

山西省现代经贸学校

铁道运输服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

铁道运输服务 700107

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

3 年

四、职业面向

本专业坚持立德树人，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，培养从事铁路行车指挥与调度、客运组织、货运组织及服务等工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

铁道运输服务专业职业面向

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	车号员（长）、连结员、制动员、信号员、助理值班员、车站值班员	铁路连结员（中级）铁路车站助理值班员（中级）	铁路车务

2	列车员、客运员、售票员、 客运值班员	铁路客运员（中级）	铁路客运
3	货运员、货运值班员	铁路货运员（中级）、 物流员证书（初级）	铁路货运

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

学校开展铁道运输服务专业主要培养德智体美劳全面发展，掌握本专业所学的基本理论和专业知识。有较强的综合素质和铁道运输服务的专业技能，能从事铁路运输、地面轨道交通及其相关企业的经营管理与服务工作的管理性和复合性人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。

（2）有良好的身心素质，热爱祖国，树立正确的世界观、人生观和价值观。

（3）有良好的社会适应性、交流沟通能力和团队协作精神，有较强的责任心、事业心、法制观念及良好的道德品质。

（4）有终生学习的能力和适应岗位、职业变化的能力，有一般应用

文基本写作能力和常用办公软件应用能力。

(5) 有较强的实际动手能力和自主学习铁路新设备、新知识的能力。

2. 知识

(1) 基础知识：中职生必备的政治理论、法律法规、语文、数学、英语、信息技术、体育等基础知识；熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。

(2) 专业知识：掌握铁路客运规章及相关知识；掌握生产作业应急救援基础知识；了解班组管理的特点、内容及有关理论和方法；掌握铁路服务的礼仪规范，并能够熟练应用于相应服务场景中。

