



湖南高尔夫旅游职业学院  
HUNAN GOLF AND TOURISM COLLEGE

## 高速铁路客运服务专业人才培养方案

专业代码：\_\_\_\_\_ 500113 \_\_\_\_\_

适用年级：\_\_\_\_\_ 2021 级 \_\_\_\_\_

专业负责人：\_\_\_\_\_ 周华庭 \_\_\_\_\_

制定时间：\_\_\_\_\_ 2021 年 6 月 10 日 \_\_\_\_\_

学部审批人：\_\_\_\_\_ 湛杰 \_\_\_\_\_

学部审批时间：\_\_\_\_\_ 2021 年 7 月 15 日 \_\_\_\_\_

学校审批人：\_\_\_\_\_ 陈巨红 \_\_\_\_\_

学校审批时间：\_\_\_\_\_ 2021 年 07 月 30 日 \_\_\_\_\_

## 目录

|                      |    |
|----------------------|----|
| 一、专业名称/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  |
| (一) 培养目标.....        | 1  |
| (二) 培养规格.....        | 2  |
| 六、课程设置及要求.....       | 3  |
| (一) 公共基础课程.....      | 4  |
| (二) 专业(技能)课程.....    | 12 |
| 七、教学进程总体安排.....      | 24 |
| (一) 教学活动周数安排.....    | 24 |
| (二) 教学总学时分配.....     | 25 |
| (三) 教学进程表.....       | 25 |
| 八、实施保障.....          | 30 |
| (一) 师资队伍.....        | 30 |
| (二) 教学设施.....        | 31 |
| (三) 教学资源.....        | 33 |
| (四) 教学方法.....        | 34 |
| (五) 教学评价.....        | 34 |
| (六) 质量管理.....        | 34 |
| 九、毕业要求.....          | 35 |
| 十、人才培养方案编制的有关说明..... | 35 |
| (一) 学分制.....         | 35 |
| (二) 课证融通制度.....      | 35 |
| (三) 动态调整机制.....      | 36 |
| 附件 2: 制(修)订审批表.....  | 37 |

# 2021 级高速铁路客运服务专业人才培养方案

## 一、专业名称/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备同等学力。

## 三、基本修业年限

三年。

## 四、职业面向

表 1 职业面向表

| 所属专业大类<br>(代码) | 所属专业类<br>(代码)   | 对应行业<br>(代码)  | 主要职业类别<br>(代码)  | 主要岗位群或技术<br>领域举例  | 职业技能等级证书<br>举例       |
|----------------|-----------------|---------------|---|---|----------------------|
| 交通运输大类<br>(60) | 铁道运输类<br>(6001) | 铁道运输业<br>(53) | 铁路列车乘务员<br>(4-02-01-02)；<br>铁路车站客运服务<br>员<br>(4-02-01-03) | 列车员；<br>列车长；<br>列车值班员；<br>售票员；<br>售票值班员；<br>铁路客运员；<br>客运值班员；<br>铁路客户服务员 | 铁路列车员初级；<br>铁路客运员初级； |

## 五、培养目标及规格

### (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；面向高速铁路行业的列车员、客运

员职业群（或技术技能领域），能够从事乘务与管理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。

### 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、文明生产等相关知识。

（3）熟悉应用高铁服务的基本知识与技能的能力，能为旅客提供优质的服务；

（4）掌握高铁运输服务礼仪知识，具有一定的公关社交能力；

(5) 掌握高铁运营、管理的基本原理，熟练票务、安检等部门的业务知识。

(6) 了解高铁发展动态，熟悉国家旅游方针、政策和法规；

(7) 掌握一定的英语知识，熟练使用计算机，取得全国高职高专 A 级或 B 级英语能力证书；

### 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) 具备铁路客运服务能力（包括播音能力）；

(4) 具备用标准普通话、英语、韩语进行口语交流能力；

(5) 具备从事铁路客运行业安全检查的能力；

(6) 具备铁路客运突发事件应急处理能力；

(7) 具备新知识与新技能的学习能力；

(8) 具备分析和解决服务过程中突发问题的能力；

(9) 具备文字处理、信息收集与管理能力。

(10) 具有正确使用和操作有关列车设备的能力；

(11) 具有正确执行和运用规章解决运输生产实际问题的能力；

(12) 具有运输生产组织、管理与调度指挥的能力；

(13) 具有解决设备故障和突发事件的应急处理能力；

(14) 主动学习，自我提升能力，创新能力。

(15) 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

本专业开设公共基础课程和专业（技能）课程两大类课程。其中公共基础课程包括公共基础必修课和公共选修课两类；专业（技能）课程包含专业基础课、专业核心课、专业拓展课和专业（群）选修课四类。

总共 50 门课程，2760 学时，148 学分。

### （一）公共基础课程

#### 1. 公共基础必修课

主要有中国传统文化、大学语文、大学体育、大学英语、信息技术、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、形势与政策、大学心理健康教育、职业生涯规划、就业指导、创业基础、入学教育与军事技能、军事理论、劳动教育、普通话等 16 门课程，共 44 学分,776 学时。

表 2 公共基础必修课程描述表

| 序号 | 课程名称   | 课程目标   | 主要内容  | 教学要求  | 课时 |
|----|--------|--|---|---|----|
| 1  | 中国传统文化 | <b>素质:</b><br>1.具备对中国传统文化的热爱之情和敬畏之心;<br>2.具备强烈的民族精神、人文精神、科学精神;<br>3.具备良好的审美情趣和审美能力;具有良好的人生社交和工作态度。<br><b>知识:</b><br>1.了解中国传统哲学、文学、宗教等文化精髓,扩大学生视野;<br>2.掌握并传承中国传统文化的基本精神,读懂更多的经典名著名篇;<br>3.熟悉中国古代的艺术、科技、文化成果,弘扬中国传统礼仪、风俗及美食文化。<br><b>能力:</b><br>1.具备能从文化的视野,分析、解读当代社会的种种现象,把内在的文化素养在言行举止中体现出来的能力;<br>2.具备能将中国传统文化精神运用于实际社会生活,并将思考所得用符合现代测评规范的、感染人的语言文字表达出来,影响周围的人的能力。 | 1.传统思想与礼仪风俗<br>2.中国传统的思想文化<br>3.中国传统物质文化<br>4.中国传统节日及风俗<br>5.中国传统艺术 | 1.课程性质及建议:<br>本课程是公共基础必修课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br>2.教学方法:实行专题化、模块化的教学模式,着眼于以点、以话题、以案例为驱动,既将华夏文明的精彩部分呈现给学生,又注重引导学生开展各种教学实践和社会实践,使学生在课程教学与实践提高自己的职业能力和职业素养。<br>3.考核评价:课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。 | 32 |
| 2  | 大学语文   | <b>素质:</b><br>1.具有较强的口语表达能力、写作能力、学习能力、工作能力、创新能力,从而树立正确的人生观和职业观;<br>2.培育学生的人文精神,提升文化品位;<br>3.培养良好的职业意识与职业素养;<br>4.满足职业语文需要的综合能力。<br><b>知识:</b><br>1.了解古今中外优秀文学作品;熟悉朗诵、演讲、辩论等口语训练;   | 1.诗歌<br>2.散文<br>3.小说<br>4.戏剧<br>5.公文概述<br>6.口语交际                    | 1.课程性质及建议:<br>本课程是公共基础必修课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br>2.教学方法:实行专题化、信息化的教学模式,范文讲解与专题讲座相结合,组织  | 32 |

|   |      |  |   |  |     |
|---|------|--|---|--|-----|
|   |      | <p>2. 掌握计划、总结等各种应用文写作训练。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具备全面系统的现代汉语的知识,提高运用规范的现代汉语进行口头和书面交流的能力;</p> <p>2. 具备比较准确地阅读和理解文学作品及文字材料,并具备一定的文学鉴赏水平、较好的综合分析能力和较高的写作能力。</p>   |   | <p>课堂讨论、辩论会或习作交流会。结合校园的文化建设,指导学生积极参与第二课堂活动。</p> <p>3. 考核评价:课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>  |     |
| 3 | 大学体育 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备良好的体育卫生与保健和心理调适能力素质。</p> <p>2. 具有良好的体育道德和团队协作精神;</p> <p>3. 具备体育安全保护意识和健康生活方式意识。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 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,提高运动能力;掌握常见运动创伤的处置方法。</p> <p>2. 能简单测试和评价健康状况,掌握有效提高身体素质、全面发展体能的知识和方法;</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具备用科学的方法参与体育活动的的能力。</p> <p>2. 具备与专业特点相适应的体育素养能力,以适应社会的需要。</p> <p>3. 具备编制个人锻炼计划和一定体育欣赏的能力。</p> <p>4. 具备调节心理情绪的能力。</p> | <p>1. 体育理论: 体育锻炼方法、体育卫生与保健、体育欣赏、大学生体质健康标准和田径、球类运动竞赛组织工作。</p> <p>2. 体育技能: 田径、篮球、排球、足球、乒乓球、羽毛球、健美操、武术等项目。</p> <p>3. 学生健康达标测试: 立定跳远、引体向上 (男)、仰卧起坐(女)、1000米 (男) 800米 (女)、身高体重、肺活量、坐位体前屈、50 米。</p>   | <p>1. 课程性质及建议: 本课程是公共基础必修课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 本课程遵循模块化教学的理念,灵活运用情境教学、任务驱动、探究式、演示法、实践指导、分组等多种教学方法,发挥学生的主体性,突出理论知识的应用和实践技能的培养。</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 126 |
| 4 | 大学英语 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备文化素养和跨文化交际意识。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 掌握日常语言交际知识与语言技能;</p> <p>2. 掌握职场语言知识和语言技能;</p> <p>3. 了解跨文化交际知识。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具有在日常生活中运用英语的能力,特别是听说读写能力;</p> <p>2. 具有在职场环境中运用英语的能力,特别是听说能力;</p> <p>3. 培养学生的学习兴趣和自主学习能力;</p> <p>4. 培养学生掌握有效的学习方法和学习策略。</p>   | <p>Change</p> <p>1. Dreams</p> <p>2. Challenges</p> <p>3. Independence</p> <p>4. Relationship</p> <p>Campus</p> <p>5. Learning</p> <p>6. Organizations</p> <p>7. Health</p> <p>8. Hobbies</p> <p>Culture</p> <p>9. Food</p> <p>10. Festivals</p> <p>11. Arts and Artists</p> <p>12. Literature Competency</p> <p>13. Communication</p> <p>14. Creativity</p> <p>15. Time Management</p> <p>Career</p> | <p>1. 课程性质及建议: 本课程是公共基础必修课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 任务驱动法、角色扮演法、小组合作法、情景模拟法。</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>  | 124 |

