# 乘务人员播音论文范文推荐5篇

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-06-10

*乘务人员播音论文范文 第一篇近年来我国高速铁路快速发展,截至20\_年底,高铁营业里程达到万km,预计20\_年达到万km的运营里程。高铁客运乘务员在高铁运输中扮演着重要角色,肩负举足轻重的作用。因此,适应形势发展要求,有的放矢地加强高铁客运乘...*

**乘务人员播音论文范文 第一篇**

近年来我国高速铁路快速发展,截至20\_年底,高铁营业里程达到万km,预计20\_年达到万km的运营里程。高铁客运乘务员在高铁运输中扮演着重要角色,肩负举足轻重的作用。因此,适应形势发展要求,有的放矢地加强高铁客运乘务员队伍素质建设,是提升高铁运输综合效益很重要的任务之一。

1高铁客运乘务员队伍存在问题

思想认识存在偏差

工作缺乏主动性

目前,部分高铁客运乘务员存在安于现状,对工作满足于机械地完成任务,得过且过,缺乏忧患意识和紧迫感,难以适应运输市场的激烈竞争和挑战,主要表现在以下三个方面:一是部分普速列车转过来的乘务员,存在消极思想,工作中缺乏独立思考和服务创新;二是部分乘务员片面认为高铁客运乘务工作就是立好门岗、做好车内巡视工作,对自己的服务态度、跟乘客沟通能力以及处理车上突发事件等能力抱着无所谓的态度。一旦遇到问题,往往把希望寄托在同事或者领导身上,不主动学习适应新形势要求的业务知识,缺乏履职尽责的意识和能力;三是部分乘务员工作多年后,没有得到晋升和提拔,情绪低落和消极,工作缺乏热情。

岗位缺乏危机感

随着高速铁路的快速发展,高铁客运乘务员缺口也明显增大,很多乘务员因此产生“优越感”,认为自己端的是“铁饭碗”缺乏岗位竞争意识和忧患意识。

业务水平存在差距

文化水平不高

一些高铁客运乘务员特别是年纪较大的乘务员文化水平偏低,加上工作环境的闭塞性导致这些员工自身素质达不到高铁发展要求。随着高速铁路的飞速发展和乘客需求不断提高,由于所学知识的局限性,该部分乘务员很难为乘客提供相对满意的服务。

实践经验不足

高铁客运乘务员中很大一部分是刚从学校毕业的学生,存在工作经验不足,工作耐心较差,对乘务员所需专业能力以及沟通技能相对欠缺,业务水平较低。

创新意识不强

长期以来铁路客运工作偏重于抓好对旅客的共性服务,而在有针对性地满足不同层次旅客需求方面探索不够、经验较少,这种状况在高铁乘务员中依然存在,普遍缺乏熟练掌握和运用《铁路旅客运输心理学》知识主动创新服务旅客的能力,这在一定程度上影响了《动车组列车服务质量规范》落实效果和高铁旅客运输服务的社会声誉。

身心健康不容乐观

工作超劳严重

目前高铁客运乘务组普遍实行的是“一长两员(一员)制”,即按列车车辆编组计算,全列只设一名列车长和两名(一名)列车员。每一名列车员需要负责4节(8节)车厢的旅客安全和客运服务工作。由于高铁列车在硬件设备设施、速度、舒适度上均较既有线列车有了很大提高,因此,铁路部门对贯穿高铁乘务作业全过程的安全、卫生、服务质量标准也提出了更高的要求。与普通旅客列车不同,高铁列车全列只设一个客运乘务员室(兼广播室),除广播作业时一名乘务员(兼广播员)使用乘务室外,其余时段所有乘务员均在各自分管的车厢内开展客运服务和安全巡视工作,身体始终保持站立或行走姿态,工作超劳普遍严重成为导致高铁客运乘务员中亚健康比重呈上升趋势的因素之一。

工作压力较大

高铁安全在铁路安全中居于特殊重要地位。对高铁客运乘务员而言,肩负着车内数百名旅客的安全重任。由于高铁列车运行速度快、停站时间短,对乘务员的应变能力和反应速度也提出了更高的要求,任何一点小的疏忽或犹豫,都有可能造成非常严重的后果。为此,乘务员在值乘中需要时刻保持敏捷的思维、快速的反应力和正确的判断力,而长时间的精神紧张势必导致精神疲劳。

