



南通職業大學
NANTONG VOCATIONAL UNIVERSITY

高速铁路客运服务专业 人才培养方案 (2024 级)

制定小组成员：黄云、刘玲、徐子茹、陈筱

审 核 人：易玉婷、冯文超

二〇二四年

目 录

| | |
|---------------------|----|
| 一、专业名称及专业代码 | 1 |
| 二、入学要求 | 1 |
| 三、基本修业年限 | 1 |
| 四、职业面向 | 1 |
| 五、培养目标与培养规格 | 1 |
| 六、工作任务与职业能力分析 | 4 |
| 七、专业核心课程设置分析 | 4 |
| 八、课程设置及要求 | 5 |
| 九、教学进程总体安排 | 33 |
| 十、教学保障 | 35 |
| 十一、毕业要求 | 41 |
| 十二、附录 | 48 |

高速铁路客运服务专业人才培养方案（完整版）

一、专业名称及专业代码

高速铁路客运服务（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历者。

三、基本修业年限

基本修业年限为全日制3年。专业实行学分制和弹性学制，可根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间，最多不超过6年。

四、职业面向

表4-1：高铁客运服务专业职业面向一览表

| 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 (技术领域) 举例 | 职业资格(职业技能等级) 证书举例 |
|----------------|-----------------|---------------|---|--|---|
| 交通运输大类 (50) | 铁道运输类 (5001) | 铁路运输业 (53) | 铁路列车乘务员 (4-02-01-02)； 铁路车站客运 服务员 (4-02-01-03) | 列车员； 列车长； 售票员； 售票值班员； 铁路客运员； 客运值班员； | 1.列车员资格证书，铁道部职业技能鉴定中心颁发； 2.铁路客运员资格证，铁道部职业技能鉴定中心颁发； 3.红十字会救护证（初级）； 4.化妆师合格证，人社局认定 5.茶艺师等级资格证书（四级），南通市茶文化研究会颁发。 |

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，面向南通及长三角地区现代服务业，掌握扎实的科学文化基础和现代铁路客运组织、规章、服务、智能客服技术及相关法律法规等知识，具备实施站务、乘务标准化作业，编制、调整日班客运计划，突发事件应急处置等能力，具有良好的人文素养、职业道德、创新意识、工匠精神、信息素养和可持续发展的能力，能够从事铁路列车乘务员、列车长、铁路客运员、客运值班员、售票员、售票值班员、等工作的高素质技术技能人才。

(二) 培养规格

1. 素质要求

(1) 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，能成为中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人，担当民族复兴大任的时代新人。

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、厉行节俭、反对浪费、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，确保个人身体素质符合高速铁路运行要求；

(4) 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。

(5) 热爱铁道运输事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，团结协作的工作作风，敬业奉献的职业操守”的当代铁路客运精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识；

(6) 能够适应高速铁路运营环境，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

2. 知识要求

(1) 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、国家标准和国家标准。

(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。

(6) 掌握铁路客运规章及相关知识。

(7) 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。

(8) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。

- (9) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。
- (10) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识。
- (11) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

3. 能力要求

- (1) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (2) 具有团队合作能力。
- (3) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (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
- (9) 具有医疗常识和急救的基本技能。
- (10) 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。
- (11) 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。
- (12) 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。

（三）培养模式

本专业与星铁航教育集团开展校企合作，实行基于“校企双主体”的四融合、三对接的“243”人才培养模式。

“双主体”为：校企在“专业共建、课程研发、特色管理、实习实训、职业资格认证、职前培训、高端就业”等方面深入合作。

“四融合”为：基础理论与专业技能的融合，学校教学与企业实习的融合，课程标准与技能考证的融合，校园文化与企业文化的融合。

“三对接”为：课堂教学与校内实训对接，校内实训与企业实习对接，企业实习与就业的对接。

六、工作任务与职业能力分析

表6-1：高铁客运服务专业工作任务与职业能力分析一览表

| 主要岗位 | 工作任务 | 职业能力 |
|-----------|-------------------|--|
| A. 列车员 | A1 列车旅客旅行服务 | A1-1 查验票证 A1-2 组织旅客上、下车 A1-3 办理旅客补票及旅行变更手续 |
| | A2 列车车厢服务 | A2-1 整理旅客行李、卧具 A2-2 提供卫生、餐饮、商品服务 A2-3 处理旅客投诉及突发事件，维持车厢秩序 A2-4 宣传旅行安全常识，协助乘警检查易燃、易爆等危险品 A2-5 管理车厢服务设施、备品 A2-6 组织实施标准化作业，办理站车联系交接 |
| | A3 列车紧急救护 | A3-1 操作车厢内的紧急救护设施设备 A3-2 为旅客提供适当的紧急医疗救护 A3-3 出现紧急情况时，采取应急措施帮助旅客安全撤离 |
| B. 客运员 | B1 编制和实施运输计划 | B1-1 编制、调整日班客运计划 B1-2 分配和调整车票票额 B1-3 调查分析客流，提出增减车辆、增开或停运列车的建议 |
| | B2 客运车站服务 | B2-1 办理旅客购买、改签车票及退票 B2-2 组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票 B2-3 检查旅客携带的违禁物品，处理违章乘车人员 B2-4 维护候车厅、站台、轨道卫生环境 B2-5 接发列车，为列车上水、补水，办理站车交接 B2-6 处理旅客问询、投诉及突发事件 |
| C. 贵宾室服务员 | C1 对贵宾室候车人员进行候车服务 | C1-1 为贵宾室旅客办理候车服务 C1-2 协助贵宾室旅客进行安检服务 C1-3 进行贵宾室餐饮咨询服务 |

七、专业核心课程设置分析

本专业核心课程设置 6 门，包括：铁路旅客运输组织、铁路客运规章、高速铁路动车乘务实务、形象设计、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救，如下表所示。

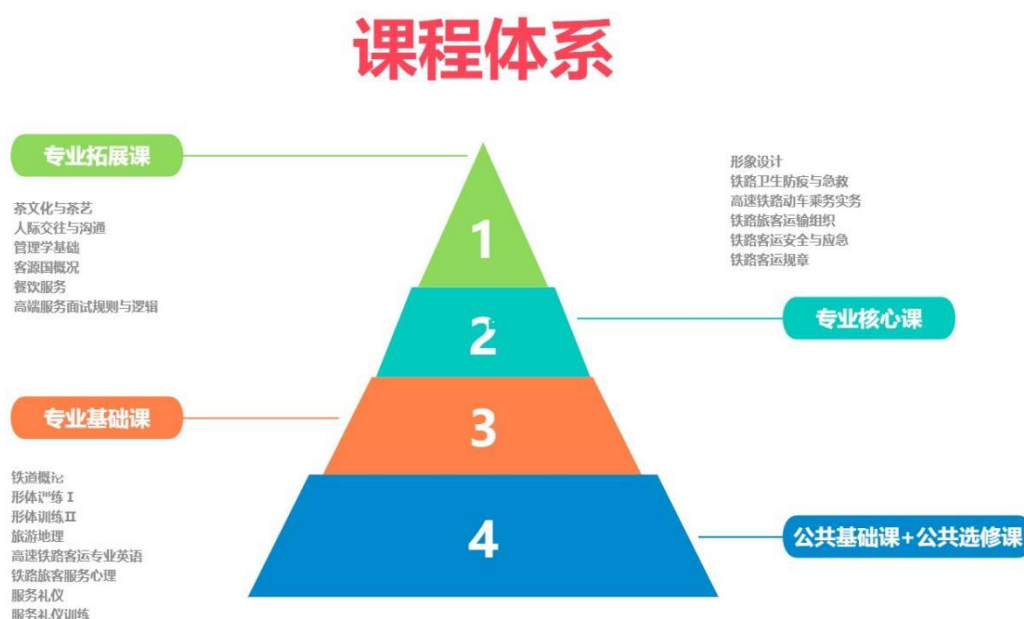
表7-1：高铁客运服务专业核心课程设置分析一览表

| 专业核心课程名称 | 对应工作任务编号 | 对应职业能力编号 |
|------------|----------------|--|
| 铁路旅客运输组织 | A1、A2、A3、B1、B2 | A1-1、A1-2、A1-3、A2-1、A2-2、A2-3、A2-4、A2-5、A2-6、A3-1、A3-2、A3-3、B1-1、B1-2、B1-3、B2-1、B2-2、B2-3、B2-4、B2-5、B2-6 |
| 铁路客运规章 | A1、A2、A3 | A1-1、A1-2、A1-3、A2-1、A2-2、A2-3、A2-4、A2-5、A2-6、A3-1、A3-2、A3-3 |
| 高速铁路动车乘务实务 | A1、A2、A3 | A1-1、A1-2、A1-3、A2-1、A2-2、A2-3、A2-4、A2-5、A2-6、A3-1、A3-2、A3-3 |
| 形象设计 | A2、C1 | A2-1、A2-2、A2-3、A2-4、A2-5、A2-6、C1-1、C1-2、C1-3 |
| 铁路客运安全与应急 | A3、B2 | A3-1、A3-2、A3-3、B2-1、B2-2、B2-3、B2-4、B2-5、B2-6 |
| 铁路卫生防疫与急救 | A3 | A3-1、A3-2、A3-3 |

