

# 铁路客运服务专业培养方案

## 一、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，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

**二、招生对象与学制：**初中毕业生，学制3年，学籍有效期6年。

## 三、基本要求

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。

#### **四、主要接续专业**

高职：铁道交通运营管理

本科：交通运输

#### **五、课程设置及要求**

本专业课程设置由公共基础课、专业技能课、选修课和技能考证四部分组成。

1. 公共基础课包括 4 门思想政治课、3 门文化基础课、计算机应用基础、体育与健康、公共艺术、历史、劳动教育等课程，是**必修**课程。

2. 专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和综合实训，是**必修**课程。
3. 选修课是选修课程，由教学点自行选择开课，不做毕业要求。
4. 技能考证中“普通话培训及考证”由省校统一组织完成；“本专业相关证书考证”可根据学生上岗的实际需要，由教学点自行组织完成，不做毕业要求。

### （一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	中国特色社会主义	使学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，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；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。
2	心理健康与职业生涯	使学生能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、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，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。
3	哲学与人生	使学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
4	职业道德与法治	使学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
5	语文	培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习的必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。
6	数学	培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力；引导学生逐步养成良好的学习习惯、实践意识、创新意识和实事求是的科学态度，提高学生就业能力与创业能力。
7	英语	培养学生听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮

		助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。
8	计算机应用基础	掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能，使学生初步具有利用计算机解决学习、工作、生活中常见问题的能力；使学生能够根据职业需求运用计算机，体验利用计算机技术获取信息、处理信息、分析信息、发布信息的过程，逐渐养成独立思考、主动探究的学习方法，培养严谨的科学态度和团队协作意识；使学生树立知识产权意识，了解并能够遵守社会公共道德规范和相关法律法规，自觉抵制不良信息，依法进行信息技术活动。
9	体育与健康	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。
10	公共艺术	了解不同艺术类型的表现形式、审美特征和相互之间的联系与区别，培养学生艺术鉴赏兴趣；掌握欣赏艺术作品和创作艺术作品的基本方法，学会运用有关的基本知识、技能与原理，提高学生艺术鉴赏能力；增强学生对艺术的理解与分析评判的能力，开发学生创造潜能，提高学生综合素养，培养学生提高生活品质的意识。
11	历史	使学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。
12	劳动教育	围绕劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等方面的教学，持续开展日常生活劳动，校内外公益服务性劳动，依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，培育学生积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度，增强职业认同感和劳动自豪感。

## （二）专业技能课

### 1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	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。
2	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。
3	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；会及时采取应急措施，配合有关部门迅速排除故障，确保安全、高效地完成铁路运输工作。
4	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规定与运用；了解铁路运输合同的概念、分类及基本规定；依据法律法规的规定分析行李、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；了解铁路运输法律规范体系、法律的适用原则和铁路法的基本知识；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	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。
6	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的问题。
7	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。

## 2. 专业（技能）方向课

### (1) 铁路车务

序号	课程名称	主要教学内容和要求
1	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。
2	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。
3	铁路行车综合实训	接发列车实训：进行接发列车演练，通过实训使学生达到熟悉信号员、助理值班员及车站值班员的工作过程，基本掌握信号员、助理值班员及车站值班员的实践技能。
		车站作业计划编制：通过编制车站班计划、阶段计划、调车作业计划，使学生了解车站作业组织、作业过程和车站作业计划的编制方法。
		编制列车运行图：根据给定的列车对数、区间通过能力等条件，编制 24 小时列车运行图，通过该实训使学生掌握编制列车运行图的基本方法。

### (2) 铁路客运

序号	课程名称	主要教学内容和要求
----	------	-----------

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。
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；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。
3	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。
4	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。
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	课程名称	主要教学内容和要求
1	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。
2	铁路物流实务	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	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。
4	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。
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。
--	--	---

## 六、课程管理

1. 公共基础课和专业核心课：必须全修且严格按照《专业课程设置与教学进度表》中规定的学时数完成教学任务。

2. 专业（技能）方向课：教学点可以根据具体的培养方向，从专业（技能）方向课中选取若干门课程。

3. 综合实训：实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、校外实训、顶岗实习等多种形式。顶岗实习是本专业最后的实践性教学环节，要认真落实教育部、财政部关于《职业学校学生实习管理规定》的有关要求。

