



攀枝花市经贸旅游学校

铁道运输服务专业 人才培养方案

适用年级：2022 级

专业负责人：龚 炜

分管副校长审核：傅梅

党委书记、校长审核：田锐

编制时间：2022 年 7 月

目 录

一、专业名称及代码	3
二、招生对象	3
三、学制	3
四、职业面向	3
(一) 职业面向	3
(二) 接续专业	3
五、培养目标和培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	4
六、课程设置及教学要求	5
(一) 公共基础课程	6
(二) 专业课程	6
(三) 课程设置及要求	7
七、教学进程总体安排	15
(一) 基本要求	15
(二) 教学时间分配表、进程安排表	16
(三) 课程类别学时统计表	18
八、实施保障	18
(一) 师资队伍	18
(二) 教学设施	19
(三) 教学资源	20
(四) 教学方法	21
(五) 学习评价	21
(六) 质量管理	22
九、毕业要求	22
(一) 学业考核要求	22
(二) 证书考取要求	22
十、附录	23



一、专业名称及代码

铁道运输服务专业 700107

二、招生对象

初中毕业或具有同等学力者。

三、学制

三年

四、职业面向

(一) 职业面向

序号	主要职业类别 (代码)	主要岗位群或技术领域举例	职业资格证书和职业技能等级证书举例	专业 (技能) 方向
1	4-5 运输服务人员	大型企业的运输部门服务人员	运输、计划与各级调度指挥及服务、地方运输生产管理	车站客运服务、售票员、行李员、客运值班员、列车员

(二) 接续专业

高职：高速铁路客运服务、城市轨道交通运营管理

本科：旅游管理

五、培养目标和培养规格

(一) 培养目标

培养面向铁路客运乘务生产服务及管理一线岗位,培养适应国家铁路运输发展和经济建设需要的德、智、体全面发展的具有铁路运输组织、客运、货运、行



车基本知识和基本技能的中职技术应用型人才。

学生毕业后主要面向铁路、地铁、轻轨、公路、港口、城市轻轨、城市地铁等大型企业的运输部门或铁路运输基层站段从事运输、计划与各级调度及服务工
作，以及地方运输生产服务、管理工作，以列车值班员、列车员、客运值班员、
客运员、安检员、列车长等岗位为主，也可以人事面向城市轨道交通的站务员、
值班站长等岗位。部分学生可据个人意愿选择参加民航服务工作或高星级酒店服
务及管理工作。

（二）培养规格

本专业毕业生应具有以下职业性的素质、知识和能力：

1. 素质

- ① 具有良好的思想素质：包括政治素质，道德和职业道德素质，服务意识等；
- ② 具有良好的专业素质：包括良好的文化素养，专业知识，专业技能等；
- ③ 具有良好的身体素质：包括良好的生理素质和心理素质，良好外在形象气质，良好的仪容、仪表、仪态等；
- ④ 具有良好的能力素质：包括组织能力、创新能力、沟通能力、观察能力、洞察能力、应变能力等。

2. 知识

- ① 具备本专业必需的文化基础课知识；
- ② 通过计算机、社交、英语、乘务实务、礼仪、服务接待、运输法规等专业技能的培养，使学生掌握现代乘务服务与乘务管理的基本理论和专业知识；



