

附件 2:



山西水利职业技术学院

SHANXI CONSERVANCY TECHNICAL INSTITUTE

2023 级高速铁路客运服务 专业（群）人才培养方案

交通工程系
二〇二三年八月

目 录

一、专业名称及代码	- 1 -
二、入学要求	- 1 -
三、修业年限	- 1 -
3 年	- 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	- 2 -
3. 能力	- 3 -
六、课程设置及要求	- 4 -
(一) 课程体系框图	- 4 -
(二) 课程思政要求	- 6 -
1. 高职思政课要求	- 6 -
2. 高职文化课程思政要求	- 7 -
3. 高职专业课思政要求	- 7 -
(三) 课程设置	- 9 -
1. 第一课堂	- 9 -
2. 第二课堂	- 32 -
七、教学进程总体安排	- 34 -
(一) 教学时间分配表	- 34 -
(二) 教学进程安排表	- 35 -
(三) 课程结构分析表	- 37 -

八、实施保障	- 39 -
（一）师资队伍	- 39 -
（二）教学设施	- 40 -
（三）教学资源	- 41 -
（四）教学方法	- 42 -
（五）学习评价	- 44 -
（六）质量管理	- 49 -
九、毕业要求	- 51 -
（一）学分要求	- 51 -
（二）体制要求	- 51 -
（三）职业资格证书要求	- 51 -
十、附录	- 52 -
（一）编制人员构成	- 52 -
（二）变更审批表	- 53 -
（三）技术技能素养清单	- 54 -
（四）高速铁路客运服务专业工作过程与职业能力分析	- 55 -

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《关于修（制）订 2023 级专业（群）人才培养方案的通知》（院教函〔2022〕53 号），遵照文件中专业（群）人才培养方案制（修）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 08 月	2019 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	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 08 月	2020 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	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 08 月	2021 级高速铁路客运服务专业人才培养方案	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. 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（2021 年 7 月 21 日，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. 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 号的文件精

修订时间	修订年级及专业	修订记录
		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 08 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》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 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和实践课时分配（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》

2023 年 08 月修订



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

3 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	职业资格证书或 职业技能等级证 书举例
交通运输 (50)	铁路运输类 (5001)	13 铁路运输 行业	铁路列车乘务员	乘务员	铁路客运员
			4-02-01-02	列车长	高级列车乘务员
			铁路车站客运 服务员	售票员	安检员
			4-02-01-03	铁路客户服务员 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服务意识。

