

铁道交通运营管理专业工学结合人才培养方案

一、专业名称（代码）

铁道交通运营管理(500112)

二、入学要求

普通高中毕业生、中等职业技术学校毕业生。

三、修业年限

三年

四、职业面向

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别 (或技术领域) 举例	职业资格(职业技能等级) 证书举例
交通运输大类 (50)	铁道运输类 (500001)	铁路运输业 (53)	铁路车站行车 作业员(6-30- 02-01) 铁路车站调车 作业员(6-30- 02-02) 铁路车站客运 服务员(4- 025-01-03) 铁路车站货运	车站值班员、 助理值班员 调车长 连接员 客运值班员 货运值班员 铁路货运员	中级铁路车站值班员 中级铁路助理值班员 中级铁路制动员 中级铁路货运员 中级铁路客运员

五、培养目标

本专业培养热爱社会主义祖国，拥护党的基本路线、方针和政策，具有爱国主义、集体主义、社会主义核心价值观和德、智、体、美、劳全面发展的人才。熟练掌握铁路乘务基本理论知识和实际操作技能；具有较强的服务、管理、协调和应变能力以及较强的英语和计算机应用能力，能为旅客提供高品位、高质量服务的具有务实创新精神的高素质技术技能人才。

六、服务面向与人才培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

(一) 素质目标

1. 政治素质：热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的职业道德和职业素养。

2. 文化素质：有科学的认知理念与认知方法，有实事求是、勇于实践、积极进取的作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。

3. 职业素质：热爱自己的本职工作，具有敬业爱岗、团结协作、严谨务实的工作作风，自觉遵守行业法规和职业规范；有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神、有亲和力、具有礼仪素质。

4. 身心素质：拥有健康的体魄，养成良好的体育锻炼和卫生习惯，具有良好的心理素质、乐观向上的生活态度、健全的心理和良好的人际关系。

（二）知识目标

1. 掌握高速铁路线路、车站、机车车辆、信号设备、通信设备等方面的基本知识；

2. 熟练掌握铁路客运规章、旅游法规、旅客运输组织、旅客运输心理学、服务礼仪、形体、化妆等基本理论知识；

3. 掌握旅游地理学基础知识；

4. 熟练掌握计算机原理及应用的基础知识；

5. 掌握交通安全管理和应急事件处理的基本知识；

6. 具备较强的英语听、说、读、写能力，能适应高铁乘务及相关领域工作的需要；

7. 具备一定的手语能力，满足特定情况下乘务工作的需要。

（三）能力目标

1. 具有较好的普通话表达能力和社会交往能力；

2. 具有较好的英语听力、口语能力和一定的手语能力；

3. 具有良好的职业道德、创业精神和创新能力；
4. 具有熟练使用高铁乘务相关设备的能力；
5. 具有熟练的高铁乘务应急事件的处理能力；
6. 具有旅客乘降组织能力、接发列车能力和协助站长处理车站 ze 常工作的能力。

七、典型工作任务与专业课程设置

序号	工作岗位	岗位介绍	工作任务	岗位能力要求及素质要求	课程设置
1	车厢乘务员	在动车、高铁上负责引领、核对车票、为旅客提供全方位服务	整理车厢、检票查票、行李架整理、车厢秩序维护	了解旅客心理、熟悉铁路乘务规章制度和组织管理知识。较强的服务意识、态度热情，有责任感和敬业精神。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心理与沟通技巧 2. 铁路法律法规 3. 铁路客运服务礼仪 4. 交际口语 5. 美容与化妆
2	车站售票员	在车站负责为旅客提供售票服务	售票、改签、退票业务	熟悉铁路乘务规章制度和售票流程，良好的职业道德和吃苦耐劳精神。遵照售票流程快速完成售票、支付、退票等相关能力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 铁路客运规章 2. 高速铁路概论 3. 专业实操训练 4. 客运组织实训
3	乘务安全员	从事安检工作人员	乘客安检、乘客	掌握证件检查、X光机检查、危险物品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅客服务模拟实训

