

**铁道运输服务专业**

# **人才培养方案**

广州铁路机械学校

2021年8月修订

# 铁道运输服务专业 人才培养方案

## 一、专业名称及代码

专业名称：铁道运输服务  
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

学制：3年  
修业年限：3至5年

## 四、职业面向

本专业所属专业大类为：08 交通运输类，主要从事铁路或地铁的服务、管理工作，包括地铁站务岗位群、铁路行车岗位群、铁路客运岗位群，主要包括：列车员、安检员、售票员、车站信号员、车站值班员。可以考取的相关职业技能证书包括：全国计算机等级一级证，铁路连结员中级证、车站值班员中级证、铁路客运员中级证。

## 五、培养目标与培养规格

### （一）、培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展的中专层次，即牢固掌握必需的文化科学基础知识，又掌握铁路运输或轨道交通运输设备，掌握铁路或轨道交通行车组织、客运组织及管理等专业技能的中级应用人才。

### （二）、培养规格

知识结构要求

1. 掌握语文、数学、外语、政治等本专业所需的文化基础知识。
2. 了解铁路运输交通服务、交通安全、交通法规方面的基本知识。
3. 初步掌握城市轨道交通的运营、安全、管理、调度、组织等方面有关的基础理论知识。

#### 能力结构要求

1. 具有一定的计算机办公软件操作能力。
2. 具备一定的铁路运输或城市轨道交通运营服务、组织调度、票务管理、车务管理等专业能力。
3. 具有较强的表达、沟通、协调能力。
4. 具有一定的公共安全管理能力。

## 六、课程设置及要求

### （一）公共基础课程

#### 1、德育

**职业生涯规划:**使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法,树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观,形成职业生涯规划的能力,增强提高职业素质和职业能力的自觉性,做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。

**职业道德与法律:**帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范,陶冶道德情操,增强职业道德意识,养成职业道德行为习惯;指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识,树立法治观念,增强法律意识,成为懂法、守法、用法的公民。

**经济政治与社会:**引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识;提高思想政治素质,坚定走中国特色社会主义道路的信念;提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。

**哲学与人生:**使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识,提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力,引导学生进行正确的价值判断和行为选择,形成积极向上的人生态度,为人生的健康发展奠定思想基础。

#### 2、语文

语文课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是:指导学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成,以及继续学习奠定基础;提高学生的思想道德修养和科学文化素养,弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化,为培养高素质劳动者服务。

### 3、数学

数学课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使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。

### 4、英语

英语课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。

### 5、体育与健康

体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，传授体育与健康的基本文化知识、体育技能和方法，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。

### 6、形体训练

让学生明确在各种场合中应该遵循的举止和礼仪方面的与标准，树立自身的形象。主要内容为站姿、坐姿、行姿、手势、表情、服务和交际距离等。

### 7、计算机应用基础

本课程介绍计算机的基础知识、常用办公软件的基本知识、计算机网络基础知识，通过学习，学生能使用计算机进行文本输入、文稿编辑、表格制作、简单幻灯片制作软件的使用和 INTERNET 的使用，在工作中能使用计算机。

### 8、历史

通过对历史课程的学习，学生能初步开成正确的进空概念懂得换算历史公元年代、识别和使用历史图表等技能，具备通过多种途径获取并处理历史信息的能力。

### 9、公共艺术：

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，增强文化自信与文化自信，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。

## （二）专业（技能）课程

### 1、中国旅游地理与历史

讲授中国自然旅游资源和人文旅游资源的分布状况和特点,国内主要旅游干线及本地区主要旅游点的分布和基本情况,使学生能够运用旅游地理知识做好接待服务工作。

讲授中国的古代史、近代史,从而使旅游专业的学生都能有丰富的历史知识,从而增加学生的对当地的风俗习惯的理解。

## 2、电工基础

通过对直流电路、交流电路、电工测量的讲解与分析,使学生获得电学方面的基本理论、基本知识和基本技能。便于理解铁道运输管理过程中接触到的电器设备。

## 3、管理学基础

从管理工作的实际需要出发,学习国内外管理工作实际,运用现代管理科学的理论、原理、方法和技术,总结管理工作的经验与教训,了解管理工作中带有普遍性、规律性的问题。提高分析问题和解决问题的综合应用能力。

