



铁道运输服务专业 人才培养方案

Railway Transportation Service Major
Talent Training Program



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

三、修业年限

3 年

四、职业面向

表 1:铁道运输服务专业职业面向分析表

所属专业 大 类 (代码)	所属 专业类 (代码)	对应行业	主要职业 类 别 (代码)	主要岗位 类别	职业资格 证书	继续学习专业 举例
交通运输类 (70)	铁道运输 服务 (700107)	交通运输 服务人员 (4-02)	4-02-01 轨道交通运 输服务人员	4-02-01-02 铁 路列车乘务员 4-02-01-03 铁 路车站客运服务 员 4-02-01-07 城 市轨道交通服务 员	铁路列车乘 务员 铁路客运员 城市轨道交 通乘务员 城市轨道交 通站务员	高职： 铁道交通运营管 理 城市轨道交通 运营管理 本科：交通运输

备注：1. 所属专业大类（代码）和所属专业类（代码）在《专业目录》中查找；

2. 对应行业代码在《职业大典》中查找；

3. 主要职业类别（代码）和主要岗位类别（代码）可在《职业大典》和《专业目录》中查找，注意行业的发展变化。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，主要面向铁路运输、城市轨道交通等行业企业，培养从事铁路服务、轨道交通运营服务、地铁站务管理、地铁安检等一线工作的德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

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) 具备主动、热情、周到、甘于奉献的服务意识、诚实守信、爱岗敬业。

(3) 具有作风严谨、反应灵敏、吃苦耐劳、踏实肯干的工作作风，良好运输服务意识和法律意识。

(4) 具有良好大局观和系统观，形成服从指挥统一领导的职业观。

(5) 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。

(6) 具有严谨时间观念，能够适应不同班制的岗位工作。

(7) 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。

2. 专业知识和技能

(1) 掌握本专业所必须的铁路机车车辆、动车组、线路站场等运输设备知识。

(2) 掌握生产作业应急救援基础知识。

(3) 了解班组管理特点、内容及有关理论和方法。

专业技能方向——铁路客运

(1) 掌握客运站的主要设备、客运服务与设施、设备性能和使用方法。

(2) 掌握各类机车类型、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》和车门管理知识。

(4) 掌握铁路车站为旅客提供的各种运输、进出站等各种服务程序标准和方法。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 能根据不同处理要求编制客运记录、拍发电报、处理票据。

(13) 会进行旅客列车不能正常运行的应急处理。

专业技能方向——城市轨道交通客运方向

(1) 了解城市轨道交通线路站场、信号设备、车站机电设备及车辆的基础知识；

(2) 掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务、票务管理及市场

营销的专业知识；

（3）掌握城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置方法；

（4）掌握城市轨道交通运营安全知识；

（5）具备城市轨道交通车站运营设备中自动售检票、屏蔽门、火灾报警器、环境与设备监控、电扶梯等设备的识别、操作、监控能力；

（6）具备城市轨道交通客运组织、客运服务及解决乘客乘车问题的能力；

3. 思政要求

（1）在个人的身体素质上要具有健康的体魄、心理和健全的人格、勇于奋斗、乐观向上；

（2）在思想上要具有遵纪守法、爱岗敬业、诚实守信的职业素养；时刻践行社会主义核心价值观，切实履行“人民铁路为人民”的服务宗旨。

（3）在职业规划上要具有自我管理能力、时间管理、职业生涯规划的意识；

（4）在工作过程中要有较强的集体意识和团队合作精神、具有社会责任感和职业使命感。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和专业（技能）课程。公共基础课包括思想政治、语文、数学、外语、历史、信息技术、体育与健康和艺术等课程。专业（技能）课包括专业核心课、专业技能方向课、综合实训和顶岗实习等课程；选修课包括专业选修课程和人文素养选修课程。



(一) 公共基础课

依据教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）精神、落实教育部关于印发《中等职业学校思政、语文、历史等10门课程标准2020年版》的通知，从2020年秋季开始执行新的课程标准。

表2：公共基础课程描述

课程名称	语文（必修）	开设学期	第1、2、3、4学期	学时/学分	144/8
课程目标	学生通过阅读与欣赏、表达与交流以及综合实践等活动，在语言理解与应用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承等几个方面都获得持续性发展，自觉弘扬社会主义和星价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展的需要提供支持。 通过学习能够进行语言认知与积累，加强语言的感知、领会和情感体验；能够流利的语言表达与交流，在真实的生活和职业情景中，根据不同的交流对象进行有效的表达与交流；发展思维能力，运用联想和想象，获得对语言和文学形象的直觉体验，丰富自己的感受与理解；提升思维品质，增强思维的深刻性、敏捷性、灵活性与批判性；审美鉴赏与评价，提高语言文字的表达效果和美感程度；传承中华优秀传统文化，不断完善道德品质和人格修养；关注和参与当代文化，学习和借鉴不同民族的优秀文化，抵制外来不良文化，提高吸收人类文明优秀成果的能力。				

教学内容	第一学期：语言与语言习得、中外文学作品选读、实用性阅读与交流、古代诗文选读（基础模块）				
	第二学期：古代诗文选读、中外文学作品选读、中国革命传统作品选读（基础模块）				
	第三学期：中外文学作品选读、社会主义先进文化作品选读、古代诗文选读、跨媒介阅读与交流（基础模块）				
	第四学期：劳模精神工匠精神作品选读、职场应用文写作与交流、微写作、科普作品选读（职业模块）				
教学要求	坚持立德树人，发挥语文课程独特的育人功能，整体把握语文学科核心素养，合理设计教学活动。以学生发展为本，根据学生认知特点和能力水平组织教学。体现职业教育特点，加强实践与应用。提高信息素养探索信息化背景下教与学方式的转变。				
课程名称	数学（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	中等职业学校数学课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。 通过中等职业学校数学课程的学习，提高学生学习数学的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，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。 在数学知识学习和数学能力培养的过程中，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。				
教学内容	第一学期：集合、不等式、充要条件、函数 第二学期：指数函数、对数函数、三角函数、三角计算 第三学期：数列、平面向量、简单的几何体、立体几何 第四学期：直线与圆的方程、圆锥曲线、复数、排列组合、概率与统计				
教学要求	全面落实立德树人根本任务，培育和践行社会主义核心价值观，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。教学要遵循数学教育规律，围绕课程目标，发展和提升数学学科核心素养，按照课程内容确定教学计划，创设教学情境，完成课程任务；教学要体现职教特色，遵循技术技能人才的成长规律；教学中要合理融入思想政治教育，引导学生增强职业道德修养，提高职业素养。				
课程名称	英语（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	中等职业学校英语课程的目标是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯，继续学习和终身发展奠定				

