

2019 级城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

一. 专业名称：城市轨道交通运营管理

二. 专业代码：600606

三. 招生对象：

普通高招 自主招生 对口 学徒制 五年转段 其他

四. 学制与学历：

三年 专科

五. 团队成员¹

表 1 专业教学标准编制团队成员名单表

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	王宇	北京交通职业技术学院	教授
2	姜丹	北京交通职业技术学院	教授
3	陈薇薇	北京交通职业技术学院	副教授
4	李经智	北京交通职业技术学院	副教授
7	米玉琴	中航国铁教育集团	副教授
5	闫志红	北京交通职业技术学院	讲师
6	郝焱	北京交通职业技术学院	讲师
8	谢蓉	中航国铁教育集团安徽分公司	讲师
9	汪西洋	中航国铁教育集团安徽分公司	讲师

注 1：指参与标准编制的主要成员，含校外专家。

六. 职业面向：

(一) 职业面向

表 2 职业面向与主要岗位简表²

所属专业大类 (代码)	所属专业类 (代码)	对应行业 (代码)	主要职业类别 (代码)	主要岗位类别(或技术领域)	职业资格证书或技能等级证书
6006	600606	5412	4-02-01-02	铁路乘务员	铁路旅客运输证、铁路安检证、急救证、电工证、普通话等级证书
6006	600606	5412	4-02-01-03	铁路车站客运服务员	
6006	600606	5412	4-02-01-06	轨道交通调度员	
6006	600606	5412	4-02-01-07	城市轨道交通服务员	

注 2：所属专业大类及所属专业类应依据现行专业目录；对应行业参照现行的《国民经济行业分类》；主要职业类别参照现行的《国家职业分类大典》；根据行业企业调研，明确主要岗位类别（或技术领域）；根据实际情况举例职业资格证书或技能等级证书。

(二) 工作任务与职业能力分析

表 3 岗位能力分析表

岗位名称	典型工作任务 ³	工作过程 ⁴	岗位能力要求 ⁵
乘务员	1、维护舒适的工作环境	1.1、管理车厢服务设施、备品，1.2、整理旅客行李，1.3、提供卫生、餐饮、商务服务	1. 能掌握乘务员的基本礼仪知识和礼仪规范，具有良好的组织协调能力，能较好地地与乘客、相关管理人员进行沟通；仪态端庄、举止文明、热情答复，能耐心为旅客服务，解答乘客问询； 2. 能掌握车辆设备和各种安全设施使用方法；
	2、维护车内公共秩序	2.1、处理旅客间矛盾，2.2、处理旅客投诉	
	3、协助乘警保障旅客安全	3.1、宣传旅行常识，3.2、宣传铁路安全管理条例等规章，3.3、协助乘警保护旅客人身、财产安全	

