

铁道运输服务专业人才培养方案

XXX 学校编制

2023 年 3 月 修订版

目 录

一、专业名称与代码.....	2
(一) 专业名称.....	2
(二) 专业代码.....	2
二、入学要求	2
三、修业年限	2
四、职业面向	2
五、培养目标与培养规格	2
(一) 培养目标.....	2
(二) 培养规格.....	3
六、课程设置及要求.....	5
(一) 公共基础课	5
(二) 专业 (技能) 课.....	9
七、教学进程总体安排	14
(一) 教学安排及进度表.....	14
八、实施保障	15
(一) 师资队伍.....	15
(二) 教学设施.....	16
(三) 教学资源.....	16
(五) 教学方法.....	17
(六) 学习评价.....	17
(七) 质量管理.....	17
九、毕业要求	18
十、其他.....	18
(一) 编制依据.....	18
(二) 编制流程.....	18
(三) 专业指导委员会名单	18

铁路客运服务专业人才培养方案

一、专业名称与代码

(一) 专业名称 铁道运输服务

(二) 专业代码 700107

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业毕业生主要面向国家铁路运输企业、地方铁路运输企业、城市轨道交通企业的铁路旅客运输相关工作，部分学生可选择从事民航服务工作或高星级酒店服务及管理工作。

对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
列车员、客运员	铁路客运员（中级）	铁路客运
售票员、客运值班员	铁路车站助理值班员	铁路客运
铁路安检员	安检员资格	铁路客运

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业与 XX 航空服务有限公司校企合作专业，培养与我国铁路现代化建设要求相适应，从事铁路服务、铁道交通运营管理服务、地铁站务管理、地铁安检等一线工作的德智体全面发展的高素质技能型人才。

具备高铁乘务、铁道运输、城市轨道交通运输的知识、扎实的铁路客运基本知识和先进的客运服务理念，有较强的沟通和组织协调能力，有较高的服务意识和良好的职业道德，有良好的体能和健康心理的高技术型人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

- （1）具备良好的政治思想素质、道德品质和法律意识；
- （2）具有健康的心理和乐观的人生态度；
- （3）具备人文和科学素养，形成稳固的专业思想和良好的生活态度；
- （4）具有良好的人际交往能力、团队合作精神和服务意识；
- （5）具有正确的就业观和一定的创业意识；
- （6）拥有健康的体魄，能适应岗位对体质的要求。

（7）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。

（8）具有严谨的时间观念，能够适应不同班制的岗位工作。具有积极的人生态度、健康的心理素质、良好的职业道德和较扎实的文化基础知识；具有获取新知识、新技能的意思和能力，能适应不断变化的职业社会。

2. 专业知识

- （1）具有积极的人生态度、健康的心理素质、良好的职业道德和较扎实的文化基础知识；
- （2）掌握铁路基础英语知识，能在涉外交际的日常活动和业务活动

中进行流利的口头和书面交流；

(3) 掌握安检服务流程、证件检查、人身检查、开箱包检查，掌握危险品运输基础知识、轨道安全管理流程；

(4) 掌握医疗救护基础知识，掌握铁路服务心理疏导和自我心理调控的基本知识；

(5) 掌握铁路服务语言、仪容和仪态礼仪知识，掌握化妆技巧、形体形象塑造知识。

3. 职业技能

(1) 掌握普通话，并达到规定等级标准（国家二级乙等及以上）；

(2) 具有应用计算机进行专业工作的能力；

(3) 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；

(4) 能掌握客车类型、服务设施的位置、使用要求、管理要求；

(5) 熟悉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；

(6) 熟悉铁路车票发售规定、旅客乘车条件、特殊情况、违规乘车和违规携带的处理方法；

(6) 能正确指导旅客使用车厢服务设施，正确解答旅客问询；

(7) 能分析工作中存在的安全问题的原因并提出解决办法；

(8) 能掌握车厢服务的内容、要求以及安全、医疗急救技能；

(9) 具备人际交往和公关能力，乘务人员服务和紧急情况处置的基本技能和团队协作能力；

- (10) 具有从事铁道运输服务和保障的基本技能；
- (11) 具有正确执行和运用规章解决旅客运输实际问题的能力；
- (12) 具有较强的安全意识和安全组织防护能力。