饮食难循规律

**乘务人员播音论文范文 第二篇**

顾客是每一个企业的基础，尤其是以服务顾客为本的企业，让顾客对服务满意则是企业生存的根本，铁路客运企业即是一个这样的存在。做到在铁路客运途中让旅客满意，这无疑对铁路客运列车服务的质量管理提出了一个新的要求高度。本研究以服务质量理论、质量管理理论、旅客满意度理论为基础，以让旅客在旅途乘车中对客运列车服务质量满意为宗旨，对铁路客运列车服务质量管理体系作出了新的分析，以期为实践操作提供理论支撑和指导。

>一、理论基础

1.铁路客运列车服务的内涵与特点

现如今各个国家的科技发展水平不断提升，发达国家将不断采取新的发展技术加强本国的铁路发展加强信息技术的的交流，这也就带动了全球化的铁路交通交往，使铁路领域的发展上升到一个新的高度、新的起点。在信息化不断发展的今天，铁路领域将以全新的方式向现代化发展。我国铁路的发展起步与世界其他国家相比并不算晚，但是技术水平与其他国家相比存在着一定的差距。这就意味着我国要不断提升铁路领域技术水平，不断缩小我国铁路领域与世界发达国家之间的差距。随着中国人口的不断增加，传统的铁路运输已经无法满足当前人们的需要，因此要不断提升我国铁路运输事业的发展。近几年我国在铁路运输领域有了一定的发展，这意味着我国铁路运输领域将不断发展，且很有可能列入世界交通发展的前沿。

2.铁路客运列车服务质量的内涵与质量特性

铁路客运列车服务是指铁路运输领域的服务人员向乘车的旅客提供一系列的服务，使乘车人员感到安全、舒适、便捷，铁路运输领域的服务指在不断满足人们在出行时对各种问题的需要。铁路客运领域列车服务质量与我国铁路运输客流量的多少息息相关，铁路客运列车服务的工作实际是给予出行游客们带来帮助，解决旅客在出行中遇到的困难，使旅客们满意。铁路运输领域所提贡的服务将创造出无限的价值，不断成为人们生活中不可或缺的一种社会服务。在上世纪国外的许多国家就对服务管理领域有所研究，以不断满足人们的生活需求。如今，我国铁路运输领域不断发展，铁路领域的服务水平也要不断提升服务质量，改善现今服务质量较低的局面，以此来带动我国铁路运输领域的发展。

3.旅客满意度的定义

现如今随着我国各行各业的不断发展，顾客的不断增加这就意味着消费者是各领域向前发展的重要组成部分。因此要不断完善服务领域的发展，提升满意度。在我国运输领域也同样要满足旅客，以此来提升我国铁路客运领域的发展。消费者满意最初的理论形成是在上世纪三十年代，经过不断地发展应用使顾客满意的理念已深入到各个领域。旅客满意度的含义就是在消费时所形成的一种消费态度，反映出顾客对消费是否满意。旅客满意度在一定的认识上也是旅客对我国运输领域的看法以及对我国运输领域的整体的评价，顾客满意度在一定的程度上可以反映出我国运输领域服务的质量水平。当顾客满意度较高时说明我国运输领域的服务质量较高，当顾客满意度较低时可以说明我国交通运输领域的服务水平偏低，需要不断进行培养。因此，旅客的满意度可以作为我国运输领域服务质量检测的重要标准。旅客满意度与我国交通运输领域的发展息息相关因此，要不断培养我国交通运输领域服务人员的素质，以此来促进我国交通运输领域的发展。

>二、旅客满意度与铁路客运服务之间的联系

1.旅客满意度在铁路客运列车质量管理中的作用

旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度的高低体现着我国交通运输领域服务质量的好坏，因此，顾客满意度将决定我国交通运输领域服务质量。随着我国市场经济的不断发展，交通运输领域的发展，不仅在于改善运输设施的硬件，例如增加某一部分的硬度和寿命，或者大量的投入高新技术，更在于铁路工作人员的服务态度，只有不断提升我国交通运输领域服务的质量水平，才能提升旅客的满意度，所以不断提升旅客的满意度是我国交通运输领域发展的必然选择。目前我国交通运输领域的发展逐渐呈现出上升的趋势，因此，若想使交通运输领域不断发展上升至发达国家的水平就要不断加强我国铁路运输业服务水平。旅客的满意度在我国交通运输领域占据着重要的位置，旅客满意度高将促进我国铁路运输事业的发展，反之将制约我国铁路运输领域的发展。这就意味着我国要不断提升运输领域的服务质量，提升顾客的满意程度，促进我国铁路运输领域的发展。

