

南安市梅山工程学校



铁道运输服务专业人才培养方案

二〇二二年六月



铁路运输服务专业 人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：铁路运输服务

专业代码：700107

二、招生对象

初中毕业或具有同等学习能力者

三、学制

三年

四、职业面向

专业名称	代码	对应行业	职业 (岗位)	职业资格 证书举例	证书等级	专业(技能) 方向
铁道运输服务	700107	面向铁道行业、城市轨道交通行业和具有专用铁道的大型企业工作	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、铁路车站助理值班员	中级	铁路车务
			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
			货运员、货运值班员	铁路货运员、物流员证书	初级、中级	铁路货运



五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

1. 总体目标

本专业坚持立德树人，面向铁路运输、城市轨道交通运输、运输型物流及大型厂矿运输部门等行业企业，培养从事铁道行车指挥与调度、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。

2. 专业培养目标

本专业旨在立足铁路运输管理，通过三年的专业课学习，使学生掌握铁路运输管理基本知识，客运组织与货运组织等方面的专业知识，具备铁路运输管理能力，取得相关岗位职业资格证书。

3. 就业岗位

学生通过三年的学习，使本专业学生可以胜任从事铁道行车指挥与调度、客运组织、货运组织及服务等工作能力，同时还可以从事交通运输类的辅助性岗位工作。本专业毕业生主要就业单位是铁路运输、城市轨道交通运输、运输型物流及大型厂矿运输部门等行业企业。

对应的主要岗位有：车号员（长）、连结员、制动员、信号员、助理值班员、车站值班员、列车员、客运员、售票员、客运值班员、货运员、货运值班员。

（二）培养规格

1. 综合素质



职业素质:

- (1) 具有良好的职业道德和敬业精神;
- (2) 具有吃苦耐劳、踏实肯干的工作作风;
- (3) 具有艰苦创业、不断创新的理念;
- (4) 具有良好的团队精神;
- (5) 具有高度的安全意识和对国家和人民的生命财产高度负责的精神;
- (6) 具有较强的服务意识和法律意识;
- (7) 具备本专业必需的基本知识, 基本理论和技能, 能正确使用、操作有关列车设备, 组织指挥行车;
- (8) 具有良好的应急心理素质。

基本素质:

- (1) 具有良好的公民道德;
- (2) 具有合格的政治素养;
- (3) 具有良好的身心素质;
- (4) 基本的人文、科学素质。

2. 职业能力

职业专门技术能力:

- (1) 掌握本专业所必需的铁路机车车辆、动车组、线路战场、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) 会正确填写《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、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) 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) 能按照实名制检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。

