

城市轨道交通运营管理专业
人才培养方案

XXXX 学校

2020 年 1 月

目录

一、专业名称（专业代码）	- 1 -
二、入学要求.....	- 1 -
三、基本学制.....	- 1 -
四、培养目标.....	- 1 -
五、就业（职业）岗位群：	- 1 -
六、人才规格.....	- 1 -
（一）职业素养.....	- 2 -
（二）专业知识与技能	- 2 -
七、主要接续专业	- 2 -
八、课程设置及要求	- 2 -
九、教学时间安排	- 6 -
（一）、实习实践教学安排.....	- 6 -
（二）、教学时间分配（周）	- 7 -
（三）、教学计划进程表.....	- 8 -
十、教学实施.....	- 12 -
（一）教学要求.....	- 12 -
（二）教学管理.....	- 12 -
十一、教学评价.....	- 13 -
十二、实训实习环境.....	- 13 -
（一）、实验.....	- 13 -
（二）、实习设施和仪器设备.....	- 13 -
（三）、实训、实习基地.....	- 14 -
十三、专业师资.....	- 14 -

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

城市轨道交通运营管理专业（080700）。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、基本学制

三年。

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通营运企业营运管理部门，培养从事车站站务、行车值班等营运服务与管理工作的，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、就业（职业）岗位群：

本专业毕业生主要面向城市轨道交通营运企业营运管理部门，培养从事车站站务、行车值班等营运服务与管理工作的。

对应职业（岗位）：

城市轨道交通车站站务员（鉴定工种有车站值班员、站务员）；

城市轨道交通行车值班员（鉴定工种有车站值班员、站务员）。

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. 具有良好的职业道德。能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
2. 具有良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识；
3. 具有一定的专业实践动手能力，分析和解决问题能力以及创新意识；
4. 具有通过不同的途径获得专业领域新理念、新知识、新方法的能力；
5. 具有一定社交礼仪知识，并达到城市轨道交通运营企业各服务岗位对仪容、仪表和言谈举止的要求。

（二）专业知识与技能

1. 熟悉与城市轨道交通运营管理专业相关的法律法规；
2. 了解客户的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧；
3. 使用规范的岗位服务用语，为搭乘城市轨道交通的旅客提供优质服务；
4. 熟悉城市轨道交通企业各个服务岗位的流程和要求，并拥有本专业相关岗位的专业操作技能；
5. 了解城市轨道交通车站站务员、行车值班员的岗位职责和服务程序；了解接发列车及调度、计算机编制列车运行图、地铁微机联锁LOW工作站等业务内容。
6. 掌握客运站作业、地铁票务等业务技能。
7. 掌握医疗急救常识和应急操作处置。
8. 掌握城市轨道交通旅客运输业务的基础知识
9. 掌握特殊情况处理的原则、方法和技巧。

七、主要接续专业

高职：城市轨道交通运营管理专业

八、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。

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。

课程设置与基本要求

（课程类别、课程名称、学时数、基本要求）

课程类别	课程名称	学时数	基本要求
公共基础课程	职业规划	34	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
	职业道德与法律	36	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、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。
	经济政治与社会	38	本课程是中等职业学校学生必修的一门德育课程，旨在对学生进行法律基础知识教育。其任务是：使学生了解宪法、行政法、民法、经济法、刑法、诉讼法中与学生关系密切的有关法律基本知识，初步做到知法、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。
	哲学与人生	36	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，为将来从事社会实践

			打下基础。
	体育	144	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设要求，注重培养学生强健的体能素质、良好的体锻意识、健康的人格和心理，服务于学生职业生涯的发展。
	语文	210	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设要求，注重培养学生现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力等应用。训练后能讲标准的普通话。
	英语	68	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设要求，注重培养学生听、说、读、写等基本技能以及职场英语的应用能力等在本专业中的应用。
	职业素质修炼	144	通过学习了解企业的对员工的素质要求；通过训练，从职业认知、职业目标、进取精神、职业生涯规划、诚信、积极心态、时间管理、责任心、敬业、吃苦精神、自信心、有效沟通、服务意识、构建个人竞争优势、合作能力、自我调适能力、创新能力、解决问题能力、实习、职业角色等方面，有目的地提高自身的职业素质与技能。
	计算机应用基础	140	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设要求，注重培养学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等在本专业中的应用能力。
专业技能课程	表达与沟通	70	通过项目学习与训练，从心态、性格、语言、交往、职场五个方面了解表达与沟通的相关知识技巧；通过项目训练，从心态、性格、语言、交往、职场五个方面提高表达与沟通能力。
	服务心理学	72	学习心理学知识、旅游市场观念、竞争意识、实践能力的培养，提高运用旅游心理学的基本理论去分析和解决旅游实践中实际问题的能力。
	旅游地理	76	学习旅游地理的基本理论、旅游地理的自然资源和文化风貌等。使学生从自然、经济、人文、社会等角度了解我国旅游地理现状与趋势。
	职业形象塑造与服务礼仪(含：化妆设计)	140	通过礼仪“训练式”培训，使学生在礼仪“观念”上建立系统的认知、在“行为”上获得以下有益的改善：从“看、做、听、问、说”五个方面实际提高塑造个人形象与礼仪技能，从而更好地服务于客户；掌握城市轨道交通运营活动、职场生活的全方位必备礼节，对内有利于建立更融洽合作、高效运营的工作团队；对外有利于与客户、媒体等建立更少出现缺陷的工作关系。
	形体训练	70	学习形体训练的相关基础理论与方法。内容包括 形体基础训练(芭蕾和中国古典舞形体训练)、健美操、交谊舞、瑜伽等。通过