2.铁路客运列车服务质量管理中存在的问题

随着铁路运输领域的发展，我国铁路运输领域走过了艰难的发展阶段，进入新时期我国对运输领域的要求也将不断提升。例如，在铁路客运列车运输中，相关工作人员职业修养差，工作热情不够、态度差、没有忧患意识。如今人们的就业方向投靠于固定的工作，铁路运输行业就是一种固定的行业，这就导致人们对铁路运输领域的工作意识得不到提升，完全不担心丢了工作，坚信这样的“铁饭碗”可以一直养活自己，且在工作中只是单纯的应付工作，打发时间，对任何事情都不上心，但是，工作人员的服务态度严重的影响着工作质量，并与我国运输事业的发展息息相关。因此，不能放任铁路运输领域工作人员工作。

>三、基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系分析

1.铁路客运列车服务质量管理的目标、原则与基本要求

我国交通运输领域的发展致力于提升我国交通运输领域的服务质量水平，达到人人满意的效果。铁路客运列车服务质量管理的本着为人民服务的原则不断服务于广大的人民群众，不断提升我国铁路运输领域服务质量，加强管理促进铁路运输领域的全面发展，完善我国交通运输领域的服务质量体系，使我国交通运输领域的发展跃身与世界的前列。

2.铁路客运列车服务质量管理的思想与方法

铁路客运列车服务质量与我国交通运输领域的发展息息相关，要不断提升我国铁路客运列车工作人员的服务水平，很可能因为一个工作人员的工作马虎，形成无法挽回的场面，量的积累，很可能最终导致质的变化。正因如此，相关部门就要制订和实施一些方案来制约工作人员。当然，加强铁路客运列车服务质量的方法有很多，其中最主要的就是对工作人员进行技能的培训，通过专业教育方式，从多方面多角度了解自己工作的重要性，使管理人员的服务意识逐步得到提升。加强铁路客运列车服务人员为人民服务的意识，不断提高人们的满意度，改善我国铁路客运列车服务的环境，促进我国铁路客运列车的发展。

3.基于旅客满意的铁路客运列车服务质量管理体系的主要内容

铁路客运列车的服务内容要与时俱进、开拓创新。例如，在基础设施方面，新添一些铁路内部设备，让乘客在铁路运输过程中更加舒适。在内部管理方面，制定一些新条约制约和管理铁路服务人员，让服务人员不得不为乘客做最周到的服务，还可以为工作人员定期开设教学板块，一方面鼓励工作人员，让他们在工作中热情高涨，也从专业方面培训他们。

>四、结语

随着我国经济领域的不断发展，铁路事业将迎来一个新的发展时期。然而就我国目前的铁路运输领域的发展情况来说，我国的铁路运输领域还需要不断的进行完善。加强我国交通运输的服务质量水平，提升旅客的满意度。为了不断提升我国交通运输领域的发展更好的服务于旅客，不断展现我国交通运输领域的风采，要加强对铁路运输领域细节管理，树立良好的形象，以其优质的服务带动我国运输领域的发展。

**乘务人员播音论文范文 第三篇**

【摘要】乘务礼仪课程是高铁乘务专业的必修课程，通过教授学生必备的礼仪知识和服务技巧，为学生创造实训机会，使学生的理论知识在实践中不断升华和提高，具备基本的职业素养和技能。本文将论述高铁乘务专业礼仪课堂教学中存在的问题，并提出相应解决策略，以提高服务礼仪课程的教学质量。

【关键词】高铁乘务；乘务礼仪；教学实践；策略

【中图分类号】G712【文献标识码】A

【文章编号】2024-3089（20\_）12-0016-01

近几年，随着铁路运输行业的快速发展，企业的用人需求逐年提高，对人才的职业素养和职业技能也提出了更高要求。乘务礼仪课程作为高铁乘务专业的必修课程，对于列车乘务、车站服务、以及相关企业的服务人才职业素养培养和职业技能提升起着非常重要的作用。我校在铁道运输管理专业成立初期，就把乘务礼仪课程作为一门主要专业课开设，旨在提高学生的就业质量，使人才培养更贴近岗位要求。下面我就乘务礼仪教学现状及对策谈谈自己的体会。

>一、乘务礼仪教学存在的主要问题

1.课程定位不准，忽视实训教学环节。

乘务礼仪课程是一门实用性很强的课程，很多教师仍在采取传统的教学方式，将大量礼仪理论知识灌输给学生，缺乏实践、实训环节，导致学生对知识会背而不会用，成为理论上的巨人，实践中的矮子，就业后不能迅速适应岗位要求。根据课程特点，理论课和实训课的设置比例以2∶3为宜。