	基础。 通过中等职业学校英语课程的学习，提高学生的职场语言沟通能力，进一步加强理解中西方文化的思维差异，能客观对待不同观点，做出正确的价值判断，能进行基本的跨文化交流，促进中华优秀传统文化的传播。				
教学内容	第一学期：自我与他人、学习与生活、社会交往（基础模块） 第二学期：社会服务、历史与文化、科学与技术（基础模块） 第三学期：自然与环境、可持续发展（基础模块） 第四学期：求职应聘、职场礼仪、职场服务、设备操作、技术应用、职场安全、危机应对、职业规划（职业模块）				
教学要求	坚持立德树人，发挥英语课程育人功能。以学生为主体，开展活动导向教学，落实学科核心素养。尊重差异，促进学生的发展。突出职业教育特点，重视实践应用。运用信息技术，促进教与学方式的转变。				
课程名称	思想政治（必修）	开设学期	第 1、2、3、4 学期	学时/学分	144/8
课程目标	思想政治课程是落实立德树人根本任务的关键课程。中等职业学校思想政治课程是各专业学生必修的公共基础课程。本课程以立德树人为根本任务，以培育思想政治学科核心素养为主导，帮助中等职业学校学生确立正确的政治方向，坚定理想信念，厚植爱国主义情怀，提高职业道德素质、法治素养和心理健康水平，促进学生健康成长、全面发展，培养拥护中国共产党领导和我国社会主义制度、立志为中国特色社会主义事业奋斗终身的有用人才。				
教学内容	第一学期 中国特色社会主义 第二学期 心理健康与职业生涯 第一学期 哲学与人生 第二学期 职业道德与法治				
教学要求	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。在教学实践中，要遵循教育教学规律、思想政治教育规律和中职学生身心发展规律，激发学生学习兴趣，提高思想政治教学的吸引力，有效提高教学质量。具体要求：坚持正确育人导向，强化价值引领；准确理解学科核心素养，科学制定教学目标；围绕议题设计活动，注重探讨式和体验性学习；加强社会实践活动，打造培育学科核心素养的社会大课堂；运用现代信息技术，提高教学效率。				
课程名称	历史（必修）	开设学期	第 2、3 学期	学时/学分	72/4
课程目标	以落实立德树人位根本目标，掌握唯物史观的基本观点和方法并作为解决现实问题的指导思想。了解史料，并依据史实和史料对史实表达自己的看法，培养学生能够实事求是得认识和评判现实社会与职业发展中的问题。通过历史学科核心素养学习，培养学生树立正确国家观，增强对祖国的认同感和民族团结意识，引导学生传承民族节气，认识中华文明的历史价值和现实意义。帮助学生树立积极进取的人生态度和正确的世界观、人生观和价值观。				

教学内容	第二学期 中国古代史、中国近现代史 第三学期 世界古代史、世界近现代史				
教学要求	结合不同教学内容蕴含的学科核心素养，合理设计教学目标和教学过程。开展多种形式的教学，鼓励学生开展自主学习、探究学习和合作学习，调动和发挥学生学习的主动性和创造性。结合专业人才培养方案，创设与行业、专业相近的教学情境，设计体验未来职场的教学活动，探索课堂教学与专业实习实训相融合的教学模式。				
课程名称	体育与健康 (必修)	开设学期	第 1、2、3、4、5 学期	学时/学分	180/10
课程目标	中等职业学校体育与健康课程要落实立德树人的根本任务，以体育人，增强学生体质。通过学习本课程，学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，掌握 1-2 项体育运动技能，提升体育运动能力，提高职业体能水平；树立健康观念，掌握健康知识和与职业相关的健康安全 知识，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，发扬体育精神，塑造良好的体育品格，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为 和体育精神三方面获得全面发展。				
教学内容	第一学期 体能训练、职业体能、健康教育 第二学期 篮球、足球 第三学期 田径、体育保健 第四学期 体育游戏、篮球、足球				
教学要求	中等职业学校体育与健康课程教学要落实立德树人的根本任务，遵循体育 教学规律，始终以促进学科核心素养的形成和发展为主要目标。教学中要以身体练习为主，体现体育运动的实践性，要根据不同教学内容所蕴含的学科核心 素养的侧重点，合理设计教学目标、教学方法、教学过程和教学评价，积极进行教学反思等，以达到教学目的和学业水平要求。				
课程名称	信息技术 (必修)	开设学期	第 1、2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养中等职业学校学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。 通过多样化的教学形式，帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探索能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。				
教学内容	基础模块：信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步。				

教学要求	本课程以理论和实践相结合的教学模式，在实施教学时，要全面落实立德树人的根本任务，将信息技术的课程学习与学生的职业发展需求深度融合，引导学生综合了解信息技术和与之关联的业务知识；培养学生适应职业发展的信息能力，遵循技术技能人才培养规律，坚持以“做中学、做中教”来体现职业教育特点；鼓励学生主动适应信息技术的发展，培养学生适应职业发展需要的信息能力，引导学生充分运用信息技术进行创新创业实践。				
课程名称	公共艺术 (必修)	开设学期	第 1 学期	学时/学分	36/2
课程目标	中等职业学校艺术课程目标是坚持落实立德树人的根本任务，使学生通过艺术鉴赏和实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。丰富审美经验，增强审美理解，提高审美判断能力，陶冶道德情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣。				
教学内容	基础模块：美术鉴赏与实践。				
教学要求	艺术课程教学要落实课程目标，培养学生艺术学科核心素养。加强课程研究，按照本课程标准，结合专业和学生的特点，选择教学内容，制定教学目标，采取有效的教学策略，帮助学生培育艺术学科核心素养，达成学业目标。				

（二）专业（技能）课程

1. 专业核心课

围绕铁道运输服务专业的企业用工需求，充分考虑学生专业知识的学习规律和学生就业等因素，把有利于学生学习和掌握专业知识与技能等作为设置 6 门核心课程的重要依据。

表 3：专业核心课程描述

课程名称	铁路线路与站场 (必修)	开设学期	第 1.2 学期	学时/学分	108/6
课程目标	通过本课程的学习，使学生能认识到该课程，注重新技术、新设备、新标准的引入，需时事关注行业发展及导向，以此全面了解线路与站场的动态发展。其内容旨在使学生掌握铁路线路与站场的组成及各组成部分的技术要求；车站设备的基础知识、布置要求及特点、各类车站的主要作业。将书本理论知识与实际生活相联系，做到理论融于实际，实际得出理论两者的相互循环，最终真正掌握课程的核心内容及要点，为铁路运营管理打下坚实的基础。				
教学内容	1. 掌握铁路线路的基本结构。 2. 了解线路平面和纵断面组成。 3. 能判断正线及站线，最终对车站线路进行编号。				

