通事故处理与应急救援相关法律规定，了解危险品运输的相关法律要求。</p> <p><b>能力目标:</b> 能把依法治国的理念融入自己的工作生活中，做到遵纪守法；能分析和解决职业生涯中安全生产所碰到的一般法律问题的能力。</p>	<p>①法律基础； ②铁路运输合同； ③铁路安全生产； ④铁路交通事故处理； ⑤铁路交通事故应急救援； ⑥危险品运输。</p>	选修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
5	城市轨道交通概论	<p><b>素质目标:</b> 具备安全责任意识; 具备良好的道德品质和爱岗敬业精神; 具备高尚的理想情操, 追求新技术的创新精神; 新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解城市轨道交通的发展现状、趋势及运营管理相关知识; 了解城市轨道交通供电、通信、信号系统的组成及作用; 熟悉城市轨道交通线路、线路设备、车辆专业基础知识; 熟悉城市轨道交通车站、车站设备、乘客信息服务系统的组成及作用。</p> <p><b>能力目标:</b> 能辨识城市轨道交通车辆; 能正确使用城市轨道交通车站设备; 能正确操作乘客信息服务系统。</p>	<p>①城市轨道交通及其发展;</p> <p>②城市轨道交通规划设计与施工;</p> <p>③城市轨道交通线路和线路设备;</p> <p>④城市轨道交通车辆;</p> <p>⑤城市轨道交通供电系统;</p> <p>⑥城市轨道交通通信系统;</p> <p>⑦城市轨道交通信号系统;</p> <p>⑧乘客信息服务系统;</p> <p>⑨城市轨道交通车站与车站设备;</p> <p>⑩城市轨道交通运营管理。</p>	选修	<p><b>【教学模式】:</b> 理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期铁路精神: “安全优质、兴路强国”, 分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b> 形成性考核, 包括过程考核(20%) + 项目考核(30%) + 综合知识考核(50%)。</p>
6	铁路运输市场营销	<p><b>素质目标:</b> 备职业道德素质, 职业认同感, 献身铁路、奉献铁路的理想信念; 备市场经济意识, 正确的经营理念; 备专业自信心、持之以恒、积极进取、自强不息的精神; 具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 解产品价格制定方法和价格策略及价格调整; 理解市场营销的基本内涵, 现代市场营销观念的内容; 解客运市场调查方法; 熟悉市场营销的环境要素, 把握机会, 化解威胁; 解市场细分、目标市场的选择, 掌握市场定位的方法; 刻理解客运产品整体概念及层次构成, 品牌与商标的联系与区别; 握消</p>	<p>① 运输市场营销概述;</p> <p>② 客运市场营销分析;</p> <p>③ 客运市场调查与预测;</p> <p>④ 客运目标市场;</p> <p>⑤ 客运产品策略;</p> <p>⑥ 客运产品价格策略;</p> <p>⑦ 运输分销渠道;</p> <p>⑧ 客运市场促销策略。</p>	选修	<p><b>【教学模式】:</b> 采用“线上+线下”翻转课堂、混合式教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期铁路精神: “安全优质、兴路强国”, 分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b> 形成性考核, 包括过程考核</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p>费者心理、购买行为的整个决策过程及采取相应的营销策略；握产品组合策略、产品生命周期营销策略、品牌策略和包装策略；握促销方案设计方法。</p> <p><b>能力目标：</b> 对营销活动作出比较专业的分析；够识别运输企业的竞争对手；进行运输目标市场的选择；够能够制定促销方案。</p>			（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。
7	广铁车务运转工作	<p><b>素质目标：</b> 具有爱岗敬业、乐于奉献的职业道德，职业行为习惯良好；有集体意识和团队合作精神；具备追求新技术的创新精神，追求卓越技术的钻研精神，工匠精神，爱岗敬业精神；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握铁路劳动安全各项规定及措施；掌握铁路行车组织作业程序和基本知识。熟知最新发布的接发列车作业标准、调车作业标准、车机联控作业标准。</p> <p><b>能力目标：</b> 具备铁路劳动安全自我防护意识与能力；具有列车运行组织的能力，正确办理行车组织作业；具有良好的沟通能力和创新能力、团队协作能力；具备计算机操作与应用能力和本专业必需的信息技术应用和维护能力。</p>	<p>①铁路劳动安全认知；</p> <p>②接发列车岗位职责；</p> <p>③车机联控；</p> <p>④接发列车作业要求；</p> <p>⑤特殊条件下行车组织；</p> <p>⑥接发列车技能实训；</p> <p>⑦调车作业基本规定；</p> <p>⑧正常调车作业；</p> <p>⑨特殊调车作业；</p> <p>⑩调车技能实训。</p>	选修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>
8	列车自动运行控制系统	<p><b>素质目标：</b> 具备严格执行工作程序、工作规范的安全意识及团队协作的精神；具备良好的职业道德、科学严谨的工作态度；具备勇于创新、与时俱进的工作作风；具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 掌握 LKJ2000 监控记录装置掌握 CTCS-2 级列控设备结构功</p>	<p>①列车运行控制系统概述；</p> <p>②LKJ2000 型监控记录装置；</p> <p>③CTCS-2 级列控设备；</p> <p>④CTCS-3 级列控设备。</p>	选修	<p><b>【教学模式】：</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】：</b>黑板、粉笔、电子白板、投影</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p>能及原理，掌握其设备的维护方法；CTCS-3 级列控设备的结构功能及原理，掌握其设备的维护方法。</p> <p><b>能力目标：</b> 能够对 LKJ2000 监控记录装置、CTCS-2 级列控设备、CTCS-3 级列控设备进行维护。</p>			<p>仪、学习通、智慧职教 MOOC。</p> <p><b>【课程思政】：</b>新时期火车头精神：“改革、奉献、拼搏、争先”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>