## 4、铁道概论

本课程比较全面、扼要地介绍铁路运输业,阐述另外铁路基本知识与基本原理,主要讲授运输业的性质与种类,我国铁路的发展情况,铁路线路、站场、车辆、机车、动车组、信号与通信等运输设备知识及原理,铁路客货运与行车工作组织,高速和重载铁路运输知识等内容。课程重点围绕和谐铁路的建设,突出铁路新技术、新设备、新工艺、新标准。通过本课程的学习,使学员建立铁路运输的整体概念,树立铁路运输高度集中、统一指挥的重要理念,了解铁路各专业之间的关系和铁路运输机制,确立本专业在整个铁路运输业中的地位和重要性,为后续课程的学习奠定基础。

## 5、服务语言艺术

了解服务语言概述,服务礼貌语言,服务语言的应用,服务忌语,掌握服务语言艺术的途径等。

## 6、职业礼仪

通过对生活礼仪、职业(工作)礼仪和社交礼仪知识的学习,使学生系统地获得礼仪基本知识,掌握礼仪规范并能灵活运用,使学生在日常生活和工作中,以及在各种礼仪场合表现得体,展示良好精神风貌,和为人处事的作风。

## 7、办公软件

本课程主要内容包括 Office 套件的应用,主要是 PowerPoint、FrontPage、Access。使学生掌握常用办公软件操作技能。

## 8、物流基础

了解物流行业的基本运作,从供应链管理的角度出发,以配送中心为主要环节,以生产企业、商场、运输企业、仓库等为配套环节,以订单为连线,开展一系列物流活动。

## 9、普通话训练

掌握普通话语音系统中声母、韵母、声调、音节及语流中轻声、儿化、变调等的发音，培养学生的普通话朗读能力和口语表达能力。

## 10、铁路旅客运输服务与管理

了解铁路运输的基本概念和基本内容，熟悉铁路运输的构成，掌握旅客运输的基本动作方法。

## 11、铁路货运组织与管理

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。

## 12、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。

## 13、铁路客运法规

增强法制观念，提高法律意识，适应市场经济和铁路运输发展的需要。依法经营，按照运输合同的要求办理铁路旅客、行李、包裹和货物运输。学会运用所学法律知识，分析、处理、解决铁路运输合同纠纷。

## 14、应用文写作

主要讲授常见公文种类及其写作要求，以培养学生公文写作与处理的基本能力及掌握常用财经应用文体

## 15、公共关系学

通过对公共关系基本理论与实务的学习，可以强化学生的公共关系学的理论基础和公关意识，掌握公共关系活动实务的方法和技巧，极大地提高学生社会上的人际交往能力。为学生走向社会，独立工作，适应环境，更好地发展自己，实现自身价值打下良好的基础。

## 16、食品营养与卫生

了解常见食品的营养，与保质保鲜方法。

## 17、日语

掌握日语基本常用服务语言。

## 16、认识实习

通过参观见习，认识、了解地铁和铁道运输行业。

## 17、客运服务实习（顶岗实习）

利用春运（3月至9月）和暑运，组织学生进行铁路客运服务实习，包括列

车员、餐车员、售票员、安检员、客服员、站场员等岗位的顶岗实习。

## **18、毕业实习**

安排 18 周毕业实习。着重培养学生职业能力。在基本学完必开课和选开课达到规定学分的基础上，组织学生选择目标岗位进行顶岗实习，着重培养学生的职业能力，加深学生对专业理论知识理解，进一步训练学生实际操作技能，培养分析问题和解决问题能力的重要手段，是教学过程中最后阶段的实践性教学活动。实习结束，根据学生应提交的实习单位鉴定、实习总结报告和毕业论文，综合评定实训成绩，成绩不及格者，不予毕业。

## **七、教学进程总体安排**





学时分类统计表						
项目 课别	合 计	占 百 分 比	理论学时		实 践 学 时	
			讲授	习题	集中实践	分散实 践
文化基础课	1000	29.9%	528	134		488
专业课	1960	58.7%	640	80	900	420
选修课	380	11.4%	242			38
小 计	3340	100%	1410	214	900	946
总学分数	177		1624		1846	
合 计（百分比）			48.62%		55.27%	
毕业方式			毕业综合考核、全国计算机等级一级证			

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

根据相关的文件要求，加强本专业师资队伍建设，合理配置老师资源，专业教师学历、职称结构合理，具备良好的师德和终身学习能力，熟悉企业情况，积极开展课程教学改革。

本专业应有业务水平较高的专业带头人，应该配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师2名及以上。应该建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于60%以上，并聘请客运段的行业企业技术人员、能工巧匠担任兼职教师。

