

高速铁路客运乘务专业人才培养方案

(适用年级:2020 级)

铜仁职业技术学院

2020 年 6 月

目 录

一、人才培养基本信息	5
(一) 专业名称	5
(二) 专业代码	5
(三) 专业带头人	5
(四) 专业所在院系	5
(五) 学历层次	5
(六) 招生对象与学制	5
二、人才培养职业面向	5
(一) 职业面向	5
(二) 职业岗位(群)描述	6
三、人才培养目标	6
四、人才培养规格	6
(一) 职业素养	6
(二) 知识标准	7
(三) 能力标准	7
五、人才培养质量标准	8
(一) 合格标准	8
(二) 良好标准	8
(三) 优秀标准	8
六、人才培养基本要求	9
(一) 学生要求	9
(二) 师资要求	9
(三) 实训要求	10
(四) 教学要求	11
七、学生素质教育培养要求	11
(一) 模块 1：“五元文化”与“四项主题”教育活动	12

(二) 模块 2: 社会实践与志愿服务活动	12
(三) 模块 3: 学术科技与创新创业活动	12
(四) 模块 4: 文化艺术体育与身心发展活动	13
(五) 模块 5: 社团活动	13
(六) 模块 6: 专业技能大赛与技能培训	14
八、人才培养模式设计	14
(一) 人才培养模式设计理念	14
(二) 人才培养模式设计思路	14
(三) 人才培养模式内涵描述	15
九、人才培养课程体系建构	15
(一) 课程体系开发理念	15
(二) 课程体系开发思路	16
(三) 工作任务与能力分析	16
(四) 职业行动领域分析	16
(五) 学习领域转换	17
(六) 课程体系建构	18
(七) 专业核心课程描述	19
十、人才培养教学计划表	20
十一、人才培养学时学分结构统计	错误! 未定义书签。
十二、人才培养教学团队	25
(一) 结构比例	25
(二) 教师队伍	26
十三、人才培养实训条件	27
(一) 校内实训环境	27
(二) 校外实训环境	27
十四、人才培养教学资源	27
(一) 专业资源	27
(二) 课程资源	28

十五、人才培养制度保障	28
十六、人才培养制定依据	28
(一) 人才培养需求调研	28
(二) 国家的相关政策文件	29
十七、审定意见	30
(1)二级学院意见	30
(2)教学工作部意见	30
(3)教学工作指导委员会意见	30
(4)院长办公会意见	30
(5)党委会意见	30
十八、人才培养方案附件	31
附件 1: 高铁乘务专业人才需求调研报告	31
附件 2: 高铁乘务专业毕业生跟踪调查报告	31
附件 3: 高铁乘务专业核心课程标准	31
附件 4: 高铁乘务专业重要教学管理制度	31
附件 5: 高铁乘务专业教学评价标准	31
附件 1: 高铁乘务专业人才需求调研报告	32
附件 2: 高铁乘务毕业生跟踪调查报告	50
附件 3: 高铁乘务专业核心课程标准	50
附件 3-1: 《高铁服务礼仪》课程标准	50
附件 3-2: 《高铁客运安检》课程标准	57
附件 3-3: 高铁客运组织(客运班组管理)教程课程标准	64
附件 3-4: 《铁路运输安全管理》课程标准	69
附件 4: 高铁乘务专业重要教学管理制度	75
附件 4-1 铜仁职业技术学院高铁乘务专业兼职教师管理办法	75
附件 4-2 铜仁职业技术学院高铁乘务专业专业教师联系企业制度	78
附件 4-3 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程负责人制度	79
附件 4-4 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程考核与成绩评定办法	81
附件 4-5 铜仁职业技术学院高铁乘务专业学生阶段教学实习管理办法	82

附件 5: 高铁乘务专业教学评价标准.....	83
附件 1: 高铁乘务专业人才需求调研报告.....	31
附件 2: 高铁乘务专业毕业生跟踪调查报告.....	50
附件 3: 高铁乘务专业核心课程标准.....	50
附件 3-1 《高铁服务礼仪》课程标准.....	50
附件 3-2 《高铁客运安检》课程标准.....	50
附件 3-3 《高铁客运组织（客运班组管理）》课程标准.....	60
附件 3-4 《铁路运输安全管理》课程标准.....	70
附件 4: 高铁乘务专业重要教学管理制度.....	78
附件 4-1 铜仁职业技术学院高铁乘务专业兼职教师管理办法.....	88
附件 4-2 铜仁职业技术学院高铁乘务专业专业教师联系企业制度.....	88
附件 4-3 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程负责人制度.....	91
附件 4-4 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程考核与成绩评定办法.....	93
附件 4-5 铜仁职业技术学院高铁乘务专业学生阶段教学实习管理办法.....	95
附件 4-6 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程运行方案.....	96
附件 5: 高铁乘务专业教学评价标准.....	98

一、人才培养基本信息

（一）专业名称

高速铁路客运乘务

（二）专业代码

600112

（三）专业带头人

刘菊、姜平平

（四）专业所在院系

人文学院

（五）学历层次

专科

（六）招生对象与学制

普通高级中学毕业生、中等职业学校毕业或具备同等学力；学制三年

二、人才培养职业面向

（一）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
交通运输 大类 (60)	铁道 运输类 (6001)	铁路 运输业(53)	铁路列车乘务员 (4-02-01-02) 铁路车站客运服务员 (4-02-01-03)	列车员 列车长 列车值班员 售票员 售票值班员 铁路客运员 客运值班员 铁路客户服务员

(二) 职业岗位(群)描述

岗位(群)名称	岗位(群)职责描述
高铁及动车列车乘务员	负责高铁列车乘降组织及查票、验票、报站、咨询、服务等工作。
高铁车站客运员	负责高铁车站的检票、进站、指引、安检等客运工作。
高铁车站售票员	负责高铁车站售票、补票、票务报表等票务工作。
高铁及动车列车乘服员	负责列车售卖餐食等商品、引导旅客上下车、认座、咨询等工作。
地铁站务员	负责售票、检票、处理坏票、补票等票务工及车站内其它客运工作
地铁值班站长	负责站务员组织管理、客运管理、票务运作及车站营收统计、车站秩序设备运行等整个站点的运作

三、人才培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的职业道德、较强的就业创业能力，掌握本专业知识和技术技能，面向铁路列车乘务员、铁路车站客运服务员等岗位群，能够从事列车员、列车长、列车值班员、售票员、售票值班员、铁路客运员、客运值班员、铁路客户服务员的复合型技术技能人才。

四、人才培养规格

(一) 职业素养

类别	素质标准
思想政治素质	坚定拥护中国共产党领导，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。
道德素质	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

类别	素质标准
	和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
职业意识	1. 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。
	2. 具有自我管理能力和职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
身心素质	1. 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。
	2. 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。

（二）知识标准

知识类别	知识标准
通识知识	1. 掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
	2. 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
专业基础知识	1. 掌握必备的思想政理论、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. 熟悉高速铁路线路站场、动车组、通信信号等运输设备知识。
	4. 掌握铁路客运规章及相关知识，掌握形象设计及形体塑造的基本知识。
专业知识	1. 掌握高速铁路客运安全管理相关规定和突发应急处理知识。
	2. 掌握高速铁路客运组织基本理论及客运服务知识。
	3. 掌握高速铁路乘务组织基本理论及列车服务知识。
	4. 掌握高速铁路行车组织方式和行车技术规章相关知识。

（三）能力标准

能力类别	能力标准
通识能力	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. 具有团队合作能力。
岗位能力	1. 能够使用高速铁路车站客运服务设施设备、高速铁路售票系统、动车组常用客运服务设施设备。
	2. 能够组织旅客进站候车、站台乘降、出站等车站客运服务工作。
	3. 能够按照规定、作业程序办理售票、换（取）票、改签、退票、挂失补及用户核验等业务；
	4. 能够组织旅客上、下车，办理旅客补票及旅行变更手续等列车乘务服务工作；

能力类别	能力标准
	5. 能够处理旅客问询、投诉及非正常情况下的突发应急事件。
	6. 能够开展高速铁路行车组织及调度指挥。
	7. 能够阅读和翻译简单的专业英语资料，用英语与旅客交流沟通。
	8. 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。

五、人才培养质量标准

（一）合格标准

1. 符合德育培养目标要求
2. 不低于学分 145 学分（其中必修 127 学分，选修 18 学分）
3. 实习成绩合格。
4. 达到普通话二乙以上水平。

（二）良好标准

达到合格标准，并且具备下列条件之一者，为良好。

1. 无补考，平均成绩 75 分以上。
2. 获得院级三好学生、优秀学生干部等荣誉称号。
3. 获院级技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上。
4. 参加青年志愿者活动获得院级以上表彰者。

（三）优秀标准

达到合格标准，并且具备下列条件之一者，为优秀。

1. 无补考，平均成绩 85 分以上。
2. 获得市级以上优秀学生干部、三好学生等荣誉称号。
3. 获得市级以上技能大赛及文体活动竞赛三等奖以上。
4. 参加青年志愿者活动获得市级以上表彰者。

六、人才培养基本要求

（一）学生要求

1.入学要求

- (1) 学生入学必须通过全国统一考试和学校自主招生考试，并达到录取分数线。
- (2) 学生必须坚持四项基本原则，热爱高铁乘务事业，愿意从事高铁乘务管理工作。
- (3) 达到《普通高等学校招生体检标准》，通过体检合格。
- (4) 高铁乘务人员的相关要求：
 - ①容貌较好、五官端正、体型匀称、牙齿整齐、身体无明显疤痕、纹身、无“O、X”型腿、语言表达清楚、身体健康。
 - ②男生净身高不低于 170cm，女生净身高不低于 160cm。
 - ③矫正视力不低于 4.8。

2. 毕业要求

- (1) 完成规定的学时学分和教学环节，课程及毕业考试（考核）合格等及它要求。
- (2) 不低于专业学分 145 学分。
- (3) 达到普通话二乙以上水平。

（二）师资要求

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一般不低于 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；具有交通运输（铁道方向）相关专业本科及以上学历；具有扎实的专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。
3. 专业带头人。原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对高速铁路旅客运输人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。
4. 兼职教师。主要从铁路运输站段或相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、

职业道德和工匠精神，具有扎实的高速铁路客运专业知识和丰富的现场工作经验，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。

（三）实训要求

1. 校内实训室基本要求

（1）铁路运输基础设施认知实训室

主要配备高速铁路线桥隧、信号通信、动车组模型等设备,用于高速铁路概论、高速铁路客运设备实施、高速铁路行车技术管理等课程与实训。

（2）形象设计实训室

主要配备形体训练设备、职业形象设计设备等，用于高速铁路客 运组织、形象塑造与形体训练、公共关系等课程与实训。

（3）高速铁路票务实训室

主要配备铁路客运制票系统、二代身份证识别器、验钞机等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（4）高速铁路列车乘务实训室

主要配备高速铁路客运车辆、车电控制柜、车载广播系统等，用于高速铁路客运设备设施、高速铁路动车乘务实务、高速铁路客运安全与应急、铁路餐饮服务等课程与实训。

（5）高速铁路车站站务实训室

主要配备旅客服务系统、安检设备等，用于高速铁路客运设备实施、高速铁路客运组织、铁路客运规章、高速铁路客运安全与应急等课程与实训。

（6）高速铁路列车运行实训室

主要配备高速铁路车站列车接发、区间列车运行指挥等系统设备，用于高速铁路概论、高速铁路行车技术管理等课程与实训。

以上实训室还可以作为学生创新创业的实践平台。

2. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地。能够提供开展高速铁路列车乘务、车站客运组织与服务等实践教学活动的实训设施，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。

3. 学生实习基地基本要求

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

（四）教学要求

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. 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。

3. 教材选用基本要求

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

4. 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、教学科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：本专业涉及的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度、专业期刊以及案例类图书等。

5. 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。

七、学生素质教育培养要求

根据《中共中央关于加强和改进大学生思想政治教育的意见》（中发[2004]16号），

按照《铜仁职业技术学院关于大学生文化活动课程建设的意见》要求，结合高铁乘务专业实际情况，编制学生素质教育计划。本专业学生素质教育列入课程教学计划，学生在五年中通过六个模块的素质教育培养，累计修完 100 学时，包括《形式与政策》《大学生职业发展与就业指导》《国情教育》基本素质课实践学时，计 5 学分。

（一）模块 1：“五元文化”与“四项主题”教育活动

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：先进文化、红色文化、优秀传统文化、职业文化和地方民族文化；开展热爱生命、感恩、立志成才、形势与政策主题教育。

4.培养目标：要求学生进行先进文化、红色文化、优秀传统文化、高铁乘务职业文化和地方民族文化学习与践行，并通过参加热爱生命、感恩、立志成才、形势与政策主题教育等活动，提升思想政治与道德修养。

5.实施部门：专业教研室、学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第 1--4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

（二）模块 2：社会实践与志愿服务活动

1.学时：10 学时。

2.学分：0.5 学分。

3.课程内容：高铁乘务专业技术服务、假期社会实践活动、生产劳动、志愿服务、公益活动、勤工助学、社会调查等。

4.培养目标：加深学生对本专业的了解，深入认识社会，确认适合的职业，为向职场过渡做准备，进而增强就业竞争优势。

5.实施部门：专业教研室、学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第 1--4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

（三）模块 3：学术科技与创新创业活动

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：学术竞赛、课题研究、科技创新活动、学术讲座、创业教育、职业发展与就业指导、市场开拓、校园招聘、面试现场情景模拟等。

4.培养目标：拓宽专业学生视野，开拓学生思路，锻炼动手能力，培养团队精神，让学生有机会参加到科技交流活动来，同时加强学生就业能力的培养，缩短学生就业的“后熟期”。

5.实施部门：专业教研室、教务科、学生科、教学工作部、招生就业部。

6.实施时间：第 2--4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

（四）模块 4：文化艺术体育与身心发展活动

1.学时：20 学时。

2.学分：1 学分。

3.课程内容：学校运动会、球类比赛、书法比赛、演讲比赛、朗诵比赛、辩论赛、征文比赛、歌唱比赛、社交礼仪活动等文娱竞赛，心理测试、心理咨询、心理辅导等。

4.培养目标：发扬体育精神，增强体魄，加强集体荣誉感，提升学生沟通、表达、应变等社会能力，促进身心健康发展。

5.实施部门：教学工作部、学生工作部、团委、学生科、心理咨询中心。

6.实施时间：第 1--4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

（五）模块 5：社团活动

1.学时：10 学时。

2.学分：0.5 学分。

3.课程内容：学生根据兴趣爱好自愿参加社团组织，在学校有关部门指导下开展活动。

4.培养目标：丰富学生校园生活，延伸求知领域，扩大交友范围，发现自己，陶冶自己。

5.实施部门：学生科、学生工作部、团委。

6.实施时间：第 1--4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

（六）模块 6：专业技能大赛与技能培训

1. 时：20 学时。

2. 分：1 学分。

3. 程内容：高级乘务等技能大赛活动。

4.培养目标：丰富大学生课余活动，锻炼动手能力，培养团队精神，活跃校园气氛，开拓学生思路，为学生搭建一个展示的舞台，让他们有机会参加到科技交流活动来，让他们在和平友好的氛围下展示他们的设计和技能方面的才华和能力。

6. 施部门：实训中心、教学工作部、教务科、专业教研室。

6.实施时间：第 1-4 学期。

7.考核评价：按活动实施方案进行考核评价。

八、人才培养模式设计

（一）人才培养模式设计理念

1.围绕“以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位”的工学结合的现代高职教育理念。

2.遵循高等职业教育规律和从初学者到专家的人才成长规律，参照高铁乘务职业资格标准设计人才培养模式。

3. 坚持走“产教融合”的改革道路，深化校企“双元制”合作共育人才。

4. 与区域内行业企业开展合作办学，对接产业发展，构建特色专业课程体系。

（二）人才培养模式设计思路

1.做好人才需求调研，按职业岗位能力要求，确定人才培养目标与规格。

2.按照技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参照高铁乘务职业资格标准，改革课程体系和教学内容。

3. 校企合作共建实训基地，建成一批融教学、培训、生产为一体的实训基地，形成“校中站，站中校”的格局。

4.通过培养、引进、聘用等途径，重点加强专业带头人、骨干教师和兼职教师队伍

建设，建设一支素质优良、富有创新精神、技能精湛的“双师型”教师队伍。

5.实施毕业生跟踪调查，修订改进人才培养方案。

（三）人才培养模式内涵描述

人才培养模式是教育各要素如课程、教学、评价等的结合，但这个结合又不是一个呆板的组织样式，而是一个动态的、强调运行过程的结构。是在一定的教育思想指导下，为实现理想的培养目标而形成的标准样式及运行方式。它是理论与实践的接壤处。人才培养模式是一个诸多要素组成的复合体，又是一个诸多环节相互交织的动态组织。这其中涉及到培养目标、专业设置、课程体系、教育评价等多个要素及制定目标、培养过程实施、评价、改进培养等多个环节。

高铁乘务专业的培养模式——实施“三段式”人才培养模式。

在对高铁岗位群调研的基础上，确定高铁乘务专业所需要的职业能力和典型的工作项目，基于工作项目依照铁路工作岗位的步骤开展教学，使学校教学密切贴近岗位要求。

第一段（第一学年）：在校内学习高铁乘务专业基本理论知识、基本技能、基本态度、完成行业能力课程和部分铁路岗位能力课程的学习；素质教育贯穿教学过程的始终。通过在模拟或仿真环境内开展项目任务课程教学，以铁路岗位所需要的技能来引导教师的教学和学生的学习，并对学生进行就业教育。