八、课程设置及要求

(一) 课程体系

表8-1：高铁客运服务专业课程体系一览表



(二) 公共必修课程

表8-2: 高铁客运服务专业公共必修课程一览表

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|----------------------|---|---|--|--------|
| 1 | 思想道德修养与法律基础 | <p>思想道德修养与法律基础是一门融思想性、政治性、知识性、综合性和实践性于一体,帮助大学生树立正确的人生观、价值观、道德观和法制观,正确地认识人生理论和实践的思想政治理论课。课程总体目标是要通过几个方面专题教学,引导学生正确认识立志、树德和做人的道理,选择正确的成才之路。</p> <p>1、素质目标 以社会主义核心价值观教育为主线,帮助学生形成符合时代特征的精神品质,塑造学生的政治人格。</p> <p>2、知识目标: 强化对学生的道德与法律意识教育,帮助学生提升精神状态、培育健康的心理素质,增强学生的人文知识底蕴。</p> <p>3、能力目标 突出职业素质和职业核心能力的培养,帮助学生养成良好的职业价值观和职业纪律,提升学生的就业竞争力、创新创业能力和服务社会的能力。</p> | <p>《思想道德修养与法律基础》课主要包括四大模块,七个章节:</p> <p>认知教育模块: (绪论、第一章 人生的青春之问)</p> <p>思想教育模块: (第二章 坚定理想信念;第三章 弘扬中国精神)</p> <p>道德教育模块: (第四章 社会主义核心价值观;第五章 明大德守公德严私德)</p> <p>法治教育模块: (第六章 尊法学法守法用法)</p> | <p>严格贯彻落实《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)等文件精神,课程共安排48课时。在教学中不断深化课程教学改革,注重理论与实际的结合,提升课程教学质量。开展专题化教学,采用“引导、探究、展示、拓展”四步小组合作教学模式,注重信息化教学手段的应用,鼓励教师创新发展课程在线教学。在考核中坚持闭卷统一考试与开放式个性化考核相结合的考核方式,注重对学生学习过程的考核。</p> | |
| 2 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | <p>开设这门课程的目的,是为了使大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握;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、历史成就有更加深刻的认识;对中国共产党在新</p> | <p>本课程为我校开设的一门思想政治理论主干课程,旨在通过教学使学生认识并掌握:马克思主义中国化的两大理论成果——毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的时代背景、现实基础、科学内涵、精神实质及其在我国社会</p> | <p>根据课程内容定于一二年级第二学期开设,共64课时。其中理论课时50课时,实践课时14课时。在教学中注重理论与实际的结合。</p> <p>1、注重将十九大以来的新思想(习</p> | |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|-------------|--|---|--|--------------------------------------|
| | | 时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对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的提升有更加切实的帮助。 | 主义现代化建设中的重要地位和指导意义；党在社会主义初级阶段的基本路线、基本纲领、基本经验和基本要求。通过教学使学生坚定中国特色社会主义理想信念，理解并掌握马克思主义的基本立场、观点和方法，提高分析问题、解决问题的能力。 | 近平新时代中国特色社会主义思想）、新时代（中国特色社会主义进入新时代）、新矛盾（高校思想政治理论课进入新时代后，主要矛盾也发生了变化，变为了学生日益增长的全面发展的需求与不平衡不充分的教育之间的矛盾）进教材、进课堂、进头脑。 2、注重学生主体地位的发挥，构建具有高职特色的思政课程教学体系。 | |
| 3 | 形势与政策 | 形势与政策是高校思想政治理论课的重要组成部分，是一门时效性、针对性和综合性都很强的思想政治核心课程。 1、能力目标：培养学生应对时政热点的理性思维，自觉抵制各种不良思潮和言论的影响，始终与党中央保持高度一致。 2、知识目标：了解时事热点问题的背景、原因和本质；掌握分析时事热点问题的方法。 3、素质目标：拓展学生的学习视野，丰富学生的精神世界，增强民族自信心和自豪感，提升为中华民族伟大复兴作贡献的责任感和使命感。 | 根据教育部制定的本课程年度教学要点及江苏省教育厅关于《形势与政策》课教学有关事项的通知，结合本校实际情况而定，一般包括： 1、新时代国内外形势（省、市和我校发展形势）； 2、十八大以来党和国家事业取得的历史性成就和发生的历史性变革； 3、国际热点问题分析； 4、解决国际问题的中国方案解读。 | 严格按照 2018 年教育部《关于加强新时代高校“形势与政策”课建设的若干意见》文件精神，保证学生在校学习期间开课不断线。每学期开课不低于 8 学时。 采用课堂教学与课外教学相结合的方式，以课堂教学、网络教学、专题讲座、社会实践等多种形式进行。在考核中注重过程考核和个性化考核。 | |
| 4 | 职业发展与就业指导 I | 课程以提高学生择业技巧、提升综合职业素养为根本任务，以提高学生就业竞争力为最终目标。 | 自我探索，职业探索，生涯决策，职业规划书撰写 | 围绕职业规划书撰写之目标，讲授自我认识、职业探索的方法与步骤。教学重点在“人职匹配”环节，需要引 | 就业指导课程的思政建设，可有效引导学生将个人价值实现融入国家发展大势，通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|-------------|---|---|---|--|
| | | | | 导学生根据探索结果，实事求是，科学分析，理性决策。教学过程应注意将树立大学生职业生涯规划意识贯穿始终。 | 过“知识传授”与“价值引领”的有机结合，达到促进学生全面发展与培养社会主义合格建设者和可靠接班人的目的。 |
| 5 | 职业发展与就业指导II | 课程以提高学生择业技巧、提升综合职业素养为根本任务，以提高学生就业竞争力为最终目标。 | 就业形势与信息获取，简历制作与面试技巧，身份转变与心理调适 | 教学与实践相结合，从就业形势、就业信息、求职心理、简历制作、面试准备等环节入手，引导学生树立正确的职业观，顺利从学生过渡为职业人。 | 就业指导课程的思政建设，可有效引导学生将个人价值实现融入国家发展大势，通过“知识传授”与“价值引领”的有机结合，达到促进学生全面发展与培养社会主义合格建设者和可靠接班人的目的。 |
| 6 | 专业认知与职业前瞻教育 | 通过本课程的学习，让学生了解铁路客运服务业发展现状、前景及专业发展历史、现状及铁路客运服务专业人才培养方案，对自己有明确的职业定位和专业生涯规划。 | 高铁客运服务专业人才培养方案（培养目标、核心课程、学习计划、人才培养模式、校内外实训条件等）；铁路客运业发展概况、专业升造途径和专业生涯规划。 | 通过本课程的教学，使学生对高铁客运服务专业人才培养方案、行业发展现状、前景及专业发展历史、现状有明确认识，培养专业学习兴趣，坚定专业学习信念。 | 在内容育人方面，结合高铁客运服务专业人才培养目标，培养学生责任感以及规则意识和创新精神；在方法育人方面，通过案例教学法等，融入诚信意识、团队精神培养；并培养学生专业学习兴趣，坚定专业学习信念以及学会做人做事、爱岗敬业的工匠精神。 |
| 7 | 大学语文 | 本课程的目标是全面贯彻党的教育方针，立足以文养心、以文化 | 模块一：经典阅读 1. 先秦经典篇目选读 2. 秦汉经典篇目选读 | 模块一：经典阅读 素质目标： 1. 使学生进一步 | 模块一：经典阅读 通过学习，使 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------|---|--|---|---|
| | | <p>人的特点，落实立德树人根本任务，帮助学生树立正确的世界观、价值观、人生观，塑造健全人格，厚植爱国情怀和文化自信。</p> <p>1.知识目标： （1）了解中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化的发展概况，了解不同时代的代表作家、作品，了解文化的多样性、丰富性。（2）了解应用写作特点、分类、写作要求，学会写作常用文体。（3）了解沟通交流的要求，建立自我训练的意识，学会口语交际基本的方法技巧。</p> <p>2.能力目标： （1）提高阅读理解、分析鉴赏和思考评价的能力。（2）能根据实际需要，选用恰当的文体，撰写符合规范要求的常用应用文。（3）养成说普通话的习惯，能够根据学习、生活和职业工作的目的和情景，进行恰当的表达和交流。</p> <p>3.素养目标： （1）进一步认识提高语文水平对于自身全面发展的重要性；使学生感受优秀文化的魅力，增强文化自信，自觉传承优秀文化。（2）认识应用文在日常工作、生活、学习中的作用，增强发现问题、分析问题、解决问题的意识。（3）提高学生规范用语、文明用语的意识，养成良好的沟通交流习惯，促进学</p> | <p>3. 唐宋经典篇目选读 4. 元明清经典篇目选读 5. 现当代时期篇目选读 6. 外国文学篇目选读</p> <p>模块二：应用写作 常用应用文写作</p> <p>模块三：口才训练 1. 演讲口才训练 2. 求职面试训练</p> | <p>认识提高语文水平对于自身全面发展的重要性。</p> <p>2. 使学生感受优秀文化的魅力，增强文化自信，自觉传承优秀文化。</p> <p>知识目标： 1. 通过讲解篇目，让学生准确把握作品的思想内涵及艺术特点。 2. 通过延伸学习，使学生了解文学发展概况，以及不同时代的代表作家、作品，积累文学、文化知识。</p> <p>能力目标： 1. 通过讲解和自学指导，提高学生阅读理解能力。 2. 通过思考练习，提高学生鉴赏能力。</p> <p>模块二：应用写作 素质目标： 1. 使学生认识应用文在日常工作、生活、学习中的作用，提高学习运用的自觉性。 2. 培养学生发现问题、分析问题、解决问题的意识。</p> <p>知识目标： 1. 了解应用写作特点、分类、写作要求。 2. 学习掌握常用文体写作。</p> <p>能力目标： 1. 了解应用文的文体规范，根据需要选用恰当的文体，撰写常用应用文。</p> | <p>学生理解经典篇目中的思想内涵，以文养心，加深对优秀文化的理解，从而帮助学生确立正确的世界观、人生观、价值观，塑造健康向上的人格。</p> <p>模块二：应用写作 通过学习，培养学生严谨的工作态度、务实的工作作风及良好的工作习惯</p> <p>模块三：口才训练 通过学习，培养学生交流沟通的能力，帮助学生塑造健全人格。</p> |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------|---|--|--|---|
| | | <p>生注重提高自身综合素质。</p> <p>4.思政目标:</p> <p>(1) 热爱祖国语言文字。(2) 感受优秀文化魅力, 培养审美意识。(3) 领悟人格精神, 树立正确人生价值观。(4) 立足民族根基, 坚定文化自信。</p> | | <p>2. 能撰写中心明确、内容充实、结构完整、语言通顺、符合文体要求的应用文。</p> <p>模块三: 口才训练</p> <p>素质目标:</p> <p>1. 通过学习, 提高学生规范用语、文明用语的意识, 养成良好的沟通交流习惯。</p> <p>2. 通过学习, 促进学生注重提高自身综合素质, 以适应社会发展需要。</p> <p>知识目标:</p> <p>1. 了解说话、沟通的方法技巧。</p> <p>2. 学会介绍、交谈、复述、演讲、即席发言、应聘等口语交际的方法和技能。</p> <p>能力目标:</p> <p>1. 养成说普通话的习惯, 说话时有礼貌, 表达清楚、连贯、得体。</p> <p>2. 能够根据学习、生活和职业工作的目的和情景进行恰当的表达和交流。</p> | |
| 8 | 信息技术 | <p>开设本课程的目的, 是为了让学生了解计算机发展的现状和发展趋势, 提高学生计算机操作能力, 使学生掌握计算机技术基础知识与技能。</p> | <p>计算机基础知识; 操作系统的功能和使用; 文字处理软件的功能和使用; 电子表格软件的功能和使用; PowerPoint的功能和使用; 因特网(Internet)的初步知识和应用。</p> | <p>以现代办公应用中常用的文字编辑排版、数据分析处理、演示文稿制作为主线, 通过案例讲解教学方式, 将基本知识和基本功能融合到实际应用中, 提高学生应用办公软件处理办公事务和高效处理信息的能力。</p> | <p>本课程一方面为学生后续专业课的学习和职业长远发展奠定必要的计算机基础知识, 另一方面有助于学生了解计算机在推动人类社会和其他学科发展中的重要作用, 提升学生</p> |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|-----------|---|---|---|--|
| | | | | | 人文素养，提高学生的思想道德修养。 |
| 9 | 大学生创新创业基础 | 掌握创业基本知识，提升大学生创业能力，激发创业热情，培养创新精神。 | 企业、创业团队、寻找创业项目、组建与经营企业、撰写商业计划书。 | 教学内容与课堂设计贴近学生，理论与实践结合，实用为主，按照“创业十步骤”的顺序逐步展开，令学生完成一次模拟创业。 | 创业教育不仅要培养具有创新精神和创业技能的大学毕业生，更需要正确的价值引领，才能回答好“培养什么人，为谁培养人”的问题。本课程将以思政教育为本，以知识和实践活动为翼，凝练内在的精神价值，在知识传授、技能培养的同时实现课程的价值引领。 |
| 10 | 劳动教育 I | 1、面向全校学生，从思想认识、情感态度、能力习惯等方面培养，培养学生正确的劳动观点，树立热爱劳动的意识，形成正确的劳动态度，使学生充分认识到劳动不分贵贱、热爱劳动、增强动手操作能力，培养学生吃苦耐劳、相互协作的精神。 2、通过劳动实践，使学生掌握相关基本技能，学会自我服务性劳动。 3、培养学生爱护环境、珍惜环境的个人品质，有助于学生自主参与校园环境的保护，更好地培养学生的主人翁意识。 | 包括但不限于：对班级使用的教室地面、墙面、桌面、讲台等进行全面卫生打扫；对宿舍内务整理整洁并清扫干净，保持舒适的学习和生活环境等。 | 1、基础性。通过劳动教育使学生具备基本的劳动处理能力，以适应未来的职业生活、家庭生活和社会生活。 2、实践性。结合学校实际，创设足够的时间和空间，千方百计为学生创设劳动操作的条件，让学生在实践中掌握知识和技能。 3、适应性。在实施劳动教育时，根据校情、学情选择合适的内容和形式，注意适应学生年龄、性别、个性差异等生理、心理特征，把握好劳动教育内容的可接受性，注意劳动强度 | 本课程以操作性学习为基本特征，着力帮助学生培养学生劳动情怀，树立正确的劳动价值观、提升劳动技能，通过在教学过程中融入劳动光荣等理念，培养学生吃苦耐劳的精神，增强学生为集体服务的社会责任感，从而提高大学生们的整体素质，让他们真正成为一名德智体美劳全面发展的合格人才。 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|---------|---|--|--|--|
| | | | | 和劳动时间的科学设定。 4、安全性。劳动课必须确保学生的安全。课程中穿插安全教育管理，引导学生树立劳动安全意识、自我保护意识。 | |
| 11 | 劳动教育 II | 1、培养学生的自我管理及劳动实践能力，促进学生形成鲜明的主体意识和积极的生活态度。 2、培养学生的创新精神，促进学生提高主动运用科学文化知识去解决实际问题，同时促进其对技术的理解、探究、反思与创造的能力。 3、培养学生的社会责任感，促进学生养成良好的劳动习惯，树立正确的劳动观和价值观。 | 包括但不限于社团工作、社区劳动、志愿服务、科学探索、实验实训场地周期性清扫、公益劳动服务等。 | 1、建立长效工作机制和规范管理流程，明确“立德树人”根本任务，以高标准严要求实施开展劳动教育教学活动，全面提高劳动教育质量。 2、组建劳动教育实施工作组，明确小组成员职责，对任务发布、资格审核、学生选领、结果考核、成绩登录等各环节，要形成详尽的计划方案，制订相应的实施计划，逐步落实。 3、劳动开始前要确保学生接受相关理论教育和可选领的任务，劳动过程中要有指导老师和保障措施，劳动结束后要有劳动体验和科学评价。鉴于劳动教育课程的特殊特点和标准化建设要求，为提高评价结果的可靠性与可参比性，建立定性评价与定量评价相结合的评估体系。 | 本课程以操作性学习为基本特征，着力帮助学生建立正确的劳动态度，让学生在“学中做”和“做中学”的劳动体验中，进一步培养良好的劳动意识、创新精神和责任感，逐步形成时代发展所需要的技术素养、技术能力，树立正确的世界观、价值观、人生观。 |
| 12 | 大学英语 I | 通过本课程的学习，学生能掌握一定的英语基础知识和技能，具有一定的听、说、读、写、 | 以阅读和写作及语法基础知识为主要讲授内容。学习和记忆教材中出现的单次和相关的常 | 学生能认知2000个左右的常用英语单词以及由这些词构成的常用短语和固 | 从宏观角度，要帮助学生树立正确的人生观和世界观， |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|----------|--|---|--|---|
| | | 译的能力，从而能借助词典阅读和翻译简单的英文文章；能够进行简单的口头和书面交流，按照格式模仿写作一些常见的英语应用文文体。 | 用短语。结合学校自编语法教材及自编词汇手册，按照学情，给不同的学生和不同的班级布置不同的学习任务，更好地提高教学质量和学习效果。 | 定搭配；掌握基本的英语语法规则，在听、说、读、写、译中能基本正确运用所学语法知识；能基本听懂日常涉及涉外交际活动中的结构简单、发音清楚、语速较慢的英语简短对话和陈述；掌握一般的日常用语，并能进行简单的交流；能阅读低难度的一般题材的简短英文资料；能运用所学词汇和语法写出简单的短文。 | 热爱我们的祖国，热爱我们的中国共产党，拥护党的领导，执行党的决策，树立为社会主义事业奋斗终生的情怀和意志；从微观角度，要做到爱自己，爱父母，爱同学，尊师重道，认真学习，每天过的充实有意义，为帮助学生过好充实的大学生活提供指导。 |
