

黑龙江省中等职业学校

城市轨道交通运营服务专业教学标准

A red circular stamp is centered behind the main title. The stamp contains the text '黑龙江省中等职业学校' (Heilongjiang Vocational College of Railway Transportation) around the perimeter and a red star in the center.

目 录

一、城市轨道交通运营管理专业教学标准

(一) 专业名称及专业代码

(二) 入学要求

(三) 基本学制

(四) 培养目标

(五) 职业范围

(六) 人才规格

(七) 主要接续专业

(八) 课程结构

(九) 课程设置及要求

(十) 教学时间安排

(十一) 教学实施

(十二) 教学评价

(十三) 实训实习环境

(十四) 专业师资

(十五) 其他(说明)

二、城市轨道交通运营管理专业课程标准

(一)《城市轨道交通专业英语》课程标准

(二)《城市轨道交通概论》课程标准

(三)《城市轨道交通运营安全管理》课程标准

(四)《城市轨道交通应急处理》课程标准

(五)《城市轨道交通票务管理》课程标准

(六)《客运规章》课程标准

(七)《城市轨道交通客运组织》课程标准

- (八)《城市轨道交通行车组织》课程标准
- (九)《城市轨道交通运输设备及应用》课程标准
- (十)《站务人员》课程标准
- (十)《轨道交通客运服务训练教程》课程标准

中等职业学校专业教学标准

一、专业名称（专业代码）

城市轨道交通运营服务（700604）

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、基本学制

三年

四、培养目标

本专业培养学生德、智、体、能全面发展，具有科学的世界观、正确的人生观和强烈的爱国主义、集体主义的思想；具有良好的职业道德和行为规范；要求学生掌握必要的基础理论和较充分的专业知识，具有城市轨道交通的运营、票务、站务、管理、服务等方面扎实的理论基础和专业知识，毕业后主要从事城市轨道交通行车组织及调度、客运组织、站务员服务等方面的工作。

五、职业范围

表1 职业范围

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	地铁运营服务员	车站值班员	站务员
2	旅客列车乘务员	列车员	铁路运输服务
3	铁路运营服务员	车站值班员	
4	安检员	车站值班员	

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和产业文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 政治素养

具有爱国主义、集体主义、社会主义思想，遵纪守法，有良好的思想品德、社会公德及正确的人生观、价值观，高度的社会责任感，客观辩证的思想意识

2. 文化素养

具备基础文化基础，具有一定的文学、艺术修养和人文科学素养、审美能力及具有一定的音乐、舞蹈、日常礼貌交际、工作礼貌接待、为人礼貌谦和等方面的素养。

3. 心理、身体素养

乐观、自信、心态平和、宽容礼让、不怕挫折、能够自我认知和提升。体质健康，掌握科学锻炼身体的基本技能，良好的体育锻炼和卫生习惯，达到国家规定的中职学生体育和军事训练合格标准。

4. 职业素质

具有服务意识、艰苦创业、团结协作精神，具有本专业的专业知识和专业技能。从事轨道交通运营管理专业各职业岗位的实际工作能力。具有爱岗敬业、吃苦耐劳、自律、诚信、进取，勇于创新的良好品质。具有较强的沟通协作与组织能力，并有良好的团队协作精神。

(二) 专业知识和技能

1. 专业知识

了解城市轨道交通运营基本原理、城市轨道交通运营发展史等专业基础知识，掌握城市轨道交通运营服务基本知识，对中国地理、国内主要铁路运输线有一定的认知等。

2. 专业技能

普通话运用和语言表达、沟通能力，写作能力及车站站务工作的基本能力、车站设备的使用能力，运用城市轨道交通运营法律法规，提高解决问题及处理纠纷的能力。英语表达能力、沟通能力及综合运用能力。