	4、查验车票、组织旅客上下车、办理旅客补票、变更手续	4.1、引导旅客入座、回答旅客咨询并与旅客良好沟通、车厢广播，4.2、完成车票查验、补办手续	3.能熟悉进行车厢广播、查票、验票、补票等工作程序和操作方法； 4.能具备处理突发事件的能力。
	5、处理应急突发事件	5.1、对车厢紧急情况如恶劣天气滞留、失火、疾病、设备故障等情况进行及时处理，并与车站联系，组织有效解决	
客运服务员、安检员、检票员	1.编制、调整日常客运计划	1.1 (2.1)、对旅客不同阶段进行人流量分析，并作车辆、站内接待建议	1.能进行城市轨道交通市场调查分析与预测；
	2.调查分析客流提出增减车辆、增开或停运列车的建议		2.能进行城市轨道交通安全管理，并会使用相关安全管理设备；
	3.组织旅客进站候车、乘降，办理进出站检票、补票；	3.1、在旅客进站时对旅客证件、车票进行核验检查，引导旅客有序排队进行安检	3.能进行城市轨道交通的站务作业与管理，能够运用计算机进行站务信息收集、处理、管理及信息系统的维护；
	4.检查侯站旅客携带违禁品，处理违章乘车人员	4.1、对旅客进行人身检查、对旅客行包进行违禁品检查	4.掌握铁路客运服务的基本礼仪知识和礼仪规范，
	5.处理旅客问询、投诉及突发事件	5.1、对旅客的问询和提出的疑问进行解答，与旅客友好沟通	5.能根据管理制度和规范进行客运组织服务
	6.维持站台秩序，提醒旅客按规定乘车	6.1、组织旅客上下车，保障安全和秩序	6.能根据车站客流情况，做好客流组织工作，加强巡查管理； 7.能采用多种宣传形式，向乘客宣传客运服务有关事项和安全知识。
调度员	1.指挥和协调各行车岗位的运行	1.1、进行城市轨道交通行车组织与调度指挥；	1.能根据铁路营运计划调度运输车辆，初步具备行车组织与调度指挥能力； 2.能根据城市轨道交通运行的实际情况进行合理的客运组织； 3.能具备良好的沟通指挥能力，组织指挥各部门、各工种严格按照列车运行图工作。 4.能填写调度日志与车辆运行记录。
	2.执行运行时刻表	1.2、按时刻表组织各部门运行，填写调度日志与车辆运行记录。	
	3.指挥和协调行车、供电、环控各岗位的运行	1.3、组织、督促各部门、各工种严格按照列车运行图工作	
	4.监控系统运行状态，处理紧急事件，调整列车运行；	1.4、紧急情况下协调各部门进行危机处理	
城市轨道交通服务员、工程师、信号工	1、机车检修	1.1、对车辆进行维护、保养、检修	1、能进行车辆常规保养、知道控制系统的安装调试、检测和维修维护 2、能理解电气控制系统原理 3、能监控和操作车站信号、消防等设备 4、能具备调试道岔设备、维护计算机、信号机等设备正常运作
	2、轨道电路维护	2.2、电路设备运行、维修等	
	3、信号机检修维护	3.3、交通信号的运行与检修、设备故障分析与排除、信号调试与监控	
	4、检修道岔	4.4、通过调试，使道岔设备能够精准运作，保障行车效率	
	5、机械室测试	5.5、维护保养继电器、保障计算机，控制室外道岔、轨道电路、信号机的正常运作	

注 3：典型工作任务是一项由计划、实施、评估整个行动过程组成的完整的工作任务，能反映职业工作的内容、形式以及在职业工作中的意义、功能和作用。即同时具备如下四个特征：①具有完整的工作过程；②它能代表职业工作的内容和形式；③完成任务的方式和结果有较大的开放性；④在整个企业的工作（或经营）大环境里具有重要的功能和意义。

注 4：工作过程指企业为完成工作任务并获得工作结果而进行的一个完整的工作程序，由工作内容、工作对象、工具、工作方法、劳动组织、工作人员、工作成效组成。

注 5：概要阐述要胜任该岗位需要具备的能力，用“能……”进行描述。

七. 培养目标与规格 6：

（一）培养目标

本专业培养拥护党的基本路线、方针和政策,适应轨道、铁路系统旅客服务、车辆作业、检修、通信信号岗位需要的,德、智、体、美、劳全面发展,掌握乘务服务、安全管理、城市轨道交通行车组织、客运组织、通信信号的基本知识和基本技能,具有旅客有效服务必备的基本理论和爱岗敬业、安全生产意识、责任关怀意识和创新精神,从事乘务员、客运服务员、调度员、信号工、维修工程师等岗位群的高素质劳动者和技术技能人才。

（二）培养规格：

1.知识要求

掌握本专业高素质技术技能型专门人才所必需的基础文化知识，树立终身学习理念,熟悉轨道、铁路公司的运营与管理，了解旅客心理，掌握行车组织、客运组织、安全管控等专业知识，礼仪规范、安全意识强、有亲和力、仪容仪表达标、语言表达能力优良、工作态度端正，能基本操作计算机网络。

2.能力要求

具有一定的人文社会科学和自然科学基本理论知识，具备使用行车设备，按章办理场站行车作业的能力，能使用抢险救灾工具处理车站突发事件，具备综合运用客运设备设施进行客流组织的能力，掌握客运服务的规范和技巧，具备处理乘客服务中常见问题的能力，熟知乘务员的服务和应急职责并按要求为旅客提供服务，能够应对各种突发事件，具备对新知识、新技能的学习能力和创新创业能力。