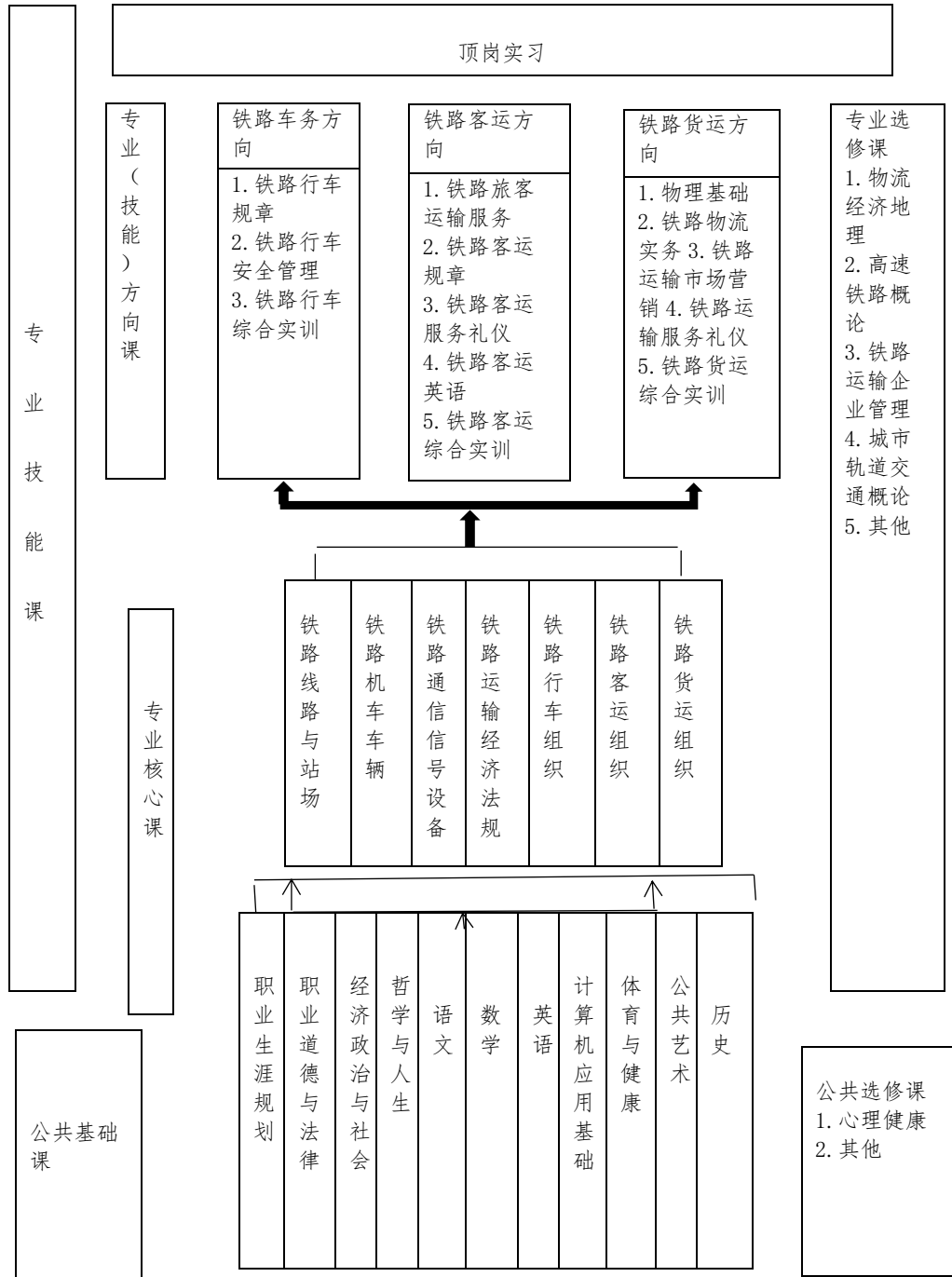
(9) 能对货运事故进行勘察、编制记录、审查记录,能进行事故鉴定、事故定责、事故赔偿。

(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。

六、课程结构





七、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程编码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	B1	就业指导	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
2	B2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
3	B3	经济政治与社会	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
4	B4	哲学与人生	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
5	B5	语 文	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
6	B6	数 学	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180
7	B7	英 语	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144
8	B8	计算机应用基础	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	108
9	B9	体育与健康	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	180



10	B10	公共艺术	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	B11	历史	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
12	B12	国学精粹	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
13	B13	普通话训练	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	72
14	B14	形体礼仪	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	144

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程编码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	B15	铁路线路与站场	知道线路构造和技术状态及其对铁路运输的影响；了解站场设备布置的基本原理和各种车站布置图的采用条件；掌握线路及站场组成，能在运输生产中合理运用各种站场设备，扩大车站作业能力；能从运营角度，对车站的改建和扩建提出意见。	36
2	B16	铁路机车车辆	了解我国铁路机车车辆的发展，掌握各种车辆的类型、构造及运用特点；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。	36
3	B17	铁路通信信号设备	了解铁路信号设备的基本原理，掌握常见信号设备的构造，能够正确使用有关信号设备；能正确运用铁路信号设备和通信设备指挥行车；能及时采取应急措施，配合有关部门迅速排除故障，确保安全、96 高效地完成铁路运输工作。	72
4	B18	铁路运输经济法规	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；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贵定与运用；了解铁路运输合同的概念、分类及基本规定；依据法律法规的贵定分析行李、包裹、货物运输合同变更、解除的办理要求；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；了解铁路运输法律	72