| 13 | 大学英语 II | 通过教材中所选课文和练习的讲解，使学生掌握更多的英语基础知识和技能，进一步提升听、说、读、写、译的能力。根据高等学校英语应用能力考试B级的题型和内容，通过进行有针对性的训练，让学生达到高等学校应用能力考试B级的考核要求。 | 语言知识方面主要包括时尚、环保、美食、购物、沟通、生活和求职等话题相关的词汇短语和语言表达方式；同时学生能够就以上话题进行阐述。为了能顺利通过能力水平测试，学生进一步需要掌握情态动词、不定代词、不定式和动名词、被动语态、连接词、程度副词的用法等。同时翻译和写作方面，学生要练习句子和段落翻译以及议论文的写作等。 | 认知3000个英语单词以及由这些词构成的常用词组，对其中1500个左右的单词能正确拼写，英汉互译；通过范例使学生能够阅读并模仿写作道歉信、祝贺信、投诉信、邀请函及回复、感谢信、求职信等应用文；能够不借助词典将高等学校英语应用能力考试B级的段落翻译题翻译成汉语。 | 围绕所学课题培养学生坚决拥护中国共产党领导，树立中国特色社会主义共同理想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；培养学生具有良好的职业道德和职业素养。 |
| 14 | 大学英语 III | 课程注重培养学生掌握综合英语口语基础知识，并将知识内化为口语表达能力，从而达到从课堂到实际应用的过渡。 | 选取学校和生活中常用的交际场景，结合高职学生实际运用英语的情况和能力，把最基本和最常用的交际功能和场景通过多种形式的展示和操练，培养学生的职业英语应用能力。 | 掌握相对正确的语音、语调等语言知识；了解英美国家的一些主要的文化习俗和中国某些文化习俗的英语表达方式，并且可以部分进行口头表述；基本听懂一些语速、词汇简听的听力材料，具有对听 | 引导学生查阅专业资料，拓宽学生的语言知识面，有机地结合了语言技能训练和思维品质，文化意识和学习能力等核心素养的培养，培养学生用英语语 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|----------|--|---|--|---|
| | | | | 过的有关资料作简单的口头问答、复述的能力；在学习、生活和工作中能够使用英语进行基本的日常交际。 | 言洞察社会和人生的分析能力，增强对西方文化差异的思辨能力和表达能力，全面提高学生的跨文化交流能力、思辨与创新能力以及英语综合运用技能。 |
| 15 | 体育 I、III | 1. 运动认知与技能领域 2. 运动参与领域 3. 身体健康领域 4. 心理健康与社会适应领域 | 1. 《国家学生体质健康标准》 2. 水平一 足球、篮球、排球、太极拳、拳击、羽毛球、乒乓球、网球、健美操、瑜伽、体育舞蹈、木兰拳、动感单车。 3. 针对伤、病、残等学生，开设体育保健课。 | 1. 学习目标明确。既要体现全面育人，又要根据项目和环节特点有所侧重。 2. 教学内容选择遵循“目标引领内容”的思路。 3. 教学方法选择和教学手段的应用。教师应根据教学内容特点和教学目标、学生特点等选择合适的教学方法。 4. 教学组织形式的选择，要树立大课程观。 5. 评价考核。包括对学生的体育知识、运动技能、体能、以及情感态度的综合评价。 | 以德立身、以德立学、以德施教。围绕学校“双一流”建设为中心工作和发展方向，不断拓展体育课程内涵建设，尊崇体育精神内涵。打造坚韧不拔的奋斗精神，战胜自我的超越精神，永争第一的拼搏精神；帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志。 |
| 16 | 体育 II、IV | 1. 运动认知与技能领域 2. 运动参与领域 3. 身体健康领域 4. 心理健康与社会适应领域 | 1. 水平二 足球、篮球、排球、太极拳、拳击、羽毛球、乒乓球、网球、健美操、瑜伽、体育舞蹈、木兰扇、动感单车。 2. 针对伤、病、残等学生，开设体育保健课。 | 1. 学习目标明确。既要体现全面育人，又要根据项目和环节特点有所侧重。 2. 教学内容选择遵循“目标引领内容”的思路。 3. 教学方法选择和教学手段的应用。 | 以德立身、以德立学、以德施教。围绕学校“双一流”建设为中心工作和发展方向，不断拓展体育课程内涵建设。尊崇体育精神内涵，打造坚韧不拔 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------|--|---|--|--|
| | | | | <p>教师应根据教学内容特点和教学目标、学生特点等选择合适的教学方法。</p> <p>4. 教学组织形式的选择, 要树立大课程观。</p> <p>5. 评价考核。包括对学生的体育知识、运动技能、体能、以及情感态度的综合评价。</p> | <p>的奋斗精神, 战胜自我的超越精神, 永争第一的拼搏精神; 帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志。</p> |
| 17 | 军事教育 | <p>本课程以国防教育为主线, 通过课程教学, 使大学生掌握基本的军事理论, 达到增强国防观念和国家安全意识, 促进大学生综合素质的提高, 为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官打下坚实的基础的目标。</p> | <p>中国国防的历史与启示; 中国的武装力量与先进的武器装备; 总体国家安全观; 当前我国地缘安全面临的主要挑战与新型国家安全; 古代军事思想。</p> | <p>1、进行国防知识教育, 增强学生的国防观念。</p> <p>2、进行军事思想与军事形势教育, 提高学生认识分析形势的能力。</p> <p>3、进行高技术及高技术战争教育, 增强学生科学意识与国家安全意识。</p> | <p>本课程是我校学生的一门必修课。课程以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民同志关于国防与军队建设的重要论述为指导, 按照教育要面向现代化、面向世界、面向未来的要求, 适应我国人才培养的战略目标和加强国防后备力量建设的需要, 为培养高素质的社会主义事业的建设和保卫者服务。</p> |
| 18 | 军事训练 | <p>通过本课程的教学, 让学生了解掌握军事基础知识和基本军事技能, 培养学生良好的组织纪律性和勇敢顽强、吃苦耐劳的坚强毅力, 以及团结友爱、互帮互助的集体主义精神, 增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识, 弘扬</p> | <p>共同条令教育; 分队的队列动作; 现地教学; 轻武器射击(模拟); 格斗基础; 战场医疗救护; 核生化防护; 战备规定; 紧急集合; 行军拉练。</p> | <p>1、了解中国人民解放军三大条令的主要内容, 掌握队列动作的基本要领, 养成良好的军事素养, 增强组织纪律观念, 培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风。</p> | <p>军训作为大学生入校后的第一堂必修课, 其内容包括了以增强国防意识、激发爱国热情、改善知识结构为主要目的的军事理论学习, 也包括</p> |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|--------|--|---|--|---|
| | | 爱国主义精神、传承红色基因、提高学生综合国防素质，为实施军民融合发展战略和建设国防后备力量服务。 | | <p>2、了解轻武器的战斗性能，掌握射击动作要领，进行体会射击；学会单兵战术基础动作，了解战斗班组攻防的基本动作和战术原则，培养学生良好的战斗素养。</p> <p>3、了解格斗、防护的基本知识，熟悉卫生、救护基本要领，掌握战场自救互救的技能，提高学生安全防护能力。</p> <p>4、了解战备规定、紧急集合、徒步行军、野外生存基本要求、方法和注意事项，学会识图用图、电磁频谱监测的基本技能，培养分析判断和应急处置能力，全面提升综合军事素质。</p> | 了以培养后备军官、磨练身心素质、规范行为为目的的军事技能训练，这其中始终贯穿着以坚定理想信念，增强责任感、使命感，树立正确的世界观、人生观、价值观，升华思想境界为目的的思想政治教育。地方高校军训不仅可以拓宽大学生的知识领域，而且能锻造顽强的毅力与坚定的信念，激发每个大学生对人生价值的重新思考。 |
| 19 | 人工智能概论 | 人工智能是研究如何利用计算机来模拟人脑所从事的感知、推理、学习、思考、规划等人类智能活动，来解决需要人类智能才能解决的问题，以延伸人们智能的科学。通过本课程的学习，学生在已有的计算机知识基础上，对人工智能从整体上形成初步认识，掌握人工智能知识表达、知识推理、机器学习、机器视觉等应用场景及基本原理，了解人工智能研究与应用的新进展和方向，开阔学生的知识视野，为将来更加深入的学习和运用人工智能相关工具和 | 课程选择人工智能领域中一些具有代表性的内容进行重点介绍。首先对人工智能的起源与发展、人工智能领域影响较大的主要流派及其认知进行简要的概述；然后介绍人工智能中几种常用的应用场景及基本原理，如人脸识别、指纹识别、（商用服务或工业）机器人、机器翻译等；最后对当前人工智能最热门的研究和应用领域，如计算智能等技术进行讨论。 | 人工智能是一门交叉性较强的学科，具有理论性强、涉及面广、知识点多、内容抽象等特点。因此结合人工智能发展趋势和专业应用领域的需要，课程要求有： 1、注重人工智能技术与专业应用相结合尽量介绍与生活或专业应用相关的趣味性较强的案例，建立起与教材知识点清晰的内在联系，既锻炼学生的逻辑思维能力，亦能促进学习兴趣的提高。 | 使学生能够正确看待计算机技术的发展，促使学生能够权衡人工智能的利弊，合理平衡AI与人类工作矛盾，了解人工智能对人类的威胁，掌握防范这些威胁的方法。 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|--------|--|---|--|---|
| | | 方法解决专业领域实际问题奠定初步基础。 | | 2、充分利用现有网上开源的人工智能演示平台，帮助学生理解人工智能基本原理和概念。 3、充分运用线上线下混合式教学模式，将学生视为课程教学的主体，开展自主、合作、探究式学习活动。 | |
| 20 | 心理健康教育 | 心理健康教育课程面向大一学生开设。通过教学，使学生在知识、技能和自我认知三个层面实现以下目标：知识层面，使学生了解心理学的有关基本理论，明确心理健康的标准和意义，了解常见的心理问题表现，掌握自我调适的基本知识；技能层面，使学生掌握自我探索技能，心理调适技能及心理发展技能。如环境适应、自我管理、人际交往、情绪调控、压力管理等技能；自我认知层面，使学生树立心理健康发展的自主意识，了解自身的心理特点，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，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。 | 健康与心理健康； 规划大学生生活； 大学生自我意识； 健全人格塑造； 情绪管理； 大学生人际交往； 挫折及应对； 恋爱与性心理； | 课程依据大学生生理、心理发展特点，通过理论讲授、心理体验感悟、认知行为训练等教学、实践环节实施，由课堂讲授和课后实践训练两部分组成。 课程体现“教师主导”“学生主体”的教学理念，充分调动学生参与的积极性，开展课堂互动活动，避免单向的理论灌输和知识传授，充分发挥本课程教学在培养与提高学生心理素质功能。 明确学习目标与要求，利用教学资源课前自学；课堂中认真听课，积极参与，真诚分享；认真参加课后实践活动，在团体互动中获得积极心理体验，并外化为行为的正向改变。 | 就教学内容而言，挖掘心理健康课程中的思政元素，如规划大学生生活部分引导学生树立人生理想，融入时代潮流；在介绍自我意识起源问题时通过东西方对比，让学生认识到我们祖先的智慧和成就，增强民族自信；在人格部分通过价值观澄清活动，设置情境，引导学生通过学习和反思来塑造和调适价值观体系；在挫折部分通过团体活动引发学生对自我、环境、他人与社会关系的思考和对生命的敬畏，培养积极奋发的社会责任感。 就教学实施而言，在教学过程中的互动环 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|--------------------|--|--|---|--|
| | | | | | 节，尤其是课后实践训练部分，可以培养学生的团队意识、相互信任和协作沟通以及集体主义精神。 |
| 21 | 国家安全教育 | 重点围绕理解中华民族命运与国家关系，践行总体国家安全观，使学生系统掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，理解中国特色国家安全体系，树立国家安全底线思维，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。 | 政治安全、国土安全、军事安全、经济安全、文化安全、社会安全、科技安全、网络安全、生态安全、资源安全、核安全、海外利益安全以及太空、深海、极地、生物等不断拓展的新型领域安全。 | 本课程理论与实践相结合方式，教学采用课堂教学、国家安全主题讲座、网络课堂讲授、典型案例分析、小组讨论、社会调查等方法实施。 在教学过程中，充分利用各种资源。校内组建充以思政教师、辅导员、保卫干部等为主的教师队伍；同时调动社会资源，聘请国安部门专家参与教育教学活动，“国家安全教育”课程把目标与出现的问题结合起来，让学生更好地感知、理解、接受和践行。 | 将国家安全教育与思政教育相互融合，使学生深刻地认识到国家安全的重要性，让学生更加全面地理解国家安全与个人发展、社会进步之间的紧密联系，培养学生的道德品质、政治素养和社会责任感，从而增强国家安全意识，提升应对安全威胁的能力，激发他们积极投身国家安全事业的热情和动力。 |
| 22 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 为深入贯彻落实党的十九届六中全会精神，持续推进新时代党的创新理论进教材、进课堂、进学生、进头脑，用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，通过本课程的学习，有助于大学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行革命、建设、改革的历史进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更加透彻的理解；对运用马克 | 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位； 坚持和发展中国特色社会主义的总任务； “五位一体”总体布局； “四个全面”战略布局； 实现中华民族伟大复兴的重要保障； 中国特色大国外交； 坚持和加强党的领导； 坚定“四个自信”，担当民族复兴大任。 | 本课程理论讲授与实践练习相结合、课堂讲授与虚拟VR相结合。教学采用在线课程学习、典型案例分析、问题链讲授、小组讨论、社会调查等方法实施。 在教学的过程中，充分利用校内外各种资源，丰富教学内容，提高教学质量。 | |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------------|--|---|--|--|
| | | 思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题的能力提升有更加切实的帮助。 | | | |
| 23 | 大学美育 导论 | <p>通过本课程的学习，使学生们了解和掌握美育的基本知识、学习方法等，提高学生对美的感受力，培养学生对美的鉴赏能力、评析能力和创造能力。加强和提高高职学生综合审美素质，为进一步学习艺术鉴赏课程打下基础。</p> <p>1、了解美、美育、美学的概念，了解美育、美学的起源发展 通过对美育概念、起源发展的学习，为学习美育提供基础，对美生成一个基本的认识。</p> <p>2、学习美的类型与范畴 通过对美的类型与范畴学习、了解自然、社会、艺术美之间的关系，便于从美学的角度进一步探索美不同的审美形态下的审美范畴。</p> <p>3、学习审美的本质过程和特征，了解和掌握感知美的方法 通过学习审美本质、体验审美过程、总结审美特征。为了解和掌握感知美的方法打下基础，通过学习感知美的方法，在实践中理解美、领悟美、创造美。了解审美批评的方法和特征。</p> | <p>第一章 概念导读（4课时） 美、美育、美学的概念理解。 美育、美学的起源与发展。 美的类型与范畴（8课时） 美的类型 （1）自然美、社会美、艺术美及其之间的联系与区别。 美的范畴 （1）优美与崇高 （2）悲剧与戏剧 （3）形式与内容</p> <p>如何审美（4课时） 审美的本质与特征 如何感知美 审美批评 4、审美实践</p> | <p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能 全面落实党的教育方针，落实立德树人根本任务。充分发挥美育课程的素质育人功能，将课程内容与育人目标相融合，积极培育和践行社会主义核心价值观。教师要关注课程内容价值取向，提炼课程思政元素，根据学科特点，设计合理的教学活动，采取灵活多样的教学方法，引导学生形成正确的世界观、价值观、人生观，培养学生爱国主义情怀和民族自豪感。</p> <p>2. 明确教学目标，培养本学科核心素养 立德树人是教育的根本任务。在美育教学中，教师必须坚持正确的育人理念，将社会主义核心价值观贯穿于发展学生美育学科核心素养的过程中，培养学生逐步形成正确的价值观念，树立为人民幸福、民族振兴和社会进步作贡献的远大志向，成为有理想、有本领、有担当的时代新人。要深刻理解美育学科核心</p> | <p>在要体现中西方有关美育、美、美学的特点的基础上突出中国特色的美育特点。 在美的类型与范畴篇可以在自然美中融入民族自信、在社会美中强调道德的重要性，在艺术美中凸显中国艺术在世界的影响力。 在如何审美中的能力培育中，使用实践和案例对当下的审丑等现象进行批评，帮助学生建立正确</p> |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------|------|--------|--|--------|
| | | | | <p>素养的内涵、育人价值、表现形式和层次水平，将课程目标、教学内容、教学形式、教学方法和教学手段等聚焦于培养和发展美育学科核心素养上。</p> <p>3. 聚焦职业特色，加强美学应用能力培养</p> <p>职业教育要突出对人才的技术和技能的培养，这是职业教育的培养目标也是职业教育的特色。教学中，要加强美育教学内容与社会生活、专业课程和职业应用的联系，注重选择和设计与行业企业相关联的教学情境，增强学生的美学应用意识；要理论联系实际，采取以解决问题为主线的教学方式，通过别出问题并解决问题，培养学生运用美育知识解决生活中实际问题的能力。在实践和应用的过程中，促进学生读懂自然、说清艺术、能解决生活中相处德实际问题。</p> <p>4. 提升信息素养，探索信息化背景下教与学方式的转变</p> <p>教师要主动适应信息时代背景下的美育教学方式，结合美育学科特点，将信息技术与美育课</p> | |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 |
|----|------|------|--------|---|--------|
| | | | | <p>程深度融合，有效实施课程的信息化教学。教学中，教师要充分利用微课、在线开放课程及教学软件等数字化教学资源，高效、直观、生动地呈现教学内容，帮助学生理解美育相关知识，教师要不断提高现代教育信息技术应用水平，善于利用网络平台获取教学资源，提高课堂教学的信息化程度。利用网络平台开展师生之间、学生之间的交流与合作，创新学习方式、教学方式和教学评价，提高教学效果。</p> | |

