

阜阳现代职业学校
铁道运输服务专业
人才培养方案

(2024 年 6 月修订)

一、专业名称及代码

铁道运输服务(700107)

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3 年

四、职业面向

(一) 职业岗位

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	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
2	货运员、货运值班员	铁路货运员(中级)、物流员	铁路货运

(二) 升学继续专业

高职：铁道交通运营管理、城市轨道交通工程技术、城市轨道交通机电技术、城市轨道交通运营管理、空中乘务、高速铁路客运服务、集装箱运输管理等。

本科：交通工程

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向铁路运输行业的铁路车站行车作业员、调车作业员、客运服务员、货运服务员等职业，能够从事铁路接发列车、铁路调车、铁路客运服务、货运服务等工作的技能人才。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下素质及要求：

1. 基本素质

(1) 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感，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；

(2) 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

2. 知识要求

(1) 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语(英语等)、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养；

(2) 通过旅游地理、社交、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) 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。

(4) 掌握生产作业应急救援基础知识。

3. 能力要求

(1) 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力,具有较强的集体意识和团队合作意识；

(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，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

(3) 掌握旅客服务基础知识，具备较强解说和接待能力。具有票证识别、客运设备设施使用、旅客候车作业、站台作业、出站作业、旅客安全应急处理的能力；

(4) 掌握铁路调车工作一般要求和调车作业的相关规定等技术技能，具备完成列车解体、列车编组、车辆取送及摘挂、转场等不同类型调车工作的能力；

(5) 掌握铁路货运服务基础知识，具备办理货物发送作业、货物到达作业、货物(货车)交接、货物装卸作业安全防护、货物损失处理、货运相关信息系统操作的能力；

4. 素养要求

(1) 具有终身学习和可持续发展的能力,具有一定的分析问题和解决问题的能力,具备职业生涯规划能力;

(2) 具有较强的服务意识,礼貌待客,具有作风严谨、反应灵敏、吃苦耐劳、踏实肯干的工作作风;

(3) 掌握必备的美育知识,具有一定的文化修养、审美能力,形成至少 1 项艺术特长或爱好;

(4) 树立正确的劳动观,尊重劳动,热爱劳动,具备与本专业职业发展相适应的劳动素养,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

六、课程设置及教学要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

(一) 公共基础课

公共基础课包括文化课、德育课、体育与健康、公共艺术、历史,劳动教育等课程。

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	中国特色社会主义	本课程是中职学生必修的一门思想政治课程。该课程以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,阐释中国特色社会主义的开创与发展,明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位,阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容,引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心,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,把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	36
2	心理健康与职业生涯	本课程是中职学生必修的一门思想政治课程,基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标,阐释心理健康知识,引导学生树立心理健康意识,掌握心理调适和职业生涯规划的方法,帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题,培育自立自强、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,根据社会	36

		发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导。	
3	哲学与人生	本课程是中职学生必修的一门思想政治课程,阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论,讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义;引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观,为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	36
4	职业道德与法治	本课程是中职学生必修的一门思想政治课程,着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养,对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	36
5	语文	学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动,在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展,自觉弘扬社会主义核心价值观,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需要提供支撑。	234
6	数学	使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识;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。	218
7	英语	帮助学生进一步学习英语基础知识,培养听、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。	168
8	信息技术	使学生进一步了解、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团队协作意识;提升学生的信息素养,使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则,培养学生成	108

