

山西省现代经贸学校

铁道运输服务专业人才培养方案

一、概述

为适应科技发展、技术进步对行业生产、建设、管理、服务等领域带来的新变化，顺应铁道运输服务领域数字化、网络化、智能化发展的新趋势，对接新产业、新业态、新模式下铁路车站行车作业员、铁路车站调车作业员、铁路车站客运服务员、铁路车站货运服务员等岗位（群）的新要求，不断满足铁道运输服务领域高质量发展对高素质技能人才的需求，推动职业教育专业升级和数字化改造，提高人才培养质量，遵循推进现代职业教育高质量发展的总体要求，参照国家相关标准编制要求，制订本标准。

专业教学直接决定高素质技能人才培养的质量，专业教学标准是开展专业教学的基本依据。本标准落实中职基础性定位，推动多样化发展，是全国中等职业教育铁道运输服务专业教学的基本标准，学校应结合区域/行业实际和自身办学定位，依据本标准制订本校铁道运输服务专业人才培养方案，办出水平，办出特色。

二、专业名称（专业代码）

铁道运输服务 700107

三、入学基本要求

初中毕业生或具有同等学力

四、基本修业年限

3 年

五、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	铁道运输类（7001）
对应行业（代码）	铁路运输业（53）
主要职业类别（代码）	铁路车站行车作业员（6-30-02-01）、 铁路车站调车作业员（6-30-02-02）、 铁路车站客运服务员（4-02-01-03）、 铁路车站货运服务员（4-02-01-05）
主要岗位（群）或技术领域	铁路助理值班员、连结员、铁路客运员、 铁路货运员。
职业类证书	多式联运组织与管理。

六、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路运输行业的铁路车站行车作业员、调车作业员、客运服务员、货运服务员等职业，能够从事铁路接发列车、铁路调车、铁路客运服务、铁路货运服务等工作的技能人才。

七、培养目标

本专业学生应全面提升知识、能力、素质，筑牢科学文化知识和专业类通用技术技能基础，掌握并实际运用岗位（群）需要的专业技术技能，实现德智体美劳全面发展，总体上须达到以下要求：

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

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

（3）掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

（4）具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用；

（5）掌握正常接发列车作业程序、技术要求、相关规定等技术技能，具备办理正常情况下接发列车作业、进行非正常接发列车实际操作、正常情况及非正常情况下调车进路的能力；

（6）掌握铁路调车工作一般要求和调车作业的相关规定等技术技能，

具备完成列车解体、列车编组、车辆取送及摘挂、转场等不同类型的调车工作的能力；

(7) 掌握旅客服务基础知识，具有票证识别、客运设备设施使用、旅客服务、工具书运用、旅客候车作业、旅客站台作业、旅客出站作业、旅客安全应急处理的能力；

(8) 了解铁路车站作业计划与统计的基本知识，具备编制列车编组顺序表、统计车站生产指标的能力；

(9) 掌握铁路货运服务基础知识，具备办理货物发送作业、货物到达作业、货物（货车）交接、货物装卸作业安全防护、货物损失处理、货运相关信息系统操作的能力；

(10) 掌握车站作业人身安全及作业安全等基本知识，具备机车车辆伤害、触电伤害、中毒和窒息伤害等防护技能，具备铁路车站行车作业、铁路客运服务、铁路货运服务等安全防护的能力；

(11) 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

(12) 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

(13) 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能力；

(14) 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

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

八、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、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 高中等。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	198

		在职业模块的教学内容中体现专业特色。	
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
13	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本 高中	领悟习近平新时代中国特色社会主义思想的丰富内涵、科学体系、精神实质、理论品格及重大意义；在知识学习中形成正确的世界观、人生观、价值观，在理论思考中坚持正确政治方向，在阅读践行中坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；将该读本思想与精神融入到各科课程标准中。	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	198

		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。	
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。	144
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	72

		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。	
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
12	铁路旅客运输服务	<p>① 掌握各种车票、乘车证、特种乘车证、减价凭证的相关规定，解决实际问题，能够准确识别各种票证的真伪。</p> <p>② 掌握客运设备设施状况、安全规定和使用方法。</p> <p>③ 熟悉铁路旅客运输规程等规章知识，包括车票发售、旅客乘车条件、旅客旅行变更、旅客旅行携带品、行李包裹等规章的相关规定，并能运用这些规章解决实际问题；熟悉服务质量规范有关规定。</p> <p>④ 了解铁路客运运价里程表、铁路旅客票价表、行李包裹运价表、铁路旅客列车时刻表的使用方法。</p> <p>⑤ 掌握车票查验方法，熟练操作实名制验证设备；能发现并处理旅客违章携带品；正确解答旅客问询；组织旅客有序候车、检票，做好</p>	40