|   |                      |   |  |   |    |
|---|----------------------|---|--|---|----|
|   |                      |   | 16. Jobs<br>17. Interview  |   |    |
| 5 | 信息技术                 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备处理信息、利用信息的意识;</p> <p>2. 具备自觉遵守与信息相关的道德、法律和规范等方面的品德。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 掌握计算机软硬件基础知识;</p> <p>2. 掌握 Windows7 操作系统相关知识;</p> <p>3. 掌握 Word2010、Excel 和 PowerPoint2010、计算机网络基础等应用软件的相关知识。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具备信息表达能力;</p> <p>2. 具备信息处理能力;</p> <p>3. 具备信息获取能力;</p> <p>4. 具备信息交流能力;</p> <p>5. 具备实践能力, 创新能力, 分析和解决问题的能力。</p>   | <p>1. 计算机的基础知识</p> <p>2. Windows 操作系统及应用</p> <p>3. 文字处理软件 Word</p> <p>4. 电子表格软件 Excel</p> <p>5. 演示文稿 PowerPoint</p> <p>6. 计算机网络及其应用</p> <p>7. 常用工具软件</p> | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 本课程遵循模块化教学的理念, 灵活运用情境教学、任务驱动、探究式、演示法、实践指导、分组等多种教学方法, 发挥学生的主体性, 突出理论知识的应用和实践技能的培养。</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 32 |
| 6 | 思想道德修养与法律基础          | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备对自身、家庭、职业、社会、国家的责任感和荣誉感意识;</p> <p>2. 养成团队合作、踏实实干的精神; 具备自觉遵守职业道德和行业规范的意识。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 了解新时代的中国、大学生活和高职生活的特点, 科学的世界观、人生观、价值观相关理论;</p> <p>2. 熟悉社会主义道德基本理论、中华民族优良传统, 以及职业、家庭、社会生活中的道德与法律规范;</p> <p>3. 掌握择业与创业的方法, 明确劳动者依法享有的权利和维权的途径。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具备根据个人性格和特点独立自主地进行人生规划的能力;</p> <p>2. 具备理论联系实际, 辩证地看中国与世界大势, 科学看待问题, 明辨是非的能力;</p> <p>3. 具备将道德的相关理论内化为自觉意识、自主要求的能力, 以及外化为自身行为和习惯的能力;</p> <p>4. 具备分析和解决职业、家庭、社会公共生活等领域现实一般法律问题的能力。</p> | <p>1. 绪论</p> <p>2. 人生的青春之问</p> <p>3. 坚定理想信念</p> <p>4. 弘扬中国精神</p> <p>5. 践行社会主义核心价值观</p> <p>6. 明大德守公德严私德</p> <p>7. 尊法学法守法用法</p>                            | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 讲授法; 案例法; 讨论法; 启发法。</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>   | 48 |
| 7 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 正确树立正确的历史观、世界观;</p> <p>2. 具备国情意识、问题意识、爱国主义意识。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 掌握基本理论;</p> <p>2. 从整体上把握马克思主义中国化的</p>   | <p>1. 毛泽东思想及其历史地位</p> <p>2. 新民主主义革命理论</p> <p>3. 社会主义改造理论</p> <p>4. 社会主义建设道</p>   | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p>  | 64 |

|   |           |  |  |   |    |
|---|-----------|--|--|---|----|
|   |           | <p>理论成果的科学内涵、理论体系，特别是中国特色社会主义理论体系的基本观念。</p> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培养学生理论思考的习惯；</li> <li>2. 提高理论思维能力；</li> <li>3. 具备分析问题、解决问题的能力。</li> </ol>  | <p>路初步探索的理论成果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 邓小平理论</li> <li>6. “三个代表”重要思想</li> <li>7. 科学发展观</li> <li>8. 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位</li> <li>9. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务</li> <li>10. “五位一体”总体布局</li> <li>11. “四个全面”战略布局</li> <li>12. 全面推进国防和军队现代化</li> <li>13. 中国特色大国外交</li> <li>14. 坚持党的领导</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 教学方法：讲授式教学法、问题讨论教学法、案例教学法。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol>   |    |
| 8 | 形势与政策     | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备关心国家大事的意识；</li> <li>2. 增强学生的爱国素养。</li> </ol> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解国家相关政策；</li> <li>2. 掌握时政常识。</li> </ol> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备正确把握国家形势的能力；</li> <li>2. 具备和逻辑思辨的能力。</li> </ol>  | <p>国内</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 党的建设模块</li> <li>2. 经济社会发展模块</li> <li>3. 生态文化模块</li> </ol> <p>国际</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 大国外交模块</li> <li>5. 重大国际事件及中国的应对模块。</li> </ol> <p>备注：本课程具有很强的时效性，每年的教学重点需依据中宣部、教育部下发的“高校形势与政策教育教学要点”而制定。</p>                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是公共基础必修课课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授法、谈话法、讨论法、案例教学法等。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 16 |
| 9 | 大学生心理健康教育 | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有体育锻炼、卫生保健方面的知识；</li> <li>2. 具有健康的生活方式，良好的生活习惯、卫生习惯；</li> <li>3. 具有健康的体魄；</li> <li>4. 具有心理健康方面的必备知识和自我调适能力；</li> <li>5. 心理健康，人格完善。</li> </ol> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系统掌握心理健康教育的有关理论和有关方法与技巧；</li> <li>2. 具有心理健康教育必要的理论知识。</li> </ol> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有与同学和朋友，其他群体交往和沟通的能力；</li> <li>2. 具备情绪宣泄，人际交往，自主学习等的能力；</li> <li>3. 具备心理健康教育的能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 心理健康概述</li> <li>2. 适应与心理健康</li> <li>3. 自我意识与心理健康</li> <li>4. 情绪与心理健康</li> <li>5. 学习与心理健康</li> <li>6. 人际交往与心理健康</li> <li>7. 恋爱与性心理健康</li> <li>8. 择业与心理健康</li> <li>9. 磨炼意志，塑造人格</li> <li>10. 常见的心理疾病及心理咨询</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是公共基础必修课，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授法、谈话法、讨论法、案例教学法等等。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol>  | 32 |

|    |             |   |  |  |     |
|----|-------------|---|--|--|-----|
| 10 | 职业生涯规划      | <p><b>素质:</b><br/>1. 具备职业生涯规划意识;<br/>2. 具备自我认知的素质。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 了解职业生涯规划的概念;<br/>2. 了解职业生规划的程序;<br/>3. 了解职业生涯规划的模式。</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 具备职业生涯规划能力;<br/>2. 具备管理的综合能力。</p>                                      | <p>1. 认识大学生活余职业规划<br/>2. 学会自我认知<br/>3. 加强职业认知<br/>4. 职业生涯规划决策与实施<br/>5. 评估与修正职业生涯规划<br/>6. 学会管理职业生涯</p>                          | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br/>2. 教学方法: 混合教学法、讲授法、实践展示法。<br/>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 16  |
| 11 | 就业指导        | <p><b>素质:</b><br/>1. 具备自主就业意识;<br/>2. 形成较强就业实践素养;<br/>3. 养成平等就业、先就业后择业的理性思维。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 了解就业的概念、程序、就业选择分析模型;<br/>2. 熟悉国家就业政策;<br/>3. 掌握各类笔试面试技巧。</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 具有自主就业的综合能力;<br/>2. 具备合理合法就业维权的专业能力</p> | <p>1. 就业心理调适<br/>2. 就业选择分析<br/>3. 就业信息筛选<br/>4. 求职材料准备<br/>5. 笔试面试突破<br/>6. 就业手续办理<br/>7. 就业权益维护<br/>8. 就业适应训练<br/>9. 就业道德操守</p> | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br/>2. 教学方法: 混合教学法、讲授法、实践展示法。<br/>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 18  |
| 12 | 创业基础        | <p><b>素质:</b><br/>1. 具备创新创业意识;<br/>2. 具备认知自我的素质。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 了解创新创业的概念;<br/>2. 了解创新创业的程序;<br/>3. 了解创新创业的模式。</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 具有创新创业的知识能力;<br/>2. 具备创新创业的实践能力。</p>  | <p>1. 开启创业梦想<br/>2. 塑造创业团队<br/>3. 捕捉创业机会<br/>4. 掌握创业风险<br/>5. 论证商业模式设计<br/>6. 整合创业资源<br/>7. 启动创业计划<br/>8. 开办创业企业</p>             | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br/>2. 教学方法: 混合教学法、讲授法、实践展示法。<br/>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 32  |
| 13 | 入学安全教育与军事技能 | <p><b>素质:</b><br/>1. 具有坚强的国防观念、高度的爱国主义精神。<br/>2. 具有较强的集体主义精神。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 掌握学校各项规章制度。<br/>2. 了解军事技能的各项任务。</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 具有军事技能。<br/>2. 具有良好的组织纪律和团队合作能力。</p>  | <p>1. 学院学生管理制度学习教育、安全教育和专业介绍<br/>2. 共同条令条例教育与训练<br/>3. 射击与战术训练<br/>4. 防卫技能与战时防护训练<br/>5. 战备基础与应用训练</p>                           | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是公共基础必修课程。<br/>2. 教学方法: 采用“理论教学+实践操课”的教学模式, 入学安全教育以课堂讲授为主, 军事技能训练以实践教学为主。<br/>3. 考核评价: 课堂考</p>                             | 120 |

|    |      |  |  |   |    |
|----|------|--|--|---|----|
|    |      |  |  | 勤 20%、过程性考核 80%。  |    |
| 14 | 军事理论 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有忧患意识和国防意识。</li> <li>2. 具有爱国主义精神。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解国际环境对我国构成的挑战, 明确自身肩负的责任和使命;</li> <li>2. 掌握基本的军事理论知识, 认识国防与国家民族兴衰存亡的关系。</li> <li>3. 掌握当代高技术战争的形成及其特点, 明确高技术对现代战争的影响。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有对国防知识、军事知识、信息化战争与国防建设的宣传能力。</li> <li>2. 具有良好的职业道德观念。</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中国国防</li> <li>2. 国家安全</li> <li>3. 军事思想</li> <li>4. 现代战争</li> <li>5. 信息化装备</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是公共基础必修课程。</li> <li>2. 教学方法: “理论教学+课堂互动+探究拓展”的教学模式中, 采用课堂讲授、实践教学、网络教学、自主学习等多种教学方法实施。</li> <li>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol>  | 36 |
| 15 | 劳动教育 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备马克思主义劳动观;</li> <li>2. 具备劳动精神和工匠精神。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <p>掌握基本劳动知识。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>具有满足生存发展需要的劳动能力, 形成良好劳动习惯。</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 劳动精神专题教育</li> <li>2. 劳模精神专题教育</li> <li>3. 工匠精神专题教育</li> <li>4. 劳动技能与劳动实践</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是公共基础必修课程。</li> <li>2. 教学方法: 采用“专题教育+实践活动”的教学模式, 在校期间组织劳动周, 利用假期组织劳动月实践活动。</li> <li>3. 考核评价: 过程性考核</li> </ol>   | 16 |
| 16 | 普通话  | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备认识世界、了解社会、研究问题、开展工作的素质;</li> <li>2. 培养必要的管理、交际、应变、表达、分析、解决问题的能力;</li> <li>3. 通过学习, 培养学生阅读和鉴赏作品的素质。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解普通话语音特征、发音技巧与普通话水平测试的要求;</li> <li>2. 掌握一般口语表达的基本理论与技能。纠正个人表达中的各种语病, 提升表达的能力和有效性。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握规律, 突破难点, 提高语言表达能力;</li> <li>2. 在阅读中, 具有一定的语言感受能力, 掌握精读略读的方法, 培养默读的习惯, 提高阅读速度;</li> <li>3. 能用普通话正确流利地朗读课文, 教给学生不同文体阅读的基本方法, 使学生掌握规律;</li> <li>4. 提高学生阅读能力;</li> <li>5. 不断提高学生普通话口头表达能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求掌握 21 个声母、39 个韵母的发音规则。</li> <li>2. 声调的调值和调类。</li> <li>3. 轻声、变调、儿化及语气词的音变。</li> <li>4. 音节的拼读和拼写。</li> <li>5. 掌握停顿、重音、语调、节奏等朗读基本技巧。</li> <li>6. 培养用普通话进行思维和表达的习惯, 掌握口语化的语气、语调和节奏。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是公共选修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法: 教学坚持理论和实践相结合, 课堂训练和自我训练相结合, 课内学习和课外活动相结合, 理论指导, 训练主导。掌握规律, 突破难点, 提高语言表达能力。</li> <li>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 32 |

