



河南女子职业学院

高速铁路客运服务专业人才培养方案

专业大类及代码：	交通运输大类 50
专业类及代码：	铁路运输类 5001
制 定 时 间：	2020 年 7 月
修 订 时 间：	2025 年 7 月
使 用 年 级：	2025 级

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标	2
(二) 培养规格	2
六、课程设置与要求	4
(一) 公共基础课程	5
(二) 专业课程	23
(三) 实践性教学环节	50
七、教学进程总体安排	53
八、实施保障	59
(一) 师资队伍	59
(二) 教学设施	60
(三) 教学资源	62
(四) 教学方法	63
(五) 学习评价	63
(六) 质量管理	64
九、毕业要求	65
(一) 成绩要求	65
(二) 技能证书要求	66
附：2025 级高速铁路客运服务专业人才培养方案专家论证意见	67

高速铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：高速铁路客运服务

专业代码：500113

二、入学要求

中等职业学校毕业、普通高级中学毕业或具备同等学力

三、修业年限

三年

四、职业面向

表 4-1 高速铁路客运服务专业职业面向

所属专业大类	交通运输大类	所属专业大类代码	50
所属专业类	铁道运输类	所属专业类代码	5001
对应行业	铁路旅客运输	对应行业代码	531
主要职业类别	旅客列车乘务员	主要职业类别代码	4-02-01-02
	铁路车站客运服务员		4-02-01-03
主要岗位类别 (或技术领域)	动车/高铁车厢乘务员、餐吧乘务员、乘务安全员、车站售票员/客运员/ 检票员、VIP 接待员、铁路客服代表、车站商业服务管理		
职业资格证书或技 能等级证书	礼仪师资格证、普通话水平等级证、铁路乘务员等。		
社会认可度高的行 业企业标准和证书 举例	礼仪师资格证、普通话水平等级证、铁路乘务员等。		

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，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、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向高速铁路客运服务行业的乘务服务、站务管理、客运调度等职业，能从事高铁列车乘务、车站客运组织、票务管理等工作的高技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

（2）掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

（3）树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚；

（4）崇德向善、诚实守信，具有质量意识、安全意识、信息素养、

科学素养、创新精神，具有较强的集体意识和团队合作意识，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划意识；

（5）具有良好的身心素质、人文素养，具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能，具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的文化修养、审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好，掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力；

（6）树立正确的婚恋观、生育观和家庭观，坚定对家庭建设的信心，培养爱国爱家的家国情怀。

2. 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，掌握性别平等、家庭美德、中华优秀家风家训等相关知识；

（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；

（3）了解高铁乘务的一般知识和职业要求；培养学生具有良好的专业态度与敬业精神；提高高铁乘务专业学生的理论素养和科学精神。主要包括团队合作精神、高铁理论知识、执行力和随机应变的能力和流利的英语口语、铁路客运英语基础等；

（4）掌握高速铁路客运服务专业技能知识，主要是高速铁路客运服务专业的学生在实践中所要掌握的专业知识。包括服务、安全管理、应急处置、医疗急救、化妆、形体礼仪规范等基本技能。

3. 能力

（1）具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

(2) 具有良好的语言表达、文字表达能力，以及较强的人际沟通与公关协调能力；

(3) 具有较强的团队协作意识与集体意识，具备合作共事能力；

(4) 具有较强的抗压能力与自我调节能力；

(5) 具有信息收集与处理能力，具备对新技术、新工艺、新方法的学习与应用能力；

(6) 具有探究学习、终身学习和可持续发展的能力，能够整合并综合运用知识分析与解决问题；

(7) 具备处理亲密关系、亲子关系等家庭关系的能力，提升家庭建设和家庭教育的实践能力；

(8) 具备良好的客户服务的能力；

(9) 具有客运设备设施及相关系统的运用能力；

(10) 具有正确办理车票发售及旅客旅行变更等手续的能力；

(11) 具有进行规范化站务、乘务服务作业及站车协同作业的能力；

(12) 具有编制、调整日班客运计划，做好客运营销及收入管理工作的能力；

(13) 具有正确使用智慧铁路客运服务系统、智能高速铁路服务技术进行作业的能力；

(14) 具有初步处理站车卫生防疫、突发事件及客伤事件的能力；

(15) 具有应用铁路旅客运输业相关的绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理及法律法规等相关知识的能力。

六、课程设置与要求

本专业课程包括公共基础课程、专业课程和实践性教学环节。

（一）公共基础课程

公共基础课程包括公共基础必修课程和公共基础选修课程。

1. 公共基础必修课程

根据党和国家的有关文件规定，将思想道德与法治、形势与政策、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想、体育与健康、大学英语、大学语文、信息技术、军事理论、心理健康教育、大学生职业发展与就业指导、家庭建设、劳动教育、国家安全教育 14 门课程列入公共基础必修课程，课程描述如下：

（1）思想道德与法治

周学时数：2，学分：3，开设学期：第一、二学期。

课程目标：感悟公民道德、职业道德规范的核心要义，掌握法律本质特征及主要实体法的基本内容；引导学生培养良好的道德行为习惯，树立法治意识，提升判断、分析和解决问题的综合能力；培养爱党爱国情怀，认同践行社会主义核心价值观。

教学内容：通过系统教学使学生深刻理解并自觉践行社会主义核心价值观，厚植爱党爱国情怀，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有”新人。

教学要求：针对大学生在思想成长和法治意识形成过程中遇到的典型困惑与现实问题，开展人生观、价值观、道德观、法治观教育，引入社会热点和生活案例，通过理论学习和实践体验，全面提高大学生的思想道德素质、行为修养和法律素养。

考核项目：主要考核大学生爱党爱国情怀、科学探索精神、良好道德习惯、正确法律观念及分析解决问题能力，运用正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，分析判断和解决实际问题。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价含考勤、课堂表现、作业、实践等占 80%，终结性评价为期末考试，考查知识掌握与运用，占 20%。

（2）形势与政策

周学时数：1，学分：1，开设学期：第一、二、三、四学期。

课程目标：本课程旨在引导学生深刻把握新时代国内外形势，培养学生运用马克思主义立场观点分析复杂社会问题的能力，提升政治判断力与思辨素养，塑造兼具家国情怀与国际视野的新时代青年。

教学内容：着重进行党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验教育；进行马克思主义形势观、政策观等教育；进行改革开放和社会主义现代化建设的形势、任务和发展成就教育；进行党和国家重大方针政策、重大活动和重大改革措施教育；进行当前国际形势与国际关系的状况、发展趋势和我国的对外政策，世界重大事件及我国政府的原则立场教育。

教学要求：本课程坚持与时俱进的原则，紧密结合时事发展动态，突出政治性、时代性和针对性，注重运用案例教学、专题研讨、情景模拟等灵活多样的教学方法，确保课程教学的实效性和感染力。

考核项目：主要考核大学生正确认识新时代国内外形势，深刻领会党的十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革、面临的历史性机遇和挑战风等一系列知识点。

考核要求：课程考核综合评估学生课堂学习与实践教学表现，采取过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性考核占 80%，终结性评价占 20%。

（3）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

周学时数：2，学分：2，开设学期：第二学期。

课程目标：帮助学生了解马克思主义中国化时代化的历史进程，提高学生运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法的能力，引导学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，增进政治认同、思想认同、情感认同，增强社会责任感与使命感。

教学内容：本课程主要阐述毛泽东思想及其历史地位、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设道路初步探索的理论成果、中国特色社会主义理论体系的形成发展，邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的主要内容和历史地位。

教学要求：坚持理论引导，要求学生深刻认识中国化马克思主义既一脉相承又与时俱进的理论品质；增强思维能力，使学生得到思想的启迪、战略的启蒙和智慧的启示，做到学有所思、学有所悟、学有所得。

考核项目：考核主要为知识理论考核，考核方式为闭卷形式，考试内容主要围绕专题教学内容讲授的教学重难点。

考核要求：本课程为必修考试课，由过程性考核和期末理论考试两部分组成，采取线上线下相结合的模式。其中过程性考核占 80%，期末考试占 20%。

（4）习近平新时代中国特色社会主义思想

周学时数：3，学分：3，开设学期：第三、四学期。

课程目标：引导学生系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想的理论成果和思想精髓，结合其在中华大地的生动实践，深化学生对习近平新时代中国特色社会主义思想的时代意义、理论意义、实践意义、世界意义的认识，成为担当复兴大任的时代新人。

教学内容：习近平新时代中国特色社会主义思想作为当代中国马克思主义、二十一世纪马克思主义，是中华文化和中国精神的时代精华，实现了马克思主义中国化新的飞跃的主要内容。

教学要求：以教促学，以学促知，以知促行，以行促情。激发学生学习本课程的主观能动性，提高用习近平新时代中国特色社会主义思想认识问题、分析问题和解决问题的能力，实现从知识认知到信念生成的转化，增强新时代青年学生的使命责任。

考核项目：课堂考核、实践考核、期末考核。

考核要求：过程性考核占 80%，关注学习过程和发展性评价，期末考核占 20%，重点考查学生的理论掌握程度和综合运用能力。

（5）体育与健康

周学时数：2，学分：6，开设学期：第一、二、四学期。

课程目标：本课程旨在指导学生运用科学方法提升体能素质，规范运动技能，设计个性化锻炼计划，养成健康生活习惯，培养团队精神和意志品质；结合专业特点提升职业健康素养，践行社会主义核心价值观，塑造全面发展的高素质技术技能人才。

教学内容：教学内容依据《全国普通高等学校体育课程教学指导纲要》和《国家学生体质健康标准》，结合本校实际条件，开设篮球、排球、足球、羽毛球、匹克球、武术、健美操、啦啦操、健身气功、瑜伽、跆拳道等多种选项课。

教学要求：将理论与实践相结合，通过不同类型的体育课程教学，提高学生的兴趣和参与度，使学生掌握两项及以上健身运动的基本方法和技能。此外，通过课内外的体育活动共同改善学生的心理状态，培养积极乐观的生活态度，促进学生身心和谐发展。

考核项目：由运动项目技术与技能评价（60%）、课后体育锻炼——校园跑评价（10%）、学习过程评价（10%）、理论成绩（10%）、课堂表现（10%）组成。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤、学习态度、作业完成、课堂表现、线上自主学习等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（6）大学英语

周学时数：2，学分：8，开设学期：第一、二、三、四学期。

课程目标：能运用必要的英语知识解决实际语言问题，能在日常生活与职场情景中灵活组织沟通表达，吸收多元文化知识，挖掘不同文化背后的深层内涵；能力上，能在日常生活和职场情境中高效完成沟通任务，根据升学、就业等实际需求，选用恰当方式方法开展自主学习；增强跨文化交际意识，始终坚守中国立场并拓展国际视野，培养谨慎判断的思维品格

以及精益求精的职业精神。

教学内容：涵盖高职必备的英语语言知识，阅读、写作和翻译技巧；包含职场情景表达，科技、文化等内容；涉及职业英语技能及通过场景模拟解决实际问题的内容。通过完成语言实践任务，增强民族文化自豪感，培养职业精神。