#### 4.专业实践课程描述

表9 实践实训课程描述表

序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
1	高速铁路行车组织实训	<p><b>素质目标:</b> 具备按章作业的工作习惯; 具备爱货护路的工匠精神和良好的职业道德素养; 严谨的工作态度和一丝不苟的工作作风; 具备新时期火车头精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解货物运输的相关法律法规, 掌握铁路货运基础知识; 熟悉装运货物的车辆, 掌握铁路整车货物运输组织过程; 熟悉零散货物快运、集装箱货物、危险货物、鲜活货物、超限超重货物运输组织流程; 了解货物运价与运输收入, 熟悉整车货物运费计算; 了解货物装载加固方案的管理原则, 熟悉货物装载加固的基本技术条件。</p> <p><b>能力目标:</b> 能正确选择装运货物的车辆; 能正确查阅、运用相关的法律法规、规章办理整车货物作业; 能协助办理零散货物快运、集装箱运输、危险货物运输、鲜活货物运输、超限超重货物运输; 能正确计算整车货物运费; 能制定简单的货物装载加固方案。</p>	<p>①铁路货运基础知识;</p> <p>②整车货物运输;</p> <p>③零散货物快运;</p> <p>④集装箱运输;</p> <p>⑤危险货物运输;</p> <p>⑥鲜活货物运输;</p> <p>⑦超限超重货物运输;</p> <p>⑧货物运价与运输收入;</p> <p>⑨货物损失及处理;</p> <p>⑩货物装载的技术条件;</p> <p>⑪货物装载加固;</p> <p>⑫装载加固方案设计与管理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b> 理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期火车头精神: “改革、奉献、拼搏、争先”, 分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b> 形成性考核, 包括过程考核(20%) + 项目考核(30%) + 综合知识考核(50%)。</p>
2	铁路客运安全与应急实训	<p><b>素质目标:</b> 思祖国、奉献社会、帮助他人的道德情操; 客运安全无小事”的安全意识; 着冷静的心理素质和积极应对、敢于担当的道德品质; 具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 速铁路客运安全及铁路劳动安全基础知识; 火安全及电器安全的规定; 带品的查堵及处理规定; 客伤病的应急处理流程; 正常情况应急处理流程。</p>	<p>①高速铁路客运安全基础知识;</p> <p>②旅客运输作业及人身安全;</p> <p>③防火安全及电器安全;</p> <p>④携带品的查堵及处理;</p> <p>⑤旅客伤病的应急处理;</p> <p>⑥非正常情况应急处理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b> 理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b> 案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b> 黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b> 新时期</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p><b>能力目标:</b> 分析和消除高速铁路旅客运输安全危险源;使用常用灭火器和消除火灾隐患;范正确处理旅客伤病;范正确处理。</p>			<p>铁路精神:“安全优质、兴路强国”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核,包括过程考核(20%)+项目考核(30%)+综合知识考核(50%)。</p>
3	铁路旅客运输服务管理实训	<p><b>素质目标:</b> 具备爱岗敬业、吃苦耐劳、团结协作、安全第一、服务至上的职业素质;具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 客运乘务组,熟悉乘务作业流程及标准;车上客运业务办理和应急处置要点。</p> <p><b>能力目标:</b> 确地使用动车组列车服务设备设施进行乘务服务;时妥善地处理各类乘务服务突发事件,具有较强的沟通能力和心理抗压能力。</p>	<p>①动车组列车服务设备设施; ②乘务组织作业; ③乘务应急处置; ④重点旅客服务动车组列车服务设备设施; ⑤乘务组织作业; ⑥乘务应急处置; ⑦重点旅客服务。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】:</b>新时期铁路精神:“安全优质、兴路强国”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>形成性考核,包括过程考核(20%)+项目考核(30%)+综合知识考核(50%)。</p>
4	智能高速铁路服务技术实训	<p><b>素质目标:</b> 备民族自信、爱岗敬业、吃苦耐劳、安全第一的职业素质;具备新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 解智能高速铁路服务技术,悉各项智能服务技术的特点及用途等。</p> <p><b>能力目标:</b> 备使用智能高速铁路服务技术进行服务的能力,能进行简易</p>	<p>①智能化服务技术发展及特点; ②智能高速铁路服务技术类型及用途; ③简易故障的处理。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】:</b>黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		故障的处理。			<p><b>【课程思政】</b>：新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】</b>：形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>
5	高速铁路客运服务英语实训	<p><b>素质目标</b>： 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。心、细心、热心的服务意识；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；新时期铁路精神。</p> <p><b>知识目标</b>： 铁客运服务行业的基本工作职责及相关职业素养要求；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；种高铁客运乘务情境下的常用英语表达；上述主题相关的英语听说、阅读、翻译和写作技巧。</p> <p><b>能力目标</b>： 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。外环境下就高铁客运乘务相关话题与他人进行语言交流；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。</p>	<p>①列车设备介绍 ②欢迎乘客上车 ③车厢服务 ④餐车服务 ⑤列车广播 ⑥下车服务</p>	必修	<p><b>【教学模式】</b>：理实一体线上线下混合教学模式。</p> <p><b>【教学方法】</b>：案例分析、小组讨论、角色扮演、情景模拟、竞赛互动、能力训练。</p> <p><b>【教学手段】</b>：黑板、粉笔、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教MOOC。</p> <p><b>【课程思政】</b>：新时期铁路精神：“安全优质、兴路强国”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】</b>：形成性考核，包括过程考核（20%）+项目考核（30%）+综合知识考核（50%）。</p>
6	专业技能综合训练	<p><b>素质目标</b>： 具备工匠精神和创新思维；具备遵章守纪意识、责任意识；安全防护、监控意识和质量意识；具备爱岗敬业的职业素养；具备高铁精神。</p>	<p>①列车运行组织； ②高铁高速铁路动车乘务实务； ③列车制票业务； ④车站制票业务。</p>	必修	<p><b>【教学模式】</b>：企业指导教师+学院指导教师的双导师制，理实一体化，线上、线下混合教学模式。</p>





