

附件 2:



山西水利职业技术学院
SHANXI CONSERVANCY TECHNICAL INSTITUTE

2024 级高速铁路客运服务 专业人才培养方案

系部名称: 交通工程系

专业名称: 高速铁路客运服务

专业代码: 500113

适用年级: 2024 级

制订时间: 2024 年 7 月 1 日

目录

前 言	1
2024 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	1
一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
1. 素质	2
2. 知识	3
3. 能力	3
六、课程设置及要求	4
(一) 课程体系框图	4
(二) 课程设置	6
七、教学进程总体安排	27
(一) 教学时间分配表	27
(二) 教学进程安排表	28
(三) 课程结构分析表	31
八、实施保障	33
(一) 师资队伍	33
(二) 教学设施	34
(三) 教学资源	35
(四) 教学方法	36
(五) 学习评价	38
(六) 质量管理	39
九、毕业要求	39
(一) 学分要求	39
(二) 体制要求	40
十、附录	40
(一) 编制人员构成	40
(二) 变更审批表	40

(三) 专业人才培养方案审批表.....	42
(四) 专业论证表.....	43
(五) 技术技能素养清单.....	44
(六) 高速铁路客运服务专业工作过程与职业能力分析.....	45

前 言

本次修订依据《国家职业教育改革实施方案》等职业教育政策文件，根据《关于制订 2024 级专业人才培养方案的通知》（院教函〔2024〕60 号），遵照文件中专业人才培养方案制订指导性意见，结合专业调研报告及专业建设情况，完善了高速铁路客运服务专业人才培养方案。并对修订原因进行了记录，详细记录如下：

修订时间	修订年级及专业	修订记录
2019 年 8 月	2019 级高速铁路 客运服务人才培 养方案	根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）文件精神，调整专业人才培养方案体例。加入“社会责任、管理知识、金融知识、人口资源、节能减排、绿色环保、国家安全、海洋科学”等方面的讲座。
2020 年 8 月	2020 级高速铁路 客运服务人才培 养方案	1. 根据《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订工作的指导意见》（教职成〔2019〕13 号）文件精神，进一步优化人才培养方案。 2. 学生劳动教育课实施办法（试行）晋水院教〔2020〕111 号
2021 年 8 月	2021 级高速铁路 客运服务人才培 养方案	1. 根据《关于填报职业教育提质培优行动计划重点任务的通知》文件精神，将劳动教育列入公共基础课必修课中。 2. 根据职业教育专业目录（2021 年）文件精神，修改了专业代码和课程编号。 3. 根据国家教材委员会关于印发《习近平新时代中国特色社会主义思想进课程教材指南》的通知（国教材〔2021〕2 号），将“习近平新时代中国特色社会主义思想”融入到公共基础课的“形势与政策”课程中。 4. 根据《教育部办公厅关于在思政课中加强以党史教育为重点的“四史”教育的通知》（教社科厅函〔2021〕8

修订时间	修订年级及专业	修订记录
		号)的文件精神,将“党史”列入到公共基础课限定选修课中。 5.根据《共青团中央 教育部关于印发<关于在高校实施共青团“第二课堂成绩单”制度的意见>的通知》(中青联发〔2018〕5号)文件精神,人才培养方案中加入了第二课堂活动内容。
2022 年 8 月	2022 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	1.根据中宣部、教育部下发《关于在高校思想政治理论课中进一步加强习近平新时代中国特色社会主义思想教育教学工作的通知》(教社科〔2022〕2号),将“习近平新时代中国特色社会主义思想概论”(3学分),列入公共基础课必修课中。 2.调整《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》放在第3学期开设,学分由原先的4调整为2,课时相应缩减为32。 3.取消一门思政选修课《中国近现代史纲要》。 4.两门思政课更名:将《思想道德修养与法律基础》课程更名为《思想道德与法治》;《马克思主义基本原理概论》课程更名为《马克思主义基本原理》。 5.修改《党史》为《四史教育》,列入到公共基础选修课限定选修课中。
2023 年 8 月	2023 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	1.将《四史教育》调整到公共基础选修课任意选修课必选项目中(四选一)。 2.依据《新时代高校思想政治理论课教学工作基本要求》,调整三门思政课的理论 and 实践课时分配(总课时不变):“思想道德与法治”、“习近平新时代中国特色社会主义思想概论”、“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”。
2024 年 8 月	2024 级高速铁路	1.深入贯彻学院发展规划,提升全院学生基本水利素养,

修订时间	修订年级及专业	修订记录
	客运服务专业人才培养方案	将《中国水利概论》列入公共基础课必修课中； 2. 增加了《专业人才培养方案审批表》； 3. 增加了《专业论证表》； 4. 增加了教学系部党政联席会议、院长办公会议及党委会议审议环节。

2024 年 8 月制订



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

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为三年，实行弹性学制 3-5 年。

四、职业面向

高速铁路客运服务专业面向高速铁路运营单位、城市轨道交通运营企业，培养可从事列车值班员、乘务员、客运值班员、客运员、安检员、城市轨道交通的站务员等等岗位人才，其职业发展方向为值班站长、指导车长、列车长，还可以报考本科院校相关专业继续深造。高速铁路客运服务专业职业面向见表 1。

表 1 高速铁路客运服务专业职业面向

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 位群或 技术领 域举例	职业资格 证书	社会认可度高的 行业企业标准
交通运输 大类(50)	铁路运输类 (5001)	13 铁路运输 行业	铁路列车乘 务员 4-02-01-02 铁路车站客	乘务员 列车长 售票员 铁路客	铁路客运员 高级列车乘 务员 安检员	



			运 服务员 4-02-01-03	户服务 员 铁路安 检员	高级调度员 列车员	
--	--	--	------------------------	-----------------------	--------------	--

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持立德树人,培养思想政治坚定,德、智、体、美、劳全面发展,具有一定的科学文化水平,良好的人文素养、职业道德和创新意识,精益求精的工匠精神,较强的就业能力和可持续发展的能力;掌握本专业知识和技术技能,面向铁路运输行业的铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等岗位,能够从事高速铁路客运乘务员、安检理论与实务员、城市轨道交通从事具体服务、管理等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求。

1. 素质

（1）坚定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;

（2）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;

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神和创新思维;

（4）勇于奋斗、乐观向上,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;

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格,掌握基本运动知识和一两项目运动技能,养成良好的健身与卫生习惯,良好的行为习惯;

（6）具有一定的审美和人文素养,能够形成一两项艺术特长或爱好;



- (7) 有较强的耐力与适应性;
- (8) 有良好的心理素质和 service 意识。

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) 熟悉与铁路运输和交通安全运输的相关法律法规和标准, 以及环境保护、安全消防等相关知识;
- (3) 熟悉国内外高速铁路运营组织基本情况、高速铁路客流组织方法和综合运输计划等相关知识;
- (4) 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识;
- (5) 掌握铁路客运规章及相关知识;
- (6) 掌握高速铁路客运管理相关规定和突发应急处理知识;
- (7) 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识;
- (8) 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识;
- (9) 掌握形象设计及形体塑造的基本知识;
- (10) 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识;
- (11) 了解最新发布的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。

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) 具有文字、表格、图像的计算机处理能力;
- (4) 具有团队合作能力。
- (5) 具备使用高速铁路车站客运服务设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。
- (6) 具备组织旅客进站安检、候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。
- (7) 具备按照规定、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。