		训练,提升对塑造形体美的认识,提高身体素质水平,掌握形体训练的基本知识和方法,培养优美的身体姿态和高雅气质,养成自觉参加体育锻炼的良好习惯。
美仪训练	74	学习从心理学和交际学出发的气场作用,通过训练气场(美姿与美仪),提升个人气质,获得良好的人际交往中影响力、亲和力、压迫力等。
沟通技巧及模拟面试训练	72	学习沟通内涵和沟通守则,学会宽容心态和诚信态度,克服沟通障碍和掌握沟通技巧。做到诚信对待客户、诚心融于团队。提高职场面试中表达与沟通能力。
轨道交通客运服务训练	76	本课程学习城市轨道交通职业道德、城市轨道交通服务环境、城市轨道交通服务设施设备、城市轨道交通服务礼仪、城市轨道交通乘车服务作业、城市轨道交通安全服务。训练与提高城市轨道交通服务作业与安全服务能力。
与人交流	76	本课程学习人际沟通的基本常识,通过一些著名的例子了解人际沟通的方式和在日常生活中的重要作用。掌握人际沟通的技巧和在服务工作中以人为本的原则。
铁路概论	72	本课程学习铁路运输业、铁路基本知识与基本原理,了解运输业的性质与种类,我国和谐铁路建设,铁路线路、站场、车辆、机车、动车组、信号通信等运输设备知识、原理及系统,掌握铁路客货运与行车组织工作,高速铁路知识与重载运输组织等内容。
城市交通概论	36	本课程学习并掌握有关城市轨道交通线路与车站、城市轨道交通车辆、城市轨道交通供电、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通通信系统、城市轨道交通信号系统及设备、城市轨道交通站场设备等方面知识。了解城市轨道交通的现状、特点和未来发展趋势。
医护常识与急救	36	学习院外急救及护理、急诊科的设置与管理、重症监护、心脏停搏与心肺脑复苏术、急性中毒的救护、意外伤害的救护、突发公共事件的救护、常用急救技术及护理等内容。通过训练掌握相关救护技能。
铁路客运组织	76	学习客运运价,旅客运输,行李、包裹运输,特种运输,运输事故的处理,旅客运输计划及组织,站车工作组织等知识,提高客运组织能力和客运突发事件应急处理能力。
铁路安全管理	38	学习我国铁路运输安全监察机构的设置、安全监察人员的职责和基本工作准则,铁路运输安全保障体系的现状和发展方向,铁路行车事故的处理、统计和分析,铁路行车事故救援组织及方法,常用安全分析理论和方法等知识,掌握防止铁路运输行车惯性事

			故的各种预防措施。
	应用文写作	38	学习一般公文、计划、总结、调查报告、经济活动分析材料、经济合同、广告及其他经济活动常用应用文的写作知识。使学生具有书写经济活动常用应用文的能力。
	管理学基础	72	学习管理学的基本常识、经典的管理学理论、现代管理理论与思想；掌握计划、组织、领导、控制四大职能和相应的十一项管理实务及其管理技能。
	公共关系实务	72	学习公共关系的含义、意义、作用、公关的对象和内容、公共关系的职能和公共关系业务，使学生增强公关意识和能力，提高社会交往的素质。

九、教学时间安排

(一)、实习实践教学安排

实习实践教学安排

(名称、内容、场地、学时数)

名称	内容	场地	学时数
计算机基本操作	掌握计算机的常规操作，文字录入每分钟 40 字以上	校内计算机实训中心	90
形体训练	形体训练，纠正不正确的形态	校内形体房	70
美仪训练	形成良好的仪态	校内形体房	74
沟通技巧及模拟面试训练	掌握沟通技巧和面试技巧	模拟训练室	72
轨道交通客运服务训练	掌握交通客运服务技巧	模拟训练室	76
医护常识与急救	掌握急救技能	模拟训练室	36

(二)、教学时间分配 (周)