序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		<p><b>知识目标:</b> 掌握列车运行组织相关操作规范;掌握客运规章相关基础知识;掌握铁路客运乘务相关岗位作业标准;掌握客运安全及路风相关内容;掌握客运服务质量相关管理规定;掌握铁路客运服务礼仪相关操作规范;</p> <p><b>能力目标:</b> 能规范使用信号旗、信号灯开展运输模拟作业;能正确理解客运规章相关内容,并规范使用客运规章解决旅客运输过程中相关问题;能使用铁路客运服务礼仪规范服务旅客。</p>			<p><b>【教学方法】:</b>演示法、任务驱动式教学法、启发讨论式教学法。</p> <p><b>【教学手段】:</b>信号旗3副(红、黄、绿各3面)、标准教室1间、礼仪实训室、可播放地铁运营线路的多媒体教室和设备、客票制票实训室。</p> <p><b>【课程思政】:</b>高铁精神:“科学求实、相容并蓄;自主创新、赶超一流;忠诚祖国、拼搏奉献”,分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】:</b>采用形成性考核,包括:过程考核(30%)+项目考核(40%)+综合项目考核(30%)。</p>
7	毕业设计	<p><b>素质目标:</b> 具备热爱劳动、不怕苦、不怕累的工作作风及爱岗敬业精神;具备交流、沟通能力,团队精神;具有组织性、纪律性,具备劳动观念和职业道德素养;具备高铁精神。</p> <p><b>知识目标:</b> 了解旅客运输心理基本知识;了解铁路行车、物流和城市轨道交通方面专业知识;掌握铁路运输设备基础知识,如:铁路线路及站场、铁路机车车辆、铁路信号及通信设备;掌握铁路客运组织、客运规章、铁路旅客运输安全与应急处理;掌握铁路旅客服务要求的基本礼仪与技能。</p> <p><b>能力目标:</b> 能够规范着装、佩戴相关标志;能够按照服务质量规范进行仪</p>	<p>①毕业设计任务; ②毕业设计成果; ③确定选题任务分析; ④指导设计; ⑤组织答辩。</p> <p><b>选题范围:</b> ①××站换乘空间优化设计; ②××站节假日(或其他大客流)客流流线设计或者××站大客流组织优化方案设计; ③××站突发事件情况下应急处置方案设计; ④××站导向标识优化设计。</p>	必修	<p><b>【教学模式】:</b>校企合作,产教融合。学生在高速铁路运输相关行业企业的各类职业岗位上岗位实习,企业指导教师和学院指导教师合作共同全程指导。搭建岗位实习管理平台,建立学校、企业、学生和家 长四方合作日常管理模式。</p> <p><b>【教学方法】:</b>以学生为主体,企业实习指导教师主导,学院实习指导教师协作的任务驱动岗位实习。</p> <p><b>【教学手段】:</b>企业现场生产设备、电子白板、投影仪、学习通、智慧职教 MOOC、电子邮件等。</p>



序号	课程名称	课程目标	课程内容	课程类型	组织形式与教学方法
		容仪表修饰；能够掌握客运乘务相关规章；熟悉本班作业重点工作；具备解答旅客问询时的规范用语能力；具备处理旅客投诉时的沟通协调能力；具备处理违章时的灵活应变能力；具备追补票款是的廉洁自律能力；具备处理旅客运输安全及公共卫生事件时的应急处置能力。			<p><b>【课程思政】：</b>高铁精神：“科学求实、相容并蓄；自主创新、赶超一流；忠诚祖国、拼搏奉献”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>本课程为实习课程，引导学生将理论知识应用于实践，采取物化产品、软件、文化艺术作品、设计方案等形式进行考核与评价。</p>
8	岗位实习	<p><b>素质目标：</b> 具备较强的安全意识；具备爱岗敬业、乐于奉献的职业道德素养；具备较强的自我情绪控制能力；具备团结协作能力；具备高铁精神。</p> <p><b>知识目标：</b> 了解安检仪的使用方法；熟悉区别危险品与限制携带物品的方法；熟悉安全检查相关的客运规章；熟悉客运应急处置方案；熟悉售票流程及相关的客运规章；掌握加剪的正确方法；掌握补票操作流程；掌握客流组织的流程及方法。掌握乘务员、列车长乘务作业内容和标准。</p> <p><b>能力目标：</b> 能确认车票的日期、车次、发到站、有效期是否正确；能使用手检仪和安检仪进行安全检查；能正确引导旅客安全进站、候车、乘车、出站；能正确填写台账；能正确处理各种突发事件；6能独立思考分析和解决问题。</p>	<p>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；</p> <p>②售票员岗位职责、作业标准与技术规范；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>⑤乘务员作业标准与技术规范。</p>	必修	<p><b>【教学模式】：</b>校内项目实践教学模式。</p> <p><b>【教学方法】：</b>任务驱动项目教学、现场观摩、演示教学、小组协作、独立操作。</p> <p><b>【教学手段】：</b>依托中国铁路（广州局）集团有限公司、中国铁路（南昌局）集团有限公司、中国铁路（南宁局）集团有限公司等 18 个铁路局及青藏铁路公司所属各个站段生产车间作为学生实习实训基地。</p> <p><b>【课程思政】：</b>高铁精神：“科学求实、相容并蓄；自主创新、赶超一流；忠诚祖国、拼搏奉献”，分层次、有计划、潜移默化地融入教学全过程。</p> <p><b>【考核方式】：</b>采用形成性考核，包括：过程考核（30%）+项目考核（40%）+综合项目考核（30%）。</p>