2. 知识

（1）掌握必备的政治理论、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。

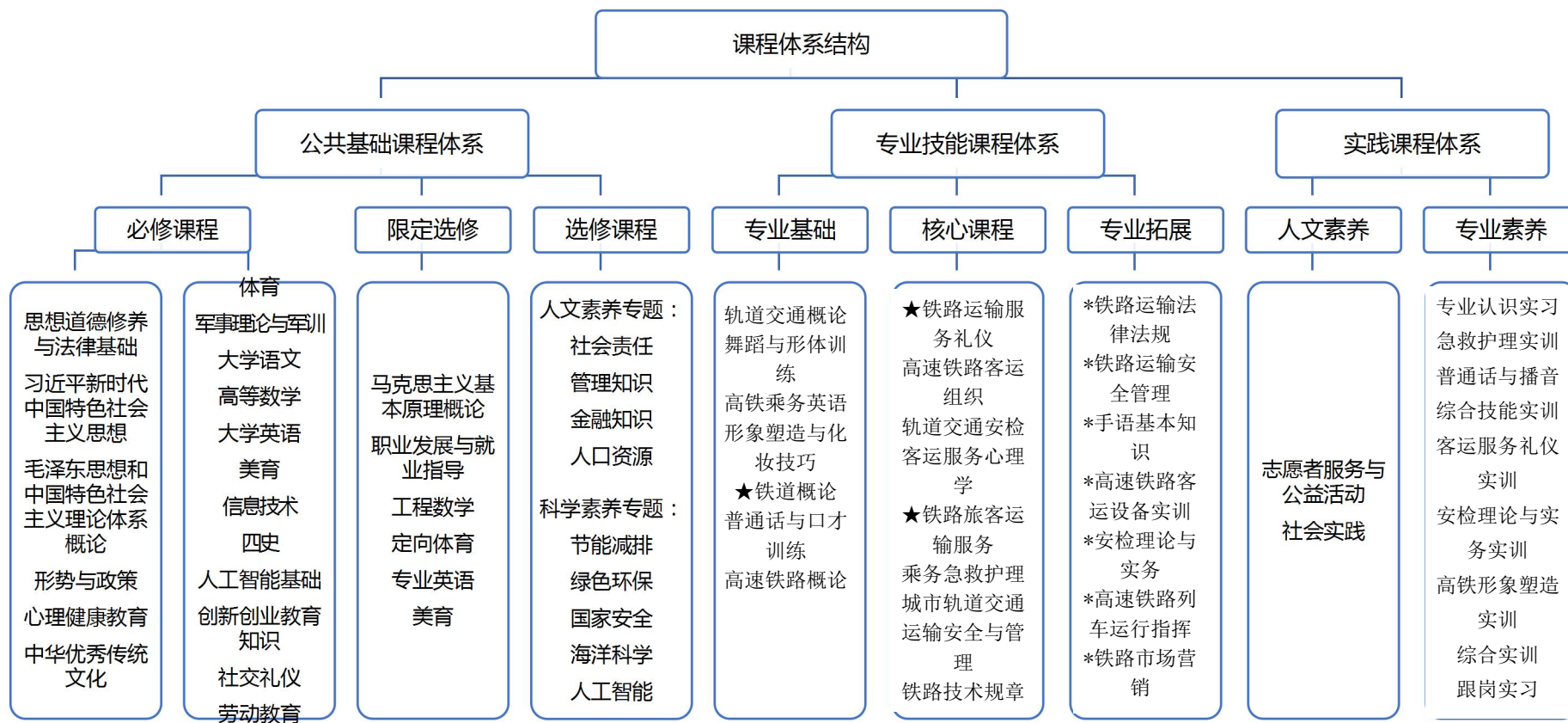


（13）具有较强的服务意识和较好的职业形象意识，能够为旅客提供优质服务。

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。



注：本专业限选课用*表示，技术技能通识课程用★表示。

图1 高速铁路专业课程架体系框图（样图，以计算机应用技术为例）



（二）课程思政要求

1. 高职思政课要求

高职阶段重在提升政治素养，引导学生衷心拥护党的领导和我国社会主义制度，形成做社会主义建设者和接班人的政治认同。全面推动习近平新时代中国特色社会主义思想进教材进课堂进学生头脑，把社会主义核心价值观贯穿国民教育全过程。坚持守正和创新相统一，落实新时代思政课改革创新要求，不断增强思政课的思想性、理论性和亲和力、针对性。坚持思政课在课程体系中的政治引领和价值引领作用。坚持问题导向和目标导向相结合，注重推动思政课建设内涵式发展，实现知、情、意、行的统一。

思政课课程目标引导学生立德成人、立志成才，树立正确世界观、人生观、价值观，坚定对马克思主义的信仰，坚定对社会主义和共产主义的信念，增强中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。大学阶段重在增强使命担当，引导学生矢志不渝听党话跟党走，争做社会主义合格建设者和可靠接班人。

思政课课程体系。高职阶段思政课课程开设“毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论”“思想道德修养与法律基础”、“形势与政策”等必修课。各专业要重点围绕习近平新时代中国特色社会主义思想，开设党史、改革开放史、社会主义发展史，宪法法律，中华优秀传统文化等设定选修课程，同时开设马克思主义基本原理、中国近



现代史纲要选修课程。

推进思政课课程内容建设。坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人，以政治认同、家国情怀、道德修养、法治意识、文化素养为重点，以爱党、爱国、爱社会主义、爱人民、爱集体为主线，坚持爱国和爱党爱社会主义相统一，系统开展马克思主义理论教育，系统进行中国特色社会主义和中国梦教育、社会主义核心价值观教育、法治教育、劳动教育、心理健康教育、中华优秀传统文化教育。遵循学生认知规律设计课程内容，体现不同学段特点，高职阶段重在开展理论性学习。

2. 高职文化课程思政要求

深度挖掘学校本专业体育课、军事课、心理健康教育、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、语文、数学、外语、健康教育、美育、职业素养等所有文化基础课程蕴含的思想政治教育资源，解决好文化基础课程与思政课相互配合的问题，推动文化类课程与思政课建设形成协同效应。