专业（技能）方向 1： 城轨服务

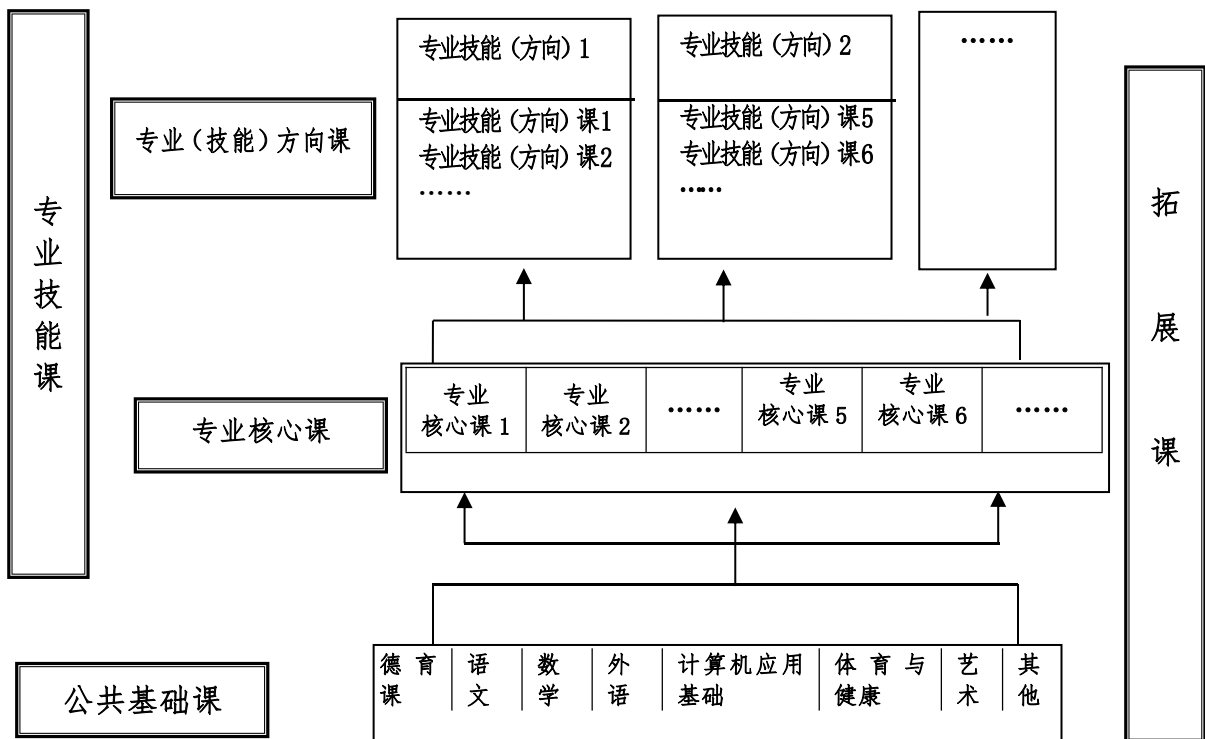
专业（技能）方向 2： 铁路服务

七、主要接续专业

高职： 轨道交通运营管理专业、旅游管理专业、酒店管理专业、工商企业管理专业。

本科： 轨道交通运营管理专业、旅游管理专业、酒店管理专业、工商企业管理专业。

八、课程结构



九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，艺术（或音乐、美术），以及其他自然科学和人文科学类基础课（见表2）。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式（见表3、表4、表5）。

（一）公共基础课

表 2

公共基础课教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	军事训练及国防教育	本课程旨在使学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，为中国人民解放军培养后备兵员和预备役军官、为国家培养社会主义事业的建设者和接班人打好基础。	60
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，其任务是：在初中语文的基础上，进一步加强现代化思维和应用文写作；口语交际训练；口才表达训练。培养学生欣赏文学作品的能力，弘扬民族优秀文化和吸收人类进步文化，为培养高素质劳动者服务。	196
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，其任务是：通过讲授数学的基础知识（包括必学与限定选学内容：集合与逻辑用语、不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、数列与数列极限、向量、复数、解析几何、立体几何、排列与组合、概率与统计初步。选学内容：极限与导数、导数的应用、积分及其应用、统计。）提高学生的数学素养，使学生掌握基本运算、基本计算工具的使用，培养学生的空间想象、数形结合的抽象思维及逻辑思维能力，教学中注意将数学知识与实际生活、工作相关联，强调运用和实践能力，为学习其它专业课和就业后相关岗位的实践运用打下基础。	36
4	基础英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，其任务是：巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法，有效地开展专门用途的英语训练，为学生步入社会打好基础。通过学习，使学生在英语听、说、读、写方面达到一定的水平，说出一口标准的美式英语。在教学中可充分利用多媒体软件教学，培养学生听说能力，培养学生的语感，注重培养学生运用英语的能力，使学生适应 21 世纪现代化建设需要的应用型人才。	76
5	历史	本课程教学，要在初中教学的基础上，使学生进一步掌握重要的历史事件、历史人物、历史现象，理解重要的历史概念，认识历史发展的基本线索和基本规律。	38
6	职业道德与法律	本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行道德教育和法制教育。其任务是提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
7	职业生涯规划	本课程以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，对学生进行职业生涯教育和职业理想教育。其任务是引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	40
8	哲学与人生	本课程以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，对学生进行马克思主义哲学基本观点和方法及如何做人的教育。其任务是帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点和方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。	40
9	体育与健康	本课程以中专体育教学大纲规定的内容为基础教学内容，使学生掌握运动的基本技能，并养成用科学方法锻炼身体习惯，促进学生身体素质的不断增强，并具有适应从事未来职业需要的身体素质。	196
10	计算机应用基础	本课程是一门向学习者传授计算机基础知识、操作系统的硬件环境、操作系统与其它系统的关系及操作系统的使用方法，培养提高计算机应用能力的课程。通过本课程的学习，使学生进一步了解 Windows XP 中文版操作系统的功能、特性和发展趋势，熟练掌握 Windows XP 中文版操作系统的使用方法，为应用电子计算机处理实际问题打下初步基础。	76
11	服务心理学	通过学习，使学生了解必要的心理学基础知识，掌握旅游者的需要、特点，初步掌握对旅游者鉴貌辩色的方法，培养学生对旅游者进行心理分析的能力，培养学生具有良好的心理素质及满足旅客心理需求的基本能力。本课程选用中国物质出版社。	80
12	经济与政治常识	学习马克思主义经济和政治学说的基本观点，以邓小平理论为指导，对学生进行经济和政治基础知识的教育。引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动的的能力，为在今后的职业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治建设打下基础。	40

