



襄陽汽車職業技術學院

襄陽汽車職業技術學院 內部質量保證體系診斷與改進工作

經濟管理系課程標準匯編



二〇二〇年八月

目 录

空中乘务专业.....	1
《化妆》课程标准.....	1
《旅游客源国与目的地概况》课程标准.....	7
《民航法规与实务》课程标准.....	20
《民航概论》课程标准.....	28
《民航货物运输》课程标准.....	43
《民航客舱服务》课程标准.....	57
《民航机场地面服务》课程标准.....	64
《民航服务礼仪》课程标准.....	70
《民航国际货代》课程标准.....	76
《机场运营管理》课程标准.....	91
《民航服务心理学》课程标准.....	103
《民航客舱服务实用英语》课程标准.....	111
《民航危险品》课程标准.....	117
《民航安全实务》课程标准.....	130
《民航客运英语教程》课程标准.....	145
《民航旅客运输》课程标准.....	150
《人力资源管理》课程标准.....	165
高铁专业.....	171
《高铁客运服务礼仪》课程标准.....	171

《高速铁路概论》课程标准.....	182
《客户关系管理》课程标准.....	189
《普通话与播音技巧》课程标准.....	202
《形体训练》课程标准.....	212
《中国旅游地理》课程标准.....	222
《高铁乘务英语口语》课程标准.....	238
《高铁旅客运输心理学》课程标准.....	246
《高铁动车餐饮服务》课程标准.....	254
《列车客运安检与乘务》课程标准.....	261
《市场调查与预测》课程标准.....	270
《铁路运输安全管理》课程标准.....	277
《高铁客运服务管理》课程标准.....	284
《高速铁路政策与法规》课程标准.....	292
《铁路运输地理》课程标准.....	299
城市轨道交通专业.....	313
《城市轨道交通车站设备》课程标准.....	313
《城市轨道交通车站运作管理》课程标准.....	324
《城市轨道交通客运岗位实务》课程标准.....	338
《城市轨道交通调度指挥》课程标准.....	348
《电子商务与物流管理》课程标准.....	357
《城市轨道交通安全管理》课程标准.....	365
《城市轨道交通车辆》课程标准.....	372

《城市轨道交通行车组织》课程标准.....	383
《管理学基础》课程标准.....	394
电子商务专业.....	403
《CDR 案例教程》课程标准.....	403
《Dreamweaver 网页制作》课程标准.....	412
《电子商务理论与实务》课程标准.....	422
《电子商务项目管理》课程标准.....	429
《跨境电商实务》课程标准.....	436
《网店运营与管理》课程标准.....	449
《网店金牌客服》课程标准.....	456
《Photoshop 案例教程》课程标准.....	466
《PR 视频剪辑》课程标准.....	477
《电子商务概论》课程标准.....	488
《互联网文案写作》课程标准.....	495
《跨境电商基础》课程标准.....	506
《跨境电商运营》课程标准.....	515
《网店设计与装修实战》课程标准.....	523
《AE 基础》课程标准.....	534
《电子商务案例分析》课程标准.....	545
《移动电商基础与实务》专业课程标准.....	550
财务管理专业.....	565
《财务会计》(下) 课程标准.....	565

《ERP 财务管理系统》课程标准.....	583
《基础会计》课程标准.....	597
《商品流通会计》课程标准.....	610
《财经法规与会计职业道德》课程标准.....	616
《EXCEL 在会计中的应用》课程标准.....	626
《财务会计》（上）课程标准.....	639
《纳税实务》课程标准.....	694
《企业管理基础》课程标准.....	705
《财务管理实务》课程标准.....	713
《经济学基础》课程标准.....	731

空中乘务专业

《化妆》课程标准

(B类课程)

课程编码:600405

课程类别:专业基础能力课程

适用专业:空乘专业

授课院(系、部):经济管理系

学分学时:4分/72学时

编写执笔人:纪彦均

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位:通过对《化妆》这门课程的学习,使学生初步了解化妆造型设计的基础知识并掌握基本原理,学习中通过大量的化妆实践操作练习,使学生掌握化妆技术的基本操作方法和技巧,完成其基本技能的训练,培养学生化妆设计能力及提高审美能力。

课程作用:通过教学使学生了解和掌握化妆的基本知识、基本技术和基本技能,全面发展身体素质,掌握良好的礼仪、个人形象塑造的基础知识和基本技能,使学生在进行航空服务时,基本姿态标准,并养成良好的锻炼习惯,全面提高学生的综合素质。本课程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。

1.2 课程设计理念

本课程以全面提高学生的创新、理解、分析、实践、设计能力为主线,针对不同的内容设计出符合职业教育规律的教学模式,采用校

企合作、实践过程等课程设计。

1.3 课程设计思路

1、工学结合：依托实际工作环境，选择部分优秀学生到企业实习，参与企业的活动，从事实践工作。

2、采取灵活的方式来组织课堂教学：通过分组学习、角色置换教学等方式来强化学生的参与度，使学生不仅成为教学活动的目标主体，而且成为教学活动的实践主体。

二、课程目标

知识目标：

- (1) 学习化妆造型的基础知识。
- (2) 了解色彩的基础知识。
- (3) 理解五官的修饰原理。
- (4) 掌握不同种类的化妆技术。

素质目标：

- (1) 养成善于思考，勤于动脑，及时发现问题的学习习惯。
- (2) 具有丰富的艺术修养。
- (3) 具有一定的人文知识。
- (4) 具有一定的整体与局部、上与下关系协调能力。

职业能力目标：

- (1) 掌握各类化妆用品及工具的性能特点、正确使用化妆工具和保养化妆工具。
- (2) 掌握多种化妆美化优点、弥补缺陷的技术方法。

- (3) 提高对色彩与服装的搭配的感性认识。
- (4) 掌握灯光对化妆色调的影响。
- (5) 能将所学化妆知识和技能灵活用于各类专业表演中。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

(1) 学时安排：本课程共计 256 学时，在一学期内完成教学任务，采用了理论与实践性教学环节 1:2 的学时比例，其中理论 56 学时，实践 200 学时。

(2) 授课重点放在化妆的应用理论与技术训练及化妆应用技术造型上，在此基础上对学生进行更高层次的训练和培养。学时分配以重点、难点内容为主。

(3) 本课程的授课内容主要围绕本专业的专业特点，并服务于学生的就业方向，重在培养学生的综合素质和职业素养。让学生逐步认识到本专业的发展现状及发展趋势。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	化妆基础常识	参考学时	4
主要学习目标	1、了解化妆的概念，掌握化妆的分类 2、了解化妆工具的分类和用途 3、能正确使用化妆工具 4、了解色彩的属性，掌握色彩在化妆中的运用			
工作任务	了解化妆的概念和分类，并能正确使用化妆工具同时掌握色			

	彩在化妆中的运用。
教学条件	多媒体，化妆道具
教学方法	讲授法和演示法
考核方式	通过实践操作

四、课程实施

4.1 教师基本要求

我系化妆造型教师团队，热爱教师岗位，为人师表，有丰富的化妆教学经验。

4.2 校内外实践教学条件要求

化妆室 1 间，容放 40 张化妆镜台。

4.3 教学方法建议

1、案例教学法

案例教学法就是通过教师出示具体案例来组织教学，目的是让学生开动脑筋思考案例中的矛盾，参加讨论，挖掘学生的创造潜能和创新意识，培养学生主动积极的学习兴趣和能力的。从思想政治课的教学效果看，案例教学有助于“活化”教材，改革传统概念教学；能有效地解决理论知识和实际相结合的问题，提高学生分析问题和解决问题的能力；能够增强学生学习的主动性、积极性和学习兴趣；能有效地促进教学相长和师生互动。

体验式教学法

体验式教学一般是指使学习者亲身介入实践活动或一定的情境，通过认知、体验和感悟，在实践或亲历过程中获得新的知识、技能、

态度的方法。常见的体验式教学方法有“情景模拟”、“参观调查”、“角色扮演”、“实验制作”、“实践亲历”等等。

4.4 教学评价、考核要求

期末考核评价及方式:要求书写化妆造型设计方案,然后实操动手设计制作出实物,展示自我作品。

2. 教学过程评价:根据课程需要进行实操测试,以便随时监控教学效果,及时修正教学过程中一些不利的因素。

3. 集中实训评价(可参照以下表格进行评价)

序号	任务模块	评价目标	测评方式	评价分值
1	实操测试	操作准确,符合各项目的操作标准要求	互评、教师点评	5

五、课程资源开发与利用

5.1 创造性地使用教材

教材是依据课程标准编写的,也对课程标准作了一定的调整和充实。教师既可以按照课程标准的要求和顺序进行教学,也可以按照教材的编排结构进行教学,还可以根据教师自己对课程标准和教材的理解,重新编排教学结构。对于教材所设计的各项教学内容,教师也可以进行各种变通,可以结合当地的实际情况采取相适应的活动方式。教材中的情境导入和列举的具体案例、材料,是根据贴近生活、贴近实际、贴近学生"的原则,从实际生活中收集或者提炼而来的。但是,即使是最新的案例、材料,在实际教学过程中也难免会发生一定的滞后性,因此,教师需要不断加以更新,力求使用最新的材料,以增强

思想政治教育的时效性、时代感。每一专题后面所设计的专题活动建议，也只是供教师和学生参考的，因此，教师既可以直接采用教材中的这些活动建议，也可以根据学生和当地的实际情况，重新设计相应的活动方案。

5.2 创造性地开发和使用课程资源

由于教材与现实生活的紧密关系，因而课程资源的范围是非常广泛的，而且，随着信息呈现方式的多样化，可供选择的来源日趋丰富。

(1) 网络资源。如果能够比较方便地接入互联网，那么网络资源应当成为收集整理课程资源的重要方式。不仅因为互联网上的资源具有信息多、更新快、容量大等特点，而且因为前两种资源的许多内容也是可以从网上浏览下载的，非常便利。但教师也要注意鉴别网络资源的真实性、完整性。

(2) 实践资源。教师还可以根据在当地生活的经验，自行收集实际案例和材料。如当地法院审判的案件，当地发生的法律事例等。教师还可特别注意收集、改编一些案例材料，建立自己的案例库和资料库。

《旅游客源国与目的地概况》课程标准

(A 类课程)

课程编码：1044588 课程类别：专业基础课
适用专业：空中乘务 授课单位：交通服务学院
学分学时：4 学分 /72 学时 编写执笔人：熊漳平
教研室主任审核签字： 丁克平 审核日期：2020.3
院长（主任）审定签字： 审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位：《旅游客源国与目的地概况》是空中乘务专业的一门专业必修课，通过该课程的学习，拓展空中乘务方向学生的文化视野、积累民航领域境外旅客所在国的背景知识、提高文化涵养、加强学生的沟通交际能力，全面提升学生的综合素质。

课程的作用：本课程符合空中乘务专业高技能人才培养目标和空乘专业礼仪、空中乘务员、航空商务接待、机场地面值机等领域职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《乘务员基础》、《民航概论》，为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：民航客舱服务、民航服务礼仪等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程涉及基于以学生空中乘务岗位群的职业能力、以空中乘务职业综合素质培养为目标，按照民用航空行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程设计思路

《旅游客源国与目的地概况》采用以任务驱动进行课程开发和 Learning 领域设计。其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以职业能力培养为基点，充分体现课程的职业性、实践性和外语技能型的特点，来设计课程。采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

本课程在内容选择时注意突出对学生职业能力的训练，兼顾考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合乘务员、航空导游资格证书对知识、技能和态度的要求，此外还适当关注后续课程的内容安排分工。课程开发和 Learning 领域项目设计以旅游客源国与目的地概况的地区分布来架构。

二、课程目标

知识目标：掌握主要旅游客源国与目的地概况的有关词汇；掌握旅游客源国与目的地概况亚洲及太平洋地位概况知识；掌握

旅游旅游客源国与目的地概况欧洲地区概况知识；掌握旅游旅游客源国与目的地概况美洲概况知识；掌握旅游旅游客源国与目的地概况中东及非洲概况知识。

能力目标：能了解世界旅游资源的概况；能熟悉亚太旅游客源国与目的地概况的基本情况；能了解欧洲旅游区主要旅游客源国与目的地概况的旅游资源特色和主要旅游地；能了解北美旅游区主要旅游客源国与目的地概况的旅游资源特色和主要旅游地；能够用旅游目的地国家的相关知识进行对客服务。

素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，遵守旅游行业政策法规、尊重目的地国家（地区）的法律和风俗习惯，维护祖国和民族的尊严；严守国家机密；抵制诱惑，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点，任何时候要以全局利益为重，要个人利益服从集体利益。

三、课程内容与教学要求

（一）课程内容

通过该课程的学习，掌握空乘员必须具备的国外航线涉外旅客旅游客源国与目的地概况风土人情、文化历史、人文遗产等基本知识要求，为民航空乘岗位以及航空旅行社储备高素质技能人才。按照本课程教学目标及空乘岗位群职业素质的要求，结合空乘专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

(二) 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	亚洲及太平洋地区	参考学时	28
学习目标	<p>1. 知识目标：掌握亚洲及太平洋地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；掌握各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的理解；了解亚太各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统。</p> <p>2. 能力目标：能够在掌握亚太地区国家基本概况情况基础上，在空乘岗位或航空旅游岗位上应用该知识点提高岗位适应能力和服务旅客的能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	掌握亚太各国历史重要事件；了解亚太各国政体；了解东亚、东南亚、西亚以及南亚、中亚教育体系的不同；了解亚太各国的娱乐方式及经济结构。			
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示亚洲及太平洋地区各国的图片，使学生更直观地感受欧洲的风土人情；</p> <p>2. 展示航空旅行社导游带领日本团的带团实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握旅游客源国与目的地概况知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>			
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	28	
1.1 通过本单元的学习使学生掌握亚洲及太平洋地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗	了解亚太地区主要国家的基本概况；掌握其主要经济状况；熟悉其宗教习俗、气候及主要风景区状况。	16		

教信仰等概况；			
1.2 掌握亚太各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的掌握。	理解该地区旅游客源国与目的地概况家的发展历史，掌握主要的历史事件及历史遗迹。	6	
1.3 了解亚太各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日	了解各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日；能够熟练运用上述基础知识。	6	

学习内容	教学单元 2	欧洲地区概况	参考学时	26
学习目标	<p>1. 知识目标：掌握欧洲地区（西欧、东欧、中欧以及北欧、南欧）的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；掌握东欧、西欧、南欧以及北欧各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的理解；了解欧洲地区的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统。</p> <p>2. 能力目标：能够在掌握欧洲地区基本概况情况基础上，在空乘岗位或航空旅游岗位上应用该知识点提高岗位适应能力和服务旅客的能力。运用所学知识，能够对欧洲游客的主要风俗禁忌有充分了解，提高空乘岗位是综合适应能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	<p>1. 欧洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况</p> <p>2. 掌握掌握各国历史重要事件；历史遗迹的说明。</p> <p>3. 了解各国政体；重点掌握掌握西欧主要旅游客源国与目的地概况的基本情况和人文景观。</p> <p>4. 运用多媒体教学演示空乘岗位服务欧洲游客的具体案例，提高学生岗位实践能力。</p>			
教学条件	<p>1. 课程标准</p> <p>2. 授课计划</p> <p>3. 授课教案</p> <p>4. 多媒体教室及演示课件</p> <p>5. 教学案例</p> <p>6. 课后任务单</p>			

教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示欧洲地区各国的图片，使学生更直观感受欧洲的风土人情；</p> <p>2. 搜集欧洲地区尤其是我国主要欧洲旅游客源国与目的地概况英国、法国、德国游客通过航空交通游览湖北 4A 景区以上的教学视频的场景，使学生真实体会带领欧洲团队应掌握的旅游客源国与目的地概况知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	26
2.1 通过本单元的学习使学生掌握欧洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；	了解欧洲地区主要国家的基本概况；掌握其主要经济状况；熟悉其宗教习俗、气候及主要风景区状况。	14	
2.2 掌握欧洲各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的掌握。	理解该地区西欧、东欧、南欧、北欧不同旅游客源国与目的地概况家的发展历史，掌握主要的历史事件及历史遗迹。	6	
2.3 了解欧洲各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日	了解西欧、东欧、南欧、北欧各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日；能够在空乘职业岗位和机场地面商务服务熟练运用上述基础知识。	6	

学习内容	教学单元 3	美洲地区概况	参考学时	10
------	--------	--------	------	----

学习目标	<p>1. 知识目标：掌握美洲地区（北美、中美以及南美）的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；掌握北美、中美以及南美各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的理解；了解美洲地区各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统。</p> <p>2. 能力目标：能够在掌握美洲地区基本概况情况基础上，在空乘岗位或航空旅游岗位上应用该知识点提高岗位适应能力和服务旅客的能力。运用所学知识，能够对美洲游客的主要风俗禁忌有充分了解，提高空乘岗位是综合适应能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>		
教学内容	<p>1. 掌握美洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；</p> <p>2. 掌握掌握各国历史重要事件；</p> <p>3. 了解各国政体；</p> <p>4. 运用多媒体教学演示空乘岗位服务美洲游客的具体案例，提高学生岗位实践能力。</p>		
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>		
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示美洲地区各国的图片，使学生更直观感受欧洲的风土人情；</p> <p>2. 搜集美洲地区尤其是我国主要旅游客源国与目的地概况美国、加拿大、墨西哥以及巴西等国综合资料和游览湖北 4A 景区以上的教学视频的场景，使学生真实体会带领欧洲团队应掌握的旅游客源国与目的地概况知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	10

3.1 通过本单元的学习使学生掌握美洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；	了解美洲地区中北美、南美以及中美洲主要国家的基本自然概况；掌握其主要经济状况；熟悉其宗教习俗、气候及主要风景区状况。	6	
3.2 掌握美洲各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的掌握。	理解该地区北美、中美、南美地区不同旅游客源国与目的地概况家的发展历史，掌握主要的历史事件及历史遗迹。	2	
3.3 了解美洲各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日	了解北美、中美、南美地区各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日；能够在空乘职业岗位和机场地面商务服务熟练运用上述基础知识。	2	

学习内容	教学单元 4	中东及非洲地区概况	参考学时	8
学习目标	<p>1. 知识目标：掌握中东及非洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；掌握中亚、西亚、北非、西非以及南非各国历史性的重大事件、历史人物，加深对各国历史的理解；了解该地区各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统。</p> <p>2. 能力目标：能够在掌握中东及非洲地区基本概况基础上，在空乘岗位或航空旅游岗位上应用该知识点提高岗位适应能力和服务旅客的能力。运用所学知识，能够对美洲游客的主要风俗禁忌有充分了解，提高空乘岗位是综合适应能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	<p>1. 掌握美洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；</p> <p>2. 掌握掌握各国历史重要事件；</p> <p>3. 了解各国政体；</p> <p>4. 运用多媒体教学演示空乘岗位服务美洲游客的具体案例，提高学生岗位实践能力。例如：美国、加拿大、巴西以及古巴等国游客的具体风俗以及如何服务该地区游客。</p>			

教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>		
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示美洲地区各国的图片，使学生更直观感受欧洲的风土人情；</p> <p>2. 搜集美洲地区尤其是我国主要旅游客源国与目的地概况美国、加拿大、墨西哥以及巴西等国综合资料和游览湖北 4A 景区以上的教学视频的场景，使学生真实体会带领欧洲团队应掌握的旅游客源国与目的地概况知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	8
4.1 通过本单元的学习使学生掌握美洲地区的面积、人口、气候、主要经济状况、国旗和主要宗教信仰等概况；	了解美洲地区中北美、南美以及中美洲主要国家的基本自然概况；掌握其主要经济状况；熟悉其宗教习俗、气候及主要风景区状况。	4	
4.2 掌握美洲各国历史性的重大事件、历史人物加深对各国历史的掌握。	理解该地区北美、中美、南美地区不同旅游客源国与目的地概况家的发展历史，掌握主要的历史事件及历史遗迹。	2	
4.3 了解美洲各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日	了解北美、中美、南美地区各国的教育体系、娱乐方式、经济结构及传统节日；能够在空乘职业岗位和机场地面商务服务熟练运用上述基础知识。	2	

四、课程实施

（一）教师基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的参与航空服务及航空旅游工作的经验。

（二）教学硬件环境要求

该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；航空模拟客舱仿真训练系统、礼仪训练辅助设备。有一定数量的校外航空公司和机场实习基地。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（四）考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。除理论认知和考勤外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，必要时可吸收合作企业的评价意见，做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核，题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等；考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率；作业、实践报告是指每个教学单元要求学生完成的针对导游过程的各阶段角色扮演等。

表 1： 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例 (%)
1	形成性考核	考勤	根据学生上课的出勤情况评分，旷课一次扣 5 分，旷课两次无分。迟到、早退 1 次各扣 1 分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评 2 次扣 1 分。	10
2		课堂讨论的参与度	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题，回答正确一次记 2 分，回答错误记 1 分。被老师点名回答问题，回答正确 1 次记 1 分，回答错误不得分。	20
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣 5 分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表 2	50
合 计				100

表 2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例 (%)
1	亚洲及太平洋地区	东亚旅游区概况；东南亚旅游区概况；大洋洲旅游区概况；南亚旅游区概况；中亚旅游区概况。	30
2	欧洲地区	西欧旅游区概况 南欧旅游区概况 中欧旅游区概况 北欧旅游区概况 东欧旅游区概况	30
3	美洲地区	美国概况 加拿大概况	25
4	中东和非洲地区	埃及概况 以色列概况	15

	南非概况	
合 计		100

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用与编写

本课程选用蔡杰主编、21世纪高职高专精品教材旅游与酒店管理《旅游旅游客源国与目的地概况概况》，该教材由西南财经大学出版社，2018年6月第一版出版。该教材突出高职高专的特点，推进课程建设和发展，培养学生职业素养，提高其实际应用能力。该教材是高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《旅游客源国与目的地概况概况》多媒体课件、《旅游客源国与目的地概况案例分析汇编》文档以及《亚洲、欧洲、美洲、非洲部分国家航空服务视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

（三）其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《旅游客源国与目的地概况课程标准》《旅游客源国与目的地概况授课计划》《旅游客源国与目的地概况教学日志》《旅游客源国与目的地概况教学设计书》《旅游客源国与目的地概况电子教案》《旅游客源国与目的地概况案例习题题库》

学习参考书：

1. 《旅游目的地国家概论》，杨载田等主编，华南理工大学出版社，2008，09

2. 《中国旅游旅游目的地国家概论》，王兴斌主编，旅游教育出版社，2016年1月第15版

3. 《旅游目的地国家概论》，李智勇主编，四川大学出版社，2012年8月第1版

4. 《中国旅游旅游目的地国家概论》，陈家刚主编，南开大学出版社，2013年3月第1版

5. 《中国主要旅游客源国与目的地概况及目的地概况》，陈福义，清华大学出版社，2015年2月第1版

(四) 期刊

1. 《中国旅游地理》

2. 《旅行社之友》

3. 《旅行家》

4. 《旅游》

5. 《中国旅游报》（海外版）

六、其它说明

编制人：熊漳平

编制单位：襄阳汽车职业技术学院

编制日期：2020年3月

教学单位负责人：张显辉 何红霞

《民航法规与实务》课程标准

(A类课程)

课程编码：600405

课程类别：专业基础能力课程

适用专业：空乘专业

授课院（系、部）：经济管理系

学分数：4分/72学时

编写执笔人：纪彦均

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：根据高职学生的特点和专业需求，将教学内容和教学案例融入7大模块（空中航行法律制度、民用航空器管理、民用航空人员、民用机场与出入境管理、民用航空运输管理与合同管理、民用

航空保险、通用航空)中。本课程在设计过程中根据真实工作情境构建完整的教学设计,使学生切实感到现实工作的实际需要,提升学生知法、守法和规范自身行为的需要,从而充分激发学生的学习动力。

课程作用:要求学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规,掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范,并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

1.2 课程设计理念

本课程以全面提高学生的创新、理解、分析、实践、设计能力为主线,针对不同的内容设计出符合职业教育规律的教学模式,采用校企合作、实践过程等课程设计。

1.3 课程设计思路

本课程为航空乘务专业开设的一门专业必修课,其任务是使学生了解国际民用航空运输的组织和法律框架,特别是1944年《芝加哥公约》及其后的双边和多边协定所形成的国际航空运输管理体制,同时了解、掌握我国的民航法律法规,为学生毕业以后以法指导民航业务工作打下基础。要求教学采用讲授与讨论相结合的方式,引导学生理解、熟记有关的民用航空运输法律法规,掌握国际航空运输的组织和法律框架、国内和国际航空运输的区别及其不同的法律规范,并能灵活运用这些规范来分析、解决实际问题。

2、课程目标

知识目标:

- (1) 了解掌握民航法的特征和空中航行法律制度。

- (2) 了解掌握民用航空器管理法律制度。
- (3) 了解掌握航空人员管理法律制度。
- (4) 了解掌握民用机场与出入境管理法律制度。
- (5) 了解掌握民用航空运输管理与合同法律制度。
- (6) 了解掌握民用航空保险法律制度。
- (7) 了解掌握通用航空法律制度。

素质目标：

(1) 全面了解民航法的基本概念、基本理论和专业知识，做到懂法、知法。

- (2) 培养和强化守法意识。
- (3) 提高大学生运用法律武器保护自己的能力和。
- (4) 培养学生谦虚、好学的能力。
- (5) 培养勤于思考、做事认真的良好作风。
- (6) 培养分析问题、解决问题的能力。

职业能力目标：

通过本课程的学习，一方面了解和掌握民用航空法律法规相关知识，让学生做到懂法，守法，规范自身的行为，并运用法律法规分析和解决实际问题；另一方面，培养和强化学生守法意识，提高学生分析问题和解决问题的能力，提高学生的职业素质，为将来就业奠定良好的基础。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

课程教学学时分配表

序号	名称	教学任务		计划课时
1	导论、空中航行法律制度	1-1	导论	4
		1-2	了解和掌握空中航行法律制度	6
2	民用航空器管理法律制度	2-1	了解和掌握民用航空器管理相关法律制度	6
3	民用航空人员法律制度	3-1	了解和掌握民用航空人员相关法律制度	4
4	民用机场与出入境管理法律制度	4-1	了解和掌握民用机场管理相关法律制度	2
		4-2	了解和掌握出入境管理法律制度	2
5	民用航空运输管理与合同管理制度	5-1	了解和掌握民用航空运输管理与合同管理制度	6
6	民用航空保险法律制度	6-1	了解和掌握民用航空保险法律制度	4
7	通用航空法律制度、民用航空与刑法	7-1	了解通用航空相关法律制度	2
		7-2	了解民用航空与刑法相关法律制度	6
总课时				54

3.2 学习情境设计

模块编号	模块名称：民用机场与出入境管理法律制度	课内学时：4		
教学目标	掌握民用机场的管理体制与环境保护，出入境管理规定。			
教学载体	教材			
教学环境	教室			
工作情境描述				
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
案例引入	安检设施新配备	讲述	5分钟	课内

课堂讲解⇔ 课堂模仿	课堂讲解内容：民用机场的管理体制与环境保护，出入境管理规定。	讲授法	25分钟	
课堂实战	出入境管理相关规定	提问回答	10分钟	
师生互动	课堂问答练习	问答法	5分钟	
课后训练	课后练习			课外

4、课程实施

4.1 教师基本要求

我系民航法教师团队，热爱教师岗位，为人师表，有丰富的教学经验。

4.2 教学方法建议

1、案例教学法

案例教学法就是通过教师出示具体案例来组织教学，目的是让学生开动脑筋思考案例中的矛盾，参加讨论，挖掘学生的创造潜能和创新意识，培养学生主动积极的学习兴趣和能力。从思想政治课的教学效果看，案例教学有助于“活化”教材，改革传统概念教学；能有效地解决理论知识和实际相结合的问题，提高学生分析问题和解决问题的能力；能够增强学生学习的主动性、积极性和学习兴趣；能有效地促进教学相长和师生互动。

2、体验式教学法

体验式教学一般是指使学习者亲身介入实践活动或一定的情境，通过认知、体验和感悟，在实践或亲历过程中获得新的知识、技能、

态度的方法。常见的体验式教学方法有“情景模拟”、“参观调查”、“角色扮演”、“实验制作”、“实践亲历”等等。

4.3 教学评价、考核要求

课程考核方式与成绩评定

类别	考核点		建议考核方式	评分比例
过程考核	平时表现	课堂纪律与考勤	纪律委员、科代表记录与教师抽查、作业完成情况等相结合	30%
	模块考核	空中航行法律制度	讨论分析与知识掌握	10%
		民用航空器管理法律制度	知识掌握与案例分析	10%
		民用航空人员法律制度	民用航空人员资格的取得等知识的掌握	10%
		民用机场与出入境管理法律制度	民用机场的设施和出入境管理相关法律的知识掌握	10%
		民用航空运输管理与合同管理制度	知识掌握与案例分析	10%
		民用航空保险法律制度	知识掌握与案例分析	10%
		通用航空法律制度、民用航空与刑法	通用航空的相关知识和对于危害民用航空安全的犯罪与刑罚的了解	10%
		合 计		

课程考核评分细则

类别	考核点		评分标准		
过程考核	平时表现	学习态度 (30%)		综合考核 (70%)	
		课堂纪律 10%	考勤 20%	个人考核 35%	小组考核 25%

类别	考核点	评分标准	
模块考核	空中航行法律制度	考核对于相关知识点的了解与掌握	简答题、案例分析题分析
	民用航空器管理法律制度	考核对于民航航空器管理相关法律制度的掌握	小组互评
	民用航空人员法律制度	考核对于民用航空人员资格证的取得等相关知识	个人发言
	民用机场与出入境管理法律制度	考核民用机场和出入境管理相关规定	小组发言、互评互议
	民用航空运输管理与合同管理制度	考核民用航空运输管理与合同管理制度的掌握	简答题、案例分析题分析
	民用航空保险法律制度	考核对于民用航空保险法律制度的掌握	小组互评
	通用航空法律制度、民用航空与刑法	考核通用航空法律制度、民用航空与刑法的相关法律制度	小组互评

5、课程资源开发与利用

5.1 创造性地使用教材

教材是依据课程标准编写的，也对课程标准作了一定的调整和充实。教师既可以按照课程标准的要求和顺序进行教学，也可以按照教材的编排结构进行教学，还可以根据教师自己对课程标准和教材的理解，重新编排教学结构。对于教材所设计的各项教学内容，教师也可以进行各种变通，可以结合当地的实际情况采取相适应的活动方式。教材中的情境导入和列举的具体案例、材料，是根据“贴近生活、贴近实际、贴近学生”的原则，从实际生活中收集或者提炼而来的。但是，即使是最新的案例、材料，在实际教学过程中也难免会发生一定的滞后性，因此，教师需要不断加以更新，力求使用最新的材料，以增强

思想政治教育的时效性、时代感。每一专题后面所设计的专题活动建议，也只是供教师和学生参考的，因此，教师既可以直接采用教材中的这些活动建议，也可以根据学生和当地的实际情况，重新设计相应的活动方案。

5.2 创造性地开发和利用课程资源

由于教材与现实生活的紧密关系，因而课程资源的范围是非常广泛的，而且，随着信息呈现方式的多样化，可供选择的来源日趋丰富。

(1) 网络资源。如果能够比较方便地接入互联网，那么网络资源应当成为收集整理课程资源的重要方式。不仅因为互联网上的资源具有信息多、更新快、容量大等特点，而且因为前两种资源的许多内容也是可以从网上浏览下载的，非常便利。但教师也要注意鉴别网络资源的真实性、完整性。

(2) 实践资源。教师还可以根据在当地生活的经验，自行收集实际案例和材料。如当地法院审判的案件，当地发生的法律事例等。教师还可特别注意收集、改编一些案例材料，建立自己的案例库和资料库。

《民航概论》课程标准

(A类课程)

课程编码：04120201

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4/68

编写执笔人：郭明璐

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质与课程设计

1.1 课程的定位与作用

课程的定位：本课程是空中乘务专业的专业基础课。

课程的作用：使学生全方位地感受民航的各个方面的基本知识，从感性上认识民航，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。它的任务是使学生具备从事航空服务岗位所必须的基础理论和知识的一门学科，通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程，按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，教学组织以技能为目标，

以素质为基础，采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动，加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养，达到促进学生专业综合素质的提升的目的，真正培养专业与专长合格的高素质技术技能人才。

与其他课程的关系：最新版的人才培养方案将该课程安排在第一学期开设，与其一起开设的课程有《民航服务英语》、《化妆》等专业基础课，后续课程有《形体训练》、《礼仪》、《民航货物运输》、《民航法律法规》等核心课程。

1.2 课程的设计理念

从传统观点来看，民航概论是一门理论性为主的知识性课程，基本没有实践性的教学内容。因此，制定民航概论课程标准应以培养学生的整体规划和应用能力为出发点，在教学过程中兼顾职业能力标准实施。以培养符合实际需要的应用型专科人才为原则，从培养学生解决实际问题的能力出发，打破传统学科体系，以知识、技能、实际应用为主线设计教学内容，达到促进学生专业综合素质的提升的目的。

1.3 课程的设计思路

制定民航概论课程标准应以培养学生的整体规划和应用能力为出发点，在教学过程中兼顾职业能力标准实施。以培养符合实际需要的应用型专科人才为原则，从培养学生解决实际问题的能力出发。

1.4 职业面向

该课程职业面向的岗位有：空中乘务员、空中乘务安全员、机场和航空公司的要客服务员、航空票证录入员、值机员、引导员、配载

员、机票销售员、客检、货检、航空器监护员等。

1.5 职业拓展

该课程未来职业拓展的岗位有：航空公司市场营销人才，民航安检航空公司中高层管理人才、民航客舱安全管理人才。

2、工作任务和课程目标

本课程的培养目标是着重培养学生的创新思维能力，使学生掌握民用航空的基本概念、研究民用航空的目的和方法、系统学习航空器的装备情况；航空器活动的环境及导航；空中交通管理；航空运输；及通用航空等基础知识的全面了解。系统掌握航空服务工作所应具有的文化知识，以及这些相应知识在实际工作中的应用。提高学生的文化素养、综合业务能力与素质，为后续课程的学习打下基础，增强吸收新知识的能力。

2.1 工作任务

2.1.1 典型工作任务

根据《航空服务专业人才培养方案》和职业岗位典型工作任务分析，确定《民航概论》典型工作任务如表 1 所示。

表 1：典型工作任务表

课程名称（学习领域）：民航概论		
一体化教学学时：28 学时		
典型工作任务		
序号	典型工作任务	学习目标
1	民用航空形成与发展	民用航空形成与发展的相关知识
2	民用航空组织管理机构	民用航空组织管理机构的相关知识
3	民用航空器的适航与	民用航空器的适航与维修的相关知识

	维修	
4	民航法规与国际空运	中外民航法的相关知识
6	航空气象	航空气象的相关知识
7	航空运输	航空运输的基楚知识
8	空中交通管理	空中交通管理的相关知识
9	机场管理	机场管理的相关知识
10	通用航空	通用航空的相关知识

2.1.2 专业能力和知识目标

根据表 1 的典型工作任务，确定本课程专业能力与知识目标如表 2 所示。

表 2：专业能力目标与专业知识目标

序号	专业能力目标	专业知识目标
1	能够分析航空器维修的生产管理 能够我国民航系统的基本构架	民用航空基本概念 我国民航系统的基本构架
2	能够根据货物类型选择合适的运输线路 能够确定国际航空运中的联运与结算	航空运输业的基本特点 航空公司的基本构成及各部门基本职能 民航客运业务和货邮运输业
3	能够分析空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法等	空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法 了解空域流量管理认识及认识新航行技术系统 学习机场概述，机场的建设管理基本知识，了解机场信息系统的基本情况 了解通用航空发展概况

2.2 课程目标

2.2.1 专业能力目标

1. 民航运输的基本特征和规律；
2. 航空运输生产组织的运营与管理；
3. 民用航空基本概念；
4. 掌握航空公司的基本构成及各部门基本职能
5. 掌握航空运输业的基本特点
6. 掌握民航客运业务和货邮运输业务

2.2.2 方法能力目标

1. 培养学生具备综合运用知识的能力，增强学生的职业适应能力；
2. 培养学生具有发现新问题并进行系统地分析问题、解决问题的能力；
3. 培养学生具备有计划地组织完成工作任务的能力；
4. 培养学生具有自主学习新知识、新技术和自主探究新问题的能力；
5. 培养学生善于利用网络资源和市场资源进行产品和专业资源选择和积累，学习应用各种资料的能力；
6. 培养学生独立工作、处理突发事件的能力

2.2.3 社会能力目标

1. 具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和较高的职业素养；
2. 具有较强的语言表达能力；
3. 具有较强理解交流能力；
4. 具备创新能力和不断学习的能力。

5. 具有良好的团体意识和团队协作精神

3、与并行及后续课程的联系

3.1 与并行课程的关系

本课程与《化妆》、《民航服务英语》课程并行，知识互为补充，相辅相成。

3.2 与后继课程的关系

为后续的《航空运输地理》《民航货物运输》等核心课程的学习奠定基础。

4、课程内容与教学要求

4.1 课程内容

本课程教学采用“教学一体化”教学模式，理论教学与实践教学内容融为一体，课程结构参见表 4-1。

表 4-1 课程教学内容与学时分配表

章	学习模块	学 时	
第一章：总论	1-1 民用航空器的相关概念；	1	2
	1-2 世界民用航空器的发展史	1	
	1-3 中国民用航空器的发展史		
第二章：民用航空器	2-1 民营航空器的分类和发展	2	14
	2-2 飞机的机体结构、飞行控制；	2	
	2-3 动力装置、仪表系统；	2	
	2-4 飞机的其他系统	4	

	2-5 民用飞机的性能； 直升机	4	
第三章：航空器活动的环境与空中导航	3-1 大气层	2	4
	3-2 地理坐标与飞行航线；		
	3-3 时间系统；	2	
	3-4 空中导航		
第四章：空中交通的管制与保障	4-1 空中交通服务；	2	10
	4-2 空域管理；	2	
	4-3 空中交通流量管理；	2	
	4-4 通信、导航与监视；	2	
	4-5 航空情报、气象服务	2	
第五章：机场	5-1 机场功能分区；	4	10
	5-2 机场运营管理；	4	
	5-3 机场发展规划	2	
第六章：航空运输及其经营管理	6-1 航空运输概况；	4	12
	6-2 航空货运业务；	4	
	6-3 航空运输企业；		
	6-4 民航客运的规则与业务；	4	
第七章：民航法规与国际航空	7-1 国际航空法； 7-2 中国民用航空法； 7-3 国际航空运输的管理机制	2	2
第八章：民用航空器的试航和维修	8-1 民用航空器的试航管理；	2	4
	8-2 民用航空器的维修管理	2	
情景九：通用航空	9-1 农业航空；	2	10
	9-2 工业航空；	2	

	9-3 驾驶员培训；	2	
	9-4 公务航空和个体航空；	2	
	9-5 通用航空的空域使用和未来发展	2	
共计			68

4.2 教学单元设计（学习情境设计）

按照项目任务的编排，整合专业能力与知识目标对学习领域的教学内容进行序列化，设计本课程的学习情境如下表所示。

学习情境 1：航空基础知识

学习领域：航空概论		总课时：28
学习情境 1：航空基础知识		课 时：10
学习目标： 能力目标 (1) 能够分析航空器维修的生产管理 (2) 能够我国民航系统的基本构架 知识目标 (1) 民用航空基本概念 (2) 我国民航系统的基本构架 职业素质目标 (1) 具备较高的政治思想觉悟，良好的行为规范和较高的职业素养； (2) 具有较强的语言表达能力 (3) 具有较强理解交流能力 (4) 具备创新能力和不断学习的能力	主要教学内容 (1) 民用航空器的分类 (2) 民用飞机的分类 (3) 民用航空器的使用概况和使用要求 (4) 国际民航组织 (5) 国内民用航空机构组成 (6) 航空器维修的生产管理 (7) 适航管理分类	
教学方法建议	教学材料	使用工具
(1) 案例分析法 (2) 项目教学 (3) 主题讨论法	(1) 教材 (2) PPT	(1) CAI 教室 (2) 课件

(4) 头脑风暴		
学生知识与能力准备	教师知识与能力准备	考核与评价
(1) 在学习相关平行课程的同时，知识互为利用 (2) 能将所学知识学以致用	(1) 熟练掌握民航概论知识 (2) 能够正确、及时处理学生操练过程中出现的问题及错误； (3) 引导学生进行自主学习的能力。	评价内容： (1) 工作任务完成情况 (2) 工作态度评价 (3) 专业知识掌握情况 评价方式： (1) 小组评价 (2) 教师评价

教学所用任务列表

序号	工作任务名称	达到专业能力目标
1	民用航空形成与发展	通过该项任务,使学生掌握民用航空基本概念,世界民用航空的发展历史及中国民航的历史和发展概况,了解民用航空器的分类和发展及民用航空器的分类应用概况
2	民用航空组织管理机构	使学生了解国际上重要的民用航空相关官方机构和民间组织,并重点学习 ICAO、IATA、ACI、start alliance、sky team alliance 和 one world 组织,结合多媒体案例了解各组织的不同性质、职能及机构设置。了解我国的民航主管机构 CAAC、CATA、CCAA 等,并通过各单位的不同职能学习我国民航系统的基本构架
3	民用航空器的适航与维修	认识民用航空器的适航管理的基本理论知识和维修管理的基本理论知识。

学习情境 2：航空交通运输

学习领域：航空概论	总课时：28
学习情境 2：航空交通运输	课 时：10

学习目标： 能力目标 (1) 能够根据货物类型选择合适的运输线路 (2) 能够确定国际航运中的联运与结算 知识目标 (1) 航空运输业的基本特点 (2) 航空公司的基本构成及各部门基本职能 (3) 民航客运业务和货邮运输业 职业素质目标		主要教学内容 (1) 飞机的机体,掌握机翼、机身、尾翼、起落架的位置 (2) 飞机电子仪表系统 (3) 飞机的平衡安定性与操纵性 (4) 伯努利定理 (5) 天气类型 (6) 危险天气			
教学方法建议		教学材料		使用工具	
(1) 案例分析法 (2) 项目教学 (3) 主题讨论法 (4) 头脑风暴		(1) 教材 (2) PPT		(1)CAI 教室 (2) 课件	
学生知识与能力准备		教师知识与能力准备		考核与评价	
(1) 在学习相关平行课程的同时, 知识互为利用 (2) 具备较强的自主学习能力		(1) 熟练掌握民航概论知识 (2) 能够正确、及时处理学生操练过程中出现的问题及错误; (3) 引导学生进行自主学习的能力。		评价内容: (1) 工作任务完成情况 (2) 工作态度评价 (3) 专业知识掌握情况 评价方式: (1) 小组评价 (2) 教师评价	
教学所用任务列表					
序号	工作任务名称	达到专业能力目标			
	飞机的结构与系统	通过该项任务,使学生认识飞机的外部机体,学习飞机的动力装置、操纵系统、电子仪表系统,了解飞机的各部件是如何为飞机安			

		全飞行工作的
	飞行的基本原理	通过学习空气动力学基本知识,了解飞机飞行基本原理并学习飞机受力情况和部分飞行技术指标,了解飞机的平衡和安定性
	航空气象知识	通过该项任务,使学生了解航空气象知识的基本要素及其对飞机飞行的影响,了解各天气现象对航班运营的实际影响程度

学习情境 3: 空中交通管理

学习领域: 航空概论		总课时: 28
学习情境:3: 空中交通管理		课 时: 8
学习目标: 能力目标 (1) 能够分析空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法等。 知识目标 (1) 空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法 (2) 了解空域流量管理认识及认识新航行技术系统 学习机场概述, 机场的建设管理基本知识, 了解机场信息系统的基本情况 (3) 了解通用航空发展概况 职业素质目标 (1) 具备较高的政治思想觉悟, 良好的行为规范和较高的职业素养; (2) 具有较强的语言表达能力 (3) 具有较强理解交流能力 (4) 具备创新能力和不断学习的能力	主要教学内容 (1) 空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法 (2) 了解空域流量管理认识及认识新航行技术系统 (3) 学习机场概述, 机场的建设管理基本知识, 了解机场信息系统的基本情况 (4) 了解通用航空发展概况	
	教学方法建议	教学材料
(1) 案例分析法 (2) 项目教学 (3) 主题讨论法 (4) 头脑风暴	(1) 教材 (2) PPT	(1) CAI 教室 (2) 课件
学生知识与能力准备	教师知识与能力准备	考核与评价
(1) 在学习相关平行课程的	(1) 熟练掌握民航概论	评价内容:

同时，知识互为利用 (2)能将所学知识学以致用	知识 (2) 能够正确、及时处理学生操练过程中出现的问题及错误； (3) 引导学生进行自主学习的能力。	(1) 个人操练完成情况 (2) 操练态度评价 (3) 案例分析 评价方式： (1) 学生自评 (2) 教师评价
教学所用任务列表		
序号	工作任务名称	达到专业能力目标
1	空中交通管理	通过该任务，使学生了解空中交通管理的概念、历史及发展，学习空中交通飞行规则，学习空中交通管制工作的构成、基本程序及其实施方法，学习航行情报，了解空域流量管理认识及认识新航行技术系统
2	机场	通过该任务，使学生学习机场概述，了解机场构成及其发展规划，并学习机场的建设管理基本知识，了解机场信息系统的基本情况
3	通用航空	通过该任务，使学生掌握了解通用航空发展概况，学习农业航空，工业航空，驾驶员培训 基本内容

5、课程实施

5.1 教师基本要求

本门课程的任课教师应具有大学本科以上学历，学士以上学位。要求任课教师必须具有丰富的民航知识(包括理论知识和实践知识)、课程开发能力、基于学生能力培养的教学能力、为社会提供服务的能力等，以利于教学和课程的改革。

5.2 教学硬件环境要求

本门课程的实训条件要求有教学做一体化的综合实训室，融教学与实训为一体，以及与课程相应的软件作支持。校外要求有与学校长

期合作的企业做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。

5.3 教学方法建议

(1) 采用多媒体教学法，共同探讨制作课件，提高课堂教学质量。

(2) 采用项目教学和任务驱动法、六步法，以学生自主学习为主，教师引导辅。

(3) 关注社会、关注旅游、关注未来，密切课程教学与职业能力间的关系，学习先进的教学方法，引入课程教学。

(4) 综合运用小组讨论、案例分析、情境演练、点评法等多种方法，提高教学实效。

5.4 考核方式及课程的成绩评定

5.4.1 课程考核方式

本课程的考核改变单一的终结性评价方法，采用过程考核和结果考核相结合、理论考核和实践考核相结合的方法，其中实践考核比例为 70%。灵活多样的考核方式可以全面考核学生的民航概论知识的掌握情况，重点考核学生的工作效率、实践能力以及处理问题、解决问题的能力。

试卷采取闭卷考核形式，考试内容包括填空题、选择题、判断题、简答题、综合分析题，考核比例为 30%。

表 5-1：课程考核方式

考核项目		考核方法	比例
过程考核	职业精神	根据学生表现集中考评	20%
	课堂进程	根据学生表现集中考评	30%

	实操考评	教师评价与学生互评结合	20%
结果考核	工作任务	方案, 工具, 操作过程准确性, 由教师评价	30%
合计			100%

5.4.2 课程考核标准

5.4.2.1 态度纪律考核标准

表 5-2 态度纪律考核标准

考核点	考核比例	评价标准			
		优秀(90-100)	良好(80-89)	中等(70-79)	合格(60-69)
1. 出勤次数	80%	从来不缺勤	基本保持全勤, 缺席次数不多于2次	出席情况一般, 偶尔缺课但不多于4次	缺席次数多于4次, 少于7次
2. 上课表现	20%	听课非常认真	听课比较认真	听课情况一般	听课不是很认真, 但在老师的提醒下能及时纠正
合计	100%				

5.4.2.2 课内任务考核标准

表 5-3 课内任务考核标准

考核点	考核比例	评价标准			
		优秀(90-100)	良好(80-89)	中等(70-79)	合格(60-69)
1. 任务实现(作业)	70%	能够综合运用相关教学单元知识较好完成单元实践任务, 能够在规定的时间内完成实践。	能够综合运用相关教学单元知识完成单元实践任务, 在规定时间内完成实践。	能够在教师指导下完成单元实践任务, 能够在规定时间内完成实践。	能够在教师指导或小组成员帮助下基本完成单元实践任务, 能够在规定时间内完成实践
2. 创新	15%	能积极	能主动	能够发	能发现

能力		主动地发现问题、分析问题和解决问题，在解决问题的过程中具有创新精神，采用了最优化的问题解决方法。	发现问题并通过各种途径解决问题，在解决问题的过程中具有一定的创新，采用较为优化的解决问题的方法。	现问题并通过各种途径和方法解决问题，采用较为优化的解决问题的方法。	问题，并在教师的指导或他人的帮助下解决问题，解决局部问题时有新意。
3. 表达沟通	15%	能够正确解析系统分析和实现的方案，正确回答老师提出的问题，正确辅导他人完成课内任务。	能够正确讲解系统分析和实现的方案，正确回答问题，正确辅导他人完成课内任务。	能够正确地讲解对系统分析和实现的方案，能正确回答问题。	能对系统分析和实现进行讲解，能回答部分问题。
总计	100%				

6、课程资源开发与利用

6.1 教材选取的原则

教材选取应遵循“适用、实用、够用”的原则。

适用是指选用先进、适应高等职业教育要求由正规出版社出版的规划教材或优秀教材，实用是指选用由学校与行业企业合作编写的工学结合特色鲜明的教材，并为学生的研究性学习和自主学习提供有效的文献资料；够用是指实验实训教材配套齐全，能满足教学需要。

6.2 推荐教材

刘德一主编《航空概论》，中国民航出版社（2011年9月，第3版）

6.3 教学参考资料

[1] 李永《民航基础知识》，中国民航出版社（2013年8月，第2版）

[2] 蔡程建《民航基础》，上海交通大学出版社（2017年7月）

《民航货物运输》课程标准

（B类课程）

课程编码：1044518

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分 /72学时

编写执笔人：熊漳平

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位：《民航货物运输》是空中乘务专业的一门专业必修课，是从事民航货运员岗位工作的专业核心课程，是基于校企合作、课证融合和民航货运岗位职业要求开设的专业课程。通过学习，使得学生除了具备空中客运乘务员职业能力要求以外，还需掌握民航机场地面服务中民航货运物流系统的软硬件操作流程和岗位职业能力的基本要求。

课程的作用：本课程符合空中乘务专业高技能人才培养目标和空乘专业职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《航空运输地理》、《民航概论》，为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：《机场地面服务》《机场地面运营管理》等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程体现以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，本课程基于以学生空中乘务岗位群的职业能力、以空中乘务职业综合素质培养为目标，按照民用航空行业航空物流企业的发展需要和完成航空货物运输职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程设计思路

本课程以空中乘务专业工作任务与职业能力分析为依据设置，将以知识为主线的传统课程模式，改变为以任务引领、职业能力为主线的课程模式。以民航货运员岗位的工作任务及职业要求为引领，以企业行业岗位设置为主线，以民航货运员职业资格证书为导向，以货物接收、货物待运处理、货物装机和卸机、客户服务等并列式工作任务内容为设置依据。课程结构以空港货物运输流程中的各个工作环节

为线索进行设计，包括货物接收、货物待运处理、货物装机与卸机、货物到达与交付、中转货物处理、特种货物运输、客户服务、邮件运输等学习情景，课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，在满足职业能力的培养要求的同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要。每个情境的学习都以工作任务为中心整合理论与实践，并通过各种“做学一体”的课堂教学活动设计，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣和积极性。教学过程中，通过现场参观、模拟操作、案例分析等多种途径，采取理论教学和实训教学交替的形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。

二、课程目标

基于民航企业行业关于民航货运岗位职业技术标准以及职业资格证书的需要，通过民航货运的课程学习，达到课程工作任务目标。提高学生航空货运物流业务的技术水平和职业素养，并为学习民航货运综合实训课程做好理论准备。

（一）过程与方法目标

对于民航货物接收、货物待运处理、货物装机与卸机、货物到达与交付、中转货物处理、特种货物运输、客户服务、邮件运输等工作任务的教学，以校内外实训基地为依托，以学生任务工单为内容、按照按岗位工作流程完成各种实践操作，教师指导，学生互为评价，教师总结性评价来考核。达到熟悉民航货运各单元工作任务学习过程与方法。

（二）知识与技能目标

1. 知识目标

- (1) 理解民航货物运输概述及专业术语；
- (2) 掌握国内货物收运程序；
- (3) 掌握国内航空货物运输费用；
- (4) 熟悉国内航空货运单填制；
- (5) 熟悉民航货物运输流程；
- (6) 熟悉货物的不正常运输及处理；
- (7) 熟悉特种货物运输；
- (8) 掌握民航国际航空货物运输费用的核算；
- (9) 掌握国际航空货运单填制；

2. 技能目标

- (1) 熟练掌握填写民航货运托运书的填报；正确填制航空货运单。
- (2) 掌握正确制作和贴挂各类标签、标记的操作。
- (3) 熟练掌握收取运费、到付货物的运费核算方法。
- (4) 熟练掌握特种货物运输、客户服务、邮件运输基本流程和一般要求。
- (5) 掌握审核《活动物申报单》和填写《活动物收运核查单》的工作流程。
- (6) 掌握处理货物不正常运输及货主的一般投诉方法和技巧。
- (7) 掌握根据操作流程进行货物的装机与卸机，货物到达与交付的处理技能。
- (8) 能根据操作流程进行中转货物的处理技能。

3. 情感态度与价值观目标

- (1) 要使学生对本课程有学习热情并内化为学习该课程的学习动机；具备乐观的生活态度、求实的科学态度、宽容的人生态度。

(2)具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力。

(3)具备良好的职业道德意识，强调个人价值的实现要与社会价值实现相统一。维护祖国和民族的尊严；具有较高的道德修养。

(4)具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点，任何时候要以全局利益为重，要个人利益服从集体利益。

4. 职业能力目标

专业能力目标：通过学习，使学生熟悉涉及民航货物接收、货物待运处理、货物装机与卸机、货物到达与交付、中转货物处理、特种货物运输、客户服务、邮件运输等工作任务和 workflows，掌握其专业核心理论与实践操作技能。并具备获取民航货运员初级职业资格证书的基本要求。

方法能力目标：培养学生具备收集民航货运企业和行业信息，并具有初步分析该行业发展趋势的能力；培养学生掌握制定岗位工作计划、独立决策和实施的能力；具备一定的自我评价能力，并能够在工作实践中有效地吸取经验教训，获取有益的工作方法。

社会能力目标：培养学生在民航货运职业工作岗位具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。

三、课程内容与教学要求

(一) 课程内容

通过该课程的学习，掌握民航货运员职业岗位必须具备的民航货运概述、民航国内货物运输实务、民航国际货物运输业务等基本知识要求。培养学生掌握制定岗位工作计划、独立决策和实施的能力以及

培养学生在民航货运职业工作岗位具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。按照本课程教学目标及空乘岗位群职业素质的要求，结合空乘专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

(二) 学习情境设计

学习情境	情境 1	综合概述	参考学时	12
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握民航货物运输基础知识、理解民航货物运输代理人、集装箱运输以及民航货物运输资料介绍；储运注意事项代码、了解常用空运名词、空运名称解释。</p> <p>2. 能力目标：能够在掌握民航货运基本概况基础上，填制货物运输信息资料、熟记和正确填写储运注意事项代码。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	<p>任务 1 能够填制航空集装箱运输以及民航货物运输资料信息。</p> <p>任务 2 正确填写储运注意事项代码。</p> <p>任务 3 熟记常用空运名词、空运名称</p>			
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航货物运输基础知识、理解民航货物运输代理人、集装箱运输以及民航货物运输资料的图片，使学生更直观地感受航空运输的工作流程；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握综</p>			

	合概述的重点知识。 教学建议： 1. 任务驱动开展教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法		
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。		
子情境名称	学习目标		参考学时
1.1 民航货物运输概述	熟练掌握民航货物运输基础知识、理解民航货物运输代理人、集装箱运输以及民航货物运输资料介绍		6
1.2 民航货物运输专业术语	掌握储运注意事项代码填写；了解常用空运名词、空运名称解释等民航货物运输专业术语。		6
学习情境	情境 2	民航国内货运实务	参考学时 38
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握国内货物收运流程、理解航空货物托运、货物收运、货物收运的限制与要求，掌握国内航空货物运价及运费计算、能够填制国内航空货运单；了解民航国内货物发运、货物仓储、货物装卸、货物到达流程、货物的不正常运输、货物运输变更、无法交付货物、货物运输责任与赔偿贵重物品、活体动物、鲜活易腐、急件运输、押运货物、邮件运输等基本知识。</p> <p>2. 能力目标：能够操作国内货物收运流程；能运用计算公式计算国内航空货物运价及运费，能够正确编制和填制国内航空货运单。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，</p>		

	具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。	
工作任务	<p>任务 1 能够操作国内货物收运流程。</p> <p>任务 2 能运用计算公式计算国内航空货物运价及运费。</p> <p>任务 3 能够正确编制和填制国内航空货运单。</p>	
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>	
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航国内货物发运、货物仓储、货物装卸、货物到达流程、货物的不正常运输、货物运输变更、无法交付货物、货物运输责任与赔偿贵重物品、活体动物、鲜活易腐、急件运输、押运货物、邮件运输的图片，使学生更直观地感受航空运输的工作流程；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握综合概述的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>	
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>	
子情境名称	学习目标	参考学时
2.1 国内货物收运	能够操作国内货物收运流程；掌握国内货物	8

	收运流程，理解航空货物托运、货物收运、货物收运的限制与要求。			
2.2 国内航空货物运输费用	能运用计算公式核算国内航空货物运价及运费。			6
2.3 国内航空货运单	能够按照民航局规定正确填制国内航空货运单			4
2.4 货物运输流程	熟悉并掌握民航国内货物发运、货物仓储、货物装卸、货物到达流程，并能运用货运软件和设备操作民航货运各环节工作流程。			6
2.5 货物的不正常运输及处理	能够了解货物的不正常运输、货物运输变更、无法交付货物、货物运输责任与赔偿等情形，应用岗位制度规范处理货物不正常运输的情况。			6
2.6 特种货物运输	了解贵重物品、活体动物、鲜活易腐、急件运输、押运货物、邮件运输的含义，能够对特种货物运输熟练操作。			8
学习情境	情境 3	民航国际货运实务	参考学时	22
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握民航国际货物运价、最低运费、直达运价知识；理解国际航空货运单规定及填制民航货运业务电报基础知识；了解特种货物装载电报、查询电报、货物不正常运输处理电报。</p> <p>2. 能力目标：能够熟练核算民航国际货物运价、最低运费、直达运价；能够正确填制国际航空货运单。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	<p>任务 1 能够填制国际航空货运单。</p> <p>任务 2 能够熟练核算民航国际货物运价、最低运费、直</p>			

	达运价。	
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>	
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航国际货物运价、最低运费、直达运价知识；理解国际航空货运单规定及填制民航货运业务电报基础知识；了解特种货物装载电报、查询电报、货物不正常运输处理电报视频图片，使学生更直观地感受航空运输的工作流程；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握综合概述的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>	
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>	
子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 民航国际航空货物运输费用	能熟练核算民航国际货物运价、最低运费、直达运价。理解国际货物运价、最低运费、直达运价具体内涵。	8
3.2 国际航空货运单	能熟练填制国际航空货运单；了解国际航空货运单填写规定。	6
3.3 民航货运业务电报	了解民航货运业务电报基础知识；理解特种货物装载电报、查询电报；能够具有针对民航货物不正常运输电报的处理技能。	8

四、课程实施

（一）教师基本要求

1. 对“双师型”教学团队的基本要求

教学团队需具有物流师或航空货运员中级以上职业资格和高等院校教师资格证书；初级、中级、高级以上教师序列专业技术职称结构比为 3:4:3 比例。具有经济管理类或交通物流管理专业背景。

2. 对专任教师的教师资格基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的物流管理工作的经验。

3. 对兼职教师教师资格基本要求

拥有民航企业中从事航空物流中、高级管理人员职务的；或者具有民航货运中高级职业资格 的专业技术人员，有 5 年以上相应岗位工作年限，具备一定的民航货运专业理论和实践技能水平。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；航空货运物流仿真训练系统等。

校外实训基地条件要求：有一定数量的校外航空物流公司和机场货运实习基地。具备民航国内货运实务和国际货运业务实训办公软件系统，有不少于 5 名左右的实训指导教师，并有工学结合合作协议。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。

教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合,重点评价学生态度和职业能力。

(四) 考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导,以评奖激励为手段,主要根据理论认知的掌握(为总结性考核,占50%)、考勤(10%),课堂讨论的参与度(20%)、作业、实践报告(20%)等四方面构成。除理论认知和考勤外,其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则,必要时可吸收合作企业的评价意见,做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核,题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等;

考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率;

作业、实践报告是指每个教学单元要求学生完成的针对岗位过程的各阶段角色扮演等。

表 1: 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例(%)
1	形成性考核	考勤	根据学生上课的出勤情况评分,旷课一次扣5分,旷课两次无分。迟到、早退1次各扣1分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评2次扣1分。	10
2		课堂讨论的	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题,回答正确一次	20

		参与度	记 2 分，回答错误记 1 分。被老师点名回答问题，回答正确 1 次记 1 分，回答错误不得分。	
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣 5 分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表 2	50
合 计				100

表 2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例 (%)
1	民航货运综合概述	民航货物运输概述；民航货物运输专业术语	30
2	民航国内货运实务	能操作国内货物收运流程；能够核算国内航空货物运输费用；能填制国内航空货运单；熟悉民航国内货物发运、货物仓储、货物装卸、货物到达流程；货物的不正常运输、货物运输变更、无法交付货物、货物运输责任与赔偿业务；了解贵重物品、活体动物、鲜活易腐、急件运输、押运货物、邮件运输内涵。	45
3	民航国际货运实务	能核算民航国际航空货物运输费用；国际航空货运单规定及填制；具备民航货运业务电报操作技能。	25
合 计			100

五、课程资源开发与利用

(一) 教材选用与编写

本课程选用王春主编、民航运输类“十二五”规划教材《民航货物运输》，该教材由国防工业出版社，2018年3月第一版出版。该教材突出高职高专的特点，推进课程建设和发展，培养学生职业素养，提高其实际应用能力。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《民航货物运输》多媒体课件、《民航货物运输案例分析汇编》文档以及《航空物流案例视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

（三）其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《民航货物运输课程标准》《民航货物运输授课计划》《民航货物运输教学日志》《民航货物运输教学设计书》《民航货物运输电子教案》《旅游客源国与目的地概况案例习题题库》

学习参考书：

[1] 陈文玲. 民航货物运输 . 北京：中国民航出版社，2016.

[2] 许明月，王晓月，胡瑞娟. 国际货物运输. 北京: 对外经济贸易大学出版社，2017.

[3] 李勤昌. 国际货物运输. 沈阳：东北财经大学出版社，2018.

[4] 许明月. 国际陆空货物运输。北京：北京理工大学出版社，2017.

[5] 张敏，周敢飞。国际货运代理实务。北京：北京理工大学出版社，2017

（四）期刊

1. 《国际航空》
2. 《国际经贸探索》

3. 《大陆桥视野》
4. 《山东交通学院学报》
5. 《现代物流报》（海外版）
6. 《中国航空报》
7. 《北京交通大学学报》

六、其它说明

《民航客舱服务》课程标准

(B类课程)

课程编码： 课程类别：专业核心课程

适用专业：空中乘务 授课单位：交通运输学院

学分学时：3/72 编写执笔人：付砚然

教研室主任审核签字： 审核日期：

院长（主任）审定签字： 审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：本课程是空中乘务专业的专业核心课程。

课程的作用：是根据专业人才培养方案而开设的，起承上启下作用。课程符合高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位的任职要求，是乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。其作用主要在于拓宽学生的知识点与知识面，培养学生机上基本服务操作技能，为其将来的空乘实际工作奠定扎实的专业基础。

与其他课程的关系：前导课程为《民航服务礼仪》，后续课程为顶岗实习。

1.2 课程设计理念

本课程以就业为导向，以各岗位的工作要求为主线，各专业化方向应共同具备的岗位职业能力和职业资格考证的要求为依据，按照学生的认知特点，以客舱服务的工作程序、内容和要求来组织教学，培养学生具备从事空中乘务的基本职业能力。

1.3 课程设计思路

课程根据空中乘务员职业标准中对服务礼仪的要求，以乘务工作为主线，结合飞行基本常识、飞机客舱布局、客舱紧急设备、以及客舱服务工作程序等内容，设计为四个情境、八个学习任务，在任务驱动中充分发挥学生的主体作用，强调学生的自我技能实践，要求学生能够充分利用我校现有的航空模拟舱进行独立或分组实践，能按照礼仪要求进行服务操作，完成服务任务。

本课程采用示范教学、角色模拟等操作性强的教学方式。将专项能力中的频度高和要求掌握程度高者所对应的教学单元确定为教学中的重点内容，低的转化为一般要求；将难度高的专项能力所对应的教学单元定为教学中的难点。创建以过程考核与终结考核相结合的评价体系，采用服务情境模拟，小组互评，教师考核相结合的评价方法，从知识、专业能力、职业素养等多个方面进行综合评价。

通过本门课程的深入学习，我们希望使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘专业，树立正确的职业道德和服务意识，掌握空乘人

员服务工作技能、流程及服务要求。提倡学生在“做中学”，培养学生在民航服务实际工作中的实操能力，使学生掌握在服务过程中的服务技巧，使学生具备从事空中乘务的基本职业能力。

2、课程目标

课程工作任务目标：

- (1) 为自己打造符合规定的空乘人员专业化形象；
- (2) 掌握空乘人员标准的姿态动作；
- (3) 掌握航空服务人员应用工作原则和程序；
- (4) 掌握航空服务人员常用服务动作礼仪规范；
- (5) 熟悉客舱服务中常见问题及处理流程；
- (6) 养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；
- (7) 较强的语言表达能力，善于与人沟通，展现自我。

职业能力目标：

- (1) 能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务；
- (2) 具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；
- (3) 具有为旅客提供餐饮、应急处置、服务纠纷处理等优质服务的能力；
- (4) 能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行客舱服务；
- (5) 团队合作意识，较强的服务意识；
- (6) 特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

序号	工作任务或项目名称	知识、能力、素质要求		建议学时
一	第一章 客舱服务概述	能力	使学生能熟知客舱服务工作内容及岗位职责	8
		知识	1、了解客舱服务 2、了解客舱乘务员	
		素质	使学生具备一定专业素质	
二	第二章 飞行前个人准备	能力	使学生能学会做好飞行前准备工作	8
		知识	1、查看航班任务，做好飞行准备 2、准时签到，参加航前准备会	
		素质	树立职业、细致的作风	
三	第三章 客舱设备检查与操作	能力	使学生能够运用所学知识达到对客舱部分设备的熟练使用	16
		知识	1、检查服务设备 2、检查和使用应急设备 3、操作舱门和座椅 4、操作客舱其他设备	
		素质	使学生具备一定专业素质、学习能力	
四	第四章 迎送客服务及安全演示	能力	使学生能在工作中依据工作规定流程进行服务工作	12
		知识	1、迎接乘客登机 2、为乘客进行安全演示 3、欢送乘客下机	
		素质	树立主动服务意识	
五	第五章 机上餐饮娱乐服务	能力	使学生能准确的为乘客提供优质的餐饮娱乐服务	12
		知识	1、为乘客递送饮料 2、为乘客提供餐食 3、提供娱乐服务，丰富乘客旅途	
		素质	培养良好的心理素质和服务习惯	
六	第六章 特殊乘客服务	能力	能满足特殊乘客的服务需求，为其提供便捷优质服务	8
		知识	1、掌握特殊乘客服务技巧（上） 2、掌握特殊乘客服务技巧（下）	
		素质	优化完善服务意识	
七	第七章 客舱服务管理	能力	使学生了解客舱资源和人员的管理规定	8
		知识	1、了解客舱资源管理 2、了解客舱人员管理	
		素质	树立正确思想认识、社交和适应素质	

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	机上餐饮娱乐服务	参考学时	12
主要学习目标	1、为乘客递送饮料、餐食 3、为乘客提供娱乐服务，丰富乘客旅途			
工作任务	按照标准服务流程为乘客进行餐饮娱乐服务			
教学条件	航空模拟仓、多媒体教学			
教学方法	讲授法、分组练习、现场示范			
考核方式	理论+实操			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 一小时内航班服务	能运用中英文进行广播；牢记并运用服务程序及标准			4
1.2 五小时内航班服务	能运用中英文进行广播；牢记并运用服务程序及标准；具备较强的语言表达能力			4
1.3 五小时外航班服务	能运用中英文进行广播；牢记并运用服务程序及标准；具备较强的语言表达能力及沟通能力			4

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程专任教师应具有大学本科以上学历，学士以上学位。要求教师须专业对口，具有丰富的理论知识，取得乘务员训练合格证并具有一年以上一线工作岗位实践经验。能按照设计的教学情境组织实施

教学，能准确把握本课程标准的理念、内容和目标，根据学生的认知水平，选择合适的教学内容，适时调整教学进度。能对学生学习过程进行有效监控，对学习结果进行评价、修改和完善。教师要善于引导，培养学生学习的自主性和创造性。

本课程兼职教师须专业对口，具有丰富的理论知识，取得乘务员训练合格证并具有两年以上一线工作岗位实践经验。教师要善于引导，培养学生学习的自主性和创造性。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：多媒体教室一间；航空模拟舱一个；餐车、服务用具四套以上；客舱安全演示包六个以上；广播词、广播内话系统。

校外实训基地条件要求：与学校长期合作的民航企业或机场集团做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。

4.3 教学方法建议

在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学法、情境教学法，以任务引领型项目提高学生的学习兴趣。

本课程的关键是现场教学，“教”与“学”互动。教师采用讲授法、引导教学法，在关键知识点进行示范，学生操作；学生提问，教师解答、指导。运用角色扮演法，选用典型的模拟情景，由教师讲解、示范操作，学生进行分组操作训练，让学生在操作中掌握客舱服务的各项基本技能。

在教学过程中，对于有些操作，涉及其他专业(如机上急救)，需请相关专业人士讲解和演示，让学生学习到更准确且专业的知识。

4.4 教学评价、考核要求

采用阶段评价、过程评价和目标评价相结合，理论与实践一体化评价模式。变单向教学评价为多元评价，将静态评价变为动态评价，评价指标涉及各项任务中的知识、专业能力、核心能力、职业素养等多个方面，评价体系指标要具备可操作性、可量化性；评价要结合组间互评、教师点评二个方面进行。

改革考核手段和方法，加强实践性教学的考核。将过程考核和结果考核相结合，过程考核为设计模拟的服务情境进行分组考核及考勤记录，终结考核为笔试考核，最后结合课堂提问、学生作业及考试情况，综合评定学生成绩。

5、课程资源开发与利用

教材选用由杨长进、毕研博主编，航空工业出版社出版的《客舱服务》。部分网络教学资源来自智慧职教网站平台。

常用课程资源的开发和利用，如挂图、幻灯片、视频录像、视听光盘多媒体软件等，这些资源有利于创设形象生动的工作情景，激发学生的学习兴趣，促进学生对知识的理解和掌握，建立实际操作或示范教学的视频资料，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享。

注重实验实训指导书开发和利用以及学习参考书的推荐。

《民航机场地面服务》课程标准

(A类课程)

课程编码： 课程类别：专业基础课程

适用专业：空中乘务 授课单位：交通运输学院

学分学时：3/36 编写执笔人：付砚然

教研室主任审核签字： 审核日期：

院长（主任）审定签字： 审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：本课程是空中乘务专业的专业课程。

课程的作用：是根据专业人才培养方案而开设的，起承上启下作用，是乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。其作用主要在于拓宽学生的知识点与知识面，为其将来的空乘实际工作奠定扎实的知识基础。

与其他课程的关系：后续课程为《民航客舱服务》。

1.2 课程设计理念

本课程全面介绍了机场管理结构系统和机场相关服务内容，针对乘务专业学生的学习特点，侧重于机场服务知识的教授。以就业为导向、以应用为目标，按照民航企业的发展需要对课程内容进行模块化重组。为培养学生的服务能力及沟通能力，使其全面了解和掌握民航

专业基础知识和服务沟通技能，运用其所掌握的知识和技能解决民航地面服务工作中常见问题；巧妙而有效地运用交际技巧，打造个人交际魅力，从而塑造成功的民航服务人员形象。

1.3 课程设计思路

本课程以教育部关于空中乘务专业的要求和民航总局关于民航相关岗位从业人员的素质、能力要求为依据，遵循权威性、系统性、适用性、实战性和前瞻性的原则编写。本课程教学重点在于机场各区域功能、机场地勤服务礼仪修养及机场相关服务操作方法等几个板块，教学难点在于机场通用服务、值机服务和行李服务的服务程序及操作方法等相关内容。

本课程采用示范教学、角色模拟等操作性强的教学方式。创建以过程考核与终结考核相结合的评价体系，把过程考核“嵌入”到整个教学过程，建立过程与终结相结合的评价体系。采用服务情境模拟，小组互评，教师考核相结合的评价方法，从知识、专业能力、职业素养等多个方面进行综合评价。

通过本门课程的深入学习，我们希望使学生能够全面了解民航运输工作以及当前机场业的发展概况，机场系统的构成和各部分的功能。熟练掌握地勤服务人员的礼仪规范、熟知问讯服务、候机楼广播服务及公共信息标志服务等通用服务的规范。掌握值机服务和行李服务的流程、掌握引导服务的岗位职责，理解机场服务质量管理的办法并能制定完整的机场旅客意见调查表。

2、课程目标

知识目标：使学生了解当前机场业的发展概况，机场系统的构成和各部分的功能；使学生了解当前机场业的发展概况，机场系统的构成和各部分的功能，能理解机场服务质量管理的办法；熟知问讯服务、候机楼广播服务及公共信息标志服务等通用服务的规范。

能力目标：能运用得体的言行举止和规范的礼仪动作为机场旅客进行值机服务和行李服务；掌握引导服务的岗位职责并能制定完整的机场旅客意见调查表。

素质目标：使学生能养成良好的服务礼仪规范和优雅气质；善于与人沟通交流，较好的特殊情况应变能力和较强的心理素质；良好的团队合作意识和服务意识。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

序号	工作任务或项目名称	知识、能力、素质要求		建议学时
一	第一章 机场概述	能力	使学生能了解机场的发展史、概念和作用等相关知识内容	8
		知识	1、机场发展历史 2、机场的分类和等级 3、机场的管理体制 4、机场在国家及经济发展中的地位和作用	
		素质	使学生具备一定的专业素质	
二	第二章 机场的构成及功能	能力	使学生能熟悉机场内各区域及具体工作部门的功能、职责	10
		知识	1、飞行区的构成及功能 2、候机楼区的构成及功能 3、地面运输区的构成及功能 4、机场的运营与管理 5、机场具体工作部门设置及职责	
		素质	使学生具备一定的专业素质	

三	第三章 机场候机楼管理及流程	能力	使学生能够熟悉旅客进出流程并能进行规范专业的广播	4
		知识	1、机场候机楼内旅客进出流程 2、民航机场候机楼广播用语规范	
		素质	使学生具备一定专业素质	
四	第四章 机场值机服务	能力	使学生能在工作中依据不同旅客类型进行服务工作	8
		知识	1、办理旅客乘机手续 2、重要旅客的运输服务 3、特殊旅客运输服务 4、旅客运输不正常服务	
		素质	树立主动服务意识	
五	第五章 机场安全检查服务	能力	使学生能掌握安检工作相关内容	4
		知识	1、安全检查与安全保卫 2、机场安检工作机构和人员 3、机场安检工作和保卫工作 4、机场的安全保卫服务工作	
		素质	使学生具备一定的专业素质	
六	第六章 机场候机服务	能力	能满足不同乘客的服务需求，做好个性化服务	2
		知识	1、机场候机服务资源 2、机场信息服务系统 3、机场候机服务意外事件及处理	
		素质	使学生具备一定的心理素质、道德素质	

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	机场值机服务的内容和要求	参考学时	4 学时
学习目标	1、能够掌握办理乘机手续的工作程序 2、能够掌握头等舱、要客的服务程序			
教学内容	1、办理乘机手续的工作程序和要求 2、办理乘机手续的一般规定 3、查验客票			
教学条件	多媒体教学			
教学方法	讲授法、讨论法			

考核方式	理论知识考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 办理乘机手续的工作程序	能正确查验客票和有效旅行证件，会收运行李并发放登机牌。	1 学时	
1.2 办理乘机手续的工作要求	了解工作流程的规范要求，掌握办理手续过程中的重点难点。	1 学时	
1.3 办理乘机手续的一般规定	了解机上座位安排以及紧急出口座位安排的基本原则。	1 学时	
1.4 查验客票	掌握查验客票合法性、有效性、真实性、正确性的有效途径。	1 学时	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程的任课教师应具有大学本科以上学历，学士以上学位。要求教师须专业对口，具有丰富的理论知识和一线工作岗位实践经验。能按照设计的教学情境组织实施教学，能准确把握本课程标准的理念、内容和目标，根据学生的认知水平，选择合适的教学内容，适时调整教学进度。能对学生学习过程进行有效监控，对学习结果进行评价、修改和完善。

4.2 教学硬件环境要求

本课程需多媒体教室一间，以及与课程相应的软件作支持。校外要求有与学校长期合作的民航企业或机场集团做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。

4.3 教学方法建议

本课程采用任务驱动的教学模式进行教学设计，教师采用讲授法、讨论法、案例教学法实施教学任务。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

本课程考核方式为笔试。试卷采取闭卷考核形式，考试内容包括填空题、判断题、名词释义、简答题，满分为100分。

课程的成绩采用“平时成绩30%+期中测试20%+期末理论考试50%”的模式进行评定，60分以上为合格。

5、课程资源开发与利用

教材选用由马松伟主编，清华大学出版社出版的《民用航空地面服务与管理》。部分网络教学资源来自智慧职教网站平台。

本课程可建立与各知识点相关的多媒体素材资料库。

《民航服务礼仪》课程标准

(A类课程)

课程编码:	课程类别: 专业基础课程
适用专业: 空中乘务	授课单位: 交通运输学院
学分学时: 3/36	编写执笔人: 付砚然
教研室主任审核签字:	审核日期:
院长(主任)审定签字:	审定日期:

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位: 本课程是空中乘务专业的专业课程。

课程的作用: 是根据专业人才培养方案而开设的, 起承上启下作用, 是乘务员职业岗位能力和素质培养的重要支撑课程。其作用主要在于拓宽学生的知识点与知识面, 为其将来的空乘实际工作奠定扎实的知识基础。

与其他课程的关系: 前导课程为《礼仪》, 后续课程为《民航客舱服务》。

1.2 课程设计理念

本课程着重介绍了航空公司对空中服务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定, 包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、

言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识，为热爱航空事业的年轻人以及选择报考航空职业相关岗位的学生起到直接指导作用和提供贴心的帮助。

1.3 课程设计思路

本门课程根据空中乘务员职业标准中对服务礼仪的要求，以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线，着重介绍了航空公司对空中乘务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识。

本课程采用示范教学、角色模拟等操作性强的教学方式。创建以过程考核与终结考核相结合的评价体系，把过程考核“嵌入”到整个教学过程，建立过程与终结相结合的评价体系。采用服务情境模拟，小组互评，教师考核相结合的评价方法，从知识、专业能力、职业素养等多个方面进行综合评价。

通过本门课程的深入学习，我们希望使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘专业，树立良好的职业道德和服务意识，掌握民航从业人员服务工作的特点及服务要求。培养学生在民航服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力，使学生掌握在服务过程中的礼仪技巧，熟练掌握空地勤服务人员的礼仪规范，为热爱航空事业的并选择报考民航相关职业的学生起到直接指导作用和提供贴心的帮助。

2、课程目标

知识目标：使学生掌握民航服务礼仪的基本规范及特点，掌握民航服务工作的基本程序、服务的方法和要求。

能力目标：能在亲和微笑的状态下为旅客进行客舱服务；具有较强的语言表达能力，善于与人沟通；具有选择合体的服饰、得体的妆容的能力；具有为旅客提供餐饮、服务纠纷处理等优质服务的能力；能运用得体的言谈举止和规范的礼仪动作进行民航相关职业的服务工作。

素质目标：使学生养成良好的个人礼仪修养和优雅气质；通过完成工作任务培养学生独立思考学习的能力；良好的道德品质，沟通协调能力和团队合作精神；特殊情况的应变能力和较强的心理素质。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

序号	工作任务或项目名称	知识、能力、素质要求		建议学时
一	第一章 了解民航服务礼仪	能力	使学生能结合自身特点制定相应的学习计划	4
		知识	1、认识礼仪 2、认识民航服务礼仪	
		素质	不断探究，努力完善自己	
二	第二章 了解民航服饰礼仪	能力	使学生能结合所学知识，初步达到空乘人员仪表标准	6
		知识	1、了解着装的基本礼仪 2、掌握民航服务人员的职业着装 3、了解配饰礼仪	
		素质	树立职业、细致的作风	

三	第三章 掌握民航服务语言礼仪	能力	使学生能够运用所学知识达到对飞行过程中与乘客沟通技能的熟练使用	8
		知识	1、掌握民航服务人员的基本用语 2、掌握民航服务工作中的播音用语 3、掌握电话服务礼仪 4、掌握服务沟通能力	
		素质	树立严谨、细致的作风	
四	第四章 掌握客舱服务礼仪	能力	使学生能在工作中依据接待不同国家旅客的生活礼仪习惯进行服务工作	6
		知识	1、了解航前礼仪 2、掌握客舱迎送礼仪 3、掌握客舱服务礼仪	
		素质	树立主动服务意识	
五	第五章 掌握地面服务礼仪	能力	使学生能结合所学知识，初步达到地服人员仪容仪表及服务标准	6
		知识	1、了解地面人员形象礼仪 2、掌握值机礼仪 3、掌握问询服务礼仪	
		素质	树立专业化形象意识	
六	第六章 掌握特殊乘客服务礼仪	能力	能满足不同乘客的服务需求，做好个性化服务	6
		知识	1、掌握要客服务礼仪 2、掌握一般特殊乘客服务礼仪	
		素质	树立个性化服务意识	

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	了解民航服务礼仪	参考学时	4 学时
------	--------	----------	------	------

学习目标	1、能够区分礼仪和服务礼仪 2、能够掌握民航服务礼仪的特点、基本要求和基本原则		
教学内容	4、礼仪的概念、作用、特性 5、服务的概念 6、民航服务礼仪的概念、特点 7、民航服务礼仪基本要求、基本原则		
教学条件	多媒体教学		
教学方法	讲授法、讨论法		
考核方式	理论知识考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 认识礼仪	能明确礼仪的概念，在日常生活中做到以礼相待	2 学时	
1.2 认识民航服务礼仪	能掌握服务礼仪的相关知识，树立服务意识	2 学时	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程的任课教师应具有大学本科以上学历，学士以上学位。要求教师具有丰富的理论知识和相关课程教学经验，能按照设计的教学内容组织实施教学，能准确把握本课程标准的理念、内容和目标，根据学生的认知水平，选择合适的教学内容，适时调整教学进度。能对学生学习过程进行有效监控，对学习结果进行评价、修改和完善。

4.2 教学硬件环境要求

本课程需多媒体教室一间，语音室一间，配套音响设备一套。

4.3 教学方法建议

本课程采用任务驱动的教学模式进行教学设计，教师采用讲授法、讨论法、案例教学法实施教学任务。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

本课程考核方式为笔试。试卷采取闭卷考核形式，考试内容包括填空题、判断题、名词释义、简答题，满分为 100 分。

课程的成绩采用“平时成绩 30%+期中测试 20%+期末理论考试 50%”的模式进行评定，60 分以上为合格。

5、课程资源开发与利用

教材选用由李晓旭、邹琳、范丽娟主编，航空工业出版社出版的《民用服务礼仪》。部分网络教学资源来自智慧职教网站平台。

本课程可建立与各知识点相关的多媒体素材资料库。

《民航国际货代》课程标准

(B类课程)

课程编码：10445187

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务

授课单位：现代服务/交通服务学院

学分学时：4 学分 /72 学时

编写执笔人：熊漳平

教研室主任审核签字：丁克平

审核日期：2020.3

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位：《民航国际货代》是空中乘务专业的一门专业必修课，是从事国际民航货运代理岗位工作的专业核心课程，是基于校企合作、课证融合和航空货运代理岗位职业要求开设的专业课程。通过学习，使得学生具备国内外航空货运代理员岗位职业能力的的基本要求。

课程的作用：本课程符合空中乘务专业高技能人才培养目标和空乘专业职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《航空运输地理》、《国际贸易》，为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：《机场地面服务》《国际货代实训》等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程体现以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，本课程基于以学生空中乘务岗位群的职业能力、以空中乘务职业综合素质培养为目标，按照民用航空行业航空物流货代企业的发展需要国际航空货代职业岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程思路

本课程以空中乘务职业岗位群中航空物流国际代理岗位工作任务与职业能力分析为依据设置，将以知识为主线的传统课程模式，改变为以任务引领、职业能力为主线的课程模式。以国际民航货运代理岗位的工作任务及职业要求为引领，以国际民航货运代理职业资格证书为导向，以航空物流国际代理工作任务内容为设置依据。课程结构以空港货物运输代理的各个环节为线索进行设计，包括国际货代综述、国际货代综合业务以及国际货代业务纠纷处理及法律责任等学习情景，课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序递进，在满足职业能力的培养要求的同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要。每个情境的学习都以工作任务为中心整合理论与实践，并通过各种“做学一体”的课堂教学活动设计，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。教学过程中，通过现场参观、模拟操作、案例分析等多种途径，采取理论教学和实训教学交替的形式，

充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。

二、课程目标

基于民航企业行业关于国际民航货运代理岗位职业技术标准以及职业资格证书的需要，通过民航货代的课程学习，提高学生航空货代业务的技术水平和职业素养，达到完成课程工作任务目标。并为学习国际货代综合实训课程做好理论准备。

（一）过程与方法目标

对于民航国际集装箱班轮货代业务、国际危险品代理业务、国际租船业务、航空货运代理业务、国际多式联运实务、国际单证业务、国际货物报关报检代理以及国际货代业务纠纷处理及法律责任等工作任务的教学，以校内外实训基地为依托，以学生任务工单为内容、按照按岗位工作流程完成各种实践操作，教师指导，学生互为评价，教师总结性评价来考核。达到熟悉国际民航货运代理各单元工作任务学习过程与方法。

（二）知识与技能目标

1. 知识目标

- （1）理解民航国际集装箱班轮货代业务；
- （2）掌握国际危险品代理业务；
- （3）掌握国际租船业务；
- （4）熟悉航空货运代理业务；
- （5）熟悉国际多式联运实务；

- (6) 熟悉国际单证业务；
- (7) 熟悉国际货物报关报检代理；
- (8) 掌握国际货代业务纠纷处理及法律责任；

(二) 技能目标

- (1) 熟练操作民航国际集装箱班轮货代业务；
- (2) 能够进行国际危险品代理业务的操作；
- (3) 熟练掌握国际租船业务流程；
- (4) 熟练掌握航空货运代理业务技能；
- (5) 具备国际多式联运实务操作技能；
- (6) 能够填制和编制国际货物单证代理业务；
- (7) 能够处理国际货物报关报检代理业务；
- (8) 具备国际货代业务纠纷处理及法律责任处理技能；

(三) 情感态度与价值观目标

1. 要使学生对本课程有学习热情并内化为学习该课程的学习动机；具备乐观的生活态度、求实的科学态度、宽容的人生态度。

2. 具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力。

3. 具备良好的职业道德意识，强调个人价值的实现要与社会价值实现相统一。维护祖国和民族的尊严；具有较高的道德修养。

4. 具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点，任何时候要以全局利益为重，要个人利益服从集体利益。

(四) 职业能力目标

专业能力目标：通过学习，使学生熟悉涉及民航国际集装箱班轮货代业务、国际危险品代理业务、国际租船业务、航空货运代理业务、国际多式联运实务、国际单证业务、国际货物报关报检代理以及国际货代业务纠纷处理及法律责任等工作任务和 workflows，掌握其专业核心理论与实践操作技能。并具备获取民航货运员初级职业资格证书的基本要求。

方法能力目标：培养学生具备收集民航货运代理企业和行业信息，并具有初步分析该行业发展趋势的能力；培养学生掌握制定岗位工作计划、独立决策和实施的能力；具备一定的自我评价能力，并能够在工作实践中有效地吸取经验教训，获取有益的工作方法。

社会能力目标：培养学生在民航货运代理职业工作岗位具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。

三、课程内容与教学要求

（一）课程内容

通过该课程的学习，掌握民航货运员职业岗位必须具备的民航国际集装箱班轮货代业务、国际危险品代理业务、国际租船业务、航空货运代理业务、国际多式联运实务、国际单证业务、国际货物报关报检代理以及国际货代业务纠纷处理及法律责任等基本知识要求。培养学生掌握制定岗位工作计划、独立决策和实施的能力以及培养学生在民航领域国际货代职业工作岗位中，具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。按照本课程教学目标及空乘岗位群职业素质的要求，结合空乘专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

(二) 学习情境设计

学习情境	情境 1	国际货代综合概述	参考学时	12
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握国际民航货代基础知识；理解民航货物运输代理的性质；了解国际货代业务基础知识体系以及国际货代在贸易和运输流程中的作用；理解国际货代与第三方物流实务的内在关系。</p> <p>2. 能力目标：能够识别国际货代与承运人的业务区别和联系。能分析国际货代与第三方物流的内在关系，具备预测其发展趋势的一般能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	<p>任务 1 能够识别国际货代与承运人的业务区别和联系</p> <p>任务 2 能分析国际货代与第三方物流的内在关系，具备预测其发展趋势的一般能力。</p>			
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示国际民航货代基础知识；理解民航货物运输代理的性质；了解国际货代业务基础知识体系的图片，使学生更直观地感受民航国际货代业务的工作流程和基本知识；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握综合概述的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p>			

	2. 讲授法 3. 小组讨论法	
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 国际民航货代基础知识	熟练掌握国际货代基本概念；理解民航货物运输代理人的内涵	4
1.2 民航货物代理的性质	掌握国际货代性质；了解国际货代在贸易和运输流程中的作用	4
1.3 国际货代业务基础知识体系以及国际货代与第三方物流实务的内涵	了解国际货代业务基础知识体系；理解并掌握国际货代与第三方物流实务的内涵及区别和联系。	4

学习情境	情境 2	国际货代综合业务	参考学时	48
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握民航国际集装箱班轮货代业务、国际危险品代理业务；掌握国际租船业务、航空货运代理业务；理解国际多式联运实务填制和编制国际货物单证代理业务；理解国际货物报关报检代理业务；了解国际货代业务纠纷处理及法律责任基本内容。</p> <p>2. 能力目标：能够掌握国际货代综合业务专业理论，具有国际货代综合业务实践技能。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协</p>			

	调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。	
工作任务	任务 1 熟练操作民航国际集装箱班轮货代业务； 任务 2 熟练掌握航空货运代理业务技能； 任务 3 能够填制和编制国际货物单证代理业务； 任务 4 具备国际货代业务纠纷处理及法律责任处理技能；	
教学条件	教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。 教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学	
教学方法	教学方法与步骤： 1. 展示民航国际集装箱班轮货代业务；航空货运代理业务技能；填制和编制国际货物单证代理业务；国际货代业务纠纷处理及法律责任处理的案例视频，使学生更直观地感受国际货代综合业务的工作流程； 2. 小组实景演练，使学生真实体会到国际货代综合业务的重点知识。 教学建议： 1. 任务驱动开展教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法	
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。	
子情境名称	学习目标	参考学时
2.1 民航国际集装箱班轮货代业务	具备国际集装箱班轮货代业务技能；掌握国际集装箱班轮货代业务流程。	8

2.2 国际危险货物代理业务	熟悉国际危险货物代理业务流程；能够实际操作危险品代理岗位实务。	8
2.3 国际租船业务、航空货运代理业务	熟练掌握国际租船业务、航空货运代理业务基本理论；具备国际租船业务、航空货运代理业务实践技能。	12
2.4 国际多式联运实务填制和编制国际货物单证代理业务	熟悉并掌握国际多式联运实务填制和编制国际货物单证代理业务工作流程。	10
2.5 国际货物报关报检代理业务	理解国际货物报关报检代理基本内容；具备国际货物报关报检代理业务实践技能。	10

学习情境	情境 3	国际货代业务纠纷处理及法律责任	参考学时	12
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握国际货代业务纠纷处理程序；理解国际货代业务纠纷法律责任规定；</p> <p>2. 能力目标：具备国际货代业务纠纷处理技能</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	具备国际货代业务纠纷处理技能			
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	教学方法与步骤：			

	<p>1. 展示国际货代业务纠纷处理及法律责任有关实际案例视频图片，使学生更直观地感受国际货代业务纠纷处理的工作流程；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到国际货代业务纠纷处理及法律责任的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>
子情境名称	<p>学习目标</p> <p>参考学时</p>
3.1 熟练掌握国际货代业务纠纷处理程序	<p>熟练掌握国际货代业务纠纷处理程序；具备国际货代业务纠纷处理技能。</p> <p>6</p>
3.2 国际货代业务纠纷处理法律责任	<p>理解国际货代业务纠纷法律责任规定。</p> <p>6</p>

四、课程实施

（一）教师基本要求

1. 对“双师型”教学团队的基本要求

教学团队需具有物流师或国际货运代理中级以上职业资格和高等院校教师资格证书；初级、中级、高级以上教师序列专业技术职称结构比为4:4:2比例。具有经济管理类或交通物流管理专业背景。

2. 对专任教师的教师资格基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有民航交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的物流管理工作的经验。

3. 对兼职教师教师资格基本要求

拥有民航企业中从事航空物流中、高级管理人员职务的；或者具有民航国际货代中高级职业资格 的专业技术人员，有 5 年以上相应岗位工作年限，具备一定的民航物流专业理论和实践技能水平。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；航空货运物流仿真训练系统；国际货代模拟系统软件等。

校外实训基地条件要求：有一定数量的校外航空货代公司和机场货运代理实习基地。具备民航国内货运实务和国际货代业务实训办公软件系统，有不少于 3 名左右的实训指导教师，并有工学结合合作协议。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（四）考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（为总结

性考核，占 50%)、考勤 (10%)，课堂讨论的参与度 (20%)、作业、实践报告 (20%) 等四方面构成。除理论认知和考勤外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，必要时可吸收合作企业的评价意见，做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核，题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等；

考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率；

作业、实践报告是指每个教学单元要求学生完成的针对岗位过程的各阶段角色扮演等。

表 1： 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例 (%)
1	形成性考核	考勤	根据学生上课的出勤情况评分，旷课一次扣 5 分，旷课两次无分。迟到、早退 1 次各扣 1 分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评 2 次扣 1 分。	10
2		课堂讨论的参与度	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题，回答正确一次记 2 分，回答错误记 1 分。被老师点名回答问题，回答正确 1 次记 1 分，回答错误不得分。	20
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣 5 分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表 2	50

合 计	100
-----	-----

表 2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例 (%)
1	国际货代综合概述	熟练掌握国际民航货代基础知识；理解民航货物运输代理的性质；了解国际货代业务基础知识体系以及国际货代在贸易和运输流程中的作用；理解国际货代与第三方物流实务的内在关系。	30
2	国际货代综合业务	民航国际集装箱班轮货代业务、国际危险品代理业务、国际租船业务、航空货运代理业务、国际多式联运实务、国际单证业务、国际货物报关报检代理以及国际货代业务纠纷处理及法律责任	45
3	国际货代业务纠纷处理及法律责任	熟练掌握国际货代业务纠纷处理程序；理解国际货代业务纠纷法律责任规定；具备国际货代业务纠纷处理技能	25
合 计			100

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用与编写

本课程选用张敏主编、“十二五”职业教育国家规划教材《国际货运代理实务》，该教材由北京理工大学出版社出版，2018年1月出版。该教材基于建立具有示范作用国际货运代理主要岗位职业能力标准和以业务流程为主线的专业课程体系，同时增加国际货运代理人资格考试的内容，实现课证融合推发展，培养学生职业素养，提高其实际应用能力。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《国际货代》多媒体课件、《国际货代案例分析汇编》文档以及《航空货代案例视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

(三) 其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《国际货代课程标准》《国际货代授课计划》《国际货代教学日志》《国际货代教学设计书》《国际货代电子教案》《国际货代案例习题题库》

学习参考书：

[1] 陈文玲. 国际货运代理与报关实务 .上海：上海交通大学出版社，2017.3

[2] 邓传红. 国际货运代理实务。大连：大连理工大学出版社 2017.1

[3] 许明月. 国际陆空货物运输。北京：北京理工大学出版社，2017.2

[4] 张敏. 国际货运代理实务。北京：北京理工大学出版社，2017.3

(四) 期刊

1. 《国际航空》
2. 《国际经贸探索》
3. 《大陆桥视野》
4. 《山东交通学院学报》
5. 《现代物流报》（海外版）

6. 《中国航空报》

7. 《北京交通大学学报》

六、其它说明

编制人：熊漳平

编制单位：襄阳汽车职业技术学院

编制日期：2020年3月

教学单位负责人：张显辉 何红霞

《机场运营管理》课程标准

(B类课程)

课程编码：041502

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务专业

授课单位：校内教师

学分学时：2/36

编写执笔人：习颖

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期

一、课程定位

《机场运营管理》是民航专业的专业特色课，是为培养现代民航企业发展所需要的应用型人才而设置的一门课程。本课程基本覆盖了机场运营与管理所涉及的所有内容。通过本教程的学习，使学生能理解并掌握机场的基本概念、基本理论和机场运营的基本过程和方法，为学生进入机场工作岗位打下系统的、全面的基础，并能运用这些基本理论、基本方法去研究机场的运营和管理，同时在机场工作过程中融汇贯通。

本课程的任务是：通过本课程的学习，使学生能理解并掌握机场的基本概念、基本理论和机场运营的基本过程与方法，为学生进入工作岗位打下系统的、全面的基础，并能运用这些基本理论、基本方法去研究机场的运营和管理，同时在工作过程中融会贯通。

二、课程思路

机场运营部是确保机场正常运营的重要部门，当前航空事业的迅速发展，对我们的各大机场和航空公司提出了更高的要求，为了更好

的满足社会需求和吸引和留住更多的旅客,对于机场管理者来说怎样去提升机场的服务质量等这些都是非常重要的。

本课程根据职业岗位的需求和后续课程的应用,选择航空发达国家和地区机场的相关案例作为教学载体,从机场经营的角度出发,让学生要学会分析机场的组织结构,了解各管理部门的具体职责;简单了解机场的投资、融资管理;掌握机场的成本和收入结构,机场定价策略,以及如何发展商业策略,提高非航空性收入;掌握机场航空性收入的构成;掌握对机场运营业绩的评价方法。另外对机场发展过程中产生的一些不利影响,诸如对环境的污染,容量问题等应有所了解。通过本课程的学习,学生应综合运用所学的管理知识,结合机场实际运营的特点,掌握机场运营管理工作的特点,并对国内外目前机场管理的现状作一一了解。

三、课程目标

通过本课程的学习,使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求,达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求,培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质,并树立安全和服务意识,为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

1. 知识学习目标

(1) 理解机场的所有权形式、机场民营化,掌握机场的经营管理模式

(2) 了解机场服务质量产生的背景、服务水平协议,掌握服务

质量的测度，理解航班的延误程度，掌握机场的质量管理

(3) 了解机场特许经营的概念、机场特许经营的分类、机场特许经营的发展，理解我国机场实施特许经营的益处并掌握机场特许经营的实施模式

(4) 了解机场的环境保护，掌握机场的公共关系

(5) 了解机场航空业务的竞争性分析、机场非航空业务的竞争力分析

(6) 了解机场产品的定义及其基本特征，掌握机场营销及其特征，了解机场营销的对象与内容，理解机场的营销策略

2. 能力培养目标

(1) 能分辨各大机场的所有权形式

(2) 能掌握掌握机场服务质量的测度，提升机场服务质量

(3) 能了解机场特许经营的分类及应用的范围，能为机场带来更大的经济效益。

(4) 保证机场与周边环境及社会各届的和谐发展

(5) 分析机场航空业务与非航空业务的竞争

(6) 了解机场的市场，制定适合机场的营销策略

3. 素质养成目标

具有良好的社会人际交往能力，能够构建基于工作关系的人际关系网，待人接物合理、规范；具有良好的沟通能力，能够真心、恰当地为旅客、航空公司及货主提供优质服务；具有良好的心理承受能力，能应对紧急情况；遵守职业道德；具有一定的团队协作能力，能组织

和协调团队成员完成工作任务。

四、课程内容与要求

本课程根据专业的需求，本着够用、适用的原则划分讲授和实践两个大模块。

1. 课程教学学时分配

具体课程教学学时分配见表 1-1。

表 1-1 课程教学学时分配表

序号	模块名称	教学任务	计划课时
1	讲授	机场管理模式	2
		机场服务质量	4
		机场特许经营	5
		机场环境保护与机场公共关系	3
		机场竞争	5
		机场营销	5
		串讲复习	2
		小计	26
2	实践	服务质量的测度	2
		特许经营案例	2
		机场环境保护	2
		机场竞争	2
		机场的营销策略	2
		小计	10
总课时			36

2. 课程教学内容分配

具体课程教学内容分配见表 1-2。

表 1-2 课程教学内容结构分配表

模块编号	模块名称	教学目标	教学内容	备注
M1-1	机场管理模式	1、理解机场的所有权形式 2、掌握机场的经营管理模式 3、了解机场民营化	机场的所有权形式、经营管理模式、机场民营化	
M1-2	机场服务质量	1、了解机场服务质量产生的背景 2、掌握服务质量的测度 3、了解服务水平协议 4、理解航班的延误程度 5、掌握机场的质量管理	机场服务质量产生的背景、掌握服务质量的测度、服务水平协议、航班的延误程度、掌握机场的质量管理	
M1-3	机场特许经营	1、了解机场特许经营的概念 2、掌握机场特许经营的分类 3、了解机场特许经营的发展 4、理解我国机场实施特许经营的益处 5、掌握机场特许经营的实施模式	机场特许经营的概念、分类、机场特许经营的发展、我国机场实施特许经营的益处、机场特许经营的实施模式	
M1-4	机场环境保护与机场公共关系	1、了解机场的环境保护 2、掌握机场的公共关系	机场的环境保护、机场的公共关系	
M1-5	机场竞争	1、了解机场航空业务的竞争性分析 2、了解机场非航空业务的竞争力分析	机场航空业务的竞争性分析、机场非航空业务的竞争力分析	
M1-6	机场营销	1、了解机场产品的定义及其基本特征 2、掌握机场营销及其特征 3、了解机场营销的对象与内容 4、理解机场的营销策略	机场产品的定义及其基本特征、机场营销及其特征、机场营销的对象与内容、机场的营销策略	

模块编号	模块名称		教学目标	教学内容	备注
M2-1		服务质量的测度	机场服务质量的调研,了解机场服务质量的现状,能提升本机场的服务质量。	案例教学、服务质量的测度	
M2-2		特许经营案例	具备机场特许经营的洞察能力,包括特许经营方案的制定、管理方法、实施。	了解机场特许经营、如何实施特许经营	
M2-3		机场环境保护	具备分析能力,能找到解决的方案	某机场噪声污染现状分析,问题的提出及解决的方案	
M2-4		机场竞争	简单应用提高机场非航空业务竞争力的主要策略	机场竞争的“马太效应”	
M2-5		机场的营销策略	如何根据机场自身的优势定位,推销机场的相关产品	机场的定位、营销产品的推销	

五、课程实施建议

1. 教材教参选用原则

教材选取遵循“适用、实用、够用”的原则。

适用：内容充实，具有很强的时效性。

实用：理论联系实际，充分结合我国民航在实际工作中的特定要求，在一些章节后面附有案例，并在最后附上一些实用的小工具。

够用：教材的内容主要包括主要介绍机场管理模式、机场服务质量、机场特许经营、机场环境保护与机场公共关系、机场竞争、机场营销。

2. 教材选用

罗良翌 赵晓硕. 机场运营管理. 国防工业出版社. 2016

主要参考书:

赵洪元. 机场规划与管理[M]. 北京: 中国民航出版社,

2004. 汪泓, 周慧艳. 机场运营管理[M]. 北京: 清华大学出版社, 2008.