3.素质要求

热爱社会主义祖国,拥护中国共产党领导,有为国家富强、民族昌盛而奋斗的志向和责任感;具有诚信品质、敬业精神和责任意识、遵纪守法意识,有良好的社会公德和职业道德，具有正确的世界观、人生观、价值观，熟悉国家形势和发展政策，达到国家规定的大学生体育和军事训练合格标准，具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处，无违法违纪行为，身体健康、身材匀称、听力正常、无皮肤病、纹身等，有良好的情绪自控能力，心理健康。

表 4 城市轨道交通运营管理专业培养（目标）规格

序号	具体内容
1	高铁乘务员经过时间、经验、作业能力等一些要求的累计，可以从乘务员逐步到列车长，可行使管理、培训新晋乘务员的职责及权限，在行车过程中对乘务员进行管控。
2	站内服务人员，如客运员、安检员、检票员，结合个人职业规划，可晋升为值班站长或行政管理岗位。
3	调度员通过积累未来可服务于调度与运行管理系统，通过整合系统的全部应用，提高调度和运行效率。
4	技术类工种，城市轨道交通服务员、工程师、信号工，随着技术的成熟，可进入指挥领域。

注 6：培养目标是对该专业毕业生在毕业 5 年后能够达到的职业和专业成就的总体描述。

八. 毕业要求

(一) 毕业要求⁷:

表 5 城市轨道交通运营管理专业毕业要求

序号	毕业要求	对应的培养目标
1	素质要求：了解中国国情，热爱祖国，具有法律意识、社会责任感。	拥护党的基本路线、方针和政策,适应轨道、铁路系统旅客服务、车辆作业、检修、通信信号岗位需要的,德、智、体、美、劳全面发展人才。
2	职业规范：热爱轨道事业，了解行业发展，能够在工作中正确理解服务含义并遵守城市轨道交通职业道德和行为规范。	
3	自我管理：能够正确认知行业从业人员形象、礼仪要求，并严谨自身。	掌握乘务服务、安全管理、城市轨道交通行车组织、客运组织、通信与信号的基本知识和基本技能。
4	专业知识：能够熟练掌握乘务员、客运服务员、安检员、检票员、调度员、信号工等主要岗位职责、工作内容、上岗要求、服务技巧等。	

5	服务意识:了解系统内运营服务以及技术人员从业人员在行业中所扮演的角色和承担的责任,认同铁路、地铁等行业服务理念并遵守,具有为旅客提供优质服务意识。	具有旅客有效服务必备的基本理论和爱岗敬业、安全生产意识、责任关怀意识和创新精神。 能从事乘务员、客运服务员、调度员、信号工、维修工程师等岗位群的高素质劳动者和技术技能人才。
6	终身学习:能正确认识自主学习和终身学习的重要性,具有学习新知识意识,具备适应轨道行业高速发展的能力。	
7	效能管理:对系统内各岗位服务特色具有创新思路,研究开发能适应铁路或地铁等行业并为旅客带来更好体验的服务体系。	
8	有效沟通:普通话流利,具备英语基本会话能力,掌握沟通技巧。	
9	管理情绪:通过服务心理学的学习能够在面对旅客时及时调整自我情绪并疏导旅客情绪。	
10	团队精神:具有团队协作精神和能力,能够在客运组、信号维护等团队中承担个人、团队及负责人角色,共同完成任务。	
11	安全保障:保障旅客人身、财产安全,危机情况下具备为旅客医疗急救能力,恶劣天气车辆突停具备安抚、应变能力。	
12	操作能力:进行车辆常规保养、能完成控制系统的安装调试、检测和维修维护、监控和操作车站信号、消防等设备。	

注 7: 毕业要求应该能够支撑培养目标的达成, 应覆盖所有的培养目标。一条培养目标可以由多条毕业要求支撑, 一条毕业要求也可以支撑多条培养目标, 毕业要求数量不超过 15 条。

(二) 毕业要求指标点⁸:

为有效进行课程目标和毕业要求的达成度的评价, 本专业将 12 项毕业要求细分为 28 条指标点, 见下图

表 6 城市轨道交通运营管理专业毕业要求指标点

序号	毕业要求	对应的指标点
1	素质要求: 了解中国国情, 热爱祖国, 具有法律意识、社会责任感。	1.1、了解中国国情, 有一定政治素养、具有社会责任感
		1.2、具有法律意识, 在旅客服务中能运用法律知识保护自身、旅客。
2	职业规范: 热爱轨道事业, 了解行业发展, 能够在工作中正确理解服务含义并遵守城市轨道交通职业道德和行为规范。	2.1、了解行业以及其在社会环境中承担的责任
		2.2、能够在服务旅客过程中遵守职业道德和行为规范
3	自我管理: 能够正确认知行业从业人员形象、礼仪要求, 并严谨自身	3.1、通过学习形体礼仪塑造个人优美体态
		3.2、通过学习了解轨道行业从业人员形象标准, 通过化妆技能使自身形象符合行业要求及气质
4	专业知识: 能够熟练掌握乘务员、客运服务员、安检员、检票员、调度员、信号工等主要岗位职责、工作内容、上岗要求、服务技巧等	4.1、熟悉站内接待各岗位职责及具体工作内容
		4.2、具备车厢服务各项能力
		4.3、具备保护自身及旅客人身、财产安全的能力
		4.4、具备车辆检修维护、信号机检修等能力
5	服务意识: 了解系统内运营服务以及技术人员从业人员在行业中所扮演的角色和承担的责任, 认同铁路、地铁等行业服务理念并遵守, 具有为旅客提供优质服务意识	5.1、明确各岗位输送旅客过程中所担负的责任
		5.2、对各高铁站、地铁等的服务理念认同并主动执行, 以为旅客提供优质服务为自我职责
6	终身学习: 能正确认识自主学习和终身学习的重要性, 具有学习新知识意识, 具备适应轨道行业高速发展的能力	6.1 对未知事物始终保持进取心, 持续保持学习的习惯
		6.2、关注行业的发展和动态, 并主动调整自身以适应和追随行业发展, 不致使被淘汰
7	效能管理: 对系统内各岗位服务特色具有创新思路, 研究开发能适应铁路或地铁等行业并为旅客带来更好体验的服务体系	7.1、熟知各岗位服务亮点
		7.2、保持对岗位服务优化的思考能力和行动能力
8	有效沟通: 普通话流利, 具备英语基本会话能力, 掌握沟通技巧	8.1、普通话标准、善于沟通
		8.2、能与旅客用英语做基本沟通

9	管理情绪: 通过服务心理学的学习能够在面对旅客时及时调整自我情绪并疏导旅客情绪	9.1、在服务过程中能做到自我解压, 面对旅客情绪会及时调整自我态度 9.2、在服务过程中, 面对旅客过激或异常情绪能保持冷静并及时安抚
10	团队精神: 具有团队协作精神和能力, 能够在客运组、信号维护等团队中承担个人、团队及负责人角色, 共同完成任务	10.1、有团队意识, 在团队中能服从管理, 能以团队利益和责任为自身责任 10.2、在团队中能完成个人职责
11	安全保障: 保障旅客人身、财产安全, 危机情况下具备为旅客医疗急救能力, 恶劣天气车辆突停具备安抚及应变能力	11.1、保障自身及旅客生命、财产安全 11.2、紧急情况下能为旅客提供医疗服务、恶劣天气车辆突停具备应变能力
12	操作能力: 进行车辆常规保养、能完成控制系统的安装调试、检测和维护维修、监控和操作车站信号、消防等设备	12.1、进行车辆常规保养、知道控制系统的安装调试、检测和维护维修要点 12.2、监控和操作车站信号、消防等设备 12.3、能具备调试道岔设备、维护计算机、信号机等设备正常运作 12.4、能理解电气控制系统原理

注 8: 制订毕业要求指标点时应注意以下几点: 一是要与毕业要求对应, 一条毕业要求可以由几个指标点进行支撑。二是描述要具体可测, 尽量用外显性行为动词, 总数不超过 45 条。

九. 课程体系:

(一) 课程体系的架构与说明⁹

本专业所设置的课程类型根据培养目标以及岗位任务而设定, 课程符合学生就业岗位需求, 如下图所示, 所开设课程能够支撑岗位任务的实现。

课程类型	岗位工作任务
通识课	了解中国国情, 热爱祖国, 具有法律意识、社会责任感。
行业基本能力课 岗位专项能力课	维护舒适的工作环境
	维护车内公共秩序
	协助乘警保障旅客安全
	查验车票、组织旅客上下车、办理旅客补票、变更手续
	处理应急突发事件
	组织旅客进站 候车、乘降, 办理进出站检票、补票
	处理旅客问询、投诉及突发事件、维持站台秩序, 提醒旅客按规定乘车
	编制、调整日常客运计划, 执行运行时刻表, 调查分析客流提出增减车辆、增开或停运列车的建议
	指挥和协调各行车岗位的运行
专业方向模块 能力拓展模块	机车检修
	轨道电路维护

	信号机检修维护
	检修道岔
	机械室测试
	检查侯站旅客携带违禁品，处理违章乘车人员
	维持站台秩序，提醒旅客按规定乘车
	监控系统运行状态，处理紧急事件，调整列车运行；
	指挥和协调行车、供电、环控各岗位的运行
创新创业模块	对系统各岗位服务特色具有创新思路，对技术领域始终带有谦虚敬畏的学习心境。

(二) 专业课程体系

表 7 专业课程体系表

序号	课程名称 (学习领域)	对应的典型工作任务
1	高速铁路客运乘务实训	1、维护舒适的工作环境； 2、维护车内公共秩序； 3、协助乘警保障旅客安全； 4、查验车票、组织旅客上下车、办理旅客补票、变更手续； 5、处理应急突发事件。
2	城市轨道交通客运服务心理学	
3	高速铁路客运服务礼仪	
4	高铁客运英语口语	
5	高铁乘务安全管理与应急处置	
6	职业形象塑造	
7	职业形象设计	
8	城市轨道交通法规	
9	城市轨道交通概论	1.编制、调整日常客运计划； 2.调查分析客流提出增减车辆、增开或停运列车的建议； 3.组织旅客进站、候车、乘降，办理进出站检票、补票； 4.检查侯站旅客携带违禁品，处理违章乘车人员； 5.处理旅客问询、投诉及突发事件； 6.维持站台秩序，提醒旅客按规定乘车。
10	城市轨道交通员工职业素养	
11	城市轨道交通服务英语	
12	行车规章与标准化作业	
13	高速铁路客运组织	
14	城市轨道交通站务管理	
15	城市轨道交通运营管理规章	
16	高速铁路设备运用	1.指挥和协调各行车岗位的运行； 2.执行运行时刻表； 3.指挥和协调行车、供电、环控各岗位的运行； 4.监控系统运行状态，处理紧急事件，调整列车运行。
17	高铁客运公共关系实务	
18	城市轨道交通行车组织	
19	城市轨道交通通信与信号	1、机车检修；

20	城市轨道交通车辆基础与设备	2、轨道电路维护；
21	城市轨道交通安全管理	3、信号机检修维护；
22	沙盘综合实训	4、检修道岔； 5、机械室测试。

表 8 城市轨道交通运营管理专业课程矩阵表¹⁰

毕业要求	毕业要求 指标点	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	军事理论	城市轨道交通概论	城市轨道交通法规	城市轨道交通客运服务心理学	城市轨道交通客运服务职业素养	职业形象塑造	职业形象设计	城市轨道交通服务英语	演讲与口才	社交礼仪	高速铁路客运服务礼仪	高速铁路客运英语口语	城市轨道交通行车组织	高铁乘务安全管理与应急处置	高速铁路客运乘务实训	高速铁路客运组织	高铁客运公共关系实务	城市轨道交通站务管理	城市轨道交通标准化作业	城市轨道交通通信与信号	高速铁路设备运用	城市轨道交通车辆基础与设备	城市轨道交通运营管理规章	城市轨道交通安全管理	旅游文化	面试技巧	沙盘综合实训	大学生学习与职业发展指导	创新创业教育
		素质要求：了解中国国情，有一定政治素养、具有社会责任感，热爱祖国，具有法律意识、社会责任感。	1.1、了解中国国情，有一定政治素养、具有社会责任感，热爱祖国，具有法律意识、社会责任感。	√	√	√																									
职业规范：热爱轨道事业，了解行业发展，能够在工作中正确理解服务含义并遵守城市轨道交通职业道德和行为规范。	2.1、了解行业及其在社会环境中承担的责任 2.2、能够在服务旅客过程中遵守职业道德和行为规范				√																										
自我管理：能够正确认知行业从业人员形象、礼仪要求，并严谨自身	3.1、通过学习形体礼仪塑造个人优美体态 3.2、通过学习了解轨道交通行业从业人员形象标准，通							√																							

