

铁道运输服务专业

(三年制中专)

人才培养方案



丰城中等专业学校

基本信息表

撰写单位：	铁道运输服务专业建设委员会		
合作企业：	林钰媚 何垣莹 杨刚	广州铁航教育科技有限公司 江西禾竞教育咨询有限公司 动铁轨道交通运营有限公司	
蹲点校长：	黄卫华	现代服务部	副高
部长：	熊慧萍	现代服务部	副高
专业带头人：	林钰媚	现代服务部	
主要撰写人：	詹睿婷	现代服务部	

目录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	3
(一) 公共基础课程	3
(二) 专业(技能)课程	4
七、教学进程总体安排	5
(一) 基本要求	6
(二) 学时比例表	6
(三) 教学安排表	7
八、实施保障	9
(一) 师资队伍	9
(二) 教学设施	10
(三) 教学资源	10
(四) 教学方法	11
(五) 学习评价	11
(六) 质量管理	12
九、毕业要求	13

一、专业名称及代码

铁道运输服务(700107)

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力者

三、修业年限

3年

四、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	高铁站贵宾厅	礼仪初级证书	高铁站贵宾厅礼仪技能
2	茶楼茶艺师	茶艺中级证书	泡茶、茶艺表演技能
3	地铁站务员	城市轨道交通行车调度员四级	地铁车站站务技能

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业结合江西、上海、杭州、温州等经济社会发展对人才的需求，依托铁路运输服务行业，与铁路运输服务类企业合作，培养铁路运输服务领域从事技能型岗位工作，掌握升入高职所必备的文化和专业基础知识，德智体美劳全面发展，践行社会主义核心价值观，具有一定的文化水平、良好的职业道德和人文素养的高素质劳动者和技能型人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、知识和能力：

1. 职业素养

(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) 具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识。

(3) 具有团队精神、自主学习能力，具有创新意识和创业能力。

(4) 具有基本的体育和卫生保健知识，具有健康的体魄，健全的心理，养成良好的生活习惯。

2. 知识和能力

(1) 具有熟知本职业务，遵章守纪，执行命令，听从指挥，坚持全面服务，重点照顾，文明礼貌地为旅客服务。

(2) 掌握上岗前，岗位规定检查旅客有没有携带危险物品，易燃易爆，管制刀具，枪支，违禁物品，炸药，毒品能力，排除一切有危险的物质，保障旅客途中安全的意识。

(3) 具有一定的人文社会科学和自然科学知识。

(4) 掌握轨道交通安全管理、安全消防系统、服务质量规范、客运组织基础知识。

(5) 具用基础礼仪知识并能充分运用起来，展示本专业特点。

(6) 具备文明礼貌用语，为旅客提供优质服务意识。

(7) 会进行旅客列车不能正常运行的应急处理。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（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	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》开设并设，并与专业实际和行业发展密切结合	40
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	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	40
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	228
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	228
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	174
8	历史	依据《中等职业学校中国历史课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
9	劳动	依据《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	18
10	体育	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	188

11	艺术	依据《中等职业学校公共艺术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	94
12	红色文化	依据江西省教育厅做好《红色文化》教育的通知开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
13	岗前培训	为切实做好学生就业前准备开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
14	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	96

(二) 专业（技能）课程

序号	课程名称	主要内容和教学要求	参考学时
1	形体训练	一个人的姿态具有较强的可塑性,也可具有一定的稳定性,通过一定的训练,可以改变诸多不良体态,如:斜肩、含胸、松垮、行走时屈膝晃体,步伐拖,使本专业的学生改善不良体态。	120
2	铁道概论	本专业的学生学习铁路相关专业课提供必要的基础知识,学习并且掌握铁路史、铁路运输业、铁路运输设备等内容。	100
3	高铁客运服务礼仪	本专业学生需学习修饰自己的仪容仪表,以简洁大方为要,和所处的岗位相匹配,切忌浓妆艳抹,着装要按铁路要求分清场合,扬身材之长避其短。	120
4	旅客运输心理学	本专业学生需学习旅客旅行心理活动的一样性规律及旅客旅行需求的表现,探讨把握旅客旅行心理活动的方式、客运效劳人员的心理修养及提高客运治理人员的治理方式与治理艺术等。	80
5	基础化妆与形象设计	化妆能矫正缺陷,护肤美颜,增强自信,本专业的学生需掌握如何化好职业妆。	100
6	安检理论与实务	维护铁路的安全,也可以保证出行旅客的安全,同时也可以防止一些不法分子运输一些违规物品,本专业的学生需掌握如何安检机的使用。	120