(8) 具备组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅客变更手续等列车乘务服务工作。

(9) 具备处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件的能力。

(10) 有医疗常识和急救的基本技能。

(11) 能开展高速铁路行车组织及调度指挥。

(12) 会阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。

(13) 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) 课程体系框图

课程体系主要包括公共基础课程体系、专业技能课程体系和实践课程体系。如图 1 所示。

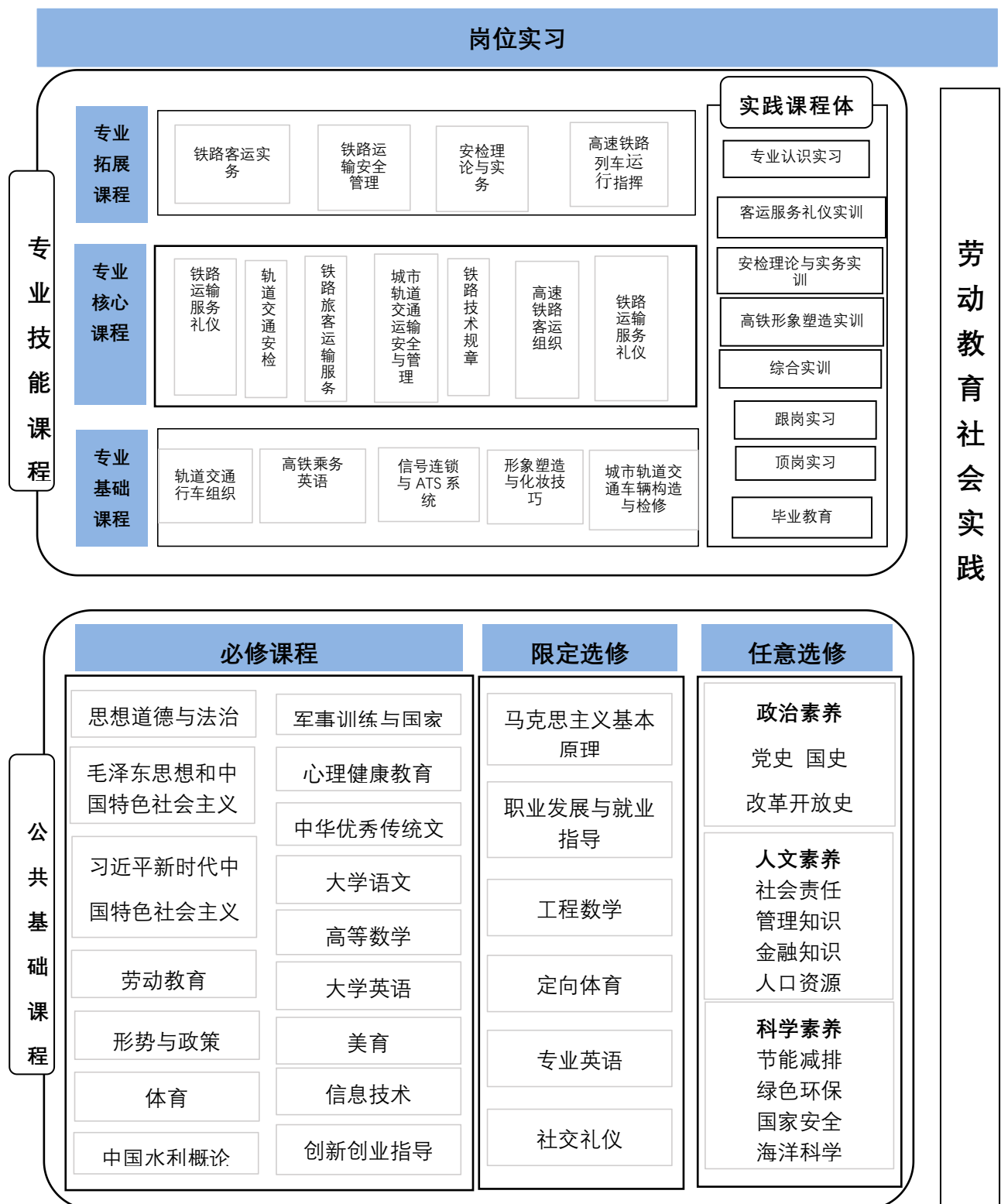


图 1 高速铁路客运服务专业课程结构体系图



（二）课程设置

1. 公共基础课程（根据思政部和基础部提供的课程为准，此为样表）

包括公共基础课程和公共选修课。根据党和国家相关文件规定，以及本校办学特色，本专业开设的公共基础课程主要有思想道德与法治、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、形势与政策、马克思主义基本原理、四史教育、体育与健康、军事训练与国家安全、心理健康教育、中华优秀传统文化、大学语文、高等数学、大学英语、美育、信息技术、创新创业就业指导、中国水利概论等，见表 2。

表 2 高速铁路客运服务专业公共基础课程简介

序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
1	思想道德与法治	48	3	课程目标：了解自己所处的人生阶段、历史方位和时代任务，系统掌握马克思主义的人生观、价值观、道德观和法治观，能够关切现实，关心社会，领悟人生真谛，把握人生方向，坚定理想信念，追求远大理想，弘扬中国精神，践行社会主义核心价值观，遵守道德规范，具备社会主义法治思维，在日常生活中能够从法律的角度思考、分析、解决问题，自觉尊法学法守法用法。加深对中国特色社会主义道路的理解与认同，成为担当民族复兴大任的时代新人。 主要内容：马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观教育。主要包括：树立正确的人生观，追求远大理想、坚定崇高信念，继承优良传统、弘扬中国精神，培育和践行社会主义核心价值观，遵守道德规范、锤炼道德品格，学习法治思想、提升法治素养。 教学要求：采用案例教学法、情境教学法、探究法、讨论法、现场教学法等教学方法，依托国家职业教育智慧



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				教育平台、虚拟仿真实训基地、省级思政教育工作室、省级红色教育基地、思政课及党史学习教育专题数据库、学习强国、铸魂育人项目教学资源等，利用学习通、VR 技术等现代化教学手段进行教学。通过过程评价、结果评价和增值评价的结合进行综合评价。
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	课程目标：了解马克思主义中国化时代化的历史进程和理论成果；了解毛泽东思想的形成和发展以及主要内容，理解毛泽东思想活的灵魂，认识毛泽东思想的历史地位；掌握毛泽东思想主要理论成果产生的时代背景、实践基础、科学内涵和历史地位；掌握中国特色社会主义理论体系产生的时代背景、实践基础、科学内涵、精神实质和历史地位。 主要内容：马克思主义中国化时代化的历史进程与理论成果；毛泽东思想及其历史地位；新民主主义革命理论；社会主义改造理论；社会主义建设道路初步探索的理论成果；中国特色社会主义理论体系的形成发展；邓小平理论；“三个代表”重要思想；科学发展观。 教学要求：每学期按时完成课时，包括理论课和实践课，课堂教学以专题形式开展。课程评价注重考核学习效果。平时考核占 70%，期末考核占 30%。时，包括理论课和实践课，课堂教学以专题形式开展。课程评价注重考核学习效果。平时考核占 70%，期末考核占 30%。
3	习近平新时代中国特色社会主义思想	48	3	课程目标：能够全面认识当前我国取得的巨大成就，明确我国当前所处的历史方位；具备收集、整理、分析资料的能力，具有较强的语言表达能力和团队协作能力；能够准确判断、把握经济发展大势，具备分析经济社会发展的理性思维能力，并能以所学专业特长，服务高质量发展；能够理解我国发展的动力系统，并具备系统思维和辩证思维；具备对网络空间和意识形态领域的鉴别能力和国家安全敏锐性；具有批判思维和创新思维，赋能新质生产力，