3. 高职专业课思政要求

每门专业课程蕴含着丰富的思想政治教育内容，深度挖掘本专业课程中蕴含的思想政治教育资源，要梳理每一门专业课程蕴含的思想政治教育元素，发挥专业课程承载的思想政治教育功能，结合本专业人才培养特点和专业素质、知识和能力要求，善于挖掘专业课程中生成的人文背景与社会价值，将思想政治教育“润物细无声”地融入专业课程教学，把对真、善、美的追求贯穿于学生专业学习的全过程，



增强学生对“技术与社会”“技术与人”关系的进一步认识。推动专业课程教学与思想政治理论课教学紧密结合，相互配合的问题，推动专业类课程与思政课建设形成协同效应。

总之，要牢固树立立德树人的理念，完善三全育人的格局，构建课程育人体系，发掘课程育人内容，创新人才培养模式，创新教学手段与方法，优化学校育人环境。要充分发挥所有课程育人功能，构建全面覆盖、类型丰富、相互支撑的课程体系，使各类课程与思政课同向同行，形成协同效应。

（三）课程设置

1. 第一课堂

（1）公共基础课程

公共基础课程主要有思想道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想、形势与政策、体育、军事训练与国际安全、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	教学要求
1	思想道德与法治	48	3	知识目标：认识高职生活、了解高职教育，认识课程意义。思考人生是什么、人生意义是什么等基本问题，明确理想信念的重要作用，知晓新时代爱国主义要求和社会主义核心价值观，了解社会主义道德的基本理论、以及我国宪法确立的基本原则和制度与法律规范。 能力目标：能够关切现实，关心社会，有历史使命感。在明确个体对自然、	包括：担当复兴大任 成就时代新人；领悟人生真谛把握人生方向；追求远大理想坚定崇高信念；继承优良传统弘扬中国精神；明确价值要求践行价值准则；遵守道德规范锤炼道德品格；学习法治思想提升法治素养。	采用问题导向、案例分析、实践教学、启发式、探究式、参与式等教学方法，使用学习通进行混合式教学。 注重过程考核，平时考核占比 70%，期末考核占比 30%。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				社会、他人和自身应该承担责任的基础上，提高社会适应能力，把握人生方向，追求远大理想；积极进行道德践履，锤炼道德品格，引领良好的社会风尚；养成社会主义法治思维，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。 素质目标：树立正确的人生观、价值观、道德观和法治观，能够很好适应大学生活，加深对中国特色社会主义道路的理解与认同，追求高尚人生目的，坚定共产主义理想信念，爱国爱党爱社会主义，践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，塑造高尚的道德品质，尊重和维护宪法法律权威，成长为德智体美劳全面发展的社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。		



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	32	2	知识目标: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。 能力目标:能够运用马克思主义立场、观点和方法，全面、客观地认识和分析社会热点和冲突，坚定“四个自信”；能够独立理性认识和分析当今中国的实际、时代特征和当前所遇到的各种问题，养成独立思考和解决问题的习惯。 素质目标:坚定马克思主义信念，坚持中国共产党的领导，坚定不移走中国特色社会主义道路，为实现中华民族伟大复兴的中国梦而承担起历史使命；	包括：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。	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%。

序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				牢记“两个确立”，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”；树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，厚植爱国主义情怀，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义、建设社会主义现代化强国，实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。		
3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	48	3	知识目标：理解习近平新时代中国特色社会主义思想形成的时代背景、核心要义、精神实质、丰富内涵、重大意义、历史地位和实践要求。 能力目标：运用科学理论武装头脑、指导实践；运用马克思主义立场观点和方法分析问题、解决问题的能力；具有独立思考 and 自主学习、创新能力。 素质目标：增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。	包括：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总任务；坚持以人民为中心；坚持党的全面领导；“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；中国特色大国外交和构建人类命运共同体。	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，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。 通过过程评价、结果评价和增值评



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
						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	知识目标：学习理解习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的理论创新的最新成果，深刻领会党的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，帮助学生逐步掌握习近平新时代中国特色社会主义思想及二十大精神。 能力目标：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。 素质目标：让学生感知国情民意，体会党的路线方针政策正确，把对形势与政策的认识统一到党和国家的科学判	每学期内容都覆盖四类专题：全面从严治党形势与政策；我国经济社会发展形势与政策；港澳台工作形势与政策；国际形势与政策。	每学期不低于 8 学时（至少 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%。