## 七、教学进程总体安排

### (一) 全学程教学时间安排

高速铁路客运服务专业全学程教学时间安排如表 10 所示。

表 10 全学程教学时间安排表

学期	入学教育 与军训	理论 教学	实践 实训	毕业 设计	顶岗 实习	机动	考试	总周数
1	2	16	0	0	0	1	1	20
2	0	17	1	0	0	1	1	20
3	0	16	2	0	0	1	1	20
4	0	16	3	0	0	0	1	20
5	0	0	7	5	6	1	1	20
6	0	0	0	0	20	0	0	20
<b>合计</b>	<b>2</b>	<b>65</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>120</b>

注：顶岗实习安排在第三学年第五学期和第六学期，不少于 6 个月，毕业教育融入顶岗实习中。

## (二) 教学进度表

表 11 高速铁路客运服务专业课程教学计划进程表

课程类别及课程名称		课程性质	课程代码	学分	总学时	理论课时	实践课时	课程类型	考核方式	年级 / 学期 / 课时数						备注
										一年级		二年级		三年级		
										一	二	三	四	五	六	
										16 +4	17 +3	16 +4	16 +4	0 +20	0 +20	
公共必修课程	思想道德与法治	必修	0611101	3	48	40	8	B	C	2*12	2*12					
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	必修	0621101	2	32	28	4	B	C			2*16				
	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	必修	0621102	3	48	44	4	B	C				3*16			
	形势与政策	必修	0611102	1	32	32	0	A	C	2*4	2*4	2*4	2*4			
	心理健康教育	必修	0561101	2	32	32	0	A	C	2*8	2*8					
	体育与健康	必修	0541101	4	128	0	128	C	C	2*16	2*16	2*16	2*16			
	军事技能	必修	0811101	2	112	0	112	C	C	2周						
	军事理论	必修	0631101	2	36	36	0	A	C	2*18						
	劳动教育	必修	0631102	1	16	16	0	A	C			2*8				
	信息技术	必修	0151101	3	48	24	24	B	S	4*12						
	公共英语	必修	0531101	8	128	128	0	A	S	4*16	4*16					
	高等数学	必修	0531101	4	64	64	0	A	S	2*16	2*16					
	大学语文	必修	0511101	2	32	32	0	A	S	2*16						
	职业发展与就业指导	必修	0551101	2	32	32	0	A	C	2*8			2*8			
	创新创业教育	必修	0551102	2	32	16	16	B	C				2*16			
安全教育	必修	0811101	1	16	10	6	B	C	2*2	2*2	2*2	2*2				
小计				<b>42</b>	<b>836</b>	<b>534</b>	<b>302</b>			<b>16</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>8</b>			
公共选修课程	中华优秀传统文化	限选	0511201	2	32	32	0	A	C		2*16					
	党史国史	限选	0621201	1	16	16	0	A	C		2*8					
	大学美育	限选	0341201	1	16	12	4	B	C	2*8						
	国家安全教育	限选	0621202	1	16	16	0	A	C			2*8				
	职业素养	限选	0511202	1	16	16	0	A	C			2*8				
	健康教育	限选	0412201	1	16	16	0	B	C			2*8				
	5选1	任选		1	16	16	0	A	C		2*8					
	5选1	任选		1	16	16	0	A	C			2*8				
小计				<b>8</b>	<b>144</b>	<b>132</b>	<b>12</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>				



课程类别及课程名称		课程性质	课程代码	学分	总学时	理论课时	实践课时	课程类型	考核方式	年级 / 学期 / 课时数						备注
										一年级		二年级		三年级		
										一	二	三	四	五	六	
										16 +4	17 +3	16 +4	16 +4	0 +20	0 +20	
专业基础课程	高速铁路概论	必修	0272101	2	32	20	12	B	C	2*16						1-16
	铁路客运运价基础	必修	0272102	1	32	20	12	B	C	2*16						1-16
	高速铁路客运设备设施	必修	0272103	2	34	20	14	B	C		2*17					1-17
	铁路卫生防疫与急救	必修	0272104	4	64	40	24	A	S	4*16						1-16
	铁路运输服务心理	必修	0272106	4	64	40	24	B	C				4*16			1-16
	高速铁路客运服务英语	必修	0272107	4	64	40	24	B	C			4*16				1-16
	服务礼仪与形体训练	必修	0272108	4	64	40	24	B	C			4*16				1-16
小计				21	354	220	134			8	2	8	4			
专业技能课程	铁路客运规章	必修	0273101	4	68	28	40	A	S		4*17					1-17
	铁路客运安全与应急	必修	0273102	3	60	24	36	A	S			4*16				1-16
	铁路旅客运输服务管理	必修	0273103	3	64	28	36	B	C				4*16			1-16
	智能高速铁路服务技术	必修	0273104	3	60	26	34	A	S			4*16				1-16
	铁路旅客运输组织	必修	0273105	3	62	26	36	A	S			4*16				1-16
	高速铁路票务管理	必修	0272105	4	64	34	30	A	S		4*16					1-17
	高速铁路行车组织	必修	0273106	3	64	24	40	A	S				4*16			1-16
小计				23	442	190	252				8	12	8			
专业拓展选修课程	城市轨道交通客运组织	限选	0272201	2	32	20	12	B	C					4*8		1-8
	铁路班组管理	限选	0272202	2	32	20	12	B	C					4*8		1-8
	铁路货运组织	限选	0272203	2	32	20	12	B	C				4*8			1-8
	铁路运输法律法规	限选	0272204	2	32	20	12	B	C				4*8			9-16
	城市轨道交通概论	限选	0272205	2	32	20	12	B	C				4*8			1-8
	铁路市场营销	限选	0272206	2	32	20	12	B	C				4*8			9-16
	广铁车务运转工作	二选	0272207	2	32	20	12	B	C		4*8					1-8
	列车自动运行控制系统	一	0272208	2	32	20	12	B	C		4*8					1-8
小计				14	224	140	84				4		8	8		



