



湖南铁道职业技术学院
HUNAN RAILWAY PROFESSIONAL TECHNOLOGY COLLEGE

高速铁路客运乘务专业人才培养方案

专业代码： _____ 600112 _____

适用年级： _____ 2019 级 _____

专业主任： _____ 贾建红 _____

制订时间： _____ 2019 年 7 月 5 日 _____

学院审批人： _____ 齐绍琼 _____

学院审批时间： _____ 2019 年 8 月 10 日 _____

学校审批人： _____ 方小斌 _____

学校审批时间： _____ 2019 年 8 月 15 日 _____

2019 级高速铁路客运乘务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

1. 专业名称：高速铁路客运乘务
2. 专业代码：600112

二、入学要求

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为全日制三年。

四、职业面向

（一）职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类（代码） A	所属专业类（代码） B	对应行业（代码） C	主要职业类别（代码） D	主要岗位群（或技术领域） E	职业资格证书和职业技能等级证书 F
交通运输大类 53	铁道运输类 531	铁路运输业 5311	铁路客货运输服务人员 4-05-02	从事编制实施旅客客货运输作业计划组织办理客	中级客运员 中级列车员

（二）职业发展路径

专业毕业生职业发展路径如表 2 所示。

表 2 毕业生职业发展路径

岗位类型	岗位名称
目标岗位	列车员、

	客运员、售票员
发展岗位	列车长
	客运值班员、售票值班员
迁移岗位	空乘服务员
	车站值班员

(三) 典型工作任务与职业能力分析

典型工作任务与职业能力分析如表 3 所示。

表 3 典型工作任务与职业能力分析

职业岗位名称	典型工作任务	职业能力要求
4-05-02-01 旅客列车乘务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检验票证、通报到站、组织旅客上下车 2. 办理旅客补票及履行变更手续 3. 填写单据报表, 请领票据, 保管票房 4. 检查易燃易爆的危险品 5. 整理车厢旅客行李 6. 巡视车厢, 没奇迹 7. 清洁、地板、厕所, 擦抹桌椅, 更换卧具、座椅套等, 提供卫生服务 8. 供应茶水, 提供饮食、商品、娱乐服务 9. 宣传旅行常识, 解答旅客问询 10. 管理车厢服务设施、备品 11. 处理旅客意外伤病和安全事故 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示, 落实上级布置的各项工作。 2. 能负责责任车厢的客运设备设施、安全服务、列车卫生保洁、整备质量等工作的落实, 能协助列车长做好非正常情况下的应急处理。 3. 会及时准确填写本岗位相关记录与表格。 4. 能做好旅客服务工作。
4-05-02-02 车站客运服务员	<ol style="list-style-type: none"> 1. 编制、调整日班客运计划 2. 分配和调整车票票额 3. 调查客流, 提出增减车辆、分开或停运列车的建议 4. 组织旅客购买车票 5. 检验票证, 组织旅客购买车票 6. 统计上下车人数, 填写乘车人数通知单 7. 检查易燃易爆等危险品 8. 清洁站台、候车室、厕所等候车设施, 提供卫生服务 9. 出站检验、回收、补收票证 10. 宣传旅行常识, 解答旅客问询 11. 处理旅客意外伤病和安全事故 12. 处理不符合乘车条件的旅客和人员 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。 2. 能对负责检查客运营业场所服务设备设施, 发现问题及时报修。 3. 能对负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。 4. 能监督、检查责任区域的保洁工作质量, 做好卫生、禁烟宣传。 5. 会收集旅客对车站服务工作的意见, 受理旅客投诉, 帮助旅客解决困难。 6. 会对旅客做到全面服务、重点照顾。 7. 能组织旅客候车、检票进站。 8. 能确保进出站通道畅通, 正确引导旅客有秩序进出站、上下车。 9. 能及时准确填写本岗位各类记录与表

		格。
--	--	----

五、培养目标与培养规格

贯彻党的教育方针，落实党和国家对人才培养的有关总体要求，对接行业需求，体现职业教育特色。

（一）培养目标

本专业培养理想信念坚定、德技并修、德智体美劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神；掌握铁路客运规章制度、动车乘务业务实务基础等知识，具备旅客运输服务专业技术技能，具备认知能力、合作能力、职业能力等支撑终身发展、适应时代要求的关键能力，具有较强的就业创业能力和可持续发展的能力；面向高速铁路（C）行业的列车员、客运员（D）职业群（或技术技能领域），能够从事乘务与管理（E）工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

具有正确的世界观、人生观、价值观。坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

具有良好的职业道德、职业素养、法律意识。崇尚宪法、遵守法律，遵规守纪，崇德向善、诚实守信，爱岗敬业，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神；勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

具有良好的身心素质、健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，养成良好的卫生习惯、生活习惯、行为习惯和自我管理能力。

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

2. 知识

- (1) 掌握必备的思想政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- (2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等相关知识。
- (3) 了解旅客的不同需求及心理特点，掌握相应的服务技巧；
- (4) 熟悉作业程序和标准；
- (5) 掌握安全措施和应急预案，熟练使用安全设备设施，具备妥善处理突发事件的应急、应变能力。

3. 能力

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (3) 具备操作服务设备设施的能力，能为旅客提供及时、准确的服务；
- (4) 具备轨道交通客运组织和服务能力；
- (5) 具备正确填写票务单据及报表，具有现金管理和结账等票务组织与管理能力；

六、课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 4 所示。

表 4 公共基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
思想道德修养与法律基础	掌握辩证唯物主义和历史唯物主义世界观和方法论 理解和掌握正确的世界观、人生观、价值观、道德观、法治观 学会运用马克思主义的立场观点方法认识、分析和解决问题。 增强中国特色社会主义道路、理论、制度和文化自信	(1) 时代新人要以民族复兴为己任 (2) 人生的青春之问 (3) 坚定理想信念 (4) 弘扬中国精神 (5) 践行社会主义核心价值观 (6) 明大德守公德严私德 (7) 尊法学法守法用法	(1) 教师拥护中国共产党的领导，坚持正确的政治方向，坚定马克思主义信仰，树立“四个意识”，坚定“四个自信”。 (2) 采用“理论+实践”的教学模式。 (3) 采取任务驱动、案例教学的方法组织教学。 (4) 使用在线开放课程辅助教学。 (5) 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩	64