		<p>重点旅客服务；能妥善处理旅客遗失物品。</p> <p>⑥ 掌握站台作业流程和安全防护要求；掌握基本的站车交接。</p> <p>⑦ 掌握出站作业流程，能根据不符合乘车条件和违章携带品的规章解决实际问题。</p> <p>⑧ 能按规定报告非正常情况；熟悉突发疾病、意外伤害的救助方法和自然灾害的自救方法；掌握发生火灾爆炸、设备故障、突发大客流等情况的应急处置方法。</p>	
13	铁路车站行车作业	<p>① 掌握正常情况下接发列车作业程序、技术要求、相关规定；能够正确执行控制台各种按钮操作；能够按车站值班员指示正确及时完成办理闭塞、车机联控、开放信号、占线板（簿）填记、简略试验等作业。</p> <p>② 能够按调车作业计划正确及时准备调车进路，掌握调车作业进度，并能变更、取消调车进路；能够按调车作业计划正确及时完成取送车、编组、解体作业；能够按规定对停留车采取防溜措施。</p> <p>③ 掌握非正常情况下接发列车作业程序，能够在车站值班员指挥下完成非正常情况下接发列车作业，主要包括引导接车，使用书面凭证发车，施工特定行车，接发超长、超限路用、救援等列车；能够正确手摇道岔并加</p>	40

		<p>锁等。</p> <p>④ 能够完成特殊情况下的调车作业进路的准备，按规定进行调车联控。</p> <p>⑤ 能够完成现在车管理及票据管理，能够使用现在车系统，能够计算中时、停时、闸瓦压力，填发制动效能证明书。</p> <p>⑥ 了解各种常见故障情况，掌握故障报告处理程序。</p>	
14	铁路车站作业安全	<p>① 掌握预防机车车辆伤害、机动车辆伤害，预防触电、高处坠落、起重伤害、物体打击、机械伤害等的相关规定。</p> <p>② 掌握《铁路车站行车作业人身安全规定》（通用）、《铁路车站行车作业人身安全规定》（调车）和《电气化铁路有关人员电气安全规则》等相关规定；掌握铁路防护信号的安设、撤除方法，电气化铁路接触网隔离开关的操作。</p> <p>③ 掌握铁路行车事故的分类、内容解释、构成条件，典型行车事故案例分析。</p>	32

（三）教学课程基本要求

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，第六学期主要是岗位实习，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。

(四) 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					2	18	20
第四学期					2	18	20
第五学期					2	18	20
第六学期			13	1	2	4	20
合计	1	1	13	1	10	94	120

(五) 教学要求

本专业教学总学时数 3022 个学时，其中：公共基础课 1098 学时，约占总学时数的 35%，专业课 1534 学时，占总学时数约 50.8%，岗位实习 390 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%。

(六) 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			
				第一	第二	第三	按学期分配
				学年	学年	学年	

			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					○
	13	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本高中	18	10	8	1							○
小计			1098	748	350	23	22	8	6	2			
专业核心课	1	铁道概论	144	144		4	4					※	
	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	198		198	1	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		※	
	12	铁路旅客运输服务	40		40						10		○
	13	铁路车站行车作业	40		40						10		○
	14	铁路车站作业安全	32		32						8		○
	小计		1534	720	814	5	6	20	22	26	28		
岗位 实习	1	岗位实习	390		390								
合计			3022	1468	1554	28	28	28	28	28	28		

注：第六学期开设的校内课程时间为：开学第1个月（四周），校外岗位实习时间为：开学第二个月至第四个月（共3个月，13周，390学时）。

九、师资队伍

（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，应按照有

关课程标准的要求，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、教学质量管理、教学监控管理、教师管理、学生管理和教学档案管理。

（三）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	铁路运输服务	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	铁路运输服务	形体	专职
8	柴燕玲	女	28	初级	长治学院、英语、学士	铁路运输服务	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	铁路运输服务	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	铁路运输服务	铁路行车安全	专职

十、教学条件

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	技术站行车组织实训室	演练模拟站的车站线路、模拟实际的调车作业等
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

十一、质量保障和毕业要求

（一）质量保障

（1）学校建立专业人才培养质量保障机制，健全专业教学质量监控管理制度，改进结果评价，强化过程评价，探索增值评价，吸纳行业组织、企业等参与评价，并及时公开相关信息，接受教育督导和社会监督，健全综合评价。完善人才培养方案、课程标准、课堂评价、实习实训、毕业设计以及资源建设等质量保障建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达到人才培养规格要求。

（2）学校完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设、日常教学、人才培养质量的诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

(3) 专业教研组织建立线上线下相结合的集中备课制度，定期召开教学研讨会议，利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

(4) 学校建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、职业道德、技术技能水平、就业质量等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

(二) 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。