钱炳华等. 机场规划设计与环境保护[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2000.

朱沛. 机场规划与运营管理[M]. 北京: 兵器工业出版社, 2005.

高金华, 王维. 机场工程[M]. 天津: 天津科学技术出版社, 2000.

王侗傥. 机场竞争与机场营销[M]. 北京: 中国民航出版社, 2005.

赵巍. 机场特许经营的理论和实践[M]. 北京: 中国民航出版社, 2005.

3. 教学组织建议

课程教学组织设计见表 3。

表 3 课程教学组织设计表

模块编号: M1-1	模块名称: 机场管理模式	课内学时: 2		
教学目标	1、理解机场的所有权形式 2、掌握机场的经营管理模式 3、了解机场民营化			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段 建议	学时	备注
课堂讲解	机场的所有权形式、经营管理模式、机场民营	讲授法	1	

	化			
师生互动	教师点评、学生提问， 老师解答	讲授法	0.5	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

模块编号： M1-2	模块名称： 机场服务质量	课内学时： 6		
教学目标	1、了解机场服务质量产生的背景 2、掌握服务质量的测度 3、了解服务水平协议 4、理解航班的延误程度 5、掌握机场的质量管理			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
课堂讲解	机场服务质量产生的背景、掌握服务质量的测度、服务水平协议、航班的延误程度、掌握机场的质量管理	讲授法	3	课内
课堂实战	案例分析	讨论法	1.5	
师生互动	教师点评、学生提问， 老师解答	讲授法	1.0	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

模块编号：	模块名称： 机场特许经营	课内学时： 7		
教学目标	1、了解机场特许经营的概念 2、掌握机场特许经营的分类 3、了解机场特许经营的发展 4、理解我国机场实施特许经营的益处 5、掌握机场特许经营的实施模式			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
课堂讲解	机场特许经营的概念、分类、机场特许经营的发展、我国机场实施特许经	讲授法	3	

	营的益处、机场特许经营的实施模式			
课堂实战	案例分析	讨论法	2.5	
师生互动	教师点评、学生提问，老师解答	讲授法	1.0	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

模块编号：	模块名称：机场环境保护与机场公共关系	课内学时：5		
教学目标	1、了解机场的环境保护 2、掌握机场的公共关系			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
课堂讲解	机场的环境保护、机场的公共关系	讲授法 案例分析法	2.5	
课堂实战	案例分析	分组讨论法	1	
师生互动	教师点评、学生提问，老师解答	讲授法	1	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

模块编号：	模块名称：机场竞争	课内学时：7		
教学目标	了解机场航空业务的竞争性分析、机场非航空业务的竞争力分析、简单应用如何提升非航空业务的竞争			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
案例引入	襄阳机场和宜昌机场的比较	讲授法 讨论法	0.5	课内
课堂讲解	了解机场航空业务的竞争性分析、机场非航空业务的竞争力分析	讲授法 案例分析法	3.5	
课堂实战	案例分析	分组讨论法	2	
师生互动	教师点评、学生提问，老师解答	讲授法	0.5	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

模块编号:	模块名称: 机场营销	课内学时: 7		
教学目标	1、了解机场产品的定义及其基本特征 2、掌握机场营销及其特征 3、了解机场营销的对象与内容 4、理解机场的营销策略			
教学环节设计				
教学环节	具体内容	教学方法与手段建议	学时	备注
案例引入	襄阳机场和宜昌机场在营销方面的比较	讲授法 讨论法	0.5	课内
课堂讲解	机场产品的定义及其基本特征、机场营销及其特征、机场营销的对象与内容、机场的营销策略	讲授法 案例分析法	3.5	
课堂实战	案例分析	分组讨论法	2	
师生互动	教师点评、学生提问, 老师解答	讲授法	0.5	
课堂总结	此次授课的主要内容	归纳法	0.5	

六、考核评价

突出阶段评价模式, 对学生完成某一阶段学习任务进行评价; 以某一模块为内容, 通过完成某一工作任务, 对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

加强理论与实践一体化评价模式, 应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核, 对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励, 全面综合评价学生能力。

1. 课程考核方式与成绩评定

具体课程考核方式与成绩评定见表 4-1。

表 4-1 课程考核方式与成绩评定比例

类别	考核点	建议考核方式	评分比例
----	-----	--------	------

类别	考核点		建议考核方式	评分比例
过程考核	平时表现	课堂纪律与考勤	班长记录与老师抽查相结合	20%
		课堂参与	课堂的积极参与互动等	10%
	作业	作业的认真完成、及时提交及正确性	作业批改	20%
终结性考核	本学期所学的知识点		闭卷考试	50%
合计				100%

2. 课程考核评分细则

具体课程考核评分细则见表 4-2。

表 4-2 课程考核评分细则

类别	考核点		评分标准
过程考核	平时表现	课堂纪律与考勤	事假 1 节扣 1 分，迟到/早退一次扣 1 分，旷课一节扣 5 分，旷课 5 次及以上，取消本课程成绩评定资格。
		课堂参与	课堂互动，每次加分
		作业的认真完成、及时提交及正确性	作业的认真完成、及时提交及正确性

类别	考核点	评分标准																					
终结考核	1、机场管理模式 2、机场服务质量 3、机场特许经营 4、机场环境保护与机场公共关系 5、机场竞争 6、机场营销	综合测试(100分)																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>评分点</th> <th>分值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>机场管理模式</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>机场服务质量</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>机场特许经营</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>机场环境保护与机场公共关系</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>机场竞争</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>机场营销</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	序号	评分点	分值	1	机场管理模式	10	2	机场服务质量	10	3	机场特许经营	20	4	机场环境保护与机场公共关系	20	5	机场竞争	20	6	机场营销	20
		序号	评分点	分值																			
		1	机场管理模式	10																			
		2	机场服务质量	10																			
		3	机场特许经营	20																			
		4	机场环境保护与机场公共关系	20																			
		5	机场竞争	20																			
6	机场营销	20																					

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

《民航服务心理学》课程标准

(B类课程)

课程编码:04150220

课程类别:专业核心课程

适用专业:空乘专业

授课院(系、部):交通运输学院

学分学时:2分/36学时

编写执笔人:习颖

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程定位

《民航服务心理学》是高等职业学院空中乘务专业的一门必修专业基础课程,是从事航空服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是为了让学生树立民航服务理念,并为进一步学习各专门化方向课程奠定基础。

二、课程设计思路

本课程以“航空服务专业工作任务与职业能力分析”为依据。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。

本课程是以航空服务专业各个岗位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。通过了解有效沟通在民航服务工作中的作用,分析和掌握各类乘客和客户的沟通方式,学习各种非语言沟通的方式,以拟真地解决工作中的各类冲突,继而提高服务水平。课程内容的选取,紧紧围绕完成工作任务的需要,同时又充分考虑高等职业学校学生的认知特点,及对理论知识

的掌握和应用，融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

鉴于本课程是该专业开设较早的一门课程，学生对民航服务实际还不甚了解，课堂教学活动设计多采用案例分析、仿真模拟、角色扮演和情景再现，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。有条件时可到民航服务现场开展认知性实习，以加深学生的理解。

三、课程目标

通过本课程的学习，使学生能熟悉航空服务中空中乘务、民航安全检查、航空地面服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到航空服务各岗位初级职业标准相关的要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。

职业能力目标：能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客的心理变化；能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客特殊的心理需求；能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客提供优质服务；能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应航空服务各岗位的职业要求。

四、课程内容与要求

学习情境设计表

学习情境	典型工作任务	职业能力	学习内容	教学建议及其他说明
------	--------	------	------	-----------

<p>情境一：民航心理学的概述</p>	<p>1-1 揭开心理学的秘密面纱 1-2 走进民航 1-3 心理学在民航服务中的有效运用</p>	<p>1-1 了解心理学常识，民航服务心理学研究的目的、内容及任务； 1-2 认识民航服务的基本特点，理解民航服务的本质要求； 1-3 懂得将心理学知识运用于民航服务的重要意义。</p>	<p>运用心理学游戏，让学生认识心理学；运用案例分析法，让学生认识民航服务的基本特点；运用情境模拟和小组讨论法，让学生懂得将心理学知识运用于民航服务的重要意义。</p>	<p>课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：游戏法、案例分析法、情境模拟教学法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。</p>
<p>情境二：民航旅客的感知觉与服务</p>	<p>2-1 探索奇妙的感知觉 2-2 影响民航旅客感知觉的因素 2-3 民航服务人员旅客的感知觉</p>	<p>2-1 了解感知觉的含义和特征； 2-2 掌握影响民航旅客感知觉的客观因素和主观因素； 2-3 学会克服不良感知觉因素的感知觉因素的干扰，提高服务质量。</p>	<p>运用心理学游戏，让学生认识感知觉；运用案例分析和比较法，学习感知觉在民航服务中的运用。</p>	<p>教学方法：游戏法、比较法、情景教学法、小组讨论法、模拟教学法、角色扮演法。</p>
<p>情境三：旅客的服务需要</p>	<p>3-1 服务项目介绍 3-2 各类旅客心理特点的总结 3-3 各类旅客心理需求的调查 3-4 识别有特殊需要的乘客</p>	<p>3-1 能分析民航服务各环节中旅客的心理特点与心理需求； 3-2 能了解民航服务接待中不同类型的乘客与旅客的心理特点与心理需求； 3-3 依据其不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法。</p>	<p>通过多媒体案例进行教学，总结不同个别类型的乘客和客户的心理特点；分小组调查不同年龄层次、不同性别乘客的心理特点，做出调查报告，课堂上进行小组交流、讨论，由教师总结分析；多媒体案例教学，分析</p>	<p>课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、案例分析法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。</p>

			乘客的不同需求，学会识别有特殊需求的乘客。	
情境四：情绪管理	4-1 情绪表达 4-2 情绪管理 4-3 突发事件的处理	4-1 学习情绪管理，懂得与人相处之道，以利于团队工作有效开展； 4-2 个人情绪表达方式； 4-3 自我情绪管理方式； 4-4 学习稳定他人情绪方法，以应对工作中的突发事件。	游戏分享，学生相互之间学会适度的情绪表达；通过进行理性情绪的辨析与讨论，使学生较好的管理自己的情绪；情景模拟，学习有效的情绪沟通，解决服务中乘客和客户的情绪问题以及应对工作中的突发事件。	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。
情境五：人际关系	5-1 民航服务的观摩 5-2 人际关系的感性认识 5-3 破冰游戏	5-1 能了解民航服务的要求和特点； 5-2 能理解人际交往的含义与原则； 5-3 能分析在民航服务中人际沟通的影响因素。	通过多媒体情景教学或实地岗位进行考察，观摩优秀的民航服务实例；通过多媒体教学展示案例情景进行分析，对人际沟通的积极意义有感性认识；破冰游戏活动，建立主动沟通的意识。	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：实地参观、情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。
情境六：有效沟通方式	6-1 真诚沟通 6-2 换位思考 6-3 有效沟通的训练	6-1 通过多媒体案例教学进行体会到“将心比心”的真诚沟通的积极效果； 6-2 “换位思考”的游戏活	能了解有效沟通的益处；能掌握有效的沟通方式；会使用有效的沟通方式，并灵活运用于民航服务接待的各项	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。

		动，掌握与另一方交往的沟通要求； 6-3 情景模拟，在角色扮演中训练有效的沟通方式。	环节中	教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。
情境七：解决冲突	7-1 体会冲突 7-2 投诉处理	7-1 能掌握解决冲突的原则：双赢原则； 7-2 学习以双赢原则为出发点解决乘客的不满、投诉等问题； 7-3 投诉旅客的沟通技巧。	在游戏中让学生体会冲突的双方可以达成“双赢”的结果；角色扮演，训练学生应对乘客和客户不满、投诉等问题。	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。

五、课程实施建议

（一）教材教参选用或教材编写建议

本课程建议使用 2015 年魏全斌主编北京师范大学出版社出版的《民航服务心理与实务》教材。

（二）教学方法与手段建议

教学方法以理论教学、案例讨论、多媒体教学、项目教学、小组讨论、情景教学、角色扮演、业余时间和课堂时间进行实地调查，设计项目，以项目导向模式来检验和巩固学生的理论知识的掌握，培养学生解决实际问题的能力。让学生学中做和做中学，容“教、学、做”为一体。

（三）实践教学建议

有适合学习与实践相结合的校内心理咨询室，让学生们参加各种心理活动或者小游戏，可以进行“玩中学。学中玩。”。

（四）教学组织建议

教学组织安排表

学习情境	学习任务	学时建议	
情境一：民航心理学的概述	1-1 揭开心理学的神秘面纱	1-1	2
	1-2 走进民航	1-2	1
	1-3 心理学在民航服务中的有效运用	1-3	1
情境二：民航旅客的感知觉与服务	2-1 探索奇妙的感知觉	2-1	2
	2-2 影响民航旅客感知觉的因素	2-2	1
	2-3 民航服务人员对旅客的感知觉	2-3	1
情境三：旅客的服务需要	3-1 服务项目介绍	3-1	1
	3-2 各类乘客心理特点的总结	3-2	1
	3-3 各类乘客心理特点的调查	3-3	1
	3-4 识别有特殊需求的乘客	3-4	1
情境四：情绪管理	4-1 情绪表达	4-1	1
	4-2 情绪管理	4-2	1
	4-3 突发事件的处理	4-3	2
情境五：有效沟通方式	5-1 真诚沟通	5-1	1
	5-2 换位思考	5-2	1
	5-3 有效沟通方式的训练	5-3	2
情境六：人际关系	6-1 民航服务的观摩	6-1	1
	6-2 人际关系的感性认识	6-2	1
	6-3 破冰游戏	6-3	2
情境七：解决冲突	7-1 体会冲突	7-1	2

	7-2 投诉处理	7-2 2	
情境八：情景剧表演	各岗位所出现的突发事件，进行模拟表演。		4
	复习、考试		4
	课时合计		36

5、师资配备建议：

校内有一支“双师”结构合理、专兼结合的教学团队，拥有心理咨询师证老师。

（六）考核评价

突出阶段评价模式，对学生完成某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流程，要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。

加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

《民航服务心理学》是空中乘务专业的专业基础课，历来为期末考试课，其考核方法为 30%日常表现考核、作业成绩考核 20%，加上 50%理论知识考核。其中 30%日常表现考核包含课堂表现、课堂出勤占 20%，情景剧表演等技能训练成绩占 10%；作业成绩考核 20%包含作业完成次数、准确率、字迹整洁等；50%理论知识考核主要采取闭卷考试，试卷力争做到题型多样、覆盖面广、难易适度、案例分析、灵活应用。

《民航客舱服务实用英语》课程标准

(B类课程)

课程编码:	课程类别: 专业核心课程
适用专业: 空中乘务	授课院(系、部): 交通运输学院
学分学时: 4/72	编写执笔人: 张园园
教研室主任审核签字:	审核日期:
院长(主任)审定签字:	审定日期:

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位: 本课程是空中乘务专业的专业核心课程, 以培养职业能力核心, 以民航客舱服务工作实践为主线, 以英语情景对话为主体, 以乘务工作过程分析为基点。是结合乘务英语教学实践、教学方法和对新问题的不断摸索, 同时结合空乘专业学习的特点和具体需求而开设的课程。

课程作用: 本课程旨在使空乘专业学生在了解乘务工作专业知识的背景下, 能够熟练掌握并应用英语与客舱乘客友好交流, 提供优质服务。

与其他课程的关系: 本课程为《民航客运英语教程》的前导课程。

1.2 课程设计理念

良好的乘务英语会话交际能力是每位空中乘务人员不可或缺的一种职业素质, 它关系到对乘客服务质量的水平, 影响到良好的航空公司形象的树立。因此各航空公司在招聘空乘人员时, 对面试者都有

不同程度的英语水平要求。而本书内容涉及空中乘务所需的英语专业基础知识、专业词汇、常用句型及客舱特定情景的处理方式，将为学生后续的职业生涯奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

近年来，中国民航业的快速发展，为民航专业人才带来了大量的岗位需求。为迎合这些岗位的需求各大专、本科院校顺势开设了各种相关专业的课程。而我院作为高职院校本着为社会输送有用人才的目的，也开设了民航业相关的《民航客舱服务实用英语》的专业课程。

该课程图文并茂且内容详实，按照乘机的前后顺序依次设计，基本涵盖了乘务员客舱服务的所有流程。其中包括航前准备、乘客登机、起飞前、乘客舒适、客舱餐饮服务、客舱娱乐服务、免税品售卖、降落前及降落后等主要环节。每个单元均分成五部分，其中专业词汇为岗位流程中使用频率较高的词汇，要求学生必须掌握。第二部分为英文情景对话，此部分囊括了重要句型、句子结构、情景表演。本部分为各单元最重要的部分，要求学生熟练掌握。第三部分为中英文广播词，要求学生能够以正确的语音语调读出即可。第四部分为辅助阅读，主要是介绍各单元背景知识，学生了解即可。第五部分为航空笑话，供有兴趣的学生阅读，不做要求。

根据课时规划，一般一单元为5到6课时为宜，一学期为半册，部分单元内容有相似之处，作为合并课程。课程每一单元均按照以下模式授课，先以背景导入的方式开课（半个课时为宜，此处可以将辅

助阅读部分内容置前且穿插最近行业知识), 中英语结合, 以便学生能够更好的理解英语对话发生的内容。接下来讲解专门词汇以及单元对话。每段对话前, 均以问题的形式展开, 让学生清晰的认识到对话中的重点信息, 以期学生后期可以达到自己找重点学习的目的以及培养英语等级考试阅读理解中看问题快速找答案的模式。接下来课后习题等内容花费一课时的时间学习, 剩下的课时用于部分辅助阅读讲解, 学生单词重要句型默写以及编写对话并做情景模拟表演。

二、课程目标

能够熟练用英语解决民航客舱服务中出现的不同状况, 学会工作岗位中的技能要求, 达到在真实上岗后可以帮助乘客舒适乘机的目的。

课程工作任务目标:

(1) 掌握各单元具体工作职能的英语表达方式, 能够用英语解决乘客的需求。

(2) 要学会在每单元每个流程中找重点, 记重点, 并能够自己模拟情景对话。对工作内容进行复述。

(3) 应树立以乘客需求为导向, 以乘客舒适且符合民航规定的操作准则为宜。

职业能力目标:

(1) 应具备与乘客英语基本沟通的能力。

(2) 应以考取乘务中级英语资格证或大学英语四级证书为职业资格要求。

(3) 要具备基本的民航客舱服务工作技能。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

本课程包括航前准备、航前检查、乘客登机、起飞前、乘客舒适、餐饮服务、娱乐服务、免税商品售卖、急救、安全和紧急措施、航班延误、改签和转机气流颠簸、乘客问询、降落前检查和降落后等内容。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	航前准备检查工作	参考学时	2
学习情景	情景 2	客舱服务	参考学时	12
主要学习目标	1、掌握航前准备会需要讨论的航班信息以及起飞前机上设备的检查 2、学会迎机以及机上各项服务流程的操作。			
工作任务	解决起飞前降落后以及客舱内发生的状况			
教学条件	多媒体课程			
教学方法	讲授法、分组讨论法、角色扮演情景模拟法			
考核方式	情景表演需满足单元章节内的主要信息，解决遇到的问题， 以课堂表演或视频方式考核			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 航前准备会	掌握问候语、自我介绍表法方式、提供航班信息			1
1.2 航前检查	熟练掌握请求和提供帮助的表达方式，掌握航前检查的注意事项			1
2.1 登机和问候	学会迎接乘客登机并对乘客提供服务			1
2.2 起飞前	学会解决乘客座位的问题，行李存放的问题，乘客安全注意事项的问题			3

2.3 乘客舒适	掌握一些基本的机上服务项目	1
2.4 餐饮服务	掌握基本的酒水服务以及餐饮、特殊餐饮服务流程	2
2.5 娱乐服务	了解机上娱乐设备的操作方法	1
2.6 免税商品售卖	了解免费商品的限额以及支付方式，购买流程	1
2.7 安全和紧急情况	学会处理一些常见的安全和紧急情况	1
2.8 航班延误	学会安抚乘客，解决由延误造成的后续问题	1
2.9 改签和转机	学会处理不同情况导致的改签和转机问题	1
2.10 降落	掌握降落前的检查工作以及降落后送别乘客的工作流程	2

四、课程实施

4.1 教师基本要求

有一定的英语口语能力，取得相关的英语资格证书。有一定的教学能力。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：航空模拟舱，多媒体教室。

校外实训基地条件要求：航空公司真实民用客机。

4.3 教学方法建议

整体思路应先以背景引入课文主题，然后辅以问题式的任务驱动模式来进行情景对话的学习，后以角色扮演法实训练习，并以作业练习法巩固知识为主。

4.4 教学评价、考核要求

考核分为平时成绩和期末考试成绩相结合的模式。其中平时成绩占比 50%，包含考勤，作业完成数量，课堂表现（包含课堂参与度以及情景模拟项目），其中期末考试成绩占比 50%。

五、课程资源开发与利用

（1）民航客舱服务英语教辅用书。可用于学生习题的练习和巩固。

（2）网络资源：各大航空公司官方网站，很多相关信息均可在航空公司官网查询，比较飞机机型座位分布，机上服务等。

（3）教学其他资源：中航国铁方资深民航从业人员提供民航信息指导。

六、其它说明

相关数字资料及多媒体教学资料依托学校英语老师团队编纂，由何红霞院长进行专业指导和把关，后者具有全部资料的版权和使用说明。

《民航危险品》课程标准

(A类课程)

课程编码：1044592

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分 /68学时

编写执笔人：熊漳平

教研室主任审核签字：丁克平

审核日期：2020.7

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位：《民航危险品》是空中乘务专业的一门专业基础课，通过该课程的学习，使学生在提高机场安检岗位服务水平、胜任航空危险品运输职业岗位工作方面，获得岗位所需的专业理论知识和基本技能素养。

课程的作用：本课程符合空中乘务专业高技能人才培养目标和民航安全员、民航安检员、航空危险品货物运输等领域职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《乘务员基础》、《民航概论》，为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：民航安全实务、机场地面服务等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程涉及基于以学生空中乘务岗位群的职业能力、以空中乘务

职业综合素质培养为目标，按照民用航空行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程设计思路

《民航危险品》采用以任务驱动进行课程开发和学习领域设计。其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以职业能力培养为基点，充分体现课程的职业性、实践性和技能性的特点，来设计课程。采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

本课程在内容选择时注意突出对学生职业能力的训练，兼顾考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合安检员、航空危险品运输资格证书对知识、技能和态度的要求，此外还适当关注后续课程的内容安排分工。课程开发和学习领域项目设计以基础知识、综合业务实务以及危险品事故处理案例分析来构建课程教学单元体系。

二、课程目标

（一）知识目标：

1. 掌握民航危险品基础知识及危险品运输的限制；
2. 掌握民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性；
3. 掌握民航危险品的识别技术及危险品包装种类及包装检查流程；

4. 掌握民航危险品的标记和标签；
5. 掌握民航危险品的运输文件内容和编制；
6. 掌握民航危险品的收运规定、存储及装载流程；
7. 掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输操作；
8. 掌握民航危险品事故的处理技能；

（二）能力目标：

1. 具有民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性的识别技能；
2. 能用民航危险品的识别技术识别危险品；熟悉并掌握危险品包装种类及包装检查流程；
3. 能识别民航危险品的标记和标签；能够编制民航危险品的运输文件；
4. 熟练掌握民航危险品的收运规定；能对危险品实施存储及装载；
5. 掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输操作；
6. 掌握民航危险品事故的处理技能；

（三）素质目标：

1. 具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；
2. 具备良好的职业道德意识，遵守旅游行业政策法规、尊重目的地国家（地区）的法律和风俗习惯，维护祖国和民族的尊严；严守国家机密；抵制诱惑，具有较高的道德修养；
3. 具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点，任何时候要以全局利益为重，要个人利益服从集体利益。

三、课程内容与教学要求

(一) 课程内容

通过该课程的学习，掌握民航安全员、民航安检员以及航空危险品货运员必须具备的民航危险品概述、民航危险品综合业务实务以及危险品事故处理案例分析等基本知识要求。为民航安全、安检和航空危险品货运等岗位储备高素质技能人才。按照本课程教学目标及空乘岗位群关于安检、危险品运输按岗位职业素质的要求，结合空乘专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

(二) 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	民航危险品概述	参考学时	8
学习目标		1. 知识目标：掌握民航危险品运输的法律依据；理解危险品运输的责任；了解危险品运输的培训及高危危险品的定义及内涵。 2. 能力目标：通过学习危险品的相关法律规定，并接受相关专业培训并通过考核，具备对危险品进行正确包装和运输操作的能力。 3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。		
教学内容		掌握民航危险品运输的法律依据；理解危险品运输的责任；了解危险品运输的培训及高危危险品的定义及内涵。		
教学条件		教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后		

		任务单。 教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学		
教学方法		教学方法与步骤： 1. 展示民航危险品运输的法律依据；理解危险品运输的责任规定的图片视频，使学生更直观地感受民航危险品的基本知识； 2. 实景演练，用小组分类及角色扮演使学生真实体会到应该掌握哪些危险品基本知识。 教学建议： 1. 任务驱动开展教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法		
考核方式		主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。		
教学单元内容 简要描述		学习目标	参考学时	8
1.1 民航危险品运输的法律依据		熟练掌握民航危险品的国际法律法规以及国内法律法规；理解其适用范围。	6	
1.2 危险品运输的责任		主要掌握民航危险品运输的托运人责任、经营人责任；理解经营人的代理人责任。	2	
1.3 危险品运输的培训及高危危险品的定		了解危险品运输的主要培训内容；理解高危危险品的定义，掌握	2	

义及内涵		高危危险品指示性清单类别。		
------	--	---------------	--	--

学习内容	教学单元 2	民航危险品运输限制、分类、识别包装以及标记标签、运输文件内容和编制	参考学时	52
学习目标	<p>1. 知识目标：理解民航危险品基础知识及危险品运输的限制；理解民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性；掌握民航危险品的识别技术及危险品包装种类及包装检查流程；了解民航危险品的标记和标签；掌握民航危险品的运输文件内容和编制；熟练掌握民航危险品的收运规定、存储及装载流程；</p> <p>2. 能力目标：具有民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性的识别技能；能用民航危险品的识别技术识别危险品；熟悉并掌握危险品包装种类及包装检查流程；能识别民航危险品的标记和标签；能够编制民航危险品的运输文件；熟练掌握民航危险品的收运规定；能对危险品实施存储及装载；</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	<p>理解民航危险品基础知识及危险品运输的限制；理解民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性；掌握民航危险品的识别技术及危险品包装种类及包装检查流程；了解民航危险品的标记和标签；掌握民航危险品的运输文件内容和编制；熟练掌握民航危险品的收运规定、存储及装载流程</p>			

教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>		
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航危险品运输限制、分类、识别包装以及标记标签、运输文件内容和编制的图片视频，使学生更直观感受课程单元理论知识的理解。</p> <p>2. 搜集有关信息资料，学生与教师互评，分组讨论实际案例，活跃课堂气氛，提高课堂效率。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法及角色扮演法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	52
2.1 民航危险品基础知识及危险品运输的限制	理解民航危险品基础知识；掌握危险品运输限制范围和主要规程。	14	
2.2 民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性	了解民航危险品分类及各种危险品等级；理解和掌握民航危险品物理化学特性。	14	
2.3 危险品包装种类及包装检查流程；识别民航危险品的标记和标签	了解危险品包装种类及包装检查流程；能识别民航危险品的标记和标签	12	

2.4 民航危险品的运输文件内容和编制；民航危险品的收运规定、存储及装载流程	理解民航危险品的运输文件内容和编制；熟练掌握民航危险品的收运规定、存储及装载流程。	12	
--	---	----	--

学习内容	教学单元 3	放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输；民航危险品事故的处理	参考学时	8
学习目标	<p>1. 知识目标：掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输；掌握民航危险品事故的处理。</p> <p>2. 能力目标：能正确识别放射性物质、包装标记；能够填制运输文件；具备民航危险品事故的处理技能。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	<p>1. 掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制。</p> <p>2. 放射性物质的运输。</p> <p>3. 掌握民航危险品事故的处理。</p>			
教学条件	<p>教学资源：课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输、民航危险品事故的处理的图片，使学生</p>			

	<p>学习起来更直观。</p> <p>2. 搜集有关信息资料，学生与教师互评，分组讨论实际案例，活跃课堂气氛，提高课堂效率。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法及角色扮演法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	8
3.1 放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输	了解放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制；掌握放射性物质的运输操作。	6	
3.2 民航危险品事故的处理技能	掌握民航危险品事故的处理技能	2	

四、课程实施

（一）教师基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的参与航空服务及航空危险品运输工作的经验。

（二）教学硬件环境要求

该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；航空模拟客舱仿真训练系统、礼仪训练辅助设备。有一定数量的校外航空公司和机场安检实习基地。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（四）考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。除理论认知和考勤外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，必要时可吸收合作企业的评价意见，做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核，题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等；

考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率；

作业、实践报告是指每个教学单元要求学生完成的针对导游过程各阶段角色扮演等。

表 1： 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例(%)
1	形成性考核	考勤	根据学生上课的出勤情况评分，旷课一次扣5分，旷课两次无分。迟到、早退1次各扣1分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评2次扣1分。	10
2		课堂讨论的参与度	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题，回答正确一次记2分，回答错误记1分。被老师点名回答问题，回答正确1次记1分，回答错误不得分。	20
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣5分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表2	50
合 计				100

表2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例(%)
1	民航危险品概述	掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输；掌握民航危险品事故的处理。	30
2	民航危险品运输限制、分类、识别包装以及标记标签、运输文件	理解民航危险品基础知识及危险品运输的限制；理解民航危险品分类及各种危险品等级及物理化学特性；掌握民航危险品的识别技术及危险品包装种类及包装检查流程；了解民航危险品的标记和标签；掌握民航危险品的运输	45

	内容和编制	文件内容和编制；熟练掌握民航危险品的收运规定、存储及装载流程；	
3	放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输；民航危险品事故的处理	掌握放射性物质的识别、包装标记以及运输文件的填制、放射性物质的运输；掌握民航危险品事故的处理。	25
合 计			100

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用与编写

本课程选用石月红主编、航空运输类专业十三五规划教材《民航危险品运输》，该教材由电子工业出版社出版，2019年4月第一版出版。该教材突出高职高专的特点，按照国际民用航空组织有关危险品训练要求编写，结合《中国民用航空危险品运输管理规定》，全面系统讲述民航危险品运输的理论知识。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《民航危险品运输》多媒体课件、《民航危险品运输案例分析汇编》文档以及《民航危险品运输视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

（三）其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《民航危险品运输课程标准》《民航危险品运输授课计划》《民航危险品运输教学日志》《民航危险品运输教学设计书》《民航危险品运输电子教案》《民航危险品运输案例习题题库》

学习参考书：

1. 马丽珠， 民航危险品运输. 北京：中国民航出版社， 2008.
2. 白燕， 民航危险品运输基础知识. 北京：中国民航出版社，
2010.

(四) 期刊

1. 《中国民用航空》
2. 《中国民航学院学报》
3. 《南昌航空大学学报》
4. 《国际民航组织》

《民航安全实务》课程标准

(B类课程)

课程编码：114451868

课程类别：专业基础课

适用专业：空中乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分 /68学时

编写执笔人：熊漳平

教研室主任审核签字：丁克平

审核日期：2020.7

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位：《民航安全实务》是空中乘务专业的一门专业必修课，是从事民航安全、安检岗位工作的专业主干课程，是基于校企合作、课证融合和机场航空安全、机场安检岗位职业要求开设的专业课程。通过学习，使得学生具备航空安全、机场安检岗位职业能力的基本要求。

课程的作用：本课程符合空中乘务专业高技能人才培养目标和空乘专业职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《机场地面服务》为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：《机场运营管理》《机场安全检查实训》等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程体现以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作

进行基于工作过程的课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，本课程基于以学生空中乘务岗位群的职业能力、以空中乘务职业综合素质培养为目标，按照民用航空行业航空安全及机场安全的发展需要以及航空安全、机场地面安检服务职业岗位所需要的知识、能力、素质要求，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程设计思路

本课程以空中乘务职业岗位群中航空公司安全、机场地面安检服务岗位的工作任务和职业能力标准为依据设置，将以知识为主线的传统课程设计模式，改变为以任务引领、职业能力为主线的课程设计模式。以岗位的工作任务及职业要求为引领，以航空公司安全员、机场地面安检员职业资格证书为导向，以航空公司企业安全、机场地面安检工作内容为设置依据。课程结构以各个工作环节为线索进行设计，包括民航安全概述、空中交通、机场地面安全、应急管理、影响民航安全的主要因素等学习情景，课程内容的选取紧紧围绕完成工作任务的需要循序渐进，在满足职业能力的培养要求的同时又充分考虑高等职业教育对理论知识学习的需要。每个情境的学习都以工作任务为中心整合理论与实践，并通过各种“做学一体”的课堂教学活动设计，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。教学过程中，通过现场参观、模拟操作、案例分析等多种途径，采取理论教学和实训教学交替的形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。

二、课程目标

基于民航企业行业关于航空公司安全、机场安检岗位职业技术标准以及职业资格证书的需要，通过课程学习，提高学生适应民航安全业务的技术水平和职业素养，达到完成课程工作任务目标。并为民航安全实训的学习做好理论准备。

（一）过程与方法目标

对于民航空中交通安全、机场地面安全、应急安全管理、影响民航安全的主要因素为主要内容的教学，以校内外实训基地为依托，以学生任务工单为内容、按照按岗位工作流程完成各种实践操作，教师指导，学生互为评价，教师总结性评价来考核，达到熟悉民航安全实务各单元工作任务学习过程与方法。

（二）知识与技能目标

1. 知识目标

- （1）理解民航安全管理概述及民航安全管理体系；
- （2）理解人为因素与环境因素与航空安全的内在关系；
- （3）掌握航空公司应急管理主要内容；
- （4）熟悉航空公司安全及机场地面安全管理内容；
- （5）熟悉航空公司及机场安全保卫业务流程；
- （6）熟悉空中交通安全业务；

（二）技能目标

- （2）能够正确处理人为因素造成安全问题的事故；
- （3）熟练掌握航空公司安全及机场地面安全管理业务流程；

(4) 熟练掌握航空公司及机场安全保卫业务技能；

(5) 针对航空公司出现应急安全事故具备正确操作和适当处理技能；

(7) 能够正确处理空中交通安全事故；

(三) 情感态度与价值观目标

1. 要使学生对本课程有学习热情并内化为学习该课程的学习动机；具备乐观的生活态度、求实的科学态度、宽容的人生态度。

2. 具有较强的民航安全岗位敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力。

3. 具备良好的民航安全岗位职业道德意识，强调个人价值的实现要与社会价值实现相统一。维护祖国和民族的尊严；具有较高的道德修养。

4. 具有较高的民航服务意识和较高的组织纪律观念，要有服务于民航安全大局观点，要个人利益服从集体利益。

(四) 职业能力目标

专业能力目标：通过学习，使学生熟悉涉及民航空中交通安全、机场地面安全、应急安全管理、影响民航安全的主要因素等工作任务和 workflows，掌握其专业核心理论与实践操作技能。并具备获取民航安全员和机场地面安检员初级职业资格证书的基本要求。

方法能力目标：培养学生具备搜集整理企业和行业信息的基本能力，并具有初步分析该行业发展趋势的能力；培养学生基本掌握制定民航安全岗位工作计划、独立决策和实施的能力；具备一定的自我评

价能力，并能够在民航安全岗位工作实践中有效地吸取经验教训，获取有益的工作方法。

社会能力目标：培养学生在民航安全工作岗位具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。

三、课程内容与教学要求

（一）课程内容

通过该课程的学习，掌握民航安全员、机场地面安检员职业岗位必须具备的民航安全概述、民航安全管理体系、民航空中交通安全、机场地面安全、应急安全管理、影响民航安全的主要因素等基本知识要求。培养学生掌握制定岗位工作计划、独立决策和实施的能力以及培养学生在民航领域安全员、安检员职业工作岗位中，具有团队协作能力、人际交往能力和善于沟通协调的能力。按照本课程教学目标及空乘岗位群职业能力、素质的要求，结合空乘专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

（二）学习情境设计

学习情境	情境 1	民航安全管理概述	参考学时	8
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握民航运输系统管理概况；理解航空安全的含义；理解并掌握航空安全管理的基本理论；熟记民航安全管理的模型应用及种类划分。</p> <p>2. 能力目标：具有初步分析民航安全管理的内在和外在因素，通过掌握民航安全管理的模型应用，具备预测民航安全发展趋势的一般能力。</p>			

	<p>3. 素质目标：具有较强的民航安全岗位敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的民航安全职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的民航服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>	
工作任务	<p>任务 1 掌握民航运输系统管理概况；理解并掌握航空安全管理的基本理论。</p> <p>任务 2 熟记民航安全管理的模型应用及种类划分。</p>	
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>	
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航运输系统管理；航空安全管理的基本理论知识；民航安全管理的模型应用及种类划分的图片及视频，使学生更直观地感受民航安全及安检岗位业务的工作流程和基本知识。</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到应该哪些掌握综合概述的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展案例教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法及角色扮演法</p>	
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 民航运输系统	熟练掌握民航运输系统构成概念；理解航空	4

管理概况	安全的内涵；民航运输系统分类。	
1.2 航空安全管理的基本理论	掌握民航安全的发展历程；了解民航安全管理的理念；掌握民航安全管理的策略。	2
1.3 民航安全管理的模型应用	理解并掌握海恩法则、墨菲定律、SHELL 模型、雷森模型等理论及应用案例。	2

学习情境	情境 2	民航安全管理体系	参考学时	8
主要学习目标	<p>1. 知识目标：理解民航安全管理体系概念；掌握民航安全管理体系特征；理解现代安全管理体系与传统安全管理体系差异；理解并掌握民航安全管理体系的构成内容。</p> <p>2. 能力目标：能够掌握国际货代综合业务专业理论，具有国际货代综合业务实践技能。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的民航安全岗位敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的民航安全职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	<p>任务 1 理解民航安全管理体系概念；</p> <p>任务 2 熟练掌握民航安全管理体系特征；并能正确区分处理民航安全事故的职能划分标准。</p> <p>任务 3 理解并掌握民航安全管理体系的构成内容。</p>			
教学条件	<p>教学资源：课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p>			

	教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学	
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示民航安全管理体系特征、现代安全管理体系与传统安全管理体系差异、民航安全管理体系的构成内容的图片、案例及视频，使学生更直观地感受民航安全业务的工作流程；</p> <p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到民航安全管理业务的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法及角色扮演法</p>	
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践实习报告（20%）等四方面构成。</p>	
子情境名称	学习目标	参考学时
2.1 民航安全管理体系概念	理解并掌握民航安全管理体系的定义；了解我国民航安全管理体系的建立历程。	2
2.2 民航安全管理体系特征	理解并掌握民航安全管理体系特征内容；系统性、主动性以及明确性的内涵	2
2.3 现代安全管理体系与传统安全管理体系差异	理解并掌握现代安全管理体系与传统安全管理体系区别与联系。	2
2.4 民航安全管理体系的构成	理解并掌握安全政策目标、安全保证、安全宣传具体构成内容和基本含义，并能实际运用。	2

学习情境	情境 3	民航安全管理业务	参考学时	52
主要学习目标	<p>1. 知识目标：熟练掌握人为因素、环境因素影响的安全管理；理解民航空中交通管理、机场地面安全管理、地面安管理、民航安全应急管理等内容。</p> <p>2. 能力目标：初步具备在人为和环境因素影响下的安全事件的处置能力；初步具备民航空中交通、机场地面安全、地面安保、民航安全应急管理的处置能力。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的民航安全岗位敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的民航安全岗位职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
工作任务	<p>任务 1 在人为和环境因素影响下的安全事件的处置流程——模拟实训（航空综合实训室）</p> <p>任务 2 民航空中交通管理流程模拟操作（航空综合实训室）</p> <p>任务 3 机场地面安全管理、地面安管理、民航安全应急管理模拟实训（航空综合实训室）</p>			
教学条件	<p>教学资源：1. 课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示国际货代业务纠纷处理及法律责任有关实际案例视频图片，使学生更直观地感受国际货代业务纠纷处理的工作流程；</p>			

	<p>2. 小组实景演练，使学生真实体会到国际货代业务纠纷处理及法律责任的重点知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p>	
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。</p>	
子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 人为因素、环境因素影响的安 全管理	<p>理解并掌握机组维修人员致灾因素、空管机场工作人员致灾因素、社会自然及人工工作环境致灾因素；具备在人为和环境因素影响下的安全事故的处置技能。</p>	10
3.2 民航空中交通 安全管理	<p>理解并掌握民航空中交通安全管理任务及组成；涉及空中交通安全的重大风险事件分类以及空中交通安全应急突发事件及处置程序。</p>	8
3.2 机场地面安全 管理、地面安保管 理、民航安全应急 管理	<p>理解掌握航空安保工作的职责分工、航空安保工作重点实施对象主要内容；具备航空安保突发事件应急处置技能；具备机场地面跑道、停机坪、导航区、飞行区等安全处置技能；理解掌握以及民航应急管理概述及民航应急管理体制、法制、机制建设等内容。</p>	34

四、课程实施

（一）教师基本要求

1. 对“双师型”教学团队的基本要求

教学团队需具有经济师或民航安全员、安检员中级以上职业资格和高等院校教师资格证书；初级、中级、高级以上教师序列专业技术职称结构比为 4:4:2 比例。具有经济管理类或交通物流管理专业背景。

2. 对专任教师的教师资格基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有民航交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的民航企业管理工作的经验。

3. 对兼职教师教师资格基本要求

拥有民航企业中从事航空服务中、高级管理人员职务的；或者具有民航安全领域中高级职业资格 的专业技术人员，有 5 年以上相应岗位工作年限，具备一定的民航安全管理专业理论和实践技能水平。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；航空安检、安保仿真硬件训练系统；航空安检、安保模拟系统软件等。

校外实训基地条件要求：有 1 到 3 家校外航空安全和机场安检实习基地。具备航空安检、安保仿真实训软硬件系统，有不少于 3 名左右的实训指导教师，并有工学结合合作协议。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。

教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合,重点评价学生态度和职业能力。

(四) 考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导,以评奖激励为手段,主要根据理论认知的掌握(为总结性考核,占50%)、考勤(10%),课堂讨论的参与度(20%)、作业、实践实习报告(20%)等四方面构成。除理论认知和考勤外,其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则,并吸收合作企业的评价意见,做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核,题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等;

考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率;

作业、实践实习报告是指每个教学单元要求学生完成的针对岗位过程的各阶段角色扮演等。

表 1: 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例(%)
1	形成性考	考勤	根据学生上课的出勤情况评分,旷课一次扣5分,旷课两次无分。迟到、早退1次各扣1分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评2次扣1分。	10

2	核	课堂讨论的参与度	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题，回答正确一次记2分，回答错误记1分。被老师点名回答问题，回答正确1次记1分，回答错误不得分。	20
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣5分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表2	50
合 计				100

表2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例(%)
1	民航安全管理概述	熟练掌握民航运输系统管理概况；理解航空安全的含义；理解并掌握航空安全管理的基本理论；熟记民航安全管理的模型应用及种类划分。	20
2	民航安全管理体系	理解民航安全管理体系概念；掌握民航安全管理体系特征；理解现代安全管理体系与传统安全管理体系差异；理解并掌握民航安全管理体系的构成内容。	20
3	民航安全管理业务	熟练掌握人为因素、环境因素影响的安全管理；理解民航空中交通安全管理、机场地面安全管理、地面安保管理、民航安全应急管理等内容。	60
合 计			100

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用与编写

本课程选用 民用航空安全与管理（第2版）/高等院校民航服务

专业系列教材苗俊霞，周为民主编 国家规划教材《民用航空安全与管理》，该教材由清华大学出版社出版，2019年12月出版。该教材基于岗位职业能力标准和以业务流程为主线的专业课程体系，实现课证融合推发展，培养学生职业素养，提高其实际应用能力。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《民航安全实务》多媒体PPT课件、《民航安全实务案例分析汇编》电子文档以及《民航安全实务案例视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

（三）其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《民航安全实务课程标准》《民航安全实务授课计划》《民航安全实务教学日志》《民航安全实务教学设计书》《民航安全实务电子教案》《民航安全实务案例习题题库》

学习参考书：

[1] 魏全斌 民航安全检查实务 北京 北京师范大学出版社
2014.7

[2] 于莉、于传奇、马丽群 编 客舱服务安全与应急实务 北京
化学工业出版社 2019.10

（四）期刊

1. 《国际航空》
2. 《南昌航空大学学报》
3. 《大陆桥视野》
4. 《山东交通学院学报》

5. 《现代物流报》（海外版）

6. 《中国航空报》

7. 《北京交通大学学报》

六、其它说明

编制人：熊漳平

编制单位：襄阳汽车职业技术学院

编制日期：2020年7月

教学单位负责人：张显辉 何红霞

《民航客运英语教程》课程标准

(B 类课程)

课程编码： 课程类别：专业核心课程
适用专业：空中乘务 授课院（系、部）：交通运输学院
学分学时： 4/72 编写执笔人：张园园
教研室主任审核签字： 审核日期：
院长（主任）审定签字： 审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是空中乘务专业的航空运输类专业核心课程，为 B 类课程。

课程作用：本课程紧密围绕民航专业人才培养目标，遵循职业教育教学规律，以满足行业发展对高素质技能型人才的需求为出发点，做到“实用、适用”；可以提升学生民航地面服务英语工作的能力。

与其他课程的关系：本课程为《民航客舱服务实用英语》的后续课程。

1.2 课程设计理念

高职教育的培养目标是培养合格的高技能人才，即从事生产、建设、管理、服务第一线工作的高素质技能型人才。本课程满足民航行业的高速发展对专业人才的迫切需求，内容选取对接企业实际工作任务中知识、能力、素质要求，涵盖了空乘专业必修的专业基础课程和

专业技能课程；与行业标准相对接，在结构、内容及方法等方面进行了创新，提升精准服务民航企事业单位的能力。

1.3 课程设计思路

该课程主要体现民航地面服务工作过程和岗位任职要求；内容设置科学实用。教材专业课程的内容以真实岗位工作任务为基础设计教学单元；每个单元中均设计了综合性的实训任务，以任务实施为主配合知识要点，穿插知识拓展、课堂练习。

全书分为 10 个章节，本学期教授前五个章节，主要为乘机之前各个岗位的流程。删减去部分与现在实际脱节的订票服务以及机场各商店的服务流程单元内容，其他单元均包含涉猎。

每个单元主要以单词、对话、常用语句、知识点的总结复述为主。

二、课程目标

课程目标：培养符合民航运输服务工作的合格技能型人才。

知识目标：掌握一定的民航地面服务英语专业词汇、工作流程。

技能目标：能够独立用英语解决实际民航地面服务工作中的各种问题。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

本课程主要以实际民航地面服务真实工作岗位流程而设置。主要内容为：票务服务、机票和行李值机服务、安检服务、候机和乘机前服务、特殊乘客服务。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	订票问询	参考学时	16
学习情景	情景 2	值机服务	参考学时	22
学习情景	情景 3	安检服务	参考学时	10
学习情景	情景 4	候机和乘机服务	参考学时	8
学习情景	情景 5	特殊乘客服务	参考学时	16
主要学习目标	掌握票务信息问询必要信息的提供。 掌握值机服务的证件和行李工作流程内容。 掌握安检服务中证件和行李的检查规定。 了解候机厅服务。 了解一些主要的特殊乘客服务内容。			
工作任务	需学会乘机前各岗位工作职业			
教学条件	网络直播课			
教学方法	讲授法、讨论法、视频直观教学法			
考核方式	单元结束后的作业测试			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 航班信息问询	学会向乘客提供航班信息			6
1.2 电话订票问询	学习让乘客提供必要订票信息,复述订票细则			6
1.3 订票处票务服务	掌握订票取票、改签退票、机票签转的流程			6
2.1 值机作为选择	掌握如何为乘客选择合适的座位			4
2.2 随身携带行李服务	掌握随身携带行李的一般规定以及行李分类			6
2.3 托运行李	掌握航空公司对于托运行李的各种限制			6
2.4 丢失损坏行李服务	掌握航空公司处理丢失、损坏行李的处理办法			6

3.1 证件和行李检查	掌握证件和一般行李的检查流程	4
3.2 用手和机器安检	学会分辨不可随身携带行李以及如何处理	6
4.1 候机厅服务	了解各种休息室设施以及服务	4
4.2 乘机前服务	了解乘机前广播、行李等服务内容	4
5.1 贵宾乘客服务	掌握贵宾乘机、到达服务	6
5.2 孕妇和带小孩乘客服务	掌握儿童以及孕妇乘机的一般规定	6
5.3 无人陪伴儿童服务	掌握航空公司对于无人陪伴儿童服务的内容	6

四、课程实施

4.1 教师基本要求

有一定的英语教学能力，了解一定的民航地面服务流程。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：多媒体教室，地勤岗位模拟操作间。

校外实训基地条件要求：航空公司各地勤岗位设置。

4.3 教学方法建议

整体思路先以背景引入课文主题，然后通过情景对话的学习，工作岗位的复述，最后以作业练习法巩固。

4.4 教学评价、考核要求

考核分为平时成绩和期末考试成绩相结合的模式。其中平时成绩占比 50%，包含考勤，作业完成数量，课堂表现（包含课堂参与度以及情景模拟项目），其中期末考试成绩占比 50%。

5、课程资源开发与利用

(1) 民航客运英语教程。可用于学生课后习题的练习和巩固。

(2) 网络资源：各大航空公司官方网站，很多相关信息均可在航空公司官网查询，比如托运行李规定、孕妇乘机要求等。

(3) 教学其他资源：中航国铁方资深民航地面服务从业人员提供民航信息指导。

《民航旅客运输》课程标准

(B类课程)

课程编码：04100230

课程类别：专业核心课

适用专业：空中乘务

授课院（系、部）：

学分学时：2 学分/72 课时

编写执笔人：

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：课程是交通运输学院空中乘务专业的专业课程。

课程作用：《民航旅客运输》是本专业的核心课程，结合空中乘务专业学生的特点，结合与民航机场地面运输相关的岗位要求而设计。旨在帮助民航服务专业的学生掌握民航服务技能。对学生的其他专业课程学习也起到一定的互相支撑和辅助作用，帮助学生对本专业的有更深层次的理解，了解航空公司、机场等民航单位的用人需求。

与其他课程的关系：前导课程：《民航概论》，后续课程《民航旅客地面服务实务》等。

1.2 课程设计理念

《民航旅客运输》课程围绕着民航系统内各岗位的鉴定要求而展开，内容贴近本专业的所需。通过本门课程的学习，学生将会了解机场的环境，熟知机场的各工作岗位，能掌握旅客运输的相关理论知识和操作技能，能够顺利并准确地完成相应岗位的服务工作。

1.3 课程设计思路

《民航旅客运输》按照国内各基层实际工作任务的过程进行系统的教材开发，注重理论与实践相结合，遵循学生职业能力培养的基本规律，从旅客运输服务及管理的角度出发，阐述了旅客运输过程及一些突发事件的处理程序与方法，整合、序化知识内容，并逐步深入。

为使学生在掌握民航旅客运输相关知识的同时，也更好地适应民航市场对旅客运输服务技能的实际要求，熟悉旅客运输服务与管理的实际情况，本书围绕旅客运输服务实例，根据不同单元内容的特点与重点，引入了实际案例，使教材内容更加丰富、生动、立体、易于掌握，激发学生的自主学习、分析与思考。

二、课程目标

2.1 专业知识目标

通过本课程的学习，使学生熟悉离港部门，行李查询部门，旅客服务部门等各个民航客运员岗位的操作流程和操作要求，掌握乘机手续办理、行李查询、抵离港服务等相关知识和操作技能，达到民航客运员初级职业标准的相关要求。

2.2 社会能力目标

- (1) 具备诚实、守信的职业精神；
- (2) 具备善于沟通、合作和富有爱心的思想品质；
- (3) 树立安全和服务意识；

2.3 职业能力目标

在上述目标实现的基础上，形成职业能力目标：

- (1) 能正确办理旅客的乘机手续；
- (2) 会正确处理旅客的行李；
- (3) 能为旅客提供抵离港服务；
- (4) 能进行行李不正常的处理；
- (5) 会拍发相关的业务电报。

三、课程内容与教学要求

3.1 学习情境设计思路

本课程学习情景的设计以学生完成航空服务专业所需的工作任务和所应具备的职业能力为基础，严格遵循转换流程和基本原则进行课程设计。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。

学习情景设计以民航客运员岗位的工作任务为引领，以岗位设置为主线，以乘机手续办理、行李收运和查询、抵离港服务和业务电报拍发等并列式工作任务为设置依据，结合职业资格标准相应能力的要求和中等职业学校学生的认知特点，以够用为原则，以民航客运员各个工作任务所要求的基本职业能力为主线展开情景内容，培养学生具备民航客运员各个工作任务要求的基本职业能力。

每个情景项目的学习都以民航客运员办理值机手续作为活动的载体，设计相应教学活动，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，通过校内实训、模拟场景等多种途径，采取模拟实训与课堂教学交替等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。

表一 民航旅客运输的学习情景

情境 1	情境 2	情境 3	情境 4	情境 5
乘机手续办理	行李收运	行李查询	开箱检查	抵离岗服务
14 学时	16 学时	10 学时	16 学时	16 学时
合计学时：72 学时				

3.2 学习情景描述

学习情境的描述包括：学习情境的名称、学时、学习目标及学习内容、进程、教学方法和建议、工具与媒体、学生已有基础和教师所需执教能力。学习目标主要描述通过该学习情境的学习学生应获得的岗位能力；学习内容主要描述在该学习情境中所需学习的知识点。

表二 学习情景 1 描述

学习情景名称	乘机手续办理	
学习目标	会正确准备业务用品 能熟练准备和办理多航段航班 能准确解读和查验国内, 国际客票 能准确查验身份证件 能准确查验国际航班旅客旅行证件, 签证和阅读 TIM 会安排客舱座位 能准确填写客票上托运行李内容 能准确准备和办理超售航班 能熟练掌握中转航班的处理方法 能办理特殊服务旅客的乘机手续 能准确准备和办理不正常航班 会处理不正常乘机旅客 能熟练编制和填写国际航班随机文件	
学习内容、进程及教学方法建议	学 习	1、航班准备 课堂上分组现场模拟，由老师提出模拟航班状态，模拟

	内 容、 进 程	<p>值机准备会，准备业务用品，了解航班信息，老师引导并点评。</p> <p>2、乘机手续的办理</p> <p>利用模拟候机楼，教师设置一般旅客值机场景，让学生进行角色的互换扮演，查验国内国际客票，查验身份证件，根据旅客情况安排客舱座位，填写托运行李内容，编制填写随机文件，教师进行引导并点评。</p> <p>3、超售航班</p> <p>模拟超售航班情况，组织小组讨论超售的处理，教师可适当引导和参与讨论；并利用讨论结果进入模拟候机楼，进行现场模拟，办理超售航班。</p> <p>4、特殊旅客的接收</p> <p>根据特殊旅客的种类来组织学生进行特殊旅客乘机手续办理的角色扮演，老师加以引导并点评。</p> <p>5、不正常航班的办理</p> <p>教师模拟不正常航班情况，学生进行角色互演并讨论处理的方法，办理不正常航班。</p>
	教 学 方 法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法
学习工具与媒体	模拟值机柜台、模拟客票、身份证件、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
学生已有基础	售票服务的基本知识、值机服务的基础知识、通用服务的基础知识、航空服务礼仪、普通话文明用语	
教师执教能力	能根据教学法设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	

表三 学习情景 2 描述

学习情景 名称	行李收运
------------	------

学习目标	<p>会检查托运行李外包装并进行后续处理</p> <p>能熟练收运特殊行李并贴挂行李牌</p> <p>会计算国内逾重行李费</p> <p>会填开国内逾重行李票</p> <p>能了解国内运输托运行李声明价值附加费的收取</p> <p>能了解国内宠物运输的接受和收费</p> <p>会计算计件及计重国际逾重行李费</p> <p>熟练掌握限运，禁运行李的运输规则</p> <p>能了解国际航班宠物运输的接受和收费</p> <p>能熟练掌握国际联程行李运输</p> <p>会收运特殊行李</p> <p>能熟练处理速运行李</p> <p>能熟练掌握限运，禁运行李的运输规则</p> <p>会填写客票上托运行李内容</p>	
学习内容、进程及教学方法建议	学习内容及进程	<p>1、行李的接收</p> <p>模拟旅客行李托运场景，学生进行角色扮演，检查托运行李外包装并进行后续处理，贴挂行李牌，填写客票上托运行李内容，完成行李的接收工作，教师引导并点评。</p> <p>2、限运，禁运行李的处理</p> <p>利用照片或实物模拟行李物品，请学生判断是否可以收运或处理办法，教师引导并点评。</p> <p>3、逾重行李的处理</p> <p>模拟办理逾重行李，通过计算计件及计重国内，国际逾重行李费，填开国内逾重行李票，完成逾重行李的接收。</p> <p>4、国际联程旅客行李的运输</p> <p>在模拟候机楼模拟国际联程旅客行李运输情况，让学生进行角色扮演，教师引导并点评。</p>
	教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法

学习工具与媒体	行李包装用品、模拟行李牌、模拟客票、计算器、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料
学生已有基础	行李的一般规定、行李运输规则、航空服务礼仪、普通话文明用语
教师执教能力	掌握民航行李运输的规定、能根据教学法设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学

表四 学习情景3描述

学习情景名称	行李查询	
学习目标	会填制行李运输事故单 会处理行李破损 会处理行李丢失 会处理少收行李 会处理多收行李 能掌握行李的赔偿 能了解环球行李查询系统的一般操作	
学习内容、进程及教学方法建议	学习内容、进程	1、行李不正常运输的处理 利用模拟候机楼，由教师设置场景，模拟行李运输事故情况，让学生进行角色的互换扮演，对行李少收、多收、丢失等事故进行处理，教师进行引导并点评。 2、行李赔偿 模拟行李遗失情景、破损、内物短少等情景，按照行李赔偿的规定，解决旅客与承运人之间的纠纷。
	教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法
学习工具与媒体	模拟行李事故单、模拟行李牌、模拟客票、计算器、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
学生已有基础	行李的一般规定、行李运输规则、承运人的赔偿责任、航空服务礼仪、普通话文明用语	

教师执教能力	掌握行李查询的方法、能够处理行李损坏的赔偿、能根据教学法设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学
--------	---

表五 学习情景 4 描述

学习情景名称	开箱检查	
学习目标	<p>能按规定程序实施开箱(包)检查</p> <p>能掌握开箱(包)检查岗位的文明用语</p> <p>能对常见物品进行检查</p> <p>能处理各类常见违禁物品</p> <p>能对特殊物品进行检查</p> <p>能对进入控制区工作人员所携物品进行必要的手工检查</p> <p>能处理遗留、自弃、移交、暂存物品</p> <p>能填写暂存、移交物品单据</p> <p>能识别并协助有关部门处理国家法律法规规定的其他禁止携带、运输的物品</p> <p>能对可疑邮件、货物进行处理</p>	
学习内容、进程及教学方法建议	学 习 内 容、 进 程	<p>1、开箱(包)检查程序介绍</p> <p>通过观看录像,先由学生讨论,然后教师指导,讲解开箱(包)检查程序。</p> <p>2、文明用语操练</p> <p>开箱(包)检查岗位的文明用语练习,学生与互评结合教师点评。</p> <p>3、常见物品、异常物品、特殊物品的检查</p> <p>通过观看录像,先由学生讨论,然后教师指导,讲解常见物品、异常物品、特殊物品的检查方法。</p> <p>4、各类违禁物品、危险品的处置</p> <p>结合安检现场通过案例分析、由学生总结各类违禁物品、危险品的处置。</p> <p>5、开箱(包)检查</p>

		<p>将学生分组，以竞赛的形式进行开箱(包)检查的练习，由教师进行引导和点评。</p> <p>6、遗留、自弃、移交、暂存物品的处理</p> <p>结合安检现场实例讲解，由学生总结遗留、自弃、移交、暂存物品的处理方法。向学生展示目前机场所使用的暂存、移交物品单据，让学生进行单据填写的练习，由教师进行引导和点评。</p> <p>7、其他禁止或限制携带运输物品识别与处理</p> <p>通过实物和图片演示相结合的方法，使学生能正确识别国家法律法规规定的其他禁止或限制携带、运输的物品.；结合安检现场实例，由学生总结国家法律法规规定的其他禁止或限制携带、运输物品的处理方法。</p> <p>8、可疑邮件、货物的处理法</p> <p>结合安检现场实例，分组讨论可疑邮件、货物的处理方法。</p>
	教学方法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法
学习工具与媒体	行李箱（包），模拟危险品、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
学生已有基础	行李运输的规则、危险品基础知识、单据填写方法、航空服务礼仪、普通话文明用语	
教师执教能力	普通话能力、能进行开箱检查的演示、能根据教学法设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	

表六 学习情景 5 描述

学习情景名称	抵离港服务
学习目标	<p>能熟练掌握登机口服务</p> <p>能熟练掌握进港旅客服务</p> <p>能熟练掌握中转旅客服务</p> <p>能熟练掌握航班不正常时的处理</p>

	能熟练掌握特殊旅客服务 能熟练掌握离港旅客服务 能熟练掌握登机不正常服务	
学习内容、进程及教学方法建议	学 习 内 容、 进 程	1、登机口服务 利用模拟候机楼模拟航班登机口服务，让学生角色扮演，教师引导并点评。 2、中转旅客服务 利用模拟候机楼模拟中转大厅，由学生分别扮演中转服务人员 and 旅客，完成中转旅客服务，教师引导并点评。 3、特殊旅客服务 利用模拟候机楼，由教师设置不同种类特殊旅客场景，学生角色扮演，完成特殊旅客服务，教师引导并点评。 4、运输不正常服务 就某一主题进行分组或结对讨论，教师可酌情引导或亲自参与，师生分享彼此的经验和思考，交流各自的情感和体验，完成正确处理航班，旅客运输不正常的方案。
	教 学 方 法	情景教学法、模拟教学法、小组讨论法、角色扮演法、演示法
学习工具与媒体	模拟候机楼的设备、多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料	
学生已有基础	航空服务礼仪、普通话文明用语、旅客运输规则	
教师执教能力	普通话能力、了解抵离岗服务的各种程序、能根据教学法设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学	

四、任务单元分配

为便于组织教学，在学习情境下可以设置若干个任务单元，每个任务单元是一个完整的工作任务。民航旅客运输学习情景任务分配见表七。

表七 民航旅客运输各学习情景及任务分配列表

学习情境	任务单元	参考学时	
乘机手续办理	1. 航班准备	2	14
	2. 乘机手续的办理	4	
	3. 超售航班	2	
	4. 特殊旅客接受	4	
	5. 不正常航班办理	2	
行李收运	1. 行李接受	4	16
	2. 限运, 禁运行李的处理	4	
	3. 逾重行李的处理	4	
	4. 国际联程旅客行李的运输	4	
行李查询	1. 行李不正常运输处理	4	10
	2. 行李赔偿	6	
开箱检查	1. 开箱(包)检查程序介绍	2	16
	2. 文明用语操练	2	
	3. 常见物品、异常物品、特殊物品的检查	2	
	4. 各类违禁物品、危险品的处置	2	
	5. 开箱(包)检查	2	
	6. 遗留、自弃、移交、暂存物品的处理	2	
	7. 其他禁止或限制携带运输物品识别与处理	2	
	8. 可疑邮件、货物的处理法	2	
抵离岗服务	1. 登机口服务	4	16
	2. 中转旅客服务	4	
	3. 特殊旅客服务	4	
	4. 运输不正常服务	4	

注：表中各任务单元的学时只是参考学时，教师可根据实际情况进行适当调整。

五、课程评价

本课程的课程评价要求：

突出阶段评价模式，对学生完成航空旅客运输课程某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流程，要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。

加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

评价形式多元化。可选择笔试(开卷或闭卷)，业务操作、课堂提问、课后作业、现场演讲等个人或团队考试形式进行评价。

评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。具体的评价方案见表八：

表八 民航旅客运输课程评价方案表

评价实施 及过程	评价元素			
	职业精神 (20)	课堂进程 (30)	实操考评 (20)	工作任务 (30)
评价标准	诚实、敬业、 态度端正等 10 分 根据遵守设备 安全、人身安 全规定和生产	课程预习 5 分 课堂发言积极 10 分 课后作业 5 分	礼貌用语 5 分 服务流程标准 10 分 服务态度标准 5 分	任务方案正确 10分 工具使用正确 5分 操作过程正确 5分

		纪律等情况进行者 10 分			任务完成良好 10分
评价方式		由指导教师根据学生表现集中考评	由指导教师根据学生表现集中考评	教师评价与学生互评相结合	教师评价与相关实训单位评价相结合
评价 阶段	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
评价 结果					
综合评价					
期末考评 (卷面考试)					

注：评价阶段根据学习情景划分为 5 个阶段

六、实施建议

6.1 校本教材编写

(1) 依据课程标准编写教材。根据工作任务和职业能力的需要组织教材内容，从有利于各专门化课程的学习出发，避免职业能力培养的重复性；应以岗位需求即“必需，够用”为原则，引入必需的理论知识，增加实践操作内容，强调理论在实践过程中的应用。

(2) 教材内容要注重能力的培养，并体现任务驱动，要以学生为教学主体，设计灵活多样的任务，创设真实情景，引导学生进行观察、

实践、收集资料、合作交流以及体验和反思等活动，使学生在各种任务活动中掌握应具备的职业能力。

(3) 本课程标准为最低标准，教材内容应有所拓展，以满足学生拓展知识视野空间的需要；教材编写应考虑高职学生的认知能力，要注意学生的参与面和教学的可操作性。

(4) 教材内容应跟上航空服务行业的发展，将电子客票、自助值机柜台等新技术和新理念及时地纳入教材，以满足航空服务业发展的实际需要；根据我院建设豫南航空高职教育集团的需要，教材应加强中转旅客、机场中转服务等典型服务的内容。

(5) 教材应以学生为主体，文字和内容要突出重点且表述清晰；教材应图文并茂，提高学生的学习兴趣和让学生更好掌握航空旅客服务各个岗位要求技能。

(6) 教材中活动设计的内容要具有可操作性，启发性和指导性，并应为教师留下根据实际教学情况进行调整 and 创新的余地。可以引入旅客运输中典型案例，以活页形式进行拓展，引导学生思考和讨论。教材的练习设计应包括思考练习，技能操作练习，以此作为课堂活动设计的拓展，深化与完善。

6.2 教学建议

(1) 教学实施应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，所有教学活动都应围绕培养学生完成工作任务所需的职业能力而设计，真正实现学生在教学过程中“做学一体”的目标，具体教学建议如下：

(2) 在教学过程中，应立足于将理论知识融贯于实际操作中，加

强学生实际操作能力的培养；采用项目教学，以工作任务引领教学，提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。

(3) 本课程教学的关键是模拟现场教学，应从航空旅客运输服务各个岗位的流程和要求出发，在教学过程中，教师示范和学生分组操作训练互动有机结合，学生提问与教师解答、指导有机结合，让学生在“教”与“学”过程中，熟悉各个岗位的流程和要求，并且能熟练的为旅客提供最合适的服务。

(4) 在教学过程中，要创设工作情景，同时应加大实践实操的容量，要紧密结合职业技能证书的考证，加强考证的实操项目的训练。在实践实操过程中，使学生掌握值机、旅客服务、行李查询、中转各个岗位的操作技能，提高学生的岗位适应能力。

(5) 在教学过程中，要应用多媒体课件、投影、实物样品、仿真软件等教学资源辅助教学，帮助学生航空旅客运输各个岗位工作有直观的了解。

(6) 教学过程中教师应积极引导提升职业所需的人文素养，提高职业道德。

《人力资源管理》课程标准

(A类课程)

课程编码：00000117

课程类别：专业课程

适用专业：空中乘务

授课单位：校内教师

学分学时：4 36

编写执笔人：蒋珊

教研室主任审核签字：丁克平

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：《人力资源管理》属于空中乘务专业的专业课程，针对企业中人力这一特殊资源的规划和设计、选拔和获取、保持和激励、控制和协调以及培训和开发等内容展开。

课程的作用：通过这门课程的学习，使学生树立起现代人力资源管理的理念，掌握有关人力资源管理的基本原理和方法，了解企业人力资源管理的相关业务，为从事人力资源管理奠定“管人”的基础。

与其他课程的关系：是学生在即将实习前学习的课程，空中乘务专业基础课的后续课程。

1.2 课程设计理念

以培养能力为目标，结合高职院校学生特点，着重提高学生的实际应用能力和操作技术、技巧。使学生不仅掌握本学科的知识，而且能够掌握更多的相关知识，面向专业岗位，适应岗位工作的需要。

1.3 课程思路

一是操作性。针对企业实际，重点让学生掌握人力资源管理的基本理论和方法，提高学生将相应理论知识应用到实际工作中的能力，有重点地选择一些案例；

二是实用性和实效性。在教学中关注人力资源管理的实际和发展趋势，强调学以致用，关注本学科新技术的发展，了解本学科前沿发展方向；

三是理论性。在教学中注重基本理论的讲授，提高学生的理论素养。

二、课程目标

2.1 知识目标

人力资源与人力资源管理的基本概念及内涵。人力资源规划的内容与程序、供需分析、编制与实施。人力资源工作分析的内容与程序、分析方法。人力资源的获取、人力资源的开发与培训、绩效考核的内容与方法、薪酬福利管理的内容及内涵、劳动关系管理、职业生涯的规划

2.2 能力目标

紧密联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，能针对某个企业分析出该企业人力资源管理体系的特点以及优缺点，并能简要制定出适合于该企业的人力资源体系。

2.3 素质目标

培养学生自学的能力。培养学生勤于思考，做事认真的良好作风。

培养学生良好的职业道德和勇于创新、敬业乐业、精益求精的工作作风。培养学生收集信息、正确评价信息的能力。培养学生展示自己的技能的能力。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

《人力资源管理》课程讲述了有关企业的人、财、物等各种职能管理的基本理论和方法，构成了这类课程的基本内容，而人力资源管理是企业职能管理中重要的一环。主要课程内容如下：

设计组织结构与岗位分析、制定人力资源规划、招聘员工、培训员工、激励并考核员工绩效、设计和管理人员薪酬、制定员工福利与职业安全卫生管理制度、处理劳动关系与有效的组织沟通

3.2 教学单元设计

序号	学习内容		能力要求	知识要求	学时安排
	学习模块	教学单元			
1	设计组织结构与岗位分析	1. 职务分析概述；2. 职务分析的内容和流程；3. 职务分析的方法；4. 职务说明书的编写 5. 职务分析的方法的应用	掌握职务分析的基本原理、方法和程序	掌握职务分析的基本原理、方法和程序	4
2	制定人力资源规划	人力资源供求预测方法 典型案例与讲授知识的衔接	掌握人力资源规划的程序和操作步骤，熟悉人力资源规划的内部来	扩展知识面，更全面地掌握人力资源规划的基本含义和主要内容，熟悉人力资源	4

			源和外部来源； 了解人力资源规划的监控程序	规划的作用	
3	招聘员工	1. 员工招聘； 2. 员工来源与招聘途径； 3. 影响招聘的因素； 4. 员工的选拔 员工招聘与选拔程序	以小组为单位建立一整套招聘方案，包括招聘来源的确定，招聘广告的拟定，媒体的选择，面试方案，面试的实施，人员的选拔，面试通知书发放等招聘程序	掌握建立人员招聘与录用系统的意义，掌握招聘过程中需要遵循的原则，掌握人员招聘的步骤，掌握筛选人员的程序，熟悉人员评估的内容和方法，熟悉人员评估考察的方面	6
4	培训员工	1. 人力资源培训概述 2. 人力资源培训项目的实施 3. 培训师的角色意识与培训方法驾驭	学生掌握人力资源培训与开发的基本概念和操作实务的技能，理解人力资源培训与开发的重要性和必要性	掌握人力资源培训与开发的基本概念和操作实务的技能，掌握培训方法的实施	4
5	激励并考核员工绩效	1. 人力资源绩效考评概述 2. 人力资源绩效考评实施	了解绩效考评的概念、内容，重点掌握绩效考评实施	了解绩效考评的概念、内容，重点掌握绩效考评实施	6
6	设计和管理	1. 薪酬管理概述	了解薪酬	了解薪酬管	4

	员工薪酬	2. 薪酬设计	管理的概念、过程、重点掌握薪酬管理设计流程	理的概念、过程、重点掌握薪酬管理设计流程	
7	制定员工福利与职业安全卫生管理制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业生涯管理概述 2. 职业生涯与企业目标的整合 3. 职业生涯的开发 4. 职业生涯周期管理 5. 了解职业安全与卫生管理 6. 了解社会保险主要类型 	结合案例了解职业生涯管理的含义及任务，熟悉职业生涯规划，了解职业流动的特点，做好流动人员管理	掌握职业生涯管理的含义及任务，熟悉职业生涯规划，了解职业流动的特点	4
8	处理劳动关系与有效的组织沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解劳动关系的概念和类型 2. 掌握劳动合同订立、续订、变更和解除过程中的相关法律规定 3. 熟悉劳动争议解决的途径和程序 4. 熟悉劳动争议解决的途径和程序 	课堂讨论与案例分析	建立和谐劳动关系的方法	4
合计					36

四、课程实施

4.1 教师基本要求

本门课程的任课教师应具有大学本科及以上学历，管理学学士及

以上学位。熟悉管理学、企业管理、市场营销、数理分析、计算机等学科，有较强的语言表达能力，并能采用多种方法引导学生学习的教学能力以及课堂掌控能力，高质量完成教学和课程的改革任务。

4.2 教学硬件环境要求

本门课程的教学要求在多媒体教室以及机房开展教学，能直观、形象且生动地为学生讲解相关知识、理论。

4.3 教学方法建议

案例教学、情景扮演、任务驱动、讲授法、分小组合作讨论。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

考核与评价多元化，终结性评价与过程性评价相结合，期末闭卷考试为总结性考核，占 50%，考勤（20%）、课堂讨论的参与度和作业（30%）等过程性评价三方面构成，若过程性评价缺乏则视为挂科。

5、课程资源开发与利用

教材选用清华大学出版社《人力资源管理》（曲建国 白迎超编写），可使用辅助教材，也可另行开发教材或使用新教材。

充分利用网络和图书馆资源，引导学生进行自主性学习并扩大知识面。教学过程中可形成课件库，并逐步完善。

高铁专业

《高铁客运服务礼仪》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130209

课程类别：专业核心课程

适用专业：高铁乘务

授课单位：经济管理系

学分学时：4/72

编写执笔人：张雅彬

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《高铁客运服务礼仪》课程是高速铁路客运乘务专业的专业基础课程；是校企合作开发的基于高速铁路客运乘务工作过程的课程。

课程作用：本课程在专业人才培养过程中的地位及作用

本课程的作用是旨在培养学生良好的服务意识和心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉客运服务岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。帮助学生了解客运服务业相关从业岗位的接待工作，牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。培养学生良好的职业意识，注重自身职业形象的塑造，并能把握角色心理，分析客我关系，有较

强的人际交往能力和抗挫折能力。本课程符合高技能人才培养目标和高速铁路客运乘务专业相关技术领域职业岗位（群）的任职要求。

与其他课程的关系：本课程先导课程是《礼仪实务》，后续课程是《铁路运输地理》、《客户关系管理》、《高铁客运乘务实务》。

1.2 课程设计理念

课程突出“高速铁路客运乘务”的行业特性，以学生未来就业岗位的实用技能培养为宗旨，课程设计理念主要有：一是注重学生职业能力的培养。本课程紧紧围绕学生未来就业岗位的核心能力要求，针对岗位需要整合教学模块、序化教学任务，突出技能点训练。二是注重课程与企业的关联度。课程内容与企业的关联度，教学内容要和岗位要求接轨，可以借鉴相关企业员工岗位标准；教学团队与企业的关联度，在教学团队的配备上，要注意专兼职结合，聘请校外兼职教师，承担一定的实践教学任务；教学资源与企业的关联度，在教材开发、实训基地开发等方面要获得企业支持，体现校企共建。三是注重课程设计的开放性。在课时的安排、内容的安排、考核的安排上要体现一定的灵活度，体现校企合作、企业参与，能够搭建起从课堂到企业的平台。

1.3 课程设计思路

本课程是依据高速铁路客运乘务工作任务和职业能力而设置。针对学生的学习能力和兴趣爱好，按照高铁客运服务礼仪基础知识认知、铁路客运服务、车站客运服务和列车客运服务的需求对学生进行培养。

课程内容	教学安排	讲授	讨论	实践	小计

项目一 服务礼仪基础知识认知	√	√		20
项目二 铁路服务形象礼仪	√	√	√	18
项目三 铁路服务语言沟通礼仪	√	√	√	14
项目四 铁路车站服务礼仪	√	√	√	10
项目五 铁路列车服务礼仪	√	√	√	6
复习课				4
合计				72

2、课程目标

本课程是一门实践性和应用性很强的课程。本课程包含的服务礼仪，是服务从业人员必须具备的基本素质之一，关系到高铁服务行业的形象和美誉度。通过学习，使学生树立牢固的服务意识，掌握高铁服务礼仪的基本知识和操作方法，并有意识地运用礼仪，帮助学生培养良好优雅的仪容仪表、风度修养，以便今后在职业生涯中提高职业素质和个人魅力，形成良好的人际关系，为生活与工作创造良好的内部环境和外部环境奠定重要基础，更好的发挥自己。

课程工作任务目标：

- (1) 了解服务礼仪基础知识。
- (2) 熟悉铁路客运服务礼仪内容。
- (3) 熟悉车站客运服务礼仪。
- (4) 了解列车客运服务礼仪内容。

职业能力目标：

- (1) 有良好的职业意识，能以服务为宗旨，吃苦耐劳、文明服务。
- (2) 注重自身形象塑造，具有良好的职业形象和心理素质。
- (3) 能把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力

和抗挫折能力。

(4) 具有较强的语言表达能力。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

序号	工作任务或项目名称	知识、能力、素质要求		建议学时
一	服务礼仪基础知识认知	能力	1. 了解礼仪的基本内容及礼仪的起源与发展的历史过程 2. 认识礼仪的特征和原则，理解礼仪的深刻内涵和作用 3. 掌握日常行为基本礼仪	20
		知识	1. 服务礼仪的基本理论认识 2. 服务人员日常行为礼仪 3. 铁路客运服务礼仪 4. 东西方礼仪认知	
		素质	培养学生基本礼仪素养	
二	铁路服务形象礼仪	能力	1. 了解铁路客运服务人员仪容仪表要求 2. 熟悉铁路客运服务人员服饰要求 3. 掌握铁路客运服务人员仪态礼仪具体要求	18
		知识	1. 仪容仪表礼仪 2. 服饰礼仪 3. 仪态礼仪	
		素质	培养严谨的工作作风，增强工作中的主动性	
三	铁路服务语言沟通礼仪	能力	1. 掌握语言沟通的技巧 2. 了解会面礼仪、交谈礼仪、引导礼仪技巧 3. 了解客运服务基本用语、广播语 4. 掌握客运沟通的特点、注意事项、技巧内容	14
		知识	1. 语言沟通礼仪觉得基础知识 2. 语言沟通礼仪的具体要求 3. 铁路客运服务用语 4. 铁路客运服务沟通技巧	
		素质	培养学生掌具备专业的服务语言沟通能力	

四	铁路车站服务礼仪	能力	1. 掌握车站服务礼仪的内容、特点、基本要求 2. 掌握客运值班员服务礼仪。 3. 掌握售票检票、安检、引导、贵宾室、站台、出站口等服务礼仪。	10
		知识	1. 车站客运服务礼仪的基础知识 2. 车站客运服务人员服务礼仪 3. 车站各岗位服务礼仪	
		素质	能够熟练掌握列车客运服务礼仪	
五	铁路列车服务礼仪	能力	1. 理解非动车组列车员服务礼仪 2. 了解动车组列车员服务礼仪 3. 了解铁路重点旅客服务礼仪 4. 理解餐车服务礼仪的具体内容	6
		知识	1. 非动车组列车服务礼仪 2. 动车组列车服务礼仪 3. 铁路重点旅客服务礼仪 4. 餐车（餐吧）服务礼仪	
		素质	培养列车服务各部门具体服务技能	

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	服务礼仪基础知识认知	参考学时	20
主要学习目标	1、了解礼仪的基本内容及礼仪的起源与发展的历史过程 2、认识礼仪的特征和原则，理解礼仪的深刻内涵和作用。 3、掌握日常行为基本礼仪。			
工作任务	服务礼仪基础知识认知			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法			
考核方式	闭卷			
子情境名称	学习目标			参考学

		时
1.1 礼仪的基础知识	理解礼仪的含义、特征，理解礼仪的功能、作用，了解现代礼仪 5 原则尊重原则、平等原则、适度原则、自律原则、宽容原则的相关内容，了解东西方礼仪的差异，熟悉中西礼仪的融合内容	8
1.2 日常行为礼仪	掌握电话礼仪，名片礼仪（名片的递送、接受、存放、回赠），公共场所礼仪（行进礼仪、乘坐电梯礼仪、乘交通工具礼仪）	10
1.3 铁路客运服务礼仪	铁路服务礼仪的历史进程、铁路服务礼仪的原则和重要性	2

学习情境	情境 2	服务礼仪基础知识认知	参考学时	18
主要学习目标	1、了解铁路客运服务人员仪容仪表要求 2、熟悉铁路客运服务人员服饰要求 3、掌握铁路客运服务人员仪态礼仪具体要求			
工作任务	仪容仪表礼仪，服饰礼仪，仪态礼仪			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法			
考核方式	闭卷			
子情境名称	学习目标			参考学时
2.1 仪容仪表礼仪	了解身体各部分的仪容仪表，掌握仪容仪表修饰的原则，了解仪容仪表的要求，理解铁路客运服务人员的仪容仪表要求			8
2.2 服饰礼仪	了解服饰礼仪的作用与影响，理解服饰礼仪的要求、原则、禁忌，了解男士、女士服饰的穿着规范与禁忌，掌握佩戴饰品礼仪，掌握铁路客运服			6

	务人员服饰要求	
2.3 仪态礼仪	了解面部仪态、静态礼仪、动态礼仪、服务距离，铁路客运服务人员仪态礼仪具体内容	4

学习情境	情境 3	铁路服务语言沟通礼仪	参考学时	14
主要学习目标	1、掌握语言沟通的技巧 2、了解会面礼仪、交谈礼仪、引导礼仪技巧 3、了解客运服务基本用语、广播语 4、掌握客运沟通的特点、注意事项、技巧内容			
工作任务	语言沟通礼仪觉得基础知识、语言沟通礼仪的具体要求、铁路客运服务用语、铁路客运服务沟通技巧			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法			
考核方式	闭卷			
子情境名称	学习目标			参考学时
3.1 语言沟通礼仪觉得基础知识	了解语言沟通礼仪的基本要求、技巧			2
3.2 语言沟通礼仪的具体要求	掌握会面礼仪、交谈礼仪、引导礼仪			4
3.3 铁路客运服务用语	掌握客运服务基本用语，客运服务广播用语，客运服务常用手语			6
3.4 铁路客运服务沟通技巧	了解客运服务沟通的特点和注意事项，铁路客运服务沟通技巧的内容，客运服务中处理投诉的沟通			2

学习情境	情境 4	铁路车站服务礼仪	参考学时	10
主要学习目标	1. 掌握车站服务礼仪的内容、特点、基本要求 2. 掌握客运值班员服务礼仪。 3. 掌握售票检票、安检、引导、贵宾室、站台、出站口等服务礼仪。			
工作任务	车站客运服务礼仪的基础知识、车站客运服务人员服务礼仪、车站各岗位服务礼仪			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法			
考核方式	闭卷			
子情境名称	学习目标			参考学时
4.1 车站客运服务礼仪的基础知识	了解车站客运服务礼仪的内容、特点、基本要求			2
4.2 车站客运服务人员服务礼仪	掌握客运值班服务礼仪、客运员服务礼仪			4
4.3 车站各岗位服务礼仪	掌握售票和验票服务礼仪、安检和候车大厅服务礼仪、引导和客运值班室服务礼仪、贵宾室服务礼仪、站台和出站口服务礼仪			4

学习情境	情境 5	铁路列车服务礼仪	参考学时	6
------	------	----------	------	---

主要学习目标	1、理解非动车组列车员服务礼仪 2、了解动车组列车员服务礼仪 3、了解铁路重点旅客服务礼仪 4、理解餐车服务礼仪的具体内容	
工作任务	非动车组列车服务礼仪、动车组列车服务礼仪、铁路重点旅客服务礼仪、餐车（餐吧）服务礼仪	
教学条件	多媒体教室	
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法	
考核方式	闭卷	
子情境名称	学习目标	参考学时
5.1 非动车组列车服务礼仪	了解非动车组列车员、列车长服务礼仪，非动车组列车车厢服务礼仪	1
5.2 动车组列车服务礼仪	掌握动车组列车员、列车长服务礼仪，动车组列车车厢服务礼仪	1
5.3 铁路重点旅客服务礼仪	了解铁路重点旅客的服务礼仪内容	2
5.4 餐车（餐吧）服务礼仪	掌握餐车服务礼仪的具体内容，了解餐车安全内容，熟悉相关网络订餐内容	2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程任课教师应具备物流师、导游证等资格证书；

本课程专任教师应具备高校教师资格、曾经从事高速铁路客运乘务或城市轨道交通乘务行业企业工作经历、从事本课程教学达3年以上，有相关专业课程教学经验；

兼职教师应从事高速铁路客运乘务或城市轨道交通乘务行业企业相应工作岗位年限达3年以上、具备导游证或物流师证、高校教师资格证的要求。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：本课程需要在高铁模拟实训室进行模拟训练，授课采用多媒体配合课件、图片、礼仪视频进行辅助教学。

校外实训基地条件要求：学生在襄阳火车站、武汉站进行实地实训、实习效果更好，更真实贴近工作岗位。

4.3 教学方法建议

针对本课程具体的教学内容和教学过程需要，采用角色扮演法是在教师创设的特定情境之下，让学生扮演特定组织中的有关角色，通过体验式学习演练，达到掌握技能的目的。建议在讲授电话礼仪、名片礼仪、公共场所礼仪时就可以采用角色扮演的方法，学生4-5小组，派代表分别扮演主客双方的不同角色，例如旅客、上级管理人员等，反复演练，达到学习目的。

4.4 教学评价、考核要求

目前本课程考核方式为闭卷，课程采用百分制，平时课堂表现、出勤率占30%+训练、书面作业练习占20%+期末测试成绩占50%=期末课程成绩。

考核方式	考核项目	成绩	说明
平时课堂表现、出勤率占30%+训	出勤（出勤30课时以上）	5分	缺勤1次扣0.5分
	课堂提问、讨论、角色扮演现场表现	5分	每人每项至少1次，未

练、书面 作业练习 占 20%			完成扣 0.5 分
	电话礼仪实训	5 分	每个模块教 学完成后， 实训表现由 指导老师给 出分数
	名片礼仪实训	5 分	
	面部、手部、仪态、男、女士服饰 礼仪实训	5 分	
	站、坐、蹲、手势礼仪实训	10 分	
	客运服务基本用语实训	5 分	
作 业	10 分	教师打分	
学期末考 核（50%）	综合试卷	50 分	教师打分
总分		100 分	

三级教学督导加强监督，同行之间相互监督，学生客观评价，实事求是。另外，建议增加校外第三方评价。

5、课程资源开发与利用

本课程选用上海交通大学出版社 2017 年第一版《高铁客运服务礼仪》；

任课教师自己通过网络下载礼仪教学视频，在网络上查找资料、图片等来制作 PPT；

信息化教学资源建设，有多媒体课件、多媒体素材、电子图书等。

6、其它说明

《高速铁路概论》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130204

课程类别：专业基础课

适用专业：高速铁路客运乘务

授课单位：经济管理系

学分学时：4/72

编写执笔人：蒋珊

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是高速铁路客运乘务专业的专业课程

课程的作用：《高速铁路概论》是高职高速铁路客运乘务专业的专业基础课程，通过学习高速铁路的基础知识，培养学生的服务意识，提高学生在高铁客运、运输中的服务能力，为学生学习后续的高铁专业课、胜任高铁乘务工作奠定基础。

与其他课程的关系：高速铁路客运乘务专业课前导课程。

1.2 课程设计理念

在教学中通过对高速铁路概论的学习，帮助学生建立铁路运输整体概念；掌握铁路运营机制，树立铁路全局观念；了解铁路系统如机、车、工、电、辆）之间的关系，为后续课程的学习奠定基础。

1.3 课程思路

通过标准教学和任务驱动的教学模式激发学生的学习积极性，充分调动学生主观能动性，培养竞争和团结精神，提高学习本专业相关知识的兴趣，提升教学效果。

2、课程目标

知识目标：

- (1) 高速铁路的基础知识
- (2) 高速铁路铁车站技术设备知识
- (3) 高速铁路车站关键技术
- (4) 高速铁路铁信号灯系统知识
- (5) 高速铁路客运组织的相关知识
- (6) 高速铁路的客运服务系统
- (7) 高速铁路客运安全保障知识

能力目标：

- (1) 能够识别铁路线路、了解铁路线路和轨道的组成；
- (2) 能够识别铁路车辆和机车；
- (3) 能够识别铁路信号基础设备；
- (4) 能够掌握铁路运输发展的动态以及发展方向。
- (5) 熟练掌握计算机系统操作、文字录入、常用办公软件的应用和计算机硬件的基本维护等技能。
- (6) 能够运用高铁乘务知识开展行李服务引导服务等乘务旅客服务。
- (7) 通过学习高铁旅客运输知识，掌握旅客的运输流程及相应

注意事项。

(8) 掌握高铁乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪，普通话水平应达到较高水平，另外还应能够运用英语进行简单的乘务对话。

素质目标：

(1) 具有良好的服务意识和职业道德

(2) 具有健康良好的工作习惯和心态。

(3) 培养对公司和企业忠诚、对旅客诚信、与同事合作的职业态度。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

序号	章	学习内容	课时安排
1	绪论	国外高速铁路发展概述；	2
		高速铁路技术经济特点；	2
		我国高速铁路发展规划；	2
		高速铁路系统集成	
2	高速铁路基础设施	概述；高速铁路线路的平面和纵断面、轨道结构	2
		高速铁路路基、桥隧结构	2
3	高速铁路车站	概述；	2
		高速铁路车站技术设备及站型；	
		高速铁路枢纽；	2
4	高速铁路牵引供电系统	概述；	2
		牵引供电系统；	

		接触网；	
		综合 SCADA 系统	
		车辆动力装置	
5	高速铁路车辆	概述； 高速列车的结构及其技术特点； 高速列车的关键技术；	4
		摆式列车；	4
		我国高速列车的介绍	4
6	高速列车信号 控制系统	概述； 高速列车间隔控制和速度控制	2
		高速列车进路控制、调度集中及行车指挥自动化	4
7	高速铁路通信 系统	概述； 铁路有线通信与无线通信	2
		铁路调度通信网	4
		铁路综合数字移动通信系统	
8	高速铁路运输 组织	概述、高速铁路客流分类及高速列车种类、运 输计划	4
		高速铁路通过能力和调度指挥	2
9	高速铁路客运 服务	概述； 高速铁路站车服务；	4
		高速铁路服务相关信息系统；	4
10	高速铁路运用 安全保障	概述； 动车组的运用与维修；	2
		基础设施的安全检测与养护维修；	2
		基础设施的安全检测与养护维修	2
11	磁悬浮铁路	概述、磁悬浮列车铁路基本原理和基本设备	2
		磁悬浮列车基本设备和我国磁悬浮列车的发展	4
合 计			72

3.2 教学单元设计

编号	能力训练项目名称	子项目编号、名称	能力目标	知识目标	教学方式、手段及步骤	可展示的结果
1	绪论	铁道史、中国铁路、铁路运输业的特点与作用	能够说出高度集中，半军事化的特点	了解铁路运输是我国经济大动脉	采用启发式教学方法，图片展示小组讨论为引导，让学生逐步了解铁路	课后思考题： 1. 归纳中国铁路特点 2. 试述铁路现状
2	铁路线路	铁路的组成及铁路的界限	熟悉路基和桥隧建筑物都是轨道的基础。	了解并掌握路基和桥隧建筑物的组成、轨道的组成、无缝线路、轨道的几何形位。	采用视频教学法和案例教学法相结合的方法，通过未来工作的了解	思考： 铁路如何分类？ 什么是限制坡度？
3	铁路车辆	铁路车辆构造中的行走部及制动装置以及车辆的基本知识	熟悉铁路车辆是运送旅客私货物的承载工具。	了解并掌握铁路车辆的分类、铁路车辆的基本构造、车辆标记及技术参数、车辆方向及配件位置称呼及车辆的检修	采用视频教学法和案例教学法相结合的方法，通过未来工作的了解	思考： 铁路车辆有几部分组成？ 货车行走部组成及作用？
4	铁路机车	内燃、电力机车的供电部分	熟悉机车是铁路运输的牵引动力。	运用并了解并掌握牵引动力、内燃机车组成、电力机车组成、机车的牵引特性及机车的检修和运用等	采用视频教学法和案例教学法相结合的方法，通过未来工作的了解	思考：说明电力机车的供电系统？

5	铁路车站	车站的基本概念、分类	铁路车站是区间的分界点。车站上设有客货运输设备及与列车有关的各项技术设备机车。	了解并掌握区间、分界点等概念,中间站、区段站、编组站的主要设备以及铁路枢纽的组成。	采用视频教学法和案例教学法相结合的方法,通过未来工作的了解	思考: 车站分类有哪几种?
6	铁路运输工作组织	旅客运输组织、货物运输组织及铁路行车组织	了解旅客运输组织、货物运输组织、铁路行车组织、高速铁路及重载列车	了解铁路运输系统的基本任务,合理运用铁路运输技术设备高质量的全面完成运输生产任务。	采用视频教学法和案例教学法相结合的方法,通过未来工作的了解	思考: 旅客运输计划的主要内容是什么?