2.班级人数设置不合理，实训教学无法正常开展。

部分高校在设定班级人数时缺乏考虑，班级人数较多，使得教师无法正常开展实训类教学，只能将教学重点放在演示讲解上，学生自主实践时间较少。或在开展实训教学时分身乏术，无法维持课堂纪律，较好把控全场，使得教学效果不尽如人意。

3.礼仪实训设施不完善，教学与实际脱节。

部分高校对乘务专业教学设施的投入有限，实训设施的不完备导致实训教学无法发挥应有作用。且由于部分高校与企业之间缺乏联系，不了解行业发展现状，仍沿用传统的教育形式和教育内容来培养学生，导致教学与实践脱节，与企业用人要求脱节，致使礼仪教学实用性差。

4.实践教学方法枯燥，形式单一。

目前，很多院校礼仪课程的实训教学环节主要以案例分析和讲练为主，部分实训条件稍好的院校可在实训室内开展部分实践教学环节，但主要针对形体、仪态练习等方面，没有结合工作情境开展仿真模拟实训，造成实践教学流于形式，收效甚微。

>二、课程改革思路

为培养适合岗位的服务人才，我们需秉承以就业为导向的教育理念，通过内塑修养、外树形象，培养学生过硬的职业技能和良好职业素养打造合格毕业生。下面是关于礼仪课堂教学改革的一些思路。

1.确定课程培养目标。

我校在专业设立之初，就编订了课程培养目标方案，明确了乘务礼仪课程的培养目标是将学生培养成专业技能和职业素养兼备，知礼、行礼的现代人。学生需掌握各种礼仪规范，在实践中养成良好的礼仪习惯，掌握各种场合的礼仪要求，提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力及团队合作能力，帮助学生树立自信，塑造职业形象，为将来求职赢得更多的机会。

2.建设优质教学团队。

优秀课程团队的建设更有利于课程改革，我校一直非常重视乘务专业师资建设，每年输送专业教师参加各类礼仪培训，学习结束后在系部做分享交流，推广新思路、新教法。并在系部开展教学能力竞赛，为解决教师脱离岗位实际的问题，我校要求每名老师利用寒暑假到车站进行一次跟岗学习，了解车站岗位设置和岗位需求，打造一支符合专业、市场需求的合格教学团队。

3.结合岗位实际，设计项目教学方案。

为提高课堂实效，我校组织教师每周开展集体备课，集思广益。结合工作实际设计教学项目，使学生学习目的明确，教师授课更有针对性。例如講授个人形象礼仪章节时，设计微笑、服装搭配、站、坐、行、蹲六大教学项目，每个项目设立教学目标，注重训练过程，以考核进行验收。并在所有项目学习结束后设立情景模拟考核，例如举行一场个人形象设计大赛，考察学生对知识的综合运用能力，同时提高学生的实际动手能力、分析解决问题能力和团队合作能力。

4.教学方法生动多样。

现在的学生思想活跃，传统单一的教学模式会使学生对课程失去兴趣，因此，要多运用信息化教学手段、情景化教学环境等强有力的载体，给学生呈现一个形象化、立体化的乘务专业学习情境。课程中以服务礼仪项目为载体，设计典型任务，根据乘务工作任务要求，在课堂教学时采取案例教学、情境模拟、角色扮演、项目导向、小组学习等多种教学模式，以学生为主体，任务为导向来组织教学及考核。

5.大力推行仿真情景式教学。

在服务礼仪教学时采取仿真情景式教学模式，可以极大提高学生的学习兴趣，是达到良好教学效果的有力保障。推行这一模式的前提是要建立优质的校内实训室。实训室内配备仿真候车厅、售票处、安检处及车厢等能满足教学需要的基本设施。学生在情境中学习，能很快进入状态，提高对岗位的熟悉度，提高对知识点的实际应用能力。

当然，仅靠校内实训基地是远远不够的，还要和校外实训结合起来，每年安排1-2个月的时间送学生到企业进行实训锻炼，或邀请企业工作人员到校内授课，传授工作经验。实现学习内容和工作内容相结合、学习过程和工作情景相结合、学习场所和工作场所相结合，学生身份和职业身份相融合，确保专业人才培养与社会需求同步。

>三、小结

乘务礼仪课程是一门实践性较强的课程。高校应增加实训类课程的设置，细化教学内容，采用多样化的教学方法，模拟铁路客运环境，鼓励学生参与实践活动，以提高实课程的教学效率和教学质量，促进学生个人素质和工作能力的全面发展。

参考文献

[1]李红毅.乘务专业礼仪实训教学改革实践与探索[J].科技风，20\_（7）：5.