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	<p>掌握马克思主义中国化的理论成果，特别是最新成果——习近平新时代中国特色社会主义思想。（2）理解和掌握党的基本路线、基本理论和基本方略。学会运用马克思主义的立场观点方法认识、分析和解决问题。增强中国特色社会主义道路、理论、制度和文化自信</p>	<p>(1) 马克思主义中国化及其理论成果 (2) 毛泽东思想及其历史地位 (3) 新民主主义革命理论 (4) 社会主义改造理论 (5) 社会主义建设道路初步探索的理论成果 (6) 邓小平理论 (7) “三个代表”重要思想 (8) 科学发展观 (9) 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位 (10) 坚持和发展中国特色社会主义的总任务 (11) “五位一体”总体布局 (12) “四个全面”战略布局 (13) 全面推进国防和军队现代化 (14) 中国特色大国外交 (15) 坚持和加强党的领导</p>	<p>(1) 教师拥护中国共产党的领导，坚持正确的政治方向，坚定马克思主义信仰，树立“四个意识”，坚定“四个自信”。 (2) 采用“理论+实践”的教学模式。 (3) 采取问题导向式的方法组织教学。 (4) 使用在线开放课程辅助教学。 (5) 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩</p>	64
形势政策教育	<p>掌握党的十九大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战。理解和掌握党的基本理论、基本路线、基本方略。学会运用马克思主义的立场观点方法正确认识新时代国内外形势。增强党的理论创新成果进教材进课堂进学生头脑</p>	<p>(1) 全面从严治党形势与政策。 (2) 我国经济社会发展形势与政策。 (3) 港澳台工作形势与政策。 (4) 国际形势与政策</p>	<p>(1) 教师拥护中国共产党的领导，坚持正确的政治方向，坚定马克思主义信仰，关注形势与政策变化。 (2) 采用“理论+实践”的教学模式。 (3) 采取问题导向+案例的方法组织教学。 (4) 采用“过程考核+终结性考核”的方式</p>	32
体育	<p>能够编制可行的个人锻炼计划，具有一定的体育文化欣赏能力。熟练掌握两项以上健身运动的基本方法和技能。能科学地进行体育锻炼，提高自己的运动能力。</p>	<p>基础体育教学模块 (1) 田径 (2) 体操 (3) 球类 (4) 武术 (5) 学生体质健康标准 职业实用性体育教学模块 (1) 太极拳</p>	<p>(1) 树立“课程思政”理念，促进体育课程与思想教育的有机结合 (2) 坚持“健康第一”的指导思想，促进学生健康成长 (3) 采用“理论、实践一体化”教学模式</p>	144

	<p>能选择良好的运动环境，全面发展体能，提高自身科学锻炼的能力，练就强健的体魄。养成积极乐观的生活态度。运用适宜的方法调节自己的情绪。在运动中体验运动的乐趣和成功的感觉。表现出良好的体育道德和合作精神。正确处理竞争与合作的关系</p>	<p>(2) 跆拳道 (3) 自由搏击 (4) 气排球 (5) 篮球 (6) 羽毛球 (7) 乒乓球 (8) 器械健身 (9) 排舞 (10) 瑜伽 (11) 啦啦操 (12) 健美操 (13) 体育保健</p>	<p>(4) 采用“研究完整法与分解法。讲解法与示范法。练习法。游戏与比赛法，预防和纠正动作错误法”的方法组织教学 (5) 在室外运动场和室内运动场馆进行教学 (6) “基础体育教学模块”和“职业实用性体育教学模块”采用过程性考核与终结性考核相结合的形式进行考核评价</p>	
心理健康教育	<p>掌握适应环境和发展自我的知识与方法。培养学生适应环境、发展自我、协调人际关系、调适情绪、应对压力和挫折的能力。培养学生良好的心理素质和积极乐观的生活态度</p>	<p>(1) 适应新的环境 (2) 正确认识自我 (3) 塑造健康人格 (4) 调适学习心理 (5) 自我调节情绪 (6) 轻松消除压力 (7) 淡然应对挫折 (8) 学会与人交往 (9) 珍惜爱护生命 (10) 走出心灵误区</p>	<p>(1) 教师要具有良好的心理素质。 (2) 综合采用案例法、头脑风暴法、小组讨论法、心理测验法等多种教学方法，运用多媒体教学手段。 (3) 要具备信息化教学环境和在线的心理测评系统。 (4) 以过程性考核为主</p>	32
大学语文	<p>能阅读并深刻理解中外优秀经典作品的内涵，具备一定文学鉴赏能力和理解能力。熟练掌握现代语言交际知识与技巧，能得体的与人进行口头语言交流。熟练掌握应用写作格式与技巧，能进行常见应用文的写作。养成阅读中华经典的习惯，形成良好的个性、健全的人格。继承和弘扬中华优秀传统文化，具备高尚的道德情操</p>	<p>(1) 中华经典典籍导读： (2) 中国古典诗文鉴赏 (3) 中国近代诗文鉴赏 (4) 中国现代诗文鉴赏 (5) 国外文学作品鉴赏 (6) 语言表达交流 (7) 应用写作训练</p>	<p>(1) 课程以学生为中心，立德树人根本充分挖掘内容的思想性，实施课程全过程育人。 (2) 运用视频、音频、多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。 (3) 教学在多媒体教室，积极开发课程网络资源等。 (4) 通过过程性考核和终结性考核相结合的方式，检测学习效果</p>	56
应用数学	<p>熟悉微积分的基本概念、定理与性质，熟练</p>	<p>(1) 函数极限计算与应用 (2) 函数导数计算与应用</p>	<p>(1) 课程以学生为中心，将课程思政融入教</p>	56

	<p>掌握微积分的常用计算方法与技巧。</p> <p>能用数学知识解决专业及生活中的相关问题。</p> <p>提升逻辑思维、抽象思维、形象思维及空间想象等方面的能力。</p> <p>具有严谨的科学态度与和发愤图强、坚持不懈、迎难而上的科学精神。</p>	<p>(3) 函数微分计算与应用</p> <p>(4) 不定积分的计算与应用</p> <p>(5) 定积分的计算与应用</p> <p>(6) 微分方程的计算与应用</p>	<p>学中。</p> <p>(2) 实施线上和线下相结合的教学模式。采取案例教学、探究法等多种教学方法。充分结合学生所学专业将专业案例引入教学。</p> <p>(3) 线下教学在多媒体教室进行，已开发的在线资源供学生线上学习。</p> <p>(4) 课程考核采用线上和线下相结合、过程考核与终结考核相结合</p>	
大学英语	<p>熟练掌握英语语言基本知识 with 技能。</p> <p>能听懂生活和职场相关主题的对话。</p> <p>能就日常话题和未来职业相关话题进行会话。</p> <p>能读懂一般题材和未来职场相关的简单英文资料，并借助词典进行一般题材文章互译。</p> <p>能撰写常用的应用文。</p> <p>具有传承中华优秀传统文化的意识、跨文化交际能力以及国际化意识</p>	<p>(1) 问路指路 (2) 入住酒店</p> <p>(3) 品尝美食 (4) 购物体验</p> <p>(5) 旅游观光 (6) 看病就医</p> <p>(7) 节日庆祝 (8) 求职面试</p> <p>(9) 公司介绍 (10) 办公事务</p> <p>(11) 商务接待 (12) 会议组织</p> <p>(13) 客户服务</p>	<p>(1) 课程以学生为中心，立德树人根本将课程思政融入主题教学中，实施全过程育人。</p> <p>(2) 运用视频、音频、动画、微课、学习 APP 等多种信息化教学资源 and 手段，采取情境教学法、案例教学法及小组讨论法等多种方法。</p> <p>(3) 教学在多媒体教室 or 语音室进行。</p> <p>(4) 考核：通过过程性考核 and 终结性考核相结合的方式，检测学习效果</p>	112
信息技术基础	<p>熟练掌握计算机应用基础知识和基本技能，不断提升自我信息素养。</p> <p>能利用计算机进行学习，并运用所学知识解决工作、学习及生活中的实际问题。具有互联网思维，积极乐观的阳心心态，良好的职业道德 and 积极践行社会主义核心价值观，成为信息社会的合格公民</p>	<p>(1) 计算机基本应用</p> <p>(2) Word 文档制作</p> <p>(3) Word 长文档制作</p> <p>(4) Excel 表格处理</p> <p>(5) Excel 高级图表</p> <p>(6) 数据统计分析</p> <p>(7) PowerPoint 演示文稿制作</p> <p>(8) Office 联合办公</p> <p>(9) 信息检索</p> <p>(10) 简单图像处理</p>	<p>(1) 以“学生为中心”，立德树人为根本，将思政教育融入课堂，实施全方位育人。</p> <p>(2) 采用线上线下相结合的混合式教学模式，以任务驱动，情境式案例教学，有效提升课程教学质量。</p> <p>(3) 课程考核采用线上和线下相结合、过程考核与终结考核相结合，全面考查学生学习效果与学习能力。</p>	56