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本门课程的任课教师应具有大学本科及以上学历,学士及以上学历。要求任课教师必须具有很强责任心,熟悉高速铁路知识(包括理论知识和实践知识)、课程开发能力、有较强的语言表达能力,并能采用多种方法引导学生学习的教学能力以及为社会提供科技服务的能力,高质量完成教学和课程的改革任务。

4.2 教学硬件环境要求

本门课程的教学要求在多媒体教室和高铁实训室开展教学,能直观、形象且生动地为学生讲解相关知识、理论。

4.3 教学方法建议

情境创设、案例教学、任务驱动、启发式讲授法、小组探究合作

讨论。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

根据理论认知的掌握（为总结性考核，占60%）、考勤（20%），课堂讨论的参与度和作业（20%）等三方面构成。考核要遵循态度与成绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，必要时可吸收学生自评、互评意见，做到客观公平。理论知识的掌握以试卷形式考核，题型包括填空、单选、多选、判断、简答等；考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率；作业是指每个教学单元要求学生完成所规定的相关作业。

5、课程资源开发与利用

教材选取应遵循“适用、实用、够用”的原则。适用是指选用先进、适应高等职业教育要求由正规出版社出版的规划教材或优秀教材，实用是指选用由学校与行业企业合作编写的工学结合特色鲜明的教材，并为学生的研究性学习和自主学习提供有效的文献资料；够用是指能满足教学需要。选用教材为李学伟主编，中国铁道出版社的《高速铁路概论》

6、其它说明

《客户关系管理》课程标准

A 类课程

课程编码：04130222

课程类别：专业课

适用专业：高铁

授课单位：经济管理系

学分学时：4 学分 68 课时

编写执笔人：文劲

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：高铁专业的专业拓展能力课程。

教学强调理论、实践并重。能否使学生真正学会与客户建立关系——维系关系——保持关系的应用技巧，是本课程的重要环节。通过本课程的实践教学，要使学生掌握必要的方法，以便在将来的实际工作中能熟练运用所学知识，使企业获得新的价值、新的增长、新的商机。通过集体讨论、客户调查、情景模拟及案例分析等教学方式，使学生能在“学做中，做中学”，达到理实一体化。与其他课程的关系：前导课程的前导课程有管理学、市场营销、组织管理学、管理沟通等。后续课程有商务谈判、供应链管理等

1.2 课程设计理念

本课程的设计理念是基于市场对客户关系管理人才的需求情况，培养既能满足当前学生就业职业技能的需要，又要满足将来职业生涯可持续发展的技能。这一岗位需要工作人员当前及其将来需要具有下列

技能：专业技能方面：分析客户、管理客户、挖掘客户的能力以及有效地分配企业资源有效地为客户服务。职业素养方面：与客户沟通的能力、团队协作精神、自我学习的能力、敬业精神、抗挫折的能力等等。

1.3 课程设计思路

本课程设计的总体思路是坚持“以职业岗位为课程目标，以职业能力为课程核心，以职业标准为课程内容，以学生为主体，以教师为引导”。在教学设计中以具体的“客户管理与客户服务项目”为平台，进行基于工作过程、行动导向的课程设计，形成“教、学、做”一体化的课程，以工作过程为导向，开展任务驱动型教学。

2、课程目标

1) 知识目标：

- (1) 客户关系管理的定义、内涵等基本知识；
- (2) 掌握潜在客户应具备的条件，理解客户价值的含义、客户分类，了解大客户的特征；
- (3) 掌握接待电话客户的步骤和方法；
- (4) 掌握服务网络客户的相关知识；
- (5) 了解客户满意、客户忠诚的含义，掌握让客户满意及培育忠诚客户的方法；
- (6) 了解分析客户数据的步骤和方法；
- (7) 了解掌握实施 CRM 项目的步骤。

2) 能力目标：

(1) 能熟练操作 CRM 软件，能给线下客户、线上客户提供适当的服务；

(2) 会进行大客户关系管理、客户满意度管理、客户忠诚度管理；

(2) 能分析客户数据。

3) 素质目标：

(1) 自我管理能力。学生能对自己的学习有目标、有计划、能自觉执行、能遵守纪律；

(2) 交流表达能力。注重语言和书写能力的锻炼，善于交流、沟通；

(3) 团队合作能力。学生需要在学习中积极融入集体，发挥团队力量。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

本书共九章，包括：客户关系管理与竞争时代的营销理念、客户关系管理概述、识别客户、建立客户关系、客户服务、客户满意度管理、客户忠诚度管理、客户流失与客户保持、客户关系管理系统等内容。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	客户关系管理与竞争时代的营销理念	参考学时	4
------	--------	------------------	------	---

学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握影响企业业绩的因素； 2. 熟悉营销理念的演变； 3. 理解关系营销的概念、特征和目标； 4. 掌握提升企业业绩的途径； 5. 掌握关系营销的实现过程； 6. 能够从客户角度看待如何提升企业业绩； 7. 能够结合企业实际情况制定关系营销的实施方案。 		
教学内容	客户关系管理与竞争时代的营销理念		
教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	启发式教学、任务驱动教学		
考核方式	过程考核、期末考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	4
1.1 提升业绩的新出路	影响企业业绩的因素	2	
1.2 关系营销	关系营销的含义、特征、目标、构成	2	

学习内容	教学单元 2	客户关系管理概述	参考学时	6
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客户关系管理的产生与发展； 2. 掌握客户关系管理的内涵； 3. 熟悉客户关系管理的作用和功能； 4. 掌握客户关系管理的核心； 5. 结合实际识别客户关系管理的作用； 6. 结合实际掌握客户关系管理的核心内容。 			
教学内容	客户关系管理概述			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	案例教学、任务驱动教学			
考核方式	过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	6	

1.1 客户关系管理的产生及含义	1、客户关系管理的产生 2、客户关系管理的含义及目的	2	
1.2 客户关系管理的核心、任务与功能	1、客户资产 2、客户关系管理的核心 3、客户关系管理的任务 4、客户关系管理的功能	2	
1.3 客户关系管理的发展与创新	1、客户关系管理发展的主要因素 2、客户关系管理的创新	2	

学习内容	教学单元 3	识别客户	参考学时	6
学习目标	1. 掌握客户的内涵； 2. 熟悉客户的分类； 3. 熟悉客户价值的理论模型； 4. 重点把握如何提高客户价值。 5. 能够结合实际识别哪些是有价值的客户； 6. 从公司角度出发识别客户的有效需求是什么。			
教学内容	识别客户			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	案例教学、任务驱动教学			
考核方式	过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	6	
1.1 客户概述	客户的内涵、分类、价值	2		
1.2 识别客户	识别客户的意义、对象、内容	2		
1.3 情景剧	角色扮演	2		

学习内容	教学单元 4	建立客户关系	参考学时	10
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉客户关系的分类； 2. 描述客户关系的精髓； 3. 掌握如何维持客户关系； 4. 掌握客户关系生命周期； 5. 掌握客户关系管理的核心； 6. 能够结合实际识别哪些是有价值的客户； 7. 从公司角度出发识别客户的有效需求是什么。 			
教学内容	建立客户关系			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、案例教学			
考核方式	过程考核、期末考核			
教学单元内 容简要描述	学习目标	参考学时	10	
1.1 客户关系 概述	<ol style="list-style-type: none"> 1、客户关系的定义 2、客户关系的特征 3、客户关系的类型 4、客户关系的精髓 	4		
1.2 客户关系 生命周期	<ol style="list-style-type: none"> 1、客户关系生命周期四阶段模型 2、客户关系生命周期各阶段特征 	2		
1.3 建立长期 的客户关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、分析客户关系的类型 2、提高客户的忠诚度 3、提升客户关系 	2		
1.4 留住客户 情景剧	角色扮演	2		

学习内容	教学单元 5	客户服务	参考学时	12
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客户服务的三个环节； 2. 学会客户关怀的方式； 3. 描述网络客户服务的方式； 4. 重点把握客户服务的技巧； 5. 能够结合实际把握如何去接待客户、理解客户并满足客户 			

	需求： 6. 能够综合运用多种方式做好客户关怀。		
教学内容	客户服务		
教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	启发式教学、案例教学		
考核方式	过程考核、期末考核		
教学单元内 容简要描述	学习目标	参考学时	12
1.1 客户服务 概述	1、客户服务的概念 2、客户服务状态的类型 3、客户服务的意义	2	
1.2 客户服务的 三个环节	1、售前服务 2、售中服务 3、售后服务	2	
1.3 客户服务的 技巧	1、接待客户的技巧 2、理解客户的技巧 3、满足客户需求的技巧	2	
1.4 客户关怀	1、客户关怀的含义 2、客户关怀的内容 3、客户关怀的方式 4、客户关怀的评价	2	
1.5 互联网时 代的网络客 户服务	1、网络客户服务的特点 2、网络客户服务的方式	2	
1.6 开发客户 需求情景剧	角色扮演	2	

学习内容	教学单元 6	客户满意度管理	参考学时	8
------	--------	---------	------	---

学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解客户满意的内涵； 2. 熟悉客户满意度的分类； 3. 掌握衡量客户满意度的常用指标； 4. 分析影响客户满意度的因素； 5. 掌握提高客户满意度的有效途径； 6. 能够结合企业实际调查客户满意度，制定客户满意策略的实施方案； 7. 学会制定提高客户满意度的有效途径。 		
教学内容	客户满意度管理		
教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学		
考核方式	过程考核、期末考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	8
1.1 客户满意概述	<ol style="list-style-type: none"> 1、客户满意的概念、特征和层次 2、客户满意度的概念及分类 3、客户满意的意义 4、衡量客户满意度的常用指标 	4	
1.2 提高客户满意度	<ol style="list-style-type: none"> 1、影响客户满意度的因素 2、客户满意度的调查 3、提高客户满意度的有效途径 	2	
1.3 客户满意情景剧	角色扮演	2	

学习内容	教学单元 7	客户忠诚度管理	参考学时	8
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 描述客户忠诚的内涵； 2. 熟悉客户忠诚的类型； 3. 掌握衡量客户忠诚的指标； 4. 掌握如何提高客户忠诚度； 5. 能够结合实际识别出忠诚的客户； 6. 学会衡量客户忠诚度的方法。 			
教学内容	客户忠诚度管理			

教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学		
考核方式	过程考核、期末考核		
教学单元内 容简要描述	学习目标	参考学时	8
1.1 客户忠诚 概述	1、客户忠诚的概念 2、客户忠诚的分类 3、客户忠诚的意义 4、衡量客户忠诚度常用的指标	4	
1.2 提高客户 忠诚度	1、影响客户忠诚度的因素 2、提高客户忠诚度的有效途径	2	
1.3 客户忠诚 情景剧	角色扮演	2	

学习内容	教学单元 8	客户流失与客户保持	参考学时	8
学习目标	1. 描述客户流失的原因； 2. 学会防范客户流失的对策； 3. 解释客户抱怨发生的主要原因； 4. 学会处理客户抱怨的技巧； 5. 学会制定客户保持的评价方法； 6. 能够结合实际处理客户抱怨和投诉； 7. 学会如何从公司实际出发做到客户保持，提高客户忠诚度。			
教学内容	客户流失与客户保持			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学			
考核方式	过程考核、期末考核			
教学单元内 容简要描述	学习目标	参考学时	8	
1.1 客户流失	1、客户流失的含义	2		

	2、客户流失的原因分析 3、客户流失分类 4、客户流失的形成过程 5、防止客户流失的策略		
1.2 客户抱怨管理	1、客户抱怨的含义和特点 2、处理客户抱怨的意义 3、客户抱怨发生的主要原因 4、处理客户抱怨的原则 5、客户抱怨处理的流程 6、处理客户抱怨的技巧	2	
1.3 客户保持	1、客户保持问题提出的必要性 2、客户保持模型 3、实施客户保持管理的内容 4、客户保持的方法 5、客户保持的效果评价	2	
1.4 客户投诉情景剧	角色扮演	2	

学习内容	教学单元 9	客户关系管理系统	参考学时	6
学习目标	1. 解释几款主要的 CRM 系统产品； 2. 描述 CRM 应用系统的分类及功能； 3. 分析选择 CRM 产品应注意的要点； 4. 学会如何实施 CRM 5. 能够熟练使用特定的 CRM 系统			
教学内容	客户关系管理系统			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	案例教学、任务驱动教学			
考核方式	过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	6	
1.1 CRM 软件系统	1、主流的 CRM 软件系统的特点 2、CRM 主要产品	2		

	3、CRM 应用系统的分类及功能		
1.2 企业如何选择 CRM	1、业务功能 2、选择技术 3、选择供应商 4、是否选择 ASP	2	
1.3 企业如何实施 CRM	1、 实施 CRM 前的准备 2、 企业实施 CRM 的步骤 3、 实现 CRM 的关键 4、 CRM 系统实施的绩效评估	2	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

1. 专任教师

(1) 任课教师必须具有扎实的企业管理知识（包括理论知识和实践知识）和下企业实践的丰富经历，同时还需要具备敏锐的捕捉前沿知识的能力。

(2) 具备课程开发能力、基于学生能力培养的教学能力、为社会提供科技服务的能力等，以利于教学和课程的改革。

2. 兼职教师

应从企业聘请具有一定管理经验和高层管理岗位的管理者，利用自身实践经验进入课堂现身说法。

4.2 教学硬件环境要求

教学做一体化的综合实训室，融教学与实训为一体，尤其是企业场景模拟实训室。校外要求有与学校长期合作的企业做实训基地，

满足学生顶岗实习的需要。

4.3 教学方法建议

本课程主要采用案例分析法、情景模拟法、课外实践法等多种教学方法。

情景模拟法：教师创造适合的教学环境，让学生分组扮演不同的情景角色来模拟实际的企业管理内容。

课外实践法：主要利用互联网的信息优势，及一手资料的可获取性，让学生收集资料，通过自己的亲身实践来学习相应的企业管理知识；

案例分析法：此方法贯穿了整个教学的全过程，每一部分的知识都有相关案例与之配套，有的是通过案例分析引入所学知识，有的是教学过程中不断的有相对应的案例引入，通过案例能够让学生更深的理解所学知识。

主题讨论法：不定期的选择具有现实意义的主题内容组织学生进行讨论，通过教师引导，激发学生的学习欲望和热情，引导学生独立思考问题，学会搜集相关信息资料，在小组内讨论，并总结讨论结果在课堂上大胆发言。此过程中一定注意教师的身份，以学生为主，教师只是引导者。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。

多种教学方法的灵活应用，能够大大的激发学生的学习热情，从而增强该门课程的教学效果。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

考核项目	考核标准	考核方法	占比%
------	------	------	-----

过程考核	学习态度	课堂回答、讨论表现：每次 1 分，反则扣 1 分/次	平时	10
	上课考勤	缺勤：每次 1 分，迟到、早退 3 次算缺勤 1 次	平时	30
	平时测验	根据成绩划分 5 个等级，分等计分，并加权平均分记最后得分	平时	10
	作业完成	缺一次扣 1 分	平时	10
结果考核	期末考试	依据卷面成绩计算	考试闭卷	40
合 计				100

5、课程资源开发与利用

推荐教材《客户关系管理》王栓军主编 西南财经大学出版社
2017.6；十三五高职高专教育规划教材

（一）相关网络资源

1. 中国客户服务网：<http://www.cncl100.com/>
2. 客户关系管理咨询网：<http://www.crmguider.com>
3. 上海复锐企业管理咨询：<http://www.free863.com/>
4. 中国服务营销网：<http://www.surprising.cn/>

推荐理由：丰富学生知识，加深学生的理解，提高学生的技能

（二）教学相关的专业网站

精品课程建设网

<http://jpkc.sipivt.org/ec2006/C59/Course/Index.htm>

《普通话与播音技巧》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130205

课程类别：专业基础课程

适用专业：高铁乘务

授课单位：经管系

学分学时：4/72

编写执笔人：张雅彬

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是高速铁路客运乘务专业的专业基础课程。

课程作用：本课程在专业人才培养过程中的地位及作用

通过本课程的学习，使学生热爱祖国语言，掌握普通话语音理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领，能用标准或比较标准的普通话进行朗读、说话和其它口语交际，能顺利地通过测试并达到二级乙等及以上的标准；掌握通用的普通话口语表达和行业普通话口语表达的基本技能，具备一定的交际和职业口语素养。

与其他课程的关系：本课程的前导课程是《大学语文》、后续课程是《客户关系管理》。

1.2 课程设计理念

本课程以国家普通话水平测试大纲为标准，从交流、交际以及就业成才的需求出发，以学生训练为主，教师精讲为辅，借助多媒体等

教学资源，采取听、说、读、练一体化教学模式，课堂训练加课外学习任务相结合，提高学生普通话口语水平。

1.3 课程设计思路

本课程的总体设计思路是以各行业职业岗位对普通话口语能力的实际要求和各行业对人才普通话水平等级证书的实际要求为导向，根据普通话测试大纲规定的内容，按照“以测促训，以训保测”的原则，有效的促进学生学习普通话的积极性和主观能动性，使学生在普通话测试的杠杆作用下，保证学生普通话等级的较高达标率，提高学生职业语言素养，为职业能力打下良好基础。

教学过程中，理论教学要精讲，实践教学要充足。以国家普通话水平测试大纲为标准，介绍普通话水平测试的有关知识，提高学生对普通话水平测试的认识。从交流、交际以及就业成才的需求出发，让掌握标准的普通话成为学生的内心需求和自觉的行动。以训练方法为突破口，使学生了解正音方法，从而通过自我训练掌握正确的发音方法。从正确的普通话发音习惯养成出发，建立标准发音的理念。强调普通话课程的实践性，以课内集中规范指导训练带动学生课外自主延伸训练，通过技能竞赛和大量的听读训练提高学生的普通话水平。

2、课程目标

通过学习本课程，使学生掌握普通话语音理论和普通话声、韵、调、音变的发音要领，能用标准的普通话进行职场口语沟通交流。同时，针对普通话水平测试进行有针对性的训练，使学生能顺利地通过普通话等级测试。

课程工作任务目标：

(1) 掌握普通话的标准定义，认识普通话推广的重要意义，增强语言规范意识。

(2) 了解普通话水平测试的等级标准，测试对象及要求 and 普通话水平测试试题题型。

(3) 掌握科学的呼吸方法、训练共鸣控制和吐字归音。

(4) 系统掌握普通话语音基本知识和普通话声韵调、音变的发音要领；具备较强的方音辨正能力和自我训练能力。

(5) 掌握普通话朗读、说话的技巧。

职业能力目标：

(1) 能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其他口语交际。

(2) 能把握普通话水平测试的应试要领，能顺利通过普通话水平测试并达到二级乙等及其以上的等级标准。

(3) 掌握通用的普通话口语表达和行业普通话口语表达的基本技能。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

学习情境 名称	学习型 工作任务	教学内容与要求	教学效果 评价标准	教学方 法与 手段	学时
------------	-------------	---------	--------------	-----------------	----

学习情境 1: 认识普通话 和普通话水 平测试	任务一: 了解普通话的 规范定义以及 推广普通话的 重要意义 任务二: 了解普通话水 平测试	1、普通话的定义 2、普通话水平测试及 要求 3、推广普通话的意义 4、学习普通话的方法 介绍 5、学生普通话水平摸 底 6、学生生源地、语音 面貌建档	1、理解普通话 定义的内涵 2、了解普通话 水平等级标准 和测试的内容 及评分标准 3、掌握普通话 学习的方法	讲授法 录音示 范 讨论法 项目教 学 任务驱 动法	6
学习情境 2: 科学用气发 声训练	任务三: 掌握科学用气 发声的方法	1、气息控制训练 2、共鸣控制训练 3、吐字归音训练	掌握科学的用 气发声方法, 帮助学生克服 错误的发音习 惯	讲授法 示范法 项目教 学 任务驱 动法	6
学习情境 3: 普通话语音 分析	任务四: 声母的发音	1、声母的分类 2、普通话声母的发音 部位和发音方法 3、声母难点训练(边 鼻、平翘等声母辩证)	掌握普通话 21 个辅音声母的 发音部位和发 音方法;能读 准每个音节、 字、词语。	讲授法 录音示 范 项目教 学 任务驱 动法	6
	任务五: 韵母的发音	1、韵母的分类和结构 2、韵母的发音方法和 发音部位 3、韵母难点训练	掌握普通话韵 母的发音部位 和发音方法; 能读准每个音 节、字、词语。 掌握单韵母、 复韵母、前鼻 韵母与后鼻韵 母的辩证方法		6
	任务六: 声调的发音	1、声调调值与调类 2、声调的正确发音方 法 3、声调难点训练	准确把握各调 类的调值,能 读准每个音节 的声调。		6
	任务七: 音变训练	1、变调、轻声、儿化、 啊的辩读 2、音变难点训练(上 声的变调、轻声词、 儿化词朗读、一和不 的变调、啊的朗读训 练)	掌握各种音变 规则,能用标 准的普通话朗 读短文。		6
学习情境 4:	任务八:用标准	1、朗读的基本技巧	掌握朗读的基		16

朗读训练	普通话朗读短文 60 篇	(句调、重音、停顿、语速) 2、朗读能力综合训练	本技巧,能用标准的普通话朗读短文,做到声、韵、调、音变均准确。		
学习情境 5: 说话训练	任务九: 命题说话训练 (重点)	1、语音标准 2、词语语法规范 3、自然流畅 4、注意时长	针对 30 篇口头作文题材: 1、进行熟悉命题把握不同类型的要素-记叙、议论、说明 2、练习列提纲,打腹稿 3、重点练习发音、语法、流畅、逻辑清晰 4、从容发挥,娓娓道来	情景模拟教学法 多媒体教学 案例教学法 项目教学法 任务驱动法	16
	任务十: 求职口才	1、求职前准备 2、面试的注意事项 3、求职口语的技巧	掌握面试时的技巧,做到事前准备充足,面试时能用标准流利的普通话应试,为自己个人形象加分,展示自己特长		
总学时	72 (另加 4 节复习课)				

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	认识普通话和普通话水平测试	参考学时	6
主要学习目标	1、了解普通话的规范定义以及推广普通话的重要意义 2、了解普通话水平测试			
工作任务	认识普通话和普通话水平测试			
教学条件	多媒体教室、机房			
教学方法	项目教学法、任务驱动法、讲授法、情境教学法			
考核方式	考核口语			
子情境名称	学习目标			参考学

		时
1.1 普通话的规范定义以及推广普通话的重要意义	1、普通话的定义 2、推广普通话的意义 3、学习普通话的方法介绍 4、学生普通话水平摸底 5、学生生源地、语音面貌建档	4
1.2 普通话测试	1、普通话水平测试及要求	2

学习情境	情境 2	科学用气发声训练	参考学时	6
主要学习目标	掌握科学用气发声的方法			
工作任务	科学用气发声训练			
教学条件	多媒体教室、机房			
教学方法	项目教学法、任务驱动法、讲授法、情境教学法			
考核方式	考核口语			
子情境名称	学习目标			参考学时
2.1 掌握科学用气发声的方法	1、气息控制训练 2、共鸣控制训练 3、吐字归音训练			6

学习情境	情境 3	普通话语音分析	参考学时	24
------	------	---------	------	----

主要学习目标	1、掌握声母的发音 2、掌握韵母的发音 3、掌握声调的发音 4、理解音变的要点	
工作任务	声母的发音、韵母的发音、声调的发音、音变训练	
教学条件	多媒体教室、机房	
教学方法	项目教学法、任务驱动法、讲授法、情境教学法	
考核方式	考核口语 1、考核口语读单音节词 100 个，限时 3 分 30 秒； 2、读双音节词 50 个，限时 2 分 30 秒	
子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 声母的发音	1、声母的分类 2、普通话声母的发音部位和发音方法 3、声母难点训练（边鼻、平翘等声母辩证）	6
3.2 韵母的发音	1、韵母的分类和结构 2、韵母的发音方法和发音部位 3、韵母难点训练	6
3.3 声调的发音	1、声调调值与调类 2、声调的正确发音方法 3、声调难点训练	6
3.4 音变训练	1、变调、轻声、儿化、啊的辩读 2、音变难点训练（上声的变调、轻声词、儿化词朗读、一和丕的变调、啊的朗读训练）	6

学习情境	情境 4	用标准普通话朗读短文 60 篇	参考学时	16
主要学习目标	用标准普通话朗读短文 60 篇			
工作任务	用标准普通话朗读短文 60 篇			
教学条件	多媒体教室、机房			
教学方法	项目教学法、任务驱动法、讲授法、情境教学法			
考核方式	考核口语 读小短文一篇，400 字短文朗读，限时 4 分钟			

子情境名称	学习目标			参考学时
4.1 用标准普通话朗读短文 60 篇	1、朗读的基本技巧（句调、重音、停顿、语速） 2、朗读能力综合训练			16
学习情境	情境 5	说话训练（口头即兴作文）	参考学时	16
主要学习目标	1、掌握命题说话要领 2、掌握求职口才要领			
工作任务	说话训练（口头即兴作文）			
教学条件	多媒体教室、机房			
教学方法	项目教学法、任务驱动法、讲授法、情境教学法			
考核方式	考核口语 两个题目任选一个自由论述口头即兴作文，时间 3 分钟			
子情境名称	学习目标			参考学时
5.1 命题说话训练（重点）	1、语音标准 2、词语语法规范 3、自然流畅 4、注意时长			10
5.2 求职口才	1、求职前准备 2、面试的注意事项 3、求职口语的技巧			6

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程是高速铁路客运乘务、空中乘务专业的基础课程，对“双师型”教学团队的基本要求是具备导游资格证书；

专任教师应具备高校教师资格证，普通话等级证二级甲等以上，从事本专业课程教学达三年以上；

对兼职教师要求是从事相关专业课程教学年限达 3 年以上、具备高校教师资格证，具备普通话等级证二级甲等以上。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：本课程教学对实训基地的要求是需要多媒体教室、机房、语音室，便于学生训练听力，学习专业的普通话发音。

校外实训基地条件要求：本课程是高速铁路客运乘务、空中乘务专业的基础课程，校外实训基地一般是襄阳火车站、襄阳刘集机场、襄阳快乐国旅旅行社等。

4.3 教学方法建议

采用项目教学、任务驱动等可操作性强的教学方式。将学生分4-5组进行项目训练。

4.4 教学评价、考核要求

本课程评价主要有学院、系部、教研室三级教学督导评价、同行互评、学生评价。建议增加校外第三方评价。

本课程为考查课，平时课堂表现、出勤率占30%+口语、书面作业练习占20%+期末口语测试成绩占50%=期末课程成绩。

期末口语测试成绩根据全国普通话等级考试大纲要求，将课程考核项目主要分为4项如下：

读单音节词100个，限时3分30秒，分值8分；

读双音节词50个，限时2分30秒，分值8分；

读小短文一篇，400字短文朗读，限时4分钟，分值14分；

两个题目任选一个自由论述口头即兴作文，时间3分钟，分值20分。

5、课程资源开发与利用

选用湖北省语言文字工作委员会组编《普通话培训测试指要》；

使用百度文库，喜马拉雅 APP、普通话考试 APP 等网络资源辅助教学，网络课程资源有 MOOC（爱课程）平台、智慧职教平台、智慧树课程平台；

本课程信息化教学资源建设有多媒体课件、图片、普通话口语语音、视频等。

6、其它说明

暂无

《形体训练》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130201

课程类别：专业基础课

适用专业：高铁

授课单位：经管系

学分学时：2/36

编写执笔人：陈曼曼

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：B类课，专业基础课

课程的作用：形体训练是空乘高铁专业必修课，是从事乘务员岗位工作的实训课程。其功能是培养学生高雅的气质和美的意识，使其养成注重形体美的习惯，并为其后续学习《服务礼仪》课程作前期准备。通过本课程的学习，让学生掌握形体训练的方法，培养学生高雅的气质和美的意识，保持良好的仪容仪表，达到民航乘务员岗位初级职业标准的相关要求；提高学生的感知能力和自我表现能力，养成姿态优雅的习惯，增强学生的创作意识和自信心。在此基础上形成以下职业能力。

职业能力目标：

- (1) 能改变和纠正不良的行为习惯，改善身体线条。
- (2) 提升肢体协调性。
- (3) 会在不同的场合和环境中保持良好的姿态，调整身体状态。

(4) 能运用形体训练的基本理论知识, 进行身体各部位的形体训练。
与其他课程的关系: 并为其后续学习《服务礼仪》课程作前期准备。

1.2 课程设计理念

《形体训练》课程设计的理念正是根据学生的就业岗位及岗位需要学生具备的能力来制订和设计的。因此, 本课程的设计具有双重意义与作用, 一是改善学生个人形象, 二是培养学生刻苦的精神, 加强学生对乘务员职业素养的理解。通过本课程的教学, 能塑造体形、改善学生形象气质和使学生具备简单的舞蹈编排能力。

1.3 课程思路

乘务员需要良好的形象气质, 一言一行要优雅得体, 这也是乘务员的基本素养之一。形象气质一部分由先天因素决定但也可由后天形体训练改善, 本课程对改善学生不良行为习惯, 不良体态有着重要作用。本课程的总体设计的基本思路是根据乘务员的岗位需要, 学生应具备的能力来制订和设计的。根据乘务员基本的素养要求与我校学生的特点, 我们这样设计本课程教学框架, 主要有四大教学板块一是基本功训练, 二是简单的舞蹈组合学习。通过基本功的学习加强学生肌肉力量, 塑造有优美的肢体线条, 改善学生不良体态。通过简单的舞蹈组合学习加强学生肢体协调性, 提升审美。在基本功训练与舞蹈组合训练过程中可以培养学生坚韧不拔的精神。三是剧目排练, 在排练过程中, 提升学生的调度与编排能力。四是舞剧鉴赏, 加强学生艺术熏陶, 提升学生艺术修养。教学内容主要有中专基础基训内容与三个民族的舞蹈组合组成, 主要利用网络舞蹈教学资源。

2、课程目标

通过本课程的学习增强学生肌肉力量，提升肢体的柔韧性、协调性，塑造学生优雅形体，纠正学生不良行为习惯，提高体态语言表现力，具备一定舞蹈素养。通过对音乐与舞蹈的感悟提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。通过长期的辛苦训练，培养学生坚韧不拔的品质。

将本课程与职业紧密结合，加深学生对乘务员职业素养的理解，使学生重视对个人形象气质的改变。改善学生外在条件，提升学生就业竞争力。

知识目标：

- (1) 掌握形体训练的基本原理和基本要求。
- (2) 掌握形体基本功训练的要求、方法和技巧。
- (3) 掌握形体基本形态训练的要求、方法和技能技巧。
- (4) 了解姿态美、形体美、服务姿态美与提高工作效率、服务质量的密切联系，培养学生的集体主义精神和良好的个人意志，提高审美素质。

能力目标：

- (1) 掌握形体训练基本方法，增强人体支撑能力、柔韧性、协调性，创造健美形体。
- (2) 训练肢体各部位，增强耐力。
- (3) 锻炼肌肉，控制体重，塑造匀称的身材。
- (4) 掌握服务姿态训练基本方法，提高体态语言表现力。

素质目标：

- (1) 培养学生的集体主义精神和良好的个人意志，提高审美素质。

(2) 陶冶情操，培养高雅的气质和风度，提高学生欣赏美、鉴赏美的能力。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

1. 基本功训练包括：

(1) 腿部线条训练，腿部力量训练及柔韧性训练。通过对腿部的训练改善学生腿型。

(2) 胯部柔韧性训练。通过对胯部训练改善部分学生走路内八问题。

(3) 脚背训练。通过脚背训练加强脚部灵活性。

(4) 肩部训练。通过肩部训练改善部分学生驼背，耸肩问题，加强肩部的延展。

(5) 胸腰柔韧性及力量训练。通过胸腰的训练加强学生胸腰的柔韧性，养成立腰拔背的习惯。

(6) 腹部力量训练及背部力量训，通过腹部背部的力量训练加强学生中段的力量，加强走路时上半身的稳定性。

2. 舞蹈组合训练

(1) 学习一个维族舞蹈组合。

(2) 学习一个傣族舞蹈组合

(3) 学习一个藏族舞蹈组合

(4) 古典舞身韵组合

通过对舞蹈组合的学习，提升学生肢体协调性，培养学生舞蹈表现力。

3. 剧目排练

通过剧目排练，让学生掌握简单的剧目编排能力。

4. 舞剧鉴赏

提升学生对舞蹈艺术的鉴赏能力。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	基本功训练	参考学时	12
主要学习目标	1、掌握基本功训练的训练方法及原理。 2、掌握简单的节奏。 3、改善肢体的柔韧性及协调性。			
工作任务	腿部线条训练			
教学条件	形体教室			
教学方法	示范法，分组练习法			
考核方式	学期末随堂考核			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 压前腿训练	1. 掌握压前腿的动作要领。 2. 掌握压前腿的音乐节奏。			4
1.2 压旁腿训练	1. 掌握压旁腿的动作要领。			4

	2. 掌握压旁腿的音乐节奏。			
1.3 压后腿训练	1. 掌握压后腿的动作要领。 2. 掌握压后腿的音乐节奏。			4
学习情境	情境 2	基本功训练	参考学时	10
主要学习目标	1、掌握基本功训练的训练方法及原理。 2、掌握简单的节奏。 3、改善肢体的柔韧性及协调性。			
工作任务	胯部柔韧性训练			
教学条件	形体教室			
教学方法	示范法，分组练习法			
考核方式	学期末随堂考核			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 对脚坐颤胯训练	1. 掌握对脚坐颤胯的动作要领。 2. 掌握对脚坐颤胯的发力方法。			4
1.2 对脚坐压胯训练	1. 掌握对脚坐压胯的动作要领。 2. 掌握对脚坐压胯的发力方法。			4
1.3 地面二位胯训练	掌握地面趴二位胯的动作要领。			2

学习情境	情境 3	基本功训练	参考学时	12
主要学习目标	1、掌握基本功训练的训练方法及原理。 2、掌握简单的节奏。 3、改善肢体的柔韧性及协调性。			
工作任务	力量训练			
教学条件	形体教室			
教学方法	示范法，分组练习法			
考核方式	学期末随堂考核			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 腿部力量训练	1. 掌握踢腿动作要领。 2. 掌握踢腿动作的发力点。			4
1.2 腰部力量训练	1. 掌握站立半腰的动作要领。 2. 掌握地面背肌训练的动作要领。			4
1.3 腹部力量训练	1. 掌握双屈腿仰卧起坐的动作要领。 2. 掌握平板支撑的动作要领。			4

3.3 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	训练内容	参考学时	144
------	--------	------	------	-----

<p>学习目标</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握踢腿动作要领。 2. 掌握肩部训练动作要领。 3. 掌握胸腰训练的动作要领 4. 掌握中段力量提升的训练方法。 5. 了解芭蕾手位及脚位。 6. 了解古典舞手位及脚位。 7. 掌握维族，藏族，傣族三个民族的舞蹈风格特点。 8. 了解著名舞剧的编导，及舞剧内容的鉴赏。 9. 掌握古典舞身韵的基本特点。
<p>教学内容</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 芭蕾手位及脚位，古典舞手位及脚位（4 学时） 2. 压前、旁、后腿教学，踢前、旁、后腿教学，踢腿组合压腿组合训练，竖叉练习（14 学时） 3. 对脚座压胯，颤胯，地面二位胯教学（4 学时） 4. 地面勾绷脚，把上立脚背教学，把上立组合，地面勾绷脚组合训练（8 学时） 5. 站立拉肩，站立甩肩，把上压肩教学（4 学时） 6. 站立推腰，把上下半腰学习，把上下半腰组合训练（8 学时） 7. 仰卧起坐，背肌，平板支撑训练（4 学时） 8. 把上擦地组合训练（4 学时） 9. 把上蹲组合训练（4 学时） 10. 把上综合组合训练（4 学时） 11. 维族舞蹈组合（8 学时） 12. 傣族舞蹈组合（8 学时） 13. 藏族舞蹈组合（8 学时）

	14. 古典舞身韵组合 (1) 提沉组合 (8 学时) (2) .冲靠组合 (8 学时) (3) .晗腆组合 (8 学时) 15. 剧目排练 (20 学时) 16. 舞剧鉴赏 (8 学时)
教学条件	1. 硬件设施：形体实训室，音响，投影仪，中鼓 2. 师资：一位专职教师（本科），三位兼课教师（本科）
教学方法	讲授法，示范法，小组训练法
考核方式	期末随堂考试，小组分组考核，成绩由平时成绩，期中成绩，期末成绩共同组成，分别占比 30%，30%，40%。

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程的任课教师应具有本科及以上学历，学士及以上学位，学习专业为舞蹈相关专业。要求任课教师有较强专业能力，掌握民间舞及古典舞的教学，有较强的舞蹈编排能力。掌握科学的基本功训练方法。同时必须有很强的责任心。

4.2 教学硬件环境要求

本课程是实训课程，能动性较强，需要较大空间，需在形体实训室完成教学。实训室需配备空调，音响设备等辅助设备。

4.3 教学方法建议

主要采用的教学方法有：讲授法，示范法，分组训练法。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

考核方式：学期末随堂考试

成绩评定：平时成绩（30%）+期中成绩（30%）+期末成绩（40%）
=期末成绩

平时成绩是对考勤情况，平时作业完成情况进行综合打分

5、课程资源开发与利用

身韵教学内容选自北舞附中一年级古典舞身韵训练，民间舞舞蹈组合选自网络教学资源单色成人舞蹈课程，基本功组合为教师自编组合。教学内容是根据我校学生特点，专业特点来选择的，能够满足教学需要。

6、其它说明

《中国旅游地理》课程标准

(A类课程)

课程编码：04130225

课程类别：专业基础课

适用专业：高速铁路客运乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4/60

编写执笔人：郭明璐

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程定位和课程设计

1.1 课程性质与作用

课程的定位：《中国旅游地理》是高铁专业的一门学习领域课程，是服务于高铁工作过程的专业基础课。

课程的作用：本课程按照服务于高铁工作任务由单一到复杂的原则，设置了六项学习情境，15项子情境（任务），通过完成由单一到复杂的15个工作任务，培养学生旅游资源认知能力、旅游客源地理分析能力、并将其延伸至实际工作中。在掌握专业能力的同时，提升方法能力（积极主动学习的能力、专业拓展能力、服务工作能力）和社会能力（团队合作能力、市场意识、创造能力、社会道德能力）。该课程对学生职业能力培养起奠基作用，通过教学过程的组织实施，对学生专业职业素养养成起明显促进作用，为后续核心课程的综合能力培养奠定基础。

与其他课程的关系：最新版的人才培养方案将该课程安排在第二学期开设，与其一起开设的课程有《高铁重塑中国经济地理》等专业

基础课，后续课程有《高铁物流概论》、《铁路运输市场营销》等核心课程。

1.2 课程设计理念

1.2.1 遵循课程重构学习观

中国旅游地理是高铁、外联等职业知识储备课程，通过课程设置学习情境，是学生感知专业培养目标和高铁、外联等职业需求。

1.2.2 遵循因材施教、因人施教的学生观和教学观

因材施教、因人施教，注重学生的个性发展，发挥学生兴趣特长，认识自己，把握自己，让学生“在做中学，在学中做”，感知高铁中各职业。

1.2.3 让学生树立自己才是学习主体观念。

通过任务驱动，实行资讯、决策、计划、实施、检查、评估六步教学法，在教学过程中，学生是学习的主体，积极发挥其自主学习的能力。在工作中要不断积累知识，丰富经验，树立终身学习理念。

1.2.4 遵循“设计导向”的现代职业教育指导思想

通过校企合作，共同开发课程，关注工作、关注学生专业能力的培养与教育教学之间的关系。将课程回归高铁职业本身，以职业能力为核心，课程目标是培养完成高铁、外联等工作任务中职业能力。教学内容遵循高铁、外联职业性原则，从职业工作岗位需求出发，以“典型工作任务”为载体，按照工作任务由简单到复杂，由单一到综合的原则选取、序化教学内容，教学做结合，利用现有师资、校内实训环境等条件组织教学。

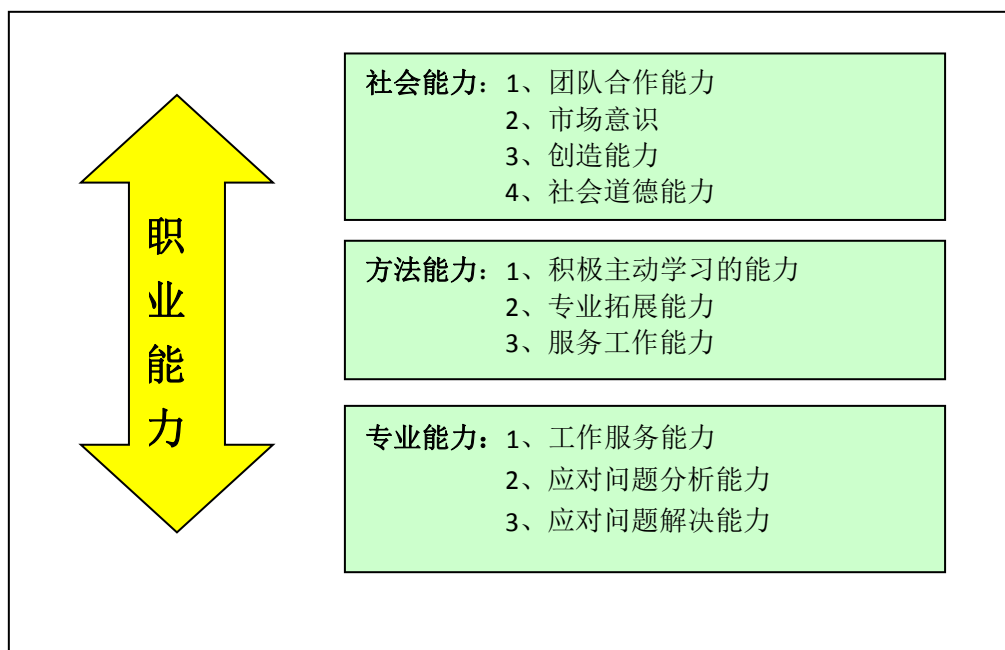
课程实施行动导向的教学模式，学生为了高铁最终的职业目标而学习。学生作为学习的行动主体，在完成项目工作过程中独立地计划、实施和检查评价，培养终身学习意识和能力。

1.3 课程设计思路

《中国旅游地理》的设计基本思路是对真实的高铁职业岗位的典型工作任务进行反复深入的分析，根据职业工作特点，设计学习情境，实施“课堂+景区”教学模式，以真实项目和仿真项目为导向选取和整合、序化教学内容。根据该课程特点，设计项目课程结构，构建成各自相对完整、相对独立，类别性强，课时适量，易于在建构中学习，适于形象思维型智能特点，与相应职业资格标准吻合、整体由简单到复杂的中国旅游资源的认知、中国旅游客源地理、中国旅游产品的认知、中国旅游交通的认知、中国旅游区划及主要旅游资源线路、湖北区域旅游线路及中部地区旅游六个学习情境。

2、课程目标

课程的培养目标是培养学生的职业能力，通过对中国旅游资源、中国旅游客源地理、中国旅游产品、中国旅游交通、中国旅游区划及主要旅游资源线路、湖北区域旅游线路及中部地区旅游的认知，对应各职业工作过程相应的工作任务，使学生在个人实践经验的基础上，感知职业人的职业能力。



3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

课程内容选取依据：为达到专业能力、方法能力、社会能力的训练目标，在现有师资、实训环境等条件下，根据市场调研岗位群需求、专家建议、学生反馈，从职业工作出发，运用基于学习性工作任务的课程结构，以行动为导向的教学过程，按照工作任务由简单到复杂，由单一到综合的原则选取教学内容。

学习情境		子情境	参考学时
情境名称	情境描述		
情境一： 中国旅游资源的认知	旅游资源是旅游业发展的根本，是旅行社组织旅游活动的最终载体，认知中国旅游资源，能提高导游的讲解能力，使计调的踩线和外联旅游产品设计能更加合理。	1.1 自然旅游资源认知	2
		1.2 人文旅游资源认知	2
情境二： 中国旅游客源地理	中国的客源地理分为：海外入境旅游客流的地域结构与国内旅游国内旅游市场的地域结构和市场结构。客源地理最关键的分析其特点和发展前景，指导导游导游服务、计调的踩线和外联的设计产品		2

情境三： 中国旅游产品的认知	旅游产品是旅游目的地赖以吸引游客的根基，分析中国旅游产品的发展历程、特点、趋势，有助于导游、计调、外联设计出有针对性的旅游产品，从而吸引游客旅游活动。		2
情境四： 中国旅游交通的认知	旅游交通是旅游业的三大支柱之一，是旅行社线路设计的纽带，旅行社员工必须熟悉地图、熟悉我国主要的交通线，进入景区的交通路线，才能设计出合适的旅游产品；旅行社方式方法		2
情境五： 中国旅游区划及主要旅游资源线路	我国将地域方位临近、文化景观和自然景观特征相似、发展方向基本相近的跨省地区划分为一个旅游地理大区，全国共分为东北旅游区；华北旅游区；华东旅游区；华中旅游区；华南旅游区；西南旅游区；青藏旅游区；西北旅游区八个大旅游区。对各个旅游区特征和旅游资源的识别，有助于导游讲解能力的提高，计调采购、外联线路设计和产品开发针对性和合理性。	5.1 东北旅游区	4
		5.2 华北旅游区	4
		5.3 华东旅游区	4
		5.4 华中旅游区	4
		5.5 华南旅游区	4
		5.6 西南旅游区	4
		5.7 青藏旅游区	4
		5.8 西北旅游区	4
情境六： 湖北区域旅游线路及中部地区旅游	湖北是旅游资源大省，“一江两山”旅游发展总体格局已经形成，“十一五”规划中又提出建设“一江两圈”旅游发展总体规划，武汉“1+8”城市圈和中部地区旅游发展在全国具有举足轻重的作用，对它们的了解是对国家重点政策的了解，是对行业和前景的把握，也是旅行社发展旅游业务的方向和指南。	6.1 武汉“1+8”城市圈”旅游资源认知	4
		6.2 中部地区旅游资源认知	2

3.2 学习情境规划和学习情境设计

学习情境	情境一 中国旅游资源认知	参考学时	4
学习目标： 1. 掌握中国自然旅游资源的主要类别与代表性景区景点。 2. 了解中国主要人文旅游资源的基本特征、旅游价值与分布状况。	<p>专业能力目标： 具有旅游资源类别的识别能力；具有自然旅游资源旅游价值分析及评价能力； 具有人文旅游资源旅游价值分析及评价能力；</p> <p>方法能力目标： 具有学会体味旅游资源的美学内涵的方法能力；具有旅游资源审美信息传递与审美行为协调的技巧和能力；具有自主学习的能力；即景导游能力；收集信息、查阅资料能力；根据已有知识进行重构和创新的能力；较强的逻辑思维能力。</p> <p>社会能力目标： 具备良好的服务意识、大局意识、合作意识；具有良好的职业道德和职业素养；具有较强的责任感和严谨的工作作风；具有良好的心理素质和身体素质；具有一定的克服困难的能力；具有宣讲环保和文物保护知识的能力；具有保护生态环境，旅游资源保护意识；具</p>		

	有旅游可持续发展观；			
子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时
1.1 中国自然旅游资源认知	包括地文景观、水域风光、生物景观、气候气象天象旅游资源，自然景观是观光类旅游产品的主要依托。	多媒体教室 梁子湖生态旅游区	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	2
1.2 中国人文旅游资源认知	人文旅游资源由各种社会环境、人民生活、历史文物、文化艺术、民族风情和物质生产构成成为人文景观，由于各具传统特色，而成为旅游者游览观赏的对象。	多媒体教室 西山风景区	任务驱动法 情境教学法	2

学习情境	情境二中国旅游客源地理	参考学时	2	
学习目标： 1. 了解旅游客流形成的原因。 2. 了解中国旅游客流情况。	<p>专业能力目标： 具备分析中国国际入境旅游市场的特点与发展前景的能力；具备分析中国国际出境旅游市场特点与发展前景的能力；具备分析中国国内旅游市场的地域结构与市场结构的能力；具备分析中国国际旅游市场前景的能力</p> <p>方法能力目标： 具备资料收集能力；具备统计能力；具备分析能力；具备总结能力；具备图表识别能力；具备旅游线路识别能力；具备自主学习能力</p> <p>社会能力目标： 具备良好的服务意识、大局意识、合作意识；具有良好的职业道德和职业素养；具有较强的责任感和严谨的工作作风；具有良好的心理素质和身体素质；具有一定的克服困难的能力；具有宣讲环保和文物保护知识的能力；</p>			
子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时
	中国的客源地理分为：海外入境旅游客流的地域结构与国内旅游国内旅游市场的地域结构和市场结构。客源地理最关键的分析其特点和发展前景，指导导游导游服务、计调的踩线和外联的设计产品	多媒体教室 计算机室	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	2

学习情境	情境三 中国旅游产品认知	参考学时	2	
学习目标： 1、理解旅游产品的	<p>专业能力目标： 具备旅游产品类别识别能力；初步具备旅游产品设计能力，大体懂得旅游线路的走向；具备设计概念旅游产品的能力；具有设计旅游</p>			

分类和特征	线路的初步能力；具有概念设计专项旅游产品的能力；具有概念设计景区旅游产品的能力；具备常规旅游产品的识别能力；			
2、弄清中国主要旅游产品的分布；	方法能力目标： 具备搜集资料的能力；具备根据现有常规旅游产品进行创新的能力；具备有针对性设计产品的能力；具备答疑、解惑、不断丰富专业知识的能力；			
3、理解中国旅游产品未来设计的趋势	具有组织协调与指挥的能力；具备分析旅游产品未来发展趋势的能力；			
	社会能力目标： 具备良好的服务意识、大局意识、合作意识；具有良好的职业道德和职业素养；具有较强的责任感和严谨的工作作风；具有良好的心理素质和身体素质；具有一定的克服困难的能力；；			
子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时
	旅游产品是旅游目的地赖以吸引游客的根基，分析中国旅游产品的发展历程、特点、趋势，有助于导游、计调、外联设计出有针对性的旅游产品，从而吸引游客旅游活动。	计算机机房	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	2

学习情境	情境四中国旅游交通的认知	参考学时	2	
学习目标：	专业能力目标： 具备旅游交通地区的识别能力；具备利用航空线设计旅游线路的能力；具备利用铁路线设计旅游线路的能力；具备利用水路线设计旅游线路的能力；具备利用陆海空线路设计组合线路的能力。			
1. 掌握旅游交通、旅游路线的概念。	方法能力目标： 具备旅游交通地图的识图能力；具备利用航空时刻表、火车时刻表、水运时刻表、汽车时刻表查询能力；具有区域交通组合的能力；具有票务采购能力；具有利用常规线路设计新线路的能力；具有旅游制图的能力；具有导游在旅游途中应对突发事件处理能力；具有民航须知、铁路、陆地运输须知中出现常规事件处理能力；计算机操作能力；网络服务能力			
2. 了解旅游交通对发展旅游业的重要性。	社会能力目标： 具有团结协作能力；竞争意识；			
3. 掌握中国主要旅游交通线网、主要旅游路线。	创新能力；民俗宗教环境的适应能力；			
4. 尝试设计新线路。	服从领导工作分配； 社交能力、应变能力、沟通能力			
子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时

	旅游交通是旅游业的三大支柱之一，是旅行社线路设计的纽带，旅行社员工必须熟悉地图、熟悉我国主要的交通线，进入景区的交通路线，才能设计出合适的旅游产品；旅行社方式方法	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	2
--	---	----------------	-------------------------	---

学习情境	情境五中国旅游区划的认知	参考学时	32
------	--------------	------	----

学习目标：	专业能力目标： 具备区域旅游发展规划能力；具备区域旅游产品识别能力；具备区域旅游线路识别能力；具备区域旅游形象设计能力；具备区域旅游特色提炼能力；具备区域旅游资源整合能力；具备区域旅游节庆民俗策划能力；具备导游词写作能力；具备导游讲解能力。
	方法能力目标： 自主学习的能力；旅游市场拓展能力； 即景导游能力；自然灾害防范能力； 文字与语言表达能力 收集信息、查阅资料能力，根据已有知识进行重构和创新的能力； 爱好广泛，知识平台结构宽广；较强的逻辑思维能力。
	社会能力目标： 培养学生的独立学习能力和自我发展能力；培养学生的团结协作能力； 培养学生的讲解能力；培养学生的旅游资源识别能力；培养学生的线路设计能力

子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时
5.1 东北旅游区	本区包括黑龙江、吉林、辽宁 3 省，地处山海关以东的祖国东北部，别称关东。旅游资源以奇特为特色，主要旅游城市、旅游景区沿交通线成轴带分布，本区的清代遗存、冰雪文化、火山容颜气管、森林湿地等在全国具有重要地位。	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	4
5.2 华北旅游区	本区包括北京、天津、河南、山东、山西、陕西 5 省 2 市。主要旅游城市、景区成网状分布。本区是黄河文明的核心区域，当代中国经济政治文化的重要舞台，旅游业在全国处于龙头地位，必须重点学习与掌握。	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	4
5.3 华东旅游区	本区包括上海、江苏、浙江、安徽 3 省 1 市，长江东流、运河南北纵贯，在大河文明时代促进了	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学	4

	这里的经济文化繁荣。主要旅游城市、旅游景区多沿河、沿湖、沿海岸线分布。旅游业发达，在全国的地位重要，是主要旅游客源地。		法	
5.4 华中旅游区	本区包括重庆、四川、湖南、湖北和江西 4 省 1 市，以秦岭-大别山、南岭-云贵高原及青藏高原为屏障形成相对完整的地域单元。主要旅游城市、旅游景区多分布于长江及支流沿线和区境的北部、南部的山地丘陵区，本区具有一批世界级旅游资源极品，也形成了一些旅游品牌，开发潜力巨大。	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	4
5.5 华南旅游区	本区包括福建、广东、海南、台湾 4 省和香港、澳门两个特别行政区，位于我国东南沿海，为我国最主要侨乡。由于特殊的历史原因，在行政体制上大陆与港澳台都执行不同的体制。但炎黄子孙血脉相连，历史文化相同，经济一体化趋势明显。主要旅游城市、旅游景点分布相对均衡，需重点学习	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	4
5.6 西南旅游区	包括云南、贵州、广西 3 省，地处祖国的西南边疆。为我国最大的少数民族聚居区，历史文化多元。主要旅游城市、旅游景点多分布于山间盆地和河谷平原，为祖国西南大门，与东盟南亚各国有着特殊的经济文化联系，边贸旅游活跃，国际游客客源互为市场突出。	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	4
5.7 青藏旅游区	本区包括青海和西藏 2 省区，位于祖国大西南边陲的高原上，本区地广人稀，主要旅游城市，旅游景区几种分布于河谷地带，其自然人文景观极具特色，宗教文化更具神秘色彩，为国内外旅游者所向往，随着铁路航空条件的改善，已经成为旅游人点，在全国旅游地位突出。	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	4
5.8 西北旅	本区包括内蒙、宁夏、新疆和甘	计算机机房	任务驱动	4

游区	肃3区1省，为我国重要少数民族聚居区，主要旅游城市、旅游景区多分布于盆地边缘，山前河谷平原和主要交通干道沿线，本区地处祖国大西北，地广人稀，旅游资源和旅游产品极具有特色，在全国具有重要地位。	一体化教室	法 情境教学法	
----	---	-------	------------	--

学习情境	情境六湖北区域旅游线路及中部地区旅游线路的认知	参考学时	6	
学习目标： 1. 培养学生区域规划能力：掌握湖北“十一五”期间的五大国际精品旅游区； 2. 培养学生区域旅游合作观念	<p>专业能力目标： 具备熟识湖北著名景点旅游线路的能力；具备著名景点的导游讲解能力，能够完成著名景点的讲解任务，并能够根据不同对象，有针对性地进行讲解；具备熟识中部地区旅游精品线路的能力；具备湖北旅游线路设计的能力；具有湖北武汉城市旅游圈区域旅游线路整合的能力；具有中部地区旅游线路整合的能力；具有熟悉本区域主要旅游景点资源的能力</p> <p>方法能力目标： 具备利用湖北省“十一五”旅游发展总体规划的能力；具备中部地区旅游合作理念；具备合理利用科学发展观指导旅游工作实践的能力；具备利用本地区旅游精品线路的能力；具备本地区地陪服务的能力</p> <p>社会能力目标： 具备良好的服务意识、大局意识、合作意识；具有良好的职业道德和职业素养；具有较强的责任感和严谨的工作作风；具有良好的心理素质和身体素质；具有一定的克服困难的能力；具有宣讲环保和文物保护知识的能力；</p>			
子情境	子情境描述	教学条件	教学方法和建议	参考学时
6.1 武汉“1+8”城市圈”旅游资源认知	武汉“1+8”城市圈，是指以武汉为中心，以100公里为半径的城市群落，包括武汉及黄石、鄂州、孝感、黄冈、咸宁、仙桃、潜江、天门等八个周边城市，依托武汉，以武汉为龙头，相互开展合作，旅游互惠。要熟悉本区域所有线路整合。	计算机机房 一体化教室 黄鹤楼	任务驱动法 情境教学法 分组演练法	4
6.2 中部地区旅游资源认知	中部地区包括湖北、湖南、河南、安徽、江西、山西六个相邻省份、中部六省旅游部门利用各省的旅游信息平台，从各省市旅游网站链接开始，逐步实现各城市旅游咨询中心、旅游集散中心、旅游投诉的相互连接和信息互动，共	计算机机房 一体化教室	任务驱动法 情境教学法	2

	<p>享中部六省旅游信息资源。加强旅游信息交换，为中部其他省份的旅游信息资料进入本省创造条件，并在旅游信息咨询服务点、旅游刊物、宾馆饭店、景区等场所互送相关城市的旅游信息资料。熟悉相互间合作</p>			
--	---	--	--	--

4、课程实施

4.1 教师要求

本门课程的任课教师专兼职教师友好合作,教师职业能力和知识结构合理,具有素质的教师才能上岗执教。

4.2 教学环境要求

本门课程的实训条件要求有教学做一体化的综合实训室,融教学与实训为一体,以及与课程相应的软件作支持。

4.3 教学方法建议

(1) 采用多媒体教学法,共同探讨制作课件,提高课堂教学质量。

(2) 采用项目教学和任务驱动法、六步法,以学生自主学习为主,教师引导辅。

(3) 关注社会、关注旅游、关注未来,密切课程教学与职业能力间的关系,学习先进的教学方法,引入课程教学。

(4) 综合运用小组讨论、案例分析、情境演练、点评法等多种方法,提高教学实效。

4.4 教学评价、考核要求

改革传统的考核模式,对课程采取A(过程考核)、B(项目考核)、C(实践和作品考核)等考核方式。所有课程项目均按A、B、C三种

形式与企业共同考核或以企业为主对学生进行考核。具体来讲，课程考核中中国旅游资源的认知、中国旅游客源地理、中国旅游产品的认知以过程考核为主，其中中国旅游交通的认知、中国旅游区划及主要旅游资源线路等 2 个课题以项目考核为主，湖北区域旅游线路及中部地区旅游等 1 个课题以实践和作品考核为主。

课程考核方式设计一览表

序号	教学内容（课题）	考核方式	训练项目	
1	自然旅游资源认知	A、工作过程表现考核	鄂州自然人文旅游资源 调研报告报告	
2	人文旅游资源认知			
3	中国旅游客源地理			日本入境游客市场调研 报告
4	中国旅游产品认知			国内旅游市场分析报告
5	中国旅游交通认知	B 项目模拟实施效果考核	我国传统旅游产品和特 色旅游产品的统计报告	
6	东北旅游区		火车时刻表的使用	
7	华北旅游区		航空时刻表的使用	
8	华东旅游区		高速公路识别	
9	华中旅游区		水路客运的识别	
10	华南旅游区		旅游线路及旅游产品设 计	
11	西南旅游区			
12	青藏旅游区			
13	西北旅游区			
14	武汉“1+8“城市圈” 旅游资源认知			C（实践和作品考核）
15	中部地区旅游资源 认知	省内旅游产品设计 湖南凤凰实地考察 区域旅游产品设计		

4.4.1 过程考核

课题 序号	教学内容	对应工作过程 描述	过程考核要点	训练项目
----------	------	--------------	--------	------

1	自然旅游资源认知	1、学会对线路中旅游景点的讲解 2、能够将旅游路线应用于实际中，学会设计	1、熟悉中国自然旅游资源的类别；2、熟悉中国人文旅游资源的类别；3、熟悉旅游资源的调查评价；4、能够识别自然旅游资源的旅游价值；5、能够识别人文旅游资源的旅游价值；6、能够识别中国世界遗产的旅游价值	自然人文旅游资源调研报告
2	人文旅游资源认知			
3	中国旅游客源市场认知		1、具备分析中国国际入境旅游市场的特点与发展前景的能力；2、具备分析中国国际出境旅游市场特点与发展前景的能力；3、具备分析中国国内旅游市场的地域结构与市场结构的能力；4、具备分析中国国际旅游市场前景的能力	日本入境游客市场调研报告；国内旅游市场分析报告
4	中国旅游产品认知		1 具备旅游产品类别识别能力；2 初步具备旅游产品设计能力，大体懂得旅游线路的走向；3 具备设计概念旅游产品的能力；具有设计旅游线路的初步能力；4 具有概念设计专项旅游产品的能力；5 具有概念设计景区旅游产品的能力；6 具备常规旅游产品的识别能力；	我国传统旅游产品和特色旅游产品的统计报告

4.4.2 项目考核

课题序号	教学内容	评价要点	训练项目
5	中国旅游交通认知	1 具备旅游交通地区的识别能力； 2 具备利用航空线设计旅游线路的能力； 3 具备利用铁路线设计旅游线路的能力； 4 具备利用水路线设计旅游线路的能力； 5 具备利用陆海空线路设计组合线路的能力	火车时刻表的使用
			航空时刻表的使用
			高速公路识别
			水路客运的识别
6	东北旅游区	专业能力目标： 具备区域旅游发展规划能力；具备区域旅游产品识别能力；具备区域旅游线路识别能力；具备区域旅游形象设计能力；具备区域旅游特色提炼能力；具备区域旅游资源整合能力；具备区域旅游节庆民俗策划能力；具备导游词写作能力；具备导游讲解能力。	旅游线路及旅游产品设计
7	华北旅游区		
8	华东旅游区		
9	华中旅游区		
10	华南旅游区		
11	西南旅游区		

12	青藏旅游区	方法能力目标： 自主学习的能力；旅游市场拓展能力； 即景导游能力；自然灾害防范能力；文 字与语言表达能力；收集信息、查阅资 料能力，根据已有知识进行重构和创新的 能力；爱好广泛，知识平台结构宽广； 较强的逻辑思维能力。 社会能力目标： 培养学生的独立学习能力和自我发展能 力；培养学生的团结协作能力；培养学 生的讲解能力；培养学生的旅游资源识 别能力；培养学生的线路设计能力	
13	西北旅游区		

4.4.3 实践成果考核

课题序号	教学内容	对应工作过程描述	实践成果考核要点	实践项目	备注
14	武汉“1+8”“城市圈”旅游资源认知	1、学会对线路中旅游景点的讲解	具备熟识湖北著名景点旅游线路的能力；•具备著名景点的导游讲解能力，能够完成著名景点的讲解任务，并能够根据不同对象，有针对性地讲解；具备熟识中部地区旅游精品线路的能力；具备湖北旅游线路设计的能力；具有湖北武汉城市旅游圈区域旅游线路整合的能力；具有中部地区旅游线路整合的能力；具有熟悉本区域主要旅游景点资源的能力	黄鹤楼实地考察 导游讲解 省内旅游产品设计	必须掌握湖北省内导游考试面试景点
15	中部地区旅游资源认知	2、能够将旅游路线应用于实际中，学会设计		湖南凤凰实地考察 区域旅游产品设计	熟悉区域线路

4.4.4 参考答案及评价标准

课题序号	教学内容	评价标准			
		优秀	良好	合格	不合格
1	自然旅游资源认知			调研报告完整、独立，能使用旅游资源调查评价实习任务书，能够简单识别自然旅游资源的旅游价值和人文旅游资源的旅游价值；	不能完成任务
2	人文旅游资源认知	能够按照合格标准独立完成	在教师指导下能够按照合格标准任	调研报告基本反映中国国际	不能完成任务
3	中国旅游资源地理			入境旅游市场和国内旅游	不能完成任务

		工作任务、效果好	工作任务、效果好	市场地理分布，调研报告完整，内容齐全，分析出入境旅游市场的特点和发展前景，能做ppt，开展小组讨论	不能完成任务
4	中国旅游产品认知			调研报告能完整的总结归纳中国旅游产品的特点，地理分布，并能在传统旅游产品的基础上形成创新，对特色旅游产品的地理分布特色作出完整的总结；用ppt汇报	不能独立完成
5	中国旅游交通认知			能利用时刻表地图熟练查询中国铁路交通布局基本情况和中国主要的航空枢纽；掌握湖北主要高速公路；会在地图上查找铁路线路；会在地图上查找湖北省主要高速公路；会在地图上查找中国主要的航空线路；能进行旅游线路设计	不能独立完成
6	东北旅游区	能够按照合格标准独立完成工作任务、效果好	在教师指导下能够按照合格标准完成任务，效果好	熟悉各大旅游区重要的常规旅游线路；熟悉各知名旅游目的地的概况；能参考网络和旅行社的旅游线路设计区域旅游线路、握各旅游区的地理环境：	不能独立完成
7	华北旅游区				
8	华东旅游区				
9	华中旅游区				
10	华南旅游区				
11	西南旅游区				
12	青藏旅游区				
13	西北旅游区				
14	武汉“1+8”“城市圈”旅游资源认知	能够按照合格标准独立完成工作任务、效果好	在教师指导下能够按照合格标准完成任务，效果好	熟练掌握湖北省内导游考试面试景点导游讲解，导游词的收集；熟悉省内旅游产品设计并能有所创新	不能独立完成
15	中部地区旅游资源认知	能够按照合格标准独立完成工作任务、效果好	在教师指导下能够按照合格标准完成任务，效果好	熟悉中部地区旅游线路及知名旅游产品和旅游目的地，；设计产品中能反映中部区域合作和国家相关政策	不能独立完成

5、课程资源开发与利用

5.1 教材选取的原则

教材选取应遵循“适用、实用、够用”的原则。

适用是指选用先进、适应高等职业教育要求由正规出版社出版的

规划教材或优秀教材，实用是指选用由学校与行业企业合作编写的工学结合特色鲜明的教材，并为学生的研究性学习和自主学习提供有效的文献资料；够用是指实验实训教材配套齐全，能满足教学需要。

5.2 推荐教材

裴凤琴主编《中国旅游地理》，西南财经大学出版社（2018年7月，第1版）

5.3 参考资料

（1）教材：

杨载田 中国旅游地理 机械工业出版社，2009.

（2）报刊类：

《旅游》、《中国旅游报》、《湖北旅游》、《中国国家地理》、

（3）参考网址：

中华人民共和国国家旅游局 <http://www.cnta.com/>

湖北旅游政务网 <http://www.hubeitour.gov.cn/>

《中国旅游报》中国旅游新闻 <http://www.ctnews.com.cn/>

中国国家旅游地理 <http://www.dili360.com/>

《高铁乘务英语口语》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130226

课程类别：B

适用专业：高铁乘务

授课院：现代管理学院

学分学时：4/72

编写执笔人：周雯洁

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程为高铁乘务专业的专业核心课程，是校企开发的基于工作过程的课程，旨在帮助学生获取高铁乘务服务英语口语的基础技能。本课程提供了大量的客舱服务口语素材和英语对话的实践内容。

课程作用：本课程在专业人才培养过程中的地位及作用

课程要符合高技能人才培养目标和高铁乘务专业相关职业岗位的任职要求。通过本课程的学习，使学生掌握英语口语基本知识及方法，提高学生的英语能力与口语表达能力。在使自身能适应所从事工作的需要，《高铁乘务英语口语》课程在专业教学上，起着至关重要的作用。目的是培养学生英语学习的兴趣和对英语口语的理解表达能力、让学生熟悉基本的口语表达方式和工作中会出现的对话，提高学生英语学习能力、表达能力，为未来的职业发展奠定一定的基础。循序渐进的学习与练习在完善和提高学生的整体英语能力，在提高学生职业能力的同时也培养了学生高铁乘务的职业素质。

与其他课程的关系：《大学英语》为先导课程。

1.2 课程设计理念

课程以指导性的思想观念，体现以学生职业能力、素质培养为目标，基本依据是客舱服务行业对从业人员英语方面的语言要求，将英语口语训练与专业要求有机结合，学习每一项工作任务中可能运用到的英语，使学习任务具体化，产生了具体的学习目的和成果，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，并为学生可持续发展奠定良好的英语基础。

1.3 课程设计思路

《高铁乘务英语口语》课程的基本思路：培养学生的职业英语口语能力，把课堂所学充分运用到工作环境之中。学习项目选取的基本依据是客舱服务行业对从业人员英语方面的语言要求，把实际工作场景与英语口语训练相结合。课程分别从工作场景中与英语相关的单词、词组、句子进行教学，完成基本课程任务的同时拓展学习，模拟实际工作情景，进行对话学习与实践。运用 PPT 展示、视频教学、模拟舱演练等方法全方位培养学生职业英语口语能力。

课程的教学排序为高铁乘务实际工作顺序，帮助学生在学习职业英语口语的同时也学习到高铁乘务的职业流程。课程难度根据乘务工作难度相符，循序渐进的教学排序，产生了具体的学习目的和学习成效。

针对高铁乘务行业特点，设计职业相关的学习情境，实施“课堂+实践”的教学模式，以真实职业操作项目为导向整合、序化教学内容。

2、课程目标

2.1 课程工作任务目标:

- (1) 掌握基本的服务类英语单词。
- (2) 掌握单词在句子中的使用方法和基本英语语法。
- (3) 掌握句子的使用,理解正确的含义。
- (4) 掌握并运用句子与对话练习,实现真正的运用英语。

2.2 职业能力目标:

- (1) 掌握英语口语表达能力,提高英语口语表达的表现力。
- (2) 丰富学生的英语语言知识。
- (3) 提高英语面试技巧,提升大学英语四级能力水平。
- (4) 为未来的职业奠定夯实的英语基础。

2.3 综合素质目标:

提高学生语言表达的能力、英语学习能力和良好的个人意志,提高学生自身语言表现力。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

《高铁乘务英语口语》课程以专业英语口语为主,结合实际工作场景进行教学并实践,由基础的服务用语到复杂的广播通知等循序渐进的教学过程。配备 PPT、视频、模拟舱等教学方法,多方位培养学生学习兴趣。课堂内容完全符合职业标准与要求。学生在获取专业知识的同时也能够模拟实践工作内容,提高自身综合素质和业务能力。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	Part1 Task 1: Selling tickets	参考学 时	4
------	------	----------------------------------	----------	---

主要学习目标	<p>1. 知识目标：掌握 Selling tickets 相关的单词、句子，记背并准确发音。</p> <p>2. 能力目标：能够灵活使用单词句子，并带到实际演练当中。能够流利表达。</p> <p>3. 素质目标：提高英语学习能力的同时，培养学生良好的个人意志。</p>			
工作任务	<p>1. 教师讲解必备知识：关于售票作业的基本物品和服务用于的英语单词和句子。</p> <p>2. 学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式：模拟乘务人员的语句表达，尝试使用相关短语与句子。</p> <p>3. 学生根据要求进行创设情境进行角色扮演、情景模拟：小组为单位模拟情景进行演练。</p>			
教学条件	多媒体教室/模拟舱实践教学			
教学方法	理论+实践			
考核方式	小组作业			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 Vocabulary	能掌握服务名词和具体物品的单词表达方式。			1
1.2 Sentences	能理解并表达出服务用语，口语发音准确。			1
1.3 Dialogues	能熟练掌握并理解情景内容，做出合理良好的职业反应。			2
学习情境	情境 1	Part1 Task 2: Security Check	参考学时	4

主要学习目标	<p>1. 知识目标：掌握安检关的单词、句子，记背并准确发音。</p> <p>2. 能力目标：能够灵活使用单词句子，并带到实际演练当中。能够流利表达。</p> <p>3. 素质目标：提高英语学习能力的同时，培养学生良好的个人意志。</p>			
工作任务	<p>1. 教师讲解必备知识：关于售票作业的基本物品和服务用于的英语单词和句子。</p> <p>2. 学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式：模拟乘务人员的语句表达，尝试使用相关短语与句子。</p> <p>3. 学生根据要求进行创设情境进行角色扮演、情景模拟：小组为单位模拟情景进行演练。</p>			
教学条件	多媒体教室/模拟舱实践教学			
教学方法	理论+实践			
考核方式	小组作业			
子情境名称	学习目标			参考学时
2.1 Vocabulary	能掌握服务名词和具体物品的单词表达方式。			1
2.2 Sentences	能理解并表达出服务用语，口语发音准确。			1
2.3 Dialogues	能熟练掌握并理解情景内容，做出合理良好的职业反应。			2
学习情境	情境 1	Part1 Task 3: Passenger Service	参考学时	4

主要学习目标	<p>1. 知识目标：掌握旅客服务相关的单词、句子，记背并准确发音。</p> <p>2. 能力目标：能够灵活使用单词句子，并带到实际演练当中。能够流利表达。</p> <p>3. 素质目标：提高英语学习能力的同时，培养学生良好的个人意志。</p>	
工作任务	<p>1. 教师讲解必备知识：关于售票作业的基本物品和服务用于的英语单词和句子。</p> <p>2. 学生学习情景对话，记忆重点英语表达方式：模拟乘务人员的语句表达，尝试使用相关短语与句子。</p> <p>3. 学生根据要求进行创设情境进行角色扮演、情景模拟：小组为单位模拟情景进行演练。</p>	
教学条件	多媒体教室/模拟舱实践教学	
教学方法	理论+实践	
考核方式	小组作业	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 Vocabulary	能掌握服务名词和具体物品的单词表达方式。	1
1.2 Sentences	能理解并表达出服务用语，口语发音准确。	1
1.3 Dialogues	能熟练掌握并理解情景内容，做出合理良好的职业反应。	2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

《高铁乘务英语口语》专任教师需具备英语专业资格证书，具备流利并无口音的口语能力，有相关教育背景或工作经验。有能力胜任课程安排和设计的能力，并能创新教学。

兼职教授需具备英语专业资格证书，具备流利的并无口音的口语能力，最好有相关教育背景和工作经验。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：具备多媒体设备和工作实际操作设备。

校外实训基地条件要求：岗位与专业高度匹配，工学结合。

4.3 教学方法建议

《高铁乘务英语口语》课程多采用项目教学法、任务驱动法、情境教学法、实训作业法。以项目教学法完成基本教学任务；任务驱动发促进学生知识的掌握；情境教学的方法进行模拟训练，巩固提高；实训作业加深知识点记忆和口语演练。

4.4 教学评价、考核要求

教师应以学习者为主体设计教学结构，营造民主、和谐的教学氛围，激发学习者参与教学活动，提高学习者学习积极性，增强学习者学习信心与成就感。教师应指导学习者完整地完项目，并将有关知识、技能与职业道德和情感态度有机融合。

教学考核结合学生整体表现，更公平更合理。第一部分为学习过程考核，课堂表现和平时作业占总评成绩 30%，第二部分为期末考试部分，口语随堂考试占总评成绩 70%。

教师应依据工作任务中的典型产品为载体安排和组织教学活动。教师应按照项目的学习目标编制项目任务书。项目任务书应明确教师讲授（或演示）的内容；明确学习者预习的要求；提出该项目整体安

排以及各项目训练的时间、内容等。提高教学质量，教师应多参加教研活动，加强学术研究，对参与专业学习培训

5、课程资源开发与利用

(1) 现有教材实用性较高。教师将现有教材与网络教学资源相结合补充本课程的教材。

(2) 为教学衔接统一，系统化教学，由课程相关教师共同设定教学内容。

6、其它说明

《高铁乘务英语口语》为新开设课程，教学团队等尚不完善。

《高铁旅客运输心理学》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130103

课程类别：专业核心课程

适用专业：高铁乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分/72学时

编写执笔人：习颖

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程定位

《高铁旅客运输心理学》是高等职业学院高速铁路乘务专业的一门必修专业核心课程，是从事高铁服务各岗位工作所要掌握的入门课程。其功能是让学生树立高铁服务理念，具备良好的高铁服务心理素质，并为进一步学习各专门化方向课程建立基础。

二、课程设计思路

本课程以“高铁服务专业工作任务与职业能力分析”为依据。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。

本课程是以高铁服务专业各个岗位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。通过了解有效沟通在高铁旅客运输工作中的作用，分析和掌握各类乘客和客户的沟通方式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真地解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。课程内容的选取，紧紧围绕完成工作任务的需要，同时又充分考虑高等职业学校学生的认知特点，及对理论

知识的掌握和应用，融合获取相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。

鉴于本课程是该专业开设较早的一门课程，学生对高铁旅客运输实际还不甚了解，课堂教学活动设计多采用案例分析、仿真模拟、角色扮演和情景再现，体现学生为教学主体的理念，激发学生的学习兴趣。有条件时可到高铁旅客运输现场开展认知性实习，以加深学生的理解。

三、课程目标

通过本课程的学习，使学生能熟悉高铁服务中售票处、车厢乘务、安全检查、候车室服务等各个岗位的服务规范、技巧和人际沟通要求，达到高铁服务各岗位初级职业标准相关的要求，培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任心和合作的品质，并树立安全和服务意识，为提高学生服务专业化方向的职业能力奠定良好的基础。

职业能力目标：能运用人际沟通技巧，应对服务过程中旅客的心理变化；能运用人际沟通技巧，识别并处理服务过程中旅客特殊的心理需求；能运用服务技巧，使用规范的岗位服务用语，为旅客提供优质服务；能运用人际沟通技巧，提升团队合作精神，适应高铁服务各岗位的职业要求。

四、课程内容与要求

学习情境设计表

学习情境	典型工作任务	职业能力	学习内容	教学建议及其他说明
------	--------	------	------	-----------

<p>情境一：旅客的服务需要</p>	<p>1-1 服务项目介绍 1-2 各类旅客心理特点的总结 1-3 各类旅客心理需求的调查 1-4 识别有特殊需要的乘客</p>	<p>1-1 能分析高铁旅客运输服务各环节中乘客与客户的心里特点与心理需求； 1-2 能了解高铁旅客运输服务接待中不同类型的乘客与客户的心里特点与心理需求； 1-3 依据其不同心理特点，学习有针对性的接待服务方法。</p>	<p>通过多媒体案例进行教学，总结不同个别类型的乘客和客户的心理特点；分小组调查不同年龄层次、不同性别乘客的心理特点，做出调查报告，课堂上进行小组交流、讨论，由教师总结分析；多媒体案例教学，分析乘客的不同需求，学会识别有特殊需求的乘客。</p>	<p>课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。</p>
<p>情境二：情绪管理</p>	<p>2-2 情绪表达 2-2 情绪管理 2-3 突发事件的处理</p>	<p>2-2 学习情绪管理，懂得与人相处之道，以利于团队工作有效开展；</p>	<p>游戏分享，学生相互之间学会适度的情绪表达；通过进</p>	<p>课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角</p>

		<p>2-2 个人情绪表达方式;</p> <p>2-3 自我情绪管理方式;</p> <p>2-4 学习稳定他人情绪方法, 以应对工作中的突发事件。</p>	<p>行理性情绪的辨析与讨论, 使学生较好的管理自己的情绪; 情景模拟, 学习有效的情绪沟通, 解决服务中乘客和客户的情绪问题以及应对工作中的突发事件。</p>	<p>色扮演法、小组讨论法。</p> <p>教师执教能力: 普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。</p>
<p>情境三: 人际关系</p>	<p>3-1 高铁旅客运输的观摩</p> <p>3-2 人际关系的感性认识</p> <p>3-3 破冰游戏</p>	<p>3-1 能了解高铁旅客运输的要求和特点;</p> <p>3-2 能理解人际交往的含义与原则;</p> <p>3-3 能分析在高铁旅客运输中人际沟通的影响因素。</p>	<p>通过多媒体情景教学或实地岗位进行考察, 观摩优秀的高铁旅客运输实例; 通过多媒体教学展示案例情景进行分析, 对人际沟通的积极意义有感性认识; 破冰游戏活动,</p>	<p>课前准备: 多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。</p> <p>教学方法: 实地参观、情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。</p> <p>教师执教能力: 普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。</p>

			建立主动沟通的意识。	
情境四：有效沟通方式	4-1 真诚沟通 4-2 换位思考 4-3 有效沟通的训练	4-1 通过多媒体案例教学进行体会到“将心比心”的真诚沟通的积极效果； 4-2 “换位思考”的游戏活动，掌握与另一方交往的沟通要求； 4-3 情景模拟，在角色扮演中训练有效的沟通方式。	能了解有效沟通的益处；能掌握有效的沟通方式；会使用有效的沟通方式，并灵活运用于高铁旅客运输接待的各项环节中	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教学情境实施教学。
情境五：解决冲突	5-1 体会冲突 5-2 投诉处理	5-1 能掌握解决冲突的原则：双赢原则； 5-2 学习以双赢原则为出发点解决乘客和顾客的不满、投诉等问题； 5-3 投诉旅客和顾客的沟通技巧。	在游戏中让学生体会冲突的双方可以达成“双赢”的结果；角色扮演，训练学生应对乘客和顾客不满、投诉等问题。	课前准备：多媒体教学设备、教学课件、软件、视频教学资料。 教学方法：情景教学法、模拟教学法、角色扮演法、小组讨论法。 教师执教能力：普通话能力、了解有效的沟通方式、能根据工作内容设计教学情境、能按照设计的教

				学情境实施教学。
--	--	--	--	----------

五、课程实施建议

1、教材教参选用或教材编写建议

本课程教材选用由万金辉主编，北京交通大学出版《高速铁路旅客运输心理学》，是高铁客运专业的核心课程。

2、教学方法与手段建议

教学方法以理论教学、案例讨论、多媒体教学、项目教学、小组讨论、情景教学、角色扮演、业余时间和课堂时间进行实地调查，设计项目，以项目导向模式来检验和巩固学生的理论知识的掌握，培养学生解决实际问题的能力。让学生学中做和做中学，容“教、学、做”为一体。

3、实践教学建议

有适合学习与实践相结合的校内心理咨询室，让学生们参加各种心理活动或者小游戏，可以进行工学结合和工学交替。

4、教学组织建议

教学组织安排表

学习情境	学习任务	学时建议	
情境一：旅客的服务需要	1-1 服务项目介绍	1-1	1
	1-2 各类乘客心理特点	1-2	1
	1-3 各类乘客心理特点	1-3	1
	1-4 识别有特殊需求的	1-4	1
情境二：情绪管理	2-1 情绪表达	2-1	1
	2-2 情绪管理	2-2	1

	2-3 突发事件的处理	2-3 2	
情境三：有效沟通方式	3-1 真诚沟通	3-1 1	4
	3-2 换位思考	3-2 1	
	3-3 有效沟通方式的训	3-3 2	
情境四：人际关系	4-1 高铁旅客运输的观	4-1 1	4
	4-2 人际关系的感性认	4-2 1	
	4-3 破冰游戏	4-3 2	
情境五：解决冲突	5-1 体会冲突	5-1 2	4
	5-2 投诉处理	5-2 2	

5、师资配备建议：

《高铁旅客运输心理学》校内有一支专兼结合的课程教学团队，其中两名教师拥有心理咨询师证。具备担任本课程教学的教师有，何红霞、郭明璐、习颖。具体情况如下表：

课程 团队	团队人员	姓名	职称	学历	学位
		何红霞	讲师	本科	学士
		郭明璐	讲师	本科	学士
		习颖		本科	学士

六、考核评价

突出阶段评价模式，对学生完成某一阶段学习任务进行评价；以某一模块为内容，通过完成某一工作任务，对学生掌握知识和职业技能的程度进行评价。

强调目标评价模式，注重引导学生进行学习方式的改变，即从注重知识点的学习和掌握，转变为注重掌握航空旅客运输服务岗位的流

程，要求以及完成本岗位工作任务的基本技能，以便完成岗位上的具体工作任务。

加强理论与实践一体化评价模式，应注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

评价内容的多元化。从知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等方面进行评价。评价目标多元化。对不同层次，不同发展要求的学生可采用不同的评价标准。

《高铁旅客运输心理学》是空中乘务专业的专业基础课，历来为期末考试课，其考核方法为 30%日常表现考核、作业成绩考核 20%，加上 50%理论知识考核。其中 30%日常表现考核包含课堂表现、课堂出勤和情景剧表演等技能训练成绩，作业成绩考核 20%包含作业完成次数及准确率，50%理论知识考核主要采取闭卷考试，试卷力争做到题型多样、覆盖面广、难易适度、案例分析、灵活应用。关注评价的多元性。实施主体多元化，可采用教师评价、自我评价、学生互评和相关机构评价等模式。

《高铁动车餐饮服务》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130213

课程类别：专业课

适用专业：高铁专业

授课单位：交通运输学院

学分学时：2分/72学时

编写执笔人：张栋

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是交通运输及现代管理专业的专业课程。

课程的作用：高铁动车餐饮服务课程是我校交通运输及现代管理学院高铁专业高职二年级（18级）学生需要了解和掌握的一门专业基础性课程。课程信息量极其丰富，同时所涉及的内容往往又具有一定的抽象性。但是，该门课程将对学生岗位实践中起到关键作用。通过该课程的学习也能让学生更加清晰的了解和理解现阶段我国高速铁路相关政策与高铁乘务人才培养的方向与职业要求。

与其他课程的关系：关联课程：高铁概论、铁路运输安全管理、高铁安检实训、铁路运输市场营销、列车客运安检与乘务等。

1.2 课程设计理念

高铁动车餐饮服务课程需要培养出适合行业发展需求的高素质复合型人才。在职业培养导向上需要紧扣企业需求，在满足岗位要求的同时为学生全面掌握高速铁路理论知识，提升理论应用能力奠定基础。

1.3 课程设计思路

课程设计从目前高速铁路企业乘务服务岗位要求出发，结合真实案例，针对本专业学生知识体系和自主学习特点进行重难点解析。在授课过程中以树立正确职业导向为目标，加强理论与实践结合，解读当前热点高速铁路事件，培养学生就业信心。

二、课程目标

知识目标：建立高速铁路动车餐饮知识体系。

能力目标：初步具备高速铁路动车餐饮服务等相关岗位认知。

素质目标：认同高速铁路服务理念，树立职业化培养目标。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

《高铁动车餐饮服务》由西南交大出版社出版，内容涉及动车组餐饮服务法律法规，动车组列车餐饮营销，动车组餐车经营模式及供餐模式，动车组列车膳食供应，动车组列车餐饮安全管理等。为高铁1801班专业课之一，本班学生文化课基础较为扎实，学习热情较高，且对职业有向往和期待，大部分同学能够认真完成听课内容，且能够进行一定思考。但教材成书较早，内容专业知识点较多，案例较少，需要在教学中进行大量补充。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	动车组餐饮服务 法律法规	参考学时	12
------	--------	-----------------	------	----

学习目标	1、掌握高速铁路餐饮服务法律法规与在工作中运用 2、掌握高速铁路餐饮服务法律法规与了解其在工作中重要性 3、了解铁路运输政策影响和作用		
教学内容	通过学习高速铁路餐饮服务法律法规让学生掌握高速铁路餐饮服务法律法规与了解其在工作中重要性并了解铁路运输政策影响和作用。		
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 高速铁路餐饮服务法律法规	了解高速铁路餐饮服务法律法规基本概念	4	
1.2 保证高铁食品安全	掌握高速铁路餐饮服务法律法规与了解其在工作中重要性	4	
1.3 消费争议	熟知与消费者争议如何解决	4	

学习内容	教学单元 2	动车组列车餐饮营销	参考学时	12
学习目标	1、了解餐饮营销的基本理念 2、了解餐饮营销的基本方式 3、掌握列车餐饮营销技巧			
教学内容	通过对高速铁路列车餐饮营销的学习让学生了解铁路运输			

	政策影响和作用，初步会应用营销技巧解决工作中的问题		
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 餐饮营销的基本理念	了解餐饮营销的基本理念	4	
1.2 餐饮营销的基本方式	了解餐饮营销的基本方式	4	
1.3 列车餐饮营销技巧	掌握列车餐饮营销技巧	4	

学习内容	教学单元 3	动车组餐车经营模式及供餐模式	参考学时	12
学习目标	1、了解铁路行业餐车经营、供餐模式特点和优势 2、初步会餐饮产品成本核算、制定价格 3、初步会餐饮支出成本核算、分析经济效益			
教学内容	动车组餐车经营模式及供餐模式，动车组餐饮经营成本核算			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 动车组餐车经营模式及供餐模	了解动车组餐车经营、供餐模式	4		

式			
1.2 动车组餐饮经营成本核算	学会餐饮产品成本、价格核算	4	
1.3 动车组餐饮经营成本核算	学会餐饮支出成本核算、分析经济效益	4	

学习内容	教学单元 4	动车组列车餐饮作业	参考学时	12
学习目标	1、了解和谐号 380A、复兴号餐吧设备设施安全操作 2、了解铁路行业中餐服务员工作流程、安全标准规范 3、了解餐吧车容整理的工作范围和要求			
教学内容	和谐号 380A、复兴号餐吧设备设施安全操作、餐服务员工作流程、安全标准规范			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 动车组餐吧设备设施安全操作	了解和谐号 380A、复兴号餐吧设备设施安全操作	4		
1.2 动车组列车餐饮作业	了解餐服务员作业流程	4		
1.3 动车组餐吧车容整理	动车组餐吧车容整理工作流程	4		

学习内容	教学单元 5	动车组列车餐饮	参考学时	12
------	--------	---------	------	----

学习目标	1、了解动车组列车膳食供应中的营养基础知识 2、掌握基本膳食、饮品相关知识 3、掌握动车组餐饮安全管理基本要求		
教学内容	各类食品的营养知识、特殊旅客的膳食特点、掌握酒精饮品的相关知识，掌握茶艺服务、非酒精饮品相关知识，掌握食品污染、食物中毒预防措施，掌握动车组餐饮安全管理基本要求		
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 动车组列车膳食供应	了解动车组列车膳食供应中的营养基础知识	4	
1.2 饮品供应	掌握茶艺服务、酒精和非酒精饮品相关知识	4	
1.3 动车组列车餐饮安全管理	掌握动车组餐饮安全管理基本要求	4	

学习内容	教学单元 6	动车餐饮服务礼仪	参考学时	12
学习目标	1、掌握餐饮服务礼仪要求 2、了解各种宴会服务内容 3、掌握重点旅客的餐饮服务要求 4、尊重民族习俗、宗教信仰，能够为少数民族、外籍游客、特殊乘客提供正确贴心的服务			
教学内容	餐饮服务礼仪，重点旅客的餐饮服务要求，高铁沿线美食			

教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 动车餐饮服务礼仪	掌握餐饮服务礼仪要求	4	
1.2 重点旅客的餐饮服务	掌握重点旅客的餐饮服务要求	4	
1.3 高铁沿线美食互联网订餐	了解高铁沿线美食，根据旅客需要提供餐饮服务	4	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

2019年7月、8月和、2020年1月，授课教师分别多次参与中航国铁教育集团与中国民航管理干部学院共同举办的现场和远程师资培训，并通过相关考核。拥有较为全面的高速铁路基础知识体系，能够针对目前高速铁路企业需求制定相应人才培养方案。

4.2 教学硬件环境要求

具备多媒体互动教学条件，能够使用网络化数字化教学

4.3 教学方法建议

直接讲授法、案例分析法、分组讨论法、情景模拟法

4.4 考核方式及课程的成绩评定

高铁动车餐饮服务对应课程考试“六要件”（电子成绩册、试卷审批单、试卷模板、参考答案、成绩分析报告、巡考及监考记录）均

能够在院系指导和安排下妥善完成，并在流程管理、过程管理和结果管理上达到学校与院系相应标准，为各项工作开展奠定基础。

成绩分析报告除院系要求之外还能够满足和符合共建单位相关标准，为企业了解和分析我校学生在校学习和知识掌握情况提供真实可信的参考。

五、课程资源开发与利用

《高铁动车餐饮服务》由西南交大出版社出版，内容涉及动车组餐饮服务法律法规，动车组列车餐饮营销，动车组餐车经营模式及供餐模式，动车组列车膳食供应，动车组列车餐饮安全管理等。但教材成书较早，内容专业知识点较多，案例较少，需要在教学中进行大量补充。

网络资源建设主要选用中航国铁网络数字化信息平台，中国高速铁路、高铁动车餐饮服务及铁路旅客运输等相关资料。

作为共建单位，中航国铁湖北襄汽校区已将相关教材与实训和岗位需求结合，编纂制作具有自主知识产权的多媒体课件。

六、其它说明

《列车客运安检与乘务》课程标准

(B类课程)

课程编码：4130208

课程类别：专业课

适用专业：高速铁路客运乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4分/72学时

编写执笔人：陶玲

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是交通运输及现代管理学院高速铁路客运乘务专业的专业核心课程。

课程的作用：列车客运安检与乘务课程是我校交通运输及现代管理学院高速铁路客运乘务专业学生需要了解和掌握的一门专业性课程。课程的教学内容比较完善细致，对学生在其他学科学习中起到关键性知识体系梳理和支撑作用。通过该课程的学习也能让学生更加清晰的了解现阶段我国对于高铁服务人才培养的方向与岗位要求。

与其他课程的关系：后续课程：动车餐饮服务、铁路站台服务、铁路运输安全管理、铁路运输市场营销等。

1.2 课程设计理念

列车客运安检与乘务课程需要培养出适合行业发展需求的高素质复合型人才。在职业培养导向上需要紧扣企业需求，在满足岗位要求的同时为学生全面掌握理论知识，提升理论应用能力奠定基础。

1.3 课程思路

课程设计是根据高等职业技术学院高速铁路客运乘务专业的时机需求，结合客运管理规章、新技术、新标准编写，从目前我国高铁

动车组的具体设备、列车乘务作业内容和流程及高铁乘务、安检等岗位要求出发，结合真实案例，针对我专业学生知识体系和自主学习特点进行重难点解析。在授课过程中以树立正确职业导向为目标，加强理论与实践结合，培养学生就业能力和信心。

二、课程目标

知识目标：建立高速铁路服务相关的基础理论知识体系。

能力目标：掌握高速铁路服务基本知识、基本技能和铁路客运基本要求。

素质目标：能够适应高速铁路发展的需求，具有较强实践能力、良好职业素养。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

《列车客运安检与乘务》是《高等职业技术教育“十二五”规划教材：旅客列车客运安检与乘务（第二版）》，内容涉及客运乘务的基础知识、铁路客车的发展、旅客列车乘务作业、客运服务礼仪与技巧、列车行包运输及旅客列车安全及应急处理等，是高铁1801班专业课之一，本班学生基础较为扎实，学习热情高、学习态度好且对职业有向往和期待，绝大部分同学上课认真听课，课上跟随老师一起思考，课下认真完成作业回顾课上知识。本教材专业知识点较多较细，但是典型案例较少，一个小节列举一个案例，需要在教学中进行大量补充案例和经典视频。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	客运乘务的基础知识	参考学时	6
学习目标	1、掌握旅客列车的分类和车次 2、清楚旅客列车组的组成和职责分工 3、熟知旅客列车乘务组、乘务员需要数的确定			
教学内容	旅客列车的分类和车次，旅客列车乘务组的组成职责分工，旅客列车乘务组及乘务员需要数的确定。			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、情景模拟、分组讨论			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 旅客列车的分类和车次	掌握旅客列车的分类和车次	2		
1.2 旅客列车组的组成和职责分工	清楚旅客列车组的组成和职责分工	2		
1.3 旅客列车乘务组、乘务员需要数的确定	熟知旅客列车组、乘务员需要数的确定	2		

学习内容	教学单元 2	客车设备	参考学时	6
学习目标	1、掌握我国铁路客车的发展史 2、清楚我国主要的动车类型和我国客车的主要组成 3、熟知客车内部服务设施和安全设施			
教学内容	我国铁路客车的发展史，我国主要的动车类型和客车的主要组成，客车内部服务设施和安全设施。			

教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 铁路客车发展史	掌握铁路客车发展进程	1	
1.2 我国主要的动车类型	清楚我国主要的动车类型	2	
1.3 我国客车的主要组成	清楚我国客车的主要组成	1	
1.4 客车内部服务设施、安全设施	熟知客车内部服务设施和安全设施	2	

学习内容	教学单元 3	旅客列车乘务工作	参考学时	12
学习目标	1、掌握客车内车厢服务、列车广播及餐车经营的流程 2、清楚动车组列车员工作流程 3、熟知铁路路风问题的认定和违纪行为的处罚			
教学内容	客车内车厢服务、列车广播及餐车经营的流程，动车组列车员工作流程，铁路路风问题的认定和违纪行为的处罚。			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 车厢服务	掌握车厢服务的流程	2		

1.2 列车广播	掌握列车广播的流程	2	
1.3 餐车经营	掌握餐车经营的流程	3	
1.4 动车组列车员 工作流程	清楚动车组列车员工作流 程	3	
1.5 铁路路风问题 的认定和违纪行 为的处罚	熟知铁路路风问题的认定和 违纪行为的处罚	2	

学习内容	教学单元 4	客运服务礼仪和 技巧	参考学时	12
学习目标	1、掌握铁路客运服务礼仪的含义和原则 2、清楚客运服务礼仪的基本要求 3、熟知客运服务的基本礼仪			
教学内容	铁路客运服务礼仪的含义和原则，客运服务礼仪的基本要求，客运服务的基本礼仪。			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 铁路客运服务 礼仪的含义和原 则	掌握铁路客运服务礼仪的含 义和原则	4		
1.2 客运服务礼仪 的基本要求	清楚客运服务礼仪的基本要 求	4		

1.3 客运服务的基本礼仪	熟知客运服务的基本礼仪 (仪容仪表、服饰、姿势和语言)	4	
---------------	--------------------------------	---	--

学习内容	教学单元 5	列车长的工作	参考学时	12
学习目标	1、了解列车长的条件和素质 2、掌握列车长的主要工作内容和 workflows 3、熟知客运记录和铁路电报的编写			
教学内容	列车长的条件和素质，列车长的主要工作内容和 workflows，客运记录和铁路电报的编写。			
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 列车长的条件和基本素质	了解列车长的条件和素质	3		
1.2 列车长的主要工作内容	掌握列车长的主要工作内容	3		
1.3 列车长的工作流程	掌握列车长的工作流程	3		
1.4 客运记录和铁路电报的编写	熟知客运记录和铁路电报的编写	3		

学习内容	教学单元 6	列车行包运输	参考学时	12
------	--------	--------	------	----

学习目标	1、了解列车行包运输应遵循的原则 2、掌握行包的装卸和交接 3、熟知列车行李员的主要工作及流程		
教学内容	列车行包运输应遵循的原则，行包的装卸和交接，行李员的主要工作及流程		
教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 列车行包运输应遵循的原则	了解行包运输应遵循的原则	4	
1.2 列车行包的装卸和交接	掌握行包的装卸和交接	4	
1.3 列车行李员的主要工作及流程	熟知列车行李员的主要工作及流程	4	

学习内容	教学单元 7	旅客运输安全及 应急处理	参考学时	12
学习目标	1、了解旅客运输的安全和安检的要求 2、掌握乘务员安全作业的要求 3、熟知旅客发生疾病、意外伤害和非正常情况的应急处理			
教学内容	旅客运输的安全和安检的要求，掌握乘务员安全作业的要求，熟知旅客发生疾病、意外伤害和非正常情况的应急处理。			

教学条件	专业背景师资、线下教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
1.1 旅客运输安全和安检的要求	了解旅客运输安全和安检的要求	4	
1.2 乘务员安全作业的要求	掌握乘务员安全作业的要求	3	
1.3 旅客发生疾病和意外伤害的处理	熟知旅客发生疾病和意外伤害的处理	3	
1.4 非正常情况的应急处理	熟知非正常情况的应急处理	2	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

19 年暑假、20 年寒假期间，进行中航国铁教育集团与中国民航管理干部学院共同举办的现场和远程师资培训，拥有较为全面的民航及高铁基础知识体系，能够针对目前我国铁路需求制定相应人才培养方案。

4.2 教学硬件环境要求

具备多媒体互动教学条件，能够使用网络化数字化教学

4.3 教学方法建议

直接讲授法、案例分析法、分组讨论法、情景模拟法

4.4 考核方式及课程的成绩评定

课堂考勤+平时成绩+期末卷面成绩

课堂考勤（20%）

平时成绩（30%）

期末卷面成绩（50%）

五、课程资源开发与利用

《列车客运安检与乘务》是《高等职业技术教育“十二五”规划教材：旅客列车客运安检与乘务（第二版）》，内容涉及客运乘务的基础知识、铁路客车的发展、旅客列车乘务作业、客运服务礼仪与技巧、列车行包运输及旅客列车安全及应急处理等，本教材专业知识点较多较细，但是典型案例较少，一个小节列举一个案例，需要在教学中进行大量补充案例和经典视频。

网络资源建设主要选用中航国铁网络数字化信息平台，高铁概论、旅客运输、客运安检、铁路基本安全常识、列车乘务等相关资料。

六、其它说明

《市场调查与预测》课程标准

（A类课程）

课程编码：04130221

课程类别：专业拓展课程

适用专业：高速铁路客运乘务

授课单位：校内教师

学分学时：6|60

编写执笔人：蒋珊

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是高速铁路客运乘务专业的专业拓展课程

课程的作用：《市场调查与预测》是高职高速铁路客运乘务专业的专业拓展课程，是学生在即将实习前学习的课程，为培养学生团队合作、创新能力、提高学生整体素质，在高铁相关工作岗位更好实习奠定基础。

与其他课程的关系：是学生在即将实习前学习的课程，高铁专业课的后续课程。

1.2 课程设计理念

本课程坚持理论够用原则，注重素质教育，激发学生的学习兴趣，在启发、提示下使其自主地、全面地理解市场调研与预测的基本理论和基本方法，提高学生实际操作技能，增强他们理论联系实际的能力，培养学生的创新精神、实际操作能力与应用能力。

1.3 课程设计思路

本课程以提高学生综合职业能力为目标，组织实施任务驱动教学法、引导文教学法、问题探究法、案例法等行动导向的教学模式。在教学过程中，充分利用现代教学手段，不断改进教学方式，通过多媒体、网络、音像等组织学生鲜活的鲜活的材料，突出典型案例的剖析，采用互动式教学使学生得到模拟训练，提高他们发现问题、分析问题、解决问题的能力。

二、课程目标

知识目标：掌握市场调研的相关概念、市场调研的内容、市场调研方案的构成；理解掌握问卷设计的基本结构与内容；掌握市场调研的四种基本方式：重点调查、普查、典型、抽样；掌握市场调研的方法：文案调查法、访谈法、观察法、实验法、网络调查法等；理解掌握对所收集资料做定量、定性分析的整理步骤；掌握几种常见的资料整理技术。理解掌握定性分析（归纳分析、类比分析、推理分析、对应分析法）与定量分析法（描述性分析和解析性分析法）等内容；理解掌握市场调研报告的结构和内容。

能力目标：设计市场调研方案的能力；问卷设计的能力；市场信息收集、整理、分析的能力；撰写市场调研报告的能力。

素质目标：培养在实际工作中刻苦钻研、实事求是的职业品质和岗位职业道德；培养诚实正直、专业信心等方面的基本品性；培养持之以恒、积极进取、自强不息的向上精神；培养团队合作精神；培养敏锐的洞察力、应变思维、创新力；培养自我管理、自我培养力。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

《市场调研与预测》是基于市场调研工作过程开发的一门集调研业务知识与实践技能相结合的专业课程。通过本课程学习，使学生能比较全面系统地了解市场调研的工作流程，掌握市场调研的基本理论与方法，培养学生较好的开展市场调研、分析、预测和解决企业相关市场问题的能力，以适应信息时代我国企业经济活动的开展对于市场信息的收集和分析的需要。

3.2 教学单元设计

项目名称	子项目 或学习任务	教学重点	教学目标
市场调查方案 的设计	市场调查基础知识	知识： 1. 市场调查的服务对象 2. 市场调查的具体内容 3. 市场调查的类型 4. 市场调查的应用类型	知识目标： 1. 能够为企业确定市场调查目标 2. 学会与企业管理人员沟通交流 3. 培养市场调查的基本认知
	市场调查方案的设计	技能： 1. 市场调查方案设计 的意义 2. 市场调查方案设计 的内容和流程 3. 市场调查方案的 可行性研究的方法	能力目标： 1. 具备初步设计市场调查方案的能力 2. 能对给出的市场调查方案设计的可行性进行分析 素质目标： 1. 具备敏锐的观察能力 2. 培养社会责任心、合作意识 3. 培养沟通协调能力
市场调查的实 施	市场调查方法的选择	知识： 1. 掌握各种调研方法的使用、特点及选择	知识目标： 1、应用二手资料调查法搜集完整适用的资料
	市场调查的测量技术选择	2. 市场调查方法	2、应用合理的访问法进行原始资料搜集