[2]臧杨柳，徐明.基于岗位需求的乘务专业人才培养模式探析[J].教育与职业，20\_（15）：17.

**乘务人员播音论文范文 第四篇**

>一、专业人才需求的分析：

铁路是我国国民经济最重要支柱产业之一，肩负着各类重要、大宗物资及战备物资运输的重大使命；也是人们出行首选交通工具。铁路运输是国民经济的大动脉，是国家经济建设的基础。铁路运输具有运量大、速度快、安全性高、适应性强、占地少、价廉、能耗低、环保等诸多优势。\_、\_从国家持续性发展全局高度，作出了加快铁路发展的战略决策，使铁路行业步入迅猛发展的黄金时期。

自20世纪90年代以来，中国城市轨道交通进入高速发展期。目前已有北京、上海、南京、成都等20个城市建成了地铁，有20条线路，运营里程近1000公里，随着城市建设的加快，又有20多个城市开展了城市轨道建设的前期工作，初步规划建成60条线路，约20\_公里，总投资近700亿元，中国已经成为世界最大的铁路运输交通市场，

我国高速铁路在高原铁路技术、机车车辆装备技术、客运专线技术、既有线提速技术、重载运输技术、运输调度技术等几个主要领域已经达到了世界先进水平。全国各地都在加快高速铁路的建设，不仅提高线路规划标准，并且力争将新的高铁规划，纳入国家正在进行新调整的铁路规划。20\_年中国铁路平均每年基建投资将超过3300亿。

据四川建委消息，成都至兰州、成都至贵州、成都至西安、成渝、川藏城际列车己规划建设。成渝城际列车已经开通，目前北起江油、绵阳、德阳、广汉、成都，然后向南经过彭山、眉山、青神、乐山，最后抵达峨眉山的成－绵－乐城际铁路，线路全长313公里，设计速度目标值为每小时250公里。建成后，将是新规划成都至西安客运专线的连接点：向北延向广元、西安，与郑西、京广客运输专线相连，形成成都至北京8小时快速客运通道；向南延向宜宾、贵阳，连接贵广铁路，形成成都到珠三角的8小时经济圈。

随着高速铁路的快速发展，我国对普铁、高铁人才的需求持续增长。“十二五”期间，全国铁路建设系统人才需求量约为100万人，其中高职层次的一线操作人员就占到70%-80%，铁路人才总体上处于供不应求状态。预计到20\_年，仅西部地区高铁、地铁、轨道客运人员、装备制造业等轨道交通类人才需求量就将高达15万人左右。我院新设置铁路客运专业，着力培养高铁、地铁、轨道客运人员人才正是满足了这一需求。普铁稳步发展、高铁朝着高速、重载方向飞速发展，中国将全面进入“高铁”时代。我院申报铁路客运预备技师专业也是适应铁路产业升级，转变经济增长方式的需要，符合铁路未来发展大趋势。

>二、我校具备申报申报铁路客运预备技师专业的条件：

1、专业指导思想与建设：

（1）专业定位与建设思路

铁路客运专业是我校20\_年新开设的一个骨干专业，多年来，在专业教师的引进、教学计划的制订和修改等方面做了大量工作，为尽快积累办学经验，完善办学条件，保证本专业健康稳定、迅速有序地发展，积极探索出职业教育的办学模式，根据相关文件的指示精神，结合我院发展规划和专业建设的基本思想，特制订本建设发展规划

本专业培养主要面向铁路运输企业、城市轨道交通运输企业、物流运输企业，在生产、管理、服务第一线，能从事乘务服务、铁路行车组织工作、铁路旅客运输组织工作、铁路货物运输组织工作，具有基本的专业技术理论知识、应用能力、良好职业道德和职业生涯发展基础，德智体美全面发展的高素质技能型人才。

（2）专业定位

铁道交通预备技师客运专业有针对性培养实用，且适应社会主义市场经济需要，德、智、体、美、劳全面发展，具有扎实的专业理论基础，熟练掌握列车运行组织、旅客运输组织、铁路货运组织等方面的专业理论知识和技能，职业素质优良，实践能力突出，能在城市轨道交通、国有铁路、地方铁路运行、管理和服务第一线等领域从事铁路交通运营管理的高技能应用型人才。