有效沟通：普通话流利，具备英语基本会话沟通能力，掌握沟通技巧	8.1、普通话标准、善于沟通 8.2、能与旅客用英语做基本沟通																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
--------------------------------	------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

选修课程	素质拓展课程					4.16%	6	实习15学分、跟岗实习不少于2学分等，其他教学环节包括二个暑假社会实践4学分、劳动教育课2学分，入学教育1学分、毕业教育与毕业答辩1学分、军训2学分、国防军事教育1学分、大学生安全教育1学分等
	能力拓展课程	236	138	98	9.40%	9.68%	14	
	专业方向课程	278	154	124	12%	11.76%	17	
合计		2520	1101	1419			144.5	

(二) 课程教学进程

表11 滁州职业技术学院2019 级城市轨道交通运营管理专业课程教学安排表

课程类别	课程编号	课程名称	学分	总学时	理论学时	实践学时	考核形式	一学年		二学年		三学年	
								一	二	三	四	五	六
								通识课		军事理论	2	36	36
	思想道德修养与法律基础	3	48	32	16	√	48						
	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	4	64	48	16	√			64				
	形势与政策	1	32	32		*	(8)		(8)	(8)	(8)		
	大学语文	2	36	36		√			36				
	高等数学	2	36	36		√	36						
	实用英语	6	112	86	26	√	48		64				
	普通物理	3	54	54		√	54						
	计算机应用基础	3	54		54	√			54				
	体育	6	108	12	96	√	36		36	36			
	小计	32	580	372	208		10		14	2	0		
行业基本能力课		城市轨道交通概论	3	48	48	0	√	4					
		城市轨道交通法规	3	54	54	0	√			4			
		城市轨道交通员工职业素养	3	54	48	6	√				4		
		城市轨道交通客运服务心理学	2	32	28	4	√			2			
		职业形象塑造	3	54	10	44	√	2	2				
		职业形象设计	3	54	10	44	√	2	2				
		城市轨道交通服务英语	3	54	46	8	√				4		
		演讲与口才	3	54	18	36	√	4					
		社交礼仪	2	32	24	8	√				2		
		高速铁路客运服务礼仪	3	54	27	27	√			4			
		高铁客运英语口语	4	64	20	44	√			4			
	小计	32	554	333	221		12	4	14	10			
岗位专项能力课		城市轨道交通行车组织	2	32	16	16	√				集中(1w)		
		高铁乘务安全管理与应急处置	2	32	6	26	√			集中(1w)			
		高速铁路客运乘务实训	4	64	20	44	√		4				
		高速铁路客运组织	4	64	20	44	√			4			

		小计	12	192	62	130			4	4+1w	1w		
专业方向模块	服务方向	高铁客运公共关系实务	2	32	26	6	√			2			
		城市轨道交通站务管理	3	54	44	10	√				4		
		行车规章与标准化作业	3	48	48	0	√					4	
	技术方向	城市轨道交通通信与信号	3	48	12	36	√					4	
		高速铁路设备运用	3	48	12	36	√					4	
		城市轨道交通车辆基础与设备	3	48	12	36	√					4	
		小计	17	278	154	124			2	4	16		
创新创业课程		大学生学习与职业发展指导	1	18	18		*	(18)					
		创新创业教育	1.5	30	24	6	*		30				
		小计	2.5	48	42	6			2				
素质拓展模块		公共选修课程表(学校统一安排)											
		小计											
能力拓展模块		城市轨道交通运营管理规章	3	54	54	0	√				4		
		城市轨道交通安全管理	3	54	40	14	√				4		
		旅游文化	2	32	24	8	√	2					
		面试技巧	3	48	12	36	√					4	
		沙盘综合实训	3	48	8	40	√					4	
		小计	14	236	138	98		2			8	8	
合计			109.5	1888	1101	787							
周学时								24	24	22+ (2)	22+ (2)	24	
课程门数								13	10	8	8	6	
考试门数								13	10	8	8	6	