7	铁路职业道德	本专业学生需了解“人民铁路为人民”的宗旨意识，明确“人民铁路为人民”是铁路职业活动的出发点，是制定具体规范的前提；在道德行为上，明确“人民铁路为人民”是铁路职业道德的核心	80
8	铁路旅客运输合同纠纷处理 实务参考	及时、妥善处理各类铁路旅客运输合同纠纷，提升铁路旅客运输服务质量，掌握一定的法律理论知识、沟通方式，方法和技巧。	120
9	动车组列车员 (长)	熟练掌握动车组列车乘务员岗位职责、服务规范和工作标准、旅客心理研究、乘务人员服务技巧、客运乘务语言列车模拟训练等动车组列车乘务人员实务内容和工作技巧，培养热爱社会主义、爱岗敬业、认真负责的列车员。	100
10	高速铁路动车餐饮服务	学习并掌握在高铁列车运行中座位安排、餐具摆放、餐巾布折叠、餐巾布放置等内容；通过理论和方法的学习以及课堂实践，培养学生具备餐车服务准备能力，能够将所学技能运用到工作中。	100
11	高速铁路医护急救	掌握车站与列车内的突发疾病的紧急救护、交通事故等应急情况的处理、突发环境事件的处置，理解并掌握作为一个庞大的运输体系，铁路事业的每项工作都离不开人们的参与和支持，铁路急救也同样不可或缺。	100
12	语音训练	本专业学生需学习语音训练，掌握并且提高普通话的听说能力，能够调理清晰、流利的普通话与旅客交流沟通。	60
13	列车服务	车内经常保持整齐清洁、设备良好、使旅客感到舒服，本专业的学生需掌握如何整理列车的车厢的设备摆放。	100
14	城市轨道交通站务管理	本专业学生需掌握城市轨道交通站务管理的相关知识和技能，通过相关知识点，去了解并关注乘客的出行需求和服务体验，提供乘车指引、旅途安	120

		排等服务,提高乘客满意度和忠诚度。	
15	城市轨道交通 行车调度员四 级	本专业学生需进行轨道交通运营管理师四级的认证级别,轨道交通运营管理师通过职业技能考试,取得等级证书,具备城市轨道交通运营管理专业知识,有较高的综合素质和较强的城市轨道交通专业技能。	140

七、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 30 学时(按每天安排 6 节课计),校外实习一般按每周 30 小时(1 小时折合 1 学时)安排。

实行学分制,以 10 学时为 1 学分,入学教育(军训)、校外实习、社会实践、毕业教育等活动,以 1 周为 3 学分,三年制毕业总学分不得少于 216 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的三分之一,我校可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,保证学生修完本方案确定的公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课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(岗位实习)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,我校可根据实际需要,集中或分阶段安排实习时间。

实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上。说明:此处

的总学时仅为专业技能课，不包括公共基础课。

(二) 学时比例表

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
学时	1440	760	470	800	360
占比	33.1%	17.4%	10.8%	18.4%	8.2%

(三) 教学安排表

课程类别	课程名称	代码	学分	总学时	实训学时	学期							
						1	2	3	4	5	6		
公共基础课	中国特色社会主义	ZG001	4	40	0	2							
	心理健康与职业生涯	ZG002	4	40	0		2						
	哲学与人生	ZG003	4	40	0			2					
	职业道德与法治	ZG004	4	40	0				2				
	语文	ZG005	24	240	0	3	3	3	3				
	数学	ZG006	24	240	0	3	3	3	3				
	英语	ZG007	18	180	0	3	3	3					
	历史	ZG008	8	80	0				2	2			
	劳动教育	ZG009	2	20	10						1		
	体育	ZG010	20	200	150	2	2	2	2	2	2		
	艺术	ZG011	10	100	80	1	1	1	1	1	1		
	红色文化	ZG012	4	40	0						2		
	岗前培训	ZG013	8	80	40						4		
	信息技术	ZG014	10	100	80	3	2						
小计			144	1440	360	17	16	14	13	12			
专业(技能)课	专业核心课	形体训练	gt1001	12	120	100	1	1	3	1			
		铁道概论	gt1002	10	100	0	2	3					
		高铁客运服务礼仪	gt1003	12	120	100	1	2	3				
		高速铁路医护急救	gt1004	10	100	20		5					
		铁路职业道德	gt1005	8	80	0			4				
		旅客运输心理学	gt1006	8	80	0			4				

	语音训练	gt1007	6	60	30	3					
	基础化妆与形象设计	gt1008	10	100	60	3		2			
	小计		76	760	310	10	11	16	1	0	
专业 方向 课	动车组列车员(长)	gt1009	10	100	0					5	
	高速铁路动车餐饮服务	gt1010	10	100	0				5		
	列车服务	gt1011	10	100	0				5		
	铁路旅客运输合同纠纷处理实务参考	gt1012	12	120	0					6	
	安检理论与实务	gt1013	12	120	40					6	
	城市轨道交通站务管理	gt1014	12	120	20	3	3				
	城市轨道交通行车调度员四级/中级工	gt1015	14	140	100				6	1	
	小计		80	800	160	3	3	0	16	18	
小计			156	1560	470	13	14	16	17	18	
小计			300	3000	830	30	30	30	30	30	
专业 实习	综合实训		15	150	80	1周	1周	1周	1周	1周	
	岗位实习		60	600	550						20周
	小计		75	750	630						
第二 课堂	通用素质		12	120	60	1	1	1	1	1	1
	时事政治		12	120	60	1	1	1	1	1	1
	国防教育		12	120	60	1	1	1	1	1	1
军训			6	60	50	2周					
考试			18	180	90	1周	1周	1周	1周	1周	1周
合计			435	4350	1780						

