

# 赣州科汇职业技术学校

铁道运输服务专业

人才培养方案

二〇二二年三月

# 目 录

一、专业名称及代码 .....	- 2 -
二、入学要求 .....	- 2 -
三、修业年限 .....	- 2 -
四、培养目标 .....	- 2 -
五、职业范围 .....	- 2 -
六、人才规格 .....	- 3 -
七、课程设置及要求 .....	- 7 -
(一) 公共基础课程 .....	- 7 -
(二) 专业 (技能) 课程 .....	- 11 -
八、教学进程总体安排 .....	- 14 -
九、实施保障 .....	- 15 -
(一) 教学管理 .....	- 15 -
(二) 教学设施 .....	- 15 -
十、毕业要求 .....	- 16 -

# 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

初中毕业或具有同等学力

## 三、修业年限

3 年

## 四、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，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，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

## 五、职业范围

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

## 六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### （一）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。
3. 具有作风严谨、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。
4. 牢固树立“预防为主、安全第一”的思想，具有对国家和人民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。
6. 具有严谨的时间观念，能够适应不同班制的岗位工作。

### （二）专业知识和技能

1. 掌握本专业所必需的铁路机车车辆、动车组、线路站场、通信信号等运输设备知识。
2. 掌握生产作业应急救援基础知识。
3. 了解班组管理的特点、内容及有关理论和方法。

### 专业（技能）方向——铁路车务

1. 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。

2. 掌握铁路车站作业组织与指挥的方法、程序和标准。
3. 掌握列车调度与指挥的基础知识。
4. 掌握铁路安全管理基础知识。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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。

### **专业（技能）方向——铁路客运**

1. 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。
2. 掌握客车类型、服务设施的位置、使用要求、管理要求。
3. 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。

4. 掌握铁路车站组织旅客运输的方法、程序和标准。

5. 掌握铁路列车组织旅客运输的方法、程序和标准。

6. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. 能根据不同处理要求编制客运记录、拍发电报、处理票据。

15. 会进行旅客列车不能正常运行的应急处理。

### **专业（技能）方向——铁路货运**

1. 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。

2. 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。

3. 了解货运检查作业标准、作业流程和作业技术要求。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 会组织鲜活、危险、超限超重货物运输，会进行货物装载、加固。

8. 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。

9. 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。

10. 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。

11. 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。

## **七、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**

#### **（1）语文**

教学内容：累计掌握常用汉字 3500 个，其中 3000 个左右会写；学习文本，理清思路，理解主要内容，体味和推敲重要词句在语言环境中的意义和作用；通过阅读文本提高写作的意识，注重写作过程中搜集素材、构思立意等环节；关心作品中人物的命运和喜怒哀乐，体会作品中的人文精神。

教学要求：用普通话正确、流利、有感情地朗读课文，能对课文中不理解的地方提出疑问；能复述作品的大意，感受作品中生动的形象和优美的语言，提高与他人交流自己的阅读感受的能力；能用简短的书信便条进行书面交际；留心周围事物，能不拘形式地写下见闻、感受和想像，注意表现自己觉得新奇有趣的或印象最深、最受感动的内容；重视语言教育的丰富内涵，注重提高学生的人文素养。

#### **（2）数学**

教学内容：本课程是在初中数学基础上，使学生学好从事社会主义现代化建设和继续学习所必需的代数、三角、几何和概率统计的基础知识，进一步培养学生的基本运算能力、基本计算工具使用



能力、空间想象能力、数形结合能力、思维能力和简单实际应用能力。

教学要求：通过学习，提高学生分析问题和解决问题的能力，发展学生的创新意识。培养学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。

### （3）英语

主要包括综合英语读写和英语听说，要求学生熟练掌握中职英语教学大纲所规定的词汇和语言技能。

从听、说、读、写、译等方面实施英语基础阶段教学，以阅读和听说为主，进一步帮助学生打下扎实的语言基础，掌握良好的语言学习方法，培养学生具有较强的阅读能力和听、说、写、译的能力。在学习的过程中，养成良好的学习习惯，掌握有效的学习策略，提高自主学习的能力。

### （4）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。

#### （5）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。

#### （7）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。

#### （8）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。

#### （8）计算机应用基础

主要教学内容包括计算机的基础知识、常用操作系统的使用、

文字处理软件的使用（Word、Excel、PowerPoint）、计算机网络的基本操作和使用等。

通过学习，使学生掌握计算机操作的基本技能，具有文字和数据处理能力、信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，以适应现代医疗单位对医护人员信息素养和计算机应用技术的要求，并为今后的进一步学习打下基础。

### （9）公共艺术

教学内容：是以学生参与艺术学习、赏析艺术作品、实践艺术活动为主要方法和手段，融合多种艺术门类和专业艺术特色的综合性课程，是中等职业学校实施美育、培养高素质技术技能人才的重要途径，是素质教育不可或缺的重要内容。

教学要求：通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界，培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

### （10）历史

“学科课程与教学论·历史”是一门面向普通高校四年制历史专业的必修课。本课程以唯物史观为指导，坚持以为中学历史教学培养合格教师为出发点。

教学要求：通过学习本课程，学生掌握历史课程与教学论的基本概念、核心知识和重要理论；更新历史教学观念，理解历史教学

理论的基本内容及其内在关系；形成历史教学的设计、实施和评价的基本技能；养成将历史教学实践经验提升为理论，自觉地用理论指导实践的意识和态度；初步形成发现和解决历史课堂教学实际教学问题的能力；增强参与历史课程与教学改革意识和提高从事历史课程与教学改革的能力，为学生日后从事历史教育工作奠定基础。