说明：(1)《军事理论》课在第一学期开设。(2)《形势与政策》课教学以系列讲座形式开展。(3)《大学语文》安在第一或第二学期。(4)《高等数学》根据专业情况选择《高等数学 I》或《高等数学 II》，《高等数学 II》安排在第一或第二学期。(5)《大学生学习与职业发展指导》以专题讲座形式教学，以系部辅导员为主要教学力量，第一学期完成。(6)劳动教育课一学年一周一学分，共两年，学生处负责。

十一. 主要课程内容

表 12 城市轨道交通概论

课程名称	城市轨道交通概论		
开设学期	第一学期	基准学时	48

<p>职业能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能了解城市轨道交通员工岗位工作基础内容。 2、能树立安全意识、服务意识,具有规范操作、严谨求实的职业习惯。 3、能掌握城市轨道交通车站、线路涉及的主要设施设备相关技能。 <ol style="list-style-type: none"> 4、能为从城市轨道交通工作打下良好的基础。 5、能树立城市轨道交通相关概念,了解岗位基本知识素质。
<p>课程目标:</p> <p>本课程是城市轨道交通运营管理专业必修课程,通过本课程的学习,全面了解城市轨道交通运营管理基础知识,了解城市轨道交通发展,线路,车辆,接触网,通信信号,环控等机电设备,行车组织、客运组织、票务管理等运营管理知识;初步具备城市轨道交通运营管理的基本能力和主要设备的基本使用能力。树立城市轨道交通相关概念,具有进一步学习城市轨道交通相关专业的基本知识素质。</p>
<p>课程内容:</p> <p>本课程主要内容包括:城市轨道交通概述、城市轨道交通车辆及检修、城市轨道交通牵引供电系统、城市轨道交通线路与车站、城市轨道交通信号与通信系统、城市轨道交通车站机电设备系统、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通防灾及安全系统。</p>

城市轨道交通行车组织

课程名称	城市轨道交通行车组织		
开设学期	第四学期	基准学时	32
<p>职业能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能规范完成正常情况和非正常情况下的行车作业组织。 2、能按站务员、值班员等生产岗位的岗位标准要求自己。 <ol style="list-style-type: none"> 3、能独立识别列车运行图、完成施工管理、分析运营事故等。 4、能熟知车站、车辆段、线路的相关基础知识。 			
<p>课程目标:</p> <p>本课程是城市轨道交通运营管理专业必修课程,学习本课程知识对于未来走上城市轨道交通岗位的学生来说,尤为重要。通过学习让学生掌握轨道交通行车组织的基本知识、设备故障情况下的的行车组织方法、掌握行车指挥和调度工作的方法,会编制列车运行图、熟悉调车作业的基本要求,会进行正常情况、设备故障情况下的行车组织作业、各种情况下的调车、行车指挥和调度,会及时妥善处理行车过程中的事故处理工作,行车基础技能操作等;培养学生良好的职业道德和行为规范,能够爱岗敬业、吃苦耐劳、知理守信、具有较强的团队合作精神和协调沟通能力,培养学生较敏锐的问题识别与处理能力、注重遵章守纪、具有较强的安全意识和岗位责任感。</p>			
<p>课程内容:</p> <p>本课程结合城市轨道交通运营企业生产实际和典型的工作任务,以项目任务的形式编写,主要内容包括:行车组织基础、运输计划、列车运行图、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织、行车调度工作、车辆段行车组织、施工作业组织、运营事故及处理,共 9 个项目 28 个任务。</p>			