	<p>市场调查现场实施</p>	<p>的选择原则</p> <p>3. 设计调查问卷及测量技术</p> <p>4. 市场调查的一般步骤</p> <p>5. 市场调查过程中应遵循的原则和基本要求</p> <p>技能:</p> <p>1、了解问卷设计的过程, 能进行简单的问卷设计</p> <p>2、能利用态度测量表解决实际问题</p>	<p>3、能应用合适的观察方法和工具进行实地调查技能目标:</p> <p>1、理解市场调查机构的类型, 市场调查人员的素质要求及培训方式方法</p> <p>2、能借助市场调查机构进行市场调查</p> <p>3、掌握进行市场调查的程序</p> <p>素质目标:</p> <p>1 具备良好的职业道德与素质</p> <p>2. 培养社会责任心、合作意识</p> <p>3. 培养吃苦耐劳、勤于实践的精神</p>
<p>调查资料的整理与分析</p>	<p>市场调查资料整理的内容和程序</p>	<p>知识:</p> <p>1. 市场调查资料整理的内容</p>	<p>知识目标:</p> <p>1. 了解市场调查资料整理的基本内容</p>
	<p>市场调查资料的整理</p>	<p>2. 市场调查资料整理的程序</p>	<p>2. 掌握市场调查资料整理的程序</p>
	<p>市场调查资料基础分析</p>	<p>3. 原始资料的整理</p> <p>4. 二手资料的整理</p> <p>技能:</p> <p>1、理解统计图和统计表</p> <p>2、能制作统计图和</p>	<p>3. 理解二手资料加工的程序</p> <p>技能目标:</p> <p>1 能运用具体方法对原始资料加工整理</p> <p>2. 能对二手资料进行</p>

		<p>统计表</p> <p>3. 掌握市场调查资料整理的程序</p>	<p>加工整理</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 培养规范严谨的意识</p> <p>2. 培养社会责任心、合作意识</p> <p>3. 具备调研人员基本素质</p>
市场预测	定性预测法	<p>知识：</p> <p>1. 对比类推法</p> <p>2. 综合意见法</p>	<p>知识目标：</p> <p>1、理解对比类推法、综合意见法、主观概率法和先行指标预测法的含义和特点</p> <p>2. 理解定量预测常用的方法</p> <p>技能目标：</p> <p>1. 能运用头脑风暴法、德尔菲法进行简单的市场预测；</p> <p>素质目标：</p> <p>1. 培养规范意识和质量意识</p> <p>2. 培养社会责任心、合作意识</p> <p>3. 具备较强的社会协调能力与合作意识</p>
	定量预测法	<p>3. 头脑风暴法</p> <p>4. 德尔菲法</p> <p>5. 主观概率法</p> <p>6. 先行指标预测法</p> <p>7. 时间序列预测法</p> <p>8. 回归分析预测法</p> <p>技能：</p> <p>1. 初步具备使用定性预测法的能力</p> <p>2. 初步具备使用定量预测法的能力</p>	

市场调查报告的撰写	市场调查报告的重要性	知识： 1. 市场调查报告的形式 2. 市场调查报告的重要性	知识目标： 1. 理解市场调查报告的作用及重要性 2. 理解市场调查报告的种类及特点
	市场调查报告的撰写	3. 市场调查报告的特点 技能： 1. 撰写市场调查报告的基本原则与要求 2. 市场调查报告的格式与基本结构	技能目标： 1. 掌握调查报告的基本结构和写作技巧 2. 能根据特定的调查目标和调查结构撰写市场调查报告 素质目标： 1. 培养规范意识、严谨的态度 2. 培养社会责任心、合作意识 3. 具备良好的沟通意识

四、课程实施

4.1 教师基本要求

本门课程的任课教师应具有大学本科及以上学历，管理学学士及以上学位。熟悉管理学、市场营销、数理分析、计算机等学科，有较强的语言表达能力，并能采用多种方法引导学生学习的教学能力以及课堂掌控能力，高质量完成教学和课程的改革任务。

4.2 教学硬件环境要求

本门课程的教学要求在多媒体教室以及机房开展教学，能直观、形象且生动地为学生讲解相关知识、理论。

4.3 教学方法建议

案例教学、情景扮演、任务驱动、讲授法、分小组合作讨论。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

考核与评价多元化，终结性评价与过程性评价相结合，期末闭卷考试为总结性考核，占60%，考勤（20%）、课堂讨论的参与度和作业（20%）等过程性评价三方面构成，若过程性评价缺乏则视为挂科。

五、课程资源开发与利用

教师要善于结合实际教学需要，灵活地和有创造性地使用教材，对教材的内容、编排顺序、教学方法等方面进行适当的取舍或调整。教材使用一段时间以后，应该及时对使用情况进行总结分析，思考一下教材的使用是否达到了预先制订的教学目标，是否有利于提高教学效果，应该在哪些方面做进一步的调整，是否继续使用该教材等。

六、其它说明

《铁路运输安全管理》课程标准

（A类课程）

课程编码：04130220

课程类别：专业课

适用专业：高速铁路客运

授课单位：交通运输学院

学分学时：4|72

编写执笔人：丁梦琴

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是高速铁路客运专业的专业课程。

课程的作用：《铁路运输安全管理》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，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方位介绍，本书内容翔实，逻辑性强，可作为铁路高等院校和铁路职工大学交通运输专业学生的教学用书，也可供铁路现场从事安全管理的各级领导、干部及专职管理人员作参考用书。

与其他课程的关系：前续课程《高铁概论》、《高速铁路客运服务》等；后续课程《列车客运安检与乘务》、《高速铁路客运礼仪》等。

1.2 课程设计理念

通过该课程的学习能够让学生更加清晰的了解我国铁路运输现阶段的发展及自身需提高的能力。

1.3 课程设计思路

本课程内容贴合实际，主要以铁路运输服务的实际工作作为亮点，使学生在循序渐进的学习中提升安全管理方面的相关能力。

二、课程目标

知识目标：掌握铁路运输概念、特点及意义；明白我国铁路安全的现状；用实际案例讲述事故发生的原因从而使得更容易理解。

能力目标：根据《铁路运输安全管理条例》，能够指导、正确、适度运用。

素质目标：树立在铁路工作中的职业道德、意识及素养；树立铁路运输服务的安全观念，从而形成安全意识。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

本课程分为7个模块，包括铁路运输安全管理概述，铁路运输安全保障体系，铁路客、货运输安全管理，铁路行车安全管理，铁路交通事故的处理，铁路交通事故的预防，铁路运输安全分析、考核与评价。

3.2 教学单元设计

学习内容	铁路运输安全管理概述	铁路运输安全管理	参考学时	8
学习目标	1、掌握铁路运输概念、特点及意义 2、理解我国铁路运输安全现状与发展趋势			
教学内容	通过对铁路运输概念等知识的讲解让学生能初步掌握铁路运输的安全对人类的重要性。			
教学条件	多方面指导			
教学方法	讲述法、情景模拟、小组讨论等			
考核方式	卷面考核			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
1.1 铁路运输安全的基本概念	掌握铁路运输概念	2		
1.2 铁路运输安全的重要性、特点和意义	掌握铁路运输安全的重要性	2		

1.3 我国铁路运输安全现状与发展	理解我国铁路安全的现状	2	
1.4 铁路运输安全管理发展趋势	理解铁路运输的发展趋势	2	

学习内容	铁路客、货运输安全管理	铁路运输安全管理	参考学时	8
学习目标	掌握铁路客、货运安全管理的相关规定			
教学内容	通过对站内的安全检查实施实操教学，有利于学生清楚地知道安全检查的重要性。			
教学条件	多方面指导			
教学方法	讲述法、情景模拟、小组讨论等			
考核方式	卷面考核			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
2.1 铁路客运安全管理	掌握铁路安全检查、站内交通安全、列车秩序管理、班组安全管理	4		
2.2 铁路货运安全管理	掌握铁路货运安全管理的特点和意义；了解影响铁路货运安全的因素及主要措施	4		

学习内容	铁路行车安全管理	铁路运输安全管理	参考学时	8
------	----------	----------	------	---

学习目标	1、掌握车站的相关安全制度 2、掌握接发列车安全注意事项 3、掌握调车安全管理的相关制度		
教学内容	车站的相关安全制度、接发列车安全注意事项、调车安全管理的相关制度		
教学条件	多方面指导		
教学方法	讲述法、情景模拟、小组讨论等		
考核方式	卷面考核		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
3.1 车站行车安全制度	掌握车站的相关安全制度，并背诵运用到日后的工作中	2	
3.2 接发列车安全管理	掌握接发列车安全注意事项、引导接车的行车安全	2	
3.3 调车安全管理	掌握调车安全管理概述、冬季调车作业安全	2	
3.4 调度安全管理	掌握调度安全检查监控管理、调度员岗位监控要点、调度安全分析制度、调度安全问题库管理	2	

学习内容	铁路交通事故的处理	铁路运输安全管理	参考学时	8
学习目标	事故有其固有规律，除了人类无法左右的自然因素造成的事故（如地震、洪水、泥石流等）以外，在人类生产和生活中所发生的各种事故都是可以预防的。事故的预防要从技术、组织管理和教育多方面采取措施，从总体上提高预防事故的能力，才能有效地控制事故，保证生活的安全。			

教学内容	铁路交通事故概述、铁路交通事故调查处理、铁路交通事故救援		
教学条件	多方面指导		
教学方法	讲述法、情景模拟、小组讨论等		
考核方式	卷面考核		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	10
4.1 铁路交通事故概述	铁路交通事故的定义、分类，铁路交通事故的内容解释	2	
4.2 铁路交通事故调查处理	铁路交通事故报告和调查、铁路交通事故责任判定和损失认定、铁路交通事故统计、分析、铁路交通事故后续处理	2	
4.3 铁路交通事故救援	铁路交通事故救援概述、常用复轨器、电力机车脱轨颠覆的起复、接触网事故抢修与事故救援、救援列车的请求、派遣和开行	2	
4.4 典型铁路交通事故的处理	列车自身故障的处理、货物装载异常的处理、列车遭遇灾害的处理、电力机车事故的处理、其他铁路交通事故的处理	2	
4.5 铁路交通事故的预防	贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针、“安全第一、预防为主、综合治理”指导方针的作用、培养职工健康的心理素质	2	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

教师专业标准的基本内容包括专业理念与师德、专业知识、专业能力三大方面。其中专业理念与师德包括职业理解与认识、对学生的态度与行为、教育教学的态度与行为等。钻研专业知识，热爱教育工作。营造良好的学习与氛围，激发与保护学生的学习兴趣。

4.2 教学硬件环境要求

加强多媒体设备的维护与管理，最大限度的提高教学资源使用效率。

4.3 教学方法建议

①案例教学法(1)提出和阅读案例(2)案例讨论(3)归纳总结(4)案例演练。

②体验式教学法(1)情景模拟(2)调查研究。

③实践探究法(1)面向实践，面向社会，突出实践性(2)回归生活，经历生活，体现开放性(3)注重过程，立足发展，关注生成性(4)体现以学生为本，落实自主性。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

平时成绩（课堂考勤、课堂互动性、作业完成情况）+卷面成绩

五、课程资源开发与利用

创造性地使用教材，努力开发和利用课程资源

①教材是依据课程标准编写的，也对课程标准作了一定的调整和充实。既可以按照课程标准的要求和顺序进行教学，也可以按照教材的编排结构进行教学，还可以根据自己对课程标准和教材的理解，重新编排教学结构。对于教材所设计的各项教学内容，也可以进行各种

变通，可以结合当地的实际情况采取相适应的活动方式。教材中的情境导入和列举的具体案例、材料，是根据“贴近生活、贴近实际、贴近学生”的原则，从实际生活中收集或者提炼而来的。但是，即使是最新的案例、材料，在实际教学过程中也难免会发生一定的滞后性，因此，需要不断加以更新，力求使用最新的材料。

②由于教材与现实生活的紧密关系，因而课程资源的范围是非常广泛的，而且，随着信息呈现方式的多样化，可供选择的来源日趋丰富。下面提供几种收集、开发课程资源的途径。(1)文字资源。(2)视听资源。(3)网络资源。(4)实践资源。

教师还可特别注意收集、改编一些案例材料，建立自己的案例库和资料库。

六、其它说明

《高铁客运服务管理》课程标准

(B类课程)

课程编码：04130207

课程类别：专业核心课

适用专业：高铁服务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分/72学时

编写执笔人：黄正洁

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：B类理实一体课程，是高速铁路服务专业的专业核心课程，是校企合作开发的基于工作过程的课程。

课程的作用：《高铁客运服务管理》课程是我校交通运输及现代管理学院高速铁路服务专业学生需要了解和掌握的一门专业核心课程。

《高铁客运服务管理》这门课程专业性强，本门课程掌握直接对学生的实习就业产生关联，因此课程的设计、案例的选取、作业的讲评以及课堂上的互动要对学生构建底层知识起到积极作用，帮助学生正确认知乘务员岗位。能够让学生更加深刻理解我国交通运输行业，高铁动车发展的方向、趋势以及政策扶持力度，认识到高铁行业对从业人员日渐增高的素质要求，从而在强化对职业选择信心同时可以清楚知道自己今后需努力加强的方向。

与其他课程的关系：后续课程《高速铁路动车餐饮服务》、《铁路运输安全管理》、《铁路站台服务》、《列车客运安检与乘务》等。

1.2 课程设计理念

《高铁客运服务管理》课程设计理念是从学校与行业企业合作进行，基于工作过程中需要培养出适合行业发展需求的高素质复合型人才的要求出发。在职业培养导向上需要紧扣企业需求，满足岗位要求，学生既要全面掌握高铁乘务理论知识，同时还需要有实践能力，在模拟实际工作场景中学会将理论应用于实际。培养企业希望可以快速通过培训期独立上岗的素质复合型人才。

1.3 课程设计思路

根据高职一年级的教学目标和培养方向,需要通过本门课程让学生了解铁路旅客运输基本概念,掌握铁路旅客运输服务礼仪及实际中运用,并能够将高速铁路旅客运输服务理念与自身职业发展进行有机结合,最终落实在熟悉和掌握具体的行业礼仪规范及运用,以指导今后面临的实习与就业。

课程设计从目前高速铁路企业乘务服务岗位要求出发,结合真实案例和铁路局内部职工要求、武汉铁路局内部考核标准,针对我专业学生知识体系和自主学习特点进行重难点解析,通过“课堂+模拟情景”方式突破难点,掌握理论应用实践技巧。在授课过程中以树立正确职业导向为目标,加强理论与实践结合,解读热点高速铁路乘务事件,提高学生实际处理技巧,从而培养学生就业信心。

二、课程目标

2.1 课程工作任务目标

(1) 知识与技能目标:建立高速铁路旅客运输服务理念和掌握服务礼仪规范要求。

(2) 过程与方法目标:初步掌握高速铁路旅客运输服务礼仪规范与技巧技能。

(3) 情感态度与价值观目标:认同高速铁路服务理念,树立职业化培养目标。

2.2 职业能力目标

(1) 专业能力目标:按照高速铁路旅客运输服务礼仪规范要求

初步在实际工作的模拟情景中完成简单的工作流程任务。

(2) 方法能力目标：初步掌握在工作中正常工作流程外突发事件的处理方法和工作流程。

(3) 社会能力目标：培养符合专业形象的高铁从业人员。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

教材选取了苏婵主编的《铁路旅客运输服务》、2018版中国铁道出版社出版的《铁路客运服务礼仪》、《武汉铁路局职工规范守则》等行业权威书籍文献。并结合我校学生具体特点和职业培养发展方向，删除了了解铁路旅客运输服务质量规范内容；弱化了了解铁路旅客运输服务质量管理与控制、铁路旅客运输服务营销策略部分；强化了铁路旅客运输服务的礼仪规范与技能技巧、岗位工作内容认知等内容。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	铁路旅客运输服务及服务理念	参考学时	4
学习目标	1、掌握铁路旅客运输产品的质量特性和质量指标，及运输服务的分类、特征和当今铁路旅客运输服务的理念 2、能以正确的铁路旅客运输服务理念提高服务			
教学内容	认识铁路旅客运输产品及服务；树立正确的铁路旅客运输服务工作理念			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容	学习目标	参考学时		

简要描述			
项目一	任务一：认识铁路旅客运输产品及服务	2	
项目一	任务二：树立正确的铁路旅客运输服务工作理念	2	

学习内容	教学单元 5	铁路旅客运输服务礼仪规范与技能技巧	参考学时	24
学习目标	1、初步掌握高速铁路旅客运输服务礼仪规范与技巧技能 2、通过热点乘务事件解析可以初步理论应用实际			
教学内容	铁路旅客运输服务礼仪规范；铁路旅客运输服务技巧技能			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
项目五	铁路旅客运输服务礼仪原则及形象礼仪	2		
项目五	铁路旅客运输服务形象礼仪一指引	2		
项目五	铁路旅客运输服务语言礼仪概述了解	2		
项目五	铁路旅客运输服务语言礼仪岗位情景语言	2		
项目五	铁路旅客运输服务语言礼仪技巧—不满时的处理技巧	2		
项目二	了解铁路旅客运输服务质量	2		

	规范		
项目五	售票、检票岗位服务技巧	2	
项目五	安检岗位服务技巧	2	
项目五	候车室、问询处岗位服务技巧	2	
项目五	动车列车工作（乘务员、乘务员）内容、技巧	4	
项目五	出站引导岗位技巧	2	

学习内容	教学单元 4	铁路运输服务心理	参考学时	8
学习目标	1、了解铁路旅客与客运服务人员心理 2、能处理一般旅客投诉情况，调节自身一般心理情绪问题			
教学内容	了解旅客心理；了解客运服务人员心理			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
项目四	任务一：了解旅客心理，掌握处理投诉技巧	5		
项目四	任务二：了解客运服务人员心理，掌握提高心理健康途径	3		

学习内容	教学单元 3	铁路旅客运输服务质量管理与控制	参考学时	6
------	--------	-----------------	------	---

学习目标	1、了解服务质量的“三全”管理、影响旅客期望因素和服务质量评价体系内容 2、掌握质量管理小组的工作任务、服务质量控制方法和旅客满意度测评步骤		
教学内容	了解铁路旅客运输服务质量管理；了解铁路旅客运输服务质量控制；测评铁路旅客运输服务质量		
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动		
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟		
考核方式	卷面考试		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
项目三	任务一：了解铁路旅客运输服务质量管理	2	
项目三	任务二：了解铁路旅客运输服务质量控制	2	
项目三	任务三：测评铁路旅客运输服务质量	2	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

2019年7月、8月和、2020年1月，授课教师分别多次参与中航国铁教育集团与中国民航管理干部学院共同举办的现场和远程师资培训，并通过相关考核。拥有较为全面的高铁基础知识体系，能够针对目前高铁企业需求制定相应人才培养方案。

4.2 教学硬件环境要求

具备多媒体互动教学条件，能够使用网络化数字化教学

4.3 教学方法建议

直接讲授法、案例分析法、分组讨论法、情景模拟法

4.4 考核方式及课程的成绩评定

由于线上课程难以实时观察授课过程中学生的反馈和反应,加强对考勤、互动活跃度、作业完成等环节,以此检验教学质量是否符合预期。因此作业的设计和完成督促在一定程度上可以体现教学效果。

应考 54 人,实际参考 53 人,1 人缺考,考试结束后有联系上,未参考原因是忘记考试时间,保证后期考试准时参加,所有参考同学均顺利完成通过考试。

优秀(90—100分):7人,占13.21%,对所学知识可以很好的掌握,且对后期自我规划也比较清楚;良好(80—89分):21人,占39.62%,所占比重较大,对所学知识大部分同学有较好的掌握,对自我规划也比较清楚,但在细节之处还需加强,在后期的学习中会多强调注意细节的落实;中等(70—79分):18人,占33.96%,所占比重也较大,对所学内容可以实现基本掌握,但在灵活运用上还需加强,在后期学习中会加强学生知识运用灵活性的提高;及格(60—69分):6人,占11.32%,这小部分同学对所学知识只能基本掌握重点内容,在后期学习中需复习提问。

五、课程资源开发与利用

《高铁客运服务管理》暂无校本教材,根据高职一年级的教学目标和培养方向,需要通过本门课程让学生了解铁路旅客运输基本概念,掌握铁路旅客运输服务礼仪及实际中运用,并能够将高速铁路旅客运输服务理念与自身职业发展进行有机结合,最终落实在熟悉和掌握具体

的行业礼仪规范及运用，以指导今后面临的实习与就业。

因此教材选取了苏婵主编的《铁路旅客运输服务》、2018版中国铁道出版社出版的《铁路客运服务礼仪》、《武汉铁路局职工规范守则》等行业权威书籍文献。并结合我校学生具体特点和职业培养发展方向，删除了了解铁路旅客运输服务质量规范内容；弱化了了解铁路旅客运输服务质量管理与控制、铁路旅客运输服务营销策略部分；强化了铁路旅客运输服务的礼仪规范与技能技巧、岗位工作内容认知等内容。

六、其它说明

《高速铁路政策与法规》课程标准

(A类课程)

课程编码：4130101

课程类别：专业基础课

适用专业：高速铁路客运乘务

授课单位：交通运输学院

学分学时：4学分/72学时

编写执笔人：张栋

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：课程是交通运输及现代管理专业的专业基础课程。

课程的作用：高速铁路政策与法规课程是我校交通运输及现代管理学院航空服务专业学生需要了解和掌握的一门专业基础性课程。

由于本学期通过线上授课形式进行学习，本门课程对学生的实习就业产生关联，但课程的设计、案例的选取、作业的讲评以及课堂上的互动均能对学生构建底层知识起到积极作用。能够让学生更加深刻理解我国交通运输行业，高铁动车发展的方向、趋势以及政策扶持力度，从而强化对职业选择的信心。

与其他课程的关系：后续课程：高速铁路动车餐饮服务、铁路运输安全管理、高铁安检实训、铁路运输市场营销、列车客运安检与乘务等。

1.2 课程设计理念

高速铁路政策与法规课程需要培养出适合行业发展需求的高素质复合型人才。在职业培养导向上需要紧扣企业需求，在满足岗位要求的同时为学生全面掌握民航理论知识，提升理论应用能力奠定基础。

1.3 课程设计思路

根据高职二年级的教学目标和培养方向，需要通过本门课程让学生了解铁路系统基本法律法规，掌握高铁发展动态和方向，并能够将高铁发展趋势与自身职业发展进行有机结合，最终落实在熟悉和理解具体的行业规章制度，以指导即将面临的实习与就业。

课程设计从目前高速铁路企业乘务服务、安检等相关岗位要求出

发，结合真实案例，针对我专业学生知识体系和自主学习特点进行重难点解析。在授课过程中以树立正确职业导向为目标，加强理论与实践结合，解读当前热点高速铁路事件，培养学生就业信心。

二、课程目标

知识目标：建立高速铁路政策与法规基础理论知识体系。

能力目标：初步具备高速铁路企业乘务服务法规运用能力。

素质目标：认同高速铁路服务理念，树立职业化培养目标。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

教材选取了《铁路规章与法规》、《中华人民共和国铁路安全管理条例》、《中华人民共和国高铁动车安全管理办法》等行业权威书籍文献。并结合我校学生具体特点和职业培养发展方向，删除了铁路建设、招投标、资金审计等内容；弱化了铁路管理体制、高铁运价规则等部分；强化了高铁安全管理条例、安检规章制度、铁路政策发展方向等内容。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	高铁概述	参考学时	8
学习目标	1、掌握高速铁路基本概念和分类 2、让学生了解高铁发展前景，强化职业认知			
教学内容	高铁定义；中国高铁发展概况			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			

教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	
第一章	第一节：高铁诞生始末	2	
第一章	第二节：高铁概述和分类	2	
第一章	第三节：全球高铁发展概况	2	
第一章	第四节：中国高铁发展概况	2	

学习内容	教学单元 2	铁路运输政策概 述	参考学时	8
学习目标	1、了解铁路运输政策影响和作用 2、通过学习铁路运输政策让学生理解高铁在铁路运输行业中的地位 and 重要性			
教学内容	铁路运输政策制定原则；我国高铁政策概况			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
第二章	第一节：交通运输政策的内 涵、作用和内容	2		
第二章	第二节：铁路运输政策与法 规概况	2		
第二章	第三节：发达国家的主要铁 路运输政策	2		
第二章	第四节：我国铁路运输政策 的目标与内容	2		

学习内容	教学单元 3	铁路运输管理体	参考学时	8
------	--------	---------	------	---

		制		
学习目标	1、了解铁路行业职业特点和优势 2、让学生对铁路行业具体岗位建立职业认知和认同。			
教学内容	了解铁路运输管理体制；铁路人资管理政策			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
第三章	第一节：铁路运输管理体制	2		
第三章	第二节：铁路运价政策	2		
第三章	第三节：铁路人力资源管理政策	2		
第三章	第四节：铁路技术政策	2		

学习内容	教学单元 4	绿色铁路	参考学时	8
学习目标	1、使学生理解高铁为何能够在未来交通运输行业占据重要地位 2、了解目前铁路环境政策与社会发展之间的关系			
教学内容	绿色铁路（铁路环境政策）的概念的范畴；铁路运输与社会资源相互作用的政策			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时		
第四章	第一节：绿色铁路	2		
第四章	第二节：铁路运输与环境保	2		

	护		
第四章	第三节：铁路运输与能源	2	
第四章	第四节：铁路运输与土地资源	2	

学习内容	教学单元 5	我国铁路运输法规体系	参考学时	8
学习目标	1、让学生了解铁路行业与其他交通运输行业的区别，体制和改革方向。 2、掌握《铁路法》主要内容与适用范围。			
教学内容	铁路运输法规的体系；《铁路法》概况和适用范围			
教学条件	专业背景师资、线上教学、多媒体互动			
教学方法	直接讲授、案例分析、分组讨论、情景模拟			
考核方式	卷面考试			
教学单元内容 简要描述	学习目标		参考学时	
第五章	第一节：铁路运输法规的特点和作用		2	
第五章	第二节：我国铁路运输法规体系		2	
第五章	第三节：铁路运输法律关系		2	
第五章	第四节：《铁路法》的主要内容与实施		2	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

2019年7月、8月和、2020年1月，授课教师分别多次参与中航国铁教育集团与中国民航管理干部学院共同举办的现场和远程师

资培训，并通过相关考核。拥有较为全面的民航基础知识体系，能够针对目前高铁企业需求制定相应人才培养方案。

4.2 教学硬件环境要求

具备多媒体互动教学条件，能够使用网络化数字化教学

4.3 教学方法建议

直接讲授法、案例分析法、分组讨论法、情景模拟法

4.4 考核方式及课程的成绩评定

由于线上课程难以实时观察授课过程中学生的反馈和反应，仅能从考勤、互动活跃度、作业完成等环节检验教学质量是否符合预期。因此作业的设计和完成督促在一定程度上可以体现教学效果。

应考 43 人，实际参考 43 人，16 人给出了优秀的论述，能够结合职业发展，熟练运用专业技能解决工作中预设的困难和问题。22 人较好完成考试，知道并能够正确使用行业法规进行乘务服务。3 位同学论述偏离题目设计，反映出对本学期教学内容未能掌握。

五、课程资源开发与利用

《高速铁路动车政策与法规》无现成教材，根据高职二年级的教学目标和培养方向，需要通过本门课程让学生了解铁路系统基本法律法规，掌握高铁发展动态和方向，并能够将高铁发展趋势与自身职业发展进行有机结合，最终落实在熟悉和理解具体的行业规章制度，以指导即将面临的实习与就业。

因此教材选取了《铁路规章与法规》、《中华人民共和国铁路安全管理条例》、《中华人民共和国高铁动车安全管理办法》等行业权威书

籍文献。并结合我校学生具体特点和职业培养发展方向，删除了铁路建设、招投标、资金审计等内容；弱化了铁路管理体制、高铁运价规则等部分；强化了高铁安全管理条例、安检规章制度、铁路政策发展方向等内容。

六、其它说明

《铁路运输地理》课程标准

(A类课程)

课程编码：04130102

课程类别：专业基础课

适用专业：高铁乘务

授课单位：交通服务学院

学分学时：4学分 /68学时

编写执笔人：熊漳平

教研室主任审核签字：

审核日期：2020.7

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

(一) 课程定位与作用

课程定位：《铁路运输地理》是高铁乘务专业的一门专业基础课，通过该课程的学习，使学生在提高高铁客运乘务岗位服务水平、胜任高铁旅客运输职业岗位工作方面，获得岗位所需的专业基础理论知识和基本技能素养。

课程的作用：本课程符合高铁乘务专业高技能人才培养目标和高铁客运乘务、兼顾铁路货物运输等领域职业岗位（群）的知识、能力、素质要求；对学生的职业敬业意识、岗位责任意识、沟通协调培养都具有明显促进作用。

与其他课程的关系：前导课程《铁路乘务员基础》、《铁路物流概论》，为本课程学习提供了基础和前提。后续课程主要有：铁路市场营销、铁路旅客运输等，主要为后续课程的学习，提供专业综合知识储备。

（二）课程设计理念

本课程涉及基于以学生高铁乘务岗位群的职业能力、以高铁乘务职业综合素质培养为目标，按照铁路运输行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程设计思路

《铁路运输地理》采用以任务驱动进行课程开发和学习领域设计。其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科模式，以职业能力培养为基点，充分体现课程的职业性、实践性和技能性的特点来设计课程。采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组

讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

本课程在内容选择时注意突出对学生职业能力的训练，兼顾考虑高等职业教育对理论知识学习的需要，融合铁路旅客运输乘务员、兼顾铁路货物运输资格证书对知识、技能和态度的要求。课程开发和学习领域项目设计以基础知识、综合业务实务以及铁路客运案例分析处理来构建课程教学单元体系。

二、课程目标

（一）知识目标：

1. 掌握铁路运输地理的基本概述；中国地理的基本情况。
2. 掌握京港客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。
3. 掌握京沪客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。
4. 掌握京福客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。
5. 掌握京昆客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。
6. 掌握沪汉蓉客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。
7. 掌握沪昆客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。

8. 掌握掌握沪南（宁）客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。

9. 掌握京昆客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。

10. 掌握兰新客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。

11. 掌握贵广客运专线的线路构成；铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。

（二）能力目标：

1. 具有省级行政区地级市以上客运枢纽铁路线路名称的识别技能；

2. 熟悉并掌握铁路运输中收运、发送、储存、配送流程；并熟知铁路运输具体线路。

3. 能够编制铁路客运专线的铁路运行图；填制 50 万人口以上节点城市的具体位置。

4. 具备按照铁路客运专线掌握省级行政区地级城市以上的铁路枢纽的基本能力。

5. 熟记我国“八纵八横”铁路客运专线名称、具体线路构成、具体主要车站的等级、规模设置，以及每一个车站交汇的铁路线路名称及经过的主要城市。

6. 掌握铁路客运专线所经过省级行政区的自然和人文概况，熟知主要人文历史、古迹遗迹、风景区布局、宗教和风俗特点。

（三）素质目标：

1. 具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力。

2. 具备良好的职业道德意识，维护祖国和民族的尊严；具有较高的道德修养。

3. 具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点，任何时候要以全局利益为重，要个人利益服从集体利益。

三、课程内容与教学要求

（一）课程内容

通过该课程的学习，掌握高铁客运乘务员、铁路货物运输岗位必须具备的铁路运输地理的基本概述；我国“八纵八横”铁路主干网基本架构，掌握铁路枢纽及主要站点；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况；我国高铁运输实际案例分析等基本知识要求。为高铁运输各岗位储备高素质技能人才。按照本课程教学目标及高铁岗位群职业素质的要求，结合高铁乘务专业学生的认知特点，设计课程教学单元，并详细介绍单元课程的教学内容，明确学习目的和教学基本要求。

（二）教学单元设计

学习内容	教学单元 1	铁路运输地理的基本概述	参考学时	10
学习目标	1. 知识目标：了解我国高速铁路的发展历史；理解影响我国高铁布局的地理因素；掌握我国中长期铁路网规划及发展趋势。 2. 能力目标：通过学习铁路运输地理概述的基本知识，掌握高铁客运乘务具备的运输地理的发展历史及规划网络实施，具备对铁路客货运输岗位技术操作的能力。 3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。			
教学内容	1. 我国高速铁路的发展历史。 2. 影响我国高铁布局的地理因素。			

	3. 我国中长期铁路网规划及发展趋势。		
教学条件	<p>教学资源：课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>		
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示铁路运输的基本发展历史；理解高铁运输的中外发达国家发展现状及图片视频，使学生更直观地感受高铁发展的趋势。</p> <p>2. 实景演练，用小组分类及角色扮演使学生真实体会到应该掌握哪些高铁运输基本知识。</p> <p>教学建议：</p> <p>1. 任务驱动开展案例教学</p> <p>2. 讲授法</p> <p>3. 小组讨论法</p> <p>4. 角色扮演法</p>		
考核方式	<p>主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、案例分析报告(20%)等四方面构成。</p>		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	10
1.1 我国高速铁路的发展历史	<p>熟练掌握高速铁路的具体定义标准；理解高铁发展的历程。</p>	4	
1.2 影响我国高铁布局的地理因素	<p>理解高铁布局主要因素之一是区域之间尤其是省会及大城市之间交通便捷需求；理解高铁运输是国家经济发展战略实现的重要基础保障；培育以高铁交通为依赖的高铁经济带。</p>	2	

1.3 我国中长期铁路网规划及发展趋势	了解“八纵八横”铁路网的内涵；理解“八纵八横”铁路网实施的战略意义，掌握中长期铁路网的线路名称。	4	
---------------------	--	---	--

学习内容	教学单元 2	中国地理概况	参考学时	10
学习目标	<p>1. 知识目标：理解中国行政区划图图例及区划范围；理解并掌握 31 个省市自治区的省会、首府名称及位置；掌握全国地形构成及三级阶梯的划分界限；了解我国气候主要类型；掌握我国气候类型多样的成因；熟练掌握不同地质条件不同气候类型下铁路建设等级标准的制定上的差异。</p> <p>2. 能力目标：具有在中国行政地图上标注我国各省市自治区名称和省会、首府位置的技能；能正确识别我国三个阶梯的地形界限；熟悉并掌握我国不同地区的气候类型。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>			
教学内容	1. 中国行政区划；2. 中国地形状况；3. 中国气候类型			
教学条件	<p>教学资源：课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>			
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示我国行政区划地图、我国地形全貌以及我国主要气候类型区域分布的图片，使学生更直观感受我国地理行政区划、地形及气候类型的分布和特点。</p> <p>2. 实景演练，用小组分类及角色扮演使学生真实体会到应该掌握哪些高铁运输地理尤其是中国地理基本知识。</p> <p>教学建议：</p>			

	1. 任务驱动开展案例教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 角色扮演法		
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告(20%)等四方面构成。		
教学单元内容 简要描述	学习目标	参考学时	10
2.1 中国行政区划	理解中国行政区划图图例及区划范围；理解并掌握 31 个省市自治区的省会、首府名称及位置；具有在中国行政地图上标注我国各省市自治区名称和省会、首府位置的实践技能。	2	
2.2 中国地形状况	了解我国平原、丘陵、高原、盆地的组成；理解和掌握掌握全国地形构成特点及成因，掌握三级阶梯的划分界限标准。	4	
2.3 中国气候类型	了解我国气候主要类型；掌握我国气候类型多样的成因；熟练掌握不同地质条件不同气候类型下铁路建设等级标准的制定上的差异。初步具备判断不同气候下铁路等级标准划分的技能。	4	

学习内容	教学单元 3	“八纵八横”铁路客运专线部分介绍，主要铁路枢纽及沿线自然、人文概况	参考学时	48
------	--------	-----------------------------------	------	----

学习目标	<p>1. 知识目标：掌握京港、京沪、京昆、京福、沪昆、沪南、贵广、沪汉蓉、兰新等客运专线的线路构成；沿线铁路枢纽及主要站点布局；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。理解客运专线规划的战略意义。</p> <p>2. 能力目标：熟记我国“八纵八横”铁路客运专线名称、具体线路构成、具体主要车站的等级、规模设置，以及每一个车站交汇的铁路线路名称及经过的主要城市。掌握铁路客运专线所经过省级行政区的自然和人文概况，熟知主要人文历史、古迹遗迹、风景区布局、宗教和风俗特点。</p> <p>3. 素质目标：具有较强的敬业精神和团队精神，具有协调工作能力，组织管理能力；具备良好的职业道德意识，具有较高的道德修养；具有较高的服务意识和较高的组织纪律观念，要有全局观点。</p>
教学内容	<p>1. 京港、京沪、京昆、京福、沪昆、沪南、贵广、沪汉蓉、兰新等客运专线的线路构成。</p> <p>2. 沿线铁路枢纽及主要站点布局。</p> <p>3. 高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况。</p> <p>4. 理解客运专线规划的战略意义。</p>
教学条件	<p>教学资源：课程标准、授课计划、授课教案、演示课件及教学视频、教学案例、课后任务单。</p> <p>教学场地：1. 多媒体教室 2. 实训室教学</p>
教学方法	<p>教学方法与步骤：</p> <p>1. 展示八纵八横客运专线线路经过行政区和主要铁路枢纽示意图及行政区沿线之任何人文景观的图片视频，使学生更直观感受线路走向与经济发展战略的契合度及铁路网布局的大致框架。</p> <p>2. 采用任务驱动教学模式，以案例项目为引导，采用分组及角色扮演模式，模拟多种铁路客运岗位，理解教学理论。</p> <p>教学建议：</p>

	1. 任务驱动开展教学 2. 讲授法 3. 小组讨论法 4. 角色扮演法		
考核方式	主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、实践报告（20%）等四方面构成。		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	48
3.1 京港、京沪、京昆客运专线综述	理解京港、京沪、京昆客运专线的线路构成；沿线铁路枢纽及主要站点布局；掌握高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况；理解客运专线规划的战略意义。	16	
3.2 京福、沪昆、沪南客运专线的线路综述	理解京福、沪昆、沪南客运专线的线路构成；沿线铁路枢纽及主要站点布局；掌握高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况；理解客运专线规划的战略意义。	16	
3.3 贵广、沪汉蓉、兰新等客运专线的线路综述	理解贵广、沪汉蓉、兰新客运专线的线路构成；沿线铁路枢纽及主要站点布局；掌握高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况；理解客运专线规划的战略意义。	16	

四、课程实施

（一）教师基本要求

需具备大学本科以上学历，具有高等院校教师资格证书；所学专业应具有交通类或经济管理类专业背景；具有较强的教学工作经验和课堂驾驭能力；一般要求教师有一定的参与高铁服务及普通铁路运输工作的经验。

（二）教学硬件环境要求

该课程课堂教学需配置功能齐全，能够容纳 50 人左右的标准化多媒体教室，台式电脑、投影仪、幕布以及音响设备；高铁模拟客舱仿真训练系统、礼仪训练辅助设备。有一定数量的校外高铁客运站和动车乘务实习基地。

（三）教学方法建议

采用任务驱动的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导、实践、交际等教学方法，做到在学中做、做中学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与与课前准备相结合、课内学习与课外实践相结合，重点评价学生态度和职业能力。

（四）考核方式及课程的成绩评定

1. 期末考核及方式说明

学生的成绩评定以突出阶段评价、目标评价、理论与实践一体化评价为指导，以评奖激励为手段，主要根据理论认知的掌握（为总结性考核，占 50%）、考勤（10%），课堂讨论的参与度（20%）、作业、案例分析报告（20%）等四方面构成。除理论认知和考勤外，其他两部分的考核要遵循态度与业绩兼顾、规范与创新兼顾的原则，必要时可吸收合作企业的评价意见，做到客观公平。

2. 过程考核说明

理论知识的掌握以试卷形式考核，题型包括单选、多选、判断、简答、案例分析等；考勤及课堂讨论的参与度考核的依据是平时学生

的上课出勤、作业完成的数量和质量、回答课堂提问的积极性及正确率；作业、实践报告是指每个教学单元要求学生完成的各阶段角色扮演等。

表 1： 考核标准

序号	考核项目		考核内容	成绩比例(%)
1	形成性考核	考勤	根据学生上课的出勤情况评分，旷课一次扣 5 分，旷课两次无分。迟到、早退 1 次各扣 1 分。病事假不扣分。课堂违纪被老师点名批评 2 次扣 1 分。	10
2		课堂讨论的参与度	根据其在课堂中的表现、课堂讨论参与程度等进行评分。举手回答问题，回答正确一次记 2 分，回答错误记 1 分。被老师点名回答问题，回答正确 1 次记 1 分，回答错误不得分。	20
3		作业、实践报告	根据学生课外作业及老师布置的实践任务完成情况评定，不交作业一次扣 5 分，两次不交作业不得分。	20
4	总结性考核		期末通过闭卷考试综合测试学生对基础知识的掌握程度，详见表 2	50
合 计				100

表 2： 总结性考核标准

序号	考核项目	考核内容	成绩比例(%)
1	铁路运输地理的基本概述	我国高速铁路的发展历史；影响我国高铁布局的地理因素；我国中长期铁路网规划及发展趋势。	30

2	中国地理概况	中国行政区划；中国地形状况；中国气候类型	45
3	“八纵八横”铁路客运专线部分介绍，主要铁路枢纽及沿线自然、人文概况	京港、京沪、京昆、京福、沪昆、沪南、贵广、沪汉蓉、兰新等客运专线的线路构成；沿线铁路枢纽及主要站点布局；高铁沿线的主要省级行政区自然及人文概况；理解客运专线规划的战略意义。	25
合 计			100

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用与编写

本课程选用孙桂岩主编、交通运输类专业十三五规划教材《高速铁路运输组织》，该教材由西南交通大学出版社出版，2014年8月第一版出版。该教材突出高职高专的特点，力求符合教学需要及高职高专学生的认知规律，以期达到内容的全面性、系统性、时代性、实用性及可操作性。

（二）信息化教学资源建设。

本课程开发有《铁路运输地理》多媒体课件、《铁路运输案例分析汇编》文档以及《铁路运输地理视频》；以及智慧树、职教云等网络共享资源。

（三）其它课程资源开发与利用。

教学文件和资料：《铁路运输地理课程标准》《铁路运输地理授课计划》《铁路运输地理教学日志》《铁路运输地理教学设计书》《铁路运输地理电子教案》《铁路运输地理案例习题题库》

学习参考书：

1. 高速铁路运输企业管理/普通高等教育“十三五”规划教材·范恩辉，隋东旭，李飞燕等编北京交通大学出 2018.8 出版

2. 高速铁路动车组乘务实务 吴荣波，范先云，王志刚编 西南交通大学出版社 2020.3 出版

(四)期刊

1. 《人民铁道报》
2. 《上海铁道大学学报》
3. 《石家庄铁道学院学报》
4. 《国家中长期铁路网规划》

城市轨道交通运营管理专业

《城市轨道交通车站设备》课程标准

(B类课程)

课程编码：01060213

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院系：

学分学时：4 学分 56 学时

编写执笔人：文军

教研室主任审核签字：

审核日期：2019.9.6

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程定位与作用：本课程是城市轨道交通运营管理专业的专业核心能力课程，通过学习，学生了解车站设备的组成结构、正常使用注意事项、操作方法，掌握设备常见故障现象及处理流程。对运营管理专业技术核心课程体系具有重要的支撑作用；教学以“工学结合”为主导，基于工作过程进行课程开发与设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，根据城市轨道交通发展需要及完成岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，为学生将来的可持续发展奠定良好的基础。

与其他课程的关系：该课程先导课程为《城市轨道交通概论》、《城市轨道交通线网规划》等专业基础课程，对整个城市轨道交通系统有了整体认识后，对车站内部的机电设备的进一步学习；后续课程为《城市轨道交通车站客运组织》、《城市轨道交通车站客运服务》、等专业核心课程，在专业基础课程的基础上继续强化专业理论知识和专业素养，以完成车站日常客流组织、大客流组织、车站突发事件应

急处理等相关知识的学习。

（二）课程设计理念

课程设计依据城市轨道交通运营管理专业人才岗位设置要求，适应“校企合作、工学结合”的教学模式，从培养行业紧缺人才、关键岗位人才急需技能的角度出发，对教材所有内容结合岗位要求的知识要求、能力要求和素质要求进行适当筛选与补充。

（三）课程设计思路

本课程主要讲授城市轨道交通运输、城市轨道交通车站设备管理、城市轨道交通车站乘客服务、城市轨道交通车站设备运营服务、城市轨道交通车站各种设备的操作方法和故障处理等专业内容，从最基本的专业知识入手，逐步深入，以达到课程教学目标。教学过程中主要依托教材、课件为载体，充分利用网络教学资源，图书期刊等资源，教学过程以工学结合为主导，基于工作过程进行课程设计，进行情景教学。

二、课程目标

实施项目教学法以改变学与教的行为。每个项目的学习都以机电设备管理的工作任务为载体来设计教学活动，以工作任务为中心整合理论与实践，实现理论与实践的一体化的教学。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、教师评价和学生互评相结合的方式，通过理论与实践相结合来评价学生的职业能力。通过本课程的学习，学生应掌握城市轨道交通车站各系统设备的组成及功能，掌握正确使用车站机电设备（包括安全门、防灾报警系统、电梯、给排水、低压配电及照明、通风空调系统、机电设备控制系统监控等）的方法；了解系统设备运行管理内容及工作人员的职责；能够判断车站机电设备的常见故障并进行处理，并做好车站设备的基本养护；能综合运用车站设

备，组织乘客安全进站、乘降、换乘和出站，为车站正常运营提供保障。

（一）知识目标

1. 知道各系统（安全门、电梯、防灾报警系统、环控、给排水、低压配电及照明）的功能及工作原理。
2. 了解各系统的组成及其在车站的布局。
3. 知道各系统设备运行管理任务。
4. 知道各系统设备正常工作的状态及技术标准。
5. 掌握电梯、安全门及消防等系统设备正常使用的操作方法。
6. 掌握电梯、安全门及消防等系统设备的基本故障处理流程。

（二）素质目标

1. 通过对各系统设备故障案例分析，培养学生及时发现问题、解决问题的能力。
2. 通过规章制度及 workflows 的学习，培养学生安全、准确、高效的职业素养和规范操作的意识。
3. 通过故障处理方案的设计，培养学生查阅资料自主学习的能力，加强学生自我管理的能力。
4. 通过小组合作，培养学生团队合作精神，锻炼其沟通、合作及组织协调能力。
5. 在对各系统设备的基本故障处理的过程中，培养学生严谨、认真、细致的职业素质

（三）能力目标

1. 学生掌握安全门的系统级、车站级和手动级的控制原理；能分析安全门的常见故障，依照处理流程采用恰当的控制方法完成安全门故障处理。

2. 学生能够根据注意事项正确完成电梯的开启和关闭；掌握电梯、自动扶梯发生故障时的现场处理方法和对人员的救援。

3. 学生能掌握低压配电照明系统日常管理内容及要求；掌握突发事件时对低压配电与照明系统的管理。

4. 学生会利用火灾自动报警系统对车站火灾的预防和初期火灾的控制；会气体灭火系统的控制；会正确使用车站常用灭火设备（灭火器和消火栓）；掌握车站站台、站厅等公共区域火灾应急处理程序。

5. 学生掌握给排水系统日常维护及巡查要求；掌握火灾、水淹等情况下，对给排水系统的合理利用。

6. 学生掌握通风空调系统日常使用和管理要求；掌握火灾等情况下，对通风空调系统的合理利用。

7. 学生能够根据工作流程完成日常的管理工作；了解其对车站机电设备的自动监控模式，会辨识设备故障及监控系统预警信号的含义；掌握操作界面的使用。

三、课程内容设计与要求

（一）课程内容

《城市轨道交通车站设备》课程教学内容主要包含城市轨道交通运输、城市轨道交通车站设备管理、城市轨道交通车站乘客服务、城市轨道交通车站设备运营服务、城市轨道交通车站各种设备的操作方法和故障处理等专业内容。具体有电扶梯系统、自动售检票系统、屏蔽门系统、车站消防系统、车站给排水系统、车站暖通空调系统、低压配电与照明系统、车站环控系统、门禁系统与防淹门系统、环境与设备监控系统等。

（二）学习情境设计

学习情境	情境 1	安全门的认知与处理	参考	12
------	------	-----------	----	----

			学时
主要学习目标	1. 了解安全门的类型、作用及掌握安全门的结构组成； 2. 掌握安全门的“三级五种”控制； 3. 了解站台侧、轨行侧安全门的开启步骤； 4. 掌握滑动门故障处理流程； 5. 掌握门体玻璃破裂和夹人夹物处理流程。		
工作任务	1. 认知安全门结构 2. 了解安全门的控制方式 3. 应急门、端门手动开启方式 4. 单对滑动门开关处理 5. 整列滑动门开关处理 6. 其他情况下的安全门处理		
教学条件	多媒体教室		
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法		
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算		
子情境名称	学习目标	参考学时	
1.1 认知安全门结构	能说出各门体的名称，并区别门体的开启方式及开启状态；能说出门状态指示灯显示状态的含义。	2	
1.2 了解安全门的控制方式	知道各控制方式的使用时机及操作方法。	2	
1.3 应急门、端门手动开启方式	会手动开启应急门和端门。	2	
1.4 单对滑动门开关处理	能在单对门不能正常开启/关闭时进行处理	2	
1.5 整列滑动门开关处理	能在整列门不能正常开启/关闭时进行处理	2	
1.6 其他情况下的安全门处理	能在门玻璃破裂时进行处理；能在门夹人物时进行处理	2	

学习情境	情境 2	电梯认知与使用操作	参考学时	12
主要学习目标	1. 了解自动扶梯基本结构、会电梯开关操作； 2. 了解楼梯升降平台和爬楼机的结构； 3. 了解垂直电梯基本结构、掌握处置电梯困人处理。			
工作任务	1. 自动扶梯的启停操作 2. 楼梯升降平台及爬楼车的使用操作 3. 垂直电梯困人处理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时
2.1 自动扶梯的启停操作	会扶梯的开启/关闭操作；了解车站对电梯的管理要求。			4
2.2 楼梯升降平台及爬楼车的使用操作	会操作楼梯升降平台、爬楼机。			4
2.3 垂直电梯困人处理	会垂直电梯的开启/关闭操作；会垂直电梯的困人处理。			4

学习情境	情境 3	消防设备设施认知与使用操作	参考学时	6
主要学习目标	1. 了解 FAS 系统构成、工作原理； 2. 了解灭火器种类、掌握灭火器/消火栓的使用方法； 3. 了解气灭系统构成、工作原理。			
工作任务	1. 火灾自动报警系统			

	2. 消火栓、灭火器的使用 3. 气灭系统的使用	
教学条件	多媒体教室	
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法	
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算	
子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 火灾自动报警系统	会 FAS 机柜的操作；能监视车站消防设备设施运行情况。	2
3.2 消火栓、灭火器的使用	会灭火器/消火栓的使用。	2
3.3 气灭系统的使用	会气灭系统的使用操作。	2

学习情境	情境 4	通风空调系统的认知与运行管理	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解车站大系统设备组成； 2. 了解车站小系统设备组成； 3. 了解车站隧道通风系统设备组成； 4. 了解车站空调水系统设备组成。			
工作任务	1. 车站大系统运行管理 2. 车站小系统运行管理 3. 车站隧道系统运行管理 4. 车站空调水系统运行管理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标	参考		

		学时
4.1 车站大系统运行管理	会公共区域排烟通风操作。	2
4.2 车站小系统运行管理	会设备用房管理用房通风排烟操作。	2
4.3 车站隧道系统运行管理	会隧道火灾通风排烟操作。	2
4.4 车站空调水系统运行管理	能复述空调水系统工作原理。	2

学习情境	情境 5	低压配电照明系统的认知与运行管理	参考学时	8
主要学习目标	1. 低压配电系统设备的组成及功能； 2. 了解车站低压配电负荷分类。			
工作任务	1. 低压配电照明系统的组成 2. 低压配电照明系统的运行管理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时
5.1 低压配电照明系统的组成	知道低压配电及照明系统设备正常工作的状态及技术标准。			4
5.2 低压配电照明系统的运行管理	能及时发现车站三类负荷用电异常状况；会照明熄灭应急处理。			4

学习情境	情境 6	给排水系统的认知与运行管理	参考学时	4
------	------	---------------	------	---

主要学习目标	1. 了解给排水系统的组成及功能； 2. 掌握给排水系统日常维护及巡查要求。	
工作任务	1. 给排水系统的组成 2. 给排水系统的运行管理	
教学条件	多媒体教室	
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法	
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算	
子情境名称	学习目标	参考学时
6.1 给排水系统的组成	能正确识别给排水系统设施设备。	2
6.2 给排水系统的运行管理	能够对常见故障进行简单处理。	2

学习情境	情境 7	综合监控系统的认知	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解综合监控系统的组成及功能； 2. 掌握各子系统的监控内容和系统状态。			
工作任务	1. 综合监控系统的组成 2. 各子系统的监控内容			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时

7.1 综合监控系统的组成	掌握 IBP 盘的主要功能。	4
7.2 各子系统的监控内容	能利用该系统的联动功能完成车站运营管理。	4

四、课程实施

（一）教师基本要求

《城市轨道交通车站设备》是城市轨道交通运营管理专业的专业课程，课程内容涵盖知识面广，旨在通过教学让学生对专业有进一步了解，掌握专业知识。任课教师应对城市轨道交通行业、产业背景，行业发展有一定了解，具备相关专业教学经验的合格教师。

（二）校内外实践教学条件要求

课程教学基本上以理论教学为主，对涉及到的车站消防系统、电扶梯系统、低压配电与照明系统认知等专业教学环节需在相关校内实训室进行。

需一实训室具备车站模型、车站环控系统、供电系统。

（三）教学方法建议

教法建议：理实一体化、示范法、任务驱动法、行动导向法等

学法建议：分组协作、仿真操作

（四）教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态评价变为动态评价；变学生被动应对考试为主动参与考核，将结果式考核变为分阶段分层次的过程考核。

期末闭卷笔试。根据教学大纲要求和学生对于这门课程的掌握情况进行命题。全部所学章节都列入考试范围，并着重考每个章节的重点和难点。成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算。

（五）课程资源开发与利用

教材选用由上海交通大学出版社出版的全国职业教育城市轨道交通规划教材《城市轨道交通车站设备》，多媒体课件可根据出版社提供的教学课件进行合理序化，并补充部分重点章节知识；通过图书馆征订相关专业期刊，拓展学生专业知识面。

（六）其它说明

《城市轨道交通车站运作管理》课程标准

(B类课程)

课程编码：01060122

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院：

学分：3 学时：56

编写执笔人：邵红玲

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是城市轨道交通运营管理专业的一门核心课程，主要介绍正常情况下的行车指挥与调度、施工行车组织、列车运行图的编制及常见事故分析等。通过本课程的学习，使学生了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法等知识。

课程作用：通过向学生传授行车指挥与调度施工、施工行车组织、列车运行图、常见行车事故分析等知识，使学生了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法，为学生学习其他后续核心课程、顶岗实习打下基础，最终使学生具备轨道交通企业基层员工应具备的行车组织相关工作能力。

与其他课程的关系：

先导课程：城市轨道交通运营管理、城市轨道交通客运组织。

平行课程：城市轨道交通通信与信号系统、城市轨道交通行车安全。

后续课程：城市轨道交通设备运用、客运服务礼仪。

1.2 课程设计理念

以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。按照行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。依据“城市轨道交通运营管理专业指导性人才培养方案”确定的培养目标、综合素质、职业能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，围绕城市轨道交通客运服务及车站站务员职业资格岗位要求，结合学生职业生涯发展、中高职分段培养等需要，确定课程目标。根据“城市轨道交通运营管理专业岗位职业能力分析表”，依据城市轨道交通车站值班员、行车值班员等岗位核心职业能力要求，对接城市轨道交通职业标准，确定课程教学内容。

以城市轨道交通车站运作管理的重要环节组织教学模块，设置教学单元，整合相关的理论知识和基础技能。

教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

二、课程目标

课程工作任务目标

1. 能描述年(场)各类行车设备的名称、位置、功能。
2. 能描述车站(场)行年工作分类及主要正作内容。
3. 能说出车站(场)行车工作相关的规联制度及作业标准。
4. 能述车站(场)各类行车工作的作业流程和安全注意事项。
5. 能描述车站(场)各类行车设备的故障像及对行车和安全带来的影响。
6. 能描述行车设备故正确报修流程及处置思路。

职业能力目标

1. 会按照有关城轨规制度和作业标准的要求监视行车设备的运行。
2. 会技规定正确填各类行年报表、台帐和海册。
3. 会按有关城轨规制度的要求维护，保测试，操控行年设备。
4. 能正确及时处理行年工作中发生的各种非正常情况，办办理各种情况下的行车作业。

职业素质目标

1. 养成减实、纪吃苦耐的品德。

2. 养成善于动手动脑于思考，及时发现问题的好习惯。
3. 养成倍守行年规章和作业标准的重作阳惯。
4. 具有善于和乘客沟通及行其他车站工作人员共事的团队意识，能进行良好的团队合作。
5. 养成爱护行车设备和备品的好习惯。
6. 养成确保行车安全的意识。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

授课内容摘要	
项目一 城市轨道交通车站	任务一 城市轨道交通车站认知
	任务二 城市轨道交通车站岗位
项目二 城市轨道交通车站日常工作管理	任务一 车站班组管理
	任务二 车站巡视及开关站作业
	任务三 车站其他岗位的管理
项目三 城市轨道交通票务管理	任务一 城市轨道交通车站自动售检票系统
	任务二 城市轨道交通车站票务作业
项目四 城市轨道交通客运服务	任务一 城市轨道交通客运服务礼仪
	任务二 客运服务管理
项目五 城市轨道交通客运管理	任务一 城市轨道交通客流
	任务二 城市轨道交通车站客运组织
项目六 城市轨道交通行车管理	任务一 车站行车组织基础
	任务二 车站行车组织作业
项目七 城市轨道交通 施工管理	任务一 施工管理认知
	任务二 施工计划与组织

	任务三 施工安全管理
项目八 城市轨道交通 车站安全管理	任务一 城市轨道交通交通安全认知
	任务二 城市轨道交通车站应急处理

3.2 学习情境设计

按照情境学习理论的观点,学生只有在实际工作情境中获得职业能力,并获得理论认知水平的提高。因此本课程根据城市轨道交通车站员工工作岗位及工作任务,经城市轨道交通车站方面行业专家深入、细致、系统的分析,最终为本课程设计了七个学习情境。

学习情境 1: 行车调度与指挥		学时: 6
项目目标	了解调度制度,掌握调度指挥原则及行车调度员职责,熟悉正常情况下调度指挥的基本方法。	
项目任务	学会调度工作的统计与分析	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力,精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉调度员岗位职责,对行车调度有大概的了解。	
教学材料	列车运行图、调度相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议

资讯	调度指挥原则、工作制度、调度命令发布方式	多媒体演示
计划与决策	按照列车运行图实现正确调度指挥	多媒体教学、板书
实施	按照列车运行图实现正确调度指挥的具体步骤	问题导向教学法
检查	调度指挥能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价		
学习情境 2: 列车运行图编制		学时: 4
项目目标	了解列车运行图含义, 熟悉列车运行图的基本要素。	
项目任务	学会编制列车运行图	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉列车运行图相关知识	
教学材料	列车运行图、调度相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议

资讯	列车运行图基本要素	多媒体演示、板书
计划与决策	正确编制列车运行图	多媒体教学
实施	如何正确编制列车运行图	问题导向教学法
检查	列车运行图能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(2)	
学习情境 3: 正常情况下运行组织		学时: 8
项目目标	了解列车运行组织方式、原则, 熟悉不同列车的组织方法及驾驶模式, 掌握正常情况下行车组织。	
项目任务	掌握不同列车驾驶模式下的列车行车凭证; 理解正常情况下行车组织工作	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉行车组织指挥结构体系	
教学材料	行车组织相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段 建议
资讯	不同列车运行组织方式下的行车组织法、组织方式及原则	多媒体演示、板书

计划与决策	正常情况下列车运行组织	多媒体教学
实施	列车运行组织如何正确调度指挥	项目教学法
检查	行车组织安排能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(3)	
学习情境 4: 非正常情况下运行组织		学时: 8
项目目标	掌握 ATC 设备故障、车站联锁设备故障等非正常情况下行车组织安排	
项目任务	非正常情况下行车组织, 如何处理各类设备故障	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉设备故障处理流程	
教学材料	故障处理流程	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	不同列车运行组织方式下的行车组织法	多媒体
计划与决策	非正常情况下列车运行组织	多媒体教学、板书
实施	列车运行组织如何正确调度指挥、处理突发事件	项目教学法
检查	行车组织安排能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价		
学习情境 5: 突发事件分析与处理		学时: 8

项目目标	掌握突发事件情况下如何有效处理的原则	
项目任务	处理例如火灾、大客流等突发事件	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力，精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉突发事件应急处理流程	
教学材料	突发事件相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	常见的突发事件案例	多媒体、案例图文
计划与决策	分析与处理	多媒体、板书
实施	如何根据实际情形处理突发事件	案例教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价		
学习情境 6： 列车事故处理与预防		学时： 4
项目目标	了解安全生产方针与事故处理原则，熟悉事故处理流程及预防措施的制作	
项目任务	掌握事故处理原则及流程，如何制定预防措施	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力，精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉列车事故处理流程及预防措施	
教学材料	列车事故相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议

资讯	常见的列车事故案例	多媒体、案例
计划与决策	分析与处理	多媒体教学、板书
实施	如何根据实际情形处理列车事故事件	案例教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价		
学习情境 7: 车站行车作业		学时: 12
项目目标	熟悉车站概念、类型、车站行车技术设备的使用, 掌握车站行车作业标准	
项目任务	车站如何行车作业	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉车站行车技术设备	
教学材料	车站行车作业相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	车站行车技术设备及作业标准	多媒体
计划与决策	接发列车作业以及折返作业计划	多媒体教学、板书
实施	接发列车作业以及折返作业计划的实施	项目教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价		

四、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求：既能从事专业理论教学，又能指导技能训练的新型教师，是理论与实践并重的、高素质的、具有双重专业技术职称的复合型教师。“双师型”教师的职业素质标准更高、更全面，不但要具有较高的教学水平和丰富的教学经验，还要有较为丰富的本专业工程技术实际工作的经历和经验，有较强的运用专业技术理论从事技术开发、技术转移、技术咨询服务、技术创新以及解决实际技术问题的能力。

对专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求：建立一支适应本专业的、稳定的、开放性的、具有丰富的教学、实践、施工经验的兼职教师队伍，实现理论教学与实践教学合一、课堂教学与工地现场教学合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

对兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求：积极从企业引进一些专业基础知识扎实，有丰富实践经验或操作技能，熟悉本地区、本行业情况，具备教师基本条件的专业人才和能工巧匠来校担任兼职教师或实习指导教师，可以给学校带来生产、科研第一线的新技术、新工艺，让教师、学生了解社会对从业人员素质的新要求。兼职教师除了任课外，可以担任专业建设委员会成员，参与到教学计划修订与课程设置改革中，使得教学资源更具有实践性和针对性；兼职教师还可以在校外实训基地担任指导青年教师以及学生实习、实训、顶岗等工作。除此以外，作为兼职教师，更

应该成为学校与企业、政府之间加强合作的“桥梁”，成为“校企合作、工学结合”教学模式的推进者和示范者。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

实训室一：城市轨道交通沙盘实验室			
实训室设备	开设的实训项目	学时	实训考核
城市轨道交通行车调度指挥系统	城市轨道交通行车调度指挥仿真系统实训	6 学时	考勤+训练项目考核
ATC 系统仿真软件	1. 列车自动监控（ATS）系统仿真操作实训 2. 列车自动防护（ATP）子系统仿真操作实训 3. 列车自动运行（ATO）系统仿真操作实训	8 学时	考勤+训练项目考核
实训室二：OCC 控制中心实验室			
实训室设备	开设的实训项目	学时	实训考核
OCC 控制中心各调度台仿真模拟软件	总调台、电调台、环调台、维调台仿真操作实训	8 学时	考勤+训练项目考核

校外实训基地条件要求：

需要 5 个左右城市地铁站或轻轨站，以便学生教师进行工学交替和顶岗实习。

4.3 教学方法建议

针对具体的教学内容和教学过程需要，采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、工学交替及六步教学法、实训作业法等。

4.4 教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位理念。变单向教学评价为多元评价，将静态教学静态评价变为动态评价；变学生被动应对考试为主动参与考核，将结果考核变为分阶段分层次的过程考核。

在设计教学考核方式时，不再简单进行理论知识考核和单一的期末考试等做法，推行教学评价、考核的多元性，通过项目考评、产品考评、过程考评、报告考评、知识考评等，逐步实现形成性评价和中介性评价相结合，要对知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等进行全面评价。

针对工学结合的学习领域课程，可采用企业评价、教师评价和学生互评相结合的方法进行。

五、课程资源开发与利用

教材的选用：

十三五城市轨道交通规划教材《城市轨道交通车站运作管理》，上海交通大学出版社出版。

教材编写：

(1) 严格依据本课程标准编写教材，教材内容要体现针对性、实用性和先进性，与时俱进，将本专业新技术、新工艺、新标准及时纳入教材内容中；

(2) 教材应将本课程的职业活动，依据汽车制造项目，采用典型项目模块持续训练的教學模式，不断巩固和强化其专业知识、基本技能和职业素养；

(3) 教材应密切结合生产实际，体现真实工作环境；

(4) 教材中的项目要具体，可操作性强，便于教师指导和学生学习。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源；

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

六、其它说明

(1) 校内一体化教学资源不足。

(2) 工学交替的地铁站有待落实。

(3) 本课程标准由我单独编制完成，不足之处欢迎专家批评指正。

《城市轨道交通客运岗位实务》课程标准

(B类课程)

课程编码：01060121

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院：

学分学时：6 学分 84 学时

编写执笔人：曹园园

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《城市轨道交通客运岗位实务》是城市轨道交通运营管理专业的一门专业核心课程，对城市轨道交通运输、城市轨道交通乘客运输管理、城市轨道交通客运心理服务、城市轨道交通车站客运服务、城市轨道交通投诉及客伤事件处理等专业内容进行全面系统介绍。

课程作用：本课程在专业人才培养过程中的地位及作用

本课程教学以“工学结合”为主导，基于工作过程进行课程开发与设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，根据城市轨道交通发展需要及完成岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，为学生将来的可持续发展奠定良好的基础。

与其他课程的关系：该课程先导课程为《城市轨道交通概论》、《城市轨道交通线网规划》等专业基础课程，平行开设《城市轨道交通车站设备》、《城市轨道交通车站设备运作管理》、《城市轨道交通调

度指挥》专业课程，在专业基础课程的基础上继续强化专业理论知识和专业素养，为后续专业课程的学习奠定专业知识。

1.2 课程设计理念

课程设计依据城市轨道交通运营管理专业人才培养岗位要求，适应“校企合作、工学结合”的教学模式，从培养行业紧缺人才、关键岗位人才急需技能的角度出发，对教材所有内容结合岗位要求的知识要求、能力要求和素质要求进行适当筛选与补充。

1.3 课程设计思路

本课程主要讲授城市轨道交通运输、城市轨道交通乘客运输管理、城市轨道交通客运心理服务、城市轨道交通车站客运服务、城市轨道交通投诉及客伤事件处理等专业内容，从最基本的专业知识入手，逐步深入，以达到课程教学目标。教学过程中主要依托教材、课件为载体，充分利用网络教学资源，图书期刊等资源，教学过程以工学结合为主导，基于工作过程进行课程设计，进行情景教学。

二、课程目标

通过本课程学习学生应熟悉城市轨道交通的特征、客运服务的基本任务和特点，熟悉车站设备的使用方法，具有良好的职业道德认识和组织观念，能根据城市轨道交通车站的实际情况制定乘客进出站及换乘的疏导、指引计划；能合理布置自动售检票设备、导向位置并制定导向内容；能配合车站实施客流调查、客流预测及编制客运计划，可以在特殊情况下找到客流组织的最佳处理方案。

课程工作任务目标：

(1) 熟悉城市轨道交通的特征、客运服务的基本任务和特点，熟悉车站设备的使用方法；

(2) 能根据城市轨道交通车站的实际情况制定乘客进出站及换乘的疏导、指引计划；能合理布置自动售检票设备、导向位置并制定导向内容；能配合车站实施客流调查、客流预测及编制客运计划，可以在特殊情况下找到客流组织的最佳处理方案；

(3) 具备根据城市轨道交通乘客的行为方式、面部表情、语言特点判断乘客心理状态的能力；具备依据乘客心理状态展开具有针对性的良好服务的能力；

(4) 具有正确引导乘客进出闸机、使用服务设备及安全检查服务的能力；能及时对乘客问询及进出闸机的票务问题提供优质服务；

(5) 具有正确处理投诉及客伤事件的能力，能以优质的服务减少投诉及客伤事件。

职业能力目标：

(1) 能阐述与理解城市轨道交通的性质、客运服务的基本任务和特点；能展现站务员、厅巡员的职业道德风貌，并自觉地以职业行为和标准语言传播企业文化，能合理布置车站设施设备；

(2) 熟悉客运组织机构和车站客运组织流程，明确车站客运设施与客运组织的关系，基本掌握客流调查、客流预测方法和客运计划；

(3) 掌握乘客出行心理活动的影响因素及满足乘客出行心理服务的措施；熟悉乘客的共性心理、个性心理、群体心理、客运员工的服务情况和意志品质；

(4) 熟悉车站导向设备的设置、乘客服务工作内容；掌握各岗位服务职责、岗位作业程序及标准；掌握岗位服务要求及用语、服务技巧及服务案例分析，具有娴熟的服务技能；

(5) 熟悉投诉及客伤事件的分类、受理及处理；基本掌握投诉及客伤事件的处理技巧。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

《城市轨道交通客运岗位实务》课程教学内容主要包含城市轨道交通运输、城市轨道交通乘客运输管理、城市轨道交通客运心理服务、城市轨道交通车站客运服务、城市轨道交通投诉及客伤事件处理 5 个典型项目。具体有城市轨道交通基础、车站设施设备运用与管理、城市轨道交通职业道德修养素质、乘客运输管理概述、客流调查分析、非正常情况下的乘客运输管理、把握乘客心理进行客运服务、客运服务质量评价、站厅服务、站台服务、投诉处理、客伤事件处理等。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	城市轨道交通运输概述	参考学时	12
主要学习目标	1. 能阐述与理解城市轨道交通的性质、客运服务的基本任务和特点； 2. 能展现站务员、厅巡员的职业道德风貌，并自觉地以职业行为和标准语言传播企业文化，能合理布置车站设施设备； 3. 能阐述与理解城市轨道交通的性质、客运服务的基本任务和特点；			
工作任务	1. 城市轨道交通基础 2. 车站设施设备运用与管理 3. 城市轨道交通职业道德修养素质			
教学条件	多媒体教室			

教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法	
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 城市轨道交通基础	能阐述与理解城市轨道交通的性质、客运服务的基本任务和特点。	4
1.2 车站设施设备运用与管理	能展现站务员、厅巡员的职业道德风貌，并自觉地以职业行为和标准语言传播企业文化，能合理布置车站设施设备。	4
1.3 城市轨道交通职业道德修养素质	能展现站务员、厅巡员的职业道德风貌，并自觉地以职业行为和标准语言传播企业文化，能合理布置车站设施设备。	4

学习情境	情境 2	城市轨道交通乘客运输管理	参考学时	12
主要学习目标	1. 能根据城市轨道交通车站的实际情况制定乘客进出站及换乘的疏导、指引计划； 2. 能合理布置自动售检票设备、导向位置并制定导向内容； 3. 能配合车站实施客流调查、客流预测及编制客运计划，可以在特殊情况下找到客流组织的最佳处理方案； 4. 熟悉客运组织机构和车站客运组织流程，明确车站客运设施与客运组织的关系，基本掌握客流调查、客流预测方法和客运计划。			
工作任务	1. 乘客运输管理概述 2. 客流调查分析 3. 非正常情况下的乘客运输管理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			

考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算	
子情境名称	学习目标	参考学时
2.1 乘客运输管理概述	能根据城市轨道交通车站的实际情况制定乘客进出站及换乘的疏导、指引计划。	4
2.2 客流调查分析	能配合车站实施客流调查、客流预测及编制客运计划，可以在特殊情况下找到客流组织的最佳处理方案。	4
2.3 非正常情况下的乘客运输管理	熟悉客运组织机构和车站客运组织流程，明确车站客运设施与客运组织的关系，基本掌握客流调查、客流预测方法和客运计划。	4

学习情境	情境 3	城市轨道交通客运心理服务	参考学时	16
主要学习目标	1. 具备根据城市轨道交通乘客的行为方式、面部表情、语言特点判断乘客心理状态的能力； 2. 具备依据乘客心理状态展开具有针对性的良好服务的能力； 3. 掌握乘客出行心理活动的影响因素及满足乘客出行心理服务的措施； 4. 熟悉乘客的共性心理、个性心理、群体心理、客运员工的服务情况和意志品质。			
工作任务	1. 把握乘客心理进行客运服务 2. 客运服务人员心理服务 3. 客运服务质量评价			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			

子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 把握乘客心理进行客运服务	具备根据城市轨道交通乘客的行为方式、面部表情、语言特点判断乘客心理状态的能力； 具备依据乘客心理状态展开具有针对性的良好服务的能力。	4
3.2 客运服务人员心理服务	掌握乘客出行心理活动的影响因素及满足乘客出行心理服务的措施。	6
3.3 客运服务质量评价	熟悉乘客的共性心理、个性心理、群体心理、客运员工的服务情况和意志品质。	6

学习情境	情境 4	城市轨道交通车站客运服务	参考学时	18
主要学习目标	1. 具有正确引导乘客进出闸机、使用服务设备及安全检查服务的能力； 2. 能及时对乘客问询及进出闸机的票务问题提供优质服务； 3. 熟悉车站导向设备的设置、乘客服务工作内容；掌握各岗位服务职责、岗位作业程序及标准； 4. 掌握岗位服务要求及用语、服务技巧及服务案例分析，具有娴熟的服务技能。			
工作任务	1. 站厅服务 2. 乘客服务中心服务 3. 站台服务			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标	参考学时		

4.1 站厅服务	具有正确引导乘客进出闸机、使用服务设备及安全检查服务的能力。	6
4.2 乘客服务中心服务	能及时对乘客问询及进出闸机的票务问题提供优质服务；熟悉车站导向设备的设置、乘客服务工作内容；掌握各岗位服务职责、岗位作业程序及标准。	6
4.3 站台服务	掌握岗位服务要求及用语、服务技巧及服务案例分析，具有娴熟的服务技能。	6

学习情境	情境 5	城市轨道交通投诉及客运伤亡事件处理	参考学时	16
主要学习目标	1. 具有正确处理投诉及客伤事件的能力，能以优质的服务减少投诉及客伤事件； 2. 熟悉投诉及客伤事件的分类、受理及处理；基本掌握投诉及客伤事件的处理技巧； 3. 能正确对待投诉问题，具有正确受理和妥善处理事件的能力； 4. 熟悉投诉的分类、职责分工、有效处理投诉事件的六大要点。			
工作任务	1. 投诉处理 2. 客伤事件处理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时
5.1 投诉处理	具有正确处理投诉及客伤事件的能力，能以优质的服务减少投诉及客伤事件；熟悉投诉及客伤事件的分类、受理及处理；基本掌握投诉及客伤事件的处理技巧。			8

5.2 客伤事件处理	能正确对待投诉问题，具有正确受理和妥善处理事件的能力；熟悉投诉的分类、职责分工、有效处理投诉事件的六大要点。	8
------------	--	---

四、课程实施

4.1 教师基本要求

《城市轨道交通客运岗位实务》是城市轨道交通运营管理专业的专业课程，课程内容涵盖知识面广，旨在通过教学让学生对专业有进一步了解，掌握专业知识。任课教师应对城市轨道交通行业、产业背景，行业发展有一定了解，具备相关专业教学经验的合格教师。

4.2 校内外实践教学条件要求

课程教学基本上以理论教学为主，对涉及到的车辆结构认知、机车车辆供电系统认知等专业教学环节需在相关校内实训室进行。

需要实训室具备车站模型、车站环控系统、供电系统。

4.3 教学方法建议

教法建议：理实一体化、示范法、任务驱动法、行动导向法

学法建议：分组协作、仿真操作

4.4 教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态教学静态评价变为动态评价；变学生被动应对为主动参与考核，将结果式考核变为分阶段分层次过程考核。

期末闭卷笔试。根据教学大纲要求和学生对于这门课程的掌握情况进行命题。全部所学章节都列入考试范围，并着重考每个章节的重点和难点。成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、

实操能力) 计算。

五、课程资源开发与利用

教材选用由北京理工大学出版社出版的全国行业紧缺人才、关键岗位从业人员培训“十三五”精品规划教材《城市轨道交通客运岗位实务》，多媒体课件可根据出版社提供的教学课件进行合理序化，并补充部分重点章节知识；通过图书馆征订相关专业期刊，拓展学生专业知识面。

六、其它说明

《城市轨道交通调度指挥》课程标准

(B 类课程)

课程编码：01060120

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院：

学分学时：4 学分 56 学时

编写执笔人：

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《城市轨道交通调度指挥》是城市轨道交通运营管理专业的一门专业核心课程，对城市轨道交通调度指挥工作基础、正常情况下的行车调度指挥工作，特殊情况下的行车调度指挥工作、以及施工管理及工程列车运行组织以及其他调度指挥工作等专业内容进行全面系统介绍。

课程作用：

本课程教学以“工学结合”为主导，基于工作过程进行课程开发与设计，充分体现职业性、实践性和开放性的要求，根据城市轨道交通发展需要及完成岗位实际工作任务所需要的知识、能力、素质要求，为学生将来的可持续发展奠定良好的基础。

与其他课程的关系：

该课程先导课程为《城市轨道交通概论》、《城市轨道交通线网规划》等专业基础课程，平行开设《城市轨道交通车站设备》、《城市轨

道交通车站设备运作管理》、《城市轨道交通票务组织》专业课程，在专业基础课程的基础上继续强化专业理论知识和专业素养，为后续专业课程的学习奠定专业知识。

1.2 课程设计理念

课程设计依据城市轨道交通运营管理专业人才培养岗位要求，适应“校企合作、工学结合”的教学模式，从培养行业紧缺人才、关键岗位人才急需技能的角度出发，对教材所有内容结合岗位要求的知识要求、能力要求和素质要求进行适当筛选与补充。

1.3 课程设计思路

本课程主要讲授城市轨道调度指挥系统、确定城市轨道交通列车运行计划、正常情况下的行车调度指挥工作、列车运行调整、调度工作的统计与分析、atc 系统故障时的行车调度指挥工作、车站联锁设备故障时的行车调度指挥工作、列车在区间被迫停车时的行车调度指挥工作、恶劣天气时的行车调度指挥工作、列车反方向运行时的行车调度指挥工作、施工管理作业流程、工程列车运行组织、电力调度指挥工作、环控调度指挥工作等专业内容，从最基本的专业知识入手，逐步深入，以达到课程教学目标。教学过程中主要依托教材、课件为载体，充分利用网络教学资源，图书期刊等资源，教学过程以工学结合为主导，基于工作过程进行课程设计，进行情景教学。

二、课程目标

通过本课程学习学生能够完成城市轨道交通调度指挥相关工作。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

《城市轨道交通调度指挥》课程教学内容主要包括：城市轨道交通调度指挥工作认知、城市轨道交通调度指挥工作基础、正常情况下的行车调度指挥工作、特殊情况下行车调度指挥工作、施工管理及工程列车运行组织、其他调度指挥 6 个典型项目。具体有认识城市轨道交通系统、认识城市轨道交通调度指挥系统、确定城市轨道交通列车运行计划、编制列车运行图、行车调度概述、正常情况下的行车调度指挥工作、列车运行调整、调度工作的统计与分析等、atc 系统故障时的行车调度指挥工作、车站联锁设备故障时的行车调度指挥工作列车在区间被迫停车时的行车调度指挥工作、恶劣天气时的行车调度指挥工作、列车反方向运行时的行车调度指挥工作、施工管理、工程列车运行组织、电力调度指挥工作、环控调度指挥工作等。

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	城市轨道交通调度指挥工作认知	参考学时	8
主要学习目标	了解城市轨道交通系统的构成 熟悉城市轨道交通调度指挥工作的作用和任务 熟悉城市轨道交通调度指挥机构组成 掌握城市轨道交通调度指挥控制中心的设备构成			
工作任务	认识城市轨道交通系统、认识城市轨道交通调度指挥系统			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标		参考学	

		时
认识城市轨道交通系统	能知道城市轨道交通系统的构成	4
认识城市轨道交通调度系统	能认出城市轨道交通调度指挥中心的不同设备	4

学习情境	情境 2	城市轨道交通调度指挥工作基础	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解列车运行的基本概念 2. 熟悉客流计划的编制 3. 掌握列车运行图的编制			
工作任务	确定城市轨道交通列车运行计划、确定城市轨道交通列车运行计划			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时
确定城市轨道交通列车运行计划	能够编制客流计划 能够编制全日行车计划			4
确定城市轨道交通列车运行计划	能够编制车辆配备和运用计划 能正确识别列车运行图			4

学习情境	情境 3	正常情况下的行车调度指挥工作	参考学时	16
------	------	----------------	------	----

主要学习目标	了解行车调度员应具备的素质和工作职责 熟悉调度指挥基本原则和工作制度 掌握行车调度命令的编制和下达 掌握列车运行调整的方法 理解调度工作统计与分析的指标		
工作任务	行车调度概述、正常情况下的行车调度指挥工作、列车运行调整、调度工作的统计与分析等		
教学条件	多媒体教室		
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法		
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算		
子情境名称	学习目标		参考学时
行车调度概述正常情况下的行车调度指挥工作	能知道行车调度员应具备的素质和工作职责 能准确说出调度指挥的基本原则		8
列车运行调整	能编制和下达命令		4
调度工作的统计与分析	能够完成调度和分析		4

学习情境	情境 4	特殊情况下的行车调度指挥工作	参考学时	12
主要学习目标	1. 了解 ATS 系统故障时可能出现的假象 2. 熟悉 ATS 系统故障时的行车组织 3. 熟悉 ATP 系统故障时的行车组织 4. 掌握车站联锁设备故障时的行车组织 5. 掌握列车在区间被迫停车时的行车组织			
工作任务	atc 系统故障时的行车调度指挥工作、车站联锁设备故障			

	时的行车调度指挥工作、列车在区间被迫停车时的行车调度指挥工作、恶劣天气时的行车调度指挥工作、列车反方向运行时的行车调度指挥工作、	
教学条件	多媒体教室	
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法	
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算	
子情境名称	学习目标	参考学时
atc 系统故障时的行车调度指挥工作、车站联锁设备故障时的行车调度指挥工作、	能够在 ATS 系统故障时正确组织列车运行 能够在车站联锁设备故障时正确组织列车运行	6
列车反方向运行时的行车调度指挥工作、恶劣天气时的行车调度指挥工作	能够正确处理紧急情况停车	6

学习情境	情境 5	施工管理及工程列车运行组织	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解施工计划的分类 2. 熟悉施工计划的编制 3. 掌握非运营时间和运营时间内的施工组织 4. 熟悉工程车的种类			
工作任务	施工管理、工程列车运行组织			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			

子情境名称	学习目标			参考学时
施工管理	能知道施工计划的分类 熟悉施工计划的编制、申报和审批			4
工程列车运行组织	知道工程列车的分类 能进行工程列车开行组织			4
学习情境	情境 6	其他调度指挥工作	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解电力调度员应具备的素质和工作职责 2. 了解环控调度员应具备的素质和工作职责 3. 熟悉停送电作业的工作流程 4. 掌握正常情况下的环控调度指挥 5. 掌握发生火灾时的环控调度指挥			
工作任务	电力调度指挥工作、环控调度指挥工作			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算			
子情境名称	学习目标			参考学时
电力调度指挥工作	能够组织运营前后及运营中的停送电作业 能够在供电系统发生故障时进行调度指挥工作			4
环控调度指挥工作	能够正确监控 BASDS 和 FAS 系统 能够发生火灾时进行调度指挥工作			4

四、课程实施

4.1 教师基本要求

《城市轨道交通调度指挥》是城市轨道交通运营管理专业的专业课程，课程内容涵盖知识面广，旨在通过教学让学生对专业有进一步了解，掌握专业知识。任课教师应对城市轨道交通行业、产业背景，行业发展有一定了解，具备相关专业教学经验的合格教师。

4.2 校内外实践教学条件要求

课程教学基本上以理论教学为主，对涉及到的车辆结构认知、控制系统认知等专业教学环节需在相关校内实训室进行。

需一实训室具备车站模型、车站环控系统、供电系统。

4.3 教学方法建议

教法建议：理实一体化、示范法、任务驱动法、行动导向法等

学法建议：分组协作、仿真操作

4.4 教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态教学静态评价变为动态评价；变学生被动应对考试为主动参与考核，将结果式考核变为分阶段分层次的过程考核。

期末闭卷笔试。根据教学大纲要求和学生对于这门课程的掌握情况进行命题。全部所学章节都列入考试范围，并着重考每个章节的重点和难点。成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算。

五、课程资源开发与利用

教材选用由上海交通大学出版社出版的《城市轨道交通调度指挥》城市轨道交通专业精品教材“互联网”立体化教材，教材紧贴岗位、

内容适用，栏目精彩、有工作案例、容易教学。但需要通过图书馆征订相关专业期刊，拓展学生专业知识面。

《电子商务与物流管理》课程标准

(B类课程)

课程编码：01230204

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院：

学分学时：4 学分 64 学时

编写执笔人：文军

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

本课程是城市轨道交通运营管理的专业基础课，它在城市轨道交通运营管理专业中居于基础地位。本课程主要内容包括物流的概念、物流的功能与目标、物流与生产及其他流通活动的关系、物流合理化方法、影响电子商务物流系统的因素、电子商务物流系统的建立模式；配送的概念与分类、配送作业方法、配送管理与配送技术；运输方式与运输工具、合理运输方法、运输的组织与管理；库存控制与仓储管理；商品分类与条形码、商品包装、商品检验；物流设施与设备规划；物流与配送系统的作业流程分析与设计、不同类型企业建立电子商务物流与配送系统的案例分析与设计、物流与配送成本管理等。具有很强的可操作性。

课程的性质：电子商务与物流管理是城市轨道交通运营管理的一门专业基础课。该课程有助于学生了解电子商务时代物流的要求，激发学生对电子商务与物流管理的兴趣，从而掌握电子商务物流的要点。

课程的作用：介绍现代物流管理基础知识、基本理论、重点讲解现代物流管理的各种理论与实践操作，使学生了解物流相关的各种理论知识，掌握物流相关操作技能。为提高学生物流方面的素质，增强

物流理论与实践能力打下基础。通过本课程的教学,要求学生熟练地、系统地掌握现代物流管理基础知识、基本理论,掌握现代物流管理相关方法和技能,并能理论联系实际,培养学生的分析问题、判断问题和解决问题的能力,为以后从事相关的工作打好基础。

与其它课程的关系:《电子商务与物流管理》课程的先修课程是《物流管理基础》课程,后续课程为《物流信息管理》。

(二) 课程设计理念

课程的设计充分体现了开放性、职业性和实践性三个特点。开放性体现在教学地点包括校内多媒体教室和实训室,课堂上师生间交流、沟通顺畅;职业性体现在课程培养目标设立以岗位职业能力标准为依据、以职业能力为本位,培养学生的职业技能;实践性体现在课程内容以实际工作任务为引领、以工作过程为主线、以行动为导向,突出学生的实践动手能力的培养。

(三) 课程思路

1. 本课程的授课以培养应用型高职高专人才为指导思想,在教学过程中,要注重学生的能力培养;以理论和实际应用相结合的方法,使学生掌握电子商务的基本思想、方法、概念,掌握电子商务支撑技术,掌握电子商务基础平台建设开发的基本方法,具有对电子商务系统开发的初步认识,具有发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2. 本课程涉及的内容广泛,要求在保证讲授、讨论、作业、考试考核和教材等要素并重的前提下,强调课程的基础性,展示课程的前沿性和时代性,重视课程的事件性,紧密加强实践操作、课堂教学大纲结合的原则,是学生掌握电子商务的基础理论,具有较强的应用能力。根据学生具体情况,还可以尝试和职业资格证书相结合的方法,激发学生们的学习动力和热情。

二、课程教学目标

（一）总体目标

本课程以科学实践发展观为指导,全面体现“教育要面向现代化、面向世界、面向未来”的时代精神,培养学生德、智、体、美全面发展,要求学生具有良好的职业道德、敬业精神,具备现代经营管理理论,熟悉电子商务有关的法律、法规和业务技术规范;能够利用信息系统和计算机网络开展商务活动以及电子商务系统的设计、开发、运营维护;使学生成为可以在通信、信息服务、商业或生产型企业事业单位以及各级政府部门从事电子商务规划设计、实务操作及管理的应用型高职技术人才。

（二）知识目标

1. 理解电子商务和物流的含义,及它们之间的关系;
2. 掌握物流的概念、分类及系统功能;
3. 了解电子商务物流配送步骤和要点,掌握电子商务物流中心的概念;
4. 熟悉电子商务物流条码技术、射频技术、EDI 技术、自动跟踪技术;
5. 理解电子商务物流模式概述,掌握电子商务物流一体化、第三方物流及新型物流;
6. 掌握供应链管理的含义、物流运作系统,理解电子商务下的供应链管理;
7. 熟悉基于 Web 的物流配送模式及相应网站建设。

（三）能力目标

1. 理解电子商务与物流管理的联系及电子商务环境中物流管理的特点,熟练掌握电子商务物流的基本原理和方法;

2. 熟悉供应链管理和相关信息技术,具备运用所学理论知识对现实物流活动进行案列分析的能力。

(四) 素质目标

1. 通过完成项目和小组作业增强团队协作能力;
2. 通过对周围物流活动的观察和分析增强解决问题能力;
3. 通过完成课外阅读、资料查找和分析任务提高自我学习能力。

三、课程内容设计与要求

(一) 课程内容

本课程主要内容包括物流的概念、物流的功能与目标、物流与生产及其他流通活动的关系、物流合理化方法、影响电子商务物流系统的因素、电子商务物流系统的建立模式;配送的概念与分类、配送作业方法、配送管理与配送技术;运输方式与运输工具、合理运输方法、运输的组织与管理;库存控制与仓储管理;商品分类与条形码、商品包装、商品检验;物流设施与设备规划;物流与配送系统的作业流程分析与设计、不同类型企业建立电子商务物流与配送系统的案列分析与设计、物流与配送成本管理等。

(二) 学习情景设计

学习情境	情境 1	电子商务与物流管理	参考学时	12
主要学习目标	1. 理解电子商务概述; 2. 理解物流管理概述; 3. 理解物流与电子商务的关系。			
工作任务	1. 电商概述 2. 物流管理 3. 物流与电子商务的关系			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			

考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）			
学习情境	情境 2	电商环境下物流信息技术	参考学时	12
主要学习目标	1. 熟悉电子商务物流条码技术； 2. 熟悉射频技术、EDI 技术、自动跟踪技术； 3. 了解电子商务物流应用案例。			
工作任务	1. 物流信息 2. EDI 技术 3. 自动识别技术 4. GPS 技术和 GIS 技术			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）			
学习情境	情境 3	电子商务物流功能	参考学时	12
主要学习目标	1. 掌握采购物流的含义和流程； 2. 掌握生产物流的定义和类型； 3. 掌握出入库管理的作业流程和库存管理方法； 4. 理解装卸搬运原则。			
工作任务	1. 电子商务条件下的采购管理 2. 电子商务条件下的生产物流管理 3. 电子商务条件下的库存管理 4. 电子商务条件下的装卸搬运			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）			

学习情境	情境 4	电子商务物流配送	参考学时	12
主要学习目标	1. 掌握运输的方式和合理化原则； 2. 理解包装的种类和包装材料； 3. 掌握配送的定义和类型； 4. 理解配送路线的设计方法。			
工作任务	1. 运输 2. 包装 3. 电子商务物流配送与配送中心 4. 电子商务物流配送管理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）			
学习情境	情境 5	电子商务下的物流模式	参考学时	12
主要学习目标	1. 掌握第三方物流的定义和重要性； 2. 掌握国际物流的背景和定义； 3. 了解绿色物流、逆向物流等。			
工作任务	1. 第三方物流 2. 国际物流 3. 新型物流			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法			
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）			
学习情境	情境 6	物流管理与物流标准化	参考学时	12

主要学习目标	1. 掌握服务与成本的关系； 2. 掌握物流成本管理方法； 3. 掌握物流质量管理方法； 4. 理解物流标准化的重要性。
工作任务	1. 物流服务管理 2. 物流成本管理 3. 物流质量管理 4. 物流标准化
教学条件	多媒体教室
教学方法	理论教学、多媒体教学、示范法、任务驱动法
考核方式	成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）

四、课程实施

（一）教师基本要求

《电子商务与物流管理》是城市轨道交通运营管理专业的专业基础课程，课程内容涵盖知识面广，旨在通过教学让学生对专业有进一步了解，掌握专业知识。任课教师应对电子商务与物流行业、产业背景，行业发展有一定了解，具备相关专业教学经验的合格教师。

（二）校内外实践教学条件要求

课程教学基本上以理论教学为主，对涉及电子商务下物流模式、物流配送、物流相关信息技术等专业教学环节需在相关校内实训室进行。

需一实训室具备计算机、企业管理沙盘模型、ERP 等。

（三）教学方法建议

教法建议：理实一体化、示范法、任务驱动法、行动导向法等

学法建议：分组协作、仿真操作

（四）教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态评价变为动态评价；变学生被动应对考试为主动参与考核，将结果式考核变为分阶段分层次的过程考核。

期末闭卷笔试。根据教学大纲要求和学生对于这门课程的掌握情况进行命题。全部所学章节都列入考试范围，并着重考每个章节的重点和难点。成绩评定按期末考试 40%，平时成绩 60%（出勤、作业、实操能力）计算。

五、课程资源开发与利用

教材选用由机械工业出版社出版的中等职业学校物流服务与管理专业教学用书《电子商务与物流管理》，多媒体课件可根据出版社提供的教学课件进行合理序化，并补充部分重点章节知识；通过图书馆征订相关专业期刊，拓展学生专业知识面。

六、其它说明

《城市轨道交通安全管理》课程标准

(B 类课程)

课程编码：01230203

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

院系：

学分学时：4

编写执笔人：文军

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

（一）课程定位与作用

课程的定位：本课程是轨道交通运营与管理专业必修的一门专业核心课程，侧重于理论联系实际，是轨道交通运营组织体系课程一个重要组成部分。

课程作用：本课程在专业人才培养过程中的地位及作用

本课程主要培养城市轨道交通运营管理专业人才，其培养目标是：面向城市轨道交通企业，在城市轨道交通生产、管理、服务第一线，将学生培养成为能从事城市轨道交通调度指挥工作、客运组织管理和乘客服务工作，具有基本专业技术、良好职业道德和职业生涯发展能力的高素质技能型人才。

依据 19 级城市轨道交通运营管理专业人才培养方案，考虑城轨站务岗位需求，兼顾职业素养的养成，将本课程定位为专业核心课程之一。

与其他课程的关系：本课程的前续课程包括《城市轨道交通概论》、《城市轨道交通运营管理》等一般专业课，让学生首先掌握城市轨道交通基本概念对城轨运营的影响，继而才能更好的运用设备解决运营安全问题。

本课程的学习将为今后学生学习《城市轨道交通客运组织》等后续专业课奠定理论与实践基础。

（二）课程设计理念

根据教育部《大力加快职业教育发展的决定》，湖北省《关于在职业院校开展教学工作诊断与改进的试行办法》，落实襄阳汽车职业技术学院内部质量监督的相关政策文件精神，以任务为导学方向，以岗位职责为标准来进行课程编排。主要结合襄阳国铁机电、时瑞达公司、金鹰轨道等本地企业岗位需求，同时结合专业发展方向来进行课程内容选取，可为学生可持续发展奠定良好的基础。

（三）课程思路

依岗位要求，通过本课程需达到工程意识和职业素质、养创业精神、敬业精神和职业道德、培养综合运用知识分析处理问题的能力、培养认真负责、勤奋努力的工作态度，严谨细致的工作作风和团队合作精神、备基本行车组织与线路规划的能力、握高峰期段行车线路规划原则和车辆增减的规律、本达到行车新路规划能力、具有安全保护、工具和设备安全、正确使用的能力、具有安全生产的意识、有团队合作意识、有良好的人际交往能力的的能力，特对教材第3、5、6、8四个章节进行重点讲解，同时安排一周整周实训（校外）。

二、课程目标

本课程立足客运岗位，结合国标，以岗位真实工作任务为基础，有针对性的确定了课程教学的知识、能力、素质目标。其中，知识目标中包含有基础知识、操作知识、拓展知识；能力目标中包含有单一性专业技能和综合性专业技能；素质目标则主要考虑学生责任意识、心理素质团队协作等职业素养的养成。学习完本课程后，学生应该能够：

（一）知识目标

1. 了解城市轨道交通运营安全的原则及工作要求；
2. 理解城市轨道交通运营安全的法规管理和人员安全管理理论；
3. 理解危险源的识别，掌握危险源控制原理；

4. 掌握城市轨道交通运营维修施工、调试、实验安全、机械安全、电气安全、消防安全、特种设备和特种作业安全技术；

5. 知道应急设备的应用，掌握应急救援和伤害救援的处理；

6. 掌握事故处理原则和程序，利用所学知识进行案例分析，进而建立科学的安全运营管理体系和恐怖袭击事件等突发事件时的处

理原则及作业程序。

（二）能力目标

1. 通过完成安全基础理论学习，学生能运用安全基础理论，根据城市轨道交通运营特点，进行安全分析；

2. 通过完成危险源理论学习，学生能运用有关知识识别危险源，根据险源控制方法，做好安全预防工作；

3. 通过完成安全技术理论学习，学生能运用机械、电气、维修施工等安全技术，根据安全操作规程，正确操作各种设备；

4. 通过伤害急救管理理论学习，学生能运用应急救援理论，根据突发事件应急处置操作规程，正确处理各种突发事件，并做好伤害急救管理；

5. 通过完成事故处理理论学习，学生能运用事故调查及处理相关知识进行事故案例分析，根据事故处理程序，进而建立科学的安全运营管理体系。

（三）素质目标

1. 能严格按时出勤，不迟到、不旷工；

2. 能够建立安全、准确、效率、服务的地铁服务意识；

3. 能够在安全管理过程中建立科学、严谨、细致、负责的职业素养；

4. 能够严格执行企业的制度要求，形成安全意识和规范操作意识；

5. 通过查阅资料和制定工作方案等，能够具备自我管理、自主学习及自我提高的能力；

6. 能够具备一定的团队沟通、合作及组织协调能力。

三、课程内容设计与要求

（一）课程内容

本课程是城市轨道交通运营管理专业（专科）的必修课，同时也是辅助双证课程。其主要内容包括：城市轨道交通通用安全技术；城市轨道交通危险源识别；城市轨道交通应急救援等。

（二）学习情境设计

学 习 情 景	工作任务	知识要求	技能要求	学 时 安 排
模 块 一：认 知 城 市 轨 道 交 通 系 统 安 全	1.1 城 市 轨 道 交 通 运 营 安 全 基 本 知 识	掌 握 安 全 和 安 全 管 理 的 概 念 及 基 本 知 识； 了 解 有 关 安 全 法 律 法 规， 掌 握 人 员 安 全 管 理	教 师 讲 解 安 全 基 础 理 论 知 识， 学 生 分 组 去 地 铁 车 站 实 际 调 研， 让 学 生 了 解 车 站 内 存 在 安 全 隐 患 及 可 能 造 成 的 严 重 后 果， 下 课 总 结 车 站 安 全 现 状	4
	1.2 城 市 轨 道 交 通 运 营 安 全 的 影 响 因 素	熟 悉 城 市 轨 道 交 通 运 营 特 点 及 影 响 安 全 的 因 素	在 教 师 的 引 导 下 了 解 城 市 轨 道 交 通 运 营 的 特 点， 学 生 讨 论 影 响 安 全 的 因 素， 并 针 对 车 站 安 全 调 研 做 出 分 析	
模 块 二：认 知 城 市 轨 道 交 通 运 营 安 全 技 术	2.1 维 修 施 工	了 解 城 市 轨 道 交 通 系 统 施 工 操 作 流 程 的 安 全 管 理	教 师 讲 解 维 修 施 工 理 论 知 识， 学 生 分 组 演 练 不 同 的 施 工 组 织 程 序	12
	2.2 调 试、 试 验 安 全	了 解 新 设 备 调 试、 安 装 过 程 的 安 全 方 法	教 师 讲 解 维 调 试、 试 验 理 论 知 识， 学 生 讨 论 新 到 设 备 如 何 调 试、 实 验， 并 分 组 演 练	
	2.3 机 械 安 全	了 解 行 车 常 见 机 械 设 备 的 安 全 改 进 措 施， 掌 握 机 械 安 全 管 理 规 程	教 师 讲 解 机 械 安 全 理 论 知 识， 学 生 列 举 常 见 机 械 设 备， 并 讨 论 提 出 改 进 的 措 施	
	2.4 电 气 安 全	熟 悉 各 种 电 气 事 故 的 原 因 及 改 进 措 施， 掌 握 电 气 安 全 管 理 规 程	教 师 讲 解 机 械 安 全 理 论 知 识， 学 生 分 析 各 种 电 气 事 故 的 原 因， 并 讨 论 提 出 改 进 的 措 施	14
	2.5 消 防 安 全	了 解 城 市 轨 道 交 通 系 统 消 防 安 全 管 理 的 特 点， 掌 握 消 防 安 全 技 术	教 师 讲 解 消 防 安 全 理 论 知 识， 学 生 分 组 练 习 灭 火 器、 消 火 栓、 火 灾 自 动 报 警 设 备 的 使 用	
	2.6 特 种 设 备 和 特 种 作 业 安 全	掌 握 特 种 作 业 安 全 操 作 规 程	教 师 讲 解 特 种 设 备 和 特 种 作 业 安 全 理 论 知 识， 学 生 分 组 练 习 电 梯 设 备 的 使 用	
模 块 三：认 知 轨 道 交 通 突 发 事 件 救 援	3.1 危 险 源 识 别	掌 握 危 险 源、 危 险 源 识 别 的 概 念， 了 解 危 险 源 的 类 别， 熟 悉 危 险 源 识 别 的 方 法， 了 解 危 险 源 识 别 范 围 及 事 故 类 型	教 师 讲 解 危 险 源 识 别 理 论 知 识， 学 生 认 识 危 险 源； 对 于 教 师 给 定 的 案 例， 学 生 利 用 识 别 方 法 分 组 练 习 识 别 危 险 源	14
	3.2 危 险 源 控 制	掌 握 城 市 轨 道 交 通 危 险 控 制 方 法	教 师 讲 解 危 险 源 控 制 理 论 知 识； 对 于 教 师 给 定 的 案 例， 学 生 分 组 对 案 例 进 行 安 全 分 析 和 安 全 评 价， 确 定 风 险 等 级， 并 提 出 针 对 性 的 风	