教学要求：教学过程突出实践性与互动性，通过情境模拟、角色扮演、案例分析、项目学习等方式，提升学生实际语言运用能力和跨文化交际能力。

考核项目：知识考核英语所学习的基本词汇、句型、语法点。能力考核英语听、说、读、写、译等英语综合技能，以及职业英语技能。

考核要求：课程采用形成性评价和终结性评价相结合的方式，形成性评价占 80%，终结性评价占 20%。形成性评价结合出勤、学习态度、作业完成情况、课堂表现、语言实践任务、期中阶段性测评及线上自主学习等进行综合评定。终结性评价以线下集中考试的方式进行期末考试。

（7）大学语文

周学时数：2，学分：2，开设学期：第一学期。

课程目标：系统掌握语言文字文学常识，全面认知中华优秀传统文化的多元内涵；熟悉文学鉴赏基本原理与作品分析方法；精通公务、事务、职场等应用文书的文体规范与写作要求；强化听说读写综合技能，重点提升文学鉴赏、批判性思维、应用写作及职业适应能力；具备娴熟的母语驾驭能力，能精准运用语言文字进行表达交流；树立正确三观，培育职业素养与工匠精神；汲取先贤智慧与品格力量，涵养敬业精神；塑造仁爱孝悌、诚

信刚毅的品格；弘扬民族精神与时代精神，增强文化自信与民族认同感。

教学内容：以人文素养培育为主线，梳理中国文学发展脉络，涵盖古今中外经典文学作品选读，聚焦重要作家与代表作的时代价值；设置应用文写作模块，训练各类文书的规范写作。

教学要求：采用“经典研读+技能实训+情境应用”模式，通过讲授、分组讨论、写作练习等形式引导学生掌握文学基础知识与应用文写作规范。

考核项目：知识考核文学基础知识，能力考核应用文写作规范。

考核要求：采用“过程性评价+终结性考核”相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括线上课视频学习、章节测试、作业完成等，终结性评价为期末考试，采用线上集中考试的方式。

（8）信息技术

周学时数：2，学分：3，开设学期：第一学期。

课程目标：知识上，能够根据专业需求，借助 AI 技术和办公软件，完成相应任务；掌握信息检索技术和技巧，并根据专业需要，借助 AI 大模型，进行信息检索；了解新一代信息技术的种类及其应用领域，尤其是 AI 与专业融合的应用；能力上，培养学生的自主探究能力、团队协作能力、审美能力以及运用 AI 等信息技术解决问题的能力。素质上，提高学生的文学素养，爱国情感，创新意识、信息安全意识和信息素养

教学内容：AI 办公软件、信息检索、新一代信息技术、信息素养与社会责任。

教学要求：立德树人，加强对学生的情感态度和责任的教育；突出技

能，提升学生对 AI 等信息技术的应用技能；服务专业，结合学生专业特点，融入相关的思政教学案例。

考核项目：知识考核 AI 办公软件的操作、信息检索技巧；新一代信息技术及 AI 的应用；能力考核运用 AI 等信息技术解决问题的能力、自主探究能力、团队协作能力等；素质考核信息安全意识、信息素养等。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤、学习态度、作业完成、课堂表现、线上自主学习等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下提交综合性考核作品方式。

（9）军事理论

周学时数：2，学分：2，开设学期：第二学期。

课程目标：系统掌握中国国防的基本体系、国家安全战略框架、经典军事思想、现代战争的形态演变及信息化装备的核心技术特征；理解国防法规与军事制度的内在逻辑；通过理论学习与实践体验，激发学生的爱国热情与民族责任感，树立革命英雄主义，增强应对复杂安全形势的国防观念，培养组织纪律性和团队协作能力；以军事教育为载体，促进大学生在思想政治、身心素质、社会责任感等方面的全面发展，为中国人民解放军储备高素质后备兵员。

教学内容：涵盖中国国防的历史沿革与当代发展、国家安全体系的多元构成及战略布局、中外经典军事思想的精髓与传承、现代战争的作战样式与制胜机理、信息化武器装备的技术原理与作战应用等。

教学要求：采用“理论讲授+案例分析+模拟训练”相结合的教学模式，

通过军事纪录片赏析、国防热点研讨等活动，使学生掌握基本军事理论框架，并将理论知识转化为国防意识与行动自觉，最终实现思想政治素质、身心素质与社会适应能力的综合提升。

考核项目：中国国防知识、国家安全战略布局、中外经典军事思想、现代战争与信息化武器装备等军事理论基本知识。

考核要求：采用“过程性评价+终结性考核”相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤、课堂参与、学习态度、作业完成等，终结性评价为期末考查，采用线下集中考试的方式。

（10）心理健康教育

周学时数：2，学分：2，开设学期：第二学期。

课程目标：知识目标：了解心理学基本概念，掌握自我调适的基本知识。技能目标：掌握自我探索技能，心理调适技能技能。素质目标：树立科学的心理健康理念，具有正确的世界观、人生观、价值观，以期培养称为认知合理、情绪稳定的从业者。

教学内容：课程分为 3 个模块，模块一为自我认同，章节包括概论、自我意识、人格发展和情绪管理；模块二为价值认同，章节包括压力与挫折教育、人际交往、恋爱与性心理；模块三为职业认同，包括学习心理和生命教育。

教学要求：掌握心理健康调试知识，培养良好的心理素质。灵活运用心理学技巧为自己和他人做心理调适。

考核项目：考核学生是否了解简单的心理调节方法，认识心理异常现象，掌握心理健康常识。正确认识自我，促进人际和谐，提高社会适应性，

以更好发挥潜能和发展自我。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。课前 50%，出勤 10%，课前心理知识学习 10%，课堂活动 30%；课中 30%，进行心理情景剧表演；期末考核 20%：撰写自我成长报告。

（11）大学生职业发展与就业指导

周学时数：2，学分：2，开设学期：第一、二、三、四学期。

课程目标：明晰职业规划理论、自我认知与探索路径及求职要点；能力上，能独立制定职业规划，精准筛选职业信息，规范制作求职材料，灵活应对面试，有效管理职业发展；树正确职业观，融个人发展于国家需求，培育积极心态、创新精神及敬业素养。

教学内容：以“认知-规划-就业-发展”为主线，分四大篇章并融入思政元素。认知篇解析专业与职业关联，借 MBTI、霍兰德理论引导自我探索；规划篇介绍舒伯发展理论，指导制定长中短期目标，传授 SWOT 分析法等工具；就业篇涵盖求职材料准备、笔试面试技巧、信息甄别及法律知识；发展篇指导角色转换，传授职场技能，强调持续学习。

教学要求：采用案例教学、情景模拟等方法，线上线下融合，注重理论与实践结合，提升就业竞争力，为匹配个人与社会需求奠定基础。

考核项目：知识考核职业规划理论、探索方法及求职发展知识。能力考核规划、信息筛选等能力及大赛实践竞技能力。

考核要求：采用过程性评价（80%）与终结性评价（20%）结合的方式，过程性评价包括出勤、作业、参加职业规划大赛及模拟面试等；终结性评

价为线上期末考试。

（12）家庭建设

周学时数：2，学分：2，开设学期：第五学期。

课程目标：阐述家庭定义、类型、价值及成员权责，说明婚姻家庭法规与纠纷解决途径，讲解亲情培养、家庭管理、矛盾解决等知识，介绍家庭美学、健康养生、文化传承及规则构建要点；运用知识分析婚恋生育，用沟通技巧经营家庭关系，以法律保障权益，开展家庭财务、时间管理与活动规划，营造美学环境、践行健康生活、传承家风；树立科学家庭观与婚恋观，厚植家国情怀，培育和谐家庭素养，弘扬家庭美德，增强家庭建设能力。

教学内容：涵盖家庭之基、法、爱、智、乐、和、美、健、风、序十大模块，讲授家庭核心知识。在法律模块融入法治意识，文化传承模块融入家国情怀，实现知识与价值引领统一。

教学要求：采用“线上 + 线下”混合式教学，通过专题讲座、研讨、案例解析等开展，依托超星学习通等辅助，结合实践基地强化实践。

考核项目：知识考核家庭定义、婚姻家庭法规、亲情培养、家庭管理等重点内容。能力考核婚恋认知、家庭关系经营、纠纷解决、家庭规划等综合能力。

考核要求：过程性评价（80%，含出勤、课堂表现、作业、线上学习）与终结性评价（20%，情景剧考查）结合，各院部可适当调整。

（13）劳动教育

周学时数：1，学分：1，开设学期：第一、二、三、四学期。

课程目标：掌握马克思主义劳动观的核心内涵；了解我国劳动法律法规的基本条款，明晰劳动者的权利与义务；知晓不同行业的劳动特点、职业规范及劳动安全知识；具备基本的劳动技能，能完成日常生活劳动和专业相关的生产实践劳动；掌握团队协作中的劳动分工方法，能在集体劳动中有效沟通、配合完成任务；树立“劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽”的观念；培育吃苦耐劳、爱岗敬业的职业精神；增强劳动责任意识，形成尊重劳动者的良好品德。

教学内容：马克思主义劳动观与新时代劳动精神解读，劳动法律法规与权益保护常识，中外劳动文化史与劳模事迹。日常生活劳动、专业关联劳动技能。

教学要求：课程采用“理论+实践”双轨模式。认真掌握劳动观的核心理论，理解劳动与个人、社会、国家的内在联系，关注劳动领域的时事与政策。遵守劳动纪律与安全规范，积极参与各类劳动活动，在实践中体会劳动过程。

考核项目：马克思主义劳动观的核心内涵，我国劳动法律法规的基本条款，不同行业的劳动特点、职业规范及劳动安全知识，基本的劳动技能实践。

考核要求：采用“过程性评价+终结性考核”相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括线上课视频学习、章节测试、作业完成、实践练习等，终结性评价为期末考试，采用线上集中考

试的方式。

（14）国家安全教育

周学时数：1，学分：1，开设学期：第一学期。

课程目标：掌握总体国家安全观的核心内涵与理论框架，了解政治、经济、文化等 16 个领域国家安全的基本范畴；熟悉《中华人民共和国国家安全法》等相关法律法规的关键条款；知晓我国当前面临的国家安全形势及常见风险点；具备识别国家安全风险的基本能力，能对生活中可能涉及国家安全的场景作出初步判断；掌握维护自身及身边国家安全的基础方法，能规范自身行为并向他人传递基础安全常识；树立“国家安全，人人有责”的责任意识，增强对国家主权、安全、发展利益的认同感与使命感；养成自觉维护国家安全的行为习惯，将国家安全意识融入日常学习与未来职业生活。

教学内容：总体国家安全观的提出背景、发展历程与核心要义，国家安全相关法律法规解读，政治安全、网络安全、经济安全、社会安全等重点领域的安全内涵、风险表现及应对原则。

教学要求：采用“理论讲授+案例研讨”的教学模式，通过国家安全知识专题讲座、典型案例深度剖析等活动，使学生系统掌握总体国家安全观，培养风险识别与预警能力，增强维护国家安全的责任感与使命感，形成主动抵制危害国家安全行为的自觉意识。

