

XXX 学校

铁道运输服务专业人才培养方案

专	业	名	称	:	铁道运输服务	
专	业	代	码	:	700107	
制	订	人	:			
专	业	审	核	人	:	

2024 年 3 月 10 日

目 录

一、专业基本信息	1
二、 入学要求	1
三、 学制与学历	1
四、 职业面向和职业资格证书	1
五、 培养目标与培养规格	2
（一） 培养目标	2
（二） 培养规格	2
六、课程设置及要求	4
（一）公共基础课程	4
（二）专业（技能）课	8
（三）其他教育活动	11
（四）教学学时分配表	11
七、教学进程总体安排	12
八、 实施保障	14
（一） 师资队伍	14
（二） 教学设施	15
（三） 教学资源	17
（四） 教学方法	18
（五） 学习评价	20
（六） 质量管理	22
（七） 实施建议	22
九、 毕业要求	24
十、 附录	25
附录一：培养方案编制说明	25
附录二：主要参考文献	28

一、专业基本信息

1. 专业名称：铁道运输服务

2. 专业代码：700107

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、学制与学历

1. 学制：三年

2. 学历：中专

四、职业面向和职业证书

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)	主要岗位类别(或技术领域)举例	职业资格(职业技能等级)证书举例
交通运输类	铁道运输服务(700107)	高速铁路旅客运输(G-5311) 普通铁路旅客运输(G-5313) 客运火车站(G-5331)	旅客列车乘务员(4-05-02-01) 车站客运服务员(4-05-02-02)	列车员、客运员、售票员、客运值班员	1. 车站值班员 2. 助理值班员 3. 铁路客运员(中级) 4. 列车员(中级)

注：所属专业大类、所属专业类依照 2021 年 3 月教育部印发《职业教育专业目录》；对应行业(代码)依照《国民经济行业分类》最新版；主要职业类别(代码)依照《中华人民共和国职业分类大典》最新版；主要岗位类别依照行业实际及广泛调研；职业资格证书依照已公布的第四批“1+X”职业技能等级证书，与企业进行对接，达到课岗融通目的。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

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，掌握扎实的科学文化基础和铁路车站行车及调车、铁路旅客与货物运输服务、车站作业计划与统计等知识，具备办理接发列车、车站调车、车站作业计划与统计、铁路旅客运输服务、铁路货物运输服务等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事接发列车、调车工作、客运服务、货运服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

1. 素质

（1）具有正确的世界观、人生观、价值观，坚决拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）具有良好的职业道德、职业素养、法律意识，崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪，崇德向善、诚实守信，爱岗敬业，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识，尊重劳动、热爱劳动。

（3）具有较强的实践能力，具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新精神，勇于奋斗、乐观向上，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，具有职业生涯规划的意识，具有较强的集体意识和团队合作精神。

（4）牢固树立“预防为主，安全第一”的思想，具有对铁路和旅客的生命、财产高度负责的责任感。

（5）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，有严谨的时间观念，能够适应不同班制的岗位工作。

（6）具有较强的服务意识，时刻维护铁路良好形象，为旅客提供优质服务。

2. 知识

- (1) 掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- (2) 掌握本专业相关的法律法规以及生态环境保护、消防安全、生命健康等知识。
- (3) 掌握本专业相关的计算机应用、旅客心理学、管理等基本知识。
- (4) 掌握铁路线路与站场、铁路机车车辆、铁路信号与通信等运输设备知识。
- (5) 掌握接发列车作业程序和基本知识，铁路客运运输服务、组织的基本知识，铁路运输安全管理的基本知识，作业过程中应急救援基础知识。
- (6) 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，掌握客运列车类型、服务设施的位置、使用要求、管理要求。
- (7) 掌握车站、列车客运服务礼仪规范与要求，为旅客提供专业的服务。
- (8) 了解最新发布的涉及本专业的铁路行业标准、国家标准和国际标准。

3. 能力

- (1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力，良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- (2) 具有终身学习和可持续发展的能力。
- (3) 具备适应产业数字化发展需求的基本数字技能、专业信息技术能力。
- (4) 能进行铁路运输市场分析、市场定位及营销策划。
- (5) 能够根据行车需求，正确显示手信号。
- (6) 能正确办理正常情况、非正常情况下接发列车作业。
- (7) 能够进行道岔和轨道电路故障的处理程序。
- (8) 能辨别旅客携带品是否超出规定范围，并按章处理，按要求开启、锁闭车门，能处理违章乘车。
- (9) 能正确填写客运记录，运用客运规章处理旅客运输相关问题，使用和操作客运服务的设施设备。

(10) 能进行非正常运行和突发事件情况下的应急处置。

(11) 能按行业服务礼仪标准在车站、列车中对旅客进行优质服务。

六、课程设置及要求

本专业课程设置由公共基础课、专业（技能）课、其他教育活动组成。

（一）公共基础课程

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
1	思想政治课	中国特色社会主义	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，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，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	32	2
2	思想政治课	心理健康与职业生涯	基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	36	2
3	思想政治课	哲学与人生	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36	2