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
13	音乐	习音乐表演专业必须掌握的基础理论知识。通过本课程教学，要求学生能较好地学习歌曲，掌握音、音律、音程、节奏、节拍、调式、转调等基本乐理知识，为进一步学习专业技能奠定基础。本课程教学要注意与视唱练耳教学相配合。	76
14	劳动教育	本课程从学生的思想实际出发，以学生的思想、道德、态度和情感的发展为线索，生动具体地对学生进行公民道德、心理品质、法制意义教育。主要内容有：培养良好道德，提高综合素质，学法守法用法，掌握经济常识，学会投资理财等。通过教学帮助学生初步形成正确观察社会、分析问题、选择人生道路的科学人生观，逐步提高参加社会实践的能力，成为具有良好的思想素质的公民和企业受欢迎的从业者。	98

(二) 专业技能课

1. 专业核心课

表 3

专业核心课教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客运服务与礼仪	其主要任务是通过训练，使站姿、走姿、表情、鞠躬礼、口语表达等连贯起来，整体提高学生的外在气质及语言表达能力。在这个基础上协调学生的整体感，增强学生的审美能力、综合素质和职业意识。要进行普通话训练，内容应准确、清晰、匀速。使学生不断地运用有效的沟通方式和技巧，灵活、恰当地与人接触沟通。	80
2	城市轨道交通专业英语	课程旨在培养学生职业英语的运用能力，应对笔试的同时，让学生在走向工作岗位时能学以致用，对所涉及旅游、地理和各地的风俗习惯等知识都有所灵活运用。本课程选用大连理工大学出版社。	88
3	城市轨道交通概论	了解城市轨道交通的发展，掌握城市轨道交通线路、城市轨道交通车辆、城市轨道交通信号与通信设备使用，能对城市轨道交通的其他现代化设备和城市轨道交通的运营进行管理，会为运用理论指导实际工作。	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
4	城市轨道交通运营安全管理	了解轨道交通安全管理知识，掌握交通通用安全技术、交通危险源、交通应急救援、安全生产法律法规等知识，能根据城市轨道交通系统员工的安全意识和安全技能进行规范操作，会运用交通安全管理理念分析问题与处理问题。	80
5	城市轨道交通应急处理	城市轨道交通突发事件应急处理的基本理论体系；站务工作常见突发事件应急处理；行车工作中重要突发事件应急处理；恶劣天气与自然灾害等综合性突发事件应急处理。此课程的学习让同学们了解轨道交通突发事件的处理原则与方法，对于学生步入社会起到重要的指导作用。	80
6	城市轨道交通票务管理	本课程的具体设计是以城市轨道交通票务管理为主线，按照学生的认知规律和工作要求相结合展开教学内容，教学活动分解设计为城市轨道交通票务管理概述、自动售检票系统、城市轨道交通系统、自动售检票设备、车展日常票务管理、票务管理职责、特殊情况下的票务处理、票卡管理、票务清分结算管理、票务违章和票务事故等十个项目。	60
7	客运规章	本课程的主要任务是通过任务引领和项目活动使学生掌握城市轨道交通运营与管理中的各项职责、规章要求及特殊事件的处理方法，包括内容有车站运作规则、行车组织、车站票务管理、票务管理规定、客运服务标准、自动售票机及闸机异常处理方法的相关知识，通过本课程的学习，使学生能够加深理解城市轨道交通运营与管理工作中的各岗位职责、增长岗位服务技能。	60
8	城轨轨道英语口语训练教程	在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说的基本技能和运用英语进行交际的能力；熟悉交通专业英语常用的基础词汇和基本语句，注重相应的口语训练与实际应用能力。	72
9	汉语口语	了解与沟通有关的基本理论和基本技巧，掌握沟通在日常生活和工作中的应用，能书面沟通、会议沟通、会见与面谈、演讲、电话沟通、上下级沟通、接近客户的技巧、肢体语言沟通、有效倾听等，提高学生沟通能力。会解决工作中遇到的沟通、交往问题。	80

2. 专业（技能）方向课

(1) 专业技能方向 1

表 4 专业技能课教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	城市轨道交通运输设备及应用	了解城市轨道交通车站中常见的各类设备，掌握其功能与组成、主要工作原理和工作特性，能根据设备工作的环境和服务要求等，会正确使用。	80
2	站务人员	了解城市轨道交通行业特有的职业道德、岗位知识与技能，掌握轨道交通站内各专业系统的基本知识、城市轨道交通车站的日常运作与管理及各岗位需要掌握的工作技能三个方面知识，能从事站务工作，会运用理论指导工作。	80
3	城市轨道交通客运组织	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。	80

(2) 专业技能方向 2

表 5 专业技能课教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	轨道交通客运服务训练教程	本课程主要的教学目的是，使学生通过本课程的学习和现场实践，对轨道交通旅客运输的诸方面，如车站工作组织，售检票系统等以及大铁路客运等有一个基本了解，以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。	76
2	城市轨道交通行车组织	主要介绍正常情况下的行车指挥与调度、施工行车组织、列车运行图的编制及常见事故分析等。通过本课程的学习，使学生了解行车组织基本原理、ATC 系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法等知识。	80

