

城市轨道交通运营服务专业 三年制人才培养方案

哈尔滨市航空服务中等专业学校

2021年12月



城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

三年

四、职业面向

本专业属于交通运输类（城市轨道交通类），代码 700604。学生通过三年的学习，毕业后主要从事城市轨道交通企业一线服务与管理岗位的能力，可以从事交通运输类的辅助性岗位工作。本专业的职业类别属交通运营服务与管理人员。学生毕业后主要到城市轨道交通运营企业或相关行业一线岗位，从事客运组织、站务乘务、高铁乘务等方面的岗位技能工作和管理工作。对应的主要岗位有：客运员、站务员、值班员、票务员以及运营管理员等相关岗位。

学校建立完善的就业服务信息网络，与用人单位建立长期的合作关系，并注重开发扩大用人市场，使本专业的毕业生“就业有选择，选择有成功，不愁没去处”。该专业毕业生主要从事以下几方面的工作。

1. 从事哈尔滨地铁运营服务、轨道运营管理、客运组织工作；
2. 从事北京京港地铁运营服务、轨道运营管理、客运组织工作；
3. 从事深圳市地铁运营服务、轨道运营管理、客运组织工作；
4. 从事全国各大城市地铁运营服务、轨道运营管理、客运组织工作；
5. 从事全国各大城市铁路运营服务、客运组织工作。

在新的人才培养方案中，学校明确 1+X 证书要求，要求学生在毕业前除毕业证书外，还要取得多个相应的技能证书。普通话、计算机等有社会认证体系的课程，用获证考试代替课程结业考试。建立专业职业资格证书或专项技能证书奖励学分体系，鼓励学生获取多证书，提高学生的素质和就业能力。

表 1 通用职业资格技能证书

序号	考核项目	考核发证部门	等级	要求
1	普通话等级证书	城市市语言文字工作委员会	二乙以上	必考
2	计算机系统操作工	所在地劳动保障部门	中级	必考

表 2 专业职业资格技能证书

序号	考核项目	考核发证部门	等级	要求
1	城市轨道交通客运员	所在地劳动保障部门或城轨企业	职业资格证书	三
2	城市轨道交通票务员	所在地劳动保障部门或城轨企业		选
3	城市轨道交通站务员	所在地劳动保障部门或城轨企业		一
4	铁路客运员	铁道部职业技能鉴定中心	中级	五
5	铁路列车乘务员	铁道部职业技能鉴定中心		选
6	导游员资格证书	国家旅游局和城市市旅游局	职业资格证书	一

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

1. 总体目标

本专业培养熟悉城市轨道交通运营服务业务及技能，能熟练操作城市轨道交通相关设备设施，掌握城市轨道交通方面的基本理论与实际操作，具有较强的服务沟通能力、较强的服务他人意识和常用英语口语交流的高素质技能型人才。

2. 专业培养目标

本专业旨在立足城市轨道交通服务与组织，采取“产教融合，双元培育”培养模式，通过三年的专业课学习，使学生掌握轨道交通基本行车组织知识，客运组织与服务等方面的专业知识，具备城市轨道交通运营服务能力，取得相关岗位职业资格证书。

(二) 培养规格

1. 素质结构要求

- (1) 具有良好的职业道德，遵纪守法；
- (2) 良好的人际交流和沟通能力；
- (3) 良好的团队合作精神和客户服务意识；
- (4) 具有制定工作计划的能力；

(5) 具有一定的人文社会科学知识，养成文明的行为习惯和自尊、自强、自爱、守时、守信的优良品质；养成文明的礼仪，健康高雅的审美情趣；

(6) 了解体育运动和卫生保健基本知识，掌握科学锻炼身体的基本技能，养成锻炼身体的良好习惯，了解心理学和心理卫生健康的基本知识，具有较强的心理适应能力，能正确处理自身的理性、情感、意志方面的矛盾，有克服困难的信心和决心，具有健全的意志品质；