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
4	思想政治课	职业道德与法治	着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36	2
5	思想政治课	习近平新时代中国特色社会主义思想	是学生学习习近平新时代中国特色社会主义思想的重要教材，是推动大中小学思政课一体化建设的重要载体，对广大青少年学生系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想、牢记习近平总书记的殷切嘱托、树牢共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想、争做德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人具有重要意义。	16	1
6	公共基础课	语文	语文课程是学生必修的公共基础课程，其任务是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀传统文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养，为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力。	264	17
7	公共基础课	数学	数学课程的任务是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、教学方法、数学思维和活动经验；具备中等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思维方法和工具解决问题的能力；具备一定的科学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识。	264	17

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
8	公共基础课	英语	英语学科的任务是在义务教育的基础上，帮助学生进一步学习语言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观。	264	17
10	公共基础课	信息技术	信息技术课程的任务是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础。	140	8
11	公共基础课	历史	历史课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神。	68	4

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
12	公共基础课	体育与健康	体育与健康课程落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引导学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观。	158	9
13	公共基础课	艺术	艺术课程要坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法，培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信。	34	2
14	公共选修课	职业素养	职业素养课程坚持立德树人的根本任务，培养学生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；具有爱国主义精神、坚定的理想信念和民族精神，树立正确的世界观、人生观和价值观，具有良好的政治理论知识和修养；作风严谨、反应灵敏、吃苦耐劳、踏实肯干的工作作风；良好的运输服务意识和法律意识；牢固树立“预防为主，安全第一”的思想，具有对铁路和旅客的生命财产高度负责的责任感；具有良好大局观和系统观，形成服从指挥、统一领导的职业观。	36	2
15	公共选修课	普通话训练	本课程属于公选课程，通过学习，使学生热爱祖国语言，掌握普通话语音基本理论和普通话声、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、说话及其他口语交际，能顺利地通过测试并达到理想的等级标准（二级乙等以上）；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，为他们将来走上工作岗位，塑造良好的自身形象，从事相关职业打好基础。	36	2

(二) 专业（技能）课

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
1	专业基础课	铁道概论	本课程是铁路专业学习的基础，学生通过对本课程的学习，可树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，了解铁路运输专业之间的关系，确定本专业在整个铁路运输业中的地位和重要性。为课程的学习奠定基础。	48	3
2	专业基础课	铁路线路与站场	本课程是本专业的专业基本能力课程，属于专业必修课。主要讲授路基及桥隧建筑物、轨道、道岔、线路平面与纵断面、限界、站场基础知识、中间站、区段站、编组站、调车驼峰以及铁路枢纽等内容，同时要求讲解普速铁路与高速铁路在线路及站场的区别之处。通过本课程的学习，使学生了解线路构造和技术状态及其对铁路运输的影响，掌握绘制中间站平面图的方法。	48	3
3	专业基础课	铁路机车车辆	本课程是本专业的专业基本能力课程，属于专业必修课。主要讲授机车、车辆、动车组的类型、性能及其基本工作原理，机车车辆的运用、检修以及牵引供电设备等内容，通过本课程的学习使学生掌握各种车辆类型、构造及运用特点，熟悉机车、动车基本工作原理及性能，合理使用机车车辆。	54	3
4	专业基础课	铁路通信信号设备	本课程是本专业的专业基本能力课程，属于专业必修课。主要讲授信号装置、联锁设备、闭塞设备、驼峰信号、调度集中、CTCS—2 区段基本设备等的组成和应用。通过本课程的学习。使学生了解铁路通信信号的基本原理，能够正确使用通信信号设备指挥行车，当信号设备发生故障时，能及时采取应急措施，并积极配合电务部门迅速排除故障，确保安全高效地完成铁路运输工作。	54	3
5	专业核心课	铁路客运服务礼仪	本课程是本专业的技能方向课程，属于专业必修课。主要讲授仪态、仪容与服饰、沟通等礼仪基本知识和规范，并结合旅客运输作业过程中车站服务和列车服务的标准要求，按业务流程、作业规范，分别构建岗位工种情境，训练铁路客运服务礼仪。通过本课程的学习，使学生了解社交礼仪的基础理论知识、铁路车站礼仪、铁路列车礼仪、铁路客运人员职业道德等内容，并使学生在顶岗实习和毕业后的工作中表现出较强的专业技能和职业素养。	36	2
6	专业核心课	铁路客运组织	本课程是本专业的核心能力课程，是本专业学生学习的必修课。通过讲练结合的一体化教学方式，主要讲授客运运价计算及查找、车站客运业务办理、旅客运输计划编制、车站突发事件应急处置。通过本课程的学习，使学生能初步具备	72	4