3. 专业拓展课

表 6 文化素养、岗位迁移及专业拓展课主要教学内容和要求

序号	课程名称		主要教学内容和要求	参考学时
1	文化素养	职业形象设计	该课程的学习，旨在提高学生个人素质，体现自身价值。提高自身素质的内在实力，使学生面对纷繁社会时更具勇气，更有信心，进而更充分的实现自我。	76
3	岗位迁移	餐饮服务	通过本课程的学习，使学生掌握现代饭店餐饮管理的特点、内容及方法，培养学生解决餐饮管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握现代饭店餐饮管理的基本理论和方法，把握餐饮业务经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。	80
6	专业拓展课	铁路客运服务	点击职业英语（学生频道）课程旨在培养学生职业英语的运用能力，应对笔试的同时，让学生在走向工作岗位时能学以致用，对所涉及的旅游、地理和各地的风俗习惯等知识都有所灵活运用。本课程选用大连理工出版社。	88
		航空客运服务	通过教学，使学生初步掌握基础知识以及基本功的训练，使学生掌握形神兼备的表演知识、体能训练的基本方法和手段，并能初步运用从内心到外形，从外形到内心的形体表演技巧，使学生在艺术实践中丰富音乐的表现力，在体态上具有灵活敏捷、协调均衡的能力，在动态上表现出一定的神韵和魅力，具有良好的身体素质。	116

4. 综合实训

强化各项专业的操作技能，培养良好的工作态度和职业习惯，提高综合职业素质，满足客运服务岗位需要的标准。

(1) 客运服务与礼仪训练

其主要任务是通过训练，使站姿、走姿、表情、鞠躬礼、口语表达等连贯起来，整体提高学生的外在气质及语言表达能力。在这个基础上协调学生的整体感，增强学生的审美能力、综合素质和职业意识。要进行普通话训练，内容应准确、清晰、匀速。使学生不断地运用有效的沟通方式和技巧，灵活、恰当地与人接

触沟通。

(2) 客运英语技能训练

其主要任务是通过实训，使学生能够使用不同场合下运用常用语，能对个人信息做出准确介绍，能简单回答一些问题，使学生达到语音、语调准确。

(3) 客运应急措施

其主要任务是训练学生医疗服务的操作技能，培养学生从事客运服务工作能力及适应行业发展与职业变化的能力。熟悉急救的基本程序和方法，具有熟练的急救技能，热爱并能胜任客运服务工作。提高学生心理素质，灵活处理突发事件。

(4) 行车规章

训练学生熟练掌握《铁路技术管理规程》等有关法律法规，是铁路技术管理的基本规章。规定了各部门、各单位、各工种在从事铁路运输生产时，必须遵循的基本原则、责任范围、工作方法、作业程序和相互关系；规定了信号的显示方式和执行要求；明确了铁路工作人员的主要职责和必须具备的基本条件。

(5) 城市轨道交通设备运用

画出轨道交通（地面）线路横断面示意图，画出地铁站台发生火灾时旅客紧急疏散路线图，绘制站厅层、站台层平面示意图，在图上标出各功能分区、主要设施和客流流向，紧急情况下，利用紧急开门手柄打开车门逃生，紧急情况下，打开司机室紧急疏散门疏散乘客，绘制城市轨道交通系统集中供电示意图，绘制城市轨道交通牵引供电系统示意图，站务员停车（紧急停车）手信号接发列车等。

4. 顶岗实习

通过到校外基地或地铁公司进行顶岗实习，使学生能熟练掌握服务人员应职岗位的操作规范和操作技能。主要任务是全面接触社会，完全按照职业人士的标准和岗位职责要求完成由学生身份到职业人士的转变，期间需要完成毕业考试和相关就业实践鉴定。

十、教学时间安排

（一）基本要求

每学年为 52 周，期中教学时间 40 周（含复习考试），累计假期 12 周。1 周一般为 30 学时。顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排。3 年总学时数约为 3000-3300 学时。

实行学分制的学校，一般 16-18 学时为 1 个学分，3 年制总分不少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动，以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时一般占总学时的 1/3，累计总学时约为 1 学年。不同学校可根据人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，上下浮动，但必须保证学生修完公共基础课程的必修内容和学时。

专业技能课程学时一般占总学时的 2/3，其中顶岗实习累计总学时原则上为 1 学年。要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的规定和要求，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要，集中或分阶段安排实习时间。

对专门化班级，可根据需要对课时比例作适当的调整。实行弹性学习制度的专业，可根据实际情况安排教学活动的时时间。（见表 9、表 10）

表 9

全学程教学进程表

周次 学期	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21 -2 6	
一	★	★	○	*	*	*	*	*	@	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	#	▲
二	*	*	*	*	*	*	*	*	@	*	*	*	*	*	*	*	*	▽	▽	#	▲	
三	*	*	*	*	*	*	*	*	@	*	*	*	*	*	*	*	▽	▽	▽	#	▲	
四	*	*	*	*	*	*	*	*	@	*	*	*	*	*	*	▽	▽	▽	▽	#	▲	
五	*	*	*	*	*	*	*	*	@	◇	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	#	▲	
六	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	@	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	▽	#	▲	