六、课程设置及要求

近年来，国高铁发展迅速，运营里程和运行速度都稳居世界第一，中国已然步入“高铁时代”。中国高铁在提升“硬”技术的同时，急需大批高素质的动车乘务服务人员。以人才培养目标为总纲，以职业能力为本位，培养地方经济建设和社会发展需要，面向高铁服务一线的高素质技术应用型人才。紧密围绕行业发展，构建专业课程体系，与企业共同制定课程标准。

铁道运输服务专业的课程分为公共基础课程、专业（技能）课程两大类。

（一）公共基础课

公共文化基础课包括思政课、文化课、体育与健康、艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

类别	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
思政课	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，并与专业实际和行业发展紧密结合。	40
	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，并与专业实际和行业发展紧密结合。	40
	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，并与专业实际和行业发展紧密结合。	40

	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	40
文化课	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	160
	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	120
	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	40
体育与健康	体育与健康	依据《中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。	200
艺术	美学	依据《中等职业学校美学教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	40
其他基础课	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。	80
	劳动教育	依据《中等职业学校劳动教育教学大纲》开设,并与专业实际和行业发展密切结合。	80

1.思政课

紧密结合社会实践和学生实际,讲授马克思主义基本原理、马克思主义中国化理论成果,用习近平新时代中国特色社会主义思想铸魂育人,对学生进行思想教育、政治教育、道德教育、法治教育、心理健康教育、职业生涯和职业精神教育,引导学生通过自主思考、合作探讨的学习过程,理解新时代中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社

会建设、生态文明建设的内容和要求，培育政治认同、职业精神、法治意识、健全人格、公共参与等核心素养，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，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，自觉培育和践行社会主义核心价值观，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。

2.语文

进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力，培养浅易文言文的阅读能力、文学作品欣赏能力以及发现问题、解决问题的能力，养成自学和运用语文的良好习惯，为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

3.数学

主要培养学生数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学核心素养，提高学生学习数学的兴趣，增强学生学好数学的主动性和自信心，使学生养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。

4.英语

主要包括基础词汇和基础语法的学习；培养学生听、说、读、写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及

简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力，并为学习专门用途英语和毕业后应用打下基础。

5.历史

在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统；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；培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

6.美育

学生在完成九年义务教育基础上，通过美育课程，进一步培养艺术鉴赏兴趣；培养提升生活品质的意识，美化环境生活。使学生在艺术感知、审美鉴赏、和文化理解与传承等艺术核心素养方面获得发展，成为具有高尚道德情操和健康审美情趣的高素质技术技能人才。

6.计算机应用基础

进一步学习计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为运用计算机学习相关专业课程和以后的工作奠定基础。

7.劳动教育

通过劳动教育必修课，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳

动观念；促进学生体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神；为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好劳动习惯奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。

8.体育与健康

掌握一定的体育基本知识、基本技能、基本技术，提高灵敏性，养成用科学方法自觉锻炼身体、讲究卫生的良好习惯，促进身体的正常发育，不断增强体质，具有适应从事本专业工作需要的身体素质。

（二）专业基础课

1.高速铁路基础概论

本课程阐述了高速铁路的基本知识、基本构造和基本原理。主要内容包括：国内外高速铁路概况，高速铁路线路、牵引动力与供电系统、车辆、信号与控制系统、通信、车站及枢纽、运输组织、高速铁路的环境保护与磁悬浮铁路。

2.铁路客运英语

本课程主要内容涵盖了铁路服务过程的常用语和专业词汇，通过学习，要求学生熟悉铁路服务工作的基本环节和基本要求，了解中西方语言文化差异。培养学生铁路服务英语的实际运用能力和增进学生的服务意识，培养学生铁路英语服务的专业知识和技能，具备一定的岗位协调能力，应急处理能力和较强的人际沟通能力。