考核项目：总体国家安全观的核心内涵，政治、经济、文化等 16 个领域国家安全的基本范畴，《中华人民共和国国家安全法》等相关法律法规的关键条款，我国当前面临的国家安全形势及常见风险点等。

考核要求：采用“过程性评价+终结性考核”相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括线上课视频学习、章节测试、作业完成等，终结性评价为期末考试，采用线上集中考试的方式。

2. 公共基础选修课程

公共基础选修课程包括创新创业教育、中华优秀传统文化、中共党史、音乐鉴赏、美术鉴赏、高等数学 6 门等课程，公共选修课程描述如下：

（1）创新创业教育

周学时数：2，学分：2，开设学期：第三学期。

课程目标：掌握创新创业理论、创新思维与机会识别方法及创业运营知识；具备创新方案设计、机会评估、计划书撰写、项目管理及风险应对能力；素质上，树立正确创新创业观，结合个人创业与社会需求，培养开拓精神、创新意识及诚信负责的商业素养。

教学内容：以“创新-创业-实践-成长”为主线，分四大篇章融入思政元素。创新篇解析创新与创业关联，激发潜能；创业篇指导制定项目计划，传授市场调研工具；实践篇涵盖计划书撰写、路演技巧等；成长篇指导从项目到运营的角色转换，强调持续创新的重要性。

教学要求：采用案例教学、情景模拟等互动方式，线上线下融合，注重理论与实践结合，鼓励参与创新大赛、孵化项目等，助力建立创新创业意识，提升实践能力。

考核项目：知识考核创新创业理论、计划书撰写方法、路演技巧及大赛知识；能力考核创业规划、项目分析、计划书制作、路演展示及大赛实践竞技能力。

考核要求：采用过程性评价（80%）与终结性评价（20%）结合的方式，过程性评价包括出勤、课堂表现、创业计划书、模拟路演、参加创新大赛等；终结性评价为线上期末考试。

（2）中华优秀传统文化

周学时数：1，学分：1，开设学期：第三学期。

课程目标：学生通过学习，掌握中华优秀传统文化的主要特征和根本精神，熟知中华传统美德元素与传统礼仪精神及中国文学艺术、科学技术主要成果；学生能以中华传统美德为基础涵养良好的行为习惯和健全人格，能客观理性的分析和解读常见社会现象；培养学生人文精神，提升文化自觉和民族自信，培养文化创新意识，增强学生传承弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感。

教学内容：中国历史文化脉络、中国城市、中国古典建筑、中国古典园林与自然、中国器物文化、中国古代科技、中国古代文学、中国古代艺术、中华优秀传统文化核心理念。

教学要求：坚持立德树人，注重挖掘优秀传统文化中蕴含的优秀资源，培养学生的文化自信和民族自豪感；突出职教特色，根据专业不同，采取针对性教学，助力学生职业发展；强化思政属性，以思政实践培育创新思维。

考核项目：课程为限选考查课，考查学生对中华优秀传统文化的基本概念和主要成就等基础知识的掌握。

考核要求：百分制考核，采用过程性考核和期末考核相结合的方式，过程性考核综合评定课堂表现和思政实践，占比 80%，期末考核占比 20%。

（3）中共党史

周学时数：1，学分：1，开设学期：第三学期。

课程目标：通过系统讲授中国共产党从创立到发展壮大的历史进程，帮助学生全面掌握党的重大事件、重要会议、关键决策，深刻理解党的初心使命与奋斗历程。引导学生树立正确的党史观，增强对党的认同感、归属感和使命感，自觉传承红色基因，勇担时代责任。

教学内容：涵盖中国共产党成立的历史背景、新民主主义革命的艰难探索、社会主义革命与建设的伟大实践、改革开放的重大决策与成就，以及中国特色社会主义新时代的辉煌篇章。重点讲述党的理论创新成果、伟大精神传承，剖析党在不同历史阶段如何应对挑战、把握机遇，推动中国社会不断进步。

教学要求：坚持史论结合，采用多样化教学方法，注重引导学生从历史中汲取智慧，联系现实，思考党的历史经验对当代社会发展和个人成长的启示。

考核项目：考核学生对党的历史知识的掌握程度，运用唯物史观分析党史问题的能力，评估学生对党的精神内涵的理解与感悟，以及在现实生活中践行党的优良传统的意识。

考核要求：采用多元化考核评价体系，过程性考核占比 80%，总结性考核占比 20%。

（4）音乐鉴赏

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：本课程旨在通过辨识中外不同历史时期与民族的主要音乐

流派、风格特征及代表性作曲家与作品，引导学生运用旋律、节奏、和声、音色等音乐要素分析作品结构与情感表达，同时结合历史文化背景阐释音乐的社会功能与文化内涵，建立音乐风格演变与人类文明发展的关联性认知，培养对音乐的批判性思考与价值评判能力，进而提升学生的审美感知与人文素养，塑造高雅的审美情趣，并通过中国民族音乐经典增强文化自信与民族自豪感，弘扬中华美育精神。

教学内容：音乐基本要素（节奏、旋律、音色、乐器）的认知与听辨；中国古代音乐、民间音乐、近现代经典作品赏析；巴洛克、古典主义、浪漫主义到 20 世纪现代音乐的风格演变与代表作赏析。

教学要求：教师要以立德树人为根本，基于深入备课和清晰目标进行精准的教学设计；在实施教学中善于引导、有效互动，并灵活运用多种教学策略与方法激发学生思维；注重通过多元评价及时反馈以调整教学。教师要言行雅正，关爱、尊重所有学生，教学中始终牢记“师德师风”要求。

考核项目：知识考核对中外音乐史、音乐流派、代表人物及作品的基本认知；能力考核对音乐作品的聆听、分析、阐释、评价能力以及小组协作与表达展示能力。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（5）美术鉴赏

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期

课程目标：了解绘画、雕塑、建筑等美术门类的术语与常识，熟悉中外美术史关键流派、艺术家及作品，掌握鉴赏方法与批评理论；能结合背景解读作品内涵，纠正片面鉴赏习惯，体会传统美术“意境交融”的文化内涵；具备识别门类、分析形式、对比文化差异的能力，为专业学习打基础，培育文化自信；树立美术的视觉文化载体认知，养成关注艺术动态的习惯，提升素养与情操，锤炼思辨品格。

教学内容：课程围绕“理论奠基——经典赏析——流派解读”展开，术鉴赏基本概念与术语、形式要素（构图、色彩等）；中外美术史核心脉络（中国传统美术、西方文艺复兴至后现代主义）；鉴赏方法与艺术批评理论；不同文化美术作品的对比分析与内涵解读。

教学要求：培养学生对美术作品的识别认知能力、结合理论分析解读的思辨能力、对比文化特征形成审美判断的能力，使其具备系统视觉文化素养，为艺术相关学习与实践奠定审美基础。

考核项目：①美术门类识别、中外美术史与核心流派认知；②作品形式分析、背景解读与主题阐释能力；③艺术批评理论运用与审美判断表达能力。

考核要求：过程考核 40%（考勤、课堂表现、职业素养），考查参与度与学习态度；阶段性考核 30%（专题解读），以报告或汇报检验阶段成果；终结性考核 30%（作品提交），提交美术鉴赏报告评定整体学习水平。

（6）高等数学

周学时数：2，学分：2，开设学期：第三学期。

课程目标：清晰描述函数、极限与连续、导数与微分、不定积分、定

积分等核心概念的定义；熟练掌握极限运算法则、导数与微分公式、积分的计算技巧等，支撑计算机程序分析、数据建模等专业问题运算，领会极限“无限逼近”、积分“微元累积”等数学思想。具备熟练的计算能力；能够将微积分、微分方程等基本理论，应用于专业相关问题的求解中，并依据计算结果进行分析、推断、预测。通过数学理论严谨推导，树立实事求是、一丝不苟的科学精神；通过融入数学史与数学家故事，厚植爱国主义情怀，塑造坚韧奋斗品格；通过数学建模实践，锻炼创新思维。

教学内容：涵盖函数与极限、连续、导数与微分、微分中值定理与导数的应用、不定积分与定积分以及常微分方程。

教学要求：紧密锚定专业人才培养目标，系统涵盖函数、极限与连续、导数与微分、微分中值定理与导数的应用、不定积分与定积分、常微分方程六大核心板块。各板块既讲解核心理论要点，又结合专业领域实践适配场景，兼顾数学逻辑严谨性与专业实用价值。

考核项目：极限的计算、函数的连续性、一元微积分的计算、一阶线性微分方程的建立与解法。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤、作业完成、课堂表现、阶段性测试等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（二）专业课程

专业课程包括专业基础课程、专业核心课程、专业拓展课程。

1. 专业基础课程

专业基础课程是需要前置学习的基础性理论知识和技能构成的课程，是为专业核心课程提供理论和技能支撑的基础课程。本专业结合实际，开设铁道概论、铁路旅客服务心理、铁路卫生防疫与急救、服务礼仪与形体训练、铁路客运运价基础、高速铁路客运设备设施 6 门专业基础课，课程描述如下：

（1）铁道概论

周学时数：2，学分：2，开设学期：第一学期。

课程目标：掌握铁路运输系统的基础理论、技术原理与行业规范，理解铁路线路、车辆、机车、车站、信号等核心要素的构成及运作逻辑；能系统阐述各核心要素的基础知识及相互联系，准确描述主要设施设备的构造与功能，初步分析铁路运输系统的整体运作逻辑；树立对铁路行业的敬畏与热爱，培养严谨务实的职业态度，增强行业归属感与责任感。

教学内容：涵盖铁路线路工程技术规范与建设标准，结合我国高铁从“追赶”到“领跑”的发展历程，展现国家科技实力与工程建设成就；讲解铁路车辆、机车的结构原理与技术参数，融入“大国工匠”在铁路装备制造中的精益求精案例；介绍铁路车站运营组织与调度管理，通过“人民铁路为人民”的服务案例传递责任担当；解析铁路信号系统的安全控制技术，强调“安全第一”的行业准则，培养学生的安全意识与规范意识。

教学要求：学生需系统掌握铁路线路、车辆、机车、车站、信号等核心内容的基础知识，理解各部分在铁路运输系统中的作用及相互联系；能准确描述铁路主要设施设备的基本构造与功能；具备初步分析铁路运输系统整体运作逻辑的能力。

考核项目：能系统阐述铁路线路、车辆、机车等核心内容的基础知识，清晰说明各部分在铁路运输系统中的作用及相互联系；能准确描述铁路主要设施设备的基本构造与功能，展现对铁路运输硬件的熟悉度；能结合实际案例，初步分析铁路运输系统的整体运作逻辑，为后续学习和工作积累基础认知。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（2）铁路旅客服务心理

周学时数：2，学分：2，开设学期：第一学期。

课程目标：掌握旅游运输心理学的基础理论，理解旅客旅行中的心理活动特点及客服人员的心理修养要点；能准确识别旅客心理活动，运用针对性服务技巧提高服务质量，以积极心态应对工作中的问题；培养对旅客的共情与尊重，树立“以客为尊”的服务理念，增强服务工作的主动性与责任感。