3. 能力

(1) 具备从事铁路服务行业旅客运输服务的能力。

(2) 掌握客运、货运及行李、包裹运输的基本知识。

(3) 具备从事铁路、城市轨道交通服务行业安全检查的能力。

(4) 具有从事站台服务、列车乘务工作的能力。

(5) 了解旅客心理能够应对各种突发事件的能力。

4. 专业技能方向

(1) 专业（技能）方向——铁路车务

A. 掌握列车编组计划、列车运行图、通过能力与改编能力、技术计划与运输方案等行车组织基本理论。

B. 掌握铁路车站作业组织与指挥的方法、程序和标准。

C. 掌握列车调度与指挥的基础知识。

D. 掌握铁路安全管理基础知识。

E. 能严格按照行车规章和有关作业标准的要求办理正常情况下的接发列车作业、非正常情况下的接发列车作业、检修施工、救援作业、调车作业。

F. 会办理货物列车、货运票据和列车编组顺序表的核对和站车交接。

G. 会编制班计划、阶段计划、调车作业计划及车站工作日计划图。

H. 能严格按照行车规章和有关作业标准的要求完成解体调车、编组调车、取送调车、摘挂调车、转场调车等工作。

I. 能积极采取有效措施预防行车事故，协助调查分析行车事故，协助撰写事故分析报告。

J. 会正确填记《行车设备检查登记簿》《行车设备施工登记簿》《调度命令登记簿》《交接班簿》等行车台账簿册，并会按规定办理交接班作业。

(2) 专业（技能）方向——铁路客运

A. 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。

B. 掌握客车类型、服务设施的位置、使用要求、管理要求。

C. 掌握全国铁路客运营业站示意图、《铁路客运运价里程表》《旅客票价表》和车门管理知识。

D. 掌握铁路车站组织旅客运输的方法、程序和标准。

E. 掌握铁路列车组织旅客运输的方法、程序和标准。

F. 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。

G. 掌握铁路行包运输的方法、程序和标准，违章、变更、事故处理规定；能正确进行售票、退票与改签作业，并能为旅客提供相应咨询服务。

H. 会查找《铁路客运运价里程表》《旅客票价表》《行包运价表》等工具书，能正确填写代用票、客运运价杂费收据等票据，会初步判断及处理相关设备故障。

I. 能按照实名制验票要求正确组织旅客进站，会判断旅客携带品是否超出规定范围。

J. 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。

K. 能正确进行出站验票工作，会处理超高儿童及乘车条件不符旅客的补票工作，能按章处理违章乘车人员，能按章处理违章携带物品。

L. 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。

M. 能办理行李包裹的受理、承运、装卸车、保管、交付业务，能处理行李包裹运输中的非常规业务。

N. 能根据不同处理要求编制客运记录、拍发电报、处理票据。

P. 会进行旅客列车不能正常运行的应急处理。

(3) 专业（技能）方向——铁路货运

A. 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。

B. 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。

C. 了解货运检查作业标准、作业流程和作业技术要求。

D. 掌握货运事故调查、货运事故处理、货运事故统计的程序、方法和要求。

E. 按照货运作业流程、作业标准与技术要求正确组织普通货物发送与到达作业。

F. 会填写、审核货物运单、票据封套、装载清单，能组织普通整车货物与集装箱的装车、卸车。

G. 会组织鲜活、危险、超限超重货物运输，会进行货物装载、加固。

H. 能办理货车、票据、施封、篷布的检查、交接，能发现货运检查作业中的问题，能进行整理作业。

I. 能对货运事故进行勘察、编制记录、审查记录，能进行事故鉴定、事故定责、事故赔偿。

J. 能对铁路运输市场进行分析，会进行市场调查与预测；能对铁路运输目标市场进行细分、识别与定位。

K. 能熟练使用铁路运输产品策略、铁路运输价格策略、铁路运输分销渠道策略、铁路运输市场促销策略进行市场营销。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业课和选修课。

公共基础课包括思想政治、语文、历史、数学、英语、体育与健康、信息技术、艺术、劳动教育等。专业课主要包括专业基础课、专业核心课。选修课包括公共选修课、专业选修课。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
2	职业道德与法治	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
3	心理健康与职业生涯	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
4	哲学与人生	依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	36
5	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	198
6	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
7	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144
8	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	144

9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	180
10	艺术	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	36
11	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	72
12	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	18

(二) 专业课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁道概论	了解铁道运输的特点及发展趋势，掌握铁路线路、机车车辆、道岔组成、通信信号设备、铁路运输等基本知识。	144
2	铁路运输基本技能训练	掌握接发列车工作、车站作业计划与组织、列车调度与指挥、货运组织与管理、客运组织与管理等五部分，系统介绍了车站值班员、信号员、车站调度员、调车区长、车号员、货运值班员、客运值班员、列车值班员、列车调度员等运输工种应具备的基本知识和基本技能，是铁道运输服务专业学生实践教学中的必备课程。	144

3	铁路客运组织	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的问题。	144
4	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行车安全考核与分析方法。	144
5	形体	形体课是主要目的是融健身、健心、健美为一体，塑造优美体形及姿态和加强形体美的审美教育课程。形体课是以健美练习，姿态练习，协调练习为主要手段，来改变体形的原始状态，提高人体运动系统的灵活性，控制力和表现力，培养高雅气质，并向学生进行美育教育的一门专业课。	216
6	形象设计（化妆）	人物形象设计，掌握妆容状貌，色彩搭配，各种化妆技巧。主要讲授与铁路相关职业妆容，发型设计，饰品搭装等。	72
7	铁路客运乘务	掌握旅客心理状态、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；掌握服务工作理念及铁路旅客运输服务有形	144

		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。	
8	中国旅游地理	掌握中国的自然旅游资源、人文旅游资源、旅游交通、中国旅游区划概述、中国旅游地理分区等方面,各旅游地理分区呈现出不同的特色和风格,学习中国旅游地理的相关内容。	144
9	铁路客运英语	掌握铁路运输有关的英语词汇、专业术语以及车站、列车常用接待英语;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。	72
10	商务礼仪	掌握仪表美、行为美、服饰美及基本的服务礼仪和日常对话的技能技巧;掌握服务过程中以礼待人、处事得宜的知识和技巧。	72
11	铁路运输市场营销	掌握铁路运输市场分析、铁路运输市场调查与预测、铁路运输目标市场、铁路运输产品策略、铁路运输价格策略、铁路运输分销渠道策略、铁路运输市场促销策略、铁路运输市场营销管理内容,具有一定的铁路客货运产品营销能力。	144

七、教学进程总体安排

（一）基本要求

教学时间安排针对三年制中职学生。在三年的学习过程中对学生的基础能力、专业技能、综合实践能力、职业素养进行培养。第一学期学习公共基础课和专业基础课，主要进行岗位基本技能训练，第二、三、四、五学期学习专业核心课，主要进行岗位专业技能训练，第六学期是岗位实习，主要进行岗位职业能力训练，素质类课程贯穿教学的始终，主要培养学生的职业素养。