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
			合理组织旅客运输日常工作的能力。掌握铁路旅客运输相关管理规定在旅客运输实践中的应用。		
7	专业核心课	铁路行车组织	通过本课程的学习，使学生了解我国铁路发展史，理解铁路客流的特点，掌握铁路车站的作用和分类，掌握车站作业计划的编制，掌握一定手信号显示知识，了解国外的铁路调度系统，掌握铁路综合维修的作用，要求具备严谨细致、勇于担当的工匠精神，树立安全第一，生命至上的工作意识。	54	3
8	专业核心课	铁路货运组织	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计算货物运输费用；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办理货运工作的能力。	54	3
9	专业核心课	铁路车站调车作业	结合现代铁路的运作模式、工作流程，将课程重构为调车工作基本要求认知、调车工作技术要求认知、调车设备认知、中间站列车摘挂作业、中间站取送车辆作业、中间站停留车作业、技术站调车准备作业、平面牵出线调车作业、编组列车作业、半自动化驼峰作业、自动驼峰作业等 11 个教学单元，通过有层次、有目的的教学方法，提高学生的学习能力和应用能力	54	3
10	专业核心课	车站作业计划与统计	能对车站办理的货物列车及货车的技术作业过程有全面认识；能根据车站的具体情况编制车站班计划和阶段计划；能对车站调车工作安排和车流安排有全面认识；能编制车站调车作业计划特别是解编、摘挂调车作业计划；能根据设备固定的使用计算车站的通过能力和驼峰改编能力；能对车站工作统计的内容、方法及车站工作分析有全面认识。	54	3
11	专业拓展课	旅客运输心理学	本课程为本专业的专业选修课程，主要讲授铁路运输心理管理的内容、方法，服务心理活动、心理修养及管理行为。使学生了解客运服务知识，引导学生把握旅客的个性心理特点，满足其心理需要，提供有针对性的服务。	6	108
12	专业拓展课	铁路职业意识	通过本课程的学习，使学生建立职业道德意识和法律意识，树立“人民铁路为人民”为旨的铁路职业道德理念，理解铁路职业道德的主要范畴，了解铁路职业生活中的相关法律，提高职业道德修养，为今后从事铁路职业工作奠定基础。	18	1
13	专业拓展课	铁路市场营销	通过本课程的教学，使学生掌握市场营销学的基本理论和基本方法，明确营销实务中产品，策略、价格策略、分销策略、促销策略的基本内容和主要特点，了解并基本掌握直播营销、服务	36	2

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
			市场营销的特点和基本技能，了解营销管理的内容，并能结合相关案例进行分析、研究结合相应的实践教学，培养学生在市场营销方面的应用能力和创新能力。		
14	专业拓展课	推销实务	通过本课程的学习，能整体认识推销工作的主要内容，掌握寻找顾客、接近顾客、与顾客洽谈、处理顾客异议、推销成交的基本职业技能，培养沟通、合作、商务洽谈等基本职业素养；为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。同时在教学过程中，培养学生具有良好的职业道德和职业素质。	108	6
15	专业拓展课	铁路客服英语	通过本门课程的学习使学生能够掌握并熟练运用铁路客服英语，从事运营与服务的基层工作；能运用相关的功能句型来达意（问候，介绍，指路、提供帮助等各种岗位服务项目用语）；能运用所学铁路交通行业专业词汇或专业术语，缩略语（线路，服务项目，岗位名称，相关设备名称，各种专业缩略语等）。	54	3
16	专业拓展课	实习	通过顶岗实习，要求学生进一步了解轨道交通运营企业的日常运营模式、了解作业程序及标准，能够在客运服务、车站管理等岗位上完成具体工作任务，进一步了解运输设备的使用方法，能够正确填写相关凭证及报表，熟悉顶岗实习企业生产组织管理和规章制度，能够按遵守生产和管理作业流程开展生产，了解企业文化，能在企业环境下进行正常的人际沟通，具有严谨的学习态度，良好的学习习惯，具有诚信、敬业、科学、严谨的工作态度，具有安全、质量、效率、遵章守纪的意识，具有吃苦耐劳的精神，具有团队协作精神，具有工作责任心和职业道德。	480	30

（三）其他教育活动

序号	类型	课程名称	主要教学内容和要求	总学时	学分
1	其他教育活动	入学教育与军训	主要培养学生吃苦耐劳的意志品质，使学生能够尽快适应铁路部门的半军事化管理要求，为日后成为一名优秀铁路工作者打好基础。	60	2
2	其他教育活动	毕业教育	本实践课旨在使学生通过理想信念、就业形势与政策、创业教育、诚信教育、心理健康教育、安全法纪教育、感恩教育、廉洁教育、入职适应教育、职业道德教育等活动，树立正确的价值观、道德观、社会主义荣辱观，正确认识目前的就业形势和党和国家的政策，引导学生树立“先就业、后择业，再创业”的现代择业观，使毕业生增强“诚信为本、诚信立业、诚信立命”意识，通过心理健康教育、感恩教育、廉洁教育、安全法纪教育、入职适应教育、职业道德教育等活动，引导毕业生掌握自我心理调节的有效方法，培养良好的心理品质，宣传优秀毕业生事迹，营造浓厚的毕业情怀，增强廉洁意识、自律意识和法治意识，以团结互助、平等友爱、和谐相处的人际关系为基本准则，强化为人民服务意识和集体主义精神、奉献精神，同时让学生正确了解职场，从容走上职场，全面提升就业能力。	30	2
3	其他教育活动	劳动教育	劳动教育是新时代学生成长与成才的人生必修课，要针对不同年龄和学习阶段的学生，加强劳动教育调研，科学设计劳动教育教材。学校劳动教育课程应以劳动品德教育为基础，涵盖劳动概论、劳动方法、社会分工、劳动合作等内容。使学生的奋斗热情在劳动与创新中迸发，为时代进步积蓄青春力量。	90	5