教学时间分配 (周)											
时 间 分 学 期	理 论 教 学	实 践 教 学	入 学 教 育	军 训	社 会 实 践	顶 岗 实 习	毕 业 教 育	其 它	考 试	假 期	总 计
第一学期	17			2					1	6	26
第二学期	18	1							1	6	26
第三学期	19	0							1	6	26
第四学期	18				0.5		0.5		1	6	26
第五学期	专业见习										
第六学期	顶岗实习 (轨道交通企业实习)										

(三)、教学计划进程表

教学计划进程表

专业：城市轨道交通运营管

基本学制：三年

招生对象：初中毕业生

适用年级：2019 年级

制定日期：2020. 5

类别：中专

理专业(校企定向班)

课程类别	课程序号	课程名称	考核安排		学分	教学时数分配			按学年及学期分组周学时数					
			考试	考查		课堂讲授	课内实践	合计(学时)	第一学年		第二学年		第三学年	
									一	二	三	四	五	六
									17	18	19	18	0	16
文化基础课	必修课	1 德育 a (职业生涯规划)		1	2	30	4	34	2					0
		德育 b (职业道德与法律)		2	2	32	4	36		2				
		德育 c (经济政治与社会)		3	2	34	4	38			2			
		德育 d (哲学与人生)		4	2	32	4	36				2		
		心理健康		5/6	2	28	4	32						2
		2 体育 a		1	2	12	22	34	2					
	体育 b		2	2	14	22	36		2					
	体育 c		3	2	16	22	38			2				
	体育 d		4	2	14	22	36				2			
	体育 e		5/6	2	10	22	32						2	
	3 语文 a		1		6	58	10	68	4					

		语文 b	2		6	62	10	72		4				
	4	英语		1	4	56	12	68	4					
	5	计算机应用基础 a	1		4	34	34	68	4					
	6	计算机应用基础 b	2		4	36	36	72		4				
任 选	7	音乐												
	8	文字输入												
		现代礼仪		4		32	4	36				2		
		普通话 a		1		0	34	34	2					
		普通话 b		2		0	36	36		2				
	9	★职业素质修炼 a		1	2	16	18	34	2					
		★职业素质修炼 b		2	2	18	18	36		2				
文化基础课学分小计、学时小计					46	516	324	840						
专 门 课	必 修 课	10	表达与沟通 a		1	2	20	14	34	2				
			表达与沟通 b		2	2	20	16	36		2			
		11	服务心理学	4		4	66	6	72				4	
		12	旅游地理	3		4	56	20	76			4		
		13	★职业形象塑造与服务礼仪 a	1		3	21	30	51	3				
			★职业形象塑造与服务礼仪 b	2		3	6	30	36		2			
		14	★妆容设计		2	2	36		36		2			
		15	★形体训练 a		1	2	4	30	34	2				
			★形体训练 b		2	2	6	30	36		2			

	16	★美仪训练 a		3	2	26	12	38			2		
		★美仪训练 b		4	2	24	12	36				2	
	17	★沟通技巧及模拟面试训练	4		4	52	20	72				4	
	18	★轨道交通客运服务训练	3		4	28	10	38			2		
	19	与人交流		3	4	0	38	38			2		
	20	★铁路概论	2		4	62	10	72		4			
	21	★城市交通概论		4	2	26	10	36				2	
		中国传统文化要略		5/6	4	56	8	64					4
		英语口语		5/6	2	24	8	32					2
	22	★中华古诗词诵读		5/6	1	0	32	32					2
	23	★职业生涯规划与就业指导		5/6	3	16	16	32					2
	24	★模拟面试实战		5/6	2	20	12	32					2
	25	★管理沟通		5/6	4	32	32	64					4
		★主题活动开展		5/6	4		64	64					4
限选课	26	★轨道英语 a		4	2	32	6	38			2		
		★轨道英语 b			2	30	6	36				2	
	27	★铁路客运组织	3		4	64	12	76			4		
	28	★铁路安全管理		3	2	28	10	38			2		
任选课	29	应用文写作		4	2	24	12	36				2	
	30	管理学基础	3		4	70	6	76			4		
	31	公共关系实务	4		4	66	6	72				4	
理论课学分合计、学时合计、周学时				86	915	518	1433	27	28	26	26	0	24

实践教学	1	办公自动化实训		2	2	0	30	30		1						
	2	专业讲座		1—4	2	40	0	40	每月1次,每学期4次,每次2节。合班上,周二下午安排	每月1次,每学期4次,每次2节。合班上,周二下午安排	每月1次,每学期4次,每次2节。合班上,周二下午安排	每月1次,每学期4次,每次2节。合班上,周二下午安排		每月1次,每学期4次,每次2节。合班上,周二下午安排		
	3	★拓展训练		4	1	0	18	18				0.5	(三天集中)			
	4	考证训练 /考证				0										
	5	★专业见习		5	10	0	600	600					20			
	6	顶岗实习(轨道交通实习)		6	10	0								2		
	7	劳动教育☆		1—4		0	30	30	1							
	8	入学教育、军训☆		1	4	0	60	60	2							
	9	毕业教育		4	1	0	15	15				0.5		1		
	实践教学学分小计/考试周						0	0	0	1	1	1	1		1	
	实践教学学时、周数						30	40	753	793	4	2	1	2	20	4
	合计学分、学时、周数						162	1471	1595	3066	21	20	20	20	20	20