（二）教学环节时间分配表（单位周）

学期	军训	入学教育	顶岗实习	毕业教育	考试	教学周数	总周数
第一学期	1	1			1	18	21
第二学期					1	18	19
第三学期					1	18	19
第四学期					1	18	19
第五学期					1	18	19
第六学期			18	1	0		19
合计	1	1	18	1	5	90	116

（三）教学要求

本专业教学总学时数 3120 个学时，其中：公共基础课 1080 学时，约占总学时数的 34%，专业课 1440 学时，占总学时数约 46%，岗位实习 600 学时，周课时 28 学时。本专业课程设置分为公共基础课、专业课和能力

拓展课。能力拓展课主要包括公共选修课和专业选修课，选修课占总学时10%。

(四) 教学进程表

课程类别	序号	课程名称	教学时数			各学期学时分配						按学期分配		
						第一年		第二年		第三年				
			总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六	考试	考查	
						18	18	18	18	18	20			
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	36		2							※	
	2	心理健康与职业生涯	36	36			2						※	
	3	哲学与人生	36	36				2					※	
	4	职业道德与法治	36	36					2				※	
	5	历史	72	72		2	2						※	
	6	英语	144	144		4	4						※	
	7	数学	144	144		4	4						※	
	8	语文	198	198		4	4	3					※	
	9	信息技术	144		144	4	4						※	
	10	体育与健康	180		180	2	2	2	2	2				○
	11	艺术	36	36					2					○
	12	劳动教育	18		18			1						○
	小计		1080	738	342	22	22	8	6	2				
专业	1	铁道概论	144	144		4	4						※	

核心 课	2	形象设计 (化妆)	72		72				2	2			○
	3	铁路行车安全管 理	144	72	72			4	4			※	
	4	铁路客运乘务	144	72	72			4	4			※	
	5	中国旅游地理	144	72	72			4	4			※	
	6	铁路客运英语	72	72				2	2			※	
	7	形体	216		216	2	2	4	4				○
	8	商务礼仪	72		72			2	2				○
	9	铁路客运组织	144	72	72					8		※	
	10	铁路运输市场营 销	144	144						8		※	
	11	铁路运输基本技 能训练	144	72	72					8		※	
	小计			1440	720	720	6	6	20	22	26		
岗位 实习	1	岗位实习	600		600								
合计			3120	1458	1662	28	28	28	28	28			

八、实施保障

(一) 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课的教学要符合教育部有关教育教学的基本要求,应按照国家课程标准的要求,针对铁道运输服务行业特点,结合本专业及相关岗位需求,联系专业技能课的要求及行业动态,将学生生活经验、专业意识不

断总结与升华，形成学习专业课程的基础和对专业技能课的浓厚兴趣，并注重培养学生的职业道德和敬业精神，为培养学生的职业素质打下坚实基础，为学生今后继续深造打下基础。

2. 专业技能课

针对本专业所涉及的铁路车务、铁路客运、铁路货运三大专业（技能）方向对应的岗位群能力要求的特点，明晰岗位与能力的关系，根据铁道运输服务岗位群对中等技能运营人才知识、能力、素质要求，在专业技能课中围绕专业（技能）方向实施教与学，以工作过程为导向，或者以情境模拟为背景，注重职业能力和综合职业素质的培养；始终围绕岗位与能力，加强实践教学，实施工学交替的教学模式，使学生的职业岗位技能、职业意识、服务意识、安全意识分阶段、分层次逐步提升，从而实现以下目标：

（1）能够按照行车、客货运作业的操作规程，合理选择、正确操作设备完成接发列车、车站技术工作组织、列车调度指挥、铁路行车安全管理、一般条件下货物运输的组织、特殊条件下货物运输的组织、旅客运输服务、铁路客运应急事件处理等作业。

（2）能够正确按照铁路运输企业作业组织方式组织行车、客货运作业。

（3）能够按照行车、客货规章的基本要求检查、评价运输作业。

（二）教学管理

为实现本专业培养目标，应建立健全符合“以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作、岗位实习的人才培养模式”职教理念的教学