（四）教学学时分配表

序号	课程模块	学分	学时分配		
			理论	实践	合计
1	公共基础课	81	1096	224	1320
2	专业（技能）课	96	380	1340	1720
合计		177	1476	1564	3040
公共基础课占总学时比例（%）		43.42%			
实践教学学时占总学时比例（%）		51.45%			

七、教学进程总体安排

序号	课程类别	课程编码	课程名称	考核方式	总学时	学分	理论	实践	1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期
1	思想政治课	G101	心理健康与职业生涯	考试	36	2	36	0	18*2					
2		G102	职业道德与法治	考试	36	2	36	0		18*2				
3		G103	中国特色社会主义	考试	36	2	36	0			18*2			
4		G104	哲学与人生	考试	36	2	36	0				18*2		
6		G105	习近平新时代中国特色社会主义思想	考查	18	1	18	0	18*1					
7	公共基础课	G107	语文	考试	270	15	270	0	18*3	18*3	18*3	18*3	18*3	
8		G108	数学	考试	270	15	270	0	18*3	18*3	18*3	18*3	18*3	
9		G109	英语	考试	270	15	270	0	18*3	18*3	18*3	18*3	18*3	
10		G110	信息技术	考查	144	8	72	72	18*2	18*2	18*1	18*2	18*1	
11		G111	历史	考查	72	4	68	4	18*2	18*2				
12		G112	体育与健康	考查	162	9	62	100	18*2	18*2	18*2	18*2	18*1	
13		G113	艺术	考查	36	2	20	16	18*1	18*1				
14	公选课	G114	职业素养	考查	36	2	18	18					18*2	
15		G115	普通话训练	考试	36	2	18	18		18*1				
公共基础课小计/周学时					1420	87	1196	224	20	19	14	15	19	
1	专业基础课	Z101	铁道概论	考试	48	3	24	24	16*3					
2		Z102	铁路线路与站场	考试	48	3	24	24	16*3					
3		Z103	铁路机车车辆	考试	54	3	28	26		18*3				
4		Z104	铁路通信信号设备	考试	54	3	28	26		18*3				
专业基础课小计/周学时					204	12	104	100	6	6				
1	专业核心课	Z201	铁路客运服务礼仪	考试	36	2	18	18		18*2				
2		Z202	铁路客运组织	考试	72	4	30	42			18*2	18*2		
3		Z203	铁路行车组织	考试	54	3	28	26			18*3			
4		Z204	铁路货运组织	考试	54	3	28	26				18*3		

5		Z205	铁路车站调车作业	考试	54	3	28	26			18*3			
6		Z206	车站作业计划与统计	考试	54	3	28	26					18*3	
专业核心课小计/周学时					324	18	160	164		2	8	5	3	
1	专业拓展课	Z301	铁路市场营销	考试	36	2	18	18			18*2			
2		Z302	铁路客服英语	考试	54	3	40	14					18*3	
3		Z303	推销实务	考试	108	6	48	60			18*3	18*3		
4		Z304	旅客运输心理学	考试	108	6	54	54			18*3	18*3		
专业拓展课小计/周学时					306	17	160	146						
1	集中实训课	J101	化妆与形象塑造	考试	24	1	0	24	1 周					
2		J102	排列进路实训	考试	24	1	0	24		1 周				
3		J103	客运业务实训	考试	24	1	0	24			1 周			
4		J104	旅客运输计划实训	考试	48	2	0	48				1 周	1 周	
5		J105	跟岗实习	考查	480	30	0	480						
集中实训课小计/周学时					600	35	0	600	1		8	6	3	
1	其他教育活动	S101	入学教育与军训	考查	60	2	30	30	2 周					
2		S102	毕业教育	考查	30	1	10	20						1 周
3		S103	劳动教育	考查	96	5	16	80	1 周	1 周	1 周	1 周	1 周	
其他教育活动小计/周学时					186	8	56	130						
合计					3040	177	1476	1564	27	27	30	26	25	