			险控制措施	
	3.3 应急设备	掌握城市轨道交通应急设备管理	教师讲解应急理论知识, 学生分组练习应急设备的使用	
	3.4 突发事件应急救援	熟悉常见事故处理程序	教师讲解突发事件应急救援理论知识, 学生分组讨论不同类型的突发事件的应急处理、应急预案的制定	8
	3.5 伤害急救管理	掌握不同伤害的急救处理	教师讲解事故处理理论知识, 学生分组练习不同类型的伤害急救的方法	
	3.6 事故处理	掌握城市轨道交通事故分类、调查及处理	教师讲解伤害急救理论知识, 学生分组练习不同类型的事故处理的方法	
	3.7 安全运营管理体系	熟悉安全运营控制体系	教师讲解安全运营管理体系理论知识, 学生分组讨论不同类型的事故案例, 进而制定不同类型的事故处理的预案	12
	3.8 事故分析	掌握运营安全相关的综合理论知识	给定几种类型的典型事故案例, 学生分许讨论事故原因, 有针对性的制定防范措施	

四、课程实施

(一) 教师基本要求

本课程属于专业核心课程, 授课教师原则上至少应从事本专业教学两年以上, 对本专业知识掌握扎实, 对课程体系比较了解。应在相关行业企业实践锻炼三个月以上, 参加过相关专业培训。

(二) 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求: 校内建城市轨道交通车控仿真实训室, 教室配备多媒体可展示城市轨道交通线路组成结构。

校外实训基地条件要求: 襄阳国铁机电有限公司和武汉地铁集团, 可直观展示城市轨道交通线网。

(三) 教学方法建议

任务驱动法、讲授法、案例教学法、情境教学法。

(四) 教学评价、考核要求

整个教学考核分为三部分：1、课程参与度（包括出勤率、课堂表现和平时作业），占 30%；2、情景教学 30%；3、期末统考，占 40%。

（五）课程资源开发与利用

本课程选用高等教育城市轨道交通系列教材，由北京交通大学出版社出版的《城市轨道交通规划与设计》，由许红教授主编。根据教材制作了课件，任务工单，教学过程可利用相关教学视频。

（六）其它说明

《城市轨道交通车辆》课程标准

(B类课程)

课程编码：01060124

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理 授课院：

学分：4 学时：56

编写执笔人：邵红玲

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是城市轨道交通运营管理专业的一门核心课程，主要介绍城市轨道交通车辆各部分的构造和原理，并对典型结构及其件进行适当的分析等。通过本课程的学习，使学生了解城市轨道交通车辆的基本构造，掌握核心部件的结构、材料选用及工作原理。

课程作用：通过向学生传授城市轨道交通车辆各部分的构造和原理，并对典型结构及其件进行适当的分析等，授予学生轨道车辆构造规律性的知识，使学生具有举一反三的分析能力，对结构不断更新的适应能力和一定的实践活动能力，为学习后续课程和参加专业实践奠定基础。

与其他课程的关系：

先导课程：城市轨道交通概论、城市轨道交通客运组织。

平行课程：城市轨道交通通信与信号系统、城市轨道交通行车安全。

后续课程：城市轨道交通设备运用、客运服务礼仪。

1.2 课程设计理念

以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作进行基于工作过程的

课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。按照行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以典型的工业产品来进行。教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

以城市轨道交通车辆的重要环节组织教学模块，设置教学单元，整合相关的理论知识和基础技能。

教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

二、课程目标

课程工作任务目标

1. 掌握轨道车辆的分类及总体构造；

2. 掌握轨道车辆各组成部分的构造及基本原理；

职业能力目标

1. 能对轨道车辆常见故障进行诊断；

2. 能对轨道车辆简单故障进行维修。

职业素质目标

1. 培养学生良好的职业道德和行为规范，能够爱岗敬业、吃苦耐劳、知理守信；

2. 培养学生与人合作，具有较强的团队合作精神和协调沟通能力；

3. 培养学生较敏锐的问题识别与处理能力；

4. 注重遵章守纪、具有较强的安全意识和岗位责任感。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

序号	单元内容	学时数			
		合计	讲课	实验	机动
1	城市轨道交通车辆基础知识及发展概况	4	4		
2	车体	8	4	4	
3	转向架	14	6	8	
4	车辆连接装置	8	4	4	
5	制动系统	8	4	4	
6	空调系统	6	4	2	
7	城市轨道交通车辆的维修与管理	4	0	4	
8	复习、考试	4			
合计		56	26	26	

3.2 学习情境设计

按照情境学习理论的观点，学生只有在实际工作情境中获得职业能力，并获得理论认知水平的提高。因此本课程根据城市轨道交通车辆相关工作岗位及工作任务，经城市轨道交通方面行业专家深入、细致、系统的分析，最终为本课程设计了七个学习情境。

1 .城市轨道交通车辆基础知识及发展概况

(1) 教学内容

城市轨道交通车辆基础知识

城市轨道交通车辆发展概况

(2) 教学要求

熟悉城市轨道交通车辆基础知识；了解城市轨道交通车辆发展概况。

(3) 重点和难点

重点：车辆类型、车辆限界。

难点：车辆限界

2 .车体

(1) 教学内容

概述

铝合金车体

不锈钢车体

车体的模块化结构

车体材料

车门

(2) 教学要求

掌握车辆车体的结构；掌握车门制作的材质和材质的热处理工艺；掌握车

门的结构及检修方法。

(3) 重点和难点

重点：车体构造、车体材料、车门的结构及检修方法。

难点：车门的结构及检修方法。

3. 转向架

(1) 教学内容

概述

构架

轮对轴箱装置

弹簧减振装置

牵引连接装置

传动装置

地铁及轻轨车辆转向架

教学要求

掌握构架、轮对轴箱装置、弹簧减振装置、牵引连接装置、传动装置、地铁及轻轨车辆转向架的结构、组成及工作原理。

(3) 重点和难点

重点：轮对轴箱装置、弹簧减振装置、牵引连接装置、传动装置、地铁及轻轨车辆转向架的结构、组成及工作原理。

难点：轮对轴箱装置、弹簧减振装置、牵引连接装置、传动装置、地铁及轻轨车辆转向架的结构、组成及工作原理。

4. 车辆连接装置

(1) 教学内容

车钩缓冲装置概述

车钩

缓冲装置

附属装置

贯通道及渡板

(2) 教学要求

掌握车钩缓冲装置的作用、原理；掌握车钩、缓冲装置的组成、材质；了解车钩缓冲装置附属装置、贯通道及渡板的结构。

(3) 重点和难点

重点：车钩缓冲装置的作用、原理。

难点：车钩、缓冲装置的组成、材质

5. 制动系统

(1) 教学内容

制动系统在城市轨道交通车辆运行中的重要意义

空气制动系统

风源系统

电制动系统

基础制动装置

制动控制系统

KBWB 模拟式电气指令制动系统

EP2002 制动控制系统

供气系统的工作模式

(2) 教学要求

掌握制动的基本概念；掌握空气制动系统、风源系统、电制动系统、基础制动装置、制动控制系统的结构和工作原理；了解 KBWB 模拟式电气指令制动系统、EP2002 制动控制系统的工作原理。

(3) 重点和难点

重点：制动系统类型及工作原理。

难点：电制动系统

6. 空调系统

(1) 教学内容

热力学理论知识

制冷与空调的基本原理

城轨车辆客室内空气参数的确定

制冷剂与冷冻油

制冷压缩机

换热器和辅助设备

制冷自动化元件

上海地铁车辆空调制冷系统

南京地铁车辆空调通风系统简介

(2) 教学要求

掌握热力学的基本知识；掌握空调的结构和基本原理；了解上海、南京地铁车辆空调制冷系统。

(3) 重点和难点

重点：空调的结构和基本原理。

难点：制冷自动化元件。

7.城市轨道交通车辆的维修与管理

(1) 教学内容

维修与管理概述

维修工艺基础

维修制度

(2) 教学要求

掌握车辆维修的基本知识；了解车辆维修工艺标准；了解车辆运维修制度。

(3) 重点和难点

重点：车辆维修的基本知识。

难点：维修工艺。

四、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求：既能从事专业理论教学，又能指导技能训练的新型教师，是理论与实践并重的、高素质的、具有双重专业技术职称的复合型教师。“双师型”教师的职业素质标准更高、更全面，不但要具有较高的教学水平和丰富的教学经验，还要有较为丰富的本专业工程技术实际工作的经历和经验，有较强的运用专业技术理论从事技术开发、技术转移、技术咨询、技术服务、技术创新以及解决实际技术问题的能力。

对专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求：建立一支适应本专业的、稳定的、开放性的、具有丰富的教学、实践、施工经验的兼职教师队伍，实现理论教学与实践教学合一、课堂教学与工地现场教学合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

对兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的

要求：积极从企业引进一些专业基础知识扎实，有丰富实践经验或操作技能，熟悉本地区、本行业情况，具备教师基本条件的专业人才和能工巧匠来校担任兼职教师或实习指导教师，可以给学校带来生产、科研第一线的新技术、新工艺，让教师、学生了解社会对从业人员素质的新要求。兼职教师除了任课外，可以担任专业建设委员会成员，参与到教学计划修订与课程设置改革中，使得教学资源更具有实践性和针对性；兼职教师还可以在校外实训基地担任指导青年教师以及学生实习、实训、顶岗等工作。除此以外，作为兼职教师，更应该成为学校与企业、政府之间加强合作的“桥梁”，成为“校企合作、工学结合”教学模式的推进者和示范者。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

模拟驾驶实训基地包括1套真实模拟驾驶操作台和30工位软件式模拟驾驶系统工位。软件系统工位采用1机2显的形式进行布置，可同时为60个学员提供模拟驾驶的练习。

城市轨道交通车辆实训基地包括一节1:1的仿真车厢以及道岔、转辙机、信号灯等设备，其中仿真车厢仅包含车辆外形，并不含实际车辆设备。在学院的实训场地内，铺设50米真实钢轨，与转辙机、信号机等设备配合，模拟真实地铁轨道场景。

校外实训基地条件要求：

需要2个城市地铁站或轻轨站，以便学生教师进行工学交替和顶岗实习。

4.3 教学方法建议

针对具体的教学内容和教学过程需要，采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、工学交替及六步

教学法、实训作业法等。

4.4 教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态教学静态评价变为动态评价；将学生被动应对考试变为主动参与考核，将结果考核变为分阶段分层次的过程考核。

在设计教学考核方式时，不再简单进行理论知识考核和单一的期末考试等做法，推行教学评价、考核的多元性，通过项目考评、产品考评、过程考评、报告考评、知识考评等，逐步实现形成性评价和中介性评价相结合，要对知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等进行全面评价。

针对工学结合的学习领域课程，可采用企业评价、教师评价和学生互评相结合的方法进行。

五、课程资源开发与利用

教材的选用：

十三五城市轨道交通规划教材《城市轨道交通车辆》，由丁阳喜主编，北京出版社出版。

教材编写：

(1) 严格依据本课程标准编写教材，教材内容要体现针对性、实用性和先进性，与时俱进，将本专业新技术、新工艺、新标准及时纳入教材内容中；

(2) 教材应将本课程的职业活动，依据汽车制造项目，采用典型项目模块持续训练的教学模式，不断巩固和强化其专业知识、基本技能和职业素养；

(3) 教材应密切结合生产实际，体现真实工作环境；

(4) 教材中的项目要具体，可操作性强，便于教师指导和学生学习。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源；

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

六、其它说明

- (1) 校内一体化教学资源不足。
- (2) 工学交替的地铁站有待落实。
- (3) 本课程标准由我单独编制完成，不足之处欢迎专家批评指正。

《城市轨道交通行车组织》课程标准

(B类课程)

课程编码：01060125

课程类别：B

适用专业：城市轨道交通运营管理

授课院：

学分：3 学时：56

编写执笔人：邵红玲

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是城市轨道交通运营管理专业的一门核心课程，主要介绍正常情况下的行车指挥与调度、施工行车组织、车站及车辆段行车组织作业、列车运行图的编制及常见事故分析等。通过本课程的学习，使学生了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法等知识。

课程作用：通过向学生传授行车指挥与调度施工、施工行车组织、列车运行图、常见行车事故分析等知识，使学生了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法，为学生学习其他后续核心课程、顶岗实习打下基础，最终使学生具备轨道交通企业基层员工应具备的行车组织相关工作能力。

与其他课程的关系：

先导课程：城市轨道交通运营管理、城市轨道交通客运组织。

平行课程：城市轨道交通通信与信号系统、城市轨道交通行车安全。

后续课程：城市轨道交通设备运用、客运服务礼仪。

1.2 课程设计理念

以学生职业能力、素质培养为目标，与行业企业合作进行基于工作过程的课程开发与设计理念，充分体现职业性、实践性和开放性的要求。按照行业企业的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，选取课程教学内容，并为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以典型的工业产品来进行。教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

以城市轨道交通行车组织的重要环节组织教学模块，设置教学单元，整合相关的理论知识和基础技能。

教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

二、课程目标

课程工作任务目标

1. 掌握轨道交通行车组织的基本知识；
2. 掌握设备故障情况下的的行车组织方法；
3. 掌握行车指挥和调度工作的方法，会编制列车运行图；
4. 熟悉调车作业的基本要求。

职业能力目标

1. 会进行正常情况、设备故障情况下的行车组织作业；。
2. 会进行各种情况下的调车、行车指挥和调度；
3. 会及时妥善处理行车过程中的事故处理工作。

职业素质目标

1. 培养学生良好的职业道德和行为规范，能够爱岗敬业、吃苦耐劳、知理守信；
2. 培养学生与人合作，具有较强的团队合作精神和协调沟通能力；
3. 培养学生较敏锐的问题识别与处理能力；
4. 注重遵章守纪、具有较强的安全意识和岗位责任感。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

序号	项目 1	项目 2	项目 3	项目 4	项目 5	项目 6	项目 7
情境名称	行车调度与指挥	列车运行图编制	正常情况下运行组织	非正常情况下的运行组织	突发事件分析与处理	列车事故处理与预防	车站行车作业
学时	6	4	8	8	8	4	12

3.2 学习情境设计

按照情境学习理论的观点，学生只有在实际工作情境中获得职业能力，并

获得理论认知水平的提高。因此本课程根据城市轨道交通行车组织相关工作岗位及工作任务，经城市轨道交通方面行业专家深入、细致、系统的分析，最终为本课程设计了七个学习情境。

行车调度与指挥学习情境教学设计

学习情境 1： 行车调度与指挥		学时： 6
项目目标	了解调度制度，掌握调度指挥原则及行车调度员职责，熟悉正常情况下调度指挥的基本方法。	
项目任务	学会调度工作的统计与分析	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力，精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉调度员岗位职责，对行车调度有大概的了解。	
教学材料	列车运行图、调度相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	调度指挥原则、工作制度、调度命令发布方式	多媒体演示
计划与决策	按照列车运行图实现正确调度指挥	多媒体教学、板书
实施	按照列车运行图实现正确调度指挥的具体步骤	问题导向教学法
检查	调度指挥能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(1)	

列车运行图编制学习情境教学设计

学习情境 2： 列车运行图编制		学时： 4
项目目标	了解列车运行图含义，熟悉列车运行图的基本要素。	
项目任务	学会编制列车运行图	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力，精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉列车运行图相关知识	

教学材料	列车运行图、调度相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	列车运行图基本要素	多媒体演示、板书
计划与决策	正确编制列车运行图	多媒体教学
实施	如何正确编制列车运行图	问题导向教学法
检查	列车运行图能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(2)	

正常情况下运行组织学习情境教学设计

学习情境 3： 正常情况下运行组织		学时：8
项目目标	了解列车运行组织方式、原则，熟悉不同列车的组织方法及驾驶模式，掌握正常情况下行车组织。	
项目任务	掌握不同列车驾驶模式下的列车行车凭证；理解正常情况下行车组织工作	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力，精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉行车组织指挥结构体系	
教学材料	行车组织相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	不同列车运行组织方式下的行车组织法、组织方式及原则	多媒体演示、板书
计划与决策	正常情况下列车运行组织	多媒体教学
实施	列车运行组织如何正确调度指挥	项目教学法
检查	行车组织安排能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(3)	

非正常情况下运行组织学习情境教学设计

学习情境 4: 非正常情况下运行组织		学时: 8
项目目标	掌握 ATC 设备故障、车站联锁设备故障等非正常情况下行车组织安排	
项目任务	非正常情况下行车组织, 如何处理各类设备故障	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉设备故障处理流程	
教学材料	故障处理流程	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	不同列车运行组织方式下的行车组织法	多媒体
计划与决策	非正常情况下列车运行组织	多媒体教学、板书
实施	列车运行组织如何正确调度指挥、处理突发事件	项目教学法
检查	行车组织安排能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(4)	

突发事件分析与处理学习情境教学设计

学习情境 5: 突发事件分析与处理		学时: 8
项目目标	掌握突发事件情况下如何有效处理的原则	
项目任务	处理例如火灾、大客流等突发事件	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉突发事件应急处理流程	
教学材料	突发事件相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议

资讯	常见的突发事件案例	多媒体、案例图文
计划与决策	分析与处理	多媒体、板书
实施	如何根据实际情形处理突发事件	案例教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(5)	

列车事故处理与预防学习情境教学设计

学习情境 6: 列车事故处理与预防		学时: 4
项目目标	了解安全生产方针与事故处理原则, 熟悉事故处理流程及预防措施的规定	
项目任务	掌握事故处理原则及流程, 如何制定预防措施	
教师知识与能力要求	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	
学生知识与能力准备	熟悉列车事故处理流程及预防措施	
教学材料	列车事故相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	常见的列车事故案例	多媒体、案例
计划与决策	分析与处理	多媒体教学、板书
实施	如何根据实际情形处理列车事故事件	案例教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(6)	

车站行车作业学习情境教学设计

学习情境 7: 车站行车作业		学时: 12
项目目标	熟悉车站概念、类型、车站行车技术设备的使用, 掌握车站行车作业标准	
项目任务	车站如何行车作业	
教师知识与能	具备相关专业表达能力, 精通专业知识。	

力要求		
学生知识与能力准备	熟悉车站行车技术设备	
教学材料	车站行车作业相关材料	
教学工具	多媒体	
步骤	工作过程	教学方法和手段建议
资讯	车站行车技术设备及作业标准	多媒体
计划与决策	接发列车作业以及折返作业计划	多媒体教学、板书
实施	接发列车作业以及折返作业计划的实施	项目教学法
检查	处理措施能否确保行车及乘客安全	归纳总结法
评价	(7)	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求：既能从事专业理论教学，又能指导技能训练的新型教师，是理论与实践并重的、高素质的、具有双重专业技术职称的复合型教师。“双师型”教师的职业素质标准更高、更全面，不但要具有较高的教学水平和丰富的教学经验，还要有较为丰富的本专业工程技术实际工作的经历和经验，有较强的运用专业技术理论从事技术开发、技术转移、技术咨询、技术服务、技术创新以及解决实际技术问题的能力。

对专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求：建立一支适应本专业的、稳定的、开放性的、具有丰富的教学、实践、施工经验的兼职教师队伍，实现理论教学与实践教学合一、课堂教学与工地现场教学合一，满足学生综合职业能力培养的要求。

对兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求：积极从企业引进一些专业基础知识扎实，有丰富实践经验或操作技能，熟悉本地区、本行业情况，具备教师基本条件的专业人才和能工巧匠来校担任兼职教师或实习指导教师，可以给学校带来生产、科研第一线的新技术、新工

艺，让教师、学生了解社会对从业人员素质的新要求。兼职教师除了任课外，可以担任专业建设委员会成员，参与到教学计划修订与课程设置改革中，使得教学资源更具有实践性和针对性；兼职教师还可以在校外实训基地担任指导青年教师以及学生实习、实训、顶岗等工作。除此以外，作为兼职教师，更应该成为学校与企业、政府之间加强合作的“桥梁”，成为“校企合作、工学结合”教学模式的推进者和示范者。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

实训室一：城市轨道交通沙盘实验室			
实训室设备	开设的实训项目	学时	实训考核
城市轨道交通行车调度指挥系统	城市轨道交通行车调度指挥仿真系统实训	6 学时	考勤+训练项目考核
ATC 系统仿真软件	1. 列车自动监控（ATS）系统仿真操作实训 2. 列车自动防护（ATP）子系统仿真操作实训 3. 列车自动运行（ATO）系统仿真操作实训	8 学时	考勤+训练项目考核
实训室二：OCC 控制中心实验室			
实训室设备	开设的实训项目	学时	实训考核
OCC 控制中心各调度台仿真模拟软件	总调台、电调台、环调台、维调台仿真操作实训	8 学时	考勤+训练项目考核

校外实训基地条件要求：

需要 5 个左右城市地铁站或轻轨站，以便学生教师进行工学交替和顶岗实习。

4.3 教学方法建议

针对具体的教学内容和教学过程需要，采用项目教学法、任务驱动法、讲授法、引导教学法、角色扮演法、案例教学法、情境教学法、工学交替及六步教学法、实训作业法等。

4.4 教学评价、考核要求

教学评价和考核中贯彻能力本位的理念。变单向教学评价为多元评价，将静态教学静态评价变为动态评价；变学生被动应对考试为主动参与考核，将结果式考核变为分阶段分层次的过程考核。

在设计教学考核方式时，不再简单进行理论知识考核和单一的期末考试等做法，推行教学评价、考核的多元性，通过项目考评、产品考评、过程考评、报告考评、知识考评等，逐步实现形成性评价和中介性评价相结合，要对知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观等进行全面评价。

针对工学结合的学习领域课程，可采用企业评价、教师评价和学生互评相结合的方法进行。

五、课程资源开发与利用

教材的选用：

十三五城市轨道交通规划教材《城市轨道交通行车组织与实训指导》，由胡兴丽主编，北京交通大学出版社出版。

教材编写：

(1) 严格依据本课程标准编写教材，教材内容要体现针对性、实用性和先进性，与时俱进，将本专业新技术、新工艺、新标准及时纳入教材内容中；

(2) 教材应将本课程的职业活动，依据汽车制造项目，采用典型项目模块持续训练的教学模式，不断巩固和强化其专业知识、基本技能和职业素养；

(3) 教材应密切结合生产实际，体现真实工作环境；

(4) 教材中的项目要具体，可操作性强，便于教师指导和学生学习。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源；

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

六、其它说明

(1) 校内一体化教学资源不足。

(2) 工学交替的地铁站有待落实。

(3) 本课程标准由我单独编制完成，不足之处欢迎专家批评指正。

《管理学基础》课程标准

(B类课程)

课程编码:	课程类别: B类课程
适用专业: 城市轨道交通运营管理专业	授课学院:
学分数: 4 学分 64 学时	编写执笔人: 习颖
教研室主任审核签字:	审核日期:
院长(主任)审定签字:	审定日期:

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位:《管理学基础》课程是城市轨道交通专业的专业基础必修课。管理学是一门实践性和理论性、科学性和艺术性兼而有之的应用性学科。

课程作用:本课程在专业人才培养过程中让学生能树立现代管理的思想观念,掌握和运用管理学的基本原理和方法,提高自身的管理素质,培养和提高学生的理论素质和实践技能训练,提高学生的实践能力、创新能力,为学生就业打下坚实的理论基础和职业基础。

1.2 课程设计理念

《管理学基础》课程设计理念以培养学生学习管理的兴趣为突破口,以提升学生管理思想、理念为核心;以塑造学生的管理责任感为灵魂,重视在指导思想和学习方法上给学生以指导,以解决生活实际为切入点,以培养学生能力为根本。

1.3 课程设计思路

《管理学基础》课程设置以案例为主线,按照“管理认知、预测与决策、计划与组织、领导与激励、沟通与控制、管理创新”的逻辑顺序将课程分为六

大项目。以就业为导向，以能力为本位，以职业技能为主线，以单元项目课程为主题，以夯实基础、适应岗位为目标，尽可能形成模块化课程体系。保持管理的基本技能、基本知识、基本理论之间的内部必然联系。

二、课程目标

通过本课程的理论知识的学习使学生掌握管理学的基本原理和基本方法；通过项目学习与训练使学生进一步了解掌握管理的基本职能预测与决策、计划与组织、领导与激励、沟通与控制的理解。

2.1 课程工作任务目标

(1) 认识和理解管理的重要性和普遍性，了解古今中外管理思想的发展，理解古典管理理论和行为科学的内容。

(2) 理解并掌握管理的基本原理与方法，掌握管理的计划、组织、领导、控制、创新等职能的基本内涵、要求及科学有效实现的方法。

(3) 运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察。

2.2 职业能力目标

- (1) 初步具备计划与决策的能力；
- (2) 初步具备组织与人事的能力；
- (3) 初步具备领导与沟通的能力；
- (4) 初步具备控制与信息处理的能力。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

项目	教学任务	学习内容	学时
----	------	------	----

项目一	1.1 管理、管理者与管理学	1. 掌握管理的概念与职能； 2. 掌握管理者的技能与角色； 3. 掌握管理的原理与方法。	4
	1.2 管理思想与管理理论	1. 掌握中国管理思想、泰罗的科学管理理论及梅奥的行为科学理论； 2. 理解管理与环境的关系。	6
项目二	2.1 预测	1. 理解预测的概念； 2. 掌握预测的程序与方法。	2
	2.2 决策	1. 了解决策的基本理论和类型； 2. 掌握决策的技术与方法。	6
项目三	3.1 计划	1. 掌握计划的程序与方法； 2. 掌握目标管理的基本内容和活动过程。	6
	3.2 组织	1. 理解组织工作的原则； 2. 掌握组织结构类型及特点； 3. 掌握组织变革的原因、动力与阻碍。	8
项目四	4.1 领导	1. 掌握领导者与管理者的区别； 2. 掌握领导理论； 3. 了解领导理论的新观点。	8
	4.2 激励	1. 掌握激励； 2. 了解激励的原则； 3. 了解激励的基本途径与手段	4
项目五	5.1 沟通	1. 掌握沟通的形式和方法； 2. 理解沟通的原则和要求； 3. 掌握沟通的障碍与克服。	6
	5.2 控制	1. 掌握控制的性质与类型； 2. 掌握控制的方法。	6
项目六	6.1 管理创新	掌握创新理论与技能	4

	复习		4
总学时			64

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	管理认知	参考学时	10
主要学习目标	1. 根据管理材料初步建立对管理的认识能力； 2. 会用管理的基本知识分析简单的管理问题能力； 3. 能挣钱运用相关的管理思想与管理理论分析企业中存在的管理现象。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 对有关管理的基本知识和基本理论的运用能力。			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法			
考核方式	完成作业			
子情境名称	学习目标		参考学时	
1.1 管理、管理者与管理学	1. 掌握管理的概念与职能； 2. 掌握管理者的技能与角色； 3. 掌握管理的原理与方法。		4	
1.2 管理思想与管理理论	1. 掌握中国管理思想、泰罗的科学管理理论及梅奥的行为科学理论； 2. 理解管理与环境的关系。		6	

学习情境	情境 2	预测与决策	参考学时	8
------	------	-------	------	---

			时	
主要学习目标	1. 能运用预测知识处理企业案例； 2. 能运用决策技术与方法进行企业决策。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 完成作业。			
教学条件	多媒体教室、实训室			
教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法			
考核方式	出勤、完成作业			
子情境名称	学习目标			参考学时
2.1 预测	1. 理解预测的概念； 2. 掌握预测的程序与方法。			2
2.2 决策	1. 了解决策的基本理论和类型； 2. 掌握决策的技术与方法。			6

学习情境	情境 3	计划与组织	参考学时	14
主要学习目标	1. 能熟练运用计划的程序与方法； 2. 能运用目标管理分析和解释企业的管理行为； 3. 能根据提供的材料识别或绘制组织结构图。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 完成作业情况。			
教学条件	多媒体教室、实训室			

教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法	
考核方式	出勤、完成作业	
子情境名称	学习目标	参考学时
3.1 计划	1. 掌握计划的程序与方法； 2. 掌握目标管理的基本内容和活动过程。	6
3.2 组织	1. 理解组织工作的原则； 2. 掌握组织结构类型及特点； 3. 掌握组织变革的原因、动力与阻碍。	8

学习情境	情境 4	领导与激励	参考学时	12
主要学习目标	1. 能运用领导理论分析和解释企业有关领导问题； 2. 能运用激励理论分析和解释企业有关激励问题。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 完成作业情况。			
教学条件	多媒体教室、实训室			
教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法			
考核方式	出勤、完成作业			
子情境名称	学习目标	参考学时		
4.1 领导	1. 掌握领导者与管理者的区别； 2. 掌握领导理论； 3. 了解领导理论的新观点。	8		
4.2 激励	1. 掌握激励； 2. 了解激励的原则； 3. 了解激励的基本途径与手段	4		

学习情境	情境 5	沟通与控制	参考学时	12
主要学习目标	1. 能正确掌握沟通的方法，清楚如何克服沟通障碍； 2. 能正确掌握控制的方法，清楚如何进行有效控制。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 完成作业情况。			
教学条件	多媒体教室、实训室			
教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法			
考核方式	出勤、完成作业			
子情境名称	学习目标			参考学时
5.1 沟通	1. 掌握沟通的形式和方法； 2. 理解沟通的原则和要求； 3. 掌握沟通的障碍与克服。			6
5.2 控制	1. 掌握控制的性质与类型； 2. 掌握控制的方法。			6

学习情境	情境 6	领导与激励	参考学时	4
主要学习目标	1. 掌握创新理论与技能 2. 能根据企业面临的问题进行一定的管理创新。			
工作任务	1. 考核学生的听课和训练态度； 2. 练习完成的质量； 3. 完成作业情况。			
教学条件	多媒体教室、实训室			
教学方法	讲授法、任务驱动法、案例分析法			
考核方式	完成作业			

四、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程采用小班化教学，班级人数 40 人为宜，任课教师可采用专职教师和企业兼职教师将结合的组合方式。

(1) 专任教师

专任教师 2 名，具有扎实的管理学理论基础，有 8 年以上授课经验。

(2) 兼职教师

兼职教师 1 名，为企业中层管理人员，实践经验丰富，良好的职业道德和责任心。

4.2 校内外实践教学条件要求

专门的管理项实训室有电脑 40 台，投影仪一台，投影幕布一套。配备配套的办公用品及相应的实训器材与工具等。

4.3 教学方法建议

教学方法以理论教学、案例讨论、多媒体教学、项目教学、小组讨论、情景教学、角色扮演、业余时间和课堂时间进行实地调查，设计项目，以项目导向模式来检验和巩固学生的理论知识的掌握，培养学生解决实际问题的能力。让学生学中做和做中学，容“教、学、做”为一体。

4.4 教学评价、考核要求

对学生的评价和考核分为三个部分：职业素养考核、知识考核、技能考核；

职业素养考核：包括平时的出勤率、听课态度、以及日常实训实际动手能力等日常表现，占总评价成绩的 30%，完成书面作业任务的情况占总评价成绩的 20%。

知识考核：根据学习过的知识，进行期末试卷考核，了解学生对理论知识的实际掌握情况，试卷做到题型多样、覆盖面广、难易适度、案例分析、灵活应用。占总评价成绩的 50%。

鼓励学生参加管理类职业资格考试。

五、课程资源开发与利用

(1) 教材的选用

由陈琪、张睿主编，中国商业出版社《管理学原理》，是城市轨道交通专业的专业基础课程。

教学参考书

李英,任丽. 管理学基础. 大连理工大学出版社, 2012

(3) 课程资源的开发和利用：充分利用校园内已有的实训设施，结合实际工作中的管理岗位设计开发教学项目，以实训为主要的教学载体，配备完整的工具、材料等，作为教学实施的主要场景。

电子商务专业

《CDR 案例教程》课程标准

(C 类课程)

课程编码：04110305

课程类别：专业基础课

适用专业：电子商务

授课单位：经管系

学分学时：6/96

编写执笔人：高捷

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《CDR 案例教程》是电子商务专业学生专业基础技能课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店美工岗位进行能力培养的一门专业必修课程。通过培养使学生能够利用 CDR 软件完成对矢量图像、图形设计、制作，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。另外学生能取得平面设计职业资格（初、中级）认证。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《电商图像处理技术 PHOTOSHOP》，学生先具备位图图像、图形设计与处理能力和位图图像、图形的基本知识，是本课程的基础。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》和《跨境电商运营与管理》的基础。横向与《商品拍摄与图像后期处理》共同构成“图像、图形处理能力模块”，学生因此构成网店美工岗位的关键职业技能，拓展学生从事和电商相关印刷、广告等行业技能。

1.2 课程设计理念

《CDR 案例教程》是矢量图设计、制作基础内容，CDR 软件是处理矢量图形、图像中最常用的软件，学会 CDR 软件可以操作市面上大多数制作矢量处理的软件。因此本课程设计时首先解决学生的操作平台的问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过操作案例解决对矢量图设计、制作的认知问题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律——由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给学生，使学生通过本课程学习，能由点及面、看一而知三，能够利用所学知识独立设计、制作矢量图，从而达到对矢量图处理的目的。

矢量图处理关键是了解有关软件操作流程，课程重点培养学生的对矢量图处理能力，课程设计根据《2017 版电子商务专业人才培养方案》。在对网店美工岗位进行分析的基础上，将其实际工作过程的典型环节进行教学化处理，形成矢量图设计、制作的普适性思路和操作流程：以各类案例为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对各类矢量图设计、制作的能力。

1.3 课程设计思路

《CDR 案例教程》以任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以软件的典型（案例）应用为主线，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣；以软件的功能为副线，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。学生在学习完全部案例后，便掌握了软件的全部重要功能。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足社会实际就业的需要。

2、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成掌握矢量图像、图形设计制作的基础知识、掌握矢量图像、图形设计、制作的技能人才。即掌握矢量图处理基本知识和软

件操作原理，能进行矢量图设计、制作，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个合格的矢量图设计制作的工作，具有矢量图设计者素质和技能。具体包括：

- (1) 了解 CDR 软件的功能、掌握各功能的使用；
- (2) 掌握各种矢量图制作方法；
- (3) 掌握利用 CDR 软件进行设计的技能；

2) 知识目标

通过《CDR 案例教程》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 掌握 CDR 软件操作基本知识，利用 CDR 软件设计、制作图像的基本流程；
- (2) 了解 CDR 软件界面，掌握软件各工具操作使用方法；
- (3) 掌握 CDR 软件进行文本输入与编辑的应用；

3.1 课程内容

本课程以完成各案例来学习各项技能为主要内容，采用基于工作过程的课程方案设计，以任务为导向组织教学过程。

3.2 实践项目教学设计

通过对各案例进行操作来掌握 CDR 软件操作技能，对各案例的任务进行分析，结合学生的认知规律和职业成长规律，课程设计了十个教学情境，按照从单一到综合，从简单到复杂的规律排序，情境十结合课程实训条件进行综合实训，具体安排如下表。

学习内容	实践项目 1	CorelDRAW 基础知识	参考学时	12
------	--------	----------------	------	----

必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握解题思路 能够进行难点能够剖析 理解相关概念			
工作任务	学习 CorelDRAW 基础知识及相关概念			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 布置案例任务	掌握解题思路	2		
1.2 制作手机广告案例解析	了解工具箱各工具的使用	2		
1.3 制作演唱会灯箱广告	了解工具箱各工具的使用	4		
1.4 设计环保公益广告	了解工具箱各工具的使用	4		
学习内容	实践项目 2	绘制和编辑图形	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识 掌握工具箱各工具的使用			
学习目标	绘制和编辑图形			
工作任务	学习 CorelDRAW 绘制和编辑图形			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 设计梦幻女孩	掌握相关工具操作	2		

插画				
1.2 设计风景插画	掌握相关工具操作		2	
学习内容	实践项目 3	绘制和编辑曲线	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识 掌握工具箱各工具使用			
学习目标	掌握绘制和编辑曲线			
工作任务	学习 CorelDRAW 基础知识及相关概念			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 设计圣诞卡	掌握解题思路		4	
1.2 设计友情卡	了解工具箱各工具的使用		2	
学习内容	实践项目 4	对象组织与造型	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握对象与造型知识基础知识，能够进行操作			
工作任务	学习 CorelDRAW 对象组织与造型			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 设计服装商标	掌握对象组织操作		4	
1.2 设计企业标志	掌握造型操作		2	

学习内容	实践项目 5	轮廓线和填充颜色	参考学时	6
------	--------	----------	------	---

必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握轮廓线和填充颜色的操作			
工作任务	学习轮廓线和填充颜色			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 设计显示器	掌握解题思路	2		
1.2 设计手机造型	了解工具箱各工具的使用	4		
学习内容	实践项目 6	对象编辑和辅助工具使用	参考学时	8
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握对象编辑和辅助工具使用			
工作任务	学习轮廓线和填充颜色			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 设计巧克力包装盒	掌握对象编辑	4		
1.2 制作牙膏盒平面效果	了解工具箱各辅助工具的使用	4		
学习内容	实践项目 7	应用文本	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			

学习目标	掌握应用文本工具使用			
工作任务	学习应用文本			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 制作图书封面	掌握应用文本工具使用		2	
1.2 设计手机广告宣传画	掌握应用文本工具使用		2	
学习内容	实践项目 8	应用交互式与特殊效果	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握应用交互式与特殊效果的操作			
工作任务	学习应用交互式与特殊效果			
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件			
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等			
考核方式	过程考核/学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 设计音乐会招贴	掌握应用交互式与特殊效果		2	
1.2 设计商场 POP 促销招贴	掌握应用交互式与特殊效果		2	
1.3 制作服装节招贴	应用交互式与特殊效果		2	
学习内容	实践项目 9	效果图设计	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机操作基础 矢量图基本知识			
学习目标	掌握效果图设计			

工作任务	效果图设计	
教学条件	多媒体教室/PPT/视频/CDR 软件	
教学方法	理实一体化/课堂讲述法/视频演示/老师示范等	
考核方式	过程考核/学生自我评价	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 设计室内立体效果图	掌握效果图设计	2
1.2 设计服装效果图	掌握效果图设计	2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行 CDR 软件操作、演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、CDR 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质+任务工单填写）×10%+应会考核（平时操作）×40%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质、工单）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考勤	5 分	
工单考评 5 分	预习内容		
	填写工单	1 分	
	记录步骤	1 分	
	知识点分析	1 分	
	自评（平时作业）	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成各类网页制作	50 分	
合计		100 分	

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；本课程教材选用是“十二五”规划教材，教材是航空工业出版社由徐建平、朱萍、田秀霞主编的教材《CorelDRAW 案例教程》ISBN 978-7-80243-373-1

网络资源: 在线免费学习网站, 网址: www.huke88.com; www.51zxw.net;

《Dreamweaver 网页制作》课程标准

(C 类课程)

课程编码：04110301

课程类别：专业基础课

适用专业：电子商务

授课单位：经管系

学分学时：6/96

编写执笔人：高捷

教研室主任审核签字：高捷

审核日期：2019 年 6 月 5 日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《Dreamweaver 网页制作》是电子商务专业学生在校学习的专业基础技能课程，是自主进程课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店美工岗位进行能力培养的一门专业必修课程。通过培养使学生能够利用 DW 软件平台和其它软件平台完成对网站的网页制作、维护及对网店商品的详情页制作工作，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。另外学生能取得网站维护职业资格（初、中级）认证。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《电商图像处理技术 PHOTOSHOP》、《CorelDRAW 基础运用与设计实例》，学生先具备图像、图形设计与处理能力和图像、图形的基本知识，是本课程的基础。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》和《跨境电商运营与管理》的基础。横向与《商品拍摄与图像后期处理》共同构成“商品信息编辑能力模块”，学生因此建立网店美工岗位的关键职业技能。

1.2 课程设计理念

网页制作是网站制作和维护基础内容，DW 是网站、网页制作最常用的软件，学会 DW 软件可以操作市面上大多数制作网站、网页的软件。因此本课程设计时首先解决学生的操作平台的问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过操作案例解决对网站、网页制作的认知问题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律——由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给学生，使学生通过本课程学习，能由点及面、看一而知三，能够利用所学知识独立制作网站、网页，从而达到完成对网站、网页制作与维护目的。

网页制作关键是了解软件操作流程，课程重点培养学生的各类型网页能力，课程设计根据《2017 版电子商务专业人才培养方案》，在对网站、网页进行分析的基础上，将实际工作过程的典型环节进行教学化处理，形成网页制作的普适性思路和操作流程：以各类网页为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对各类网页制作的能力。

1.3 课程设计思路

《Dreamweaver 网页制作》以任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以软件的典型（案例）应用为主线，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣；以软件的功能为副线，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。学生在学习完全部案例后，便掌握了软件的全部重要功能。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足社会实际就业的需要。

2、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成懂原理、文件管理、会制作各类型网页技能人才。即掌握网站系统基本结构和软件操作原理，能进行网站系统的维护及各类型的网页制作，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个合格的网页设计工作，具有网页设计者素质和技能。具体包括：

- (1) 了解 Dreamweaver 软件的功能、掌握各功能的使用；
- (2) 掌握各种常见网站的网页制作方法；
- (3) 掌握网站文件管理的方法；

2) 知识目标

通过《Dreamweaver 网页制作》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 掌握网站制作基本知识，包括网页的本质和网页常见组成元素，动态网页和静态网页的概念，网站制作基本流程；
- (2) 了解 Dreamweaver 软件界面，掌握站点定义方法，网页基本操作和页面总体设置等；
- (3) 掌握文本输入与编辑、图像及动画和多媒体的应用；
- (4) 掌握超链接和行为的应用；
- (5) 掌握使用框架构建网页布局的方法；
- (6) 掌握 CSS 样式表应用的方法；
- (7) 掌握应用 Div+CSS 布局网页的方法；
- (8) 掌握使用模板和库项目的应用方法。
- (9) 掌握留言板的制作方法。

3.1 课程内容

本课程以介绍一般网站系统结构与制作各类型网页为主要内容,采用基于工作过程的课程方案设计,以行动导向组织教学过程。

3.2 实践项目教学设计

通过对网站维护岗位网页制作的工作过程、网站项目进行调研,对典型工作任务进行分析,结合学生的认知规律和职业成长规律,课程设计了十个教学情境,按照从单一到综合,从简单到复杂的规律排序,情境十结合课程实训条件进行综合实训,具体安排如下表。

学习内容	实践项目 1	网页制作基本知识	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	认识网页制作软和语言、动态网站与静态网站和网站的本质			
工作任务	了解网页制作基本知识			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 认识网站与网页	认识网站与网页		2	
1.2 认识网页制作软件和语言	认识网页制作软件和语言		2	
1.3 了解网站制作流程	认识网页制作流程		2	

学习内容	实践项目 2	创建度假村网站	参考学时	6
------	--------	---------	------	---

必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识	
学习目标	通过创建度假村网站，掌握网页制作一般流程	
工作任务	创建度假村网站	
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频	
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范	
考核方式	过程考核、学生自我评价	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 面板基本操作	认识 DW 面板基本操作	2
1.2 创建站点	创建站点流程	2
1.3 为首页设置头信息和页面属性	设置头信息和页面属性	2

学习内容	实践项目 3	制作汽车网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	通过制作汽车网站创，掌握输入与编辑网页元素			
工作任务	创建制作汽车网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 输入并设置网站子页文本	设置网站子页文本		3	
1.2 为主页设置动画和背景音乐	插入导航条、为主页设置动画		3	

学习内容	实践项目 4	制作文化公司网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	制作文化公司网站，掌握设置链接、加伴随窗口操作，应用超链接和行为。			
工作任务	制作文化公司网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 为首页和子页设置链接	应用超链接和行为		3	
1.2 为首面添加伴随窗口	为主页设置动画和背景音乐		3	

学习内容	实践项目 5	制作饰品网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	表格的基本应用、用表格构建布局			
工作任务	制作饰品网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 布局主页：表格的基本应用	表格的基本应用		3	
1.2 布局子页	用表格构建布局		3	

学习内容	实践项目 6	制作播客网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	了解和使用框架、将应用框架布局网页			
工作任务	制作播客网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 制作网站首页	设置框架属性	6		

学习内容	实践项目 7	制作美容网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	表格的基本应用			
工作任务	制作美容网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 为网站首页设置样式	样式表的基本应用	2		
1.2 为网页子页设置样式	应用样式表	2		
1.3 样式表的高级应用	样式表的高级应用	2		

学习内容	实践项目 8	制作茶文化网站	参考学时	4
------	--------	---------	------	---

必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识	
学习目标	熟悉 CSS 面板、样式表高级应用	
工作任务	制作茶文化网站	
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频	
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范	
考核方式	过程考核、学生自我评价	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 应用 Div+CSS 布局网页	熟悉 CSS 面板、应用 Div+css 布局网	4

学习内容	实践项目 9	制作个人网站	参考学时	6
必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识			
学习目标	模板的基本应用			
工作任务	制作个人网站			
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频			
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范			
考核方式	过程考核、学生自我评价			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 创建梦幻花园首页	应用模板	3		
1.2 创建“幸福一家”网页	应用库项目	3		

学习内容	实践项目 10	制作留言板—动态网页入门	参考学时	6
------	------------	--------------	------	---

必备哪些理论知识	计算机操作基础 网站的基础知识	
学习目标	创建动态网页	
工作任务	制作留言板—动态网页入门	
教学条件	DW 软件、多媒体教室、PPT、网络、视频	
教学方法	理实一体化、课堂讲述法、教师示范	
考核方式	过程考核、学生自我评价	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 创建动态网页测试环境	创建动态网页测试环境	2
1.2 创建留言板数据库	创建数据库	2
1.3 应用表单和表单对象	制作留言板	2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实训教师（实验员）组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实训教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实训环节的指导。

主讲教师要求：经过学院双师认证、助理讲师及以上职称。能进行各类网页制作演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、Dreamweaver 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质+任务工单填写）×10%+应会考核（平时操作）×40%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质、工单）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
工单考评 5 分	预习内容		
	填写工单	1 分	
	记录步骤	1 分	
	知识点分析	1 分	
	自评（平时作业）	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成各类网页制作	50 分	
合计		100 分	

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写：本课程教材选用是“十二五”规划教材，由航空工业出版社出版的《Dreamweaver 网页制作案例教程》，黄世吉、梁元超、常春英编著 2016 年 8 月重印

网络资源：自主进程课程资源平台，网址：

<http://121.63.247.74:8084/teacher/index.ashx>

《电子商务理论与实务》课程标准

(B 类课程)

课程编码：04110101

课程类别：B 类课程

适用专业：电子商务

授课院（系、部）：经管系

学分学时：72

编写执笔人：周磊

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是电子商务专业的专业基础课，是电子商务专业职业启蒙及导入性课程，也是电子商务、市场营销、国际贸易、等经济管理类专业的专业必修课程。

课程作用：

本课程将电子商务专业所要具备的经济、管理、技术和法律等多种知识和技能，以及电子商务在国民经济的主要行业中的应用概况，给予提纲挈领的介绍，使学生从总体上对电子商务专业、电子商务知识体系和电子商务的国内外应用情况有一个整体印象和初步认识，为今后分门别类详细学习各类、各门专业课程打下良好的基础。

与其他课程的关系：

后续课程：电商理论与实务 电商项目管理 跨境电商基础 跨境电商实务等

1.2 课程设计理念

本课程的理论教学主要解决“什么是电子商务”的问题，而实践教学主要解决“如何用电子商务和如何做电子商务”的问题。围绕个人和企业开展电子商务活动的具体内容，通过电子商务的操作和技能的一系列训练，使学生能够做到理论联系实际，学以致用，加深对电子商务基础理论的认识，并深刻理解电子商务运作模式和交易流程，掌握电子商务应用的基本技术和技能。

1.3 课程设计思路

《电子商务理论与实务》课程在设计过程中，结合高职高专教育的教学目标和特点，本着“必须、够用、适用”的原则和宽基础、多方向的就业思路，通过市场调研、召开企业专家研讨会及课程团队的共同梳理探讨，形成了“教、学、做”一体化的电子商务理论与实务课程设计思路。

2、课程目标

根据本课程面对的工作任务和职业能力要求，要教给学生企业电子商务运营与管理的相关知识，通过相关的实践和课内训练，使学生认识电子业务的流程，达到能够开设网上商店、亦能够建设简单网站进行商务活动的目的。

课程工作任务目标

- (1) 能够清楚理解电子商务的基本概念等基础知识；
- (2) 能够有效把握电子商务专业在校学习流程；
- (3) 能够基本掌握常用电子商务工具软件的使用；
- (4) 掌握并能操作电子商务业务流程和完成相应工作任务；

职业能力目标

- (1) 能自主学习新知识、新技术、新工艺；
- (2) 能通过各种媒体资源查找所需信息；
- (3) 能利用网络收集与分析对学习和生活有用的信息；
- (4) 会熟练使用网上支付工具；能利用网络进行应聘、订票等操作；

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

《电子商务理论与实务》课程教学内容包括电子商务概述、电子商务系统、电子商务安全、电子商务支付、电子商务物流、电子商务模式、网络营销、电子政务等八个项目。

教学内容组织安排采用一线贯穿“串糖葫芦”的方式，先学习主线概述部分，了解电子商务的大体框架；然后把框架中的主要元素在一一拓展进行深入学习。理论教学与实践技能训练融合，每章节的都围绕以实训任务开展理论教学与技能训练。教学内容组织以真实的电子商务的工作任务（如网上开店、网上调查等）及其工作过程为依据整合、序化教学内容。

3.2 学习情境设计

序号	技能模块	知识内容与教学要求	技能内容与教学要求	学时
1	电子商务概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解电子商务的产生背景与发展优势 2. 理解电子商务和传统商务的比较分析 3. 掌握电子商务不同视角的基本定义及其延伸含义 4. 理解电子商务的不同分类模式及其基本特点 5. 了解电子商务对经济发展的重大影响 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能对传统商务活动过程及不足进行描述； 2. 能初步界定电子商务活动、区别电子商务类型； 3. 能够运用实际案例具体分析电子商务的功能和效益 	8
2	电子商务的网	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解 Internet 基本技术和功能 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够简单分析 IP 地址 2. 能够清楚网站搭建流程 	2

	络技术 及安全	<ol style="list-style-type: none"> 理解互联网的基本知识,如 TCP/IP 协议、IP 地址与域名等 了解网站开发的基础知识,认识静态网页设计、HTML、脚本语言 认识电子商务安全问题,了解电子商务安全措施 	<ol style="list-style-type: none"> 能够使用基本网络技术 能使用合理的网络安全措施 	
3	电子商务 网络 支付	<ol style="list-style-type: none"> 了解电子商务支付系统结构 认识电子支付及电子货币 对比传统货币与电子货币的优缺点 掌握常用电子支付工具 	<ol style="list-style-type: none"> 能开通网上银行功能 能进行网上银行查询、转账等操作 能通过其它支付渠道(如第三方支付平台)进行电子支付 	6
4	物联网 与电子 商务应用	<ol style="list-style-type: none"> 认识物联网技术,了解物联网的实际运用领域 掌握物联网的技术基础,掌握物联网的工作原理 物联网与现有物流技术的区别 了解电子商务发展中新型技术带来的变化 	<ol style="list-style-type: none"> 能区别物联网和互联网 能分析物联网层次结构 能合理构建物联网功能模块 能合理应用物联网技术 	6
5	网络营 销	<ol style="list-style-type: none"> 了解电子商务网络营销含义、特点和职能 理解电子商务网络营销的发展趋势及其对市场营销的重大影响 了解搜索引擎营销,搜索引擎工作原理,关键词的竞价排名和优化 了解 E-mail 营销,邮件列表和影响 E-mail 营销成功因素 了解社会化营销概念,目前常用营销工具,论坛、微信、微博、自媒体 掌握网络营销 4P 策略,产品策略、价格策略、渠道策略和促销策略 	<ol style="list-style-type: none"> 能够灵活运用常见网络营销工具和方法实践网络营销 能使用网络营销策略合理设置产品、价格、渠道和促销 能制作网络营销策划方案 	16
6	电子商 务物流	<ol style="list-style-type: none"> 掌握电子商务物流的产生及定义 了解物流的分类和功能 了解仓储和运输公司运作流程 	<ol style="list-style-type: none"> 能根据电商企业的需要选择合适的物流模式和服务 能选择合理的物流技术 能熟练对产品包装、产品存储、物流模式选择等进 	10

		4. 了解目前典型的物流公司和速递公司	行处理 4. 能熟练电商平台物流操作	
7	网上开店	1. 理解网上开店的优点和需具备条件 2. 了解如何选择开店的方式和货源 3. 掌握网上开店的基本步骤,并完成个人淘宝店铺的注册 4. 了解目前常用其他平台店铺开设规则	1. 能注册电商平台账号 2. 能完成网店开设 3. 能完成网店产品设置、上架、销售等多环节 4. 能熟练使用常见网店平台服务	10
8	移动电子商务	1. 了解移动电子商务的兴起及发展过程 2. 掌握移动电子商务的定义、特点 3. 了解移动电子商务应用范围 4. 掌握移动电子商务与传统电子商务的区别	1. 能区别移动电子商务和传统电子商务 2. 能使用移动电商技术及常见设备 3. 能使用移动电商平台各类服务 4. 能制定移动电商实施方案	8
9	电子商务盈利模式	1. 掌握适合网上销售产品特点 2. 掌握网上销售广告类型及广告盈利方式 3. 理解与把握电子商务盈利模式	1. 能够挑选适合网上销售产品 2. 能够选择合适的销售广告类型 3. 能够设置合理的广告盈利模式 4. 能够合理祖安泽电商盈利模式	4
10	电子商务应用案例	1. 了解电子商务典型企业 2. 充分认识电子商务不同发展模式的各种案例 3. 熟悉我国目前的电子商务现状和趋势	1. 能分析电子商务领域典型案例 2. 了解我国现行电子商务发展现状 3. 能分析电商企业真实问题并提出解决方案	2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验,具备互联网技术、市场营销、跨境贸易等复合型知识,熟悉国内外市场环境,具备较丰富的网络营销经验,最好有在跨境电商企业进行网络营销的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求：课程负责人1名，主讲教师3名左右，教学辅助人员2名左右。另外建议聘请2~3名企业兼职教师，担任课程顾问，对学生的网络营销策划活动进行指导。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关跨境电商实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，实战训练，工学结合。

4.3 教学方法建议

采取项目教学法、模拟教学、实战演练、案例分析、小组合作学习等灵活多样的教学方法，以工作任务为出发点来激发学生的学习兴趣，培养学生分析问题、解决问题的能力 and 实际操作能力。

教学中注意创设教育情景，采取理论实践一体化教学模式。

4.4 教学评价、考核要求

（一）考核方式：技能考核+笔试

（二）考核分值比例

平时成绩30%+技能测试30%+期末考试40%，其中平时成绩30%中，考勤10%，课堂表现10%，课堂或课后作业10%。

（三）技能考核项目、考核项目评分标准

技能考核项目操作在电子商务平台中进行，学生完成开设店铺，宝贝上架，宝贝详情描述等常见操作，依照具体完成情况进行具体评分。

5、课程资源开发与利用

（一）教材：

《电子商务理论与实务》(978-7-115-39574-0), 人民邮电出版社, 工业和信息化高等教育“十二五”规划教材立项项目, 电子商务专业规划教材。

(二) 网络资源

各类电商平台: 淘宝、阿里巴巴、当当网等

视频教学资源: 淘宝大学 <http://page.alibado.com/>

电商资讯网站: 亿邦动力网 - 电子商务新闻门户

<http://www.ebrun.com/>

中国电子商务网 <http://www.cebn.cn/news/>

《电子商务项目管理》课程标准

(B类课程)

课程编码：04110207

课程类别：B类课程

适用专业：电子商务

授课院（系、部）：经管系

学分学时：64

编写执笔人：周磊

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：

本课程是电子商务专业的必修课程，是电子商务专业的核心课程之一。本课程是为培养适应网络经济和电子商务发展需要的、应用型的、高层次的专业人才服务的一门课程。

课程作用：

使学生系统掌握网络营销的基本原理和方法，从而在实践中有效地帮助企业进行有效的网上经营活动，使企业切实以顾客为导向，灵活掌握运用网络营销的基本工具和方法，开展网络营销各项职能，为企业成功营造网络经营活动空间，提高企业网络经营管理水平，最终培养市场欢迎的具有实际操作能力的电子商务专业的应用型专门人才。

与其他课程的关系：

先修课：网络营销、图形图像制作

后续课：毕业设计、顶岗实习

1.2 课程设计理念

基于企业岗位能力和工作流程设计教学内容

通过大量的企业需求调研，网络营销作为一种新的营销手段，派生出很多新的工作岗位，要求一大批能够尽快适应岗位能力的网络营销人员，这些营销人员既要懂现代营销的商务知识，更需要熟练掌握运用各种网络营销工具，为企业利用网络创造更多效益。在通过市场调研，在充分了解企业需求的基础上，参考国家电子商务师职业标准，分解岗位工作流程进而导出相关岗位工作应知和应会点，并以此作为教学训练目标；教学过程通过实践教学、项目任务驱动式理论教学、案例教学、网络学习、评价体系等六种形式构成一个立体化的教学系统，对学生的理论分析能力、动手能力以及解决实际问题的能力进行全方位的训练，增强学生的学习主动性和教学互动性，真正使学生对所学知识和技能融会贯通，学以致用。

“教、学、做”相结合

以学生为主体，采用边做边学，在“做”中“学”，以提高学生的实战技能为主要教学方向。

1.3 课程设计思路

教学内容设计：

以企业网络营销岗位能力和工作流程为导向设计项目课程和实践教学内容，包括网络市场调研、搜索引擎营销、许可 email 营销、网络广告、网络营销站点建设、网上创业实践和网络贸易等七个任务，每个任务中，既包括网络营销

基本技能的训练，也涵盖了学生自主创业实践，既有团队合作完成的内容，又有独立完成任务。

教学过程设计：

理论教学按照案例导入——理论讲解——实际应用的模式进行讲授，重点介绍实际应用，通过案例导入，启发学生思考。

2、课程目标

课程工作任务目标

(1) 培养学生对网络营销重要性的认识。

(2) 了解网络营销、项目管理的基本概念。

(3) 掌握电商项目管理的基本策略。

(4) 将网络营销的基本原理与企业项目管理的最新实践联系起来；提高对网络营销的分析能力、策划能力。

职业能力目标

(1) 能够完成网络市场调研方案设计。

(2) 能够完成网站推广方案设计。

(3) 能够对网络市场分析与策划：如市场细分、定位、进入技能。

(4) 能够实施网络营销项目：如网络产品与服务定位、定价、网络沟通等。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

教学内容主要包括：市场调研、项目营销组合、网络创业实战、网络营销推广等几个项目的学习。每个项目以能完成某项工作岗位任务为目标，一个项目又分解成多个技能学习训练单元。

课程内容组织重点突出对目标职业能力的训练，理论知识的选取则紧紧围绕工作任务完成的需要进行，既要满足高职教育对职业技能要求，又要考虑兼顾相关理论知识学习，还要兼顾相关职业资格证书考证所需知识与技能的学习。

3.2 学习情境设计

序号	项目名称	知识要求	模块名称	学时
1	网络市场调研	(1) 了解网络营销的概念和特点，网络营销与传统营销的区别与联系 (2) 了解网络营销环境因素 (3) 了解网络市场的特点 (4) 了解网上消费者行为	模块 1-1: 网络市场调研的实施 模块 1-2: 网络市场分析 模块 1-3: 网络消费者分析	4
2	网络营销组合策略分析	(1) 了解网络消费者与传统消费者的区别 (2) 熟悉适合网上销售的产品类别 (3) 熟悉网络产品价格制定的方式和网络渠道模式 (4) 熟悉网络促销形式及各种网络促销形式的特点	模块 2-1 计网络产品策略 模块 2-2 设计网络营销价格 模块 2-3 设计网络营销渠道 模块 2-4 设计网上促销策略	10
3	搜索引擎营销	(1) 了解搜索引擎的基本原理 (2) 了解搜索引擎的分类及特点 (3) 熟悉搜索引擎营销的主要模式 (4) 熟悉关键字竞价排名服务	模块 3-1 登录搜索引擎 模块 3-2 选择关键字 模块 3-3 搜索优化	10
4	电子邮件营销	(1) 了解许可电子邮件的概念 (2) 了解邮件的地址的获得方式 (3) 了解内站邮件列表营销的实施过程 求, 问卷数据收集、分析的	模块 4-1 电子邮件的设置 模块 4-2 内部邮件列表营销的实施 模块 4-3 电子邮件内容的设计	10

		方(4)熟悉电子邮件广告的形式	模块 4-4 电子邮件群发实务	
5	RSS 营销、 博客营销	(1) 了解 WEB2.0 的含义 (2) 了解 RSS 营销的特点和优势, RSS 与邮件列表的区别与联系 (3) 熟悉博客及博客营销的概念, 博客营销的主要模式	模块 5-1 使用 RAS 获取商业信息 模块 5-2 开通网上博客并撰写博文	10
6	网络广告营销	(1) 了解网络广告的概念、类型和特点 (2) 了解网络广告的评价标准 (3) 熟悉网络广告收费模式及网络广告投放策略	模块 6-1 网络广告的执行与评价 模块 6-2 网络广告策划	10
7	网上创业实践	1. 了解网上开店的平台、意义和准备工作 2. 熟悉店铺的装饰与管理 3. 了解网上店铺支付与结算处理过程 4. 熟悉网上店铺的经营管理 5. 了解店铺安全与纠纷处理 6. 掌握店铺推广与促销	模块 7-1 网上店铺的设置 模块 7-2 网上店铺的经营	10
合计学时			64	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验, 具备互联网技术、市场营销、企业管理等复合型知识, 熟悉网络营销市场环境, 具备较丰富的网络营销经验, 最好有在企业进行网络营销项目策划的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求: 课程负责人 1 名, 主讲教师 3 名左右, 教学辅助人员 2 名左右。另外建议聘请 2~3 名企业兼职教师, 担任课程顾问, 对学生的网络营销策划活动进行指导。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求:

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，工学结合。

4.3 教学方法建议

采用项目式教学，逐项考核，促进学生学习；推行研究性学习、合作学习，创设工作情景，采用现代化教学手段和实用教具、学具，组织学习比赛，激发学生学习的兴趣；进行学习方法的指导，使学生学会。同时要加强课程资源的开发和利用，建立多媒体课程资源库，努力实现多媒体资源共享。具体做到以下几个方面：

(1) 主讲教师应依据项目任务中涉及的典型企业与产品为载体安排和组织教学活动。

(2) 主讲教师应按照“项目导向+任务驱动”的课程整体设计思路，针对不同的授课对象完成整体教学设计和授课的编制。

(3) 分小组实施项目教学时，建议每组人数控制在4~5人以内。对分组安排居小组讨论（或操作）的要求，应做出明确规定。

(4) 为确保课程教学效果，建议采取小班教学。

4.4 教学评价、考核要求

本课程考核以形成性考核为主

(1) 平时成绩（30%）：考勤（10%）、学习态度（10%）、课堂提问（5%）、讨论题作业（5%）；

(2) 项目成绩（40%）：每次项目成绩可以包括操作和报告，按比例打分

(3) 综合考核（30%）：项目总结报告（15%）+店铺销量（15%）

5、课程资源开发与利用

(1) 教材：《 电子商务运营》，中国传媒大学出版社

(2) 主要参考资料：

阿里学院 <http://www.alixueyuan.net/>

淘宝大学 <http://www.taobao.com/university/>

《电子商务运营》，中国传媒大学出版社，何妍、朱亚琪主编，2016 年 7 月版

网店运营，水利水电出版社，石焱，王耀主编

网店运营与管理，外语教学与研究出版社，吴清烈主编

《跨境电商实务》课程标准

(B类课程)

课程编码:

课程类别: B类课程

适用专业: 电子商务

授课院(系、部): 经管系

学分学时: 72学时

编写执笔人: 周磊

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程性质和课程设计

(一) 课程定位与作用

课程的定位:

本课程是高职电子商务专业的专业课, 主要面向网络销售岗位, 为跨境网络销售提供必要的知识技能储备。

课程作用:

通过本门课程的学习, 学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策, 遵守跨境第三方操作平台规则, 能够进行跨境电商基本工作流程的操作。

本课程是对前面所学知识的融合、应用和升华, 并为后续顶岗实习的顺利展开, 提供知识技能储备。

与其他课程的关系:

前导课程主要有: 网络营销、网店运营与管理。

后续课程主要有: 电子商务网站建设、跨境电商运营

（二）课程设计理念

本课程设计遵循以职业能力培养为核心，围绕如何运营第三方电子商务平台，以网络销售岗位为学习角色，以电子商务平台操作为知识载体，采用“教、学、做”一体的教学模式，结合任务驱动为主的多种教学方法，培养学生利用电子商务平台开发国际客户的能力和技巧。

（三）课程设计思路

课程设置的依据：①电子商务行业、企业调研；②电子商务专业人才培养方案；③网络销售岗位的实际需求。课程内容的确定主要依据面向跨境的网络销售岗位设置工作任务目标。

课程的项目编排基于网络销售工作过程，结合学生智能特点，遵循先易后难的原则。

活动设计的目的在于有效组织课堂，充分利用灵活多样的教学方法和教学手段，激发学生的学习积极性与能动性，做中学、学中做，真正体现教师为主导、学生为主体的职业教育特点。

本课程总计 72 学时。其中，理论 36 学时、实践 36 学时。

二、课程目标

通过本门课程的学习，学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策，遵守跨境第三方操作平台规则，进行跨境电商基本工作流程的操作，具备跨境店铺运营管理、客服服务和电商操作技术等业务能力。

课程工作任务目标

- （1）识记跨境第三方操作平台规则。
- （2）熟知跨境电商操作基本工作流程。
- （3）识记跨境电商平台进行选品的技巧；

(4) 熟知不同的国际物流方式的运费计算方法；

职业能力目标

(1) 能顺利开通跨境电商店铺账号；

(2) 能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式；

(3) 能深入调研海外市场跨境电商发展情况、形成可供企业采纳的调研报告；

(4) 能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作；

三、课程内容设计与要求

(一) 课程内容

跨境电子商务概述，跨境电子商务平台的介绍与选择，跨境电子商务平台基本操作，国际物流与跨境支付，跨境网络营销推广与数据分析，客户服务与维护。

(二) 学习情境设计

学习项目	学习内容	情景设计	参考学时
项目一 跨境电子商务概述	任务一 跨境电子商务的概念	1. 说课：介绍进跨境电子商务课程的学习意义、整体设计； 2. 多媒体讲授跨境电商的发展概况； 3. 分组讨论，实际生活中跨境电商的实例； 4. 总结归纳。	2
项目二 跨境电	任务一 跨境电子商	1. 提问国内著名的	3

<p>子商务平台的介绍与选择</p>	<p>务平台概述</p>	<p>跨境电商平台，引出课程；</p> <p>2. 布置任务，让学生浏览国内主要第三方B2B\B2C跨境电商网站和外贸论坛，并选择注册；</p> <p>3. amazon.com 平台用四种方法搜索商品（类目搜索、关键词搜索、按条件排序搜索和筛选精准搜索）。</p>	
	<p>任务二 跨境电商平台的选择</p>	<p>1. 布置任务，学生在amazon.com 平台、速卖通以及敦煌网的商品描述页面的组成，并翻译商品描述页面。</p> <p>2. amazon.com 平台、速卖通以及敦煌网注册账户，并完成账户信息，包括地址信息、支付信息等。</p>	<p>3</p>
<p>项目三 跨境电商子商务平台基本操作</p>	<p>任务一 阿里巴巴速卖通概述</p>	<p>1. 布置任务，学生自己比较速卖通和亚马逊两个平台的首页结构；</p>	<p>3</p>

		<p>2. 熟悉并翻译速卖通平台的一级和二级类目、比较亚马逊平台类目；</p> <p>3. 学生分组讨论两个平台的异同。</p>	
	任务二：阿里巴巴速卖通买家操作：熟悉平台	<p>1. 布置任务，在速卖通平台搜索某一商品，比较亚马逊平台搜索；</p> <p>2. 多媒体演示，介绍相关知识；</p> <p>3. 完成任务。</p>	3
	任务三 阿里巴巴速卖通卖家操作——开通商铺	<p>1. 布置任务，在 AliExpress.com 平台注册卖家账户，编辑完善个人信息；注册支付宝账号，进行实名认证；</p> <p>2. 学习相关知识；</p> <p>3. 学生完成任务，教师指导。</p>	3
	任务四 市场选品	<p>1. 布置任务，利用数据纵横——行业情报、选品专家进行，确定选择进入的行业和具体类目；</p>	4

		<p>2. 介绍相关知识;</p> <p>3. 操作引导, 完成任务。</p>	
	任务五 产品发布	<p>1. 布置任务, 学生根据搜索词分析的数据, 选择关键词设置标题, 计算产品价格;</p> <p>2. 导入典型案例, 介绍相关知识点;</p> <p>3. 操作演示, 完成任务。</p>	3
	任务六 产品管理页面介绍	<p>1. 布置任务, 查找要编辑的产品进行修改;</p> <p>2. 操作演示, 介绍相关知识点;</p> <p>3. 完成任务。</p>	3
项目四 国际物流与跨境支付	任务一 国际物流概述	<p>1. 查看同行的物流设置;</p> <p>2. 布置任务, 联系线上物流服务商, 索取国际物流报价单;</p> <p>3. 完成任务, 考核评价。</p>	3
	任务二 国际运费计	1. 多媒体讲授国际	3

	算方法、物流方案查询方法	<p>运费计算试题的计算；</p> <p>2. 布置任务，学生通过物流方案查询工具，对比 1kg、小于 2kg 及 2kg 以上物品各物流方式的价格；</p> <p>3. 完成任务，考核评价。</p>	
	任务三 物流模板设置	<p>1. 布置任务，学生设置一个只使用中国邮政挂号小包的运费模版；</p> <p>2. 操作演示，设置一公斤物品物流运费模板；</p> <p>3. 完成任务并评价。</p>	3
	任务四 国际邮政小包线上发货操作方法	<p>1. 案例导入，带着问题开始学习；</p> <p>2. 结合典型工作任务，讲授国际邮政线上发货的优势；</p> <p>3. 学生自行设置国际邮政小包线上发货操作。</p>	3
	任务五 跨境支付	1. 布置任务，创建、绑定和修改支付宝	3

		<p>收款账户（人民币收款账户）；</p> <p>2. 操作演示，介绍知识点；</p> <p>3. 学生讨论淘宝与速卖通收款规则的异同。</p>	
	任务六 国际支付宝	<p>1. 布置任务，学生申请国际支付宝账号，浏览常见问题及收款限制；</p> <p>2. 多媒体讲授国际支付宝的优势及交易流程和支付方式</p> <p>3. 完成任务，学生分析讨论支付宝与国际支付宝的区别。</p>	3
项目五 跨境网络营销推广与数据分析	任务一 视觉营销	<p>1. 布置任务，开通店铺，设计、装修店铺（店招板块、图片轮播、商品推荐、自定义内容区）；</p> <p>2. 操作演示，设计、制作产品内页文案及图片；</p> <p>3. 完成任务并评价。</p>	3
	任务二 速卖通营销	<p>1. 布置任务，设置店</p>	3

		<p>铺自主营销方式，按规则进行展示和优惠设置；</p> <p>2. 操作演示，利用橱窗推荐、淘代销以及产品关联模块进行营销；</p> <p>3. 完成任务，过程交流。</p>	
	任务三 速卖通直通车	<p>1. 结合实例讲解直通车的广告模式、价值和优势；</p> <p>2. 布置任务，学生在速卖通自主学习直通车的规则，并能够查询直通车的数据分析；</p> <p>3. 完成任务，归纳总结。</p>	3
	任务四 速卖通大促	<p>1. 布置任务，制定一个合理的大促计划；</p> <p>2. 学生分组分享大促计划，并提出问题；</p> <p>3. 学生互评，老师点评。</p>	3
	任务五 SNS 营销	<p>1. 布置任务，注册某</p>	3

		<p>SNS 网站，熟悉其功能；</p> <p>2. 为自己的店铺设计 SNS 营销方案，进行店铺（产品）营销和推广；</p> <p>3. 完成任务，考核评价。</p>	
	任务六 数据分析	<p>1. 案例导入学习内容；</p> <p>2. 结合多媒体讲授数据分析的意义；</p> <p>3. 学生分组讨论所能进行数据分析的资源有哪些。</p>	3
项目六 客户服务与维护	任务一 客户服务	<p>1. 布置任务，查询常用询盘、还盘模板，熟记并回复；</p> <p>2. 学生分组模拟买卖双方在网上进行询盘，发盘，还盘，接受的练习；</p> <p>3. 教师分析点评。</p>	3
	任务二 信用评价	<p>1. 布置任务，学生回复客户的中差评；</p>	3

		2. 完成任务； 3. 分组讨论出现中差评的原因；	
	任务三 纠纷处理	1. 案例导入，引发学生对于纠纷问题的兴趣； 2. 结合实例讲解纠纷产生的原因和应对方法； 3. 学生模拟买卖双方出现纠纷问题，进行处理； 4. 考核评价，归纳总结。	3

四、课程实施

（一）教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验，具备互联网技术、市场营销、跨境贸易等复合型知识，熟悉国内外市场环境，具备较丰富的网络营销经验，最好有在跨境电商企业进行网络营销的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求：课程负责人 1 名，主讲教师 3 名左右，教学辅助人员 2 名左右。另外建议聘请 2~3 名企业兼职教师，担任课程顾问，对学生的网络营销策划活动进行指导。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关跨境电商实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，实战训练，工学结合。

（三）教学方法建议

本课程的教学难点在于：学生对新兴的跨境电商领域比较陌生，尤其跨境电商具有涉外性，学生对境外消费者的消费习惯和风土人情了解有限。

解决办法主要是通过教师精讲、任务驱动教学法、案例分析、情景模拟、分组讨论、实际操作、答疑解惑等方式解决，来保证难点的突破，培养学生的跨境电商的独自操作能力。

（四）教学评价、考核要求

本课程为考试课。期末考核方式为闭卷考试。在教学考核评价方面，建议围绕知识目标、能力目标和素质目标的实现程度，着力构建多元化考核评价体系。评价要素主要包括平时表现与素养、作业完成情况、技能水平以及期末考试成绩，尽量全面客观地评价学生的成长与发展水平。

总评成绩主要由两部分组成：

总评成绩=平时成绩（50%）+末考成绩（50%）

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用

《国际电子商务教程》，杨坚争、杨立钊著，电子工业出版社。

（二）参考教材选用

《跨境电商—阿里巴巴速卖通宝典》，速卖通大学编著，电子工业出版社出版，2015.9。

《揭秘跨境电商》，李鹏博著，电子工业出版社，2015.6。

（三）文本资源

文本资源主要有跨境电商课程标准、授课计划、教案、参考资料等。

（四）网络资源

电子版的授课计划、电子教案、讲课 PPT、实践指引、练习题、视频库、经典案例库、参考资料，以及专业动态和教学视频等大量的学习资源，供学生学习、参考。

出口跨境电商平台：

阿里巴巴全球速卖通在线交易平台：<http://seller.aliexpress.com/>

亚马逊：<https://www.amazon.cn/>

eBay：<http://www.ebay.cn/>

Wish：<https://www.wish.com/>

敦煌：<http://seller.dhgate.com/>

《网店运营与管理》课程标准

(B类课程)

课程编码： 课程类别：专业核心课

适用专业：电子商务(2018/2017) 授课单位：经管系

学分学时：6/96 编写执笔人：

教研室主任审核签字：高捷 审核日期：

院长（主任）审定签字： 审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《网店运营与管理》是电子商务专业学生专业核心课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店服务岗位进行能力培养的一门专业必修核心课程。通过培养使学生能够学会网店的运营方法和技巧，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《金牌客服》，学生先具备网店客服所具备的能力与素质。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》和《跨境电商运营与管理》的基础。横向与《商品拍摄与图像后期处理》，学生因此构成网店美工岗位的关键职业技能，拓展学生丰富网店运营与管理技能。

1.2 课程设计理念

《网店运营与管理》是以网店经营、设计为基础内容。因此本课程设计时首先解决学生的淘宝操作平台的问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过

操作案例解决运营设计中的难题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律——由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给学生。

网店运营与管理关键是了解开设、设计、经营网店的操作流程，课程重点培养学生的网络开店的实际操作能力，课程设计根据《2018 版电子商务专业人才培养方案》。以各类型案例为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对网络开店的操作设计能力。

1.3 课程设计思路

《网店运营与管理》以案例任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以典型案例应用为主，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣；以实际操作练习为辅，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足当前社会电商发展的需要。

2、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成掌握网店开设能力、网店设计、掌握网店基本运营技术的技能型人才，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个具备网店运营与管理实操能力的技能型人才，具有网店从业者素质和能力。具体包括：

- (1) 掌握淘宝各项基本功能的使用；
- (2) 掌握各种类型网店设计方法；
- (3) 掌握利用网店运营与管理软件；

2) 知识目标

通过《网店运营与管理》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 了解并掌握淘宝网店中各工具操作使用方法；
- (2) 掌握操作基本知识，利用网店工具设计网页，掌握开店的基本流程；
- (3) 掌握基本的运营方法；

3.1 课程内容

本课程以完成各案例来学习各项技能为主要内容，采用基于工作过程的课程方案设计，以任务为导向组织教学过程。

3.2 实践项目教学设计

通过对各案例进行操作来掌握网店运营与管理的操作技能，对各案例的任务进行分析，结合学生的认知规律和职业成长规律，课程设计了五个教学情境，按照从单一到综合，从简单到复杂的规律排序，每个教学情境结合课程实训条件进行综合实训，具体安排如下表。

学习内容	实践项目 1	熟悉网店开设的基本步骤	参考学时	5
必备哪些理论知识	账号申请、网店注意事项			
学习目标	淘宝网界面操作。 完成基本申请要求。 注意网店开设要求。			
工作任务	淘宝平台操作			
教学条件	、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 了解并掌握淘宝平台	掌握账号申请的基本过程		1	
1.2 掌握网店开设的基本要求	掌握开设网店基础知识与要求		1	
1.3 开设网店	熟悉操作流程		3	

学习内容	实践项目 2	网店设计	参考学时	6
必备哪些理论知识	网店内置软件的基础使用、网店设计的基础知识			
学习目标	了解网店设计的操作页面。 掌握素材的使用方法。 设计自己的网店。			
工作任务	开设网店			
教学条件	多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 熟练掌握使用网店设计的操作页面	了解操作界面中的模块并学习使用方法		2	
1.2 掌握模块与素材的使用	掌握使用设计模块或素材的使用方法		2	
1.3 设计网店	掌握网店设计的基本方法并实践		2	

学习内容	实践项目 3	产品选择	参考学时	7
必备哪些理论知识	产品选择、市场调研、创业的基本理论			
学习目标	选择适合销售的产品			
工作任务	确定适合的产品并完成创业计划			
教学条件	多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			

训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 产品选择	掌握并了解什么是适合网店运营与管理的产品	2
1.2 市场调研	了解产品的可行性	2
1.3 创业计划	完成一份具有实践意义的创业计划书	3

学习内容	实践项目 4	产品拍摄	参考学时	6
必备哪些理论知识	网店运营与管理、基本产品拍摄要求			
学习目标	了解产品特性 掌握产品基本拍摄要求			
工作任务	完成产品拍摄			
教学条件	多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 了解产品特性	掌握并分析产品特性的能力	2		
1.2 基本拍摄要求	掌握概念图、细节图等拍摄方法	2		
1.3 产品拍摄	完成自己的产品拍摄	2		

学习内容	实践项目 5	产品上架与运营	参考学时	6
必备哪些理论知识	网店运营与管理的基本方法			
学习目标	掌握产品上架的操作方法 筛选产品并运营			
工作任务	产品上架并运营			
教学条件	多媒体教室、机房、电子教室软件			

教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 产品上架	掌握网店产品上架的操作方法	1
1.2 实现上架	完成产品拍摄与上架	2
1.3 网店运营与管理	掌握网店运营与管理的基本方法、流量监控等。	3

4、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行网店设计等操作、演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调

过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质+任务工单填写）×10%+应会考核（平时操作）×40%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质、工单）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
工单考评 5 分	预习内容		
	填写工单	1 分	
	记录步骤	1 分	
	知识点分析	1 分	
	自评（平时作业）	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成各类网页制作	50 分	
合计		100 分	

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写：本课程教材选用是“十二五”规划教材。

《网店金牌客服》课程标准

(B类课程)

课程编码：	课程类别：B
适用专业：电子商务	授课院（系、部）：经管系
学分学时：72	编写执笔人：卢易晓
教研室主任审核签字：	审核日期：
院长（主任）审定签字：	审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《网店金牌客服》课程根据人才培养方案要求，是电子商务专业第三学期开设的课程，属于专业基础必修课。

课程作用：该课程对电子商务专业学生的职业能力培养与职业素质养成起到重要支撑作用。通过本课程学习，培养学生树立先进的客户服务理念，掌握高超的客户服务技能，使学生能够在客户服务岗位上完成受理客户咨询、促成客户交易、处理客户投诉等工作。

与其他课程的关系：前导课程《电商概论》、后续课程《网店运营》、《Photoshop》。

1.2 课程设计理念

课程突出“电子商务”的行业特性，以学生未来就业岗位的实用技能培养为宗旨，课程设计理念主要有：一是注重学生职业能力的培养。本课程紧紧围绕学生未来就业岗位的核心能力要求，针对岗位需要整合教学模块、序化教学任务，突出技能点训练。二是注重课程与企业的关联度。课程内容与企业的关联度，教学内容要和岗位要求接轨，可以借鉴相关企业员工岗位标准；教学团队与企业的关联度，在教学团队的配备上，要注意专兼职结合，聘请校外兼职

教师，承担一定的实践教学任务；教学资源与企业的关联度，在教材开发、实训基地开发等方面要获得企业支持，体现校企共建。三是注重课程设计的开放性。在课时的安排、内容的安排、考核的安排上要体现一定的灵活度，体现校企合作、企业参与，能够搭建起从课堂到企业的平台。

1.3 课程设计思路

(1) 教学内容设计思路

本课程内容方面主要分为四部分：

第一部分：售前准备工作，共 16 学时；

第二部分：售中问题处理，共 18 学时；

第三部分：售后问题解决，共 12 学时；

第四部分：客户关系管理，共 8 学时。

(2) 教学组织设计思路

课程设计了 4 个学习项目和 6 个学习性工作任务，对应具体学习性工作任务，灵活运用情境教学法、任务驱动法、讲授法、案例分析法、讨论法、角色扮演法等教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

(3) 教学模式设计思路

课程以淘宝网店的客户服务实际工作任务为载体设计学习项目。通过对客户服务岗位典型工作任务分析，对典型工作任务和工作要求进行描述，基于工作过程对工作任务进行序化，按照学生的认知规律，由简单到复杂设计学习项目和学习性工作任务，最终形成项目导向、任务驱动的教学模式。

二、课程目标

通过本课程学习，培养学生树立先进的客户服务理念，掌握高超的客户服务技能，使学生能够在客户服务岗位上完成受理客户咨询、促成客户交易、处理客户投诉等工作，注重将“大庆精神、铁人精神”融入到教学过程中，培养学生的学习能力、实践能力、创新能力和吃苦精神，并能够在工作中自我调节工作情绪和压力，为学生毕业后直接上岗从事客户服务工作奠定坚实的理论和

实践基础,更要为学生的职业生涯中有能力不断获得新的职业技能和职业资格,创造更广阔的发展空间。

知识目标

1. 科学文化知识

- (1) 入职培训;
- (2) 售前的知识储备;
- (3) 流程培训和准备工作;
- (4) 客户接待与沟通;
- (5) 有效订单的处理;
- (6) 交易纠纷的处理;
- (7) 客户关系管理;

2. 社会生活知识

- (1) 养成终身学习的教育观;
- (2) 如何解决交易中的纠纷;
- (3) 怎样放松自己,调节心态;

3. 专业知识

- (1) 售前、售中、售后的服务;
- (2) 与客户的沟通技巧;
- (3) 客户关系管理的相关内容;

能力目标

1. 专业能力

- (1) 沟通能力;
- (2) 信息管理能力;
- (3) 分析判断能力;
- (4) 客户关系管理能力;
- (5) 客服团队管理能力;

2. 方法能力

- (1) 具有较好的对新的技能与知识自我学习、自我提高的能力；
- (2) 具有较好的解决问题的方法能力、制定完善工作计划的能力；
- (3) 具有较好的逻辑性、合理性的科学思维方法能力；

3. 社会能力

- (1) 具有良好的行为规范的和的职业道德；
- (2) 具有良好的心理素质和身体素质；
- (3) 具有客户第一的服务理念，养成主动服务客户的良好习惯；
- (4) 养成自觉学习和良好的工作态度
- (5) 具有较强的口头与书面表达能力、人际沟通能力；

素质结构

(1) 思想素质

热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线，具有科学的世界观、人生观和价值观，具有强烈的事业心和高度的社会责任感。

(2) 职业素质

具有忠诚、守信、求实创新、服务奉献的敬业精神，勤奋好学、热爱专业、吃苦耐劳、有事业心和责任感，高尚的职业道德和团队意识，良好的学习观念，安全环保意识，认同石油企业文化，对工作精益求精的科学求实精神，“爱国、创业、求实、奉献”的大庆精神、铁人精神。

(3) 身心素质

具有良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的大学生体质健康标准和军事训练标准，具有健康的体魄；对不断变化的技术与社会环境，具有良好的心理适应能力。

三、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

项目一：售前准备工作	学时：18
------------	-------

项目或任务描述		新员工入职培训、售前的知识储备、网店客服概述、流程培训和准备工作
知识目标		1. 理解客户服务核心素质——真诚；2. 掌握当面沟通流程及成功沟通关键要素； 3. 掌握客户满意度因素；4. 掌握网店客服应具备相关素质、做好准备工作
能力目标		专业能力：1. 能运用服务礼仪实施客户沟通与交流；2. 能站在客户的角度与客户建立和谐关系；3. 能从影响客户满意度因素着手，改进服务质量；
		方法能力：具有较好的表达能力和沟通能力；具备终生学习、分析问题和解决问题的能力
		社会能力：具有良好的职业道德及爱国创业精神；具有良好的团队协作精神
素质结构		思想素质：树立客户第一的服务理念
		职业素质：养成主动服务客户的良好习惯
		身心素质：养成自觉学习和良好的工作态度
教学媒体		投影仪、参考资料
教学地点		405
教学方法		多媒体教学、讲授法、案例教学法、角色扮演法
学 程	教师 活动	布置任务、评价教学
	学生 活动	拟定任务、执行计划
考核与评价方式		过程考核、学生自评、小组评价、教师评价

项目二：售中问题处理		学时：18
项目或任务描述		客户接待与沟通、有效订单的处理
知识目标		1. 掌握对客户表示理解和满意的规范用语；2. 掌握回应客户的

	方法； 3. 掌握客户需求的层次；	
能力目标	专业能力：1. 能规范使用客户服务礼仪和客户喜欢的方式回应客户；2. 能分析和判断并满足客户的潜在需求；3. 能适时地为客户提供个性化服务，带给客户惊喜，赢得客户满意；	
	方法能力：具有较好的表达能力和沟通能力；具备终生学习、分析问题和解决问题的能力	
	社会能力：具有良好的职业道德及爱国创业精神；具有良好的团队协作精神	
素质结构	思想素质：树立客户第一的服务理念	
	职业素质：养成主动服务客户的良好习惯	
	身心素质：养成自觉学习和良好的工作态度	
教学媒体	投影仪、参考资料	
教学地点	405	
教学方法	多媒体教学、讲授法、案例教学法、角色扮演法	
学 过 程	教师 活动	布置任务、评价教学
	学生 活动	拟定任务、执行计划
考核与评价方式	过程考核、学生自评、小组评价、教师评价	

项目三：售后问题解决		学时：18
项目或任务描述	交易纠纷的处理、调控情绪与压力	
知识目标	1. 掌握客户关系管理基础内容；2、能够熟练运用客户关系管理工具	
能力目标	专业能力：1. 妥善处理客户投诉，赢得客户满意；	
	方法能力：具有较好的表达能力和沟通能力；具备终生学习、分析问题和解决问题的能力	

		社会能力：具有良好的职业道德及爱国创业精神；具有良好的团队协作精神
素质结构		思想素质：树立客户第一的服务理念
		职业素质：养成主动服务客户的良好习惯
		身心素质：养成自觉学习和良好的工作态度
教学媒体		投影仪、参考资料
教学地点		405
教学方法		多媒体教学、讲授法、案例教学法、角色扮演法
学 过 程	教师 活动	布置任务、评价教学
	学生 活动	拟定任务、执行计划
考核与评价方式		过程考核、学生自评、小组评价、教师评价

项目四：客户关系管理		学 时：12
项目或任务描述	进行客户关系管理	
知识目标	掌握客户关系管理的概念、步骤、工具	
能力目标	专业能力：1. 运用情绪控制和减压方法，控制自己的工作情绪，使自己保持良好的工作状态；2. 引导客户服务团队减压；3. 将自己和团队的压力转化为积极地工作态度和动力；	
	方法能力：具有较好的表达能力和沟通能力；具备终生学习、分析问题和解决问题的能力	
	社会能力：具有良好的职业道德及爱国创业精神；具有良好的团队协作精神	
素质结构	思想素质：树立客户第一的服务理念	
	职业素质：养成主动服务客户的良好习惯	
	身心素质：养成自觉学习和良好的工作态度	

教学媒体		投影仪、参考资料
教学地点		405
教学方法		多媒体教学、讲授法、案例教学法、角色扮演法
学 程	教师 活动	布置任务、评价教学
	学生 活动	拟定任务、执行计划
考核与评价方式		过程考核、学生自评、小组评价、教师评价

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	售前准备工作	参考学时	18
主要学习目标	新员工入职培训、售前的知识储备、网店客服概述、流程培训和准备工作			
工作任务	售前准备工作基础知识认知			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法			
考核方式	闭卷			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 售前知识储备	电子商务发展沿革、电子商务发展趋势类型、政策、平台。掌握产品知识范畴，制作产品手册。			6
1.2 网店客服概述	掌握网店客服岗位职责、基本技能、心理素质。掌握电话礼仪。			10
1.3 流程培训和准备工作	学习网上购物流程、交易管理流程以及内部结构和工作流程			2

学习情境	情境 2	售中问题处理	参考学时	18
------	------	--------	------	----

主要学习目标	1. 掌握对客户表示理解和满意的规范用语 2. 掌握回应客户的方法; 3. 掌握客户需求的层次;	
工作任务	售中问题处理	
教学条件	多媒体教室	
教学方法	启发引导、情境模拟、角色扮演、案例分析法	
考核方式	闭卷	
子情境名称	学习目标	参考学时
2.1 客服规范用语	掌握平台沟通方式, 快捷回复设置。电话沟通方式, 开头语问候语, 特殊情况回应处理办法。其他沟通方式用语。	8
2.2 客户回应方法	接待客户的技巧、理解客户的技巧、倾听的技巧、提问的技巧。旺旺设置自动回复、快捷回复方法。	6
2.3 掌握客户需求	了解客户需求分类、类型、如何应对不同类型客户。	4

四、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程任课教师应具备物流师、导游证等资格证书;

本课程专任教师应具备高校教师资格、曾经从事高速铁路客运乘务或城市轨道交通乘务行业企业工作经历、从事本课程教学达3年以上, 有相关专业课程教学经验;

兼职教师应从事高速铁路客运乘务或城市轨道交通乘务行业企业相应工作岗位年限达3年以上、具备导游证或物流师证、高校教师资格证的要求。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求: 本课程需要在高铁模拟仓进行模拟训练, 授课采用多媒体配合课件、图片、礼仪视频进行辅助教学。

校外实训基地条件要求：学生在襄阳火车站、武汉站进行实地实训、实习效果更好，更真实贴近工作岗位。

4.3 教学方法建议

校内实训基地条件要求：本课程需要在高铁模拟仓进行模拟训练，授课采用多媒体配合课件、图片、礼仪视频进行辅助教学。

校外实训基地条件要求：学生在襄阳火车站、武汉站进行实地实训、实习效果更好，更真实贴近工作岗位。

4.4 教学评价、考核要求

考核方式：过程考核+结果考核

过程考核：以项目（或任务）结束后要组织学生自评、组长评价和教师评价，该项目（或任务）成绩为学生自评(30分)+组长评价(30分)+教师评价(40分)。所有的项目（或任务）完成后，各项目（或任务）成绩取平均值的70%作为总成绩的第一组成部分。

结果考核：结果考核包括技能考核和期末考评

(1) 技能考核：学期末由教师组织技能操作考核，每位学生以随机抽签的形式确定考核内容，教师综合评定后给出技能考核成绩，占总成绩的10%。

(2) 期末考评：工作过程知识的测试，占总成绩的20%。

总成绩=过程考核(70%)+技能考核(10%)+期末考评(20%)

五、课程资源开发与利用

本课程选用人民邮电出版社2018年第一版《网店金牌客服》；

任课教师自己通过网络整合下载教学视频，在网络上查找资料、图片等来制作PPT；信息化教学资源建设，有多媒体课件、多媒体素材、电子图书等。

六、其它说明

无

《Photoshop 案例教程》课程标准

(C 类课程)

课程编码：04110302

课程类别：专业基础课

适用专业：电子商务

授课单位：经管系

学分学时：6/108

编写执笔人：文劲

教研室主任审核签字：

审核日期：2019 年 12 月 15 日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：课程是电子商务专业的基础课程，是培养学生对图像的处理技术，也为以后学习打下良好基础。

课程的作用：《Photoshop》是一门实用性、应用性非常强的课程，它是从事现代电子商务企业经营管理的必修课程。本课程符合高职教育电子商务类专业高技能人才培养目标和专业相关技术领域职业岗位的任职要求；通过本课程的学习，使学生熟练掌握 Photoshop 这个图像处理软件，该软件功能强大，广泛应用于印刷、广告设计、封面制作、网页图像制作、照片编辑等领域。利用 Photoshop 可以对图像进行各种平面处理。绘制简单的几何图形、给黑白图像上色、进行图像格式和颜色模式的转换。对学生职业能力培养和职业素质养成起主要支撑作用。其前导课程是《计算机应用基础》、后续课程是《网店设计与装修实战》。

1.2 课程设计理念

本次课程设计是在系统学习 Photoshop 课程之后，为加强对 Photoshop 软件应用的实践性教学，它专门用来进行图像处理的软件。通过它可以对图像修

饰、对图形进行编辑，以及对图像的色彩处理的实现。课程设计根据《2018 版电子商务专业人才培养方案》。通过实训，进一步熟练掌握图形图像处理的基本方法和基本技能；熟练使用 Photoshop 软件，并能用它来完成图形图像的设计、制作和处理。通过实例的学习和反复演练，使学生加强图形图像处理的技能性。通过任务驱动法(实训参考教材)使学生提高图形图像处理的技巧性；通过灵活而便利的学习，提高和培养自学能力；培养学生能按要求设计和制作一般性的广告、商标、各种平面设计图，并能对即成的图像或自创的图像做进一步处理，使学生的实践动手能力和创新能力得到提高。

1.3 课程设计思路

本课程是电子商务专业的必修课程。课程内容的编排和组织是以企业需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养，对课程内容的选择标准做了根本性改革，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以工作任务为线索来进行。

二、课程目标

以学生就业为导向，基于设计人员在实际工作中所需熟练掌握的统计知识和技能，确定课程教学目标。通过任务引领型的项目活动，使学生能了解图像处理软件的操作界面，会使用各种图像处理工具，能制作出符合要求的各种图像处理效果。

1) 知识目标

- (1) 了解编辑图像的各种方法 目
- (2) 了解 Photoshop CS5 的工作界面和基本操作 目
- (3) 了解图像处理基础知识 目
- (4) 了解绘制图形与路径的方法 目
- (5) 了解通道的概念与使用技巧 目
- (6) 了解动作的应用、

2) 能力目标

- (1) 掌握绘制和编辑选区的方法
- (2) 掌握调整图像色彩和色调的方法 目
- (3) 掌握图层的应用方法和操作技巧 目
- (4) 掌握文字的应用 目
- (5) 掌握绘制和修饰图像的方法和技巧 目
- (6) 掌握综合应用制作精彩实例

3) 社会能力目标

- (1) 具有勤奋好学、积极进取，严谨求实、追求创新的工作态度；
- (2) 具有高度责任心；能提出问题、解决问题，具有一定的艺术审美意识；
- (3) 具有团队合作、善于沟通、文字表达等职业综合素质；
- (4) 具有健康的心理和职业道德素质；

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

针对课程定位选取教学内容，安排实践教学项目，设立不同的实训，实行模块式教学。培养学生持续发展的专业能力、方法能力和社会能力。整个课程的教学内容围绕职业能力为主进行教学。

3.2 实践项目教学设计

实训包括单项实训项目和一个综合实训项目，单项实训项目目的在于使学生掌握每一情境中每一单元的统计知识和应用能力；综合实训是在课程结束后，设计一整套综合能力考核项目，将专业知识融入到实训任务过程，即考核学生的基础知识，又训练学生的综合应用能力。

学习内容	实践任务 1	Photoshop 入门	参考学时	8
必备哪些理论知识	Photoshop 概述 图像与图形的基础知识			
学习目标	1、熟练掌握 photoshop 软件图像处理软件的工作界面； 2、熟练掌握 photoshop 软件的基本操作命令； 3、了解图像与图形的基础知识			
工作任务	制作音乐节海报			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	8
1.1 相关理论知识	Photoshop 概述、图像与图形的基础知识、工作界面		2	
1.2 文件的基本操作	文件的基本类型		4	
1.3 案例任务	制作一张海报图片		2	

学习内容	实践任务 2	工具的使用	参考学时	10
------	--------	-------	------	----

必备哪些理论知识	Photoshop 的工具箱中包含了绘制图像类、修饰图像类的工具，如画笔组合、图章工具组等，可以实现绘制图像、对图像细节进行修复的操作。不管是针对图像明暗色调的调整，或是去除图像中的杂点，以及复制局部图像等操作，都可以通过工具箱中的不同工具来实现。		
学习目标	1、熟练掌握画笔工具组的使用； 2、熟练掌握填色工具组的使用； 3、熟练掌握橡皮擦工具组的使用； 4、熟练掌握橡皮图章工具组的使用； 5、熟练掌握修复工具组的使用； 6、熟练掌握模糊工具组的使用； 7、熟练掌握调色工具组的使用		
工作任务	制作博物馆展览广告		
教学条件	多媒体		
教学方法	案例操作演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	10
1.1 相关工具组练习	工具的基本使用方法	7	
1.2 案例任务	制作一张广告图片	3	

学习内容	实践任务 3	路径	参考学时	10
必备哪些理论知识	Photoshop 中的路径功能提供了绘制图形的作用，利用这种功能，可以绘制出任何所需的图形。			
学习目标	1、熟练掌握钢笔工具组的使用； 2、熟练掌握路径使用； 3、熟练掌握色彩范围命令的使用			
工作任务	制作香水广告			
教学条件	多媒体			

教学方法	案例操作演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	10
1.1 相关工具使用	钢笔工具组的基本使用方法	7	
1.2 案例任务	制作一张香水广告图片	3	

学习内容	实践任务 4	文字处理与应用	参考学时	10
必备哪些理论知识	<p>在 Photoshop 中进行设计创作时，文字不仅可以帮助大家较快了解作品所呈现的主题，有时在整个作品中也可以充当非常重要的角色。</p> <p>在广告、海报、网页设计等平面设计作品中，好的文字布局和设计能起到画龙点睛的作用。</p>			
学习目标	<p>1、了解文字的概述；</p> <p>2、熟练掌握文字工具组的使用；</p> <p>3、熟练掌握编辑文字</p>			
工作任务	制作推广活动的宣传页			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	10	
1.1 相关工具使用	钢笔工具组的基本使用方法	7		
1.2 案例任务	设计制作宣传推广的 DM 单	3		

学习内容	实践项任务 5	色彩调整	参考学时	10
必备哪些理论知识	色彩的基本知识，色彩模式的应用和色彩的调整必不可少			

学习目标	1、了解颜色模式； 2、熟练掌握色彩调整命令；		
工作任务	制作的健身房的DM单		
教学条件	多媒体		
教学方法	案例操作演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	10
1.1 相关理论知识	色彩模式	2	
1.2 基本操作	色彩的调整	6	
1.3 案例任务	制作一张健身房的DM单	2	