序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				断上和正确决策上，树立正确的世界观、人生观和价值观，坚定在中国共产党领导下走中国特色社会主义道路的信心和决心，为实现中华民族伟大复兴奋斗目标而发奋学习。		
5	马克思主义基本原理	16	1	知识目标：认识什么是马克思主义，为什么要坚持马克思主义，正确认识人类社会历史及其发展的规律性，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。 能力目标：具备运用马克思主义基本立场、观点、方法分析和解决问题的能力，学会用科学的思维方法和工作方法认识和处理各种实际问题，提升人生智慧，增强明辨是非的能力。 素质目标：确立马克思主义信仰，	包括：世界的物质性及发展规律；唯物辩证法；认识的本质及发展规律；人类社会发展规律；资本主义的本质及发展规律；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。	以讲授法为主，结合案例教学法、体验式、头脑风暴法、实践教学法等，注重过程考核，考核成绩分为平时成绩和期末成绩，平时成绩占比 70%，期末成绩占比 30%。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				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。		
6	体育	108	6	培养学生体育运动的习惯，具备一定的体育文化欣赏能力；熟练掌握游泳技能和其他两项以上运动技能；增强学生体质和职业保健习惯；积极参加课外体育锻炼，在《国家学生体质健康标准》测试中达到合格及以上；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；进行爱国主义和职业道德与行为规范教育，提高学生的社会责任感和良好的体育道德观。	体育与健康基本理论和运动技能专项理论；太极拳、游泳、田径、篮球、足球、排球、羽毛球、乒乓球、武术、健美操、跳绳和体育舞蹈；体育课程思政专题；身体素质练习；《国家学生体质健康标准》测试。	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%。

序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
7	军事训练与国家安全	32	2	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。	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	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	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	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。	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%。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				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。		
9	中华优秀传统文化	32	2	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。	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	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	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	以“人”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。	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；兼顾实用性、工具性、职业性，为学生职业、专业服务。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				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。		考核：形成性评价 40%+终结性评价 60%。
11	高等数学	64	4	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。	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。	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 60%，期末终结性考核占 40%。
12	大学英语	128	8	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，	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	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



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				提升文化自信。	化差异；英文讲述中国故事。	结性考核占 30%
13	美育	32	2	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；有助于提升大学生感受美、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，为大学生今后从事水利相关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。	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。美学和艺术史论分为艺术诸“说”、艺术与生活、艺术中美与丑的辩证关系；艺术鉴赏与评论分为诗意图画、静美雕塑、舞之神韵、现代艺术悟读；艺术的体验与实践分为音乐之声、民间美术、文学漫步、电影。	采用史论讲解、艺术作品赏析、艺术活动实践、情境体验、启发式、探究式、参与式等教学方法，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	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；	私人礼仪；公共礼仪；应酬礼仪；交往礼仪。	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



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
				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。		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%。
16	信息技术	80	5	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，了解人工智能新兴信息技术，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	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、社会责任、人工智能	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%）



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
17	创新创业就业指导	16	1	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。	评价你是否适合创业；如何找到一个好的企业想法；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；制订你的利润计划；编制创业计划书；开办企业	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%）
18	工程数学	32	2	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。	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。	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%。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
19	定向体育	16	1	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。	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。	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	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。	内容包括英语专业词汇、科技英语阅读与写作等方面。	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%）。
21	政治素养 （必选） 四史教育	16	1	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、对中华民族伟大复兴中国梦的信心。	“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	本课程的课程性质为必选选修课，学生应从“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。 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。



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
22	人文素养	64	4	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	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	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	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	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	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）课程根据高速铁路客运服务所涉及的岗位来设置，主要有专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程，并涵盖有关实践性教学环节等，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 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

实践课程主要有劳动教育、社会实践、认知实习、急救护理实训、普通话与播音综合技能实训、乘务员服务礼仪实训、安检理论与实务实训、化妆实训、乘务综合实训、跟岗实习、顶岗实习、毕业教育等，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%
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%



