

哈尔滨市航空服务中等专业学校
《站务人员》课程标准
(2021年9月新版)

一、课程信息

课程名称 (中文)	站务人员	课程名称 (英文)	Staff member of a railway
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	10
考核方式	考试	课程类别	专业核心课
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

本课程是城市轨道交通运营管理专业必修的一门核心课。本课程知识结构主要由城市轨道交通线路车站、车站客运服务设施设备、城市轨道交通自动售检票系统、城市轨道交通票务组织及票务管理、车站客运工作组织、客运服务及客运安全等相关知识构成。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。本课程项目内容参照职业岗位工作内容编制，实用性强。

(二) 课程理念

课程设计遵循“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，课程目标是以城市轨道交通系统站务岗位所需的理论知识和操作技能为主，使学生对城市轨道交通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城市轨道交通车站及站内设施设备、车站信息服务系统、自动售检票系统、票务组织、客运安全等内容，并掌握客运组织的基本技能，使学生对城市轨道交通组织有一个全面系统的认识，为学习专业知识和从事城市轨道交通运营管理技术工作打下坚实的基础。

(二) 课程分目标

1. 知识目标

- 1) 掌握城市轨道交通线路车站位置设计；
- 2) 掌握城市轨道交通车站设备设施；
- 3) 掌握城市轨道交通自动售检票系统；
- 4) 掌握城市轨道交通票务政策和票务管理；
- 5) 掌握大客流情况下的客流组织原则、措施及控制方法；
- 6) 掌握客运服务标准和技巧；
- 7) 掌握客流调查的方法；
- 8) 掌握突发事件的处理原则与技巧。

2. 能力目标

- 1) 能正确办理城市轨道交通客运业务；
- 2) 能处理大客流情况下的客流控制以及非正常情况下的各种客
流组织；
- 3) 能进行轨道交通票务组织与管理；
- 4) 能调查预测客流；
- 5) 能有效组织乘客进出站；
- 6) 能掌握城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程；
- 7) 能及时妥善处理客运突发事件。

3. 思政目标

- 1) 爱岗敬业、吃苦耐劳、知理守信；
- 2) 团队精神、沟通协调；
- 3) 认真细致、精益求精；
- 4) 安全意识。

四、课程内容

项目序号	项目名称	模块	学时
模块一	车站及其运作与管理	一、车站及其设备 二、车站运作与管理	6
模块二	站务员岗位技能	一、行车工作 二、客运服务工作 三、票务工作 四、安全工作	14
模块三	值班员岗位技能	一、行车工作 二、客运服务工作 三、票务工作 四、安全工作	14
模块四	值班站长岗位技能	一、行车工作 二、客运服务工作	6

		三、票务工作 四、安全工作	
合计		40 学时	

五、课程实施建议

（一）教学建议

本课程教学方式以讲授为主，多媒体辅助，并采取多种教学方法进行课堂教学的组织和实施。

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

教学中融合了多种案例，包括车站布置、信息服务系统、AFC 系统操作案例，票务及客运组织案例等。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，加深学生对城市轨道交通站务岗位人员职责的理解。

(二) 教学考核评价建议

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。建议主要采用闭卷笔试评价理论知识的学习和技能掌握情况，辅之以实训操作能力的适度评估亦可构成教学评估的基本手段。

1. 理论考核

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知识要求，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. 平时考核

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。

(三) 教材编写

1. 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、城市轨道交通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。

2. 教材编写要充分体现任务引领、实践导向课程设计思想。

3. 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。

4. 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。

5. 教材表达必须精炼、准确、科学。

(四) 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。

1. 教学参考书

《站务人员》刘菊美 主编 中国劳动社会保障出版社

《城市轨道交通客运组织》裴瑞江 主编 机械工业出版社

《城市轨道交通客运组织》刘莉娜 主编 人民交通出版社

2. 网络资源

中国城市轨道交通网 <http://www.ccmetro.com/>

中华人民共和国交通运输部 <http://www.moc.gov.cn/>