3.铁路客运规章

本课程是高速铁路客运乘务及相关专业的专业核心课程，是做好客

运服务工作的基本保障。通过了解、掌握高速铁路客运规章业务相关知识、技能，成为一名合格的高速铁路客运工作人员。

4. 旅游概论

本课程是了解旅游及酒店业的入门课程。它以旅游活动的内容和构成要素为主线，研究旅游发展的基本规律及其影响。课程涉及的知识面广，应用性强，强调基础概念，通过学习使学生掌握有关旅游学及旅游业的基本知识，具备现代旅游管理的基本技能，具有能够运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题的能力，并注意渗透思想教育和世界观、人生观、价值观的培养，强化职业道德观念。高铁与旅游业有着紧密的联系，对于知识的拓展及延伸有着重要的作用。

5. 铁路客运服务礼仪

本课程着重介绍了高铁对列车乘务员和地面服务员在岗执勤期间应该遵守的行业规定，包括规范的职业化妆、职业制服穿戴、言行举止仪态、文明礼貌用语、面试技巧、商务礼仪及日常文明礼貌行为规范等多方面的知识。通过学习使学生掌握社交及高铁服务礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，学习服饰仪容礼仪、言谈举止礼仪、社交礼仪、接待礼仪、商务礼仪、国际礼仪、宗教礼仪、主要客源国礼仪及习俗、少数民族礼仪及习俗等内容；掌握礼仪基本动作，保持良好的仪态，增加身体的协调性、灵活性，从而形成高雅的自身气质。从思想上认识到礼仪规范的重要性，培养学生走进礼仪，掌握礼仪，践行礼仪的个人意识，为今后从事铁路服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

6.高速铁路客运服务语言与沟通技巧

本课程围绕铁路客运服务中的人际沟通技巧，阐述了与旅客有效的沟通方式、客舱服务沟通、异议化解力、投诉应对、人际风格沟通技巧以及有声语言、态势语言在铁路客运工作中的运用等内容，能通过分析，判断各类旅客和客户的心理特点，更好地为旅客服务。

7.普通话与播音艺术

本课程是铁道运输服务专业的一门专业技能课程，其功能是培养学生熟练掌握列车车厢服务及车站地面广播中常用广播词与应急广播词所要求的基本职业能力。通过本课程的学习，学生能了解并掌握铁路服务中常用广播词与应急广播词所要求的基本职业能力。

8.客运心理学

本课程是以铁道运输服务专业各个岗位共同的工作任务为引领，以与旅客（货主）沟通及服务这个工作任务所需的职业能力为设置依据。通过了解有效沟通在轨道服务工作中的作用，掌握旅客心理状态、服务需求及铁路客运服务人员心理，分析和掌握各类乘客和客户的沟通方式，学习各种非语言沟通的方式，以拟真的解决工作中的各类冲突，继而提高服务水平。

9.铁路旅客运输服务

本课程主要任务是结合铁路运输现状、引入大量典型案例，理论联系实际，使学生全面了解旅客运输服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务的标准、服务质量的管理等理论，掌握服务工作技巧与策略、动车列车的服务技巧等，学会运用所学知识处理实际问题，从而为今后

从事交通运输工作打下良好的知识基础，能利用该知识积极为运输工作贡献，成为推动我国铁道运输事业发展的桥梁。

10. 化妆技巧与形象塑造

本课程以铁路从业者的外在形象要求视角出发，系统学习妆容、发型、服饰等外在形象规范。通过学生的主动参与和各种做学一体的课堂教学活动设计，学生能按化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，符合列车乘务的职业形象。掌握标准的铁路服务人员的形象，根据自身特点掌握适合的妆容描画职业发型和着装的规范。

（三）专业基础课

1. 高铁安全管理与应急处置

本课程为适应高速铁路应急救援的特点，掌握铁路行车安全保障体系的构成，进一步增加应对高速铁路发生多发性事故的应急处理能力，实施规范、科学、准确、迅速的应急处理，有效防范事帮对高速铁路行车安全、运输秩序的影响，最大限度的减少突发事件造成的人员伤亡、财产损失。