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 师资队伍结构

本专业教师团队专兼职教师的配置满足师生比为 18:1，专职教师占比 65%，兼职教师占比 35%。专业坚持“走出去，请进来”的原则，通过教师赴企业实践锻炼、行业资格认证、聘用企业行业技术专家等方式，制定教学团队建设规划并付诸实施。鼓励专任教师下企业“充电”，将专任教师下企业实践学习纳入专任教师培养计划。从企业聘请技术专家和技术能手担任兼职教师，优化师资队伍结构，建设一支专兼结合的“双师结构”教学团队，强化职业教育特色。

2. 专任教师

具有高中（或中等职业学校）以上教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心，具有本专业或相近专业本科及以上学历（来自行业的可放宽至专科），具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力，具有教师资格证书及铁路车站值班员职业资格证书（四级），比例达到 70%以上，具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和研究，能独立承担 2-3 门专业课程教学，应用技术开发、推广能力强，能把轨道交通运营管理理念应用于教学中；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历，继续教育培训学时达标。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上技术职称，能够较好地掌握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业技术职称（或技师及以上职业资格），能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教育教学任务。本专业兼职教师占专业教师比例控制在 20%—30%之间。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训室和校外实训基地等。

1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施，安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻，卫生整洁。

2. 校内实训室基本要求

序号	实训室名称	开设实训项目
1	动车组半剖车厢	列车乘务实训、售检票实训
2	接发列车模拟仿真实训室	接发列车
3	客运服务礼仪实训室	服务礼仪、形体训练
4	轨道交通综合实训站场	线路与站场、机车车辆、铁路信号

3. 校外实训基地基本要求

具有稳定的校外实训基地，能够开展本专业等实训活动，满足学生校外实训需求，

实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。

学校与 XX 局集团有限公司等用人单位签订了校外实习基地合作协议，建立了符合课程教学要求的校外实践教学基地。与上述企业建立了深层次的合作机制，定期地派专业老师进行顶岗实习和指导学生实训，在实训内容、考核管理等方面进行了有效合作。

序号	实训基地名称	合作企业名称	实训活动内容	备注
1	XX 局集团有限公司 XX 站	XX 铁路 XX 局 集团有限公司	(1) 安检员岗位实训 (2) 客运员岗位实训	
2	XX 局集团有限公司 XX 客 运段	XX 铁路 XX 局 集团有限公司	(1) 列车乘务员岗位实训	

4. 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地，能对接客运员、车站值班员、客运值班员等相关实习岗位，能涵盖当前产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习，能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理，有保证实习学生日常工作、学习、生活的规章制度和设施设备，有安全、保险保障。

5. 支持信息化教学方面的基本要求

具有满足教学需要的信息化教学条件，具有可利用的数字化教学资源库，鼓励教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，引导学生利用信息化教学条件自主学习，提升教学效果。

（三）教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

（1）教材编写

教材内容应体现先进性、通用性、实用性。要将本专业的新技术、新设备及时纳入教材，使教材更贴近本专业的发展和实际需要。将本专业不同课程内容的教学活动分解成若干典型的学习模块，按完成工作的需要和岗位操作规程，结合职业资格标准，组织教材内容。引入铁道运输管理专业所需技能所必需的理论知识，增加实践实操内容，强调理论在实践过程中的应用。

（2）教材选取的原则

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选材。

专业课应一般选用以培养实践能力、组织能力为指导思想，贯彻中职学生培养目标，强调理论与实践结合、教材与实际结合、操作与管理结合的理论实践一体化教材。

3. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：车站行车工作、客运组织、票务组织、运输设备等，实时更新图书文献资料。

4. 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、微课、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求，且在本区域处于领先水平，核心课程资源条件成熟时形成在线开放课程。

专业教学资源库应围绕网络课程、素材库、教师公共备课资源库、实践教学资源库、教学支持环境、双证制资源库等模块进行资源库的建设。通过开发和引进，建设课程的络教学课程和素材库，设计或购置系列教学软件。通过建立专业特色资源库及配套的专业门户网站，丰富、扩展专业教学资源库的资源内容，增加资源的深度和广度。

专业教学资源库应包括专业标准库、专业网络课程库、专业多媒体课件库、专业试题库、试卷库、专业图片库、特色资源库、学生作品库、信息文献库、图片库、视频库和各类文件库等内容。通过教学资源库，学生能实现主动式、协作式、自主型学习。资源库能完成包括课程、实训、师资、案例等教学资源的分类管理、集中存储、高效访问、动态评价与统计；能实现对系统安全管理、动态扩展。

（四）教学方法

按照课程教育目标服从专业培养目标，课程教学内容符合岗位工作标准，课程教学方法满足课程教学内容，课程教学手段服务于课程教学方法，素质教育贯穿于整个教育教学过程的原则，将课程内容分成不同的知识及能力模块，各模块按其内容对专业培养目标的支撑，分成认识、理解、操作、拓展等不同层次，应采用先进的教学模式，优化教学过程，加强实践教学，突出专业技能的项目训练，体现单项操作与综合实操相结合、理实一体教学不断线的特点。推广行动导向的教育教学模式，调整教学内容，在课程开发与教学实施上强调任务（岗位）导向，以工作任务为主线确定课程结构，以职业岗位最新标准和要求确定课程内容。