③ 具备计算机原理及应用的基础知识；

④ 具备现代企业管理、运输市场营销、运输服务、运输组织、运输管理的基础知识。

3. 能力

① 具有坚定正确的政治方向，树立正确的人生观、世界观、价值观，具有良好的道德情操和自主学习的能力。

② 熟练掌握计算机系统操作、文字录入、常用办公软件的应用和计算机硬件的基本维护等技能。

③ 能够运用铁路乘务知识开展乘车服务、行李服务引导服务、客票检验、客舱清洁整理等旅客乘务服务。

④ 通过学习铁路旅客运输知识，掌握旅客的运输流程、运输服务、运输检查检验等技能及相应知识。

⑤ 掌握乘务的语言交际基本原则、技巧以及礼仪，普通话水平应达到较高水平，另外还应能够运用英语进行简单的乘务对话。

⑥ 掌握旅客消费心理特点，具备一定发现问题、分析问题、解决问题，及时与客人正确沟通的能力。

⑦ 掌握客人紧急救护的基本知识和操作技能。能进行基本的紧急救护。

专业（技能）方向1——铁路车务方向。

专业（技能）方向2——铁路客运方向。

专业（技能）方向2——铁路货运方向。

六、课程设置及教学要求

本专业课程类型分为公共基础课程和专业课程。课程性质分为必修课程和选



修课程，选修课程分为限定选修课程和任意选修课程。

（一）公共基础课程

公共基础课程包括根据学生全面发展需要设置的思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术，以及相关专业开设的物理、化学等必修课程，还包括根据学生职业发展设置的中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养等限定选修课程，以及根据地方及学校特色和学生多样化需求开设的任意选修课程。