本专业专任教师的基本要求是：

- 具有本科以上学历，中等职业学校及以上教师资格证书；
- 具有良好的专业知识结构和较强的实践能力；
- 具有一定的课程开发和专业研究能力；
- 定期到企业实习，以适应铁路和轨道交通行业运输管理方面的不断发展，并获取重要的实践经验。

### （二）教学设施

学校所有教室和实操室，均具有多媒体教学设施。

本专业校内已有实训基地2个，包括计算机实训室、形体训练室等。满足学生在教学过程中在学校以内的实训训练，以及考证训练需求。

校外实训基地已有有5个，包括广九客运段、广东铁青旅游有限公司、12306客服、广州动车餐饮有限公司、深圳地铁。满足学生在企业的训练和实践教学。

### （三）教学资源

根据教育部和省教育厅有关文件要求，教材优先推广使用国家规划教材。并且建立由专业教师、行业专家、教研人员等组成的教材选用机构，健全教材选用

制度。优先从国家教材目录中选用教材。

因此，公共基础课教材全都是选用国家规划教材。专业基础课程教材，从省级或市级规划教材中选。专业课教材，大部份从行业规划教材，特别是中国铁道出版社选取。

为适应教学改革的要求，必须大力开发与课程相关的教学设计、学习评价表、实训指导书、教学课件、教学视频等教学指导文件。

#### （四）教学方法

##### 1. 采用“教、学、做”为一体的情境教学方法，强化职业能力培养

专业课程教学从过去的课堂教学与实训教学分离的实施方法转化为以实训基地、专业教室为主要教学环境，采用“教、学、做”为一体的情境教学方法。学生在动手的基础上进行学习，教师在做的基础上进行教学，师生都以“做”为中心，在“做”上完成教与学的任务，实现“教学做合一”

##### 2. 教学手段灵活多样，满足教学需要

利用仿真软件、多媒体教学软件进行模拟进行情景教学。

利用校外实训基地，例如：广九客运段、广东铁青旅游有限公司、12306 客服、广州动车餐饮有限公司、深圳地铁进行专业现场实训，职业素养培养。

##### 3. 进行教学考核方式的改革，积极推行形成性评价

改革教学考核方式，推行形成性评价，建立多元主体，多方位评价方式，综合评价学生的职业能力和职业素养，对学生的学习评价不再仅由任课老师依据试卷考试单独评价，而是通过试卷考试、实作考核、实训企业对学生的评价考核、学生自评、学生互评等，多元评价学生的学习效果。打破单一的理论考试方式，从专业知识、职业技能、职业态度、职业道德等方面多方位评价学生，突出职业能力与职业素养的考核。

#### （五）学习评价

课堂教学效果评价，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤等。

实习（实训）效果评价，由专业课教师、学生、用人单位三方共同实施教学评价，实习报告与实践操作水平相结合，实训过程与仪器设备使用熟练程度相结合。客观评价学生的技能水平。

考证课程教学效果评价，以职业技能鉴定发证单位考核结果为效果评价标准。

#### （六）质量管理

教学管理部门依据本专业人才培养方案，规范制定本专业实施性教学计划，严格按教学计划开设课程，统一公共基础课的教学要求，并加强对专业教学过程的质量监控。全面开展教学督导工作。按照教学工作诊断与改进制度的有关要求，全部开展教学诊断与改进工作，不断完善内部质量保证制度体系和运行机制。

### 九、毕业要求

学生修完所用规定课程，成绩合格，总学分不少于 170 学分，综合素质达到毕业标准，考取全国计算机等级一级证，或其他职业资格证准予毕业。

十、附录

教学进程安排表：

内容		第一学年		第二学年		第三学年		合计
		一	二	三	四	五	六	
理论教学	课堂教学	16	18	17	8	17		76
	复习考试	1	1	1	1	1		5
	小计	17	19	18	9	18	0	81
实操	认识实习			1				1
	考证培训					1		1
	实习或毕业实践				10		18	28
	小计	0	0	1	10	1	18	30
其他	入学、毕业教育	1					1	2
	军训	1						1
	机动	1	1	1	1	1	1	6
	小计	3	1	1	1	1	2	9
寒暑假		4	8	4	8	4		28
总计		24	28	24	28	24	20	148