			安检问题处理	基础知识和出入境管理知识，掌握铁路安全技术检查的操作方法和基本技能。具有良好的协调沟通能力、独立分析能力；良好的心理素质和敬业精神。	2. 突发事件应急处理实训
4	铁路客服	从事铁路客户服务工作人员	接听客户电话，解答有关问询、投诉、安全检查异常处理，指导票务的查询和购买	能根据用户实际情况进行票我解答，能应对客户的问询和投诉，能合理指导票务查询，有良好的的心理素质和敬业精神。	1. 普通话与播音 2. 交际口语 3. 旅客心理与沟通技巧

八、专业核心课程简介

核心课程 1：高速铁路概论	第1 学期 参考学时： 32学时
学习目标 1. 掌握铁路基本知识与基本原理，交通运输业的性质、种类和特征。 2. 了解世界铁路和我国铁路管理体制与发展战略， 3. 熟练掌握客运高速、货物重载运输、铁路运营管理信息化的基本知识，	

4. 重点掌握我国高速铁路发展规划及未来前景，高速铁路基础设施、通信信号、牵引供电、动车组、运输组织等内容的基本概念和基础理论。

学习内容

高速铁路的概念与历史、高速铁路系统的设计和高速铁路系统的构成；社会经济发展与高速铁路的关系高速铁路的基本概念和一般现象以及高速铁路的发展趋势。

核心课程 2：铁路客运规章

第 4 学期 参考学时：36学时

学习目标

1. 掌握铁路工作的基本规章，车站调车工作的基本规定、基本要求。
2. 掌握列车编组的方法、要求和有关规定、正常接发列车的基本规定、基本方法。
3. 了解和掌握运调度指挥工作。
4. 了解铁路行车组织办法。
5. 具有规范并熟练从事铁路运营服务的能力。

学习内容

我国制定的有关铁路运营管理及相关的法律、法规、规章及规范性文件，具体包括运输法律法规综合部分、高铁运输管理、防污染和危险货物管理、乘务员管理、测绘管理、运营、检验管理等部分。

核心课程 3：高速铁路客运组织

第 4 学期 参考学时：36学时

学习目标

1. 能够综合运用各种技术设备、
2. 合理组织铁路客运过程中的运行、
3. 完成铁路客运过程中的计划和组织工作。

学习内容

铁路客运组织基础、客运行车信号系统、客运调度指挥、车站作业组织、车辆基地作业组织、正常和非正常情况下的客运组织、救援列车与工程车的开行、行车事故处理及预防等。

核心课程 4：礼仪与形体塑造

第 1-4 学期 参考学时：140学时

学习目标

1. 掌握铁路客运服务人员相关岗位的礼仪知识和操作技能。
2. 掌握铁路客运服务人员岗位职业标准的相关要求，树立安全和礼貌服务意识。
3. 能够执行铁路客运服务礼仪规范，熟练进行客运礼仪服务。

学习内容

铁路客运旅客运输服务礼仪、高速铁路旅客运输服务礼仪、城市轨道交通客运服务礼仪和商务礼仪服务等。

核心课程 5：高铁英语视听说

第 1-4 学期 参考学时：352学时

学习目标

1. 素质目标：感性了解铁路客运的工作氛围；有跨文化交际、与上司或同事沟通的能力；有团队协作的能力及对工作任务的执行能力。
2. 知识目标：会使用日常交际用语主要包括个中日常交际场合的词汇和常用表达句式的运用；能听说高铁服务英语的专业语言知识，主要包括其专业词汇、术语、惯用表达法；能使用车站服务和乘务服务用语。
3. 能力目标：能用英语为旅客提供车站服务、发车前服务、车上服务、到站服务。能用英语回应旅客的特殊要求，处理紧急情况；能用英语与旅客或同事进行基本沟通。能用英语介绍高铁线路基本情况、车内设施；