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
	主义思想概论			增进可持续发展能力；具有较强的思辨能力和理论联系实际的能力，具备就业能力；能在生活中正确运用法律，也能够鉴别符合我国国情的法治之路；能够在日常生活中自觉践行“绿水青山就是金山银山”的生态理念，爱护自然、保护环境；能够服从国家为巩固国防和强大人民军队所做的安排；具备安全敏感性和鉴别力，能够防范化解重大风险。 主要内容：了解习近平新时代中国特色社会主义思想创立的时代背景和重大意义；掌握中国特色社会主义新时代和中华民族伟大复兴中国梦的科学内涵；掌握中国式现代化的中国特色、本质要求和重大原则；理解党的全面领导制度、人民为中心理论和全面深化改革开放理论；掌握新发展理念、新发展格局、新发展阶段的内涵，深刻理解高质量发展和新质生产力；了解全过程人民民主的内涵，理解走中国特色社会主义政治发展道路的逻辑必然性；理解文化自信对提高文化软实力和建设社会主义文化强国的重要性；从教育、就业、收入社会保障、健康中国、社会治理格局等方面把握社会建设的具体内容；理解生态文明建设的内涵和现实意义，明确建设美丽中国的主要任务；深入理解社会主义现代化建设的教育、科技和人才战略；了解习近平法治思想的主要内容，理解全面依法治国的重大意义，明确中国特色社会主义法治道路的核心要义、基本原则，以及中国特色社会主义法治体系的主要内容和法治中国建设的主要任务；掌握“国家安全观”的基本定义和内涵，认识“国家安全”的重要性；理解巩固国防和强大人民军队的重要意义和主要举措；掌握“一国两制”的基本理论和重要意义，了解新时代党解决台湾问题的总体方略；认识当今世界局势，了解中国特色大国外交的原则和布局，理解推动构建人类命运共同体的丰富内涵和实践成果；掌握全面从严治党的必然性和重要意义。 教学要求：（1）方法策略。采用案例教学、情境教学等方式，启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				依托国家职业教育智慧教育平台、国家示范性虚拟仿真实训基地、省级红色教育基地、省级思政教育工作室、思政课及党史学习教育专题数据库、学习强国、铸魂育人项目教学资源等，利用学习通、VR 技术等现代化教学手段进行教学。 (2) 考试评价。 通过过程评价、结果评价和增值评价的结合进行综合评价。注重过程考核，平时考核占比 70%，期末考核占比 30%。
4	形势与政策	32	1	课程目标：理解习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的理论创新成果意义，深刻领会十八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；正确认识当前国内外形势，培养掌握正确分析形势和把握政策的能力，特别是对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力；不断提升政治素养，强化社会责任感和国家大局观，坚定中国特色社会主义信心信念，成为有理想、有本领、有担当的新时代合格大学生。 主要内容：每学期内容都覆盖四类专题：全面从严治党形势与政策专题，重点讲授党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设以及贯穿其中的制度建设的新举措新成效；我国经济社会发展形势与政策专题，重点讲授党中央关于经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的新决策新部署；港澳台工作形势与政策专题，重点讲授坚持“一国两制”，推进祖国统一的新进展新局面；国际形势与政策专题，重点讲授中国坚持和平发展道路、推动构建人类命运共同体的新理念新贡献。 教学要求：每学期 8 学时（4 个专题），上 4 个学期，保证学生在校期间开课不断线。课堂教学以专题形式开展。课程评价注重考核学习效果，平时考核占 70%，期末考核占 30%。特别说明：本课程每学期依次为“形势与政策 1”“形势与政策 2”“形势与政策 3”“形势与政策 4”。各学期均进行考核。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
5	马克思主义基本原理	16	1	课程目标：知晓什么是马克思主义，理解为什么要坚持马克思主义，系统掌握马克思主义的世界观和方法论，掌握马克思主义的基本立场、基本观点和基本方法。能够运用马克思主义基本立场、观点、方法分析和解决问题，会用科学的思维方法认识和处理各种问题，具备明辨是非的能力。确立马克思主义信仰，树立共产主义远大理想，坚定中国特色社会主义共同理想，树立科学的世界观、人生观和价值观，积极投身中国特色社会主义的建设实践。 主要内容：马克思主义的创立和发展、世界的物质性及发展规律、实践与认识及其发展规律、人类社会及其发展规律、资本主义的本质及规律、资本主义的发展及其趋势、社会主义的发展及其规律、共产主义崇高理想及其最终实现。 教学要求：采用讲授法、讨论法、探究法、合作学习法、自主学习法、游戏教学法等教学方法，利用学习通、VR 技术等现代化教学手段进行教学。依托国家职业教育智慧教育平台、学习强国等教学资源，通过过程评价、结果评价和增值评价的结合进行综合评价。
6	体育与健康	108	6	课程目标：（1）锻炼能力：具有自觉维护身心健康的意识及相应的行为；掌握科学、有效、安全体育锻炼的原理、知识和日常健康监测的方法；能根据自身锻炼需要和实际情况制订合理的健身方案，实施科学安全的体育锻炼；具有 2~3 项运动爱好和 1 项运动专长，能满足日常体育锻炼与群众性体育竞赛的需要。（2）健康习惯：掌握卫生、营养、作息、心理健康，以及防病的基本原理和知识；具有维护身心健康的清晰意识；有保持清洁卫生、规律作息、合理进食等生活习惯，自觉预防各种疾病，拒绝或消除不良嗜好；具有明确的避险意识与行为，注重运动安全，具有对日常运动损伤、常见职业病的初步预防与运动康复能力；具有每周主动进行 3 次以上中等强度体育锻炼的良好行为。（3）体育精神：了解体育活动及运动竞赛对健全人格、锤炼意志、增进团结、遵纪守法等方面的促进作用；具有在体育活动中克服挫折与胆怯、超越自我、敢于胜利、享受体育运动乐趣和正确看待比赛胜负的积极健康心态；具有在公平规则下释放个人潜能、赢取体育竞赛的道德行为规范；具有在集体项目或团队竞赛中的角色认知、分工



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				协作、尊重他人和责任担当等品行风范。（4）职业适应：知晓提高职业体能、增进心理和社会适应能力的基本原理与方法；具备与职业相关的重复性操作、长时间承载静态力、不同劳动环境适应等身体能力和职业心理、社会适应；具备坚韧乐观、理性平和的心态，能够自我调节、管控情绪；具备正确的职业理想、劳动观念，能够主动将个人融入集体之中，能够正确地看待问题与挑战，能够适应职业需求和经济社会发展趋势。 主要内容：（1）基本模块：体育与健康基本知识；基础体能的基本原理与方法、测试与评价体能水平的方法、锻炼计划制订的步骤与方法；职业体能和职业心理、社会适应训练；体育课程思政专题；《国家学生体质健康标准》测试。（2）拓展模块：太极拳、游泳、篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操和体育舞蹈。 教学要求：建立激发学生参与体育活动的教学模式，熟练掌握教学内容；设计和组织教学过程，贯穿立德树人教育理念，全面提高学生素质。考核：运动技能 40%+身体素质 30%+平时考勤 20%+理论 10%。
7	军事训练与国家安全	32	2	课程目标：帮助大学生掌握基本军事理论与军事技能，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，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、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打下坚实的基础。 主要内容：中国国防、军事思想、战略环境和我国的军事战略、军事高技术和信息化战争等六部分 教学要求：采用混合式教学模式教学，考核分平时考核和期末考核两个环节，平时考核安排课内实践活动、日常作业和探究性学习任务占 70%，期末考核占 30%
8	心理健康教育	32	2	课程目标：引导学生学会认识自我和悦纳自我，掌握环境适应能力和情绪调节能力，学会科学学习，树立自助、求助意识，学会理性面对困难和挫折，拥有建立良好人际关系的能力，增强心理健康素质。培育学生热爱生活、珍



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				视生命、自尊自信、理性平和、乐观向上的心理品质和不懈奋斗、荣辱不惊、百折不挠的意志品质，促进学生思想道德素质、科学文化素质和身心健康素质协调发展，培养担当民族复兴大任的时代新人。 主要内容：初识心理健康、认识自我、情绪调节及压力应对、学会学习、人际交往、恋爱及性心理、人格与心理健康和生涯规划。 教学要求：以积极心理学、行为主义心理学、绘画心理学学理基础为主，分层分类开展心理健康教学，关注学生个体差异，帮助学生掌握心理健康知识和技能，采用行为训练、情境教学、团体辅导等方式，启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，线上线下混合式教学模式教学。注重过程考核，平时考核占比 70%，期末考核占比 30%。
9	中华优秀传统文化	32	2	课程目标：深入领会山西传统文化的主要精神、理解传承山西传统文化的优秀要素，让学生从文化认同到文化自信，培养学生创新能力，养成孝敬父母、礼貌待人、明礼诚信的良好行为习惯和热爱家乡、热爱祖国、热爱党的高尚道德品质。 主要内容：根祖文化；晋商文化；忠义文化；德孝文化；革命文化；家风家训文化；水文化 教学要求：充分考虑教育对象综合素质的全面提升，结合地方文化特色，优化教学内容；采取多种教学形式，开发丰富学习资源，给学生提供更多的实践机会。过程性考核占 40%，终结性考核占 60%。
10	大学语文	64	4	课程目标：进一步提高学生听说读写的语文能力，潜移默化地提高学生在自我意识、理想信念、责任感、心理素质、职业道德、社交能力、鉴赏能力、审美能力、创新能力、想象能力等方面的修养，有意识的培养学生的人文情怀，拓宽观察世界的视野，提升认识世界的深度。 主要内容：以“人”为中心的古今中外励志名篇鉴赏；普通话训练；口语表达训练；常用文书写作训练。 教学要求：围绕语文课的主要功能，完成夯实学生语文基础，培养语文能力，提高学生人文素养的课程任务；