		为信息社会的合格公民。	
9	体育与健康	落实立德树人的根本任务，坚持健康第一的教育理念，通过传授体育与健康的基本知识、技能和方法，提高学生的体育运动能力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育与健康学科核心素养，引领学生逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才	144
10	艺术	艺术课程是中等职业学校学生选修的一门公共基础课程。它与义务教育阶段艺术相关课程相衔接，具有思想性、民族性、时代性、人文性、审美性和实践性，是中等职业学校实施美育的基本途径。本课程的任务是：坚持“立德树人”充分发挥艺术学科独特的育人功能，以美育人、以文化人、以情动人提高学生的审美和人文素养，引导学生主动参与艺术学习和鉴赏，积累和掌握艺术鉴赏基础知识、基本技能和方法。培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵、健全健康美好人格、厚植民族情感，增进文化认同从而坚定文化自信，激发学生热爱祖国传统文化、增强民族自豪感和爱国激情。培养学生成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能合格人才。	64
11	历史	历史学是认识和阐释人类社会发展进程及其规律的一门学科，历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进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。	72
12	劳动教育	中职劳动教育劳动教育课是中职学生思想政治教育类课程，是学生树立马克思主义劳动观的关键课程，是面向全校所有专业开设的劳动教育必修课程。课程任务旨在帮助学生树立马克思主义劳动	64

		观,铸造崇高个人品德;助益学生锻炼劳动技能;积累劳动经验,培养劳动习惯。	
13	安全教育	中职安全教育通过开展安全教育,培养学生的社会安全责任感,使学生逐步形成安全意识,掌握必要的安全行为的知识和技能,最大限度地预防安全事故发生和减少安全事件对学生造成的伤害,保障中职学生健康成长。	36

(二) 专业技能课 (部分)

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	铁道概论	铁道概论本课程是运输服务专业的一门主干专业课程。主要学习铁路线路、机车车辆、铁路信号、牵引供电等设备的基本构造及工作原理,铁路车站与枢纽的布置与规划等,使学生在运输服务中能够正确运用各种设备。	36
2	铁路列车服务实务	知道线路构造和技术状态及其对铁路运输的影响;了解列车运行组织、乘务管理、客运服务、安全管理等实际业务操作的核心内容,确保列车安全、正点、高效运行,同时为乘客提供优质服务。	72
3	铁路旅客运输组织	了解铁路旅客运输费用核收,铁路旅客运输业务办理,行李运输与高铁快运,铁路旅客计划运输,车站客运组织,列车乘务组织,铁路客运安全与事故处理,特定运输组织,使学生能够循序渐进学习,注重理论与实践的结合。	144
4	城市轨道交通客运服务	了解城市轨道交通客运服务的性质、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;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;了解城市轨道交通旅客运输服务、企业文化与公共关系。	144
5	铁路客运安全与应急	了解铁路客运安全管理规范、能够正确进行列车安全管理与应急处理,车站安全管理与应急处理,红十字应急抢救等岗位理论知识积操作技	36

		能。	
6	普通话 口语交际	能够运用标准或比较标准的普通话，进行一般口语交际并开展岗位工作，有较强的口语表达能力，能在岗位情境中与乘客进行有效沟通。	72
7	旅游地理	能从地理学的视角认识旅游现象，深入地了解人类旅游行为与地理环境之间的关系，综合地认识游客在目的地与客源地之间的空间流动带来的效应和影响，系统地构建旅游地理知识体系，掌握人文地理与环境地理的介绍和解说基本技能，并应用于实践。	72
8	服务礼仪	高铁乘务礼仪本课程系统介绍仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范，结合运输行业实际详细介绍了铁路运输车站服务礼仪和列车服务礼仪。	144
9	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。	144
10	旅游心理学	掌握旅游和旅游活动、旅游心理学研究方法、旅游参与者的个性心理特征、了解旅游活动中的心理、旅游消费者的行为模式、旅游社会文化心理、旅游产品设计心理、旅游者不同旅游阶段的心理、旅游从业人员的管理心理、旅游从业人员的服务心理等基本知识，并注重通过实训，强化应用能力。	72
11	形体训练	形体训练是一门优美、高雅的健身项目，主要通过舒展优美的舞蹈基础练习，结合古典舞、身韵、民族民间舞蹈进行综合训练，可以塑造同学们优美的体态，培养高雅的气质，纠正生活中不正确的姿态。	72
12	铁路货运组织	铁路货运组织本课程是铁路运输服务专业的主干专业课程。通过本课程的学习使学生掌握铁路货运组织的过程，装载加固的方法，特殊货物的运输组织过程的知识和技能。	108
13	旅客安检	安检设备的操作和维护、安检流程和规范、危险物品的识别和处理、应急情况的处理等。以实际案例为依托，帮助学生积累在铁路交通安全检查行业的丰富经验，理解和掌握每一个重要的安检技能。	36