符号说明：★国防教育 ○入学教育 *理论教学 #考试 @机动 ▲假期

▽专业技能实训

◇毕业教育与就业指导

表 10

教学活动时间安排表（以周为单位）

学 年	学 期	理 论 教 学	技 能 实 训	考 试 考 核	国 防 教 育	入 学、毕 业 教 育	机 动	寒 暑 假 期	总 计
一	1	15		1	2	1	1	6	26
	2	16	2	1			1	6	26
二	3	15	3	1			1	6	26
	4	14	4	1			1	6	26
三	5	8	9	1		1	1	6	26
	6		18	1			1		20
合 计		68	36	6	2	2	6	30	150

（二）教学安排建议

能力分类	序号	理论教学							考试	学分	能力分类	序号	技能训练						考核	学分			
		课程名称	总学时	学期(周学时)分配									技能名称	总学时	学期(周学时)分配								
				一	二	三	四	五							六	一	二	三			四	五	六
				15	16	15	14	8									2	3			4	9	17
文化公共课程	1	职业生涯规划	40		2					考查	2	1	与客人沟通协调能力	66		20	18	18			项目测试	4	
	2	历史	38	1	1					考查	2	2	计算数值能力	20	20						答题	1	
	3	基础英语	76	2	2					考查	4	3	外语运用能力	30		10	10	10			口试答题	2	
	4	职业道德与法律基础	36	2						考查	2	4	客运服务能力	82		20	30	16	16		项目测试	4	
	5	语文	196	2	2	2	2	2		考试	12	5	化妆、服饰、修整能力	40	12	12	16				实际操作	2	
	6	数学	36	2						考查	2	6	现代化办公能力	40			18	22			上机操作	2	
	7	哲学与人生	40			2				考查	2	7	职业道德与法律素质	30	10	20					评委会	1	
	8	经济与政治常识	40				2			考查	2	8	行车规章	40				20	20		项目测试	2	
	9	形体/体育	196	2	2	2	2	2		考查	12	9	身体素质	68	18	18	16	16			项目测试	2	
	10	音乐	76	2	2					考查	4	10	心理素质	16	16						项目测试	1	
	11	劳动教育	98	1	1	1	1	1		考查	6	11	礼仪修养	50		16	16	18			评委会	3	
	12	计算机应用基础	76	2	2					考查	4	12	人际沟通	82			30	30	22		评委会	4	
	13	心理健康	80				2	2		考查	5	13	才艺展示	56	8	8	10	10	20		评委会	3	
专业	14	客运服务礼仪	80			4			考查	5	社会												

及专业基础课	15	城市轨道专业英语	80		4					考试	5	能力	14	外语应用技能	36	6	8	6	6	10		口试答题	4
	16	轨道交通概论	72	4						考试	4		15	中文应用技能	36	16	20					口试答题	2
	17	城市轨道交通运营安全	80					4		考试	5		16	气质修养表现技能	50	10	10	10	10	10		评委组	3
	18	城市轨道交通应急处理	80			4				考查	5		17	餐饮服务	86			20	26	40		评委组	5
	19	城市轨道交通票务管理	60				3			考查	3		18	轨道专业设备使用能力	92		16	16	30	30		实际操作	5
	20	客运规章	60					2		考试	3		19	应急事件处理能力	90			26	26	38		项目测试	5
	21	轨道交通口语训练教程	196	2	2	2	2	2		考试	10		20	顶岗实习							480		16
	22	汉语口语	80			2	2			考查	5												

能力分类	序号	理论教学							考试	学分	能力分类	序号	技能训练						考试					
		课程名称	总学时	学期（周学时）分配									技能名称	总学时	学期（周学时）分配									
				一 15	二 16	三 15	四 14	五 8							六	一	二	三			四	五	六	
	23	城市轨道交通客运组织	80		4					考试	5													
	24	城市轨道交通行车组织	80			4				考试	5													
	25	城市轨道交通运输设备及应用	80				4			考试	5													
	26	站务人员	80		4					考试	5													
	27	轨道交通客运服务训练教程	76	2	2					考试	4													
实训	28	客运英语技能训练	74	2			2	2		考查	4													

课程	29	客运服务与礼仪训练	94	2	2			4		考查	5													
	30	客运应急措施	56				4			考查	3													
	31	行车规章	32					4		考试	2													
	32	城市轨道交通运营设备运用	56				4			考查	3													
合计			2524	28	32	23	30	25			145		合计	1010	116	178	242	258	206	480				71
合计	33	入学毕业教育		1周																				
	34	国防教育		2周																				

十一、教学实施

（一）教学要求

1. 公共基础课程

（1）职业生涯规划

中职毕业生的高就业率一直是社会关注的热点，但就业的稳定性、就业质量不高，主要是因为中职生在选择专业、就业定位和未来发展等方面普遍存在着较大的盲目性，很多学生对自己的未来职业缺少规划，不知道将来该做什么，要做什么。职业生涯规划这门课是在对一个人职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结研究的基础上，对自己的兴趣、爱好、能力、特长、经历及不足等各方面进行综合分析与权衡，并结合时代特点，根据自己的职业倾向，确定其最佳的职业奋斗目标，并为实现这一目标做出行之有效的安排。