<p>职业素养训练</p>	<p>熟悉团队构成要素，团队角色理论，办公室礼仪规范，行业安全规范，爱岗敬业内涵、敬业精神内涵、责任意识内涵，职场中常见的细节问题，熟悉发现问题的方法。</p> <p>学会处理团队冲突，遵守校园礼仪规范，工作中与压力共舞，做一个言行一致的人，说服的技巧、拒绝与赞美的方法等。</p> <p>养成良好的职业品质。培养学生崇尚劳动、敬业守信、创新务实的精神与精益求精的工匠精神</p>	<p>(1) 弘扬工匠精神、提升职业素养</p> <p>(2) 融入团队、合作共赢</p> <p>(3) 遵规明礼、良言善行</p> <p>(4) 善于沟通、营造和谐</p> <p>(5) 阳光心态，快乐工作</p> <p>(6) 诚实守信、言行一致</p> <p>(7) 防微杜渐、确保安全</p> <p>(8) 敬业担责、奋发有为</p> <p>(9) 关注细节、精益求精</p> <p>(10) 勤学好思、增长才干</p> <p>(11) 解决问题、实现目标</p> <p>(12) 高效执行、迈向成功</p>	<p>(1) 以“学生为中心”，立德树人为根本，引导学生树立正确的职业价值观。</p> <p>(2) 教学中结合学生专业采用案例教学法、行为训练法、话题讨论法等多种教学方法。</p> <p>(3) 教学环境与资源：线下教学在多媒体教室进行。已开发的在线资源供学生线上学习。</p> <p>4、课程考核：采用线上、线下相结合、课堂课外相结合、自我评价与客观评价相集合的模式</p>	<p>32</p>
<p>职业发展与就业指导</p>	<p>掌握面试的仪表、面试仪态、面试问答基本知识和运用技巧。</p> <p>理解和掌握职业生涯规划。</p> <p>了解职场角色的转换，适应职场。</p> <p>增强职业人意识和处事能力</p>	<p>(1) 了解自我</p> <p>(2) 了解职场</p> <p>(3) 了解职业环境</p> <p>(4) 职业生涯规划</p> <p>(5) 求职材料撰写</p> <p>(6) 面试指导</p> <p>(7) 职场角色适应</p>	<p>(1) 教师拥有职业发展与就业指导理论知识和实践经验。</p> <p>(2) 采用“理论+实践”的教学模式。</p> <p>(3) 采取任务活动式的方法组织教学。</p> <p>(4) 使用在线开放课程辅助教学。</p> <p>(5) 采用“过程考核+终结性考核”的方式评定成绩</p>	<p>32</p>
<p>创新创业基础</p>	<p>初步认知创新、创业的基本内涵。</p> <p>掌握创新素质、创业思维与方法及创业实践的基本知识与要求。</p> <p>掌握创业资源整合与创业计划书撰写的方法，熟悉新企业的开办流程与管理。</p>	<p>(1) 创业思维形成与培育</p> <p>(2) 自我认知与新想法产生</p> <p>(3) 构建创业团队</p> <p>(4) 创业问题探索</p> <p>(5) 创意方案设计</p> <p>(6) 开展市场测试</p> <p>(7) 商业模式构建</p> <p>(8) 撰写创业计划书</p> <p>(9) 开展创业路演</p>	<p>(1) 任课教师需有创业经历和正确科学的创业观，能引导学生适应国家和社会需求，自觉遵循创业规律，提高创新创业能力、就业竞争能力。</p> <p>(2) 需有多媒体教室、创业案例资源、创新模拟平台、线上教学资源等软硬件做为支撑。</p> <p>(3) 教学设计上应理论讲授与案例分析相结合</p>	<p>32</p>

			合、小组讨论与训练体验相结合、经验传授与创业实践相结合。 (4)课程应采用过程考核和终结性考核相结合	
--	--	--	---	--

(二) 专业(技能)课程设置及要求

1. 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表 5 所示。

表 5 专业基础课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
高速动车组技术	掌握高速动车组转向架主要技术特点； 掌握动车组编组情况及动车组车辆设备的布置与特点； 掌握动车组制动系统的特点； 掌握动车组网络控制系统的特点； 掌握动车组列车控制系统的设备构成与工作原理； 掌握动车组模拟驾驶的方法与流程；	高速铁路概述、动车组机械、动车组车辆设备、动车组基地建设、动车组制动系统、动车组网络控制系统、动车组列车控制系统、动车组模拟驾驶	针对学生专业方向开展实施项目式教学。	28
铁路线路及站场	培养学生的沟通能力及团队协作精神； 培养学生良好的职业道德； 培养学生勇于创新、敬业乐业的工作作风； 培养学生的质量意识、安全意识。 有较强的表达能力、沟通能力、组织实施能力； 具备基本的生产组织、技术管理能力；	铁路线路结构、线路平面和纵断面、站场基础知识、中间站、区段站、编组站、铁路枢纽。	教学方式要多样，培养学生自学能力；充分利用校内、外实训条件，以教师为主导、学生为主体，实施“教、学、练”一体的教学模式。	28
高速铁路信号与通信设备	掌握铁路专用通信设备的使用方法	主要讲授信号装置、联锁设备、闭塞设备、列	理论教学应注重讲、练结合，应该将概念	28

	当信号设备发生故障时,能采取应急措施,配合电务部门迅速排除故障,确保安全高效地完成铁路运输任务	车运行控制系统、调度集中、驼峰信号及铁路专用通信等内容,重点讲授联锁设备及闭塞设备。	讲解、实例演示有机结合,同时,尽可能为学生提供练习的机会,提高教学效果。教学、考核、反馈是教学过程的重要组成部分,及时反馈可使学生及时了解学习效果,因此,在课堂上适当进行形式多样的考核,并及时讲评,有利于提高教学质量。	
形体训练	培养学生的形体表达能力; 培养学生的优秀气质及塑造自身形象的能力; 培养学生的个人形象设计能力; 培养学生的协调沟通能力。	形体舞蹈训练: 四步基本要求 三步基本要求 仪态训练:优美的姿态、 亲切的表情 形体模特步训练:台步训练 转身训练 神态训练 亮相训练 造型训练	尽量选取带有与教学内容配套的实践指导教材,能够指导学生循序渐进地掌握心理沟通技巧。	26
铁道概论	主要培养学生铁道交通运输类认知的能力,学生的铁路运输基本设备与铁路运输工作组织等基本知识,培养学生具备强烈的责任意识与稳定的心理素质,以及职业情操,为今后的学习、工作打下一定的专业基础。	线路、车辆、机车、动车组、站场、信号及通信、铁路运输组织、重载铁路、客运专线与磁悬浮铁路	涉及的概念讲解深入浅出,并配有实例,以帮助学生理解;根据实际形势的变化选取相应的教材。	28
旅客运输心理学	该课程的基本任务是向学生传授该学科的基础知识和基本技能,扩大学生的知识面,合理学生的知识结构,使学生对旅客心理的了解及运用技巧有一个充	旅客的心理、铁路服务心理、铁路企业管理心理	尽量选用理论实践一体化教材;涉及的概念讲解要深入浅出,并配有大量实例,使学生更容易理解和掌握。	39