（三）专周实训课程

实践教学是教学计划的重要组成部分,是培养学生理论联系实际,提高分析、处理问题能力,获得专业技能的重要环节,是对学生进行思想教育、劳动教育和培养敬业精神与职业意识的有效途径,也是对学生养成良好的职业习惯的重要措施,主要包括以下几方面:

(1) 对学生计算机应用基础能力进行测验,要求学生掌握基本的办公软件操作技能和 AI 应用技能。

(2) 运输设备认识实习本实习安排在铁路车站、车务段、客运段等现场进行。课程结合职业基础课《铁道概论》的教学内容,掌握有关铁路线路、机车车辆、铁路信号、站场布置等内容,通过现场观察,增强感性认识,加深对运输设备的理解。

(3) 铁路运输岗位实训。主要将车站进行 VR 拟态,学生进行情境训练,包括车站的客票发售,旅客运输组织、行李、包裹运输组织及列车的设施设备认知,列车乘务组织和应急处理等。通过单项技能训练,使学生能操作安全设备;能办理售票、退票、签证等手续;正确组织旅客进出站、上下车作业;掌握列车乘务组织的整个工作流程,会处理列车上的突发情况。

(4) 礼仪操综合实训本实习安排在校内形体训练室进行。包括肢体礼仪、语言礼仪、仪容礼仪、形体礼仪等内容的训练,应对技能大赛。

(5) 城市轨道交通技能实训主要训练依托计算机实训软件,使学生了解地铁站务工作操作规范,包括手摇道岔、手指口呼、闸机状态、更换票箱、会屏蔽门操作及故障处理等基本知识。

(6) 应急能力训练主要在操场空地进行,主要考验学生火灾等紧急情况的应变能力,能引导旅客安全疏散,正确使用灭火器等;拥有较强的突发处置能力,如乘客患病的急救措施等。

(7) 岗位实习本项实习安排在第六学期,为专业现场实习课程。要求学生在完成校内实践的基础上,根据实习企业的设备和岗位分工,以定点、定师傅的方式,按专业所定的岗位进行跟班实习。通过岗位实习,使学生熟练掌握所定岗位的中级知识和技能,为参加现场工作做好准备。

(四) 综合教育

(1) 入学教育(1周): 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。

(2) 军训(2周)：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。

(3) 毕业教育(1周)：毕业前的学业指导、继续教育指导、职业指导等，使学生顺利融入工作岗位。

七、教学进程安排与说明

(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 25-28 学时，岗位实习按每周 30 学时安排，3 年总学时数为 3000～3200。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。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（技能）课程学时一般占总学时的 2/3，在确保实习总量前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。根据“758 项新版职业教育专业教学标准”，实践性课程不少于总课时的 50%，顶岗实习时间不超过三个月。

(二) 教学进度表

课程类别	课程名称	课程性质	学时			考核方式
			总学时	理论	实践	
公共基础课	中国特色社会主义	必修	36	36	0	考试
	心理健康与职业生涯	必修	36	36	0	考试
	哲学与人生	必修	36	36	0	考试
	职业道德与法治	必修	36	36	0	考试
	语文	必修	234	180	54	考试
	数学	必修	218	170	48	考试
	英语	必修	168	136	32	考试
	信息技术	必修	108	30	78	考试
	体育与健康	必修	144	8	136	考查
	艺术	选修	64	40	24	考查