序号	课程名称	课时	学分	课程目标	主要内容	教学要求
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	



2. 第二课堂

为贯彻落实《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，特制定高速铁路客运服务专业“第二课堂活动”方案。

第二课堂是落实习近平总书记提出的“要重视和加强第二课堂建设”的重要要求，推动我校思想政治工作改革创新，创新中国特色社会主义教育制度的积极举措；是适应高等教育综合改革，全面落实立德树人根本任务，全面实施素质教育的必然要求；是深化高校共青团改革，强化共青团育人职能，强化共青团组织建设的关键路径；是完善学生发展服务体系，促进学生素质素养提升，促进学生就业创业的迫切需要。

“第二课堂活动”紧紧围绕思想素质养成、政治觉悟提升、文艺体育项目、志愿公益服务、创新创业创造、实践实习实训、技能特长培养等内容设计课程项目体系。制度聚焦人才培养制度目标，尊重学校历史传统，结合第一课堂教学安排，统筹设计共制定青团第二课堂课程项目体系，实现第二课堂与第一课堂互动互融、互补互促。充分借鉴第一课堂教学模式，对能够课程化的项目活动进行课程化设计，制定教学大纲，配备师资力量，规范制度教学过程，完善考核方式。对不宜课程化的项目活动规范供给标准，注重质量控制。坚持开放包容、协同育人，充分吸纳团制度学习组织、院系、社会机构等举办的，促进学生全面发展、能够科学反映学生成长状况的活动和项目。具体“第二课堂活动”如下：

表 5 第二课堂主题月活动安排

月份	主题月	主题活动
3 月	世界水日、学雷锋活动月	志愿者服务、慰问敬老院、留守儿童、节约用水等活动



月份	主题月	主题活动
4 月	读书活动月	征文比赛、朗诵比赛
5 月	学党史、知党情团日活、传统纪念活动月	党史知识竞赛、主题书画比赛、学院篮球赛
6 月	安全教育活动月	安全教育讲座
9 月	教师节活动	心递感恩卡、绘画展
10 月	爱国主义教育月活动	爱国主义电影放映、辩论赛、篮球赛、足球赛、羽毛球赛
11 月	纪念活动月	11.27 纪念活动、歌手大赛等
12 月	法制宣传月	主题班会、法制宣传展、志愿者服务

七、教学进程总体安排

(一) 教学时间分配表

表 6 教学时间分配表

	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	21	22	23	24	25	26
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 7 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	42	6				3						
		4	形势与政策		1	32	32	0	4 专题/学期									
		5	体育		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										
		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		5	80	32	48	5									
		14	创新创业就业指导		1	16	8	8				1 周						
		15	劳动教育		2	32	4	28		1 周								
		小计 1			47	780	480	300	24	10	4	3						
		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）			4	80	60	20	0	3	0	2							
	公共选修课——任意选修课	1	政治素养 (必选) 四史教育	党史	1	16	16	0		智慧树平台开展 其中政治素养“四史教育”中 必选一个专题于第学期一期完成，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										
		2	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										
		3	科学素养	节能减排	1	16	16	0										
				绿色环保	1	16	16	0										
				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			56	924	604	320	24	13	4	5							
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	舞蹈与形体训练		4	64	20	44		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							

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)	
专业核心课	专业核心课	6	城市轨道交通车辆构造与检修	4	64	32	32			4				
		小计 4			22	288	132	156		6	12			
		7	铁路运输服务礼仪	4	64	20	44	4						
		8	✱ 高速铁路客运组织	4	64	32	32		4					
		9	轨道交通安检	4	64	32	32		4					
		10	✱ 铁路旅客运输服务	4	64	32	32			4				
		11	铁路技术规章	2	32	16	16			2				
		12	城市轨道交通运输安全与管理	4	64	32	32				4			
		13	客运服务心理学	4	64	32	32				4			
		小计 5			26	416	196	220	4	8	6	8		
	专业拓展课程	14	铁路客运实务	4	64	24	40				4			
		15	铁路物流	4	64	32	32				4			
		16	铁路运输设备	4	64	32	32				4			
		17	铁路劳动安全	4	64	32	32				4			
		小计 6			16	256	120	136				16		
		合计 2			60	960	448	512	4	14	18	24		
	实践课程	社会实践	1	劳动教育	2	32	0	32		1 周	1 周			
			2	社会实践	2	32	0	32	2 周	2 周	2 周	2 周		
			小计 7			4	64	0	64					
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					
		4	高铁形象塑造实训	1	28	0	28			1 周				
		5	急救护理实训	1	28	0	28				1 周			
		6	✱ 铁路客运实务实训	3	84	0	84					3 周		
		7	机车乘务员作业	2	56	0	56					2 周		
		8	跟岗实习	13	208	0	208					13 周		
		9	顶岗实习	18	288	0	288						19 周	
		10	毕业教育	0.5	8	0	0						1 周	
小计 8			29.5	772	0	772								
合计 3			33.5	836	0	836								
总计			142.5	2592	948	1644								