	4. 掌握中间站、区段站、编组站、客运站、货运站主要作业及设备，了解各站场的布置图分析。 5. 掌握铁路枢纽定义、设备及种类，了解其布置图类型及特点。				
教学要求	本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。 1. 学活动主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对铁路活动的感性认识。 2. 以未来职业活动为依据设计课程内容，以项目任务为载体，用任务训练职业岗位能力。在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，贯彻“学中做，做中学”的教学理念，，力争做到“理实一体化”。 3. 职业道德培养应贯穿于每一堂课，培养具有良好思想品德、较强社会责任感、荣誉感和进取精神的铁路从业者。				
课程名称	铁路机车车辆 (必修)	开设学期	第 1 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，使学生对能够正确认识课程的性质、任务极其研究对象，全面了解课程的体系、结构。使学生掌握铁路机车类型、构造及运用特点。切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为企业经济效益的提高服务，为毕业后具体工作打下基础				
教学内容	1. 了解我国机车车辆发展。 2. 掌握机车车辆类型、构造和运用特点。 3. 能经济合理地运用机车车辆；会在岗位工作中判断机车车辆故障。				
教学要求	本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。教学活动主要以教师讲解为主，还应配有多媒体教学、习题讨论、实习等教学媒体和手段，加深学生对旅游活动的感性认识。 1. 在整个教学过程中，教师为主导，学生为主体，使学生变被动学习为主动参与，贯彻“学中做，做中学”的教学理念，，力争做到“理实一体化”。 2. 教学过程中注重案例教学和课堂实践，突出学生的主体性，通过项目教学法来加深学生对专业知识的理解和应用。 3. 职业道德培养应贯穿于每一堂课，培养具有良好思想品德、较强社会责任感、荣誉感和进取精神的铁路运输服务者。				
课程名称	城市轨道交通 概论 (必修)	开设学期	第 2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，全面了解城市轨道交通运营管理基础知识，了解城市轨道交通发展、线路、车辆、接触网、通信信号、环控等机电设备，行车组织、客运组织、票务管理等运营管理知识。初步具备城市轨道交通运营管理的基本能力和主要设备的基本使用能力。树立城市轨道交通相关概念，具有进一步学习城市轨道交通相关专业的基本知识素质。				

教学内容	世界城市轨道交通的发展概况；我国城市轨道交通的现状与发展；城市轨道交通的各种交通方式及其技术经济特征。				
教学要求	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，达到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。				
课程名称	铁路职业素质	开设学期	第 2 学期	学时/学分	36/2
课程目标	本课程立足服务区域经济的发展，坚持五育并举、德育为先，培养铁路运输服务专业学生良好的职业素质，实现个人职业生涯的可持续发展，学生通过合作学习、团队沟通协作，明确社会主义服务宗旨“为人民服务”如何在铁路专业上体现，同时具备自我调节和职业人生规划的能力。				
教学内容	本课程是集理论、任务和经验为一体的综合课程。对铁路行业各岗位所需的职业素质进行了详细、全面的描述，课程内容整合为铁路历史沿革、职业道德与行为规范、职业素养、职业心理、职业生涯规划五个主干模块。让学生在态度上、心理上、观念上逐渐内化，进而提升自身的职业素质。				
教学要求	本课程既注重知识的讲解，也注重学生素质的培养，还有态度、观念的转变，是集理论课、任务课和经验课为一体的综合课程。态度、观念的内化、转变比知识的掌握重要，学生职业素质的提高是课程教学的核心。 1. 选择适当的、贴近生活的、贴近企业职业岗位素质要求的案例，巧妙设问，学生思考回答，达到巩固知识。 2. 根据学生的需求和教学目的进行教学，让学生分组讨论，将任务和教学目的统一起来。 3. 组织学生模拟铁路运输过程中的真实场景，帮助学生进入职业角色，对知识进行整体理解和应用。师生共同点评，在情境中学习并总结知识。 4. 引导学生独立思考，融会贯通掌握知识，从而提高学生理解、分析和解决问题的能力。				
课程名称	铁路客运组织 (必修)	开设学期	第 3、4 学期	学时/学分	180/10
课程目标	通过学习，使学生加深对我国铁路客运组织的认识，能掌握较为全面的铁路客运组织基础知识和基本理论，自觉提高自身文化素养；培养学生细心、周到、热情的服务意识、团结、协作、宽容的合作意识、灵活、克制、诚信的职业意识，为以优质服务接待旅客打下坚实的基础。				
教学内容	1. 了解现代管理技术和技法在旅客运输中的应用；掌握客运组织的基本原则、客运站和旅客列车工作组织及旅客计划运输组织等专业知识。 2. 能合理组织旅客运输日常工作；会处理旅客运输中的常见的问题。				

教学要求	1. 按照铁路运行的职业工作过程,依据“项目导向”、“任务驱动”的设计理念,突出能力为本位,采用项目式教学。通过任务驱动、情景模拟、合作探究等方式培养学生的学习和应用能力。 2. 强调理论教学与实践教学相结合、强调基础知识与应用能力相结合; 3. 深入挖掘本课程的德育内涵与元素,及鼓励学生考取相关证书,如铁路客运员、铁路列车乘务员,将其融入教学全过程,推进课程思政、“1+X”证书教学改革。 4. 采用多元化的评价主体。				
课程名称	城市轨道交通客运组织(必修)	开设学期	第2学期	学时/学分	180/10
课程目标	本课程主要的教学目的是,使学生通过本课程的学习和现场实践,对轨道交通旅客运输的诸方面,如车站工作组织,售检票系统等以及大铁路客运等有基本了解,以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。				
教学内容	本课程以城市轨道交通系统站务岗位所需的理论知识和操作技能为主,对城市轨道交通(主要是地铁和轻轨)客运组织进行了较详细、较全面的描述,内容包括掌握城市轨道交通线路车站、站车设备设施、站车信息服务系统设计;了解城市轨道交通自动售检票系统(AFC);城市轨道交通票务组织;城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程、车站客运工作组织、客运服务、客运市场营销及客运安全等。				
教学要求	本课程是一门专业核心课程,对学生在日后的工作、学习和生活中都非常重要,要求在教学过程中注重理论联系实际。 1. 在课堂教学活动中要多使用生活中常见的例子来引导学生掌握教材中的知识,同时将教材中的教学内容融入到对日常工作、学习生活当中。 2. 教学方法上,以提高学生的应用和理解教学内容的能力为目的,采用“教、学、实践”相结合的教学方法。 3. 根据课堂内容和学生的特点,灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等行动导向的教学方法,引导学生积极思考、乐于实践,提高教学效果。 4. 作为教师应多查阅相关资料,多运用现代教育技术,直观展现教学内容,积极编制多媒体电子课件,多采用图片教学法,利用多媒体课件信息容量大、图文并茂、能动画效果展示的特点,提供更丰富生动的教学资料。				