2、专业建设

（1）在师资队伍建设上，建立了一支具有良好素质的专任教师队伍；

（2）在教学内容和教学方法上，以技术应用能力和专业综合素质的培养为主线，科学构架专业人才的知识结构，建立与专业培养目标相适应的理论与实践教学体系；

（3）在教学模式上，大力实施“产学研相结合，教学做一体化”的模式，并根据这一模式建设“从初级到高级、从基础到专业、从单项到综合、从模拟到创新”的相对齐全、配套的教学实验、实训设施，以培养既有专业基础理论知识，又有较强专业技术应用能力，能快速适应铁路运输企业生产、管理、经营一线岗位需要的高等专门人才；充分发挥其“依托行业，服务地方”的优势。

3、我校人才培养目标与培养模式：

（1）人才培养目标

“循岗施教”的工学结合人才培养模式，以培养学生职业能力为本位，依据铁路运输组织岗位要求确定培养目标；按照行车、货运、客运三大岗位群的岗位任务设计课程；以岗位任务为中心整合知识、技能与态度，组织课程内容；依据岗位任务由简单到复杂、由单一到综合难度逐步递增的内在关系，安排教学进程；针对铁道交通运输生产组织特点，设计学习情境，推行任务导向教学模式，实施角色扮演法教学。

（2）人才培养模式

本专业应用招收中职、高中以上学历者或具有中级技能水平的从业者，学制为三年。

采用“1（基础理论知识）+1（职业技术教育与实训）+1（顶岗实习）”的培养模式；一、二、三、四学期在校内或实习基地完成基本的教学活动，第五、六学期主要进行就业顶岗实习活动，并配合必要的实践教学。

4、我校师资队伍：

（1）师资现状

我校已建成了一支学历结构、年龄结构、职称结构、知识结构合理，教学和管理经验丰富的高素质高水平的师资队伍，完全有能力、保质保量地完成铁路客运专业的教学任务，并达到专业教学的要求。

（2）建设措施

每年选派5—7名青年骨干教师下企业实践，提高青年教师的实践能力和教学水平，收集毕业设计的课题等。鼓励教师与企业合作，与企业联合进行科研项目的研发，这样既更新了教师的专业知识，又提高了自身的实际知识应用能力，同时可以及时了解企业中岗位需求的变化，实时调整相应的教学内容。总之，采用从企业引进和内部培养相结合的办法，建设“双师型”教师队伍。

注重培养出高水平的骨干教师和年轻的专业带头人。鼓励专业教师在职攻读相关专业学位，提高学历层次，大力支持青年教师攻读在职研究生。对于获得硕士学位的青年师提供相应的学习费用资助。本专业还根据专业发展的需要，不断引进高层次人才，充实专业教师队伍。

>三、我校的课程设置与教材选用

（一）专业课程简介

1、核心专业课程

（1）铁路客运组织

教学目标：通过学习，学生应具备铁路交通客运组织及票务组织的基本理论和知识，具有客流分析、车站票务管理、车站客流组织及车站客运安全管理的能力，具有分析问题、解决问题的能力，以及良好的语言表达、团队协作、小组管理、沟通和决策能力。

教学内容：铁路客运系统，铁路客流分析，铁路票务管理，车站客运工作组织，铁路车站岗位管理，铁路客运安全管理。

（2）铁路行车组织

教学目标：通过本课程的学习，学生应掌握运输计划的编制步骤和方法、行车闭塞法、列车自动控制系统的功能、行车调度指挥的原则和基本方法、正常情况下和非正常情况下的列车运行组织方法、站场行车作业组织的基本方法和作业程序、运输能力的计算方法和加强的措施，理解调车工作的有关规定。使学生具有编制运输计划、行车调度指挥、正常及非正常情况下的列车运行组织能力，监控和操作各种行车设备、进行站场行车工作组织和调车工作能力，计算运输能力等专业能力；具有获取信息、独立学习、总结和应用实践经验、分析问题、解决问题、决策和应急处理能力及计算机操作等方法能力；同时具有良好的职业道德、严格的纪律性和劳动组织、团队协作和沟通能力。

教学内容：运输计划的编制，列车运行组织，站场行车作业组织，运输能力的计算及加强。

（3）铁路安全及应急处理

教学目标：通过本课程学习，使学生具有事故预防、隐患监控及治理的基本知识，初步理解铁路企业各类规章制度，掌握应急设备设施的使用和维护方法，具有一定的应急处置救援、事故预防及事故分析的能力；能够具备一定的资料查询、调查研究、分析决策能力；具有良好的法律意识和职业道德，具备有负责任的职业态度、良好的团队协作精神和沟通能力、有一定的安全意识和自我防护能力。能初步胜任铁路站务各岗位人员各项应急处置和安全管理工作，熟悉站务员、车站值班员、值班站长、站长与行车调度员的各种应急处置工作过程。