第二段（第二学年）：在校学习和实践，使学生在实训中学会运用高铁服务程序完成高铁岗位任务，实现理论与实践的结合。

第三段（第三学年）：在校企合作企业进行顶岗实习，使学生学会运用高铁乘务专业知识实施整体岗位过程操作，实现顶岗实习与就业岗位的无缝对接。

在以上三段教学过程中均将职业能力和资格等考试内容融入到具体的知识、能力、素质的学习中。

九、人才培养课程体系建构

（一）课程体系开发理念

1. 依照高等职业教育理念，紧密结合高级乘务专业特点，构建符合高职教育规律，适应学生未来发展以职业岗位作业流程为导向的课程体系。
2. 课程体系结构体现“高技能”“应用型”培养特点。

3.按照区域内职业岗位需求，构建切合实际的课程体系。

（二）课程体系开发思路

1.由专业带头人、行业专家、企业技术骨干组成课程开发小组，深入企业、行业调研，由专业建设管理委员会讨论，确定专业重点职业岗位及典型工作任务。

（三）工作任务与能力分析

行动领域	工作任务	职业能力
高铁客运乘务员	列车上确保乘客旅途中的安全和舒适例如为乘客供应飞机餐等餐饮；指导乘客使用机上安全设备等	掌握现代高铁客运服务知识和一线业务运作技能，有较强服务意识和良好职业道德，具备从事高铁乘务的服务及管理的能力。
列车安全员	在列车上负责安全工作的人员	具备较高的团结协调能力和灵活应变能力，掌握客舱服务、客舱安全管理等基本技能
客运员（值班员、行李查询员）	在候车室负责检查旅客行李和检票岗位。	具备较高的礼仪服务专业技能、专业外语应用能力、语言表达能力、团结协调能力和灵活应变能力；行李运输不正常时旅客服务的能力；业务电报的处理能力。
高速铁路乘务员	为高速铁路乘客提供热情优质的服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件	熟悉跨文化交际和现代人际交流技巧，表达能力强，富有感染力，善于协调和沟通。

（四）职业行动领域分析

行动领域	行动领域描述
高铁乘务员	1. 在正常情况下进行两种语言广播 2. 指导旅客使用客舱服务设施 3. 保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁 4. 指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表 5. 为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务
客舱安全员	1. 有较高的团结协调能力和灵活应变能力 2. 掌握客舱服务、客舱安全管理等基本技能 3. 处理列车行驶过程中的紧急安全事故
客运员（值机员、行李查询员）	1. 对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查 2. 向老人及儿童等特殊旅客作个别简介
高速铁路乘务员	1. 为旅客提供报纸、杂志 2. 指导旅客使用客舱服务设施 3. 保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁

行动领域	行动领域描述
	4. 指导旅客摆放行李

(五) 学习领域转换

典型工作任务	行动领域	学习领域	
<p>旅客上车前准备:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 检查客舱、厨房、洗手间等服务设施状况 2. 检查客舱食品、酒水、卫生等服务用品配备状况 3. 检查经济舱卫生状况。 	<p>高铁乘务员:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在正常情况下进行两种语言广播 2. 指导旅客使用客舱服务设施 3. 保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁 4. 指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表 5. 为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务。 	《高速铁路客运组织》	
<p>开车前准备:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 迎接旅客并引导入座。 2. 为旅客提供报纸、杂志。 3. 指导旅客摆放行李。 4. 操作客舱门分离器。 		《高速铁路客运服务礼仪》 《沟通技巧》	
<p>途中服务:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在正常情况下进行两种语言广播。 2. 指导旅客使用客舱服务设施。 3. 保持经济舱、厨房、洗手间清洁。 4. 指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表。 5. 为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务。 		《普通话与播音艺术》 《高速铁路客运服务礼仪》 《旅客服务心理学》 《高速铁路客运服务英语》 《形象塑造与形体训练》	
<p>餐饮服务:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 识别橙汁、可乐等常见酒水中英文名称。 2. 为客舱旅客冲泡茶水、咖啡。 3. 为客舱旅客提供酒水服务。 4. 识别特殊餐食的代码。 5. 烘烤经济舱餐食。 6. 为客舱旅客提供餐食。 		《铁路客户服务业务》 《铁路餐饮服务》 《铁路旅游地理》	
<p>进站后管理:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 处理列车减速进站期间旅客站立、开启行李架等不安全行为。 2. 对客舱、厨房、洗手间进行清舱检查。 		<p>客运员（值机员、行李查询员）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查 2. 向老人及儿童等特殊旅客作个别简介 	《高速铁路客运安全与应急》 《高速铁路动车乘务实务》 《铁路职业意识》 《公共关系》
<p>应急设备检查与使用:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 识别应急设备标示及中英文名称 2. 检查和使用灭火器、氧气瓶应急设备 3. 在正常和应急情况下开启、关闭舱门、应急出口 			
<p>安全介绍:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对出口座位旅客进行资格评估 2. 向老人及儿童等特殊旅客作个别简介 			

典型工作任务	行动领域	学习领域
安全检查: 1. 对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查 2. 对客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查 3. 处理旅客吸烟等非法行为	客舱安全员: 1. 有较高的团结协调能力和灵活应变能力 2. 掌握客舱服务、客舱安全管理等基本技能 3. 处理列车行驶过程中的紧急安全事故	
应急设备检查与使用: 1. 处置烧水杯失火 2. 处置烤箱失火 3. 处置洗手间失火		
释压处置: 1. 判断客舱释压现象 2. 指导、帮助旅客应对客舱释压 3. 在释压后巡视客舱并救助旅客		
应急撤离: 1. 进行陆地有准备的应急撤离 2. 进行无准备的应急撤离		

（六）课程体系建构

1. 结构体系

（1）基本素质课(公共课)：包括《思想道德修养与法律基础》《体育与健康》《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》《大学生心理健康教育》《学习方法基础》《大学生职业发展与就业指导》《《基础英语》《计算机应用基础》《应用文写作》《创新思维训练》《普通话》《演讲与口才》等 22 门课程构成。

（2）通用能力课程模块：包括《高速铁路客运概论》、《高铁实用英语口语》、《客户服务意识》《形体训练》《职业素养》等 8 门课程。通过本模块学习，使学生奠定专业基础，树立专业思想，将职业技能培养与学习习惯的养成和学习能力的提升有机融合。

（3）岗位能力课程模块：《高速客运服务心理学》、《高铁客运组织》、《高铁客运安检》、《轨道运输安全》、《高铁服务礼仪》《实习》等 9 门课程，

（4）拓展能力课程模块：包括必修课和选修课两个部分，必修课有《铁路餐饮服务》等 3 门课程，选修课有《中外民俗》《沟通技巧》等 4 门课程。通过本模块的学习，实现学生能力的拓展，为未来发展奠定基础。

2.内容体系

(1)理论课程体系

①基本素质课：包括《思想道德修养与法律基础》《体育与健康》《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》《大学生心理健康教育》《学习方法基础》《大学生职业发展与就业指导》《《基础英语》《计算机应用基础》《应用文写作》《创新思维训练》《普通话》《演讲与口才》等基本素质课程中的理论知识。

②专业基础课：包括《高速铁路客运概论》《高铁实用英语口语》《旅游美学》《客户服务意识》《形体训练》《职业素养》《餐饮服务与管理》《旅游基础》《高铁客运认知》《高铁客运情绪管理》《高铁乘务岗位认知》《民族文化赏析》《礼仪基础》等行业通用能力课程中的理论知识。

(七) 专业核心课程描述

1. 心课程一：高铁客运服务礼仪

课程名称	高铁服务礼仪						
实施学期	4	总学时	144	理论学时	72	实践学时	72
课程类型	纯理论课（A）、（理论+实践）课（B）、纯实践课（C）						
教学目标	1. 培养学生服务意识、服务技巧。 2. 培养学生说话的技巧，让学生掌握服务规范用语。 3. 培养学生的职业形象，内外兼修、优雅大方。						
教学内容	1. 服务礼仪基础知识。 2. 自身职业形象的塑造。 3. 仪容仪表、动作体态的训练。 4. 客舱服务技巧。						
教学重点与难点	1. 把所学理论联系实践。 2. 自身职业形象的塑造。						
教学模式	理论联系实际，言传身教						
教学手段和方法	手段：多媒体、图片、视频、网络。 方法：现场教学法、案例教学法。						
教学资料	课件、教案、视频、网站。						
教学考核	形成性考核。平时成绩（作业、态度、考勤）20%，理论成绩40%、实训成绩操作40%						

2.核心课程二：形体训练

课程名称	形体训练			课程编码	05511315		
实施学期	2	总学时	72	理论学时	16	实践学时	56
课程类型	纯理论课（ ）、（理论+实践）课（ ）、纯实践课（ C）						
教学目标	1. 塑造学生自信大方的面部表情。 2. 塑造学生良好体态。 3. 训练学生的体能。						
教学内容	1. 纠正不正确的体态，（站、立、走姿）。 2. 芭蕾基训。 3. 古典身韵。						
教学重点与难点	塑造良好的体态是一个长期的过程，需要学生自身的重视。						
教学模式	言传身教、过程训练						
教学手段和方法	言传身教、实践锻炼						
教学资料	教材、音乐、视频、网站						
教学考核	形成性考核。平时成绩（作业、态度、考勤）40%、实训考试成绩 60%						

2.开发专业基本素质课程、通用能力课程、岗位能力课程和拓展能力课程。

十、人才培养教学计划表

表 1 高铁乘务专业教学安排表

专业：高铁乘务						学分	考试/考查	学时数			按学年及学期分配						备注
课程结构	序号	课程编码	课程性质	课程名称	课程类型			总学时	理论学时	实践学时	第一学年		第二学年		第三学年		
						第一学期(16周)	第二学期(18周)				第三学期(18周)	第四学期(18周)	第五学期(18周)	第六学期(18周)			
基本素质课程(公共课)	1	10001101	必修	毛泽东思想与中国特色社会主义理论体系概论	B	4	考试	72	36	36		72					线下授课
	2	10001102	必修	思想道德修养与法律基础	B	3	考试	54	34	20	54						线下授课
	3	08001201	必修	公共英语(1)	B	2	考试	28	24	4	28						线下授课
	4	08001203	必修	公共英语(2)	B	2	考查	36	32	4		36					线下授课
	5	11001101	必修	体育与健康 I	B	2	考查	28	4	24	28						线下授课
	6	11001102	必修	体育与健康 II	B	2	考查	36	4	32		36					线下授课
	7	11001103	必修	体育与健康 III	B	2	考查	36	4	32			36				线下授课
	8	11001104	必修	体育与健康 IV	B	2	考查	36	4	32				36			线下授课
	9	09001106	必修	军事技能训练	C	2	考试	112	0	112	112						线下授课
	10	09001123	必修	军事理论	A	2	考试	36	36	0	36						线上+线下
	11	09001130	必修	形势与政策 I	A	1	考查	18	18	0	18						线下授课
	12	09001131	必修	形势与政策 II	A	1	考查	18	18	0		18					线下授课
	13	09001132	必修	形势与政策 III	A	1	考查	18	18	0			18				线下授课
	14	09001133	必修	形势与政策 IV	A	1	考查	18	18	0				18			线下授课
	15	09001134	必修	大学语文 I	B	2	考查	28	22	6	28						线下授课
	16	09001119	必修	计算机应用基础	B	3	考查	54	26	28	54						线下授课
	17	09001118	必修	大学生心理健康教育	A	2	考查	36	36	0			36				线下授课

专业：高铁乘务						学 分	考 试/ 考 查	学时数			按学年及学期分配						备 注	
课 程 结 构	序 号	课 程 编 码	课 程 性 质	课 程 名 称	课 程 类 型			总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	第一学年		第二学年		第三学年			
											第 一 学 期 (16 周)	第 二 学 期 (18 周)	第 三 学 期 (18 周)	第 四 学 期 (18 周)	第 五 学 期 (18 周)	第 六 学 期 (18 周)		
	18	09001120	必修	创新创业教育	B	2	考查	36	18	18		36					线下授课	
	19	09001111	必修	大学生职业生涯规划与就业指导	A	2	考查	36	36	0	36						线下授课	
	20	09001112	必修	贵州省情	A	1	考查	18	18	0		18					线下授课	
	21	09001122	必修	安全教育 I	A	0.5	考查	4	4	0	4						线上授课	
	22	09001121	必修	安全教育 II	A	0.5	考查	4	4	0		4					线上授课	
	23	10001104	必修	学习方法	A	1	考查	18	18	0		18					线上授课	
	24	09001115	必修	创新思维	A	1	考查	18	18	0	18						线上授课	
	25	09001116	必修	管理沟通	A	1	考查	18	18	0	18						线上授课	
	26	09001104	必修	入学教育	A	1	考查	18	18	0	18						线下授课	
	27	09001105	必修	毕业教育	A	1	考查	18	18	0					18		线下授课	
	28	08001202	选修	应用文写作	B	2	考查	36	18	18		36					线下授课	
	29	08891101	必修	普通话	B	4	考查	62	32	30	26	36					线下授课	
	30	08891102	必修	演讲与口才	B	4	考查	72	36	36			36	36			线下授课	
	31	09001125	必修	劳动教育	B	1	考查	16	8	8	4	4	4	4			讲座	
	32	09001126	必修	生态文明教育	A	1	考查	18	18	0			18				线下授课	
	小计						57		105 6	616	440	482	314	148	94	0	18	
岗 位	1	08871201	必修	高速铁路客运概论	B	2	考试	36	26	10			36				线下授课	
	2	08871202	必修	高铁实用英语口语	C	2	考查	36	0	36		36					线下授课	

专业：高铁乘务						学 分	考 试/ 考 查	学时数			按学年及学期分配						备 注
课 程 结 构	序 号	课 程 编 码	课 程 性 质	课 程 名 称	课 程 类 型			总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	第一学年		第二学年		第三学年		
											第 一 学 期 (16 周)	第 二 学 期 (18 周)	第 三 学 期 (18 周)	第 四 学 期 (18 周)	第 五 学 期 (18 周)	第 六 学 期 (18 周)	
能力 (专 业 基 础 课)	3	08871203	必修	客户服务意识	A	2	考查	36	36	0		36					线下授课
	4	08871204	必修	形体训练	B	4	考查	72	16	56	36	36					线下授课
	5	08871205	选修	应急急救	C	2	考试	36	0	36			36				线下授课
	6	08871206	选修	职业素养	B	2	考查	36	18	18	36						线下授课
	7	08871207	必修	公共关系	B	2	考查	36	30	6			36				线下授课
	8	08871208	选修	旅游基础	B	2	考查	36	20	16				36			线下授课
	小计						18		324	146	178	72	108	108	36		0
岗 位 能 力 课 程 (专 业 核 心 课)	1	08871301	必修	高铁客运组织	B	4	考试	72	36	36				72			线下授课
	2	08871302	必修	高铁客运安检与应急	B	2	考试	36	18	18		36					线下授课
	3	08871303	必修	铁路旅游地理	B	2	考查	36	18	18				36			线下授课
	4	08871304	必修	市场营销	B	2	考查	36	18	18			36				线下授课
	5	08871305	必修	高铁服务礼仪	B	4	考查	72	20	52		36	36				线下授课
	6	08871306	必修	高铁客运服务心理学	B	2	考试	36	26	10				36			线下授课
	7	08871307	必修	人力资源管理	B	2	考试	36	18	18			36				线下授课
	8	08871308	必修	顶岗实习	C	40	考查	880	0	880					440	440	线下授课
	小计						58		1204	154	1050	0	72	108	144	440	440

专业：高铁乘务						学 分	考 试/ 考 查	学时数			按学年及学期分配						备 注
								总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	第一学年		第二学年		第三学年		
课 程 结 构	序 号	课 程 编 码	课 程 性 质	课 程 名 称	课 程 类 型						第 一 学 期 (16 周)	第 二 学 期 (18 周)	第 三 学 期 (18 周)	第 四 学 期 (18 周)	第 五 学 期 (18 周)	第 六 学 期 (18 周)	
能 力 拓 展 课 程	1	08871405	选修	公共艺术	B	2	考查	36	18	18			36				线下授课
	2	08871402	选修	中外民俗	B	2	考查	36	26	10				36			线下授课
	3	08871403	必修	现代礼仪	B	2	考查	36	18	18			36				线下授课
	4	08871404	选修	职场面试	B	2	考查	36	6	30				36			线下授课
	5	08871405	选修	运输法律法规	B	2	考查	36	26	10				36			线下授课
	6	08871406	选修	沟通技巧	B	2	考查	36	18	18				36			线下授课
小计						12		216	112	104	0	0	72	144		0	
总计						145		280 0	1028	1772	554	494	436	418	440	458	
课程门数						共计 54 门，其中必修课 45 门，145 学分，选修课 9 门。											

十一、人才培养学时学分结构统计

课程	学分	总学时	理论学时	实践学时	占总学时比率 (%)
纯理论课 (A)	20	350	350	0	12.5%
(理论+实践) 课 (B)	79	1386	678	708	49.5%
纯实践课 (C)	46	1064	0	1064	38%
合计	145	2800	1028	1772	
理论教学时数：实践教学时数			1：1.7		
选修课课时 324 学时，占总学时 11%；实践性教学学时 1772 学时，占总学时 63.2%； 基本素质课程学时 1056 学时，占总学时 37.7%。					

十二、人才培养教学团队

(一) 结构比例

1. 双师素质教师比例 100%。目前，本专业教学团队中，专兼职教师 14 名，14 人全部获得与专业相关的专业资格证书，“双师型”教师比例高。

2. 硕士以上学历专任教师比例 66.7%。目前本专业教学团队中，博士研究生 2 人（在读博士 1 人），硕士研究生 3 人，同时，专职教师分别毕业于西南大学、贵州大学、华中师范大学、曲阜师范大学、贵州民族大学等全国各地的知名学府，学缘结构较好。