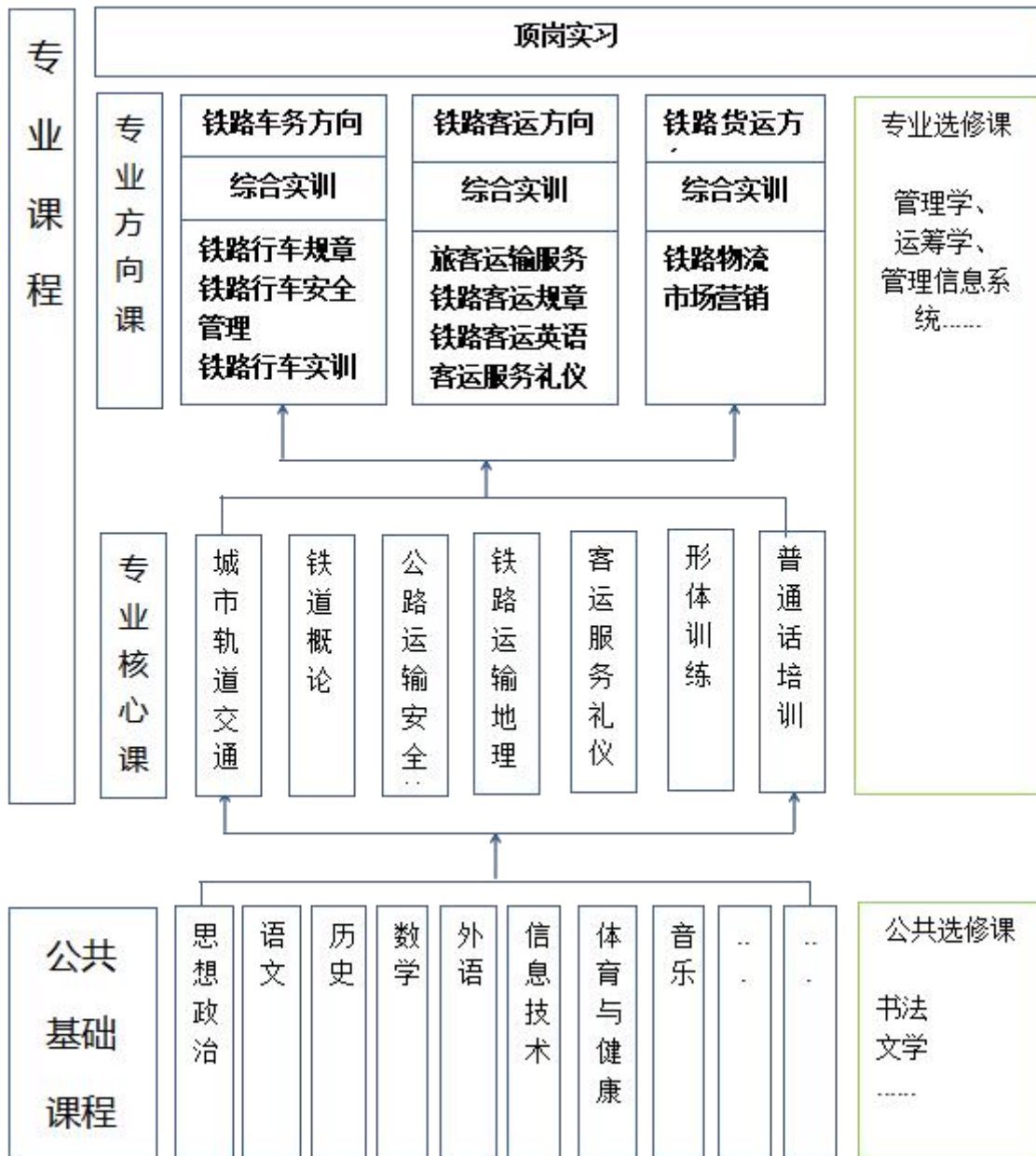
（二）专业课程

专业课程包括专业核心课程、专业方向课程和专业选修课程。专业核心课程针对职业岗位（群）共同面向的工作任务和具有的职业能力，是不同专业方向必备的共同专业基础知识和基本技能。专业方向课程是针对某类职业岗位所需要的专门性知识和技能。实习实训是专业课程实践性教学的重要内容，实训包括专项实训、综合实训等多种形式，实习包括认识实习、跟岗实习、顶岗实习等多种形式。

专业核心课程一般设置6~8门，包括：客运服务礼仪、铁道运输概论、运输地理、公路运输安全管理、普通话培训、城市轨道交通、形体训练等。

专业方向课程一般设置4~6门，包括：铁路行车安全管理、旅客运输服务、铁路客运规章、铁路客运英语、铁路物流实务、市场营销等。

专业选修课程包括：管理学、运筹学、管理信息系统等。



(三) 课程设置及要求

1. 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.	思想政治	包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、职业道德与法治、哲学与人生四个必修模块。依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	160(40*4)
2	语文	依据《中等职业学校语文课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	320(80*4)
3	历史	依据《中等职业学校历史课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	80 (40*2)
4	数学	依据《中等职业学校数学课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	320(80*4)
5	英语	依据《中等职业学校英语课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	320(80*4)
6	信息技术	依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位需求密切结合。	80 (40*2)



		合。	
7	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设，并与学生专业能力发展和职业岗位要求密切结合。	160(40*4)
8	音乐	依据《中等职业学校艺术课程标准》开设，并与学生专业能力和职业岗位要求密切结合。	80 (40*2)

2. 专业课

2.1 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客运服务礼仪	掌握铁道客运服务礼仪的基本概念、常识、方法技巧，为今后从事铁道运输服务工作塑造良好的形象，提高服务质量	320
2	铁道运输概论	了解交通运输业的地位与作用、种类，发展方向；铁路发展史、轨道相关基本知识、车辆基本知识、列车基本知识、行车组织基	80



		本知识	
3	铁道运输地理	重点学习高铁、城市地铁的网络布局；中国航空公司布局、地球物理相关知识、时区划分与时差的计算等	80
4	公路运输安全管理	通过本课程学习让学生熟悉我国的道路交通安全体制，熟悉我国驾驶员的安全管理，熟悉我国道路交通事故的分析和处理过程。	80
5	城市轨道交通	介绍城市轨道交通系统的发展概况与基本特性，论述城市轨道交通系统规划的基本知识与一般原理	80
6	普通话培训	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职场口语交际。同时，根据所学知识通过普通话等级测试。	160



7	形体训练	了解并掌握有管形体的基本知识，能够通过形体基本训练和技巧训练修饰改善和矫正身体的不良姿态，提高气质。	320
---	------	--	-----

2.2 专业（技能）方向课

(1) 铁路车务方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	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；掌握接发车作业和调车作业惯性事故的预防以及铁路行车安全考核与分析方法	80
2	铁路行车规章	了解铁路行车规章的基本知识，理解并掌握铁路主要行车规章的理论依据和基本规定，从而能正确运用行车规章分析和解决运输生产实际问题，具备执行行车规	80



		章的能力	

(2) 铁路客运方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁路旅客运输服务	了解旅客运输业的性质及铁路旅客运输的特点和基本任务, 掌握旅客运输服务研究的主要内容; 掌握旅客运输产品的质量特性及铁路旅客运输服务的含义、特点	80
2	铁路客运规章	了解客运运价里程的含义, 掌握旅客票价、行包票价、客运杂费的计算; 了解铁路旅客运输合同, 掌握购票、旅客乘车条件、车票有效期、车票的检验和违章乘车的处理、退票及旅行变更的处理	80
3	铁路客运英语	掌握铁路运输有关的英语词汇、专业术语以及车站、列车常用接待英语掌握一定专业对话知识	120