学习内容	实践任务6	自动功能	参考学时	12
必备哪些理论知识	利用自动功能来提高工作效率。			
学习目标	1、熟练掌握动作和动作调板； 2、熟练掌握批处理的使用；			
工作任务	设计制作的户外广告			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12	
1.1 基本操作	批处理基本使用方法	8		
1.2 案例任务	制作一张海报图片	4		

学习内容	实践任务 7	图层	参考学时	12
必备哪些理论知识	图层概念			
学习目标	1、了解图层的概念； 2、熟练熟练图层的基本操作； 3、熟练熟练掌握图层样式			
工作任务	酒吧霓虹灯的效果图			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12	
1.1 基本操作	图层使用方法	8		
1.2 案例任务	制作酒吧霓虹灯的效果图	4		

学习内容	实践任务 8	蒙版	参考学时	12
必备哪些理论知识	蒙版的概念			
学习目标	1、熟悉蒙版的分类； 2、熟练熟练各种蒙版操作使用；			
工作任务	制作公司业务宣传手册			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12	
1.1 基本操作	蒙版的使用及操作	8		

1.2 案例任务	制作公司业务宣传手册	4	
----------	------------	---	--

学习内容	实践任务 9	通道	参考学时	12
必备哪些理论知识	通道的概念			
学习目标	1、熟练掌握通道调板； 2、熟练掌握通道使用方法			
工作任务	设计制作艺术相框			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12	
1.1 基本操作	通道的使用方法	8		
1.2 案例任务	设计制作艺术相框	4		

学习内容	实践任务 10	滤镜	参考学时	12
必备哪些理论知识	滤镜的概念			
学习目标	1、了解滤镜的概述； 2、熟练掌握滤镜菜单下的功能；			
工作任务	设计制作书籍里的插图			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			

考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12
1.1 基本操作	滤镜的基本使用方法	8	
1.2 案例任务	设计制作的书籍里的插图	4	

四、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行 Photoshop 软件操作、演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、Photoshop 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程为基础课无需校外基地。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，综合成绩=平时成绩（素质+任务）×20%+应会考核（平

时操作) ×30%+应会考核(期末综合操作) ×50%

评价方式	考核内容	分数	得分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
任务考评 5 分	平时作业	5 分	
	完成效果	10 分	
操作考评(应会考核) 30 分	期中测验	30 分	
期末考评(应会综合考核) 50 分	规定时间自主完成考试内容	50 分	
合计	100 分		

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写：采用郑华、王文雅主编的教材《Photoshop 图形图像处理案例教程》，北京邮电大学出版社，2019 年 5 月。

网络资源建设：我爱设计网 <http://www.52design.com>

中国设计之窗 <http://www.333cn.com>

其它课程资源开发与利用：慕课网课程资源 <https://www.imooc.com/>

《PR 视频剪辑》课程标准

(C 类课程)

课程编码：04110307

课程类别：专业核心课

适用专业：电子商务(2018/2017)

授课单位：经管系

学分学时：6/96

编写执笔人：高捷

教研室主任审核签字：高捷

审核日期：2019 年 12 月 15 日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《PR 视频剪辑》是电子商务专业学生专业核心课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店美工岗位进行能力培养的一门专业必修核心课程。通过培养使学生能够利用 PR 视频剪辑软件完成对视频制作、剪辑工作，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。另外学生能取得视频剪辑师职业资格（初、中级）认证。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《电商图像处理技术 PHOTOSHOP》，学生先具备位图图像、图形设计与处理能力和位图图像、图形的基本知识，是本课程的基础。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》和《跨境电商运营与管理》、《AE 操作基础》的基础。横向与《商品拍摄与图像后期处理》共同构成“图像、图形处理能力模块”，学生因此构成网店美工岗位的关键职业技能，拓展学生从事新媒体、短视频、影视剪辑、广告等行业技能。

1.2 课程设计理念

《PR 视频剪辑》是以视频剪辑为基础内容，PR 软件是处理视频剪辑行业中最常用的软件，学会 PR 软件可以操作市面上大多数制作视频剪辑处理的软件。因此

本课程设计时首先解决学生的操作平台的问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过操作案例解决对视频剪辑、制作的认知问题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律——由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给学生，使学生通过本课程学习，能由点及面、看一而知三，能够利用所学知识独立进行视频剪辑、制作短视频、商品展示视频，从而达到对视频处理的目的。

视频剪辑关键是了解有关软件操作流程，课程重点培养学生的对视频剪辑能力，课程设计根据《2018 版电子商务专业人才培养方案》。根据当前视频在电商运营中运用，并对网店美工岗位进行分析的基础上，将其实际工作过程的典型环节进行教学化处理，形成视频剪辑、制作的普适性思路和操作流程：以各类型案例为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对各类视频剪辑、制作的能力。

1.3 课程设计思路

《PR 视频剪辑》以案例任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以软件的典型（案例）应用为主线，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣和；以软件的功能为副线，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。学生在学习完全部案例后，便掌握了软件的全部重要功能。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足当前社会电商发展的需要。

二、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成掌握视频剪辑、视频设计制作的基础知识、掌握应用视频剪辑、制作的技能型人才。即掌握视频剪辑基本知识和软件操作原理，能进行视频剪辑、制作，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个合格的视频剪辑、制作的工作，具有视频剪辑师从业者素质和技能。具体包括：

- (1) 了解 PR 软件的功能、掌握各项基本功能的使用；
- (2) 掌握各种类型视频的剪辑、制作方法；
- (3) 掌握利用 PR 软件创造性进行制作视频、声音结合完美的视频作品的技能；

2) 知识目标

通过《PR 视频剪辑》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 了解 PR 软件界面，掌握软件各工具操作使用方法；
- (2) 掌握 PR 软件操作基本知识，利用 PR 软件进行视频剪辑、制作的的基本流程；
- (3) 掌握 PR 软件进行视频制作、导出的应用；
- (4) 掌握 PR 软件进行视频制作技能，并能够与网店美工的工作岗位结合起来，制作商品展示视频。

3.1 课程内容

本课程以完成各案例来学习各项技能为主要内容，采用基于工作过程的课程方案设计，以任务为导向组织教学过程。

3.2 实践项目教学设计

通过对各案例进行操作来掌握 PR 软件操作技能，对各案例的任务进行分析，结合学生的认知规律和职业成长规律，课程设计了九个教学情境，按照从单一到综合，从简单到复杂的规律排序，情境十结合课程实训条件进行综合实训，具体安排如下表。

学习内容	实践项目 1	熟悉 Premiere Pro CC 2018	参考学时	6
------	--------	-------------------------------	------	---

必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识	
学习目标	Premiere Pro2018 的界面操作。 掌握素材的导入方法及编辑 掌握项目文件的新建与保存。	
工作任务	Premiere Pro2018 的界面操作	
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件	
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 了解并掌握 PR 软件安装过程	掌握 PR2018 软件安装过程	1
1.2 掌握 PR 基础知识（相关概念）	掌握 PR 基础知识（相关概念	1
1.3Premiere Pro2018 的界面操作	熟悉 Premiere Pro 2018 的界面操作	4

学习内容	实践项目 2	影视剪辑	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	了解“监视器”面板。 掌握素材的剪辑和分离。 掌握使用通用倒计时。 掌握创建彩色蒙版。			
工作任务	Premiere Pro2018 的影视剪辑			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			

考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 熟练掌握使用监视器面板或素材源剪辑素材的方法	掌握使用监视器面板或素材源剪辑素材的方法	1
1.2 了解 Premiere Pro2018 中的群组 and 嵌套素材、彩条和黑场视频的方法	掌握 PR 群组和嵌套素材、彩条和黑场视频的方法	1
1.3 掌握在“时间线”面板中分离和链接素材的方法	掌握在“时间线”面板中分离和链接素材的方法	4

学习内容	实践项目 3	制作视频转场切换效果	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握视频切换特技设置的方法和技巧。 熟练掌握高级切换特技的方法。			
工作任务	制作视频转场切换效果			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 掌握使用镜头切换、调整切换区域、切换设置、设置默认切换等多种基本的转场操作。	掌握使用转场操作		3	
1.2 掌握高级转场特效组：3D 运动、伸缩、划像、擦除、映射、溶解、滑动、特殊效果、缩放和页面剥落。	掌握高级转场特效组		3	

学习内容	实践项目	制作应用视频特效	参考学	6
------	------	----------	-----	---

	4		时	
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	熟练掌握应用视频特效的方法和技巧。 掌握使用关键帧控制效果的方法。 掌握视频特效与特效操作的方法和技巧			
工作任务	制作应用视频特效			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 为素材添加视频特效的方法	掌握素材添加视频特效的方法	2		
1.2 关键帧及其激活方法	掌握 PR 关键帧及其激活方法	2		
1.3 掌握视频特效组：时间视频特效、过渡视频特效和视频特效	掌握视频特效组：时间视频特效、过渡视频特效和视频特效	2		

学习内容	实践项目 5	调色、抠像与叠加	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握视频调色的基础知识。 熟练掌握视频调色的技术。 掌握抠像及叠加技术			
工作任务	调色、抠像与叠加			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			

训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 视频调色技术详解	掌握 PR2018 视频调色技术	1
1.2 掌握影视合成的方法和技巧	掌握影视合成的方法和技巧	1
1.3 掌握抠像、透明与叠加技术的方法	掌握抠像、透明与叠加技术的方法	2
1.4 在 Premiere Pro2018 中遮罩的使用方法和应用技巧	在 Premiere Pro2018 中遮罩的使用方法和应用技巧	2

学习内容	实践项目 6	制作字幕与字幕特技	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握“字幕”编辑面板的设置方法。 掌握创建字幕文字对象的方法。 熟练掌握编辑与设置字幕文字的方法和技巧。 掌握插入标志的方法。 掌握创建滚动字幕的方法			
工作任务	制作字幕与字幕特技			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 掌握对字幕的创建、保存、字幕窗口中的各项功能及使用方法	掌握对字幕的创建、保存、字幕窗口中的各项功能及使用方法		2	
1.2 利用各种文字工具创	掌握 PR 利用各种文字工具创建		2	

建字幕文字的方法	字幕文字的方法	
1.3 掌握编辑字幕文字与修改字幕属性的方法	掌握编辑字幕文字与修改字幕属性的方法	1
1.4 掌握绘制图形及插入标志 Logo 的方法	掌握绘制图形及插入标志 Logo 的方法	1

学习内容	实践项目 7	添加音频效果	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	了解关于音频效果的基础知识。 掌握调音台调节音频的方法。 掌握录音和子轨道的应用。 掌握音频的分离与链接方法			
工作任务	添加音频效果			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 掌握使用“音轨混合器”面板和“时间线”面板调节音频	掌握使用“音轨混合器”面板和“时间线”面板调节音频		2	
1.2 掌握使用“时间线”面板合成音频、链接与分离视频与音频的方法	掌握使用“时间线”面板合成音频、链接与分离视频与音频的方法		2	
1.3 掌握几种常见的音频特效	掌握几种常见的音频特效制作		2	

学习内容	实践项目 8	输出文件	参考学时	6
------	--------	------	------	---

必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识	
学习目标	了解 Premiere Pro2018 可输出的文件格式。 了解影片项目的预演。 掌握输出参数的设置方法和技巧。 掌握渲染输出各种格式文件的方法。	
工作任务	Premiere Pro2018 的界面操作	
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件	
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 了解 Premiere Pro2018 可输出的文件格式	了解 Premiere Pro2018 可输出的文件格式	1
1.2 了解影片项目的预演	掌握影片项目的预演基础	1
1.3 掌握影片输出前的参数设置	掌握影片输出前的参数设置	2
1.4 掌握各种常用格式文件的渲染输出方法	掌握各种常用格式文件的渲染输出方法	2

学习内容	实践项目 9	综合设计实训	参考学时	6
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握软件基础知识的使用方法。 了解软件的常用设计领域。 掌握软件在不同设计领域的使用技巧			
工作任务	综合设计实训			
教学条件	PR 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			

教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 掌握栏目包装设计的制作方法	掌握栏目包装设计的制作方法	1
1.2 掌握相册设计的制作方法	掌握相册设计的制作方法	1
1.3 掌握广告设计的制作方法	掌握广告设计的制作方法	1
1.4 掌握节目片头设计的制作方法	掌握节目片头设计的制作方法	1
1.5 掌握 MV 设计的制作方法	掌握 MV 设计的制作方法	2

四、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行 PR 软件操作、演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、PR 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质+任务工单填写）×10%+应会考核（平时操作）×40%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质、工单）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
工单考评 5 分	预习内容		
	填写工单	1 分	
	记录步骤	1 分	
	知识点分析	1 分	
	自评（平时作业）	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成综合作品制作	50 分	
合计		100 分	

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；本课程教材选用是“十二五”规划教材，教材是清华大学出版社由徐建平、朱萍、田秀霞主编的教材《PR CC 2018 版案例教程》

网 络 资 源 ： 在 线 免 费 学 习 网 站 ， 网 址 ：
www.huke88.com; www.51zxw.net;

《电子商务概论》课程标准

(B类课程)

课程编码: 04110101

课程类别: B类课程

适用专业: 电子商务

授课院(系、部): 经管系

学分学时: 72

编写执笔人: 周磊

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程性质和课程设计

(一) 课程定位与作用

课程的定位: 本课程是电子商务专业的专业基础课, 是电子商务专业职业启蒙及导入性课程, 也是电子商务、市场营销、国际贸易、等经济管理类专业的专业必修课程。

课程作用:

本课程将电子商务专业所要具备的经济、管理、技术和法律等多种知识和技能, 以及电子商务在国民经济的主要行业中的应用概况, 给予提纲挈领的介绍, 使学生从总体上对电子商务专业、电子商务知识体系和电子商务的国内外应用情况有一个整体印象和初步认识, 为今后分门别类详细学习各类、各门专业课程打下良好的基础。

与其他课程的关系:

后续课程: 电商理论与实务 电商项目管理 跨境电商基础 跨境电商实务等

(二) 课程设计理念

本课程的理论教学主要解决“什么是电子商务”的问题, 而实践教学主要解决“如何用电子商务和如何做电子商务”的问题。围绕个人和企业开展电子

商务活动的具体内容，通过电子商务的操作和技能的一系列训练，使学生能够做到理论联系实际，学以致用，加深对电子商务基础理论的认识，并深刻理解电子商务运作模式和交易流程，掌握电子商务应用的基本技术和技能。

（三）课程设计思路

《电子商务概论》课程在设计过程中，结合高职高专教育的教学目标和特点，本着“必须、够用、适用”的原则和宽基础、多方向的就业思路，通过市场调研、召开企业专家研讨会及课程团队的共同梳理探讨，形成了“教、学、做”一体化的电子商务概论课程设计思路。

二、课程目标

根据本课程面对的工作任务和职业能力要求，要教给学生企业电子商务运营与管理的相关知识，通过相关的实践和课内训练，使学生认识电子业务的流程，达到能够开设网上商店、亦能够建设简单网站进行商务活动的目的。

课程工作任务目标

- （1）能够清楚理解电子商务的基本概念等基础知识；
- （2）能够有效把握电子商务专业在校学习流程；
- （3）能够基本掌握常用电子商务工具软件的使用；
- （4）掌握并能操作电子商务业务流程和完成相应工作任务；

职业能力目标

- （1）能自主学习新知识、新技术、新工艺；
- （2）能通过各种媒体资源查找所需信息；
- （3）能利用网络收集与分析对学习和生活有用的信息；
- （4）会熟练使用网上支付工具；能利用网络进行应聘、订票等操作；

三、课程内容设计与要求

（一）课程内容

《电子商务概论》课程教学内容包括电子商务概述、电子商务系统、电子商务安全、电子商务支付、电子商务物流、电子商务模式、网络营销、电子政务等八个项目。

教学内容组织安排采用一线贯穿“串糖葫芦”的方式，先学习主线概述部分，了解电子商务的大体框架；然后把框架中的主要元素在一一拓展进行深入学习。理论教学与实践技能训练融合，每章节的都围绕以实训任务开展理论教学与技能训练。教学内容组织以真实的电子商务的工作任务（如网上开店、网上调查等）及其工作过程为依据整合、序化教学内容。

（二）学习情境设计

序号	技能模块	知识内容与教学要求	技能内容与教学要求	学时
1	电子商务概述	了解电子商务的产生背景与发展优势 理解电子商务和传统商务的比较分析 掌握电子商务不同视角的基本定义及其延伸含义 理解电子商务的不同分类模式及其基本特点 了解电子商务对经济发展的重大影响	能对传统商务活动过程及不足进行描述； 能初步界定电子商务活动、区别电子商务类型； 能够运用实际案例具体分析电子商务的功能和效益	8
2	电子商务的网络技术及安全	了解 Internet 基本技术和服务功能 理解互联网的基本知识，如 TCP/IP 协议、IP 地址与域名	能够简单分析 IP 地址 能够清楚网站搭建流程 能够使用基本网络技术 能使用合理的网络安全措施	2

		<p>等</p> <p>了解网站开发的基础知识，认识静态网页设计、HTML、脚本语言</p> <p>认识电子商务安全问题，了解电子商务安全措施</p>		
3	电子商务网络支付	<p>了解电子商务支付系统结构</p> <p>认识电子支付及电子货币</p> <p>对比传统货币与电子货币的优缺点</p> <p>掌握常用电子支付工具</p>	<p>能开通网上银行功能</p> <p>能进行网上银行查询、转账等操作</p> <p>能通过其它支付渠道（如第三方支付平台）进行电子支付</p>	6
4	物联网与电子商务应用	<p>认识物联网技术，了解物联网的实际运用领域</p> <p>掌握物联网的技术基础，掌握物联网的工作原理</p> <p>物联网与现有物流技术的区别</p> <p>了解电子商务发展中新型技术带来的变化</p>	<p>能区别物联网和互联网</p> <p>能分析物联网层次结构</p> <p>能合理构建物联网功能模块</p> <p>能合理应用物联网技术</p>	6
5	网络营销	<p>了解电子商务网络营销含义、特点和职能</p> <p>理解电子商务网络营销的发展趋势及其对市场营销的重大影响</p> <p>了解搜索引擎营销，搜索引擎工作原理，关键词的竞价排名和优化</p> <p>了解 E-mail 营销，邮件列表和影响 E-mail 营销成功因素</p>	<p>能够灵活运用常见网络营销工具和方法实践网络营销</p> <p>能使用网络营销策略合理设置产品、价格、渠道和促销</p> <p>能制作网络营销策划方案</p>	16

		<p>了解社会化营销概念，目前常用营销工具，论坛、微信、微博、自媒体</p> <p>掌握网络营销 4P 策略，产品策略、价格策略、渠道策略和促销策略</p>		
6	电子商务物流	<p>掌握电子商务物流的产生及定义</p> <p>了解物流的分类和功能</p> <p>了解仓储和运输公司运作流程</p> <p>了解目前典型的物流公司和速递公司</p>	<p>能根据电商企业的需要选择合适的物流模式和服务</p> <p>能选择合理的物流技术</p> <p>能熟练对产品包装、产品存储、物流模式选择等进行处理</p> <p>能熟练电商平台物流操作</p>	10
7	网上开店	<p>理解网上开店的优点和需具备条件</p> <p>了解如何选择开店的方式和货源</p> <p>掌握网上开店的基本步骤，并完成个人淘宝店铺的注册</p> <p>了解目前常用其他平台店铺开设规则</p>	<p>能注册电商平台账号</p> <p>能完成网店开设</p> <p>能完成网店产品设置、上架、销售等多环节</p> <p>能熟练使用常见网店平台服务</p>	10
8	移动电子商务	<p>了解移动电子商务的兴起及发展过程</p> <p>掌握移动电子商务的定义、特点</p> <p>了解移动电子商务应用范围</p> <p>掌握移动电子商务与传统电子商务的区别</p>	<p>能区别移动电子商务和传统电子商务</p> <p>能使用移动电商技术及常见设备</p> <p>能使用移动电商平台各类服务</p> <p>能制定移动电商实施方案</p>	8
9	电子商务盈利	<p>掌握适合网上销售产品特点</p> <p>掌握网上销售广告类型及广</p>	<p>能够挑选适合网上销售产品</p> <p>能够选择合适的销售广告类</p>	4

	模式	告盈利方式 理解与把握电子商务盈利模式	型 能够设置合理的广告盈利模式 能够合理祖安泽电商盈利模式	
10	电子商务应用案例	了解电子商务典型企业 充分认识电子商务不同发展模式的各案例 熟悉我国目前的电子商务现状和趋势	能分析电子商务领域典型案例 了解我国现行电子商务发展现状 能分析电商企业真实问题并提出解决方案	2

四、课程实施

(一) 教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验，具备互联网技术、市场营销、跨境贸易等复合型知识，熟悉国内外市场环境，具备较丰富的网络营销经验，最好有在跨境电商企业进行网络营销的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求：课程负责人1名，主讲教师3名左右，教学辅助人员2名左右。另外建议聘请2~3名企业兼职教师，担任课程顾问，对学生的网络营销策划活动进行指导。

(二) 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关跨境电商实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，实战训练，工学结合。

(三) 教学方法建议

采取项目教学法、模拟教学、实战演练、案例分析、小组合作学习等灵活多样的教学方法，以工作任务为出发点来激发学生的学习兴趣，培养学生分析问题、解决问题的能力 and 实际操作能力。

教学中注意创设教育情景，采取理论实践一体化教学模式。

（四）教学评价、考核要求

1. 考核方式：技能考核+笔试

2. 考核分值比例

平时成绩 30%+技能测试 30%+期末考试 40%，其中平时成绩 30%中，考勤 10%，课堂表现 10%，课堂或课后作业 10%。

3. 技能考核项目、考核项目评分标准

技能考核项目操作在电子商务平台中进行，学生完成开设店铺，宝贝上架，宝贝详情描述等常见操作，依照具体完成情况进行具体评分。

五、课程资源开发与利用

（一）教材：

《电子商务概论》(978-7-115-39574-0)，人民邮电出版社，工业和信息化高等教育“十二五”规划教材立项项目，电子商务专业规划教材。

（二）网络资源

各类电商平台：淘宝、阿里巴巴、当当网等

视频教学资源：淘宝大学 <http://page.alibado.com/>

电商资讯网站：亿邦动力网 - 电子商务新闻门户

<http://www.ebrun.com/>

中国电子商务网 <http://www.cebn.cn/news/>

《互联网文案写作》课程标准

(B类课程)

课程编码：04110202

课程类别：专业基础课

适用专业：电子商务(2017级)

授课单位：经管系

学分学时：4/72

编写执笔人：高捷

教研室主任审核签字：高捷

审核日期：2019年12月15日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《互联网文案写作》是电子商务专业学生专业基础课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店美工岗位进行能力培养的一门专业必修课程。通过培养使学生掌握互联网文案写作技能完成对商品详情页制作、海报制作工作中文案编辑，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《电子商务概论》，学生先具对电子商务的基本了解，是本课程的基础。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》的基础。横向与《网店美工》共同构成“图像、文案处理能力模块”，学生因此构成网店美工、运营岗位的关键职业技能，拓展学生从事新媒体、广告等行业技能。

1.2 课程设计理念

《互联网文案写作》是以互联网文案写作为基础内容，因此本课程设计时首先解决学生的互联网文案写作的基本思路问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过操作案例解决对互联网文案写作的认知问题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律---由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给

学生，使学生通过本课程学习，能由点及面、看一而知三，能够利用所学知识独立完成互联网文案写作工作商品详情页、海报文案编辑等工作。

课程设计根据《2019 版电子商务专业人才培养方案》。根据当前电商运营中运用中，并对网店运营、美工岗位进行分析的基础上，将其实际工作过程的典型环节进行教学化处理，形成互联网文案写作的操作流程：以各类型案例为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对各类互联网文案的写作能力。

1.3 课程设计思路

《互联网文案写作》以案例任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以软件的典型（案例）应用为主线，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣；以软件的功能为副线，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。学生在学习完全部案例后，便掌握了软件的全部重要功能。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足当前社会电商发展的需要。

二、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成掌握互联网文案写作的基础知识、掌握应用互联网文案写作的技能型人才。即掌握互联网文案写作基本知识和写作技能，能进行营销文案、海报制作，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个合格的网店美工、网店运营所必备互联网文案写作的能力，具有电商运营、网店美工从业者素质和技能。具体包括：

- (1) 学会用互联网文案的创作思路进行文案写作；
- (2) 掌握互联网文案的创新思维；

- (3) 学会用互联网文案的创新思维进行文案写作；
- (4) 掌握互联网推广活动策划书文案的撰写方法；
- (5) 学会撰写互联网活动海报文案；

2) 知识目标

通过《互联网文案写作》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 了解互联网文案的发展趋势；
- (2) 理解互联网文案的内容结构；
- (3) 理解产品核心卖点的基础知识；
- (4) 了解互联网品牌命名的原则；
- (5) 理解互联网文案的创作构思。

3.1 课程内容

本课程以完成各案例来学习各项技能为主要内容，采用基于工作过程的课程方案设计，以任务为导向组织教学过程。

3.2 学习情境设计

通过对各案例进行操作来掌握互联网文案的创新思维进行文案写作技能，对各案例的任务进行分析，结合学生的认知规律和职业成长规律，课程设计了五个教学情境，按照从单一到综合，从简单到复杂的规律排序，情境十结合课程实训条件进行综合实训，具体安排如下表。

学习情境	情境 1	学会用互联网文案的创新思维进行文案写作	参考学时	4
------	------	---------------------	------	---

主要学习目标	1、了解互联网文案的发展趋势 2、理解互联网文案的基础知识 3、掌握互联网文案的创新思维 4、学会用互联网文案的创新思维进行文案写作	
工作任务	初识互联网文案	
教学条件	多媒体教室、PPT、视频	
教学方法	一体化教学	
考核方式	过程考核、学生自评	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 内容电商时代的到来	了解内容电商时代的特点	1
1.2 互联网文案的发展趋势	了解互联网文案的发展趋势	1
1.3 什么是互联网文案	了解什么是互联网文案	1
1.4 互联网文案的创新思维	掌握互联网文案的创新思维	1

学习情境	情境 2	互联网文案的创作思路	参考学时	4
主要学习目标	1、了解互联网文案的创作步骤 2、理解互联网文案的创作构思 3、掌握互联网文案的写作准备工作 4、掌握互联网文案的创意思考及输出思维方法 5、学会用互联网文案的创作思路进行文案写作			
工作任务	掌握互联网文案的创作思路			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			

教学方法	一体化教学	
考核方式	过程考核、学生自评	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 互联网文案的创作步骤	掌握互联网文案的创作步骤	1
1.2 互联网文案的写作准备	了解互联网文案的写作准备	1
1.3 互联网文案的创作构思方法	掌握互联网文案的创作构思方法	1
1.4 互联网文案的创意输出方法	掌握互联网文案的创意输出方法	1

学习情境	情境 3	互联网文案的创意技巧	参考学时	4
主要学习目标	了解互联网文案的创意技巧 了解互联网文案的互动传播 掌握互联网文案的不同创意技巧及互动传播方法 学会利用互联网文案的创意技巧和互动传播进行文案写作			
工作任务	学习互联网文案的创意技巧和互动传播			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			
子情境名称	学习目标		参考学时	
1.1 互联网文案的创意技巧	掌握互联网文案的创意技巧		2	
1.2 互联网文案的	掌握互联网文案的互动传播方法		2	

互动传播		
------	--	--

学习情境	情境 4	互联网文案内容与形式	参考学时	4
主要学习目标	理解互联网文案的内容结构 掌握互联网文案不同内容结构的撰写要求 掌握撰写精简互联网文案的要求与方法 初步学会互联网文案的图文搭配及排版设计			
工作任务	学习互联网文案内容与形式			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 互联网文案的内容结构	掌握互联网文案的内容结构			2
1.2 互联网文案的形式设计	掌握互联网文案的形式设计方法			2

学习情境	情境 5	产品文案写作	参考学时	4
主要学习目标	理解产品核心卖点的基础知识 掌握提炼产品核心卖点的方法 学会产品详情页的文案写作 学会产品评价及咨询回复文案的写作 学会产品包装文案的写作			
工作任务	掌握互联网产品文案的创作思路			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			

教学方法	一体化教学	
考核方式	过程考核、学生自评	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 产品核心卖点的提炼	掌握产品核心卖点的提炼步骤	1
1.2 产品详情页文案的写作	掌握产品详情页文案的写作	1
1.3 产品评价及咨询回复文案的写作	掌握产品评价及咨询回复文案的写作方法	1
1.4 产品包装文案的写作方法	掌握产品包装文案的写作方法	1

学习情境	情境 6	品牌文案写作	参考学时	4
主要学习目标	了解互联网品牌命名的原则 理解互联网时代消费者的变化 掌握互联网品牌标语文案撰写的方法 学会撰写互联网品牌故事			
工作任务	掌握互联网产品文案的创作思路			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			
子情境名称	学习目标	参考学时		
1.1 创意品牌名称的设计	掌握创意品牌名称的设计步骤	1		

1.2 品牌标语文案的写作	掌握品牌标语文案的写作	1
1.3 品牌故事文案的写作	掌握品牌故事文案的写作方法	2

学习情境	情境 7	社会化媒体文案写作	参考学时	8
主要学习目标	了解社会化媒体的定义及其分类 了解不同社会化媒体文案的写作特点 掌握不同类型社会化媒体文案写作的步骤和方法 初步学会社会化媒体文案撰写的技巧			
工作任务	掌握社会化媒体文案写作思路			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 微博平台文案的写作	掌握微博平台文案的写作方法			2
1.2 产品详情页文案的写作	掌握微信平台文案的写作			2
1.3 社区社群类社会化媒体文案的写作	掌握社区社群类社会化媒体文案的写作方法			2
1.4 视频类社会化媒体文案的写作	掌握视频类社会化媒体文案的写作方法			1
1.5 音频类社会化媒体文案的写作	掌握音频类社会化媒体文案的写作			1

学习情境	情境 8	学习互联网 H5 及 APP 文案写作	参考学时	4
主要学习目标	了解 H5 及 APP 的基础知识 理解并掌握 H5、APP 的文案写作特点 初步学会 H5 及 APP 文案写作的撰写方法			
工作任务	学习互联网 H5 及 APP 文案写作			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1H5 页面文案的写作	掌握 H5 页面文案的写作			2
1.2APP 文案的写作	掌握 APP 文案的写作方法			2

学习情境	情境 9	互联网推广活动文案写作	参考学时	4
主要学习目标	了解互联网推广活动策划书的编制内容 了解互联网推广活动海报文案的构成要素 掌握互联网推广活动策划书文案的撰写方法 学会撰写互联网活动海报文案			
工作任务	学习互联网推广活动文案写作			
教学条件	多媒体教室、PPT、视频			
教学方法	一体化教学			
考核方式	过程考核、学生自评			

子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 互联网活动策划文案的写作	掌握互联网活动策划文案的写作	2
1.2 互联网活动海报文案的写作	掌握互联网活动海报文案的写作	2

四、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行互联网文案写作，能够对学生错误纠正、指导正确处理；能进行六步法教学的设计和和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质）×10%+应会考核×40%+

应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
案例 5 分	预习内容		
	分析案例知识点	1 分	
	在互联网上搜索素材	1 分	
	仿照案例写作	1 分	
	自评	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成各类文案写作	50 分	
合 计		100 分	

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；本课程教材选用是“十三五”规划教材，教材是中国人民邮电出版社的教材《互联网文案写作》。

《跨境电商基础》课程标准

(B类课程)

课程编码:

课程类别: B类课程

适用专业: 电子商务

授课院(系、部): 经管系

学分学时: 72学时

编写执笔人: 周磊

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程性质和课程设计

(一) 课程定位与作用

课程的定位:

本课程是高职电子商务专业的专业课, 主要面向网络销售岗位, 为跨境网络销售提供必要的知识技能储备。

课程作用:

通过本门课程的学习, 学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策, 遵守跨境第三方操作平台规则, 能够进行跨境电商基本工作流程的操作。

本课程是对前面所学知识的融合、应用和升华, 并为后续顶岗实习的顺利展开, 提供知识技能储备。

与其他课程的关系:

前导课程主要有: 网络营销、网店运营与管理。

后续课程主要有: 电子商务网站建设、跨境电商运营

(二) 课程设计理念

本课程设计遵循以职业能力培养为核心, 围绕如何运营第三方电子商务平台, 以网络销售岗位为学习角色, 以电子商务平台操作为知识载体, 采用“教、

学、做” 一体的教学模式，结合任务驱动为主的多种教学方法，培养学生利用电子商务平台开发国际客户的能力和技巧。

（三）课程设计思路

课程设置的依据：①电子商务行业、企业调研；②电子商务专业人才培养方案；③网络销售岗位的实际需求。课程内容的确定主要依据面向跨境的网络销售岗位设置工作任务目标。

课程的项目编排基于网络销售工作过程，结合学生智能特点，遵循先易后难的原则。

活动设计的目的在于有效组织课堂，充分利用灵活多样的教学方法和教学手段，激发学生的学习积极性与能动性，做中学、学中做，真正体现教师为主导、学生为主体的职业教育特点。

本课程总计 72 学时。其中，理论 36 学时、实践 36 学时。

二、课程目标

通过本门课程的学习，学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策，遵守跨境第三方操作平台规则，进行跨境电商基本工作流程的操作，具备跨境店铺运营管理、客服服务和电商操作技术等业务能力。

课程工作任务目标

- （1）识记跨境第三方操作平台规则。
- （2）熟知跨境电商操作基本工作流程。
- （3）识记跨境电商平台进行选品的技巧；
- （4）熟知不同的国际物流方式的运费计算方法；

职业能力目标

- （1）能顺利开通跨境电商店铺账号；

(2) 能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式;

(3) 能深入调研海外市场跨境电商发展情况、形成可供企业采纳的调研报告;

(4) 能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作;

三、课程内容设计与要求

(一) 课程内容

跨境电子商务概述, 跨境电子商务平台的介绍与选择, 跨境电子商务平台基本操作, 国际物流与跨境支付, 跨境网络营销推广与数据分析, 客户服务与维护。

(二) 学习情境设计

学习项目	学习内容	情景设计	参考学时
项目一 跨境电子商务概述	任务一 跨境电子商务的概念	1. 说课: 介绍进跨境电子商务课程的学习意义、整体设计; 2. 多媒体讲授跨境电商的发展概况; 3. 分组讨论, 实际生活中跨境电商的实例; 4. 总结归纳。	2
项目二 跨境电子商务平台的介绍与选择	任务一 跨境电子商务平台概述	1. 提问国内著名的跨境电商平台, 引出课程; 2. 布置任务, 让学生浏览国内主要第三方 B2B\B2C 跨境电商网站和外贸论坛, 并选择注册; 3. amazon.com 平台用四种方法搜索商品 (类目搜索、关键词搜索、按条件排序搜索和筛选精准搜索)。	3

	任务二 跨境电商平台的选择	1. 布置任务，学生在 amazon.com 平台、速卖通以及敦煌网的商品描述页面的组成，并翻译商品描述页面。 2. amazon.com 平台、速卖通以及敦煌网注册账户，并完成账户信息，包括地址信息、支付信息等。	3
项目三 跨境电子商务平台基本操作	任务一 阿里巴巴速卖通概述	1. 布置任务，学生自己比较速卖通和亚马逊两个平台的首页结构； 2. 熟悉并翻译速卖通平台的一级和二级类目、比较亚马逊平台类目； 3. 学生分组讨论两个平台的异同。	3
	任务二：阿里巴巴速卖通买家操作：熟悉平台	1. 布置任务，在速卖通平台搜索某一商品，比较亚马逊平台搜索； 2. 多媒体演示，介绍相关知识； 3. 完成任务。	3
	任务三 阿里巴巴速卖通卖家操作——开通商铺	1. 布置任务，在 AliExpress.com 平台注册卖家账户，编辑完善个人信息；注册支付宝账号，进行实名认证； 2. 学习相关知识； 3. 学生完成任务，教师指导。	3
	任务四 市场选品	1. 布置任务，利用数据纵横——行业情报、选品专家进行，确定选择进入的行业和具体类目； 2. 介绍相关知识； 3. 操作引导，完成任务。	4
	任务五 产品发布	1. 布置任务，学生根据搜索词分析的数据，选择关键词设置标题，计算产品价格； 2. 导入典型案例，介绍相关知识点；	3

		3. 操作演示，完成任务。	
	任务六 产品管理页面介绍	1. 布置任务，查找要编辑的产品进行修改； 2. 操作演示，介绍相关知识点； 3. 完成任务。	3
项目四 国际物流与跨境支付	任务一 国际物流概述	1. 查看同行的物流设置； 2. 布置任务，联系线上物流服务商，索取国际物流报价单； 3. 完成任务，考核评价。	3
	任务二 国际运费计算方法、物流方案查询方法	1. 多媒体讲授国际运费计算试题的计算； 2. 布置任务，学生通过物流方案查询工具，对比 1kg、小于 2kg 及 2kg 以上物品各物流方式的价格； 3. 完成任务，考核评价。	3
	任务三 物流模板设置	1. 布置任务，学生设置一个只使用中国邮政挂号小包的运费模版； 2. 操作演示，设置一公斤物品物流运费模板； 3. 完成任务并评价。	3
	任务四 国际邮政小包线上发货操作方法	1. 案例导入，带着问题开始学习； 2. 结合典型工作任务，讲授国际邮政线上发货的优势； 3. 学生自行设置国际邮政小包线上发货操作。	3
	任务五 跨境支付	1. 布置任务，创建、绑定和修改支付宝收款账户（人民币收款账户）； 2. 操作演示，介绍知识点； 3. 学生讨论淘宝与速卖通收款规则的异同。	3

	任务六 国际支付宝	1. 布置任务，学生申请国际支付宝账号，浏览常见问题及收款限制； 2. 多媒体讲授国际支付宝的优势及交易流程和支付方式 3. 完成任务，学生分析讨论支付宝与国际支付宝的区别。	3
项目五 跨境网络营销推广与数据分析	任务一 视觉营销	1. 布置任务，开通店铺，设计、装修店铺（店招板块、图片轮播、商品推荐、自定义内容区）； 2. 操作演示，设计、制作产品内页文案及图片； 3. 完成任务并评价。	3
	任务二 速卖通营销	1. 布置任务，设置店铺自主营销方式，按规则进行展示和优惠设置； 2. 操作演示，利用橱窗推荐、淘代销以及产品关联模块进行营销； 3. 完成任务，过程交流。	3
	任务三 速卖通直通车	1. 结合实例讲解直通车的广告模式、价值和优势； 2. 布置任务，学生在速卖通自主学习直通车的规则，并能够查询直通车的数据分析； 3. 完成任务，归纳总结。	3
	任务四 速卖通大促	1. 布置任务，制定一个合理的大促计划； 2. 学生分组分享大促计划，并提出问题； 3. 学生互评，老师点评。	3

	任务五 SNS 营销	1. 布置任务，注册某 SNS 网站，熟悉其功能； 2. 为自己的店铺设计 SNS 营销方案，进行店铺（产品）营销和推广； 3. 完成任务，考核评价。	3
	任务六 数据分析	1. 案例导入学习内容； 2. 结合多媒体讲授数据分析的意义； 3. 学生分组讨论所能进行数据分析的资源有哪些。	3
项目六 客户服务与维护	任务一 客户服务	1. 布置任务，查询常用询盘、还盘模板，熟记并回复； 2. 学生分组模拟买卖双方在网上进行询盘，发盘，还盘，接受的练习； 3. 教师分析点评。	3
	任务二 信用评价	1. 布置任务，学生回复客户的中差评； 2. 完成任务； 3. 分组讨论出现中差评的原因；	3
	任务三 纠纷处理	1. 案例导入，引发学生对于纠纷问题的兴趣； 2. 结合实例讲解纠纷产生的原因和应对方法； 3. 学生模拟买卖双方出现纠纷问题，进行处理； 4. 考核评价，归纳总结。	3

四、课程实施

（一）教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验，具备互联网技术、市场营销、跨境贸易等复合型知识，熟悉国内外市场环境，具备较丰富的网络营销经验，最好有在跨境电商企业进行网络营销的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求：课程负责人1名，主讲教师3名左右，教学辅助人员2名左右。另外建议聘请2~3名企业兼职教师，担任课程顾问，对学生的网络营销策划活动进行指导。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关跨境电商实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，实战训练，工学结合。

（三）教学方法建议

本课程的教学难点在于：学生对新兴的跨境电商领域比较陌生，尤其跨境电商具有涉外性，学生对境外消费者的消费习惯和风土人情了解有限。

解决办法主要是通过教师精讲、任务驱动教学法、案例分析、情景模拟、分组讨论、实际操作、答疑解惑等方式解决，来保证难点的突破，培养学生的跨境电商的独自操作能力。

（四）教学评价、考核要求

本课程为考试课。期末考核方式为闭卷考试。在教学考核评价方面，建议围绕知识目标、能力目标和素质目标的实现程度，着力构建多元化考核评价体系。评价要素主要包括平时表现与素养、作业完成情况、技能水平以及期末考试成绩，尽量全面客观地评价学生的成长与发展水平。

总评成绩主要由两部分组成：

总评成绩=平时成绩（50%）+末考成绩（50%）

五、课程资源开发与利用

（一）教材选用

《国际电子商务教程》，杨坚争、杨立钊著，电子工业出版社。

（二）参考教材选用

《跨境电商—阿里巴巴速卖通宝典》，速卖通大学编著，电子工业出版社出版，2015.9。

《揭秘跨境电商》，李鹏博著，电子工业出版社，2015.6。

（三）文本资源

文本资源主要有跨境电商课程标准、授课计划、教案、参考资料等。

（四）网络资源

电子版的授课计划、电子教案、讲课PPT、实践指引、练习题、视频库、经典案例库、参考资料，以及专业动态和教学视频等大量的学习资源，供学生学习、参考。

出口跨境电商平台：

阿里巴巴全球速卖通在线交易平台：<http://seller.aliexpress.com/>

亚马逊：<https://www.amazon.cn/>

eBay：<http://www.ebay.cn/>

Wish：<https://www.wish.com/>

敦煌：<http://seller.dhgate.com/>

《跨境电商运营》课程标准

(B类课程)

课程编码:

课程类别: B类课程

适用专业: 电子商务

授课院(系、部): 经管系

学分学时: 72

编写执笔人: 周磊

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、课程性质和课程设计

(一) 课程定位与作用

课程的定位: 本课程是国际经济与贸易专业核心课程与必修课程, 也是该专业的实战操作技能类课程之一。

课程作用:

本专业的学生在学习了跨境电商基础和国际贸易实务等基本知识的基础上, 着重掌握运营第三方电子商务平台来开发各类国际客户, 掌握平台的基本操作技能, 培养学生基本的外贸素质, 具备跨境电商的基本运营能力, 掌握跨境电商的基础规则和知识。

与其他课程的关系:

前置课程: 《跨境电子商务基础》、《国际贸易实务》;

后续课程包括: 《外贸单证业务》及《外贸业务综合实训》等跨境岗位群课程

(二) 课程设计理念

本课程的设计理念是：打破传统学科课程模式，以工作任务为中心组织课程内容，在完成具体项目来构建学习单元，依据完成具体工作任务需求来学习相关的理论知识，逐步拓展职业岗位的能力。

（三）课程设计思路

以外贸业务员实际工作任务为引领，以企业出口贸易活动中涉及的客户开发和客户管理为主线，以外贸业务员的岗位能力和职业要求为依据，采用工作活动流程式与并列式相结合的结构来展示教学内容。

通过情景教学、技巧训练、项目工作完成等虚实结合的教学方法，培养学生基本的职业意识、职业思维及处理相关问题的能力，并学会客户开发、客户跟踪、客户关系营造和客户服务等具体业务的实际操作，提高学生利用网络贸易平台开发客户的能力、沟通交流能力和解决实际问题能力，培养学生利用电子商务平台开发国际客户的能力和技巧。

二、课程目标

课程工作任务目标

（1）具备跨境电商运营的基本职业道德，热爱外贸工作，虚心学习，勤奋工作，遵守行业法律、法规。

（2）养成细心耐心的习惯，具有良好的服务意识。

（3）讲究工作效率和时间观念，养成良好的书面记录习惯，及时回复客户的各种要求。

（4）了解跨文化相关知识，并能包容、理解并知道如何应对各种买方行为。

职业能力目标

（1）能注册跨境电子商务平台，熟悉不同平台的注册流程和注意的问题。

(2) 了解国际物流知识，能进行包邮和不包邮设置，掌握跨境电子零售的出货流程。

(3) 掌握跨境平台规则，能准确选择产品类目，并合理拟定产品英文标题和选定关键词。

(4) 了解平台促销活动，能选择产品参加平台活动。

三、课程内容设计与要求

(一) 课程内容

了解跨境电子商务形成与发展的历程，理解跨境电子商务业务流程，了解跨境贸易电子商务职业素养，熟悉跨境电子商务监管规则，熟悉跨境电子商务的进出口业务模式。

了解阿里巴巴国际站发展历程、优势、功能结构、会员类型；熟悉阿里巴巴国际站相关规则和基础操作；掌握阿里巴巴国际站店铺建设与推广、收款账户设置、信保支付、发货流程和确认收货等的操作。

了解速卖通平台发布规则，掌握速卖通平台基本操作、根据实际情况进行速卖通平台运营与推广。

了解 Amazon 平台的优势和特点、Amazon 中国卖家的优劣势，掌握 Amazon 平台注册及账号安全管理、Amazon 平台设置与产品发布，Amazon 平台运营。

(二) 学习情境设计

项目名称	一级任务	二级任务
1. 项目 1 跨境电子商务职业认知 (2 课时理论+2 课时实训,共 4 课时)	1.1 跨境电子商务概况 (2 课时理论)	1.1.1 跨境电子商务形成与发展 1.1.2 跨境电子商务业务流程 1.1.3 跨境贸易电子商务职业素养 1.1.4 跨境电子商务监管规则
	1.2 跨境电子商务业	1.2.1 跨境电子进口业务模式

	务模式(2 课时实训)	1.2.2 跨境电子商务出口业务模式
2 阿里巴巴国际站（10 课时理论+10 课时实训，共 24 课时）	2.1 阿里巴巴国际站的认知	2.1.1 阿里巴巴国际站发展历程 2.1.2 阿里巴巴国际站优势 2.1.3 阿里巴巴国际站功能结构 2.1.4 阿里巴巴国际站会员类型
	2.2 阿里巴巴国际站规则	2.2.1 阿里巴巴国际站知识产权规则 2.2.2 阿里巴巴国际站禁限售规则 2.2.3 阿里巴巴国际站交易处罚规则
	2.3 阿里巴巴国际站基础操作	2.3.1 阿里巴巴国际站注册 2.3.2 基础操作之关键词整理 2.3.3 搜索规则与关键词设置
	2.4 阿里巴巴国际站店铺建设与推广	2.4.1 阿里巴巴旺铺装修 2.4.2 国际站店铺运营管理 2.4.3 阿里巴巴国际站数据分析 2.4.4 阿里巴巴国际站外贸直通车
	2.5 阿里巴巴国际站支付与物流	2.5.1. 阿里巴巴国际站收款账户设置 2.5.2. 阿里巴巴国际站信保支付 2.5.3 阿里巴巴国际站发货流程与确认收货
3 速卖通交易平台（10 课时理论+10 课时实训，共 24 课时）	3.1 速卖通平台基本操作	3.1.1 速卖通账户开通 3.1.2 速卖通收款账户设置 3.1.3 速卖通产品发布
	3.2 速卖通平台发布规则	3.2.1 发布产品之平台发布规范 3.2.2 禁限售违规 3.2.3 知识产权规则
	3.3 速卖通平台运营与推广	3.3.1 速卖通选品 3.3.2 速卖通网络推广 3.3.3 运费设置与快速发货 3.3.4 售后服务与管理
4 Amazon 交易平台（10 课时理论	4.1 认识 Amazon 平台	4.1.1 Amazon 平台简介 4.1.2 Amazon 平台的优势和特点

+10 课时实训，共 20 课时)		4.1.3 Amazon 各站点简介 4.1.4 Amazon 中国卖家的优劣势
	4.2 Amazon 平台注册及账号安全管理	4.2.1 注册 Amazon 中国卖家账号前的准备工作 4.2.2 Amazon 平台中国卖家账号注册 4.2.3 账号关联因素与防关联技巧 4.2.4 卖家账户风险及其防范
	4.3 Amazon 平台设置与产品发布	4.3.1 Amazon 前端页面介绍 4.3.2 Amazon 后台主页及其设置 4.3.3 Amazon 后台九大板块介绍 4.3.4 分类审核 4.3.5 产品发布——自建 Listing 4.3.6 产品发布——跟卖 Listing
	4.4 Amazon 平台运营	4.4.1 Amazon 产品开发 4.4.2 Amazon 平台自发货物流 4.4.3 Amazon 物流——FBA 4.4.4 Amazon 收款方式 4.4.5 Amazon 站内市场推广 4.4.6 Amazon 站外推广 4.4.7 Amazon 客服 4.4.8 Amazon 官方工具和 Trendsamazon 的应用

四、课程实施

（一）教师基本要求

主讲教师必须具备电子商务专业课程授课经验，具备互联网技术、市场营销、跨境贸易等复合型知识，熟悉国内外市场环境，具备较丰富的网络营销经验，最好有在跨境电商企业进行网络营销的工作经历。

建议本课程教学团队配备达到以下要求：课程负责人1名，主讲教师3名左右，教学辅助人员2名左右。另外建议聘请2~3名企业兼职教师，担任课程顾问，对学生的网络营销策划活动进行指导。

（二）校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：

网络营销实验室，高配置计算机，光纤互联网，相关跨境电商实验软件。

校外实训基地条件要求：

企业孵化基地实习辅助，让学生深入实践，实战训练，工学结合。

（三）教学方法建议

1. 本课程教学的关键是知识扩展和业务仿真。

教学不以学生掌握“应知”内容为目标，而以在应知基础上达到“应会”为目标。在教学过程中，应立足于加强学生实际应用能力和职业素质的培养，通过项目教学、以工作任务引领提高学生学习兴趣，激发学生的成就动机。

2. 本课程教学的组织总体采取任务驱动、项目导向等教学模式。

教学中应选用客户开发和管理业务的具体方法和实例为载体，教师的讲授、示范与学生操作互动，学生提问与教师解答、指导有机结合，融“教、学、做”为一体，使学生在“学中做”或“边学边做”，以此培养并提高业务技能。

3. 教学中教师应将客户开发、管理理念及实际工作中灵活运用的感悟渗透于训练全过程。

在积极引导提升职业素养的同时，提高自身的职业道德，使之达到有机统一

（四）教学评价、考核要求

1. 本课程的评价不以掌握知识多少为目标，而以实际工作方法和操作的熟练程度为依据。

激发并培养学生的创造性思维，合理吸收并推荐学生的合理方案，以其所提出方案的可行性和完善性作为评价标准。

2. 改革传统的学生成绩以期末闭卷考试为主，平时成绩为辅的评价方法，采用过程评价、阶段评价与目标评价相结合，以实际应用能力达标为主的评价模式。

本课程考核采用平时考核和期末上机考核相结合的形式，其中平时成绩占60%，期末上机测试成绩占40%，各比例说明如下：

平时成绩60%构成：10%到课率及课堂表现+50%平时操作完成情况

上机测试成绩40%构成：依据上机项目操作成绩。考核内容涉及：运费模版设计、产品选择、属性获取、英文名称和关键词设定、主图选择与制作、详细信息设计、附加说明设计等相关知识点。

3. 结合课堂提问、平时作业态度及项目完成情况，综合评价学生成绩。

注重学生应对能力和分析、处理实际问题能力的考核，对在学习和应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力并培养创新意识。

五、课程资源开发与利用

教材方面：

跨境电商实务---阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊多平台操作，孟小艳 朱江鸿 2019.8

跨境电商—速卖通宝典，钟云苑，机械工业出版社，2017年6月

跨境电商实务，钟雪梅，清华大学出版社，2017年7月

课程资源建设方面：

(1) 考虑到真实的跨境平台开展教学投入过大，建议利用在线教育平台 I 博导跨境电商模块开展实训教学，在 I 博导平台有阿里巴巴国际站、速卖通、亚马逊仿真软件，可以对学生学习内容开展仿真实战教学。积极开发和利用网络课程资源，充分利用电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、跨境电商论坛网站等网上信息资源，不断丰富教学资源。

(2) 利用现代信息技术开发多媒体课件，通过搭建起多维、动态、自主训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。实现“教学做合一”，让学生在真实情境中学习、体验和锻炼。

(3) 通过整合各种资源，给学生创造实训实践、接触实际工作的良好资源环境，全方位推动理论联系实际，切实促进产学结合，全面提高学生的综合素质和实际应对能力，并能在各方面迅速适应社会。

《网店设计与装修实战》课程标准

(C类课程)

课程编码：04110308

课程类别：专业核心课

适用专业：电子商务

授课单位：经管系

学分学时：4/72

编写执笔人：文劲

教研室主任审核签字：

审核日期：2019年12月15日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：课程是电子商务专业的核心课程，培养学生成为技能全面，实战能力超强的“能手”型人才。

课程的作用：通过本课程的学习，要求学生掌握网店装修的基本概念，学会使用常用的 PhotoShop 和 dreamweaver 来实现各种功能和表现，解决在网店美工中装修网店时遇到的各种专修效果问题，能够设计装修出常见的各种店铺风格的店铺首页以商品详情页，具备表达恰当、美观大气并能够体现商品的网店装修和美工的能力。

其前导课程是《PhotoShop》、后续课程是《网店图片拍摄与后期处理》。

1.2 课程设计理念

本次课程设计是在系统学习 Photoshop 课程之后，与 PhotoShop 图像处理、dreamweaver、计算机网络技术互相补充。本课程作为电子商务专业的一门主干专业课程，一般在 2、3 年级开设，此时学生已经具备一定的计算机基础知识和动手能力，能较快地掌握网店设计的各种知识，并运用所学知识做出具有特色的网店，使学生能够得到全面的培养，成为社会所需专用人才。

1.3 课程设计思路

本课程是电子商务专业的必修课程。课程内容的编排和组织是以企业需求、学生的认知规律、多年的教学积累为依据确定的。立足于实际能力培养，对课程内容的选择标准做了根本性改革，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以工作任务为线索来进行。

二、课程目标

本课程的教学目标是以现代职业教育理念为指导，通过先进的教学手段，使学生充分掌握网店设计中平面构成、色彩搭配、字体设计、排版与布局多个方面的理论知识并结合实例进行设计，使学生具备开放的专业思维，树立牢固的专业信心，培养学生具备独立从事网店页面设计的能力。

1) 知识目标

- (1) 认识电商、认识美工重要性
- (2) 了解美术基础及强化素描、色彩、手绘等；
- (3) 熟练操作 Photoshop、Dreamweaver；
- (4) 初步理解专业图像处理、图片的修复与合；
- (5) 初步认识店招设计；
- (6) 初步认识海报设计；
- (7) 深入理解详情页制作；
- (8) 深入理解店铺装修的构思的作用；
- (9) 深入理解美工实践课店铺装；
- (10) 深入理解认识专业美工。

2) 能力目标

- (1) 会使用 Photoshop、Dreamweaver 网页设计工具制作网页；
- (2) 掌握网页与平面构成、色彩、版面设计的关系；
- (3) 熟练掌握颜色值的配置和背景图案的设置方法，熟练掌握字符、链接颜色的设置方法；
- (4) 熟练掌握掌握重复、渐变、发射的构成练习；
- (5) 掌握特异、肌理、图与底、对比、韵律等平面使用方法；
- (6) 掌握使用滤镜对现成的图像进行处理；
- (7) 掌握熟练掌握图案填充的技巧；
- (8) 掌握相关工具和技巧的混合运用，绘制出各种图案效果；
- (9) 熟练掌握 Photoshop、Dreamweaver 设计网页版面与制作的方法和技巧，使学生能够运用美术思想来设计制作具有观赏性的网页页面；
- (10) 掌握 Photoshop 图案填充作品不仅局限于对象的简单叠加，而且具有五彩缤纷的渲染效果表格的使用方法，会用表格布局并设计网页。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

针对课程定位选取教学内容，安排实践教学项目，设立不同的实训，实行模块式教学。培养学生持续发展的专业能力、方法能力和社会能力。整个课程的教学内容围绕职业能力为主进行教学。

3.2 实践项目教学设计

实训包括单项实训项目和一个综合实训项目，单项实训项目目的在于使学生掌握每一情境中每一单元的统计知识和应用能力；综合实训是在课程结束后，设计一整套综合能力考核项目，将专业知识融入到实训任务过程，即考核学生的基础知识，又训练学生的综合应用能力。

学习内容	实践任务 1	了解网店装修知识	参考学时	6
------	--------	----------	------	---

必备哪些理论知识	电商的概念 什么是美工，美工是做什么的		
学习目标	1. 认识电商了解电商环境的淘宝、天猫、京东等主流电商平台； 2. 认识美工什么是美工、为什么需要美工、美工做什么； 3. 认识淘宝，开店工具，淘宝后台，开店指标；		
工作任务	学生注册淘宝、京东电商平台并进行后台认识		
教学条件	多媒体		
教学方法	案例演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	6
1.1 了解网店装修知识	1、为什么要装修 2、认识旺铺的种类 3、旺铺的四大页面	2	
1.2 店铺的色彩搭配	1、色彩的基本属性 2、色彩搭配及视觉营销	2	
1.3 首页风格定位	1、模板管理 2、配色方案	2	

学习内容	实践任务 2	商品图片美化	参考学时	8
必备哪些理论知识	图片的尺寸和文件大小都要符合平台的规则，才可以上传到图片空间。			
学习目标	商品图片美化处理			
工作任务	商品图片美化			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			

训练具体内容设计	学习目标	参考学时	8
1.1 图片尺寸调整	1、修改图片大小 2、图像裁剪	2	
1.2 照片优化	1、快速去除商品上的斑点 2、用仿制图章工具修复划痕 3、处理曝光不足的图像 4、提高照片清晰度	2	
1.3 商品图片修饰	1、背景效果 2、产品投影的效果 3、产品倒影的效果	2	
1.4 制作水印	1、文字水印 2、图片水印	2	
学习内容	实践任务 3	认识 Dreamweaver	参考学时 6
必备哪些理论知识	Dreamweaver 软件的基本知识		
学习目标	掌握 Dreamweaver 使用方法与技巧，工具箱、快捷键的使用，菜单功能及操作技巧，常用代码编辑与修改，图片合成、超连接等		
工作任务	学习使用 Dreamweaver		
教学条件	多媒体		
教学方法	案例操作演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	6
1.1 站点的创建与管理	1、创建站点 2、管理站点	2	
1.2 Dreamweaver 基础知识	Dreamweaver 基础知识	2	
1.3 超链接	1、文本图像超链接 2、热点链接	2	

学习内容	实践任务 4	店招设计	参考学时	10
必备哪些理论知识	理解网店装修的含义			
学习目标	1、能够对电商平台网店进行基本的装修； 2、能够制作 logo、店招等。			
工作任务	设计制作 logo、店招			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	10	
1.1 Logo 设计与制作	设计 Logo 制作	2		
1.2 店招设计的实现	1、店招制作 2、制作切片	2		
1.3 图片空间	上传到图片空间	2		
1.4 店招装修	1、替换图片地址 2、添加链接 3、装修店招	2		
1.5 页头背景	页头的制作与设计	2		

学习内容	实践项任务 5	店铺首、尾页背景	参考学时	4
必备哪些理论知识	图片大小			
学习目标	店铺背景			
工作任务	店铺背景的设置			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			

考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	4
1.1 首页背景	1、背景设计 2、固定背景	2	
1.2 尾页背景	1、页尾设计 2、页尾制作	2	

学习内容	实践任务 6	旺旺导航	参考学时	8
必备哪些理论知识	导航栏的作用			
学习目标	导航栏的制作			
工作任务	导航栏的制作			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	8	
1.1 旺旺导航模块制作	基本使用方法	2		
1.2 切片制作	掌握 PS 切图，排版与调整	2		
1.3 旺旺代码生成	常用代码编辑与修改	2		
1.4 后台装修	展示引入排版和版式设计	2		

学习内容	实践任务 7	促销海报	参考学时	8
必备哪些理论知识	海报基本原则			
学习目标	1、掌握构图原则 2、字体的选择 3、颜色的搭配			
工作任务	制作全屏海报.			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			

考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	8
1.1 构图	构图原则	2	
1.2 字体	字体选择	2	
1.3 颜色	颜色搭配	2	
1.4 案例制作	制作全屏海报	2	

学习内容	实践任务 8	主图设计	参考学时	6
必备哪些理论知识	主图基本原则			
学习目标	1、熟悉主图尺寸大小 2、掌握主图构图原则			
工作任务	制作一张主图			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	6	
1.1 主图设计规范	主图设计原则	2		
1.2 主图制作	主图制作基本操作	2		
1.3 服饰主图制作	制作服饰主图制作	2		

学习内容	实践任务 9	详情页制作	参考学时	4
必备哪些理论知识	详情页的作用			
学习目标	1、熟悉详情页尺寸大小 2、掌握详情页构图方式			
工作任务	制作详情页			
教学条件	多媒体			

教学方法	案例操作演示		
考核方式	实训考核		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	4
1.1 详情页布局	展示引入排版和版式设计	2	
1.2 详情页制作实战	制作一套详情页	2	

学习内容	实践任务 10	店铺装修	参考学时	12
必备哪些理论知识	店招的作用			
学习目标	网店装修的准备工作。			
工作任务	装修店铺			
教学条件	多媒体			
教学方法	案例操作演示			
考核方式	实训考核			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	12	
1.1 店招	完成店招模块	2		
1.2 固定背景	完成固定背景设计	2		
1.3 优惠券制作	优惠券制作方法	2		
1.4 宝贝展示模块设计	宝贝展示模块设计	2		
1.5 页尾设计	页尾设计	2		
1.6 完成案例	时尚潮流店铺装修	2		

四、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行 Photoshop 软件操作、演示

示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、Photoshop 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程为基础课无需校外基地。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，综合成绩=平时成绩（素质+任务）×20%+应会考核（平时操作）×30%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	考核内容	分数	得分
素质考评 5 分	考 勤	5 分	
任务考评 5 分	平时作业	5 分	
	完成效果	10 分	
操作考评（应会考核） 30 分	期中测验	30 分	
期末考评（应会综合考核） 50 分	规定时间自主完成考试内容	50 分	
合计	100 分		

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；采用方国平 主编的教材《淘宝美工店铺装修实战》，电子工业出版社，2017 年 10 月。

网络资源建设：花瓣网 <https://huaban.com/>

中国设计之窗 <http://www.333cn.com>

其它课程资源开发与利用：慕课网课程资源 <https://www.imooc.com/>

《AE 基础》课程标准

(C 类课程)

课程编码：04110304

课程类别：专业基础课

适用专业：电子商务(2018)

授课单位：现代管理学院

学分学时：4/72

编写执笔人：高捷

教研室主任审核签字：高捷

审核日期：2020 年 7 月 15 日

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《AE 基础》是电子商务专业学生专业基础课程。

课程的作用：面向电子商务运营、针对网店美工岗位进行能力培养的一门专业必修基础课程。通过培养使学生能够利用 AE 基础软件完成对视频特效制作、剪辑工作，同时注重培养学生的社会能力和方法能力。另外学生能取得视频剪辑师职业资格（初、中级）认证。

与其他课程的关系：本课程的先修课程有《电商图像处理技术 PHOTOSHOP》和《Pr 视频编辑》，学生先具备位图图像、图形设计与处理能力和位图图像、图形的基本知识、视频特效制作技能，是本课程学习的基础。另外本课程是后续课程《电子商务网店运营与管理》和《跨境电商运营与管理》的基础。横向与《商品拍摄与图像后期处理》共同构成“图像、图形处理能力模块”，学生因此构成网店美工岗位的关键职业技能，拓展学生从事新媒体、短视频、影视特效广告等行业技能。

1.2 课程设计理念

《AE 基础》是以视频特效制作为基础内容，AE 软件是处理视频特效制作最常

用的软件，学会 AE 软件可以操作市面上大多数制作视频特效制作的软件。因此本课程设计时首先解决学生的操作基础问题，接下来通过案例将各知识点植入具体操作中，通过操作案例解决对视频特效制作的认知问题，后续的案例设计遵循技能学习的一般规律——由简单到复杂，逐步形成知识体系，完成将整个体系传授给学生，使学生通过本课程学习，能由点及面、看一而知三，能够利用所学知识独立完成视频特效制作短视频、商品展示视频及广告视频。

视频特效制作关键是了解有关软件操作流程，课程重点培养学生的对视频特效制作能力，课程设计根据《2019 版电子商务专业人才培养方案》。根据当前视频在电商运营中运用，并对网店美工岗位进行分析的基础上，将其实际工作过程的典型环节进行教学化处理，形成视频特效制作的操作思路和操作流程：以各类型案例为载体，以操作过程为基础，实现学生知识和能力的迁移，转化为对各类视频特效制作的能力。

1.3 课程设计思路

《AE 基础》以案例任务为驱动，以练带学，让学生在实施项目任务的过程中有兴趣学习，轻松掌握相关技能。以软件的典型（案例）应用为主线，让学生在短时间内获得一种成就感，从而调动学生的学习兴趣和；以软件的功能为副线，将软件的功能巧妙地融入到学习的各个案例中。学生在学习完全部案例后，便掌握了软件的大部分功能。从传统偏重知识的传授转为培养学生的实际操作技能，满足当前社会电商发展的需要。

二、课程目标

通过本课程学习，将学生培养成掌握视频特效制作的基础知识、掌握应用视频特效制作的技能型人才。即掌握视频特效制作基本知识和软件操作原理，能进行视频特效制作，并注重培养爱岗敬业、沟通与协作的职业素质。

1) 能力目标

通过本课程的学习，使学生成为一个合格的视频特效制作的工作，具有视频剪辑师从业者素质和技能。具体包括：

- (1) 了解 AE 软件的功能、掌握各项基本功能的使用；
- (2) 掌握各种类型视频的特效制作方法；
- (3) 掌握利用 AE 软件创造性进行制作视频、声音结合完美的视频作品的技能；

2) 知识目标

通过《AE 基础》课程的学习，要求学生掌握以下方面的知识：

- (1) 了解 AE 软件界面，掌握软件各工具操作使用方法；
- (2) 掌握 AE 软件操作基本知识，利用 AE 软件进行视频特效制作的的基本流程；
- (3) 掌握 AE 软件进行视频制作、导出的应用；
- (4) 掌握 AE 软件进行视频制作技能，并能够与网店美工的工作岗位结合起来，制作商品展示视频。

3.1 课程内容

本课程以完成各案例来学习各项技能为主要内容，采用基于工作过程的课程方案设计，以任务为导向组织教学过程。

3.2 实践项目教学设计

通过对各案例进行操作来掌握 AE 软件操作技能，对各案例的任务进行分析，结合学生的认知规律和职业成长规律，课程设计了九个教学情境，按照从单一到综合，从简单到复杂的规律排序，情境十结合课程实训条件进行综合实训，具体安排如下表。

学习内容	实践项目 1	熟	悉	参考学时	4
------	--------	---	---	------	---

	AE CC 2018		
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识		
学习目标	AE2018 的界面操作。 掌握素材的导入方法及编辑 掌握项目文件的新建与保存。		
工作任务	AE2018 的界面操作		
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件		
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频		
考核方式	过程考核、学生自评		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	
1.1 了解并掌握 AE 软件安装过程	掌握 AE2018 软件安装过程	1	
1.2 掌握 AE 基础知识（相关概念）	掌握 AE 基础知识（相关概念	1	
1.3 AE2018 的界面操作	熟悉 AE 2018 的界面操作	4	

学习内容	实践项目 2	影视剪辑	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	了解“合成”面板。 掌握素材的剪辑和分离。 掌握使用通用倒计时。 掌握创建彩色蒙版。			
工作任务	AE2018 的影视剪辑			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		

1.1 熟练掌握使用监视器面板或素材源剪辑素材的方法	掌握使用合成面板或素材源剪辑素材的方法	1
1.2 了解 AE2018 中的群组 and 嵌套素材、彩条和黑场视频的方法	掌握 AE 群组和嵌套素材、彩条和黑场视频的方法	1
1.3 掌握在“时间线”面板中分离和链接素材的方法	掌握在“时间线”面板中分离和链接素材的方法	2

学习内容	实践项目 3	制作视频转场切换效果	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握视频切换特技设置的方法和技巧。 熟练掌握高级切换特技的方法。			
工作任务	制作视频转场切换效果			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 掌握使用镜头切换、调整切换区域、切换设置、设置默认切换等多种基本的转场操作。	掌握使用转场操作		2	
1.2 掌握高级转场特效组：3D 运动、伸缩、划像、擦除、映射、溶解、滑动、特殊效果、缩放和页面剥落。	掌握高级转场特效组		2	

学习内容	实践项目 4	制作应用视频特效	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	熟练掌握应用视频特效的方法和技巧。 掌握使用关键帧控制效果的方法。 掌握视频特效与特效操作的方法和技巧			
工作任务	制作应用视频特效			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 为素材添加视频特效的方法	掌握素材添加视频特效的方法		1	
1.2 关键帧及其激活方法	掌握 AE 关键帧及其激活方法		1	
1.3 掌握视频特效组：时间视频特效、过渡视频特效和视频特效	掌握视频特效组：时间视频特效、过渡视频特效和视频特效		2	

学习内容	实践项目 5	调色、抠像与叠加	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握视频调色的基础知识。 熟练掌握视频调色的技术。 掌握抠像及叠加技术			
工作任务	调色、抠像与叠加			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			

教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 视频调色技术详解	掌握 AE2018 视频调色技术	1
1.2 掌握影视合成的方法和技巧	掌握影视合成的方法和技巧	1
1.3 掌握抠像、透明与叠加技术的方法	掌握抠像、透明与叠加技术的方法	1
1.4 在 AE2018 中遮罩的使用方法和应用技巧	在 AE2018 中遮罩的使用方法和应用技巧	1

学习内容	实践项目 6	制作字幕与字幕特技	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握“字幕”编辑面板的设置方法。 掌握创建字幕文字对象的方法。 熟练掌握编辑与设置字幕文字的方法和技巧。 掌握插入标志的方法。 掌握创建滚动字幕的方法			
工作任务	制作字幕与字幕特技			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 掌握对字幕的创建、保存、字幕窗口中的各项功能及使用方法	掌握对字幕的创建、保存、字幕窗口中的各项功能及使用方法	1		

1.2 利用各种文字工具创建字幕文字的方法	掌握 AE 利用各种文字工具创建字幕文字的方法	1
1.3 掌握编辑字幕文字与修改字幕属性的方法	掌握编辑字幕文字与修改字幕属性的方法	1
1.4 掌握绘制图形及插入标志 Logo 的方法	掌握绘制图形及插入标志 Logo 的方法	1

学习内容	实践项目 7	添加音频效果	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	了解关于音频效果的基础知识。 掌握调音台调节音频的方法。 掌握录音和子轨道的应用。 掌握音频的分离与链接方法			
工作任务	添加音频效果			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频			
考核方式	过程考核、学生自评			
训练具体内容设计	学习目标		参考学时	
1.1 掌握使用“音轨混合器”面板和“时间线”面板调节音频	掌握使用“音轨混合器”面板和“时间线”面板调节音频		1	
1.2 掌握使用“时间线”面板合成音频、链接与分离视频与音频的方法	掌握使用“时间线”面板合成音频、链接与分离视频与音频的方法		1	
1.3 掌握几种常见的音频特效	掌握几种常见的音频特效制作		2	

学习内容	实践项目 8	输出文件	参考学时	4
------	--------	------	------	---

必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识	
学习目标	了解 AE2018 可输出的文件格式。 了解影片项目的预演。 掌握输出参数的设置方法和技巧。 掌握渲染输出各种格式文件的方法。	
工作任务	AE2018 的界面操作	
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件	
教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 了解 AEemiere AEO2018 可输出的文件格式	了解 AE2018 可输出的文件格式	1
1.2 了解影片项目的预演	掌握影片项目的预演基础	1
1.3 掌握影片输出前的参数设置	掌握影片输出前的参数设置	1
1.4 掌握各种常用格式文件的渲染输出方法	掌握各种常用格式文件的渲染输出方法	1

学习内容	实践项目 9	综合设计实训	参考学时	4
必备哪些理论知识	电子计算机基础知识、PHOTOSHOP 基础知识			
学习目标	掌握软件基础知识的使用方法。 了解软件的常用设计领域。 掌握软件在不同设计领域的使用技巧			
工作任务	综合设计实训			
教学条件	AE 软件、多媒体教室、机房、电子教室软件			

教学方法	教师演示、电子教室广播、PPT、视频	
考核方式	过程考核、学生自评	
训练具体内容设计	学习目标	参考学时
1.1 掌握栏目包装设计的制作方法	掌握栏目包装设计的特效制作方法	1
1.2 掌握相册设计的制作方法	掌握相册设计的特效制作方法	1
1.3 掌握广告设计的制作方法	掌握广告设计的特效制作方法	1
1.4 掌握节目片头设计的制作方法	掌握节目片头设计的特效制作方法	1

四、课程实施

4.1 教师基本要求

“双师型”教学团队基本要求：由主讲教师、实操指导教师组成，其中主讲教师以本校专任教师构成，配置 1 名，主要完成课程整体设计、课程教学工作和实训指导工作。实操指导教师配置 1 名，辅助主讲教师完成实操环节的指导。

主讲教师要求：助理讲师及以上职称。能进行 AE 软件操作、演示示范操作，能对学生的误操作引起的故障及时、正确处理；能进行六步法教学的设计和实施。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：课程对校内实训基地条件的要求，主要配套的教学仪器设备有：计算机台式机、网络环境、AE 软件和教学辅助软件（电子课堂管理软件）等。

校外实训基地条件要求：本课程对校外基地及条件无要求。

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

建议采用六步法、分组教学，利用双师教学进行组织。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

建立过程考评（任务考评）与期末考评（课程考评）相结合的办法，强调过程考核的重要性。如下表所示。

课程采用百分制，课程成绩=平时成绩（素质+任务工单填写）×10%+应会考核（平时操作）×40%+应会考核（期末综合操作）×50%

评价方式	过程考核 50% = 平时成绩（素质、工单）+ 应会考核		
	内 容	标 准	得 分
素质考评 5 分	考勤	5 分	
工单考评 5 分	预习内容		
	填写工单	1 分	
	记录步骤	1 分	
	知识点分析	1 分	
	自评（平时作业）	1 分	
	组长评价	1 分	
操作考评（应会考核） 40 分	计划方案	5 分	
	完成案例情况	35 分	
期末考试（应会综合考核） 50 分	自主完成综合作品制作	50 分	
合计		100 分	

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写：本课程教材选用是“十二五”规划教材，教材是清华大学出版社教材《AE CC 2018 版案例教程》

网 络 资 源 ： 在 线 免 费 学 习 网 站 ， 网 址 ：
www.huke88.com; www.51zxw.net;

《电子商务案例分析》课程标准

(B 类课程)

课程编码：022101

课程类别：B 类课程

适用专业：电子商务

授课院（系、部）：经管系

学分学时：72

编写执笔人：周磊

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质

该课程是电子商务专业拓展课程，目标是让学生掌握案例分析的方法和视角，对经典案例系统分析的能力。该课程以现代互联网和计算机技术发展对现代企业营销活动的影响为主线，以各个网络工具和方法在企业营销活动中的应用作为基本内容，系统地分析了 B2C 电子商务相关案例，B2B 电子商务相关案例，C2C 电子商务相关案例，O2O 模式电子商务相关案例，移动电子商务相关案例等内容。

该课程的先修课程有《市场营销原理与实务》、《电子商务实务》等，后续课程有《跨境电商运营》、《网店推广》、《电子商务综合实训》等课程。

二、课程设计思路

该课程是依据“电子商务专业职业岗位与职业能力分析表”中的网络推广、客户服务、网店运营等职业岗位设置的。其总体设计思路是：着重培养学生电子商务创业精神，理解电子商务运营理念，掌握电子商务相关知识，具备团队合作精神及坚韧、诚信的素养。

以具体案例为中心选择和组织课程内容，让学生在完成案例分析的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程构成部分

突出案例分析特点，理论知识学习围绕案例需要进行。教学形式可通过小组讨论、分组汇报等形式。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式重点评价学生的职业能力。

三、课程目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，使学生能够掌握案例分析的方法和视角，通过对精选案例的分析，加深对电子商务模式和电子商务应用的理解，达到举一反三的效果，为学生将来进行电子商务项目优化、问题分析和策划电子商务方案和项目积累知识和方法。

（二）具体目标

1. 职业知识目标

让学生掌握从事网络调研、网络推广、网络客服、网店运营等相关知识。

2. 职业技能目标

熟练利用各大电商平台进行营销策划、文案编辑、客户服务、网络推广的能力

3. 职业素养目标

具有较强的学习能力，工作认真，责任心强。

四、课程内容和要求

本课程主要教学内容分成 11 个项目进行组织教学，共 72 学时。

序号	项目主题	知识 内容与要求	技能 内容与要求	素养 内容与要求	参考学时
----	------	-------------	-------------	-------------	------

1	电子商务案例分析引言	了解电子商务的发展历程及现状；理解电子商务的应用领域及影响	具备电子商务案例分析的相关技能	养成善于思考市场商机的习惯	6
2	B2C 电子商务案例分析	了解 B2C 模式的定义、企业开展 B2C 电子商务的基本流程等知识	具备产品选款、定价、推广策略、客户管理等技能	具有很强的应变能力与创新精神；具有较强的沟通、协调能力和团队精神	6
3	B2B 电子商务案例分析	掌握 B2B 电子商务模式的分类、优缺点等相关知识	具备市场调研、目标规划、人力调配等能力	具有国际化视野；具有维护公司产品形象的意识	6
4	C2C 电子商务案例分析	了解 C2C 电子商务交易模式等相关知识	具备良好的网店运营等技能	具有良好的创新创意的意识；具有良好的审美意识	6
5	C2B 电子商务案例分析	掌握 C2B 模式的定义、分类及优势	根据企业实际情况，进行 C2B 商业模式, 创新	具备良好的创新意识；有敏锐的洞察力	6
6	O2O 电子商务案例分析	了解 O2O 模式的定义、优势适合的企业类型	能够参与设计企业 O2O 业务	具有较强的应变能力与创新精神	8
7	商业模式创新案例分析	了解商业模式的含义和商业模式创新	学会分析电子商务企业的商业模式	具有良好的职业素养；有创业意识	8

8	移动电子商务案例分析	了解移动电子商务发现现状、发展趋势等相关知识	利用各种新媒体工具进行市场策划与推广	具有较强的学习能力，工作认真，责任心强	8
9	跨境电子商务案例分析	了解跨境电子商务的含义和发展历程	学会跨境电子商务的运营	具有良好的心理素质 and 营销意识	8
10	农村电子商务案例分析	了解农村电子商务的内涵、基本要素与特征	学会分析农村电子商务成功的关键因素	具有很强的应变能力与创新精神	6
11	电子商务企业创新案例分析	理解电子商务企业的服务创新、营销创新和管理创新	学会分析电子商务企业的商业模式	具有良好的创新创意的意识	6
总计					72

五、实施建议

（一）教材选用建议

《电子商务案例分析》，华晓龙，人民邮电出版社

（二）教学方法建议

1. 案例教学法。

教师选用典型案例，组织学生分析并汇报讨论结果。教师在上课过程中运用多媒体技术组织教学，通过图像、动画、视频等演示方式，生动形象地展现知识结构和网络流程，有利于学生对教学内容的理解、记忆和掌握，提高了课堂教学效果。

2. 分组讨论教学法。

把学生分为几个小组，执行、讨论并总结老师所布置的任务，或就某个问题从不同层面进行辩论，最后小组得分由教师和其他非参赛小组共同打分决定，

做到课程评价主体多样化，使考核体系更公平，更客观。

3. 专家讲座与企业见习。

为了开拓学生的视野，了解社会的变化，聘请企业专家、其他学校教师为学生开展讲座。在上课的过程中，穿插着几种教学方法，达到很好的效果，学生反馈优。为了让学生能在开学初就整体了解到自己所学专业的内容，每学期我们都组织学生的企业见习，学生在上课前就能整体把握专业课程的内容。

（三）教学条件基本要求

序号	名称	基本配置要求	功能说明
1	多媒体教室	投影仪一台、教学用计算机一台等	演示、讲授教学内容
2	电子商务实训室	硬件：多媒体计算机（可访问互联网）。 软件：操作系统、Office 软件	访问第三方电子商务平台

（四）考核评价建议

1. 本课程实施过程考核评价方式。

2. 建立职业能力综合评价体系，以目标水平为主，阶段成绩为辅，结合课外作业、学习态度以及本人课程学习中职业技能的提高程度进行综合评价。

3. 强调目标评价和过程评价相结合，注重作业过程、方法步骤的正确性，加强实践性教学环节的考核，注重平时成绩记录。

4. 建议在教学中按课程教学目标分别进行综合评估，按不同的权重计算总成绩。

《移动电商基础与实务》专业课程标准

(B类课程)

课程编码: 03810101

课程类别: B类课程

适用专业: 电子商务

授课院(系、部): 经管系

学分学时: 72

编写执笔人: 周磊

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

一、培养目标

本专业培养能从事企业移动商务运营与管理的高技能人才。即培养能利用移动互联网技术在生产、流通等领域从事网络零售与网络批发业务和提供信息服务的技术技能型人才。

二、职业岗位

本专业面向企业移动商务运营与管理岗位群,主要包括移动商务视觉设计、网络零售业务经营、网络批发业务经营、网络客户服务与管理、移动营销与推广、移动商务运营数据分析等岗位。

三、职业面向

表1 本专业职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或 技术领域举例
财经商贸大类 (63)	电子商务类 (6308)	互联网和相关服务 (64); 零售业(52); 批发业(51)	销售人员(4-01-02); 商务专业人员(2-06-07); 软件和信息技术服务人员(4-04-05)	移动运营类; 移动营销类

四、课程内容设计与要求

(一)移动商务基础与实务

推荐教材：移动电商基础与实务，978-7-115-47358-5，许应楠，人民邮电出版社，2018.1

本课程主要讲解移动电子商务概述、移动电子商务价值链与商业模式、移动电子商务内贸平台应用、移动电子商务外贸平台应用（跨境移动电子商务）、基于移动社交平台的微营销、移动电子商务支付、移动电子商务物流管理、移动电商运营客户关系管理，其中重点介绍了微商开展形式、主流第三方微店平台操作流程（微信小店、有赞、口袋微店等）、Wish 移动跨境电商平台详细操作流程、移动社交平台分类、微营销方法、基于移动社交平台的微营销工具等内容，以便读者能够在了解移动电子商务知识基础上，进一步提升移动电子商务应用能力。

1. 情景设计

第1章 移动电子商务概述

1.1 移动电子商务发展历程及现状

1.2 移动电子商务概念与特征

1.3 移动电子商务应用类型

1.4 移动电子商务发展趋势

第2章 移动电子商务价值链与商业模式

2.1 移动电子商务价值链概述

2.2 移动电子商务商业模式

第3章 移动电子商务内贸平台应用

3.1 大型企业自建移动电子商务体系

3.2 传统电商企业移动端衍生（京东、淘宝）

3.3 微商

第4章 移动电子商务外贸平台应用（跨境移动电子商务）

4.1 移动跨境电子商务概述

4.2 移动跨境电子商务平台（Wish、JollyChic 等）

第5章 基于移动社交平台的微营销

5.1 移动社交平台概述

5.2 微营销基础

5.3 微营销的常见方法

5.4 基于移动社交平台的微营销工具

第6章 移动电子商务支付

6.1 电子支付的相关概述

6.2 移动支付的相关概述

6.3 第三方移动支付

第7章 移动电子商务物流管理

7.1 移动电子商务下的物流业发展的新趋势

7.2 移动电子商务技术在物流管理中的作用

7.3 物流企业应用移动电子商务技术

第8章 移动电商运营客户关系管理

8.1 移动电商客户关系管理概述

8.2 移动电商客户信息管理

8.3 移动电商客户满意度管理

8.4 移动电商客户忠诚度管理

（二）移动营销

推荐教材：移动营销，978-7-115-48312-6，刘海燕、陆亚文，人民邮电出版社，2018.6

本课程全面阐述了企业、商家如何进行移动营销，分别从概念，特征，体系打造，应具备的思维，营销策略，及其具体的方法（包括微信、移动APP、移动广告、移动直播平台，微店、微商城和社交媒体平台等）等多层面内容进行详细解读。

1. 情景设计

第1章 了解移动互联网及其营销的概念、特征

1.1 移动互联网促使营销风向突变

1.2 什么是移动互联网

1.3 什么是移动互联网营销

第2章 打造移动互联网营销体系的3个前提条件

2.1 打通进入移动端的重要通道（二维码）案例

2.2 实现地理位置的共享（LBS）案例

2.3 构建线上线下的完美闭环（O2O）案例

第3章 移动互联网营销人员应练就的6种思维

3.1 大数据思维案例

3.2 免费思维案例

3.3 爆品思维案例

3.4 社交思维案例

3.5 用户思维案例

第4章 实施和执行移动互联网营销的4个策略

4.1 打造忠诚的粉丝案例

4.2 展开病毒式传播案例

4.3 充分利用自媒体案例

4.4 营造良好的口碑营销案例

4.5 充分利用热点事件案例

第5章 微信营销：开创了移动互联网营销的新时代

5.1 微信个人号案例

5.2 微信公众号案例

5.3 微信小程序案例

第6章 微店/微商城：将实体店“搬上”移动端

6.1 微店案例

6.2 微商城案例

第7章 手机淘宝：淘宝电子商务转向移动端的标志

7.1 手机淘宝店铺案例

7.2 微淘营销案例

第8章 移动App：促使移动互联网营销全面普及

8.1 移动App如何接轨移动互联网

8.2 移动APP在移动营销方面的优势案例

8.3 移动App的盈利模式案例

第9章 移动广告：带动移动互联网产品精准对接市场

9.1 移动广告的概念

9.2 移动广告的特点案例

9.3 表现方式案例

9.4 移动广告投放平台选择案例

9.5 移动广告投放步骤

第 10 章 移动直播平台：将移动互联网产品打造成网红产品

10.1 直播，移动营销工具的再升级

10.2 移动直播营销的优势案例

10.3 移动直播的主要类型案例

10.4 常用的移动直播平台案例

（三）社交电商运营

推荐教材：社交电商运营，978-7-115-52762-2，沈凤池，人民邮电出版社，2020.1

本课程主要讲解了社交电商运营的全过程，读者通过学习可以完整地掌握移动社交电商的基本概念、产品运营、用户运营、活动运营、内容运营、社群运营、数据运营的知识与技能。本书同时介绍了新媒体运营实训平台的使用方法。

1. 情景设计

第 1 章 移动社交电商概述

1.1 移动互联网与社交电商 2

1.2 移动社交电商服务平台 9

第 2 章 产品运营

2.1 产品定位、选择和架构 16

2.2 产品运营管理 20

2.3 爆品打造 30

第 3 章 用户运营

3.1 移动社交电商背景下的用户运营 35

3.2	用户画像	36
3.3	用户拉新	51
3.4	用户促活	57
3.5	用户成长裂变	61
第4章 活动运营		
4.1	活动策划	72
4.2	活动实施	76
4.3	活动评价	83
第5章 内容运营		
5.1	内容创作	88
5.2	内容发布	103
5.3	内容传播及转化	113
第6章 社群运营		
6.1	社群构建	120
6.2	社群管理	132
6.3	社群变现	144
第7章 数据运营		
7.1	数据运营的流程与作用	151
7.2	数据采集与统计	151
7.3	数据分析类型与方法	160
7.4	数据分析案例	165
第8章 社交电商运营综合实训		
8.1	微信营销	174

8.2 微博营销 187

8.3 抖音营销 192

8.4 社群营销 196

（四）移动商务视觉设计

推荐教材：移动电商视觉营销，王昂、李敏，978-7-115-48096-5，人民邮电出版社，2018.6

本课程主要讲解了初识移动电商视觉营销，移动电商视觉营销中色彩的运用，移动电商视觉营销的信任定律，移动电商视觉营销的牺牲定律，移动电商视觉营销的表现形式，移动电商的用户体验设计，移动电商营销型页面设计，移动电商的营销感设计，移动电商的品牌视觉化营销等。

1. 情景设计

第1章 初识移动电商视觉营销 1

1.1 什么是移动电商视觉营销 2

1.2 移动电商视觉营销的原则 5

1.3 衡量视觉营销成败的三大数据指标 11

1.4 移动电商视觉营销的四个关键点 15

1.5 视觉营销在移动电商各个发展阶段的运用 18

第2章 移动电商视觉营销中色彩的运用 25

2.1 移动电商常见的配色方法 26

2.2 移动端店铺风格的形成要素 32

2.3 移动端店铺的营销策略决定图片颜色 40

第3章 移动电商视觉营销的信任定律 47

3.1 信任定律的意义 48

3.2	打造图片信息的可信度	48
第4章	移动电商视觉营销的牺牲定律	65
4.1	牺牲定律的意义	66
4.2	精简的表现形式	66
4.3	优良的服务是一种让利牺牲	72
第5章	移动电商视觉营销的表现形式	81
5.1	使用移动电商VI标准	82
5.2	便于识别的移动电商专属VI	90
5.3	打造单品的专属形象	92
5.4	店铺全方位的包装和宣传	96
第6章	移动店铺的用户体验设计	101
6.1	移动店铺用户体验的特点	102
6.2	移动店铺用户体验的个性化设置	103
6.3	移动店铺的视觉装修	108
第7章	移动电商营销型页面设计	117
7.1	首页的视觉营销	118
7.2	详情页的视觉营销	124
第8章	移动电商的营销感设计	135
8.1	移动电商重点板块的营销感设计	136
8.2	营销活动页设计	145
8.3	回头客营销中情感的视觉表现	149
第9章	移动电商的品牌视觉化营销	155
9.1	创建独特的移动电商品牌形象	156

9.2 打造移动电商品牌的辨识度 161

9.3 巩固移动电商品牌形象 165

（五）移动商务文案写作

推荐教材：移动商务文案写作，陈庆、黄黎，978-7-115-48541-0，2018.7

本课程主要从移动商务文案的产生、移动文案岗位的要求和移动商务文案基础写作方法开始，层层深入讲解了各种移动电商文案的写作方法，如移动电商产品文案、品牌文案、海报文案、新媒体文案及导购型软文等。

1. 情景设计

01 移动商务文案基础

1.1 认识移动商务文案 3

1.2 移动商务文案的类型 11

1.3 移动商务文案的载体 17

1.4 以互联网思维打造移动商务文案 20

02 移动商务文案岗位认知

2.1 移动商务文案的岗位要求..... 31

2.2 移动商务文案的写作流程..... 34

03 移动商务文案的创意及写作套路

3.1 移动商务文案创意策略 53

3.2 文案关键词和标题写作 62

3.3 文案开头和结尾写作 75

3.4 文案正文写作 82

3.5 如何写出优秀的移动商文案 87

04 移动电商产品文案

4.1 移动电商产品文案的写作基础	101
4.2 产品标题文案写作	105
4.3 产品主图文案写作	113
4.4 产品详情页文案写作	116
05 移动商务品牌文案	
5.1 移动商务品牌文案的写作基础	131
5.2 品牌名称与口号写作	135
5.3 品牌故事写作	141
5.4 日常品牌文案写作	150
06 微信文案	
6.1 微信文案的写作基础	159
6.2 微信公众号文案写作	164
6.3 微信朋友圈广告文案写作.....	171
6.4 H5 推广文案写作	178
07 微博文案	
7.1 微博文案的写作基础	189
7.2 微博标题写作	194
7.3 微博正文写作	199
08 其他移动商务文案	
8.1 活动策划文案写作	213
8.2 活动海报文案写作	217
8.3 导购型软文写作	223
8.4 社群营销文案写作	226

五、实训环节（奥派移动商务技能大赛配套教材）

（一）微信营销

推荐教材：微信营销，徐林海、林海，978-7-115-47359-2，2018.1

本课程采用项目任务教学，分为微信营销行业定位、微信营销商家展示、微信营销宣传推广、微信营销互动、微信营销成交转化、微信营销在线交易、微信营销客户服务和综合训练九个项目，每个项目下设3-5个任务，覆盖整个微信营销的全流程。

1. 情景设计

项目 1. 行业定位 14

任务 1.1 认知微信营销 14

实训 1: 理解微信营销的概念 22

实训 2. 讨论微信对用户行为、习惯的改变 22

任务 1.2 微信营销市场调研与分析 23

实训 1. 分析微信用户的特征 31

实训 2. 分析微信营销的市场需求 32

项目 2. 平台介绍 34

任务 2.1 微信公众平台的介绍 34

实训 1: 分析微信公众平台的意义 38

实训 2: 总结订阅号与服务号的区别 38

任务 2.2 微信公众账号的基本设置 39

实训 1: 掌握微信公众账号的基本设置 56

任务 2.3 认识微信公众平台的基本功能 56

实训 1: 掌握微信公众平台基础功能 66

实训 2: 掌握个性化公众平台的搭建	67
项目 3 平台开发	73
任务 3.1 开发微信公众平台	73
实训 1: 了解新浪 SAE 及创建	77
任务 3.2 开启微信开发者模式	84
实训 1 掌握第三方平台的接入步骤	90
实训 2 掌握通过第三方平台获取 URL、Token 的方法	95
任务 3.3 搭建微信营销实战平台	97
实训 1 掌握微网站的搭建与管理	117
实训 2 掌握微信小店的搭建与管理	125
项目 4. 营销策划与推广	129
任务 4.1 创建与推广 H5 页面活动	129
实训 1 掌握 H5 页面活动的创建	137
实训 2 开展 H5 页面活动的三原则	147
实训 3 了解常见的 H5 制作软件	150
任务 4.2 创建与推广线上促销活动	150
实训 1 掌握微信促销活动的创建	154
任务 4.3 撰写与推广微信公众号内容	162
实训 1. 掌握标题、开头和结尾的写作技巧	180
任务 4.4 策划与推广营销活动	182
实训 1. 根据实践制作一份营销策划方案	194
项目 5. 在线交易管理	196
任务 5.1 在线支付的概述	196

实训 1 掌握在线支付的设置	204
任务 5.2 在线支付的类型	206
实训 1 掌握扫码支付接入方法	209
实训 2 掌握公众号支付接入方法	212
任务 5.3 在线支付安全性设置	214
实训 1 了解在线支付安全保障体系	218
项目 6. 物流与配送管理	218
任务 6.1 订单管理的查询与管理	219
实训 1 了解交易账单的预约下载功能	228
实训 2 掌握订单收入的查询	231
任务 6.2 物流的选择与管理	232
实训 1 掌握物流订单的设置	238
项目 7. 客户服务与管理	241
任务 7.1 客户服务的概述	241
实训 1 掌握在线客服的创建	248
任务 7.2 客户关系维护与管理	249
实训 1 掌握客户的信息管理	257
实训 2 掌握客户的分组管理	258
实训 3 掌握微会员的设置	260
项目 8 数据化运营	265
任务 8.1 数据化运营的概述	265
实训 1 了解互动数据和交易数据	269
实训 2 掌握定性分析法和定量分析法	269

任务 8.2 微信公众平台内部数据的获取	269
实训 1 掌握微信公众平台数据分析方法	277
任务 8.3 微信公众平台外部数据的获取	279
实训 1 掌握百度指数分析的方法	288
实训 2 掌握奥派数据魔方分析的方法	293
项目 9. 实战训练	294
实训 1: 奥派微店搭建分析	294
实训 2: 微盟旺铺搭建分析	302

财务管理专业

《财务会计》（下）课程标准

（B类课程）

课程编码： 04060204 课程类别：专业核心课
适用专业： 财务管理专业 授课学院：现代管理学院
学分学时： 6/102 编写执笔人：刘辉
教研室主任审核签字： 审核日期：
院长（主任）审定签字： 审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是高等职业院校财务会计类专业的一门专业核心学习领域课程，是财务会计类专业学生毕业后选择就业、参加国家会计专业资格考试的重要基础，是会计知识最丰富、理论知识和实务知识结合最紧密，也是运用职业判断最多的课程，是培养学生会计职业判断能力的切入点和重点。本课程从专业能力、人格能力、社会能力三方面的培养，达到提高学生职业能力的培养目标。其功能在于培养学生具有熟练按照《企业会计准则》等政策法规进行企业日常会计实务的会计处理能力，使学生具备学习后续专业基础的能力，并有助于获取会计从业资格及初级会计专业技术资格证书，实现毕业证书与职业资格证书的“双证融通”。

课程作用：本课程对学生职业能力的培养和职业素质的养成起到主要支撑或明显促进作用，培养学生具有团队协作、人际交往、自信心、社会责任心、职业道德等社会能力，以及自我控制与管理、再学习、独立思考、分析问题和

解决问题，运用现代科学技术等扩充知识和收集信息，提升知识和技能迁移等能力。

前修课程为：《基础会计》、《财经法规》

后续课程为：《管理会计》、《成本会计》、《审计实务》、《企业内部控制》、《会计信息化》等。

1.2 课程设计理念

按照“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求，本课程以主要经济业务的会计处理为基本目标，彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的就业能力。

1.3 课程思路

根据专业人才培养目标、会计职业岗位能力需求和前后续课程的衔接，遵循以“工作过程系统化”课程观，融学习过程于工作过程，以企业会计各岗位职责为依据，解构和重构课程内容，以系统化会计核算实务知识的培养和会计核算能力训练两条教学主线的融合为切入点，着力培养同学们对一般工商企业基本经济业务的会计核算能力，初步渐进构建会计核算的系统化的理论知识，培植学生的会计职业素养，使学生基本具备凭证的归类整理能力、核算流程的把握能力、职业判断力。

课程内容建立分层的知识和能力体系，把大、中、小企业均存在的日常经济业务会计处理作为学生必须把握的教学内容主体；在此基础上适当扩展、链接一些特殊的、非日常经济事项会计处理。

运用“理实一体、仿真实训”的教学模式，理论教学与分岗位实训平行交互进行。以理论知识引领实训操作，或以实训操作来感悟巩固理论知识。在“学中做”，在“做中学”，“学”与“做”的同时，领悟知识、构建知识；训练技能，培植素养。

通过校企合作，收集、编撰合作企业综合的会计核算资料，或购置课程软件，或购置“会计虚拟学习平台”，让学生进行会计核算综合的实训，进一步锻炼、提升学生的职业技能。

教学效果评价采取理论考核与技能测试相结合的方式，即注重结果评价，又结合过程评价，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

2、课程目标

通过以项目为单元的教学活动，使学生能够系统、全面地掌握企业会计准则和企业会计核算的基本程序和具体方法，加强学生对会计基本理论的理解，对会计基本方法的运用和对会计基本技能的训练，将会计专业知识和会计实务有机结合在一起，使之真正掌握填写原始凭证的方法，掌握各种业务的处理及填写记帐凭证的方法，掌握帐簿的处理及帐簿登记的方法，掌握各种报表编制的方法。同时，使学生在通过与岗位要求完全相同的实训操作中，培养职业意识，初步具有一定职业判断能力，提高职业素质，形成工作能力，为学生即将从事的会计工作打下坚实的基础，成为理论与实际相结合的高素质技能型会计专业人才，以完成本专业相关岗位的工作任务。

1、基本知识教学目标

- (1) 熟悉《企业会计准则》等相关法规规定及有关金融、税收等相关知识。
- (2) 理解和掌握企业日常会计实务中涉及的会计基础理论知识。

(3) 为学习后续《成本会计》、《税法》、《会计电算化》、《财务管理》等课程和毕业后从事专业工作打下坚实的基础。

(4) 以初级会计专业技术资格证书为标志，为职业生涯的可持续发展做准备。

2、职业能力培养目标

(1) 以职业岗位能力为导向，初步具有会计职业判断能力。

(2) 能熟悉企业会计核算岗位职责，熟练进行一般企业日常经济业务的会计处理。

(3) 能运用会计基本理论知识解释资产负债表和利润表项目的信息生成过程。

(4) 能运用知识分析、解决企业日常会计处理过程中的常见问题。

(5) 严格按照《企业会计准则》等政策法规要求规范操作。

3、思想素质教育目标

(1) 具有团队精神和协作精神，能与工商、银行、税务、中介服务、客户等单位建立良好、持久的关系。

(2) 具有严谨、诚信的职业品质和良好的职业道德，具有良好的心理素质

3.1 课程内容

为了充分体现项目驱动、实践导向课程思想，将本课程的教学活动分解设计为十二个项目，以项目为单位组织教学、以典型案例为载体，操作技术为核心，辅助相关专业理论知识，培养学生的综合职业能力，满足学生就业与发展的需要。本课程建议为 204 学时（含机动 8 学时），分两个学期上。第一学期上《财务会计》（上），第二学期上《财务会计》（下），每学期各 102 学时（含机动 4 学时）。