(三) 专业基础课（专业群平台课）

用下表描述专业基础课的目标、内容和要求。每门课程都要填写自建或推荐的在线课程网址。

表 8-3：高铁客运服务专业基础课一览表

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|------|---|---|--|---|------------------|
| 1 | 铁道概论 | 通过学习铁道铁路概论，使学生了解铁路的相关基本知识，熟悉并掌握铁路的发展与各工种关系，掌握铁路常识与常用术语，掌握铁路单位基本职能与要求。 | 本课程授课内容共分为七个项目，主要内容有绪论、高速铁路线路、高速铁路牵引动力与供电系统、高速铁路客车、高速列车信号与控制系统、高速铁路通信系统、高速铁路环境保护等方面的内容。 | <p>学分及学时安排：2 学分，共计 32 学时。</p> <p>课程组织安排：本课程在大专一年级开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 60 人；推广中班上课、小班研讨的教学模式。</p> <p>教学方法建议：本课程建议使用实践法、任务驱动法、训练法、表演法等教学方法，提高教学的针对性和有效性。</p> <p>评价方法建议：课程采用过程考核和结果考核相结合的方式，期末采用笔试方式。</p> <p>成绩构成为：平时过程表现（40%）+子项目任务（20%）+期末实践考核（40%）。</p> <p>课程网址： https://www.wenjingketang.com/</p> | 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，热爱铁路事业，具有良好的职业道德素质。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |
| 2 | 服务礼仪 | 本课程主要培养学生“有技巧、懂礼仪、会交际、善沟通”的综合服务礼仪素养，为之后的其他技术技能学习奠定坚实的基 | 模块一个人形象打造；模块二对客户服务沟通技巧；模块三了解服务礼仪知识；模块四有效解决投诉的方法 | <p>采用实景教学、案例教学，在技能的练习中完成理论知识的讲授，采取过程性评价和现场实操考核相结合。中国大学慕课： https://www.icourse163.org/cours</p> | 服务礼仪以美德理论和人本主义为理论基础，在向度一致的基础上叠加逻辑予以限制，呈现出了事物特有的规律性。因此，结合懂礼仪，善沟通 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|--------|--|--|---|--|------------------------|
| | | <p>础。</p> <p>思政目标：引导学生建构爱国主义情怀和民族自豪感；培养学生的文化素养；培养学生的法治意识和道德修养。</p> <p>知识目标：掌握服务礼仪的基本知识；了解服务岗位的现状和行业标准。</p> <p>能力目标：能够完成个人形象塑造；能够按照服务流程完成对客服务。</p> <p>素养目标：培养学生知书达礼的人文素养；培养学生的吃苦耐劳的进取精神；培养学生的职业认同感。</p> | | <p>e/NTVU- 1466018171</p> | <p>的目标要求，融入，在鞠躬礼中国融入文化自信；在接待礼仪中融入职业素养；在沟通礼仪中融入卑己敬人的思想；在仪容礼仪的案例中融入华夏的优良传统和美德理论</p> | |
| 3 | 服务礼仪训练 | <p>通过学生的主动参与和各种“做学一体”的课堂教学活动设计，知晓社交礼仪的基本常识，能按岗位要求端正自己的仪容仪表和言谈举止，并逐渐养成认真负责、严谨细致、精益求精的职业态度。培养学生</p> | <p>本课程分为八个教学模块：民航服务礼仪，民航服饰礼仪，民航服务语言礼仪，客舱服务礼仪，掌握地面服务礼仪，特殊旅客服务礼仪，面试指导，民航外事礼仪</p> | <p>本课程是高速铁路客运服务专业的一门重要的专业课程，学生们需要结合高铁服务礼仪的工作内容、特点和对象，在模拟仓和形体房通过礼仪技能训练，掌握扎实的礼仪技巧和专业的服务本领，达到为乘客提供优质服务的目的。</p> <p>《高铁职场礼仪》 课程网址： https://www.icourse</p> | <p>通过与学生们分享国际时政新闻、学习强国等内容及时关注国内及国际变化，对比各个国家一段时间以来的专业变化趋势和应对措施，分析总结出我国社会主义的制度优势和在国际社会方面的责任担当，并与同学们相互分享高铁客运乘务员专业、细致、</p> | <p>与列车员、铁路客运员资格证相通</p> |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|----------|--|---|--|---|------------------|
| | | 在以后的服务过程中，形象大方，举止得体，态度诚恳，注重服务细节并树立安全和服务意识，形成高尚的职业道德，正直且清晰的职业意识，热情且严谨的职业行为习惯，使学生在以后的工作中成为高素质技能型人才。 | | 163.org/course/SXR I-1002618007 | 温情、贴心的服务，进而提升大家的国家荣誉感和自豪感，增强其社会责任感以及今后以过硬的专业本领来报效祖国的信心和决心。 | |
| 4 | 铁路旅客服务心理 | 本课程是高铁客运服务专业必修的一门专业基础课程。学好本课程可以使学生了解必要的铁路旅客服务心理基础知识，掌握顾客的需要特点，初步掌握对旅客鉴貌辨色的方法；培养学生对消费者进行心理分析的能力；培养学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量奠定良好的基础为服务工作打下必要的基础 | 项目一 心理学概述 项目二 感觉和知觉 项目三 记忆 项目四 需要和动机 项目五 气质和性格 项目六 情绪和情感 项目七 投诉服务心理 | 本课程开展线上线下、理实一体、课内课外融合式教学模式。教师利用智慧职教以及雨课堂智慧教学平台和手段，开展线上线下、理实一体课内教学活动。课程评价由三部分构成：1.过程评价（40%）：线上学习成绩占20%，线下课堂出勤和作业、测验、任务完成情况占20%；2.结果评价（60%）。智慧职教（课程网址）mooc.icve.com.cn/cms/courseDetails/index.htm?cid=fwxzj1033zzy420 | 1. 引导学生树立正确的价值观，引导学生树立正确的价值观和服务观念，增强社会责任感和使命感。 2. 培养学生的团队协作精神，增强学生的团队意识和合作能力。 3. 提高学生的心理素质和抗压能力，引导学生正确看待工作中的挫折和困难，学会应对挑战和压力。 4. 培养学生的服务意识和社会责任感让学生认识到服务行业对社会的重要性，增强学生的社会责任感和使命感。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|------|---|---|---|--|------------------|
| 5 | 旅游地理 | 全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，帮助学生从欣赏我国八大地区的历史地理、园林建筑、民族宗教、民俗风情、风物特产等知识中，感悟社会主义核心价值观，提升中华文化自信心，增强资源保护、传承和发展理念，培养具有爱祖国、热爱旅游事业、品德高尚、技能娴熟的优秀旅游专业人才，锻炼学生的讲解能力，培养学生良好的旅游意识和服务意识，以形成高尚的审美情趣，激发学生对旅游事业热爱的高素质技术技能人才。通过本课程的学习，学生应该能够达到《旅游地理》课程标准所设定的几项课程核心素养的发展目标。 | 课程内容由项目1 旅游资源与地理、项目2 中国旅游交通地理、项目3 京都古迹、中原文化—华北旅游区、项目4 林海雪原，关东文化—东北旅游区，项目5 名山胜水，荆楚文化—华中旅游区、项目6 山水海景，吴越文化—华东旅游区、项目7 南国风光，侨乡文化—华南旅游区、项目8 奇山异水，民俗文化—西南旅游区、项目9 大漠绿洲，边塞文化—西北旅游区等9个项目组成，课程内容是主要向学生全面介绍中国各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划、人口、经济、交通、旅游资源、历史文化、民俗风情以及饮食特点和风物特产等概况，还涉及到中国各省、自治区、直辖市的全国历史文化名城、全国重点文物保护单位、国家级风景名胜区及国家森林公园、世界遗产名录的中国项目景观资源，让学生全面了解我国各省、自治区、直辖市的旅游资源。 | 通过本课程的学习，要求学生掌握基本的旅游地理知识，熟悉我国主要的旅游景点景观，培养学生积极乐观的生活情趣，在旅游审美中陶冶情操、完善修养、提高素质。课程一方面提高了学生的专业知识素养，另一方面也提高学生对旅游资源考察、评价能力，景观鉴赏、解说等能力，为学生将来踏上就业岗位奠定了良好的基础。只有具备了扎实的文化基础知识，才能增加讲解的内涵与品味，才能弘扬祖国五千年的文明与文化，才能满足游客的文化知识追求，担任文化的传播者。 https://ntvu.yuketang.cn/pro/coursedev/coursecontent/10215282 | 全面贯彻党的教育方针，培育和践行社会主义核心价值观，落实立德树人的根本任务，帮助学生从欣赏我国八大地区的历史地理、园林建筑、民族宗教、民俗风情、风物特产等知识中，感悟社会主义核心价值观，提升中华文化自信心，增强资源保护、传承和发展理念，培养具有爱祖国、热爱旅游事业、品德高尚、技能娴熟的优秀旅游专业人才，锻炼学生的讲解能力，培养学生良好的旅游意识和服务意识，以形成高尚的审美情趣，激发学生对旅游事业热爱的高素质技术技能人才。 | 融通全国导游技能大赛和导游资格证 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|------------|---|--|--|---|------------------|
| 6 | 高速铁路客运专业英语 | 全面提高学生的听、说、读、”、译等综合语言应用能力，培养学生的语言能力、提高学生的综合素质，掌握系统的服务基础知识、了解乘务工作的基本环节和基本要求，用所学得的英语和知识，为旅客服务。 | 通过对出乘准备、立岗迎客、乘务服务、设备介绍、咨询引导、解决问题、卫生安全、告别送行等八个模块的学习，学生能掌握高铁乘务员岗位所需的英语词汇，能熟练使用英语与旅客进行沟通，同时能读懂就业岗位涉及的英文资料 and 文件。 | 课程根据新高铁服务规定和现场任务需求设计应用训练项目，从语音、听说、读写与综合技能各个方面，提高学生应用能力。 课程网址 http://coursehome.zhihuishu.com/courseHome/1000074932#teachTeam | 培养学生爱岗敬业吃苦耐劳、安全意识及服务意识和能够培养学生以礼待客、以礼待人的品质 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |
| 7 | 形体训练 I | 介绍形体美的概念、影响因素、不良体态，了解形体美的含义及评价标准，树立健康的形体审美观，熟练掌握保持空乘专业化形象要求的姿态训练方法，懂得形体训练的心理、生理特征。了解民航乘务人员形体训练的目的掌握身体各部位素质训练的方法，掌握发展柔韧性素质的练习方法，增强身体的柔韧性和动作的舒展性，学会应用组合练习发展身体的协调性、灵敏性和有氧耐力，为乘务人员走上工作岗 | 本课程除了训练基础的体态及形体和体能素质训练外，还需要借助芭蕾舞基训、中国古典舞、中国民族民间舞、瑜伽等进行综合训练，优雅高贵的芭蕾舞在训练中纠正颈、肩、背、腿、脚等不良体态。 | 学分及学时安排： 2 学分，共计 32 学时。 课程组织安排：本课程在大专一年级开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 60 人；推广中班上课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议：本课程建议使用实践法、任务驱动法、训练法、表演法等教学方法，提高教学的针对性和有效性。 评价方法建议：本课程建议使用学生自评、学生互评、教师评价等多元评价方法，采用实践考核形式。 课程网站： https://www.chinaooc.com.cn/course/62354c729906eace048c2cf3 | 了解形体美的含义及评价标准，树立健康的形体审美观 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|--------|---|---|--|--------------------------|------------------|
| | | 位提供体能保障。 | | | | |
| 8 | 形体训练II | 介绍形体美的概念、影响因素、不良体态，了解形体美的含义及评价标准，树立健康的形体审美观，熟练掌握保持空乘专业化形象要求的姿态训练方法，懂得形体训练的心理、生理特征。了解民航乘务人员形体训练的目的掌握身体各部位素质训练的方法，掌握发展柔韧性素质的练习方法，增强身体的柔韧性和动作的舒展性，学会应用组合练习发展身体的协调性、灵敏性和有氧耐力，为乘务人员走上工作岗位提供体能保障。 | 本课程除了训练基础的体态及形体和体能素质训练外，还需要借助含蓄优雅的中国古典舞、舒展迷人的中国民族民间舞，配以恰当的音乐，进行训练，在训练中纠正颈、肩、背、腿、脚等不良体态。 | 学分及学时安排：2 学分，共计 32 学时。 课程组织安排：本课程在大专一年级开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 60 人；推广中班上课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议：本课程建议使用实践法、任务驱动法、训练法、表演法等教学方法，提高教学的针对性和有效性。 评价方法建议：本课程建议使用学生自评、学生互评、教师评价等多元评价方法，采用实践考核形式。 课程网站： https://www.chinaooc.com.cn/course/62354c729906eace048c2cf3 | 了解形体美的含义及评价标准，树立健康的形体审美观 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