学习内容

售票作业；售票作业；检票乘降；出站作业；出乘准备；迎客作业；车厢服务；动车设备设施介绍；重点旅客服务；应急服务；餐饮服务；其他服务用语；高速铁路介绍

九、教学进度安排

附表1.《三年制铁道交通运营管理专业教学进程表》

课程类别	课程性质	课程编码	课程名称	学分	考核方式	学时			各学期周学时						
						总学时	授课学时	实践学时	一	二	三	四	五	六	
思想政治教育课程	必修	016601	思想道德修养与法律基础	3	考试	64	64		4*16						
		016602	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	考试	72	72			4*18					
			形势与政策	2	考查	36	18	18	0.5*18	0.5*18	0.5*18	0.5*18			
		016620	军事理论与 实践	2	考查	36	18	18	2*18						
			军事技能训练	2	考查	56		56	2周						
			劳动实践	2	考查	60	20	40		一周		一周			
			大学生劳动教育（在线开放课程）	2	考试	32	32		2*16						
			大学生心理辅导（在线开放课程）	2	考查	32	32		2*16						
				15		324			6.5	4.5	0.5	0.5			
创新创业教育课程	必修		职业发展与就业指导	2	考查	32	16	16			2*16				
		016656	创新创业	2	考查	36	18	18		2*18					
	选修		创新思维	1	考查										
			沙盘模拟经营	1	考查										
			创新创业训练营	1	考查										
			创新创业大赛专题训练	1	考查										
	4门任选2门														
	小计	6		104			2	2							
人文素质教育课程	必修	016609	体育 I	2	考试	36		36	2*18						
		016610	体育 II	2	考试	36		36		2*18					
		016611	体育 III	2	考试	36		36			2*18				
			大学英语（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		4*16						
			大学语文（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		2*16	2*16					

		高等数学（根据专业需要开设）	4	考试	64	64		2*16	2*16				
选修	在线开放博约课程，任选4门（每门2学分）		8	考试	32*4	32*4		32	32	32	32		
小计			14		236			4	4	4	2		
必修	HT0028	高铁英语视、听、说	20	考试	352	176	176	4*16	4*18	6*18	6*18		
	HT0024	铁路法律法规▲	2	考试	32	20	12	2*16					
	HT0018	高速铁路概论★☆	2	考试	32	20	12	2*16					
	HT0071	旅游地理	2	考试	72	40	32		2*18	2*18			
	HT0022	旅客心理学	2	考查	36	20	16			2*18			
	HT0103	世界地理★☆	2	考试	36	20	16				2*18		
	HT0068	礼仪与形体塑造★☆	8	考试	140	20	120	2*16	2*18	2*18	2*18		
	HT0081	美容与化妆	2	考查	32	16	16	2*16					
	HT0048	健美操	6	考查	104	20	84	2*16	2*18	2*18			
	HT0021	高速铁路客运组织★☆	2	考试	36	20	16			2*18			
	HT0134	中外民俗▲	2	考查	36	30	16		2*18				
	HT0007	餐饮文化★☆	2	考试	36	20	16			2*18			
	HT0096	普通话与播音		考查			8			2*4			
	HT0125	语言艺术	2	考查	32	9	23	2*16					
	HT0050	交际口语	2	考查	36	9	27				2*18		
	HT0104	手语	2	考查	36	18	18		2*18				
	HT0136	专业实操实训	2	考试	36		36				2*18		
	HT0110	铁路客运规章▲	2	考试	36	20	16				2*18		
	HT0131	文学欣赏	2	考查	28	28				2*14			
	HT0138	计算机应用基础	2	考查	36	18	18			2*18			
小计			66		1184	544	640	16	14	22	16		
选修	HT0122	英语口语交际	2	考查	36	18	18						
	HT0067	篮球	2	考试	36	18	18						
	HT0095	乒乓球	2	考查	36	18	18						
	HT0130	中餐厅创意摆台设计★	2	考查	36		36						
	HT0012	传统剪纸艺术	2	考查	36	18	18						
	HT0099	日语交际口语	2	考查	36		36						
	HT0030	沟通与表达	2	考查	36		36						
	HT0108	体育舞蹈表演★	2	考查	36		36						
	HT0049	健美操-专业选修	2	考查	36		36						
	HT0013	创意丝网花艺术	2	考查	36		36						
	小计（任选4门）			8		144			2	2	2	2	
实践实训类课程	HT0111	突发事件应急处理实训	2	考查	36		36					2*18	
	HT0058	就业面试实训	2	考查	36		36					2*18	
	HT0009	车厢服务设备实训	2	考查	36		36					2*18	
	HT0026	高铁礼仪强化实训	4	考查	72		72					4*18	