- (7) 具有安全操作、服务意识的能力。

2. 知识结构要求

- (1) 掌握语文、数学、历史、外语、政治等本专业所需的文化基础知识；
- (2) 了解城市轨道交通服务、交通运营安全、交通法规方面的基本知识；
- (3) 初步掌握城市轨道交通的运营、安全、管理、调度、组织等方面有关的基础理论知识。

3. 能力结构要求

- (1) 具有一定的计算机办公操作能力；
- (2) 具备一定的城市轨道交通运营服务、运营组织、票务管理、车务管理等专业能力；
- (3) 具有较强的表达、沟通、协调能力；
- (4) 具有一定的公共安全管理能力。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

1. 军事训练及入学教育

课程目标：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。

主要内容：现代国防、军事思想、国际战略形势与环境、军事高技术、高技术战争和军事技能。

教学要求：教师通过理论知识讲解，向学生介绍马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民同志关于国防与军队建设的重要指示，培养学生艰苦奋斗的作风，强化爱国主义，加强组织纪律性。

2. 职业道德与法律

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门思想道德德育课程，对学生进行道德教育和法制教育，使学生树立正确的道德观和法律意识。

主要内容：文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范。

教学要求：教师通过知识的讲解，以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，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。

3. 哲学与人生

课程目标：本课程是中等职业学校学生的一门德育课程，旨在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。

主要内容：马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识、辩证唯物主义、历史唯物主义的观点和方法、马克思主义哲学的基本观点和方法等。

教学要求：通过教师的理论介绍，是使学生能够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，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。

4.职业生涯与规划

课程目标：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规划教育和职业理想教育。

主要内容：邓小平理论、“三个代表”重要思想等

教学要求：教师通过引导学生树立正确的职业观念和职业理想，使学生能够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。最终达到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。

5.就业指导

课程目标：初步树立正确的世界观、人生观和价值观，引导学生如何择业，为将来的就业打下基础。使学生能够对未来进行正确的就业选择，达到顺利就业的目标。

主要内容：就业岗位的选择依据、挫折教育、先就业后择业的重要性等。

教学要求：教师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理论知识；引导学生用正确的立场、观点、方法观察和分析最常见的社会生活现象。

6.语文

课程目标：使学生掌握灵活运用文字的能力，具有一定阅读、写作和听说能力，会写有关的说明文和应用文。

主要内容：语文、修辞等语文基础知识、记叙文和应用文的书写等。

教学要求：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。

7.形体/体能

课程目标：通过形体/体育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。

主要内容：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等。

教学要求：通过教师的讲解，让学生能够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. 点击职业英语基础英语模块

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课，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。

主要内容：英语听、说、读、写的应用能力培养，从第1学期开始组织学生参加全国公共英语等级（三级）考试。

教学要求：通过教师的讲解，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。

9. 中国历史

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程，通过学习，培养学生健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。

主要内容：近现代史的发展历程、历史朝代的更迭、历史人物及其事迹等。

教学要求：在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统；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；培育社会主义核心价值观，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。

10. 音乐

课程目标：公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课，学习本课程能够培养学生艺术欣赏能力，提高学生文化品位和审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。

主要内容：歌曲的演唱技巧、通俗歌曲赏析、流行歌曲赏析等。

教学要求：教师通过艺术作品赏析和艺术实践活动，使学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与文化自信，丰富学生人文素养与精神世界。

11. 数学

课程目标：是中等职业学校学生必修的一门公共基础课，使学生能够具备一定的运算能力与逻辑思维能力。

主要内容：代数、三角函数、平面几何、立体几何和解析几何的基本知识。

教学要求：教师通过讲解，使学生掌握定理、公式，并侧重于应用。培养学生的空间想象能力，提高学生分析问题和解决问题的能力。

12. 计算机应用基础

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。

主要内容：WORD、EXCEL 和 POWERPOINT 软件的操作以及计算机应用基础知识等。

教学要求：教师能在教学中逐步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；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；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，培养学生成为信息社会的合格公民。