2. 客运公共关系实务

本课程是一门专业必修课，它是协调处理现代社会组织与组织、组织与公众之间的各种关系保证事业成功的一门不可缺少的学问。掌握公共关系的职能、要素、工作程序和活动模式，以及主铁客运企业的公众分类。

3. 客运安检训练

本课程是一门适用于铁道运输各专业的学科专业技能课，它可以使学生全方位地感受铁路客运各个方面的基本知识，从感性上认识铁路，为今后学习其他专业基础课和专业课打下基础。它的任务是使学生具备从事铁路服务岗位所必需的基础理论和知识的一门学科，通过讲授法、任务驱动项目教学、案例教学等多样化的教学过程.按照以就业为导向、能力为本位、学生为主体的教育理念，以培养符合实际需要的应用型人才为原则，教学组织以技能为目标，以素质为基础，采取以学生为主体的任务驱动、理实一体的教学模式开展教学活动，加强学生专业能力、方法能力和社会能力的培养，到达促进学生专业综合素质的提升的目的，真正培养专业与专长合格的高素质技术技能人才。

4.车厢服务与实训

本课程通过培育学生的职业能力，同时获得延长，使学生掌握服务礼仪的基本知识、基本理论、基来源理，认识服务礼仪在在高铁服务中的重要性。经过教与学，学与练，使学生熟练掌握服务礼仪的基本知识，立足于提高学生的整体素质和综合能力，完成服务任务。

5.急救护理

本课程是铁路服务专业的一门专业技能课程，其功能是培养学生具备较为专业的铁路急救知识和技能。通过学习使学生能掌握列车上应急医疗与急救知识，并学会应急医疗处置的方法。运用急救知识及技能培养学生以第一救护人员的身份在紧急情况下迅速评估、正确决策和果断实施的综合急救能力从而提高抢救成功率，减少伤残率的发生。

6.面试礼仪与技巧训练

本课程从外在形象、行为举止、见面礼仪、应答礼仪、面试技巧等进行阐述。得体的礼仪是我们“高技能”与“高素质”的体现。通过系统的学习，使学生在面试中获得面试官的良好印象，从而成功获得就业机会。

7.专业技能实习

专业技能实习包括认知实习、实训、岗位实习、毕业实习等。在校内外进行高速铁路基础、旅客运输心理学、铁路客运规章业务、高铁安全管理与应急处置、急救护理、客运服务礼仪等理论知识学习和技能训练。在校外实习基地进行专业学生认知实习、跟岗实习，了解企业文化及企业规章制度，按照岗位需求结合企业实际进行岗位技能训练。专业技能实习是中职学校学生学习的重要组成部分，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素质，为毕业后的就业打下坚实的基础。

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程计划表

教学进程计划表

专业：铁道运输服务专业

学制：3年

课程类型	序号	课程名称	第一学年		第二学年		第三学年		总学时	学时分配
			第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期		
公共基础课	1	中国特色社会主义	80						80	45%
	2	心理健康与职业生涯		80					80	
	3	哲学与人生				80			80	
	4	职业道德与法治			80				80	
	5	语文	80	80					160	
	6	数学	80	80					160	
	7	英语	40	40	40				120	

	8	历史		40				40		
	9	美育		40				40		
	10	劳动教育		40	40			80		
	11	计算机应用基础	40	40				80		
	12	普通话			80	40		120		
	13	企业工班长管理					40	40		
	14	体育与健康	40	40	40	40	40	200		
专业基础课	15	高速铁路基础概论	40	40				80	25%	
	16	铁路客运英语	80					80		
	17	铁路客运规章		80				80		
	18	旅游概论			80			80		
	19	铁路客运服务礼仪			40	40		80		
	20	高速铁路客运服务语言与沟通技巧			40	40		80		
	21	普通话与播音艺术			40	40		80		
	22	客运心理学				40		40		
	23	铁路旅客运输服务					80	80		
	24	化妆技巧与形象塑造					80	80		
专业技能课	25	城市轨道交通站务管理				40		40	30%	
	26	高铁安全管理与应急处置				80		80		
	27	客运公共关系实务					80	80		
	28	客运安检训练					80	80		
	29	车厢服务与实训					40	40		
	30	岗位实习						600		600
学时总计			480	600	480	440	440	600	3040	100%