（2）职业道德与法律基础

本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行职业道德教育和法律基础知识辅导。其任务是：使学生了解职业、职业素质、职业道德、职业个性、职业选择、职业理想的基本知识与要求，树立正确的职业理想；掌握职业道德基本规范，以及职业道德行为养成的途径，陶冶高尚的职业道德情操；形成依法就业、竞争上岗等符合时代要求的观念。学习宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切相关法律基本知识，做到知法、懂法，增强法律意识，树立法制观念，提高辨别是非的能力。指导学生提高对有关法律问题的理解能力，对是与非的分析判断能力，以及依法律己、依法做事、依法维护权益、依法同违法行为作斗争的实践能力，成为具有较高法律素

质的公民。

(3) 经济与政治常识

学习马克思主义经济和政治学说的基本观点，以邓小平理论为指导，对学生进行经济和政治基础知识的教育。引导学生正确分析常见的社会经济、政治现象，提高参与社会经济、政治活动的的能力，为在今后的职业活动中，积极投身社会主义经济建设、积极参与社会主义民主政治建设打下基础。

(4) 哲学与人生

学习学生进行马克思主义哲学知识及基本观点的教育。其任务是：通过课堂教学和社会实践等多种方式，使学生了解和掌握与自己的社会实践、人生实践和职业实践密切相关的哲学基本知识；引导学生用马克思主义哲学的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象；初步树立正确的世界观、人生观和价值观，引导学生如何做人，为将来的社会实践打下基础。

(5) 语文

在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品鉴赏，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生应用文写作能力和日常口语交际水平。通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。

(6) 数学

进一步学习数学的基础知识，提高学生的数学素养，培养学生的基本运算、基本计算工具使用、空间想像、数形结合、思维和简单实际应用等能力，为学习专业课打下基础。

(7) 形体/体育

通过形体礼仪训练塑造学生职业素养，提升内涵和气质，为今后从事服务行业打下基础。

学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力，为终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

(8) 职业素养/劳动教育

本课程从学生的思想实际出发，以学生的思想、道德、态度和情感的发展为线索，生动具体地对学生进行公民道德、心理品质、法制意义教育。主要内容有：培养良好道德，提高综合素质，学法守法用法，掌握经济常识，学会投资理财等。通过教学帮助学生初步形成正确观察社会、分析问题、选择人生道路的科学人生观，逐步提高参加社会实践的能力，成为具有良好的思想素质的公民和企业受欢迎的从业者。

(9) 音乐

是学习音乐表演专业必须掌握的基础理论知识。通过本课程教学，要求学生能较好地学习歌曲，掌握音、音律、音程、节奏、节拍、调式、转调等基本乐理知识，为进一步学习专业技能奠定基础。本课程教学要注意与视唱练耳教学相配合。

(10) 历史

中职历史学科核心素养包括唯物史观、时空观念、史料实证、历史解释、家国情怀等。课程由基础模块和拓展模块两部分构成，基础模块为各专业学生必修的基础性内容，包括中国历史、世界历史，拓展模块为满足学生职业发展需要，开拓视野，提升学生

学习兴趣，提供了职业教育与社会发展、历史上的著名工匠两个示例模块。

(11) 英语

本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。其任务是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

(12) 计算机应用基础

学习常用操作系统、办公软件、网络等计算机基础知识，具有较强文字处理、数据处理能力。

(13) 心理健康

主要内容包括：普及心理健康基本知识，树立心理健康意识，了解简单的心理调适方法，认识心理异常现象，正确认识和把握自我，以及掌握一定的心理保健常识。其重点是根据学生特点和他们在成长、学习、生活和求职就业等方面的实际需要进行教学、咨询、辅导和援助。

2. 专业领域课程

(1) 客运服务礼仪

理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，强化训练，采用应用案例分析教学法，帮助学生纠正平常不良习惯，通过职业化的服务理念与服务技能训练，让学生掌握服务知识，提升服务技能，提高学生解决实际问题的能力。

(2) 城市轨道交通专业英语

通过本课程的学习，使学生熟悉问讯处，乘务组等各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求，掌握报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍、发车词的英文版本等，达到列车乘务员职业标准的相关要求。

(3) 城市轨道交通概论

本学科主要学习城市轨道交通的历史发展、城市轨道交通规划与路网设计、线路与车站、车辆与供电、信号与通信、运行组织与经营管理、投资效益分析等内容，使学生初步了解城市轨道交通的基本常识。

(4) 城市轨道交通运营安全管理

本课程的任务是使学生通过本课程的学习和理论实践，对轨道交通旅客运输的诸方面，如车站工作组织、售检票系统等以及安全检查工作等有一个基本了解，培养学生的独立思考能力和解决问题的综合分析能力，以使其在今后下作中能够更好地胜任客运、票务、安检等工作岗位。

(5) 城市轨道交通应急处理

城市轨道交通突发事件应急处理的基本理论体系；站务工作常见突发事件应急处理；行车工作中重要突发事件应急处理；恶劣天气与自然灾害等综合性突发事件应急处理。此课程的学习让同学们了解轨道交通突发事件的处理原则与方法，对于学生步入社会起到重要的指导作用。