			规范体系、法律的使用适用原则和铁路发的基本知识；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、执行程序；掌握经济审判的一般程序、审理前准备工作、索赔时效的规定。	
5	B19	铁路行车组织	了解列车调度的原理及方法；掌握车站、列车的分类与分等，列车车次；掌握列车编组顺序表的作用及填记方法；掌握列车编组计划的有关规定及违反列车编组计划的有关情况；能编制车站班计划、阶段计划、调车作业计划；会铺画列车运行图	36
6	B20	铁路客运组织	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；能合理组织旅客运输日常工作；会处理旅客运输中常见问题	36
7	B21	铁路货运组织	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，具有运用日常工作组织方法办理货运工作的能力。	36

2. 专业（技能）方向课

（1）铁路车务

序号	课程编码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	B22	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，具备执行行车规章的能力	36
2	B23	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	36

（2）铁路客运

序号	课程编码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
 南安市梅山工程学校 Nan'an Meishan Engineering School				
			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专业人才培养方案	
1	B24	铁路旅客运输服务	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；掌握服务工作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	72
2	B25	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；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	72
3	B26	铁路客运服务礼仪	掌握仪表美、行为美、服饰美及基本的服务礼仪和日常对话的技能技巧；掌握服务过程中以礼待人、处事得宜的知识和技巧	36
4	B27	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，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	72
5		铁路客运综合实训	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	

(3) 铁路货运

序号	课程编码	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	B28	物流基础	掌握现代物流的基本概念、基础知识和各个环节的相关业务操作	72
2	B29	铁路物流实	掌握我国铁路物流的发展现状及其对策、铁路物流项目的开发要素、步骤和方法，以及物流项目可行性报告编写方法；掌握物流项目合同管理的特征及其注意事项，牢记物流合同管理	72



		务	的流程和程序；了解大型铁路物流公司的管理架构、管理机制、工作岗位、岗位职责、衡量考核指标、业务流程和作业标准，以及实现公司管理和业务操作的规范化、程序化和标准化	
3	B30	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	72
4	B31	铁路运输服务礼仪	了解礼仪的基本概念、功能及作用；了解东西方礼仪的差距；掌握日常行为、服饰、仪容、仪态等礼仪标准；掌握铁路车站服务礼仪内容，前台服务礼仪规范、接打电话礼仪规范、投诉接待服务规范和技巧；掌握拜访礼仪和合同洽谈礼仪规范	72
5		铁路货运综合实训	货运票据填写：根据给定的货物名称、重量(数量)、运价里程等基本条件，填写货物运单，使学生掌握货物运单的填写方法	
			制订装载方案实训：通过对超限货物的测量、方案设计、超限等级计算、加固方案设计等，使学生初步学会超限货物装载加固方案的设计能力	

(三) 专业选修课

1. 物流经济地理
2. 高速铁路概论
3. 铁路运输企业管理
4. 城市轨道交通概论
5. 其他

(四) 顶岗实习

顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节。通过顶岗实习，使学生更好地将理论与实践相结合，全面巩固、锻炼实际操作技能，培养学生应用理论知识解决实际问题和独立工作的能力，提高社会认识和社会交往的能力，学生



工人师傅和工程技术人员的优秀品质和敬业精神，培养学生的专业素质和社会责任。顶岗实习可安排在车务段、调度所、客货运站、客运段等单位进行。

八、教学进程总体安排

课程类别	课程编码	课程名称	学期安排及周学时						各科学时数	总学时数	学时比例(%)
			一		二		三				
			上	下	上	下	上	下			
必修	公共基础课程	B01	2						36	1260	45
		B02		2					36		
		B03			2				36		
		B04				2			36		
		B05	4	2	2			2	180		
		B06	4	2	2			2	180		
		B07	4	2	2				144		
		B08	4	2					108		
		B09	2	2	2	2		2	180		
		B10	2						36		
		B11		2					36		
		B12			2				36		
		B13		4					72		
		B14	2	2	2	2			144		
必修	专业核心课程	B15	2						36	324	20
		B16	2						36		
		B17		4					72		
		B18		4					72		
		B19			2				36		
		B20				2			36		
		B21						2	36		
必修	专业技能方向	B22				2			36	612	25
		B23						2	36		
		B24			4				72		
		B25				4			72		
		B26						2	36		



