

铁道运输服务专业

人才培养方案

广州铁路机械学校

2022年8月修订

铁道运输服务专业

人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：铁道运输服务
专业代码：700107

二、入学要求

初中毕业生或具有同等及以上学力者

三、修业年限

基本学制：3年
修业年限：3至5年

四、职业面向

序号	专业（技能）方向	对应职业（工种）	职业资格证书举例
1	铁路客运	列车员、客运员、售票员、客运值班员	铁路客运员（中级）
2	铁路货运	货运员、货运值班员	铁路货运员（中级）、物流员（中级）

五、培养目标与培养规格

（一）、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有综合职业能力，在生产、服务一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。面向铁路运输、城市轨道交通运营、运输型物流及大型厂矿运输部门等行业企业，培养具有基本的科学文化素养，良好的职业道德，较强的就业能力和一定创业能力，从事铁路客运组织、货运组织及服务等工作。

（二）、培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1、职业素养

1) 热爱社会主义祖国，将实现自身价值与服务祖国人民相结合，树立社会主义民主观念和遵纪守法意识，遵守职业岗位规范；树立劳动观点，养成良好的劳动习惯，增强实践能力；树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念；树立正确的职业理想，形成正确的就业观、创业观，做好适应社会、融入社会、就业创业准备。

2) 具有社会公德、职业道德意识和文明行为习惯，自觉践行社会主义核心价值观。

3) 具有健全的人格、良好的心理品质和健康的身体，培养诚实守信、爱岗敬业、团结互助、勤俭节约、艰苦奋斗的优良品质，提高应对挫折、合作与竞争、适应社会的能力。

4) 具有基本的欣赏美和创造美的能力。

5) 牢固树立“预防为主、安全第一”的思想，具有对国家和人民的生命财产高度负责的责任感。

6) 具有良好的大局观和系统观，形成服从指挥、统一领导的职业观。

7) 具有严谨的时间观念，能够适应不同班制的岗位工作。

2、专业知识和技能

1) 掌握本专业所必需的线路站场、通信信号等运输设备知识。

2) 掌握生产作业应急救援基础知识。

3) 了解班级管理的特点、内容及有关理论主方法。

专业（技能）方向——铁路客运

1) 掌握客运站的主要设备、客运服务设施、工具的性能和使用方法。

2) 掌握客车类型、服务设施的位置、使用要求、管理要求。

3) 掌握铁路车站组织旅客运输的方法、程序和标准。