教学内容：讲解基础心理理论时，结合铁路服务人员帮助重点旅客（如老年人、残疾人）的暖心案例，传递人文关怀；分析旅客旅行心理活动，融入“雷锋式服务标兵”的先进事迹，引导学生践行奉献精神；探讨客服人员的心理修养，通过疫情期间铁路员工坚守岗位的案例，培养抗压能力与职业韧性，强调服务工作中责任与担当的重要性。

教学要求：理解旅游运输心理学基础理论，能准确识别旅客在旅行中

的心理活动特点；掌握针对不同旅客心理的服务技巧，提高服务的主动性与针对性；具备良好的心理修养，能以积极心态应对服务工作中的问题。

考核项目：能运用旅游运输心理学基础理论，准确识别旅客在旅行中的心理活动特点，为提供针对性服务奠定基础；能根据不同旅客的心理特点，灵活运用相应的服务技巧，提高服务的主动性、周到性；具备良好的心理调节能力，能以积极心态应对服务工作中的各类问题，保持专业的服务状态。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（3）铁路客运运价基础

周学时数：2，学分：2，开设学期：第二学期。

课程目标：掌握铁路客运运价的构成要素、定价原则、计价依据及高铁票价浮动机制，了解不同席别、行李包裹运价的计算规则。能准确计算旅客票价及行李包裹运费，分析运价浮动对客流的影响，为旅客提供清晰的运价咨询服务。树立公平合理的定价理念，增强对铁路运价政策科学性的认同，培养严谨细致的职业态度和服务旅客的责任意识。

教学内容：讲解运价构成时，结合铁路公益性运输（如学生票半价、军残票优惠）政策，强调铁路“人民铁路为人民”的宗旨，厚植为民服务情怀；分析定价原则时，引入青藏铁路、南疆铁路等特殊区域运价政策，展现铁路在促进区域经济平衡、民族团结中的担当；探讨高铁票价浮动机

制时，结合“春运”“暑运”等高峰时段票价调控案例，说明运价对资源优化配置的作用，引导学生认识市场规律与社会责任的统一；学习行李包裹运价时，通过对比普通货物与救灾物资运输的运价差异，融入“应急运输优先”的理念，培养学生的社会责任感。

教学要求：了解铁路客运运价的政策背景和发展历程，掌握运价计算的基本公式和里程依据；熟悉不同票种的优惠规则及行李包裹的分类运价，能准确解读运价政策；具备结合实际场景分析运价问题的能力，提升服务的精准性。

考核项目：能根据旅客乘车里程、席别等信息准确计算票价，清晰解释票价构成；能为旅客说明行李包裹运费的计算标准，解答超重、超限等特殊情况的处理方式；能结合运价浮动政策，为旅客推荐性价比高的出行方案，体现服务的专业性和人文关怀。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（4）高速铁路客运设备设施

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握高速铁路车站站房、站台、轨道、供电系统及动车组的构造与功能，了解各类设施的安全标准和维护要求。能识别并说明高铁主要设备设施的作用，判断设施常见故障的基本类型，为旅客提供站内设施使用指引。感受中国高铁设备设施的技术先进性，增强民族自豪感和职

业自信，培养爱护设备、保障安全的责任意识。

教学内容：介绍车站站房设计时，以北京南站、雄安站等现代化客站为例，结合其“以人为本”的无障碍设施（盲道、母婴室、升降电梯），强调“服务无差别”的理念，培养人文关怀精神；讲解轨道与桥梁设施时，通过港珠澳大桥铁路段、福平铁路平潭海峡公铁大桥等“超级工程”，展现中国铁路攻坚克难的创新精神和工匠精神；分析动车组技术时，对比“和谐号”到“复兴号”的升级历程，介绍中国高铁的自主知识产权成果，激发科技自信和民族自豪感；学习供电系统时，结合接触网维护工人的“高空作业”案例，强调安全第一的理念，培养学生严谨负责的职业态度。

教学要求：了解高铁设备设施的发展脉络和技术特点，掌握核心设施的功能与安全规范；熟悉站内设施的布局逻辑，能为旅客提供清晰的指引；具备识别设施异常情况的基本能力，增强安全防范意识。

考核项目：能向旅客准确介绍站内售票机、检票闸机、母婴室等设施的位置和使用方法；能说明动车组座椅调节、卫生间功能、安全锤位置等车内设施的使用规范；能初步判断站台安全线、接触网警示等设施的安全风险，及时提醒旅客规避。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占80%，终结性评价占20%。过程性评价包括出勤10%、学习态度20%、作业完成10%、课堂表现30%、线上自主学习10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（5）铁路卫生防疫与急救

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握常见疾病预防措施、意外伤害急救方法及铁路卫生防疫知识；能宣传防疫知识，熟练操作急救技能，在紧急情况下迅速判断并施救，做好日常卫生防疫工作；增强公共卫生意识与生命敬畏感，培养救死扶伤的责任感，树立“人民至上、生命至上”的理念。

教学内容：讲解常见疾病预防时，结合铁路系统在疫情防控中的严格措施与担当，传递社会责任；训练心肺复苏、止血包扎等急救技能，融入铁路员工在列车上成功救助旅客的案例，激发助人精神；介绍车站、车厢消毒通风知识，强调“细节决定安全”，培养学生严谨细致的工作作风，认识到卫生防疫是守护旅客健康的重要防线。

教学要求：掌握呼吸道疾病、消化道疾病等常见疾病的预防措施；熟练操作心肺复苏、止血、包扎等常见意外伤害的急救方法；了解车站、车厢的消毒、通风等铁路卫生防疫知识，具备在紧急情况下迅速判断与有效施救的能力，树立良好的公共卫生意识。

考核项目：能熟练掌握呼吸道疾病、消化道疾病等常见疾病的预防措施，向旅客宣传普及防疫知识；能熟练操作心肺复苏、止血、包扎等常见意外伤害的急救方法，在紧急情况下迅速做出判断并有效施救；能熟练运用车站、车厢的消毒、通风等铁路卫生防疫知识，做好日常卫生防疫工作，树立并践行良好的公共卫生意识。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性

评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（6）服务礼仪与形体训练

周学时数：4，学分：16，开设学期：第一、二、三、四学期。

课程目标：掌握礼仪行为规范、形体训练方法及各类服务礼仪技巧；能展现规范协调的姿态，在服务中自然运用礼仪技巧，养成体育健身习惯；培养尊重他人、文明礼貌的素养，树立“礼敬为本”的服务理念，增强职业认同感与终身学习意识。

教学内容：训练基本姿势与动作时，融入“站如松、坐如钟”的传统礼仪文化，传递自律与庄重的精神；学习服务礼仪技巧，结合铁路服务人员搀扶老人、帮助旅客搬运行李等案例，展现“举手投足皆礼仪”的服务细节；通过健身操、舞蹈等训练，培养团队协作意识，引导学生认识到礼仪不仅是形式，更是内心尊重与责任的外在体现，是构建和谐旅客关系的桥梁。

教学要求：熟练掌握基本姿势、动作及形体训练方法，做到姿态规范、协调优美；精通各种礼仪技巧，在服务场景中能自然展现良好的仪态仪表；养成体育健身习惯，提升审美情趣与音乐感知能力，使自身仪态适应职业发展需求。

考核项目：能熟练掌握并运用基本姿势、动作及形体训练方法，做到姿态规范、协调优美，展现良好的形体素养；能在各种服务场景中，自然、熟练地运用礼仪技巧，展现得体的仪态仪表，给旅客留下良好印象；能将体育健身习惯融入日常，不断提升审美情趣与音乐感知能力，使自身的形体姿态完全适应铁路客运职业的发展需求。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

2. 专业核心课程

专业核心课程是根据岗位工作内容、典型工作任务设置的课程，是培养核心职业能力的主干。本专业结合实际，开设智能高速铁路服务技术、铁路旅客运输组织、铁路客运规章、铁路旅客运输服务管理、铁路客运安全与应急、高速铁路行车组织、铁路运输收入管理、专业课程综合实训 8 门专业核心课，课程描述如下：

（1）智能高速铁路服务技术

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握智能票务系统、智能引导系统、智能客服系统等核心技术的工作原理及发展趋势；能熟练操作智能服务设备，运用智能技术处理客运服务问题，适应技术更新；增强对科技进步的自豪感，培养创新精神与学习能力，树立“科技赋能服务”的理念。

教学内容：讲解智能票务系统（人脸识别检票等）时，结合我国高铁智能化的世界领先成就，增强民族自信；介绍智能客服系统，融入智能机器人为老年旅客提供贴心服务的案例，传递科技的温度；探讨技术发展趋势，通过铁路科技工作者的研发故事，培养钻研精神；引导学生认识到智能技术不仅是效率工具，更是提升服务便捷性与包容性的手段，需以人为本推动技术应用。

教学要求：了解智能高速铁路服务技术的概念和发展趋势，掌握智能票务、引导、客服等系统的工作原理；能熟练操作各类智能服务设备，运用智能技术处理客运服务中的常见问题；具备对智能服务技术的学习与适应能力，能关注技术发展动态。

考核项目：能清晰阐述智能高速铁路服务技术的核心系统（如智能票务、智能客服等）的工作原理和应用场景；能熟练操作智能检票设备、智能客服机器人等智能服务设备，运用其解决客运服务中的实际问题；能适应智能服务技术的更新迭代，对新技术有一定的学习和应用能力，满足智能化岗位的服务需求。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（2）铁路旅客运输组织

周学时数：2，学分：2，开设学期：第一学期。

课程目标：掌握铁路旅客运输组织的基本原理、业务流程及相关规章，理解客运运价、运输计划等核心内容；能运用规章处理旅客运输问题，熟悉客运站及列车工作组织流程，具备办理客运业务的初步技能；树立“人民铁路为人民”的服务思想，培养敬业精神与责任担当，增强行业使命感。

教学内容：解析现代铁路运输体系时，结合我国铁路从绿皮车到复兴号的发展变迁，展现国家交通事业的进步；讲解客运运价与行李运输规则，

强调“童叟无欺”的诚信原则，结合老字号企业的经营理念传递诚信服务精神；学习运输计划与组织，通过春运期间铁路部门全力保障旅客出行的案例，培养学生的大局意识与奉献精神；分析运输阻碍处理，融入铁路员工应急处置的先进事迹，引导学生认识到运输组织不仅是技术工作，更是关乎民生的责任担当。

教学要求：理解现代铁路运输体系及运输组织基本原理，熟悉客运运价、旅客及行李运输、运输计划等核心内容；掌握客运站及列车工作组织的业务流程与作业方法；能运用规章初步处理旅客运输中的简单问题，树立“人民铁路为人民”的服务思想。

考核项目：能熟练掌握现代铁路运输体系及运输组织的基本原理，对客运运价、运输计划等核心内容有清晰认知，理论知识掌握扎实；能结合实际运输案例，运用所学知识和规章提出合理的解决方案，处理旅客运输过程中的相关问题；能熟悉客运站及列车工作组织的业务流程，具备办理客运业务的初步技能，践行“人民铁路为人民”的服务思想。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占80%，终结性评价占20%。过程性评价包括出勤10%、学习态度20%、作业完成10%、课堂表现30%、线上自主学习10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（3）铁路客运规章