	分的认识和掌握,了解我国高铁业发展的政策和方向,掌握基本规范,提高操作能力,能运用所学知识解决在高铁经营与管理、乘务服务等实际工作中所碰到的旅客心理需求及需要注意的沟通技巧,为铁路业输送高素质的从业人员。			
有效沟通技巧	通过本课程的学习,通过掌握行业沟通要求,是学生掌握、有效倾听技巧、口语沟通技巧、书面沟通技巧、非语言沟通技巧、与不同对象的沟通技巧、不同场合下的沟通技巧等基本技巧,并能使学生在顶岗实习和毕业后的工作中表现出较强的专业技能和职业素养。	本课程主要讲授沟通的概念种类模式原则以及过程、认识沟通中的障碍、认识情绪认知偏差态度亲和力对沟通效果的影响、认识倾听的作用原则步骤询问的要点以及马斯诺的需求理论等	多媒体教室、实训教室、白板、黑板、相关软件、校外实训基地等。	39
Office 办公软件	使学生能熟练的使用 Office 办公软件	能正确使用 Word 操作; 能正确使用 Excel 操作; 能正确使用 PPT 操作。	本课程的学习场地主要在实训室,人手一台电脑,在学习的同时通过上机操作的过程熟练掌握 Office 的高级使用技能。	56
高速铁路客运设备设施	学生通过学习该课程,应能概括了解铁路运输设备的基础知识,掌握其基本构造和基本原理;了解国内外铁路运输发展的新技术新趋势。为今后学习相关专业课或从事交通运输相关工作打下一个良好的基础。	铁路运输概论与发展概况、铁路线路设备、铁路车站与枢纽设备、铁路车辆设备、铁路机车设备、动车组设备、信号与通信设备、铁路运输管理信息系统	以学生为主体,以能力为本位,以任务为驱动。学生为主体是前提,能力为本位是目标,任务为驱动是手段。	28
铁路运输市场营	通过本课程的学习,	该课程涉及市场营销	教师需要具备具备较	42

销	使学生掌握营销的基本概念和理念；能利用市场调研的方法和手段对铁路运输市场进行调研，收集营销环境分析的相关信息，在此基础上初步制订铁路运输营销战略规划及制订铁路运输营销策略；能利用营销的新趋势对铁路运输市场进行整合营销。通过本课程的学习，能更好的帮助学生适应将来的工作岗位。	的基本概念、铁路运输市场环境分析、铁路运输市场调研、铁路运输市场细分、铁路运输产品策略、运输价格策略、运输分销渠道策略、运输市场促销策略及运输市场营销管理等内容。	强的铁路运输市场调研、铁路运输营销计划制订等实践指导能力	
铁路运输经济法	该课程主要以项目课程为主体的课程体系设计技能理念，围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，让学生在实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求，提高学生的专业能力。	主要讲授合同法律制度、铁路运输合同、铁路法、铁路客运规章等内容，以铁路运输法律及铁路客运规章为依据，结合典型案例，对铁路运输方式的客货运输所涉及的法律问题及规章制度的运用进行了阐述。	通过对《铁道运营基础》等课程的学习，使学生对于高速铁路客运乘务专业学习内容及其将来从事的职业岗位有了初步的了解，具备了较好的学习本专业方向课程的能力。	42
铁路公文写作	能按照公务文书的写作格式和写作要点撰写公务文书； 能按照上行公文格式和写作要点撰写上行公文； 能按照下行公文的格式和写作要点撰写下行公文； 能按照平行公文和泛行公文的格式撰写平行公文和泛行公文	公文的格式、上行文写作、平行文写作、下行文写作、泛行文写作	课程教学采用案例教学法与写作实践教学法相结合，使学生在案例学习和实战学习中掌握主要应用写作的基本知识，熟悉其相关文书格式，文书应写作的内容等。	32
管理常识及运用	通过课堂理论学习、	本课程主要讲述管理	“精简理论，突出实	28

	技能训练和社会实践活动,使学生掌握管理学基本原理、工具和方法,树立现代管理的思想观念,培养管理者的素质,懂得运用管理学的基本原理、工具、方法和过程进行管理实践,为后续专业课程的学习和成为一名“运营基层管理人”打好基础。	学概论(概念、原理、决策、组织文化等)、管理学的发展史及主流的理论和代表性观点,管理的四大基本职能(计划、组织、领导和控制)等内容,是理论性与实践性较强的专业基础课程。	务”为宗旨,“以学生为主体,以就业为导向”的原则,选择理论实践一体化教学。	
城轨概论	学生通过本课程的学习,应能初步了解城市轨道交通系统的整体概念、系统的结构特点,掌握城市轨道交通的基本知识框架,熟悉各框架部分的构成及功能,了解各框架部分的相互关系等	本课程的任务主要是学习城市轨道交通线路和线路设备、车辆系统、供电系统、通信与信号系统、城市轨道交通行车组织、客运组织、安全管理等内容,从而对城市轨道交通设备及运营管理概况有比较全面的了解。	课程中涉及大量城市轨道交通设备,为使理论与现场相结合,使学生便于掌握,教学中应辅以大量的图片,使得内容更直观,更易于学生接受。同时辅助采用多媒体等现代教学方法,充分调动学生的学习兴趣,促进学生积极思考与实践。	42

2. 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 6 所示。

表 6 专业核心课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
铁路客运组织	本课程主要学习铁路旅客票价构成要素、旅客票价的计算方法、车票有效期的确定规定;进、出站旅客流线组织方法;客流调查与预测方法;旅行变更中变座、变径、越站、分乘的处理规定;旅客列车运行区段和行车量确定;旅客列车运行方案图编制;行李、包裹运送规	结合现代铁道交通运营企业的运作模式、工作流程,将课程划分为 8 个模块:旅客运输运价计算、旅客运输基本业务能力、旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客列车工作组织、旅客运输应急处理、路内运输、铁路军事旅客运输。通过有层次、有目的的教学方法,提高学生的学习能力和应用	习题教学:习题教学是检验、巩固、应用所学知识的重要手段。在教学过程中,教师结合教学进度、教学重点和难点,安排适当的习题训练,并对习题中的问题进行指导。	28