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				兼顾实用性、工具性、职业性，为学生职业、专业服务。考核：形成性评价 40%+终结性评价 60%。
11	高等数学	64	4	课程目标：掌握微积分的基本概念、理论及运算；初步了解极限思想、微分思想和积分思想；提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模能力；会应用数学软件解决数学问题；会建立合理的数学模型解决相关专业问题，逐步形成应用数学解决实际问题的能力，培养勇于探索的科学精神和精益求精的工匠精神。 主要内容：函数极限的概念与运算，连续性的概念及其判断；导数、微分的概念、运算及其应用；定积分与不定积分的概念、运算及其应用；MATLAB 软件功能及应用。 教学要求：突出理论应用形态的教学，强化数学的思想和方法，注重数学应用能力的培养和数学素养的提高。过程性考核占 50%，期末终结性考核占 50%。
12	大学英语	128	8	课程目标：培养学生英语日常交流能力，树立正确的世界观、人生观和价值观，具备较强的阅读能力和基本的听、说、读、写、译能力，学会用英语讲中国故事，提升文化自信。 主要内容：基础词汇的使用；基本的语法规则；日常交际听说练习；中等难度英文资料阅读及常见应用文等书写；中西方文化差异；用英语讲述中国故事。 教学要求：坚持“实用为主，够用为度”的原则，以口语教学为立足点，采用情景教学、角色扮演等模式，注重过程考核，渗透思政教育。过程性考核占 70%，终结性考核占 30%。
13	美育	36	2	课程目标：通过本课程的学习，大学生了解了艺术的史论知识、艺术实践的方法，丰富和升华学生的艺术体验；提升大学生感受美、创造美、鉴赏美的能力，培养健康的审美情趣，促进学生全面发展，为大学生今后工作所必须具备的职业道德、职业理想、创新意识、审美意识、工匠精神、团队协作、等优秀综合培养，奠定了良好的基础。 主要内容：本课程内容分为美学和艺术史论、艺术鉴赏与评论、艺术体验与实践。内容包括：美学、文学、美



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				术、音乐、舞蹈、影视、戏剧、戏曲等学科。 教学要求：采用史论讲解、学科讲解与实践、艺术作品赏析、艺术活动实践等教学方法，依托国家职业教育智慧教育平台、中国大学慕课、利用学习通、VR 技术等现代化教学手段进行艺术体验教学。通过艺术过程评价、结果评价和增值评价的结合进行综合评价。同时引导学生参加艺术第二课堂和社团实践活动，感受自然美、社会美与艺术美的统一。
14	社交礼仪	32	2	课程目标：在情景化实训中掌握社会交往中的各种礼仪规范知识，在日常实践中培养良好的行为规范、养成良好的礼仪习惯；塑造学生优美的形象气质、得体的言行举止；提高学生适应社会交际的综合能力，增强学生的可持续发展能力。 主要内容：私人礼仪；公共礼仪；应酬礼仪；交往礼仪。 教学要求：以学生为中心，理实一体化教学，以练促学，把礼仪训练情景化、角色化、细节化、系统化，让学生感受到礼仪对个人和单位团体的巨大形象价值。以课堂即时效果为主的过程考核占 30%、以小组训练为主的项目考核占 40%、综合考核占 30%。
15	信息技术	64	4	课程目标：帮助学生认识信息技术对人类生产、生活的重要作用，了解现代社会信息技术发展趋势，理解信息社会特征并遵循信息社会规范；使学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，能在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；使学生拥有团队意识和职业精神，具备独立思考和主动探究能力，为学生职业能力的持续发展奠定基础 主要内容：文档处理、电子表格处理、演示文稿制作、信息检索、新一代信息技术概述、信息素养与社会责任



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				教学要求：采用项目化教学方式、任务驱动的教学方法，通过机考的方式考核学生技能掌握情况。考核方式采用考勤（20%）+过程考核（30%）+期末考核（50%）
16	创新创业就业指导	16	1	课程目标：使学生了解一个微小型企业的创办全过程，理解创办小型企业的十个步骤，掌握创办小型企业的方法与手段，学完后能够创办和维持一个可盈利的小企业。 主要内容：指导学生如何创办企业；如何找到一个好企业的想法；评估你的市场；组建你的创业团队；选择你的企业法律形态；预测你的启动资金；制订利润计划；编制创业企划书；开办企业。 教学要求：采用项目化教学方式，采用案例分析、小组讨论分享、角色演习、视频演艺，游戏实操等多种形式的教学方法让学生真正参与到创业活动中。考核通过日常出勤、小组成果汇报、模拟企业经营业绩、演讲、创业计划书及笔试考核（过程考核 50%+笔试 50%）
17	中国水利概论	32	2	课程目标：使学生了解中国水利事业的发展历程、现状及主要成就，掌握水利相关的基本概念、基本理论和技术，提升对水利工程、水资源管理、水环境保护、水文化等领域的系统认识，帮助学生理解水利与社会经济发展、生态环境等方面的紧密联系，认识到水利对国家和人民的重要意义，树立绿色发展的全局观，增强其知水、节水、护水、亲水的思想认识和行动自觉。 主要内容：中国水资源及水安全现状；水利工程基本知识；水工建筑物的类型及作用；水利发电及抽水蓄能；节约用水知识；河道治理与防洪；水生态保护与修复技术；智慧水利与数字孪生；水文化与水利法治等 教学要求：采用项目化教学方式，通过案例分析、小组讨论分享、演讲、参观实习等多种形式，实现课程教学



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				目标。考核通过日常出勤、作业、汇报、报告等形式进行（过程考核）
18	工程数学	32	2	课程目标：掌握行列式、矩阵的理论及其基本运算，了解线性方程组的解，会解简单的线性方程组，提高运用矩阵方法解决实际问题的能力。理解掌握概率论中的相关概念和公式定理；学会应用概率论的知识解决基本的概率计算；理解数理统计的基本思想和解决实际问题的方法。 主要内容：行列式、矩阵的概念与运算；矩阵的初等变换和矩阵的秩、逆矩阵；简单线性方程组的求解。随机事件的概率，随机变量及其分布，离散型随机变量的数字特征；常用统计量及其分布，参数估计及假设检验等。 教学要求：强调理解线性代数中几何观念与代数方法之间的联系，运用具体概念抽象公理化的方法以加强学生逻辑推理、归纳综合等意识的培养。引导学生从传统的确定性思维模式进入随机性思维模式，以案例分析为主，强调概率统计的应用价值，淡化理论推导，强化概率统计思想方法。考核：平时成绩 50%+结课作业 50%。
19	定向体育	16	1	课程目标：掌握游泳的安全知识和岸上救护技能、水中自救和一至两种竞技游泳技术。 主要内容：游泳基本理论、岸上救护和心肺复苏技术、蛙泳技术、自由泳技术、仰泳技术、职业体能训练。 教学要求：把心智教育贯穿到教学全过程，注重精讲多练，提高学生的意志力，养成自觉锻炼的习惯。 考核：理论（10%）+考勤（10%）+职业体能（20%）+岸上救护（20%）+游泳技术（40%）。
20	专业英语	32	24	课程目标：培养高职学生在未来职业中运用英语进行交流的基本能力；培养学生能够在水利国际合作和交流大背景下，在相关岗位上运用英语沟通交流。 主要内容：内容包括英语专业词汇、科技英语阅读与写作等方面。 教学要求：采用项目化教学方式、任务驱动的教学方法，通过机考的方式考核学生技能掌握情况。考核方式采