2. 专业方向课

专业方向课程多为理实一体的课程,要突出学生专业技能和操作规范性要求,兼顾用工企业所需要的岗位,有针对性地在开展模拟对不同的职业岗位能力进行专项训练,为促进学生理论、专业技能学习和可持续发展提供支撑。

表 4: 专业方向课程描述——铁路客运服务方向

课程名称	铁路客运英语 (必修)	开设学期	第 4、5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	着重培养学生的创新思维能力,使学生掌握基本英语口语,内容涉及面广、语言规范、突出铁路客运听、说能力训练,实用性强,可作为中等专业学校铁道运输专业铁路客运英语,为从事铁路客运服务方面的工作奠定扎实的基础。				
教学内容	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,并初步具备阅读和翻译一般专业说明书、技术资料 and 文章的能力。				
教学要求	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.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,达到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。				
课程名称	铁路客运服务礼仪 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	熟悉铁路客运服务礼仪的知识,掌握客运服务礼仪程序,通过反复实践,使学生塑造良好的客运员职业礼仪形象。并且能使学生树立良好的工作态度,具备从事客运服务工作的职业素养。				
教学内容	主要学习铁路客运服务礼仪的内容、程序、和操作要领。 掌握车站站台服务礼仪、乘务员服务礼仪、包区间服务礼仪、办公区服务礼仪、等各种考验服务礼仪标准。 塑造自身良好铁路运输服务礼仪形象。				
教学要求	教学内容的设计始终贯彻“以岗位需求为导向,突出实践教学”的理念,在教学内容选择时注意突出对学生职业能力的训练,在教学内容、教学方法与手段、师资团队上做到工学结合。教师要设计课程内容,利用信息化手段,以工作任务为线索构建任务引领型课程,以职业能力为核心组织课程内容,让学生通过完成具体任务发展职业能力。				
课程名称	铁路旅客运输服务 (必修)	开设学期	第 3 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过对本课程的学习,使学生了解铁路运输服务的质量、质量标准化、服务工作的管理与心理,理解服务企业文化和公共关系的理论,掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略,从而使学生具有细心体察、关注旅客需求与情绪等观察能力、具有客服人员的表达与劝说能力,且能够结合所学知识处理实际情况。最终培养学生能够学会换位思考、树立良好的服务意识,提高综合能力树立正确的人生观、价值观。				
教学内容	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以及铁路旅客运输服务的含义、特点;掌握服务质量问题的分类、性质和处理方法,服务标准和标准化的概念以及《铁				

	路旅客运输服务质量标准》的主要内容;掌握客运服务工作的全面质量管理, 客运服务质量保证体系;掌握旅客心理状态、服务需求及铁路客运服务人员心理, 改进和指导旅客服务工作;掌握客运服务中的社交礼仪、服务技能和技巧;掌握服务理念及铁路旅客运输服务有形展示策略、品牌策略;了解铁路旅客运输服务、企业文化与公共关系。				
教学要求	教师在课程设计中要贯彻“学生为主体, 行动为导向, 能力为本位”的指导思想, 秉承“任务驱动, 工学结合”的理念, 按照“工作过程系统化”的思路, 让学生在“做中学”, 做到“教、学、做”有机结合。 在本课程的教学过程中, 始终把学生作为学习的行动主体, 创造相应的教学环境, 激起学生求知欲望, 培养形象思维能力;通过教学互动和模拟练习, 让学生在学习和实践中掌握职业技能, 构建属于自己的经验和知识体系;在培养学生专业能力的同时, 注重学生正确的学习方法养成、提高其学习能力和社会能力; 1. 课程设计以培养学生职业能力为重点 2. 多种教学方法的运用, 创立“实战式教学模式” 3. 运用现代化教学设备, 与行业对接				
课程名称	铁路客运综合实训 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	36/2
课程目标	通过学习本课程, 学生能够处理铁路旅客运输过程中出现的各种正常及非正常情况的技能及技巧, 使学生能够将书本理论知识与实际生活相联系, 做到理论融于实际, 实际得出理论两者的相互循环, 最终真正掌握课程的核心内容及要点, 为铁路运营管理打下坚实的基础。				
教学内容	熟悉售票员、客运员、列车员、行李员的基本作业程序, 掌握处理铁路旅客运输过程中出现的各种正常与非正常情况的技能和技巧。				
教学要求	1. 立足于行业动态发展, 联系行业实际操作步骤夯实铁路客运售票员、客运员、列车员、行李员的基本作业程序。 2. 创设与行业、专业相近的教学情境, 设计体验未来职场的教学活动, 探索课堂教学与专业实习实训相融合的教学模式。				
课程名称	铁路客运规章 (必修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	立足于行业对人才的需求, 以目前高速铁路客运岗位的工作模块和 workflows 为主线, 重视对学生实操训练和技能培养, 让学生掌握铁路运输管理工作中的客运运价、运输合同、质量管理规范、安全运输管理等相关知识。培养学生具备专业基础知识, 适应时代的发展, 将高铁网点服务技能运用流畅, 与新时代高铁市场相接轨, 树立爱岗敬业的职业精神。				
教学内容	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。 掌握行包运输的范围、程序、方法及特殊情况处理。 掌握特定运输的办理。				

	掌握路内运输的规定及办理。 掌握各种铁路旅客运输事故情况下的处理。
教学要求	教学过程中要注重： 1. 在内容编排和体例设计上体现以工作过程导向的设计理念。 2. 利用信息化手段全方位进行教学，培养学生成为新一代符合行业规范的铁路人。 3. 教师采取多元化主体对学生进行评价，增强学生学习的兴趣和积极程度，同时也要引导学生增强对专业的兴趣。 4. 教学方式多样化，结合学生学情，及时调整教学方法进行教学，让学生熟悉旅行社服务网点实操流程，更好地适应工作岗位。