周学时数：2，学分：2，开设学期：第二学期。

课程目标：掌握高速铁路技术管理、行车组织等规章的基本知识及客运问题处理条款；能运用规章分析并解决实际客运问题，准确引用相关条

款；树立法治意识与规则意识，培养严谨务实的工作作风，增强按章办事的自觉性。

教学内容：学习高速铁路技术管理规章时，结合我国高铁安全运营的世界领先成就，增强制度自信；解析行车组织规章，融入铁路员工严格遵守规章确保行车安全的案例，强调“规章即生命线”的理念；通过实际案例分析规章应用，如处理旅客票务纠纷时的公平公正原则，传递法治精神与责任担当；引导学生认识到规章不仅是约束，更是保障旅客权益与运输安全的基石。

教学要求：了解高速铁路技术管理、行车组织等规章的基本知识框架；熟练掌握规章中关于客运各类问题的处理条款；能运用规章对实际客运问题进行分析并提出初步解决方案。

考核项目：能全面了解高速铁路技术管理、行车组织等规章的基本知识框架，对规章内容有整体把握；能熟练背诵并理解规章中关于客运各类问题的处理条款，做到准确引用；能运用所学规章对实际客运问题进行深入分析，提出合理且可行的初步解决方案，展现出对规章的灵活运用能力。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（4）铁路旅客运输服务管理

周学时数：2，学分：2，开设学期：第三学期。

课程目标：掌握铁路旅客运输服务规范、服务心理及车站与列车服务

技巧；能熟练运用服务规范与技巧，根据旅客心理提供针对性服务，满足岗位职业能力需求；培养对服务工作的热爱与专注，树立“服务无小事”的理念，增强提升服务质量的责任感。

教学内容：讲解服务质量规范时，结合“铁路服务明星”的先进事迹，传递精益求精的服务精神；分析旅客服务心理，融入对特殊旅客（如母婴、残障人士）的关怀案例，培养共情能力与人文素养；学习车站服务技巧，通过“爱心通道”“重点旅客服务台”等实践案例，强调服务的温度与细节；引导学生认识到服务管理不仅是流程优化，更是践行“以人民为中心”发展思想的具体体现。

教学要求：熟练掌握铁路旅客运输服务与服务质量规范，理解旅客运输服务心理；精通车站服务、列车服务的技巧，能在实际服务中灵活运用；满足企业对客运服务岗位的职业能力需求。

考核项目：能熟练掌握铁路旅客运输服务与服务质量规范，在实际服务中严格遵循规范要求；能深入理解旅客运输服务心理，根据不同旅客的心理特点灵活运用车站服务、列车服务等技巧；能以专业的服务水平满足企业对客运服务岗位的职业能力需求，为旅客提供优质服务。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

(5) 铁路客运安全与应急

周学时数：4，学分：4，开设学期：第三学期。

课程目标：掌握铁路客运异常情况的应急处理流程、急救技术及应急设备使用方法；能迅速处理烟雾报警、空调失效等异常情况，熟练进行创伤救护，妥善应对旅客突发状况；增强安全意识与生命敬畏感，培养临危不乱的担当精神，树立“安全大于天”的理念。

教学内容：学习应急处理流程时，结合铁路员工在地震、暴雨等灾害中保障旅客安全的案例，传递责任与勇气；训练心肺复苏、止血包扎等急救技能，融入“红十字精神”，培养救死扶伤的高尚品德；讲解应急设备使用，强调“平时多练习，战时少流血”的备战意识，培养严谨细致的工作态度；通过模拟演练，引导学生认识到安全与应急工作是守护旅客生命财产安全的最后一道防线，需以高度责任感对待。

教学要求：掌握烟雾报警、空调失效等异常情况的应急处理流程及操作步骤；熟悉动车组列车晚点、旅客异常等情况的应急处理办法；能熟练进行现场创伤检查与救护（止血、包扎等），掌握客运应急设备的功能与使用方法。

考核项目：能在模拟场景中迅速、准确地按照应急处理流程和操作步骤，处理烟雾报警、空调失效等异常情况，展现出快速反应能力；能熟练运用动车组列车晚点、旅客异常等情况的应急处理办法，妥善解决问题；能熟练使用客运应急设备，准确进行现场创伤检查与止血、包扎等救护操作，满足企业对岗位应急处理能力的需求。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性

评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

(6) 高速铁路行车组织

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握高铁列车运行图的编制原则、调度指挥系统（CTC）的功能、行车组织规则及突发事件应急处理流程。能解读列车运行图，协助调度人员处理简单的行车调整问题，参与制定突发情况下的行车组织方案。树立“安全第一、效率优先”的行车理念，增强对铁路调度指挥精准性的认同，培养团队协作精神和应急处置的责任担当。

教学内容：讲解列车运行图编制时，结合“冬奥专列”“防疫物资运输专列”等特殊列车的调度案例，说明行车组织对国家重大事件的保障作用，厚植家国情怀；分析调度指挥系统时，通过青藏铁路格拉段的远程调度技术，展现铁路在极端环境下保障运输畅通的坚守，培养敬业精神；学习应急处理流程时，引入台风、地震等灾害中高铁列车的安全避险案例，强调“生命至上”的原则，引导学生树立底线思维；探讨行车组织优化时，结合“一日一图”“高峰线”等灵活调度模式，说明铁路对民生需求的快速响应，增强服务意识。

教学要求：了解高铁行车组织的基本原理和技术标准，掌握列车运行图的基本要素和阅读方法；熟悉调度指挥系统的操作流程和应急处置规范；具备在团队中协作完成行车组织辅助工作的能力，提升安全责任意识。

考核项目：能看懂列车运行图，理解车次、到发时间、股道等关键信息；能协助处理列车晚点、临时停车等简单行车调整问题，传递准确的调度信息；能参与制定恶劣天气下的行车组织预案，具备基本的应急处置能

力和团队协作精神。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（7）铁路运输收入管理

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握铁路运输收入的构成、核算方法、票据管理规则及收入稽查的基本流程，了解收入风险管理的主要措施。能规范处理车票售票、退票、改签等业务的收入核算，识别收入管理中的风险点，协助开展收入稽查工作。树立廉洁自律的职业操守，增强对铁路收入管理规范性的认同，培养严谨细致的工作作风和维护国有资产安全的责任意识。

教学内容：讲解收入构成时，结合铁路公益性运输的亏损补贴机制，说明铁路在追求经济效益与履行社会责任间的平衡，培养大局意识；分析票据管理时，通过“假票识别”“票据防伪”等案例，强调收入管理的严肃性，引入“廉洁从业”教育，筑牢职业底线；学习收入稽查流程时，结合典型的收入违规案例（如虚开发票、截留票款），开展警示教育，培养学生的法治意识；探讨收入风险管理时，介绍铁路部门为防范疫情等突发情况导致的收入波动而采取的应对措施，体现“开源节流”的管理智慧，引导学生树立成本意识。

教学要求：了解铁路运输收入管理的政策法规和制度体系，掌握收入核算的基本方法和票据管理规范；熟悉收入稽查的流程和风险点，能协助

开展基础性工作；具备廉洁自律的意识和严谨细致的工作态度。

考核项目：能准确核算售票、退票等业务的收入数据，确保票据与款项一致；能识别售票过程中的异常操作（如违规改签、套取票款），及时上报风险；能协助整理收入稽查资料，配合完成核查工作，维护铁路收入安全。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（8）专业课程综合实训

学时数：176，学分：10，开设学期：第五学期。

课程目标：使学生能运用高铁客运服务理论开展票务办理、乘降组织、应急处置等实务，掌握客舱服务与沟通技巧，熟悉铁路安全规范与服务标准；厚植交通强国情怀，强化责任担当与团队协作能力，以严谨细致、热情周到的精神契合客运岗位需求，树立“安全第一、服务至上”的职业观。

教学内容：专业综合实训分为“岗位理论培训+跟岗训练+独立实践”三个阶段。岗位理论培训模拟高铁乘务新人场景，学习服务礼仪与安全规程，通过“铁路榜样”案例教育，培育“人民铁路为人民”意识；跟岗实训参与真实值乘服务，融入“交通强国，铁路先行”的思政理念，提升突发情况（如旅客突发疾病、设备故障）应对与班组协同能力；独立实践模拟值乘完整流程，自主处理票务纠纷、旅客服务等问题，结合旅客满意度优化服务细节，通过复盘反思高铁服务对出行体验的意义，撰写实践感悟，

强化“守护旅途平安”的职业使命，实现专业技能与职业担当的协同提升。

教学要求：严格遵守模拟操作规程，着装规范，保持严谨认真的工作状态。积极参与小组讨论与角色扮演，勇于表达观点，锻炼团队协作能力。

考核项目：能规范完成票务办理、乘降组织等模拟操作，票务数据准确无误，乘降流程符合安全规范；在跟岗实训中，能高效应对旅客突发疾病、设备故障等突发情况，与班组成员协同解决问题，展现出良好的应急处置与团队协作能力；独立实践时，能自主妥善处理票务纠纷、旅客服务等问题，结合旅客反馈优化服务细节，实践感悟深刻，体现出对“守护旅途平安”职业使命的深刻理解；能严格遵守实训纪律，着装规范，始终保持严谨认真的工作状态，积极参与小组讨论与角色扮演，主动分享观点，为团队贡献智慧。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

3. 专业拓展课程

专业拓展课程是根据学生发展需求横向拓展和纵向深化的课程，是提升综合职业能力的延展课程，可供选择的课程有铁路餐饮服务、铁路客运法律法规、铁路客运服务英语、铁路旅游地理、化妆与形象设计、铁路运输市场营销、普通话与播音艺术、客运服务沟通技巧 8 门课程。课程描述如下：

（1）铁路餐饮服务

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握动车组列车餐饮服务与管理的基本知识、餐饮文化及服务技能；能规范开展动车餐饮服务，灵活运用服务程序，具备质量管理初步意识；培养对餐饮服务的细致与热情，树立“美食传递温情”的理念，增强服务的人文关怀意识。

教学内容：讲解餐饮服务管理时，结合“光盘行动”在列车餐饮中的实践，传递节约粮食的传统美德；介绍餐饮文化，融入我国各地特色饮食中的礼仪与习俗，增强文化自信；训练餐饮服务技能，通过为旅客提供热饮、餐食的细节案例，强调“用心服务”的理念；引导学生认识到餐饮服务不仅是满足需求，更是传递文明与关怀的窗口。

教学要求：掌握动车组列车餐饮服务与管理的基本知识，了解餐饮文化；熟练运用餐饮服务技能，能灵活运用服务程序开展餐饮服务；具备餐饮服务质量管理的初步意识。

考核项目：能在模拟动车餐饮服务场景中，规范、熟练地开展餐饮服务，包括餐食摆放、饮品供应等，展现良好的服务技能；能熟练掌握动车组列车餐饮服务与管理的理论知识，对餐饮文化有清晰认知；能在服务过程中注重餐饮服务质量，及时处理服务中的问题，确保服务规范、高效。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占80%，终结性评价占20%。过程性评价包括出勤10%、学习态度20%、作业完成10%、课堂表现30%、线上自主学习10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