## 2. 公共选修

主要有党史国史、公益创业、美育、大数据应用、大学生职业素养、艺术鉴赏等6门课程。共选修6学分，96学时。

表3 公共选修课程描述表

| 序号 | 课程名称           | 课程目标  | 主要内容  | 教学要求  | 课时 |
|----|----------------|---|---|---|----|
| 1  | 中国近现代史纲要（党史国史） | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备增强历史洞察力，培养珍惜历史、尊重历史的意识；</li> <li>2. 具备增强民族自尊心、自信心和自豪感，坚定马克思主义信仰、坚定对中国共产党的信任、坚定社会主义信心的素质。</li> </ol> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解帝国主义入侵中国及其与中国封建势力相结合给中华民族和中国人民带来的深重灾难；</li> <li>2. 了解近代以来中国面临的争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民共同富裕两大历史任务，认识中国革命的必要性、正义性、进步性；</li> <li>3. 了解近代以来中国的先进分子和人民群众为救亡图存而进行艰苦探索、顽强奋斗的历程及其经验教训。</li> </ol> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备运用历史唯物主义、方法论，分析和评价历史问题、辨别历史是非能力；</li> <li>2. 具备把握社会发展方向的能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 反对外国侵略的斗争</li> <li>2. 对国家出路的早期探索</li> <li>3. 辛亥革命与君主专制制度的终结</li> <li>4. 开天辟地的大事变</li> <li>5. 中国革命的新道路</li> <li>6. 中华民族的抗日战争</li> <li>7. 为新中国而奋斗</li> <li>8. 社会主义基本制度在中国的确立</li> <li>9. 社会主义建设在探索中曲折发展</li> <li>10. 改革开放与现代化建设新时期</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授式教学法、问题讨论教学法、案例教学法。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤20%、过程性考核30%、期末考试50%。</li> </ol> | 32 |
| 2  | 公益创业（创新创业类）    | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备公益创业思维；</li> <li>2. 具备公益创业的素质。</li> </ol> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解公益创业的概念；</li> <li>2. 分析公益创业的模式；</li> <li>3. 掌握公益创业的实践方法。</li> </ol> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有开展公益创业的综合能力。</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公益创业与社会组织</li> <li>2. 如何做公益项目</li> <li>3. 如何开发公益项目</li> <li>4. 如何制定项目计划书</li> <li>5. 公益项目的预算和财务管理</li> <li>6. 社会组织的筹资</li> <li>7. 社会组织的创新</li> <li>8. 社会组织的人力资源管理</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：混合教学法、讲授法、实践展示法。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤20%、过程性考核30%、期末考试50%。</li> </ol>      | 32 |
| 3  | 美育             | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的职业道德。</li> <li>2. 具备一定的审美能力和艺术素养。</li> <li>3. 具备勤奋学习，吃苦耐劳、团结协作、勇于创新的精神。</li> <li>4. 具备较强的身体素质和良好</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 美术的形式</li> <li>2. 美术的价值</li> <li>3. 美术的风格</li> <li>4. 美术作品的题材类别</li> <li>5. 建筑艺术鉴赏</li> <li>6. 绘画艺术鉴赏</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：本课程在</li> </ol>   | 16 |

|   |         |  |   |   |    |
|---|---------|--|---|---|----|
|   |         | <p>的心理素质。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 熟悉并掌握中外美术鉴赏基本理论知识。</p> <p>2. 了解具象艺术；意象艺术和抽象艺术的理论知识。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具有对形式美的敏锐觉察能力、感受能力、认知能力和创造能力。</p> <p>2. 具有使用美术的艺术语言点、线、面、色、体去观察创造形象的专业能力。</p>                                  | <p>7. 书法艺术鉴赏</p> <p>8. 雕塑艺术鉴赏</p>   | <p>教学过程中以学生为中心，针对学生的认知特点和不同的教学内容，在使用传统的讲授法的基础上进行了多种教学方法的拓展，将传统板书教学和多媒体教学、现场教学相结合。</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>   |    |
| 4 | 大数据应用   | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备数据意识；</p> <p>2. 具备数据素养。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 了解大数据概念及相关新技术；</p> <p>2. 熟悉数据处理各环节及大数据应用；</p> <p>3. 掌握大数据思维，探寻大数据与自己专业的应用结合点。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 培养学生具有将大数据技术与本专业相结合并应用在工作中以提高工作效率和创新的能力。</p> | <p>1. 新时代背景下的数据与大数据技术的发展</p> <p>2. 大数据与云计算、物联网、人工智能的关系</p> <p>3. 数据采集、存储、管理、分析全流程技术</p> <p>4. 大数据在各领域中的典型应用</p> <p>5. 大数据时代的新思维及数据共享带来的新挑战</p> <p>6. 大数据伦理基础及数据安全与隐私保护</p> <p>7. 大数据与政府政务公开战略</p> | <p>1、课程性质及建议 本课程是公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2、教学方法 本课程以深入浅出的理论结合丰富的实际应用案例进行教学，并安排课堂讨论，以深化学生对知识的理解，开拓学生视野，培养学生大数据思维。</p> <p>3、考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 16 |
| 5 | 大学生职业素养 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备提升自身职业素养的意识；</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 了解职业素养的概念； 2. 掌握职业素养提升的方法；</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具有职业素养提升的综合能力。</p>   | <p>1. 职业认知与选择</p> <p>2. 职业意识</p> <p>3. 职业道德</p> <p>4. 职场礼仪</p> <p>5. 职业法律</p> <p>6. 自我管理</p> <p>7. 沟通能力</p> <p>8. 团队合作能力</p> <p>9. 创新能力</p>   | <p>1. 课程性质及建议：本课程是公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法：混合教学法、讲授法、实践展示法。</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>  | 32 |
| 6 | 艺术鉴赏    | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备创造力和想象力；</p> <p>2. 审美情趣等的素养的提升。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 了解艺术学科及与其他学科之间的联系；</p> <p>2. 提升学生对艺术内涵的认知，树立正确的、科学的、健康的美学观。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具有掌握审美的能力；</p>   | <p>1. 艺术鉴赏引论</p> <p>2. 音乐艺术鉴赏</p> <p>3. 舞蹈艺术鉴赏</p> <p>4. 戏剧艺术鉴赏</p> <p>5. 戏曲艺术鉴赏</p> <p>6. 摄影艺术鉴赏</p> <p>7. 电影艺术鉴赏</p>  | <p>1、课程性质及建议 本课程是一门公共选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法：混合教学法、讲授法、实践展示法。</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、</p>  | 32 |

|  |  |                                   |  |           |  |
|--|--|-----------------------------------|--|-----------|--|
|  |  | 2. 对艺术作品有一定的鉴赏和判断的能力，并能给予一定水准的评价。 |  | 期末考试 50%。 |  |
|--|--|-----------------------------------|--|-----------|--|

## (二) 专业（技能）课程

### 1. 专业基础课

主要开设管理学原理、人际交流与沟通、化妆形象与设计、高铁乘务英语、运输经济法规、形体与体能训练，共 6 门课程，16 学分，288 学时。

表 4 专业基础课程描述表

| 序号 | 课程名称    | 课程目标   | 主要内容  | 教学要求   | 课时 |
|----|---------|--|---|--|----|
| 1  | 管理学原理   | <p><b>素质：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备职业精神和服务意识</li> <li>2. 具备团队意识与协作精神。</li> </ol> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉管理、管理者、管理学的基础知识；</li> <li>2. 了解管理理论的演进过程</li> <li>3. 掌握制定计划的步骤；</li> <li>4. 了解组织职能；</li> <li>5. 了解领导职能；</li> <li>6. 掌握有效沟通的技巧。</li> </ol> <p><b>能力：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够简单设计小型企业的组织机构；</li> <li>2. 能够区分古典管理理论三大流派；</li> <li>3. 能够运用领导艺术处理日常生活的事务；</li> <li>4. 能够与同学进行激励与沟通。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理学的基础知识</li> <li>2. 管理理论演进</li> <li>3. 计划职能</li> <li>4. 组织职能</li> <li>5. 领导职能</li> <li>6. 控制职能</li> <li>7. 激励职能</li> <li>8. 沟通职能</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是专业基础课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授法、任务驱动法、角色扮演法、情景演练法、多媒体辅助法。</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 36 |
| 2  | 人际交流与沟通 | <p><b>素质：</b></p> <p>具备一定的思想道德素养、文化知识素养、人际交流与沟通能力素养、身心健康素质；</p> <p><b>知识：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解沟通的含义及特点；</li> <li>2. 熟悉沟通层次的划分；</li> <li>3. 掌握沟通的原则；</li> <li>4. 掌握沟通障碍的控制策划</li> <li>5. 掌握面谈的技巧。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 沟通概述</li> <li>2. 沟通过程与心理效应</li> <li>3. 沟通障碍与控制</li> <li>4. 沟通能力的培养</li> <li>5. 书面沟通技巧</li> <li>6. 演讲沟通技巧</li> <li>7. 会面与面谈技巧</li> <li>8. 现代介质沟通技巧</li> <li>9. 职场沟通技巧</li> <li>10. 团队沟通技巧</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是专业基础课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程</li> <li>3. 考核评价：课堂考</li> </ol>                           | 36 |