表 5：专业方向课程描述——城市轨道交通客运服务方向

课程名称	城市轨道交通车站设备（必修）	开设学期	第 4 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习,学生掌握自动售检票系统、屏蔽门系统、环控系统、消防系统、给排水系统、低压配电及照明系统、站内客运设备、环境与设备监控系统、门禁系统及防淹门系统等地铁车站设备的结构、工作原理等基本理论知识;同时,通过对设备的安装、操作、故障处理等实训项目培养学生的岗位技能和职业素养,使其内化为学生的基本素质,以满足城市轨道交通行业对高素质、高技能型人才的迫切需求。通过行为导向的项目式教学,加强学生实践技能的培养,培养学生的综合职业能力和职业素养;独立学习及获取新知识、新技能、新方法的能力;与人交往、沟通及合作等方面的态度和能力。				
教学内容	1. 熟悉城市轨道交通车站的结构、分类; 2. 掌握自动售检票系统、屏蔽门系统、环控系统、消防系统、给排水系统、低压配电及照明系统、站内客运设备、门禁系统及防淹门系统的功能、设备组成; 3. 掌握环境与设备监控系统的结构、功能。				
教学要求	本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。 1. 以未来职业活动为依据设计课程内容，以项目任务为载体，按项目进行,每个项目教学的开展都采取以学生为中心,教师辅助指导的任务驱动式教学方法。 2. 采用讲授法、案例法、任务驱动法、多媒体教学,以实现启发、诱导、因材施教,给学生更多的思维活动空间,发挥教与学两方面的积极性。 3. 职业道德培养应贯穿于每一堂课，培养良好思想品德、较强社会责任感、荣誉感和进取精神。				
课程名称	城市轨道交通票务管理（必修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，使学生掌握城市轨道交通车站票务工作设备、票务管理程序、票务工作作业流程及特殊情况票务处理等技能，从票务事故分析的角度培养学生的安全管理意识；为日后票务工作奠定基础，对努力提升城市轨道交通旅客运输				

	服务水平具有重要意义。				
教学内容	1. 了解城市轨道交通自动售检票系统发展概况。 2. 掌握城市轨道交通售检票系统组成、技术制式、功能和优缺点。 3. 掌握车票种类，能进行车站的售检票工作，票卡分析，办理退票作业。 4. 掌握填写各类票务台帐方法，能完成票务结算和现金封包、缴款。 5. 掌握特殊情况票务处理方法与技能。				
教学要求	本课程以理论教学为主，也应结合实践教学。 1. 学习活动应充分利用现代多媒体信息技术，积极利用实训室的各项设施设备，增加学生对城市轨道交通票务相关设施设备、票务工作流程、票卡等知识的理解。 2. 积极创建城市轨道交通票务工作的情境模拟，结合学生实际经历与经验，利用情景模拟、角色扮演等方式积极调动学生学习兴趣，加强学生对城市轨道交通票务工作流程的掌握。 3. 充分发挥项目式教学的优势，以问题为导向，培养学生积极主动探索问题、分析问题、解决问题的能力。 4. 认真落实思政教育进入每一节课堂，注重学生职业素养的形成与培养；为国家培养良好思想品德、强烈社会责任感、集体荣誉感人才，为铁路行业培养积极进取、具有优秀素养的从业者。				
课程名称	城市轨道交通运营安全（必修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	36/2
课程目标	本课程是铁道运输服务专业城规客运方向的一门专业核心课程，侧重于理论联系实际，是轨道交通运输组织体系课程的一个重要组成部分。通过本课程的学习和理论实践，对轨道交通旅客运输的各方面，如车站工作组织、售检票系统及安全检查工作等，有基本了解，培养学生的独立思考能力和解决问题的综合分析能力，以使其在今后的工作中能够更好地胜任客运、票务等工作岗位。				
教学内容	1. 了解城市轨道交通运营安全管理的特点及影响因素，熟悉各种电气事故的原因并提出改进的措施，能够安全使用部分特种设备； 2. 会处理部分意外伤害所需的急救措施； 3. 会识别危险源且对危险源事故类型进行分析和控制城市轨道交通危险源； 4. 熟悉城市轨道交通运营安全控制体系，并会对其过程进行控制； 5. 会使用城市轨道交通应急设备，并能够应对轨道交通常见事故。				
教学要求	本课程教学过程中，始终贯穿概念-理论-方法-技术-应用的学习过程。 1. 培养学生在思想上，能认识到交通安全问题的重要性，树立科学的安全观； 2. 在知识上，能够掌握对各种交通安全问题进行分析的基本方法和思路，对交通事故致因、交通安全技术、交通安全管理、交通运输系统安全问题的特点等有较深刻的认识； 3. 在能力上，初步掌握将交通安全基本理论和方法应用于交通运输领域的思路，掌握常用的交通安全分析与评价技术，具备在交通安全领域发现问题、分析问题				

	题和解决问题的能力的基本能力。				
课程名称	车站服务与投诉处理（必修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过本课程的学习，促进学生职业能力的培养和职业素养的形成，学生必须具有扎实的服务礼仪的基本理论知识，仪态端庄，掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议礼仪的规范和基本要求，旨在培养学生良好的服务意识和心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的语言表达能力和人际沟通能力，熟悉不同岗位的利益需求，提高学生综合职业素养。帮助学生了解相关从业岗位的接待工作，牢固树立“服务至上、优质服务”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和作。培养学生良好的职业意识，注重自身职业素养的塑造，把握角色心理，分析客我关系，有较强的人际交往能力和挫折承受能力。				
教学内容	1. 掌握城市轨道交通服务概念。 2. 掌握城市轨道交通服务人员的基本礼仪。 3. 掌握城市轨道交通车站服务及特殊旅客服务。 4. 掌握城市轨道交通应急服务并灵活运用乘客投诉处理服务技巧，做到触类旁通。				
教学要求	本课程为理论与实践教学相结合。 1. 以学生能力为本位。把培养人际沟通能力作为教学的主要目的，坚持知识理论与实践相结合。组织扎实有效的课堂训练，理论知识教学也可以学生进行讨论学习。 2. 以学生训练为主线。教学过程中必须以学生为主体组织教学训练活动，充分调动学生参与训练、实践的积极性，让学生动起来。教师在教学活动中起主导作用，为学生设计情境、方案，对学生训练进行指导和点评。 3. 自我修养、自我教育，将所学到的知识内化成自己的东西，成为学生自己思想的组成部分和行动指南，培养学生具有高度的职业精神，增强学生忧患意识、固化学生底线思维、提升风险化解能力。				

（三）选修课

围绕企业对员工文化素养、综合素质的不断需求，结合我校学生的就业和创业实际，以铁路市场营销、高速铁路概论、铁路运输经济法规和铁路运输服务心理学作为专业选修内容，以礼仪、国学作为人文素养选修内容，使学生得到更高层次、更加全面的发展。