课程类别及课程名称		课程性质	课程代码	学分	总学时	理论课时	实践课时	课程类型	考核方式	年级 / 学期 / 课时数						备注
										一年级		二年级		三年级		
										一	二	三	四	五	六	
										16+4	17+3	16+4	16+4	0+20	0+20	
社会实践教育	劳动实践	必修	0825101	1	1周			C	C							
	思政课实践	必修	0625101	1				C	C							
	志愿服务及其他社会公益活动	必修	0835101	2				C	C	√	√	√	√			
	创新创业实践	必修	0555101	1				C	C	√						
小计																
综合实践教学	高速铁路行车组织实训	必修	0275106	1	20	0	20	C	C		20*1					18-18
	铁路客运安全与应急实训	必修	0275107	1	20	0	20	C	C			20*1				17-17
	铁路旅客运输服务管理实训	必修	0275108	1	20	0	20	C	C			20*1				18-18
	智能高速铁路服务技术实训	必修	0275109	1	20	0	20	C	C				20*1			17-17
	高速铁路客运服务英语实训	必修	0275110	1	20	0	20	C	C				20*1			18-18
	专业技能综合训练	必修	0275111	8	160	0	160	C	C				20*1	20*7		
	毕业设计	必修	0275112	5	100	0	100	C	C						20*5	
	岗位实习	必修	0275113	20	480	0	480	C	C						6周	20周
小计				38	840	0	840									
总计				134	2840	1216	1624			25	28	29	28			

注：1. 综合实践教学环节指停课的实践环节，不包括课程内实践。

2. 课程类型：A表示理论课，B表示理论+实践课，C表示实践课。

3. 考核方式分为：考试、考查，C为考查、S为考试。

4. 公共任选课从国家安全教育、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等方面选取，具体开设学期见表13。

5. 起始教学周与结束教学周根据实际教学运行情况进行微调。

6. “公共必修课程”与“公共选修课程”中课程周课时小计计算方法：该学期该类课程的总课时数除以该学期理论教学周数，近似得出。

### (三) 课时学分统计表

本专业总学时为2840学时，学分为147学分。其中，公共必修课程836学时，占总学时的29.44%；实践性教学环节1624学时，占总学时57.18%；选修课程（含专业选修课



程和公共选修课程) 合计368学时, 约占总学时的12.96%。

表 12 高速铁路客运服务专业课时学分统计表

课程类别		课程门数	学分小计	学时分配				实践教学比例(%)
				理论学时	实践学时	学时小计	学时比例(%)	
公共基础课程	公共必修课程	16	42	534	302	836	29.44%	36.12%
	公共选修课程	8	9	132	12	144	5.07%	12.96%
专业技能课程	专业拓展选修课程	8	14	140	84	224	7.89%	
	专业基础课程	7	21	220	134	354	12.46%	37.85%
	专业核心课程	7	23	190	252	442	15.56%	57.01%
综合实践教学		8	38	0	840	840	29.58%	100%
总计		53	147	1216	1624	2840	100%	57.18%

#### (四) 任选课程开设情况

各学期公共任选课开设情况见表13。

表 13 各学期公共任选课程一览表

序号	开设学期	课程名称	课时	课程代码	学分	承担院(部)	备注
1	第2学期	爱情之旅	16	0711201	1	教务处	5选1
2		走近杜甫	16	0711202			
3		演讲与口才	16	0711203			
4		解码国家安全	16	0711204			
5		人类与生态文明	16	0711205			
6	第3学期	互联网金融	16	0711206	1	教务处	5选1
7		生活中的工业设计	16	0711207			
8		中华国学	16	0711208			
9		地球生命之旅	16	0711209			
10		实验室安全与防护	16	0711210			

备注: 公共任选课程从国家安全、节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养等方面选取。



## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1.总体要求

（1）根据国家专业教学标准，学生数与本专业专任教师数比例不高于24: 1，其中高级职称教师不低于30%，双师型教师比例达到70%以上，平均年龄不高于45岁；

（2）公共课教师应具有与任教课程对口的全日制本科及以上学历，并取得高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；有较强的教学能力；

（3）专业课专任教师应具有与本专业对口的本科及以上学历，取得高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每5年累计不少于6个月的企业实践经历；

（4）专业教学团队中有一定比例的兼职教师，兼职教师应是本区域或本行业的现场专家，具有扎实的市场营销专业知识和丰富的实际工作经验，能承担专业课程教学和实习实训指导等教学任务；