3. 副高以上职称教师比例 55.6%。在专业教学团队教师中，副教授 5 人，中级专业技术职务教师 5 人，职称结构较合理。

4. 专兼职教师比例 3:1。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用，选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。目前，本专业已经聘请了 3 位外聘教师，他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的铁路局及地铁公司，他们或是业务骨干或是管理骨干，不仅积极参与专业与课程的建设，

而且主动参与专业课程的教学，已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分，是推动本专业教学团队的重要动力，对专业建设具有重要意义。但是，学生数与本专业专任教师数比例 43:1，远远高于了《高等职业学校高速铁路客运乘务专业教学标准》中学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1 的要求，需要控制招生人数或者增加本专业专任教师数量才可以满足此要求。

（二）教师队伍

高铁乘务专业现有校内专任教师 11 人，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，具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究，每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

其中副教授 4 人，讲师 5 人，博士研究生 2 人（在读博士 1 人），硕士研究生 2 人，专业带头人 2 名，骨干教师 2 名，双师素质教师比例达到 100%，双师素质教师占专业教师比不低于 60%；聘请校外兼职教师 3 名，专兼职教师比例达 3: 1。

高铁乘务专业校内专任教师

教师	职称	年龄	学历（学位）	专业（学术）带头人或骨干教师	双师素质教师
秦中应	副教授	50	研究生/博士	学术带头人	是
刘菊	副教授	36	研究生/硕士	专业带头人	是
陈琳	副教授	44	研究生/硕士		是
王德军	副教授	42	研究生/博士 (在读)	骨干教师	是
姜平平	副教授	39	研究生/硕士	骨干教师	是
谭佳漪	讲师	32	本科/学士		是
涂思思	助教	29	本科/学士		是
陈煜	讲师	43	本科/学士		是
刘璇	教员	30	专科		是
杨晓雨	讲师	35	本科/学士		是
吴玥	讲师	34	本科/学士		是
廖胜忠	讲师	45	本科/学士		是

十三、人才培养实训条件

（一）校内实训环境

序号	实验实训室名称	面积（m ² ）	工位数（个）	主要设备	备注
1	形体训练房	80	40	镜子、把杆、音响、多媒体等	主要配备形体训练设备，用于形象塑造与形体训练、服务礼仪课程与实训。
2	中餐宴会实训室	100	50	中餐桌椅，小方桌5套圆桌5套；中餐餐具，小方桌5套圆桌5套	用于高速铁路动车乘务实训、铁路餐饮服务课程与实训。

校内实训室缺少铁路运输基础设施认知实训室、高速铁路票务实训室、高速铁路列车乘务实训室、高速铁路车站站务实训室和高速铁路列车运行实训室。

（二）校外实训环境

成都铁路局、广州铁路局、南昌铁路局等，由合作企业武汉中部对外经济技术有限公司负责联系提供。

十四、人才培养教学资源

（一）专业资源

序号	项目
1	行业：铜仁南站，贵阳北站，京广客运专线，成都铁路局，武汉铁路局，南昌铁路局，南城际铁路有限公司，深圳市地铁有限公司，广州地铁公司
2	企业：铜仁南站，贵阳北站，京广客运专线，成都铁路局，武汉铁路局，南昌铁路局，南城际铁路有限公司，深圳市地铁有限公司，广州地铁公司
3	图书馆：贵州数字图书馆、学校图书馆
4	网站：专业精品课程信息网等
5	多媒体教室
6	校内实训基地：形体礼仪实训室，农耕文化馆，校史馆，语音室，导游实训室，餐饮服务实训室

7	服务站：铜仁职院人文学院高速铁路专业办公室
---	-----------------------

（二）课程资源

序号	课程名称	网 址
1	普通话	http://mooc1.chaoxing.com/course/203998281.html
2	形体训练	http://mooc1.chaoxing.com/course/204035273.html
3	人力资源管理	http://mooc1.chaoxing.com/course/204559203.html
4	公共关系	http://mooc1.chaoxing.com/course/204586391.html?edit=false&articleId=147086471
5	公共礼仪	http://mooc1.chaoxing.com/course/205095518.html?edit=false&articleId=150321016
6	中外民俗	http://mooc1.chaoxing.com/course/204585824.html?edit=false&articleId=147081965
7	铁路旅游地理	http://mooc1.chaoxing.com/course/204028415.html
8	铁路旅客运输心理学	http://mooc1.chaoxing.com/course/204786064.html
9	大学语文	http://mooc1.chaoxing.com/course/204044681.html
10	高铁服务礼仪	http://mooc1.chaoxing.com/course/203844563.html
11	形体礼仪II	http://mooc1.chaoxing.com/course/205118525.html?edit=false&articleId=150486647

十五、人才培养制度保障

为了确保高铁乘务专业人才培养方案的顺利实施，在学院教学管理制度的基础上，由高铁乘务专业建设管理委员会，结合高铁乘务具体情况制定本专业制定了《专业教师联系企业制度》《专业兼职教师管理办法》《专业课程负责人制度》《专业教师企业挂职实施办法》等十多项管理制度，能有效的保障人才培养方案实施。

十六、人才培养制定依据

本方案制定的依据是人才培养需求调研和国家的相关政策文件，其中人才培养需求调研是本方案制定的逻辑起点，国家的相关政策文件是本方案制定的政策依据。

（一）人才培养需求调研

1. 高铁乘务行业企业调研，侧重了解毕业生就业主要去向和人才培养规模。

2.高铁乘务职业岗位调研，侧重分析职业岗位典型工作任务，围绕职业岗位所需的知识、能力和素质，确定专业人才培养目标与规格。

（二）国家的相关政策文件

依据教育部、财政部有关文件要求和精神，确定高铁乘务专业人才培养层次、规格，以及专业改革方向和发展路径。

- 1.《国家职业教育改革实施方案》（国发〔2019〕4号）。
- 2.《关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见》（国办发〔2015〕36号）。
- 3.《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）。
- 4.《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）。
- 5.教育部发布的各专业教学标准。
- 6.《中共中央、国务院关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》。
- 7.《全国普通高等职业（专科）院校公共体育课程教学指导纲要（试行）》。

十七、审定意见

(1)二级学院意见

二级学院负责人签章： 年 月 日

(2)教学工作部意见

教学工作部签章： 年 月 日

(3)教学工作指导委员会意见

(盖章) 年 月 日

(4)院长办公会意见

(盖章) 年 月 日

(5)党委会意见

(盖章) 年 月 日

十八、人才培养方案附件

附件 1：高铁乘务专业人才需求调研报告

附件 2：高铁乘务专业毕业生跟踪调查报告

附件 3：高铁乘务专业核心课程标准

附件 4：高铁乘务专业重要教学管理制度

附件 5：高铁乘务专业教学评价标准

附件 1：高铁乘务专业人才需求调研报告

一、专业人才需求调研基本情况

(一)调研目的

以高铁乘务专业培养面向的主要职业岗位为依据，结合区域行业企业特点，重点空中乘务类岗位（群）的实际工作需求，分析岗位（群）的典型工作任务，对典型工作任务进行归纳分析，确定行动领域，系统设计学习领域，完成工作过程系统化课程体系开发和课程内容的重构，形成工作过程系统化的专业课程体系。

(二)调研对象

从国家下发一系列加快铁路发展的文件：2004 年制定的《中长期铁路网规划》、2008 年的《中长期铁路网规划(2008 年调整)》、《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》、《城镇化地区综合交通网规划》以来，“四横四纵”的高速铁路网陆续开通运行之后，我国对高铁乘务人才的需求日益凸显。《贵州商报》报道：贵广高铁贵阳客运段动车组列车骨干乘务员，是从全段 5300 多名在岗职工中遴选出动车骨干人员 44 名，作为首批贵州高铁的服务使者。贵阳客运段将动车骨干人员送往广铁集团长沙客运段集进行全封闭、系统化、军事化的培训，未来这批骨干人员将有望成为贵阳首批动车乘务长，为本土动车高标开行的人员储备打下基础。《无锡商报》预测：“据估计，2020 年全国城市轨道交通从业人员将达到 60 万人。”根据相关数据显示目前 80%以上的高铁人才都以学校培养为主来完成职业生涯中的起点。随着贵广高铁的开通，贵阳到南宁动车的开通，以及在建的成贵高铁和重庆到贵阳的高铁，至 2020 年，城际铁路运营里程约 750 公里（其中，利用路网铁路 600 公里，新建城际铁路 60 公里），覆盖全部节点城市（6 个）和 60%左右的县（市）（《城镇化地区综合交通网规划》），我省高校需要投入更多的师资力量到高铁乘务专业，培养更多服务地方区域的高铁乘务人才。

(三)调研项目

- 1.实际案例教学
- 2.高铁乘务行业、企业人才需求规模、岗位及素质能力要求。

（四）调研时间

2019年3月20日至8月1日。

（五）调研方法

1. 问卷调查

2. 走访调研

3. 专家座谈会

4. 调研组织

二、专业人才需求调研的收获及体会

（一）人才需求及职业面向定位

伴随着高铁的蓬勃发展，高铁乘务专业作为一个新专业发展迅猛，我们培养的人才是否满足社会的需要，人才供求关系现状及发展趋势如何、岗位需求、同类院校相同专业的建设及专业特色是构建人才培养模式时必须全面了解的问题。因此，对于学校而言，对毕业生进行跟踪调研、向用人单位征求在专业设置、培养目标定位等方面的意见，有助于更加清晰的了解自己的人才培养模式是否符合用人单位的需要，以便适时进行完善和调整。

（二）了解专业人才就业去向及岗位

主要在全国铁路行业从事高速列车车厢乘务、餐吧乘务、乘服及高铁动车安检等相关岗位。

（三）了解高铁乘务职业岗位所需的知识、能力和素质

通过调研进一步了解高铁乘务职业岗位所需的知识、能力和素质；为制定人才培养方案提供了依据。

三、对专业建设及其改革发展的建议

（一）紧贴高铁乘务的发展，调整专业人才培养规模及培养方向

随着我国国内经济的飞速发展，动车，高铁、地铁在全国各大中城市纷纷开通运营，对相关专业服务人才需求极大。随着高铁乘务行业结构的调整、转型升级，对高铁乘务专业人才的需求数量越来越大，出现供不应求的现状，专业人才培养要与高铁乘务行业、企业对接，根据各地高铁乘务行业对人才需求，及时调整专业人才培养规模及培养方向，

使专业人才始终紧贴高铁乘务的发展。

(二)加大与高铁乘务行业、企业的合作力度，共同开发本土特色课程

当前是中国高速铁路飞速建设发展时期，据统计未来十年高铁人才缺口 50 万人，高铁乘务员、乘服员岗位将出现供不应求的紧张局面。顺应市场需要，山西省劳动技术学校开设高铁乘务专业，培养方向主要面向高铁、动车、城市轨道交通等岗位，该专业具有极其广阔的发展前景，就业对口率高，就业前景看好。因此，应加大与高铁乘务行业、企业的合作力度，共同开发本土特色课程，共同培育适应高铁乘务行业需要的人才。

(三)注重学生职业素质、能力的培养，增设职业素质活动课程，调整岗位能力课程结构

调研结果显示，毕业生在职业能力、综合素质方面不够突出，在专业人才培养过程中，加大对职业素质和能力的培养，增设职业素质活动课程，纳入专业教学计划，同时调整岗位能力课程结构。

(四)完善校企合作运行机制

目前，专业虽然与不少企业合作，但课程的教学运行、校企共管共建等制度还不完善，应加强完善校企合作运行机制，为“分类教学、产学结合”人才培养模式运行提供保障。

四、教学条件

1、校内实训室

序号	实训室名称及规模	实训项目	设备配置与要求	
			主要设备名称	数量
1	形体礼仪（化妆）实训室	职业形象设计 高铁客运服务礼仪 形体训练	多媒体投影设备	1 套
			电脑	1 台
			音响	1 套
			形象镜	2 组
			化妆台	25 套
			储物柜	12 组
			空调	2 台
2	高速铁路动车乘务实验实训区（1200 平方米，由售票厅、安检室、候车室、	票务 站务 安检 乘务 应急处置 高速铁路实用英语口语	电脑	50 台
			多媒体投影设备	1 套
			虚拟仿真邮轮系统	1 套
			模拟车头和车厢（1:1）	1 套
			仿真人工售票机	1 套
			自动售票机	1 套

案附件

	站台、模拟车厢等模块构成)	语训练	铁路信息发布系统	1套
			全真行李安检机	1套
			安全门	1套
			手持金属探测仪	15个
			进站闸机	4套
			LED显示屏	
			紧急情况应急响应训练系统	1套
3	语音室 (108平方米)	大学英语(1-3) 英语听说(1-2) 高速铁路实用英语口语训练(1-4)	电脑	60台
			语音设备	60台
			多媒体设备	1套
			空调	1台

2、校外实训基地

序号	企业类型	企业名称	数量	功能	接纳学生规模
01	高铁、动车、城际轻轨、地铁	武广铁路客运专线集团有限公司 京广客运专线 广州铁路集团总公司 武汉铁路局、中国铁路 南昌铁路局、南宁铁路局 武汉市轨道交通集团有限公司 武汉城际铁路有限公司 深圳市地铁有限公司 广州地铁公司	9	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	400人
03	高星级酒店	喜达屋集团(3家喜来登, 2家威斯汀, 1家瑞吉, 2家艾美) 长沙普瑞度假酒店 长沙芙蓉国温德姆至尊豪廷大酒店	10	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	400人
04	境外企业	四川清宜国际 泰姬酒店 沙漠酒店 迪拜免税店	4	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	100人

(三)教学团队

1、双师型教学团队建设要求

(1) 强化“双师”结构。本专业专职教师都必须获得与专业相关的专业资格证书,

构建“双师型”教师队伍。课程开发与建设必须对接行业和企业，增强课程的职业性、实践性和开放性。目前，本专业教学团队中，专职教师 11 人全部获得与专业相关的专业资格证书，“双师型”教师比例高。

(2) 打造合理的学历、学缘结构。本科、硕士、博士各学历层次的教师比例必须合理，不断提高本专业高学历教师的比例。目前本专业教学团队中，专职教师 11 人全部具有本科以上学历，其中，博士 3 名，硕士研究生 5 人，共占专职教师人数的 81.8 %。同时，专职教师分别毕业于山西财经大学、湖南大学、湖南师范大学、首都师范大学、英国爱丁堡大学、吉首大学等分布全球各地的知名学府，学缘结构较好。

(3) 注重兼职教师的任用。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用，选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。目前，本专业已经聘请了 4 位兼职教师，占教学团队的 26.6%，他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的铁路局及地铁公司，他们或是业务骨干或是管理骨干，不仅积极参与专业与课程的建设，而且主动参与专业课程的教学，已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分，是推动本专业教学团队的重要动力，对专业建设具有重要意义。

(4) 优化年龄和职称结构。重视不同年龄和职称教师的有效组合搭配，推进教师队伍的协调、可持续发展。目前本专业教学团队教师中，40 岁以上 4 人，40 岁以下 11 人，其中 35 岁以下 7 人。从年龄结构来看，本专业教学团队既呈现出了良好的“阶梯”分布，且团队成员均处在年富力强的时期，有利于专业的建设。在专业教学团队教师中，教授、副教授 3 人，占 20%，中级专业技术职务教师 10 人，占教师总数的 66.7%，职称结构较合理。

2、主干课程专业师资配置要求

序号	主干课程	课程能力结构要求	专任教师		兼职教师	
			数量	要求	数量	要求
1	高速铁路客运服务礼仪	掌握高铁客运服务礼仪规范，提高形象礼仪素养	1	普通话标准，表达能力强，具有良好的礼仪礼貌，能有效指导学生形体训练	1	硕士学历 有高铁乘务工作经验与专业形体训练经验
2	高速铁路实用英语口语训练	掌握英语基础知识、英语会话技能，高速铁路客运专业术语与表达，语音标准，沟通流利，提高外语交际能力	1	熟悉高速铁路客运业务，语音标准、沟通流畅，具有高铁或乘务相关工作经验，能有效指导学生口语训练	1	硕士学历 高铁动车或地铁客运工作经验 英语特长
3	铁路客运规章	掌握铁路客运规章制度及其应用，提高解决实际工	1	熟悉铁路法律事务，具有丰富的法律知识	1	法律专业硕士学历 铁路客运工作经历

		作问题的能力,培养较强的法律意识和安全意识				
4	中外民俗	掌握中外人文、民俗知识,培养跨文化交际能力	1	熟悉中国和主要旅游目的地的生产、生活民俗,能指导学生运用灵活运用中外民俗知识为乘客提供优质服务、为与他人相处创造和谐的工作环境	1	硕士学历 高铁动车或地铁客运工作经验
6	高速铁路列车乘务工作实务	掌握高铁乘务工作基础知识,列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法	1	熟悉高铁乘务工作任务与操作规范,具有高铁乘务员工作经历,能有效指导学生完成高铁乘务实训	1	硕士学历 高铁乘务工作经历
7	高速铁路客运组织与服务	掌握高速铁路营运基本理论与方法	1	熟悉高速铁路客运业务,具有高速铁路工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历
8	客运安检	掌握安全检查基础知识,安检员专业技能、轨道交通突发事件应急处置方法,培养较强的安全意识	1	熟悉安检基础知识、安检业务操作技能,具有安检员工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路或地铁安检员工作经历
9	列车安全应急处理	掌握安全管理知识、旅客列车非正常情景应急处置方法	1	熟悉高速铁路客运业务,具有高速铁路工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历
10	铁路客运班组管理	掌握班组安全、生产、劳动等管理技巧,设备工具管理方法,班组培训组织方法	1	具有丰富的人力资源管理理论,具有铁路客运值班员或列车长、地铁值班站长工作经历,能有效指导学生技能训练	1	硕士学历 地铁值班站长或铁路客运值班员或列车长工作经历