1. 专业选修课（表 6）

课程名称	铁路运输市场营销（选修）	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	铁路市场营销管理是铁道运输服务专业的必修专业课，通过教学，让学生掌握运势市场营销的基本改了，了解铁路现在，铁路客货运输的营销观念、市场分析、营销策略和营销管理，为铁路企业培养增强市场营销和策划能力的人才。				
教学内容	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。				
教学要求	开展活动导向教学，将理论和实践相结合教学，落实学科核心素养。尊重差异，促进学生的发展。突出职业教育特点，重视实践应用。运用信息技术，促进教与学方式的转变。				
课程名称	高速铁路概论（选修）	开设学期	第 1 学期	学时/学分	72/4
课程目标	本课程属于铁道运输服务专业选修课，主要讲授高速铁路线路、牵引力、高速铁路动车组、高速铁路信号控制系统及通信系统，高速铁路车站设置，高速铁路的运营组织等方面的内容。				
教学内容	世界高速铁路发展概况，高速铁路技术经济优势；高速铁路线路与车站；高速铁路的牵引动力及动车组；高速铁路的信号控制系统和通信系统；高速铁路运营管理与客运服务；				
教学要求	本课程教学时应采用多媒体教学，通过幻灯片的演示、相关光碟的播放等教学方式，改变枯燥的纯理论讲述。涉及到需要学生动手操作的内容，充分发挥学生的动手能力进行设计和操作。				
课程名称	铁路运输经济法规（选修）	开设学期	第 2 学期	学时/学分	72/4
课程目标	通过学习，使学生掌握铁路运输经济法规基础知识，为我国铁路事业的发展培养出更多的合格人才，为经济建设服务。通过本课程的学习，学生应具有一定的铁路运输法律法规基础知识，并能利用该知识为铁路运输事业服务或出谋划策。				
教学内容	1. 理解代理的法律性质、权利和责任，掌握经济法律关系的构成要素； 2. 了解合同的概念和分类；理解违反合同的责任；掌握合同的订立、生效和终止及合同的担保的规定与应用；依据法律法规的规定分析行李、包裹、货物运输合同变更、解除的办法要求；掌握承运人对旅客、行李、包裹、货物运输应承担的义务和铁路旅客运输合同主体资格的确认 3. 了解铁路运输法律规范体系、法律的适用原则和铁路的基本知识；掌握铁路对货物、行李、包裹损失的责任和铁路对旅客人身伤害的责任；了解经济纠纷及解决途径；理解铁路运输法院的经济诉讼管辖范围、审判监督程序、索赔时效的规定。				
教学要求	1. 贯彻“学中做、做中学”的教学理念，提高学生灵活运用理论知识的能力。 2. 深入挖掘本课程的德育内涵与元素，提高学生法律素养，增强学生法律意识。 3. 采用多元化的评价方式。				

课程名称	铁路运输服务心理学 (选修)	开设学期	第 5 学期	学时/学分	72/4
课程目标	学生通过本课程的学习,能全面系统地掌握客运心理学的相关理论知识和分析方法,以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行客运服务质量以及客运企业。				
教学内容	旅客心理学的基础知识,旅客旅行心理活动服务,客运服务人员的心理修养与行为,旅客运输管理心理。				
教学要求	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,达到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。				

2. 人文素养选修课 (表 7)

课程名称	礼仪规范 (选修)	开设学期	第2学期	学时/学分	36/2
课程目标	通过学习本课程,使学生了解有关礼仪的基础知识,礼仪与道德建设的关系,礼仪与个人素质的关系,掌握礼仪规范要求。同时应使学生初步具备运用以上知识的能力,并使使学生养成自觉习惯,使学生得到全面的发展。本课程有部分内容需要实际训练,严格的训练与理论知识的结合,可以达到使学生形成内在与外在相统一的素质。通过学习这门课程,让学生加强自身的修养,从思想上认识到礼仪规范的重要性,而且在当前大力提倡社会主义精神文明建设的今天,弘扬“礼仪之邦”的道德风范,为建设有中国特色的社会主义事业服务。				
教学内容	本课程是职业学校学生的选修课。主要内容包括:追根溯源,走进礼仪殿堂;从容得体,塑造个人形象;尊重他人,融洽人际关系;文雅大方,做好职场一员。教学将社会主义核心价值观、中国优秀传统礼仪文化等内容融入生动活泼的案例中,不但强调学生的礼仪实践和礼仪能力,还关注学生的人文精神和礼仪素质的综合养成,突出可操作性。本课程使用国家规划教材。				
教学要求	本课程的实施,以课程标准为依据,落实立德树人根本任务,将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。 1. 认真学习、领会大纲的精神,提高执行教学的自觉性。 2. 基础性的教学需要更多的内容增强本课程的趣味性、知识性、实用性。运用现代信息技术,提高教学效率。 3. 本课程对实践性的要求很高,因此在教学的过程中需要不断的激发学生兴趣去进行自我的实践,严格要求自己。使学生理解礼仪是人类社会在长期实践交往中形成的一种行为准则,注重礼仪是社会文明发展、社会生活和谐的客观要求。				
课程名称	国 学 (选修)	开设学期	第 1 学期	学时/学分	36/2

课程目标	1. 知识性目标 引导学生认识和了解国学经典，认识国学经典在一个人成长过程中发挥的重要作用。 2. 技能性目标 (1) 学生掌握主题式学习的基本方法，学会朗读和诵读，乐于背诵积累国学经典精粹篇章，增强文化底蕴，滋养语文素养。 (2) 形成一定的收集、整理、传播、交流，运用信息的能力。 (3) 学生具备一定的与人和谐共处的能力。 3. 素质目标 (1) 树立正确的道德观念，初步建立良好的道德心理机制； (2) 欣赏并感受国学经典精髓的自然美、人文美，提高语言审美鉴赏力； (3) 激发学习国学经典的兴趣，体会国学经典文化的博大精深，提升人文素养。
教学内容	(一) 第一编 尽忠守信 (二) 第二编 孝亲敬长 (三) 第三编 崇义尚 (四) 第四编 明耻倡廉
教学要求	对学生进行国学教育，其实是在养成学生的国民意识和社会责任，培养学生对国家与民族大人的自觉担当。对学生们学习国学的要求应以“朗朗上口，不求甚解”。通过诵读起着潜移默化的作用。通过和古代圣贤对话，在经典里遨游，学生们懂得了做人的道理，触摸着文言的精彩。

七、教学总体进程安排

(一) 基本要求

依据教育部《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》（教职成〔2019〕13号）和教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）规定，本方案须达到如下要求：

1. 三年制中职每学年安排 40 周教学活动，总学时数不低于 3000；
2. 公共基础课程学时一般占总学时的 1/3；
3. 选修课教学学时数占总学时的比例均应当不少于 10%；
4. 实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上；
5. 顶岗实习一般为 6 个月，可分散或集中安排；
6. 18 课时计算为 1 个学分。

（二）教学进程安排

依据教育部《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函[2019]61号）精神，主要呈现本专业开设课程类别、课程性质、课程名称、课程编码、学时学分、学期课程安排、考核方式、有关学时比例要求。