13. 心理健康

课程目标：本课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课，

主要内容：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。

教学要求：通过本课的学习，能够提高学生的心理素质，提高学生的心理健康水平。注重学生心理辅导，做好学生心理咨询工作，做好个案辅导、登记工作。

14. 劳动教育

课程目标：通过长学制的劳动教育培养模式，培养一批具有扎实劳动理论知识与熟练劳动能力的高素质劳动者。

主要内容：寝室卫生的打扫、基本烹饪技能的训练等

教学要求：以尊重劳动成长及认知规律为基础，以掌握关键劳动能力为核心，以习得劳动习惯与品质为目标，构建劳动教育课程体系，使课程相互呼应、相互融合。在课程目标衔接上，中职劳动课程应重基础、强应用，让学生初步形成劳动自主意识。在课程内容衔接上，要以关键劳动能力为教学目标，依据关键劳动能力的培养规律序列化劳动教育课程，兼顾劳动认知、劳动技能、劳动情感等方面。

（二）专业核心课程

1. 城市轨道英语口语教程

课程目标：本课程旨在使学生熟悉问讯处、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。为中国走向国际化献出自己的一份力。

主要内容：火车座位等级的介绍；日常生活中感谢、道歉、请求和问时间的常用句型，在售票处和车站乘客和车站工作人员的情景对话等。

教学要求：教师借助多媒体电子课件、日常高铁的英文实例、情景操演等方式，提高口语表达能力，使学生能够用所学的常用单词和句型与乘客进行无障碍交流。

2. 城市轨道交通设备及应用

课程目标：通过城市轨道交通设备的学习，使学生学习到有关运输设备和运输组织的基本知识、基本概念、基本原理，还能开阔眼界和思路，了解城市轨道交通和谐发展的现状与未来。

主要内容：车站的功能站设备、机车车辆设备等。

教学要求：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。

3. 城市轨道交通概论

课程目标：通过对城市轨道交通理论知识的学习，使学生对我国城市轨道交通事业的发展有个初步的理解和认识。

主要内容：城市轨道交通线路基础设施、城市轨道交通车站、牵引动力、城市轨道交通车辆、联锁信号与控制系统、通信系统、客运运输组织等。

教学要求：通过教师的讲解，使学生对我国高速铁路的现状、存在的问题以及发展潜力形成初步的印象，对所学专业理论知识能够有针对性地总结。

4. 城市轨道交通运营安全管理

课程目标：本课程旨在提高学生铁路工作过程中的运输安全意识，为今后学习专业课和从事交通运输工作打下良好的基础，实现中国人民铁路运输安全的中国梦。

主要内容：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。

教学要求：通过教师讲授理论知识，让学生了解安全在铁路运输管理中的重要地位，并掌握铁路运输安全管理中铁路运输安全保障系统运用及铁路运输安全管理运作模式，通过实习实践让学生能对铁路运输安全系统进行合理评价。

5. 城市轨道交通票务管理

课程目标：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。

教学要求：学生通过学习城市轨道交通票务管理的知识，能够熟练地运用专业技能为顾客提供优质服务，同时通过文化素质课程和专业实习环节培养学生的综合素质，使学生成为专业技能强的城市轨道交通车站工作人员。

6. 站务人员

课程目标：依据现阶段铁路对乘务员的从业要求，为学生打下坚实的理论与实际操作技能的基础。

主要内容：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。

教学要求：教师在教学过程中，可以加大对学生实践能力的训练，例如出现紧急情况时的反应，尽快恢复正常工作状态。引导学生要保持积极的工作态度与热情，不断提升个人服务水平。

(三) 专业领域课程

1. 城轨职业素养

通过本课程学习使学生认同职业素养的提升和职业生涯规划得到有效规划。树立职业生涯的自主意识，积极地人生观、价值观和就业观念。指导学生使学生有良好的职业化精神、职场沟通技巧、职业形象标准、团队关系融洽及良好的创新能力。