(四) 专业核心课程

用下表描述专业基础课的目标、内容和要求。每门课程都要填写自建或推荐的在线课程网址。

表 8-4: 高铁客运服务专业核心课程一览表

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|----------|--|--|--|---|------------------|
| 1 | 铁路旅客运输组织 | 通过学习,使学生了解客运组织的相关基本知识,熟悉并掌握高铁客运管理工作的技能与规范,具有一定的管理能力,胜任高铁客运管理工作的高素质技能型人才。 | 本课程分为两个核心技能,专业技能以及方法技能,主要知识点为高速铁路车站的站场设备、线路设备、复兴号主要结构与部件、车票种类与特殊票种、高铁乘务过程中的旅客业务办理与特殊票种、网络售票与电子化、旅客进站作业流程、安检与实名制检验、旅客乘降组织、乘务过程中对旅客与车站办理交接的手续 重点旅客服务流程 跨境列车运输管理、突发情况时,车站应急预案与现场处置、售票应急预案 | 课程组织安排:本课程在大专二年级开设,推行中班教学,班级规模原则上不超过 60 人;推广小班上课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议:教学实施应确定和尊重学生在学习活动中的主题地位,所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力和国家的相关考核标准而设计,真正实现学生在教学过程中教与学的互动。 评价方法建议:课程采用项目化教学模式,共分为五大项目。课程采用笔试和技能考核相结合的方式考核评分。成绩构成为平时成绩 30%(其中出勤礼仪素养、课堂表现各占 10%)+期中考核 30%+期末理论考试 40%。 课程网址: https://www.wenjingketang.com/ | 中国已经成为世界上高速铁路发展最快、系统技术最全、集成能力最强、在建规模最大、运营里程最长、运营速度最高、产品性价比最优的国家。在几代人的不懈奋斗下,中国高铁走过了一段从制造走向创造、从探索走向突破、从追赶走向引领的崛起之路。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |
| 2 | 铁路客运规章 | 知识目标包括了解客运运价里程的含义、确 | 本课程授课内容共分为五个项目,主要内容有高速铁路旅客运输基本法 | 课程组织安排:本课程在大专二年级开设,推行中班教学,班级规模原则 | 铁路作为国民经济的大动脉,国家重点基础建设和大众化交通工 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|------------|--|--|---|--|------------------|
| | | 定,理解客运运价里程的计算规定,熟悉旅客票价的制定、计算方法,理解掌握铁路运输合同的概念、旅客与承运人的权利和义务,掌握车票的发售,熟悉包车运输费用的计算等。能力目标是学生能够针对实际问题,具有分析、研究和提出解决方案的初步能力。素质目标是能够熟记有关铁路运输法律法规,并能初步运用这些规范来分析、解决实际问题。 | 律、高速铁路客运规章运用、高速铁路客运服务质量规范、高速铁路旅客运输服务、高速铁路旅客运输安全等方面的内容。并为学习相关后续课程打下一定基础培养学生的认知能力和创新能力。 | 上不超过 50 人;推广中班上课、小班研讨的教学模式。 1. 突出学生学习主体的地位,采取合适的教学方法 2. 改变传统说教模式的习惯,成为课堂教学的组织者和引导者 3. 通过讲授、小组讨论、案例分析、头脑风暴、角色扮演等方式方法引导学生主动学习,达到快乐学习的目的。 课程网址: https://www.wenjingketang.com/ | 具,在我国经济社会发展中具有重要作用。课程在铁路岗位作业中融入法律规则意识、节能环保意识、安全质量意识及诚实守信的文明服务精神 | |
| 3 | 高速铁路动车乘务实务 | 通过学习,使学生了解礼仪的相关知识,熟悉并掌握高铁乘务服务与管理工作的专业技能与规范,善于与顾客交流沟通,具有一定的接待、服务 | 常见的几种动车组车型、动车组型号编号、规则服务类设备设施、安全类设备设施、红色(应急)设备设施、承运人与被承运人责任义务客运站车、无线交互系统手持终端的使用、车内补票机的使用、客运记录的编制。 | 课程组织安排:本课程在大专一年级开设,推行中班教学,班级规模原则上不超过 50 人;推广小班上课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议:讲授、教师示范、多媒体教学、案例分析、小组讨论、头脑风暴、情景演 | 列车是铁路对外的一个重要“窗口”,乘务员作业列车的集中代表,社会接触面广,能够体现铁路企业的整体经营思想、管理水平、服务水平和队伍素质。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|------|--|--|---|---|------------------|
| | | 创新能力，胜任高铁乘务管理工作的高素质技能型人才。 | 运输计划的编制 二、始发作业具体要求、途中作业具体要求、终到作业具体要求 妆容、着装、着装的基本原则、仪态礼仪、手势礼仪、配饰的要求、重点旅客的分类与服务流程、跨境铁路常规作业流程。 | 练、礼仪操等。评价方法建议：过程性考核成绩占总成绩的 40%，包含课程学习表现成绩与实训成绩两个部分，其中课程学习表现包括到课率、课堂表现、团队合作意识、礼仪素养等；期末考核包括理论与实践考核，占总成绩的 60%。 推荐课程网址： https://www.wenjingketang.com/ | | |
| 4 | 形象设计 | 通过针对高铁乘务人员的职业特点，分别从外在形象和内在形象两个方面提供指导。提高高铁乘务员的审美能力和艺术修养，感悟生活的真善美培养与职业要求相符合的内涵修养和高雅气质。 | 化妆概述、常用化妆品、常用化妆工具、常用化妆辅助材料、基底化妆概述、基底化妆的步骤、方法及注意事项、眼部的化妆修饰、鼻部的化妆修饰、唇部的化妆修饰、音乐欣赏、美术欣赏、文学欣赏。高铁乘务员化妆技巧与仪容塑造、高铁乘务员的工作妆、高铁乘务人员面部表情的塑造。 | 课程组织安排：本课程在大专二年级开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 50 人；推广中班上课、小班研讨的教学模式。 教学方法建议：教学实施应确定和尊重学生在学习活动中的主题地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力和国家的相关考核标准而设计，真正实现学生在教学过程中教与学的互动。评价方法建议：注重过程性评价，结合学习的每一个阶段，对各阶段完成的任务与要求进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程 | 中国高铁是我国的国家名片，它的健康发展事关国家战略，意义重大。高铁乘务员的优雅形象与优质服务，同样是旅客们的一种美好感受。高质量的乘务服务，已经成为铁路部门展示形象、吸引客源的最好窗口。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|-----------|--|---|--|--|------------------|
| | | | | 度进行的评价。强调目标评价，加强理论与实践一体化评价，关注评价的多元化。 课程网址： https://www.wenjingketang.com/ | | |
| 5 | 铁路客运安全与应急 | 通过学习，使学生了解高铁乘务安全管理与应急处置的相关基本知识，熟悉并掌握高铁乘务工作时遇到的突发情况处理方式，能够知道安全设备设施的位置、性能和使用方法，并具备组织应急疏散逃生的能力，从而胜任高铁乘务管理工作的高素质技能型人才。 | 高速铁路安全管理相关内容、高速铁路旅客运输安全保障措施、高速铁路交通事故的调查流程和处理模式、救援流程与注意事项、灾害气象发生时，行车注意事项、高速铁路设备故障应急预案 动车组列车安全设备设施的位置、性能、使用方法、动车组突发火灾应急预案、动车组车内设备异常应急处理、乘务组突发情况、异常情况的应急处理、旅客异常情况处理、铁路红十字药箱的介绍与认识、心肺复苏的掌握、简单的急救技巧、手语。 | 课程组织安排：本课程在大专二年级开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 60 人；推广小班上课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议：教学实施应确定和尊重学生在学习活动中的主题地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力和国家的相关考核标准而设计，真正实现学生在教学过程中教与学的互动。 评价方法建议：注重过程性评价，结合学习的每一个阶段，对各阶段完成的任务与要求进行评价；评价形式多元化，可选择笔试、口试、课堂提问、课后作业、现场操作等个人或团队考试的形式进行评价。 课程网址： https://www.wenjingketang.com/ | 在大量铁路新线特别是高铁新线密集开通运营、大批新技术装备投入使用、旅客发送量持续创新高的情况下，国家铁路局坚决贯彻落实中央决策部署，始终坚持把铁路安全质量监管放在首位，以旅客列车特别是高铁安全为重点。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

| 序号 | 课程名称 | 课程目标 | 主要教学内容 | 主要教学要求 | 课程思政育人 | 赛证融通 |
|----|-----------|--|---|---|---|------------------|
| 6 | 铁路卫生防疫与急救 | 通过课程培养学生关心生活、留意生活，从日常生活中学习、积累知识的良好习惯。使学生在遇到意外伤害时能够迅速做出正确的决定，及时挽救生命。培养学生在紧急情况下冷静谨慎处理问题的能力。培养学生对不同情况的分辨能力及实际采取措施的实践能力。 | 了解应急救护的基本知识；掌握止血的方法、骨折的固定方法、简易担架的制作，学会操作现场心肺复苏操作流程。 | 课程组织安排：本课程在大专第三学期开设，推行中班教学，班级规模原则上不超过 100 人；推广中班上 课、小班研学讨论的教学模式。 教学方法建议：本课程建议使用主题演讲、问题讨论、电影观后感、案例分析、辩论等教学方法，提高教学的针对性和实效性。 评价方法建议：本课程建议使用学生自评、学生互评、教师评价等多元评价方法，采用理论+实践考试形式。 课 程 网 址： https://www.wenjingketang.com/ | 普及急救知识，培训急救技能，提高学生在遇到突发意外伤害和急危重疾病发生时的自救、互救能力，提高“第一目击者”的现场救护能力，以降低服务对象的非正常死亡率和减少伤残率，提高生命存活率。 | 与列车员、铁路客运员资格证相融通 |