	定；包车、租车等特定运输的办理等等；	能力。		
铁路乘务人员工作实务	是研究高铁乘务人员服务工作的基本知识、基本技能和基本规律以及基本管理的专业理论和技能训练课程。	能履行乘务员岗位职责；能熟练掌握乘务员服务规范和工作标准，为乘客提供规范服务和细微服务；能熟练掌握各种服务技巧，能巧妙处理各种突发服务事件；能熟练运用针对不同乘客类型及工作场景的服务语言；能遵守动车组列车服务规范，熟悉列车运输收入管理，客运记录的与电报的撰写，会列车信息传递与补票设备的使用；	应以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中提高实际操作能力。	56
高速铁路客运安全与应急处理	《高铁乘务突发事件应急处置》是高铁乘务专业的专业核心课程。课程设置突出内容的基础性、专业性和应用性，以适应岗位能力需要为出发点，以学生专业综合运用能力和素质培养为主线，重在培养学生对于高铁服务过程中突发事情的 actual 处置能力。	高速铁路运输安全管理、高速铁路交通事故处理、高速铁路动车乘务应急处理、红十字应急抢救	以高铁服务为出发点，将高铁乘务的服务技能融入到学生的成长历程中，把教学内容和课程体系、方法的改进建立在人文教育思想的平台上，推动教学改革，优化教学效果。	56
轨道交通运输服务礼仪	该课程的基本任务是向学生传授该学科的基础知识和基本技能，扩大学生的知识面，合理学生的知识结构，使学生对客运服务方面的礼仪技巧有一个充分的认识和掌握，掌握基本规范，提高操作能力，能运用所学知识解决在客运服务的实际工作中所碰到的客运服务任务及需要注意的服务礼仪技巧。	客运服务人员个人基本礼仪、客运岗位服务礼仪、客运服务用语礼仪	在教学过程中，应采用先进的教学设备，边讲解、边演示、边练习，以增加学生的感性认识，激发学生的学习兴趣，提高教学效果。	56
铁路旅客运输服务	本课程主要任务是结合铁路运输现状，引入大	通过本课程的学习，使学生透彻地了解旅客	1. 教师讲授：教师讲授以本课程标准为指	40

	量典型案例，理论联系实际，使学生全面了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务工作技巧与策略、动车列车的服务技巧等，学会运用所学知识处理实际问题，从而为今后从事交通运输工作打下良好的知识基础。	运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作心理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、动车组列车服务、服务企业文化和公共关系等理论与实践。掌握铁路旅客运输服务的工作要求和“以人为本，旅客至上”的服务理念，为今后在铁路工作中，奠定专业基础。	南，结合教材和电子教案，通过讲解、答疑等方式培养学生独立思考、解决问题的能力。 2. 学生自学：自学内容包括阅读教材、观看录像，查找资料，以及独立完成作业；除此之外，还有自我练习（含答案）题库和推荐学习参考书目及参考学习网站，供学生自我提高。	
--	--	--	--	--

3. 集中实训课程设置及要求

集中实训课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 集中实训课程设置及要求

课程名称	课程目标	课程模块	教学要求	计划学时
毕业设计	培养学生综合运用所学的基础理论、专业知识和基本技能，提高分析和解决实际问题的能力，使学生受到一次较为系统的实际训练。通过毕业设计学生综合运用本专业所学的理论知识和基本技能解决一个高速铁路客运乘务领域中的实际问题，以完成学生在校学习的综合考察。	结合运输生产实际进行的理论方面的设计 结合科研、教学和实验室建设的专题性试验研究 来自运输生产一线的实践性课题	根据专业核心职业能力的要求，选择体现职业教育基本训练内容，密切联系所学专业知识和岗位现状，体现专业的前沿和实际应用的需要，具有综合性和先进性，有一定技术含量和难度的毕业设计课题。	144
顶岗实习	能够按照操作规范，考虑环保及文明施工措施，安全完成工作任务 掌握轨道交通运输设备的类型、使用操作方法 掌握轨道信号、联锁、闭塞设备的操作方法， 掌握客运服务岗位专业技能	车站客运顶岗实习、车站乘务顶岗实习	解决生产现场实际问题，培养扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的技术能力。使学生具备岗位专业能力。	312
化妆技巧与职业形象塑造	该课程的基本任务是向学生传授该学科的基础知识和基本技能，扩大学生的	女子职业日常淡妆技巧、男子打领带的技巧、职业礼仪操训练	针对课程内容和学生特点，灵活使用案例分析、小组讨论、模拟实训等	48

	知识面，合理学生的知识结构，使学生对化妆技巧方面和职业形象塑造方面有一个充分的认识和掌握，了解我国服务业发展的政策和方向，掌握基本规范，提高操作能力，能运用所学知识解决在个人形象塑造中所碰到的问题及需要注意的职业形象塑造技巧，为服务业输送高素质的从业人员。		多种教学方法，引导学生参与，增强互动，培养学生的动手设计能力。	
旅客运输计划实训	有助于深化客运组织的基本理论知识，有助于学生能将书本知识与实际运用有机结合，从而真正掌握客运组织的原理及运用，以达到拓展学生知识面，为学生走上铁路运输组织管理工作打下基础。	了解客流计划的基本原理 掌握铁路客流调查与预测方法； 掌握铁路运营计划的制定方法；	可以采取分组竞赛的形式，并给予一定的激励	48
专业技能抽查训练	该课是针对高速铁路客运乘务专业从事客运类岗位对员工基础理论知识要求，对其所需求的技规、客规等专业理论与实做要求进行强化训练而设置的课程，为后期的技能鉴定打下坚实的基础。	铁路旅客运输、行李包裹运输、旅客运输组织、路内运输、旅客运输服务、客运安全知识	此课程有助于培养具有较高素养的行车与客运岗位，主要以自学与练习为主，教师答疑。包括了岗位应知应会基础知识和技能等内容，以达到全面培养学生能力的目标。	48
铁路旅客运输服务实训	使学生对高速铁路客运工作有感性认识,熟悉运输生产各部门的作用及生产过程，为后续专业课程的学习做好准备。	轨道交通运输设备的基本原理、基本知识的理解,包括线路、站场、机车、车辆、供电、通信信号、票务等其他机电设备的功能、设置、数量、作用等,	为了发挥学生的主观能动性，提高学生的职业素质，教师不必在课堂上讲授所有的知识要点，将一些简单的、雷同的内容分配给学生，要求他们以组为单位完成预习、实践，甚至上台给其他组讲解，并能回答其他同学的提问，最后由教师给予全面总结。	96

素质、能力、知识三方面的课程保障如表 8 所示。

表 8 素质、能力、知识三方面的课程保障

序号	分类	名称	课程保障	实践保障
1	素质	政治素质、思想素质、法律素质、理想信念、爱国情感、价值观念、纪律意识、劳动意识	铁路运输经济法规、铁路公文写作、管理常识及运用、	
2		职业道德和职业素养	铁路运输市场营销、城轨概论	
3		文化素养和科学素养	旅客运输心理学、有效沟通技巧、Office 办公软件、	
4	能力	专业通用能力	高速动车组技术、铁路线路及站场、高速铁路信号与通信设备、形体训练、铁道概论、高速铁路客运设备设施、	化妆技巧与职业形象塑造、
5		专业基础能力	铁路行车技术管理、高铁乘务英语、中国旅游地理、餐车花艺及茶艺、客源国风土人情、餐饮服务	毕业设计、顶岗实习
6		专业核心能力	铁路客运组织、铁路乘务人员工作实务、高速铁路客运安全与应急处理、轨道交通运输服务礼仪、铁路旅客运输服务	铁路旅客运输服务实训（一）、铁路旅客运输服务实训（二）
7	知识	公共基础知识	高速动车组技术、铁路线路及站场、高速铁路信号与通信设备、形体训练、铁道概论、旅客运输心理学、有效沟通技巧、Office 办公软件、高速铁路客运设备设施、铁路运输市场营销、铁路运输经济法规、铁路公文写作、管理常识及运用、城轨概论	专业技能抽查训练、
8		专业知识	铁路客运组织、铁路乘务人员工作实务、高速铁路客运安全与应急处理、轨道交通运输服务礼仪、铁路旅客运输服务	旅客运输计划实训、
9		拓展知识	铁路行车技术管理、高铁乘务英语、中国旅游地理、餐车花艺及茶艺、客源国风土人情、餐饮服务	入学教育与军训、