2. 铁路客运组织

课程目标：铁路客运组织是本专业的核心课程之一，主要使学生掌握对车站等区域的理论知识运用。

主要内容包括：铁路客运运价，旅客、行李、包裹的运送条件，国际旅客联运，旅客运输计划与组织，优化旅客列车编组结构及开行方案，站、车客运工作组织，旅客运输阻碍和客运事故处理等。

教学要求：通过本课程学习，使学生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. 动车基础教程

课程目标：本课程结合我国目前载客运行的动车车型重新编写的，夯实学生对我国动车组车型的掌握。

主要内容：国内外高速铁路的发展、高速铁路基础设施、高速铁路的轨道结构、动车组车内设备设施的使用以及动车组列车乘务员的服务技巧等。

教学要求：教师通过理实一体相结合的授课方式，使学生对我国现运行的高速铁路车型形成一定的理解和认识，注重对学生操作技能的培养，达到理论联系实际的目标。

4. 客运服务礼仪

课程目标：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。

主要内容：礼仪的起源于发展，东西方礼仪的异同，礼仪的内涵、特性与功能，基本站姿、坐姿、走姿及鞠躬礼、问候礼、面试礼、沟通礼仪，位次礼仪，办公室礼仪、餐桌礼仪的基本要领。

教学要求：教师通过标准的礼仪姿态动作展示，以实践技能训练为重点，让学生

更好地掌握不同场合的不同礼仪规范及要求，加强自身的礼仪修养的同时，也为将来走入社会，更好的适应工作，适应生活而做准备。

5. 轨道交通客运服务训练教程

课程目标：本门课程以教育部关于高铁乘务专业的要求和铁路局关于高铁乘务人员的素质、能力要求为依据，遵循权威性、系统性、适用性、实战性和前瞻性的原则编写，学生通过对课程的学习和训练，能全面提升自己的形体与形象，锻炼自己的心理适应和承受能力，提高自己的专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力，在高铁乘务职业生涯中走得更好、更远。

主要内容：本课程主要学习普速旅客运输服务、高速铁路旅客运输服务、城市轨道交通客运服务等。

教学要求：学生通过学习铁路服务礼仪知识，接受铁路服务、计算机等方面的技能训练，能够熟练地运用专业技能为顾客提供优质服务，同时通过文化素质课程和专业实习环节培养学生的综合素质，使学生成为文化素养高、专业技能强的铁路乘务和车站地勤人员。

6. 中国旅游地理

课程目标：该课程的学习，旨在提高学生综合知识，拓展学生的知识面的广度，提高学生对我国大好河山的热爱之情。

主要内容：主要介绍我国的名山大川、各个省份的地理概况及风土民情等。

教学要求：教师通过介绍我国的地理概况，让学生更加了解我国的自然地理环境与人文风情，提高学生的爱国之情。

7. 沟通技巧

课程目标：课程要学习的要点主要有铁路客运服务沟通的基本概念、理念、类型、方法、技巧以及在不同情境下与不同旅客的沟通模拟训练。通过形式多样的体验性实验活动，让学生加深对自己的认识，探索客运服务的秘诀，掌握沟通的技巧，能够应对在不同层面中，与不同人群的沟通，并能有效处理人际冲突。

主要内容：客运服务沟通的基本概念、有效的肢体语言、高效沟通的基本步骤、投诉旅客沟通的技巧、人际风格沟通技巧等。

教学要求：课程主要采用体验式教学，将学生分组，以小组为单位开展客运服务沟通技能的练习和分享，课堂上要求学生积极参与活动和模拟练习，积极分享个人在人际沟通上的经验、心得和感受，课下多学习、多练习、多交流。