五、教学方法与考核评价

(一)教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中,主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务,设置学习情景,

让学生在情景中学习完成学习任务。教师要把握实训目的，扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例，提出问题，案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析，讨论案例存在的问题及解决问题的方法，每个学生都需要贡献自己的智慧，没有旁观者，只有参与者。各个小组发言，自由辩论，最后老师根据小组的发言，总结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

(二)考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

(3)技能性考核采取现场操作加面试形式，现场操作由学生分组进行，面试由个人单独进行。

2. 考核评价要求

监考（面试、口试）人员不少于 2 人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1)平时性考核（10%）。通过平时作业、实训报告、学习态度、考勤和口试等方式考核。口试融于教学过程当中，对学生来说，每一堂课都是考核。口试多是在学习新的知识内容时，需要用到之前章节的内容去理解，将以前的旧知识作为口试考核的内容。

(2)单项技能考核（20%）。单项技能考核主要是考核学生对某一个操作技能的掌握情况。根据学生对操作的熟练程度，分为优、良、差三个等级，做相应打分。

(3)理论成绩（20%）。理论成绩主要考核学生对本课程基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况。相对应的是学期末的闭卷笔试成绩。

(4)综合技能操作（50%）。综合技能考核安排在第 14-18 周，在松桃全盛种羊场、沿河贵州白山羊原种场等合作企业进行综合实训。按照学生完成综合实训任务情况，由

校、企双方共同评定成绩。

六、课程资源

(一)相关网站

表 1-5 课程相关网站

资源名称	网址
中国精品课程网	http://www.jingpinke.net/
学校图书馆	http://tsg.trzy.cn/
超星图书馆	http://book.chaoxing.com/
中国期刊全文数据库	http://www.cnki.net/

四、教学内容标准

1.素质标准

- (1)热爱高铁乘务事业，求真务实，事业心、责任感强；
- (2)遵纪守法、诚实守信、善待动物、道德素养好；
- (3)吃苦耐劳、乐于奉献、互相帮助，团队意识强；
- (4)行为规范、爱岗敬业、忠于职守，恪守职业道德。

2.知识标准

包括旅游心理学、中国旅游地理、乘车安全知识、铁路客运英语、铁路概论、铁路乘务服务等行业通用能力课程、铁路客运安全知识、客运乘务员教程、客运乘务业务基本知识、客运职工岗位标准、铁路旅客运输服务质量标准、铁路旅客运输管理规则等岗位能力课程中的理论知识。

3.能力标准

计算机应用基础、商务礼仪、形体训练、导游业务、旅游英语、旅游心理学、中国旅游地理、乘车安全知识、铁路客运英语、铁路概论、铁路乘务服务。

(二) 教学要求

1. 实践教学要求

根据旅游管理专业高铁乘务方向目标岗位群的“典型工作任务+职业资格”双重要求，归纳出九门对应的专业主干课程，其对应的教学内容及要求如下：

1、高铁客运服务礼仪

开设学期	1	参考学时	30
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握高铁客运服务礼仪规范，以提升企业形象和个人形			

象。			
学习内容：绪论，妆容设计，服饰装扮设计，举止礼仪，沟通礼仪，车站服务礼仪，列车服务礼仪			
序号	教学单元	学习内容	
1	绪论	理论教学	高铁乘务职业形象塑造与礼仪修养的重要性、特点，了解铁路服务礼仪的重要性、应遵循的原则，理解动车组服务礼仪
		实训项目	案例分析、各种职业形象比较
2	妆容设计	理论教学	面容保养、美容、化妆，目光、微笑
		实训项目	形象设计实操
3	服饰装扮礼仪	理论教学	着装的基本原理、佩饰搭配，职业装穿着规范服饰规范，女士职业装穿着禁忌
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
4	举止礼仪	理论教学	站姿、坐姿、行姿、手势、鞠躬
		实训项目	模拟训练
5	沟通礼仪	理论教学	礼貌用语、道歉语、感谢语，礼貌忌语 称呼礼、介绍礼、握手礼、脱帽礼、鞠躬礼、交谈礼、迎送礼
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
6	车站服务礼仪	理论教学	车站服务礼仪内容、特点、基本要求 候车大厅服务、安全检查、问询引导、验票、贵宾室服务、售票处服务、站台服务、出站口服务等礼仪
		实训项目	情境模拟训练、案例分析
7	列车服务礼仪	理论教学	仪容、行为举止、服务用语，车容整理标准 迎候礼仪、餐车服务礼仪、动车组餐饮服务礼仪、动车组客运乘务员礼仪
		实训项目	案例分析、情境模拟

2、高铁英语口语训练（1-4）

开设学期	1, 2, 3, 5	参考学时	140
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握高铁客运服务英语，能实现对客服务、与客交流畅通无阻。			
学习内容：高铁乘务工作英语专业术语与常用表达			
序号	教学单元	学习内容	
1	走进中国高铁	理论教学	主要高速铁路线路，动车组车型及车内设施

		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game
2	咨询服务	理论教学	旅行咨询、特殊服务咨询
		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game
3	温馨购票	理论教学	售票服务、退改签服务
		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game
4	温馨车站	理论教学	候车服务、旅客引导、列车动态、检票口服务（安检查危）、高铁餐饮、商务办公、车站购物、娱乐消遣、行李服务、失物招领、旅客投诉、调节冲突、应急处置、医疗救助、上车通知、站台服务、出站口服务
		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game
5	温馨列车	理论教学	迎客上车、始发前通报、领铺引座、车厢服务、餐车服务、问询答复、投诉处理、车厢提醒、下车准备
		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game
6	延伸服务	理论教学	旅游咨询、交通工具、宾馆住宿
		实训项目	Role play, brainstorm, simulation, game

3、铁路客运规章

开设学期	1	参考学时	30
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握铁路客运需遵守的规章制度，以提高解决实际工作问题的能力			
学习内容：客运价格，旅客运送条件，行李、包裹运输，特定运输，路内运输，铁路旅客运输事故的处理			
序号	教学单元	学习内容	
1	客运价格	理论教学	客运价格里程、旅客票价、行李、包裹运价、客运杂费
		实训项目	案例分析
2	旅客运送条件	理论教学	铁路旅客运输合同、车票、售票与购票、旅客乘车条件、车票有效期、误售（误购）、误乘、丢失车票的处理，车票的检验和违章乘车的处理，退票和旅行变更，旅客携带品
		实训项目	案例分析
3	行李、包裹运输	理论教学	行李、包裹运输合同，行李的范围，包裹的范围，行李、包裹的托运和承运，保价运输，包装和货签，包裹的押运和带运，运到期限，到达保管、通知和查询，装卸和交付，变更运输，品名重量不符及无票运输的处理，无法交付物品的处理
		实训项目	案例分析

4	特定运输	理论教学	包车运输, 租车及租用、自备车辆的挂运和行驶, 过轨运输, 旅游列车运输
		实训项目	案例分析
5	路内运输	理论教学	铁路职工乘车证, 路外人员使用乘车证及特种乘车证, 路用品的运送和携带
		实训项目	案例分析
6	铁路旅客运输事故的处理	理论教学	线路中断时的处理, 旅客发生急病或死亡的处理, 旅客人身伤害事故的处理, 行李、包裹运输事故的处理
		实训项目	案例分析

4、高速铁路乘务工作实务

开设学期	3	参考学时	64
学习目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握高铁乘务工作基础知识, 列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法。			
学习内容: 全国铁路线路图、列车票务管理、旅客列车工作组织、旅客列车服务工作、列车内部设备设施、旅客列车乘车安全管理、旅客列车应急处理			
序号	教学单元	学习内容	
1	全国铁路线路图	理论教学	全国铁路线路, 全国重要铁路交通枢纽
		实训项目	铁路干线认知与重要铁路枢纽介绍
2	列车票务管理	理论教学	验票, 变更、误乘问题处理, 列车车次编制
		实训项目	案例分析, 情景模拟
3	旅客列车工作组织	理论教学	旅客列车乘务组、旅客列车乘务组的乘务制度
		实训项目	案例分析, 情景模拟
4	旅客列车服务工作	理论教学	语言服务, 重点服务, 供水服务, 车厢整容服务
		实训项目	案例分析, 情景模拟
5	列车内部设施设备操作使用	理论教学	基础设备, 服务设备, 餐巴车设备, 播音系统, 制动装置, 逃生装置, 报警及灭火装置
		实训项目	案例分析, 情景模拟
6	旅客列车乘车安全管理	理论教学	旅客运输安全, 电气化铁路安全, 查堵危险品
		实训项目	案例分析, 情景模拟
7	旅客列车应急处理	理论教学	火灾的处理, 撞车、颠覆的处理, 旅客运输事故的处理及其他非正常情况的应急处理
		实训项目	案例分析, 情景模拟

5、高速铁路客运组织与服务

开设学期	3	参考学时	64
学习目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握高速铁路营运基本理论与方法。			

学习内容：高速铁路旅客运输计划，高速铁路旅客列车营运工作组织，高速铁路客运站工作组织，高速铁路旅客列车乘务组织，高速铁路客运服务，高速铁路旅客运输安全			
序号	教学单元	学习内容	
1	高速铁路旅客运输计划	理论教学	高速铁路客流调查、预测、计划编制
		实训项目	项目任务
2	高速铁路旅客列车营运工作组织	理论教学	高速铁路旅客列车开行方案、运行方案、客运调度工作
		实训项目	案例分析，情景模拟
3	高速铁路客运站工作组织	理论教学	高速铁路客运站的作业特点及主要设备、售票工作组织、乘降工作组织、旅客服务系统运用与管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
4	高速铁路旅客列车乘务组织	理论教学	高速铁路旅客列车客运、餐饮人员作业标准，基础管理
		实训项目	案例分析，情景模拟
5	高速铁路客运服务	理论教学	高速铁路客运服务人员服务规范，服务内容和质量控制
		实训项目	案例分析，情景模拟
6	高速铁路旅客运输安全	理论教学	客运安全管理、消防安全、非正常情况的应急处理、突发安全事故的紧急处理
		实训项目	案例分析，情景模拟

6、客运安检

开设学期	3	参考学时	32
学习目标：通过本课程的学习，使学生掌握安全检查基础知识，安检员专业技能、轨道交通突发事件应急处置方法。			
学习内容：轨道交通安检工作概述，轨道交通安检基础知识，轨道交通安全技术防范，轨道交通安检操作实务，轨道交通安检相关法律法规			
序号	教学单元	学习内容	
1	轨道交通安检工作概述	理论教学	安检工作的职责和要求、安检工作的管理
		实训项目	现场参观
2	轨道交通安检基础知识	理论教学	安全检查概述，各类危险品、违禁品介绍，X射线机，违禁品、危险品的X射线图像识别与分析
		实训项目	现场参观，案例分析，情景模拟
3	轨道交通安全技术防范	理论教学	轨道交通安全，应对安全威胁的技术防范措施
		实训项目	案例分析，情景模拟
4	轨道交通安检操作实务	理论教学	安检设施、必检类物品和抽检类物品，严禁携带物品，录音笔的使用管理
		实训项目	现场观摩，案例分析，仿真实训
5	轨道交通安检相	理论教学	法律基础，刑法、治安处罚法基础，危及城市轨道交通

	关法律法规		通公共安全的违法犯罪行为
		实训项目	案例分析, 情景模拟

7、高速铁路安全应急处置

开设学期	3	参考学时	32
学习目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握安全管理知识、旅客列车非正常情景应急处置方法。			
学习内容: 安全管理, 旅客列车非正常情景应急处置, 药箱的配备和管理及红十字救护			
序号	教学单元	学习内容	
1	安全管理	理论教学	旅客列车运输安全、消防安全、电器和客车燃煤取暖锅炉操作安全、铁路旅客人身伤害及携带品损失调查处理
		实训项目	案例分析, 情景模拟
	应急处置总体要求	理论教学	总体要求、汇报程序
		实训项目	案例分析, 情景模拟
2	旅客列车非正常情景应急处置	理论教学	防火防爆应急处置, 行车安全应急处置, 旅客伤病应急处置, 设备故障应急处置, 治安秩序应急处置, 水害断道应急处置, 列车突发公共卫生事件应急处置
		实训项目	案例分析, 情景模拟
3	非正常情况处置案例	理论教学	旅客伤病处置案例, 设备故障应急处置案例, 行车非正常情况应急处置案例, 列车发生火情的处置案例
		实训项目	案例分析, 情景模拟
4	药箱的配备和管理及红十字救护	理论教学	药箱的配备和管理及红十字救护
		实训项目	现场观摩, 案例分析

8、铁路客运班组管理

开设学期	5	参考学时	32
学习目标: 通过本课程的学习, 使学生掌握班组管理基础知识, 班组安全、生产、劳动等管理技巧, 设备工具管理方法, 班组培训组织方法。			
学习内容: 班组管理基础知识, 安全心理训练, 班组管理技巧, 班组设备和工具管理, 班组安全管理, 安全应急救援预案, 班组劳动管理和班组培训			
序号	教学单元	学习内容	
1	班组管理基础知识	理论教学	班组与班组长, 班组民主管理
		实训项目	案例分析, 情景模拟
2	安全心理训练	理论教学	心理健康与安全, 心理健康的维护
		实训项目	案例分析, 情景模拟
3	班组管理技巧	理论教学	班组职工管理, 班组时间管理, 班组信息管理, 有效沟通技巧

		实训项目	案例分析, 情景模拟
4	班组设备和工具管理	理论教学	班组工具管理的内容和方法, 设备管理的内容和制度
		实训项目	现场观摩, 案例分析
5	班组安全管理	理论教学	安全管理模式, 基本法规, 标准化班组建设, 结合部的安全管理
		实训项目	案例分析, 情景模拟
6	安全应急救援预案	理论教学	班组生产过程管理, 班组标准化作业管理, 班组基础台账管理
		实训项目	案例分析, 情景模拟
7	班组劳动管理和班组培训	理论教学	班组劳动管理, 班组培训组织与开展
		实训项目	案例分析, 情景模拟

五、教学条件

(一)校内实训条件

1、校内实训室

序号	实训室名称及规模	实训项目	设备配置与要求	
			主要设备名称	数量
1	形体礼仪(化妆)实训室	职业形象设计 高铁客运服务礼仪 形体训练	多媒体投影设备	1套
			电脑	1台
			音响	1套
			形象镜	2组
			化妆台	25套
			储物柜	12组
			空调	2台
2	高速铁路动车乘务实验实训区(1200平方米,由售票厅、安检室、候车室、站台、模拟车厢等模块构成)	票务 站务 安检 乘务 应急处置 高速铁路实用英语口语训练	电脑	50台
			多媒体投影设备	1套
			虚拟仿真邮轮系统	1套
			模拟车头和车厢(1:1)	1套
			仿真人工售票机	1套
			自动售票机	1套
			铁路信息发布系统	1套
			全真行李安检机	1套
			安全门	1套
			手持金属探测仪	15个
			进站闸机	4套
			LED显示屏	
紧急情况应急响应训练系统	1套			
3	语音室	大学英语(1-3)	电脑	60台

	(108 平方米)	英语听说 (1-2)	语音设备	60 台
		高速铁路实用英语口语训练 (1-4)	多媒体设备	1 套
			空调	1 台

2、校外实训基地

序号	企业类型	企业名称	数量	功能	接纳学生规模
01	高铁、动车、城际轻轨、地铁	武广铁路客运专线集团有限公司 京广客运专线 广州铁路集团总公司 武汉铁路局、中国铁路 南昌铁路局、南宁铁路局 武汉市轨道交通集团有限公司 武汉城际铁路有限公司 深圳市地铁有限公司 广州地铁公司	9	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	400 人
03	高星级酒店	喜达屋集团 (3 家喜来登, 2 家威斯汀, 1 家瑞吉, 2 家艾美) 长沙普瑞度假酒店 长沙芙蓉国温德姆至尊豪廷大酒店	10	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	400 人
04	境外企业	四川清宜国际 泰姬酒店 沙漠酒店 迪拜免税店	4	见习实训、课程项目实训、专业综合实训、顶岗实习、就业	100 人

(三)教学团队

1、双师型教学团队建设要求

(1) 强化“双师”结构。本专业专职教师都必须获得与专业相关的专业资格证书,构建“双师型”教师队伍。课程开发与建设必须对接行业和企业,增强课程的职业性、实践性和开放性。目前,本专业教学团队中,专职教师 11 人全部获得与专业相关的专业资格证书,“双师型”教师比例高。

(2) 打造合理的学历、学缘结构。本科、硕士、博士各学历层次的教师比例必须合理,不断提高本专业高学历教师的比例。目前本专业教学团队中,专职教师 11 人全部具有本科以上学历,其中,博士 1 名,硕士研究生 8 人,共占专职教师人数的 81.8 %。同时,专职教师分别毕业于山西财经大学、湖南大学、湖南师范大学、首都师范大

学、英国爱丁堡大学、吉首大学等分布全球各地的知名学府，学缘结构较好。

(3) 注重兼职教师的任用。充分发挥兼职教师在专业建设和人才培养中的重要作用，选聘本专业所在行业的知名企业专家担任专业兼职教师，组建专业兼职教师团队。目前，本专业已经聘请了4位兼职教师，占教学团队的26.6%，他们均来自与我院深度合作、有较高声誉和影响力的铁路局及地铁公司，他们或是业务骨干或是管理骨干，不仅积极参与专业与课程的建设，而且主动参与专业课程的教学，已经成为本专业教学团队不可或缺的重要部分，是推动本专业教学团队的重要动力，对专业建设具有重要意义。

(4) 优化年龄和职称结构。重视不同年龄和职称教师的有效组合搭配，推进教师队伍的协调、可持续发展。目前本专业教学团队教师中，40岁以上4人，40岁以下11人，其中35岁以下7人。从年龄结构来看，本专业教学团队既呈现出了良好的“阶梯”分布，且团队成员均处在年富力强的时期，有利于专业的建设。在专业教学团队教师中，教授、副教授3人，占20%，中级专业技术职务教师10人，占教师总数的66.7%，职称结构较合理。