七、教学进程总体安排

1. 课程类型结构

课程类型结构如表 9 所示。

表 9 课程类型结构

课程类型		开设课程
一级	二级	

名称	代码	名称	代码	
公共基础课	1	必修课	1	思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势政策教育、体育、心理健康教育
		限定选修课	2	大学语文、应用数学、大学英语、信息技术基础、职业素养训练、职业发展与就业指导、创新创业基础、劳动教育
		非限定选修课	3	艺术素养选修课、人文素养选修课、科技素养选修课、身心素质选修课、社会实践（包括春运服务、暑运服务、志愿服务、“三下乡”服务、扶贫服务等）、院系选修课等
专业课	2	专业基础课	1	高速动车组技术、铁路线路及站场、高速铁路信号与通信设备、形体训练、铁道概论、旅客运输心理学、有效沟通技巧、Office 办公软件、高速铁路客运设备设施、铁路运输市场营销、铁路运输经济法规、铁路公文写作、管理常识及运用、城轨概论
		专业核心课	2	铁路客运组织、铁路乘务人员工作实务、高速铁路客运安全与应急处理、轨道交通运输服务礼仪、铁路旅客运输服务
		专业拓展课	3	铁路行车技术管理、高铁乘务英语、中国旅游地理、餐车花艺及茶艺、客源国风土人情、餐饮服务
		集中实训课	4	毕业设计、顶岗实习、入学教育与军训、化妆技巧与职业形象塑造、旅客运输计划实训、专业技能抽查训练、铁路旅客运输服务实训（一）、铁路旅客运输服务实训（二）
		考证课程	5	客运员考证实训

2. 教学进程安排

教学进程安排如表 10 所示。

表 10 专业教学进程安排表

课程类别	课程编码	课程名称	学分	学时分配					学期/周课时数						考核方式	
				总学时	理论面授	实践教学	线上学习	自主学习	1	2	3	4	5	6		
									14	14	14	14	13	0		
公共基础课 G	必修课 1	G101	思想道德修养与法律基础（一）	2	32	28	4	0	0	2						考查
		G102	思想道德修养与法律基础（二）	2	32	28	4	0	0		2					考查
		G103	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（一）	2	32	28	4	0	0			2				考查
		G104	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论（二）	2	32	28	4	0	0				2			考查
		G105	形势政策教育（讲座）	2	32	32	0	0	0							考查
		G106	体育（一）	2	32	2	26	0	4	2						考查
		G107	体育（二）	2	32	2	26	0	4		2					考查
		G108	体育（三）	2	32	2	26	0	4			2				考查
		G109	体育（四）	2	32	2	26	0	4				2			考查
		G110	心理健康教育	2	32	24	0	0	8	2	0					考查
		G111	军事理论	2	32	0	0	24	8							考查
		G112	入学教育与军训	2	48	8	40	0	0							考查
			小计/周学时	24	400	184	160	24	32	6	4	4	4	0	0	
		限定选修课 2	G201	大学语文	3.5	56	56		0	0		4				考查
	G202		应用数学	3.5	56	56		0	0	4					考查	
G203	大学英语（一）		3.5	56	56		0	0	4					考查		
G204	大学英语（二）		3.5	56	56		0	0		4				考查		
G205	信息技术基础		3.5	56	4	28	14	10		2				考查		

		G206	职业素养训练（安全教育）	2	32	24		4	4		2					考查		
		G207	职业发展与就业指导	2	32	24		4	4		2						考查	
		G208	创新创业基础	2	32	24		0	8	2							考查	
		G209	劳动教育	5	120	0	120	0	0	2	2	2	2	2			考查	
	非限定选修课 3	G301	体育（选修）	1.5	24	0	24										考查	
		G302	艺术素养类	1.5	24	24											考查	
		G303	人文素养类	1.5	24	24											考查	
		G304	科技素养类	1.5	24	24											考查	
		G305	社会实践（选4周）	4	96		96	0	0								考查	
		G306	院系选修课	1.5	24	24											考查	
			小计/周学时	40	712	396	268	22	26	12	16	2	2	2	0			
	专业课 Z	专业基础课 1	Z-101	高速动车组技术	2	28	28	0	0	0			2				考查	
			Z-102	铁路线路及站场	2	28	28	0	0	0	2							考试
			Z-103	高速铁路信号与通信设备	2	28	28	0	0	0			2					考查
Z-104			形体训练	2	26	26	0	0	0						2		考查	
Z-105			普通话	2	28	28	0	0	0			2					考查	
Z-106			铁道概论	3.5	56	56	0	0	0	4							考试	
Z-107			旅客运输心理学	2	39	39	0	0	0						3		考查	
Z-108			有效沟通技巧	2	39	39	0	0	0						3		考查	
Z-109			Office 办公软件	3.5	56	56	0	0	0					4			考查	
Z-109			高速铁路客运设备设施	2	28	28	0	0	0					2			考查	
Z-110			铁路运输市场营销	3	42	42	0	0	0					3			考试	
Z-111			铁路运输经济法规	3	42	42	0	0	0		3						考查	
Z-112			铁路公文写作	2	34	28	0	6	0					2			考查	
Z-113			管理常识及运用	2	28	28	0	0	0	2							考查	
Z-114		城轨概论	3	42	42	0	0	0						4		考试		
专业核心课 2	Z-201	铁路客运组织	2	28	28	0	0	0			2				考试			
Z-202	铁路乘务人员工作实务	3.5	56	56	0	0	0			4					考试			

		Z-203	高速铁路客运安全与应急处理	3.5	56	56	0	0	0			4				考查	
		Z-204	轨道交通运输服务礼仪	3.5	56	56	0	0	0		4						考查
		Z-205	铁路旅客运输服务	2	34	28	0	6	0	2							考查
	专业拓展课 3	Z-301	铁路行车技术管理	2	28	28	0	0	0				2				考查
		Z-302	高铁乘务英语	2	28	28	0	0	0			2					考查
		Z-303	中国旅游地理	3.5	56	56	0	0	0				4				考试
		Z-304	餐车花艺及茶艺	1.0	26	26	0	0	0					2			考查
		Z-305	客源国风土人情	3.0	52	52	0	0	0					4			考查
		Z-307	餐饮服务	1.0	26	26	0	0	0					2			考查
		集中实训课 4	Z-401	毕业设计	6	144	0	144	0	0						3W	3W
	Z-402		顶岗实习	13	312	0	312	0	0							13W	考查
	Z-403		化妆技巧与职业形象塑造	3	48	0	48	0	0	2W							考查
	Z-404		旅客运输计划实训	3	48	0	48	0	0			2W					考查
	Z-405		专业技能抽查训练	3	48	0	48	0	0					2W			考查
	Z-406		铁路旅客运输服务实训（客运员）	6	96	0	96	0	0		4W						考查
	Z-407		铁路旅客运输服务实训（列车员）	3	48	0	48	0	0			2W					考查
	考证课程 5	Z-501	客运员考证实训	6	96	0	96	0	0				4W				考查
	小计/周学时				106	1830	978	840	12	0	10	7	18	17	20	0	
	素质教育活动										1W	1W	1W	1W	1W	1W	
	课程考核与教学测评										1W	1W	1W	1W	1W	1W	
学生综合素质测评 S				5													
总学分、总学时、周学时				175	2942	1558	1268	58	58	28	27	24	23	22	0		