序号	课程名称	课时	学分	课程目标、主要内容和教学要求
				用考勤（20%）+过程考核（30%）+期末考核（50%）。
21	政治素养 (必选) 四史教育	16	1	课程目标: 全面落实立德树人根本任务, 提升学生的政治认同、思想认同、情感认同, 真正做到“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”, 坚定对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对实现中华民族伟大复兴的信心。 主要内容: “四史”包括党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史。专题一: 党史专题二: 新中国史专题三: 改革开放史专题四: 社会主义发展史 教学要求: 按教育部文件要求, 本课程为思政类选择性必修课, 学生必须从“党史”、“新中国史”、“改革开放史”、“社会主义发展史”中任选一门完成相应学习, 获得 1 学分。采用网络授课或讲座形式进行教学, 以过程考核为主要方式。
22	人文素养	64	4	课程目标: 明确我们应该承担的社会责任, 了解基本的管理知识、金融知识以及人口资源的现状与发展趋势 主要内容: 专题一: 社会责任专题二: 管理知识专题三: 金融知识专题四: 人口资源 教学要求: 采用网络授课或讲座形式进行教学, 以过程考核为主要方式
23	科学素养	64	4	课程目标: 了解节能减排与环境保护的基本知识和方法, 提高环境意识, 使保护环境成为自觉自愿的行动; 了解国家安全的重要性及海洋科学的基础知识 主要内容: 专题一: 节能减排专题二: 绿色环保: 专题三: 国家安全: 专题四: 海洋科学 教学要求: 采用网络授课或讲座形式进行教学, 以过程考核为主要方式



2. 专业（技能）课程

专业（技能）课程根据乘务员、站务员等职业资格证书等要求设置，分为专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程。

专业基础课程包括《轨道交通行车组织》、《高铁乘务英语》、《信号连锁与 ATS 系统》、《形象塑造与化妆技巧》、《城市轨道交通车辆构造与检修》等 5 门课程；

专业核心课程包括《铁路运输服务礼仪》、《轨道交通安检》、《铁路旅客运输服务》、《城市轨道交通运营安全与管理》、《铁路技术规章》、《高速铁路客运组织》、《铁路运输服务礼仪》等 7 门课程；

专业拓展课程包括《铁路客运实务》、《铁路运输安全管理》、《安检理论与实务》、《高速铁路列车运行指挥》等 4 门课程，见表 3。



表 3 高速铁路客运乘务专业（技能）课程简介

序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	形象塑造与化妆技巧	64	4	学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合高铁乘务的职业形象；培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生职业形象的塑造能力奠定良好的基础	化妆品使用；化妆工具使用；面部、眼、眉、腮、腮底妆的修饰；发型修饰；整体造型	以模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行多元化评价。考核：口试为主，过程性评价 30%+终结性评价 70%
2	普通话与口才训练	32	2	培养学生应用普通话进行口语表述的能力	普通话发音能力训练；口才训练	考核：口试为主，过程性评价 30%+终结性评价 70%
3	舞蹈与形体训练	64	4	提高学员的体质和素质，改善和雕塑身体形态，培养高雅气质和风度，陶冶美得情操，提高审美品位，培养高铁乘务人员的职业仪表	礼仪舞蹈组合；古典舞身韵基础入门（提沉、冲靠、横移、步伐等）；舞蹈技巧组合；成品舞教学	以模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行多元化评价。考核：过程性评价 60%+终结性评价 40%



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
4	轨道交通概论	32	2	掌握轨道交通运营机制,树立铁路全局观念;了解铁路各专业(机、车、工、电、辆)之间的关系,确立本专业在整个铁路运输业中的地位 and 重要性,为后续课程的学习奠定基础	铁路线路(工务);车站(车务);铁路车辆(车辆段);铁路机车(机务段);动车组;铁路通信信号(电务);高速铁路和重载运输	培养学生在轨道交通运输类认知的能力,良好的沟通能力和团队协作精神,强烈的责任意识与稳定的心理素质,以及的职业情操。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%
5	铁路运输服务礼仪	64	4	培养学生良好的职业意识,注重自身职业形象的塑造,并能把握角色心理,分析客我关系,有较强的人际交往和抗挫折能力	认识礼仪;旅游服务意识塑造;职业形象塑造;服务交流礼仪养成;人际交往能力培养;服务语言艺术;服务岗位接待礼仪;民族宗教礼仪;礼仪危机处理	牢固树立“宾客至上”的观点,自觉讲究礼貌礼节,切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。考核:过程性评价 80%+终结性评价 20%
6	高速铁路客运组织	64	4	培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识,使学生熟悉铁路车站、铁路局运输组织工作的业务流程和具体作业组织方法,以满足铁	高速铁路站务工作组织;高速铁路乘务工作组织;高速铁路营销工作组织;高速铁路客服系统;高速铁路客运管理系统;站车交接;客运记录与铁路电报;国际联运及节	课程的主要任务是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想,在业务上掌握客运组织的基本知识,熟悉并运用规章处理旅客运输过程中的有关问题以及获得办理客运业务



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				路运输相关工作岗位的技能要求。	假日运输组织等知识技能。	的初步技能。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%。
7	高速铁路动车乘务 实务	64	4	使学生能够明确铁路部分旅客运送条件、禁带物品等，掌握铁路客运组织的一系列基本操作与遇见各种事情的处理方法，掌握售票的操作与实例、退票的操作与实例、应急步骤操作技能	列车工作流程与标准（始发、中途和终点作业）；列车移动补票操作及管理；站车无线交互系统应用；铁路运输收入管理；列车票务处理；乘务安全管理等知识技能	课程的主要任务是培养学生树立“人民铁路为人民”的思想，在业务上掌握旅客运输条件及票务管理，熟悉各种突发事件的应急处理办法。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
8	高速铁路客运安全管理与应急处置	64	4	建立学生安全管理意识，掌握保障高速铁路旅客运输作业安全、人身安全，运行的安全措施，掌握面对突发事件的应急预案	高速铁路客运安全基础知识；旅客运输作业安全及人身安全；防火安全及电器安全；反恐防爆处理；携带品的查堵及处理；旅客病伤的应急处理；非正常情况应急处理等知识技能	课程的主要任务是培养学生树立“安全第一，规范操作”的思想，在业务上掌握安全保障措施及突发事件的应急处理。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
9	铁路旅客运输服务	64	4	熟悉铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理。掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略	旅客运输服务与服务质量；旅客运输服务质量标准和标准化；铁路旅客运输服务工作质量管理；铁路旅客运输服务工作内容 and 技巧；铁路旅客运输服务工作理念与策略；动车组列车旅客运输服务与技巧	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。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
10	高铁乘务英语	64	4	掌握高速铁路客运服务的专业词汇，掌握高铁乘务服务的各个环节中所需要的常用口语表达句型以及服务沟通技巧，为乘客提供服务的主要内容，提高专业英语的应用能力	出乘准备、立岗迎客、乘行服务、设备介绍、咨询引导、解决问题、卫生安全、告别送行等高铁客运工作情境中仿真呈现英语交流的过程	课程的主要任务是培养学生坚持“以人为本”的思想，为不同语言的旅客可以进行更好的服务。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
11	乘务急救护理	64	4	运用急救护理知识和技术，从生理心理等方面对急危重症病人实施整体护理，能够与病人沟通及表达，顺利完成心	心跳呼吸骤停病人的现场急救；创伤现场救护技术；创伤现场救护技术；重症监护等	考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				跳呼吸骤停病人、创伤病人、急性中毒病人、心脏电除颤、气管插管等技术的应用能力		
12	城市轨道交通运营安全与管理	64	4	掌握交通安全的专业认知能力、交通事故应急处理的专业测试技能，培养学生诚实、守信、负责、善于沟通和合作的团队意识，及其重质量、守规范和安全意识	城市轨道交通保障体系；城市轨道交通交通事故处理；城市轨道交通行车事故预防；城市轨道交通人身伤亡事故预防；安全分析与评价	课程的主要任务是培养学生树立“安全第一，规范操作”的思想，在业务上掌握城市轨道交通事故预防与处理措施。考核：过程性评价 80%+终结性评价 20%
13	客运服务心理学	32	2	根据心理学知识，掌握乘客的需要动机、客运服务的态度与要求、不同客运服务岗位的服务心理与策略，解决客运服务中的具体问题	客运服务人员能力品质的培养；乘客的需求与服务；乘客的个性心理特征与服务；客运服务中的情绪、情感、沟通、处理等；不同服务岗位的服务的心理策略；乘客冲突、投诉的心理和服务	课程的主要任务是培养学生坚持“以人为本”的思想，在业务上掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略及乘客冲突、投诉等问题的解决