4) 掌握铁路列车组织旅客运输的方法、程序和标准。

5) 掌握铁路车票发售规定、旅客乘车条件、特殊情况、违章乘车和违章携带的处理方法。

6) 能为旅客提供热情周到的候车服务，正确解答旅客问询，对重点旅客重点照顾。

7) 能使用客车的各种服务设施并按要求管理，能按要求开启、锁闭车门，会填写各种票据，能处理违章乘车。

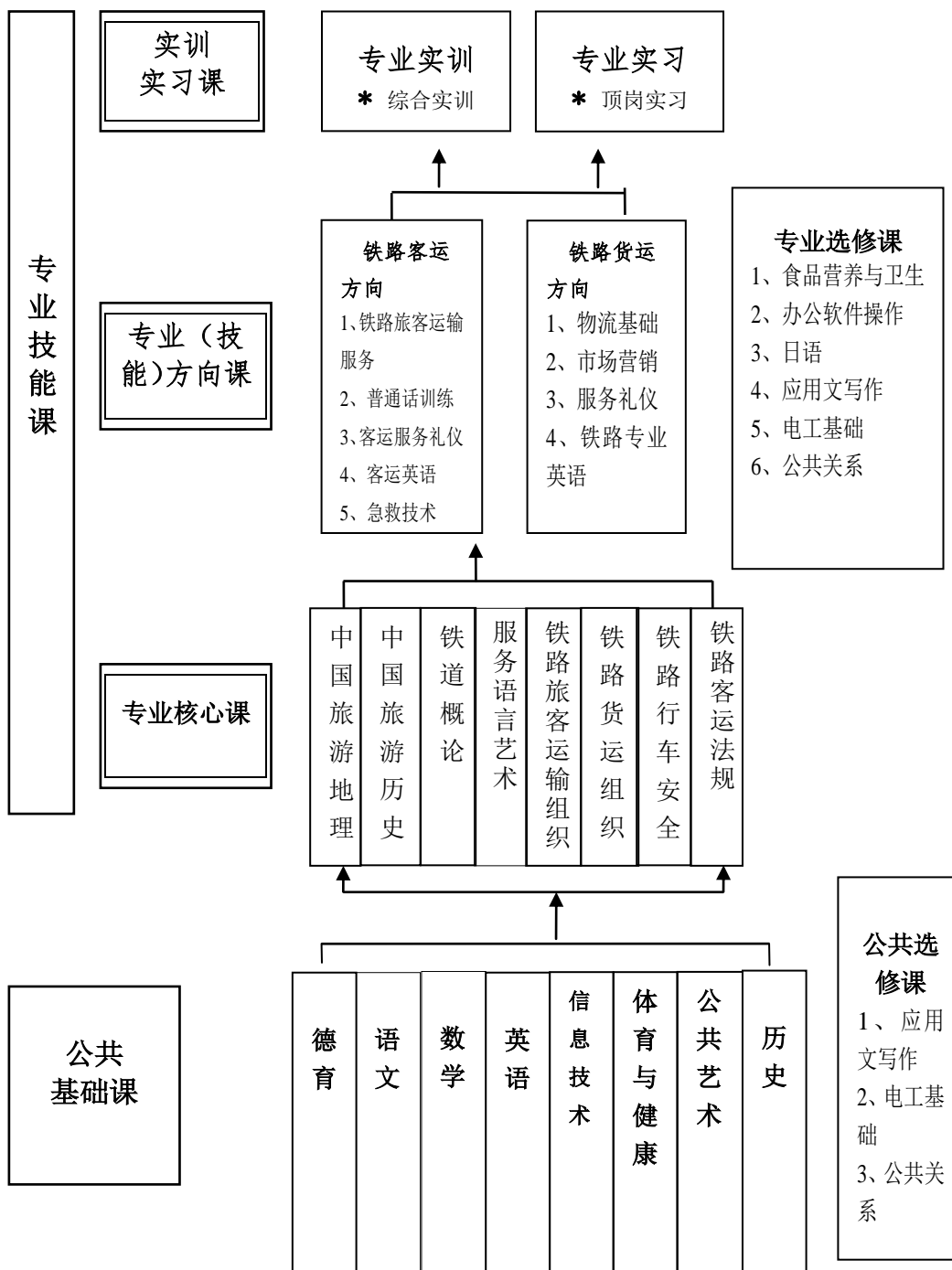
专业（技能）方向——铁路货运

1) 掌握货物运输的基本条件；掌握普通整车货物、集装箱运输的作业标准、作业流程和作业技术要求。

2) 熟悉鲜活货物、危险货物的发送、途中、到达作业程序、标准和要求。

3) 了解货运检查 作业标准、作业流程和作业技术要求。

六、课程结构



七、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课（语文、数学、英语）、计算机应用基础、体育与健康课、公共艺术课、历史课，以及自然科学和人文科学类公共选修课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实训实习是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	基本学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设	36
	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校心理健康与职业生涯教学大纲》开设	36
	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设	36
	职业道德与法治	依据《中等职业学校职业道德与法治教学大纲》开设	36
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设	198
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设	144
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设	144
5	物理	依据《中等职业学校物理教学大纲》开设	122
6	信息技术	依据《中等职业学校信息技术教学大纲》开设	108
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设	176
8	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设	36
9	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设	36