九、教学进程总体安排

(一) 教学进程表

表9-1：高铁客运服务专业教学进程表

| 课程类别 | 课程编号 | 课程（项目）名称 | 计划学时 | 理论学时 | 实践学时 | 学分 | 学期分配及周课时数 | | | | | | 课程类型 |
|-------|----------|----------------------|------|------|------|-----|-----------|---|---|---|---|---|------|
| | | | | | | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | |
| 公共课 | C061001 | 大学英语I | 48 | 34 | 14 | 3 | 3 | | | | | | * |
| | C131001 | 专业认知与职业前瞻教育 | 8 | 8 | 0 | 0.5 | 1 | | | | | | |
| | C111011 | 体育□ | 26 | 0 | 26 | 1 | 2 | | | | | | ■ |
| | C111009 | 军事理论 | 32 | 18 | 14 | 2 | 2 | | | | | | |
| | C121002 | 思想道德与法治 | 48 | 38 | 10 | 3 | 4 | | | | | | |
| | C121015 | 形势与政策□ | 8 | 8 | 0 | 0.5 | 4 | | | | | | |
| | C121028 | 国家安全教育 | 16 | 16 | 0 | 1 | 2 | | | | | | |
| | KC009935 | 大学美育导论 | 16 | 16 | 0 | 1 | 2 | | | | | | |
| | C141009 | 心理健康教育 | 32 | 16 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |
| | C111012 | 体育□ | 32 | 0 | 32 | 1 | 2 | | | | | | ■* |
| | C061002 | 大学英语□ | 48 | 34 | 14 | 3 | 3 | | | | | | * |
| | C121001 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 32 | 28 | 4 | 2 | 4 | | | | | | * |
| | C021004 | 信息技术 | 48 | 12 | 36 | 3 | 4 | | | | | | * |
| | C021005 | 人工智能概论 | 32 | 20 | 12 | 2 | 2 | | | | | | |
| | C141004 | 劳动教育□ | 16 | 16 | 0 | 1 | 16 | | | | | | ■ |
| | C121012 | 大学语文 | 32 | 32 | 0 | 2 | 2 | | | | | | * |
| | C121023 | 习近平新时代中国特色社会主义思想概论 | 48 | 42 | 6 | 3 | 5 | | | | | | * |
| | C121016 | 形势与政策□ | 8 | 8 | 0 | 0.5 | 4 | | | | | | |
| | C111013 | 体育□ | 30 | 0 | 30 | 1 | 2 | | | | | | ■ |
| | C061003 | 大学英语□ | 48 | 24 | 24 | 3 | 3 | | | | | | |
| | C113001 | 军事技能 | 60 | 0 | 60 | 2 | 30 | | | | | | ■ |
| | C121017 | 形势与政策□ | 8 | 8 | 0 | 0.5 | 4 | | | | | | |
| | C121005 | 职业发展与就业指导□ | 18 | 10 | 8 | 1 | 3 | | | | | | □ |
| | C141008 | 大学生创新创业基础 | 16 | 14 | 2 | 1 | 2 | | | | | | □ |
| | C141005 | 劳动教育□ | 30 | 0 | 30 | 1 | 30 | | | | | | ■ |
| | C111014 | 体育□ | 30 | 0 | 30 | 1 | 2 | | | | | | ■ |
| | C121006 | 职业发展与就业指导□ | 20 | 10 | 10 | 1.5 | 3 | | | | | | □ |
| | C121018 | 形势与政策□ | 8 | 8 | 0 | 0.5 | 4 | | | | | | |
| | | 小计 | 798 | 420 | 378 | 44 | | | | | | | |
| 公共选修课 | | 小计 | 192 | | | 12 | | | | | | | |
| 专业基础课 | C072376 | 铁道概论 | 32 | 32 | 0 | 2 | 2 | | | | | | * |
| | C072241 | 形体训练□ | 32 | 10 | 22 | 2 | 2 | | | | | | |
| | C072242 | 形体训练□ | 32 | 10 | 22 | 2 | 2 | | | | | | |
| | C072354 | 旅游地理 | 48 | 48 | 0 | 3 | 4 | | | | | | * |
| | C072377 | 高速铁路客运专业英语 | 32 | 22 | 10 | 2 | 2 | | | | | | * |
| | C072378 | 铁路旅客服务心理 | 40 | 30 | 10 | 2.5 | 3 | | | | | | |

| 课程类别 | 课程编号 | 课程（项目）名称 | 计划学时 | 理论学时 | 实践学时 | 学分 | 学期分配及周课时数 | | | | | | 课程类型 | | | |
|---------|---------|---------------|---------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|---|---|----|----|------|---|-----|-----|
| | | | | | | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | | | | |
| 专业必修课 | C072310 | 服务礼仪 | 48 | 24 | 24 | 3 | 3 | | | | | | | | | |
| | C072375 | 服务礼仪训练 | 32 | 6 | 26 | 2 | | 2 | | | | | | | | |
| | 小计 | | | 296 | 182 | 114 | 18.5 | | | | | | | | | |
| | 专业核心课 | C072240 | 形象设计 | 32 | 10 | 22 | 2 | 2 | | | | | | | □ | |
| | | C072379 | 铁路卫生防疫与急救 | 32 | 10 | 22 | 2 | | 2 | | | | | | □/* | |
| | | C072380 | 高速铁路动车乘务实务 | 48 | 28 | 20 | 3 | | | | 3 | | | | □/* | |
| | | C072381 | 铁路旅客运输组织 | 48 | 24 | 24 | 3 | | | | 3 | | | | □/* | |
| | | C072382 | 铁路客运安全与应急 | 48 | 24 | 24 | 3 | | | | | 4 | | | □/* | |
| | | C072343 | 铁路客运规章 | 40 | 40 | 0 | 2.5 | | | 3 | | | | | | □/* |
| | | 小计 | | | 248 | 136 | 112 | 15.5 | | | | | | | | |
| | 专业拓展课 | C072011 | 茶文化与茶艺 | 48 | 21 | 27 | 3 | | | | 3 | | | | | |
| | | C072218 | 人际交往与沟通 | 40 | 24 | 16 | 2.5 | | 3 | | | | | | | |
| | | C072256 | 管理学基础 | 48 | 40 | 8 | 3 | 3 | | | | | | | * | |
| | | C072242 | 客源国概况 | 48 | 48 | 0 | 3 | | | | 3 | | | | | |
| | | C072282 | 餐饮服务 | 48 | 28 | 20 | 3 | | | | | 4 | | | * | |
| | | C072368 | 高端服务面试规则与逻辑 | 32 | 16 | 16 | 2 | | | | 2 | | | | | |
| | | 小计 | | | 264 | 177 | 87 | 16.5 | | | | | | | | |
| | 集中实践课 | C072344 | 高铁客运服务技能综合训练□ | 30 | 0 | 30 | 1 | | | | 30 | | | | ■ | |
| | | C072345 | 高铁客运服务技能综合训练□ | 60 | 0 | 60 | 2 | | | | 30 | | | | ■ | |
| C072383 | | 专业技能考核培训□ | 16 | 0 | 16 | 1 | 1 | | | | | | | ■ | | |
| C072384 | | 专业技能考核培训□ | 16 | 0 | 16 | 1 | | 1 | | | | | | ■ | | |
| C072348 | | 高铁客运服务专业毕业设计 | 180 | 0 | 180 | 6 | | | | | | 30 | | ■ | | |
| C072346 | | 高铁客运服务专业岗位实习□ | 180 | 0 | 180 | 6 | | | | | | 15 | | ■ | | |
| C072347 | | 高铁客运服务专业岗位实习□ | 270 | 0 | 270 | 9 | | | | | | | 15 | ■ | | |
| 小计 | | | 752 | 0 | 752 | 26 | | | | | | | | | | |
| 专业选修课 | C072207 | 咖啡调制 | 40 | 10 | 30 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | C072191 | 摄影基础与图片处理 | 40 | 16 | 24 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | C052080 | 普通话与播音技巧 | 32 | 16 | 16 | 2 | | | | 2 | | | | | | |
| | C072353 | 中国饮食文化 | 40 | 40 | 0 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | C072322 | 商务文书写作 | 40 | 20 | 20 | 2.5 | | | | 2 | | | | | | |
| | C072087 | 酒水操作与服务 | 40 | 20 | 20 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | C072243 | 形体训练□ | 40 | 20 | 20 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | C072107 | 旅游文化 | 40 | 40 | 0 | 2.5 | | | | | 3 | | | | | |
| | C072170 | 消费者行为学 | 40 | 32 | 8 | 2.5 | | | | 3 | | | | | | |
| | 小计 | | | 352 | 214 | 138 | 22 | | | | | | | | | |
| | 小计 | | | 192 | | | 12 | | | | | | | | | |

| 课程类别 | 课程编号 | 课程（项目）名称 | 计划学时 | 理论学时 | 实践学时 | 学分 | 学期分配及周课时数 | | | | | | 课程类型 |
|------|------|----------|------|------|------|-------|-----------|---|---|---|---|---|------|
| | | | | | | | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | |
| 合 计 | | | 2742 | | | 144.5 | | | | | | | |

（二）课程学时与学分分配表

在学时要求中进一步明确：公共选修课和讲座至少修满 12 学分，其中公共艺术课程不少于 2 学分。

表9-2：高铁客运服务专业课程学时与学分分配表

| 专业名称 | 课程类别 | 总学时 | 理论课学时 | 实践课学时 | 实践课所占比例 | 占总学时比例 | 学分数 | 占总学分的比例 |
|--------------------------|--------|-----|-------|-------|---------|--------|------|---------|
| 高 速 铁 路 客 运 服 务 | 公共必修课程 | 798 | 420 | 378 | 13.9% | 29.4% | 44 | 30.9% |
| | 专业必修课程 | 808 | 495 | 313 | 11.5% | 29.8% | 50.5 | 35.4% |
| | 集中实践课程 | 752 | 0 | 752 | 26.6% | 26.6% | 26 | 16.8% |
| | 公共选修课 | 192 | -- | -- | -- | 7.1% | 12 | 8.4% |
| | 专业选修课 | 192 | -- | -- | -- | 7.1% | 12 | 8.4% |
| | 总计 | | 2742 | | | | 100% | 144.5 |

十、教学保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

本专业现有专任教师 13 人，专业带头人 1 人，专任教师中正教授 1 人，副教授 4 人，高级职称比例为 38%，硕士研究生以上学历占 76%，双师素质教师占专业教师比 100%；兼职教师 6 人，占专任教师比例超 30%，专任教师队伍职称、年龄，形成较合理的梯队结构，学生数与专任教师比例达到 24:1。

2. 专任教师

（1）有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，弘扬和践行当代铁路精神，具备熟练运用思政元素于课堂授课的能力。

（2）专任教师具有高校教师资格和本专业领域有关证书；

（3）具有高速铁路客运服务相关专业本科及以上学历；

（4）具有扎实的高速铁路客运服务相关理论功底和实践能力；

（5）具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；

（6）每 5 年累计不少于 6 个月的乘务或其他铁路客运服务工作相关岗位的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人具有副高职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展动态，能广泛联系行业企业，了解行业、企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

本专业为校企合作办学专业，现有兼职教师 6 人，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有中级及以上相关专业职称或行业认证证书，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，承担专业课程教学、实习实训指导等教学任务。

(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、校内实训室和校外实训基地。

1. 专业教室

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

2. 校内实训室

校内实训室应具有完成实训任务必备的场地、材料、专业设施和设备，情境化设置与工作流程模拟，配置专业人员指导学生实训，能满足高铁客运服务专业校内实训的正常开展要求。

表 10-1 高铁客运服务专业实训教学场所分类与面积

| 实训教学类别 | 实训场所名称 | 实训场所面积 /m ² | 功能 | |
|----------|-----------------|------------------------|--------------------------------|---|
| | | | 主要实训项目 | 主要课程 |
| 专业基础技能实训 | 瑞幸产教融合基地（国饮工作室） | 360 | 茶叶冲泡、茶饮调制、茶艺演示、茶艺服务、咖啡调制、咖啡服务、 | 茶文化与茶艺、咖啡调制 |
| | 酒水操作实训室 | 54 | 调酒技能、酒水服务 | 酒水操作与服务 |
| | 模拟中餐厅实训室 | 108 | 餐巾折花、中餐摆台 | 餐饮服务 |
| 专业核心技能实训 | 星铁航高铁航空实训中心 | 400 | 列车员工作流程模拟 | 高速铁路动车乘务实务、铁路旅客运输组织、铁路客运安全与应急、铁路卫生防疫与急救 |
| | 化妆室 | 54 | 职业妆塑造、形象设计 | 形象设计 |
| | 形体练功房 | 108 | 坐立行走蹲姿练习 | 形体训练、服务礼仪、服务礼仪训练 |

3. 校外实训基地基本要求

围绕高铁客运服务专业，与各铁路局客运段和高铁站建设开放型区域产教融合实践中心，建立稳定的校外实训基地；能够开展铁路旅客运输服务实训、旅客运输计划实训等实训活动，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

表10-2：高铁客运服务专业校外实训基地一览表

| 序号 | 校外实训单位名称 | 基地功能 | 容纳人数 |
|----|-------------|-------------|-------|
| 1 | 中国铁路上海局有限公司 | 列车员、客运员岗位实习 | 50-60 |
| 2 | 中国铁路南昌局有限公司 | 列车员、客运员岗位实习 | 50-60 |