课程编号说明：“G”代表公共基础课，从01开始编号，“GX”代表公共基础选修课，“Z”代表专课，“70”为交通运输大类专业代号，“02”为铁道运输服务专业，课程从01开始编号，“ZX”代表专业选修课，课程从01开始编号。

铁路运输服务专业实施性教学计划表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编号	考核方式	学分	学 时			各学期周学时安排						学时比例		
									每学期按20周计算，教学18周，机动1周，复习及期末考试1周								
						总学时	理论	实践	一 18周	二 18周	三 18周	四 18周	五 18周	六 20周			
公共基础课	必修	中国特色社会主义	G01	考试	2	36	26	10	2						36.0%		
	必修	心理健康与职业生涯	G02	考试	2	36	26	10		2							
	必修	哲学与人生	G03	考试	2	36	28	8			2						
	必修	职业道德与法治	G04	考试	2	36	28	8				2					
	必修	语文	G05	考试	8	144	124	20	2	2	2	2					
	必修	数学	G06	考试	8	144	134	10	2	2	2	2					
	必修	英语	G07	考试	8	144	72	72	2	2	2	2					
	必修	信息技术	G08	考查	4	72	36	36	2	2							
	必修	体育与健康	G09	考核	10	180	20	160	2	2	2	2	2				
	必修	公共艺术	G10	考核	2	36	10	26	2								
	必修	历史	G11	考试	4	72	60	12		2	2						
	必修	劳动	G12	考查	10	180	0	180	2	2	2	2	2				
	选修	国学	GX01	考查	2	36	26	10	2								
	选修	礼仪	GX02	考查	2	36	10	26		2							
					66	1188	600	588	18	18	14	12	4				
专业技能课	专业核心课程	必修	铁路线路与站场	Z700201	考试	6	108	80	28	4	2					64.0%	
		必修	铁路机车车辆	Z700202	考试	4	72	44	28	4							
		必修	铁路职业素质	Z700203	考试	2	36	26	10		2						
		必修	城市轨道交通概论	Z700204	考试	4	72	44	28		4						
		必修	铁路客运组织	Z700205	考试	10	180	108	72			6	4				
		必修	城市轨道交通客运组织	Z700206	考试	10	180	108	72			6	4				
							36	648	410	238	8	8	12	8	0		
	专业方向课	铁路客运方向	必修	铁路客运英语	Z700207	考试	4	72	44	28				2	2		
			必修	铁路旅客运输服务	Z700208	考试	4	72	44	28			4				
			必修	铁路客运规章	Z700209	考试	4	72	44	28					4		
			必修	铁路客运综合实训	Z700210	考试	2	36	0	36					2		
			必修	铁路客运服务礼仪	Z700211	考试	4	72	44	28				4			
		城轨客运方向	必修	城市轨道交通车站设备	Z700212	考试	4	72	36	36				4			
			必修	城市轨道交通票务管理	Z700213	考试	4	72	36	36					4		
			必修	城市轨道交通运营安全	Z700214	考试	2	36	0	36					2		
			必修	车站服务与投诉处理	Z700215	考试	4	72	36	36					4		
							32	576	284	292		0	4	10	18		
	专业选修课	选修	铁路运输市场营销	ZX700201	考试	4	72	54	18		4						
		选修	高速铁路概论	ZX700202	考试	4	72	54	18	4							
		选修	铁路运输经济法规	ZX700203	考试	4	72	54	18					4			
		选修	铁路运输服务心理学	ZX700204	考试	4	72	54	18					4			
		小 计					16	288	216	72	4	4	0	0	8		
	顶岗实习					33	600	0	600						30		
合 计					183	3300	1510	1790	30	30	30	30	30	30	100.0%		
总 学 时							3300		30	30	30	30	30	30			

（三）课程结构比例

公共基础课				专业技能课				合计			
课时数	1188	比例	36%	课时数	2112	比例	64%	3300	100%		
理论课				实践课				合计			
课时数	1484	比例	45%	课时数	1816	比例	55%	3300	100%		
必修课(2940)				选修课(360)				合计			
课时数	公共基础	专业技能	比例	89%	课时数	公共基础	专业技能	比例	11%	3300	100%
	1116	1824				72	288				

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 本专业师资队伍应具有良好的师德师风，具有集体观念和团队意识，具有健康体魄、积极向上的良好心态和合作精神；

2. 本专业师资队伍应树立“能力本位”的职业教育理念，在教学实践中应着力提高学生的职业能力和职业素养；

3. 专任教师具备本专业扎实的专业基础知识和宽广的相关学科知识，具有独立开展教科研的能力，掌握现代化科学手段和教育信息技术；专职教师必须具有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；关注地铁及铁路运输业发展的动态，对地铁、铁道运输服务专业知识有较深入的研究，具有大学本科及以上学历，中级以上职称 2 人，双师素质达到 30%，每年专业教师参与企业实践锻炼且时间不得少于一个月；聘请行业专家和企业领导人员参与专业建设和实践教学，兼职教师比例占专任教师的 20%，具有较高水平的专业带头人。

（二）教学设施

1. 校内实训室

为保障校内专业教学和实训的需要，实训实习场所要具有真实性或仿真性，具备教学、实训、展示、社会服务等多项功能，实现产教学用一体。具体设施设备如下：

实训室名称	主要工具和设施设备	
	名称	数量（个/套）
铁路旅客运输服务实训室	高铁服务实训舱	1
	《铁路旅客运输规程》	1
	《铁路旅客运输办理细则》	1
	《铁路旅客运输运价规则》	1
	《铁路旅客运输管理规程》	1
	部、局规章汇编	1
	各种纸质票据	40
	计算机制票机、自动受检票模拟系	1
	实习演练任务书	40
城市轨道交通客运实训室	站台屏蔽门系统 PSD	1
	车站控制室实训系统	1
	自动售检票系统 AFC	1
	机电设备监控系统 BAS	1
	自动灭火系统	1
	火灾报警系统	1
	乘客信息和导向标识系统	1

2. 校外实训基地

在铁路车站、地铁单位建立了稳定的校外实习实训基地，有学校和单位共同完成实习教学任务，确保学生顶岗实习时间。建立健全了长效管理机制，具有完善的管理制度和考核办法，保证校企合作质量，满足在地铁、铁路技术设备更新发展的形势下对该专业技能人才的迫切需求，提高学生实际动手能力。

（三）教学资源

实施基于课程的教学设计，考虑教学实施的需求，以各学习单元教案为核心，形成与学习单元相配套的教学资源，其内容包括：课程标准、教学设计、教学课件、教学/演示视频、教学素材等，其中：