（5）实习指导教师应具有与本专业对口的专科及以上学历，并取得专业职业资格。

#### 2.专业带头人要求

（1）须具备副高及以上职称；

（2）能够较好地把握国内高速铁路客运行业、专业发展，了解行业企业对本专业人才的需求实际；

（3）在高速铁路客运专业领域内学识、技能、科研等方面有一定的影响力，能广泛联系行业企业，如民航旅客运输、客舱旅客服务等；

（4）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。

#### 3.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**

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**

主要从本专业相关行业企业聘任，要求具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，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《高速铁路行车组织》《铁路班组管理》《智能高速铁路服务技术》等专业课程教学，列车员、餐服员、客运员等岗位实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

## **(二) 教学设施**

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

### **1. 专业教室基本条件**

专业教室应配备有黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，校园无线网络实现全覆盖，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。本专业现有智慧教室教室14间，均配备黑（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；应急照明装置数量充足且良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，逃生通道保持畅通无阻；消防设备设置数量充足且定期检查，状态良好。

### **2. 校内实训条件基本要求**

为保障人才培养方案的顺利运行，满足本专业理实一体化课程教学、技能鉴定、学生竞赛、培训及科研的需要，应配备一定数量的虚拟仿真实训基地、生产性实训基地，

校内实训基地可实现与企业工作现场无缝对接，可进行生产性实训、虚拟仿真实训、模拟演练等实训项目，人才培养方案规定的实训项目开出率应达到100%。校内实训基地需配备高铁客运虚拟仿真实训室、铁路站台实训基地、客运乘务训练中心。

本专业现有湖南省校企合作生产性实习实训基地及湖南省职业教育示范性虚拟仿真实训基地两大实训基地。实训基地设备设施完善、功能齐备，可满足本专业铁路运输设备认识实习、专业基本技能、核心技能及综合技能实践教学环节的需要。专业校内现有实训条件情况如表14所示。

## 2.校内实训基本要求

表 14 高速铁路客运服务专业实验实训条件一览表

序号	名称	主要实训项目（主要功能）	主要设备	人数/工位
1	铁路模具示教室	铁路运输设备认识实习；专业基础课课内分散实践；普通/特殊货物运输课内分散实践	各种铁路信号机模具、各种铁路线路标志、桥隧建筑物、各种机车车辆模具、各种阔大货物模具、列车制动系统示教图、货物装载加固定型方案示教图。	60
2	接发列车综合实训室	接发列车综合实训；铁路行车组织工作课内分散实践；列车调度指挥课内分散实践；专业技能抽查项目实训	接发列车模拟沙盘、列车模拟软件、教师机、学员机、模拟铁路站场、各种书面行车凭证、行车表示牌、台账等。	180（共3间）
3	形体礼仪实训室	形体礼仪实训；形象塑造与形体训练课内分散实践；服务礼仪课内分散实践；专业技能抽查项目实训	扶杆把手、多媒体投影仪、镜面墙、瑜伽垫、四门更衣柜、可叠放桌椅、更衣凳。	50
4	票务实训室	客运实习；铁路客运组织课内分散实践；专业技能抽查项目实训	铁路制票模拟软件、学员机、教师机、接算站示意图。	60
5	客运组织实训室	客运实习；铁路客运组织课内分散实践；专业技能抽查项目实训	铁路客运售票机、查询机、制票软件、安检系统、进站闸机、广播系统、软卧、硬卧、硬座等席位。	60
6	高铁客运VR仿真实训室	高速铁路动车乘务实务课内分散实践；铁路客运组织课内分散实践；专业技能抽查项目实训	高速铁路动车乘务实务、列车运行应急处理模拟VR仿真系统、考学一体机、理论教学区。	60
7	消防及公共卫生应急演练实训室	铁路客运组织课内分散实践；高铁动车乘务实务课内分散实践；铁路旅客运输安全与应急处理课内分散实践；消防及公共卫生演练实训；专业技能抽查项目实训	2kg干粉灭火器、2kg水性灭火器、灭火毯、紧急呼吸机、消防警铃、消防广播电话系统、急救箱、防护服。	60

## 3.校外实训基地配置

校外实习实训基地应采取校企合作模式，校企双方应制定严格的校企合作协议书和管



理制度，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。校外实习实训基地能提供客运员、列车员等实习岗位，能涵盖当前铁路产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习。校外实训基地实训设施齐备，可承担客运员、列车员典型工作任务实训项目，校外实训基地需师资雄厚，能配备相应数量专业技能扎实的校外指导老师对学生实习进行指导和管理。

本专业有稳定的校外实训基地3个，衡阳站、衡阳东站、永州站、郴州站、郴州西站、长沙南站、广州南站、广九客运段、广州客运段，均能开展本专业相关实践教学活  
动及实习实训，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

#### 4.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。

### (三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

#### 1.教材选用基本要求

建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选申报审批制度，通过规范程序择优选用教材。教材内容及结构要符合职业教育基本规律，与本专业人才培养目标一致，符合课程标准的要求，符合学生的认知规律，与学生接受能力与知识水平相适应，体现项目引导、任务驱动、工学结合的教学理念，课程内容应基于工作过程和项目任务组织教学内容，应紧跟行业和企业新发展、新动态、新技术。应优先选用教育部“面向21世纪课程教材”、国家级和省部级规划教材、教育主管部门或教学指导委员会推荐的教材，也可部分选取铁道交通运营管理企业职工培训手册作为辅助教材，鼓励开发、选用适应性强、特色鲜明的校本项目化教材、活页式教材，开发选用与在线课程配套的数字化资源库和数字化教材，为线上线下教学活动提供教学资源。

#### 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。专业生均图书文献数量不低于60册/人。专业类图书文献应主要包括：铁道交通行业政策法规、行业标准、技术规范以及相关专业技术手册等；高速铁路客运服务专业类图书和实务案例类图书；2种以上高速铁路客运服务类专业学术期刊。