(6) 城市轨道交通票务管理

本课程的具体设计是以城市轨道交通票务管理为主线，按照学生的认知规律和工作要求相结合展开教学内容，教学活动分解设计为城市轨道交通票务管理概述、自动售检票系统、城市轨道交通系

统、自动售检票设备、车展日常票务管理、票务管理职责、特殊情况下的票务处理、票卡管理、票务清分结算管理、票务违章和票务事故等十个项目。

(7) 客运规章

内容包括客运运价、旅客运送条件、行包运输，特定运输、路内运输、铁路旅客运输事故的处理等内容，并针对实际工作中的具体问题列举了大量实例，以提高学生学习和运用规章解决实际工作问题的能力。为专业课程打下良好基础。

(8) 轨道交通英语口语训练教程

在初中英语的基础上，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说的基本技能和运用英语进行交际的能力；熟悉交通专业英语常用的基础词汇和基本语句，注重相应的口语训练与实际应用能力。

(9) 汉语口语

注重实际交流能力培训，针对普通话水平测试进行有针对性的训练，鼓励学生参加普通话水平测试。

3. 专业核心课程及基本要求

(1) 城市轨道交通客运组织

以票务员、乘务员职业资格鉴定考核为指导，学习城市轨道交通车站和客运组织工作、票务管理、乘务管理、市场营销分析等方面的知识。重点掌握轨道交通客运流程、任务、特点、原则、客运组织的管理系统及客运组织能力的技术措施。

(2) 城市轨道交通行车组织

学生通过本课程学习，重点掌握轨道交通运营计划、运营模式、列车运行组织、及其工作岗位制度、车站组织、车站设备监控系

统、防灾报警系统应用等内容，使之在今后工作中有一定的实践基础。

(3) 城市轨道交通设备与应用

通过本课程的学习，使学生掌握轨道交通系统常用设备使用方面的专业技术知识，具备设备使用及管理的能力。主要任务是通过视频和网络展示轨道交通运营的设备设施，特别是车站的功能站设备与机车车辆设备，通过相关设备各功能的模拟，加深学生对所学知识的认识，完全掌握并能熟练运用该知识，从而增强就业竞争力。

(4) 站务人员

站务人员是指从事轨道交通售票作业、检票作业、客运组织、客运服务和故障处理人员，学习工作交接、售票作业、突发事件处理、技术管理等。通过学习达到站务人员基本素质要求。

(5) 轨道交通客运服务训练教程

本课程主要的教学目的是，使学生通过本课程的学习和现场实践，对轨道交通旅客运输的诸方面，如车站工作组织，售检票系统等以及大铁路客运等有一个基本了解，以使其在今后的工作中较好地胜任客运、票务等岗位。

4. 专业核心课程训练

(1) 职业资格考证实训

主要任务是针对学生的单项职业资格技能进行系统训练，帮助学生顺利通过职业资格考证活动。

(2) 专项实训

主要任务是围绕专业课程和专业核心课程，将两门甚至三门课程的相关内容进行专项技能训练，例如票务管理课程的专项训练

就是要提高学生售票能力。

(3) 顶岗实习

主要任务是全面接触社会，完全按照职业人士的标准和岗位职责要求完成由学生身份到职业人士的转变，期间需要完成毕业考试和相关就业实践鉴定。

(二) 教学管理

1. 教学过程管理

轨道交通运营管理专业理论知识教学和职业技能教学并重，专任教师和兼职教师并用，校内实训和校外实训并存，需做好以下五个方面的过程管理。

- (1) 常规教学过程管理。
- (2) 兼职教师教学过程管理。
- (3) 校内实训基地教学过程管理。
- (4) 校外顶岗实践过程管理。
- (5) 校外教学安全管理。

2. 教学质量

- (1) 发挥教学督导作用。
- (2) 在合作企业中建立教学质量管理机制。
- (3) 改革考核办法，强化考核作用。

3. 考证管理

- (1) 考证计划管理。
- (2) 考证培训管理。
- (3) 证书补考管理。

4. 教学改革

第一，推进人才培养模式创新。轨道交通运营管理专业对“知”

的要求较高，学生没有相当的文化知识或专业知识做底蕴，其“技能”往往是空中楼阁或无从谈起。因此，轨道交通运营管理专业人才培养模式创新一定要协调好知识和技能的课时比例，处理好课堂教学和实践教学的关系。

第二，探索工学结合的有效方式。在实践教学教学中面临企业对实习生需求量少，岗位实习定制化要求高的特点。轨道交通运营企业一般很难同时接受大量实习生，也很难在学校进行订单班培养，同时企业淡旺季十分明显，忙时嫌人少，闲时嫌人多，难以形成长期、固定的工学结合方式。这就需要轨道交通运营管理专业根据这些行业特点来寻求建立适合自身发展的工学结合方式。

第三，强化校企合作的实习指导。将教师挂职锻炼、企业兼职教师聘任与学生顶岗实习指导相结合，对校外顶岗实习实施精细化管理，提高学生轨道交通服务行业的认知度和忠诚度，培养职业能力，积累工作经验。

十二、教学评价

适应职业教育课程改革的要求，积极进行考核模式的改革，考核重点由原来的知识记忆向知识运用转变，由单纯理论考核向理论实践一体化考核转变。其中，专业核心课程试行以主题讲解评价与形成性考核方式为主，以专业技能资格证考评为辅的综合考核方式；实践环节则以工作能力评价、工作绩效评价和企业评价为主要考核依据。考核方式改革课参考以下原则：