2、主干课程专业师资配置要求

序号	主干课程	课程能力结构要求	专任教师		兼职教师	
			数量	要求	数量	要求
1	高速铁路客运服务礼仪	掌握高铁客运服务礼仪规范，提高形象礼仪素养	1	普通话标准，表达能力强，具有良好的礼仪礼貌，能有效指导学生形体训练	1	硕士学历 有高铁乘务工作经验与专业形体训练经验
2	高速铁路实用英语口语训练	掌握英语基础知识、英语会话技能，高速铁路客运专业术语与表达，语音标准，沟通流利，提高外语交际能力	1	熟悉高速铁路客运业务，语音标准、沟通流畅，具有高铁或乘务相关工作经验，能有效指导学生口语训练	1	硕士学历 高铁动车或地铁客运工作经验 英语特长
3	铁路客运规章	掌握铁路客运规章制度及其应用，提高解决实际工作问题的能力，培养较强的法律意识和安全意识	1	熟悉铁路法律事务，具有丰富的法律知识	1	法律专业硕士学历 铁路客运工作经历
4	中外民俗	掌握中外人文、民俗知识，培养跨文化交际能力	1	熟悉中国和主要旅游目的地的生产、生活民俗，能指导学生运用灵活运用中外民俗知识为乘客提供优质服务、为与他人相处创造和谐的工作环境	1	硕士学历 高铁动车或地铁客运工作经验

6	高速铁路列车乘务工作实务	掌握高铁乘务工作基础知识,列车服务技巧、列车内部设施设备操作使用、应急处理方法	1	熟悉高铁乘务工作任务与操作规范,具有高铁乘务员工作经历,能有效指导学生完成高铁乘务实训	1	硕士学历 高铁乘务工作经历
7	高速铁路客运组织与服务	掌握高速铁路营运基本理论与方法	1	熟悉高速铁路客运业务,具有高速铁路工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历
8	客运安检	掌握安全检查基础知识,安检员专业技能、轨道交通突发事件应急处置方法,培养较强的安全意识	1	熟悉安检基础知识、安检业务操作技能,具有安检员工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路或地铁安检员工作经历
9	列车安全应急处理	掌握安全管理知识、旅客列车非正常情景应急处置方法	1	熟悉高速铁路客运业务,具有高速铁路工作经历,能有效指导学生技能实训	1	硕士学历 高速铁路客运工作经历
10	铁路客运班组管理	掌握班组安全、生产、劳动等管理技巧,设备工具管理方法,班组培训组织方法	1	具有丰富的人力资源管理理论,具有铁路客运值班员或列车长、地铁值班站长工作经历,能有效指导学生技能训练	1	硕士学历 地铁值班站长或铁路客运值班员或列车长工作经历

六、教学方法与考核评价

(一)教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中,主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务,设置学习情景,让学生在情景中完成学习任务。教师要把握实训目的,扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例,提出问题,案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析,讨论案例存在的问题及解决问题的方法,每个学生都需要贡献自己的智慧,没有旁观者,只有参与者。各个小组发言,自由辩论,最后老师根据小组的发言进行总结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

(二)考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

(3)技能性考核采取现场操作形式。

2. 考核评价要求

监考（面试、口试）人员不少于2人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1) 平时性考核（10%）：包括阶段性测验、作业、实训报告等。

(2) 态度与考勤（10%）：包括课堂表现和出勤。

(3) 理论成绩（30%）：理论成绩主要考核学生对牛生产学基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况，主要是学期末的闭卷笔试成绩。

(4) 综合技能操作（50%）：综合技能考核主要是考核学生在已有的知识理论上，解决问题的能力。安排在每个教学项目之后，或安排在学期末。

七、课程资源

(一)相关网站

表 2-5 课程相关网站

资源名称	网址
中国精品课程网	http://www.jingpinke.net/
如国家精品课程网	http://www.jingpinke.com
学校图书馆	http://tsg.trzy.cn/
超星图书馆	http://book.chaoxing.com/
中国期刊全文数据库	http://www.cnki.net/

附件 2：高铁乘务毕业生跟踪调查报告

目前没有毕业生

附件 3：高铁乘务专业核心课程标准

附件 3-1：《高铁服务礼仪》课程标准

一、课程信息

课程名称：高铁服务礼仪

课程编码：

适用专业：旅游管理高铁专业

授课对象：三年制高职学生

课程性质：必修课

课程类型：B（理论+实践）课

开发方式：校企合作开发课程

学时学分：32 学时（其中理论 12 学时，实训 20 学时），2 学分

前导课程：《公共礼仪》

并行课程：《面试礼仪》

后续课程：《形象礼仪》

二、课程目标定位

本课程是高铁乘务的核心课程，是针对高铁乘务等岗位所需的技能而设置的一门核心职业技术课。

本课程的目标是通过教师的教学和学生的学习、训练，使学生掌握主要高铁服务的知识，学会高铁服务礼仪等技能，养成吃苦耐劳、团结协作的职业素养，本课程是针对高铁服务专业的一门专业核心课程，是从事高铁服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生了解并掌握高铁服务各个岗位应具备的礼仪知识，使学生具备高铁服务各岗位所要求达到的仪容仪表、言谈举止要求，克服心理压力，顺利完成工作。

三、课程思路

《高铁服务礼仪》课程是以高铁服务岗位需求为出发点，以高铁服务礼仪为主线，按职业岗位所需的知识、能力和素质形成学习任务，将任务整合为项目，形成学习领域；在教学中按学习领域设置学习情景。通过校企合作，利用校内外教学资源，共同开发课程，采用“教、学、做”一体化的教学模式，实施二阶段教学，第一阶段（第1-13周）在校内“一景一中心”现场教学，第二阶段（第14-18周）在校外实训基地进行综合实训，使学生理解、掌握高铁服务礼仪基本技能，养成良好的职业素养。

本课程以高铁服务工作任务与职业能力分析为依据设置。其总体设计思路是，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以能力为主线的课程模式。本课程以高铁服务共同的工作任务为引领，以与旅客沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。结合职业资格标准相应能力的要求和高等职业学校学生的认知特点，以够用为原则，以掌握高铁服务专业各个岗位应具备的礼仪常识和规范为主线展开课程内容。每个项目的学习都以仪容仪表和言谈举止规范作为教学要求，设计相应的教学动，以工作任务为中心整合理论与实践，实现做学一体化，教学过程中，通过讲解示范、模仿训练、纠错点评等形式，充分挖掘学生自身的身体潜能。有条件时可到高铁服务现场参观行业从业人员的礼仪规范，以加深学生的理解。

四、教学内容标准

1.素质标准

- (1)热爱高铁事业，求真务实，事业心、责任感强；
- (2)遵纪守法、诚实守信、善待动物、道德素养好；
- (3)吃苦耐劳、乐于奉献、互相帮助，团队意识强；
- (4)行为规范、爱岗敬业、忠于职守，恪守职业道德。

2.知识标准

- (1)培养高铁客运人员高度的职业素养和快乐的服务心态
- (2)优质服务意识与服务流程
- (3)旅客沟通礼仪
- (4)高铁客运人员微笑礼仪服务训练
- (5)优质服务训练
- (6)高铁客运人员所必备的基本技能

(7)高铁客运人员有效沟通——处理乘客异议

(8)高铁客运人员感恩的心责任培训

(9)高铁客运人员服务与突发事件处理

3.能力标准

(1)打造合适的发型，妆容，服饰搭配

(2)车厢服务，迎送礼仪

(3)问询服务，要客服务，

(4)客源地礼仪习俗和礼俗禁忌

五、典型工作任务与学习项目

通过对本专业岗位需求分析，确定工作领域，明确典型工作任务，分析完成典型工作任务所需的职业能力，最后转化为学习项目。

表 2-1 典型工作任务与学习项目

工作领域	典型工作任务	职业能力	学习项目
高铁乘务员	提供舒适的乘车环境，维护车内公共秩序，协助乘警保障旅客旅行安全)并通过查验车票、核对铺位	(1)能按乘务员、空姐要求规范仪容仪表、言谈举止。 (2)能运用主要客源国和地区的基本礼仪知识接人待物 (3)能运用部分少数民族和地区的基本礼仪知识接人待物	(1)培养高铁客运人员高度的职业素养和快乐的服务心态 (2)优质服务意识与服务流程 (3)旅客沟通礼仪 (4)高铁客运人员微笑礼仪服务训练 (5)优质服务训练 (6)高铁客运人员所必备的基本技能 (7)高铁客运人员有效沟通——处理乘客异议 (8)高铁客运人员感恩的心责任培训 (9)高铁客运人员服务与突发事件处理

六、课程教学内容与要求

(一)教学内容组织

本课程依据课程目标，分解成9个教学项目，并要求学生完成教学项目所规定的学习任务。

表 2-2 教学内容

项目编号	教学项目	学习任务	教学时数		
			理论	实践	小计
1	培养高铁客运人员高度的职业素养和快乐的服心态	培养高度的职业素养	1	1	2
2	优质服务意识与服务流程	优质服务意识:人无我有, 人有我优: 更上一层楼	1	1	2
3	旅客沟通礼仪	与乘客有效沟通礼仪—用心倾听	1	1	2
4	高铁客运人员微笑礼仪服务训练	微笑是世界共通语	1	1	2
5	优质服务训练	接待礼仪, 送客礼仪, 服务流程	2	4	6
6	高铁客运人员所必备的基本技能	高铁专业礼仪知识	2	4	6
7	高铁客运人员有效沟通——处理乘客异议	处理旅客的异议的原则与方法	2	2	4
8	高铁客运人员感恩的心责任培训	用感恩的心做人	2	4	6
9	高铁客运人员服务与突发事件处理	服务意识、服务态度、职业规范、业务技能	1	1	2
	合计		13	19	32

(二)教学要求

1. 理论教学要求

本课程的理论教学要求见表 2-3。

表 2-3 理论教学要求

项目序号	教学项目	重点	难点
1	培养高铁客运人员高度的职业素养和快乐的服心态	培养高度的职业素养	如何自我激励, 自我超越—最大的敌人自己的心
2	优质服务意识与服务流程	服务意识对服务质量的影响	服务心态基本要求: 尊重所有的生命 自我检测分析
3	旅客沟通礼仪	亲切易懂的情况说明, 为乘客提供有用的信息	了解乘客心理, 倾听乘客说话 (重复, 赞同, 提建议)
4	高铁客运人员微笑礼仪服务训练	真诚的微笑, 带给客户安心感	微笑礼仪服务—微笑就是生产力
5	优质服务训练	接待礼仪, 送客礼仪, 服务流程	通过一个 人的常态的仪态, 可以了解其个人素质和思想感情, 这种了解, 往往比

项目序号	教学项目	重点	难点
			通过其语言所进行的了解，更加值得信赖。
6	高铁客运人员所必备的基本技能	1. 高铁专业礼仪知识 2. 言行举止礼仪规范 3. 掌握基本接待礼节 4. 管理好自己的形象	做好接待接待技巧 ◎接待顾客=心（意愿）×技（言词）×体（态度）
7	高铁客运人员有效沟通——处理乘客异议	乘客异议的定义	四类人际风格的特征与沟通技巧
8	高铁客运人员感恩的心责任培训	感恩培训课程导入	高铁客运人员的职业着装
9	高铁客运人员服务与突发事件处理	高铁客运人员服务素质	高铁客运人员服务规范

2. 实践教学要求

表 2-4 实践教学要求

项目序号	教学项目	单项技能	重点
1	培养高铁客运人员高度的职业素养和快乐的服心态	有“礼”走遍天下	客运人员服务言谈礼仪及语言技巧 常用的礼貌用语 服务忌语 正确、巧妙的称呼 塑造良好的专业声音 交谈时的基本要求与技巧
2	优质服务意识与服务流程	语言艺术和沟通技巧	服务礼仪的标准
3	旅客沟通礼仪	了解乘客心理，倾听乘客说话（重复，赞同，提建议）	不仅提供服务，更要给乘客提供旅途中的满足感
4	高铁客运人员微笑礼仪服务训练	微笑八原则	高铁客运人员标准服务语言训练
5	优质服务训练	接待礼仪，送客礼仪，服务流程	人类全部的信息表达=7%语言+38%声音+55%体态语
6	高铁客运人员所必备的基本技能	高铁专业礼仪知识	高铁客运人员应备的优美动作仪态
7	高铁客运人员有效沟通——处理乘客异议	乘客异议产生的原因	处理旅客的异议的原则与方法
8	高铁客运人员感恩的心责任培训	珍惜属于自己现在 每个人在求职中都付出努力 珍惜来之不易的工作机会	职场仪容的禁忌 培训方式:讲解、示范、点评
9	高铁客运人员服务与突发事件处理	职业道德、职业纪律和服务规范	高铁乘务员运用业务技术的能力，是提供优质服务的基础

七、教学条件

(一)校内实训条件

高铁车厢模拟实训室 1 个，面积 300 m²，可提供工位数 30 个，主要承担部分综合实训项目和单项实训教学任务，同时还承担高铁其他各个岗位职业技能培训和鉴定。

(二)校外实训条件

校外实训基地 4 个，能满足本课程的综合实训教学和部分学生顶岗实习需要。

(三)教学团队

本课程成立课程组，由专、兼职教师合作教学，成员 6-12 人，要求兼职教师 4 人以上，承担课时 30~40 学时。专任教师要求中级以上职称，应具有一年以上的企业工作经验或企业挂职锻炼实践经历的“双师素质教师”；兼职教师原则上要求有本科以上学历，在行业或轨道相关企业工作的专家、技术骨干，能胜任本课程综合实训的教学指导。

八、教学方法与考核评价

(一)教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中，主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务，设置学习情景，让学生在情景中完成学习任务。教师要把握实训目的，扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例，提出问题，案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析，讨论案例存在的问题及解决问题的方法，每个学生都需要贡献自己的智慧，没有旁观者，只有参与者。各个小组发言，自由辩论，最后老师根据小组的发言进行总结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

(二)考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

(3)技能性考核采取现场操作形式。

2. 考核评价要求

监考（面试、口试）人员不少于 2 人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1) 平时性考核（10%）：包括阶段性测验、作业、实训报告等。

(2) 态度与考勤（10%）：包括课堂表现和出勤。

(3) 理论成绩（30%）：理论成绩主要考核学生对高铁服务礼仪基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况，主要是学期末的闭卷笔试成绩。

(4) 综合技能操作（50%）：综合技能考核主要是考核学生在已有的知识理论上，解决问题的能力。安排在每个教学项目之后，或安排在学期末。

九、课程资源

(一) 相关网站

表 2-5 课程相关网站

资源名称	网址
中华礼仪培训网	http://service.liyipeixun.org
中国精品课程网	http://www.jingpinke.net/
如国家精品课程网	http://www.jingpinke.com
学校图书馆	http://tsg.trzy.cn/
超星图书馆	http://book.chaoxing.com/
中国期刊全文数据库	http://www.cnki.net/

(二) 相关标准

1. 《现代商务礼仪规范手册》
2. 《公务礼仪标准培训》
3. 《乘务服务礼仪规范》
4. 《高级乘务形象标准以及规范》

(三) 教材选用

无，企业 PPT 和教案

(四) 参考书

1. 刘民英等编著, 商务礼仪[M]. 复旦大学出版社, 2014.
2. 徐克茹等编著, 商务礼仪标准培训[M]. 中国纺织出版社, 2006.
3. 朱列文编著, 服务礼仪与形体训练[M]. 中国轻工业出版社, 2006.
4. 金正昆等编著, 现代礼仪丛书-行业服务礼仪[M]. 北京大学出版社, 2009.