说明：

- (1) 标记*的为本专业的限选课程，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。

（三）课程结构分析表

表 8 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	388	14.9	
				限定选修课	56	2.1	
				任意选修课	64	2.5	
			专业（技能）课	专业基础课程	132	5.1	
				专业核心课程	196	7.6	
				专业拓展课程	120	4.6	
			实践课程	社会实践	0	0	
				专业实践	0	0	
实践学时	1644	63.4	公共基础课	公共基础课	296	11.4	
				限定选修课	8	0.3	
				任意选修课	0	0	
			专业（技能）课	专业基础课程	156	6	
				专业核心课程	220	8.5	
				专业拓展课程	136	5.2	
			实践课程	社会实践	64	2.5	
				专业实践	772	29.8	
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 2592, 综合实训安排在第 5 学期, 总共 3 周, 每周按 16 学时算, 合计 48 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 12 学时

学分与学时的换算: 18 学时计为 1 个学分, 总学分 142 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 (796) 占总学时 (2592) 的 30.7%。选修课学时 (384) 占总学时 (2592) 的 14.8%。



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本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有计算机科学技术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，具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

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计算机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

主要从计算机软件开发企业、软件开发培训机构聘任，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

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。

2. 校内实训室基本要求

表 9 校内实训室明细表

序号	实训室	主要设备名称	单位	数量	工位数	开展的实训
1	1	车站行车控制实习沙盘	个	1	20	虚拟轨道交通、轨道信号 CBTC 控制
2	1	高铁教学模拟车	个	1	15	服务礼仪、站坐、走、行
3	1	卧铺实训车厢	张	20	40	卧铺整理
4	1	校内高铁站（华山车站）	座	1	30	引领、安检、售票、乘车。
5	1	高速铁路列车运行设备	个	1	20	高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备



表 10 近三年拟新建的实训室

实训室名称	主要设施设备名称	数量（台/套）	工位数
1	飞机航空模拟舱实训基地	1	20

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能为学生提供开展乘务、票务、安检、列车员、广播员、信号员等相关实训岗位。实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

4. 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用数字化教学资源库、文献资料、常见问题解答等的信息化条件。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“十二五”“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. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供列车乘务员、安检员、站务员、票务员等相关实习岗位，能涵盖当前计算机应用产业发展的主流技术，



可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

校外实训基地建设情况如下：

表 11 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	可顶岗实习岗位数
1	西安北站	西安	乘务员、列车员、安检员	20
2	西安地铁	西安	地勤、乘警、安检、票务	24
3	渭南北站	渭南	乘务员、列车员、安检员、售票员	20
4	渭南火车站	渭南	乘务员、列车员、安检员、售票员	25
5	郑州东站	郑州	乘务员、列车员、安检员、售票员	30
6	西安站	西安	乘务员、列车员、安检员、售票员	25

3. 图书文献配备基本要求

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

4. 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

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的相结合，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。

表 12 教学模式、教学方式、教学方法一览表

学习模块	教学模式	教学方式	教学方法
公共基础 课程模块	翻转课堂 混合式教学 理实一体教学	案例教学 情境教学	讲述法、讲解法、讲演法、讨论法、归纳法、演绎法、演示法、参观法、欣赏法、实践法、问题引导法、设疑解释法、点拨法、引导探索法、分析法、比较法、沟通交流法、榜样示范法
专业技能 课程模块		项目教学 案例教学 情境教学 模块化教学	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
实践和活 动模块 (第二课堂)		项目教学 案例教学 情境教学 模块化教学	启发式、探究式、讨论式、参与式