(四) 职业能力拓展课程

1. 中华传统文化

课程目标：本课程旨在提升学生个人文化修养与格局，积极引导追求高尚的道德理想，提升学生的国家荣誉感和责任感。

主要内容：国学、戏曲、京剧、剪纸、书法、古琴等。

教学要求：通过教师对我国优秀传统文化的介绍，提高学生对中华优秀传统文化的学习兴趣，使学生掌握国学、戏曲、京剧等传统文化的精髓和表演技法。

2. 人文科技

课程目标：本课程旨目的在于使学生全面了解科学人文的发展历程，提高学生的科学文化素质，以适应科技发展和社会进步的需要。该课程的主要任务是使学生树立科学世界观、激发探索精神和创新精神。

主要内容：向学生介绍科学文化的发展历史，当代科学前沿课题的成果、动态，科学与高新技术、社会发展的关系，引导学生主动地跟踪世界科技水平的进步，并具有一定的分析辨别能力。

教学要求：把学生必须知道的、最想知道的，应该思考的、值得思考的最有价值的东西融入课程，在带给学生科学知识的同时，还要带给同学们一点思考，对人类和社会的思考。教师依据个人的所读所闻，所思所感，直接和间接人生经验中的最真实的部分给予学生。运用的教学方法包括：案例教学法、情境教学法、探究教学法、合作教学法等。

3. 审美教育

课程目标：主要是通过展示相应的图片及视频的播放，帮助学生树立正确的审美观。

主要内容：色彩鉴定，基础色彩学知识，色彩搭配技巧等

教学要求：通过教师的讲解,使学生能从色彩与搭配的角度更科学合理的制定符合自身专业形象的塑造,提高个人色彩知识和搭配素养，提高个人素养。

4. 专业技能

课程目标：熟练掌握中国古代礼仪，现代礼仪，航空礼仪等方面的基本知识，掌握空乘服务类人员端庄仪容仪表和优雅的服务姿态。掌握空乘服务类人员应具备的科学规范的服务礼仪，工作中与他人交往的基本原则。拥有良好的礼仪素养，养成良好

的个人礼仪修养和优雅的气质。

主要内容：使学生懂得文明礼貌，树立宾客至上、优质服务的基本观点，了解文明礼貌修养的意义和途径，努力加强自身修养，形成良好的职业习惯，掌握主要客源（地区）和我国主要少数民族的习俗礼节，拓宽社交礼仪规范、公关礼仪规范等。

教学要求：首先要求教师以身示范，具有一定的影响力和感染力，能够带动学生。其次课堂以实操为主要教学形式，模拟训练为主要教学手段，理论结合实践。

5. 艺术素养

课程目标：本课程是铁道运输服务专业的一门选修课，旨在培养学生的艺术鉴赏力和审美能力。

主要内容：艺术流派的分类、流行美学鉴赏等

教学要求：教师在教学的过程中通过穿插案例、图片和视频的方法，来提升学生的艺术美感，让学生有一个正确的审美观。

6. 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。

7. 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。

七、教学进程总体安排

1.课时分配 本专业教学计划安排总学时为 3056 学时，其中理论教学 1540 学时，占总学时的 49.6%；实习实训教学 1516 学时，占总学时的 50.4%；

表 3（一）教学进程表

学期	周数						合计周数
	第一学年		第二学年		第三学年		
项目	一	二	三	四	五	六	

课程教学	16	18	18	18	18		88
入学教育、军训	2						2
顶岗实习						18	18
毕业教育						1	1
假期	1	1	1	1	1	1	6
考试	1	1	1	1	1		5
合计	20	20	20	20	20	20	120

(二) 城市轨道交通运营服务专业理论教学进程表

表 4

课程类别	序号	课程代码	课程名称	学时			一学年		二学年		三学年		考核方式	学分
				总学时	理论学时	实践学时	一	二	三	四	五	六		
							18周	20周	20周	20周	20周	20周		
公共基础课程	1	26000001	军事训练及入学教育	60		60	2周						考查	4
	2	26000002	职业道德与法律	36	20	16	2						考查	2
	3	26000003	哲学与人生	40	40				2				考查	2.5
	4	26000004	职业生涯规划	40	40			2					考查	2.5
	5	26000005	就业指导	40	40					2			考查	2.5
	6	26000006	语文（基础模块）上册	36	24	16	2						考试	2
	7	26000007	语文（基础模块）下	40	24	16		2					考	2.5