附件 3-2: 《高铁客运安检》课程标准

一、课程信息

课程名称: 高铁客运安检

课程编码:

适用专业: 旅游管理高铁安检专业

授课对象: 三年制高职学生

课程性质: 必修课

课程类型: B (理论+实践) 课

开发方式: 校企合作开发课程

学时学分: 64 学时 (其中理论 40 学时, 实训 24 学时), 4 学分

前导课程: 《高铁客运概论》

并行课程: 《轨道运输安全》

后续课程: 《旅客运输心理学》

二、课程目标定位

本课程是高铁专业的核心课程, 是高铁安检等岗位所需的技能而设置的一门核心职业技术课。

本课程的目标是通过教师的教学和学生的学习、训练, 使学生掌握高铁安检的相关知识, 学习轨道交通安检概述, 轨道交通安检基础知识, 轨道交通安全技术防范, 轨道交通安检操作实务, 突发事件应急处理, 轨道交通消防常识, 安检相关法律法规, 安检员的日常训练等多个章节的内容, 通过考核获取相应的资格证书。

三、课程设计思路

《高铁客运安检》课程是高铁客运职业岗位需求为出发点, 以高铁客运为主线, 按

职业岗位所需的知识、能力和素质形成学习任务，将任务整合为项目，形成学习领域；在教学中按学习领域设置学习情景。通过校企合作，利用校内外教学资源，共同开发课程，采用“教、学、做”一体化的教学模式，实施二阶段教学，第一阶段（第1-13周）在校内“一景一中心”现场教学，第二阶段（第14-18周）在校外实训基地进行综合实训，使学生理解、掌握高铁客运的基础知识，掌握高铁客运的基本技能，养成良好的职业素养。

四、教学内容标准

1.素质标准

- (1)热爱高铁事业，求真务实，事业心、责任感强；
- (2)遵纪守法、诚实守信、善待动物、道德素养好；
- (3)吃苦耐劳、乐于奉献、互相帮助，团队意识强；
- (4)行为规范、爱岗敬业、忠于职守，恪守职业道德。

2.知识标准

- (1)城市轨道交通安检概述
- (2)城市轨道交通安检基础知识
- (3)轨道交通安全技术防范
- (4)轨道交通安检操作实务
- (5)轨道交通突发事件应急处理
- (6)轨道交通消防常识
- (7)轨道交通安检员礼仪
- (8)轨道交通安检相关法律法规
- (9)安检员的日常训练

3.能力标准

- (1)安检工作的职业和要求
- (2)违禁品，危险品 X 射线图像识别与分析
- (3)应对安全威胁的技术防范措施
- (4)录音笔的使用
- (5)各类事件的应急处置措施

- (6)火灾的预防与扑救
- (7)安检员礼仪的表现
- (8)熟背刑法，治安处罚法
- (9)防爆器械的使用

五、典型工作任务与学习项目

通过对本专业岗位需求分析，确定工作领域，明确典型工作任务，分析完成典型工作任务所需的职业能力，最后转化为学习项目。

表 2-1 典型工作任务与学习项目

工作领域	典型工作任务	职业能力	学习项目
安检	安检基础知识	1.能掌握 X 射线图像识别的重点及相应的处理方式 2.能掌握识别 X 射线图像的主要方法 3.能掌握枪支弹药，警用物品，其他违禁品的 X 射线图像的识别技能 4.能掌握易燃液体，腐蚀品，有毒物品的 X 射线图像的识别技能	1.应对安全威胁的技术防范措施 2.安检员应了解的探测仪器和设备 3.安检员应熟悉掌握的探测仪器和设备 4.安检员工作流程及操作规范 5.安检各岗位人员操作规范
安检	突发事件紧急处理	1.能掌握发生爆炸，毒气袭击，纵火，极端分子，抢劫，打架斗殴，精神病人等刑事犯罪或治安类事件的应急处置方法、步骤、措施和要求 2.能掌握发生火灾、大客流、大面积停电、自然灾害、等事件的应急处置方法、步骤、措施和要求 3.能掌握应急情况报告的基本要求	1.突发事件应急处置的定义、目的、原则、机构组织和职责 2.现场保护知识 3.应急情况报告的基本原则 4.轨道交通安全技术防范的特点 5.应对安全威胁的技术防范措施 6.轨道交通消防常识

六、课程教学内容与要求

(一)教学内容组织

本课程依据课程目标，分解成 9 个教学项目，并要求学生完成教学项目所规定的学习任务。

表 2-2 教学内容

项目编号	教学项目	学习任务	教学时数		
			理论	实践	小计

项目编号	教学项目	学习任务	教学时数		
			理论	实践	小计
1	城市轨道交通安检概述	城市轨道交通	2	2	4
2	城市轨道交通安检基础知识	安全检查概述	2	2	4
3	轨道交通安全技术防范	轨道交通的安全	4	4	8
4	轨道交通安检操作实务	安检设施, 必检类物品和抽检类物品	4	4	8
5	轨道交通突发事件应急处置	轨道交通突发事件应急处置概述	4	4	8
6	轨道交通消防常识	火灾与轨道交通火灾	4	6	10
7	轨道交通安检员礼仪	礼仪的概述	6	6	12
8	轨道交通安检相关法律法规	法律基础	2	4	6
9	安检员的日常训练	队列、体能训练	2	2	4
	合计		30	34	64

(二)教学要求

1. 理论教学要求

本课程的理论教学要求见表 2-3。

表 2-3 理论教学要求

项目序号	教学项目	重点	难点
1	城市轨道交通安检概述	轨道交通安检工作概述	安检工作的管理
2	城市轨道交通安检基础知识	各类危险品, 违禁品的介绍	X 射线机
3	轨道交通安全技术防范	轨道交通的安全	应对安全威胁和技术防范的措施
4	轨道交通安检操作实务	严禁携带的物品	安检设施, 必检类物品和抽检类物品
5	轨道交通突发事件应急处置	轨道交通突发事件应急处置概述	各类事件的应急处置措施
6	轨道交通消防常识	燃烧的基本知识	城市轨道交通火灾的自救和逃生
7	轨道交通消防常识	礼仪的概述	安检员礼仪的基本表现形式
8	轨道交通安	法律基础	危机城市轨道交通公共安全

项目序号	教学项目	重点	难点
	检相关法律法规		的违法犯罪行为
9	安检员的日常训练	安检引导手势训练	防爆器械的使用与多人协作处置

2. 实践教学要求

表 2-4 实践教学要求

项目序号	教学项目	单项技能	重点	难点
1	城市轨道交通安检概述	安检工作的职责和要求	岗前准备	观察识疑, 引导劝阻, 监视监测, 人工开包, 登记保存
2	城市轨道交通安检基础知识	X 射线图像识别与分析	枪支弹药, 警用物品, 管制刀具, 易燃液体的 X 射线	腐蚀性物品, 有毒物品的 X 射线
3	轨道交通安全技术防范	应对安全威胁的技术防范措施	传统安全威胁的技术防范	非传统安全威胁的技术防范
4	轨道交通安检操作实务	按键操作	安检设施, 抽检类物品	必检类物品
5	轨道交通突发事件应急处置	应急处置措施	对爆炸, 毒气, 抢劫, 打架斗殴, 精神病人的应急处置措施	对火灾, 大客流, 地震, 大面积停电的应急处置措施
6	轨道交通消防常识	火灾的自救与逃生	站内发生火灾时	隧道内发生火灾时
7	轨道交通消防常识	礼仪的基本表现形式	着装, 举止	姿势, 谈吐
8	轨道交通安检相关法律法规	安检员应具备的法律素质	妨害, 危害轨道交通公共安全是犯罪行为	犯罪认定, 犯罪处罚
9	安检员的日常训练	列队, 体能	检引导手势	防卫的技术基础, 基本的防守技术安

七、教学条件

(一)校内实训条件

高铁模拟实验室 1 个, 面积 300 m², 可提供工位 30 个, 主要承担部分综合实训项目和单项实训教学任务, 同时还承担车厢训练、形象设计等职业技能培训和鉴定。

(二)校外实训条件

校外实训基地 4 个, 能满足本课程的综合实训教学和部分学生顶岗实习需要。

（三）教学团队

本课程成立课程组，由专、兼职教师合作教学，成员 6-12 人，要求兼职教师 4 人以上，承担课时 30~40 学时。专任教师要求中级以上职称，应具有一年以上的企业工作经验或企业挂职锻炼实践经历的“双师素质教师”；兼职教师原则上要求有专科以上学历，在行业或高铁相关岗位的工作专家、技术骨干，能胜任本课程综合实训的教学指导。

八、教学方法与考核评价

（一）教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中，主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务，设置学习情景，让学生在学习情景中完成学习任务。教师要把握实训目的，扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例，提出问题，案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析，讨论案例存在的问题及解决问题的方法，每个学生都需要贡献自己的智慧，没有旁观者，只有参与者。各个小组发言，自由辩论，最后老师根据小组的发言进行总结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

（二）考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

(3)技能性考核采取现场操作形式。

2. 考核评价要求

监考（面试、口试）人员不少于 2 人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1) 平时性考核（10%）：包括阶段性测验、作业、实训报告等。

(2) 态度与考勤（10%）：包括课堂表现和出勤。

(3) 理论成绩（30%）：理论成绩主要考核学生对高铁安检基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况，主要是学期末的闭卷笔试成绩。

(4) 综合技能操作（50%）：综合技能考核主要是考核学生在已有的知识理论上，解决问题的能力。安排在每个教学项目之后，或安排在学期末。

九、课程资源

(一)相关网站

表 2-5 课程相关网站

资源名称	网址
上海公安局	http://www.police.sh.cn/shga/index.html
中国精品课程网	http://www.jingpinke.net/
如国家精品课程网	http://www.jingpinke.com
学校图书馆	http://tsg.trzy.cn/
超星图书馆	http://book.chaoxing.com/
中国期刊全文数据库	http://www.cnki.net/

(二)相关标准

1. 《高铁应急救援管理及预案研究》
2. 《高铁乘务安全管理与应急处置》
3. 《中国高铁创新体系研究》
4. 《国家危险品、违禁品标准与规范》

(三)教材选用

《城市轨道交通危险品、违禁品安检理论与实务》（ISBN：9787516718902），铜仁职业技术学院校本教材，上海市公安局城市轨道交通和公安总队等组织等编著，中国劳动社会保障出版社。2015

（四）参考书

1. 邓岚, 李培锁等编著, 高速铁路客运组织与服务[M]. 中国铁道出版社, 2011.
2. 谢立宏等编著, 铁路客运组织 [M]. 西南交通大学出版社, 2017.
3. 李增和编著, 铁路客运运输组织[M]. 西南交通大学出版社, 2013.

附件 3-3: 高铁客运组织（客运班组管理）教程课程标准

一、课程信息

课程名称: 铁路班组管理教程

课程编码:

适用专业: 轨道高铁方向

授课对象: 三年制高职学生

课程性质: 必修课

课程类型: 理论课

开发方式: 校企合作开发课程

学时学分: 64

前导课程: 《高铁客运概论》

并行课程: 《高铁客运安检》《铁路运输安全》

后续课程: 《客运心理学》

二、课程目标定位

本课程是依据铁路标准化班组建设的有关规定及要求、结合实际, 围绕班组长岗位特点, 总结班组长培训经验编写而成。对于学生适应新型班组长管理制度具有重要指导意义。

本课程内容详实, 条理清晰, 是铁路运输企业新职班组长资格性培训必备教材。

三、课程设计思路

《铁路班组管理》课程是以生产职业岗位需求为出发点, 以生产过程为主线, 按职业岗位所需的知识、能力和素质形成学习任务, 将任务整合为项目, 形成学习领域;

在教学中按学习领域设置学习情景。通过校企合作，利用校内外教学资源，共同开发课程，采用“教、学、做”一体化的教学模式，实施二阶段教学，第一阶段（第1-13周）在校内“一园一中心”现场教学，第二阶段（第14-18周）在校外实训基地进行综合实训，使学生理解、掌握牛生产的基础知识，掌握牛生产的基本技能，养成良好的职业素养。

四、教学内容标准

1.素质标准

- (1)热爱畜牧事业，求真务实，事业心、责任感强；
- (2)遵纪守法、诚实守信、善待动物、道德素养好；
- (3)吃苦耐劳、乐于奉献、互相帮助，团队意识强；
- (4)行为规范、爱岗敬业、忠于职守，恪守职业道德。

2.知识标准

- (1)班组长的素质；
- (2)班组管理原则；
- (3)班组心理与人际关系；
- (4)安全生产法；
- (5)计算机常用办公软件应用；
- (6)学习型组织的五项技术；
- (7)铁路交通事故的调查处理；
- (8)班组民主管理的重要性的管理内容；
- (9)班组 5S 管理。

3.能力标准

- (1)五种意识和五个做到的能力；
- (2)预防和调节职工的挫折心理；
- (3)学习型组织的五项技术；
- (4)标准化班组建设；
- (5)学习型组织的现实应用能力；
- (6)施工作业、维修作业及“天窗修”安全管理能力；

(7)高速铁路班组管理能力;

五、课程教学内容与要求

(一)教学内容组织

本课程依据课程目标，分解成6个教学项目，并要求学生完成教学项目所规定的学习任务（见表2-1）。

表 2-1 教学内容

项目编号	教学项目	学习任务	教学时数		
			理论	理论	小计
1	第一章 班组长的素质	第一节 班组长的角色认知 第二节 班组长应具备的基本素质 第三节 班组长应具备的能力 第四节 五种意识和五个做到 第五节 班组管理原则 第六节 班组长管理技巧	4	24	8
2	第二章 班组思想政治工作	第一节 班组思想政治工作的主要任务和内 容 第二节 班组思想政治工作的原则和方 法	4	4	8
3	第三章 班组管理心理学	第一节 班组管理心理学研究对象 第二节 个性差异与管理 第三节 动机与激励 第四节 预防和调节职工的挫折心理 第五节 不同年龄职工的心理特征 第六节 班组成员心理与人际关系	4	4	8
4	第四章 法律知识	第一节 安全生产法 第二节 铁路运输安全保护条例 第三节 铁路交通事故的调查处理	4	4	8
5	第五章 计算机常用办公软件应用	第一节 Word 2007 第二节 Excel 2007	8	8	16
6	第六章 学习型组织	第一节 学习型组织的内涵、真谛及特 征 第二节 学习型组织的五项修炼 第三节 学习型组织的五项技术 第四节 学习型组织的现实应用	8	8	16

(二)教学要求

1. 理论教学要求

本课程的理论教学要求见表 2-2。

表 2-2 理论教学要求

项目序号	教学项目	重点	难点
1	现场管理	1, 现场管理理论 2, 现场管理的基本内容和要求 3, “四定”管理法 4, 规范化工作法 5, 定置管理法 6, 目标管理法 7, 重点改善法	1. “四定”管理 2. 目标管理
2	安全管理	1, 班组长安全管理职责 2, 班组行车安全管理 3, 班组人身安全管理 4, 班组劳动保护管理 5, 施工作业、维修作业及“天窗修”安全管理 6, 班组安全管理措施 7, 班组安全风险管理的	1.行车安全 2.施工作业安全管理
3	班组民主管理	1, 班组民主管理的重要性的管理内容 2, 民主管理途径 3, 民主管理的基本形式和工作制度	民主管理途径
4	班组QC小组活动	1, QC小组概述 2, QC小组的组建 3, 班组QC小组活动	QC小组的创建
5	标准化班组建设	1, 创建自控型班组概述 2, 自控型班组建设的主要内容 3, 自控型班组建设的组织与实施 4, 标准化班组建设	1. 自控型班组 2. 标准班组建设
6	5S管理	1, 5S活动的起源 2, 5S在管理中的作用 3, 5S与成本、效益的关系 4, 工厂内常见的5S问题 5, 5S活动的实施要点	1. 5s成本 2. 5s活动实施要点
7	高速铁路班组管理	1, 国内外高速铁路概况 2, 高速铁路班组管理的基本特点 3, 高速铁路班组管理	高速铁路班组管理

七、教学方法与考核评价

(一)教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中，主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务，设置学习情景，让学生在情景中完成学习任务。教师要把握实训目的，扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例，提出问题，案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析，讨论案例存在的问题及解决问题的方法，每个学生都需要贡献自己的智慧，没有旁观者，只有参与者。各个小组发言，自由辩论，最后老师根据小组的发言进行总结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

(二)考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

2. 考核评价要求

监考（面试、口试）人员不少于2人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1) 平时性考核（10%）：包括阶段性测验、作业等。

(2) 态度与考勤（10%）：包括课堂表现和出勤。

(3) 理论成绩（30%）：理论成绩主要考核学生对牛生产学基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况，主要是学期末的闭卷笔试成绩。

(4) 综合技能操作（50%）：综合技能考核主要是考核学生在已有的知识理论上，

解决问题的能力。安排在每个教学项目之后，或安排在学期末。

九、课程资源

参考书

1. 广东铁路公司劳务处等编著，铁路运输段班组管理[M]. 中国铁道出版社, 2010.
2. 上海铁路局职工教育处等编著，铁路自控型组长管理 [M]. 中国铁道出版社, 2010.
3. 广铁教育编著，铁路班组管理及管理技巧[M]. 中国铁道出版社, 2008.
4. 成都铁路局等编著，班组管理与实践[M]. 西安交通大学出版社, 2012.