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国旅游地理与历史	掌握中国自然旅游资源和人文旅游资源的分布状况和特点；掌握国内主要旅游干线及本地区主要旅游点的分布和基本情况；掌握运用旅游地理知识做好接待服务工作。 了解中国的古代史、近代史中发展出来的风俗习惯，掌握中国国内各个地主的的风俗习惯。	140
2	铁道概论	了解铁路基本知识与基本原理；了解运输业的性质与种类；了解我国铁路的发展情况；掌握铁路线路、站场、车辆、机车、动车组、信号与通信等运输设备知识及原理，了解铁路客货运与行车工作组织；了解高速和重载铁路运输知识等内容；掌握铁路运输的整体概念，掌握铁路运输高度集中、统一指挥的重要理念，了解铁路各专业之间的关系和铁路运输机制。	68
3	服务语言艺术	了解服务语言概述，掌握服务礼貌语言，掌握服务语言的应用，掌握服务忌语，掌握服务语言艺术的途径等。	68

4	铁路旅客运输组织	了解现代管理技术和技法在旅客运输中的应用；掌握客运组织的基本原则、客运站和旅客列车工作组织及旅客计划运输组织等专业知识；能合理组织旅客运输日常工作；会处理旅客运输中常见的问题。	32
5	铁路货运组织与管理	初步掌握运用规章正确地组织整车、集装箱货物运输；初步掌握运用规章正确地组织特殊条件下的货物运输，具有运用日常工作组织方法输货运工作的能力。	66
6	铁路行车安全管理	掌握铁路行车安全保障体系的构成；掌握铁路行车事故的分类及多发性事故应急处理方法；掌握接发车作业和调车作业惯性事故的预防以及铁路德国安全考核与分析方法。	66
7	铁路客运法规	掌握依法经营，按照运输合同的要求办理铁路旅客、行李、包裹和货物运输。掌握运用所学法律知识，分析、处理、解决铁路运输合同纠纷。增强法制观念，提高法律意识，适应市场经济和铁路运输发展的需要。	102

2. 专业（技能）方向课

(1) 铁路客运方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁路旅客运输服务	了解旅客运输业的性质及铁路旅客运输的特点和基本任务，掌握旅客运输服务研究的主要内容；掌握旅客运输产品的质量特性以及铁路旅客服务的含义、特点；掌握服务质量问题的分类、性质和处理方法，服务标准和标准化的概念；掌握客运服务工作的质量管理，客运服务质量保证体系；掌握旅客心理状况、服务需求及铁路客运服务人员心理、改进和指导旅客服务工作；掌握客运服务中的社交礼仪、服务技能和技巧；掌握服务理念及铁路旅客运输服务有形展示策略、品牌策略；了解铁路旅客运输服务、企业文化与公共关系。	32
2	普通话训练	掌握普通话语音系统中声母、韵母、声调、音节及流声中轻声、儿化、变调等的发音，具备一定的普通话朗读能力和口语表达能力。	68
3	客运职业礼仪	了解礼仪的基本概念、功能用作用；掌握日常行为、服饰、仪容、仪态等礼仪标准；掌握铁路车站服务礼仪内容，前台服务礼仪规范、投诉接待服务规范和技巧；掌握拜访礼仪和同洽谈礼仪规范。	68
4	客运英语	掌握铁路运输有关的英语词汇、专业术语以及车站列车常用接英语；掌握一定专业对话知识，并初步具备阅读和翻译一般专业说明书、技术资料 and 文章的能力。	68
5	急救技术	掌握铁路运输管理中各种急救设备的使用；掌握及时发展铁路旅客运输过程中可能发生的人员意外，掌握人员意外发生的处理办法。	68