学生顶岗实习时间为 20 周，学校将结合专业实际需求及学校资源情况安排在第五或第六个学期进行。顶岗实习成绩体现学生在顶岗实习阶段学习、工作的综合表现与成果，由学校和实习单位根据学生顶岗实习期间的表现进行综合评价。具体考

核内容由过程性考核与终结性考核两部分内容，其考核组成部分及成绩比例见表 1。考核的结果分优秀、良好、合格和不合格四个等级。

表 1 顶岗实习考核内容及成绩比例

序号	考核内容	组成部分及分值比例		占总成绩比例
1	过程性考核	实习单位顶岗实习巡回检查记录	70%	40%
		学校顶岗实习巡回检查记录	30%	
2	终结性考核	实习手册	50%	60%
		实习总结	20%	
		实习鉴定	30%	

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1.专任教师须身心健康，具备良好的师德，并具有中等职业学校教师资格证书及专业资格证书。本科学历以上，中级及以上专业技术职务的专任教师 5 人；建立“双师型”专业教师团队，其中专业教师“双师型”教师应不低于 30%。

2.专业带头人具有本科及以上学历、教师系列副高及以上职称，从事本专业教学 10 年以上，具有与专业相关的高级技师职

业资格，熟悉行业和本专业发展现状与趋势，经常性参加行业协会及各企业的相关活动。

3.专任教师应具备良好的师德和终身学习能力，能够适应、行业发展需求，熟悉企业情况，参加企业实践和技术服务，积极开展课程教学改革。

4.有实践经验的兼职教师占专任教师的 20%。

(二) 教学设施

本专业配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习基地

有专门的形体实训室及茶艺实训室。

2. 校外实训基地

广铁集团下各个高铁站。

校外实训基地是满足专业教学要求，具备实训场地，配置设备应能满足理论实践一体课程现场的开展，保障短期实践项目教学、顶岗实习等教学活动的实施，满足学生亲自动手操作和实践，全面巩固技能方向知识及技能，能够培养学生的岗位职业能力。

(三) 教学资源

由专业带头人召集专业教师及企业教师以体现新技术、新工艺、新规划的原则对所有专业核心课程的课程课程标准，课程标准、教材选用、每门课程开发独立完整的知识点，每个知识点配套 PPT、案例素材、视频等资源。每门课程均设计测试

练习题，测试练习题覆盖到各知识点。开发具有中等职业教育特点的游戏、仿真实训软件等。

开发与专业方向 and 行业岗位要求的教材，教材配备教学资源包，包含课件 PPT、教案、教学视频、案例等内容，作为建设网络教学平台的资源。所有课程按照图书馆配套教学辅导材料供学生借阅学习，建设能够满足多样化的课程资源，创新服务供给模式，服务学生终身学习。

(四) 教学方法

公共基础课可以采取讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、师生对话、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生积极性，为专业技能课的学习奠定基础。

专业课程的教学组织形式应提倡教学方法和手段的多样化。可结合教学内容、专业方向和学生实际，采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，广泛运用启发式、探究式、讨论式、头脑风暴、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学、理实一体教学等新型教学模式。

(五) 学习评价

学习评价是评价主体、评价方式、评价过程的多元化，学习评价注意吸收计算机行业企业参与，校内校外评价结合，计

计算机相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价，应从情感态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括：参加学习的课时、学习过程的参与程度、过程成果、技术操作与应用。结果性评价内容包括：分小组汇报总结，上交项目实施报告，汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容包括：技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果三部分。考核评价应纳入一定的计算机专业相关的企业人员评价（课程成果、顶岗实习评价）。各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质的形成，兼顾对节约意识、网络安全意识的考核。

（六）质量管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式；要依据本标准的要求制定本专业教学计划，合理配备师资、教材、教学资料和实训资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。体现在以下三个方面：

- 1.教学过程管理，即按照教学过程的规律来决定教学工作的顺序，建立相应的方法，通过计划、实施、检查和总结等措施

来实现教学目标。

2.教学质量管埋，即按照培养目标的要求安排教学活动，并对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制。

3.教学健康管理，即通过教学监控发现教学中存在的问题，分析产生问题的原因，提出纠正问题的建议，促进教学质量的提高，促进学生学习水平的提高和教师业务能力的发展，保证课程实施的质量，保证素质教育方针的落实。

九、毕业要求

本专业学生考核按所开设理论课程、实验实训课程、各类实习（含毕业实习）三种类别进行考核。在校期间所有考核项目全部合格方可获得毕业资格。

1.所修全部理论课程依据不同的考核方式进行考试，要求全部及格；

2.单列实验课、实训课、各类实习依据不同考核方式进行考核，要求全部合格；

3.毕业考核合格；

4.达到学分要求。