3. 实践课程

实践环节主要有社会实践、认知实习、跟岗实习、顶岗实习、毕业教育等多种实习方式，见表 4。

表 4 高铁客运服务实践课程简介

序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
1	劳动教育	32	2	引导学生牢固树立“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的思想观念，培育工匠精神，提高职业劳动技能水平，培养德智体美劳全面发展的新时代青年。	各系部按照工作计划有序开展	过程性考核
2	社会实践	32	2	巩固理论学习效果，了解国情、了解社会、增强社会责任感使命感，提升适应社会、服务社会的能力	传承中华优秀传统文化；志愿者服务；提升职业素养；环保主题；创新创业等	过程考核与提交调研报告相结合
3	认知实习			让学生认识了解高铁机车构造、车站布局以及设备的使用方法。	了解主要工作流程	提交实习感想



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
4	急救护理实训			掌握常见急、危、重症的识别、和救护能力	现场急、危、重症等急救技术	利用校内、外实训条件掌握急救技术，考核：操作 80%+理论 20%
5	普通话与播音综合技能实训			改掉口音，美化声音，使语音准确、清晰、流畅	利用普通话的基本知识和语音技巧在不同的场合交流沟通	顺利通过普通话考试
6	乘务员服务礼仪实训			掌握铁路客运组织流程和各种事情的处理方法；掌握售票的操作与实例、退票的操作步骤	列车工作流程与标准（始发、中途和终点作业）；列车移动补票操作及管理；站车无线交互系统应用；列车票务处理	利用校内、外实训条件掌握票务操作流程，考核：操作 80%+理论 20%
7	安检理论与实务实训			熟悉高铁、动车旅客运送条件、禁带物品及处理流程，熟练使用安检设备	高铁、动车旅客运送条件，禁带物品的辨识	利用校内、外实训条件掌握旅客运送条件，考核：操作 80%+理论 20%
8	高铁形象塑造实训			独立完成乘务职业整体造型的塑造	面部面部、眼、眉、腮、腮底妆的修饰；发型修饰，服饰搭配等整体造型	利用校内实训条件掌握整体造型，考核：操作 80%+理论 20%



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
9	客运实务实训			运用所学专业知识,扮演不同岗位职员,完成高铁、动车系统客运服务工作	客运服务,票务处理,安检服务,安全应急处理等系统工作	利用校内、外实训条件掌握乘务服务内容,考核:操作 80%+理论 20%
10	跟岗实习			到企业跟岗实习,熟悉各个岗位的工作流程	乘务员,票务员,安检员,客户服务员等岗位	利用校外实训条件熟悉乘务相关岗位,考核:操作 80%+理论 20%
11	顶岗实习			到企业顶岗实习,熟练掌握列车停站、到开时刻及岗位要求。	乘务员、票务员、列车员、安检员、调度员等岗位实习	提交实习周记及报告
12	毕业教育			毕业生进行就业指导及教育	就业岗位及就业单位的介绍及认识	



七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配表

表 5 教学时间分配表

教学周 学期	教学时间（环节）分配																			
	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	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	◇

注：□为军事训练，△为课堂教学，▲为综合实训，○为社会实践，◎为考试，☆为跟岗实习，★为顶岗实习，◇为毕业教育。

(二) 教学进程安排表

表 6 教学进程表

课程类别		序号	课 程 名 称		学分	学 时 数 分 配			每学期教学周学时										
						共计	理论	实践	1 (18w)	2 (20w)	3 (20w)	4 (20w)	5 (20w)	6 (20w)					
公共基础课	公共基础课	1	思想道德与法治		3	48	40	8	3										
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论		2	32	28	4			2								
		3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论		3	48	40	8				3							
		4	形势与政策		1	32	32	0	4 专题/学期										
		5	体育与健康		6	108	12	96	2	1.5+0.5 (游泳)	2								
		6	军事训练与国家安全		2	32	12	20	2 周										
		7	心理健康教育		2	32	16	16	1	1									
		8	中华优秀传统文化		2	32	24	8		2									
		9	大学语文		4	64	50	14		4									
		10	高等数学		4	64	56	8	4										
		11	大学英语		8	128	108	20	4	4									
		12	美育		2	32	16	16	1	1									
		13	信息技术		4	64	16	48	4										
		14	创新创业就业指导		1	16	8	8				1 周							
		15	劳动教育		1	16	16	0	1										
		16	中国水利概论		2	32	26	6			2								
		小计 1			47	780	500	280	20	16	6								
	公共选修课——限定选修课	1	*马克思主义基本原理		1	16	16	0		1									
		2	职业发展与就业指导		2	32	20	12	2 专题/学期										
		3	工程数学		2	32	26	6		2									
		4	定向体育		1	16	4	12				活动							
		5	专业英语		2	32	24	8				2							
		6	社交礼仪		2	32	16	16											
		小计 2（选修达 4 学分）			10	160	106	54											
	公共选修课——任意选修课	政治素养 （必选） 四史教育	党史	1	16	16	0		线平台开展 其中政治素养“四史教育”中必选一个专题于第学期完成，其余任选三个专题， 选够 4 个学分										
			国史	1	16	16	0												
			改革开放史	1	16	16	0												
			社会主义发展史	1	16	16	0												
		人文素养	社会责任	1	16	16	0												
			管理知识	1	16	16	0												
			金融知识	1	16	16	0												
			人口资源	1	16	16	0												
		科学素养	节能减排	1	16	16	0												
			绿色环保	1	16	16	0												



课程类别		序号	课 程 名 称		学分	学 时 数 分 配			每学期教学周学时						
						共计	理论	实践	1 (18w)	2 (20w)	3 (20w)	4 (20w)	5 (20w)	6 (20w)	
			国家安全		1	16	16	0							
			海洋科学		1	16	16	0							
		小计 3（选修达 4 学分）			4	64	64	0							
		合计 1			61	1004	670	334							
专业（技能）课	专业基础课程	1	轨道交通行车组织		2	64	32	32		2					
		2	城市轨道交通车辆构造与检修		4	64	32	32			4				
		3	高铁乘务英语		4	64	32	32			4				
		4	形象塑造与化妆技巧		4	64	32	32			4				
		5	信号连锁与 ATS 系统		4	64	32	32			4				
		小计 4			24	384	268	116	6	12	8				
	专业核心课程	6	铁路运输服务礼仪		4	64	20	44	4						
		7	✱ 高速铁路客运组织		4	64	32	32		4					
		8	轨道交通安检		4	64	32	32		4					
		9	✱ 铁路旅客运输服务		4	64	32	32			4				
		10	铁路技术规章		2	32	16	16			2				
		11	城市轨道交通运营安全与管理		4	64	32	32				4			
		12	客运服务心理学		4	64	32	32				4			
		小计 5			24	384	240	144			12	16			
	专业拓展课程	13	铁路客运实务		4	64	24	40				4			
		14	铁路物流		4	64	32	32				4			
		15	铁路运输设备		4	64	32	32				4			
		16	铁路劳动安全		4	64	32	32				4			
		小计 6			9	144	100	44			2	8			
		合计 2			57	912	608	304	6	14	22	24			
实践课程	社会实践	1	劳动教育		1	16	0	16		1 周	1 周				
		2	社会实践		2	32	0	32	2 周	2 周	2 周	2 周			
		小计 7			3	48	0	48							
	专业实践	1	认知实习		1	16	0	16	2 次/学期						
		2	客运服务礼仪实训		1	28	0	28	1 周						
		3	✱ 轨道交通安检实训		1	28	0	28		1 周					