|   |          |  |  |  |    |
|---|----------|--|--|--|----|
|   |          | <b>能力:</b><br>1. 能具备心理学相关知识储备和能力;<br>2. 具备情绪控制、沟通协调、应变创造、语言表达能力。   | 11. 非语言沟通技巧  | 勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。  |    |
| 3 | 化妆形象与设计  | <b>素质:</b><br>1. 具有较强的语言表达、与顾客沟通的能力;<br>2. 具有良好的心理素质和职业形象。<br><b>知识:</b><br>1. 了解形象设计的基本概念展史和发展方向;<br>2. 了解形象设计师的职业道德和职业形象;<br>3. 了解化妆品基础知识<br>4. 掌握整体搭配知识。<br><b>能力:</b><br>1. 具备彩妆造型和发型造型的能力;<br>2. 具备服装造型的能力;<br>3. 具备设计整体造型和修改造型的能力。                                     | 1、形象设计概述<br>2、穿出职业风格<br>3、搭配合适发型<br>4、做好基础护肤<br>5、面部底妆技巧<br>6、局部彩妆技巧<br>7、面部矫正化妆<br>8、乘务人员整体形象展示       | 1. 课程性质及建议:<br>本课程是专业基础课程, 教师应根据学生得学习程度, 专业背景选择适合的教学内容, 案例。<br>2. 教学方法: 讲授法、演示法、启发法, 小组讨论法。<br>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。 | 36 |
| 5 | 高铁乘务英语   | <b>素质:</b><br>1. 具备诚实、守信的职业精神;<br>2. 具备善于沟通、合作和有爱心的思想品质;<br>3. 树立安全和服务意识。<br><b>知识:</b><br>1. 掌握问讯处, 乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求;<br>2. 掌握报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文版本等,<br>3. 掌握列车乘务员职业标准的相关要求。<br><b>能力:</b><br>1. 具备正确办理旅客的检票的能力<br>2. 处理旅客的行李、严格按照操作规程、准确无误的操作机车设备等综合使用英语的能力。 | 1. 座位等级<br>2. 旅客列车类型<br>3. 严禁携带危险品宣传<br>4. 客车<br>5. 上行和下行<br>6. 列车长<br>7. 北京西站<br>8. 青藏铁路<br>9. 上海磁浮列车 | 1. 课程性质及建议:<br>本课程是专业基础课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br>2. 教学方法: 演示法、讲述法、小组讨论、小组练习<br>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50% | 72 |
| 6 | 铁路运输经济法规 | <b>素质:</b><br>1. 具备现场控制的能力;<br>2. 具备自主学习能力、具有终生学习能力; 具有组织协调的能力;<br>3. 具有较强的语言表达能力和良好的沟通能力;<br>4. 能通过各种学习资源查找所需信息;  | 主要内容<br>1. 法律基础<br>2. 铁路运输合同<br>3. 铁路安全生产<br>4. 铁路交通事故处理<br>5. 铁路交通事故应急救援<br>6. 危险品运输                  | 1. 课程性质及建议:<br>本课程是专业基础课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br>2. 教学方法: 演示法、讲述法、小组讨论、   | 36 |

|   |         |  |   |   |    |
|---|---------|--|---|---|----|
|   |         | <p>5. 信息收集、分析与判断能力及快速决策能力；</p> <p>6. 制定、实施工作岗位计划的能力。</p> <p><b>知识：</b></p> <p>1. 掌握铁路客运规章的基本知识；</p> <p>2. 熟悉铁路工作人员岗位业务；</p> <p>3. 掌握旅客运输和货物运输的基本知识；</p> <p>4. 熟悉和掌握旅客人身伤害事故的处理。</p> <p><b>能力：</b></p> <p>1. 培养学生的职业道德与敬业精神。</p> <p>2. 培养学生分析问题、解决问题的能力。</p> <p>3. 培养学生勇于创新、开拓进取的工作作风。</p>  |   | <p>小组练习</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%</p>  |    |
| 7 | 形体与体能训练 | <p><b>素质：</b></p> <p>1. 具有各类综合素质、较丰富的艺术修养、健康的审美能力、优雅的形体气质；</p> <p>2. 具有健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识；</p> <p>3. 具有认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>4. 与众不同的具有个性气质。</p> <p><b>知识：</b></p> <p>1. 掌握一定的舞蹈理论知识，了解舞蹈形体的起源，发展，对舞蹈形体课有正确的认识 and 了解；</p> <p>2. 掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法，培养学生积极健康的舞蹈表现力</p> <p>3. 熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识。</p> <p>4. 熟悉与掌握形体训练的方法与内容。</p> <p><b>能力：</b></p> <p>1. 通过课堂实践教学，培养身体的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性。</p> <p>2. 具备展示形体与动作美的能力；</p> <p>3. 具备适应未来社会竞争和发展的能力。</p> | <p>主要内容：</p> <p>1. 形体基本姿态与形态控制</p> <p>2. 形体把杆训练</p> <p>3. 形体基本步伐和舞步的训练</p> <p>4. 形体舞蹈组合训练</p> <p>5. 形体伸拉与纤饰</p> | <p>1. 课程性质及建议：本课程是专业基础课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法：演示法、讲述法、小组讨论、小组练习</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 72 |

## 2. 专业核心课

主要开设铁路客运业务实务、高铁概论、高铁乘务突发事件应急处理、乘务服务礼仪、高速铁路乘务工作实务、高铁急救常识、播音技巧，共 7 门课程，28 学分，504 学时。

表 5 专业核心课程描述表

| 序号 | 课程名称     | 课程目标   | 主要内容  | 教学要求  | 课时 |
|----|----------|--|---|---|----|
| 1  | 铁路客运业务实务 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备处理信息、利用信息的意识;</li> <li>2. 具有应急事故处理的能力;</li> <li>3. 具备学生良好的专业客运业务技能和服务意识。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解铁路整个运输体系的构成及运输组织原理;</li> <li>2. 了解车票票价的定义及分类;</li> <li>3. 了解运输合同的含义及包含的内容;</li> <li>4. 了解包车、租车业务的含义;</li> <li>5. 了解旅客乘车的基本条件;</li> <li>6. 掌握减价票的计算方法;</li> <li>7. 掌握验证验票及安检流程。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有使用《铁路客运运价里程表》接算客运运价里程的能力;</li> <li>2. 具有准确分辨包裹分类的能力;</li> <li>3. 具有正确运用规章解决旅客不符合乘车条件的问题的能力;</li> <li>4. 具有分析问题、解决问题的综合能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确定票价与发售车票</li> <li>2. 铁路行李、包裹业务</li> <li>3. 包车、租车业务</li> <li>4. 不符合乘车条件的处理</li> <li>5. 签证、变更及退票业务</li> <li>6. 旅客携带品的处理</li> <li>7. 铁路客运记录及铁路电报</li> <li>8. 候车及进、出站业务</li> </ol>               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是专业核心课，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授法、案例分析法、练习法、头脑风暴法、谈话法、演示法</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 72 |
| 2  | 高铁概论     | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备科学的学习方法的意识;</li> <li>2. 具备能独立学习、独立思考的能力;</li> <li>3. 具备专业知识灵活联系实际意识。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解高速铁路系统的组成;</li> <li>2. 掌握高速铁路线路和车站的布置;</li> <li>3. 掌握不同型号动车组的分类和车内设备设施的功能和器材的摆放位置;</li> <li>4. 了高速铁路的噪声来源和危害。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有为旅客缓解因坐车带来不适的专业能力;</li> <li>2. 具有辨别旅客身份, 并为其旅</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高速铁路基础知识</li> <li>2. 高速铁路线路</li> <li>3. 高速铁路桥梁隧道</li> <li>4. 高速铁路动车组</li> <li>5. 高速铁路牵引动力与供电系统</li> <li>6. 高速铁路信号系统</li> <li>7. 高速铁路通信系统</li> <li>8. 高速铁路运输组织</li> <li>9. 高速铁路环境保护</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议：本课程是专业核心课，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法：讲授法、案例分析法、练习法、头脑风暴法、谈话法、演示法</li> <li>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 72 |

|   |              |  |   |  |    |
|---|--------------|--|---|--|----|
|   |              | 行提供帮助的综合能力；<br>3. 具有正确引导和宣传安全的专业能力。  |   |  |    |
| 3 | 高铁乘务突发事件应急处理 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备铁路运输安全相关的意识；</li> <li>2. 具备文明礼貌服务的素养；</li> <li>3. 具备人身安全最重要,敬畏生命的意识；</li> <li>4. 具备各种情况冷静面对,严谨处理的素养。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解各种突发情况的应急处理程序；</li> <li>2. 熟悉各个岗位的职责；</li> <li>3. 熟悉铁路运输安全相关的法律法规和责任划分；</li> <li>4. 掌握灭火的基本方法和灭火器的使用；</li> <li>5. 掌握心肺复苏、基本救护知识和气管异物的处理办法。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有突发情况的现场控场的专业能力；</li> <li>2. 具有熟练的救护的综合能力；</li> <li>3. 具有良好的表达和沟通能力；</li> <li>4. 具有分析问题、解决问题的综合能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 铁路安全相关法律法规</li> <li>2. 火灾的分类和火灾等级、灭火基本方法</li> <li>3. 消防设施与器材, 应急疏散器材</li> <li>4. 救援职责分工、初起火情和火情较大时的应急处理</li> <li>5. 客运突发情况应急处理</li> <li>8. 旅客异常应急处理</li> <li>9. 铁路红十字药箱</li> <li>10. 心肺复苏和人工呼吸</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是专业核心课, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法: 讲授法、案例分析法、练习法、角色扮演法、小组讨论、</li> <li>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol>      | 72 |
| 4 | 乘务服务礼仪       | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有一定的思想道德素质、礼仪规范、服务意识和职业素质；</li> <li>2. 具有良好的职业意识,能以服务为宗旨,吃苦耐劳,文明服务</li> <li>3. 具有良好的职业形象和心理素质。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解礼仪的基本特点；</li> <li>2. 掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手姿、表情等基本礼仪；</li> <li>3. 掌握列车(动车组)乘务礼仪(仪容、行为举止、服务用语)；</li> <li>4. 掌握问询引导礼仪；</li> <li>5. 掌握站台服务礼仪；</li> <li>6. 掌握客运值班服务礼仪。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能具备行为举止规范、情绪控制、沟通协调、应变创造、语言表达能力；</li> <li>2. 具有较高的综合素质；</li> <li>3. 灵活应变的能力。</li> </ol>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务礼仪基础知识</li> <li>2. 铁路服务形象礼仪</li> <li>3. 铁路服务语言沟通礼仪</li> <li>4. 铁路车站服务礼仪</li> <li>5. 铁路列车服务礼仪</li> <li>6. 接待服务礼仪</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是专业核心课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法: 通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程。</li> <li>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 72 |