### 3.数字教学资源配置基本要求

本专业所有课程均应在信息化教学平台建立在线开放课程，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，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。主要包括满足学生专业学习，教师专业教学研究和教学实施的国家规划教材、课程标准、授课计划、教案、课件、各种案例、教学视频、各种参考资料图书、网络平台数字课程资源，以及企业工厂的观摩教学、现场演示教学资源等，专业教学资源情况一览表如表15所示。

以超星学习通平台为载体，已建成6门专业核心、6门专业基础网络课程以及部分实习实训教学资源和“数字化教室”，职业培训资源包6个，图片资源1200张以上，视频90个以上，动画资源80个以上，文档资源900篇以上。把超星学习通平台建设成为师生学习交流的服务平台、企业职工入岗转岗的培训中心和继续教育者提升学历的学习摇篮。

为提升教材质量，出版《高速铁路铁路概论》、《铁路运输安全管理》、《铁路旅客运输安全与应急处理》3本行业规划教材，与武汉铁路职业技术学院、广州局集团公司等合作出版系列铁道运输专业教材。

表 15 高速铁路客运服务专业教学资源情况一览表

分类及项目名称		数量	主要内容 (网上教学资源请提供链接)
专业与课程教学资源	国家级规划教材	3	《高速铁路铁路概论》、《铁路运输安全管理》、《铁路旅客运输安全与应急处理》
	智慧职教	5	《铁路客运组织》 https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=vycjauomyxjajle-32n3a 《铁路信号及通信设备》 https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=vdufafko2q5plixneypbfg 《铁路线路及站场》 https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=lvvladqonybnbn2oc214mq

			《铁路运输安全概论》 https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=u8dxabcqzaznphcilioaka 《列车调度指挥》 https://www.icve.com.cn/portal/courseinfo?courseid=u9inapoop5dh3vyo7z-ipa
	中国大学MOOC	4	《高速铁路概论》https://www.icourse163.org/course/SWJTU-169003 《高速铁路信号系统》https://www.icourse163.org/course/SWJTU-170002 《铁路行车组织》https://www.icourse163.org/course/SWJTU-1206451818 《列车调度指挥》https://www.icourse163.org/course/NJRST-1001755136
实习实训资源	湖南省校企合作生产性实习实训基地	4	高速铁路客运服务专业实习实训基地
	湖南省职业教育示范性虚拟仿真实训基地	1	高速铁路客运服务专业实习实训基地
	学生专业技能考核标准	1	速铁路客运服务专业技能考核标准
	技能竞赛题库	1	速铁路客运服务专业技能竞赛题库
社会服务资源	客运方向培训资源	1	高铁列车长高级培训班、客运系统岗前培训班

#### (四) 教学方法

以培养学生岗位能力和职业素养为主线，根据教学内容，教师可以结合专业人才培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源等因素，灵活运用任务驱动法、项目导向教学法、讨论法、讲授法、现场教学、案例教学、角色扮演教学、启发式教学、操作演示、模拟演练教学等多种教学方法。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学组织形式、教学手段、教学方法和策略，采用线上线下、课内课外、虚实结合、理实一体等混合式教学，坚持学中做、做中学。职业领域课程主要采用项目导向教学法和任务驱动法，以达成知识、能力、素质三维教学目标的统一。以工作过程为导向，以企业典型工作任务为项目载体，以任务作业单的形式，基于以学生为主体，教师布置并将典型工作任务交给学生，要求学生以学习团队为单位，从信息收集、方案设计与实施，到完成任务后的

评价及工作报告单的填写，都由学生具体负责。教师起到咨询、指导与答疑作用，学生在做中学、学中做。

### （五）教学评价

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；严格学生考试纪律，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。根据不同模块采取灵活的评价方法，包括：考试与考查相结合，笔试与面试评价相结合，统一考题与随机抽题相结合，试卷与作品评价相结合，过程与结果评价相结合，个人和团队评价相结合，单项与综合评价相结合，总结性与发展性评价相结合的多种评价方式。形成相关制度，规范教师对学生学业情况的评价行为的客观、公平、公开。

### （六）质量管理

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。

1.建立专业建设和教学进程质量监控机制。对教学中各主要环节（教学准备、课堂教学、实验实训、实习、考试、毕业设计等）提出明确的质量要求和标准，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养目标。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织与管理，建立健全巡课听课制度，严明教学纪律与课堂纪律。

3.建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.充分利用评价分析结果有效改进专业教学，加强专业建设，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。

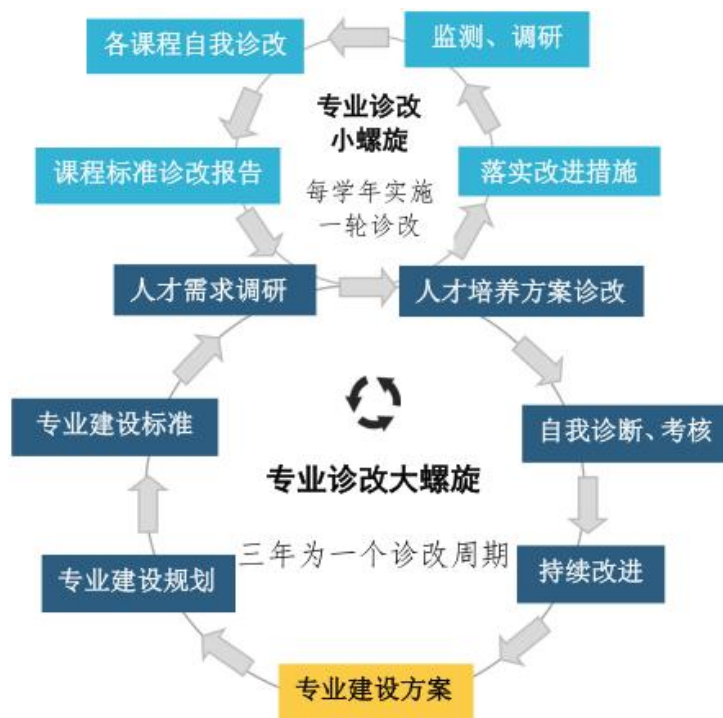


图3 质量改进螺旋图

具体诊改流程为：各专业（课程）自我诊改→汇总至专业形成各专业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，形成各《专业人才培养方案》与《课程标准》质量改进螺旋（如图2所示）。