管理制度，做好教学过程管理、教学业务管理、教学质量、教学监控管理、教师管理、学生管理和教学档案管理。

（三）校内教学质量检查方案

1. 学校教学质量的检查方式

除上级统一安排的质量检查科目外，其他科目均由学校自行安排质量检查，检查方式包括终结性评价和过程性评价。

2. 过程性评价：教师要客观地根据学生在过程性评价的各个环节的表现给予相应的成绩，并做好成绩的登记和归档工作。过程性评价的构成要素建议包含以下内容：学生学习态度、课堂笔记、课堂提问、课堂训练、平时作业、平时考评、出勤、各阶段考核成绩、参加竞赛和其他突出表现等进行综合评价；

3. 终结性评价：期末进行综合考核。

4. 学期总评成绩

理论课程成绩 = 过程性评价 × 30% + 终结性评价 × 70% 。

实践课程成绩 = 过程性评价 × 50% + 终结性评价 × 50% 。

（四）校内外实训中心

序号	实训室名称	训练技能
1	形体实训室	形体实训
2	商务礼仪实训室	商务礼仪实训
3	技术站行车组	演练模拟站的车站线路、模拟实际的调车

	织实训室	作业等
4	旅客运输实训室	演练客运乘务相关作业等
5	高铁模拟舱	客运组织、行车安全等模拟训练

（五）专业师资

以建设专业教学团队为目标，打造“专业带头人+专业教师”的专业教学团队。

1. 专业带头人的基本要求

具备中职教育认知能力、专业发展方向把握能力、课程开发能力、教研教改能力、学术研究，尤其是应用技术开发能力、组织协调能力；

具备教研教改能力和经验，具有先进的教学管理经验；

具备较强专业水平、专业能力，具备创新理念；

成为专业建设的龙头，具备最新的建设思路，主持专业建设各方面工作；

能够指导专业教师完成专业建设方面的工作；

能够牵头专业核心课程开发和建设；

具有较强的现场生产管理组织经验和专业技能。

2. 专业教师配置

专业教师基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	最后学历毕业学校、专业、学位	现从事专业	拟任课程	专职/兼职
1	马邵雪	女	35	中级	太原理工大学、材料成型及控制工程、学士	铁道运输服务	铁路客运乘务	专职
2	高媛	女	32	初级	中原工学院、市场营销、学士	铁道运输服务	铁道概论、铁路运输市场营销	专职
3	卢丽竹	女	29	初级	西安信息职业大学、城市轨道交通运营管理	铁道运输服务	铁道概论、铁路行车安全	专职
4	曹兴艺	女	24	初级	晋中学院、机械设计制造及其自动化、学士	铁道运输服务	铁路行车安全管理	专职
5	朱媛梅	女	24	初级	金山职业技术学院、高速铁路客运乘务	铁道运输服务	铁路客运乘务、形体	专职

6	王瑞琪	女	23	初级	山西师范大学、航空服务艺术与管理、学士	铁道运输服务	形体	专职
7	裴瑞瑞	女	25	初级	河北劳动关系职业学院、民航商务	铁道运输服务	形体	专职
8	柴燕玲	女	28	初级	长治学院、英语、学士	铁道运输服务	铁路客运英语	专职
9	刘艳	女	23	初级	山西大同大学、旅游管理专业、学士	铁道运输服务	中国旅游地理	专职
10	刘针针	女	26	初级	太原理工大学、土木工程	铁道运输服务	铁路行车安全	专职

九、毕业要求

学生通过三年在校学习，按照专业人才培养方案规定，修完所有课程，且全部考核合格；完成入学教育、专业实训、岗位实习等教育教学活动；操行成绩符合《山西省现代经贸学校学生操行考核办法》规定要求；达到本专业人才培养方案所规定的素质、知识和能力等方面要求，德智体美劳综合考核成绩合格，准予毕业。

十、人才培养方案编写人员

人才培养方案编写人员表

	姓 名	职 称	职 务	单 位 名 称
学 校	高媛	助理讲师	专业组组长	山西省现代经贸学校
	裴瑞瑞	助理讲师	专业教师	山西省现代经贸学校
	马邵雪	助理讲师	专业教师	山西省现代经贸学校
审 核	卫宝川	讲师	教学副校长	山西省现代经贸学校
	杨乾	助理讲师	教务科科长	山西省现代经贸学校