		册											试	
8	26000008	语文（普通话1）	40	24	16			2					考试	2.5
9	26000009	语文（普通话2）	40	24	16				2				考试	2.5
10	26000010	语文（拓展模块）	40	24	12					2			考试	2.5
11	26000036	形体1	36		36	2							考查	2
12	26000037	形体2	40		40		2						考查	2.5
13	26000038	形体3	40		40			2					考查	2.5
14	26000039	形体4	40		40				2				考查	2.5
15	26000040	形体5	40		40					2			考查	2.5
16	26000041	体能1	36		36	2							考查	2
17	26000042	体能2	40		40		2						考查	2.5
18	26000043	体能3	40		40			2					考查	2.5
19	26000044	体能4	40		40				2				考查	2.5
20	26000045	体能5	40		40					2			考查	2.5
21	26000016	点击职业英语基础 英语模块1上	36	36		2							考试	2
22	26000017	点击职业英语基础 英语模块1下	40	40			2						考试	2.5
23	26000018	点击职业英语基础 英语模块2上	40	40				2					考试	2.5
24	26000019	点击职业英语基础 英语模块2下	40	40					2				考试	2.5
25	26000020	点击职业英语基础 英语模块3	40	40						2			考试	2.5
26	26000021	中国历史	36	36		2							考试	2
27	26000022	音乐1	18		18	1							考查	1
28	26000023	音乐2	20		20		1						考查	1

	29	26000024	音乐 3	20		20			1				考查	1	
	30	26000025	音乐 4	20		20				1			考查	1	
	31	26000026	音乐 5	20		20					1		考查	1	
	32	26000035	数学	40	40						2		考查	2.5	
	33	26000027	计算机应用基础	40		40					2		考查	2.5	
	34	26000028	心理健康	40	16	24				2			考查	2.5	
	35	26000029	劳动教育 1	18		18	1						考查	1	
	36	26000030	劳动教育 2	20		20		1					考查	1	
	37	26000031	劳动教育 3	20		20			1				考查	1	
	38	26000032	劳动教育 4	20		20				1			考查	1	
	39	26000033	劳动教育 5	20		20					1		考查	1	
			小 计	1156	548	608								69	
专业 核 心 课	40	32021001	城市轨道英语口语教程 1	36	28	8	2						考查	2	
	41	32021002	城市轨道英语口语教程 2	40	30	10		2					考查	2.5	
	42	32021003	城市轨道英语口语教程 3	40	30	10			2				考查	2.5	
	43	32021004	城市轨道英语口语教程 4	40	30	10				2			考查	2.5	
	44	32021005	城市轨道英语口语教程 5	40	30	10					2		考查	2.5	
	45	32021006	城市轨道交通运营设备及应用	80	80				4					考试	5
	46	32021007	城市轨道交通概论	36	36			2						考试	2
	47	32021008	城市轨道交通运营安全管理	80	80							4		考试	5
	48	32021009	城市轨道交通票务管理	80	60	20					4			考试	5
	49	32011006	站务人员	40	40			2						考试	2