课程	B27	铁路客运英语					4	72			
	B28	物流基础				4		72			
	B29	铁路物流实务				4		72			
	B30	铁路运输市场营销					4	72			
	B31	铁路运输服务礼仪					4	72			
综合实训	接发列车实训				2	2		72	324	10	
	编制列车运行图							2			36
	铁路客运综合实训				2	2		2			108
	货运票据填写实训				4						72
	制定装载方案实训					2					36
周课时总数（节）			28	28	28	28		28	总课时数 2520		
教育实践							18周		18周		
班团活动（节）			36	36	36	36	36		180		
选修课（节）			36	36	36	36	36		180		
劳动实践（节）			36	36	36	36	36		180		

注：1/2/3/4/6学期课时数：2520

第5学期实习课时数：504

总课时数：2520+504=3024

达到教育部门所规定，三年制中职总学时数不低于3000，公共基础课学时一班占总学时的1/3的要求。

九、实施保障

（一）师资队伍

专任教师：铁路运输管理及相关专业大专以上学历，具备教学的基本能力与基本技能，具有企业实践经历，具有相关专业的职业资格，课堂组织和管理的的能力，讲解、演示的能力，合理选择教学方法的能力，能熟练运用计算机和多媒体进行教学。

兼职教师：铁路运输管理及相关专业大专以上学历，具



备教学的基本能力与基本技能，具有丰富的企业实践经验，课堂组织和管理的能 力，具有良好的职业道德，遵纪守法意识和责任心。

（二）教学设施

1. 校内实训条件:

（1）形体礼仪实训室。本实训室配有音响、通体墙面镜、把杆、木地板等教学设施，可供学生进行形体、礼仪、语言等专业必备素质的训练，同时还可以为专业理论课程的实训环节提高支持。

（2）列车餐车工作实训室。本实训室通过营造列车乘务工作的模拟环节，让学生了解设备的基本原理，能熟练操作设备，并能很好的对乘客服务。本实训室正在筹建。

（3）模拟高铁实训室。本实训室通过营造列车乘务工作的模拟环境，让学生了解设备的基本原理，能熟练操作设备，并能很好的对乘客服务。

2. 校外实践条件:

已与四川朝东航空地面服务有限公司达成合作，可以与该公司进行订单培养，安排顶岗实习。

（三）教学资源

1. 教材

必须选择中职或者高职高专教材，优先选用教育部规划教材和铁道部规划教材，鼓励撰写、使用有创新特色的校本教材。

2. 图书



每门课程均有对应的教材和辅助材料，纸质图书种类、数量能满足学生专业学习需求。

3. 数字化（网络）资料

主干课程建立教学资源库，包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库，开辟师生学习讨论区，向学生提供丰富的网络学习资源。

（四）教学方法

在教学过程不论采用什么样的教学方法，都应该充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题能力，引导学生完成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式。

（五）学习评价

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式，突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

1. 过程评价加期末考核评价相结合的方法进行评价；
2. 理论考核加实作考核相结合的方法进行评价；
3. 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价；
4. 顶岗实践的校内指导教师与校外指导老师相结合进行评价。

（六）质量管理

培养具有良好人文、科学素质和社会责任感，学科基础



扎实，具有自我学习能力、创新精神和创新能力的人才。

具体包含以下几个方面：得到基础研究和应用研究的训练，具有扎实的基础理论知识和实践技能，动手能力强、综合素质好；掌握科学的思维方法，具有较强的获取知识能力，具有探索精神、创新能力和优秀的科学品质。

十、毕业要求

1. 根据《福建省中等职业学校学生学籍管理实施细则（试行）》第八章“毕业与结业”第三十五条的规定，必须满足以下三个条件：

（1）全日制学历教育学生综合素质总评合格，非全日制学历教育学生思想品德评价评定合格；

（2）修满专业人才培养方案规定的全部课程且成绩合格，或修满规定学分；

（3）实习考核合格。

2. 学业水平考试：参加福建省中等职业学校学生学业水平合格性考试，考试科目包括公共基础知识综合卷 I（德育、语文、数学、英语）公共基础知识（计算机应用基础）专业基础知识卷 I、专业技能。合格性考试各个科目均为 D 等级以上（含 D 等级）。合格性考试不合格的，必须参加学校组织补考且补考通过。