## 九、毕业要求

学生在修业年限内满足以下条件，准予毕业。

- 1.学分要求：修满147学分。
- 2.学业要求：完成高速铁路客运服务专业规定的教学活动。
- 3.素质要求：综合素质考核合格、专业技能考核合格、毕业设计合格。
- 4.证书要求：原则上需要获得普通话水平测试三甲等级证书，鼓励获得相关职业资格证书和职业技能等级证书。
- 5.其他要求：
  - (1) 无纪律处分或已解除；
  - (2) 符合学院其他制度规定的毕业要求。



## 十、附录

包括湖南电子科技职业学院高速铁路客运服务专业人才需求与人才培养调研报告、湖南电子科技职业学院专业人才培养方案论证意见、湖南电子科技职业学院专业人才培养方案审核表、湖南电子科技职业学院专业人才培养方案变更审批表。


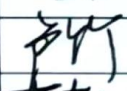
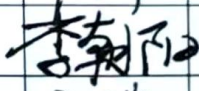
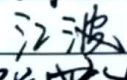

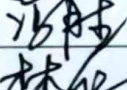
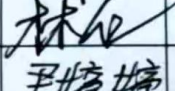
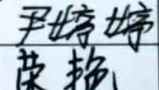
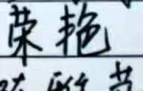
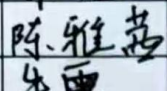
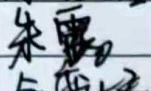

### 附件：

- 1.湖南电子科技职业学院专业人才培养方案论证意见
- 2.湖南电子科技职业学院专业人才培养方案审核表
- 3.湖南电子科技职业学院专业人才培养方案变更审批表



附件1: 人才培养方案论证意见

湖南电子科技职业学院专业人才培养方案论证意见

二级学院名称	社会科学与经济学院	专业代码	500103		
专业名称	高速铁路客运服务	使用年级	2024		
论证意见	<p>高速铁路客运服务专业人才培养目标能够与行业企业需求相结合，突出高职教育特色，符合电商行业人才需求。该方案按照人才培养目标的要求确定了人才培养规格，明确了相对应的综合素质要求、行业通用、职业特定、跨行业等各项职业能力与技能，人才培养目标正确。课程设置科学合理，与人才培养目标、培养规格要求一致。专业核心能力表述准确，适应了高速铁路客运服务专业人才对知识、能力各技能要求。教学计划能根据学情安排，课时适中，次序合理，体现了高职学生的培养规律。人才培养目标清晰，课程体系和教学过程合理，实施保障较完善。实训内容与人才培养目标一致，实训项目安排合理，实训时间能满足培养目标的要求。经高速铁路客运服务类专业建设委员会论证，同意该方案实施。</p> <p style="text-align: right;">组长签字:  2024年5月30日</p>				
论证专家(专业建设指导委员会成员)					
序号	姓名	单位	职务/职称	签名	备注
1	卢竹	湖南女子学院	教授		
2	李朝阳	湖南高速铁路职业技术学院	教授		
3	江波	湖南网络工程职业技术学院	教授		
4	张澧生	湖南电子科技职业学院	院长/教授		
5	淳胜	湖南电子科技职业学院	副院长/副教授		
6	林仁	湖南电子科技职业学院	专业教师/副教授		
7	尹婷婷	湖南电子科技职业学院	专业教师/副教授		
8	荣艳	湖南电子科技职业学院	专业教师/副教授		
9	陈雅茜	湖南电子科技职业学院	专业教师/助教		
10	朱露	湖南电子科技职业学院	专业教师/讲师		
11	余鸾娇	湖南电子科技职业学院	专业教师/助教		



附件 2: 人才培养方案审核表

### 湖南电子科技职业学院专业人才培养方案审核表

二级学院名称	社会科学与经济学院	专业名称	高速铁路客运服务	专业代码	500113
年级	2024	专业名称执笔人	淳胜等	制定时间	2024-05-20
二级学院意见:					
同意执行。					
负责人(签字并盖章): 张浩生 2024年5月30日					
教务处意见:					
同意执行					
负责人(签字并盖章): 刘承良 2024年6月5日					
主管教学工作副校长意见:					
同意实施					
教学副校长(签字): 刘承良 2024年6月20日					
校专业建设委员会意见:					
同意实施					
主任委员(签字): 刘承良 2024年6月26日					
校级党组织意见:					
校长(签字): 刘承良 2024年6月30日					
党委书记(签字): 刘承良 2024年6月30日					



附件 3：专业人才培养方案变更审批表

湖南电子科技职业学院专业人才培养方案变更审批表

二级学院 名称	专业 名称	专业 代码	变更 年级
更改 内容			
调整 原因			
专业负责人意见：       负责人签字：  年 月 日	二级学院意见：       负责人（签字并盖章）：  年 月 日		
教务处审核意见：       负责人（签字并盖章）：  年 月 日			
主管教学工作副校长意见：       教学副校长签字：  年 月 日			