			小 计	512	444	68								31
专业 领域 课程	50	32021010	城轨职业素养	36	36		2						考查	2
	51	32011004	铁路客运组织	40	40				2				考试	2.5
	52	32011005	动车基础教程	80	80				4				考试	5
	53	32011007	客运服务礼仪 1	36	16	20	2						考查	2
	54	32011008	客运服务礼仪 2	40	20	20		2					考查	2.5
	55	32011009	客运服务礼仪 3	40	20	20			2				考查	2.5
	56	32011010	客运服务礼仪 4	40	20	20				2			考查	2.5
	57	32011011	客运服务礼仪 5	40	20	20					2		考查	2.5
	58	32011012	轨道交通客运服务 训练教程	80	50	30		4					考试	5
	59	32011013	中国旅游地理 1	36	36		2						考查	2
	60	32011014	中国旅游地理 2	40	20	20		2					考查	2.5
	61	32011015	沟通技巧	40	40						2		考查	2.5
				小 计	548	398	150							
职业 能力 拓展 (选修 1 5 周)	62	26000101	中华传统文化	60	30	30	4						考查	5
	63	26000102	人文科技	60	30	30		4					考查	5
	64	26000103	审美教育	60	30	30			4				考查	5
	65	26000104	专业技能	60	30	30				4			考查	5
	66	26000105	艺术素养	60	30	30					4		考查	5
				小 计	300	150	150							
	67	32021011	综合实践	120		120					4 周		考查	8
	68	32021012	顶岗实习	420		420						20 周		26

	周学时数				26	26	26	26	26			34
	合计	3056	1540	1516								193

八、实施保障

（一）师资队伍

学校始终如一，把师资队伍建设放在首位。300多名教师组成了一个团结向上、业务精湛、结构合理、开拓创新的队伍，其中所有教师学历均达大学本科以上。专业配备副高级技术职务以上专任教师至少2人，每门主要专业技能课程配备中级技术职务以上专任教师至少2人。配备中级技术职务以上双师型教师至少2人。根据教学需要配备兼职教师若干人，兼职教师人数不超过专任教师总数1/2。双师型教师人数不低于专任教师总数20%。以专业带头人和骨干教师为重点，通过企业实践、国内外进修培训等方式，提高了专业教师双师素质，聘任企业专家和技术骨干为兼职教师，构建双师结构教学团队。

（二）教学设施

1. 校内基础课教学实验室和教学设备的基本要求

校内各门基础课应有完善的优质数字资源及学生使用平台，计算机基础、英语课程、体育课程的教学实验室和教学设备应有以下基本要求：

不少于50人的网络机房，配备有1-2台网络服务器和打印机等外部设备。

不少于50人的模拟语音室或有数字化语言学习系统的网络机房。体育场馆（形体室）和设施条件能基本保证体育教学和学生的课余健身及形体训练需要。

2. 校内实训基地的基本要求

校内实训基地应根据城市轨道交通运营服务专业人才培养目标及职业教育教学改革方向确定建设思路，采用校企合作共建共享的运作模式，主要围绕专业核心课程行车、客运、安全课程的专业实践能力建设实训教学设施，为学生提供高度仿真、功能完善、符合职业认知规律和课程改革方向的实训环境，充分保障城轨运营管理专业的实践教学、岗位技能培训和职业能力培养。

表5 校内实训基地设备设施建设建议如下

序号	种类	设备名称及基本配置数量	实训项目
1	车站设备类	①仿真 FAS 设备	①仿真车站控制下的各种操作

序号	种类	设备名称及基本配置数量	实训项目
		②仿真机电设备监控设备 ③仿真车站通风、给排水设备 ④仿真车站 IPB 后备盘 ⑤屏蔽门、扶梯设备	②车站防灾、消防应急处置实训 ③车站级 BAS、FAS 等系统的使用与维护实训 ④配合行车系统开展应急处理训练
2	客运服务及票务管理类	①仿真站台 ②至少 1 个站的 AFC 终端设备, 包括: 两通道闸机、自动售票机、人工售票机、验票机、半自动售票机、车站计算机、票务软件	①票务终端设备认识实训 ②票务终端设备的使用和简单维护训练 ③售票、充值、退票、无效票的处理等票务训练 ④票务报表、统计等训练 ⑤客运值班员技能鉴定
3	城轨调度中心设备	①模拟 OCC 中心设置总调台、电调台、环调台、维调台 ②各调度台仿真软件	①监控某地铁模拟线路各设备状态的工作环境 ②设定设备的各种故障, 让学员演练调度基本应急处置能力, 满足城市轨道交通调度综合应急实践教学需要