(2) 铁路货运方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	物流基础	了解物流行业的基本运作，掌握从供应链管理的角度出发，以配送中心为主要环节，以生产企业、商场、运输企业、仓库等为配套环节，以订单为连线，开展一系列物流活动。	68
2	市场营销	掌握铁路运输市场分析、市场调查与预测；掌握铁路运输目标市场、铁路运输产品策略、铁路运输价格策略、分销渠道策略、市场促销策略；具有一定的铁路客货运产品营销能力。	32
3	服务礼仪	了解礼仪的基本概念、功能用作用；掌握日常行为、服饰、仪容、仪态等礼仪标准；掌握铁路车站服务礼仪内容，前台服务礼仪规范、投诉接待服务规范和技巧；掌握拜访礼仪和同洽谈礼仪规范。	68
4	铁路英语	掌握铁路运输有关的英语词汇、专业术语以及车站列车常用接英语；掌握一定专业对话知识，并初步具备阅读和翻译一般专业说明书、技术资料 and 文章的能力。	68

(三) 实训实习课

1. 专业（综合）实训

本专业第 4 学期安排 8 周专业实习实训。

铁路客运综合实训，熟悉售票员、客运员、列车员的基本作业程序，掌握处理铁路旅客运输过程中出现的各种正常与非正常情况的技能和技巧。

利用春运（3 月至 9 月）和暑运，组织学生进行铁路客运服务实习，包括列车员、餐车员、售票员、安检员、客服员、站场员等岗位的顶岗实习。

货运票据填写：根据给定的货物名称、重量（数量）、运价里程等基本条件，填货物运单，使学生掌握货物运单的填写方法。

组织学生通过物流仿真软件，掌握货物流动各个流程的操作和规范。

2. 专业（毕业）实习

第 6 学期安排 毕业实习。

毕业实习是本专业最后的实践性教学环节。通过毕业实习，学生能更深入地了解企业相关岗位的工作任务与职责权限，能够用所学知识和技能解决实际工作问题，学会与人相处与合作，树立正确的劳动观念和就业观。毕业实习可安排在客运段、售票部、客货运站等单位进行。

（四）选修课

1、应用文写作，34 学时

掌握常见公文种类及其写作要求；掌握公文写作与处理的基本能力；掌握常用财经应用文体

2、电工基础，70 学时

了解直流电路、交流电路、电工测量的内容与分析，掌握电学方面的基本理论、基本知识和基本技能；掌握铁道运输管理过程中接触到的电器设备的使用。

3、公共关系学，34 学时

了解公共关系基本理论、意识与实务，掌握公共关系活动实务的方法和技巧，极大地提高学生在社会上的人际交往能力。

4、食品营养与卫生，72 学时

了解常见食品的营养，掌握食品的保质保鲜方法，掌握食品的加工方法。掌握铁道运输过程中食品的保存和制作加工方法。

5、办公软件，68 学时

掌握 Office 套件的应用，掌握 PowerPoint 在文件报告中的使用、掌握 FrontPage 在网页宣传设计方面的使用、掌握 Access 在数据处理方面的使用。

6、日语，34 学时

掌握日语基本常用服务语言。

八、教学进程总体安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试和实训），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时（按每天安排 6 节课计），校外实习一般按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。三年总学时约为 3000—3300 学时。

实行学分制，原则上一般以 16-18 学时计 1 学分，入学教育（军训）、校外实习、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，三年制毕业总学分不得少于 170 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的三分之一，允许根据本专业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，按实际情况调整课程开设顺序，但必须保证学生修完本方案确定的公共基础课程的必修内容和学时。

专业技能课程学时一般占总学时的三分之二，其中认知实习可安排在第一学年，毕业实习（顶岗实习）安排在最后一学期，原则上累计总学时约为半年。在

确保学生实习总量的前提下,学校可根据实际需要,集中或分阶段安排实习时间。

课程设置中应设选修课,其教学时数占总学时的比例约为10%。

(二) 学时比例表

课程类别	必修课			限选课	任选课	
课程类型	公共基础课	专业技能课			选修课	
课程	公共基础课	专业核心课	实践课 (实训实习课)	专业(技能)方向课	公共选修课	专业选修课
学时	1058	566	660	552	138	174
比例 (%)	33.6%	18%	21%	17.5%	4.5%	5.5%