第一，坚持能力本位原则。在考核过程中要坚持体现学生的能力，以能力强弱来衡量学生成绩的高低。注重项目技能水平考核，并扩大能力考核范围，注重职业综合能力，创新能力，拓展能力的考核。

第二，开放考核原则。采用任务、调研、操作等多种考核方式，实行学校教师、企业专家以及学生互评等多元化评价方式。

第三，在试题的难易程度上要保证均衡，既能使学生成绩呈现正态分布，反映出学生对知识、能力的整体掌握情况，又能使学生成绩有真实的区分度，反映出个体学生的能力差异。

第四，在工学结合的课程和实训中，应由企业人员参与教学考核，从工作过程的角度对学生进行考核与评价。考核方式（见表12）。

表 12 考核方式表

考核方式	考核重点	适合课程
工作过程考核	工作过程的规范、有序	专业技能课程
工作业绩考核	企业实习业绩	实训课程、顶岗实习
作品评价	写作能力、策划能力、总结能力	全部开设课程
课程结业测试	知识掌握情况	全部开设课程

十三、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

（一）校内实训实习室

校内实训实习必须具有化妆实训室、礼仪实训室、模拟客舱综合实训室等实训室，主要设备及数量见下表。

表 13 实训室名称，主要工具和设施设备表

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	化妆实训室	镜子、化妆品等	多套
2	礼仪训练室	落地大壁镜、把杆	四面墙壁
3	地铁列车模拟训练室	地铁列车车厢	1套
4	地铁司机室车门/应急出	B型车	1套

	口训练器		
5	安检实训室	安检门 金属探测器 X射线行李检查仪 毒品炸药探测器 放射性监测仪 体温探测仪 液体检测仪	各1套

(二) 校外实训基地

校外实习基地应满足学生半年以上的顶岗实训任务；产学合作，资源共享，双赢互利，良性发展；建立由行业、企业专家和学校有关人员共同组成的专业教学指导委员会，并形成有效的工作机制；企业接纳专业教师开展挂职实践，接收学生开展顶岗实习与专业培训，根据人才培养目标要求，建立科学、完整的实践教学体系；以生产性实训为目标，使实训内容与实际生产相结合，基本实现实训与生产的对接；实训现场符合国家相关法规的要求，具有企业生产的氛围。

十四、专业师资

表 14 教师团队基本标准要求

项 目	要 求
教师总数	按国家教育部规定生师比配备教师
专兼职教师比	按 1.2:1 比例配备专职、兼职教师
双师素质结构	教学团队中双师素质要求达到 60%
骨干教师比	骨干教师与普通教师比不低于 4:6
年龄结构	老中青教师比为 2:4:4
科研要求	教学团队中的教师至少有一项校级以上课题
专业带头人	专职、兼职带头人各 1 人
教师储备要求	建立一个与教学团队人数相当多的师资资源库
学历或职称	任课教师具备本科及以上学历；专任教师职称要求中、高级比例达到 75%，其中高级职称教师比例不少于 20%
从教能力	具有较强的语言表达能力；具有较丰富的教育教学知识；具有开拓创新的精神；能够立足轨道交通运营行业企业岗位进行课程开发；能够将学生的思想道德教育融入教学全程
专业经验	专任教师具有一年以上企业挂职锻炼经验；对轨道交通运营行业企业的工作岗位有较充分的了解；熟悉轨道交通运营行业企业服务岗

	位流程；具有较强的管理能力
--	---------------

对于师资队伍提升，尽量从以下几方面着手：

第一，采取有效手段，鼓励教师到轨道交通系统相关企业锻炼，鼓励教师积极申报教师系列外的高端服务专业技术职称，全面提升教师的专业技能水平，打造一支真正意义上的双师型教师队伍。

第二，引进或聘用高质量的高级职称人才、轨道交通运营企业一线工作的技能型人才，提高教师队伍的学历、职称和专业水平，使师资队伍的知识 and 技能结构更利于专业发展。

第三，有计划，有重点地鼓励教师参与轨道交通行业科研活动，进行在职深造、进修，帮助教师全面更新知识，提高学术水平。

第四，能够从科研院所、高校相关院系、轨道交通企业定期邀请有关人员举行讲座，使教师及时了解轨道交通行业服务企业的发展动态、社会政治经济形势和人们多元化的高端服务需求。

第五，有条件的学校应当选派轨道交通运营管理专业专任教师到国外相关院校培训、进修和深造，了解国外轨道交通行业及高端服务发展和教学动态，开拓国际视野，培养国际化的师资队伍，促进本专业教学的国际化。

十五、其他

轨道交通运营管理专业面对的是技能性强、操作性严谨的高端服务岗位群，这种岗位群对人才的要求具有很强的时代感。因此教学标准的制定与执行必须要动态更新，每年经学校专业部审核，实时调整后执行。

本专业毕业生可通过中高职衔接、网络自学等方式继续学习，

接受更高层次教育，其专业面向主要为城市轨道交通运营管理及
其他高端服务类专业。