	HT0065	客运组织实训	2	考查	36		36					2*18	
	HT0135	专业认知与专业教育	1		28		28	1周					
	HT0137	专业实习实训											
	HT0016	顶岗实习	24		672		672					8周	16周
		毕业设计(论文)	6		168		168					6周	
	小计		47		1156		216						
合计			156		3148		28.5	26.5	30.5	20.5			

十、毕业条件

课程类别	课程性质	学分	学分比例
公共课	公共必修课	25	16.02%
	公共选修课	10	6.41%
专业课	专业课内必修课	66	42.31%
	专业实践课	47	30.12%
	专业选修课	8	5.12%
总计		156	100%

十一、实施保障

1、硬件保障

学院建有校内实训基地1个，拥有舞蹈实训室4个、美容化妆实训室一个，地面服务实训室一个，客舱服务实训室一个，餐饮服务实训室一个，语言艺术社团实训室一个，茶艺社团实训室一个，剪纸社团工作室一个，手工制作室一个；校外实训基地有北京铁路局、太原铁路局、济南铁路局、北京空港地面服务有限公司（首都国际机场BGS），首都新机场地面服务有限公司（大兴国际新机场BCS）能够满足铁道交通运营管理专业人才培养的实施需要。

2、师资保障

坚持四项基本原则，坚持贯彻党的教育方针政策，遵守国家法律法规，具有良好的职业道德，为人师表、作风正派、治学严谨、认真履行岗位职责，持

有高校教师资格证书。

课程主讲教师学历要求本科以上毕业，有高校教师资格证，有到车站或铁路公司经历，专兼职教师比1/3。

3、教学资源保障

教材的选用符合教学大纲的要求，是近三年正式出版的高职高专铁道交通运营管理专业教材，教师选用教材时需是国家级规划教材或获得过省部级以上奖项的，教材的内容和语言具有一定的时代感。

我校是市属高职学校，经过多年投资建设，已拥有先进教学设备和条件，校园网全天候开通，能在网上获取各种信息资料，学校图书馆有各类藏书100余万册。多媒体教室、计算机房、学生学习资料室。

4、教学方法保障

采用课堂教学、小组讨论、情景法等方法来培养学生的专业应用能力；采用案例教学法、项目教学法、实地调研法等方法来构建学生的铁道交通运营管理知识和技能；用任务驱动、项目导向、模拟软件实训法、顶岗实习等教学方法来培养学生的综合实践能力。在教学方法的使用过程中坚持“以学生为中心”，强调“做中学”。在教学过程中，注重学生专业技能知识和技能，以及职业素养的融合，着力培养学生在铁道交通运营管理工作领域和岗位的应用能力。

5、质量管理保障

为更好地实现高职教育发展目标，高素质技能型人才的培养离不开既懂理论知识、又具有丰富实践经验的双师结构的师资队伍。从某种意义上讲，教师是高职教育人才培养质量保障体系的决定性因素，大力加强师资队伍建设是高职教育人才培养质量得以保证的关键所在。高职教育人才培养质量保证是一项系统工程。建立以市场为导向、企业深度参与的专业设置和课程开发机制是

确保高职院校人才培养质量符合社会需求的前提；采取能够充分体现工学结合特色的有效的人才培养模式是满足高职教育高素质技能型人才培养目标的客观需要。学习领域课程教师、实训指导教师、企业指导教师要建立密切合作，定期研讨总结，及时沟通、反馈、纠偏，以保障项目的顺利实施。

交通运输服务与管理专业群