1. 课程标准

课程标准是课程的性质、目标、内容、实施建议的教学指导性文件，开发具有普适性的课程标准，为课程建设和教学实施提供基本框架方案。

2. 教学设计

教学设计是根据教学对象和教学目标，确定合适的教学起点与终点，将教学诸要素有序、优化地安排，形成教学方案的过程。

3. 教学课件

以学习单元为单位开发配套的教学课件，为学习者服务，帮助学习者更好的融入课堂，理解知识，更好的完成学习任务。

4. 教学/演示视频

以学习任务为导向开发配套的教学视频，帮助学习者更好的理解专业知识，有效的完成学习任务。针对客运业务为典型任务配套开发演示视频，帮助学习者反复观摩讲解的规范和方法，帮助学习者提高实践技能。

5. 教学素材

教学素材资源是课程教学资源的素材来源。按照媒体类型分类包括文本、图片、音频、视频、动画等，主要内容包括教师/学生操作案例、图片、企业实际工作案例、教学测试题等。

（四）教学方法

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照德、智、体、美、劳全面发展的功能来定位，重在改革教学方法和教学组织形式，不断创新教学手段和教学模式，充分调动学生学习的主动性和积极性，全面提高学生综合素质，培养学生的学习能力和职业能力，为学生今后的进一步发展打下良好基础。

2. 专业技能（方向）课

按照“理、虚、实一体”的总体原则，根据课程性质，采用班级授课、分组教学、现场教学、实践训练、讨论、讲座等形式组织教学；不断改革教学方法，采用现场教学、案例教学、任务驱动教学等方法；不断创新教学手段，利用网络、多媒体、空间等信息化手段，倡导学生利用信息化手段自主学习、自主探索，积极开展师生教学互动，达到共同学习、共同提高的目的。

（五）学习评价

1. 文化基础课

文化基础课由平时考核、半期考核、期末考核相结合的方式进行，其中平时考核成绩占比 30%，半期考核占 30%，期末考核成绩占比 40%，教师可根据授课对象和授课情况的不同酌情调整，评价方式尽量根据学科特点采用多样化方式，坚决克服以考卷定成绩，导致学生死记硬背，片面追求分数的教学倾向，重在培养学生的学习积极性和创造性，培养学生的学习习惯和纠正学生的学习态度，树立学生正

确的人生观、世界观和价值观，力争让学生从德、智、体、美、劳全方面得到发展。

2. 专业（技能）课

专业技能课由平时考核、半期考核、期末考核相结合的方式进行，其中纯理论课与理实一体课由平时考核成绩占比 30%，半期考核占 30%，期末考核成绩占比 70%；纯实训课由平时考核成绩占比 30%，期末考核成绩占比 70%。考核方式可根据学生的实际情况和课程性质不同，采用开卷考试、闭卷考试、实际操作，理论与实际操作相结合等方式开展，并积极探索 1+X 课证衔接。

（六）质量管理

1. 教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。学校和专业系部应建立专业建设和教学过程质量监控机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2. 完善教学常规管理及运行机制。学校与系、部、专业共同完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊改，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期公开课、示范课等教研活动。

3. 学校应建立专业毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、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。

4. 专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

1. 德育量化考核合格；
2. 修完本专业规定的所有课程，且成绩全部合格或修完课程完成规定学分；
3. 顶岗实习考核成绩合格。

十、附录

1. 专业教学进程安排表

附录1 铁路运输服务专业教学进程安排表

铁路运输服务专业实施性教学计划表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编号	考核方式	学分	学 时			各学期周学时安排						学时比例		
									每学期按20周计算，教学18周，机动1周，复习及期末考试1周								
						总学时	理论	实践	一 18周	二 18周	三 18周	四 18周	五 18周	六 20周			
公共基础课	必修	中国特色社会主义	G01	考试	2	36	26	10	2						36.0%		
	必修	心理健康与职业生涯	G02	考试	2	36	26	10		2							
	必修	哲学与人生	G03	考试	2	36	28	8			2						
	必修	职业道德与法治	G04	考试	2	36	28	8				2					
	必修	语文	G05	考试	8	144	124	20	2	2	2	2					
	必修	数学	G06	考试	8	144	134	10	2	2	2	2					
	必修	英语	G07	考试	8	144	72	72	2	2	2	2					
	必修	信息技术	G08	考查	4	72	36	36	2	2							
	必修	体育与健康	G09	考核	10	180	20	160	2	2	2	2	2				
	必修	公共艺术	G10	考核	2	36	10	26	2								
	必修	历史	G11	考试	4	72	60	12		2	2						
	必修	劳动	G12	考查	10	180	0	180	2	2	2	2	2				
	选修	国学	GX01	考查	2	36	26	10	2								
	选修	礼仪	GX02	考查	2	36	10	26		2							
					66	1188	600	588	18	18	14	12	4				
专业技能课	专业核心课程	必修	铁路线路与站场	Z700201	考试	6	108	80	28	4	2					64.0%	
		必修	铁路机车车辆	Z700202	考试	4	72	44	28	4							
		必修	铁路职业素质	Z700203	考试	2	36	26	10		2						
		必修	城市轨道交通概论	Z700204	考试	4	72	44	28		4						
		必修	铁路客运组织	Z700205	考试	10	180	108	72			6	4				
		必修	城市轨道交通客运组织	Z700206	考试	10	180	108	72			6	4				
							36	648	410	238	8	8	12	8	0		
	专业方向课	铁路客运方向	必修	铁路客运英语	Z700207	考试	4	72	44	28				2	2		
			必修	铁路旅客运输服务	Z700208	考试	4	72	44	28			4				
			必修	铁路客运规章	Z700209	考试	4	72	44	28					4		
			必修	铁路客运综合实训	Z700210	考试	2	36	0	36					2		
			必修	铁路客运服务礼仪	Z700211	考试	4	72	44	28				4			
		城轨客运方向	必修	城市轨道交通车站设备	Z700212	考试	4	72	36	36				4			
			必修	城市轨道交通票务管理	Z700213	考试	4	72	36	36					4		
			必修	城市轨道交通运营安全	Z700214	考试	2	36	0	36					2		
			必修	车站服务与投诉处理	Z700215	考试	4	72	36	36					4		
								32	576	284	292		0	4	10		18
	专业选修课	选修	铁路运输市场营销	ZX700201	考试	4	72	54	18		4						
		选修	高速铁路概论	ZX700202	考试	4	72	54	18	4							
		选修	铁路运输经济法规	ZX700203	考试	4	72	54	18					4			
		选修	铁路运输服务心理学	ZX700204	考试	4	72	54	18					4			
小 计					16	288	216	72	4	4	0	0	8				
顶岗实习					考核	33	600	0	600						30		
合 计					183	3300	1510	1790	30	30	30	30	30	30	100.0%		
总 学 时							3300		30	30	30	30	30	30			