课程类别		序号	课 程 名 称	学分	学 时 数 分 配			每学期教学周学时					
					共计	理论	实践	1 (18w)	2 (20w)	3 (20w)	4 (20w)	5 (20w)	6 (20w)
		4	高铁形象塑造实训	1	28	0	28			1 周			
		5	* 铁路客运实务实训	3	84	0	84					3 周	
		5	跟岗实习	18	288	0	288					18 周	
		6	顶岗实习	18	288	0	288						19 周
		7	毕业教育	0.5	8	8	0						1 周
		小计 8		45.5	776	8	768						
		合计 3		48.5	824	8	816						
		总计		146.5	2692	1048	1644						

说明：

- （1）标记*的为本科专业的限选课程，专业拓展课本专业认定为专业限选课程。
- （2）标记#的为 1+X 职业技能等级证书对接课程：
- （3）标记 * 的为职业技能大赛对接的课程：
- （4）每 16-18 个课时计算 1 个学分；
- （5）《大学语文》、《高等数学》、《中国水利概论》课程开设学期参考附件 1；
- （6）限定选修课学分需达 4 分及 4 分以上，在所选课程前面标注*号，马克思主义基本原理为限定选修课必选课。
- （7）小计 2 “学分”、“ 学时数分配”、“每学期教学周学时”填写，只需相加所选定课程的学分及学时数。



(三) 课程结构分析表

表 7 课程结构分析表

类别	总学时	占比%	课程类别		学时数	占比%	备注
理论学时	948	36.6	公共基础课	公共基础课	500	18.25%	
				限定选修课	106	3.87%	
				任意选修课	64	2.34%	
			专业（技能）课	专业基础课程	268	9.78%	
				专业核心课程	240	8.76%	
				专业拓展课程	100	3.65%	
			实践课程	社会实践	0	0.00%	
				专业实践	8	0.29%	
实践学时	1644	63.4	公共基础课	公共基础课	280	10.22%	
				限定选修课	54	1.97%	
				任意选修课	0	0.00%	
			专业（技能）课	专业基础课程	116	4.23%	
				专业核心课程	144	5.26%	
				专业拓展课程	44	1.61%	
			实践课程	社会实践	48	1.75%	
				专业实践	768	28.03%	
合计	2592	100	——		——	——	——



说明:

在上表中, 包含军事训练与国防安全、社会实践、综合实训、跟岗实习、顶岗实习和毕业教育

三年总学时数为 166.5 学时, 顶岗实习按 18 周计算, 合计 288 学时。毕业教育按 0.5 周计算, 合计 8 学时。

学分与学时的换算:16 学时计为 1 个学分, 总学分 166.5 学分。军事训练与国防安全、入学教育、社会实践、毕业报告和毕业教育等, 以 1 周为 1 学分。

公共基础课程学时 (1004) 占总学时 (2740) 的 36.64%。选修课学时 (276) 占总学时 (2740) 的 10%。



八、实施保障

实施保障主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

具有高校教师资格和专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有高速铁路客运服务相关专业本科及以上学历；具有扎实的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。每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外高速铁路客运服务相关行业的建设和发展状况，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，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

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 专业教室基本条件

专业教室配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或无线环境，能满足课堂教学的硬件设施，并安装有网络安全防护软件，以保证合法安全使用。同时安装有应急照明装置，并保持良好状态，符合紧急疏散要求、且标志明显、逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本条件

表 8 校内实训室明细表

实训室名称	主要设施设备名称	数量 (台/套)	工位数	开展的实训
智能城轨运输实训室	车站行车控制实习沙盘	10	5	
智能城轨运输实训室	智能城轨运输模拟软件	7	5	
智能城轨运输实训室	城轨信号设备	3	5	
智能城轨运输实训室	校内高铁站（华山车站）	5	5	
轨道车辆技术实训室	受电弓、客室门、轨道车辆虚拟软件	5	5	



3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地，在校外与具有一定代表性的企业建立了诚信的合作实习实训关系，能为学生提供开展测量、施工、检测、施工管理等相关内容实习，为学生提供测量员、施工员、资料员、造价员、检测员等相关实习岗位。实习设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实习管理及实习规章制度齐全。

表 9 校外实训基地明细表

序号	合作单位 (企业)	单位所在地	合作内容	顶岗实习岗 位数
1	西安北站	西安	乘务员、列车员、安检 员	30
2	西安地铁	西安	地勤、乘警、安检、票 务	20
3	侯马车务段	侯马	乘务员、列车员、 安检员、售票员	25
4	运城火车站	山西运城	乘务员、列车员、安检 员、售票员	20

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。引导鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法、提升教学效果。

(三) 教学资源

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

1. 教材选用基本要求

严格执行教育部印发《职业院校教材管理办法》教材〔2019〕61号和省（区、市）关于教材选用的有关要求，依据学校专业教材选用



制度。文化基础课和专业（技能）课主要使用国家“十三五”、“十四五”规划教材。校本课程可以根据需要组织编写和使用。

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，学校图书馆与国家有关文献信息资源建立了信息资源共享合作，可以满足学生全面培养、教科研工作、专业建设等的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：行业政策法规资料，有关软件开发的技术、标准、方法、操作规范以及实务案例类图书等。

3. 数字教学资源配置基本要求

建议使用已建成的道路与桥梁工程技术专业国家教学资源库、国家精品在线课程、智慧教育平台等资源。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

教师可灵活选择教学方法，并依托信息化教学手段组织教学，要求能够培养学生积极主动的学习兴趣，能够将理论知识与实际问题相结合，提高学生分析问题和解决问题的能力，增强学生学习的主动性、积极性和学习兴趣，能够有效促进教学相长和师生互动。

公共基础课程模块是学生学习的重要内容，具有很强的基础性，是学习、理解、掌握专业知识和专业技能的基础。教学过程中，以语言传递知识信息为主的教学内容，主要采取讲述法、讲解法、讲演法、



讨论法、归纳法、演绎法、问题引导法、设疑解释法、点拨法、引导探索法等教学方法；以直观感知为主动的教学内容，主要采用演示法、参观法、分析法、比较法等教学方法；以培养态度、情感、价值观为主的教学内容，主要采用欣赏法、实践法、沟通交流法、榜样示范法等教学方法。

专业技能课程模块是从事本专业职业岗位工作，成为岗位熟练工作人员，并成为可持续发展的基础。教学过程中应立足于知识的学习与应用，以知识训练和能力培养相结合，主要采用项目教学、案例教学、情景模拟教学、模块化教学等教学方式，采用示范演示法、参观观察法、引导探究法、讨论法、分析总结法、讲解练习法等教学方法，以激发、鼓励学生运用所学知识和技能提高分析问题、解决问题的能力。提倡老师运用多媒体手段丰富教学内容。

实践课程建议多采用理实一体化教学模式，理实一体化教学模式就是把培养学生的职业能力的理论与实践的教学作为一个整体考虑，构建职业能力整体培养目标体系，通过各个教学环节的落实来保证学生职业素养和职业能力的实现。通过一体化教学，可以实现教学从“知识的传递”向“知识的处理和转换”转变；教师从“单一型”向“行为引导型”转变；学生由“被动接受的模仿型”向“主动实践、手脑并用的创新型”转变；教学组织形式由“固定教室、集体授课”向“室内外专业教室、实习基地”转变；教学手段由“一元化”向“多元化”转变，从而以“一体化”的教学模式体现职业教育的实践性、开放性、实用性。