(2) 铁路客运法律法规

周学时数：2，学分：2，开设学期：第四学期。

课程目标：掌握我国铁路在建设、安全、客运等方面的政策与法规，理解法律在铁路运输中的作用；能运用法律知识分析处理简单铁路运输法律问题，自觉遵守法律法规；增强法制意识与规则意识，培养依法办事的职业操守，树立法治信仰。

教学内容：学习铁路建设政策时，结合我国铁路扶贫线（如成昆铁路、青藏铁路）的建设历程，展现“交通强国”战略中的民生情怀；解析安全法规，融入铁路企业落实安全生产主体责任的案例，强调“法治保障安全”的理念；探讨客运相关法规，通过旅客权益保护的典型案例，传递公平正义精神；引导学生认识到政策与法规不仅是约束，更是铁路事业健康发展与保障人民利益的制度基石。

教学要求：了解我国铁路在建设、管理、安全、客运等方面的政策与法规；增强法制意识，能自觉遵守法律法规；具备运用法律知识分析和处理铁路运输服务与管理中简单法律问题的能力，形成良好的职业道德。

考核项目：能熟练掌握铁路运输相关政策与法规的核心内容，对建设、安全、客运等方面的规定有清晰理解；能运用所学法律知识分析实际铁路运输案例中的法律问题，提出合理的处理思路，依据充分、逻辑清晰；能在学习和实践中自觉遵守法律法规，展现出良好的法制意识和职业道德。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性

评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（3）铁路客运服务英语

周学时数：4，学分：4，开设学期：第二学期。

课程目标：掌握英语基础音标、铁路客运各环节的专业词汇与常用语；能准确发音，在列车、车站等场景运用英语进行简单服务沟通，理解并回应旅客的英语需求；培养跨文化沟通中的尊重与包容，增强职业自信，树立为国争光的意识。

教学内容：学习基础音标时，选取“中国高铁”“复兴号”等英文表达，增强民族自豪感；记忆铁路组织计划相关词汇，结合我国铁路走向世界的案例（如雅万高铁），激发学生的国际视野；训练服务用语时，融入“礼仪之邦”的待客之道，强调在跨文化服务中展现中国服务的温度与风度，拒绝低俗表达，维护职业形象与国家形象。

教学要求：熟练掌握英语基础音标，确保发音准确；牢记铁路组织计划及各工作环节的英语词汇与常用语；能运用所学英语在列车、车站等场景进行简单的客运服务沟通。

考核项目：能熟练掌握英语基础音标，做到发音准确，为英语沟通打下良好基础；能熟练运用铁路组织计划及各工作环节的英语词汇与常用语，在列车、车站等场景中进行简单的客运服务英语沟通；能准确理解旅客的英语需求，并以英语清晰回应，保证服务沟通的顺畅性。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占80%，终结性评价占20%。过程性评价包括出勤10%、学习态度20%、作业完成10%、课堂表现30%、线上自主学习10%等进行综合评定；终结性

评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（4）铁路旅游地理

周学时数：4，学分：4，开设学期：第二学期。

课程目标：掌握铁路沿线主要旅游景点的地理分布、文化特色及铁路旅游线路规划原则与方法；了解不同区域的自然地理特征、民俗风情对铁路旅游发展的影响。能清晰介绍沿线旅游资源，为旅客推荐合适的旅游线路，运用地理知识解答旅客咨询，分析铁路旅游与区域经济发展的关系。增强对祖国大好河山与传统文化的热爱，培养文化自信与职业自豪感，树立服务文旅融合发展的意识。

教学内容：介绍中国铁路干线分布与旅游区划时，结合青藏铁路、成昆铁路等“天路”的建设奇迹，展现中国铁路攻坚克难的奋斗精神，激发民族自豪感；讲解铁路沿线著名旅游城市及景点，融入红色旅游资源（如延安、西柏坡等）的革命历史故事，在地理知识中厚植家国情怀；分析旅游资源的类型与特征，强调生态环境保护理念，结合“绿水青山就是金山银山”的发展思想，引导学生认识到旅游开发与生态保护的平衡；学习铁路旅游线路规划，通过设计“乡村振兴旅游专列”“非遗文化体验线”等案例，展现铁路对地方经济发展与文化遗产的推动作用；探讨旅游交通与铁路客运的衔接，结合“铁路+旅游”助力脱贫攻坚的成功实践，引导学生认识到职业价值与社会发展的紧密联系，增强服务社会的责任感。

教学要求：了解铁路干线分布和沿线旅游资源状况，掌握主要旅游景点的文化特色；熟悉铁路旅游线路规划的原则和方法，能为旅客推荐合适

的旅游线路；具备运用旅游地理知识解答旅客咨询的能力，提升服务的专业性。

考核项目：能清晰介绍铁路沿线主要旅游景点的地理分布、文化特色，为旅客提供准确的旅游信息；能根据旅客需求和旅游资源特点，规划合理的铁路旅游线路，线路设计体现可行性和特色性；能运用旅游地理知识解答旅客的咨询，包括旅游交通衔接、季节注意事项等，展现出良好的知识运用能力。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（5）化妆与形象设计

周学时数：4，学分：4，开设学期：第三学期。

课程目标：掌握妆容技巧、颜色搭配及服装搭配的基本原则；、能根据不同服务场景打造得体妆容，协调服装与妆容呈现良好整体形象；、培养外在审美与职业素养，树立“内外兼修”的理念，增强通过形象传递专业与尊重的意识。

教学内容：传授妆容技巧时，结合铁路服务人员的职业形象要求，强调得体大方的审美导向，反对过度修饰，传递“自然美”与“职业美”的融合；讲解服装搭配，融入我国传统服饰文化中的礼仪元素（如色彩的庄重感），培养文化自信；通过设计车站服务、列车服务等场景的形象，引导学生认识到职业形象不仅是个人风貌，更是铁路行业文明窗口的体现

教学要求：掌握各种妆容技巧及颜色搭配原理，能根据不同场合（如车站服务、列车服务等）打造合适妆容；学会服装搭配的基本原则，能协调服装与妆容，呈现良好的外在整体形象。

考核项目：能熟练运用各种妆容技巧及颜色搭配原理，根据车站服务、列车服务等不同场合打造合适且得体的妆容；能依据服装搭配的基本原则，协调服装与妆容，呈现出符合场合要求的良好外在整体形象，提升自身的外在审美和职业形象塑造能力。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（6）铁路运输市场营销

周学时数：4，学分：4，开设学期：第三学期。

课程目标：掌握铁路运输市场营销的基本概念、市场细分与定位方法、营销策略（如产品、价格、渠道、促销），了解铁路运输市场的竞争格局与客户需求特征，熟悉铁路运输产品的设计与推广方式。能分析铁路运输市场的需求变化，制定基础的市场营销方案，运用营销技巧推广铁路运输产品（如高铁动卧、旅游专列），收集客户反馈并提出产品优化建议。认识到市场营销对铁路运输发展的重要性，培养以客户需求为中心的服务理念，增强市场竞争意识与创新精神，树立为铁路运输事业发展贡献力量的责任感。

教学内容：讲解市场细分与定位时，结合铁路针对学生、商务人士、

旅游群体推出的差异化服务，体现以客户为中心的理念，培养服务意识；分析产品策略时，引入铁路旅游专列、冷链物流等特色产品的成功案例，展现创新精神，激发创新意识；探讨价格策略时，通过春运、暑运等高峰期的灵活定价案例，说明价格对资源配置的调节作用，培养市场思维；学习促销策略时，结合铁路品牌推广活动（如“坐着高铁看中国”），展现铁路的社会价值，增强品牌认同；介绍客户关系管理时，通过处理客户投诉、优化服务的案例，强调诚信经营，培养责任担当。

教学要求：了解铁路运输市场营销的发展背景与理论基础，掌握核心营销策略与方法；熟悉铁路运输产品的特点与市场需求，能制定针对性的营销方案；具备分析市场动态、应对市场竞争的初步能力，提升营销实践水平。

考核项目：能通过市场调研，分析不同客户群体对铁路运输的需求差异；能设计包含产品组合、价格优惠、推广渠道的基础营销方案；能运用新媒体等渠道推广铁路运输产品，吸引客户关注；能收集客户对铁路运输服务的意见和建议，为产品优化提供依据；能在营销过程中传递铁路的安全、高效、便捷优势，提升客户对铁路运输的认可度。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（7）普通话与播音艺术

周学时数：4，学分：4，开设学期：第二、三学期。

课程目标：掌握朗读技巧（形象感受、停连、重音等）和说话技巧，理解语言表达的逻辑与主题把握方法；、能运用朗读技巧进行规范自然的表达，清晰准确地传达信息，用理论指导语言实践；增强对国家通用语言文字的认同，培养语言表达中的责任感与感染力，树立文化自信。

教学内容：训练朗读技巧时，选取红色经典文献、铁路发展成就报道等文本，在语音训练中厚植家国情怀；学习说话技巧，结合铁路播音员播报疫情防控信息、救灾物资运输通知等案例，强调语言的准确性与责任感；通过模拟车站广播服务，融入“一字一句总关情”的服务理念，引导学生认识到语言表达不仅是技能，更是传递温暖与力量的工具。

教学要求：熟练运用形象感受、逻辑感受、停连、重音等朗读技巧，做到语言规范、表达自然；能运用说话技巧清晰、准确地传达信息，抓住表达主题；在语言实践中能灵活运用所学理论指导自身表达。

考核项目：能熟练运用形象感受、停连、重音等朗读技巧，进行规范、自然的语言表达，展现良好的播音艺术素养；能运用说话技巧，清晰、准确地传达信息，紧扣表达主题，提高沟通效率；能将所学的理论知识灵活运用至语言实践中，不断提升自身的语言表达能力和沟通效果。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（8）客运服务沟通技巧

周学时数：4，学分：4，开设学期：第二、三学期。

课程目标：掌握客运服务中的沟通原则、语言技巧（如倾听、表达、提问、反馈）、非语言沟通（如肢体语言、面部表情）的运用方法，了解不同类型旅客（如老人、儿童、残疾人、外籍人士）的沟通特点与需求，熟悉客运服务中常见冲突的处理技巧。能运用沟通技巧与旅客进行有效交流，准确理解旅客需求并提供帮助，妥善处理旅客的抱怨与投诉，营造和谐的服务氛围。认识到良好沟通对提升客运服务质量的重要性，培养尊重旅客、关爱旅客的职业情怀，增强服务意识与同理心，树立为旅客提供优质服务的责任感。

教学内容：讲解语言沟通技巧时，结合对老人耐心解释、对儿童温和引导的案例，体现人文关怀，培养关爱意识；分析非语言沟通时，通过微笑服务、主动搀扶等肢体语言案例，展现服务的温度，提升服务品质；探讨冲突处理技巧时，引入旅客因延误产生不满时的有效安抚案例，强调换位思考，培养同理心；学习与特殊旅客沟通时，结合为残疾人提供无障碍服务、为外籍人士提供翻译帮助的案例，体现平等尊重，树立服务无差别的理念；介绍团队沟通时，通过客运班组内部的高效协作案例，强调团结配合，培养团队精神。