|   |            |  |  |   |    |
|---|------------|--|--|---|----|
| 5 | 高速铁路乘务工作实务 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有谦虚谨慎、认真严谨、实事求是的意识,进一步做好乘务员工作;</li> <li>2. 具有善于总结训练理论和方法,进一步指导实践的职业素质;</li> <li>3. 具有独立分析问题和解决问题的能力,自我学习和发展的能力。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握使用CRH各型动车组车内基础、服务设施的技能;</li> <li>2. 掌握使用移动补票机完成相应作业、熟练使用站车无线交互系统手持终端设备完成相应作业的技能。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有能够根据情况正确编制客运记录;能够根据情况正确拍发电报的能力;</li> <li>2. 具有按标准完成列车长及客运乘务员的始发、途中、终到乘务作业的能力;</li> <li>3. 具有按标准完成列车长及乘务员接待服务的能力;</li> <li>4. 具有建立学习型、自控型乘务组的能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高速铁路客运工作概述</li> <li>2. 对高速铁路乘务人员的基本要求</li> <li>3. 高速铁路运输及动车组设备设施运用</li> <li>4. 高速铁路旅客运输组织工作</li> <li>5. 高速铁路旅客运输组织工作</li> <li>6. 高速铁路动车组列车安全与应急管理</li> </ol> | <p>1. 课程性质及建议:本课程是专业核心课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法:讲授法、案例分析法、练习法、角色扮演法、小组讨论、</p> <p>3. 考核评价:课堂考勤20%、过程性考核30%、期末考试50%。</p> | 72 |
| 6 | 高铁急救常识     | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备现场急救的相关的意识;</li> <li>2. 具备规范急救的素养;</li> <li>3. 具备注重自身安全,挽救生命,敬畏生命的意识;</li> <li>4. 具备面对突发状况,能够沉着冷静应对,做出正确处理措施的素养。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解现场急救的概念,及其意义。</li> <li>2. 熟悉现场急救相关常识,人体生命体征所具有的生命意义。掌握相关医学知识各项实践操作的基本步骤和流程。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握相关的现场急救知识与一些常规实践操作的步骤和流程。</li> <li>2. 具备应对各项现场急救突发状况的专业知识和专业能力。</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 现场急救的概念及意义</li> <li>2. 心肺复苏术</li> <li>3. 生命的拥抱</li> <li>4. 止血与包扎</li> <li>5. 创伤骨折与急救</li> <li>6. 日常意外紧急处理</li> <li>7. 跌倒与踩踏现场处理及急救</li> </ol>                | <p>1. 课程性质及建议:本课程是专业核心课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法:讲授法、案例分析法、练习法、角色扮演法、小组讨论、</p> <p>3. 考核评价:课堂考勤20%、过程性考核30%、期末考试50%。</p> | 72 |
| 7 | 播音技巧       | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有服务意识;</li> <li>2. 具有工匠意识;</li> <li>3. 具有责任意识;</li> <li>4. 具有专业素养;</li> <li>5. 具有理论素养;</li> <li>6. 具有综合素养。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 普通话语言分析;</li> <li>2. 气息控制;</li> <li>3. 口腔、喉部、共鸣控制;</li> <li>4. 声音弹性及情声气综合训练。</li> </ol>  | <p>1. 课程性质及建议:本课程是专业核心课,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法:讲授法、案例分析法、练习法、</p>   | 72 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>1. 了解普通话语音和播音发声总的框架要求；</p> <p>2. 了解声韵母、声调与音节结构，语流音变；</p> <p>3. 掌握语流音变的变化规律、播音主持吐字方式、呼吸方式、发声方式、共鸣调节；内三外四，创作表达基本规律。</p> <p><b>能力：</b></p> <p>1. 具有语言传播，处理字词、长短句及文稿的综合能力；</p> <p>2. 具备播音主持从业人员，特别是高乘常规工作及突发紧急情况下调动处置的专业能力。</p> |  | <p>角色扮演法、小组讨论、</p> <p>3. 考核评价：课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|

### 3. 专业拓展课程

主要开设导游基础、茶艺基础、插花艺术、酒水文化，共 4 门课程，8 学分，144 学时。

表 6 专业拓展课程描述表

| 序号 | 课程名称 | 课程目标  | 主要内容  | 教学要求  | 课时 |
|----|------|---|---|---|----|
| 1  | 导游基础 | <p><b>素质：</b></p> <p>1. 具备工匠精神，能讲好中国故事，熟悉中国传统文化；</p> <p>2. 具备良好的旅游意识和服务意识；</p> <p>3. 具有高尚的审美情趣；</p> <p>4. 具有创新意识和创新精神。</p> <p><b>知识：</b></p> <p>1. 熟悉中国历史文化小常识；</p> <p>2. 了解中国各民族的组成分布、汉族的传统节日等基本情况；</p> <p>3. 掌握中国古典园林的分类、构景要素与常见的构景手段、著名园林代表；理解天人合一，人与自然融合的造园观念；</p> <p>4. 熟悉中国烹饪的主要流派以及各主要风味流派的特点、代表作品；</p> <p><b>能力：</b></p> <p>1. 具有导游讲解的能力；</p> <p>2. 具有运用旅游文学的基本知识，分析、鉴赏、介绍旅游风景名胜的诗词、楹联、游记的能力。</p> | <p>1. 中国共产党的发展历程</p> <p>2. 中国共产党历史上的重要会议和重大事件</p> <p>3. 中国共产党的成功经验</p> <p>4. 中华人民共和国成立 70 周年辉煌成就选录</p> <p>5. 中国旅游业发展历程</p> <p>6. 中国旅游三大市场</p> <p>7. 旅游日与世界旅游组织</p> <p>8. 旅游热点概述</p> <p>9. 旅游新业态简介</p> <p>10. 中国历史发展概述</p> <p>11. 中国古代文化与哲学</p> <p>12. 主要客源国概况</p> | <p>1. 课程性质及建议：<br/>本课程是专业拓展课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法：<br/>讲授法、任务驱动法、情景演练法、多媒体辅助法</p> <p>3. 考核评价：<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 36 |
| 2  | 茶艺基础 | <p><b>素质：</b></p> <p>1. 具备从事茶艺服务工作的基础素养；</p> <p>2. 具备良好的服务礼仪及良好的服务意识；</p> <p>3. 具备感受美、创造美和享受美的能力；</p>   | <p>1. 茶文化</p> <p>2. 茶叶冲泡基础知识</p> <p>3. 茶与健康</p> <p>4. 茶叶种类与鉴别</p> <p>5. 茶艺服务</p> <p>6. 绿茶及茶艺</p>  | <p>1. 课程性质及建议：<br/>本课程是专业拓展课，教师应根据学生的学习进度、专业背景选择相应的教材、</p>  | 36 |

|   |      |   |  |   |    |
|---|------|---|--|---|----|
|   |      | <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握茶的相关概念;</li> <li>2. 了解茶的起源与发展;</li> <li>3. 掌握茶的分类标准;</li> <li>4. 掌握茶事服务中的礼仪要求;</li> <li>5. 熟悉茶叶冲泡的手法与原则;</li> <li>6. 掌握六种茶的相关知识及冲泡方法;</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备说出茶的分类标准的能力;</li> <li>2. 具备说出科学饮茶的方法及依据的能力;</li> <li>3. 具备根据不同茶叶搭配茶具的能力;</li> <li>4. 具备进行茶艺冲泡服务的能力;</li> <li>5. 具备为不同人群配茶的能力。</li> </ol>   | 7. 乌龙茶及茶艺  | <p>内容及教学情境, 建议授课教师针对茶叶的基础知识、养生等中国茶文化进行深度挖掘。</p> <p>2. 教学方法:<br/>讲授法、多媒体辅助法、实操法</p> <p>3. 考核评价:<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、实操考核 50%</p>  |    |
| 3 | 插花艺术 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备良好的工作态度、责任心;</li> <li>2. 具有较强的团队意识和协作能力;</li> <li>3. 具有较强的学习能力和吃苦耐劳精神;</li> <li>4. 具有较强的语言表达能力和协调人际关系能力;</li> <li>5. 具认识自身发展重要性以及确立自身继续发展目标的能力。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握插花的艺术流派及其风格特点;</li> <li>2. 掌握括花的原理, 基本造型、花材和花器的选择;</li> <li>3. 熟悉花材的整理加工和保养、造型技法; 东方插花艺术的表现方法与要求;</li> <li>4. 掌握西方插花艺术的技法与要求, 现代插花艺术及插花艺术作品的鉴赏及评判以及前卫另类插花等。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教学中应适当增加实践教学的比例, 注重对学生实践能力的培养;</li> <li>2. 学生艺术欣赏中学习、在学习中受到艺术熏陶的效果;</li> <li>3. 仿真花的插花, 并辅以动实战</li> <li>4. 使学生能掌握插花艺术的基本原理以及初步具备插花艺术造型的技能。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习插花艺术的基本知识;</li> <li>2. 掌握插花的基本技艺;</li> <li>3. 掌握插花的构图与配色;</li> <li>4. 花束制作</li> <li>5. 花篮制作</li> <li>6. 桌花制作</li> <li>7. 居家插花装饰</li> <li>8. 婚礼花艺设计</li> <li>9. 认识创意插花</li> <li>10. 制作创意插花</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议<br/>本课程是专业拓展课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境;</li> <li>2. 教学方法<br/>讲授法、项目演练法、多媒体辅助法、小组训练法、实操法;</li> <li>3. 考核评价<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 36 |
| 4 | 酒水文化 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备职业道德和敬业精神的意识;</li> <li>2. 具备主动服务的意识;</li> <li>3. 具备业务素质过硬、语言表达能力提高、推销能力增强的意识。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解各类蒸馏酒、发酵酒、配</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒的起源与发展</li> <li>2. 酿酒原理和酒品风格</li> <li>3. 中国酒文化</li> <li>4. 鸡尾酒概述</li> <li>5. 鸡尾酒的调制工具、载杯和装饰物</li> <li>6. 鸡尾酒的调制方</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是专业拓展课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教</li> </ol>   | 36 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>制酒的识别与服务的知识；</p> <p>2. 了解常用酒水的相关知识与服务流程的知识；</p> <p>3. 了解熟练操作各类酒服务的相关环节及细节的知识；</p> <p>4. 了解 6 款以上的常见鸡尾酒调制方法，以及经典鸡尾酒制作的的知识；</p> <p>5. 了解在实践过程中，能辨认鸡尾酒调制工具并采用正确的操作手法的知识。</p> <p><b>能力：</b></p> <p>1. 具备使用调制鸡尾酒的常用器具和设备的能力；</p> <p>2. 具备区别各种调酒的方法，准确、熟练地调制行业中流行的混合饮品，能熟记流行鸡尾酒配方的能力；</p> <p>3. 具备能熟练进行简单水果切雕、鸡尾酒的装饰和简易水果拼盘造型的能力。</p> | <p>法与计量</p> <p>7. 常见鸡尾酒的调制</p> <p>8. 酒单概述</p> <p>9. 酒单策划</p> <p>10. 酒单设计原则及内容</p> <p>11. 鸡尾酒会策划、组织</p> <p>12. 鸡尾酒会实施</p> | <p>学情境。</p> <p>2. 教学方法：<br/>讲授法、任务驱动法、实操法、项目演练法、多媒体辅助法。</p> <p>3. 考核评价：<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|

#### 4. 专业选修课

主要开设客源国概况、中国旅游地理、商务礼仪、中外民俗、导游业务、大学韩语、旅行基（营）地服务与管理、水上救生等 10 门课程选取 5 门，共 10 学分，180 学时。