4. 学生实习基地基本要求

本专业具有稳定的校外实习基地，能满足高速铁路客运乘务职业技能训练要求，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

5. 信息化教学的基本要求

支持信息化教学方面的基本要求为：具有可利用的数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等信息化条件；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

对教材选用、图书文献配备、数字资源配备等提出有关要求。

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

规范教材建设和选用制度，根据空中乘务专业人才培养目标及课程教学要求，优先从国家级或省级规划教材目录中选用教材。专业老师积极加强新形态一体化教材建设，以学生为中心、以能力为本位、以数字资源为支撑，与企业合作开发技改课程，并加强校企双元开发特色鲜明的教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：铁路运输业发展的制度法规及业务、行业标准、职业标准、铁路客运服务、铁路客运基础知识等铁路客运服务专业资料，以及两种以上的铁路客运服务类学术期刊和有关高铁客运服务的操作类图书。

3. 数字教学资源配置

依托职业教育空中乘务专业国家教学资源库项目，专业核心课程数字资源应做到系统、完整、优质，主要包括课程介绍、课程标准、教学设计、教学课件、教学视频、电子教材、习题库、案例库、实训项目、参考资料等，同时保持动态更新。

（四）教学方法

专业要求教师在教学实施过程中：

1. 树立正确教学理念

遵循高等职业教育的基本规律，牢固树立提高课堂教学质量是专业人才培养的根本任务之理念，积极开展教学改革研究，提高课程教学质量。

2. 科学合理的选择教学方法

要求教师能够在现代职业教育理论的指导下，熟练掌握讲授式、启发式、探究式、合作式、线上线下混合式、工学交替、课证赛训融合等各类教学方法的特性，基于学生学习需求和社会用人需要，科学选取教学内容，合理选择适宜的教学方法并进行优化组合。

3. 有效地运用教学方法

教师要根据具体教学实际，对所选择的教学方法进行优化组合和综合运用，并充分关注学生的反馈，适时调整，适应学生学习实际。

4. 建设优质课程、教材与共享资源

以国家级、省级和校级精品在线开放课程建设为基础，积极开展教学队伍建设、教学内容建设、教学方法和手段建设、教材建设、实训基地建设和机制建设；用信息化技术与手段实现课程教学资料等教学资源上网开放，为广大教师和学生提供免费享用的优质教育资源。

5. 建设优秀教学创新团队

建立团队合作机制，促进教学研讨和教学经验交流，改革教学内容和方法，开发教学资源，提高教师整体教学水平。

（五）学习评价

1. 学生学业评价。坚持课程的过程性和实践性考核，不断改革和完善学生学业成绩的评价制度，根据课程性质和课程定位，对学生学业成绩进行分类评价，强化对学生自主学习能力的考核评价，鼓励开展线上线下学习成果的多元评价。理论性课程成绩包括期末成绩和平时成绩，平时成绩包括视频课件学习、测验作业、课堂提问和讨论、调研报告等。实践性课程成绩创新评价制度，注重实践性考核。平时成绩包括作业、课堂提问和讨论；实践操作环节以视频、音频、文字材料等形式进行保存，每门课程的实践操作环节有详细的操作要求和规范的评分标准，每次实践操作环节有必要的反馈。

2. 第三方评价。行业、企业对毕业生的评价是人才培养质量评价体系重的环节，本专业定期、不定期地了解行业、企业等对毕业生的评价，努力建立和完善第三方对人才培养质量评价制度，主要包括：

（1）应届毕业生顶岗实习及就业情况调查。在每年应届毕业生顶岗实习阶段对若干个实习单位进行调查，主要了解毕业设计、顶岗实习、就业情况等方面的情况；

（2）每年毕业生随访制度。每年随机对前一届毕业生所在单位进行重点访问，主要了解用人单位对毕业生满意度和认可度、毕业生专业知识和专业技能的适用性等方面；

（3）毕业生五年后调查。主要调查学生的工作岗位、岗位发展情况、收入情况、工作满意度、毕业后岗位更换次数、工作适应情况等。

（六）质量管理

1. 学校和二级学院建立专业建设和教学过程质量监控机制，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，达成人才培养目标和培养规格。

2. 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改，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，定期公开课、示范课等教研活动。

3. 学校及二级学院应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4. 教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

5. 建立人才培养质量评价指标体系

建立专业人才培养的评价指标保障体系，主要包括培养目标、培养过程和培养质量三个部分。

表10-3：高铁客运服务专业人才培养评价指标保障体系一览表

| 序号 | 指标 | 内容 | |
|----|------|---|--|
| 1 | 培养目标 | 本专业的人才培养方案遵循既定的人才培养目标和客观规律，依据区域经中行业岗位对人才的需求，确立了人才培养的定位和目标。针对行业岗位人才市场需求的调研已形成稳定的长效机制，每年进行更新，以密切关注行业发展的新趋势和岗位人才需求的新变化，确保人才培养与产业发展的同步性。基于市场调研和专家论证的课程体系，既具有专业性又系统性强，符合职业发展的内在规律。人才培养方案的目标定位准确，与产业发展的同步性，展现出一定的前瞻性。 | |
| 2 | 培养过程 | 课程体系（第一课堂） | 专业课程含专业核心课程与专业拓展课程，由校企合作共同开发，充分体现课程内容与职业标准的对接性。课程体系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岗位，符合职业发展的规律性，全部专业核心课程均由校企合作共同开发，课程内容与职业标准对接。 |
| | | 第二课堂 | 构建了以思想道德、专业技能、社会生存、身心发展为内容，以竞技比赛、文体活动、实践体验、专题讲座为主要活动方式的第二课堂体系。例如社团活动、青年大学习、暑期社会实践、职业技能周、社区服务、企业家讲坛、安全教育讲座等 |
| | | 第三课堂 | 构建了以职业能力培养为目标的校内外实训实习体系。岗位见习、行业博览会参观、社会兼职、顶岗及跟岗实习、国际饮品工作室双创课程基地实践、社会公益劳动等。 |
| | | 教学方法 | 专业核心课程建设包括课程网站在内的立体化教学资源，采用项目教学、案例教学、线上线下混合教学、合作学习、双语改革等形式多样的教学方式，增强课堂实效，提高教学质量。加强教材的建设与有效利用，提高教学方法的科学性、合理性和应用的有效性。 |
| | | 基地建设 | 建设体现职场环境的仿真校内实训基地，实现课程实践教学过程与工作过程有效对接。建设丰富的校外实习基地，接受学生开展工学交替、毕业实习等，鼓励学生获取双证书。 |
| | | 师资建设 | 打造“双师”的师资队伍，专任教师中双师素质教师比例为 100%，兼职教师比例为 46%，全部专任教师基本具备企业实践经历。 |
| 3 | 培养质量 | 本专业构建“三创”育人体系，以“创新、创业、创意”育人，重视对学生职业素养的培育，编写职业素养读本，开展一、二、三课堂融合改革，开展证课融合改革，开展茶文化节、职业礼仪大赛外塑形象、内炼气质，增强学生的职业素养。本专业要求达到学生就业率高，就业对口率高，企业对学生的专业能力、职业素质、业务知识评价高。 | |

十一、毕业要求

（一）学分要求

在 3-6 年内，按规定要求完成全部教学任务，修满 144.5 学分（含专业选修课 12 学分；公共选修课最低要求 12 学分，其中包括公共艺术类选修课 2 学分和“四史”教育类选修课 1 学分）

（二）证书要求

1. 江苏省高校英语应用能力证书（必须），高等学校英语应用能力考试委员会颁发。（面向普招和提前学生）

高等学校英语应用能力考试达 50 分，或高等学校英语应用能力考试分数（占 40%）与大学英语 III 分数（占 60%）的加权之和达 50 分。（面向中高职衔接、职教高考一、职教高考二学生）

2. 全国计算机等级考试一级证书（必须），教育部考试中心颁发。

3. 全国大学英语等级证书（四、六级，鼓励），全国大学英语四、六级委员会颁发。

4. 普通话水平测试二级乙等以上证书（鼓励），国家普通话水平测试中心颁发。

5. 下类证书中至少取得一项：

（1）铁路客运员资格证，铁道部职业技能鉴定中心颁发。

（2）铁路列车员资格证，铁道部职业技能鉴定中心颁发。

（3）红十字初级救护证，红十字会颁发。

（4）化妆师合格证，人社局认定。

（5）茶艺师等级资格证书，南通市茶文化研究会颁发。

(三) 素质、知识和能力要求

表11-1：高铁客运服务专业毕业要求指标分解一览表

| 毕业要求 | 分解指标点 | 毕业要求指标点的内涵解读 |
|---|--|--|
| 毕业要求1 爱国主义情怀：践行社会主义核心价值观，坚定理想信念，积极投身社会主义现代化建设的伟大实践。 | 1.1能以习近平新时代中国特色社会主义思想为行动指南。 | 能认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想。 |
| | 1.2自觉践行社会主义核心价值观。 | 日常行动中，能以社会主义核心价值观为参照。 |
| | 1.3热爱祖国 | 爱国情怀。 |
| 毕业要求2 法制意识：尊法学法守法用法，明大德守公德严私德。 | 2.1遵守法律 | 遵守国家和地方的法律法规。 |
| | 2.2学习法律。 | 学习国家铁路方面的法律法规。 |
| | 2.3正确使用法律。 | 在工作和生活中正确使用法律。 |
| 毕业要求3 SEQ意识：在日常的学习、生活及工作中养成安全意识、环境意识、质量意识。 | 3.1日常的生活工作中注重安全意识。 | 安全无处不在，安全高于一切。 |
| | 3.2有环境保护意识。 | 绿水青山就是金山银山，做任何事都要考虑是否满足环保要求。 |
| | 3.3工作生活有质量意识。 | 质量是生命。 |
| 毕业要求4 职业规范：具有人文社会科学素养、社会责任感，能够在工程实践中理解并遵守铁路行业职业道德和规范，履行责任。 | 4.1具有人文社会科学素养和社会责任感。 | 有正确的价值观，理解个人与社会的关系，了解中国国情。 |
| | 4.2能够在高铁客运服务实践中理解并遵守铁路客运服务行业的职业道德和规范，履行责任。 | 热爱铁道运输事业，践行“忠诚担当的政治品格，严谨科学的专业精神，人民铁路为人民，敬业奉献的职业操守”的当代铁路客运精神；具有较强的安全意识和良好的服务意识。 |
| 毕业要求5 专业知识：能够将管理学、服务心理学、铁路客运服务基础和专业知识用于解决铁路运营问题。 | 5.1掌握服务心理学、管理学和铁路客运服务专业知识，能够正确领会铁路客运方面的问题，对问题进行表述和思考 | 掌握解决问题所需的服务心理学、管理学、高铁客运服务基础和专业知识，能够领会铁路客运服务思想方法，并能用于表述问题。 |
| | 5.2能针对具体的对象应用相关知识，推演和分析问题。 | 能够针对具体的铁路客运服务问题对象，应用服务心理学、管理学、高铁客运服务知识和方法，推演和分析专业问题。 |
| | 5.3能够针对铁路运营问题提出解决方案，并解决问题。 | 能够综合运用铁路客运服务知识和方法，针对专业问题提出解决方案，并解决专业问题。 |
| 毕业要求6 分析解决问题：能够设计针对铁路客运服务问题的解决方案，设计满足不同旅客要求的服务流程，并能够在设计环节中体现创新意识，考虑社会、健康、安全、法律、文化以及环境等因素。 | 6.1掌握铁路客运服务基础知识，能够对铁路客运服务领域问题进行分解和表达。 | 能够运用铁路客运服务基本原理和知识，对铁路客运服务领域工程问题进行分解和表达。 |
| | 6.2掌握铁路客运服务专业知识，能够对铁路旅客服务等问题进行分析和策划。 | 能够运用铁路客运服务专业知识，针对铁路旅客出行服务的具体复杂问题，分析关键环节解决方法。 |
| | 6.3能够应用铁路客运服务知识并参考文献资料，对铁路客运服务领域中的问题进行求解，并获得有效结论。 | 能够综合运用铁路客运服务知识，学会文献研究方法，并参考文献资料分析解决复杂运营问题过程影响因素，寻求可替代解决方案获得有效结论。 |
| 毕业要求7 沟通：能够就遇到的问题与铁路旅客及社会公众进行有效沟通和交流，具备一定的国际视野，能够在跨文化背景下进行沟通和交流。 | 7.1能够就铁路客运服务的问题与铁路旅客、社会公众进行有效沟通和交流，包括撰写报告和设计文稿、陈述发言、清晰表达或回应指令。 | 能够就专业问题，以口头、文稿、图表等方式，准确表达自己的观点，回应质疑，理解与铁路旅客和社会公众交流的差异性。 |
| | 7.2了解本专业的国际发展状况与当代话题，具有一定国际视野和外语应用能力，并能进行有效沟通和交流。 | 了解专业领域的国际发展趋势、研究热点，理解和尊重世界不同文化的差异性和多样性，具备一定的沟通和交流能力。 |