(3) 铁路货运方向

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁路物流实 务	掌握铁路物流的基本概念、基础知识 和各个环节的相关业务操作	80
2	铁路运输市 场营销	掌握铁路运输市场分析、铁路运 输市场调查与预测、铁路运输目 标市场、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、铁路运输市场营销管理内容， 具有一定的铁路客货运产品营销 能力	80

2.3 专业选修课

为适应学生全面发展，培养学生理论和文化素质、掌握基本的导游、法律和应急知识、具备版主提高航空公司业绩的能力，可开设管理学、运筹学、管理信



息系统等选修课程。

2.4 综合实训

综合实训是本专业必修的综合性训练课程。通过综合实训，使学生具有综合发展的能力，培养德智体美劳综合素质。学校可根据实际情况，开设如下综合实训项目，可有机融入国家职业资格标准或职业技能等级标准要求，参加国家职业资格鉴定或职业技能等级鉴定。

序号	实训项目名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	入学教育	主要进行纪律教育和专业教育，使学生端正学习态度，明确学习目的，遵守学校纪律，树立专业思想。	1周
2	公益劳动	参加校内、外的非专业性的体力劳动或服务，进行劳动教育，树立劳动观点。	2周
3	军训	主要进行基本军事训练，除进行队列训练外，可学习有关军事知识和军事条令，学习人民解放军的各种优良传统和作风。	1周
4	毕业教育	根据社会经济形势和国家就业政策，对学生进行职业指导与立业创业等方面的教育，鼓励学生为	1周



		发展航空事业贡献力量。	
--	--	-------------	--

2.5 顶岗实习

顶岗实习是本专业重要的实践性教学环节。通过顶岗实习，使学生更好地将理论和实践结合，全面巩固和锻炼学生的职业技能和实际岗位工作能力，为就业奠定坚实基础。本专业顶岗实习主要使学生了解民航专业的各岗位职责，掌握职业技能，应用所学的民航专业知识，培养专业素质，提高服务、应急处置及沟通交流能力。

顶岗实习安排，应认真落实教育部、财政部《中等职业学校学生实习管理办法》的有关规定，并参照教育部《职业学校专业（类）顶岗实习标准》的有关要求，保证学生顶岗实习岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致，内容符合标准要求。

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），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，每学时按 45 分钟左右计，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3 000~3 300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。实行学分制的学校，18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动按 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课程学时一般占总学时的 1/3，可以根据不同专业人才培养的需要在规定范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业课程学时一般占总学时的 2/3，各专业方向课的学时数应大体相当。顶



岗实习累计时间原则上以半年为主,可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

公共基础课程和专业课程都要加强实践性教学,实践性教学学时原则上要占总学时数一半以上。

课程设置中应设选修课,其学时数占总学时的比例应不少于10%。

(二) 教学时间分配表、进程安排表

				1	2	3	4	5	6		
		2	40								
		2	40								
		2	40								
		2	40								
		16	320								
		4	80								
		16	320								
		16	320								
		4	80								
		8	160								
		4	80								



攀枝花市经贸旅游学校

		76	1520									
		4	80									
		4	80									
		4	80									
		4	80									
		16	320									
		8	160									
		16	320									
		4	80									
		4	80									
		4	80									
		4	80									
		6	120									
		4	80									
		4	80									
			86	1720								
		4	80									
		4	80									
		8	160									
		170	3400									

说明：



(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 外语包括英语、日语、俄语、德语、法语、西班牙语等，学校自主选择第一外语语种。鼓励学校创造条件开设第二外语。

(3) 标*的课程为特定专业类的必修课程，物理是机械建筑类、电工电子类、化工农医类等相关专业的必修课程；化学是医药卫生类、农林牧渔类、加工制造类等相关专业的必修课程。