在教学过程中，坚持“教、学、做”合一的原则，采用现场教学、现场示范教学、电化教学、讨论式教学、案例教学、项目驱动式教学和任务式教学等方法，灵活设计专业综合实训项目。

如《铁路客运组织》课程采用项目驱动式教学法组织教学，其步骤是：下达任务书（提出问题或项目背景）——分析任务（分析问题）——制定实施方案（制定解决问题方案）——任务实施（合作实践）——任务完成（反馈）——展示、点评与总结，部分教学方法

如下：

1. 项目教学法

项目教学法是以学生为中心，以项目单元驱动的教学方式。教师的教与学生的学都是围绕着一个具体目标，基于单元项目任务，在强烈的求知欲的驱动下，通过对学习资源的积极主动应用，进行自主探索和互动协作学习，并在完成既定任务的同时又产生新的任务。这种教学法，能很好地培养学生的自主学习能力和相对独立地分析问题、解决问题的能力。

2. 引导发现法

采取启发式教学，引导学生积极进行思考，激发学生探索问题、分析问题、解决问题的潜能。在教学中，对于一些容易混淆的概念，一些知识点在个案中的运用分析，一些通过分析而进行归纳的基本理论和原则等方面的问题，都可以在教师的启发、引导下，通过学生的积极参与来进行教学。

3. 案例教学法

本着专业实践性较强的特色，在教学中实施案例教学法。具体的实施有两种方法：一是穿插式案例教学。在系统讲授业务流程的过程中，可以穿插一些实际案例，引导学生思考，使案例与理论相互印证，增强学生对理论的理解和运用能力。二是案例分析方法。在教师进行系统的理论讲解以后，布置相应的案例内容，鼓励学生在课堂上或课后进行思考，这样通过从具体到一般或者从一般到具体的演绎与分析，可以培养学生理论思维能力以及解决实际问题的能力。同时，这种理论联系实际的方法可以活跃课堂气氛，提高学生的学习兴趣，从而提高教学效果。

4. 小组讨论法

采取讨论式教学，给予学生充分发表自己的见解和表现自己的才干的机会。在教学中，对于一些有争议的疑难问题、一些可能有所创新或具有独特见解的新课题等，都可以采取讨论式教学方法进行教学。课堂专题讨论和调研报告等活动都是受学生欢迎的课堂教学形式。讨论式教学的形式，既可以是小组讨论、演讲或辩论，也可以通过小组讨论后派代表

在全班演讲等。讨论式教学法，较好地提高了学生分析问题的能力及雄辩、表达能力。

5. 情境教学法

情境教学法是在进行实践教学的过程中，通过设置一些商务活动的真实场景，学生分别扮演不同的角色，完成特定场景下的任务。通过教师的引导，让学生置身于所设置的环境当中，调动学生的想象力、思维力和感受力，再经过教师巧妙设问，使学生得到预期教育效果的教学手段。

（五）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。评价方面实行过程评价和结果评价相结合，具体如下：

1. 根据专业不同课程特点，在理实一体的教学过程中采用过程性评价，根据课程标准的内容目标，对学生的学习态度，学习习惯，学习方法，知识和技能，个人素养、职业精神，合作、交流与分享等方面进行评价，根据学生差异性变化，为教学内容的调整提供依据，在教学过程中渗透思政教育的同时不断完善教学质量。

2. 结合本专业课程教学项目内容的不同，目标内容、评价项目及评价标准也不同，在实现全面评价的基础上，进行针对性的单项评价内容，达到关注学生学习活动的整体评价的同时还关注各环节不同维度下学生的学习情况。

3. 要发挥不同评价主体在评价中的作用，将教师的评价与学生的自评、互评，企业导师的参评等有机结合起来。引入轨道交通企业的岗位标准，融入企业评价元素。

4. 注重将评价结果及时、客观向学生反映，指出被评价者需要改进的方面，商讨改进的途径和方法。对学生的创新思维与实践要充分肯定、有效引导，维护学生的自尊心，激发学生的自信心。

5. 理论课程采用平时作业成绩（个人书面作业、平时实训项目作业、出勤及纪律）占

30%，理论考试占 70%的纸笔形式进行考核，考试主要题型包括填空、选择、判断、简答、论述题。可根据课程需要融入企业导师评价、班主任评价、家长评价、社会评价，全方位对学生学习情况进行评价和考核。

6. 实训课程采用了平时成绩（平时实训作业、项目任务考核、出勤及纪律）占 30%，实训操作考核占 70%，以实操任务完成情况方式进行考核。考核过程综合考虑操作规范、服务质量和效率、职业素养等，全方位对学生实际操作能力进行评价和考核。

7. 学生学习课程分为必修课程（包括顶岗实习）和选修课程，所有课程均应参加考核，考核内容包括知识、技能、态度三方面。

8. 必修课的考核分为考试和考查两种，各门课程的考核必须按教学大纲的要求进行，跨学期课程按学期分别计算，成绩评定采用百分制，未通过时，可补考 2 次，选修课的考核、成绩评定采用合格与不合格制，未通过时，可补考 1 次。