### （11）体育与健康

主要包括田径（跑、跳、投）、球类（篮球、排球、乒乓球、羽毛球）、形体健美操及学生体质健康测试项目等。

通过合理的体育教学和科学的体育锻炼过程，努力增进学生体质与健康，给学生以体育文化和健康知识，指导他们实践锻炼。同时进行《学生体质健康标准》测试，以保证《学生体质健康标准》的落实。

## （二）专业（技能）课程

### 1. 专业核心课

#### （1）铁路运输概论

铁路概论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。

#### （2）铁路服务交际与形体

使学生在理解铁路服务基本知识前提下，进一步掌握铁路运输

服务工作的要求与方法，使学生掌握在铁路客运服务的基本技能，培养学生形象与气质，提高服务工作的质量与水平。

### （3）铁路旅客运输服务

学习了解站车服务的技能、技巧及有关礼仪的常识，标准的服务技能，做到仪表美，行为美，服饰美，企业形象塑造的有关知识和客运服务与企业形象的关系，懂得利用客运组织与服务工作塑造良好企业形象的意义和途径，掌握公关调查的一般知识技能。

### （4）铁路运输市场营销

学习铁路运输市场营销的基本知识，基本理论与基本技能，使学生初步掌握从事铁路客货市场调查，市场分析，营销策划，客货产品及市场营销管理的初步能力。

### （5）铁路客运服务礼仪

学习了解讲究礼仪的重要性，铁路运输的服务宗旨和基本要求，铁路客运服务语言的基本特点，礼仪行为规范。

### （6）铁路行车安全管理

学习铁路行车安全的管理知识，以及安全系统工程，事故致因理论，安全心理学知识等。掌握行车安全管理的法规，初步具有案例分析，事故预测和事故防止的知识能力。

### （7）信息技术与铁路运输

在已有的计算机知识和专业知识的基础上，学会运用计算机在铁路运输各系统的运用和信息技术处理。

## 2. 专业（技能）方向课

### （1）形象设计

使学生能整体把握艺术形象的能力；掌握艺术设计的基本理论和基本知识；化妆与服饰的基本理论和专业技能；运用艺术传播理论和受众需求的专业知识，设计和塑造人物形象的能力。

### （2）演讲与口才

使学生在实际生活中的语言交流具有“思想性、知识性、趣味性、实用性”，尤以“实用性”为主教学，解决学生在演讲、谈话、交际、论辩中存在的实际问题。

### （3）公共关系基础

学习公共关系的基本知识，了解社交语言艺术，掌握一般社会交往、日常礼仪的基本要求和方法，树立公共关系意识，具有一定的公共关系工作能力和一定的交际语言技巧。

## 八、教学进程总体安排

课程类别	序号	课程名称	教学时数			学期周数及学时数					
			总学时数	理论课时	实践课时	一	二	三	四	五	六
						18周	18周	18周	18周	18周	20周
公共课	1	语文	198	198		3	2	2	4		
	2	数学	144	144		3	3	2			
	3	英语	144	144		2	2	2	2		
	4	思想政治	144	144		2	2	2	2		
	5	信息技术	144	144		4	2	2			
	6	体育与健康	216		216	2	2	2	2	2	2
	7	公共艺术	36	36				2			
	8	历史	36	36			2				
	小计		1062	746	216	16	15	14	10	2	2
专业核心课	1	铁路运输概论	108	54	54	6					
	2	铁路服务交际与形体	162	62	100	4	5				
	3	铁路旅客运输服务	144	72	72		4	4			
	4	铁路运输市场营销	108	54	54	2	2	2			
	5	铁路客运服务礼仪	180	60	120		2	2	2	4	
	6	铁路行车安全管理	144	72	72			2	2	4	
	7	信息技术与铁路运输	144	72	72				4	4	
综合素质课	1	形象设计	216	80	136			2	4	6	
	2	演讲与口才	180	70	110			2	4	4	
	3	公共关系基础	108	54	54				2	4	
	22	顶岗实习	600		600						20周
合计		周课时				28	28	28	28	28	30
		总课时	3156	1496	1660						

## 九、实施保障

### （一）教学管理

1. 理论教学应紧密围绕实践，联系实际，以“够用、实用、应用”为宗旨和特征构建课程和教学内容体系。

2. 理论课与实习课按一体化教学模块进行，重视技能训练，重视职业能力、技术应用能力的培养。

3. 注意培养学生的综合职业能力。

4. 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。

5. 建立专业指导委员会，定期修订人才培养方案。加强制度建设，逐步建立科学的教学管理机制，提高教学质量。

### （二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### 1. 校内实训实习室

校内实训室分为行车组织实训（演练）室、铁路运输管理模拟操作室和多媒体教室。主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	设备名称	数量(台/套)
1	行车组织实训（演练）室	集中电话、小电话、货票架等	1套
		技术站现车管理信息系统	1套
		演练模拟站的车站线路示意图	1套
		模拟实际的调车作业时间标准	1套
		站调、区长、车号员演练所需要的空白模拟站技术作业表、调车作业通知单、列车编组顺序表	1套



		《铁路技术管理规程》、《铁路接发列车作业标准》、《铁路调车作业标准》、《铁路行车规章》	若干
2	铁路运输管理模拟操作室	站场沙盘	1套
		动车车辆模型	1套
3	多媒体教室	学生计算机	50台
		教师计算机	1台
		必备软件	若干

## 2. 校外实训实习基地

为满足铁道运输服务专业学生见习，学校与赣州火车站、高速公路等多家单位共建校外实训基地，以保证学生实习实训需要。

## 十、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。