

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《铁路客运组织》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	铁路客运组织	课程名称 (英文)	Railway passenger transport organization
开课系部	现代服务系	必修/选修	必修
总学时/学分	40/2.5	其中实训学时	
考核方式	考试	课程类别	专业领域课
适用专业	城市轨道交通运营服务	适用学制	三年制

二、概述

(一) 课程性质

该课程是城市轨道交通专业必修的一门专业技能课。本课程知识结构主要由铁路客运工作法律法规、售票作业、铁路车站客运组织、动车乘务组织、铁路客运站应急处理等相关知识构成。本课程所涵盖的知识结构是本专业从业者素质和职业素养的基本条件。本课程对培养学生科学思维方式的养成具有重要意义。

(二) 课程理念

课程设计理念遵循“113”的原则。“113”的原则是指课程开发遵循一个重点，一个过程，三个特性。一个重点是指课程开发以能力培养为重点；一个过程是指与企业合作开发基于工作过程的课程；三个特性是指课程开发充分体现职业性、实用性和开放性。职业性是指课程设计开发以职业性岗位需求为依据，实用性是指课程内容选取上从岗位工作过程出发，以满足岗位工作为

准则，体现学以致用、实用性原则；开放性是指课程开发具有延续性和适度的灵活性，既利于课堂教学，又便于学生独立学习和课后学习。依照本课程知识的特点和学生进入本课程学习状态的特点，课程以项目形式设计教学内容，课程目标是以铁路乘务岗位所需的理论知识和操作技能为主，使学生对铁路客运组织进行全面细致的了解和掌握。

三、课程目标

(一) 课程总目标

通过本课程的学习使学生掌握铁路客运组织工作需要遵守的法律法规和铁路规章、铁路售票作业、铁路路客运站设施设备以及车站客运组织过程、在动车上的乘务组织工作、铁路客运站应急等内容，并掌握车站客运组织、动车乘务组织的基本技能，使学生对铁路客运组织有一个全面系统的认识，为学习专业知识和从事铁路客运乘务技术工作打下坚实的基础。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 了解铁路旅客运输相关法律法规及铁路规章；
- 2) 掌握铁路运输相关术语、旅客运输合同内容；
- 3) 掌握旅客列车车次的相关规定；
- 4) 掌握车票的基本知识；
- 5) 掌握车票业务办理的相关规定和标准；
- 6) 掌握窗口人工售票、自助售票方式的相关内容；
- 7) 掌握铁路客运站及相关设备；

8) 掌握旅客进站、站台乘降、车站过程各个环节的工作；
9) 掌握乘务组人员岗位职责以及动车组服务设备设施的内容；

10) 掌握车站突发情况的应急预案及流程；

11) 掌握售票突发情况的应急预案及流程。

2. 能力目标

1) 能对铁路旅客运输需要遵守的法律法规和铁路规章有初步的认识；

2) 能确定旅客运输合同的内容及合同双方的权利和义务；

3) 能判定旅客列车车次；

4) 能熟练识别各种车票及其有效性；

5) 能熟练使用铁路旅客运价里程表、接算站示意图，并会计算动车组车票票价；

6) 能够进行窗口人工售票、自助售票；

7) 能运用高速铁路客运站旅客组织、服务设备；

8) 能组织旅客进站、站台乘降、乘客出站；

9) 能掌握列车长、列车员工作流程，能够按照标准作业；

10) 能够对车站突发状况进行应急处理；

11) 能够对售票突发状况进行应急处理。

3. 思政目标

1) 培养学生吃苦耐劳，精益求精，细致认真的工匠精神；

2) 培养学生爱岗敬业，知礼守信的传统美德；

3) 具备良好的团队精神、沟通协调的能力；

4) 具备良好的遵规守纪、安全的意识。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	客运工作法律法规	一、铁路旅客运输相关法律法规 二、铁路相关术语及相关合同内容 三、旅客列车车次	4
模块二	铁路客运组织现状及发展	一、客运组织认识 二、国内外客运组织发展现状 三、铁路客运组织架构	6
模块三	铁路售票作业	一、车票分类，票价制定及计算方法 二、窗口人工售票的流程及内容 三、自主售票的流程及乘客正确买票的方法	6
模块四	铁路车站客运组织	一、铁路客运设备运用 二、旅客进站组织 三、站台乘降组织 四、旅客出站组织	8
模块五	动车乘务组织	一、动车乘务组组成及客运乘务人员要求 二、动车乘务人员岗位职责 三、动车组客运乘务工作流程 四、动车组服务设施设备	8
模块六	铁路客运站应急管理	一、旅客意外应急处理 二、车站设备故障的应急管理 三、火灾爆炸事故的应急处理 四、大客流、列车晚点及线路中断的应急处理 五、售票车间应急处理 六、售票系统故障应急处理 七、列车大面积晚点应急处理 八、线路中断应急处理 九、售票实名制客流聚集应急处理	8
合计		40 学时	

五、课程实施建议

（一）教学组织

为进一步深化中等职业教育教学改革，以服务为宗旨，以就业为导向，以提高学生的全面素质为目的，培养学生创新精神和实践能力为重点，尽快形成课程完整的教材系列。组成一支职称结构、学历结构、年龄结构、专兼比例合理的课程教学“双师”结构师资队伍。主讲教师具有硕士以上的学历和中级以上的职称，能综合实施项目教学法、任务驱动法、引导法等各种行动导向教学法，能较好掌握计算机技术、网络技术等新知识、新技能，并具有相关职业资格技能证书，动手能力强；辅助教师应具有较强的职业技能，具有较丰富的企业一线工作经验。