(三) 教学活动周数分配表

内容 学期	校内课堂教学	入学教育及军训	校内集中实训项目				认知实习	毕业实习	毕业教育	考 核	机 动	寒 暑 假	合 计
					专业实习	技能考证训练							
一	17	1							1	1	4	24	
二	18								1	1	8	28	
三	17					1			1	1	4	24	
四	10			8					1	1	8	28	
五	17				1				1	1	4	24	
六	18						18	1		1	8	28	
合计	105	1	11			1	18	1	5	6	36	156	

(四) 教学安排表

课程类别	课程名称	学分	总学时	各学期教学周数与周学时分配							
				1	2	3	4	5	6		
				17	18	17	10	17	18		
必修课	公共基础课	中国特色社会主义	2	36	2						
		心理健康与职业生涯	2	36		2					
		哲学与人生	2	36			2				
		职业道德与法律	2	36				4			
		语文	14	248	4	4	4	4			
		数学	10	174	6	4					
		英语	8	140	4	4					
		信息技术	6	104	4	2					
		体育与健康	10	176	2	2	2	2	2		
		公共艺术	2	36			2				
		历史	2	36				4			
		小计：(占33.6%)	60	1058	22	18	10	14	2	0	
		专业核心课	中国旅游地理与历史	8	140	4	4				
			铁道概论	4	68			4			
		服务语言艺术	4	68			4				
		铁路旅客运输组织	4	40				4			
		铁路货运组织与管理	4	74				4	2		
		铁路行车安全管理	4	74				4	2		
		铁路客运法规	6	102					6		
		小计：(占18%)	34	566	4	4	8	12	10	0	
限选课	专业方向课 (技能方向)	客运方向：	铁路旅客运输服务	2	40				4		
			普通话训练	4	68					4	
			客运职业礼仪	4	68				4		
			客运英语	4	68				4		
			急救技术	4	68						4
			铁路客运综合实训	12	240					8周	
			小计：(占17.53%)	30	552	0	0	8	4	8	0
	专业方向课	货运方向：	物流基础	4	68					4	
			市场营销	4	40				4		
			服务礼仪	4	68				4		
			铁路英语	4	68				4		
			货运票据填写实训	4	60					2周	
			物流实训	10	180					6周	
	小计：(占17%)	30	484	0	0	8	4	4	0		
必修课	实践课	入学教育(军训)	1	30	1周						
		认知实习	1	30	1周						
		技能考证训练	2	30					1周		
		毕业实习	28	540						18周	
		毕业教育	1	30						1周	
		小计：(占21%)	33	660	0	0	0	0	0	0	
任选课	公共选修课	应用文写作	2	34			2				
		电工基础	4	70	2	2					
		公共关系	2	34					2		
	专业选修课	食品营养与卫生	4	72		4					
		办公软件操作	4	68					4		
		日语	2	34					2		
		小计：(占10%)	18	312	2	6	2	0	8	0	
合计		175	3148	28	28	28	28	28	0		

说明：1. 开设公共艺术和历史课，除保证教学安排表中确定的学时外，其余部份教学内容可在第二课堂完成（专题讲座）。2. 校内专业综合实训可集中或分散进行，若集中实训则按周安排教学，暂停安排其它课程。3. 学分计算方法：原则上，课堂教学一般以 16-18 学时计 1 学分，若每学期教学周数为 16 周及以上的课程，按周学时数等于学分数计算；若每学期教学周数小于 16 周的课程，则按平均 17 学时计 1 学分；计算学分取小数点一位， $x \geq 0.5$ 取 1 分， $x < 0.5$ 取 0.5 分。4. 入学教育（军训）、校外实习、毕业教育按一周计 30 学时，每周计 1 学分；校内实训按实际学时计算学分。4. 若整学期全部安排到校外实习（含毕业教育），按一周计 30 学时，每学期按总学分的 1/6 计 28 学分。6. 取得中级职业资格证书、技能等级证计 2 学分，参加国际性、全国性、省部级、地市级、行业内的职业技能竞赛以及各种知识、文艺、体育等竞赛中获得奖励，应予折合成学分。