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。

实践和活动模块（第二课堂）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。

公共基础课程评价。基本素质课程的考核应根据课程特点和要求制定相应的考核方法及成绩评定标准，按照学院统一规定执行。分为纯理论课程考试与技能达标考核，理论课程考试采用项目平时考核与期末考核相结合的方法，课程平时考核按照项目分别考核，每个项目按照平时考核内容确定项目成绩，再依据权重确定平时考核成绩，对于有技能达标标准和认证考试课程采用技能达标或技能认证考核进行。如《体育》必须达到国家要求的体能标准；《大学语文》要求学生必须参加国家普通话水平测试并取得相应证书；《大学英语》旨在提高学生的语言实践应用能力，特别是运用英语处理与未来职业相关业务的能力；强化实践性教学环节的全过程管理与考核评价；鼓励学生获取相关职业英语技能等级证书，培养学生的自主学习与实践能力。

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。

4. 评价过程的多元化

表 13 课程考核评价一览表

课程 大类	课程分类		过程考核 (%)					结果考核 (%)	
			出勤	提问 讨论	课堂 实践	课后 作业	其他	权重	权重
公共基础课	思政政治理论课								
	体育								
	文化基础课								
专业课	专业基础课								
	专业核心课								
	专业拓展课								
实践课程	社会实践								
	专业 实践	认知 实习							
		课程 实训							
		跟岗 实习	实习周记						
		综合 实训							



	顶岗 实习	实习周记 70	企业实习鉴定 30				
	毕业 教育	实习报告 30	顶岗实习情况 30			毕业 汇报	

备注：体育过程评价中其他占比是指必须达到《国家学生体质健康标准》相关要求

评价标准说明：（根据实际情况调整）

（1）过程性评价

①出勤

全勤满分，缺勤根据学期课程课时数量制订细则。如缺勤 1 次扣 1 分或 2 分，迟到早退 1 次扣 1 分。出勤分扣完为止。如出勤次数超过全学期上课次数的 1/3，取消期末考试资格。

②课堂提问和讨论（包括课堂表现、实训过程表现）

每学期老师对每个同学至少记录 3 次，用 A、B、C 标记。全 A 满分，有一个 B 扣 1 分，有一个 C 扣 2 分。

③课堂实践

结合课程内容，有技能、任务等单项实训项目的，或撰写相关分析报告等内容。每学期课堂训练不少于 3 次，以 3 次为例，每次报告按百分制赋分。3 次平均分×权重即为该项目评价分值。

④课后作业

每学期至少全部学生作业批阅 5 次，每次作业批改按 A、B、C 三个等级评价。5 次作业中 5A 为满分，有一个 B 扣 1 分，有一个 C 扣 1.5 分。

⑤课程类型不同，结合课程性质和教学规律可进行具体设计。



（2）结果性评价

①理论课程考试

应结合课程性质、课堂内容和本专业职业资格考试要求提出考试题型和各种题型的比重，进行百分制考核。

②实训课程考核

所有实践考核以任务或项目为依托，以完成任务的过程和成果为考核依据。如对实践过程的表现与贡献，实践成果等进行考核，可从知识运用、能力提升、素质培养、成果展示等方面进行全面评价。

③认知实习考核

认知实习一般在入学进行，需要学生参观企业真实生产场景，了解今后将要工作（实习）的环境，增加对将要从事职业岗位的初级认识，主要以参观体验心得进行考核。

④跟岗实习考核

跟岗实习由学校组织学生到实习单位的相应岗位，在专业人员指导下部分参与实际辅助工作，期间填写实习周记，定期向学校实习指导老师进行汇报。

⑤顶岗实习考核

本专业应成立由企业（兼职）指导教师、专业指导教师和辅导员（班主任）组织的考核组，结合实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次多方面的评价。主要对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、专业技术能力、解决实际工作中问题能力和完成任务等情况进行考核，结合专业设计详