【说明】：

(1) 集中实训课程是指独立开设的专业技能训练课程，包括单项技能训练、综合技能训练、技能抽查强化训练、考证实训、课程设计、顶岗实习等。

(2) 实习实训环节课程不在进程表中安排固定周学时，但在对应位置填写实习周数。其中教学进程表统一安排的校内集中实训课程每周按 24 学时数（共计 1.5 学分）计入总的计划学时，毕业设计、顶岗实习、社会实践、军训、劳动教育等课程每周按 24 学时（每周计 1 学分，共 1 学分）。

(3) 各学期周学时分配栏中的周数为课堂教学周数，周学时为课堂教学周学时，实训实习课程在对应栏中填写实习周数“X 周”。

(4) 自主学习是指理论面授、实践教学、线上学习之外的学习时间，不计入任课教师的教学工作量，但可以作为考核内容。

(5) 线上辅导学习与课堂面授的工作量计算方法有所不同。

(6) 每学期教学进程中的第 1 周为“素质教育活动周”，第 20 周为“课程考核与教学测评周”，均按实训周对待。

3. 学时与学分分配

学时与学分分配如表 11 所示。

表 11 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学分小计	学时分配		备注
			学时小计	占总学时比例	
公共基础课程	27	64	1112	38%	其中选修课 712 学时, 占总学时 23.9%
专业(技能)课程	35	106	1830	62%	
总学时数为 2942, 其中理论教学学时数为 1616, 占总学时比例为 55%, 实践性教学学时数为 1326, 占总学时比例为 45%					

【说明】: (1) 总学时数=公共基础课程学时数+专业(技能)课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数

(2) 理论教学学时数=理论面授学时数+线上学习学时数, 实践性教学学时数=实践教学学时数+自主学习学时数

4. 课证模块对应关系

课证模块对应关系如表 12 所示。

表 12 课证模块对应关系

证书名称	对应模块	课程名称	课程模块
铁路客运员	旅客运输组织原则, 客运礼仪规范内容, 客运职工安全, 铁路信号的种类与颜色, 旅客列车运行方向和行车时刻及车次的规定, 熟知本站的客运设备, 办理客运车站主要设施, 掌握车票的种类、铁路职工乘车证的种类与颜色、车站客运服务处所的业务范围、客运服务图形标志及作用、旅客携带品的范围及超过范围的处理、旅客丢失车票的处理, 旅客误售、误购、误乘的处理, 车票、站台票的发售, 旅客在发站、中途站退票的规定, 检验票和收票, 乘车条件, 涉外运输中对外宾及海外同胞的服务规定, 有关减价车票的规定以及特殊旅客乘车的规	铁路客运组织、铁路乘务人员工作实务、高速铁路客运安全与应急处理、轨道交通服务礼仪、铁路旅客运输服务	旅客组织与服务以及特殊情况的处理, 铁路车站旅客运输作业标准中通用标准的内容, 客运职工职业道德, 了解旅客计划运输的计划形式、主要内容、客流调查形式及综合调查的主要内容, 了解国际旅客联运的一般规定。

	定。		
--	----	--	--

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 师资队伍结构

专兼职教师的数量、结构、素质要求如表 13 所示。

表 13 师资配置与要求

序号	教师类型	数量	比例	素质要求
1	专任教师	5	1:10	满足学院基本条件；能胜任专业基础课程的教学能够将行业的职业道德教育融入到教学中。
2	兼职教师	2	1:25	具有铁路工作经历或实践经验，能够立足高速铁路服务及管理岗位进行课程开发的能力，具有一定的方法及社会能力。

2. 专任教师

具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有列车员、客运员等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