9. 实习考试通过，才能算为实习合格。

（六）质量管理

1. 学校和专业群应建立常态化教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设、队伍建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 学校和专业群应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，常态化开展专业、课程、教师、学生层面质量诊断与改进，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. 学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况，编制专业教学质量年度报告。

4. 建立校内多方参与的人才培养质量评价体系，企业每年对顶岗实习学生、接受的毕业生进行人才培养质量评价，形成评价报告，根据评价中的反馈出来的问题进行培养方案调整、教学模式改革，促进教学质量不断提高。

5. 教研室应充分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。

（七）实施建议

1. 遵循因材施教原则

教师应从学生的实际出发，使教学的深度、广度、进度适合学生的知识水平和接受能力，同时考虑学生的个性特点和个性差异，使每个学生获得最佳的发展；针对有特殊才能的学生请有关学科的教师或校外专家进行特殊的指导和培养，让他们参加一些有关的课外小组和校外活动、有关的竞赛；试行按能力分组教学；开设一些选修课以照顾学生的兴趣与爱好。

2. 突出德育目标

提高学生的道德认识水平，陶冶道德信念，锻炼道德意志，培养职业道德行为习惯。

在实施中改变原有以灌输为主的教育方式，教学目标在实施过程中突出：

- (1) 德育的实践性、活动性；
- (2) 学生的主动性、参与性；
- (3) 学生的情感性、体验性。

3. 职业素养的培养

通过对本专业职业素养学习和社会实践，培养学生吃苦耐劳、遵纪守法、团队协作、爱岗敬业的职业态度，具备熟练的铁路运输行业岗位技能，能胜任铁道运输管理相关岗位工作需要。

4. 工学交替，突出实践性教学

我校建设铁道交通运输管理专业综合实训，提供企业实习机会，为学生提供参加实践和学习的场地。学生综合运用自己所学知识和所练技能开展学习，“边学边做，边反思边提升”。学生们亲临现场接受职业指导、经受职业训练，拓宽了知识面，开阔了眼界。提高了学生的综合素质和就业竞争能力，同时也加速了学校职业教育对社会需求的适应。

5. 人文素质教学服务于专业教学

人文素质教学要服务于专业教学，对学生进行人文素质教育应该贯穿于专业教育教学全过程。如语文课偏重于人文欣赏、普通话训练、应用文写作、沟通技术等训练；数学课提升到数据统计和账目核算层次；英语课突出客运服务专业英语；计算机应用课补充列车运行时刻表、票务处理等编辑内容；德育课开设职业道德和职业生涯。形成铁道运输管理专业为核心的教学体系。

6. 体现隐性课程，如社团活动、科技创新等

积极组建多方位、多层次的社团，培养学生个性发展；定期举行技能比赛，以赛促教；诚邀行业知名人士来校传经送宝，技能演示与指导；引导学生理论和实践结合，形成专业素养。

九、毕业要求

(1) 学业要求：修满教学计划规定的全部课程（包括职业技能）且成绩合格。

(2) 学分要求：公共基础课修满 87 个学分，专业课程修满 82 个学分，其他教育活动修满 8 个学分，共计修满 177 个学分。

(2) 思想品德评价：经过班主任、科任教师、实习单位等多方位评价均需合格。

(3) 社会实践、顶岗实习：顺利完成各项实践活动、顶岗实习，填写好实习日志、实习手册者准予合格。

(4) 符合学校学生学籍管理规定中的相关要求。

十、附录

附录一：培养方案编制说明

（一） 编制思路

转变教育思想观念，打破传统的办学理念，以社会需求为依据，与时俱进，以学生为主体，以就业为导向，以能力为本位，科学制订有特色的人才培养方案。明确人才培养目标定位；以专业技术应用能力和基本素质为主线，设计培养计划改革教学内容；以行业对人才规格的要求为依据，充分体现了学校办学定位，注重实际应用、以“工学结合、校企合作”作为人才培养模式改革的切入点，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。科学地构建知识能力、素质结构。不断完善课程体系结构，加强与高职专业人才层次的教学内容相衔接的教学。即教学内容与实际工作相融合、校内培养与企业培养相融合、学生角色与员工角色相融合。将铁道运输服务专业打造成内涵丰富、功能完善人才培养平台。

（二） 编制流程

（1）基于岗位需求确定人才培养目标。通过对铁路局客运段、地方企业运输部等企业的调研，了解就业典型岗位以及该岗位应具备的素质、知识、技能，同时结合企业用人需求确定人才培养目标。岗位目标可定位在以下几个方面：

①客运员，②客运值班员，③车站值班员，④铁路列车乘务员，关于岗位对专业人才职业能力的要求，调查发现，社会对铁运专业人员的职业能力要求上注重于素质与能力并重。并依此制定了工作任务和职业能力。