教学要求：了解客运服务沟通的重要性与基本原则，掌握核心沟通技巧与方法；熟悉不同旅客的沟通需求与特点，能运用合适的沟通方式；具备处理沟通中的问题、化解服务冲突的初步能力，提升服务沟通水平。

考核项目：能耐心倾听旅客的诉求，准确理解旅客的意图；能使用文明用语、温和语气与旅客交流，清晰表达服务信息；能通过肢体语言传递友好态度，增强与旅客的情感共鸣；能妥善处理旅客的抱怨和投诉，平息

旅客情绪并解决问题；能与同事有效沟通，协同为旅客提供连贯服务，提升整体服务质量。

考核要求：课程采用过程性评价和终结性评价相结合的方式，过程性评价占 80%，终结性评价占 20%。过程性评价包括出勤 10%、学习态度 20%、作业完成 10%、课堂表现 30%、线上自主学习 10%等进行综合评定；终结性评价为期末考试，采用线下集中考试方式。

（三）实践性教学环节

主要包括入学教育与军事训练、集中实践、实习、毕业设计等。实践性教学环节贯穿于人才培养全过程。公共基础课程和专业基础课程均要加强实践性教学。实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，注重理论与实践一体化教学。实习安排严格执行《职业学校学生实习管理规定》。

1. 入学教育与军事训练

学时数：112（周 56），学分：2，开设学期：第一学期前两周。

课程目标：掌握校规校纪，接受法治安全、校史校情、专业认知、行为养成等相关教育；了解中国人民解放军三大条令的主要内容，掌握军事训练队列动作的基本要领，养成良好的军事素养，增强组织纪律观念，培养学生令行禁止、团结奋进、顽强拼搏的过硬作风；学会单兵战术基础动作，了解战斗班组攻防的基本动作和战术原则，培养学生良好的战斗素养；熟悉卫生、救护基本要领，掌握战场自救互救的技能，提高学生安全防护能力。

教学内容：入学教育主要包括爱国主义教育、集体主义教育、道德教

育、法纪教育、安全教育、专业思想教育、文明行为教育、健康成长教育、节能减排教育、绿色环保教育、金融知识教育、社会责任教育、人口资源教育、海洋科学教育、艾滋病防治等相关教育。军事训练主要有《内务条令》《纪律条令》《队列条令》教育；集合、离散，整齐、报数，出列、入列，行进、停止，方向变换等分队的队列动作训练；单兵战术基础动作、分队战术训练；救护基本知识、个人卫生及意外伤的救护、心肺复苏，战场自救互救等训练。

教学要求：引导学生认真学习入学教育相关知识，积极参与各项训练与教育活动；严格遵守军事训练纪律，培养学生吃苦耐劳和团队协作精神。增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，提高学生综合国防素质。

考核项目：校规校纪认知、职业生涯规划启蒙、军事技能训练。

考核要求：采用“过程性评价+终结性考核”相结合的方式。过程性评价（含训练出勤、内务表现、阶段考核、学习态度等）占 70%，终结性考核占 30%。

2. 岗位实习

学时数：600（周 24），学分：24，开设学期：第五、六学期。

课程目标：通过实习学生掌握相关职业岗位所要求的实际问题分析和解决能力，在实习的基础上实现与就业岗位的零距离对接，达到能够完全胜任职业岗位的要求。

教学内容：注重理论与实践相结合，让学生既掌握系统的专业知识，又具有较强的实践操作技能。

教学要求：要求学生严格遵守实习单位的规章制度，服从实习安排，认真完成实习任务；积极与实习指导教师和实习单位员工沟通交流，虚心学习他们的经验和技能；注重培养自己的职业素养和团队协作精神，提高解决实际问题的能力。

考核项目：实习态度与表现，包括遵守纪律、工作积极性、团队协作等方面；实习任务完成情况，包括专业知识应用、实践操作技能掌握等方面；实习报告撰写质量，包括报告内容完整性、分析深度、建议合理性等方面。

考核要求：采用实习单位评价与学校评价相结合的方式。实习单位评价占 60%，主要根据学生在实习期间的表现进行打分；学校评价占 40%，主要根据学生的实习报告和实习总结进行打分。两者综合评定学生的实习成绩。

3. 毕业设计

学时数：75（周 3），学分：3，开设学期：第五、六学期。

课程目标：通过学习学生能够应用所学基础知识、专业理论和相关原理，提出多种方案并进行论证，确定解决方案，在设计中通过自我学习解决课程外的专业问题。

教学内容：注重理论与实践相结合，让学生既掌握独立分析问题、解决问题的能力，又具有较强的实践操作技能。

教学要求：要求学生结合所学专业，选择具有实际应用价值的课题进行设计；在设计过程中，要充分运用所学知识，注重创新性和实用性；积极与指导教师沟通交流，及时解决设计中遇到的问题；认真撰写设计报告，

确保报告内容完整、逻辑清晰、论证充分。

考核项目：设计方案的合理性、创新性及实用性；设计过程中解决问题的能力表现；设计报告的撰写质量，包括报告结构、内容阐述、图表规范等方面。

考核要求：用指导教师评价与答辩评审相结合的方式。指导教师评价占 60%，主要根据学生在设计过程中的表现、设计方案的质量以及设计报告的撰写情况进行打分；答辩评审占 40%，主要根据学生的答辩表现，包括对设计方案的阐述、问题回答的准确性等方面进行打分。两者综合评定学生的毕业设计成绩。

七、教学进程总体安排

全学程总计 2679 学时（表 7-3 学时 1792+表 7-4 学时 887），学生毕业需修满 142 学分（表 7-3 学分 109+表 7-4 学分 33），详见下表。

表 7-1 高速铁路客运服务专业课程设置及教学学时分配表

项 目		学 分	学时数	百分比 (%)	教学活动安排					
					第一学年		第二学年		第三学年	
					16 周	16 周	16 周	16 周	11 周	0
理 论 学 时 分 配	公共基础必修课程	38	448（192）	44.4%	12	11	4	5	2	0
	专业基础课程	26	160（256）	15.8%	8	6	4	8	0	0
	专业核心课程	26	198（234）	19.6%	4	0	6	6	16	0
	专业拓展课程	14	152（72）	15%	0	6	6	2	0	0
	公共基础选修课程	5	52（28）	5.1%	0	0	3	2	0	0
	合 计	109	1010（782）	100	24	23	23	23	18	0
实 践 学 时 分 配	课内实训	0	782	46.9%	--	--	--	--	--	--
	入学教育与军事训练	2	2 周（112）	6.7%	2 周					
	高速铁路客运业务实训	3	3 周（75）	4.5%		1 周	1 周	1 周		
	岗位实习	24	24 周（600）	36%	--	--	--	--	7 周	17 周
毕 业	毕业设计	3	3 周（75）	4.5%	--	--	--	--	1 周	2 周
	毕业教育	1	1 周（25）	1.5%	--	--	--	--	--	1 周
	合 计	33	33 周（887）	--	2 周	1 周	1 周	1 周	8 周	20 周
考试周安排		--	--	--	1 周	2 周	2 周	2 周	1 周	--
节假日放假		--	--	--	1 周	1 周	1 周	1 周	——	--

总 计	142	1010（1669）	100%	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周
		2679							
理论教学与实践教学	1： 1. 65								
实践学时	1669/2679=62. 3%								

注：1. 理论学时分配中的学时数为纯理论学时、括号内为课内实训学时；

2. 劳动教育 16 学时、形势与政策 20 学时不包含在周学时统计中；

3. 实践教学每周折合 25 学时。

表 7-2 高速铁路客运服务专业课程结构比例表

课程类别		学时、学分比例			
		学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
必修课	公共基础必修课程	640	23.9%	38	26.8%
	专业基础课程	416	15.5%	26	18.3%
	专业核心课程	432	16.1%	26	18.3%
	合计	1488	55.5%	90	63.4%
选修课	专业拓展课程	224	8.4%	14	9.9%
	公共基础选修课程	80	3%	5	3.5%
	合计	304	11.3%	19	13.4%
实践课（不含课内实训学时）		887	33.1%	33	23.2%
总 计		2679	100	142	100

表 7-3 高速铁路客运服务专业理论课（理实一体课）教学进程安排表

课类		课程名称	课程代码	学 分	学时安排			理论教学活动周数及课内周学时						考核形式
								第一年		第二学年		第三学年		
					总计	理论	课内实训	16周	16周	16周	16周	11周	0	
必修课程	公共基础课	思想道德与法治	208991003/06	3	48	32	16	2	1					考试
		形势与政策	208991002/07/08/09	1	32	32	0	每学期 4 周，每周 2 学时						考查
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	208991001	2	32	32	0		2					考试
		习近平新时代中国特色社会主义思想	208991004/05	3	48	48	0			2	1			考试
		体育与健康	212991001-3	6	108	20	88	2*1	2*		2*			考查
		大学英语	210991003/8/9/10	8	128	96	32	2	2	2	2			考试
		大学语文	210991001	2	32	20	12	2						考试
		信息技术	216991004	3	48	28	20	3						考查
		军事理论	210991006	2	36	36	0		2					考查
		心理健康教育	215991001	2	32	20	12		2					考查
		大学生职业发展与就业指导	210991007	2	32	26	6	分 4 学期上，每学期 4 周，每周 2 学时						考查
		家庭建设	213991004	2	32	26	6					2		考查
		劳动教育	210991019	1	16	16	0	讲座、前 4 学期开设、每学期 4 学时						考查
		国家安全教育	210991018	1	16	16	0	1						考查
		小计		38	640	448	192	12	11	4	5	2		

	专业基础课程	服务礼仪与形体训练	204022024/6/7/8	16	256	64	192	4	4	4	4		考查
		铁道概论	204022021	2	32	32	0	2					考试
		铁路旅客服务心理	204022022	2	32	16	16	2					考查
		铁路客运运价基础	204022029	2	32	16	16		2				考试
		高速铁路铁路客运设备设施	204022030	2	32	16	16				2		考查
		铁路卫生防疫与急救	204022031	2	32	16	16				2		考试
		小计		26	416	160	256	8	6	4	8	0	—
		铁路旅客运输组织	204022016	2	32	16	16	2					考试
		铁路客运规章	204022015	2	32	32	0	2					考试
		铁路旅客运输服务管理	204022019	2	32	24	8			2			考试
		铁路客运安全与应急	204022009	4	64	48	16			4			考试
		智能高速铁路服务技术	204022032	2	32	16	16				2		考查
		高速铁路行车组织	204022033	2	32	16	16				2		考查
		铁路运输收入管理	204022034	2	32	16	16				2		考查
		专业课程综合实训	204002051	10	176	30	146					16	考查
		小计		26	432	198	234	4	0	6	6	16	
		铁路餐饮服务	204022035	2	32	24	8				2		考查
	专业拓展	铁路客运法律法规	204022042										
		铁路客运服务英语	204022010	4	64	48	16		4				考试