细的顶岗实习考核方案。

⑥毕业教育

毕业教育结合学生顶岗实习期间的表现以及实习报告进行总结汇报，由毕业指导教师打分完成。

（六）质量管理

1. 制定专业诊断方案，开展教学质量评估

引进社会第三方评价，开展专业评估和课程评价，定期公布质量报告，构建内部质量保证体系。实行课程教学考核性诊断，促课程建设。将教师的项目教学开发、课程设计开发、教学资源开发、信息化教学能力、课堂教学效果与质量、学生评价等方面纳入考核范围，加强过程考核和考核结果运用，建立科学完善的绩效评价体系。根据学生课前预习、课堂学习、课下复习、作业、平日学习测试、专业技能测试、职业资格鉴定、企业顶岗实习等教学环节，对学生的学习过程进行考核。积极开展创新创业教育实践、社会实践和技能竞赛活动，促进学生个体全面发展,提升人才培养质量。

2. 教学管理机制

学院形成了每学期一轮的教学检查制度，主要包括教学内容、教学方法、教学进度、教学管理和学生学习情况。

学期初的教学检查以教学准备情况（包括教学大纲、授课计划、教案、讲稿等）为检查重点。期中教学检查以教学进度、各环节教学质量为检查重点，在教学运行过程中，严格执行“三表”（授课计划表、课程表、考试安排表）进行日常教学，有特殊情况需要调课的，



履行审批程序。期末教学检查以考风考纪为检查重点,以及相应的“一计划两总结”制度,即学期教学工作计划、期中教学检查总结、学期教学工作总结。对教学质量的分析,要求每学期考试结束后,教师填写“考试成绩分析表”,对于成绩出现异常情况的要认真进行分析,找出原因提出整改意见。

3. 毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制

(1) 毕业生跟踪反馈机制

由学院学生工作部负责,根据学校整体发展需要,制定毕业生跟踪调查制度,确定调查时间,内容,方式的具体事宜。学生工作部负责发放和回收问卷。本系负责制定毕业生调查问卷的具体内容,系里指定专门负责人对毕业生跟踪调查分析报告进行汇总分析。

(2) 社会评价机制

学院招生就业指导中心根据学校整体发展需要制定社会评价机制。毕业生跟踪调查工作以系为单位,由系主任、教研室主任、专业带头人等负责组织人员进行走访用人单位、走访校友、校企合作交流、组织访谈和调查问卷的发放和回收等具体调查工作,并进行问卷汇总分析,形成各专业调查分析报告。

4. 建立全方位的教学质量监控和评价体系

学院构建了在教学副院长的领导下,教学管理职能部门、质量管理办公室、专业教学指导委员会及学生代表等构成的教学质量监控与评价四大主体。

(1) 教务部作为教学活动直接组织和管理者,发挥着教学质



量监控的核心作用，主要通过汇集、协调、传递、研究和反馈信息的功能，对全院教学质量进行全程监控；并通过定期召开教学例会的形式及时解决和处理各种教学信息。

(2) 质量管理办公室深入教学一线对各教学环节进行巡视监控、专项督导和指导性或评价性的听课，同时按照教学质量监控体系中对各教学环节做出具体评价，及时向教务部提出提高教学质量的意见和建议，达到强化全院日常教学工作检查与监控的目的。

(3) 专业建设指导委员会及时掌握各专业课程教学的进度和教学效果，着重对该部门专业人才培养的目标和规格予以监控，以确保各专业人才培养的目标和规格符合市场对人才质量的需求。

(4) 学生代表从受教育的角度，及时反馈教学质量信息。

在全体教师中树立全面的教学质量观。要求教师在教学过程中确保教学质量，鼓励教师人人成为教学质量提升的主体，人人参与质量建设。

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 142.5 学分，其中选修课修满 24 学分；

(二) 体质要求

达到《国家学生体质健康标准》相关要求；

(三) 职业资格证书要求

至少获得高级列车员、调度员、安检员、列车乘务员、车站值班



员、铁路客运员职业技能等级证书其中一种。

十、附录

（一）编制人员构成

表 14 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	副教授	
3		班午东	山西水利职业技术学院	道路与铁道工程	讲师	
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		周海源	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	原课程信息			
	变更课程信息			
变更原因				
系部主任意见		系部主任（盖章）： 年 月 日		
教务部意见		处长（盖章）： 年 月 日		
分管院长意见		分管院长： 年 月 日		



(三) 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



(四) 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，确保旅客安全到达 4、在日常工作中，	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	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) 根据不同旅客的特点，采用多种方式按时保质保量	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、工作台面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
			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。		