附件 3-4：《铁路运输安全管理》课程标准

一、课程信息

课程名称：轨道运输安全

适用专业：高铁轨道

授课对象：三年制高职学生

课程性质：必修课

课程类型：理论课

开发方式：校企合作开发课程

学时学分：64 学时，4 学分

前导课程：《高速客运概论》

并行课程：《高铁客运安检》《高铁客运章程》

后续课程：《旅客心理学》

二、课程目标定位

本课程是高铁轨道专业学生的主要课程，是针对铁路运输安全的现状分析、铁路运输安全的影响因素分析、铁路运输安全保障系统和铁路运输安全管理的相关法规依据这些层面来讲解开设的。

本课程的目标是通过教师的教学和学生的学习，使学生掌握铁路运输安全的一系列分析及预防操作等知识，意识到铁路运输安全水平直接关系到铁路与其他运输方式的竞

争实力，以及铁路声誉和经济效益，从而为提高自身的安全教育质量和劳动者、管理者的安全素质。养成吃苦耐劳、团结协作的职业素养，达到铁路工作人员的有关生产部分知识和技能的要求，通过考核获取相应的资格证书。

三、课程设计思路

《铁路运输安全管理》课程是从安全教育需要出发，对我国铁路运输安全规范化、制度化管理工作进行了系统阐述，主要包括运输安全及其保障系统、运输安全管理方针、安全管理手段、安全管理的法规依据、安全管理体制和安全监察工作等。进而从安全科学管理的高度，对运输安全系统工程作了理论联系实际的全局介绍。本课程按照学生的技能及专业知识需求，通过校企合作，利用教学资源，充分给学生提供有利的学习条件，采用寓教于学、寓教于情、寓教于乐的教学方式，让学生达到 100% 的吸收效果；从而能掌握过硬的铁路相关知识，为维护铁路的健康快速发展做贡献。

四、教学内容标准

1. 素质标准

- (1) 热爱铁路轨道事业，求真务实，事业心、责任感强；
- (2) 遵纪守法、诚实守信、礼貌待客、道德素养好；
- (3) 吃苦耐劳、乐于奉献、互相帮助，团队意识强；
- (4) 行为规范、爱岗敬业、忠于职守，恪守职业道德。

2. 知识标准

- (1) 国内外的行业发展现状及发展趋势；
- (2) 安全在铁路运输生产中的地位；
- (3) 我国铁路运输安全目前存在的主要问题；
- (4) 铁路运输安全及其保障系统；
- (5) 铁路运输安全管理运作；
- (6) 铁路运输安全系统分析及管理；

3. 能力标准

- (1) 清楚了解安全在铁路运输生产中地位的能力；
- (2) 掌握铁路运输安全目前存在主要问题的能力；
- (3) 熟练操作铁路运输安全及其保障系统的能力；

- (4)熟练操作铁路运输安全管理运作的能力；
- (5)有效进行铁路运输安全系统分析及管理的能力；
- (6)执行行车安全监察人员的素质要求和工作准则的能力；

五、典型工作任务与学习项目

通过对本专业岗位需求分析，确定工作领域，明确典型工作任务，分析完成典型工作任务所需的职业能力，最后转化为学习项目（见表 1-1）。

表 1-1 典型工作任务与学习项目

工作领域	典型工作任务	职业能力	学习项目
铁路基层岗	1.铁路安全意识 2.铁路安全重要性 3.铁路部门分布及各部门概况 4.铁路安全是自身的责任与义务	1.具备铁路安全意识的能力 2.掌握铁路安全重要性的能力 3.了解各部门概况的能力 4.自觉维护铁路安全的能力 5.积极参与部门分配工作的能力	1.安全在铁路运输生产中的地位 2.我国铁路运行安全现状 3.综合治理、确保安全的经验 4.运输安全基础的主要问题 5.安全是铁路输各项工作质量的综合反映 6.安全是法律赋予铁路运输的义务和责任
铁路中层管理岗	1.铁路运输安全的现状分析 2.铁路运输安全保障系统 3.铁路运输安全影响因素分析	1.掌握运输安全概念及相互关系的能力 2.了解我国现行铁路运输安全保障系统的的能力 3.了解铁路运输安全影响因素的能力 4.具备运输安全心理保障的能力	1.铁路运输安全的内涵和特性 2.铁路运输安全单因素、各种相互因素及管理因素的分析 3.铁路运输安全系统的结构与内容 4.运输安全及心理现象的关系 5.运输安全心理的保障条件
铁路高层管理岗	1.铁路运输安全管理运作 2.铁路运输安全系统分析 3.铁路运输安全系统的评价与优化管理等	1.了解运输安全管理方针、法规与体制的能力 2.贯彻执行“安全第一、预防为主”指导方针的能力 3.熟记各行车监察安全机构的任务和职责 4.熟练运用事故树进行分析	1.运输安全管理手段--经济手段、行政手段、思想工作和法律手段 2.运输安全管理的法规法据 3.铁路行车安全监察工作 4.铁路运输安全系统事故树分析 5.我国铁路运输安全系统评价指标及其存在的主要问题 6.运输安全总体管理

六、课程教学内容与要求

（一）教学内容组织

本课程依据课程目标，分解成 6 个教学项目，并要求学生完成教学项目所规定的学习任务（见表 1-2）。

表 1-2 教学内容

项目编号	教学项目	学习任务	教学时数	
			理论	小计
1	铁路运输安全在生产中的地位	任务一、安全是铁路运输产品最重要的质量特性 任务二、安全是加快铁路改革与发展的重要保证 任务三、安全是法律赋予铁路运输的义务和责任	6	6
2	铁路运输安全及保障系统	任务一、铁路运输安全的内涵和特性 任务二、铁路运输安全影响因素分析 任务三、铁路运输安全保障系统结构及内容 任务四、运输安全心理保障	10	10
3	铁路运输安全管理与运作	任务一、运输安全管理方针 任务二、运输安全管理手段 任务三、运输安全管理法规依据 任务四、运输安全管理体制 任务五、铁路行车安全监察	12	12
4	铁路运输安全系统分析	任务一、铁路运输安全系统分析概述 任务二、安全检查分析 任务三、事件树分析 任务四、事故树分析基本知识 任务五、事故树定性分析	14	14
5	铁路运输安全系统评价	任务一、运输安全系统评价概述 任务二、安全检查表评价法 任务三、作业条件危险性评价法 任务四、定量安全评价法 任务五、多指标安全综合评价法	14	14
6	铁路运输安全系统管理	任务一、铁路运输安全系统管理概述 任务二、运输安全总体管理 任务三、运输安全重点管理 任务四、运输安全事后管理	8	8
	合计		64	64

(二) 教学要求

本课程的理论教学要求见表 1-3。

表 1-3 理论教学要求

项目序号	教学项目	重点	难点
1	铁路运输安全在生产中的地位	1.安全在铁路运输生产中的地位 2.我国铁路运输安全的现状分析	1.了解我国铁路运输安全目前存在的问题 2.综合治理、确保安全的经验

项目序号	教学项目	重点	难点
2	铁路运输安全及保障系统	1.掌握运输安全基本概念及相互关系 2.了解铁路运输安全的影响因素 3.了解我国现行铁路运输安全保障系统	1.铁路运输安全的特殊性 2.运输安全与心理现象的关系
3	铁路运输安全管理与运作	1.了解运输安全管理的方针和手段 2.了解运输安全管理的法规和体制 3.了解铁路行车安全监察机构的任务、职权	1.贯彻“安全第一、预防为主”指导方针的原则要求 2.《铁路法》中有关运输安全及其管理的法律内容
4	铁路运输安全系统分析	1.掌握我国铁路运输安全系统分析常用的几种方法的特点及其适用范围 2.掌握事故树定性分析和定量分析的目的及其步骤 3.顶上事件及其发生概率的计算	1.运输安全系统分析方法 2.安全检查表的编制方法及其步骤 3.事故树的分析程序及其编制过程
5	铁路运输安全系统评价	1.了解安全评价的基本内容、作用、及意义 2.了解四种安全检查表评价法的特点及适用范围 3.了解作业条件危险性评价法、定量安全评价法及多指标安全	1.定量安全及多指标安全评价法 2.发现铁路运输安全评价指标存在的主要问题
6	铁路运输安全系统管理	1.掌握运输安全系统管理的基本原理及基本内容 2.掌握运输安全总体管理、重点管理及事后管理的主要内容及其内在联系	1.设备安全、作业安全及环境的重点管理 2.运输事故应急处理 3.运输事故的两重性及其利用

七、教学条件

本课程成立课程组，由专、兼职教师合作教学，成员 3-6 人，要求兼职教师 3 人以上，承担课时 20~30 学时。专任教师要求中级以上职称，应具有一年以上的企业工作经验或企业挂职锻炼实践经历的“双师素质教师”；兼职教师原则上要求有专科以上学历，在行业或铁路轨道方面工作的专家、技术骨干，能胜任本课程综合实训的教学指导。

八、教学方法与考核评价

(一) 教学方法

1. 情景教学法

在实践教学活动中，主要采取现场情景教学法。教师根据学习任务，设置学习情景，让学生在学习情景中完成学习任务。教师要把握教学目的，扮演主导的角色。

2. 案例分析教学法

首先教师抛出一个案例，提出问题，案例来源于真实的工作。学生以小组的形式对案例分析，讨论案例存在的问题及解决问题的方法，每个学生都需要贡献自己的智慧，没有旁观者，只有参与者。各个小组发言，自由辩论，最后老师根据小组的发言进行总

结及点评。

3. 任务驱动法

通过目标任务驱动教学行为，使学生通过完成任务达到所学知识的目的。

(二) 考核评价

1. 考核评价形式及方法

(1)课程注重学生学习态度、课堂表现、课业完成情况、单项技能操作以及学生学习结果各方面综合考核评价，采取过程考核与终结性考试相结合原则。

(2)理论性考核选取口试或闭卷考试的形式，其中闭卷考试采取教考分离、试题库抽题考核的方法。

2. 考核评价要求

监考人员不少于2人，严格按照学校有关考风考纪的要求执行。

3. 考核结果评定

考核方式是将过程性考核与终结性考核相结合，所以最后学生获得的是形成性成绩，不仅仅是学期末的笔试成绩。主要有以下几种考核方式：

(1) 平时性考核（10%）：包括阶段性测验、作业、实训报告等。

(2) 态度与考勤（10%）：包括课堂表现和出勤。

(3) 理论成绩（30%）：理论成绩主要考核学生对牛生产学基本知识、基本原理、基本方法的掌握情况，主要是学期末的闭卷笔试成绩。

(4) 综合技能操作（50%）：综合技能考核主要是考核学生在已有的知识理论上，解决问题的能力。安排在每个教学项目之后，或安排在学期末。

九、课程资源

(一) 相关网站

表 2-5 课程相关网站

资源名称	网址
中国铁路总公司官网	http://www.tieyou.com/zhuanli_tielugongsi.html
中国精品课程网	http://www.jingpinke.net/
国家精品课程网	http://www.jingpinke.com
超星图书馆	http://book.chaoxing.com/

资源名称	网址
中国期刊全文数据库	http://www.cnki.net/

（二）相关标准

1. 《铁路运输设备统计规则》（铁计〔1990〕136号）
2. 《铁路运输安全保护条例》（国务院令第39号）
3. 《铁路运输安全奖惩办法》（铁劳〔1986〕367号）
4. 《铁路局资产经营责任制实施细则》（铁政法〔1998〕148号）
5. 《铁道部铁路运输生产计划管理试行办法》（铁运〔1999〕172号）

（三）教材选用

《铁路运输安全管理》赵吉山，肖贵平著，中国铁道出版社出版。

（四）参考书

1. 沈铭华编著，铁路运输安全行政与执法的思考[J]. 上海铁道科技出版社, 2012.
 2. 柏青编著，地方铁路运输安全策略浅议 [J]. 华东科技出版社：学术版, 2006.
 3. 黄方林等编著，铁路运输新设备[M]. 中国铁道出版社, 2005.
 4. 丁波编著，交通运输企业管理[M]. 机械工业出版社, 2005.
- 张锦惠，铁路危险货物运输安全管理的问题及对策分析[J]. 物流技术出版社, 2010.
- 李学军. 对铁路运输系统安全管理存在问题的思考[J]. 铁道技术监督, 2004.

附件 4：高铁乘务专业重要教学管理制度

附件 4-1 铜仁职业技术学院高铁乘务专业兼职教师管理办法

根据学院有关文件精神，为了构建稳定的“专兼结合、双师结构”的教学团队，实现专兼职教师优势互补，建设高素质的师资队伍，提升学校内涵发展，进一步深化校企

人力资源的互动共享机制，提升行业企业兼职教师的教学能力，使兼职教师工作规范化，切实调动和发挥兼职教师的积极性，不断提高教学质量。高铁乘务专业根据专业建设和教学需要，特制订本办法。

一、兼职教师任职条件

1. 具有良好的政治思想品质和职业道德，身体健康、仪表端庄。
2. 具有专科以上学历，或具有中级及其以上高铁乘务专业技术人员。

二、兼职教师要求

1. 兼职教师比例。兼职教师数占专业课与实践指导教师合计数之比不低于 50%，其中高级职称应占 30%以上。
2. 兼职教师原则上授课学时不低于专业课学时的 50%，主要承担专业课程实践部分教学任务。
3. 兼职教师必须参与指导学生教学实习或顶岗实习，每年承担实践教学学时总数不少于 36 学时。
4. 兼职教师每学期必须参加专业教研活动 2 次以上，参与横向课题和教材开发。

三、兼职教师聘用程序

1. 教研室提名。根据专业教学计划及新学期教学任务、教师专业技术结构及教学工作量情况，由教研室于学期结束前确定兼职教师人选。
2. 二级学院领导审查。审查时应根据高铁乘务专业的教学情况对教研室提名的兼职教师资格及其聘请的必要性进行审查，审查时兼职教师须提供身份证、工作证、专业技术职务任职资格书、任职文件等相关证书（证明）的原件和复印件，同时填写《铜仁职业技术学院兼职教师登记表》，二级学院领导在《登记表》上签字确认。
3. 教务处审核。教务处根据高铁乘务专业教学计划审核兼职教师聘请的必要性，以及所聘兼职教师的资格、教学工作量等，最后由教务处长签署审核意见。
4. 院领导审批。教务处审核后，由分管院领导进行审批。
5. 签订工作协议。学院与应聘教师签订《兼职教师教学工作协议》，一式两份，聘期为三年。
6. 所聘兼职教师《任务书》《工作协议》由教务处备案。

四、兼职教师的管理

1. 签订《兼职教师教学工作协议》后，高铁乘务专业教研室严格按照教学计划，对兼职教师提出授课要求。

2. 为帮助兼职教师尽快适应我院的教学要求，高铁乘务专业教研室主任应积极向兼职教师提供帮助：

(1)介绍任课专业的发展方向、特色、专业建设情况。

(2)提供教学计划、教学大纲、教材及其它教学辅助材料。

(3)明确学院在备课、授课、辅导答疑、作业批改、考试命题、实践教学等各个环节的基本要求和规定。

3. 每位兼职教师每学期授课不超过两门，以保证教师有足够的备课与教研活动时间。

4. 对兼职教师的教学工作量统计由二级学院教务科负责，兼职教师的日常教学工作与教学质量由二级学院考核，结果作为是否续聘的依据。

5. 教务处负责兼职教师的学生评教、教师评学工作，其结果将作为是否续聘的依据。

6. 兼职教师应遵守《铜仁职业技术学院教学工作规范》，履行相应职责，保证所授课程的教学质量。

7. 兼职教师违约违纪处理：

(1)一旦发现兼职教师有违约行为，教研室应及时向二级学院提出，二级学院给出处理意见并同时以书面形式向人事处、教务处反映。

(2)兼职教师发生教学事故，按学院有关规定处理。

(3)兼职教师发生下列情况之一，学院可与其即时解除聘约：

①有违反四项基本原则的；

②有违反师德师风行为的；

③连续发生教学事故两次以上的；

④经考查确实不能胜任教学工作的。

8. 兼职教师因事、因病需要调、停课，应提前向教研室主任提出申请，二级学院领导签署意见，报教务处批准并办理相关手续后方可进行。

9. 兼职教师的酬金由人事处根据教务处提供的考核和授课情况，在学期末或课程结束后发放。

五、附则

1. 本办法由高铁乘务专业教研室负责解释。
2. 本办法自发布之日起执行。

高铁乘务专业教研室

附件 4-2 铜仁职业技术学院高铁乘务专业专业教师联系企业制度

按照《铜仁职业技术学院专业教师联系企业制度》要求，为加强校外实训基地建设，鼓励专业教师深入企业锻炼，增强教师动手能力，提高技能水平，建设高素质、专业化的“双师型”教师队伍，结合高铁乘务专业实际，特制订本制度。

一、要求

每一个专业教师必须至少与一个企业建立长期有效的合作关系，双方互通有无，互利互惠。

二、联系企业的活动内容与形式

1. 挂职锻炼

专业教师在所联系的企业挂职锻炼，每年在企业工作的时间不少于 1 个月。

2. 技术合作开发

专业教师与企业合作，共同进行新产品、新工艺、新技术等的研究开发，技术成果转化等。

3. 技术咨询和服务

专业教师作为企业的技术顾问，为企业提供技术咨询服务；定期到企业了解生产情况，对企业生产过程中出现的技术难题进行联合攻关，为促进企业生产发展，提高企业经济效益服务。

4. 学生实训

专业教师联系的企业统一作为高铁乘务专业的校外实训基地，为学生提供教学实习和顶岗实习岗位。企业技术人员作为校外兼职教师，负责指导学生实习实训。

5. 其他项目

专业教师为企业提供实验室检测、技术资料的翻译和解释、员工短期培训等服务。

三、科技服务管理

1. 专业教师联系企业活动由高铁乘务专业教研室统一管理，生物工程系教务科备案。

2. 专业教师联系企业活动必须遵守国家的政策、法令和法规，遵守职业道德。

3. 专业教师应妥善处理教学、科研、服务企业三者关系，量力而行，保证完成专业的教学、科研任务。

4. 专业教师向企业提供科技服务不计入学校工作量（学校统一安排的除外）。若因工作量较大，可自行与接受科技服务的企业协商，由企业支付一定的工作、交通等补贴。

5. 利用学校、企业的物质技术条件所完成的技术成果，为专业、企业和个人共同所有，任何单位与个人不得私自转让。

四、附则

1. 本办法由高铁乘务专业教研室负责解释。

2. 本办法自发布之日起执行。

高铁乘务专业教研室

2019年8月1日

附件 4-3 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程负责人制度

为推进高铁乘务专业课程建设与改革，提高课程建设质量和课程教学效果，特制订高铁乘务专业课程负责人制度。

一、课程负责人制度的要求

1. 凡我院高铁乘务专业教研室承担的所有专业课程，原则上都要成立课程组，实施课程负责人制度。

2. 实施课程负责人制度要有利于提高教学质量，有利于促进工学结合的教学模式改革。

3.课程负责人最多负责两门课程的建设；专业教师可参与多门课程的建设，但同一课程无论多少教师，只能建立一个课程组，由同一课程负责人负责管理。

二、课程负责人应具备的条件

1.热心教学工作，具有较高的学术造诣和教学水平，有较强的组织管理能力和敬业精神。

2.长期担任该课程或相关课程教学任务，教学效果好；能统筹安排该门课程的教学，熟悉教学规律及教学方法；对相应课程有扎实的理论基础，了解国内外现状及发展趋势。

3.核心课程课程负责人应具有副教授以上职称，其他课程课程负责人应具有讲师以上职称。

三、课程负责人的职责

- 1.负责组织课程组制定课程建设方案、课程标准、编制学期教学计划。
- 2.主持课程教学改革和教学实践活动。
- 3.主持课程的教材及实训室建设。
- 4.主持申报本课程范围内的教学研究项目和教改基金课题，申报各项教学奖励。
- 5.负责本课程的教学管理和教学检查。
- 6.指导和培养本课程青年教师。
- 7.负责本课程的教学组织、实施。