选修课	展课程	铁路旅游地理	204022038												
		化妆与形象设计	204022006	4	64	48	16			4				考查	
		铁路运输市场营销	204022039												
		普通话与播音艺术	204002008	4	64	32	32		2	2				考查	
		客运服务沟通技巧	204022020												
		小计			14	224	152	72	0	6	6	2	0		
	公共基础选修课	创新创业教育	210991013	2	32	12	20			2					考查
		高等数学	210990001												
		中华优秀传统文化	208993001	1	16	16	0			1				考查	
		中共党史	208991010												
		音乐鉴赏	211993001	2	32	24	8			2				考查	
		美术鉴赏	211993003												
		小计			5	80	52	28	0	0	3	2	0		
	合计				109	1792	1010	782	24	23	23	23	18		

- 注：1. 课内实训包括随堂技能训练、随堂实践、模拟教学；
2. 学生可以根据自己的兴趣选择不低于 19 学分的选修课课程；
3. 家庭建设为线上学习课程，16 周，计 32 学时。

表 7-4 高速铁路客运服务专业集中安排的实践教学环节进程表

序号	实践教学内容	课程代码	学分	学时	考核方式	实践教学时间安排					
						第一学年		第二学年		第三学年	
						1	2	3	4	5	6
1	入学教育与军事训练	107990001	2	112	实习成果、操作考核	2 周					
2	专业集中实践	204002052	3	75	实习成果、操作考核		1 周	1 周	1 周		

3	岗位实习	204002053	24	600	实习成果、校企考核					7 周	17 周
4	毕业设计(含汇报)	204002054	3	75	设计成果、学校考核					1 周	2 周
5	毕业教育	204002055	1	25	实践成果						1 周
合计			33	887	$\Sigma=33$ 周	2 周	1 周	1 周	1 周	8 周	20 周

注：岗位实习、见习等集中实践共 33 周，每周按 1 学分计算，在实践环节均含有劳动教育。

八、实施保障

（一）师资队伍

按照“四有好老师”“四个相统一”“四个引路人”的要求建设专业教师队伍，将师德师风作为教师队伍建设的第一标准。

1. 队伍结构

本专业有专兼职教师 19 人，研究生 16 人，占比 84%，学生数与本专业教师数比例为 22:1，副高级以上职称 4 人，占比为 21%，“双师型”教师 12 名，占专业课教师数比例为 63%。教师队伍涵盖不同职称、年龄、工作经验的教师，形成合理的梯队结构。

同时，整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任行业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队。本专业人才培养方案结合行业企业代表意见进行设计与修订，河南盛世航空服务有限责任公司提供高铁乘务实务训练课程实例，郑州铁道教育科技有限公司提供铁道理论知识相关内容，易食纵横有限公司提供高速铁路动车餐饮服务相关训练内容。

2. 专业带头人

专业带头人，具有副高级职称，河南省职业教育“双师型”教师，具备较强的教学科研能力、课程建设能力以及青年教师的培养能力，能够较好地把握国内外高速铁路客运服务行业和专业发展，能够密切联系产业、企业，了解行业、企业对本专业人才的需求实际，主动推进高速铁路客运服务专业建设及师资队伍培养。

3. 专任教师

本专业专任教师均具有高校教师资格；具有交通运输（铁道方向）、交通运输工程（铁道方向）等相关专业本科及以上学历；具有一定年限的相应工作经历或者实践经验，达到相应的技术技能水平；具有本专业理论和实践能力；能够落实课程思政要求，挖掘专业课程中的思政教育、元素和资源；能够运用信息技术开展混合式教学等教法改革；能够跟踪新经济、新技术发展、前沿，开展技术研发与社会服务；专业教师每年至少 1 个月在行业或生产性实训基地锻炼。

4. 兼职教师

本专业企业兼职教师 3 名，主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，均具备中级以上职称或职业技能证书，均具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，了解教育教学规律，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专业教学任务。

（二）教学设施

1. 实训条件

高速铁路客运服务实训基地主要承担实体教学、模拟实践、教育科研三项职能。为学生提供了良好的校内和校外实训场所，让学生在真实的工

作环境中学习锻炼，培养学生的综合能力。花大力气改善实验实训条件，建设一套以先进理念为指导、以学生专业发展为基础的具有示范价值的实训体系。

（1）校内实训室

表 8-1 高速铁路客运服务专业校内实训室基本情况一览表

序号	实训基地名称	承担实训项目	容纳人数	主要设备
1	形体礼仪实训室	乘务礼仪	50 人	落地镜、把杆、多媒体影音设备等
2	中西餐厅实训室	餐饮服务	50 人	桌椅、餐具等
3	形象设计实训室	化妆与形象设计	50 人	梳妆台、彩妆产品等

（2）校外实习实训

实训基地设备齐全，能够满足开展某某等实训项目。实训基地规章制度齐全，经实地考察后，确定合法经营、管理规范、实习条件完备且符合产业发展实际，符合安全生产法律法规要求，与学校建立稳定合作关系，并签由三方协议，符合《职业学校学生实习管理规定》。

表 8-2 高速铁路客运服务专业校外实训基地基本情况一览表

序号	校外实训基地名称	完成实践教学功能	使用学期	岗位数	指导教师
1	河南普斯旅服人力资源有限公司	岗位实习	第 5、6 学期	60	1-2 人

2	易食纵横有限公司	岗位实习	第 5、6 学期	60	1-2 人
3	郑州铁道教育科技有限公司	岗位实习	第 5、6 学期	60	1-2 人
4	河南盛世航空服务有限责任公 司	岗位实习	第 5、6 学期	60	1-2 人

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用

严格按照教育部印发的《职业院校教材管理办法》和《普通高等学校教材管理办法》选用适合于高等职业学校课堂和实习实训使用的教学用书，以及作为教材内容组成部分的教学材料（如教材的配套音视频资源、图册等），教材选用体现党和国家意志，禁止不合格的教材进入课堂。学院建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用组织，完善教材选用管理制度，按照规范程序招标选用教材。

2. 图书文献配备

图书文献配备能满足本专业人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括与本专业相关的核心专业领域相适应的图书、期刊、资料、规范、标准、法律法规等。目前，学院购买了专业图书 15987 册、1000 本电子图书（目前学校共有电子图书 21540 余册，涵盖中图分类法 20 个大类）等。

3. 数字资源配备配置

学院建设配备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、满足教学需要。目前，学院购买的超星期刊收录总量超过 6500 种，其中核心期刊超过 1300 种，独有期刊 734 种；遴选了 100 集超星自主策划、精选名师、独家制作的精品微视频。

（四）教学方法

1. 专业理论课程

以集体授课为主，灵活运用任务驱动、项目导向、案例教学、情境教学、模拟教学、自主学习、探究性学习等多种教学方法；教学过程注重师生互动，注重学生创新能力的培养。积极推广“互联网+”背景下微课、慕课、翻转课堂等新型教学模式。

2. 专业技能课程

采用集体课、小组课与个别课相结合的方式，根据学生的实际情况采取个性化的教学形式，针对每个学生的不同情况给予不同的教学指导和讲解示范。采用体验式、探究式、演示法、练习法等师生互动、生生互动教学方法，充分发挥学生主观能动性和创造性。

3. 实践教学

实现校内实践与校外实践相结合，课上实践与课下实践相结合、教师指导下的实践与学生自主实践相结合，实践教学与高速铁路客运服务职业资格标准对接、与学习领域课程对接，将实践教学体系完全与理论教学体系融合，促进理论知识的学习，强化专业技能的综合素质。

（五）学习评价

1. 严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核

成绩在课程总成绩中的比重。采取过程性考核与终结性考核相结合的动态评价方式，进行全方位、多角度的评价学生学习效果。利用学习通平台开展学生考勤、课堂互动、课后练习等学习活动，开展教师评价、企业评价、学生互评、纵向自评等学生评价方式。每门课程采用的具体考试方式根据课程特点确定，比例构成可根据课程的性质灵活调整。

2. 学生应参加学院专业培养计划规定的课程和各种教育教学环节考核，考核成绩记入成绩册，并归入本人档案。学生成绩考核分为考试和考查两种。考核方式分为笔试、口试和实际操作等，可根据课程性质分别采用闭卷、开卷等方法。任课教师批改后，凡评定成绩达到及格及以上标准的可获得该项目规定的学分。

3. 学生学业成绩采用百分制、五级分制两种方式记载，理论课程的考核一般采取百分制记载成绩，实验类课程、实训、课程设计、毕业设计、毕业论文、阶段实习、毕业实习等实践教学环节一般采取五级分制记载成绩。百分制与五级分制的比照关系为：90-100 分为优秀；80-89 分为良好；70-79 分为中等；60-69 分为及格；60 以下为不及格。

采用百分制记载的课程，成绩评定含平时成绩和终结性考试成绩，平时成绩应占总成绩的 80%。平时成绩由任课教师评定，内容包括出勤成绩和其他平时成绩（作业、课堂表现、课程提问等）。

其它学分机制：学生取得的竞赛奖励、论文作品、创新专利、职业资格、社会实践和自主创业等成果，按照《河南女子职业学院学分制管理办法（试行）》折算为学历教育相应学分。

（六）质量管理

建立健全专业教学质量监控管理制度。学校和现代服务与管理学院应完善课堂教学、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。

加强教学督导制度建设。学校和现代服务与管理学院应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度。通过教学督導體系的运行，严明教学纪律，形成教学质量诊断与改进机制。

建立与企业联动的实践教学环节。学校和现代服务与管理学院突出对实践教学的重视，强化学生实操能力的培养，巩固教学成果。

建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制。学校和现代服务与管理学院应对生源情况、在校生学业水平、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。

加强教研能力水平建设。学校和现代服务与管理学院充分利用评价分析结果有效改进专业教学，对教材、教法深入研究，定期开展公开课、示范课等教研活动，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

（一）成绩要求

学生在学校规定学习年限内，修完专业人才培养方案所规定的课程与教学活动，修满 142 学分，全部课程成绩考试合格，且体育测试成绩达到 50 分以上（含 50 分）。

德、智、体、美、劳五育并举，综合评价达到良好及以上，积极参加

课外素质教育拓展活动，学生管理部门考核达标。

（二）技能证书要求

在充分满足军事技能、岗位实习、毕业设计等条件的同时，还必须达到如下三项中的两项：

1. 二级甲等普通话等级证；
2. 铁路乘务员证书；
3. 礼仪师证书。

2025 级高速铁路客运服务专业人才培养方案 专家论证意见

学院：现代服务与管理学院

2025 年 7 月 31 日

专家姓名	单位	职务/职称	签名
李莉	郑州幼儿师范高等专科学校	文学院党总支书记、院长/教授	李莉
宋薇	河南经贸职业学院	教务处副处长/副教授	宋薇
刘哲	河南经贸职业学院	终身教育学院副院长/副教授	刘哲
专家论证意见			
1、本专业人才培养方案，架构科学、内容完整、职业面向定位清晰，方案严格遵循政策性原则，公共基础课占比、选修课占比、实践教学学时等核心指标符合教育部颁布的文件要求； 2、职业拓展课程教学内容与本专业培养目标的契合度有待提高。			
学校审核意见（优秀/合格）： 年 月 日			