教学内容：铁路安全管理基础、车站乘客服务安全组织、铁路运营职业危害防护、铁路车务突发事件应急处置、铁路交通行车安全管理、铁路交通事件处理。

（4）铁路服务礼仪

教学目标：通过本课程的学习，学生应掌握城市轨道交通服务仪容仪表礼仪规范及其应用、服务仪态礼仪规范及其应用、服务接待礼仪规范及其运用、服务沟通礼仪规范及其运用；理解城市轨道交通服务礼仪的原理及服务过程中的心理效应，从而为提供优质服务构建强大的心理基础。

教学内容：铁路交通服务礼仪导入、仪容仪表礼仪、仪态礼仪、接待礼仪、沟通礼仪。

（5）、列车乘务与实训

教学目标：掌握旅客运输过程各环节的服务技能与技巧。

教学内容：车门迎接服务技巧、车门迎接服务技巧、列车上的服务技巧（致迎宾词、供送茶水、车容整理、验票、特殊人群的服务、列车广播）和立岗送别服务技巧等。

2、其他专业课程

（1）铁道概论

主要学习内容是：交通运输业的性质、种类和特征，世界铁路和我国铁路的建设与发展；铁路线路、车辆、机车、动车组、车站、信号及通信等铁路运输设备的基本构造和基本原理；铁路旅客运输组织、货物运输组织、行车组织、铁路运营管理信息化系统；客运高速、货物重载运输的基本知识。

（2）铁路场站设备

主要讲授铁路交通车站及车辆段线路设备、车站站台及站厅布置、车站的自动售检票设备、自动扶梯、消防自动监控设备、屏蔽门设备、通风与环境控制设备的使用方法，使学生具有正确使用设备的能力及简单的故障处理能力。

（3）铁路通信信号设备

主要讲授铁路交通信号系统和通信系统的基本设备器材、轨道交通信号系统的基本联锁关系、轨道交通信号系统的基本闭塞原理、轨道交通列车自动控制的基本原理与控制方式等基本知识。使学生具有正确使用信号设备进行行车组织的能力。

（4）铁路车辆设备

主要讲授铁路车辆的基本知识，车体、转向架的组成以及结构原理，以及初步的车辆驾驶技能。使学生具有对车辆组成部分的认知能力。

(三)材选用：

原教学计划中，专业课、专业基础课和基础课联系不够，导致理论与应用相脱节，不能够达到培养技术应用性人才的要求。必须逐步进行改革，增强课程体系内的联系；优化整合教学内容；加强实践教学，充实教学实践的内涵；注意教学方法、手段的先进性；大力加强素质教育，培养创新精神，关注个性发展。

教材是实施课程教学和贯彻教学大纲的基础，使每门课程拥有比较完备的系列精品教材，优先选用教育部、省教育厅推荐或获省级以上教材奖的教材，教材选用国家级正规出版社三年内出版的教材，实验教材可采用本专业教师自编的教材或国家级正规出版社三年内出版的教材。科学合理的教材选用制度，选用符合教学大纲要求，教育部推荐的优秀教材，且近三年出版的教材比例≥80%。积极扶持教师编写具有特色的教材、习题集、实验、实习指导书，同时不断完善现行自编教材，鼓励应用多媒体技术的立体化教材。

本专业还结合专业发展特色，购买了一些专业性较强的图书资料，供本专业教师学生查阅。

（四）、实习设施

1、学校计算机室、形体训练室、礼仪训练室、语音室、中西餐厅、客房等旅游类公共实训室健全。

2、学校拟三年内投资100万元建设一个模拟车厢并增添一些先进的安检设备。

3、学校已与绵阳火车站、成都铁路局、北京商鲲集团等五家企业建立了校企合作关系，教学实习、顶岗实习等生产实习有保障。

**乘务人员播音论文范文 第五篇**

>一、概述

随着现代化信息技术的不断推广，我国铁路系统的信息化建设也逐渐推进，自动化和智能化已经成为铁路系统发展的必然趋势。服务在铁路运行系统中占据重要地位，服务系统的建立及应用也是铁路系统信息化建设的重要组成部分，应得到足够的重视。铁路客运服务系统中包括服务产品、服务模式以及服务流程，在建设服务系统过程中，只有加强系统的自动化、可视化，才能提升整个系统的服务质量。