	历史	必修	72	72	0	考查
	劳动教育	选修	64	24	40	考查
	安全教育	选修	36	24	12	考查
公共基础课总学时			1252	828	424	
专 业 技 能 课	铁道概论	必修	36	24	12	考试
	铁路列车服务实务	必修	72	60	12	考试
	铁路旅客运输组织	必修	144	80	64	考查
	城市轨道交通客运服务	必修	144	80	64	考查
	铁路客运安全与应急	必修	36	24	12	考查
	普通话口语交际	必修	72	40	32	考查
	旅游地理	必修	72	40	32	考查
	服务礼仪	必修	144	90	54	考查
	铁路客运综合实训	必修	144	24	120	考查
	旅游心理学	选修	72	60	12	考查
	形体训练	必修	72	12	60	考查
	铁路货运组织	必修	108	88	20	考查
	旅客安检	选修	36	20	16	考查
	机械基础	选修	36	20	16	考查
	运输心理学	选修	36	20	16	考查
专业技能课总学时			1224	682	542	
专 周 实 训	计算机应用基础		30	0	30	考试
	设备认知		30	0	30	考查
	铁路运输岗位实训		30	0	30	考查
	礼仪操实训		30	0	30	考查
	城市轨道交通技能实训		60	0	60	考查
	应急能力		30	0	30	考查
	顶岗实习		360	0	360	考查

实训总学时			570	0	570	
综合教育	入学教育		20	20	0	
	军训		60	0	60	
	毕业教育		15	15	0	
综合教育总课时			95	35	60	
总学时合计			3141	1545	1596	
选修课为 344 学时，占总课 10.9%，实践性教学学时为 1596 学时，占总学时 50.81%。 顶岗实习不超过三个月。						

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。我校拥有一支素质优良、结构合理、专兼结合的双师教学团队。教职工有 237 人。其中正高级讲师 3 人，高级讲师 82 人、双师型教师 93 人，省市教坛新星、学科带头人、骨干教师、教坛新星 35 人。专任教师具备良好的师德和终身学习能力，适应铁运运输服务专业需求，熟悉岗位情况，积极开展课程教学改革。

1. 队伍结构

本专业应有业务水平较高的专业带头人，应该配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 6 名及以上。学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，应该建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 60%以上，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构，并聘请客运段的行业企业技术人员、能工巧匠担任兼职教师。

2. 专任教师

具有中等职业教师资格和铁路客运服务专业领域有关证书;有理想信念、有道德情操、有扎实学识;具有本科及以上学历;具有扎实的铁路客运服务相关理论功底和实践能力。定期到企业实习，以适应铁路和轨道交通行业运输管理方面的不断发展，并获取重要的实践经验。

3. 专业带头人

具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展能广泛联系行业企业，了解行业企业和用人单位对铁路客运服务专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

主要从铁路运输相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的高铁乘务专业知识和丰富的实际工作经验具有中级及以上铁路运输相关专业职称，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教学任务。

（二）教学设施

1. 本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量 (台 / 套)
1	铁路综合实训场地	站调、区长、车号员演练所需要的空白模拟站技术作业表、调车作业通知单、列车编组顺序表	1
		《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输办理细则》《铁路旅客运输运价规则》《铁路旅客运输管理规程》	1
		《客运运价里程表》《旅客票价表》《行李包裹运价表》《旅客列车时刻表》《旅客列车行包运输方案》《旅客列车编组表》《票额分配表》	1
		部、局规章汇编（含动车组运营管理办法、客运专线相关文电资料等）	1
		代用票、客票、客运记录、铁路电报、退票报告、备品损坏记录、列车旅客密度表、车内补票移交报告、卧铺使用表、日班计划表、旅客输送日计划表、退票报销凭证、售出客票记录表、“常备票”售出报告、乘车人数通知单、事故赔款通知书、行包记录、赔偿要求书等	1
		到达列车编组顺序表及货票	5