(4) 本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

(三) 课程类别学时统计表

单位：课时

课程类别	必修				选修	
	公共基础课	专业核心课	专业技能方向课	岗位实习	公共基础选修	专业选修
课时	1520	1120	600	400	80	80
各类课程占比	40%	30%	15%	10%	2.1%	2.1%
必修课占比	95.8%				选修课占比	4.2%
总课时数	3800		理论课课时数	2600	实践课课时数	1200
			理论课占比	32%	实践课占比	68%

八、实施保障

(一) 师资队伍



1.队伍结构

专任教师队伍要考虑数量、学历、职称和年龄，形成合理的梯队结构。本专业学生数与专任教师数比例不高于 20:1，专任教师中具有高级专业技术职务人数不低于 20%，双师型教师占专业教师比不低于 30%。

2.专业教师

专业教师应具有本专业或相关专业本科及以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，获得本专业相关中级及以上职业资格。新招聘专业教师要求具有 3 年以上企业工作经历。专业教师应有坚定的理想信念、良好的师德和终身学习能力，具有专业知识和实践能力，具有信息化教学能力，能够开展专业课程教学改革和科学研究，以及有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

专业带头人原则上应具有副高及以上职称和较高的职业资格，能广泛联系行业企业，了解国内外相关行业发展新趋势，准确把握行业企业用人需求，具有组织开展学校专业建设、教科研工作和企业服务的能力，在本专业改革发展中起引领作用。

3.兼职教师

兼职教师主要从相关企业的高技术技能人才中聘任，应具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的民航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职称，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专业教学任务。

（二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实习基地。

1.校内实训室



校内实训实习必须具备民航模拟客舱、形体房等实训室，主要设施设备及其数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	模拟客舱	模拟舱	1
		安检门	2
		安检机	3
2	形体房		
3	模拟办公软件操作		

说明：主要工具和设施设备的数量按照标准班40人/班配置。

2.校外实训实习基地

（三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

1.教材选用要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、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，按照规范程序，严格选用国家和地方规划教材。同时，学校可适当开发针对性强的校本教学资源。

2.图书资料配备要求

本专业相关图书文献配备，应能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的



需要，方便师生查询、借阅，且定期更新。

3.数字资源配备要求

结合专业需要，开发和配备一批优质的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、网络课程等专业教学资源库，有效开展多种形式的信息化教学活动，激发学生学习兴趣，提高学习效果。

（四）教学方法

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，通过教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业课坚持校企合作、工学结合的人才培养模式，利用校内外实训基地，按照相应职业岗位的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，运用启发式、探究式、讨论式、参与式教学形式，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学有机结合，优化教学过程，提升学习效率。

（五）学习评价

根据本专业培养目标和以人为本的发展理念，建立科学的评价标准。学习评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收家长、行业和企业参与。注重校内评价与校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价结合。

学习评价采用学习过程评价、作业完成情况评价、实际操作评价、期末综合考核评价等多种方式。根据不同课程性质和教学要求，可以通过笔试、口试、实



操、项目作业等方法，考核学生的专业知识、专业技能和工作规范等方面的学习水平。

学习评价不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注在实践中运用知识与解决实际问题的能力水平，重视节能环保、绿色发展、规范操作、安全生产等职业素质的形成。

（六）质量管理

完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，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。

完善专业教学工作诊断与改进制度，健全专业教学质量监控和评价机制，及时开展专业调研、人才培养方案更新和教学资源建设工作，加强课堂教学、实习实训、毕业设计等方面质量标准建设，提升教学质量。

完善学业水平测试、综合素质评价和毕业生质量跟踪反馈机制及社会评价机制，对生源情况、在校生学业水平、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。

九、毕业要求

（一）学业考核要求

根据本专业培养目标和培养规格，根据本专业培养目标和培养规格，结合学校办学实际，明确对学生学业成绩、实践经历、综合素质等方面的考核要求、考核方式和考核标准，以及学生毕业时应完成的规定学时学分，有效促进毕业要求的达成度。

（二）证书考取要求



根据职业岗位需求，对接可考取的国家职业资格证书和职业技能等级证书，如安全考察员证书等。

十、附录