4. 选修课：教学点可以根据学生知识结构情况，全学程选修若干门课程。

5. 技能考证：于相应学期组织完成，成绩合格者获取相应的职业资格证书。

## 七、教学时间安排

要求学生第一、二学年在校全日制学习，毕业实习统一安排在第三学年进行。

每学期教学时间为 18 周（含复习考试）。周学时一般为 28 学时，包含公共基础课、专业核心课、专业（技能）方向课、综合实训、选修课和普通话培训及考证六个部分的学时数。全学程总学时数不低于 2016 学时。

军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动未列入《专业课程设置与教学进度表》中，由各教学点自行安排。

专业技能课中的“综合实训”在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

## 八、教学管理及考核方式

1. 教学管理：实行“五统一”的教学管理模式，即统一专业培养方案、统一教学大纲、统一教材、统一考试、统一评分标准。专业培养方案、教学大纲由省校统一制定；教材及辅导资料的版本由省校统一指定；统考课试题及其评分标准由省校统一命制。

2. 考核方式：课程考试采用过程性考核（即形成性考核）和终结性考核（即期末考试）相结合的考核模式，实行由省校“统考”和教学点“自考”两种考核方式。公共基础课程、专业技能课程依据专业培养方案中规定的考核方式进行。统考课程由省校统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，各教学点在省校规定的统一时间内组织考试，并于期末考试前上报形成性考核成绩；自考课程由教学点统一组织命题、制卷、阅卷、登分等工作，课程成绩按学期报送省校教务教学部。自考课试卷教学点留档备查。

## 九、毕业

学生修完专业培养方案规定的必修课程，完成毕业实习，经考核成绩合格，思想品德合格，颁发经省人社厅验印的学校毕业证书，国家承认其学历，享受中专待遇。

## 铁路客运服务专业课程设置与教学进度表

学制：3 年

课程类别	序号	课程名称	计划学时		每周学时数				考核方式			
			总学时	课程性质	第一	第二	第三	第四				
					18周	18周	18周	18周				
公共基础课	1	中国特色社会主义	36	必修	2				第二学年 统考 自考 统考 自考 自考 统考 自考 自考 自考 统考			
	2	心理健康与职业生涯	36	必修		2						
	3	哲学与人生	36	必修			2					
	4	职业道德与法治	36	必修				2				
	5	语 文(1)(2)	144	必修	4	4						
	6	数 学(1)(2)	144	必修	4	4						
	7	英 语(1)(2)	144	必修	4	4						
	8	计算机应用基础	72	必修	4							
	9	体育与健康	144	必修	2	2	2	2				
	10	劳动教育	18	必修	1							
	11	公共艺术	36	必修			2					
	12	历 史	72	必修	2	2						
专业技能课	专业核心课	13	铁路线路与站场	108	必修	6			毕 业 实 习 自考 统考 统考 统考 统考 统考 自考			
		14	铁路机车车辆	72	必修		4					
		15	铁路通信信号设备	108	必修		6					
		16	铁路运输经济法规	72	必修			4				
		17	铁路行车组织	144	必修			8				
		18	铁路客运组织	144	必修					8		
		19	铁路货运组织	144	必修					8		
			小 计	1710		29	28	18		20		
	专业（技能）方向课	铁路车务方向	1	铁路行车规章	108	必修				4	2	
			2	铁路行车安全管理	72	必修					4	
			3	铁路行 车综合 实训	接发列车实训	3周	必修				第五学期	
					车站作业计划编制	72	必修				4	
					编制列车运行图	36	必修					2
			小 计	288	3周			8		8		
		铁路客运方向	1	铁路旅客运输服务	72	必修				4		
			2	铁路客运规章	72	必修				4		
			3	铁路客运服务礼仪	72	必修					4	
			4	铁路客运英语	72	必修					4	
			5	铁路客运综合实训	3周	必修				第五学期		
				小 计	288	3周				8	8	
		铁路货运方向	1	物流基础	72	必修				4		
			2	铁路物流实务	72	必修				4		
			3	铁路运输市场营销	72	必修					4	
			4	铁路运输服务礼仪	72	必修					4	
5	铁路货运 综合实训		货运票据填写	1周	必修			第五学期				
			制订装载方案实训	2周	必修							
	小 计	288	3周			8	8					
选修课	1	国家安全教育	18	选修		1						
	2	物流经济地理	36	选修				2				

	3	高速铁路概论	36	选修				2		自考
	4	城市轨道交通概论	36	选修				2		自考
技能 考证	1	普通话培训及考证	36				2			统考
	2	本专业相关证书考证			于相应学期组织完成					自考
课时达标数			2016		28	28	28	28		