表 7 专业选修课程描述表

| 序号 | 课程名称  | 课程目标  | 主要内容   | 教学要求   | 课时 |
|----|-------|---|--|--|----|
| 1  | 客源国概况 | <p><b>素质：</b></p> <p>1. 具备为主要客源国提供优质服务的的能力；</p> <p>2. 具备细心、周密的服务意识；</p> <p>3. 具备自学、资料收集及团队合作的意识。</p> <p><b>知识：</b></p> <p>1. 了解世界旅游资源的概况</p> <p>2. 熟悉亚太各客源国的基本情况</p> <p>3. 了解欧洲旅游区主要客源国家的旅游资源特色和主要旅游地</p> <p>4. 了解北美旅游区主要客源国家的旅游资源特色和主要旅游地</p> <p>5. 了解世界旅游业发展的概况和世界旅游区，掌握中国旅游业的发展水平，</p> <p>6. 掌握认识中国的海外客源市场</p> <p>7. 认识和掌握日本、印度尼西亚、马来西亚、新加坡、菲律宾、泰国、韩国和澳大利亚等亚太地区主要客源国的概况</p> <p>8. 熟悉和掌握欧洲地区的英国、德</p> | <p>1. 国际旅游业总论</p> <p>2. 亚洲旅游区</p> <p>3. 欧洲旅游区</p> <p>4. 北美旅游区</p> <p>5. 大洋洲旅游区</p> <p>6. 非洲旅游区</p> | <p>1. 课程性质及建议：<br/>本课程是专业选修课程，教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法：<br/>讲授法、案例分析法、课堂实训法、小组讨论及讲解</p> <p>3. 考核评价：<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 36 |

|   |        |   |   |   |    |
|---|--------|---|---|---|----|
|   |        | <p>国、法国、意大利、俄罗斯和西班牙等主要客源国的概况。</p> <p>9. 熟悉和掌握北美地区的美国、加拿大等主要客源国的概况</p> <p><b>能力:</b><br/>具备根据主要客源国的特点分析客人需求的能力。</p>  |   |   |    |
| 2 | 中国旅游地理 | <p><b>素质:</b><br/>1. 具有空间地域意识;<br/>2. 具有旅游欣赏素质;<br/>3. 具有生态保护意识与创新设计意识。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 掌握各类旅游资源的旅游价值、空间分布规律;<br/>2. 掌握我国重要旅游景点的空间分布;<br/>3. 了解中国不同地域的景观特色,能正确解释其地理成因及旅游人地关系等。</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 具备对中国各区域旅游资源调查与分析的能力;<br/>2. 具备多学科、多角度分析问题的思维能力;<br/>3. 具备各地旅游资源解说课件及讲解技能;<br/>4. 具备搜集、整理、提炼电子资料及纸质介质上旅游地理知识的技巧。</p>   | <p>1. 中国旅游资源<br/>2. 林海雪原—东北旅游区<br/>3. 黄河文明—华北旅游区<br/>4. 江南水乡—华东旅游区<br/>5. 名山胜水—华中旅游区<br/>6. 南国风光—华南旅游区<br/>7. 奇山异水—西南旅游区<br/>8. 雪域高原—青藏旅游区<br/>9. 大漠绿洲—西北旅游区</p>                            | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是专业选修课程,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。<br/>2. 教学方法:<br/>讲授法、案例分析法、课堂实训法、小组讨论及讲解<br/>3. 考核评价:<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p>      | 36 |
| 3 | 商务礼仪   | <p><b>素质:</b><br/>1. 具备良好的职业意识(形象意识、服务意识、协作意识等)和职业道德;<br/>2. 具备创新精神、开拓精神;<br/>3. 具备较强的语言表达、职业沟通和协调能力;<br/>4. 具备团队协作精神的精神。</p> <p><b>知识:</b><br/>1. 能利用所学习的礼仪知识加强职业素养,提高自身修养,树立良好的职业形象,以便能更好地适应酒店行业职业岗位的工作需要;<br/>2. 能美化自身,美化服务过程;<br/>3. 能运用服务礼仪提升自己的服务能力,规范服务流程,能与宾客有效沟通;</p> <p><b>能力:</b><br/>1. 能理解岗位服务理念;<br/>2. 能熟悉现代社会与职业环境中所需要的礼仪要求;<br/>3. 能理解服务礼仪理论知识和实践技能;<br/>4. 能掌握服务礼仪形象打理技巧;<br/>5. 能掌握日常交际礼仪;<br/>6. 能掌握前厅服务礼仪、客房服务</p> | <p>1. 礼仪的概念、特点、发展;<br/>2. 服务人员制服穿着礼仪;<br/>3. 服务人员饰品佩戴礼仪;<br/>4. 站姿、坐姿、走姿、蹲姿的基本规范与要求以及禁忌;<br/>5. 交谈礼仪的原则、要求、技巧以及禁忌。<br/>6. 前厅部常见服务礼仪。<br/>7. 餐饮服务礼仪;<br/>8. 会议服务礼仪;<br/>9. 中国主要客源国的礼仪文化。</p> | <p>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是专业选修课,具有实际应用强、知识内容内在关联度高等特点。教学中应注重实际运用。<br/>2. 教学方法:<br/>灵活运用案例分析、分组讨论、情景模拟、任务驱动、多媒体等教学方法。<br/>3 考核评价<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 36 |

|   |      |  |   |   |    |
|---|------|--|---|---|----|
|   |      | 礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、会议服务礼仪、主要客源国与地区礼仪。  |   |   |    |
| 4 | 中外民俗 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有诚实守信、职业道德、奉献精神、合作意识;</li> <li>2. 具有爱岗敬业、服务意识、协作能力、人际交往、公关能力;</li> <li>3. 具有积极进取、认真负责、独立思考、善于交流的素质。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握民俗的内涵;</li> <li>2. 掌握民俗的基本特征及其社会功能;</li> <li>3. 掌握民俗与旅游的关系;</li> <li>3. 了解我国各类名俗的基本情况;</li> <li>4. 了解国外主要民俗。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <p>具备对我国及世界主要民俗有所了解的能力。</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中外民族、民俗概述</li> <li>2. 中外民族服饰民俗;</li> <li>3. 中外民族饮食民俗;</li> <li>4. 中外民族居住民俗;</li> <li>5. 中外民族交通民俗;</li> <li>6. 中外民族农业民俗;</li> <li>7. 中外民族岁时节日民俗;</li> <li>8. 中外民族游艺民俗;</li> <li>9. 中外民族工艺美术民俗;</li> <li>10. 中外民族婚姻民俗;</li> <li>11. 中外民族丧葬民俗;</li> <li>12. 中外民族宗教信仰民俗。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议:<br/>本课程是专业选修课程,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法:<br/>讲授法、任务驱动法、实操法、项目演练法、多媒体辅助法。</li> <li>3. 考核评价:<br/>课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</li> </ol> | 36 |
| 5 | 导游业务 | <p><b>素质:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备收集旅游新闻,培养学生自主收集信息、查阅资料的能力;</li> <li>2. 具备细心、热情、周到的服务意识;</li> <li>3. 具备较好的文字功底和立足资料高于资料的创新精神;</li> <li>4. 具备较好的语言表达能力;</li> <li>5. 具备文明礼貌的素质;</li> <li>6. 具备独立思考能力,沟通表达能力。</li> </ol> <p><b>知识:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解导游带团过程中相关导游基础知识;</li> <li>2. 了解导游服务的工作流程和服务标准;</li> <li>3. 了解导游服务的主要方法和讲解技巧;</li> <li>4. 了解导游服务过程中游客个别要求和特殊事故的处理技巧;</li> <li>5. 了解接待计划。</li> </ol> <p><b>能力:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具备地陪导游服务能力;</li> <li>2. 具备全陪导游服务能力;</li> <li>3. 具备景区讲解员工作能力;</li> <li>4. 具备散客导游服务的能力;</li> <li>5. 具备导游的语言技能;</li> <li>6. 具备导游的带团技能;</li> <li>7. 具备导游的讲解技能;</li> <li>8. 具备处理问题、事故和自然灾害的能力。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 导游服务;</li> <li>2. 导游;</li> <li>3. 导游礼仪;</li> <li>4. 地方导游服务程序与服务质量;</li> <li>5. 全陪导游服务程序与服务质量;</li> <li>6. 景区导游服务程序与服务质量;</li> <li>7. 散客导游服务程序与服务质量;</li> <li>8. 导游领队引导文明旅游规范;</li> <li>9. 入出境知识;</li> <li>10. 交通知识;</li> <li>11. 其他相关知识。</li> </ol>                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课程性质及建议: 本课程是专业选修课程,教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</li> <li>2. 教学方法: 讲授法、任务驱动法、情景演练法、多媒体辅助法</li> <li>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%</li> </ol>                   | 36 |

|   |              |  |   |  |    |
|---|--------------|--|---|--|----|
| 6 | 大学韩语         | <p><b>素质:</b></p> <p>1、具备热爱旅游服务工作、爱岗敬业、乐于奉献的精神和强烈的服务意识;</p> <p>2、具备与人沟通和团队协作的意识;</p> <p>3、具备很好的服务类职业道德素质和身心健康的素养。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1、掌握韩语的正确发音;</p> <p>2、掌握韩语的基本语法;</p> <p>3、掌握韩语的基本词汇;</p> <p>4、熟悉韩国语日常会话交流</p> <p>5、了解韩国的风土人情。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1、具备扎实的韩语听、说、读、写、译等专业综合能力;</p> <p>2、具有在旅行社从事韩语导游工作的专业能力;</p> <p>3、具有熟练的韩文系统计算机软件处理和办公自动化操作能力;</p> <p>4、具有较强的韩语表达能力和沟通协调能力。</p> | <p>1、韩语音标</p> <p>2、机场韩语</p> <p>3、酒店韩语</p> <p>4、餐厅韩语</p> <p>5、交通韩语</p> <p>6、旅途中韩语</p> <p>7、购物韩语</p> <p>8、休闲娱乐韩语</p> <p>9、通讯韩语</p> <p>10、银行韩语</p>   | <p>1. 课程性质及建议: 本课程是专业选修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 讲授法、任务驱动法、情景演练法、多媒体辅助法</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 36 |
| 7 | 旅行基(营)地服务与管理 | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具备职业道德和敬业精神的意识;</p> <p>2. 具备主动服务的意识;</p> <p>3. 具备业务素质过硬、语言表达能力提高、推销能力增强的意识;</p> <p>4. 具备良好的职业形象的意识;</p> <p>5. 具备良好的服务的意识;</p> <p>6. 具备较好的身体素质和较强的责任心及开拓创新精神的意识。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 了解研学旅行相关的教育理论与实践方法;</p> <p>2. 掌握研学旅行的教育的目的和任务。</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 具备研学课程开发的能力;</p> <p>2. 具备研学旅行中的教学能力;</p> <p>3. 具备研学旅行教育评价能力。</p>                                  | <p>1. 绪论;</p> <p>2. 研学旅行与教育学;</p> <p>3. 研学旅行与心理学;</p> <p>4. 研学旅行教育目的;</p> <p>5. 研学旅行教育策略;</p> <p>6. 研学旅行与人的全面发展;</p> <p>7. 研学旅行课程;</p> <p>8. 研学旅行教学;</p> <p>9. 研学旅行指导师与学生;</p> <p>10. 研学旅行教育评价。</p> | <p>1. 课程性质及建议: 本课程是专业选修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 讲授法、任务驱动法、情景演练法、多媒体辅助法</p> <p>3. 考核评价: 课堂考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。</p> | 36 |
| 8 | 水上救生         | <p><b>素质:</b></p> <p>1. 具有较强的身体素质;</p> <p>2. 具备安全意识;</p> <p>3. 具备对水上突发事件的快速反应能力、应急处理能力和协调能力。</p> <p><b>知识:</b></p> <p>1. 掌握水上救生基本技能;</p> <p>2. 掌握应急救援运行程序和方法</p> <p><b>能力:</b></p> <p>1. 能具备独立思考、主动探索的能力</p> <p>2. 具有较强的团队协调能力和灵活的应变能力</p>   | <p>1. 熟悉水域、环境</p> <p>2. 什么是水上救生</p> <p>3. 水中自救法</p> <p>4. 游泳救生法的应用与操作。</p>  | <p>1. 课程性质及建议: 本课程是专业选修课程, 教师应根据学生的学习程度、专业背景选择相应的教学内容、案例、教学情境。</p> <p>2. 教学方法: 讲授法、任务驱动法、情景演练法、多媒体辅助法</p> <p>3. 考核评价: 课堂</p>                           | 36 |

|  |  |                |  |                            |  |
|--|--|----------------|--|----------------------------|--|
|  |  | 3. 综合知识运用实践的能力 |  | 考勤 20%、过程性考核 30%、期末考试 50%。 |  |
|--|--|----------------|--|----------------------------|--|