四、课程负责人的聘任

- 1.课程负责人的选聘工作由高铁乘务专业教研室负责。
- 2.应聘教师向专业教研室提出申请并陈述本人应聘条件。
- 3.聘期未满而需要更换课程负责人，由专业教研室研究后，报系教务科审核，同时报教务处备案。

五、课程负责人的考核

- 1.课程负责人考核由专业教研室与系教务科共同组织，每年度考核一次。
- 2.课程负责人履行职责的情况与绩效，记入教师档案，对于成绩突出者给予相应奖励。

3. 在受聘为课程负责人期间，课程组内若有人出现教学事故，课程负责人应负主要责任，若课程负责人出现严重教学事故，应终止其课程负责人资格。

六、附则

1. 本办法由高铁乘务专业教研室负责解释。
2. 本办法自发布之日起执行。

高铁乘务专业教研室

2019年8月1日

附件 4-4 铜仁职业技术学院高铁乘务专业课程考核与成绩评定办法

为规范高铁乘务专业课程考核及成绩管理，树立良好的教风和学风，提高学生培养质量，根据学院教学管理部门有关文件精神，结合高铁乘务专业实际，特制订本办法。

一、考核方案

1. 高铁乘务所有专业课程均采用形成性考核，学生总成绩=平时成绩+态度与考勤+项目成绩+期终成绩。

2. 平时成绩的考核办法，主要考核学生的作业及实训报告完成质量及次数。任课教师对学生作业及实训报告分出优秀、良好、一般、及格、不及格五个档次，计算几次作业、测试、实训的平均成绩。

3. 态度与考勤的考核办法，成立课程考勤小组，课程负责人为组长，任课教师为成员，考核学生学习态度、主动性和积极性、课堂回答问题、出勤情况、分组讨论表现等情况，并量化为具体分值。

4. 项目考核办法，由校内教师与校外兼职教师共同考核，考核学生完成项目的技能水平、创新能力、完成任务的质量与职业素养，并量化为具体分值。

5. 期终考核办法，笔试试题应由各课程任课教师从规定的教学内容中，抽取相应的知识点构成 A、B、C 三套笔试题。试卷由客观性试题（选择、填空、判断和名词解释）和主观性试题（简答、论述、计算）构成。知识点的分布情况、难度系数应具有层次性，

三套试卷中相同的试题不应超过 30%。具体题型、数量、分值根据实际情况决定。学期课程任务结束后安排统一考试，严格执行教考分离。

二、相关奖惩办法

1. 学生课程总成绩 60 分以上，方能取得学分。
2. 学生课程考核不及格，须随下一年级重修，且按学院相关规定须交纳相应的重修费。
3. 学生各科平均成绩在 80 分以上、单科成绩 75 分以上者才有资格获评优秀、申请奖学金。

三、其他

本制度自公布之日起实施，由高铁乘务专业负责解释。

高铁乘务专业教研室

2019 年 8 月 1 日

附件 4-5 铜仁职业技术学院高铁乘务专业学生阶段教学实习管理办法

按照高铁乘务专业“分类教学、产学结合”人才培养模式，核心岗位能力课程运行实施分学期分阶段教学。为加强学生教学管理，提高阶段教学实习效果，根据有关实习单位的规章制度，结合学生的实际情况，特制订本管理办法。

一、教学组织管理

阶段教学实习由学校与企业双重管理，教研室与企业具体组织实施，课程组教师全程参与，按照教学内容进行安排。由企业负责人领导，兼职教师（企业）指导，专职教师（校内）进行督导，确保学生的教学实训时间和质量。

二、阶段教学实习要求

1. 学生必须按指定时间、地点参加，按规定的时间返回。不服从分配者，按学院规定，没有实习成绩。
2. 学生必须自觉遵守学校和企业的规章制度，遵守社会公德和秩序。做到按时作息，不迟到，不早退，不旷课，不做损人利己、有损企业形象和学院声誉的事情。

3. 服从企业和学校的安排和管理，尊重企业的各级领导、指导教师和其他员工，在企业教师的指导下开展学习工作，圆满完成学习任务。

4. 按照教学计划、工作任务和岗位特点，安排好自己的学习、工作和生活，发扬艰苦朴素的工作作风和谦虚好学的精神，不断提高自己的业务能力，按时按质完成学习实训任务。

5. 每位学生应逐日记载学习日记，日记的主要内容包括：时间、地点、学习情况、工作情况、完成情况及收获与体会。要经常与指导教师保持联系，及时反应学习情况，返校后将自己的学习心得（日记）材料及时上交指导教师。

6. 学生原则不允许请事假，如遇特殊情况，必须办理请假手续，其顺序为：先由该生填写请假条，而后交所在实习部门领导签署意见同意后方可生效。

7. 注意安全，树立安全生产意识，严格遵照《学生安全责任管理条例》中的有关规定。不准离开工作单位，不允许提前返校。

三、附则

1. 本办法由高铁乘务专业教研室负责解释。

2. 本办法自发布之日起执行。

高铁乘务专业教研室

2019年8月1日

附件 5：高铁乘务专业教学评价标准

专业教学评价标准是开展专业教学质量评价的依据。本专业教学评价标准是依据专业人才培养目标，基于工学结合人才培养模式的要求，借鉴国家精品课程建设及其教学评价标准，结合行业评价、企业评价和学校评价的特点特制订本专业教学评价标准。

一、专业教学评价的主体及评价内容

1. 学校教师课程评价

学校教师课程评价，包括教务部门对课程及教学团队的总体评价、专业教研室对课程教学内容组织及运行评价、教师对学生学习过程及效果评价、学生对教师的教学效果

评价。具体评价内容见表 1-1。

表 1-1 教师课程评价主体及评价内容

序号	评价主体	评价内容
1	教务部门	课程及教学团队评价, 包括: 课程设置、教学组织与安排、课程组人员结构、教学方法与手段、教学条件、校企合作、教学效果等。
2	专业教研室	课程教学内容组织及运行评价, 包括: 课程标准、课程教学实施方案、教材编写及选用、课程教学单元设计、授课计划、教学评价及考核、教学资源库建设、教学总结等。
3	教师	学生学习过程及效果评价, 包括: 学习态度、作业完成情况、技能训练、课程考试等。
4	学生	教师教学效果评价, 包括: 师德师风、教学水平、教学内容、教学方法、教学组织安排、教学满意度等。

2.用人单位综合评价

用人单位综合评价，包括顶岗（教学）实习单位对学生顶岗（教学）实习期间表现的评价和用人单位对毕业生满意度的评价。具体评价内容见表 1-3。

表 1-3 用人单位评价主体及评价内容

序号	评价主体	评价内容
1	顶岗（教学）实习单位	顶岗（教学）实习学生评价，包括：学习态度、职业素养、实习任务完成情况、毕业设计等。
2	就业单位	毕业生满意度评价，包括：职业素养、知识技能、岗位胜任力、创新能力等。

二、专业教学评价的指标、分值及权重

(一)专业课程评价

1. 教务部门对专业课程评价（100 分）

教务部门对专业课程评价指标，参照国家精品课程高职评审指标（2010）执行。评审指标、标准、分值及权重、具体见表 2-1。

表 2-1 教务部门对专业课程评价指标

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	课程设置 10 分	课程定位	性质与作用	专业课程体系符合高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位（群）的任职要求；本课程对学生职业能力和职业素养养成起主要支撑或明显促进作用，且与前、后续课程衔接得当。	4					
		课程设计	理念与思路	以职业能力培养为重点，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。	6					

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
2	教学内容 25 分	内容选取	针对性和适用性	根据行业企业发展需要和完成职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，选取教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。	10					
		内容组织	组织与安排	遵循学生职业能力培养的基本规律，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容，科学设计学习性工作任务，教、学、做结合，理论与实践一体化，实训、实习等教学环节设计合理。	10					
		表现形式	教材及相关资料	用先进、适用教材，与行业企业合作编写工学结合特色教材，课件、案例、习题、实训实习项目、学习指南等教学相关资料齐全，符合课程设计要求，满足网络课程教学需要。	5					
3	教学方法与手段 25 分	教学设计	教学模式	重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。	8					
		教学方法	教学方法的运用	根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。	6					
		教学手段	信息技术的应用	运用现代教育技术和虚拟现实技术，建立虚拟社会、虚拟企业、虚拟车间、虚拟项目等仿真教学环境，优化教学过程，提高教学质量和效率，取得实效。	6					
		网络教学环境	网络教学资源 和硬件环境	网络教学资源丰富，架构合理，硬件环境能够支撑网络课程的正常运行，并能有效共享。	5					

序号	一级指标	二级指标	主要观测点	评审标准	分值	评价等级				
						A	B	C	D	E
						1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
4	教学队伍 20 分	主讲教师	师德、能力与水平	师德高尚、治学严谨；执教能力强，教学效果好，参与和承担教育研究或教学改革项目，成果显著；与企业联系密切，参与校企合作或相关专业技术服务项目，成效明显，并在行业企业有一定影响。	10					
		教学队伍结构	双师结构、专兼职比例	专任教师中"双师"素质教师和有企业经历的教师比例、专业教师中来自行业企业的兼职教师比例符合课程性质和教学实施的要求；行业企业兼职教师承担有适当比例的课程教学任务，特别是主要的实践教学任务。	10					
5	时间条件 10 分	校内实训条件	设备与环境	实训基地由行业企业与学校共同参与建设，能够满足课程生产性实训或仿真实训的需要，设备、设施利用率高。	6					
		校外实习环境	建设与利用	与校内实训基地统筹规划，布点合理，功能明确，为课程的实践教学提供真实的工程环境，能够满足学生了解企业实际、体验企业文化的需要。	4					
6	教学效果 10 分	教学评价	专家、督导及学生评价	校外专家、行业企业专家、校内督导及学生评价结果优良。	5					
		社会评价	社会认可度	学生实际动手能力强，实训、实习产品能够体现应用价值；课程对应或相关的职业资格证书或专业技能水平证书获取率高，相应技能竞赛获奖率高。	5					
7	加分项	特色与创新			50					
		学校对精品课程建设的政策支持与措施			50					

2.教研室对专业教师课程教学评价（100 分）

教研室对专业教师课程教学评价指标包括：课程标准、课程教学实施方案、教材编写及选用、课程教学单元设计、授课计划、教学评价及考核、教学资源库建设、教学总结等。具体指标分值及权重见表 2-2。

表 2-2 教研室专业课程评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	课程标准	设计理念和思路与专业人才培养目标一致；学习情境设计，突出职业性和应用性；教学内容选取以职业岗位知识、能力、素养为依据，以工作任务/项目及其工作过程/流程为依据整合序化。	25					
2	教学单元设计	教学设计紧贴职业岗位要求，具有前沿性，先进性；理论知识以适用、够用为度；技能训练，注重理论与实践紧密结合，融入学生创新意识培养。	20					
3	课程教学实施方案	课程团队专兼结合；教学内容的组织与选取符合课程目标；教学模式体现工学结合；教学实施以学生学习能力培养为主，教师引导为辅；考核评价采用形成性考核，注重过程评价。	15					
4	教材编写及选用	课程教材优先选择高职高专规划教材，岗位能力课程编写项目任务型校本教材；有针对性、适用性的参考书目；教材内容每年根据教学目标更新。	10					
5	授课计划	理论教学学时不高于课程总学时的 50%；岗位课程，兼职教师授课比例不低于 50%；单项技能训练校内实训基地完成，综合实训校外实训基地完成；教学进度符合专业人才培养运行特点。	10					
6	教学评价及考核	教案（电子课件）书写（制作）规范；作业（课业）布置难易程度合理，批改规范；实验（实训）学生独立完成率高；学生学习过程记录完整；按计划完成教学任务的情况；课程考核命题合理，突出考核重点、技能操作规范、成绩评定公平。	10					
7	教学资源库建设	岗位能力课程有课程网站，教学案例、试题库、课业库齐全，每年对网站内容有更新；有相关的学习网站、标准、图书资源等。	5					
8	课程教学总结	教学内容是否符合培养目标；教学模式是否体现工学结合；教学方法是否激发学生的学习兴趣；教学效果是否达到预期目标；教学中存在什么问题，应如何改进。	5					

3. 教师对专业课程教学考核评价（100 分）

教师对专业课程教学考核评价指标主要包括：学生学习态度、作业完成情况、理论考试、技能考核等。具体指标、分值及权重见表 2-3。

表 2-3 教师专业课程教学考核评价指标

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	过程考核	到课率高、自学能力强；课堂表现活跃，参与度高；遵守课堂纪律，服从管理及引导；保质保量按时提交作业、实训报告。	30					
2	理论考试	考试课程采用试题库命题、闭卷考试、教考分离的方式，侧重考核应用性知识；考查课程采用项目设计考试，侧重知识的应用程度。	35					
3	技能考核	采用课业 PPT 汇报、口试、面试、实际操作的方式，具有较强的知识的实际应用能力及技能操作能力；现场操作由学生分组进行，面试由个人单独进行。	35					

4. 学生对教师课程教学评价（100 分）

学生对教师课程教学评价指标主要包括：师德师风、教学水平、教学内容、教学组织、教学方法、教学满意度。其指标、分值、权重见表 2-4。

表 2-4 学生专业课程教学评价指标

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	师德师风	教态自然、教风朴素、情绪饱满；尊重学生，平等待生、责任心强。	10					
2	教学水平	执教能力强、授课熟练、顺畅，教学目标明确，重点难点突出，注重学生能力的提升。	20					
3	教学内容	教学内容丰富、知识覆盖面广，包括职业岗位所需要的知识、能力、素质，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容。	20					
4	教学组织	教案、课件等资料准备充分；科学设计学习性工作任务，教、学、做结合，理论与实践一体化，实训、实习等教学环节设计合理。	20					
5	教学方法	教学方法生动灵活，因材施教；采取参与式、直观性、案例等综合教法；结合网络、多媒体、软件等现代化技术。	10					
6	教学满意度	课堂气氛活跃、能激发学习兴趣；多数学生完成学习任务，有不同收获；所学知识，技能的应用性强。	20					

(二)专业资格评价（100 分）

专业资格评价指标包括行业职业资格、计算机等级、英语等级考试合格率、等级进行评价。具体指标、分值、权重见表 2-5。

表 2-5 专业资格评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	职业资格证	职业资格证书1个,高级工要求达100%、技师不限。	50					
2	英语能力等级	英语能力等级证书1个,院级考试达100%、国家级考试等级不限。	25					
3	计算机等级	计算机等级证书1个,院级考试达100%、国家级考试等级不限。	25					

(三)用人单位综合评价

1. 顶岗（教学）实习单位对学生综合评价（100分）

顶岗（教学）实习单位对学生实习表现评价指标，包括学习态度、职业素养、任务完成情况、毕业论文（设计）等。具体指标、分值及权重见下表2-6。

表 2-6 顶岗（教学）实习单位对学生综合评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	学习态度	学习态度端正，服从实习的安排，听从教师（师傅）的指导，无擅自离岗现象。	20					
2	职业素养	爱岗敬业、恪守职业道德，遵守单位规章制度、吃苦耐劳，团队合作意识强。	20					
2	任务完成情况	按要求完成实习项目以及顶岗任务；有实习日记，实习总结；能解决一定的生产实际问题。	40					
3	毕业论文（设计）	选题来源于实习或生产实际需要；论文（设计）内容具有可实施性。	20					

2. 用人单位对毕业生综合评价（100分）

用人单位对毕业生综合评价指标，包括职业素养、知识技能、岗位胜任力、创新能力等。具体分值及权重见下表2-7。

表 2-7 用人单位对毕业生综合评价

序号	评价指标	评价标准	分值	评价等级				
				A	B	C	D	E
				1.0	0.8	0.6	0.4	0.2
1	职业素养	爱岗敬业，忠于职守，恪守职业道德，遵守单位规章制度，服从管理，吃苦耐劳，乐于奉献，团队合作意识强。	20					
2	知识技能	具有从事职业岗位所需要的基本知识和基本技能。	30					
3	岗位胜任力	能适应岗位工作环境，完成岗位工作任务。	30					
4	创新能力	具备一定的创造、创新能力，具有自主学习、不断探索的意识，持续发展潜力。	20					

三、专业教学评价的方式

1.行业资格认证

(1)职业资格考证：学生必须参加职业资格考证，取得1个以上合格证。

(2)技能鉴定、技能竞赛：学生参加技能鉴定或市级以上技能竞赛一、二等奖获得者，可免考相应课程科目。

2.学校课程考核评价

(1)理论知识考试：采取开卷、闭卷、笔试、口试考试，PPT制作汇报考试。

(2)技能考核：包括单项技能考核、教学实习考核、顶岗实习、毕业论文设计。采取现场操作、笔试、口试，PPT制作汇报考试。

3.用人单位调查评价

采取问卷调查、实地调研、专家座谈、电话访谈等方式，由用人单位对顶岗（教学）实习学生和毕业生进行业务能力考核和满意度测评。

四、专业教学评价的组织

专业成立考核评价小组，由专业带头人任组长，制定出专业课程评价考核方案，经学校教学管理部门审核，专业教研室组织实施，由各课程组具体落实。

五、专业教学评价的要求

1. 由学校教学管理部门负责专业教学评价考核的管理和指导。

2. 专业教学评价方案由专业制定，经学校教学管理部门审核，专业教研室组织实施。

3. 专业教学评价考核的时间由教学管理部门统筹安排，教学准备检查在学期初，教学过程评价在上课期间，教学效果的考核评价安排在期末。学生对教师课程教学评价，每学期至少开展两次。

4. 教师对专业课程教学评价为形成性考核，要突出职业能力，注重知识的应用性和实用性。

5. 专业资格评价应按照行业部门及有关规定执行。

6. 用人单位对毕业生满意度的评价，调查样本数不少于毕业生就业单位总数的70%。

7. 专业教学评价本着公平、公正、公开的原则，对评价结果有异议的由学校教学管理部门负责核实。