（二）教学方法和手段

本课程知识点较多，理论与实践并重，在教学中采取“理实一体”的教学模式，在授课中针对课程内容和学生特点，可灵活使用情景设置、角色扮演、现场演示、案例分析、小组讨论、模拟实训等多种教学方法来加深学生对相关知识的理解。在实训环节中注重学生的实际操作能力的培养，建议在校内实训基地、校外实践教学基地、现场单位等地方进行现场教学。

1) 任务驱动、项目载体教学法

在教学中，将课程内容项目化，每个项目都会涉及到许多专项专业技术和能力的训练，通过这些形象具体的项目教学，能够激发学生学习的积极性和求知欲，培养学生兴趣，能够更好的理解和掌握教学内容。

2) 案例教学法

引进运输企业的真实案例作为教学案例，这些案例均来自行业工程技术人员的亲身实践，有很高的代表性和实用性。通过大量案例教学，可以培养学生分析和解决问题的能力，同时也可以弥补学生实践经验不足的问题。

3) 情景模拟教学法

本课程涉及到的操作及应用实践内容较多，教师在教学中应组织适合的情景，让学生能够更多的参与到模拟的情景中，通过情景的模拟教学演示，可以帮助学生消化所学知识，加强学生的实践操作能力和解决问题的能力，同时注重对学生职业道德的训练，加深学生对铁路乘务人员岗位职责的理解。

(三) 考核方法与评定

本课程的目标之一是使学生具备一定的专业基础能力，故在学习成绩的考核上需注意考核方法的有效性和实用性。考核方式：本课程为考试课程（笔试）。

成绩评定：平时成绩占 50%，考试卷面成绩占 50%

1) 考试卷面成绩：占总成绩的 50%，闭卷、笔试。考试内容注重基础知识的考核和分析理解问题能力考核两个方面。试题范围及内容尽可能覆盖职业岗位要求，但要突出课程重点。合理安排试题的难易度，在组卷时，建议不同难易程度的试题比例为：一般难度试题 30%，中等难度试题 50%，较深难度试题 20%。题型包括单选题、多选题、填空题、判断题和问答题。

2) 平时成绩：占总成绩的 50%。包括职业素质、平时作业、实训报告、研究型学习报告。

职业道德：包括遵纪守法、照章办事、服从领导、听从指挥、坚守岗位、尽职尽责、钻研业务、提高技能、公平公正、清正廉洁、着装整齐、文明礼貌，由教师评定。

实训操作能力及表现：考核内容包括实训前准备情况、操作的规范程度和熟练程度。由教师或小组成员根据标准评定，教师占 70%，小组成员互评占 30%。

课题交流讨论表现：包括获取信息、语言表达、自学、提出问题、分析问题、解决问题等能力。由小组互评和教师评分组成。互评占 30%，教师评分占 70%。

实训报告：单元课程考核每人须提交 5 份实训报告，综合技能实训考核以小组为单位提交 1 份实训报告。报告按照要求撰写，格式符合规范。由教师和企业兼职教师根据标准评分，互评占 30%，教师占 70%。

研究型学习报告：包括资料查询、方案设计、语言表达、PPT 制作、分析问题、解决问题等能力。由小组互评和教师评分组成。互评占 30%，教师评分占 70%。

成果交流汇报：包括标准查询、分析方法建立、语言表达、PPT 制作、分析结果的准确性、分析问题、解决问题等能力。由小组互评和教师评分组成。互评占 30%，教师评分占 70%。

六、教材编写

教材的编写应以课程标准为依据。教材所选择的学习素材应尽量与学生的生活现实、铁路客运组织的现实操作环境、其他学科相联系，应有利于加深学生对所要学习内容的理解。教材内容

的呈现要体现知识的整体性，应引导学生进行自主探索与合作交流，并关注对学生人文精神的培养。教材的编写还要有利于调动教师的主动性和积极性，利于教师进行创造性教学。教材编写要充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。教材内容设置既要后续专业课程的知识够用，又要对未来社会发展的知识适用；把握好够用的理论知识，又要利于职业技能的培养。教材应图文并茂，并有配套多媒体课件，提高学生学习兴趣，加深学生对课程内容的认识和理解。教材表达必须精炼、准确、科学。

六、课程资源的开发与利用

本课程需要一定量的幻灯片作为课程主线和课程主旨的推演，同时也需要一定量的图片及视频以分解比较抽象的概念和不适于演示的操作技能，在标准化教学或模块化教学中也需要一定量的有动画效果的观赏片提高教学的效率和效果。同时要注意开展远程教学，提供远程教学所需的课件资源。

八、教材建设、选用及参考书

1. 参考教材：《铁路旅客运输组织》. 李增和主编. 西南交通大学出版社, 2013
2. 参考教材：《铁路售票及客运组织与服务》. 邓岚, 李培锁主编. 中国铁道出版社, 2011
3. 参考资料：《铁路客运业务实作模拟体例及操作技巧》. 杜五一, 孟凡峰主编. 中国铁道出版社, 2014