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

4. 兼职教师

主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 校内实训室基本要求

校内实训室配置与要求如表 14 所示。

表 14 校内实训室配置与要求

序号	实验实训室名称	功能	面积、设备、台套基本配置要求	备注																																				
1	高速铁路车厢模拟实训室	具备高铁车厢整体认知及实践技能操作功能，是一个培养列车员、列车长、列检员、餐饮员及广播播音员等技能的专业型人才的一个实训平台。	<p>100 平方米，按真实车厢 1:1 建设，设备如下：</p> <table border="1" data-bbox="502 398 1297 2009"> <tr> <td data-bbox="502 398 638 566">车体底架</td> <td data-bbox="638 398 1297 566">底架前端和地板。通过连接梁、连接板 相连，连接板采用钢板铺设，校平组装焊接。连接板可以调整宽度，保证车体长度。横梁、侧梁采用槽钢制作，连接梁、承重梁采用钢板焊接成型。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 566 638 689">车体侧墙</td> <td data-bbox="638 566 1297 689">侧墙采用铝材，既保证车身的坚固，又 保证车身轻度。铝材与车体骨架氩氟焊焊接，焊点结实、牢固、平整。在型材内侧预留 T 型槽或 L 型导轨，用来安装内装件或设备。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 689 638 857">车体车顶</td> <td data-bbox="638 689 1297 857">车顶是由 5 块大型中空铝型材拼焊而成， 并且双层型材间设置薄壁斜筋结构。型材间的焊接为车体纵向的连续自动焊接。车顶与侧墙的结合方式采用车内侧段焊和车外侧连续焊接两种方式。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 857 638 936">车体端墙</td> <td data-bbox="638 857 1297 936">端墙主要由四部分组成：门框、角柱、端墙板和端墙附件组成。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 936 638 1014">风挡</td> <td data-bbox="638 936 1297 1014">由外风挡、内风挡、防雪风挡构成。内风挡由风挡橡胶和内部饰板组成。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1014 638 1115">动车组侧拉门</td> <td data-bbox="638 1014 1297 1115">进出口宽度×高度： 790mm×1850mm 有效开口宽度：720mm</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1115 638 1171">内端门</td> <td data-bbox="638 1115 1297 1171">门通过净宽：≥750mm 门通过净高：≥1950mm</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1171 638 1261">车窗</td> <td data-bbox="638 1171 1297 1261">车窗按实际车窗位置安装普通车窗、应急车窗、目的地显示车窗。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1261 638 1350">卷帘、遮阳帘</td> <td data-bbox="638 1261 1297 1350">主要由帘布、卷轴、回卷弹簧、摩擦力 式平衡机构、两侧滑槽、两侧同步机构、拉手等部件构 成。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1350 638 1395">休闲区</td> <td data-bbox="638 1350 1297 1395">配置有吧台、高酒桌等设备。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1395 638 1473">一等座包间</td> <td data-bbox="638 1395 1297 1473">配置有 6 个一等座椅、桌子等</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1473 638 1518">二等座椅</td> <td data-bbox="638 1473 1297 1518">1:1 仿真</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1518 638 1563">残疾椅</td> <td data-bbox="638 1518 1297 1563">采用金属、海绵等材料仿真制作</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1563 638 1653">VIP 座椅包间</td> <td data-bbox="638 1563 1297 1653">配置有 4 个 VIP 座椅。 一等座椅参数：座椅宽度:615mm；座椅面宽度:475mm；地板面到座椅面的高度：430mm。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1653 638 1731">不锈钢行李架</td> <td data-bbox="638 1653 1297 1731">按实际车内位置， 安装不锈钢行李架</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1731 638 1832">空调系统</td> <td data-bbox="638 1731 1297 1832">空调系统采用普通空调代替，空调采用优质铝合金壳体，经久耐用，变形变色少、寿命长。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1832 638 1888">照明系统</td> <td data-bbox="638 1832 1297 1888">按实际位置安装照明系统、能够满足实训要求</td> </tr> <tr> <td data-bbox="502 1888 638 2009">车内信息显示、车号显示</td> <td data-bbox="638 1888 1297 2009">在内端墙上的实际位置设有车内信息显示、车号显示器、禁烟标记、洗手间使用显示灯、紧急报警按钮、脚踏、桌板等设施。</td> </tr> </table>	车体底架	底架前端和地板。通过连接梁、连接板 相连，连接板采用钢板铺设，校平组装焊接。连接板可以调整宽度，保证车体长度。横梁、侧梁采用槽钢制作，连接梁、承重梁采用钢板焊接成型。	车体侧墙	侧墙采用铝材，既保证车身的坚固，又 保证车身轻度。铝材与车体骨架氩氟焊焊接，焊点结实、牢固、平整。在型材内侧预留 T 型槽或 L 型导轨，用来安装内装件或设备。	车体车顶	车顶是由 5 块大型中空铝型材拼焊而成， 并且双层型材间设置薄壁斜筋结构。型材间的焊接为车体纵向的连续自动焊接。车顶与侧墙的结合方式采用车内侧段焊和车外侧连续焊接两种方式。	车体端墙	端墙主要由四部分组成：门框、角柱、端墙板和端墙附件组成。	风挡	由外风挡、内风挡、防雪风挡构成。内风挡由风挡橡胶和内部饰板组成。	动车组侧拉门	进出口宽度×高度： 790mm×1850mm 有效开口宽度：720mm	内端门	门通过净宽：≥750mm 门通过净高：≥1950mm	车窗	车窗按实际车窗位置安装普通车窗、应急车窗、目的地显示车窗。	卷帘、遮阳帘	主要由帘布、卷轴、回卷弹簧、摩擦力 式平衡机构、两侧滑槽、两侧同步机构、拉手等部件构 成。	休闲区	配置有吧台、高酒桌等设备。	一等座包间	配置有 6 个一等座椅、桌子等	二等座椅	1:1 仿真	残疾椅	采用金属、海绵等材料仿真制作	VIP 座椅包间	配置有 4 个 VIP 座椅。 一等座椅参数：座椅宽度:615mm；座椅面宽度:475mm；地板面到座椅面的高度：430mm。	不锈钢行李架	按实际车内位置， 安装不锈钢行李架	空调系统	空调系统采用普通空调代替，空调采用优质铝合金壳体，经久耐用，变形变色少、寿命长。	照明系统	按实际位置安装照明系统、能够满足实训要求	车内信息显示、车号显示	在内端墙上的实际位置设有车内信息显示、车号显示器、禁烟标记、洗手间使用显示灯、紧急报警按钮、脚踏、桌板等设施。	
车体底架	底架前端和地板。通过连接梁、连接板 相连，连接板采用钢板铺设，校平组装焊接。连接板可以调整宽度，保证车体长度。横梁、侧梁采用槽钢制作，连接梁、承重梁采用钢板焊接成型。																																							
车体侧墙	侧墙采用铝材，既保证车身的坚固，又 保证车身轻度。铝材与车体骨架氩氟焊焊接，焊点结实、牢固、平整。在型材内侧预留 T 型槽或 L 型导轨，用来安装内装件或设备。																																							
车体车顶	车顶是由 5 块大型中空铝型材拼焊而成， 并且双层型材间设置薄壁斜筋结构。型材间的焊接为车体纵向的连续自动焊接。车顶与侧墙的结合方式采用车内侧段焊和车外侧连续焊接两种方式。																																							
车体端墙	端墙主要由四部分组成：门框、角柱、端墙板和端墙附件组成。																																							
风挡	由外风挡、内风挡、防雪风挡构成。内风挡由风挡橡胶和内部饰板组成。																																							
动车组侧拉门	进出口宽度×高度： 790mm×1850mm 有效开口宽度：720mm																																							
内端门	门通过净宽：≥750mm 门通过净高：≥1950mm																																							
车窗	车窗按实际车窗位置安装普通车窗、应急车窗、目的地显示车窗。																																							
卷帘、遮阳帘	主要由帘布、卷轴、回卷弹簧、摩擦力 式平衡机构、两侧滑槽、两侧同步机构、拉手等部件构 成。																																							
休闲区	配置有吧台、高酒桌等设备。																																							
一等座包间	配置有 6 个一等座椅、桌子等																																							
二等座椅	1:1 仿真																																							
残疾椅	采用金属、海绵等材料仿真制作																																							
VIP 座椅包间	配置有 4 个 VIP 座椅。 一等座椅参数：座椅宽度:615mm；座椅面宽度:475mm；地板面到座椅面的高度：430mm。																																							
不锈钢行李架	按实际车内位置， 安装不锈钢行李架																																							
空调系统	空调系统采用普通空调代替，空调采用优质铝合金壳体，经久耐用，变形变色少、寿命长。																																							
照明系统	按实际位置安装照明系统、能够满足实训要求																																							
车内信息显示、车号显示	在内端墙上的实际位置设有车内信息显示、车号显示器、禁烟标记、洗手间使用显示灯、紧急报警按钮、脚踏、桌板等设施。																																							

			器、禁烟标记等辅助设备	
			卫生间	蹲式卫生间、洗手盆、按压式洗手器、便纸架、镜子、垃圾箱。
			特殊蹲式卫生间	座式卫生间、洗手盆、按压式洗手器、便纸架、镜子、垃圾箱、应急处理台等等。
			洗脸室	采用白色陶磁洗脸间，包括洗面柜、按压式洗手器、镜子、扶手、衣帽间、化妆台、肥皂盒、防水插座、排气装置。
			电开水炉	电开水炉外形仿真制作
			垃圾箱	在实际位置安放垃圾箱。
			备品柜	放置有应急安全备品、维修备品等，满足乘务员应急实训操作。
			配电柜	配电柜外形仿真制作。
			播音室及播音系统	配置齐全的播音设备，能够在动车内进行播音演练
			大件行李室	大件行李室仿真制作
			整车油漆及外标识	仿真 CRH380AL 车型实际颜色喷进口汽车烤漆，颜色仿真、标识清楚。
2	Vr 软件	完成应急处置	虚拟仿真旅客意外伤害、车门故障无法集控打开、动车组空调故障、运行中车内突然断电、动车组发生火情火灾、动车组故障、旅客在列车上发生疾病、消防安全等应急处置	
3	列车乘务设备	训练学生操作	应急滑梯、防护网、移动补票机、站车交互设备	

2. 校外实训基地基本要求

校外实训基地配置与要求如表 15 所示。

表 15 校外实训基地配置与要求

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	客运员实训基地	长沙南站	客运员职业岗位体验	
2	列车员实训基地	长沙客运段	列车员职业岗位体验	

3. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供客运员、列车员等相关实习岗位，能涵盖当前相关产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

4. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（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需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

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

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源配置基本要求

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

（四）教学方法

普及项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总

成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、毕业设计等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

（1）应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格

（2）应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动

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

九、毕业要求

- （1）学分要求：必须修满 175 学分。
- （2）毕业设计要求：合格。
- （3）学生综合素质测评：全部合格。
- （4）符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录