九、实施保障

（一）师资队伍

根据相关的文件要求，加强本专业师资队伍建设，合理配置老师资源，专业教师学历、职称结构合理，具备良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。

本专业应有业务水平较高的专业带头人，应该配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 名及以上。应该建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 60% 以上，并聘请客运段的行业企业技术人员、能工巧匠担任兼职教师。

本专业专任教师的基本要求是：

- 具有本科以上学历，中等职业学校及以上教师资格证书；
- 具有良好的专业知识结构和较强的实践能力；
- 具有一定的课程开发和专业研究能力；
- 定期到企业实习，以适应铁路和轨道交通行业运输管理方面的不断发展，并获取重要的实践经验。

（二）教学设施

学校所有教室和实操室，均具有多媒体教学设施。

本专业校内已有实训基地 2 个，包括计算机实训室、形体训练室等。满足学生在教学过程中在学校以内的实训训练，以及考证训练需求。

校外实训基地已有有 5 个，包括广九客运段、广东铁青旅游有限公司、12306 客服、广州动车餐饮有限公司、深圳地铁。满足学生在企业的训练和实践教学。

（三）教学资源

根据教育部和省教育厅有关文件要求，教材优先推广使用国家规划教材。并且建立由专业教师、行业专家、教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用制度。优先从国家教材目录中选用教材。

因此，公共基础课教材全都是选用国家规划教材。专业基础课程教材，从省级或市级规划教材中选。专业课教材，大部份从行业规划教材，特别是中国铁道出版社选取。

为适应教学改革的要求,必须大力开发与课程相关的教学设计、学习评价表、实训指导书、教学课件、教学视频等教学指导文件。

(四) 教学方法

1. 采用“教、学、做”为一体的情境教学方法,强化职业能力培养

专业课程教学从过去的课堂教学与实训教学分离的实施方法转化为以实训基地、专业教室为主要教学环境,采用“教、学、做”为一体的情境教学方法。学生在动手的基础上进行学习,教师在做的基础上进行教学,师生都以“做”为中心,在“做”上完成教与学的任务,实现“教学做合一”

2. 教学手段灵活多样,满足教学需要

利用仿真软件、多媒体教学软件进行模拟进行情景教学。

利用校外实训基地,例如:广九客运段、广东铁青旅游有限公司、12306 客服、广州动车餐饮有限公司、深圳地铁进行专业现场实训,职业素养培养。

3. 进行教学考核方式的改革,积极推行形成性评价

改革教学考核方式,推行形成性评价,建立多元主体,多方位评价方式,综合评价学生的职业能力和职业素养,对学生的学习评价不再仅由任课老师依据试卷考试单独评价,而是通过试卷考试、实作考核、实训企业对学生的评价考核、学生自评、学生互评等,多元评价学生的学习效果。打破单一的理论考试方式,从专业知识、职业技能、职业态度、职业道德等方面多方位评价学生,突出职业能力与职业素养的考核。

(五) 学习评价

课堂教学效果评价,主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤等。

实习(实训)效果评价,由专业课教师、学生、用人单位三方共同实施教学评价,实习报告与实践操作水平相结合,实训过程与仪器设备使用熟练程度相结合。客观评价学生的技能水平。

考证课程教学效果评价,以职业技能鉴定发证单位考核结果为效果评价标准。

(六) 质量管理

教学管理部门依据本专业人才培养方案,规范制定本专业实施性教学计划,严格按教学计划开设课程,统一公共基础课的教学要求,并加强对专业教学过程的质量监控。全面开展教学督导工作。按照教学工作诊断与改进制度的有关要求,全部开展教学诊断与改进工作,不断完善内部质量保证制度体系和运行机制。

十、毕业要求

学生修完所用规定课程,成绩合格,总学分不少于 170 学分,综合素质达到毕业标准,考取全国计算机等级一级证,或其他职业资格证准予毕业。