| 毕业要求 | 分解指标点 | 毕业要求指标点的内涵解读 |
|--|--|---|
| 毕业要求8 使用现代工具：能够选择与使用恰当的技术、资源、铁路客运服务运营软件和信息技术工具去处理遇到的问题。 | 8.1掌握铁路客运服务领域复杂运营问题所需的现代工具和信息技术的基本知识和使用方法。 | 掌握铁路客运服务常见的软件工具、信息技术工具和模拟软件的使用原理和方法，并理解其局限性。 |
| | 8.2能够针对铁路客运服务中的问题，选择、使用恰当的技术、资源、软件和信息技术工具，对问题进行模拟分析、预测或控制。 | 能够针对铁路客运服务领域复杂运营问题，合理选择、开发和使用相应现代工具、信息技术工具、运营软件和模拟软件，对问题进行分析、预测或控制。 |
| | 8.3理解运营软件和信息技术工具解决铁路客运服务或运营管理问题的局限性。 | 能够针对具体的对象的分析、计算结果，理解运营软件和信息技术工具解决铁路客运服务领域复杂运营问题的局限性。 |
| 毕业要求9 团队协作：能够在多学科背景下的团队中承担个体、团队成员以及负责人的角色。 | 9.1能够理解个人在团队中的角色定位以及对于整个团队的意义。 | 能够与其他学科的成员有效沟通，合作共事。 |
| | 9.2能够在团队中承担相应的职责，包括担任负责人，并能与其他成员协同合作。 | 能够在团队中独立或合作开展工作，能够组织、协调和指挥团队开展工作。 |
| 毕业要求10 工匠精神：培育精益求精的工匠精神。以认真、严谨、严格、严肃的态度，专注做事、专心工作，精雕细琢、用心钻研、持续改进、精益求精。 | 10.1认真严谨严格严肃的工作态度。 | 态度决定高度。 |
| | 10.2专注做事、专心工作。 | 专注。 |
| | 10.3精雕细琢、用心钻研、持续改进、精益求精。 | 精雕细琢、精益求精。 |
| 毕业要求11 管理：掌握现代企业管理的方法，并能在日常工作生活中应用。 | 11.1 理解铁路客运服务实践活动中的服务质量与经营管理因素。 | 掌握铁路客运服务中涉及的管理与服务方法，理解其中涉及的服务管理与经济决策问题。 |
| | 11.2 能够将铁路客运服务的方法用于涉及多学科环境的运营实践活动中。 | 能在多学科环境下，在设计开发解决方案的过程中，运用管理与经济决策方法。 |
| 毕业要求12 终身学习：具有自主学习和终身学习的意识，有不断学习和适应发展的能力 | 12.1 具有自主学习和终身学习的意识。 | 能在社会发展的大背景下，认识到自主和终身学习的必要性。 |
| | 12.2 能够主动跟踪行业发展，具有不断学习和适应专业和社会发展的能力。 | 具有自主学习的能力，包括对技术问题的理解能力，归纳总结的能力和提出问题的能力等。 |

表 11-2 高铁客运服务专业课程体系对毕业要求指标点的支撑关系

| 指标点 课程名称 | 1.爱国主义 情怀 | | | 2.法制意识 | | | 3. SEQ意识 | | | 4.职业 规范 | | 5.专业知识 | | | 6.分析解决 问题 | | | 7.沟通 | | 8.使用现代 工具 | | | 9.团队 协作 | | 10.工匠精神 | | | 11.管理 | | 12.终 身学习 | | |
|------------------------------|--------------|-----|-----|--------|-----|-----|----------|-----|-----|------------|-----|--------|-----|-----|--------------|-----|-----|------|-----|--------------|-----|-----|------------|-----|---------|------|------|-------|------|-------------|------|---|
| | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7.1 | 7.2 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 9.1 | 9.2 | 10.1 | 10.2 | 10.3 | 11.1 | 11.2 | 12.1 | 12.2 | |
| 大学英语 I、II、III | L | L | M | | | | | | | | | | | L | M | M | M | M | M | M | | | | | | | | | | | | |
| 体育 I、II、III、IV | L | L | L | | | | | | | | | | | L | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 军事理论 | H | M | H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 思想道德与法治 | L | H | H | H | H | H | L | L | L | L | L | | | | | | | L | L | | | | | L | | | | | L | L | | |
| 军事技能 | H | L | H | | | | | | | | | L | L | L | | | | | | | | | L | L | | | | | | | | |
| 专业认知与职业 前瞻教育 | M | L | H | M | | | | H | H | M | | | | | | | | | | | | | L | L | | | | L | L | L | | |
| 形势与政策 I、II、III、IV | H | H | H | H | H | H | | | | M | M | | | | | | L | L | | | | | L | L | | | | | | L | L | |
| 毛泽东思想和中国 特色社会主义理论 体系概论 | H | H | H | H | H | H | M | M | M | H | H | | | | | | | L | L | | | | | | M | M | M | | | M | M | |
| 习近平新时代中国 特色社会主义思想 概论 | H | H | H | H | H | H | M | M | M | H | H | | | | | | | L | L | | | | | | M | M | M | | | M | M | |
| 信息技术 | M | L | M | | | | | | | | | M | M | M | M | | | L | L | | | | | L | | | | L | L | | | |
| 大学语文 | L | L | M | L | M | L | | | | H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | L | L | | |
| 劳动教育 I、II | M | H | L | | | | H | H | H | M | M | | | | | | | | | | | | | | | M | M | M | | | L | L |
| 国家安全教育 | L | L | L | M | L | M | H | H | H | H | H | | | | | | | | | L | L | L | M | M | M | M | M | L | L | | | |
| 心理健康教育 | L | L | L | M | L | M | H | H | H | H | H | | | | | | | | | L | L | L | M | M | M | M | M | L | L | | | |
| 职业发展与就业 指导 I、II | H | H | M | M | M | M | L | L | L | H | H | | | | | | | L | L | | | | L | L | | | | L | L | L | L | |
| 人工智能概论 | L | L | L | L | L | L | M | M | M | | | M | M | M | M | M | M | | | H | H | H | | | | | | | L | L | L | L |
| 大学生创新创业 基础 | H | H | H | M | M | M | M | M | M | M | M | | | | L | L | L | M | M | | | | H | H | L | L | L | M | M | M | M | |
| 大学美育导论 | L | M | M | | | | | | | M | M | L | | | L | L | L | M | M | | | | M | M | | | | | | L | L | |
| 铁道概论 | H | H | H | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | L | L | M | M | M | L | L | M | M | L | L | L | L | L | |

| 指标点 课程名称 | 1.爱国主义 情怀 | | | 2.法制意识 | | | 3. SEQ意识 | | | 4.职业 规范 | | 5.专业知识 | | | 6.分析解决 问题 | | | 7.沟通 | | 8.使用现代 工具 | | | 9.团队 协作 | | 10.工匠精神 | | | 11.管理 | | 12.终 身学习 | | |
|-----------------|--------------|-----|-----|--------|-----|-----|----------|-----|-----|------------|-----|--------|-----|-----|--------------|-----|-----|------|-----|--------------|-----|-----|------------|-----|---------|------|------|-------|------|-------------|------|---|
| | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7.1 | 7.2 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 9.1 | 9.2 | 10.1 | 10.2 | 10.3 | 11.1 | 11.2 | 12.1 | 12.2 | |
| 形体训练□、□ | L | L | L | | | | M | M | L | H | H | M | M | M | | | | L | L | | | | M | M | L | L | | | | L | L | |
| 旅游地理 | M | M | M | | | | M | M | M | | | M | M | M | L | L | L | | | L | L | | | | | | | | | | M | M |
| 高速铁路客运专业英语 | H | M | M | M | M | M | | | | M | M | H | H | H | H | H | M | M | M | | | | | | L | L | L | | | | M | M |
| 铁路旅客服务心理 | H | M | M | M | M | M | L | | | M | M | H | H | M | H | H | M | H | H | | | | M | M | M | M | M | M | L | M | M | |
| 服务礼仪 | H | M | M | M | M | M | L | | | H | H | M | M | M | M | M | M | M | M | | | | M | M | L | L | L | L | L | L | L | |
| 服务礼仪训练 | M | M | M | M | M | M | L | | | H | H | M | M | M | M | M | M | M | M | | | | M | M | L | L | L | L | L | L | L | |
| 形象设计 | M | L | L | | | | L | | | M | M | H | H | M | L | L | | | | L | | | L | | L | | | | | | M | M |
| 铁路卫生防疫与急救 | H | H | H | H | M | M | H | M | M | H | M | H | H | M | H | H | M | M | M | H | H | M | H | H | M | M | M | M | M | M | M | |
| 高速铁路动车乘务实务 | H | M | H | H | H | M | M | M | M | H | H | H | H | H | H | H | H | M | H | H | H | H | H | H | H | M | M | M | M | M | M | |
| 铁路旅客运输组织 | H | M | H | H | H | M | M | M | M | H | H | H | H | H | H | H | H | H | H | H | M | M | H | H | H | M | M | H | H | M | M | |
| 铁路客运安全与应急 | H | H | H | M | H | M | M | M | M | H | H | H | H | H | H | H | H | H | M | H | H | M | M | M | H | H | H | M | L | M | M | |
| 铁路客运规章 | H | H | H | H | H | H | M | M | M | H | H | H | H | H | H | H | H | M | M | H | M | M | M | M | M | M | M | M | ML | M | M | |
| 茶文化与茶艺 | H | H | M | L | | | H | H | M | M | M | M | M | L | M | L | | M | L | L | | | L | | H | H | M | | | M | M | |
| 人际交往与沟通 | H | H | M | M | | | | | | M | M | L | M | M | H | M | M | H | H | L | | | M | M | L | | | M | M | M | M | |
| 管理学基础 | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | L | M | M | L | M | M | L | | | M | L | | | | H | H | M | M | |
| 客源国概况 | H | M | M | M | | | L | | | M | L | M | L | L | L | | | M | M | L | | | | | M | | | L | | L | L | |
| 餐饮服务 | M | M | L | M | M | L | H | M | M | M | M | M | M | L | M | M | L | M | M | L | L | | M | M | H | H | M | L | | L | L | |
| 高端服务面试规则与逻辑 | L | L | M | L | L | L | | | | M | M | H | H | H | M | L | L | M | M | L | | | L | | | M | M | L | | L | L | |
| 高铁客运服务技能综合训练□、□ | H | M | L | M | M | M | M | M | M | H | H | H | H | H | M | M | M | H | M | H | H | H | H | H | H | H | H | M | M | M | M | |
| 高铁客运服务专业毕业设计 | H | M | M | M | M | M | | | | M | M | H | H | H | H | H | M | M | M | M | M | M | | | M | | | M | M | M | M | |
| 高铁客运服务专业岗位实习□、□ | H | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | H | H | H | H | H | H | H | M | H | H | H | H | H | H | H | H | M | M | M | M | |

- 注：1. 表中教学环节根据课程对各项毕业要求指标点的支撑强度分别用H（高）、M（中）、L（弱）表示。
2. 取各毕业要求指标点中的最高支撑强度为课程对应毕业要求的支撑强度。

附表：参与开发的主要人员

| 姓名 | 工作单位 | 职务、职称 | 承担的主要任务 |
|-----|---------|------------|-----------|
| 冯文超 | 星铁航教育集团 | 总经理 | 专业建设专家指导 |
| 徐子茹 | 星铁航教育集团 | 主任 | 任务与职业能力分析 |
| 陈筱 | 星铁航教育集团 | 高铁客运服务专业讲师 | 教学标准修订 |
| 黄云 | 南通职业大学 | 专业负责人、讲师 | 人培方案编制 |
| 刘玲 | 南通职业大学 | 专业负责人、讲师 | 人培方案编制 |
| 徐小冬 | 南通职业大学 | 教研室主任、讲师 | 人培方案编制 |

十二、附录

附表一：南通职业大学专业教学进程安排表

附表二：南通职业大学教学进程调整审批表

附表三：南通职业大学专业人才培养方案调整审批表（必备证书）

附表四：南通职业大学人才培养方案变更审批表

附表一：南通职业大学 XXX 专业教学进程安排表

| 周次 开课学期 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 一 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 二 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 三 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 四 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 五 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 六 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 备注 1. 标识说明：○—军事训练；▲—理论教学、理实一体教学；※—劳动教育；◇—校内实训课程；☆—顶岗实习；□—毕业设计；●—课程复习；⊙—考试 2. 如某学期教学进程与课程安排表不同，请在下方空白处说明具体情况。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 情况说明 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

附表二：南通职业大学教学进程调整审批表

(- 学年第 学期)

二级学院（部）：

填表日期： 年 月 日

| 专业名称 | 班级名称 | 原教学进程安排 | | | 调整后教学进程安排 | | 调整原因 |
|-----------|------|----------------|-----|----|-----------|----|----------|
| | | 课程名称 | 起止周 | 周数 | 起止周 | 周数 | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 教研室负责人意见： | | 开课部门主管教学负责人意见： | | | 教务处意见： | | 教学副校长意见： |

说明： 1.此表适用于学期中调整课程教学进程。 2.一式两份，一份教务处存，一份二级学院（部）存。审批办完后由二级学院（部）负责通知受影响的课程教师。

附表三：南通职业大学专业人才培养方案调整审批表（必备证书）

（ - 学年第 学期）

二级学院（部）：

填表日期： 年 月 日

| 专业名称 | 年级 | 证书类别 | 原必备证书 | | 调整后必备证书 | | 调整类别 | |
|--------|----|------|-------|--------|---------|---------|---------------------------------|--------|
| | | | 证书名称 | 证书发证机构 | 证书名称 | 证书发证机构 | ①增加证书；②减少证书； ③变更证书名称；④变更发证机构 | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 调整原因： | | | | | | | | |
| 专业负责人： | | | 学院院长： | | | 教务处负责人： | | 教学副校长： |

说明：1.此表只需要填报有变更内容的证书信息，证书名称及发证机构。

2.此表须在教学设计定稿后，未进行毕业审核前交到教务处