3.2 项目或学习情境设计

表2 项目或学习情境设计

项目五、固定资产及投资性房地产核算 学时：26		
学习任务	学时	主要内容
5.1 固定资产取得核算	6	(1) 固定资产的确认与初始计量
5.2 固定资产折旧核算	6	(2) 外购及自行建造固定资产的核算
5.3 固定资产后续支出核算	4	(3) 固定资产折旧的内容及核算
5.4 固定资产减值核算	2	(4) 固定资产资本化后续支出的核算
5.5 固定资产处理核算与清查核算	2	(5) 固定资产费用化后续支出的核算
5.6 投资性房地产核算	6	(6) 固定资产减值的核算
		(7) 固定资产处置的核算
		(8) 固定资产清查的核算
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理固定资产会计核算岗位的各项工		
(2) 会根据业务资料，结合国家有关财经法规和企业要求，对固定资产准确计价、合理计提折旧		
(3) 能按照规范流程和方法进行固定资产取得、折旧、后续支出、减值、处置与清查业务的账务处理		
(1) 熟悉《企业会计准则——固定资产》，理解固定资产的确认条件		
(2) 要求结合授课，组织学生参观有关单位，请会计师结合案例讲解填制固定资产增减变动凭证，登记固定资产卡片，编制固定资产折旧计算表，以及折旧的账务处理的理论和方法问题，以加深学生对本项目内容的理解		
(3) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成		
(4) 这一项目是本课程重点，固定资产在企业资产中所占比重一般较大，其折旧方法的选用、减值准备的计提对企业所得税、净利润都将产生较大的影响。固定资产的会计处理也很受会计考试的青睐。本项目教学思路是将固定资产的核算分为取得时、持有期间、处置时三个步骤。在讲授过程中特别注意固定资产从取得、计提折旧、发生后续支出、计提减值准备到处置的综合业务的核算。讲授时应注重理论联系实际，要求学生理解透彻，灵活运用		

项目六、无形资产及其他资产核算 学时：12		
学习任务	学时	主要内容

6.1 无形资产核算	8	(1) 无形资产的确认与初始计量 (2) 外购及自行研制开发的无形资产的核算 (3) 无形资产后续支出的核算 (4) 无形资产摊销的核算
6.2 其他资产核算	4	(5) 无形资产减值的核算 (6) 无形资产处置和报废的核算 (7) 长期待摊费用的核算 (8) 其他长期资产的核算
技能目标		知识目标
<p>(1) 基本会办理无形资产会计核算岗位的各项工作</p> <p>(2) 能按照规范流程和方法进行无形资产取得、后续支出、摊销、减值、处置和报废业务的账务处理</p> <p>(3) 能正确区分长期待摊费用和当期费用，并按照规范流程的方法进行长期待摊费用等其他资产的账务处理</p>		<p>(1) 熟悉《企业会计准则——无形资产》，熟悉无形资产的主要内容，明确无形资产和商誉的区别</p> <p>(2) 掌握无形资产的摊销方法</p> <p>(3) 掌握无形资产业务的会计核算方法</p> <p>(4) 掌握长期待摊费用等其他资产业务的会计核算方法</p>
训练方法		教学建议
<p>(1) 根据经济业务资料计算无形资产入账价值、摊销金额、应提减值准备金额等</p> <p>(2) 根据经济业务填制有关原始证</p> <p>(3) 根据实训资料中的原始凭证，填制记账凭证，并将原始单据附于后面</p>		<p>(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析和实务操作课在会计实训室进行</p> <p>(2) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成</p> <p>(3) 本项目教学思路是将无形资产的核算分为取得时、持有期间、处置时三个步骤。自行研制开发的无形资产的核算是项目的难点内容，在讲授过程中特别注意无形资产从取得、摊销、发生后续支出、计提减值准备到处置的综合业务的核算</p>

项目七、投资核算

学时：24

学习任务	学时	主要内容
7.1 交易性金融资产核算	4	(1) 交易性金融资产的内容及核算
7.2 持有至到期投资核算	6	(2) 持有至到期投资的内容及核算
7.3 可供出售金融资产计算	4	(3) 可供出售金额资产的内容及核算
7.4 长期股权投资核算	10	(4) 成本法下长期股权投资的计算 (5) 权益法下长期股权投资的核算 (6) 长期股权投资减值的核算
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理投资会计核算岗位的各项工作 (2) 能按照规范流程和方法进行交易性金融资产、持有至到期投资、可供出售金融资产及长期股权投资等对外投资业务的账务处理		(1) 熟悉《企业会计准则——金融工具确认和计量》、《企业会计准则——长期股权投资》，明确各项投资核算上的差异 (2) 掌握企业交易性金融资产、持有至到期投资、可供出售金融资产及长期股权投资等业务的会计核算方法
训练方法		教学建议
(1) 根据经济业务资料计算交易性金融资产公允价值变动损益、计算持有至到期投资应计利息及利息调整摊销额、计算长期股权投资入账价值和投资收益 (2) 根据经济业务填制有关原始凭证 (3) 根据实训资料中的原始凭证，填制记账凭证，并将原始单据附于后面		(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析和实务操作课在会计实训室进行 (2) 要求结合授课，组织学生参观有关证券交易所营业部，让学生了解交易性金融资产业务流程，组织学生参观上市公司，了解上市公司对外投资状况，请会计师讲解对外投资的核算过程中的重要方法，以加深学生对项目内容的理解 (3) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成 (4) 这一项目是本课程的难点内容，使学生感到交易性金融资产的核算与自己将来投资密切相关，激发学生学习的积极性。要求学生理解透彻，灵活运用

项目八、流动负债核算

学时：22

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
8.1 短期借款核算	2	(1) 短期借款的内容及核算 (2) 应付票据的内容及核算 (3) 应付账款的内容及核算
8.2 应付及预收账款核算	4	(4) 预收账款的内容及核算 (5) 应付职工薪酬的确认与计量 (6) 应付职工薪酬的核算
8.3 应付职工薪酬核算	6	(7) 应交增值税的核算 (8) 应交营业税的核算 (9) 应交消费税的核算
8.4 应交税费核算	8	(10) 应交城市维护建设税、应交教育费附加、 应交土地增值税、应交房产税、土地使用税、车 船税、矿产资源补偿费和印花税等其他税费的核 算
8.5 其他流动负债核算	2	(11) 应付股利、应付利息及其他应付款的核算
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理借款、往来负 债账、税务、职工薪酬等会计 核算岗位的各项工 作 (2) 会根据业务资料计算并分 配职工薪酬费用、确定企业应 交税费的种类和数额 (3) 能按照规范流程和方法进 行短期借款、应付款项、应付 职工薪酬及应交税费等流动负 债业务的账务处理		(1) 熟悉短期借款利息的计算及掌握短期借款 的核算方法 (2) 掌握应付票据、应付账款和预付账款等业 务的核算方法 (3) 熟悉《企业会计准则——职工薪酬》，掌握 职工薪酬费用的构成内容及应付职工薪酬业务 的会计核算方法 (4) 掌握一般纳税人和小规模纳税人应交增值 税、应交消费税、应交营业税等业务的会计核算 方法，熟悉其他应交税费业务的会计核算方法 (5) 熟悉其他流动负债的核算方法
训练方法		教学建议
(1) 根据经济业务资料计算职 工薪酬金额，并进行分配 (2) 根据经济业务资料计算本 月应交增值税、城建税、教育 费附加金额 (3) 根据经济业务资料计算借 款利息计提金额 (4) 根据经济业务填制有关原 始凭证 (5) 根据实训资料中的原始凭 证，填制记账凭证，并将原始 单据附于后面		(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析课可 在会计实训室进行 (2) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的 教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行 (3) 这一项目内容比较琐碎，主要说明流动负 债各项的核算内容。应付款项的核算建议与应收 款项的核算比照学习。发生的各种税金应如何列 支，同时注意是否通过“应交税费”科目核算。 应交税费可选取一般企业都会碰到的增值税、营 业税、消费税、城市维护建设税、教育费附加等。 而增值税中的进项税和销项税是商口购销联系 在一起的，因此，应与存货、固定资产、收入等

	项目比照学习。

项目九、非流动负债核算
学时：16

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
9.1 借款费用核算	6	(1) 借款费用的内容及核算
9.2 长期借款核算	4	(2) 长期借款的内容及核算
9.3 应付债券核算	4	(3) 应付债券的内容及核算
9.4 长期应付款核算	2	(4) 长期应付款的内容 (5) 应付融资租赁款的核算 (6) 融资性质延期付款的核算
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理长期借款、应付债券和长期应付款等会计核算岗位的各项工作 (2) 能正确区分和计算出借款费用的资本化数额和费用化数额 (3) 会按照规范流程和方法进行长期借款、应付债券和长期应付款等非流动负债业务的账务处理		(1) 熟悉《企业会计准则——借款费用》，理解借款费用资本化应满足的条件，掌握借款费用资本化的计算方法 (2) 掌握计算确定应付债券各期利息费用的基本方法，即实际利率法 (3) 掌握长期借款、应付债券、长期应付款等非流动负债业务的会计核算方法
训练方法		教学建议
(1) 根据经济业务资料计算债券利息费用及折价摊销金额 (2) 根据经济业务填制有关原始凭证 (3) 根据实训资料中的原始凭证，填制记帐凭证，并将原始单据附于后面		(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析课在会计实训室进行 (2) 采用讲授与案例分析相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行 (3) 这一项目是本课程的难点内容，教学中特别注意本项目应付债券应与持有至到期投资结合教学，可转换公司债券转换为普通股，应与长期至到期投资、实收资本、资本公积结合教学，同时进一步掌握实际利率法的运用

项目十、收入、费用和利润核算
学时：22

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
---------	-----	---------

10.1 收入核算	12	(1) 收入的内容 (2) 销售商品收入的核算 (3) 提供劳务收入的核算 (4) 让渡资产使用权收入的核算 (5) 主营业务成本的核算 (6) 其他业务成本的核算
10.2 费用核算	6	(7) 营业税金及附加的核算 (8) 销售费用的核算 (9) 管理费用的核算 (10) 财务费用的核算 (11) 营业外收支的核算
10.3 利润核算	8	(12) 政府补助的核算 (13) 所得税费用的核算 (14) 利润形成的核算 (15) 利润结转的核算
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理收入、费用等会计核算岗位的各项工作 (2) 能准确判断企业收入、费用的性质、类别和主次 (3) 能正确计算企业当期实现的利润或发生的亏损 (4) 会按照规范流程和方法根据业务资料完成收入、费用及利润业务的账务处理		(1) 熟悉《企业会计准则——收入》，理解收入、费用的确认条件 (2) 理解收入、费用要素各损益类账户的核算范围 (3) 掌握收入、费用等业务的会计核算方法 (4) 掌握所得税费用的核算方法 (5) 掌握利润形成业务的会计核算方法
训练方法		教学建议
(1) 根据经济业务填制相应的原始凭证 (2) 根据实训资料中的原始凭证判断企业收入、费用的性质、类别和主次，填制记账凭证，并将原始单据附于后面 (3) 计算应纳税所得额和应交所得税，计算企业当期实现的利润或发生的亏损，并填制结转当年利润的记账凭证		(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析课在会计实训室进行 (2) 采用讲授与案例分析相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行 (3) 本项目在本课程中居于非常重要的地位，重点讲解各类收入的会计处理，利润的构成，所得税费用的会计处理，以及本年利润的计算和结转，净利润的分配程序和相关会计处理方法。对于商品销售收入、营业外收入、营业外支出应与存货非正常损失、固定资产处置、无形资产出售结合教学；利润形成和分配应结合报表编制教学

4、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求；

1、专任教师

(1) 具有扎实的会计理论功底和一定的会计工作经历，熟悉国家相关财经法规知识和企业会计工作流程。

(2) 能够熟练计算各种流转税税额、所得税税额及常用的地方性税费金额，能熟练操作会计及税收相关软件，能够示范操作各种单证填制、各税种的纳税申报和税款缴纳工作。

(3) 能够指导学生采用行动导向、情境教学法、角色体检法、课堂讲授法、案例教学法、启发式教学法、比较分析法等多种教学方法进行企业相关经济业务核算的示范教学。

2、兼职教师

从事大中型企业的会计职业工作人员或从事会计师事务所或税务师事务所的审计职业工作人员，具有大学本科以上学历，具有中级会计专业技术资格及以上资格或注册会计师执业资格、注册税务师执业资格，能进行出纳实务、应收款项实务、存货实务、固定资产实务、无形资产实务、投资实务、收入费用和利润实务、所有者权益实务，以及财务报表编制等内容的示范教学。

4.2 校内外实践教学

条件要求

(1) 实训场所。用于进行会计主管岗位、出纳岗位、流动资金核算岗位、固定资产核算岗位、材料核算岗位、工资核算岗位、成本核算岗位、利润核算岗位、往来结算岗位、纳税申报岗位、总帐报表岗位、稽核岗位等岗位技能训练的会计模拟实训室。

(2) 实训工具设备。①足够数量的办公文具，如办公设施、文具盒、打印机、扫描仪、计算器、文件柜及各种日用耗材。②足够数量的实训资料，如支

票、汇票、本票、收据、发票、借款单、费用报销单等原始单据，收、付款和转帐记帐凭证；库存现金日记帐、银行存款日记帐；资产负债表、利润表等报表；增值税专用发票、普通发票、销售合同等原始单据；具有仿真的工业企业、服务业的经济业务资料，以及其他相关资料。

(3) 会计岗上模拟实训软件。配备多媒体会计模拟实验软件、税收多媒体模拟实验软件，配备“用友”、“金蝶”、“新中大”等财务软件，克服模拟实训室受时间、地点和其他条件的限制，同时节省了凭证、帐簿、报表等物质耗费，对实训过程进行计时和计分考核，增强学生的实验兴趣，以集教、学、自学、测试、考评为一体，满足会计教学和实践活动的需要。

(4) 配备新企业会计准则业务操作手册、税费计算与纳税申报业务操作规范手册，以及相关法律、法规、制度等。

4.3 教学方法建议

课程教学中我们注意因材施教，充分利用学院拥有的设施先进、功能比较齐全的校内会计综合实训基地，并综合运用学院其他校内实训室如商务模拟公司实训室、物流仿真模拟实训室、商务谈判与推销实训室以及涵盖制造业、商业、施工企业、股份有限公司、会计师事务所等多种不同所有制形式和不同性质的企业和单位的校外学习基地为依托，灵活运用多种教学方法，有效提高学生的学习积极性和主动性、提高课程教学效果，在教学中我们除了基本教学方法外，特别强调以下教学方法的运用。

(1) 行动导向（任务驱动教学）法

以工业企业资金实际运动过程为导向来组织教学，从获取信息→制定步骤→决策→付于行动→检查过程→反思与评估这一完整的思维过程完成整个工作过程，教师只是扮演一个“咨询者”、“协调者”和“观察员”的角色，引导学

生的行动过程，提供资源、给予建议和记录过程。教师也是根据工作过程给学生提供相应的操作指导，并根据实际工作过程产生的知识需求引入必需、够用的理论知识，教、学、做相结合，有效解决了理论教学的抽象、枯燥，提高了学生的学习兴趣。在讲解会计基本理论的同时，结合案例，注重对学生实践技能的训练，使学生既具备扎实的理论功底，又具有较强的会计操作能力。

（2）现场教学法

给予高职会计学生“先期介入式”会计现场教学。把课堂从学校搬到工业企业、商品流通企业、税务局、银行，带领学生真实环境中锻炼、学习与实践，把高等职业技术教育的教和学过程，从传统的、封闭的教育情境中解脱出来，置于全真职业情境的学习环境，理论联系实际地让学生了解工业企业生产经营过程、商品流通企业商品流通过程、财务会计中工作岗位的设置和职责、如何成为称职的会计人员、企业如何建帐、凭证传递过程、如何进行纳税申报、如何与银行打交道等，启发学生对专业理论的认知兴趣，并亲身感受企业管理理念和模式，打破了以往在教室里理论和模拟操作的状况。

（3）情境教学法

充分使用虚拟工厂、虚拟财务部门、虚拟实验等现代技术手段，将教学内容以动漫方式展示，提高了学习的趣味性，学习、娱乐相结合，促进教学活动开展，开拓课堂教改新思路，使学生能够尽快适应、了解和掌握将来所从事的会计工作，直至熟悉会计工作的全过程，有效调动学生学习的主动性、积极性，培养学生各方面的能力。

（4）角色体验法

角色体验法是一种不完全局限于课堂教学的全新的教学方法，通过让学生扮演不同的角色来体验、掌握相关的知识和操作方法。形式上是让学生担任“模

拟企业”中的某一“职位”，模拟开展一些会计工作，进行实践操作。如在会计凭证传递、日常业务处理流程等教学中让学生扮演业务经办人员、制单会计、审核会计、出纳、记帐会计等角色，通过相互间的业务往来模拟，让学生掌握各会计岗位在实务工作中的分工及衔接，会计部门和相关业务部门的业务关系，以及如何在会计工作中发挥监督职能。角色扮演将枯燥的程序描述转变为生动的课堂游戏，既激发了学生浓厚的兴趣，又让学生通过角色体验加深了对知识的印象，从而锻炼学生的实践能力，提高学生的综合素质，使学生在将来的工作实践中能轻松自如地进入“角色”。

（5）案例教学法

案例教学法，作为应用型学科，只有将理论性和实践性有机结合起来，才能真正学好，案例教学无疑是理论和实践的契合点。本课程案例教学可分为下列三类，教师可依据每一次案例教学的具体目的加以选用。如讲解型案例，将案例教学融入传统的讲授教学法之中的一种方法。教学中使用的案例通常是针对课程知识体系中的重点、难点问题设计的，也称“知识点案例”；又如讨论型案例教学。形式上是以学生课堂讨论为主，案例是学生讨论的主题，学生通过对案例的剖析，提出各自的解决方案，并予以充分讨论。本课程案例内容主要包括：会计诚信案例、票据结算业务案例、存货按实际成本计价核算业务案例、存货按计划成本计价核算业务案例、无形资产核算业务案例、销售商品收入核算业务案例、所得税会计处理案例、利润分配核算业务案例以及综合核算业务报表编制案例等。

（6）启发式教学法

在教学中特别注重贯彻启发式教学原则，引导学生养成勤于思考、独立思考的习惯。启发式教学不是简单的“提问式”、“讨论式”，而是在教学的每一个

环节充分展示会计思维过程，这是启发式教学的核心。将设问答疑常贯穿于课堂，活跃学生的思维，提高学生学习的主动性。例如，期末损益结转向来是初学者期末处理的一个棘手环节，在讲述此部分内容时，不应简单地教给学生相关的结转分录，而是从收入及费用帐户的结构特点入手，引导学生分析期末结转所要达到的数据处理目标，以及为达到这一目标而精心设计的帐户结构、日常资料归类整理方法、期末数据加工思路，学生自己就可以推出结转分录的内容，轻松地逾越这一知识难点。

(7) 比较分析法

本课程内容较多，对于各种不同银行结算方式的重要特点和会计处理；应收债权融资和出售业务的处理原则；存货按实际成本计价与计划成本计价在科目设置、取得时及发出时会计处理的比较；交易性金融资产、持有至到期投资、长期股权投资在科目设置、初始投资成本的确定、投资时、持有期间，以及处置时会计处理的异同；固定资产折旧方法的比较；固定资产的无形资产后续支出的比较；一般纳税人企业增值税和小规模纳税企业会计处理的比较；持有到期投资和应付债券在科目设置、入帐价值、会计处理上的比较；销售商品收入业务会计处理的比较；应纳税暂时性差异和可抵扣暂时性差异的含义与区别；四大财务报表的含义、作用、结构与编制的比较等知识点采用比较分析法，引导学生将不同主题单元中的相关内容进行比较分析，并将它们对照起来学习，会收到事半功倍的效果。

(8) 教学与教改、教研、科研相结合法

教师的与会计学相关的教改、教研、科研项目可让学生参与资料的搜集、整理、分析、撰写等工作；也可组织学生对当地经济领域存在的问题进行调查研究，从而培养学生的创造性思维能力。

4.4 教学手段

(1) 配套课程网站的建设与丰富的多媒体教学资源

重视优质教学资源建设和网络信息资源的利用，是课程建设的重要环节。本课程是一门集理论、实践和信息技术于一身的综合性学科，具有内容复杂、图表数据多、操作性强的特点，要求学生对授课内容有一定的感性认识、形象思维和实际操作能力。因此，已经构建了与该课程配套的网络教学平台。该网站建设坚持职业教育的时代性和职业特点，设有课程标准、网络课件、视频教学、实践教学、习题试题、会计视野、互动教学等模块，涵盖了该课程的所有理论教学、实践教学、辅导与考试、课外知识扩充等方面的内容，能够满足本课程的教学、自我训练、单元测试、实训以及网上实时远程考试需要，尤其是实践教学专题中的动漫教学片是根据高职高专学生缺乏工业企业的生产实践（有的从未走进过工厂的大门，甚至因大量的会计术语，对这门理论性与操作性都极强的课程产生畏惧心理），充分使用虚拟工厂、虚拟财务部门、虚拟实验等现代技术手段而制作，仿真教学环境，优化教学过程，学习、娱乐相结合，使学生能够尽快适应、了解和掌握将来所从事的会计工作，直至熟悉会计工作的全过程。还有会计资格考试专题，为学生今后的职业生涯的可持续发展做准备。网站依托浙江商业职业技术学院先进完备的网络环境，实现优质教学资源共享，并注意保持网站内容的经常更新，将最新研究成果以补充教材资源的形式在课程网站上予以发布，以弥补我国教材建设普遍存在着从编写到出版周期过长，教材形式单一，跟不上时代发展节奏的问题。网络教学资源为老师的创新性施教提供了资源，为学生的自主性学习创建了平台。从社会效益来讲，通过提供免费的公共教学资源，使学习的门槛降低，让更多人的投身于终身的学习之中，鼓励了自主学习者，为学习型社会带来直接的促进作用。

（2）信息技术应用

本课程运用传统教学手段，强调应充分运用传统教学、多媒体教学、网络教学等现代化教学手段，多种教学媒体，突破根据单一统编教材进行教学的模式，构建网上平台，实现优质资源共享。提高学生信息收集能力，增加学生的信息量，扩大学生的知识面。尽量避免多媒体教学中存在的“照屏宣科”、“人幕分离”、“双管齐下”、“快速浏览”、“对屏讲解”等现象。为解决内容多、课堂教学时间不充裕，提高网络课程资源的利用率，探索课堂教学和网络教育有机结合的途径，尽量实现课堂重点实训，讲授以重点、难点为主，课外辅导、问题讨论和作业练习则主要通过网络进行的教学模式，以增强会计教学的直观性、趣味性和生动性，提高课堂教学效率。

4.5 教学评价、考核要求

鉴于高职培养目标，坚持以职业岗位能力为重点，以职业资格谁为参照标准，知识、能力、素质考核并重，突出以形成性评价为主的发展性教学评价。

考核与评价的标准应体现以任务驱动的项目化课程特征，体现过程考核和期末考核的统一，注重对学生能力的考核。对生产性实训操作情况、实训报告等进行评分，根据能否完成任务及完成的情况给予综合评价。考核与评价的内容包括学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质。

考试课程总评成绩(100%)=平时成绩(30%)+期末考试(70%)，其中：平时成绩(30%)：主要根据平时作业、听课情况、实训报告的完成情况和学习态度几个方面进行综合评价，反映学生对项目知识的掌握及应用情况

期末考试(70%)：理论知识笔试和独立操作能力的测试考核。采取闭卷笔试的方式进行考核，占总成绩的70%。

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；主教材为《财务会计实务》（第三版），高丽萍主编，高等教育出版社。

辅导教材：

《财务会计习题与实训》（第三版），高丽萍主编，高等教育出版社。

《财务会计同步模拟实训》（第三版），高丽萍主编，高等教育出版社。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源。

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

6、其它说明

《ERP 财务管理系统》课程标准

(B 类课程)

课程编码：04060209

课程类别：B 类

适用专业：财务管理、会计

授课院（系、部）：经管系

学分学时：6 学分 108 学时

编写执笔人：刘丽丽

教研室主任审核签字：刘丽丽

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

《ERP 财务管理系统》是财务管理专业的一门专业核心课程，在财务管理专业课程体系中，属于“专业能力与职业素质”模块课程。

与本课程相关的前序课程有《基础会计》和《初级会计实务》，与本课程相关的后续课程有《成本会计》、《ERP 及其应用》等，在学生具备手工会计各岗位核心能力基础上，再通过本课程的学习，学生将对职业岗位有更深入的认识。

1.2 课程设计理念

《ERP 财务管理系统》课程将会计电算化专业人才培养目标贯穿于课程中，以会计职业能力培养为核心，以工业企业经济业务为情境，在对会计岗位工作能力分析基础上，以会计电算化工作过程为主线，以会计电算化岗位工作任务为驱动，指导学生完成安装软件、会计软件初始化设置、日常业务处理、期末处理、编制会计报表等一系列会计电算化岗位工作，让学生在做的过程中掌握操作方法和技能，并在做的过程中产生知识需求，同时以“必需够用”为度传授相关知识给学生，在会计电算化工作任务驱动下，为学生搭建会计电算化的

整体框架，并将实践性、开放性、职业性融于课程教学中，提高学生的会计电算化职业技能。

1.3 课程设计思路

以会计岗位需求为导向，以会计电算化岗位工作过程为主线，深入分析会计电算化的典型工作任务，设计出相应的学习任务，在仿真企业会计环境中，以会计电算化工作流程为逻辑顺序，通过情景模拟、任务驱动，融教学做于一体，培养学生会计电算化岗位的职业能力。

2、课程目标

通过本课程的教学，使学生掌握会计电算化的基本理论和基本方法，能使用会计软件完成创建账套、对会计软件进行初始设置、日常账务处理、期末处理、编制会计报表等工作，并通过对一种软件的学习、操作形成对其他通用商品化软件使用的类化经验，利用所学习的知识、技能操作其他会计电算化软件，帮助企业进行会计信息化建设。

(一)知识目标

1. 熟悉会计电算化信息系统的结构及有关概念，了解会计电算化信息系统的发展趋势；

2. 熟悉我国财政部门对单位使用的会计核算软件、软件生成的会计资料、采用电算计算机替代手工记账、电算化会计档案保管等会计电算化工作做出的具体规范；

3. 掌握会计核算软件的基本知识和典型会计核算软件各主要功能模块的操作要求。

(二)能力目标

1. 能根据单位性质、规模、经营特点、内部控制规范要求、业务核算流程

等，熟练设计会计电算化初始化方案，科学组织会计工作，具备电算会计主管岗位的基本能力；

2. 能根据单位实际发生业务正确判断经济业务性质和内容，在财务软件中正确录入凭证，具备会计核算岗位的基本能力；

3. 能根据会计准则和会计制度的基本要求，正确审核凭证、及时记账，具备审核记账岗位的基本能力；

4. 能根据单位核算与管理的需要，熟练编制与输出各类会计报表，具备会计报表编制岗位的基本能力；

5. 能对会计软件应用中出现的一般故障进行维护，具备电算维护岗位的基本能力。

(三) 素质教育目标

1. 具有严格执行会计等相关法律法规的工作态度和良好的职业道德；

2. 初步具有会计信息化的观念和思维方式，具有会计内部控制意识；

3. 具有团队协作精神，共同完成会计电算化的各项业务处理工作；

4. 具有不断获取知识、开发自身潜能、适应会计电算化岗位变更的能力。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

根据国家会计从业资格——初级会计电算化考试的基本要求和课程设计思路，《ERP 财务管理系统》课程应完成的典型工作任务包括：

(一) 会计电算化基本理论认知

1. 认知会计电算化工作

2. 基层单位计算机替代手工帐的各项准备工作

(二) 创建与管理账套

1. 增加操作员

2. 创建与管理账套

(三)基础信息设置

1. 基本信息设置

2. 基础档案设置

(四)总账系统核算与管理

1. 总账系统初始设置

2. 凭证填制、审核、记账

3. 总账期末业务凭证的定义与生成

4. 对账与结账

(五)固定资产系统核算与管理

1. 固定资产管理系统初始设置

2. 固定资产增加、减少、变动的处理

(六)薪资系统核算与管理

1. 薪资系统初始设置

2. 定义工资项目取数公式

3. 输入工资数据、计算应付工资

4. 定义与生成工资费用凭证

(七)应收款系统核算与管理

1. 应收款系统初始设置

2. 应收款业务、收款业务的处理

(八)会计报表编制

1. 报表格式与取数公式定义

2. 报表生成

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	会计电算化基本理论认知	参考学时	6
主要学习目标	1、理解会计电算化的意义； 2. 熟知基层单位计算机替代手工账的各项准备工作； 3. 了解会计电算化信息系统的功能结构。			
工作任务	1 认知会计电算化工作 1-2 基层单位计算机替代手工帐的各项准备工作			
教学条件	机房, Win7, SQL Server2010 数据库, 用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导, 知识传授与能力培养并重”的原则, 通过纯机房授课, 教师引导, 学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律 (10%)、学习态度、主动性和积极性 (10%)、作业 (10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1……	理解会计电算化的意义			
1.2……	熟知基层单位计算机替代手工账的各项准备工作			
	了解会计电算化信息系统的功能结构			

学习情境	情境 2	创建与管理账套	参考学时	8
主要学习目标	1. 了解会计软件的基本功能； 2. 掌握增加会计软件操作员的方法； 3. 掌握创建、输出账套的基本方法。			

工作任务	1 增加操作员 2-2 创建账套 2-3 输出账套	
教学条件	机房, Win7, SQL Server2010 数据库, 用友 U810.1 软件	
教学方法	“学生主体、教师主导, 知识传授与能力培养并重”的原则, 通过纯机房授课, 教师引导, 学生操作完成	
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律 (10%)、学习态度、主动性和积极性 (10%)、作业 (10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 增加操作员	增加操作员及授予操作员权限的基本方法	
1.2 账套管理	创建核算账套的基本方法	

学习情境	情境 3	基础信息设置	参考学时	14
主要学习目标	1. 掌握各子系统的启用方法; 2. 了解机构人员设置方法、客商信息设置方法; 3. 掌握存货信息设置的主要内容与方法; 4. 掌握财务信息设置的主要内容与设置方法; 5. 了解收付结算设置的方法。			
工作任务	3-1 基本信息设置 3-2 基础档案设置			
教学条件	机房, Win7, SQL Server2010 数据库, 用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导, 知识传授与能力培养并重”的原则, 通过纯机房授课, 教师引导, 学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论			

	占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 基础信息设置	掌握基础信息的设置方法	
2.1 基础档案设置	掌握基础档案设置的具体内容	

学习情境	情境 4	总账系统核算与管理	参考学时	12
主要学习目标	1、了解总账系统初始设置的主要内容与基本方法； 2. 掌握总账系统初始设置； 3. 掌握凭证录入、修改的基本方法，能够熟练制作凭证模板，掌握快速生成凭证的方法； 4. 理解凭证审核和记账的内涵，能熟练进行凭证审核、记账的基本操作； 5. 熟悉总账期末业务处理的特点，能正确进行总账期末业务处理。			
工作任务	4-1 总账系统初始设置 4-2 总账系统日常业务处理 4-3 总账系统期末业务处理			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪			

	律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 初始设置	总账系统初始设置的基本操作方法。	
1.2 日常业务处理	掌握总账系统日常业务处理流程	
1.3 期末业务处理	掌握总账系统期末业务处理方法	

学习情境	情境 5	固定资产系统核算与管理	参考学时	10
主要学习目标	1、了解固定资产系统的主要功能，掌握固定资产系统初始设置的主要内容与基本方法； 2. 能熟练进行固定资产增加、减少、变动的处理； 3. 能熟练查询账表，及时提供核算与管理所需数据信息			
工作任务	5-1 固定资产系统初始设置 5-2 固定资产系统日常业务处理 5-3 固定资产系统期末业务处理			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标		参考学时	
1.1 固定资	掌握固定资产系统初始设置方法；			

产初始设置		
1.2 固定资产本期业务处理	掌握固定资产系统日常业务处理流程	
1.3 固定资产期末业务处理	掌握固定资产系统期末业务处理	

学习情境	情境 6	薪资系统核算与管理	参考学时	12
主要学习目标	1、了解薪资系统的主要功能，掌握薪资系统初始设置的主要内容与基本方法； 2. 能熟练进行工资数据的录入、能正确定义工资项目取数公式及正确计算应付工资、代扣款项、实发工资； 3. 能正确定义工资费用凭证，核算工资费用； 4. 能熟练查询账表，及时提供工资核算与管理所需信息			
工作任务	6-1 薪资系统初始设置 6-2 薪资系统日常业务处理 6-3 薪资系统期末业务处理			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%：态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时

1.1 薪资期初业务	. 掌握薪资期初设置的方法	
1.2 薪资本期业务处理	掌握薪资本期业务处理流程	
1.3 薪资期末业务处理	掌握薪资期末业务处理方法	

学习情境	情境 7	应收款系统核算与管理	参考学时	12
主要学习目标	1. 了解应收款系统初始设置的主要内容与基本方法； 2. 能熟练进行应收款期初余额的录入； 3. 能正确核算应收款、收款、核销业务； 4. 能熟练查询账表，及时提供往来核算与管理所需数据信息。			
工作任务	7-1 应收款系统初始设置 7-2 应收款系统日常业务处理 7-3 应收款系统期末业务处理			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 期初	掌握应收款系统初始设置的主要内容与基本方法			
1.2 本期业务	掌握应收款系统初始设置本期业务处理流程			

1.3 期末业务	掌握应收款系统的期末业务处理方法	
----------	------------------	--

学习情境	情境 7	会计报表编制	参考学时	10
主要学习目标	1. 掌握报表格式定义的基本方法； 2. 理解报表取数公式的种类，掌握报表取数公式的定义方法； 3. 掌握报表生成的基本方法；能利用报表模板快速生成报表。			
工作任务	8-1 报表格式定义 8-2 报表公式定义 8-3 报表生成			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%：态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 期初设置	掌握报表格式定义的基本方法；			
1.2 生成报表	理解报表取数公式的种类，掌握报表取数公式的定义方法；			
	掌握报表生成的基本方法；能利用报表模板快速生成报表。			

学习情境	情境 7	综合模拟演练	参考学时	24
主要学习目标	1、以一个企业单位的经济业务为原型，结合前面任务学习的内容，进行综合模拟实训，让学生达到熟练应用的目标。			
工作任务	1. 系统管理与基础设置 2. 出纳 3. 总账 4. 固定资产 5. 薪资 6. 应收应付 7. 财务报表			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 期初	掌握系统基础数据的设置；			
1.2 本期业务	掌握出纳、总账、应收应付、薪资、固定资产、财务报表模块的综合操作			

4、课程实施

4.1 教师基本要求

1. 专任教师

(1) 具有扎实的会计业务功底和一定的计算机实践能力，熟悉软件各个模块的操作技能。

(2) 能够指导学生采用直观教学法、角色扮演法、课堂讲授法、案例引导法进行企业岗位业务的示范教学。

2. 兼职教师

应从行业、企业会计职业一线聘请，具备一定教育教学能力，具有本科及以上学历，中级及以上会计相关职业资格证书、5年及以上行业企业工作经历，政治素质高，职业能力强，职业态度好。

4.2 校内外实践教学条件要求

序号	实训室名称	主要教学设备配备标准	完成的实训项目	备注
1	财会系实验室	电脑，用友 U810.0 财务软件	ERP 财务管理系统	50 台电脑

4.3 教学方法建议

1. 坚持以能力为本位的教学思想，在重点、扼要、基本完整讲授“必需、够用”的理论知识的同时，强化实践性教学环节，突出学生综合素质和职业能力培养，激发学生学习知识和学习技能的兴趣，不断提高学生实践能力和创新能力。

2. 坚持仿真式教学，在计算机上实现仿真训练，训练内容、操作界面与实际应用保持一致，实现课堂学习与实际应用零距离对接，学生从事实际工作时不会有陌生感。应选用典型案例为载体，在教学过程中，教师示范和学生分组讨论、训练互动，学生提问与教师解答、指导有机结合。

3. 教学中应充分发挥教师的主导性作用和学生的主体性作用，注重“教”与“学”之间的平等交流、相互切磋，教学相长，相得益彰的教学模式与氛围。要不断改革教学方法和手段，注重以工作岗位任务引领型案例或项目教学，融“教、学、做”为一体，积极探索任务驱动、一体化教学、案例教学等多种教学方法，采取小组活动、第二课堂等丰富多彩的形式，培养和提高学生的整体素质和综合职业能力。

4.4 教学评价、考核要求

1. 本课程强调目标评价与理论和实践一体化评价的有机结合，注重引导学生自我学习、自我实践、自我管理、自我评价。

2. 本课程的考核采用无纸化考试方式，主要从应知和应会两方面进行。对应知部分主要测试理论掌握程度，对应会部分主要测试操作熟练度和准确度。积极引导重视会计电算化职业能力的培养。

3. 本课程突出过程评价和阶段（以工作任务模块为阶段）评价，结合课堂提问、理论考核、上机操作、平时作业、实训报告等进行综合评价。

4. 本课程重视教学的总结、创新和教学效果的反馈信息，及时调整教学内容、教学手段、教学形式和教学方法。

5、课程资源开发与利用

1. 充分运用多媒体教学、情景模拟教学、网络教学等现代化的教学手段，构建网上平台，将相关课程教案、电子课件、教学视频、习题与测试、实践指导、参考文献目录等资源上网，实现优质教学资源共享，为学生自主学习、自我训练以及和教师交流提供一个功能强大的远程会计教育平台。

2. 利用专业实验室，将教学与培训合一，教学与模拟场景、模拟公司合一，教学与软件操作实训合一，满足学生综合职业能力和实际动手能力培养的要求。

3. 组建校企合作的校外实训基地，建设企业兼职教师队伍，有计划安排学生到校外实训基地进行认知实习、阶段实习、顶岗操作，培养学生软件操作能力和维护能力；并在合作中关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

4. 积极利用电子书籍、电子期刊、数字图书馆、各大网站等网络资源，使教学内容和知识技能来源多元化，尽力拓展学生的知识和能力。

6、其它说明

《基础会计》课程标准

(B类课程)

课程编码：04060201

课程类别：专业基础课

适用专业：财务管理专业

授课学院：

学分学时：8/120

编写执笔人：刘辉

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《基础会计》课程是经管类专业的公共必修课，也是会计类专业针对会计岗位（群）职业能力进行培养的一门专业核心基础课程。本课程通过对会计职业最基本的职业活动和工作过程的介绍和技能训练，使学生初步了解会计工作的环境和职业道德，认识会计工作的一般流程，理解会计要素、会计等式和复式记账法的基本原理，熟练掌握填制和审核凭证、登记账簿和编制会计报表，使学生具备学习后续专业课程的专业基础能力，为其进一步学习打下良好的基础。

课程作用：该课程在会计专业整个课程体系中占有重要地位。对学生后续专业核心课程的学习、会计职业理想的树立、会计职业资格和助理会计师专业技术资格的考取、会计职业判断能力和职业发展能力的形成等都起着至关重要的作用。

前修课程为：无

后续课程为：《企业财务会计》、《成本会计》、《管理会计》、《商品流通企业会计》、《会计电算化》等。

1.2 课程设计理念

本课程以“实现认同职业角色、夯实专业基础、履行岗位能力、把握初级会计岗位专业技术”等四个方面为基本目标，彻底打破按学科和理论体系设计课程的模式，以学生的认知规律，按照“项目背景—项目分析—项目分解—项目实施—项目总结—学习评价”为主线设计每个教学项目，依据初级会计岗位群的工作任务和为学习其他专业课程基础需要来选择和组织课程内容。

1.3 课程设计思路

以培养学生的职业能力为重点，根据就业导向和高职应用人才培养规格的要求，通过召开专业指导委员会、访谈校友和一线会计人员，对岗位与能力进行调查，对岗位-典型工作任务-职业能力进行分析。序化会计核算与监督能力的构成，以会计工作应需能力的复杂和专门化程度，设置学习情境。

从新的设计理念出发，将抛弃传统的以教师为主体的灌输式教学方法，体现以教师为主导，学生为主体的学生自主学习的理念，会计工作任务为导向的教学方法，使学生在做中学，注重学生方法能力、社会能力、专业能力的培养，让学生在动手实践中理解、把握重要的专业知识，给学生一种拓展能力发展的空间。

在教学中积极探索校企合作、融合，共育应用型会计人才的校企一体，紧密合作，共育高技能的人才培养模式。可以结合专业提出有专业特点的课程设计思路，例如：针对行业特点，设计学习情境，实施“课堂+景区”、“课堂与车间合一”教学模式，以真实项目为导向整合、序化教学内容等。

2、课程目标

通过本课程的学习，了解会计工作的环境和职业道德，认识会计工作的一般流程，理解会计要素、会计等式和复式记账法的基本原理，掌握填制和审核

凭证、登记账簿和编制会计报表，具备会计核算和监督能力，培养爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正的会计职业态度和职业行为，提高学生财务分析、企业管理和协作沟通素质，为将来从事财务或审计工作打下坚实的基础。

课程工作任务目标：在与实际会计工作过程高度仿真的教、学做一体化的教学环境中，通过以项目为单元的教学活动，培养学生成为具有良好的职业道德和敬业精神，熟练掌握会计核算的基础知识和基本技能，能解决基础会计核算过程中的实际问题，适应财务会计核算的基本知识和基本技能，能解决基础会计核算过程中的实际问题，适应财务会计核算和其他相关岗位一线需要的、具有一定职业综合能力的高技能专业人才。

（一）专业能力

1. 会熟练运用借贷记账法编制会计分录。
2. 能够正确编制和审核会计凭证。
3. 会针对不同企业的性质以及业务范围准确设置与登记会计账簿。
4. 掌握会计报表编织技术，会编制资产负债表和利润表。
5. 能够综合运用会计基本技能独立完成一个小型企业一整套完整的会计核算业务。
6. 不但能够适应现金出纳、制证、建账、记账编制会计报表等初级会计核算岗位的需要，而且能够适应工商、税务、建筑、医院等各行业的主管会计、审计、财务管理等职业发展岗位的需要。

（二）知识结构

1. 掌握会计的基本概念、会计要素、会计科目、账户设置的基本理论及其关系；
2. 掌握借贷记账法基本原理；

3. 掌握会计凭证、账簿的基本内容；
4. 掌握会计报表编制的基本方法；
5. 了解会计核算形式的种类特点，掌握会计核算形式的账务处理程序。

(三) 素质结构

1. 培养学生熟知会计从业资格证、职业道德和会计法规体系，树立法治观念。
2. 培养其具有严谨工作作风，细致、准确、有条不紊的专业素质和心理素质。
3. 具备诚实守信的职业品质、责任意识、不做假账。
4. 具有敢于创新、乐于奉献的工作态度。
5. 具有良好的会计人员的职业道德和团结协作精神等“会计职业人”应具备的基本职业情感素质。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

本课程按会计工作流程设计，将基础会计理论知识融入实践技能中，分项目组织教学。首先进行会计认知的引导，使学生对会计工作及会计职业有初步认识；然后进行会计基本理论的讲授，使学生掌握会计的基础知识；其次按照建账、填制审核会计凭证、记账、对账、结账和编制会计报表的日常会计工作流程进行讲授，将会计知识、技能融入工作案例，使学生在工作情景中学习会计的基本技能；最后介绍会计基础工作规范，对会计工作进行统一规范。为了培养学生的动手能力，建议任课教师集中安排学期末最后两周进行实训教学，要求学生在老师的辅助下独立完成一套微型企业的会计核算。

本课程按照“项目驱动、实践导向”的课程思想组织教学活动，分9个项目，

以项目为单位组织教学，以真实企业案例为载体，以实践能力为核心，导入会计基础理论知识，培养会计的基本技能。本课程建议为120课时，其中实践教学40课时。

3.2 项目或学习情境设计

序号	项目或学习情境名称	要求(基本职业能力和关键能力)	子项目	教学目标	学习内容(训练项目)	学时建议	教学载体	教学方法、手段与资源利用	考核评价
1	项目1: 走进会计工作	1. 会说出会计是什么; 2. 会解释会计工作; 3. 会解释会计工作的岗位职责; 4. 会对自己进行会计职业规划; 5. 会说出会计职业道德的基本内容。	1. 认识会计	1. 能理解会计的概念; 2. 能了解会计工作	1. 会计的概念 2. 会计的产生与发展 3. 会计的法规体系 4. 会计档案	1	凭证、账簿、报表、教材和PPT	启发式、讲授法	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行考核授课情况
			2. 认识会计岗位	能理解会计工作的岗位职责	1. 企业的组织机构及经济业务 2. 会计工作的组织	1	案例、教材和PPT	启发式、讲授法	
			3. 会计职业规划	能了解会计职业生涯	会计职业规划	1	案例、教材和PPT	启发式、讲授法	

			4. 会计职业道德	能了解会计职业道德的内涵	会计职业道德	1	案例、教材和PPT	启发式、讲授法	
2	项目2: 会计的基本原理	1. 会说出会计的职能、目标、对象和基本假设; 2. 会计算权责发生制与收付实现制下的收入与费用; 3. 会区分不同会计要素; 4. 会分析不同经济业务对会计等式的影响; 5. 会说出会计科目与会计账户的含义及区别; 6. 会说出借贷记账法的记账规则, 会编制会计分录; 7. 会描述会计核算方法。	1. 会计基本原理	1. 能理解会计的职能、目标、对象和基本假设; 2. 能掌握权责发生制与收付实现制	1. 会计的职能、目标、对象 2. 会计核算的基本假设及会计核算基础 3. 会计信息质量要求	6	案例、教材和PPT	注入式、讲授法	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 会计要素与会计等式	1. 能理解会计要素及其相互关系; 2. 能掌握不同经济业务对会计等式的影响	1. 会计要素 2. 会计等式	8	案例、教材和PPT	注入式、讲授法	
			3. 会计科目与会计账户	1. 能理解会计科目与会计账户的含义及区别; 2. 能掌握具有代	1. 会计科目 2. 会计账户	2	案例、教材和PPT	注入式、讲授法	

				表性的 会计科目					
			4. 记账方法	1. 能掌握借贷记账法的记账规则; 2. 能编制会计分录	记账方法	8	案例、教材和 PPT	注入式、讲授法、实训	
			5. 会计核算方法	能理解会计核算方法	会计核算方法	2	案例、教材和 PPT	注入式、讲授法、实训	
3	项目 3: 设置会计账簿	1. 会开设总账和明细账; 2. 会根据不同的账户选择不同的账页。	1. 会计账簿	1. 能知道账簿的格式; 2. 能运用账簿启用的规则	1. 账簿的意义与种类 2. 能区分账簿的格式 3. 账簿的启用	1	账簿、案例、教材和 PPT	注入式、讲授法	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 设置会计账簿	能开设总账、明细账	根据案例设置账簿	1	账簿、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	

4	项目 4: 填 制与 审核 会计 凭证	1. 会填制审核原始凭证与记账凭证; 2. 会核算制造业日常经济业务; 3. 会凭证传递与保管的相关手续。	1. 会计凭证	1. 能理解会计凭证的分类; 2. 能掌握填制与审核原始凭证和记账凭证的要点	1. 会计凭证的含义与种类 2. 原始凭证的填制与审核 3. 记账凭证的填制与审核	2	凭证、案例、教材和 PPT	注入式、讲授法	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 填制、审核凭证	能填制、审核原始凭证和记账凭证	以制造业的主要经济业务为例填制审核原始凭证与记账凭证	28	凭证、凭证、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	
			4. 会计凭证的传递与保管	能掌握会计凭证的传递与保管的具体要求	会计凭证的传递与保管	2	凭证、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法	

5	项目5: 登记会计账簿	1. 会登记账簿; 2. 会熟练操作记账凭证账务处理程序与科目汇总表账务处理程序; 3. 会编制试算平衡表。	1. 账簿平行登记法及账务处理程序法	1. 能掌握记账方法 2. 能理解不同的账务处理程序	1. 账簿登记方法 2. 账务处理程序	2	账簿、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 试算平衡	能掌握试算平衡的方法	试算平衡	2	账簿、试算平衡表、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	
6	项目: 6 核对会计账簿	1. 会对账; 2. 会对财产进行清查和处理; 3. 会错账更正	1. 对账	能掌握对账方法	对账	1	账簿、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 财产清查及处理	能掌握财产清查及处理	财产清查及处理	1	案例、教材和 PPT	注入式、讲授法、实训	
			3. 错账更正方法	能掌握错账更正	错账更正方法	1	账簿、案例、教材和 PPT	启发式、讲授法、实训	

7	项目7: 结清会计账簿	会结账	1. 结账	会对不同账簿结账	结账	1	账簿、案例、教材和PPT	启发式、讲授法、实训	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
8	项目8: 编制财务会计报告	会编制简单的资产负债表和利润表。	1. 编制资产负债表	能掌握简单的资产负债表编制方法	1. 资产负债表的作用、特点与结构 2. 资产负债表的编制方法 3. 资产负债表编制方法的运用	2	报表、案例、教材和PPT	启发式、讲授法、实训	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
			2. 编制利润表	能掌握简单的利润表编制方法	编制利润表	2	报表、案例、教材和PPT	启发式、讲授法、实训	

9	项目9: 会计基础工作规范	会运用会计基础工作规范	会计基础工作规范	1. 能理解会计机构、工作人员的基本要求; 2. 能理解会计的基本制度	1. 会计机构与会计人员 2. 会计核算工作 3. 会计监督内部管理制度	2	案例、教材和PPT	注入式、讲授法	对学生抽问、作业进行批改、期末考试等评价学生对知识的掌握, 让学生对教师进行评教考核教师授课情况
---	---------------	-------------	----------	-------------------------------------	--	---	-----------	---------	--

表2 项目或学习情境设计

4、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求;

专任教师: 具有会计专业教育教学背景, 具备会计课程教学经验和会计工作经验, 具有高校教师资格证书的“双师型”教师担任主讲教师。

兼职教师: 具有多年财务会计工作经历、中级会计师以上职称、熟悉全盘会计工作。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求: 具备主要配套的教学仪器设备与媒体, 有会计仿真模拟实训室和会计手工实训室。

校外实训基地条件要求: 有对口的校外实训基地。

4.3 教学方法建议

采用项目教学法、案例教学法、角色扮演法、小组讨论法、多媒体等教学方法和手段。

4.4 教学评价、考核要求

建立过程考核与课程考核（期中、期末考核）相结合的方法，过程性考核注重学生平时学习态度、课堂纪律、基本职业素养的养成教育。包括出勤、课堂纪律、课外活动、课堂提问、平时测试、可视化成果的展示、代表发言等。强调过程考核的重要性。过程考核占总评的 50%，期中考核占 10%，期末考核占 40%。

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；主教材为《会计基础》（第二版），高丽萍主编，高等教育出版社。

辅导教材为《会计基础习题集》，高丽萍主编，高等教育出版社。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源。

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

6、其它说明

《商品流通会计》课程标准

(B类课程)

课程编码： 课程类别：专业核心课
适用专业：财务管理专业 授课学院：经管系
学分学时： 编写执笔人：陶红艳
教研室主任审核签字： 审核日期：
院长（主任）审定签字： 审定日期：

13.1 课程基本信息（表 13-1）

表 13-1 “成本会计”课程基本信息

课程名称	商品流通会计	开课系部	现代服务
适用专业	财务管理	课程编号	10ZH0401
课程总学时/学期 总学时	60/60	课程总学分/学期 总学分	4/4
先修课程	会计基础、 财务会计	后续课程	会计手工实务
编制人	陶红艳	审定人	刘丽丽
制定/修订日期			

13.2 课程性质与任务

13.2.1 课程性质

《商品会计》课程，是会计专业进行岗位能力培养的一门核心课程。本课程针对人才需求组织教学内容，按照工作过程设计教学环节，为会计专业的商贸会计岗位需求提供职业能力，为培养高素质技能型专门人才提供基本保障，并为《财务管理》、《管理会计》、《审计》等后续专业核心课程的学习奠定知识基础和能力基础。

13.2.2 课程任务

《商品流通会计》课程的主要任务是学习商贸企业会计的基本理论和基本知识,使学生了解商贸企业会计核算特点、掌握商商贸企业程序和核算方法分析的基本技能和基本方法,能胜任一般企业会计岗位工作。通过本课程的学习,学生应具备从事会计核算和管理工作的基本技能素质和良好的职业道德素质,并能取得《会计初级职称资格》职业资格证书。

13.3 课程目标

13.3.1 知识目标

- A1: 商贸企业和其他企业会计的区别和相同。
- A2: 商贸企业会计的内容和工作组织。
- A3: 商贸企业会计核算的原则、基本要求和基础工作。
- A4: 商贸企业会计核算的一般程序。
- A5: 商贸企业会计核算的方法
- A6: 成本报表的作用、特点、种类和编制要求。
- A7: 财务报表的编制和分析。

13.3.2 能力目标

- B1: 查阅资料和自主学习能力。
- B2: 批发企业会计核算能力。
- B3: 零售企业会计核算能力。
- B4: 销售费用核算能力。
- B14: 编制各种成本报表的能力。
- B15: 分析各种成本报表的能力。

13.3.3 素质目标

C1: 职业道德素质: 敬业爱岗、熟悉法规、依法办事、客观公正、提高技能、搞好服务、保守秘密等。

C2: 专业技能素质: 会计核算的合法性、原则性、严谨性、科学性等。

13.4 教学内容与学时安排 (表 13-2)

表 13-2 “商品流通会计”教学内容与学时安排表

	序号	单元内容 (工作任务等)	基本内容及重难点	学 时 分 配
	六、课程主要内容及学时分配		批发企业会计 核算方法、核算程序	批发企业会计 核算程序
			批发企业会计批发 企业会计核算方法、	14
			帐务处理	4
		零售企业会计 核算方法、核算程序	零售企业会计核算 程序	2
			零售企业会计核算 方法 (售价金额 式)、	12
			帐务处理	6
		财务报表	三报表编制	12

13.5 教学基本条件

13.5.1 师资要求

本课程每班需要熟悉企业生产组织和流程、熟悉会计法规和工作组织、能够按照设计的教学情境组织教学、具有与企业和学生沟通的能力、熟练掌握会计职业相关知识和实际操作技能的双师型资格教师 2 名以上。

13.5.2 仪器设备要求

本课程每班需要多媒体教学设备一套；满足实训用会计资料和账、证、表等教学材料若干。

13.5.3 实验实训场所要求

为了保证理论与实践操作密切结合，本课程需要在多媒体教室和会计手工实训室实施教学。

13.6 课程实施建议

13.6.1 课程模式建议

本课程应重视学生在校学习与实际工作的一致性，实行校企合作，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向等形式，融教、学、做为一体，实施理实一体化教学，将课堂教学、模拟实训教学与顶岗实习相结合，主要采用行动导向的教学模式。

13.6.2 教学建议

本课程应以培养学生岗位职业能力为中心，重点讲解成本会计基础理论和成本核算方法的有关内容。在讲解成本会计的基础理论时，应在熟悉成本和费用的含义、成本会计的内容、工作组织、产品成本核算的原则、基本要求和基础工作基础上，重点帮助学生掌握材料费用、人工费用、辅助生产费用、制造费用和生产损失的核算内容、意义和任务。在讲解成本会计的方法时，应紧密结合会计实践，重点引导学生掌握各种成本费用归集分配的程序和方法、各种成本计算方法的适用范围和成本计算程序、成本报表的编制方法和分析方法。校内实训时，应突出各种成本费用分配方法、成本计算方法和成本报表编制方法的实际应用与成本会计专业技能训练。下厂实习时，应以了解成本会计工作流程、体验成本会计的实际操作为重点。

13.6.3 教学方法与教学手段

本课程应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、演示、启发引导、任务驱动、模拟实训、参观、顶岗实习、以及项目教学法等灵活多样的教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教、学效果。教学组织形式应多样化，尽量利用多媒体、视频和网络等现代化的教学手段。

13.6.4 其它

根据我国会计法规的调整以及企业会计准则的变化和国际成本会计的发展，在平时授课中应介绍一些有关的新知识、新技术，让学生及时了解最新会计法规知识和最新的科技动态。

13.7 考核与评价

本课程采用期末考试和平时考核相结合的考评方式。在总评成绩中，期末考试成绩占 50%，平时学习态度考核成绩占 20%、作业考核 30%。

期末考试按照教务处安排统一进行，考试时间为 2 小时。题型包括单选、多选、判断（各占 10~20 分）和计算（至少占 30 分）四种基本类型。内容主要是检查学生对成本会计基本知识和基本方法的掌握情况。基本知识考核的重点主要包括：成本和费用的含义、成本会计的内容、工作组织、产品成本核算的原则、基本要求和基础工作，材料费用、人工费用、辅助生产费用、制造费用和生产损失的核算内容、任务，各种成本费用归集分配的程序和方法，各种成本计算方法的特点和适用范围。基本方法考核的重点主要包括：各种成本费用分配方法、成本计算方法和成本报表编制方法的实际应用，特别是产品成本计算的基本方法的实际应用和各种成本费用归集分配业务的账务处理等。

学习态度考核成绩，由任课教师根据学生课堂发言、阶段性模拟实训的表现和考勤记录等进行评定。

学生作业考核，主要考核作业正确性、及时性、完整性

13.8 课程教学资源

13.8.1 教材

选用面向十二五高职高专会计专业规划教材，大连理工大学出版社出版的《新编商品流通会计》第7版。

13.8.2 参考书

1. 《会计基础工作规范》（1996）
2. 《企业会计准则》（2006）
3. 《企业会计准则讲解（2008）
4. 《企业财务通则》解读（2007）
5. 本校会计教研室教师编写的有关商品流通会计电子课件、练习题和实训手册、任务工单等。

13.9 有关说明

13.9.1 在本课程教学过程中，应注意培养学生通过网站、图书馆或资料室查阅资料的习惯和能力，充分发挥学生的主体作用，提高其自学能力。

13.9.2 在本课程教学过程中，建议任课教师能积极在校园网上与学生开展互动活动，通过校园网进行辅导答疑、了解学生、关心学生，帮助学生解决学习和生活中遇到的困难和问题。

《财经法规与会计职业道德》课程标准

(A 类课程)

课程编码：04060104

课程类别：专业基础课程

适用专业：财务管理

授课单位：现代服务学院

学分学时：4/72

编写执笔人：张雅彬

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：《财经法规与会计职业道德》课程是会计专业的专业基础课程。

课程的作用：本课程在会计专业人才培养过程中占核心地位，是会计专业的必修课，该课程是培养学生掌握会计岗位知识能力的重要理论教学环节。是辅助会计专业学生取得助理会计师资格证书的重要课程之一。集理论与实用价值于一体。本课程符合会计高技能人才培养目标和会计专业相关技术领域职业岗位（群）的知识、能力、素质要求。

与其他课程的关系：本课程的前导课程是《基础会计》，后续课程是《经济法基础》、《财务会计》、《税法》等。

1.2 课程设计理念

本课程设计理念是以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，满足学生职业生涯发展的需求，构建以能力为本位，

以职业实践为主线，以岗位胜任能力为目标。课程开发遵循就业导向的现代职业教育指导思想，紧紧盯住会计市场需求，牢牢贴近一线服务，以培养学生的职业能力为本位的专业基础课程。确保本课程整体设计突出职业能力培养，体现职业性、实践性和开放性。课程设计中不仅要充分考虑完成岗位需要的专业技能和知识应用能力的培养，还要充分考虑学生的身心发展特点，将学生的职业素养的养成贯穿于整个教学活动中。

1.3 课程设计思路

本课程总体设计思路是通过本课程的学习，使学生掌握会计核算和监督的依据、手段和过程，了解对会计机构与人员的要求、会计人员资格管理和继续教育管理规定，掌握支付结算法规，税收征收管理的相关规定，会计职业道德的基本要求；强化学生在会计工作中依法处理经济业务，严格遵守会计准则与会计法规，养成良好的依法办事、依法经营的意识与习惯，为顺利走上会计工作岗位打下良好的基础。

教学中以会计工作中常见的违法案例分析为主，引导学生领会会计法规的精神实质，自觉遵守会计法规，严守秘密，坚守准则，不做假账。

总课时：68 课时

学分：4 学分

教学内容、形式与学时数分配

课程内容	教学安排			
	讲授	讨论	实践	小计
项目一 会计法律制度	√		√	10
项目二 支付结算法律制度	√	√	√	14

项目三 税收法律制度	√	√	√	16
项目四 财政法律制度	√	√		14
项目五 会计职业道德	√	√	√	14
复习课				4
合计				72

2、课程目标

通过本课程的学习，熟悉等法律法规的基本知识，能在会计工作中遵循法律法规。通过教学，使学生在掌握财经法规基本要求的基础上能养成良好的会计职业道德行为规范，增强其职业道德修养。

知识目标：使学生具备会计专业必需的财经法规和会计职业道德的知识和技能。

能力目标：能有较强的工作岗位适应能力、分析和解决实际问题的能力。

素质目标：通过学习过程，培养学生团结协作、认真细致、严守会计岗位职责的工作态度。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

表 1 财经法规与会计职业道德课程的教学环节分配表

项目	理论教学	实践教学			复习考核	合计
		专业见习	实验实训	顶岗实习		
教学模式或方法	讲授、互动教学法、分组教学法、真题导入法、案例教学法、问题式教学	/	/	/	/	/
考核方式	闭卷笔试、阶段性习题	/	/	/	/	/
开设周次	17 周	/	/	/	1 周	18 周
地点	多媒体教室	/	/	/	/	/

作业量	12次	/	/	/	/	12次
所占课时	68学时	/	/	/	4学时	72学时
相应学分	/	/	/	/	/	4学分
教材教参	《财经法规与会计职业道德》，东奥会计在线组编2018版。	/	/	/	/	/
教学条件	多媒体教室、网络以及其它教学设施	/	/	/	/	/

表2 财经法规与会计职业道德课程的教学内容标准与基本要求

教学模块	章节	教学内容	教学目标	教学方法/手段	评价考核方式/权重	学时	教学条件
教学模块1	第一章	会计法律制度	要求学生掌握会计法律制度的概念及构成、会计工作管理体制、会计核算、会计监督、会计机构和会计人员、违反会计法的法律责任等。	讲授、分组讨论任务驱动、案例导入教学法	笔试/30%	10	多媒体教室、网络
教学模块2	第二章	支付结算法律制度	掌握支付结算法律制度的相关内容，包括现金结算、票据的使用以及银行结算账户的管理。	讲授、分组讨论任务驱动、案例导入教学法	笔试/25%	14	多媒体教室、网络
教学模块3	第三章	税收法律制度	掌握税法的基本知识以及主要税种的概念、征税范围和计算，了解税收征管的相关知识。	讲授、案例导入教学、教师演示	笔试/25%	16	多媒体教室、网络

教学模块 4	第四章	财政法规制度	掌握预算法律制度、政府采购制度以及国库集中收付制度的内容。	讲授、案例导入教学法	笔试/10%	14	多媒体教室、网络
教学模块 5	第五章	会计职业道德	掌握会计职业道德规范的主要内容。	讲授、分组讨论任务驱动、案例导入教学法	笔试/10%	14	多媒体教室、网络

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	会计法律制度	参考学时	10
学习目标	1、了解会计法律制度的构成 2、了解会计工作管理体制 3、熟悉会计档案管理 4、熟悉会计机构设置 5、掌握会计核算的要求 6、掌握会计工作交接的要求 7、掌握会计违法行为的法律责任			
教学内容	会计法律制度的概念与构成、会计工作管理体制、会计核算、会计监督、会计机构和会计人员、法律责任			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	讲授法、案例导入法、分组讨论法			
考核方式	闭卷			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	10	
1.1 会计法律制度的概念与构成	理解会计法律制度的概念，理解会计法律制度构成四层次分别的制定机关、代表规范、法律效力		1	
1.2 会计工作管理体制	了解我国会计工作的行政管理原则，了解单位内部的会计工作管理中单位负责人的要求，单位负责人主要有哪两类		1	
1.3 会计核算	理解会计核算的基本要求，了解会计文字的要求，了解会计年度的要求，了解会计		4	

	凭证种类，掌握原始凭证填制规则、接受要求及有错误怎么处理，掌握记账凭证填制的基本要求，掌握记账凭证填错了怎么处理，当年发现错误怎么更正，以前年度错误怎么更正，了解账簿的种类、要点及处理方法，了解财务会计报告的组成、对外报告要求，掌握账务核对的种类方法，了解会计档案保管、鉴定、销毁		
1.4 会计监督	了解会计监督的概念、分类，理解会计工作的单位内部监督概念、要求，了解会计工作政府监督的概念、要求，了解财政部门会计监督的主要内容，了解会计工作的社会监督的概念，了解注册会计师审计报告概念、种类、审计意见类型		2
1.5 会计机构和会计人员	了解会计机构设置组织方式，了解会计工作岗位设置，掌握会计工作交接程序，了解会计专业技术资格与职务		1
1.6 法律责任	了解会计法律责任的划分		1

学习内容	教学单元 2	支付结算法律制度	参考学时	14
学习目标	1、了解支付结算的相关概念及其法律构成 2、了解银行结算账户的开立、变更和撤销 3、熟悉票据的相关概念 4、熟悉各银行结算账户的概念、使用范围和开户要求 5、掌握现金管理的基本要求和现金的内部控制 6、掌握票据和结算凭证填写的基本要求 7、掌握支票、商业汇票、银行卡、汇兑结算方式的规定，并能综合分析具体案例			
教学内容	现金结算、支付结算概述、银行结算账户、票据结算方式、银行卡、其他结算方式			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	讲授法、案例导入法、分组讨论法			
考核方式	闭卷			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14	

2.1 现金结算	理解现金结算的特点、结算范围、使用限额		2
2.2 支付结算概述	理解支付结算概念、特征、法律依据、基本原则、掌握办理要求		2
2.3 银行结算方式	了解银行结算账户分类、基本原则、掌握开立变更撤销、法律责任		4
2.4 票据结算方式	理解票据结算方式特征、功能、行为、当事人、权力与责任，了解支票的种类、出票、付款、办理要求，掌握商业汇票出票、承兑、付款、背书、保证，掌握银行汇票基本规定、申办和兑付的基本规定，了解银行本票必须记载事项		4
2.5 银行卡	了解银行卡概念、分类，掌握账户交易基本规定、资金来源、计息、收费、申领、注销、挂失		1
2.6 其他结算方式	了解汇兑、委托收款、托收承付、国内信用证、电子支付相关内容		1

学习内容	教学单元 3	税收法律制度	参考学时	16
学习目标	1、了解税收的概念及其分类 2、了解税法及其构成要素 3、熟悉税收征收管理的具体规定，包括税务登记管理、发票的要求、纳税申报及方式、税款征收方式等规定 4、熟悉增值税、消费税、企业所得税、个人所得税相关应纳税额计算			
教学内容	税收概述、主要税种、税收征收管理			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	讲授法、案例导入法、分组讨论法、演示法			
考核方式	闭卷			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	16	
3.1 税收概述	理解税收的概念、作用、特征、分类、税法构成要素		4	
3.2 主要税种	掌握增值税、消费税、企业所得税、个人所得税的征税范围、纳税人、税率、应纳		10	

	税额计算、征收管理，		
3.3 税收征收管理	了解税收征管中税务登记、发票开具与管理、纳税申报、税款征收、税务代理、税务检查、税收法律责任、税收行政复议		2

学习内容	教学单元 4	财政法律制度	参考学时	14
学习目标	1、了解预算法律制度的构成 2、了解国库集中支付制度的概念 3、熟悉政府采购法律制度的构成和原则 4、掌握国家预算的级次划分和构成、预算管理的职权、预算组织的程序以及预决算的监督 5、掌握政府采购的执行模式和方式 6、掌握国库单一账户体系的构成及财政收支的方式			
教学内容	预算法律制度、政府采购法律制度、国库集中收付制度			
教学条件	多媒体教室			
教学方法	讲授法、案例导入法、分组讨论法			
考核方式	闭卷			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14	
4.1 预算法律制度	了解预算法律制度的构成、国家预算概述、预算管理的职权、预算收入与支出、预算组织程序、决算、预决算的监督		4	
4.2 政府采购法律制度	了解政府采购制度的构成、概念、原则、政府采购的功能、政府采购的执行模式、采购当事人、政府采购方式、证书采购的监督检查		6	
4.3 国库集中收付制度	理解国库集中收付制度的概念、国库单一账户体系的构成、财政收支的方式		4	

学习内容	教学单元 5	会计职业道德	参考学时	14
学习目标	1、了解会计职业道德的功能 2、熟悉会计职业道德的含义 3、熟悉加强会计职业道德教育的途径 4、掌握会计职业道德规范的主要内容			
教学内容	会计职业道德概述、会计职业道德规范的主要内容、会计职业道德教育、会计职业道德建设组织与实施、会计职业道德			

	的检查与奖惩		
教学条件	多媒体教室		
教学方法	讲授法、案例导入法、分组讨论法		
考核方式	闭卷		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14
5.1 会计职业道德概述	理解会计职业道德概念、含义、功能、作用、与会计法律制度的关系		2
5.2 会计职业道德规范的主要内容	理解爱岗敬业、诚实守信、廉洁自律、客观公正、坚持原则、提高技能、参与管理、强化服务		4
5.3 会计职业道德教育	理解会计职业道德教育的内容、途径		4
5.4 会计职业道德建设组织与实施	理解会计职业道德建设组织与实施的内容		2
5.5 会计职业道德的检查与奖惩	理解会计职业道德检查与奖惩的意义、机制		2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程任课教师具备高校教师资格证书，管理学学士学位、从事会计专业相关课程教学6年以上，职称讲师，胜任本课程教学。

4.2 教学硬件环境要求

本课程属于理论课程，授课采用多媒体配合课件、视频等进行教学。

4.3 教学方法建议

本课程主要采用的有讲授法、案例导入法、分组讨论法等。建议在今后教学中采用角色扮演法，分会计岗位角色进行训练。如出纳，总账会计，成本会计，会计主管角色。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

本课程考核方式采用闭卷，百分制，平时课堂表现、出勤率占30%+作业练习占20%+期末卷面成绩占50%=期末课程成绩。

5、课程资源开发与利用

本课程教材目前选用东奥会计在线组编《财经法规与会计职业道德》教材；

教师通过网络下载与课程相关的案例、财经新闻、财经郎眼、新个税解读等，使学生了解到最新的财经资讯；

本课程的信息化教学资源建设，有教师制作的配套多媒体课件、多媒体素材等；

其它课程资源开发与利用，有东北财经政法大学出版社2019年出版第六版《财经法规与会计职业道德》教材，助理会计师资格考试大纲等。

6、其它说明

暂无

《EXCEL 在会计中的应用》课程标准

(B 类课程)

课程编码：04060208

课程类别：B 类

适用专业：财务管理

授课院（系、部）：现代服务学院

学分学时：4 学分 72 学时

编写执笔人：刘丽丽

教研室主任审核签字：刘丽丽

审核日期：2019 年 9 月

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是会计专业的专业核心课程，是一门融合 Excel 基础知识和会计及财务管理专业知识的交叉学科的综合型、应用型课程。本课程是以项目为导向，学生为主，在课堂上采用上机操作，利用计算机来解决财务工作中出现的问题，并以此提高工作效率。其前导课程是：《会计学原理》、《初级财务会计》、《中级财务会计》、《财务管理》与《管理会计》等；其后续课程是：《毕业设计》、《财务分析》等。

1.2 课程设计理念

本课程改变以课堂为中心的传统教学方式，体现课程改革基本理念，实施工学结合“教、学、做一体化”的现代教学模式

1.3 课程设计思路

以“工作任务”为导向，学生在做中学，通过借助 Excel 软件完成财务会计工作中数据处理的常见工作任务。让学生学会分析财务会

计日常工作任务，学会运用 Excel 工具软件进行常见数据处理，最终完成工作任务。

2、课程目标

通过本课程能使学生在完成工作任务的过程中了解、熟悉 Excel 软件的基本操作，并能利用 Excel 建立会计数据筛选、分类汇总、数据透视等基础处理，并能够编制员工工资表、固定资产及折旧明细表、建立会计凭证、会计账簿及财务报表等常见、基本会计数据处理业务，顺利完成烦琐而复杂的会计核算及财务管理工作，使得工作效率和工作质量得以提高，为将来所服务的企业在竞争中创造优势。并配合相关课内实验及后续的拓展实训，掌握 Excel 完成会计和财务管理中的各项日常工作任务。

（一）素质目标

通过本课程的学习，使学生既深刻体会到会计工作的严谨性、规范性，培养爱岗敬业的优秀职业素质，又能够体会到计算机技术为会计工作带来的便捷性，使学生提前进入职业角色，实现学校到工作岗位的有效对接。

（二）知识目标

1. 了解财务数据工作表；
2. 掌握财务数据公式；
3. 掌握财务数据输入与财务数据输出；
4. 掌握图标制作；
5. 了解数据分析方法。

（三）能力目标

1. 能建立财务数据工作表，
2. 能定义财务数据计算公式，
3. 能输入财务数据，
4. 能输出财务数据，
5. 能编制财务会计报告。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

课程主要内容及学时分配	序号	单元内容 (工作任务等)	基本内容及重难点	学时分配
	1	第一章 Excel 的概述	1、Excel 简介 2、Excel 的工作界面 3、自定义工作环境	4
	2	第二章 Excel 进阶…	1、Excel 基本操作 2、公式 3、函数	6
	3	第三章 Excel 高级应用	1、数据管理与分析 2、图表 3、图形与艺术字 4、Excel 宏及应用	6
	4	第四章 Excel 在会计凭证中的应用	1、会计凭证概述 2、建立会计科目表 3、建立会计凭证表 4、会计凭证	10
	5	第五章 Excel 在会计账簿中的应用	1、会计账簿概述 2、日记账 3、分类账 4、科目汇总表 5、自动更新数据透视表 6、科目余额表	8
	6	第六章 Excel 在会计报表中的应用	1、Excel 在资产负债表中的应用 2、Excel 在利润表中的应用 3. Excel 在现金流量表中的应用	8
	7	第七章、excel 在工资核算中的应用	1、基本表格建立与数据输入 2、职工工资结算单的创建 3、工资条的生成 4、工资结算汇总表的创建	8
	8	第八章、excel 在固定资产中的应用	1、固定资产卡片的建立 2、固定资产变动情况的管理 3、固定资产折旧计算表的编制 4、固定资产折旧费用分配表的编制 5、建立独立的固定资产卡片	8
	9	第九章、excel 在应收应付中的应用	1、应收款项表的建立 2、应收款项账龄分析表的建立 3、应收票据账期金额分析图的建立 4、应付款项表的建立 5、应付狂想账龄分析表的建立 6、应收款项金额	8

			分析图的建立'	
10	第十章、财务分析实务	1、趋势分析 2、结构分析 3、比率分析 4、综合分析	6	

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	第一章 Excel 的概述	参考学时	4
主要学习目标	会对 Excel 的窗口界面和工作对象等进行基本操作			
工作任务	1、Excel 简介 2、Excel 的工作界面 3、自定义工作环境			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律(10%)、学习态度、主动性和积极性(10%)、作业(10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 认识 EXCEL	要求学生掌握任务栏、菜单栏、工具栏、水平垂直滚动条、工作表、工作簿、单元格及常见快捷方式操作知识。			

学习情境	情境 2	第二章 Excel 进阶	参考学时	6
主要学习目标	会创建一般的 Excel 表格			
工作任务	1、Excel 基本操作 2、公式 3、函数			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			

考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
1. EXCEL 的基本操作	让学生掌握插入公式、编辑公式、单元格相对引用和绝对引用、常用固定资产折旧计算、时间价值计算以及常用投资决策指标计算公式的编辑操作知识。	

学习情境	情境 3	Excel 高级应用	参考学时	6
主要学习目标	会用 Excel 美化表格			
工作任务	1、数据管理与分析 2、图表 3、图形与艺术字 4、Excel 宏及应用			
教学条件	机房，Win7，office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化			
子情境名称	学习目标		参考学时	
1.1	掌握数据排序、筛选、分类汇总、数据透视等相关操作知识。			

	掌握插入图表命令、编辑图表命令。	
	掌握 Excel2007 的开发工具、控件、宏等相关命令的编辑和调用知识。	

学习情境	情境 4	第四章 Excel 在会计凭证中的应用	参考学时	10
主要学习目标	掌握连续及非连续选取单元格、行、列等区域选择 掌握主要单元格格式 掌握单元格格式、行、列设定 掌握单元格、区域、工作表等复制方法 掌握页面设置及输出			
工作任务	1、会计凭证概述 2、建立会计科目表 3、建立会计凭证表 4、会计凭证			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律(10%)、学习态度、主动性和积极性(10%)、作业(10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化			
子情境名称	学习目标			参考学时
Excel 在会计凭证中的应用	建立会计科目表完成表格编辑			
	完成页面设置			
	完成打印输出文件			

学习情境	情境 5	Excel 在会计账	参考学	8
------	------	------------	-----	---

		簿中的应用	时	
主要学习目标	掌握数据有效性 掌握定义名称 掌握 VLOOKUP/HLOOKUP 函数 掌握 SUMIF 函数 掌握窗口冻结、拆分、重排等 掌握工作簿、工作表保护			
工作任务	1、会计账簿概述 2、日记账 3、分类账 4、科目汇总表 5、自动更新数据透视表 6、科目余额表			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律(10%)、学习态度、主动性和积极性(10%)、作业(10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化			
子情境名称	学习目标			参考学时
Excel 在账簿中的应用	掌握用 EXCEL 建立日记账根据定义名称完成数据有效性设置			
	利用 VLOOKUP 函数、SUMIF 函数完成相关会计处理			
	完成窗口冻结、拆分、重排等			
	完成工作簿、工作表保护			

学习情境	情境 6	Excel 在会计报表中的应用	参考学时	8
主要学习目标	会使用 Excel 的各种常见公式和函数			
工作任务	1、Excel 在资产负债表中的应用 2、Excel 在利润表中的			

	应用 3. Excel 在现金流量表中的应用	
教学条件	机房, Win7, office 软件	
教学方法	演示法	
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律(10%)、学习态度、主动性和积极性(10%)、作业(10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
Excel 在报表中的应用	在资产负债表中的应用	
	在利润表中的应用	
	在现金流量表中的应用	

学习情境	情境 7	excel 在工资核算中的应用	参考学时	8
主要学习目标	了解应发工资、实发工资 掌握个人所得税计算方法 掌握 EXCEL 数学基本运算 掌握逻辑判断 IF 基本函数 掌握 IF 内嵌函数 掌握筛选、排序、分类汇总 掌握页眉、页脚设置, 跨页打印标题行或列等方法 掌握工资条设置、打印方法			
工作任务	1、基本表格建立与数据输入 2、职工工资结算单的创建 3、工资条的生成 4、工资结算汇总表的创建			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论			

	占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
Excel 在工资核算中的应用	工资模块基本表格建立与数据输入熟练运用 SUM 函数	
	利用 IF 函数完成个人所得税计算	
	完成筛选、排序、分类汇总	
	完成页眉、页脚设置，跨页打印标题行或列等	
	完成工资条设置	

学习情境	情境 8	excel 在固定资产中的应用	参考学时	8
主要学习目标	1、掌握直线法（年限法与工作量法）SLN 函数 2、掌握年数总和法 SYD 函数 3、掌握双倍余额法 DDB 函数			
工作任务	1、固定资产卡片的建立 2、固定资产变动情况的管理 3、固定资产折旧计算表的编制 4、固定资产折旧费用分配表的编制 5、建立独立的固定资产卡片			
教学条件	机房，Win7，office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化			
子情境名称	学习目标		参考学时	

Excel 在固定 资产中的应 用	固定资产卡片的建立根据帮助文件独立完成新函数学习	
	分别利用 SLN 函数、SYD 函数、DDB 函数完成相关固定资产折旧计算	

学习情境	情境 9	excel 在应收应付 中的应用	参考学 时	8
主要学习目 标	1、掌握 DATEDIF 函数 2、掌握插入及设置图表方法			
工作任务	1、应收款项表的建立 2、应收款项账龄分析表的建立 3、应收票据账期金额分析图的建立 4、应付款项表的建立 5、应付账款账龄分析表的建立 6、应收款项金额分析图的建立'			
教学条件	机房, Win7, office 软件			
教学方法	演示法			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律 (10%)、学习态度、主动性和积极性 (10%)、作业 (10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化			
子情境名称	学习目标			参考学 时
	完成 DATEDIF 函数设置			
	完成插入及设置图表			

学习情境	情境 10	财务分析实务	参考学 时	6
------	-------	--------	----------	---

主要学习目标	掌握财务指标分析的方法	
工作任务	1、趋势分析 2、结构分析 3、比率分析 4、综合分析	
教学条件	机房, Win7, office 软件	
教学方法	演示法	
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%: 态度包括: 出勤、纪律(10%)、学习态度、主动性和积极性(10%)、作业(10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
财务分析实务	让学生掌握财务指标分析的相关操作	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

专任教师:

(1) 具有扎实的会计业务功底和一定的计算机实践能力, 熟悉 EXCEL2010 在企业各个模块的操作技能。

(2) 能够指导学生采用直观教学法、角色扮演法、课堂讲授法、案例引导法进行企业岗位业务的示范教学。

2. 兼职教师

应从行业、企业会计职业一线聘请, 具备一定教育教学能力, 具有本科及以上学历, 中级及以上会计相关职业技术资格、5 年及以上行业企业工作经历, 政治素质高, 职业能力强, 职业态度好。

4.2 校内外实践教学条件要求

序号	实训室名称	主要教学设备配备标准	完成的实训项目	备注
----	-------	------------	---------	----

1	财会系实验室	电脑, office 办公软件	Excel 在会计中的应用	52 台电脑

4.3 教学方法建议

教学方法：以项目为导向；以学生为主，教师点拨与引导为辅，由“教”到“学”，“教”、“练”结合，培养学生自学和解决实际问题能力。

4.4 教学评价、考核要求

1、上机考核

(1) 以学生为中心，以工作任务为载体，可以向老师提问，鼓励学生分组讨论；

(2) 上机考核采用由浅及深的递进式工作任务考核方式，具体包括：①Excel 操作单项命令分项操作②差旅费报销单、工资表、固定资产与折旧表以及本量利分析表综合性工作任务考核③会计科目设置、会计凭证设置、会计账簿设置任务操作④报表编制操作。其中，前一个项目的操作，是完成后一个项目的前置能力要求，学生需要连过 4 关，才能完成本课程的全部工作任务；

(3) 以每个学习情境上机操作形成的实验数据文件，作为考核的依据，占总成绩的 30%。

2、课后作业

要求学生完成课后练习，作为知识点的补充，占总成绩的 20%；

3、出勤情况考核

根据花名册记录的学生出勤情况，对学生学习态度进行一定程度

的考核，占总成绩的 10%；

4、期末考试

期末笔试考核，教务处统一安排。作为 Excel 软件操作特性和财务管理相关专业应用结合的总结，占总成绩的 40%。

5、课程资源开发与利用

利用教材项目案例，利用学生熟悉的考试分数统计案例，利用会计账务处理事务，利用企业 ERP 运用相关事项综合开发教学资源，使学生将所学 Excel 知识技能能够融会贯通。

6、其它说明

本课程具有较强的实践性，采取理论与实践相结合的教学方法，注重培养学生的实际操作能力和独立处理问题的能力，建议教学中多结合企业实际需求，多开发一些管理案例，帮助学生实现由会计核算到财务管理的提升。

《财务会计》（上）课程标准

（B类课程）

课程编码：04060203

课程类别：专业核心课

适用专业：财务管理专业

授课学院：现代管理学院

学分学时：6/102

编写执笔人：刘辉

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是高等职业院校财务会计类专业的一门专业核心学习领域课程，是财务会计类专业学生毕业后选择就业、参加国家会计专业资格考试的重要基础，是会计知识最丰富、理论知识和实务知识结合最紧密，也是运用职业判断最多的课程，是培养学生会计职业判断能力的切入点和重点。本课程从专业能力、人格能力、社会能力三方面的培养，达到提高学生职业能力的培养目标。其功能在于培养学生具有熟练按照《企业会计准则》等政策法规进行企业日常会计实务的会计处理能力，使学生具备学习后续专业基础的能力，并有助于获取会计从业资格及初级会计专业技术资格证书，实现毕业证书与职业资格证书的“双证融通”。

课程作用：本课程对学生职业能力的培养和职业素质的养成起到主要支撑或明显促进作用，培养学生具有团队协作、人际交往、自信心、社会责任心、职业道德等社会能力，以及自我控制与管理、再

学习、独立思考、分析问题和解决问题，运用现代科学技术等扩充知识和收集信息，提升知识和技能迁移等能力。

前修课程为：《基础会计》、《财经法规》

后续课程为：《管理会计》、《成本会计》、《审计实务》、《企业内部控制》、《会计信息化》等。

1.2 课程设计理念

按照“以能力为本位，以职业实践为主线，以项目课程为主体的模块化专业课程体系”的总体设计要求，本课程以主要经济业务的会计处理为基本目标，彻底打破学科课程的设计思路，紧紧围绕工作任务完成的需要来选择和组织课程内容，突出工作任务与知识的联系，让学生在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高学生的就业能力。

1.3 课程设计思路

根据专业人才培养目标、会计职业岗位能力需求和前后续课程的衔接，遵循以“工作过程系统化”课程观，融学习过程于工作过程，以企业会计各岗位职责为依据，解构和重构课程内容，以系统化会计核算实务知识的培养和会计核算能力训练两条教学主线的融合为切入点，着力培养同学们对一般工商企业基本经济业务的会计核算能力，初步渐进构建会计核算的系统化的理论知识，培植学生的会计职业素养，使学生基本具备凭证的归类整理能力、核算流程的把握能力、职业判断力。

课程内容建立分层的知识和能力体系，把大、中、小企业均存在的日常经济业务会计处理作为学生必须把握的教学内容主体；在此基础上适当扩展、链接一些特殊的、非日常经济事项会计处理。

运用“理实一体、仿真实训”的教学模式，理论教学与分岗位实训平行交互进行。以理论知识引领实训操作，或以实训操作来感悟巩固理论知识。在“学中做”，在“做中学”，“学”与“做”的同时，领悟知识、构建知识；训练技能，培植素养。

通过校企合作，收集、编撰合作企业综合的会计核算资料，或购置课程软件，或购置“会计虚拟学习平台”，让学生进行会计核算综合的实训，进一步锻炼、提升学生的职业技能。

教学效果评价采取理论考核与技能测试相结合的方式，即注重结果评价，又结合过程评价，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

2、课程目标

通过以项目为单元的教学活动，使学生能够系统、全面地掌握企业会计准则和企业会计核算的基本程序和具体方法，加强学生对会计基本理论的理解，对会计基本方法的运用和对会计基本技能的训练，将会计专业知识和会计实务有机结合在一起，使之真正掌握填写原始凭证的方法，掌握各种业务的处理及填写记帐凭证的方法，掌握帐簿的处理及帐簿登记的方法，掌握各种报表编制的方法。同时，使学生在通过与岗位要求完全相同的实训操作中，培养职业意识，初步具有一定职业判断能力，提高职业素质，形成工作能力，为学生即将从事

的会计工作打下坚实的基础，成为理论与实际相结合的高素质技能型会计专业人才，以完成本专业相关岗位的工作任务。

1、基本知识数学目标

(1) 熟悉《企业会计准则》等相关法规规定及有关金融、税收等相关知识。

(2) 理解和掌握企业日常会计实务中涉及的会计基础理论知识。

(3) 为学习后续《成本会计》、《税法》、《会计电算化》、《财务管理》等课程和毕业后从事专业工作打下坚实的基础。

(4) 以初级会计专业技术资格证书为标志，为职业生涯的可持续发展做准备。

2、职业能力培养目标

(1) 以职业岗位能力为导向，初步具有会计职业判断能力。

(2) 能熟悉企业会计核算岗位职责，熟练进行一般企业日常经济业务的会计处理。

(3) 能运用会计基本理论知识解释资产负债表和利润表项目的信息生成过程。

(4) 能运用知识分析、解决企业日常会计处理过程中的常见问题。

(5) 严格按照《企业会计准则》等政策法规要求规范操作。

3、思想素质教育目标

(1) 具有团队精神和协作精神，能与工商、银行、税务、中介服务、客户等单位建立良好、持久的关系。

(2) 具有严谨、诚信的职业品质和良好的职业道德，具有良好的心理素质

3.1 课程内容

为了充分体现项目驱动、实践导向课程思想，将本课程的教学活动分解设计为十二个项目，以项目为单位组织教学、以典型案例为载体，操作技术为核心，辅助相关专业理论知识，培养学生的综合职业能力，满足学生就业与发展的需要。本课程建议为 204 学时（含机动 8 学时），分两个学期上。第一学期上《财务会计》（上），第二学期上《财务会计》（下），每学期各 102 学时（含机动 4 学时）。

3.2 项目或学习情境设计

表 2 项目或学习情境设计

项目一、认知财务会计 学时：10		
学习任务	学时	主要内容
1.1 财务会计目标	1	(1) 财务会计的目标 (2) 会计基本假设 (3) 会计信息的质量要求 (4) 会计各要素的确认及各要素之间的关系 (5) 会计信息处理程序 (6) 会计计量属性的构成及应用原则
1.2 会计基本假设	1	
1.3 会计信息的质量要求	1	
1.4 财务会计报告要素	4	
1.5 会计信息处理程序	3	
知识目标		
(1) 熟悉会计要素的定义及确认条件，掌握会计要素计量属性及其应用原则		
(2) 熟悉会计信息处理程序		
(3) 熟悉财务报告目标，理解会计基础假设和会计基础		
(4) 掌握会计信息的质量要求		
(5) 熟悉财务报告的构成		
教学建议		
(1) 学生初接触会计知识，比较抽象，要求结合授课，组织学生参观工业企业、		

商品流通企业、税务局、银行等有关单位，请会计师讲解会计在管理中的地位和作用、会计工作内容、会计岗位的设置及基本职责、会计工作的基本流程、称职会计需具备的素质、本单位会计核算全过程，让学生翻阅前几个月的会计凭证、帐簿及报表资料，使学生了解该单位生产流程和经营过程，以加深学生对该单位会计核算全过程和业务活动的感性认识，为进行实际操作打下基础

(2) 本项目财务会计理论性较强，为后续项目各会计要素的确认、计量、记录和报告奠定了理论基础。教学的重点是对基本概念的理解和具体运用。本项目内容对于刚开始接触财务会计实务的学生来说，理解起来稍有困难，学生可通过以后的学习慢慢予以消化。学生在学完本课程之后再回过头来体会本项目内容，特别是会计核算的一般原则，才会有更加深入的理解。通过本项目学习，学生应掌握与会计实务直接联系的会计理论内容，为以后各项目的学习奠定基础

(3) 由于我国会计制度变化较快，一定要按照最新企业会计准则介绍

(4) 在讲解会计要素、会计信息质量要求时，应结合具体实例介绍

(5) 教师应提前准备好学习引导材料，提出学习问题、准备好教学场地

项目二、货币资金核算

学时：12

学习任务	学时	主要内容
2.1 库存现金核算	4	(1) 现金管理的主要内容 (2) 库存现金收付、现金清查的核算
2.2 银行存款核算	6	(3) 银行存款的管理制度 (4) 银行结算方式的定义、适用范围、注意事项、账务处理方法
2.3 其他货币资金核算	2	(5) 银行存款收付及核对的核算 (6) 其他货币资金的内容及核算
技能目标		知识目标
(1) 能正确识别并按规范填写票据和结算凭证 (2) 基本会办理出纳岗位的现金及票据结算业务 (3) 能按照规范流程和方法进行库存现金、银行存款和其他货币资金等业务帐务处理		(1) 熟悉《现金管理办法》、《人民币银行结算帐户管理办法》、《支付结算办法》、《中华人民共和国外汇管理条例》等与货币资金管理相关的财经法规 (2) 熟悉各类银行结算方式的结算程序、票据的结算与传递方法 (3) 掌握货币资金业务的会计核算方法
训练方法		教学建议
(1) 填制现金支票等相关票据和结算凭证 (2) 根据实训资料中的原始凭证，记帐凭证，并将原始单据附于后面 (3) 根据记帐凭证及原始凭证逐日逐笔登记现金日记帐和银行存款日记帐，按日结计日记帐余额，月末结帐；根据记帐凭证登记总帐 (4) 根据银行存款日记帐和银行对帐单进行核对，编制银行存款余额调节表		(1) 在多媒体教室进行 (2) 要求结合授课，由来自企业、行业一线的优秀兼职教师示范讲解相关票据和结算凭证的填制，现金日记帐和银行存款日记帐的登记，编制银行存款余额调节表等过程中的问题，以加深学生对本项目内容的理解 (3) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成 (4) 教师应提前准备好各种教学材料、工具、媒体资源，以及教学场地和设备

项目三、应收及预付款项核算

学时：14

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
3.1 应收账款核算	6	(1) 应收账款的内容及核算 (2) 应收票据的内容及核算
3.2 应收票据核算	4	(3) 预付账款的内容及核算 (4) 其他应收款的内容及核算
3.3 预付账款核算	2	(5) 应收款项减值的核算
3.4 其他应收款核算	2	
技能目标		知识目标
(1) 基本会办理往来账资产会计核算岗位的各项工 (2) 能按照规范流程和方法进行应收及预付款项业务的账务处理		(1) 熟悉应收票据、应收账款、预付账款和其他应收款项目会计处理的有关规定 (2) 熟悉往来账会计核算职责、相关单证的填制方法和业务办理流程 (3) 理解应收款项减值核算的基本原理 (4) 掌握应收及预付款项业务的会计核算方法
训练方法		教学建议
(1) 根据经济业务填制有关的原始凭证 (2) 根据实训资料中的原始凭证，填制记帐凭证，并将原始单据附于后面 (3) 月末计提坏账准备，并编制记账凭证 (4) 根据记账凭证及原始凭证登记应收账款、其他应收款、坏账准备明细账；根据记账凭证登记应收账款、其他应收款、坏账准备总账 (5) 月末，核对总账、明细账金额是否一致，如不一致，查账原因，进行更正		(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析和实务操作课在会计实训室进行 (2) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成 (3) 应收款项减值的核算为本课程的重点和难点内容，讲授过程应抓住重点，注重理论联系实际，要求学生理解透彻，灵活运用，为以后学习存货减值核算、固定资产减值核算、交易性金融资产公允价值变动核算、持有至到期投资减值核算、长期股权投资减值核算、无形资产减值核算等打下基础

项目四、存货核算

学时：22

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
4.1 原材料计算	14	(1) 存货的确认与初始计量
4.2 库存商品核算	2	(2) 原材料采用实际成本的核算
4.3 周转材料核算	2	(3) 原材料采用计划成本的核算
4.4 委托加工物资核算	4	(4) 工业企业库存商品的核算
		(5) 商品流通企业库存商品的核算
		(6) 周转材料的内容及核算
		(7) 委托加工物资的内容及核算
		(8) 存货减值的核算
技能目标		知识目标
<p>(1) 基本会办理存货会计核算岗位的各项工作</p> <p>(2) 根据实训资料中的原始凭证，填制记账凭证，并将原始单据附于后面</p> <p>(3) 根据记账凭证及原始凭证登记原材料、在途物资二级、三级明细账</p> <p>(4) 根据记账凭证及原始凭证登记原材料、材料采购、材料成本差异二级、三级明细账</p> <p>(5) 月末，核对“原材料”、“在途物资”二级明细账和三级明细账期末余额，如不一致，查找原因，进行更正或(5)月末，核对“原材料”、“材料采购”、“材料成本差异”二级明细账和三级明细账期末余额，如不一致，查找原因，进行更正</p>		<p>(1) 理论课在多媒体教室进行，案例分析和实务操作课在会计实训室进行</p> <p>(2) 要求结合授课，组织学生参观校企合作单位或者校外实践基地，让学生了解工业企业里的生产车间工作流程，并请会计师讲解存货（以原材料为主）的总分类核算及明细分类核算等过程中的问题，以加深学生对本项目内容的理解</p> <p>(3) 要求结合授课，组织学生参观商品流通企业，请会计师讲解商品购、销业务的账务处理过程中的重要方法，以加深学生对商品购销业务的理解</p> <p>(4) 采用讲授案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成</p> <p>(5) 这一项目内容多，是本课程的重点和难点，在讲授过程中要把握重点和难点，特别注意原材料按实际成本计价、原材料按计划成本计价的核算，以及存货减值的核算，讲授时注重理论联系实际，要求学生理解透彻，灵活运用</p>

项目五、固定资产及投资性房地产核算

学时：26

学 习 任 务	学 时	主 要 内 容
5.1 固定资产取得核算	6	(1) 固定资产的确认与初始计量 (2) 外购及自行建造固定资产的核算 (3) 固定资产折旧的内容及核算 (4) 固定资产资本化后续支出的核算 (5) 固定资产费用化后续支出的核算 (6) 固定资产减值的核算 (7) 固定资产处置的核算 (8) 固定资产清查的核算
5.2 固定资产折旧核算	6	
5.3 固定资产后续支出核算	4	
5.4 固定资产减值核算	2	
5.5 固定资产处理核算与清查核算	2	
5.6 投资性房地产核算	6	
技能目标		知识目标

- (1) 基本会办理固定资产会计核算岗位的各项工
 (2) 会根据业务资料，结合国家有关财经法规和企业要求，对固定资产准确计价、合理计提折旧
 (3) 能按照规范流程和方法进行固定资产取得、折旧、后续支出、减值、处置与清查业务的账务处理

- (1) 熟悉《企业会计准则——固定资产》，理解固定资产的确认条件
 (2) 要求结合授课，组织学生参观有关单位，请会计师结合案例讲解填制固定资产增减变动凭证，登记固定资产卡片，编制固定资产折旧计算表，以及折旧的账务处理的理论和方法问题，以加深学生对本项目内容的理解

(3) 采用讲授与案例分析、实务操作相结合的教学方式，案例分析可采用小组讨论的方式进行，实务操作要求独立完成

(4) 这一项目是本课程重点，固定资产在企业资产中所占比重一般较大，其折旧方法的选用、减值准备的计提对企业所得税、净利润都将产生较大的影响。固定资产的会计处理也很受会计考试的青睐。本项目教学思路是将固定资产的核算分为取得时、持有期间、处置时三个步骤。在讲授过程中特别注意固定资产从取得、计提折旧、发生后续支出、计提减值准备到处置的综合业务的核算。讲授时应注重理论联系实际，要求学生理解透彻，灵活运用

4、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求；

1、专任教师

(1) 具有扎实的会计理论功底和一定的会计工作经历，熟悉国家相关财经法规知识和企业会计工作流程。

(2) 能够熟练计算各种流转税税额、所得税税额及常用的地方性税费金额，能熟练操作会计及税收相关软件，能够示范操作各种单证填制、各税种的纳税申报和税款缴纳工作。

(3) 能够指导学生采用行动导向、情境教学法、角色体检法、课堂讲授法、案例教学法、启发式教学法、比较分析法等多种教学方法进行企业相关经济业务核算的示范教学。

2、兼职教师

从事大中型企业的会计职业工作人员或从事会计师事务所或税务师事务所的审计职业工作人员，具有大学本科以上学历，具有中级会计专业技术资格及以上资格或注册会计师执业资格、注册税务师执业资格，能进行出纳实务、应收款项实务、存货实务、固定资产实务、无形资产实务、投资实务、收入费用和利润实务、所有者权益实务，以及财务报表编制等内容的示范教学。

4.2 校内外实践教学

条件要求

(1) 实训场所。用于进行会计主管岗位、出纳岗位、流动资金核算岗位、固定资产核算岗位、材料核算岗位、工资核算岗位、成本核算岗位、利润核算岗位、往来结算岗位、纳税申报岗位、总帐报表岗位、稽核岗位等岗位技能训练的会计模拟实训室。

(2) 实训工具设备。①足够数量的办公文具，如办公设施、文具盒、打印机、扫描仪、计算器、文件柜及各种日用耗材。②足够数量的实训资料，如支票、汇票、本票、收据、发票、借款单、费用报销单等原始单据，收、付款和转帐记帐凭证；库存现金日记帐、银行存款日记帐；资产负债表、利润表等报表；增值税专用发票、普通发票、销售合同等原始单据；具有仿真的工业企业、服务业的经济业务资料，以及其他相关资料。

(3) 会计岗上模拟实训软件。配备多媒体会计模拟实验软件、税收多媒体模拟实验软件，配备“用友”、“金蝶”、“新中大”等财务软件，克服模拟实训室受时间、地点和其他条件的限制，同时节省了凭证、帐簿、报表等物质耗费，对实训过程进行计时和计分考核，增强学生的实验兴趣，以集教、学、自学、测试、考评为一体，满足会计教学和实践活动的需要。

(4) 配备新企业会计准则业务操作手册、税费计算与纳税申报业务操作规范手册，以及相关法律、法规、制度等。

4.3 教学方法建议

课程教学中我们注意因材施教，充分利用学院拥有的设施先进、功能比较齐全的校内会计综合实训基地，并综合运用学院其他校内实

训室如商务模拟公司实训室、物流仿真模拟实训室、商务谈判与推销实训室以及涵盖制造业、商业、施工企业、股份有限公司、会计师事务所等多种不同所有制形式和不同性质的企业和单位的校外学习基地为依托，灵活运用多种教学方法，有效提高学生的学习积极性和主动性、提高课程教学效果，在教学中我们除了基本教学方法外，特别强调以下教学方法的运用。

（1）行动导向（任务驱动教学）法

以工业企业资金实际运动过程为导向来组织教学，从获取信息→制定步骤→决策→付于行动→检查过程→反思与评估这一完整的思维过程完成整个工作过程，教师只是扮演一个“咨询者”、“协调者”和“观察员”的角色，引导学生的行动过程，提供资源、给予建议和记录过程。教师也是根据工作过程给学生提供相应的操作指导，并根据实际工作过程产生的知识需求引入必需、够用的理论知识，教、学、做相结合，有效解决了理论教学的抽象、枯燥，提高了学生的学习兴趣。在讲解会计基本理论的同时，结合案例，注重对学生实践技能的训练，使学生既具备扎实的理论功底，又具有较强的会计操作能力。