>二、铁路客运服务系统的建设

1.铁路客运服务系统的重要性

安全、便捷是铁路运输系统的最高追求目标，客运服务系统的高效性对提升整个铁路运输系统的工作效率具有直接影响，提供优质的服务，让旅客满意是客运服务工作的主要内容。铁路运输系统主要工作内容包括乘客购票、进站候车、站台登车等多个环节，各个环节的实现离不开铁路客运服务系统的支持，因此铁路客服系统的建设对于整个铁路运输系统的改进和升级具有重要推动作用。铁路部门的所有工作人员都应该充分认识服务系统的根本和宗旨，在工作过程中，以提升旅客的满意度为指导，不断完善客运服务系统。

2.铁路客运服务系统建设中存在的问题

（1）旅客服务系统面临的问题。旅客服务系统是铁路客运系统中的关键环节，候车服务、向旅客提供准确的列车信息、候车信息以及专业的乘车指引是该系统的常规工作内容，处理丢窃、走失等一系列突发事件是旅客服务系统的必备功能，利用一切先进的技术和设备，提升旅客服务水平，是铁路客运系统当前面临的主要问题。当前形势下，我国铁路客运服务系统虽然有了很大提升，但还有很多政策没有落实到位，客运服务规章制度没有得到彻底有效的执行；旅客在乘车过程中遇到困难后，无法得到及时有效的帮助和解决，致使铁路候车、登车站点的公共秩序较为混乱，严重影响了旅客服务系统的运行。

（3）营销系统面临的问题。供应不足是铁路客运营销系统面临的主要问题，这也是制约铁路运输行业发展的关键性问题。铁路部门的营销系统缺乏专业有效的管理功能，这就造成了旅客在使用营销系统过程中，处于一种被动的状态。营销系统缺乏管理功能的支持，就减少了系统先期的干预性，当遇到客流高峰期时，服务系统的运行速度无法满足大量旅客的购买需求，给乘客出行带来了极大的不便，严重影响了铁路客运服务资源的利用率。

（4）运营系统结构不合理。我国当前的铁路运输服务系统的结构不合理，需要进一步改进。首先，IT结构过于独立，与当前的铁路运输行业内的制度、服务体制之间的联系缺乏关联性，这就严重影响了整个运行系统的时效性，增强IT结构的前瞻性，是需要解决的首要问题；其次，IT结构的集成度不高，严重限制了客运服务系统作用的发挥，给整个系统的运行带来极大的不便；最后，IT结构中对于新增业务关注度不够。新增业务普及率较低，覆盖面窄，更新速度慢，只有对现有的IT结构进行改进升级，才能有效发挥整个系统的优势。

3铁路客运服务系统的建设

（1）建立完善的客运服务系统体系。服务体系的建设与完善，需要通过基础设施的建设、旅客需求的调查和全体人员的积极参与，建立一整套目标明确、责任清晰、操作规范的服务体系。

（2）利用集成技术提升服务的水平。铁路运输系统在票务系统的建设上已经取得巨大成就，更新和完善大批基础设施，提高了该部门的工作效率；而票务系统包括售票和检票多个环节，各个部门的设备都完成更新升级后，才可能达到一体化和现代化的标准，铁路系统才能实现全方位的联系，真正解决乘客出行的各种问题。在旅客服务系统的方案设计中，可采取两级结构，重点建设服务中心和车站位置，有目的的提升服务系统的集成度；同时，还应加强客运服务系统数据平台的建设工作，将铁路部门和服务中心的信息进行及时的传输、共享，以建设满足社会发展需求的铁路客运服务系统。

（3）改进IT平台的结构。改进铁路运输系统的IT平台结构，就是根据信息集成技术、服务系统在运营和维护中存在的矛盾、乘客的需求等方面的要求，对现有的IT结构进行改进升级，建立一个集成性强、具有灵活扩展能力、能满足多种业务需求、成本最低、运行稳定的结构平台。该平台能随着单个产品技术的发展而不断创新，功能不断完善。升级后的IT结构包括体系结构和支撑全路的系统产品，其中体系结构主要由一系列的技术标准和操作规则构成，对于不同业务的集成、新业务和既有业务之间的适应性具有重要的影响，是决定铁路运输系统能否满足现代化社会需求的前提。

>三、结束

随着社会的不断发展，人们出行的需求不断增加，这为铁路运输系统的发展提供了良好的契机，但公路交通、航运、海运的快速发展，给铁路客运业务带来了极大的冲击，铁路运输部门应充分利用现代化的信息技术，构建集成化和现代化的服务体系，以满足乘客需求为最高目标，解放思想，实事求是，通过自主创新和工作经验不断完善当前的铁路客运服务系统。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！