（五）学习评价

学习评价是依据教学目标对教学过程及结果进行价值判断并为教学决策服务的活动，学习评价是研究学生的学的价值的过程。对学生的学业考核评价应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，即教师的评价、学生的相互评价与自我评价相结合，校内评价与校外评价的结合，职业技能鉴定与学业考核结合，过程评价和结果评价结合。过程性评价应以情感态度、岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价要从学生知识点的掌握、技能的熟练程度、完成任务的质量等方面进行评价。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注在实践中应用知识与解决实际问题的能力水平。重视规范操作、安全文明生产的职业素养的形成，以及节约能源、节约原材料与爱护设备工具、保护环境等意识和观念的树立，具体评价方法由每门课课程标准制定。

1. 评价主体多元化

新的教学质量评价体系，要突出多元参与的鲜明特点。评价主体应包括：社会、企业、学校、教师、家长和学生。

2. 评价内容多元化

对学生学习质量的评价，既要考核学生的理论知识水平，又要考核学生实践操作能力，还要考虑学生的全面职业素养。包括：学生的学习态度、理论知识水平、实践操作能力、学习过程评价以及学生的职业道德等方面。

3. 评价方式的多元化



评价要采用多种方式和手段，如笔试、口试、面谈、观测、现场操作、提交案例分析报告、平时成绩考核与过程考核、作品评价、学习方法记录、自评、第三者评价、座谈会、问卷调查等。

（六）质量管理

1. 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. 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. 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

学生毕业需要同时具备以下条件：

（一）学分要求

1. 修满的专业人才培养方案所规定的 166.5 学分，选修课修满 14 学分，其中四史必选其一。



(二) 体制要求

达到《国家学生体质健康标准》相关要求；

十、附录

(一) 编制人员构成

表 11 编制人员名单

序号	单位类型	姓 名	所在单位	专业领域	职 称	备注
1	学校专业教师	杨腾	山西水利职业技术学院	交通运输	讲师	
2		郭志萍	山西水利职业技术学院	轨道交通运营管理	教授	
3		周海源	山西水利职业技术学院	铁路信号		
4		李建民	山西水利职业技术学院	交通运输	副教授	
5	行业企业专家	张桂林	兰西电务段	信号工程师	高级工程师	
6		钱 敏	兰州客运段	乘务员	中级	
7		孙 梦	华山国际教育集团	交通运输	讲师	
8		张才艳	华山国际教育集团	交通运输	讲师	
9	毕业生代表	刘亚丽	西安铁路局	交通运输	中级	

(二) 变更审批表

山西水利职业技术学院教学进程变更审批表

20 20 学年第 学期

申请单位		适用年级、专业	
申请时间		申请执行时间	



人才培养方案教学进程表变更内容	课程信息	
	更课程信息	
变更原因		
系部主任意见	系部主任（签字） （盖章）： 年 月 日	
教务部意见	（盖章）： 年 月 日	
分管院长意见	分管院长： 年 月 日	



(三) 专业人才培养方案审批表

专业名称	高速铁路客运服务	专业代码	500113
使用年级	2025	学 制	3
是否高本贯通	否	对接本科院校及专业	
培养方案制(修)订说明	按照教育部、省教育厅相关文件精神,针对专业情况,由郭志萍组织专业骨干教师和企业兼职教师团队起草制订本人才培养方案。与上一级培养方案相比,主要对以下内容进行了修订: 1. 通过对高铁客运服务行业企业及毕业生进行调研,优化岗位面向,调整培养目标与规格,融入行业标准。 2. 服务产业新业态、新模式。 3. 优化了课程内容,按照职业技能等级证书要求融入《高速铁路客运组织》、《铁路技术规章》等专业课程,修订相关课程主要教学内容与要求。 专业负责人(签名): 杨鹏 2024 年 7 月 12 日		
专家组论证意见	此方案经交通工程系 2024 年 7 月 16 日专业论证会审议、论证,与会专家认为该培养方案可行,培养目标符合高铁客运服务专业设置情况,方案科学、可行。 组长(签名): 刘延涛 2024 年 7 月 16 日		
系部意见	经交通工程系 2024 年 7 月 30 日党政联席会议审议、研究,同意实施该专业人才培养方案。 主任(签名): 郭志萍 2024 年 7 月 30 日 书记(签名): 侯勤勤 2024 年 7 月 30 日		
教务部意见	同 意  (盖章) 2024 年 9 月 12 日		
学院意见	同 意  (盖章) 2024 年 9 月 29 日		



(四) 专业论证表

专业名称(代码): 500113

序号	姓名	工作单位	职务/职称	签名
1	刘延涛	北京友道科技有限公司	副总裁/高级工程师	刘延涛
2	朱朝鹤	陕西城际铁路有限公司	国家一级安全管理师	朱朝鹤
3	张桂林	兰西电务段	高级工程师	张桂林
4	钱敏	兰州客运段	中级工程师	钱敏
5	韩赵	太原铁路局	中级工程师	韩赵
论证意见和建议	综合行业发展趋势和当前职业教育现状,该人才培养方案整体来说与高速铁路实际运营紧密联系,科学可行。综合论证组专家意见,建议在实施过程中应注意强化车站管理、客运组织、应急处理等实际操作技能的训练,并利用模拟系统提高教学互动性和现场感。同时,应加强与高速铁路企业的合作,为学生提供实习实训机会,让教学内容与企业实际需求相结合。另外,考虑国际高速铁路发展状况,将国际化标准和实践引入教学,提升学生的国际视野,准备学生应对国际化的工作环境。最后,希望能持续更新教材,引入业界专家参与教学评估,建立反馈机制及时调整课程设置,以确保人才培养的持续适应性和领先地位。			



(五) 技术技能素养清单

山西水利职业技术学院高速铁路客运乘务专业技术技能素养清单

序 号	技术技能清单	对应职业资格证书
1	熟练掌握乘务员、列车员服务规范、作业规程和操作技能，语言表达能力、掌握服务设施的使用方法等。	高级列车乘务员、列车员
2	熟练掌握城市地理和交通环境，掌握必要的法规常识和调解处理为难题的能力，具备铁路车站调车作业技能。	高级列车调度员
3	熟练掌握铁路车站行车作业技能、按照铁路客运规范要求为旅客提供最优质的服务。	铁路客运员
4	熟练掌握轨道交通票务系统，数据采集与存储、卡与现金台账处理，乘客购买车票流程、方式，了解售票、计费、收费、统计、清分、管理等全过程。	票务管理员



(六) 高速铁路客运服务专业工作过程与职业能力分析

高速铁路客运服务专业工作过程与职业能力分析表

工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
列车乘务员	1. 必须服从统一管理和调配, 按时上下班, 上挡前十五分钟到达岗位; 2. 熟悉业务、努力工作、礼貌待客、文明服务; 、协助驾驶员做好安全工作, 在行驶过程中要密切关注车内旅客的行为动态, 积极排除安全隐患, 杜绝任何人携带危险品上车,	高铁、动车、火车、地铁等交通领域	1. 列车上查票、验票、报站、咨询服务等工作。 2. 引导旅客入座、回答旅客咨询、高铁运行途中车内卫生的维护等工作。	高速铁路客运服务礼仪 交流沟通协调能力技巧 情绪控制能力 应变能力 职业素养	旅客列车服务 客运服务礼仪 铁路旅客运输法规 铁路客运组织 旅客列车应急处理



工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
车站售票员	车站售票	高铁、动车、火车、地铁等交通领域	确保旅客安全到达 4、在日常工作中，要发挥主观能动性，以饱满的工作热情投入到服务工作中去： 保持良好的个人修养素质、热情服务、洁身自好，杜绝一切不良风气 (1) 严格执行运价政策和票据管理及营收报解制度，负责票据的领取、登记、发售、保管工作，遵守售票纪律，严禁无关人员进入售票室。 (2) 根据不同旅客	注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时向有关人员提供信息，以便加(减)班。 熟悉掌握售票工作和设备性能及操作技术，爱护设备、用具，定期保修，保持售票室、设备、工作台和机工具的清洁卫生。 按时填写当班工作记录、原始台账，负责交接好当班工作。	票务管理 票务实训 铁路旅客运输规程



工作岗位	业务范围	工作领域	工作任务	职业能力	课程设置
			的特点，采用多种方式按时保质保量地完成售票室。 (3) 熟悉本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价、运行时间及中转站换乘的班次时间。		