十、教学实施

（一）教学要求

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生的学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

公共基础课原则上均选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。若没有合适的规划教材，可组织编写校本教材。应保证基本的教学设施以满足公共基础课程的教学，根据地域特点创设有利于身体素质、文化艺术修养和职业能力培养的教学环境。要建设各自的教学资源平台便于师生共享。要高度重视信息技术对课程改革以及教学改革的影响力，努力推进信息技术在各课程教学中的应用。

2. 专业技能课

专业技能课原则上均应选用教育部中等职业教育国家规划教材或地方省市规划教材。若没有合适的规划教材，学校可组织编写校本教材。应以本专业教学标准为依据，结合区域经济的发展的相关要求选择教学内容。要建设具备现场教学和情景教学的实训中心，使之兼具教学实训、职业培训的综合功能。要建设各自的教学资源平台便于师生共享，注重信息技术的应用与教法创新。

专业技能课按照相应职业岗位（群）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色，提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情景教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学形式有机结合。

（二）教学管理

教学管理要更新观念，搭建学校、教务科、专业科、教研组四级管理平台，形成并完善教学管理运行机制，从教学计划、教学运行、教学质量、教学研究、教学装备、教务行政等诸多方面开展卓有成效、规范灵活的工作，实施教学前、教学中、教学后的闭环管理；探索并完善工学结

合人才培养模式，形成基于工作过程为导向的专业教学实施方案并体现动态优化；重视专业建设与课程建设，优化教学要素，合理调配教师、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要完善教学质量监控体系，创新专业教学质量评价方式和学生学业评价模式，促进教师教学能力的提升，保证教学质量；要建设优质核心课程，构建专业教学资源库，促进学校的专业建设和内涵发展。

十一、教学评价

教学评价要充分考虑职业教育的特点和课程的教学目标，不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更要关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，以及良好的人际沟通能力、团队合作精神和客户服务意识等职业素养的形成。教学评价应注重诊断和指导，要重视发展性评价对学生的激励作用。

考试、考查是督促学生学好功课，检验教学质量的重要方式。每学年应有两次考试，每次时间为一周。每学期考试课程为三至四门，其余课程为考查。考试可按课程特点，采取口试，笔试或两者结合的方式。要重视对实践教学和选修课的考核，其成绩记入学生的成绩册。平时考核要控制次数，合理安排，避免使学生负担过重。

十二、实训实习环境

（一）、实验

普通话等级训练与考核，办公自动化实训，职业形象塑造与服务礼仪训练，形体训练，美仪训练，沟通技巧及模拟面试训练，轨道交通客运服务训练，医护急救训练等。

（二）、实习设施和仪器设备

硬件方面：城市轨道交通车内设施（或大型仿真高铁模拟实验车厢）、城市轨道交通站台设施、城市轨道交通候车室设施（如茶艺实验室、VIP贵宾接待实训室）、形体房设施、化妆室设施、急救训练室训练设备，机房电脑50台、人际沟通模拟训练室设施、客运服务模拟训练室设施等。

软件方面：轨道交通客运服务示范软件，接发列车及调度实训系统、计算机编制列车运行图实训系统、客运站作业模拟实训系统、地铁微机联锁LOW工作站实训系统、地铁票务模拟培训系统等。

（三）、实训、实习基地

计算机实训中心需要机房1个，形体训练房1个，化妆室1个，急救训练室1个，沟通技巧和面试技巧模拟训练室1个，轨道交通客运服务模拟训练室2个。校企合作共建校外训练基地1个。

十三、专业师资

学校应根据专业规模和未来专业发展趋势，培养和组建一支由专业带头人领衔、课程负责人支撑、青年骨干教师积极参与的结构合理、数量充足、理念先进、勇于创新的专兼结合的“双师型”教学团队。

专任教师应为对应专业或相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证书、专业资格证书及中级以上专业技术职称所要求的业务能力，熟悉行业企业生产、经营和技术现状，能积极开展专业课程教学改革实践，具备良好的师德和终身学习的能力。

为推动专业层面校企合作，深化专业内涵建设，真正培养与企业需求相一致的知识型技能人才，学校还应聘请工作经历不少于5年的企业技术人员担任本专业的兼职教师，其比例不低于专任教师总数的20%。

专业教师数量配备以生师比不超过25:1为基准。