八、实施保障

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专业任课教师应为本科以上学历，具备“双师”素质，有良好的师德，关注学生发展；对本专业课程有较为全面的了解，熟悉教学规律，具备教学改革意识；关注高速铁路行业发展的动态，对航高速铁路行业的专业知识有较深入的研究，具有高铁运输企业工作经验或实践经历。也可从高铁企业聘请具有丰富教学经验的中级职称以上工程技术人员，担任教学工作。

理论与实践一体化的课程通常需要在实训基地进行，在设备安全使用、操作规范、人身安全等方面不能出现任何事故。因此，学校组织教学时要高度重视学生的劳动保护、操作规范和安全教育，培养学生良好的职业习惯和安全意识。

（二）教学设施

校企共同投资建设实训中心，如形体实训室、礼仪实训室、旅客运输实训室等，其功能完善，实现与行业同步接轨、切合人才市场需求、符合培养铁路客运服务人才的条件。校外在车站、车务段等企业建立稳定的顶岗实习基地，由学校及企业合作完成实习教学任务，确保学生顶岗实习时间。

（三）教学资源

专业教学资源应能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，健全本校教材选用制度。学校图书馆配备专业图书文献，方便师生查阅。根据需要组织编写校本教材，开发教学资源。学校配有电脑实训室，满足学生对数字资源的配置。

（四）教学方法

以提高学生的学习能力、实践能力、创新能力为目标，在教学过程中应注重学思结合，运用探究式、案例式、参与式等多种教学法进行理论教学，采用“任务驱动、项目导向”的渐进式实践教学模式，激发学生的好奇心，培养学生的兴趣爱好，提高学生能力方面进行有益的探索。

（五）学习评价

根据不同课程，采取灵活多样的考核、考试形式，着重考核学生综合运用所学知识、解决实际问题的能力。

1.坚持“以人为本”的理念，评价体现理论与实践相结合，由重考试结果向重学习过程转移，体现职业教育特色。

2.评价的内容主要体现德、勤、能、绩四个方面，其中：

“德”主要是指敬业精神、责任感和行为规范等。

“勤”主要是指学习态度，是主动型还是被动型等等。

“能”主要是指学习与工作能力，完成学习任务等任务的效率，完成任务的质量等。

“绩”主要是指学习成果，在规定的时间内完成学习达到目标的情况，能否体现创新性等。

（六）质量管理

按照培养目标的要求，基础理论课程以适用、够用为度，专业课程突出针对性与实用性。根据专业发展及社会发展的需要，及时更新教材，开设反映先进技术成果和职业岗位新要求的课程。改革以技术能力为中心的模块化的课程体系，进行以技能为本的专业课程教学模式探索。公

开基础课开发突出“够用”、专业核心课开发突出“综合”、专业技能课开发突出“实用”，强调新知识、新技术，突出教学内容的前瞻性；在专业课的教学中，注意新知识和新技术及时编写到教学大纲中。

九、毕业要求

学生毕业时，必须通过专业教学计划设置的各门课程学习考核合格才能颁发毕业证，而且必须通过职业资格考试（或技能等级考试）并获得职业资格证（技能等级证）。

十、其他

（一）编制依据

《国家职业教育改革实施方案》国发【2019】4号；

《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》【2019】13号；

（二）编制流程

行业广泛调研→就业前景分析→可行性分析报告→专家论证→专业部制定初稿→教务处审核→修订→审核→汇编成册

（三）专业指导委员会名单

编制者	姓名	职务/职称	工作单位
学院教师	XX	校长	XXX学校
	XX	副校长	XXX学校
	XX	教研室主任	XXX学校
	XX	系主任	XXX学校

行业企 业专家	XX	董事长	XX 航空服务有限公司
	XX	教学副院长	XX 航空服务有限公司
	XX	教务负责人	XX 航空服务有限公司