（2）现场教学法

给予高职会计学生“先期介入式”会计现场教学。把课堂从学校搬到工业企业、商品流通企业、税务局、银行，带领学生真实环境中锻炼、学习与实践，把高等职业技术教育的教和学过程，从传统的、封闭的教育情境中解脱出来，置于全真职业情境的学习环境，理论联系实际地让学生了解工业企业生产经营过程、商品流通企业商品流转

过程、财务会计中工作岗位的设置和职责、如何成为称职的会计人员、企业如何建帐、凭证传递过程、如何进行纳税申报、如何与银行打交道等，启发学生对专业理论的认识兴趣，并亲身感受企业管理理念和模式，打破了以往在教室里理论和模拟操作的状况。

（3）情境教学法

充分使用虚拟工厂、虚拟财务部门、虚拟实验等现代技术手段，将教学内容以动漫方式展示，提高了学习的趣味性，学习、娱乐相结合，促进教学活动开展，开拓课堂教改新思路，使学生能够尽快适应、了解和掌握将来所从事的会计工作，直至熟悉会计工作的全过程，有效调动学生学习的主动性、积极性，培养学生各方面的能力。

（4）角色体验法

角色体验法是一种不完全局限于课堂教学的全新的教学方法，通过让学生扮演不同的角色来体验、掌握相关的知识和操作方法。形式上是让学生担任“模拟企业”中的某一“职位”，模拟开展一些会计工作，进行实践操作。如在会计凭证传递、日常业务处理流程等教学中让学生扮演业务经办人员、制单会计、审核会计、出纳、记帐会计等角色，通过相互间的业务往来模拟，让学生掌握各会计岗位在实务工作中的分工及衔接，会计部门和相关业务部门的业务关系，以及如何在会计工作中发挥监督职能。角色扮演将枯燥的程序描述转变为生动的课堂游戏，既激发了学生浓厚的兴趣，又让学生通过角色体验加深了对知识的印象，从而锻炼学生的实践能力，提高学生的综合素质，使学生在将来的工作实践中能轻松自如地进入“角色”。

（5）案例教学法

案例教学法，作为应用型学科，只有将理论性和实践性有机结合起来，才能真正学好，案例教学无疑是理论和实践的契合点。本课程案例教学可分为下列三类，教师可依据每一次案例教学的具体目的加以选用。如讲解型案例，将案例教学融入传统的讲授教学法之中的一种方法。教学中使用的案例通常是针对课程知识体系中的重点、难点问题设计的，也称“知识点案例”；又如讨论型案例教学。形式上是以学生课堂讨论为主，案例是学生讨论的主题，学生通过对案例的剖析，提出各自的解决方案，并予以充分讨论。本课程案例内容主要包括：会计诚信案例、票据结算业务案例、存货按实际成本计价核算业务案例、存货按计划成本计价核算业务案例、无形资产核算业务案例、销售商品收入核算业务案例、所得税会计处理案例、利润分配核算业务案例以及综合核算业务报表编制案例等。

（6）启发式教学法

在教学中特别注重贯彻启发式教学原则，引导学生养成勤于思考、独立思考的习惯。启发式教学不是简单的“提问式”、“讨论式”，而是在教学的每一个环节充分展示会计思维过程，这是启发式教学的核心。将设问答疑常贯穿于课堂，活跃学生的思维，提高学生学习的主动性。例如，期末损益结转向来是初学者期末处理的一个棘手环节，在讲述此部分内容时，不应简单地教给学生相关的结转分录，而是从收入及费用帐户的结构特点入手，引导学生分析期末结转所要达到的数据处理目标，以及为达到这一目标而精心设计的帐户结构、日常资

料归类整理方法、期末数据加工思路，学生自己就可以推出结转分录的内容，轻松地逾越这一知识难点。

(7) 比较分析法

本课程内容较多，对于各种不同银行结算方式的重要特点和会计处理；应收债权融资和出售业务的处理原则；存货按实际成本计价与计划成本计价在科目设置、取得时及发出时会计处理的比较；交易性金融资产、持有至到期投资、长期股权投资在科目设置、初始投资成本的确定、投资时、持有期间，以及处置时会计处理的异同；固定资产折旧方法的比较；固定资产的无形资产后续支出的比较；一般纳税人增值税和小规模纳税企业会计处理的比较；持有到期投资和应付债券在科目设置、入帐价值、会计处理上的比较；销售商品收入业务会计处理的比较；应纳税暂时性差异和可抵扣暂时性差异的含义与区别；四大财务报表的含义、作用、结构与编制的比较等知识点采用比较分析法，引导学生将不同主题单元中的相关内容进行比较分析，并将它们对照起来学习，会收到事半功倍的效果。

(8) 教学与教改、教研、科研相结合法

教师的与会计学相关的教改、教研、科研项目可让学生参与资料的搜集、整理、分析、撰写等工作；也可组织学生对当地经济领域存在的问题进行调查研究，从而培养学生的创造性思维能力。

4.4 教学手段

(1) 配套课程网站的建设与丰富的多媒体教学资源

重视优质教学资源建设和网络信息资源的利用,是课程建设的重要环节。本课程是一门集理论、实践和信息技术于一身的综合性学科,具有内容复杂、图表数据多、操作性强的特点,要求学生对授课内容有一定的感性认识、形象思维和实际操作能力。因此,已经构建了与该课程配套的网络教学平台。该网站建设坚持职业教育的时代性和职业特点,设有课程标准、网络课件、视频教学、实践教学、习题试题、会计视野、互动教学等模块,涵盖了该课程的所有理论教学、实践教学、辅导与考试、课外知识扩充等方面的内容,能够满足本课程的教学、自我训练、单元测试、实训以及网上实时远程考试需要,尤其是实践教学专题中的动漫教学片是根据高职高专学生缺乏工业企业的生产实践(有的从未走进过工厂的大门,甚至因大量的会计术语,对这门理论性与操作性都极强的课程产生畏惧心理),充分使用虚拟工厂、虚拟财务部门、虚拟实验等现代技术手段而制作,仿真教学环境,优化教学过程,学习、娱乐相结合,使学生能够尽快适应、了解和掌握将来所从事的会计工作,直至熟悉会计工作的全过程。还有会计资格考试专题,为学生今后的职业生涯的可持续发展做准备。网站依托浙江商业职业技术学院先进完备的网络环境,实现优质教学资源共享,并注意保持网站内容的经常更新,将最新研究成果以补充教材资源的形式在课程网站上予以发布,以弥补我国教材建设普遍存在着从编写到出版周期过长,教材形式单一,跟不上时代发展节奏的问题。网络教学资源为老师的创新性施教提供了资源,为学生的自主性学习创建了平台。从社会效益来讲,通过提供免费的公共教学资源,使学习的

门槛降低，让更多人的投身于终身的学习之中，鼓励了自主学习者，为学习型社会带来直接的促进作用。

（2）信息技术应用

本课程运用传统教学手段，强调应充分运用传统教学、多媒体教学、网络教学等现代化教学手段，多种教学媒体，突破根据单一统编教材进行教学的模式，构建网上平台，实现优质资源共享。提高学生信息收集能力，增加学生的信息量，扩大学生的知识面。尽量避免多媒体教学中存在的“照屏宣科”、“人幕分离”、“双管齐下”、“快速浏览”、“对屏讲解”等现象。为解决内容多、课堂教学时间不充裕，提高网络课程资源的利用率，探索课堂教学和网络教育有机结合的途径，尽量实现课堂重点实训，讲授以重点、难点为主，课外辅导、问题讨论和作业练习则主要通过网络进行的教学模式，以增强会计教学的直观性、趣味性和生动性，提高课堂教学效率。

4.5 教学评价、考核要求

鉴于高职培养目标，坚持以职业岗位能力为重点，以职业资格谁为参照标准，知识、能力、素质考核并重，突出以形成性评价为主的发展性教学评价。

考核与评价的标准应体现以任务驱动的项目化课程特征，体现过程考核和期末考核的统一，注重对学生能力的考核。对生产性实训操作情况、实训报告等进行评分，根据能否完成任务及完成的情况给予综合评价。考核与评价的内容包括学生的知识掌握情况、实践操作能力、学习态度和基本职业素质。

考试课程总评成绩(100%)=平时成绩(30%)+期末考试(70%)，
其中：平时成绩(30%)：主要根据平时作业、听课情况、实训报告的完成情况和学习态度几个方面进行综合评价，反映学生对项目知识的掌握及应用情况

期末考试(70%)：理论知识笔试和独立操作能力的测试考核。采取闭卷笔试的方式进行考核，占总成绩的70%。

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；主教材为《财务会计实务》(第三版)，高丽萍主编，高等教育出版社。

辅导教材：

《财务会计习题与实训》(第三版)，高丽萍主编，高等教育出版社。

《财务会计同步模拟实训》(第三版)，高丽萍主编，高等教育出版社。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源。

信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材等；

其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

6、其它说明

《成本会计》课程标准

(B类课程)

课程编码 04060206

课程类别: B

适用专业: 财务管理

授课院(系): 现代服务

学分学时: 5.5/60

编写执笔人:

教研室主任审核签字:

审核日期:

院长(主任)审定签字:

审定日期:

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程是×课程的定位:《成本会计》课程是财务管理专业的专业核心课程。

课程的作用:

本课程在财务管理员专业人才培养方案中处于十分重要的位置,是三年制和五年制高职会计(会计电算化)专业的核心专业课程。此课程开设在高职第二学年第2学期。本课程主要研究企业最关心的产品成本的有关问题,主要包括成本核算、成本事前事中的控制以及成本的事后分析的基本理论和基本方法。

此课程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,通过此课程的教学,培养会计职业所必需的成本会计基本核算能力、分析能力和成本会计岗位工作能力等职业能力。与此同时,通过分组拟任会计各岗位协作,培养学生团队合作、沟通、敬业

等职业素质与职业精神。对财务管理员专业人才培养方案起到重要支撑作用，更好地实现对会计职业应用性人才培养的目标。

与其他课程的关系：本课程前修课是经济学基础、财经法规基础会计、财务会计、后续课程是成本报表分析、税收实务、会计综合实训等核心专业课程。

1.2 课程设计理念

本课程是按照企业会计工作岗位需要为出发点，以学生为主体，以成本核算工作实践为主线，以体现以学生职业能力、素质培养为目标，以教学做一体化为主要教学模式。本课程紧紧围绕若干个成本费用项目和工作任务的需要，精心选择和组织课程内容，要求学生在了了解成本重要性的基础上，重点掌握成本要素的分配方法和成本核算的基本方法以及其他成本管理手段。突出会计工作任务与知识的联系，让学生在学习成本会计知识的基础上提高实践能力，增强成本会计课程内容与成本会计职业岗位能力要求的相关性。同时教学中还积极引入国内外最新发展的具有一定前瞻性的学术成果，使学生能够更好的了解成本会计产生的发展与未来。也为学生可持续发展奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

结合先进教育理念及行业企业岗位职业能力需求分析，参照职业岗位实际工作任务具体要求，阐述课程总体设计的基本思路，包括课程框架设计、教学目标的确定、教学内容及教学项目的选取、教学资源的利用等。

要将组成课程的每一教学单位的知识、技能和态度尽量按照相应的专项能力在实际职业工作中出现的频度、内容的难度和要求掌握的程度进行排序。排序的原则是：将专项能力中的频度高和要求掌握程度高者所对应的教学单元确定为教学中的重点内容，低的转化为一般要求；将难度高的专项能力所对应的教学单元定为教学中的难点。

可以结合专业提出有专业特点的课程设计思路，例如：针对行业特点，设计学习情境，实施“课堂+景区”、“课堂与车间合一”教学模式，以真实项目为导向整合、序化教学内容等。

2、课程目标

本课程培养适应 21 世纪社会经济发展需要，基础扎实、知识面宽、能力强、素质高，具备管理、经济、理财等方面的知识和能力，富有创造性，对未来复杂多变的财务管理环境有较强的适应性，能在工商企业从事财务、会计管理工作的高素质应用型财务管理专门人。

知识、能力目标

主要掌握成本会计理论和企业成本核算的方法与流程、掌握成本报表的编制与分析方法，接受必要的成本会计职业技术训练和规范化的专业技能操作，具备一定的组织和处理成本业务技能。

（三）素质目标

1 文化素质：具有良好的文化素养，具有适应新时期财务职业变化的终身学习的能力

2 业务素质：掌握专业的基本理论、基本知识和基本技能，具备较强的会计实践操作能力以及分析和解决财务实际问题的基本能力

3 身心素质：培养学生踏实耐劳、责任心强、适应性强、有创业创新精神，服务地方经济的认知和意志品质

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

六、课程主要内容及学时分配	单元内容 (工作任务等)	基本内容及重难点	要求	学时分配
	成本各要素的归集和分配	成本要素(材料、工资、制造费等)的归集和分配方法	重点掌握	16
	生产费用在完工产品与在产品间的分配核算	生产费用在完工产品与在产品间的分配方法共7种方法,重点掌握约当产量法与定额成本法	重点掌握	20
	产品成本核算的基本方法 ---品种法	品种法核算程序及实际应用	重点掌握	12
	分批法	分批法的特点和核算流程	掌握	6
	分步法	分步法的核算程序和应用	了解	6
	合计			60

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	材料的归集与分配	参考学时	6
主要学习目标	1、了解成本要素：材料、并会进行所耗材料的归集 2、重点掌握材料在不同产品间的分配方法 3、正确进行材料分配后的财务处理			
工作任务	对材料的进行归集，并在不同产品间进行分配			
教学条件	教材+任务工单 +材料费用分配表+记账凭证			
教学方法	讲授+练习			

考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 对所耗材料进行归集	熟练掌握材料归集方法	2
1.2 对共用材料在不同产品间进行分配	1 了解材料分配的方法种类 2 熟练掌握定额分配法、	2
1.3 对分配后的材料费进行账务处理	掌握材料分配的会计分录处理	2

学习情境	情境 2	工资的核算与分配	参考学时	6
主要学习目标	1、了解成本要素：工资、并能对其进行正确核算 2、重点掌握不同产品生产工人工资的分配方法 3、正确进行材料工资分配后的财务处理			
工作任务	对材料工资进行核算，并在不同产品间进行分配			
教学条件	教材+任务工单 +材料工资表+工资费用分配表+记账凭证			
教学方法	讲练结合、项目驱动			
考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%			

子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 对生产工人工资进行核算	熟练掌握工资核算方法，会正确编制工资表	3
1.2 将生产工人工资进行分配	1 熟悉工资分配方法的种类 2 熟练掌握各分配方法、	2
1.3 对分配后的材料费进行账务处理	能进行工资分配后的的会计账务处理	1

学习情境	情境 3	制造费的归集与分配	参考学时	10
主要学习目标	1、了解成本要素：制造费包括的内容与范围、并会进行制造费的归集 2、重点掌握制造费分配率的计算和能正确进行费用分配 3、掌握制造费分配后的财务处理			
工作任务	对制造费进行归集，并进行分配			
教学条件	教材+任务工单 +材料费用分配表+记账凭证			
教学方法	讲授+练习			
考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%			
子情境名称	学习目标			参考学时

1.1 对制造费进行归集	会登丁字账户，并熟练进行制造费的归集	4
1.2 对制造费进行分配	1 能按要求计算制造费分配率 2 熟练掌握制造费分配方法、	4
1.3 对分配后的材料费进行账务处理	能正确进行分配后的会计分录处理	2

学习情境	情境 4	生产费用在完工与在产品间的分配	参考学时	15
主要学习目标	1、了解完工产品、在产品的含义 2、重点掌握生产费用在完工产品和在产品间的分配方法（7种） 3、正确进行费用分配后的财务处理			
工作任务	将本月生产费用在完工产品与在产品间进行分配			
教学条件	教材+任务工单 +生产费用分配表+记账凭证			
教学方法	项目驱动、讲练结合			
考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.2 对生产费用在完工与在产品间	1 掌握生产费用分配的 7 种方法 2 重点掌握定额分配法、约当产量法			12

进行分配		
1.3 对分配后的费用进行账务处理	掌握费用分配后的会计分录处理	3

学习情境	情境 5	成本核算方法—品种法	参考学时	15
主要学习目标	1、了解品种法的概念和核算程序 2、掌握品种法核算的步骤 3、正确进行品种法各财务处理			
工作任务	成本核算方法——品种法的学习与应用			
教学条件	教材+任务工单 +各要素费用分配表+记生产费用账户			
教学方法	项目教学法			
考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 对各生产要素费用进行归集与分配	能熟练进行材料、工资、制造费的分配，进行账务登记			6
1.2 将生产要素费用在完工与在产品间进行分配	熟练掌握定额成本和约当产量分配方法、			6

1.3 对分配后生产费用按产品进行归集，并进行账务处理	掌握生产费用按产品归集并进行账务处理	3
-----------------------------	--------------------	---

学习情境	情境 6	编制成本报表	参考学时	6
主要学习目标	1、了解成本报表的概念及编制意义 2、重点掌握成本报表编制方法 3、正确进行成本报表分析			
工作任务	编制成本报表			
教学条件	教材+任务工单 +生产成本账簿+成本报表			
教学方法	项目驱动、学做一体			
考核方式	作业 70%+学习态度 20%+出勤 10%			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1 编制成本报表	熟练掌握成本报表编制方法			4
1.2 对成本报表进行分析	1 对成本报表进行分析 2 写出分析意见			2

4、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求；

对专任教师的教师资格、行业企业工作经历、职业资格及能力和知识结构的要求；

对兼职教师的行业企业相应工作岗位年限、职业资格及能力和知识结构的要求。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：建立会计模拟实验室、成本核算实训室，模拟企业会计处理流程；

校外实训基地及条件要求：深入贯彻校企合用，走工学结合之路，加强与我市和外省市场制造企业的横向联系，充分利用社会资源。以提高学生对知识的灵活应用能力和创新能力，使学生具备一定的专业技能、实践能力和综合技能。

4.3 教学方法建议

按照课程目标和涵盖的典型工作任务及岗位能力的要求，精心组织设计，恰当创设学习情境；突出学生主体地位，实现“做中教、做中学”。本课程由于是实操B类课程，教学模式采用讲练结合，学做一体的方式，教师加强督导。

项目化教学法，创设学习情境。每次上课完成一个或若干个项目，每个项目中完成若干个任务。注重学生掌握程度。

4.4 教学评价、考核要求

会计理论教学和实践教学同时开展。学生在教师指导下完成各单项实训任务，利于学生即时，更好地掌握当堂所学知识和业务操作流程，培养学生成本核算能力。其过程也可作为教师对学生学习态度和过程

的考核，批阅后作为学生是否能够参加期末考试的依据，把传统一卷定终身的考试方式引导到教学过程就是注重培养学生的会计工作能力上来。实现本课程全部目标

例如：加大平时学生学习态度和形成性考核占 40%，实训考核成果部分（分配各费用项目、填写原始单据、填制记账凭证、审核并登记账、月末完成生产费用在完工产品与在产品间的分配）60%要求学生必须掌握部分。

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；推荐利用高等教育出版社出版的，由王钧主编的教材——《成本会计》第 2 版开展教学。仿真度很高，最大限度地还原了会计工作原貌，使学生置身于新任会计角色。本教材提供总账、日记账、明细账与真实账簿基本一致，每一项目结束后利用配套习题册对学生进行考核，或让学生自检自测，以利于学生对知识和掌握。

本课程有多位（4 位）资深教师从教，其中 1 名正教授、1 名副教授、经济师、2 名经验丰富的讲师和 1 名会计师任教。师资队伍强大，教学经验丰富。

参考资料：

- (1) 《会计基础工作规范》经济科学出版社。
- (2) 《企业会计准则——应用指南》法制出版社。
- (3) 王钧主编的教材——《成本会计》第 2 版教学资源。
- (4) 王钧主编的教材——《会计综合实训》第 2 版教学资源。

网络资源建设，如精品课程网站、网络课程资源；
信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书等；
其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、实训工单 20 个

学习参考书：1)《会计基础工作规范》 经济科学出版社。

(2)《企业会计准则——应用指南》 法制出版社。

(3)王钧主编的教材——《会计综合实训》第 2 版教学资源。

专业期刊：《财务与会计》、《财会月刊》《财会通讯》等

6、其它说明

《ERP 供应链管理系统》课程标准

(B 类课程)

课程编码：04060210

课程类别：B 类

适用专业：财务管理、会计

授课院（系、部）：经管系

学分学时：6 学分 108 学时

编写执笔人：刘丽丽

教研室主任审核签字：刘丽丽

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《ERP 供应链管理》是会计专业的一门专业核心课程，在会计专业课程体系中，属于“专业能力与职业素质”模块课程。

与本课程相关的前导课程有《基础会计》、《初级会计实务》和《会计电算化》，与本课程相关的后续课程有《EXCEL 在财务中的应用》等。学生在具备手工会计核算能力、计算机和财务软件基本操作能力的基础上，再通过本课程的学习，掌握 ERP 供应链在企业中的应用。

1.2 课程设计理念

《ERP 供应链管理》课程以培养学生的实际动手能力为目标，以会计职业能力培养为核心，以商品流通企业经济业务为情境，以任务驱动为主要教学模式设计课程。

1.3 课程设计思路

本课程基于一般认知规律的逻辑顺序确定了“先分项、后综合”的设计思路，首先围绕企业实际需求，对采购系统、销售系统、库存

系统、存货核算系统、应收应付系统和总账系统设计多项任务，学生通过学习和训练，不断积累职业知识、提升职业技能、养成职业素质。在此基础上，再通过一项综合工作任务的训练，提升综合业务处理能力。同时加强校企合作，加大校外实习的机会，结合校内的实习，提升学生的岗位职业能力。

2、课程目标

通过本课程的学习与训练，使学生掌握 ERP 的相关知识、具备实施 ERP 的基本技能，能利用 ERP 软件熟练完成企业购销存业务，为学生今后从事与 ERP 相关的工作打下坚实的基础。

课程工作任务目标：

- (1) 理解与掌握 ERP 的概念与特点，ERP 技术的发展和 ERP 在企业中的应用；
- (2) 掌握 ERP 的基本原理、总体结构和主要模块；
- (3) 掌握购销存业务的一般流程。……

职业能力目标

- (1) 能够协助组员完成购销存基本业务；
- (2) 具备设置 ERP 系统基础信息的能力；
- (3) 能熟练操作采购管理、销售管理、库存管理、存货核算、应收、应付、总账等模块；
- (4) 能够解决供应链实施过程中出现相关问题；
- (5) 能够快速适应 ERP 系统中与财务相关岗位的工作；
- (6) 能够根据企业需求提供 ERP 系统中的财务数据。

（三）素质教育目标

- （1）具有爱岗敬业的道德观念；
- （2）具有胜任 ERP 系统工作的良好业务素质和身心素质；
- （3）具有团队协作精神，共同完成购销存的基本业务处理工作。

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

根据本课程设计理念和思路，以及 ERP 工程师的考证要求，《ERP 供应链管理》课程应完成的典型工作任务包括：

（一）账套创建与管理

（二）基础设置

1. 基础信息设置
2. 业务子系统初始设置

（三）采购管理系统应用

1. 普通采购业务处理
2. 受托代销业务处理
3. 特殊采购业务处理
4. 采购暂估业务处理
5. 采购退货业务处理

（四）销售管理系统应用

1. 普通销售业务处理
2. 直运销售业务处理
3. 零售日报业务处理

4. 委托代销业务处理

5. 特殊销售业务处理

6. 销售退货业务处理

(五) 库存管理系统应用

1. 调拨业务

2. 盘点业务

(六) 存货核算系统应用

1. 存货价格及结算成本处理

2. 正常单据记账

(七) 总账系统处理

1. 外部凭证的审核、记账

2. 期末处理

3.2 学习情境设计

学习情境	情境 1	情境一：供应链基础设施	参考学时	8
主要学习目标	1、掌握系统管理中设置操作员、建立帐套和设置操作员权限的方法； 2. 掌握基础设置的内容和方法； 3. 熟悉账套输出和引入的方法			
工作任务	系统管理；业务基础设置；财务基础设置			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论			

	占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1……	1. 掌握系统环境设置方法；	
1.2……	2. 掌握业务基础数据的设置方法	

学习情境	情境 2	采购管理	参考学时	14
主要学习目标	1. 掌握普通采购业务、受托代销业务、直运采购业务、退货业务和暂估业务等处理方法，及时进行采购结算； 2. 能够与应付款管理系统、总帐系统集成使用，及时处理采购款项，并对采购业务进行相应的账务处理			
工作任务	1. 对采购系统进行初始化 2. 完成普通采购业务 3. 进行受托代销业务操作 4. 进行采购特殊业务处理			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量化			
子情境名称	学习目标		参考学时	
1.1 采购基础	掌握采购管理基础数据的初始化方法；			

数据		
1.2 采购普通业务	掌握采购普通业务处理方法；	
1.3 采购受托业务	掌握采购受托业务的处理方法；	
1.4 采购特殊业务	掌握采购特殊业务的处理方法	

学习情境	情境 3	销售管理	参考学时	16
主要学习目标	1、掌握普通销售业务、直运销售业务、分期收款业务、销售零售业务及销售退货业务等处理方法； 2. 正确及时处理各类销售业务，以便及时确认销售收入，确认并收取应收款项。 3. 能够与应收款管理系统、总帐系统集成使用，以便及时处理销售款项，并对销售业务进行相应的帐务处理			
工作任务	1. 销售系统初始化 2. 普通销售业务（一） 3. 普通销售业务（二） 4. 销售退货业务 5. 直运销售业务 6. 分期收款销售业务 7. 零售日报业务 8. 销售帐表统计分析			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时

1.1 销售初始数据	掌握销售管理基础数据的初始化方法；	
1.2 销售业务处理	掌握普通销售业务处理方法；	
	掌握销售退货的处理方法；	
	掌握直运销售业务的处理方法	
	掌握分期收款销售业务的处理方法；	
	掌握零售日报业务的处理方法；	
	掌握销售帐表统计分析的处理方法；	

学习情境	情境 4	库存管理	参考学时	10
主要学习目标	1、1. 掌握库存管理的初始设置、各种出入库业务、盘点业务和一些特殊业务等； 2. 了解企业中库存管理与采购管理、销售管理、存货核算模块之间的关系			
工作任务	1. 调拨业务 2. 盘点 3. 其他业务			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%； 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时

1.1 调拨业务	掌握调拨业务处理；	
1.2 盘点业务	掌握盘点处理	
1.3 其他业务	.掌握其他业务处理	

学习情境	情境 5	存货核算	参考学时	12
主要学习目标	1、1. 掌握存货核算的初始设置、暂估成本的录入、单据记帐和特殊单据记帐、存货期末处理等； 2. 了解存货核算与其他模块之间的关系，存货核算的作用			
工作任务	1. 存货价格及结算成本处理 2. 单据记账			
教学条件	机房，Win7，SQL Server2010 数据库，用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导，知识传授与能力培养并重”的原则，通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成			
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占 30%，态度占 30%，实践操作占 40%： 态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占 30%，实践操作占 40%，分项目量			
子情境名称	学习目标			参考学时
1.1……	掌握存货价格及结算成本处理方法；			
1.2……	掌握单据记账的流程；			

学习情境	情境 6	期末处理	参考学时	8
------	------	------	------	---

主要学习目标	1、.掌握供应链系统的月末处理的方法 2、月末凭证的生成与查询的方法 3、账表查询的方法	
工作任务	1. 期末处理 2. 账表查询及生成凭证	
教学条件	机房, Win7, SQL Server2010 数据库, 用友 U810.1 软件	
教学方法	“学生主体、教师主导, 知识传授与能力培养并重”的原则, 通过纯机房授课, 教师引导, 学生操作完成	
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核, 其中理论占 30%, 态度占 30%, 实践操作占 40%; 态度包括: 出勤、纪律 (10%)、学习态度、主动性和积极性 (10%)、作业 (10%), 理论占 30%, 实践操作占 40%, 分项目量	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 期末业务处理	.掌握期末处理方法;	
1.2	掌握账表查询及生成凭证方法;	

学习情境	情境 7	综合模拟演练	参考学时	40
主要学习目标	1、以一个企业单位的经济业务为原型, 结合前面任务学习的内容, 进行综合模拟实训, 让学生达到熟练应用的目标。			
工作任务	1. 系统管理与基础设置 2. 期初余额录入 3. 采购业务 4. 销售业务 5. 库存管理 6. 往来业务 7. 出入库成本管理 8. 期末管理			
教学条件	机房, Win7, SQL Server2010 数据库, 用友 U810.1 软件			
教学方法	“学生主体、教师主导, 知识传授与能力培养并重”的原则,			

	通过纯机房授课，教师引导，学生操作完成	
考核方式	主要从理论知识、态度和实践操作三部分来考核，其中理论占30%，态度占30%，实践操作占40%；态度包括：出勤、纪律（10%）、学习态度、主动性和积极性（10%）、作业（10%），理论占30%，实践操作占40%，分项目量	
子情境名称	学习目标	参考学时
1.1 期初	掌握系统基础数据的设置；	
1.2 本期业务	掌握采购、销售、库存及存货核算等模块的综合操作	
1.3 期末业务	掌握企业经营业务过程中，各模块的应用；	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

1. 专任教师

(1) 具有扎实的会计业务功底和一定的计算机实践能力，熟悉软件各个模块的操作技能。

(2) 能够指导学生采用直观教学法、角色扮演法、课堂讲授法、案例引导法进行企业岗位业务的示范教学。

2. 兼职教师

应从行业、企业会计职业一线聘请，具备一定教育教学能力，具有本科及以上学历，中级及以上会计相关职业技术资格、5年及以上行业企业工作经历，政治素质高，职业能力强，职业态度好。

4.2 校内外实践教学条件要求

序号	实训室名称	主要教学设备配备标准	完成的实训项目	备注
----	-------	------------	---------	----

1	财会系实验 室	电脑,用友 U810.0 财务 软件	ERP 财务管理系统	50 台电脑

4.3 教学方法建议

教学过程是体现课程理念、实现课程目标的一种创造过程。根据本课程目标和课程设计理念,结合教学实际情况,提出以下教学建议。提出建议不追求全面,而是有针对性地强调教学中值得注意的几个问题。

1. 在教学的过程中应该注重培养学生的动手能力,调动学生的积极性。建议在供应链教学过程中利用大量仿真单据由学生自主录入,模仿企业实际操作流程,激发学生学习知识和技能的兴趣,不断提高学生实践能力和创新能力。

2. 采用大量的演示教学与案例教学,配合教师的讲授,让学生充分理解企业的实际操作流程。在教学的过程中,应建立起师生互动的良好教学氛围。当学生在实际操作中出现问题时,应尽量在教师的指导下自己动手解决,减少依赖性。

3. 本课程标准为参考性教学标准,教师可根据企业实施 ERP 的实际情况的发展调整课程教学标准,丰富教学内容。

4.4 教学评价、考核要求

1. 本课程教学评价采用过程性评价与结果性评价相结合,理论考试与实践考核相结合,理论考试重点考核与实践能力紧密相关的知识,重点评价学生的职业能力。

教学评价建议表:

考核分类	比例	考核内容	
工作任务完成考核	40%	任务学习过程（态度、提问、讨论等）20%	任务学习结果（作业、平时环节测试等）20%
期中课程考核	20%	理论与实践综合考核	
期末课程考核	40%	理论与实践综合考核	

2. 本课程可以采用无纸化考试形式，如果采用纸质考核形式，应注重供应链的流程的测试，反映学生的对各个操作环节的熟练程度，通过这样的测试有利于引导学生能力的培养。

5、课程资源开发与利用

1. 充分利用学院机房实验室的教学资源，利用教学软件模拟企业实际的应用环境，重点培养学生的动手能力，激发学生的自主学习的兴趣。

2. 在校企合作的基础上应利用现代教育技术，建立立体化的网络课程资源，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。本课程的网络课程平台应具备两大基本系统：课程教学资源管理系统和自主支持学习系统。课程教学资源管理系统主要内容应包括课件库、案例库、媒体素材库、文献资料库、题库等。自主支持学习系统应包括多媒体授课系统、作业评阅系统、网络题库系统、辅导答疑系统等。应利用网络开发工具整合两大基本系统内容，构建网络课程资源，便于学生自主学习。

6、其它说明

《会计综合实训》课程标准

(C类课程)

课程编码： 04060302

课程类别： C

适用专业： 财务管理

授课单位： 经管系

学分学时： 6/90

编写执笔人： 陶红艳

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《会计综合实训》课程是财务管理专业的专业实践拓展课程。

课程的作用：

本课程在财务管理员专业人才培养方案中处于十分重要的位置，是三年制和五年制高职会计(会计电算化)专业的核心专业实践课程。此课程开设在高职第三学年第2学期。是财务管理专业学生学习所有核心专业课程，在学生毕业、就业前开设的一门专业综合实践课程。此课程符合高技能人才培目标和专业相关技术领域职业岗位(群)的任职要求，通过此课程的实操教学，培养学会计职业所必需的会计基本操作能力、会计核算能力和会计各岗位工作能力等职业能力。与此同时，通过分组拟任会计各岗位协作，培养学生团队合作、沟通、敬业等职业素质与职业精神。对财务管理员专业人才培养方案起到重要支撑作用，更好地实现对会计职业应用性人才培养的目标。

与其他课程的关系：本课程前修课是基础会计、财务会计、成本会计、税收实务等核心专业课程，学生毕业、就业前的会计、财务管理专业的一门专业综合实践课程。

1.2 课程设计理念

依据教育部首次发布 18 大类 410 个高等职业学校专业教学标准中《高等职业学校专业教学标准 财经大类 文化教育大类》会计专业教学标准对本课程的基本要求和财政部关于《会计基础工作规范》《企业会计准则》等要求。参照会计行业企业会计工作过程，依次选取 8 个集中实践教学内容，进行实践项目设计，旨在培养学生会计职业能力的同时，融入会计职业道德与工匠精神的培养，为学生就业和发展奠定良好的基础。

1.3 课程设计思路

课程设计思路：本课程是按照企业会计工作岗位需要为出发点，以学生为主体，以会计工作实践为主线，以教学做一体化为主要教学模式，以完成会计工作项目和任务为中心，构建的基础会计课程体系。按照课程目标和涵盖的典型工作任务及岗位能力的要求，精心设计课程单元、精心设计教学方法、恰当创设学习情境；突出学生主体地位，实现“做中教、做中学”。增强基础会计课程内容与会计职业岗位能力要求的相关性，最终为提高学生的就业能力奠定良好基础。本课程由于是实操 C 类课程，教学组织一般采用以学生实操为主，教师核心知识点阐述和督导相结合的方式，

采用教学做一体化教学模式，教中做、做中学、学中教，随着教学项目的进展陆续开展会计工作实践。

2、课程目标

通过模真企业真实会计业务项目和会计任务引领的情景化的实践教学，学生应熟悉企业会计岗位分工和 workflows，掌握编制和审核会计凭证，登记账簿，资产负债表和利润表的编制等方法。并在培养学生会计执业技能的同时，培养学生恪守会计职业道德精神，提高会计职业素养，从而具备在中小型企业从事会计工作的岗位技能和职业能力。

(1) 专业能力：过本课程教学，使学生了解企业基本职能与其目标、掌握核算方法、会计核算程序、会计工作组织等会计基本知识。会正确处理会计凭证填制与审核、会计账簿的登记、会计报表的编制、以及财产清查业务。

(2) 方法能力；具备熟练编制和审核会计凭证、登记账簿、编制会计报表等技能，从而具备在中小型企业从事会计工作的能力。

(3) 社会能力：培养学生团队合作意识，恪守会计职业道德的精神，提高会计职业素养。

3、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

序号	实践项目	主要任务内容	教学要求	学时
1	项目一 出纳实务	【会计实训项目】会计数字大、小及文字书写方法	掌握会计数字大、小写及常用文字	2
		【会计基本常识测试】学生课外自学		
2	项目二 熟悉模拟企业	任务一 了解模拟企业概况（行业、性质、管理要求、）	1 熟悉模拟企业性质、核算方法、财务管	4
		任务二 熟悉模拟企业所采用会计核		

	概况	算方法， 任务三 了解模拟企业财务管理制度 任务四 了解模拟企业会计组织与岗位分工 【会计实训项目 1】 会计科目设置及开设银行基本账户 【会计实训项目 2】 会计岗位分工分组实训	理制度、会计岗位分工。 2 掌握会计科目设置。 3 模拟开设银行账户	
3	项目三 建账	任务一 建设总账和明细账 任务二 借贷记账法的应用 【会计实训项目】 建账并过各账户期初余额	1 掌握总账、各明细账的建账 2 正解过各账户期初余额	4
4	项目四 填制与审核会计凭证	任务一 识别会计凭证及其种类 任务二 填制与审核原始凭证 任务三 填制与审核记账凭证 【会计实训项目】 支票、本票、发票等重要票据出票日期大写实训 【会计实训项目】 原始凭证填制与审核实训和记账凭证编制与审核实训	1 正解填写各支票业务 2 记账凭证的填制与审核	8
5	项目五 不同经济业务的账务处理实训	任务一 区分制造业主要经济业务 任务二 核算资金筹集业务 任务三 核算供应过程业务 任务四 核算生产过程业务 任务五 核算销售过程业务 任务六 核算其他经济业务 任务七 核算财务成果业务 【会计实训项目】 会计业务核算专项实训	1 掌握企业各经济业务（资金、供应、生产、销售及经营成果）的凭证填制与审核 2 熟悉企业财会业务类型和业务链条	40
6	项目六 登记会计账簿（总账、明细账）	任务一 设置上述业务明细账 任务二 编制科目汇总表 任务三 依据科目汇总表登总账 任务三 查找与更正错账 任务四 对账与结账 任务五 凭证与账簿的保管 【会计实训项目 1】 “会计工作能力综合实训” 登记日记账和明细账 【会计实训项目 2】 科目汇总表的编制	1 掌握各账簿登账方法 2 掌握科目汇总表的编制方法 3 会进行错账更正 4 掌握对账与结账方法 5 培养学生严	10

		【会计实训项目 3】 依科目汇总表登记总账	谨、细致的工作作风	
7	项目七 编制财务报表	任务一 编制资产负债表	1 掌握编制资产负债表的编制方法。 2 掌握编制利润表。 3 教养学生认真严谨的工作态度。	6
		任务二 编制利润表		
		任务三 编制现金流量表		
		【会计实训项目 1】 “资产负债表”的编制		
		【会计实训项目 2】 利润表的编制		
8	项目八 会计档案的保管	任务一 传递与保管会计凭证	1 掌握会计档案的装订方法 2 掌握会计档案的保管期限和传递流程 3 培养学生团队合作精神	4
		任务二 会计档案的保管		
		任务三 遵守会计法规		
		【会计实训项目】 装订与保管会计凭证		
合计				58

3.2 实践项目教学设计

学习内容	实践项目（任务） 1	会计数字书写	参考学时	2
必备哪些理论知识	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 数字			
学习目标	1、能正解书写会计数字（0 1 2 3 4 5 6 7 8 9）大、小写 2、了解出纳基本知识 3、熟练掌握会计基本书写技能			
工作任务	按任务工单要求、学生练习（0 1 2 3 4 5 6 7 8 9）的大、小写			
教学条件	教案+教学计划+课件+任务工单+作业本			
教学方法	讲+练			
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%			

训练具体内容设计	学习目标	参考学时	
1.1.....			
1.2.....			
.....			

学习内容	实践项目（任务） 2	会计科目设置与， 岗位分工	参考学时	6
必备哪些理论知识	熟悉国家企业性质与分类，掌握会计不同岗位分离制度			
学习目标	1、了解国家企业分类和不同的企业性质 1、能正解处理不同企业性质下，会计科目的引用 3、熟练掌握本企业会计科目的设置			
工作任务	按任务工单要求，学生针对所给企业进行会计科目设置和会计分工			
教学条件	教案+教学计划+课件+任务工单+国家会计科目表			
教学方法	讲+练+做			
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 按企业家性质引用科目	正确进行会计科目设置	4		
1.2 进行会计岗位分工	按会计不同岗位分离原则，进行角色分工	2		
.....				

学习内容	实践项目（任务 3	建账	参考学	15
------	-----------	----	-----	----

			时	
必备哪些理论知识	掌握了解账务知识和账簿种类、			
学习目标	1、了解账务知识 2、熟悉各账簿（总账、明细账、日记账）建账流程 3、熟练掌握建账中会计科目的正解书写 4 掌握期初余额的过账并能进行试算平衡			
工作任务	建账并登期初余额，并进行试算平衡			
教学条件	任务工单+教学计划+课件实操手册+账簿+试算平衡表			
教学方法	讲+练			
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 配置账本、按不同分工和要求建账	掌握各账簿建账操作流程	5		
1.2 登记各账户期初余额	过账并进行试算平衡	10		

学习内容	实践项目（任务） 4	填写原始票据	参考学时	15
必备哪些理论知识	1 能正确区分各原始单据 2 熟悉支票、收据、借条、报销单等填制要求			
学习目标	1、了解支票、收据、借条、报销单等票据格式 2、熟悉支票、收据、借条、报销单等重要原始票据的填制要求 3、熟练掌握支票、收据、借条、报销单等填制			
工作任务	正确填制支票、收据、借条、报销单等、交由有权限人审核			

教学条件	任务工单+会计用支票+收据+收条+报销单据		
教学方法	讲+练		
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	
1.1 填制支票、发票	熟练掌握支票、发票的填制	6	
1.2 收据、收条、报销单据的填制	正确填写收据、收条、报销单据	9	

学习内容	实践项目（任务） 5	各业务会计凭证的填制与审核	参考学时	30
必备哪些理论知识	1 熟悉各会计科目及其应用 2 掌握会计 6 要素及其借贷记账规则 3 小组团队合作精神			
学习目标	1、熟悉借贷记账规则 2、针对不同会计业务，能正解填制会计分录 3、熟练掌握各会计业务的账务处理			
工作任务	按任务工单要求、结合经济业务，正确填制会计凭证			
教学条件	任务工单+教学计划+实操手册+记账凭证			
教学方法	教+学+做			
考核方式	凭证正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 填制会计凭证	能正确填制各业务会计凭证	24		
1.2 对上述凭证进行审核	审核所填制的会计凭证	6		

学习内容	实践项目（任务） 6	编写科目汇总表、 登账，并对账与结 账	参考学 时	30
必备哪些理论知识	1 掌握如何登记账知识 2 会计编制科目汇总表 3 会对账与结账			
学习目标	1、了解什么是会计编制科目汇总表 2、掌握编制科目汇总表的方法 3、熟练掌握各账簿登账方法 4、会对账与结账			
工作任务	按任务工单要求、编制科目汇总表，进行各账簿登账。并进行 对账与结账			
教学条件	教案+教学计划+任务工单+账簿+科目汇总表+红色笔+印泥+ 印章			
教学方法	讲+练结合，以练为主			
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%			
训练具体内容设计	学习目标	参考学时		
1.1 编制科目汇总表	熟练掌握科目汇总表的编制	8		
1.2 登明细账、日 记账、总账	正确登记各账簿	12		
1.3 进行对账与结 账	期末对账与结账	10		

学习内容	实践项目（任务） 7	编制会计报表	参考学 时	15
------	---------------	--------	----------	----

必备哪些理论知识	会计基本核算知识、掌握会计 6 要素及分类知识、掌握三报表如何编制的相关知识		
学习目标	1、了解三大会计报表 2 掌握各报表编制方法 3 能正确编制三大会计报表		
工作任务	按任务工单要求、编制三大会计报表		
教学条件	教案+教学计划+课件+任务工单+账簿+三大会计报表		
教学方法	讲+练、学+做		
考核方式	报表正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	
1.1 编制资产负债表	熟练掌握资产负债表	8	
1.2 编制利润表	熟练掌握利润表	2	
1.3 编制现金流量表……	熟练掌握现金流量表	5	

学习内容	实践项目（任务） 8	会计档案传递与 保管	参考学时 时	4
必备哪些理论知识	1 了解国家会计档案保管规定 2 熟悉会计档案传递程序			
学习目标	1、熟悉会计档案传递程序 2、熟练掌握会计凭证装订方法和设备使用方法			
工作任务	按任务工单要求、进行凭证装订，并按规定进行档案传递与保管			

教学条件	任务工单+教学计划+账簿+凭证+报表+档案袋+封条		
教学方法	讲+练		
考核方式	作业完成正解率 60%+及时性 30%+出勤 10%		
训练具体内容设计	学习目标	参考学时	
1.1 凭证装订	能熟练装订凭证	1	
1.2 档案封存	对档案分类保管	1	

4、课程实施

4.1 教师基本要求

本课程有多位（4位）资深教师从教，其中1名正教授、1名副教授、经济师、2名经验丰富的讲师和1名会计师任教。师资队伍强大教学经验丰富。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求：校内设有财务实训室，会计手工实训室，会计电算化实训室，成本核算实训室，

主要配套的教学设备包括：10套桌椅、

校外实训基地条件要求：有2家校外实训基地及多媒体教室可利用网络资源进行多媒体教学

4.3 实践课程的组织方法及教学方法手段

提出学生完成工作项目或任务的组织方式和教学方法和手段及学生自主学习的方法。

4.4 考核方式及实践课程的成绩评定

考试方式=实训成果考核+过程考核

总成绩= 实操成果 60%+ 学习态度 30%+出勤 10%

实操成果包括：填写原始单据、记账凭证、登记明细账、日记账、科目汇总表、总账、编制资产负债表、利润表等。占 60%

学习态度：上述账表的正确率、完整性、完成的及时性等等。占 30%

出勤：上课到堂率、迟到早退、空堂等记录。占 10%

5、课程资源开发与利用

教材的选用与编写；

推荐利用高等教育出版社出版的，由王钧主编的教材——《会计综合实训》第 2 版开展实训教学。《会计综合实训》第 2 版是按照项目-任务体例编写的，适合院校推广项目化教学法。

网络资源建设，如在线会计精品课、云财会平台等网络课程资源；
信息化教学资源建设，如多媒体课件、多媒体素材、电子图书等；
其它课程资源开发与利用，如教学文件和资料、实训指导书、实训工单 89 个

学习参考书：1)《会计基础工作规范》 经济科学出版社。

(2)《企业会计准则——应用指南》法制出版社。

(3)王钧主编的教材——《会计综合实训》第 2 版教学资源。

专业期刊：《财务与会计》、《财会月刊》《财会通讯》等

6、其它说明

《纳税实务》课程标准

(B类课程)

课程编码：04060207

课程类别：B类

适用专业：财务管理

授课院（系、部）：经管系

学分学时：68

编写执笔人：刘辉

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

1、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：本课程是高职高专会计类专业必修的一门专业核心课程，是以企业报税工作岗位的典型工作任务为依据设置的。

课程作用：本课程在会计专业人才培养过程中意义重大，具有综合性、法律性、实用性等特点，与会计、税收等相关学科的联系紧密。纳税申报是企业从事经济活动过程中不可避免的一项重要工作，一般均要设置报税岗位来处理涉税事务。本课程对于会计专业学生的职业能力培养和职业素质养成起主要支撑作用。

与其他课程的关系：前序课程需安排《经济法》、《企业财务会计》、《会计职业道德与财经法规》等相关专业课程。后序课程有《会计综合实训》。

1.2 课程设计理念

中小企业财务岗位的核心工作是日常财务核算管理和定期办理纳税事宜，而且后一项工作越来越被企业和社会所重视，“办理纳税

事宜”要求有一定的理论基础和较熟练的实践操作能力，与高职院校人才培养目标相匹配，企业需要日常财务处理准确，涉税事宜办理娴熟的高素质人才，这为《纳税实务》课程大纲的制定指明了方向。

《纳税实务》课程的设计，以就业为导向，以能力培养为宗旨，以适应岗位胜任能力为线索，以讲解各种税的法律法规、计算方法作为教学内容，以如何填写纳税申报表、如何申报纳税来组织教学过程。在教学中贯彻“教书育人”的方针，将职业道德素质的培养融入教学过程中，在教学过程中突出学生职业能力的培养及职业素质的养成，增强学生的岗位适应能力，使其成为职业素养高、业务能力强的优秀人才。

1.3 课程设计思路

本课程标准的总体设计思路：采用“每个税种为一个项目”的教学模式，采用倒推的方法，以实用、够用为原则，紧紧围绕完成纳税申报的需要来选择课程内容；变知识本位为能力本位，以项目任务与职业能力分析为依据，设定岗位职业能力培养目标；变书本知识的传授为实际操作技术与能力的培养，以主要税种纳税申报典型案例为载体，培养学生的实践动手能力。

据此，针对不同的工作任务进行理论教学设计，并设立对应的实践教学内容和方式，通过每个模块的章节练习、案例分析、实战演练、自主实践等，以达到“边练边讲、学以致用”的目的。在课程理论内容全部结束后，再以课程的综合实训、综合案例分析等方式进行课程的综合实践训练，以提高学生纳税实务的综合运用能力。在考核方面，

也尽量结合企业的实际工作准则以及考核标准,使学生通过本课程的训练达到的能力素质完全符合用人单位的要求。

在教学中贯彻“教书育人”的方针,将职业道德素质的培养放在首位,在教学过程中突出学生职业能力的培养及职业素质的养成,增强学生的岗位适应能力,使其成为职业素养高、业务能力强的优秀人才。

此外,确保教学项目的顺利进行,鼓励教师深入企业锻炼,提高自身的实际业务操作水平,更新教学理念;拓宽实训教学渠道,广泛建立校企合作实训基地,走产学研结合的道路,有效培养学生的就业能力与创业能力。

本课程建议开设时间为一学期,在第二学年的第二学期开设,课程的总学时数为 68 学时左右。

2、课程目标

总体目标:培养学生的综合办税能力及综合职业素质。

(一)能力目标:

1. 能根据各税种的征税范围确认企业日常经济活动涉及税种
2. 能根据各种税的相关规定对企业日常经济活动所涉及的各个税种进行税款计算
3. 能根据纳税申报的相关规定填写各个税种纳税申报表并办理纳税申报.

(二)知识目标:

1. 掌握增值税、消费税的计算与纳税申报

2. 掌握企业所得税、个人所得税的计算与纳税申报

3. 掌握财产、行为和资源税的计算与纳税申报

(三) 素质目标:

1. 树立纳税精益求精等职业精神

2. 培养依法纳税的意识; 依法节税的意识

3. 与税务机关良好的沟通能力

4. 培养独立学习纳税新政策的能力

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

序号	学习项目	工作任务	参考学时(68)
一	税收基础知识	任务一 税务登记	2
		任务二 一般纳税人资格认定	
		任务三 发票业务	
二	增值税纳税实务	任务一 计算增值税税额	20
		任务二 进行增值税会计业务处理	
		任务三 申报及缴纳增值税	
三	消费税纳税实务	任务一 计算消费税税额	12
		任务二 进行消费税会计业务处理	
		任务三 申报及缴纳消费税	
四	城市维护建设税及教育费附加核算与申报	任务一 城市维护建设税核算与申报	2
		任务二 教育费附加核算与申报	
五	企业所得税核算与申报	任务一 计算企业所得税税额	20

		任务二 进行企业所得税会计业务处理	
		任务三 申报及缴纳企业所得税	
六	个人所得税核算与申报	任务一 计算个人所得税税额	8
		任务二 进行个人所得税会计业务处理	
		任务三 申报及缴纳个人所得税	
七	其他税种纳税实务	任务一 资源税核算与申报	4
		任务二 土地增值税核算与申报	
		任务三 城镇土地使用税核算与申报	
		任务四 房产税核算与申报	
		任务五 印花税核算与申报	
		任务六 车船税核算与申报	
		任务七 契税核算与申报	
		任务八 车辆购置税核算与申报	
		任务九 耕地占用税核算与申报	

3.2 学习情境设计

项目 (学时)	学习内容	网上实训内容	知识要求	能力要求	教学建议
税收基础知识(2)	认知税收的基础知识		1. 理解税收的概念与特征、税收的作用和税收法律关系; 2. 了解我国现行税收管理制度体系及税种的分类; 3. 掌握纳税义务人、征税对象、税率等税收制度要素。	1. 能够利用全额累进税率和超额累进税率进行应纳税额的计算, 2. 正确区分起征点与免征额,能够对不同税种进行分类。	多媒体演示

增值税纳税实务 (20) (教学重点)	增值税应纳税额的计算和纳税申报	1. 发票的领购 2. 各种发票的开具 3. 发票认证 4. 小规模纳税人网上申报 5. 一般纳税人网上申报	1. 理解增值税的含义、理解增值税的征税范围、 2. 掌握增值税应纳税额的计算。 3. 掌握增值税纳税申报表的填制方法	1. 能够正确计算增值税一般纳税人的应纳税额 2. 能够在增值税防伪税控系统中开具各种发票；进行发票认证 3. 能够正确填制纳税申报表，进行网上申报纳税。	多媒体演示；案例分析；税务实训平台实训；任务驱动教学
消费税纳税实务(12) (教学重点)	消费税应纳税额的计算和纳税申报	1、烟类消费税网上申报； 2、酒类消费税网上申报	1. 了解消费税的征税范围、税目税率 2. 掌握消费税应纳税额的计算、消费纳税申报表的填制方法	1. 能正确计算消费税的应纳税额 2. 能正确填制消费税纳税申报表，进行网上报税	多媒体演示；案例分析；税务实训平台实训；任务驱动教学案训；任务驱动；教学
城市维护建设税和教育费附加(2)	城建税和教育费附加应纳税额的计算和申报		1. 了解城建税和教育费附加的概念、纳税义务人和税率； 2. 掌握城建税和教育费附加应纳税额的计算	1. 能正确计算城建税和教育费附加的应纳税额 2. 能正确填制城建税的纳税申报表	多媒体演示；案例分析；任务驱动教学
企业所得税纳税实务(20) (教学重点)	企业所得税应纳税额的计算和纳税申报	1. 企业所得税核定月(季)申报； 2. 企业所得税核定汇算清缴； 3. 企业所得税查账月	1. 掌握企业所得税的计算方法 2. 掌握企业所得税纳税申报表的编制	1. 能准确计算企业所得税的应纳税额 2. 能正确填制企业所得税纳税申报表，进行网上报税	多媒体演示；案例分析；税务实训平台实训；任务驱动教学

		(季)申报; 4. 企业所得税查账汇算清缴;			
个人所得税纳税实务(8) (教学重点)	个人所得税各种所得应纳税额的计算和纳税申报	个人所得税代扣代缴申报。	1. 掌握个人所得税纳税义务人的类别, 个人所得税的征税范围、税率, 个人所得税应纳税额的计算 2、掌握个人所得税纳税申报表的填列	1. 能够正确确定个人所得税的计税依据; 2. 能够正确计算个人所得税的应纳税额 3. 能够正确填制纳税申报表, 进行网上报税	多媒体演示; 案例分析; 税务实训平台实训; 任务驱动教学
其他税种纳税实务(4)	各税种应纳税额的计算和纳税申报		1. 掌握资源税、城镇土地使用税、房产税、车船税等各税种的纳税义务人、征税范围及税率 2. 掌握资源税、城镇土地使用税、房产税、车船税等各税种税额的计算和申报	1. 能够正确计算资源税、城镇土地使用税等的应纳税额 2. 能够正确填制资源税、城镇土地使用税等纳税申报表, 进行网上报税	多媒体演示; 案例分析; 任务驱动教学

4、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求;

专任教师要求是双师型教师, 具备会计师资格, 最好具备企业顶岗实践经验。兼职教师要具备会计师以上资格有多年企业会计从业经验。

4.2 校内外实践教学条件要求

校内实训基地条件要求: 具备多媒体教学条件、网络教学条件、会计实训室、高度仿真的税务实训软件。

校外实训基地条件要求：有多家不同行业类型的教学实践基地或者校企合作基地。

4.3 教学方法建议

《纳税实务》是一门实践性很强的会计专业课程，尽量依托学校提供的教学环境，采取任务驱动法、情景式教学法、体验式教学法、小组讨论法等多种教学方式，使学生学会办理各种税务事项，能够为纳税人计算各种税费的应纳税额，处理税费会计业务，完成网上纳税申报业务等税务事项。

1、任务驱动法

在《税纳税实务》教材时，每一个教学任务都是以“任务导入——知识链接——任务实施——任务拓展”的形式给出的，之后再行任务训练，一般以小组方式进行。第一步是信息咨询，让小组成员分析工作任务中企业相关资料，根据前面案例的任务实施步骤演示，对给出的任务进行分析。第二步是制定计划，各小组讨论相关内容实施方案，应准备哪些材料，履行哪些手续。第三步是实施计划，每组学生按照任务要求，编写实施步骤并完成工作任务，在实施过程中，老师可给予适当的指导。第四步是校验校正，小组成员相互讨论完成结果是否正确、规范，如果有异议可协商以后再重新修正实施。第五步是总结评价，每个小组选出一位代表，讲述任务实施结果，老师再将各小组的结果进行评价，对完成较好的小组给予表扬，对完成较差的小组进行点评，并鼓励他们继续努力。通过任务驱动法的实施，锻炼学生的思维能力、表达能力、解决问题能力以及创新能力。

2、情景式教学法

在教学过程中，为了使教学内容更加形象生动，更符合学生的认知规律，调动学生学习的兴趣，可以考虑引入由国家税务总局提供的场景式办税服务系统平台，该系统是采用动漫形式介绍办税流程的应用系统，该系统模拟办税服务厅涉税业务的办理场景，针对纳税人的不同身份和需求，通过可选择的交互方式演示不同纳税人办理涉税业务的具体流程和相关要求。

3、体验式教学法

根据实践教学一体化原则，在教学任务实施过程中，对每一项教学任务进行任务训练，给学生发放收款凭证、付款凭证、转账凭证、原始凭证、粘贴单、凭证封皮、纳税申报表等相关实训资料，让学生以一名税务岗位工作人员的身份进行业务训练，这种体验式教学法让学生感觉身临其境，可以极大地提高他们的学习兴趣和动手能力，为以后的就业奠定了坚实的基础。

4、小组讨论法

在教学任务训练环节，一般可以采用小组讨论法，以小组为单位进行任务实施。现有班级规模一般在40人左右，分为5组，每组8人，每次老师要提前设计好教学任务，不同认知要求的任务会影响到学生对学习内容的参与程度与加工信息的方式，用任务引领学生，让各组学生完成，每组同学先自己完成任务，然后同组讨论，得出答案，每次推荐一名同学（应轮流）讲述结果。各组进行对比，老师对各组完成情况给予评价，应以鼓励为主。这样，既能让每位同学参与进来，

主动学习，又能提高学生的交流表达能力，团队合作能力，解决问题能力，创新能力。同时，可以促进老师与学生的交流互动，改变过去的填鸭式教学方法。

4.4 教学评价、考核要求

考试成绩评定方式、考核依据及其对应的分配比例等方案如下：

考核环节	考核时间	考核依据	考核能力	分配比例
1、出勤	每次课	考勤表	遵守纪律、自我约束能力	10%
2、课堂平时成绩	每次课	小组成员名单及课堂表现记录表	自主解决问题能力、表达能力、团队合作能力	30%
3、作业	考试前一周	作业本	综合业务分析、处理能力	20%
4、期末卷面考核	期末考试	期末考试试卷 (只考选择题、判断题等客观题目)	理论应用能力	40%

5、课程资源开发与利用

1. 常规课程资源

《税费计算与申报》(第三版)，中国人民大学出版社，梁文涛主编。

《纳税会计与纳税申报实训操作》(第三版)，中国人民大学出版社，傅文清主编。

《经济法基础》，助理会计师资格考试教材。

2. 教学软件

充分利用会计电算化实验室的设施进行教学，教师和学生每人拥

有一台计算机，有高度仿真的纳税实训软件可以进行纳税实训，通过红蜘蛛软件教师机可以进行操作演示，也可以对学生机进行屏幕监视等，以便更好地掌握学生的情况。

3. 网络课程资源

充分利用实训操作演示视频、电子书籍、电子期刊、各大网站等网络资源，使教学内容从单一走向多元，使学生的知识和能力的拓展成为可能。

4. 利用外校实训基地

本课程属于实践性较强的专业基础课程，培养学生处理会计业务的实际动手能力是本课程的核心目标。因此有一个真实或仿真的操作环境是本课程教学的一个必要条件，学院在不断开发和完善校内实训基地的同时，需要充分利用校外实习基地，让学生在真实的环境中熟悉真实的业务流程，为学生毕业上岗的零过渡做好铺垫。

6、其它说明

《企业管理基础》课程标准

(A类课程)

课程编码：04060102

课程类别：A类

适用专业：财务管理

授课单位：经济管理系

学分学时：4学分 72课时

编写执笔人：李国彩

教研室主任审核签字：

审核日期：

院长（主任）审定签字：

审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程定位：财务管理专业必修的专业基础课。

课程的作用：通过本课程的学习，让学生了解和掌握什么是现代企业管理，了解现代企业制度、企业战略管理、人力资源管理、企业文化的功能和主要工作内容，了解现代企业管理的一些最基本的知识；为学生以后走入社会，进行管理和实践活动打下坚实的理论基础和必要的实践基础。

与其他课程的关系：前导课程是《财经法规》《职业生涯规划》，后续课程是《管理会计基础》等

1.2 课程设计理念

本课程以培养学生掌握现代企业管理的基本理论知识为目标，以财务专业学生在岗位能快速适应企业管理模式为出发点，以学生模拟企业组织的成员为课堂主线，以案例分析为主的教学模式设计课程。

1.3 课程设计思路

在现代社会中，管理作为有助于实现目标的一种有效手段，无处不在。不管从事何种职业，人人都在参与管理。这就要求学生必须具备基本组织管理意识和思维。本课程在设计时，以培养学生管理意识为首，同时注重学生企业管理方法和企业团队合作精神的培养。课程内容选取时，因财务专业主要面向岗位是会计、出纳、人力资源经理等，课程着重讲授企业组织管理能力及企业的性质和组织构架等。

二、课程目标

知识目标：通过本课程的学习，掌握企业组织构架、人员配备与选拔、激励措施等企业管理的基本理论知识，培养学生组织意识和管理思维。

技能目标：具备基层管理者的组织管理技能，能够胜任班组长等岗位。能够把管理作为一种效手段帮助自己实现目标。学生具备创业意识，能撰写企业策划书。

素质目标：具备良好的管理道德和管理意识。

三、课程内容与教学要求

3.1 课程内容

按照课程教学目标及岗位职业素质的要求，结合学生的认知特点，本课程共设计现代企业管理认知、企业管理体制与组织、企业文化、企业经营策略、生产管理、质量管理、市场营销、人力资源管理七个单元的学习内容。其中重点学习内容是企业分类、企业文化和企业经营策略。

3.2 教学单元设计

学习内容	教学单元 1	现代企业管理认知	参考学时	2
学习目标	通过现代企业管理认知，了解现代企业管理课程的主要内容和学习目标。			
教学内容	企业概述、企业管理的性质和职能			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、任务驱动教学			
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核			
教学单元内 容简要描述	学习目标		参考学时	2
1.1 企业概述	企业的概念、性质、类型		1	
1.2 企业管理	企业管理的性质		1	

学习内容	教学单元 2	企业管理体制与组织	参考学时	12
学习目标	通过管理基础知识学习，会用管理知识分析、解释企业的管理活动			
教学内容	现代企业制度、现代企业治理结构及管理组织			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	案例教学、任务驱动教学			
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核			
教学单元内 容简要描述	学习目标		参考学时	12
1.1 企业制度	企业制度的内容及组织形式		2	
1.2 治理结构	治理结构的形式		4	
1.3 管理组织	管理组织结构形式及职能		6	

学习内容	教学单元 3	企业文化	参考学时	14
------	--------	------	------	----

学习目标	通过企业文化的学习，认识到企业文化的重要作用，学会分析企业文化与企业发展之间的关系。		
教学内容	企业文化概述、企业文化的建设及优化		
教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	案例教学、任务驱动教学		
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14
1.1 框架类型	企业文化的框架及类型	6	
1.2 建设方法	企业文化的建设方法	4	
1.3 如何优化	如何利用企业文化优化企业形象	4	

学习内容	教学单元 4	企业经营策略	参考学时	14
学习目标	通过企业经营策略学习，会分析、解释企业经营战略管理的流程及各环节的重点。			
教学内容	企业经营决策的具体方法			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、案例教学			
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14	
1.1 类型特征	熟知决策的特征及类型	4		
1.2 程序方法	掌握定性/定量决策方法	10		

学习内容	教学单元 5	生产管理、质量管理	参考学时	10
------	--------	-----------	------	----

学习目标	通过生产管理和质量管理的学习，会区分企业生产流程，会区分企业管理中质量管理的效能。		
教学内容	1. 了解生产管理的内容、生产过程组织、生产作业计划。 2. 掌握质量、全面质量管理的概念。 3. 了解质量管理的产生和发展，质量管理常用的统计方法。		
教学条件	幻灯片、案例		
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学		
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核		
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	10
1.1 生产管理	生产过程管理及生产的组织方式	6	
1.2 质量管理	质量管理及质量认证	4	

学习内容	教学单元 6	市场营销	参考学时	14
学习目标	通过市场营销管理的学习，会进行初步的消费者购买行为分析，会根据企业的环境信息匹配市场营销战略。			
教学内容	1. 掌握市场、市场营销的概念和功能，消费者市场及消费者行为模式。 2. 掌握目标市场营销和竞争性的市场营销战略类型。 3. 掌握市场营销组织策略类型，了解市场营销观念。			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学			
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	14	
1.1 研究内容	消费者、市场、产品的研究	8		
1.2 营销策略	产品的营销策略	6		

学习内容	教学单元 7	人力资源管理	参考学时	6
学习目标	通过人力资源管理的学习，会区分企业人力资源管理的主要模块和基础工作，会分析和解释企业的人力资源管理工作。。			
教学内容	1. 掌握人力资源及人力资源管理的概念、人力资源管理的主要实践模块。 2. 了解工作分析和岗位评价的目的、流程。			
教学条件	幻灯片、案例			
教学方法	启发式教学、案例教学、任务驱动教学			
考核方式	考核方法：过程考核、期末考核			
教学单元内容简要描述	学习目标	参考学时	6	
1.1 管理内容	岗位设计分析、员工培训与激励	4		
1.2 劳动管理	劳工组织及劳动定额	2		

四、课程实施

4.1 教师基本要求

1. 专任教师

(1) 任课教师必须具有扎实的企业管理知识（包括理论知识和实践知识）和下企业实践的丰富经历，同时还需要具备敏锐的捕捉前沿知识的能力。

(2) 具备课程开发能力、基于学生能力培养的教学能力、为社会提供科技服务的能力等，以利于教学和课程的改革。

2. 兼职教师

应从企业聘请具有一定管理经验和高层管理岗位的管理者，利用自身实践经验进入课堂现身说法。

4.2 教学硬件环境要求

本门课程的实训条件要求有教学做一体化的综合实训室，融教学与实训为一体，尤其是企业场景模拟实训室。校外要求有与学校长期合作的企业做实训基地，满足学生顶岗实习的需要。

4.3 教学方法建议

本课程主要采用案例分析法、情景模拟法、课外实践法等多种教学方法。

情景模拟法：教师创造适合的教学环境，让学生分组扮演不同的情景角色来模拟实际的企业管理内容。

课外实践法：主要利用互联网的信息优势，及一手资料的可获取性，让学生收集资料，通过自己的亲身实践来学习相应的企业管理知识；

案例分析法：此方法贯穿了整个教学的全过程，每一部分的知识都有相关案例与之配套，有的是通过案例分析引入所学知识，有的是教学过程中不断的有相对应的案例引入，通过案例能够让学生更深的理解所学知识。

主题讨论法：不定期的选择具有现实意义的主题内容组织学生进行讨论，通过教师引导，激发学生的学习欲望和热情，引导学生独立思考问题，学会搜集相关信息资料，在小组内讨论，并总结讨论结果在课堂上大胆发言。此过程中一定注意教师的身份，以学生为主，教师只是引导者。通过主题讨论法，可以增强学生对知识的记忆与理解，从而达到教学目的。

多种教学方法的灵活应用，能够大大的激发学生的学习热情，从而增强该门课程的教学效果。

4.4 考核方式及课程的成绩评定

考核项目		考核标准	考核方法	占比%
过程考核	学习态度	课堂回答、讨论表现：每次 1 分，反则扣 1 分/次	平时	10
	上课考勤	缺勤：每次 1 分，迟到、早退 3 次算缺勤 1 次	平时	30
	平时测验	根据成绩划分 5 个等级，分等计分，并加权平均分记最后得分	平时	10
	作业完成	缺一次扣 1 分	平时	10
结果考核	期末考试	依据卷面成绩计算	考试闭卷	40
合 计				100

五、课程资源开发与利用

（一）推荐教材

推荐教材：《现代企业管理》由建勋主编 北京高等教育出版社

（二）教学参考资料

书籍：《现代现代企业管理》郭鹏 主编，西北工业大学出版社。

《有效的管理者》P.F 德鲁克 北京工人出版社

优秀栏目：《财经郎眼》 《遇见大咖》

六、其它说明

《财务管理实务》课程标准

(B类课程)

课程编码： 04060213 课程类别：学习领域课
适用专业： 财务管理专业 授课学院：现代管理学院
学分学时： 4/72 编写执笔人：刘辉
教研室主任审核签字： 审核日期：
院长（主任）审定签字： 审定日期：

一、课程性质和课程设计

1.1 课程定位与作用

课程的定位：《财务管理实务》课程是高等职业院校会计和财务管理等财会类专业的一门核心专业课程，也是其他财经专业的专业基础课或选修课程。其主要目标在于通过本门课程的学习与实践，使学生牢固树立财务管理在企业经营管理当中的核心地位，系统把握企业财务管理的基本理念，明晰企业财务管理活动的规律，掌握企业财务管理的基本方法与技能，具备胜任企业融资决策与管理、投资决策与管理、资金运营管理、收益分配管理、财务预算、财务控制、财务分析评价等具体工作的能力，站在财务的角度为企业把好脉、理好财。

课程作用：本门课程是会计专业领域向财务管理专业领域转化的过渡课程，也是财务会计岗位角色向财务管理岗位角色转变的衔接课程，起着承上起下的作用。

前修课程为：《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《管理学基础》、《经济法》

后续课程为：《财务案例》、《会计制度设计》、《财务管理专题》和《跟岗实习》

1.2 课程设计理念

本课程是依据财务管理专业人才培养目标，对中小企业的财务管理岗位进行充分调研论证后开发的一门培养学生职业的核心课程，基于中小企业财务管理岗位的工作过程来进行设计。本课程以就业为导向，以能力培养为重点，以岗位胜任能力为目标，通过专任教师与行业专家对财务管理专业就业岗位群进行任务与职业能力综合分析，结合学生学习特点及未来可持续发展的基础上，将典型工作任务分成七大项目、二十三个子任务，从而提高《财务管理实务》课程的实用性。

1.3 课程设计思路

1. 以价值管理作为本课程教学的中心，在内容上通过投资决策、筹资决策与股利分配决策充分体现财务管理是一种价值创造与管理的核心思想。以财务管理目标为导向、以资金流转为主线，让学生学会如何运用资金时间价值形式及风险报酬原理对企业筹资、投资、资金营运和收益分配等财务进行分析评价与决策。

2. 通过七个项目、23个学习子任务的设计，融理论于实践的行动导向教学中，将抽象理论具体化，并内化形成为学习者的财务管理理念，主要从以下几方面入手：

(1) 为让学生深入领会本课程的内涵，让学生通过建立虚拟投资情境，带着任务进行学习，按照企业生产经营过程中的工作要求，把学生以8-10人进行分组，根据各组的选定的投资情境，从市场调

研开始，思考企业如何开展筹资、投资、资金营运和收益分配等来组织财务活动。最后是学生建立虚拟投资情境的成果展示与评价。

(2) 学生以小组形式到实训企业经过企业调研，资料搜集，资料整理后，对该企业的某一财务管理活动作出分析并形成报告，培养财务管理专业学生的职业性、实践性和开放性。

(3) 重视实验实训课程，本课程开发有配套实训教学大纲和实训教学指导书。通过以小组形式开展8个实训任务。在实训中，让学生体验、学习和运用已学到的复杂、抽象的财务管理知识，在此过程中教师只作为引导，帮助学生系统运用已掌握的知识，切身体会企业经营管理的本质，培养学生的动手动脑能力，激发学生的学习潜能。

3. 过程与结果并重的成绩评定方式，使课程评价体系更加全面、公平。

在课程的考核评价上，引进学生、企业指导老师构成多元评价主体，在方式上，将任务完成的过程表现、任务完成的效果与实训情况纳入评价范围，弥补了以前单纯以教师为评价主体，以笔试成绩为主要评定依据的课程考核评价方式，使得课程评价更加全面、公正、科学。

二、课程目标

通过本课程的学习，使学生牢固树立企业理财观念，掌握财务管理基本理论与方法，在熟练掌握公司筹资、投资、资金营运和收益分配等财务基本技能的基础上，能灵活地根据公司的特点对企业生产经

营过程中资金运动进行分析、评价及决策，完善学生专业知识结构，培养学生基本的理财能力和财务数据分析能力，提高学生综合素质。

（一）知识目标

1. 资金时间价值的计算与评价方法
2. 筹资渠道的选择与运用
3. 经营杠杆、财务杠杆及复合杠杆原理
4. 中小企业资本结构的确定方法
5. 现金、应收账款、存货等流动资产的管理方法
6. 债券、股票等投资价值评价方法
7. 项目投资财务指标的计算与评价方法方法
8. 企业利润分配的一般程序与股利政策的选择
9. 企业全面财务预算体系及构成、编制具体编制

（二）能力目标

1. 能较熟练地运用有关复利知识，解决有关租金、还款计算等资金时间价值问题
2. 能够确定企业融资渠道和融资方式，会计算资金成本及企业资本结构的判定
3. 能利用财务指标分析评价企业项目投资的可行性，利用资金的时间价值评价证券投资的可行性
4. 能确定企业最佳现金持有量、应收账款信用政策及存货的经济采购批量等
5. 能编制财务预算，具备企业财务控制专员岗位的工作能力

6. 能根据企业的财务目标，合理确定企业的财务管理内容、管理原则、利润分配程序，制定股利政策

(三) 素质目标

1. 培养学生勤于思考、做事严谨的良好作风
2. 培养学生勇于创新、爱岗敬业的工作作风
3. 培养学生与人团结协作、诚实守信的良好品质
4. 锻炼学生语言表达、文字沟通及综合分析能力
5. 培养学生良好的职业操守

3、课程内容设计与要求

3.1 课程内容

项目序号	项目 1	项目 2	项目 3	项目 4	项目 5	项目 6	项目 7
项目名称	认识财务管理	树立财务管理观念	筹集资金	项目投资管理	流动资产管理	制定财务预算	利润分配
课时数	4	12	16	14	10	10	6
合计课时	72						

3.2 项目或学习情境设计

学时安排	4 学时
学习任务	任务一 认识企业理财 任务二 分析企业理财目标 任务三 企业理财环境分析
教学重点	1. 企业财务活动内容，企业各种财务关系； 2. 利润最大化优缺点，理解企业价值最大化的含义，企业财务管理目标的矛盾与协调；

	3. 了解财务管理环境的主要因素，理解金融利率的结构及形成过程。
教学难点	1. 企业各种财务关系的实质； 2. 企业价值最大化的优缺点分析、理解财务管理目标的矛盾； 3. 金融环境对企业财务管理的影响。
教学设计	第一次课教学设计 1. 以讨论+案例的形式导入介绍学习本课程的意义 2. 介绍本课程的内容、特点及在专业中的地位 3. 建议学习本课程的方法。 4. 任务思考：企业有哪些活动与资金有关，但不是财务活动？让学生举例。 5. 老师总结、补充事例，引入财务管理活动 6. 剩余内容，分别用小任务讨论和案例的形式教学。 7. 本项目部 分内容由学生自学，但老师要作好自学任务布置和完成情况的考核。
主要内容	一、企业财务活动、企业财务关系，财务管理的内容； 二、三种财务目标的含义及优缺点； 三、企业价值的影响因素； 四、财务管理目标的矛盾与协调； 五、财务管理的环节； 六、企业理财的环境因素。
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目一 认识财务管理

学时安排	4 学时
学习任务	任务一 认识企业理财 任务二 分析企业理财目标 任务三 企业理财环境分析

教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业财务活动内容，企业各种财务关系； 2. 利润最大化优缺点，理解企业价值最大化的含义，企业财务管理目标的矛盾与协调； 3. 了解财务管理环境的主要因素，理解金融利率的结构及形成过程。
教学难点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业各种财务关系的实质； 2. 企业价值最大化的优缺点分析、理解财务管理目标的矛盾； 3. 金融环境对企业财务管理的影响。
教学设计	<p>第一次课教学设计</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以讨论+案例的形式导入介绍学习本课程的意义 2. 介绍本课程的内容、特点及在专业中的地位 3. 建议学习本课程的方法。 4. 任务思考：企业有哪些活动与资金有关，但不是财务活动？让学生举例。 5. 老师总结、补充事例，引入财务管理活动 6. 剩余内容，分别用小任务讨论和案例的形式教学。 7. 本项目部 分内容由学生自学，但老师要作好自学任务布置和完成情况的考核。
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> 一、企业财务活动、企业财务关系，财务管理的内容； 二、三种财务目标的含义及优缺点； 三、企业价值的影响因素； 四、财务管理目标的矛盾与协调； 五、财务管理的环节； 六、企业理财的环境因素。
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目二 树立财务管理观念

学时安排	12 学时
------	-------

学习任务	<p>任务一 认识资金时间价值</p> <p>任务二 哪种还款更划算？</p> <p>任务三 谨慎投资</p>
教学重点	<p>1. 理解资金时间价值的含义，复利的现值和终值计算公式，对立资金时间价值观念；</p> <p>2. 普通年金的终值和现值计算；</p> <p>3. 树立风险价值观念，理解风险与报酬的关系。</p>
教学难点	<p>1. 复利现值、复利终值的计算，年内复利的多次相关计算，插值法；</p> <p>2. 预付年金、递延年金、永续年金的现值和终值计算；</p> <p>3. 风险程度的测算。</p>
教学设计	<p>1. 以生活安全，引导学生思考资金的时间价值，并举例。然后归纳即可得资金时间价值的含义；</p> <p>2. 以存款为例，以单利研究出发，以复利的现值和终值推演总结为例，引出复利的现值和终值的符号，学会查表计算；</p> <p>3. 以租金或不同还款为例，引出年金，并引导思考年金的现值与终值计算；</p> <p>4. 重点以普通年金的相关应用案例为主，让学生研讨计算；</p> <p>5. 以普通年金的计算为基础，引导学生思考计算预付金、递延年金、永续年金计算；</p> <p>6. 以生活事例启发学生题解风险；</p> <p>7. 以复习回顾的形式，让学生对风险程度的测试进行练习，做好归纳。</p>
主要内容	<p>一、资金时间价值的含义；</p> <p>二、单利、复利有在关计算；</p> <p>三、普通年金的终值、现值计算及应用；</p> <p>四、风险、风险报酬、风险价值的含义；</p> <p>五、风险程度的测算。</p>
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法 建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目三 筹资管理

学时安排	16 学时
学习任务	任务一 为公司筹资 800 万元 任务二 资本结构决策 任务三 如何大幅增加利润？
教学重点	1. 企业筹资的动机和要求, 筹资的方式、渠道、种类, 各种筹资方式的优缺点; 2. 个别资金成本和综合资金成本的计算方法; 3. 三种杠杆的计算。
教学难点	1. 权益筹资与债务筹资的比较、区别, 根据筹资渠道选择合适的筹资方式; 2. 最佳资本结构的决策方法; 3. 三种杠杆的计算及风险判断。
教学设计	1. 以筹资开办公司为例, 引导启发学生思考, 公司筹资的动机、渠道和方式; 2. 举例总结可得本章主要知识; 3. 以资产负债表结构, 举例说明, 让学生思考两大筹资渠道的特点、区别; 4. 资金成本可以借款利息的研究, 让学习思考税前付息的好处, 理解资金成本, 即可归纳推导出资金成本其余公式; 5. 本项目内容均适合以小任务的形式, 由学生小组研讨、老师引导、推导、归纳总结得到相关知识; 6. 以猜一猜、估一估的形式, 让学生自行计算, 老师引导总结, 即可得三大杠杆公式, 但老师要重点解释、应用三个杠杆系数; 7. 本项目教学很关键在于老师设计好小案例小任务。
主要内容	一、企业筹资的动机、要求、渠道和筹资方式; 二、权益资金的筹资形式、优缺点; 三、负债筹资的形式及优缺点; 四、资金成本、资本结构决策;

	五、经营杠杆系数、财务杠杆系数、总杠杆系数。
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目四 项目投资管理

学时安排	14 学时
学习任务	任务一 项目投资概述 任务二 现金流量的内容和计算 任务三 项目投资决策的基本指标 任务四、项目投资决策评价指标的应用
教学重点	1. 项目投资的含义、特点，项目投资期的计算； 2. 各期现金净流量的测算； 3. 各种指标的含义、计算及运用； 4. 单一独立项目的财务可行性评价；多个互斥方案的比较与优选。
教学难点	1. 项目投资的特点，项目投资期的计算； 2. 区分净利润和现金净流量的含义； 3. NPV、IRR 的计算； 4. 多个互斥方案的比较与优选。
教学设计	1. 引入案例思考，启发学生：投资的含义，对企业的影响； 2. 区别一般投资，并以企业实例开展讨论和说明，把项目投资进行分类； 3. 让学生理解项目投资的“现金流量”的含义，从而以流出流入、或以分阶段的形式让学生理解项目现金流量； 4. 以案例引导学生思考如何评价一个投资项目的可行性，学生很容易想到投资回收期和投资利润率，再以其缺点分析，引出净现值评价指标； 5. 以净现值为重点，让学生理解其来历、实际含义，计算技巧；

	6. 其余指标的含义、计算、应用都在与净现值比较、联系、区别中展开。
主要内容	一、项目投资的含义、特点、程序； 二、项目投资的项目计算期、现金流量的内容、计算； 三、投资项目的非贴现指标； 四、投资项目的贴现指标； 五、项目投资决策评价指标的应用。
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目五 流动资产管理

学时安排	10 学时
学习任务	任务一 流动资产再认识 任务二 库存现金越多越好吗？ 任务三 收款制度设计 任务四 如何采购原材料？
教学重点	1. 理解流动资产的流动含义，流动资产的特点，流动资产对保障企业日常经营的重要性； 2. 现金的特点及持有动机，持有现金的成本，现金的日常管理； 3. 掌握企业信用政策的内容，制定信用政策的基本方法； 4. 理解存货对企业的保障作用，掌握存货的成本分析、订货分析，存货的日常管理。
教学难点	1. 流动资产的管理要求； 2. 持有现金资产的成本，最佳现金持有量的确定；

	<p>3. 理解并计算应收账款的信用成本，制定信用政策的相关分析；</p> <p>4. 存货的成本分析，确定最佳订货量。</p>
教学设计	<p>1. 以讨论、回顾+案例讨论的形式，加深学生对流动资产的认识；</p> <p>2. 资料学习，让学生认识到流动资产管理的的重要性及管理要点；</p> <p>3. 现金管理，从家庭生活及个人平时的现金管理比较着手，理解现金的持有动机及持有成本；</p> <p>4. 设计小任务，让学生分析并制定企业应收账款的相关政策，理解应收账款的作用、持有成本；</p> <p>5. 存货可设计很小任务，让学生讨论，互相启发，整理即可得存货作用保障、持有成本，管理要点；</p> <p>6. 项目部分内容，可留待学生课余讨论学习。</p>
主要内容	<p>一、流动资产的内容、作用、特点及管理要求；</p> <p>二、现金的持有动机、持有成本、最佳现金持有量的确定、日常管理；</p> <p>三、应收账款的作用、持有成本；</p> <p>四、信用政策内定，制定信用政策的方法，应收账款的日常管理方法；</p> <p>五、存货对生产和销售的保障功能、持有成本；</p> <p>六、存货最佳采购量的确定、存货的日常管理（ABC管理法）。</p>
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法 建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目六 制定财务预算

学时安排	10 学时
学习任务	<p>任务一 认识财务预算</p> <p>任务二 财务预算的编制方法</p> <p>任务三 编制财务预算</p>
教学重点	<p>1. 财务预算的分类及财务预算体系，全面预算的构成；</p> <p>2. 预算编制方法及运用；</p>

	3. 各种日常业务预算的编制。
教学难点	1. 不同标准的财务预算的分类，全面财务预算的理解； 2. 弹性预算法、增量预算法、流动预算法的运用； 3. 各种日常业务预算的编制。
教学设计	1. 以讨论案例（如本校财务、个人生活资金管理）的形式导入，介绍财务预算的编制及意义； 2. 举例说明财务预算对企业的重要意义，总结出财务预算的作用； 3. 以一个学校为例，演示说明财务预算的编制方法； 4. 编制企业日常业务预算，可以年为单位，重要说明原理，启发学生重点，然后由学生自行解决按季度如何编制相关预算； 5. 向学生强调说明预算的编制基础和最基础的预算编制内容； 6. 从宏观上给予学生预计资产负债表、预计利润表等的编制； 7. 说明现金预算是从日常业务预算的汇总，从现金角度进行。
主要内容	一、财务预算的概念、内容、作用； 二、财务预算的编制方法； 三、编制业务预算； 四、编制现金预算。
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法 建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

项目七 利润分配

学时安排	6 学时
学习任务	任务一 利润分配原则 任务二 股利政策 任务三 股利支付程序和方式
教学重点	1. 利润分配的原则； 2. 股利分配的政策； 3. 股利支付的程序。
教学难点	1. 利润分配的程序；

	<p>2. 股利分配的相关理论；</p> <p>3. 股利支付的方式。</p>
教学设计	<p>1. 以某公司年度利润分配任务的形式，让学生小组思考、讨论导入；</p> <p>2. 老师总结，例举企业在利润分配程序上常见问题，归纳可得利润分配的顺序、原则；</p> <p>3. 举例，让学生讨论股利分配政策如何影响企业生产经营、股票价值等，总结后引导学生学习股利分配政策理论；</p> <p>4. 以实际企业事例，让学生考虑同样的可分配利润，如何决定分多少的问题？老师引导学生研讨股利分配政策；</p> <p>5. 以实际企业事例，让学生考虑同样的利润分配金额，具体如何分配？老师引导总结股利分配的程序和方式。</p>
主要内容	<p>一、利润分配的顺序、原则；</p> <p>二、股利分配政策理论：股利无关论、股利相关论；</p> <p>三、股利分配政策；</p> <p>四、股利支付的程序和方式。</p>
评价与考核	提问、小组考核、学生自评、小组互评、教师评价
教学方法 建议	案例+讲授, 讨论+提问, 行动导向教学

四、课程实施

4.1 教师基本要求

对“双师型”教学团队的基本要求；

1. 专任教师

(1) 具有企业财务岗位工作经历，熟悉国家的财经法规和企业财务管理实务运作流程与必要的财务管理方法；

(2) 能够结合工作实例示范操作企业日常财务管理活动的开展情况及具体典型财务管理业务的工作处理过程；

(3) 能够指导学生采用角色扮演法、情境教学法进行企业财务管理活动的演示与竞技。

2. 兼职教师

(1) 企业、行业的业务骨干，具备财务相关中级以上职业资格证书，具有较强的企业财务管理实践经验，能独立指导学生开展企业财务管理活动的实践过程。

(2) 具有一定的教学组织能力，能有针对性地结合企业财务管理活动实践行为开展财务管理实务的示范教学，并使学生从中受益。

4.2 校内外实践教学条件要求

1. 实训场所：具备仿真化的企业财务管理所具备的工作环境，配备 ERP 财务管理实训软件、企业经营模拟沙盘等企业流行财务管理软资源的计算机机房；

2. 实训工具设备：各类财务管理专用表单、EXCEL 软件、业务印章、财务专用计算器、经营沙盘工具等。

3. 企业财务管理岗位的仿真业务资料，主要包括财务管理目标与环境、资金时间价值及投资风险价值、企业筹资、企业资本结构、企业重大项目投资决策、企业证券投资、企业营运资金管理、企业收益分配管理、企业财务预算、企业财务分析等必备的背景案例资料等。

4. ERP 财务管理实训软件、企业经营模拟沙盘（手工与电子）、财务分析专用软件、EXCEL 软件等，可在机上进行无纸化财务管理业务操作。

5. 配备财务管理业务操作规范手册，包括《企业财务制度》、《企

业财务通则（2006）》、《企业内部控制基本规范》、《企业内部控制配套指引》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国会计法》、《企业会计准则（2006）》等。

4.3 教学方法建议

本课程主要采用六步教学法、直观教学法、角色扮演法、案例教学法、启发式教学法、问题式教学法等教学方法组织与实施教学活动。

（1）六步教学法，将教学组织分为明确任务、教学准备、教学设计、教学实施、教学检查、教学评价六步。以学生为主体进行完成相关工作任务的知识、技能、准备等信息搜集，制定课程教学方案，并准备各项教学资料。教学实施过程中，教师应着重指导学生按照规范化的要求和财务管理实施模拟工作过程，并以“过程+结果”的方式进行课程考核。

（2）直观教学法，通过教师演示、观看实际操作录像等直观的方法展示财务管理工作的操作过程，增加教学活动的职业化氛围。

（3）角色扮演法，通过划分学习小组，每小组指定不同人员分别扮演出纳、会计、财务人员、财务经理、财务总监等角色，模拟企业日常典型财务管理业务，使学生体验不同角色的岗位任务和岗位职责。

（4）案例教学法，以实际企业的真实案例为素材，讲解企业财务管理活动中涉及的相关法律法规、业务的规范流程及财务人员的职业道德，增强教学的真实感和指导性。

（5）启发式教学法，根据教学目的、内容、学生的知识水平和

知识规律，采用启发诱导办法讲解财务管理有关知识，培养学生开展企业财务管理的领悟能力，使学生积极主动地学习，以促进身心发展。

(6) 问题式教学法，由专业教师根据课堂讲授内容，通过给定的案例，提出问题，让学生带着问题学习课程内容并分组讨论，并由教师根据讨论情况有针对性地讲解，引导学生解决重难点问题。

2. 教学手段

(1) 多媒体教学手段主要包括：电子课件、投影、视频、音频、多媒体教学软件等。

(2) 网络教学手段是教师进行仿真业务设计及学生进行财务管理业务仿真实训时采用网络教学软件。

4.4 教学评价、考核要求

在财务管理每个项目实施前，教师要分析项目内容、学习目标，根据项目学习任务要求，制定科学的评价标准，并明确告知，以便学生在学习过程中，有明确的学习目标，能够适时的进行自我评价，使各种评价贯穿学习过程始终。

根据本课程特点，平时要及时对学生的每个项目任务学习效果进行评价，课程结束后还要及时组织开展课程综合实训。财务管理每个项目和任务都层层相连，筹资项目完成的好坏，直接影响投资项目的实施，投资项目又影响营运资金管理项目，前面每个项目又对利润分配项目产生影响，更影响到财务分析。所以本课程要求教师，必须合理地将项目任务层层分解，既有单项能力评价，又有综合能力评价，形成一套完整的评价机制。

在学生学习成绩评定中,可以通过课堂提问,学生平时作业成绩、平时单项实训及动手操作能力四个方面,综合评定学生成绩。同时,可以参考学生学习态度、出勤情况、理解能力和分析能力,以促进学习全面发展。

具体评定方法如下:

1. 根据学生平时作业、平时测验评定学生平时理论和实践成绩。
2. 根据学生期末理论考试成绩评定学生期末理论。
3. 以平时理论成绩占 30%、实训成绩占 30%, 期末考试成绩占 40%, 评定学生学期总评成绩。

五、课程资源开发与利用

教材的选用与编写;主教材为《财务管理实务》(第二版),孔德兰主编,高等教育出版社。

辅导教材为《财务管理实务习题与实训》,孔德兰主编,高等教育出版社。

网络资源建设,如精品课程网站、网络课程资源。

信息化教学资源建设,如多媒体课件、多媒体素材等;

其它课程资源开发与利用,如教学文件和资料、实训指导书、学习参考书、专业期刊等。

六、其它说明

《经济学基础》课程标准

(A类课程)

课程名称：经济学基础

课程类别：专业基础课

课程编码：207101038

学 分：4

适用专业：财务管理

学 时：72

一、课程定位

《经济学基础》课程是三年（两年）制高职财务管理等专业必修的专业核心基础课程，是国家教育部规定的财经管理类类专业十门核心课程之一，在教学中占有重要的地位。

该课程的基本任务就是向学生传授该学科的基础知识和基本技能，扩大学生的知识面，合理学生的知识结构，使学生了解经济中的各种现象、关系和规律，并学会运用这些规律对经济活动进行管理。

通过本课程的学习，使学生具备应聘岗位所必须的基本经济理论知识和解决相关经济问题的能力，以及相应的进行经济论文等材料的写作与阅读能力，运用所学知识解释经济现象和处理经济问题的能力。与此同时，渗透政治思想教育，逐步培养学生的辩证思维和数理逻辑思维能力，加强学生的职业道德意识培养。

本课程是经贸类专业的先期课程，其后续课程为《市场调查与预测》、《管理学》、《市场营销学》、《国际贸易》等课程。

二、工作任务和课程目标

2.1 工作任务：该课程工作任务及职业能力分析如表1所示。

表1 工作任务与职业能力分析表

工作岗位	岗位任务	职业能力要求	学习项目
市场调查 分析师	市场供求分析	培养学生对市场供给需求分析的能力	供给需求理论
	价格决策	培养学生对商品价格决定分析的能力	价格理论

		能力	
	消费者行为分析	培养学生分析消费者消费心理和消费行为的能力	消费者行为理论
基层生产主管	适当产量决定	要求学生具有产量水平判断的能力	生产理论
	判断最低成本	要求学生具有判断最低生产成本的能力	成本理论
投资环境分析师	国内经济环境分析	培养学生分析国内经济环境分析的能力	GDP 的核算及判断
	国外环境分析	培养学生具有分析国际经济环境的能力	经济增长与经济发展
	对外经济贸易	培养学生具有初步的国际贸易的理论知识	国际贸易理论

2.2 课程目标

根据《经济学基础》课程所面对的工作任务和职业能力要求，本课程的教学目标为：

2.2.1 知识目标

- (1) 掌握市场上商品的供求规律及均衡价格的形成原理；
- (2) 能够运用消费者行为理论分析解决消费决策问题；
- (3) 能够进行生产者行为与决策分析；
- (4) 运用成本分析的基本原理解决收益与利润分析问题；
- (5) 掌握四种市场类型及每种市场结构中厂商均衡分析；
- (6) 学会运用分配理论分析社会收入分配问题；
- (7) 学会国民收入指标核算指标的运用与核算方法；
- (8) 掌握失业与通货膨胀、经济周期与经济增长等基本的宏观经济理论；
- (9) 掌握 300 个左右专业词汇和短语。

2.2.2 技能目标

- (1) 掌握经济学的基本原理，为学好与运用财经类专业知识和技能服务；

(2) 能够根据经济学的基本理论知识和技能,对市场供求发展趋势做出科学合理的预测;

(3) 具备能够运用辩证思维方法、数理逻辑思维方法以及实证分析方法分析解决社会经济现象和具体问题;

(4) 具有一定的经济论文、报告等的阅读和写作能力;

2.2.3 态度目标

(1) 具有热爱科学,实事求是学风和创新意识,创新精神;

(2) 指导学生树立正确的职业道德观念;

三、教学组织

根据工作岗位与职业能力分析,为使学生掌握经济学基础知识和技能,并能够解决现实生活中实际的经济问题,本课程设计了8个学习项目,教学组织表如下:

表2 课程教学组织表

学习项目 编号	学习项目名称	项目工作任务	学时分配		
			理论	实训	小计
项目一	第一次课	课程介绍	4		4
项目二	市场供求	市场供求实例分析	16		16
项目三	价格理论的应用	实际中价格理论的应用	6		6
项目三	消费者行为理论应用	实际应用消费者行为分析	8		8
项目四	成本理论应用	实例分析成本理论	8		8
项目五	生产理论的应用	具体分析企业产量的决定	8		8
项目六	市场理论的应用	结合实例分析市场的类型	10		10
项目七	经济政策的分析	GDP核算的三种方法及评价	8		8
项目八	国际贸易理论的应用	国贸理论在经济中的应用	4		4

四、教学内容与能力要求

《经济学基础》课程教学内容全面体现了工作过程结构的完整性和要素的全面性。其具体的项目教学内容与能力要求如表3所示。

表3 教学内容与能力要求表

序号	项目教学任务	教学目标	知识内容及要求	技能内容及要求
1	第一次课	了解课程与岗位能力关系和课程教学考核方式。	了解课程基本信息、定位、岗位分析、课程目标、教学组织、学习要点、推荐书籍和考核方式。	无
2	市场供求分析	掌握价格的形成过程及价格如何调节经济机制	了解需求与供给的含义及规律；理解市场均衡价格原理，掌握价格分析方法；了解弹性的含义，掌握简单的弹性计算。	在掌握市场供求规律的基础上，能够对某种的供求状况作出预测。
3	如何实现效用最大化	掌握实现消费者均衡的条件	了解效用的概念；理解边际效用的递减规律；了解边际效用分析方法；掌握无差异曲线分析法。	能够利用效用理论对自己的收入作出合理化安排。
4	如何实现产量最大化	掌握企业短期生产和长期生产的相关知识	了解生产函数的概念；了解单一可变生产要素条件下的产量变化规律；理解生产的合理区域；掌握两种生产要素合理组合的等成本曲线分析方法。	能够对现实企业进行生产函数的建立与最优生产要素组合的确定。

5	分析企业各种成本变量	掌握企业各个成本变量的含义及关系	理解成本的含义；了解短期总成本、平均成本、边际成本的关系；掌握短期成本的简单计算；了解长期成本与短期成本的区别；理解厂商的利润最大化目标。	能够对企业的成本构成进行分析，以实现利润最大化。
6	依据市场类型制定最佳产量	掌握各个市场类型的特点及均衡产量的确定方法	了解四种市场结构类型及其特点；理解完全竞争厂商的特点；掌握完全竞争市场商品价格的决定以及厂商如何决定其产量；理解完全垄断厂商的特点；掌握完全垄断市场商品价格的决定以及厂商如何决定其产量。	通过对企业所处的市场类型，能够分析企业实现利润最大化的途径。
7	进行 GDP 核算	掌握 GDP 的含义及核算方法	重点掌握国民生产总值的含义；理解用支出法计算国民生产总值；掌握国民收入核算中五个总量的关系；区分实际国民生产总值与名义国民生产总值的关系。	熟悉国家 GDP 核算过程及方法。
8	分析国民收入的影响因素	掌握影响国民收入的相关因素	消费函数、平均消费倾向与边际消费倾向的含义；乘数的含义与计算；IS 曲线、LM 曲线的含义；了解需求变动时国民收入与价格的影响；总供给曲线变动时国民收入与价格的影响。	会对国民经济的内在运行机制进行分析。

9	分析失业与通货膨胀对经济的影响	掌握失业与通货膨胀对经济的影响	了解通货膨胀的含义和类型；了解失业的含义和类型；理解通货膨胀和失业对国民收入的影响；了解凯恩斯的有效需求理论；了解菲利普斯曲线。	会判断失业与通货膨胀对经济发展的影响。
9	根据国家情况制定各种宏观政策	熟悉各项宏观经济政策	了解财政政策的含义；了解财政政策的运用；了解货币政策的含义；了解货币政策的运用。	能够针对一国经济出现的问题提出相应的对策。

五、教学方法与条件

5.1 教学方法

教学方法以案例导入、课堂讨论、学生辩论、业余时间和课堂时间进行实地调查，设计项目，以项目导向模式来检验和巩固学生的理论知识的掌握，培养学生解决实际问题的能力。让学生学中做和做中学，容“教、学、做”为一体。

5.2 教学条件

该课程教学应具备以下教学条件和资源：

- (1) 有适合学习与实践相结合的校外实训基地，如武商百货、沃尔玛超市、家乐福等，可以进行工学结合和工学交替。
- (2) 校内有一支“双师”结构合理、专兼结合的教学团队；
- (3) 有较为丰富的多媒体课件、电子期刊、图书与文献资料等教学资源。

六、考核与评价

《经济学基础》是经管类专业的核心基础课,历来为期末考试课,其考核方法为 30%日常表现考核、作业成绩考核 30%,加上 40%理论知识考核。其中 30%日常表现考核包含课堂表现、课堂出勤和技能训练成绩,作业成绩考核 30%包含作业完成次数及准确率,40%理论知识考核主要采取闭卷考试,试卷力争做到题型多样、覆盖面广、难易适度、注重应用。

七、参考教材

7.1 参考教材

- (1) 《经济学原理》高等教育出版社
- (2) 《牛奶可乐经济学》中国人民大学出版社

7.2 课程资源库网站。正在积极准备将课程相关教学资料在网络上公布,实现优质教学资源共享。课程资源包括:电子教案、多媒体课件、习题库、试题库、实训实习项目、课程标准、国家及行业相关标准、在线测试等。教学中充分利用课程网站资源,使用现代化教学技术手段,图文并茂、声光电并用,生动、形象、使教学过程更加充满吸引力、从而大大提高教学效果。