### 5. 集中实训课

主要有岗前专业技能综合训练，企业顶岗实践、毕业设计等，共 3 门，36 学分，772 学时。

## 七、教学进程总体安排

### (一) 教学活动周数安排

表8 教学活动周安排表

| 学年   | 学期 | 教学准备周 | 军训 | 课堂教学 | 考试 | 实训周 | 劳动 | 社会实践 | 顶岗实习 | 毕业设计 | 合计 |
|------|----|-------|----|------|----|-----|----|------|------|------|----|
| 第一学年 | 一  | 1     | 3  | 15   | 1  | 0   | 0  | 0    | 0    | 0    | 20 |
|      | 二  | 1     | 0  | 17   | 1  | 0   | 1  | 0    | 0    | 0    | 20 |
| 第二学年 | 三  | 1     | 0  | 18   | 1  | 0   | 0  | 0    | 0    | 0    | 20 |
|      | 四  | 1     | 0  | 18   | 1  | 0   | 0  | 1    | 0    | 0    | 20 |
| 第三学年 | 五  | 1     | 0  | 0    | 1  | 10  | 0  | 0    | 8    | 0    | 20 |
|      | 六  | 0     | 0  | 0    | 0  | 0   | 0  | 0    | 16   | 4    | 20 |

### (二) 教学总学时分配

表9 教学总学时分配表

| 序号       | 课程类型    |       | 课程门数 | 教学课时 |     |      |      | 实践学时比例 (%) | 备注 |
|----------|---------|-------|------|------|-----|------|------|------------|----|
|          |         |       |      | 总学分  | 理论课 | 实践课  | 总学时  |            |    |
| 1        | 公共基础必修课 |       | 16   | 44   | 338 | 438  | 776  | 56         |    |
| 2        | 专业必修课   | 专业基础课 | 6    | 16   | 154 | 134  | 288  | 47         |    |
| 3        |         | 专业核心课 | 7    | 28   | 240 | 264  | 504  | 52         |    |
| 4        |         | 专业拓展课 | 4    | 8    | 72  | 72   | 144  | 50         |    |
| 5        | 公共选修课   |       | 6    | 6    | 48  | 48   | 96   | 50         |    |
| 6        | 专业选修课   |       | 8    | 10   | 90  | 90   | 180  | 50         |    |
| 7        | 集中实训课   |       | 3    | 36   | 20  | 752  | 772  | 97         |    |
| 总 计      |         |       | 50   | 148  | 962 | 1798 | 2760 | 65         |    |
| 公共课程学时比例 |         |       | 28%  |      |     |      |      |            |    |
| 选修课程学时比例 |         |       | 10%  |      |     |      |      |            |    |

备注：集中实践教学环节以整周为单位进行安排（一周折算为 24 课时）

### （三）教学进程表

详见附件 1。

附件 1:

2021 级高速铁路客运服务专业三年制高职教学计划进程表

| 课程类型  | 课程性质    | 课程编号    | 课程名称                 | 学时分配 |    |    |     | 考核 |    | 学期周学时数分配 |         |         |         |         |        | 备注            |
|-------|---------|---------|----------------------|------|----|----|-----|----|----|----------|---------|---------|---------|---------|--------|---------------|
|       |         |         |                      | 总学时  | 学分 | 理论 | 实践  | 考试 | 考查 | 第一学年     |         | 第二学年    |         | 第三学年    |        |               |
|       |         |         |                      |      |    |    |     |    |    | 一        | 二       | 三       | 四       | 五       | 六      |               |
|       |         |         |                      |      |    |    |     |    |    | (15/20)  | (17/20) | (18/20) | (18/20) | (10/20) | (0/20) |               |
| 公共基础课 | 公共基础必修课 | GG00001 | 中国传统文化               | 32   | 2  | 16 | 16  | √  |    | 2        |         |         |         |         |        | 一次讲座          |
|       |         | GG00002 | 大学语文                 | 32   | 2  | 16 | 16  |    | √  |          | 2       |         |         |         |        |               |
|       |         | GG00003 | 大学体育                 | 126  | 8  | 16 | 110 |    | √  | 2        | 2       | 2       | 2       |         |        |               |
|       |         | GG00004 | 大学英语                 | 124  | 8  | 62 | 62  | √  |    | 4        | 4       |         |         |         |        |               |
|       |         | GG00005 | 信息技术                 | 32   | 2  | 16 | 16  |    | √  | 2        |         |         |         |         |        |               |
|       |         | GG00006 | 思想道德修养与法律基础          | 48   | 3  | 30 | 18  |    | √  | 3        |         |         |         |         |        |               |
|       |         | GG00007 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 64   | 4  | 48 | 16  | √  |    |          | 2       | 2       |         |         |        |               |
|       |         | GG00008 | 形势与政策                | 16   | 1  | 16 | 0   |    | √  |          |         |         |         |         |        | 第一至四学期各 2 次讲座 |
|       |         | GG00009 | 大学心理健康教育             | 32   | 2  | 24 | 8   |    | √  | 2        |         |         |         |         |        | 一次讲座          |
|       |         | GG00010 | 职业生涯规划               | 16   | 1  | 10 | 6   |    | √  | 2 (6 周)  |         |         |         |         |        | 2 周网络平台       |

|  |         |             |         |    |     |     |    |   |      |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|--|---------|-------------|---------|----|-----|-----|----|---|------|----|---|---|--------|--|--|--|----------|------------------------------|
|  |         |             |         |    |     |     |    |   |      |    |   |   |        |  |  |  | 学习       |                              |
|  | GG00011 | 就业指导        | 18      | 1  | 8   | 10  |    | √ |      |    |   |   | 2 (5周) |  |  |  | 4周网络平台学习 |                              |
|  | GG00012 | 创业基础        | 32      | 2  | 16  | 16  |    | √ |      | 2  |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  | GG00013 | 入学安全教育与军事技能 | 120     | 3  | 8   | 112 |    | √ | 集中训练 |    |   |   |        |  |  |  | 集中实践3周   |                              |
|  | G00014  | 军事理论        | 36      | 2  | 36  | 0   |    | √ | 2    |    |   |   |        |  |  |  | 面授+网课    |                              |
|  | G00015  | 劳动教育        | 16      | 1  | 0   | 16  |    | √ |      | √  |   |   |        |  |  |  | 劳动周、专题教育 |                              |
|  | G00016  | 普通话         | 32      | 2  | 16  | 16  |    | √ |      | 2  |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  |         | 小计          | 776     | 44 | 338 | 438 |    |   | 16   | 14 | 4 | 2 |        |  |  |  |          |                              |
|  | 公共选修课   | GX10001     | 党史国史    | 32 | 2   | 16  | 16 |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          | 公益创业课和大学生职业素养课,2选1。课程均为线上教学。 |
|  |         | GX10002     | 公益创业    | 16 | 1   | 16  | 16 |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  |         | GX10003     | 美育      | 32 | 2   | 8   | 8  |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  |         | GX10004     | 大数据应用   | 16 | 1   | 8   | 8  |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  |         | GX10005     | 大学生职业素养 | 16 | 1   | 16  | 16 |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |
|  |         | GX10006     | 艺术鉴赏    | 16 | 1   | 16  | 16 |   | √    |    |   |   |        |  |  |  |          |                              |

|                 |                |        |              |     |    |     |     |   |   |   |   |    |    |   |  |
|-----------------|----------------|--------|--------------|-----|----|-----|-----|---|---|---|---|----|----|---|--|
|                 |                | 小计     | 96           | 6   | 48 | 48  |     |   | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 |  |
| 专业<br>(技术)<br>课 | 专业基础课          | Z11901 | 管理学原理        | 36  | 2  | 18  | 18  | √ |   |   |   | 2  |    |   |  |
|                 |                | Z11902 | 人际交流与沟通      | 36  | 2  | 18  | 18  | √ |   |   |   | 2  |    |   |  |
|                 |                | Z11903 | 化妆形象与设计      | 36  | 2  | 18  | 18  | √ |   |   |   | 2  |    |   |  |
|                 |                | Z11904 | 高铁乘务英语       | 72  | 4  | 40  | 32  | √ |   |   | 2 | 2  |    |   |  |
|                 |                | Z11905 | 铁路运输经济法规     | 36  | 2  | 24  | 12  | √ |   | 2 |   |    |    |   |  |
|                 |                | Z11906 | 形体与体能训练      | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   |   |   | 2  | 2  |   |  |
|                 |                | 小计     |              | 288 | 16 | 154 | 134 |   |   |   | 2 | 4  | 10 |   |  |
|                 | 专业核心课<br>(6-8) | Z21901 | 铁路客运业务实务     | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   |   |   | 4  |    |   |  |
|                 |                | Z21902 | 高铁概论         | 72  | 4  | 40  | 32  | √ | 4 |   |   |    |    |   |  |
|                 |                | Z21903 | 高铁乘务突发事件应急处理 | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   |   |   | 4  |    |   |  |
|                 |                | Z21904 | 乘务服务礼仪       | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   | 2 | 2 |    |    |   |  |
|                 |                | Z21905 | 高速铁路乘务工作实务   | 72  | 4  | 20  | 52  | √ |   |   |   |    | 4  |   |  |
|                 |                | Z21906 | 高铁急救常识       | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   |   |   |    | 4  |   |  |
|                 |                | Z21907 | 播音技巧         | 72  | 4  | 36  | 36  | √ |   |   |   | 2  | 2  |   |  |
|                 |                | 小计     |              | 504 | 28 | 240 | 264 |   |   | 6 | 2 | 10 | 10 |   |  |
| 专业拓展课           | Z31901         | 导游基础   | 36           | 2   | 18 | 18  | √   |   |   | 2 |   |    |    |   |  |
|                 | Z31902         | 茶艺基础   | 36           | 2   | 18 | 18  | √   |   |   |   | 2 |    |    |   |  |

|       |        |              |      |     |     |      |   |   |    |    |    |    |    |    |                  |
|-------|--------|--------------|------|-----|-----|------|---|---|----|----|----|----|----|----|------------------|
|       | Z31903 | 插花艺术         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    |    | 2  |    |    |                  |
|       | Z31904 | 酒水文化         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   | 2  |    |    |    |    |    |                  |
|       | 小计     |              | 144  | 8   | 72  | 72   |   |   | 2  | 2  | 2  | 2  |    |    |                  |
| 专业选修课 | X21901 | 客源国概括        | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    | 2  |    |    |    |    | 选择5门，学分达到10学分即可。 |
|       | X21902 | 中国旅游地理       | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    | 2  |    |    |    |    |                  |
|       | X21903 | 商务礼仪         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    | 2  |    |    |    |    |                  |
|       | X21904 | 中外民俗         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    | 2  |    |    |    |                  |
|       | X21905 | 导游业务         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    | 2  |    |    |    |                  |
|       | X21906 | 大学韩语         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    | 2  |    |    |    |                  |
|       | X21907 | 旅行基（营）地服务与管理 | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    |    | 2  |    |    |                  |
|       | X21908 | 水上救生         | 36   | 2   | 18  | 18   | √ |   |    |    |    | 2  |    |    |                  |
|       | 小计     |              | 180  | 10  | 90  | 90   |   |   |    | 4  | 4  | 2  |    |    |                  |
| 集中实训  | Z41901 | 岗前专业技能综合训练   | 100  | 8   | 20  | 80   |   | √ |    |    |    |    | √  |    |                  |
|       | Z41902 | 企业顶岗实践       | 576  | 24  | 0   | 576  |   | √ |    |    |    |    | √  | √  | 24周              |
|       | Z41903 | 毕业设计         | 96   | 4   | 0   | 96   |   | √ |    |    |    |    |    | √  | 4周               |
| 小计    |        | 772          | 36   | 20  | 752 |      |   |   |    |    |    |    | 24 |    |                  |
| 总计    |        |              | 2760 | 148 | 962 | 1798 |   |   | 24 | 24 | 24 | 26 | 24 | 24 |                  |

