

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《动车基础教程》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	动车基础教程	课程名称 (英文)	Motor car foundation course
开课系部	现代服务系	必修/选修	必修
总学时/学分	80/5	其中实训学时	
考核方式	考试	课程类别	专业领域课
适用专业	城市轨道交通运营服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

《动车基础教程》是我校铁道运输服务专业学生学习的一门专业核心课程，也是锻炼该专业学生基本素质的必修课程之一。本课程在培养铁路运输类的高技术人才方面起着重要作用。培养学生在高速铁路交通运输类认知的能力，良好的沟通能力和团队协作精神，强烈的责任意识与稳定的心理素质，以及的职业情操。为日后从事铁路运输类打下基础。

(二) 课程理念

依托高速铁路运输类岗位职业标准，以高速铁路铁道运输类岗位技能构建课程内容，针对铁道运输类岗位的典型工作任务，分析岗位所需的知识、技能和态度，确定学生应具备的专业能力、方法能力和社会能力，确定课程培养目标。

进行职业岗位(群)调研，分析确定各岗位所需要的技能，把各岗位所涉及的职业活动分解成若干相对独立的工作任务，对工

作任务进行分析，对完成任务应掌握的知识、能力、素质做出较为详细的描述，设计本学习领域的学习情景。

三、课程目标

（一）课程总目标

通过学习本课程，使学员掌握动车客运乘务员岗位的岗位职责、服务标准，掌握岗位业务知识和技能，能熟练使用列车相关设备设施，熟悉各项应急处置办法，塑造优雅的专业形象，达到动车乘务员岗位上岗要求。培养德、智、体、美全面发展的高速铁路及 CRH 动车组乘务员、乘务员及相关服务人员。

（二）课程分目标

1. 知识目标

1) 认知 CRH 各型动车组车门、车窗、座椅、乘务室、卫生、照明、乘客信息系统；

2) 了解列车移动补票机中的补票类型及操作步骤，了解站车无线交互系统的功能与基本操作；

3) 了解铁路运输票据的使用规定、运输收入事故处理办法、越站处理、误乘、误购处理、车票丢失处理等；

4) 了解客运记录的编制原则、方法及范围，了解铁路电报含义、分级、拍发权限、范围等；

5) 掌握列车长、客运乘务员接待礼仪程序与标准。

2. 能力目标

1) 熟练使用 CRH 各型动车组车内基础、服务设备，熟悉中国标准动车组车内环境及特点；

2) 熟练使用移动补票机完成相应作业，熟练使用站车无线交互系统手持终端设备完成相应作业；

- 3) 能够正确进行列车运输收入进款管理、正确处理票务问题;
- 4) 能够根据情况正确编制客运记录, 能够根据情况正确拍发电报;
- 5) 能够按标准完成列车长及客运乘务员的始发、途中、终到乘务作业;
- 6) 能够按标准完成列车长及乘务员接待服务;
- 7) 能判定旅客列车易发生的路风问题。

3. 情感目标

- 1) 具备良好的语言、文字表达能力及与人沟通能力;
- 2) 具有良好的服务意识与较强的应变能力, 培养严谨、认真的职业作风;
- 3) 具有良好的思想政治素质与职业道德;
- 4) 良好的团队协作精神;
- 5) 认真踏实的工作作风;
- 6) 独立分析问题与解决问题的能力, 自我学习与发展的能力。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	国内外高速铁路的发展	一、高速铁路系统的构成 二、高速铁路的技术经济特征 三、世界高速铁路的发展概况 四、我国客运专线的发展规划	12
模块二	高速铁路基础设施	一、高速铁路线路的平纵断面 二、高速铁路的路基与桥梁 三、高速铁路的轨道结构 四、轨道技术检测与维修管理	12
模块三	高速铁路动车组	一、动车组的构成 二、动车组的运用 三、国产动车组	9
模块四	动车组车内设施设备的使用	一、动车组列车简介 二、CRH1 型动车组车内主要设备的使用操作方法 三、CRH2 型动车组车内主要设备的使	9

		用操作方法	
模块五	动车组列车服务员的服务技巧	一、服务规范和工作标准 二、旅客心理研究 三、乘务人员服务技巧 四、列车服务广播词 五、列车模拟训练	16
模块六	动车组列车乘务员的岗位职责	一、动车组列车乘务工作的特点 二、动车组列车长的岗位职责 三、动车组客运服务员的岗位职责 四、动车组列车配餐服务员的岗位职责 五、动车组的考核管理规定	16
模块七	动车组列车安全应急处理	一、发生火灾及旅客疏散 二、其他应急情况处理	6
合计		80 学时	

五、课程实施建议

（一）教材选用

《动车基础教程》课程教材是我校根据我校学生的职业需要选取的国家中等职业教育改革发展示范学校交叉项目高端技术技能型人才培养系列教材。以提高职业教育轨道交通类专业学生专业技能实施教学，教材根据我国 GRH 系列动车组的基本技术资料 and 运用情况，依据课程大纲编写，内容设置科学、符合中职院校学生学习的需要，既体现了教材的系统性和连贯性，又注重了规范性和实用性，能供满足轨道运输类学生学习、培训和日常工作需要。

（二）教学方法和手段

进行职业岗位(群)调研,分析确定各岗位所需要技能,把各岗位所涉及的职业活动分解成若干相对独立的工作任务,对工作任务进行分析,对完成任务应掌握得知识、能力、素质做出较为详细的描述,设计本学习领域的学习情景。

在传统教学模式的基础上采用以学生为主体的“教、学、做”一体与任务驱动等教学方法,学习任务通过基于工作过程的六步

教学法来完成。

（三）课程资源的开发与利用

任课教师充分利用教研和自己的业余时间利用网络资源查询相关专业知识不断的提高自己的教学水平，使自己不断与时俱进不断改革自己的教学方式，利用优秀毕业生在工作中的相关经验对学生进行训练提高学生的职业素养，同时教师还根据学生就业的需要对《动车基础教程》教材中涉及的专业知识进行必要的补充。

六、教材建设、选用及参考书

1. 参考文献：《高速铁路概论》 中国铁道出版社
2. 参考文献：《铁路运输服务礼仪》 中国铁路出版社
3. 参考文献：《动车组概论》 北京交通大学出版社