		站调、区长、车号员演练所需要的空白模拟站技术作业表、调车作业通知单、列车编组顺序表	1
2	铁路行车实训沙盘	站场沙盘	1
		控制台、机车模型、集中电话、各站电话、调度监督设备	1
		信号灯、信号旗	40
		行车日志、调度命令登记簿、路票、绿色许可证等	1
3	计算机房	计算机	50
		耳麦	50
		话筒	50
4	VR 实训室	计算机工作站 VR 一体机	1
		VR 交互式套件、VR 铁道概论-资源内容、VR 高铁乘务-资源	若干
5	应急演练场地	应急演练预案	1
		人体模型、AED 体外除颤器	1
		灭火器、灭火毯等	5

2. 校外实训基地

在车站、车务段等企业建立稳定的岗位实习的校外实训基地，由学校及企业合作完成实习教学任务，确保学生岗位实习时间。建立健全长效机制，完善管理制度和考核办法，保证校企合作、工学交替的质量，满足在铁路技术装备快速发展的形势下对铁道运输专业技能人才的迫切需求，提高学生的实际动手能力。校内实习实训要与校外岗位实习有机衔接，通过校内全功能、仿真培训系统训练以及企业真实职业环境岗位实习，使学生在全真的职业情境中熟悉相关岗位的操作流程和技能，完成上岗前的多形式系统训练和岗位达标考试，最终形成学生综合职业能力。

（三）教学方法

全面推行线上与线下结合的混合教学模式，以“基本素质、基础能力、专业能力、综合能力”的递进阶段为基准，以真实项目教学的方式向学生传授理论知识与实践技能，贯彻“以学生为中心”的教学理念，突出对职业道德、职业技

能、创业就业能力的培养。在教学过程中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的能力。在教学模式上，强调教学过程与实际工作过程的结合，采用“教、学、做”一体的教学模式，针对问题运用信息技术手段，分组查阅资料、合作讨论、展示或实施方案，教师对学生的方案与实施过程进行点评和指正、归纳总结，并对学生讨论结果做出评价。

充分发掘和运用各学科蕴含的思想政治教育资源，将“课程思政”理念融入到人才培养体系中，确保每一门课程中有机融入思政元素，分类推进建设充满德育元素的示范性课程，发挥课程建设“主阵地”的育人功能。公共基础课程重点加强学生思想道德修养、人文素质、科学精神、法治意识、国家安全意识和认知能力的教育，注重在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神，提升学生综合素质。专业教育课程，要根据不同学科专业的特色和优势，深入研究不同专业的育人目标，深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，结合学校办学特色，加强“交通强国”、“制造强国”等价值引领，强化大国“工匠”精神培养，科学合理拓展专业课程的广度、深度和温度，增加课程的知识性、人文性、时代性、引领性。

（四）学习评价

根据本专业培养目标和育人理念，建立科学、可行的评价标准，进一步完善学生学业考核与人才培养质量评价体系，实现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，校内校外评价相结合，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相结合，不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注运用知识在实践中解决实际问题的能力水平，考核采用理论测试和实际操作考核相结合的方式，重在考核理论知识的应用和实际操作水平。

构建以职业能力考核为核心、以过程考核为重点的考核评价方式，从知识考核、实操考核、职业技能等级认定等方面对学生进行评价，突出考核的多样性和针对性，逐步使学生具备相应的知识结构、操作技能，实现对学生学习过程的跟踪和全面评价。专业技能、理论考核应分阶段进行，期末考试成绩占的比例应不高于 50%。

加强顶岗实习课程的考核评价。对学生在顶岗实习期间的劳动纪律、工作态度、团队合作精神、人际沟通能力、学习能力、专业技能和任务完成等方面情况进行考核评价。

九、毕业要求

（一）课程要求

掌握铁路运输服务专业必备技能，课程要求在校期间公共基础课程和专业技能课程全部合格。

（二）专业等级要求

专业等级证书通过有关部门组织的技能测试并取得相应方向的技能证书。

（三）顶岗实习要求

实习要求岗位实习时间累计达到 3 个月并获得企业和学校共同完成的实习考核。

（四）职业素养要求

了解铁路运输服务专业工作的意义，热爱事业，具有职业理想和敬业精神。