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1. 队伍结构

本专业学生数与教师数比例为 18:1，师资队伍专兼结合，“双师型”教师占 75%以上，专任教师队伍考虑职称、学历、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；具有高速铁路客运乘务、轨道交通运营管理、城市轨道交通管理等相关专业本科及以上学历等；具有扎实的本专业客运业务能力、应急处理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

本专业带头人具有副教授职称，能够较好地把握国内外行业、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，在本区域本领域具有一定的专业影响。

#### 4. 兼职教师

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具备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。

**表 10 专业教学团队配置与要求**

|      |             |                 |                 |                   |                 |
|------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 师生比  | 1:18        |                 |                 |                   |                 |
| 专兼职比 | 3:1         |                 |                 |                   |                 |
| 双师比  | 75%         |                 |                 |                   |                 |
| 年龄   | 20-30 岁 (%) | 30-40 岁 (%)     | 40-50 岁 (%)     | 50-60 岁 (%)       |                 |
|      | 50          | 30              | 20              | 0                 |                 |
| 学历学位 | 本科 (%)      | 硕士 (%)          | 博士 (%)          | 博士以上 (%)          |                 |
|      | 70          | 30              | 0               | 0                 |                 |
| 职称   | 见习 (%)      | 助教(同等职称)<br>(%) | 讲师(同等职称)<br>(%) | 副教授(同等职<br>称) (%) | 教授(同等职称)<br>(%) |
|      | 0           | 40              | 40              | 20                | 0               |

(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 Wi-Fi 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。

**表 11 教学场地、设施配置及功能**

| 序号 | 教学场地    | 设施配置   | 功能           |
|----|---------|--|--------------|
| 1  | 多媒体教室   | 配备黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，具备互联网接入条件。安装应急照明装置，设置灭火器等消防设备，符合紧急疏散要求。配备风扇等降温设施。    | 实施理论性内容教学。   |
| 2  | 计算机机房   | 配备黑板、计算机及网络系统。安装应急照明装置，设置灭火器等消防设备，符合紧急疏散要求。配备空调等降温设施。计算机网络安装教师广播控制系统及相关软件。 | 实施上机操作性内容教学。 |
| 3  | 理实一体化教室 | 配备黑板、实验台，具备互联网接入条件。安装应急照明装置，设置灭火器等消防设备，符合紧急疏散要求。配备风扇等降温设施。                 | 实施理实一体化教学。   |
| 4  | 高铁模拟仓   | 动车组列车车厢  | 铁路业务、应急实训    |
| 5  | 化妆室     | 独立操作台、镜子、白板等实训设施设备   | 化妆教学实训       |

|   |     |                                  |        |
|---|-----|----------------------------------|--------|
| 6 | 健身房 | 各种体能训练设施设备, 力量、平衡、柔韧、各项功能性训练实训设备 | 客运体能实训 |
| 7 | 形体房 | 电视机、空调、镜子等实训设施设备                 | 形体训练   |
| 8 | 语音室 | 独立多媒体语音设备                        | 列车播音训练 |

**表 12 实习实训基地（室）配置与要求**

| 序号 | 实验实训基地（室）名称 | 功能（实训实习项目） | 面积、设备名称及台套数要求                        | 容量（一次性容纳人数） |
|----|-------------|------------|--------------------------------------|-------------|
| 1  | 高铁模拟仓       | 铁路业务、应急实训  | 200m <sup>2</sup> , 动车组车厢一节          | 100         |
| 2  | 化妆室         | 化妆教学实训     | 100m <sup>2</sup> , 电视剧、空调、镜子等实训设施设备 | 60          |
| 3  | 健身房         | 客运体能实训     | 200m <sup>2</sup> , 客运体能训练中心         | 200         |
| 4  | 形体房         | 形体训练       | 200m <sup>2</sup> , 电视剧、空调、镜子等实训设施设备 | 60          |
| 5  | 语音室         | 列车播音训练     | 100m <sup>2</sup> , 独立多媒体语音设备        | 60          |

### 3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展客运员、列车员、安检员、站务员、VIP 接待、12306 客服等实训活动，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。

### 4. 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、安检员、站务员、VIP 接待、12306 客服等相关实习岗位，能涵盖当前高速铁路客运乘务专业（产业）发展的主流业务（主流技术），可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数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. 支持信息化教学方面的基本要求

本专业利用学习通数字化教学资源库、知网、维普文献资料、中国大学 MOCC 网、学习通、常见问题解答等信息化条件。引导鼓励教师开发并利用学习通信息化教学资源、职教云教学平台，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

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。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。专业类图书文献包括：有关高速铁路客运乘务专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书和文献。

#### 3. 数字资源配备基本要求

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。

**表 13 数字资源配备情况**

| 音视频素材(G) | 教学课件(个) | 数字化教学案例(个) | 虚拟仿真软件(个) | 数字教材(本) |
|----------|---------|------------|-----------|---------|
| 120      | 40      | 70         | 2         | 3       |

#### （四）教学方法

提出实施教学应该采取的方法指导建议，指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、角色扮演法、示范教学、情境教学方法，以达成素质、知识、技能教学目标。倡导因材施教、按需施教，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学组织形式，教学手段、教学方法和策略，采用课内课外、线上线下、赛练结合等混合式教学，坚持学中练、练中学。

理论类课程建议采用讲授法、案例教学法、任务驱动教学法、角色扮演法等的教学方法，进一步培养学生的创新能力。

实操、实践类课程建议采用游戏练习法、比赛练习法、综合练习法、循环练习法、重复练习法、变换练习法等教学方法，比如结合铁路客运业务实务特点和学习规律采用“学+练+考”的技能学习模式，注重过程性学习，量好记录学习中的动态变化，强调典型工作任务学习，动手能力、创新思维的培养。

#### （五）教学评价

对学生的学业考核评价内容兼顾认知、技能、情感等方面，体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。

#### （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

学生在规定修业年限内，修读完成人才培养方案规定的全部课程并取得规定学分148分，按学院规定到实习单位完成顶岗实习任务，毕业设计合格以上；原则上应获得普通话、英语应用能力证书、计算机应用能力证书，鼓励获得职业资格证及若干职业技能等级证书，符合学籍管理规定的毕业条件，准予毕业，并颁发毕业证书。

## 十、人才培养方案编制的有关说明

### （一）学分制

实行学分制。学生可提前或推迟毕业，但学生在校修业年限不得少于2年，或超过6年。

### （二）课证融通制度

实行课证融通制度。鼓励学生在获得学历证书的同时，积极取得若干职业技能等级证书和职业资格证书。各类职业技能等级证书、职业资格证书可计算学分，也可置换相关课程，具体见下表

**表 14 职业技能等级证书转换学分、课程表**

| 序号 | 职业技能等级 | 职业技能等级证书等级及可转换的学分 | 职业技能等级证书可置换的专业必修课程 | 备注 |
|----|--------|-------------------|--------------------|----|
|    |        |                   |                    |    |

|   | 证书    | 等级 | 可计算的学分 |            |  |
|---|-------|----|--------|------------|--|
| 1 | 铁路客运员 | 初级 | 2      | 铁路客运业务实务   |  |
| 2 | 列车员   | 初级 | 2      | 高速铁路乘务工作实务 |  |

表 15 职业资格证书转换学分、课程表

| 序号 | 职业资格证书名称 | 职业资格证书等级及可转换的学分 |        | 职业资格证书可置换的专业必修程 | 备注 |
|----|----------|-----------------|--------|-----------------|----|
|    |          | 等级              | 可计算的学分 |                 |    |
| 1  | 礼仪证      | 初级              | 2      | 乘务服务礼仪          |    |
| 2  | 红十字会救护证  | 初级              | 2      | 高铁急救常识          |    |
| 3  | 安检证      | 初级              | 2      | 高铁乘务突发事件应急处理    |    |

### （三）动态调整机制

本方案根据经济社会发展需要和年度诊改结论，在学校专业建设委员会的指导下，会适时对课程和相关安排进行调整，以确保人才培养质量达标培养目标。

附件2:

2021级高速铁路客运服务专业人才培养方案审批表

| 本培养方案主要编制人 |  |           |             |
|------------|--|-----------|-------------|
| 姓名         | 职称   | 职务        | 所属单位        |
| 周华庭        | 副教授  | 副校长       | 湖南高尔夫旅游职业学院 |
| 湛杰         | 副教授  | 旅游管理学院副院长 | 湖南高尔夫旅游职业学院 |
| 金雯慧        | 无  | 专业教师      | 湖南高尔夫旅游职业学院 |
| 唐诗         | 无  | 专业教师      | 湖南高尔夫旅游职业学院 |
| 阮丽         | 无  | 副经理       | 武昌火车站       |
| 二级院审查意见    | <p>已审查</p> <p>院长（二级院）签字：湛杰</p> <p>2021年7月15日</p> <p>(公章)</p> |           |             |
| 学术委员会审查意见  | <p>已审核</p> <p>主任签字：阮</p> <p>2021年7月19日</p> <p>(公章)</p>       |           |             |
| 教务处审查意见    | <p>已审核</p> <p>教务处处长签字：阮</p> <p>2021年7月20日</p> <p>(公章)</p>    |           |             |
| 主管校长审批意见   | <p>同意</p> <p>教主管校长签字：阮</p> <p>2021年7月26日</p>                 |           |             |
| 党委会审定意见    | <p>同意</p> <p>党委书记签字：阮</p> <p>2021年8月20日</p> <p>(公章)</p>      |           |             |

(说明：本专业人才培养方案适用于三年全日制高职专业，由 高乘空乘 专业教研室制定，经专业建设指导委员会论证，学院党委会批准在 2021 级 高速铁路客运服务专业实施，本审批表随人才培养方案一起装订)。