3. 校外实训基地的基本要求

校外实训基地应包含某城市轨道交通运营公司和某铁路局运营部门, 城市轨道校外实训基地至少应有一条运营线路, 含调度中心 (OCC)、车辆段 (车场) 和若干城轨车站。铁路校外实训基地应有客运站一个、区段站一个。

学校应与实习基地签订协议, 完成学生的认识实习、生产实习和半年以上的顶岗实习。实习基地应为学生配备兼职教师, 和校内教师共同制定实习任务书和指导书。

(三) 教学资源

1. 教材

必须选择中职或者高职高专教材, 禁止跨本科层次选择教材。优先选用教育部国家规划教材和铁道部规划教材, 鼓励有特色和创新的校本教材。

2. 图书

有一定数量的专业图书与刊物, 生均专业图书、期刊资料及电子图书不少于60册。

3. 数字化 (网络) 资料

主干课程建立教学资源库, 包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库, 开辟师生学习讨论区, 向学生提供丰富的网络学习资源。

(四) 教学方法

在教学过程不论采用什么样的教学方法, 都应该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能力，引导学生完成“任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演法、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式，利用理实一体学训室、多媒体、录像等多种教学手段。

（五）学习评价

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，需要构建多元结合的考试、考核方式，突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的发展原则。

1. 过程评价加期末考核评价相结合的方法进行评价；
2. 理论考核加实作考核相结合的方法进行评价；
3. 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价；
4. 顶岗实践的校内指导教师与校外指导老师相结合进行评价。

（六）质量管理

1. 必须按《客运服务专业职业能力考核标准》和《教学大纲》的要求，科学、认真地组织此项工作。

2. 成绩考核分为理论知识考核、口试考核。平时成绩占30%，期末成绩占70%（有的学科理论占50%；口试占20%）。考核总成绩计入学生档案。

3. 考试课程以百分制形式计入成绩，考查课程可采用开卷、答辩、操作或其他形式进行考核，按优秀、良好、及格、不及格的等级计入总成绩。

4. 每学期所开的课程均应在期末进行考试或考查，考试课程最低应达到60分，考查课程应达到及格成绩。

5. 改革考核与评价方法，采用笔试、口试、答辩、演讲、情景模拟测试、模拟表演、实际操作，加强过程评价与结果评价，推行技能目标考核制，实现达标测试与岗位测试相结合，积极参加省劳动厅组织的职业技能鉴定证，鼓励学生参加国家信息化计算机教育认证书的考试，实行毕业证与职业资格证“双证齐发”。

九、毕业要求

1. 本专业学生在三年修业期满且已完成教学计划规定学时内容，并且修满 193 学分。

2. 学习课程全部考试合格。

3. 参加半年以上的顶岗实习并考核合格，力争获得上岗资格证书。

十、附录

表 6 城市轨道交通运营服务专业课程设置及时数分配表

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	
第一学期	入学教育与军训		课堂教学与机动一周																考试	社会实践	— —	
第二学期	课堂教学与机动一周																			考试	社会实践	— —
第三学期	课堂教学与机动一周														实训		考试	— —				
第四学期	课堂教学与机动一周														考试	毕业设计		社会实践				
第五学期	跟岗实习																			社会实践		
第六学期	顶岗实习																	毕业教育	— —			

表 7 城市轨道交通运营服务专业执行性教学计划变更审批表

开课学期：2021 — 2022 学年

教研室				专业	城市轨道交通运营服务		
学制	3 年			班级	2021 级		
调整内容（课程名称）		原计划安排			现计划安排		

调整原因情 况说明	<p style="text-align: right;">教研室主任： 年 月 日</p>
教务科审批 意见	<p style="text-align: right;">教务科长： 年 月 日</p>