（2）成立专业委员会，指导委员会成员、专业课教师、企业行业人员讨论根据行业的发展、建设、服务地方经济建设的现状，广泛讨论，提出合理建议。

（3）构建“基于铁道运输管理工作过程”的课程体系，优化原有的课程结构、进行课程整合依据岗位、工作任务和职业能力来设置课程，并确立核心课程。将参照铁路运输行业职业资格标准，结合企业对学生职业岗位能力和职业素质的要求，遵守人才培养规律，合理设计和完善基于工作过程、以岗位能力培养为主线的课程体系。

（4）校企共同开发课程并确立培养模式和培养目标、校企合作，共同开发课程，采用“校企合作、工学结合一体化教学+公司实习+正式入职”的人才培养模式，以教师为主导，学生为主体，进行工学一体化、基于工作过程教学，活教活学，培养学生职业技能和职业综合素质。本专业培养德、智、体全面发展，适应现代化企业发展和地方经济建设需要的具有良好的职业道德、思想素质、有一定的专业基础理论和专业技能，能适应现代铁路运输行业的发展需要，重点培养从事铁路运输基层站段的行车组织管理、客运组织管理的高素质劳动者，具有综合职业能力中等技术技能型人才。

（三）课程体系特色

以人才培养模式改革为切入点，以职业岗位技能标准为依据，以学生为主体，以就业为导向，以能力为本位，深化课程体系和教学内容改革，构建工学结合的课程体系，建设工学结合的优质核心课程。本专业的课程体系有公共基础课程、专业课程。专业基础课、专业核心课、专业技能方向课突出实践教学，实践课程时数占到 60% 以上。以教学质量提高为根本，以综合素质培养为目的，制定课程标准；探索任务驱动、项目导向的教学方式，融“教、学、做”于一体；改革课程考核方式，完善教学考核体系，培养高素质、中等技术技能型人才。

（四）人才培养模式特色

铁运专业方向的教学改革与建设就是紧紧围绕中等职业教育的人才培养目标，转变教育观念，提高教学质量，加强专业办学特色。即以教学基本建设，特别是实践教学基地建设为重点；以产学结合为基本途径；以社会毕业生就业质量的评价为标准；突出培养学生实践能力和创新精神，促进学生知识、能力、素质综合提高，不断提高教育教学质量，力争形成主动适应经济社会发展需要的、有本专业特色的人才培养模式。

根据市场调研，参照专业近两年来就业情况推行了工学结合，突出实践性、开放性、职业性的“校企合作、工学结合一体化教学+公司实习+正式入职”的人才培养模式。

（五）教学方法的特色

体现以学生为主体的教育思想，改变课堂以教师为中心的教学模式，注重培养学生实践动手能力。把课堂搬到实训室，采用任务驱动法、项目导向法、主题教学法、角色扮演法、实验教学法等多种教学方式方法，激发学生学习兴趣，注重培养学生的创新能力，融“教、学、做”于一体，提高学生的实践技能；运用现代教育技术，使教学质量得到有效提高。

为了培养满足企业对高素质中等技术技能型人才的需要，针对铁道运输管理岗位的具體工作任务，与企业深度合作，共同开发实施项目，在专业核心能力培养课程中推行任务导向教学模式。以学生为主体，在校内实训基地，按照“项目资讯—项目计划—项目决策—项目实施—项目检查—项目评价”步骤展开实施，同时配合讨论教学法、案例教学法、手段的多样化。让学生在真实的生产环境中，完成真实任务。

对接企业标准、规划实训基地。按照客运服务工作过程，并依据铁路运输行业具体特点，将实训室建成认知型、专项基本技能型、模拟仿真型、综合技能演练型等四种类型的多功能教学场所。各种类型的实训室均按照企业的相关技术标准进行建设。将实训场分为各项目实际操作区、工具和备品存放区、教学区、产品展示区，并布置相应的安全标识、行为标识、管理制度等，实现学生校内学习与实际工作一致性，实现“教学、演练和技能鉴定”三位一体功能，形成从基本实验实训、综合实训、试验到创新试验、实训的多层次的实践教学体系。

（六）预期效果

通过人才培养方案的编制，使专业的教学有明确的目标和人才培养模式，结合丰富的教学方法，突出学生的实践能力和职业道德素养，随时根据市场对人才的需求来进行专业的各方面调整，专业培养的人才更适应社会的需求，促进专业快速的发展，进而树立学校的形象。

附录二：主要参考文献

- (1) 《中等职业学校专业教学标准交通运输类第二辑》. 高等教育出版社. 2015 年
- (2) 《中等职业学校铁道运输管理专业教学标准》. 高等教育出版社. 2018 年
- (3) 《教育部关于职业院校专业人才培养方案制定与实施工作的指导意见》教职成
(2019) 13 号
- (4) 《中等职业教育专业目录》最新版
- (5) 《国民经济行业分类》最新版
- (6) 《中华人民共和国职业分类大典》最新版