城市轨道交通员工职业素养

课程名称	城市轨道交通员工职业素养		
开设学期	第四学期	基准学时	54
<p>职业能力要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能掌握相关岗位职业技能,养成良好的职业习惯,提升职业能力。 2、能掌握城市轨道交通员工职业与职业化主要内容,树立职业意识。 <ol style="list-style-type: none"> 3、能养成良好的职业心态,快速融入城市轨道交通行业。 4、能树立车站主人翁意识,提高服务质量。 5、能树立良好的职业道德和严谨的工作态度。 			
<p>课程目标:</p> <p>通过学习使学生了解企业快速发展对员工职业素质提升的要求,掌握城市轨道交通员工的职业行为标准、职业习惯以及应具备的职业化能力,培植良好的职业道德、职业意识、职业心态,进而提升职业化素质,使学生真正成为企业需要的职业人。本课程坚持以职业为导向、以培养能力为本位、以学生为主体、以项目任务为教学内容载体,使学生通过完成项目任务,掌握城市轨道交通员工的职业行为规范,养成良好的职业习惯,提升职业技能和职业化能力。</p>			
<p>课程内容:</p> <p>本课程以城市轨道交通运营管理各岗位所需的岗位技能与应具备的职业化素养为主,结合现场运营管理实际与教学规律,对城市轨道交通员工职业道德、职业意识、职业心态进行了详细的叙述,主要阐述了城市轨道交通员工职业行为标准与职业习惯、城市轨道交通员工职业化技能以及城市轨道交通员工应具备的职业能力等内容。全书共分 5 个单元:职业与职业化、城市轨道交通员工职业化素养、城市轨道交通员工职业化行为规范、城市轨道交通员工职业化技能、城市轨道交通员工职业化能力。</p>			

高速铁路客运组织

课程名称	高速铁路客运组织		
开设学期	第三学期	基准学时	64
职业能力要求: <ol style="list-style-type: none"> 1、能妥善处理高铁车站、列车客流变化产生的问题。 2、能按高铁乘务员、车站站务员等生产岗位的服务礼仪待人接物。 3、能掌握高铁乘务员、车站站务员等生产岗位主要岗位内容。 4、能通过旅客运输安全的学习处理突发事件。 			
课程目标: <p>通过学习让学生掌握高速铁路客运组织、客流调查、处理旅客突发事件的方法,掌握岗位服务礼仪,了解高铁行业岗位行为规范等;培养学生良好的职业道德和行为规范,能够爱岗敬业、吃苦耐劳、知理守信、具有较强的团队合作精神和协调沟通能力,培养学生较敏锐的问题识别与处理能力、注重遵章守纪、具有较强的安全意识和岗位责任感。</p>			
课程内容: <p>本课程结合高速铁路运营企业生产实际和典型的工作任务为导向,主要包括:高速铁路客流调查、高速铁路旅客运输条件、高速铁路车站客运组织、高速铁路车站客运服务岗位工作、高速铁路列车运行及乘务组织、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路客运服务相关系统、高速铁路旅客运输安全。每个项目下用不同的任务来实现该课程知识目标与能力目标。</p>			

高速铁路客运乘务实训

课程名称	高速铁路客运乘务实训		
开设学期	第二学期	基准学时	64
职业能力要求: <ol style="list-style-type: none"> 1、能维护舒适的工作环境,为旅客提供卫生、餐饮、商务服务能力 2、能维护车内公共秩序,正确处理旅客投诉 3、具备宣传旅行常识、铁路安全管理条例等规章的能力 4、具备查验车票、组织旅客上下车、办理旅客补票、变更手续能力 5、具备有效沟通能力 6、具备紧急情况处理能力 			
课程目标: <p>通过本课程的学习以及训练,让学生具备从事高铁乘务员岗位的基本素养和能力,通过学习能掌握乘务员的基本礼仪知识和礼仪规范,具有良好的组织协调能力,能较好地与乘客、相关管理人员进行沟通;仪态端庄、举止文明、能耐心为旅客服务,解答乘客问询。能熟练操作车辆设备和各种安全设施,掌握车厢服务流程、内容以及要求,具备特殊情况处理能力。</p>			
课程内容: <p>本课程通过情景模拟等理论与实操的学习形式,使学生掌握列车车内设施设备、服务质量规范、列车乘务始发、途中、终到等服务规范、投诉处理、列车编制客运记录、重点旅客服务要点、列车组管理等内容。</p>			

高速铁路客运服务礼仪

课程名称	高速铁路客运服务礼仪		
开设学期	第三学期	基准学时	54
职业能力要求: <ol style="list-style-type: none"> 1、能按客运服务人员、乘务员等相关岗位要求规范仪容仪表、言谈举止。 2、能有较强服务意识及有效服务理念。 3、能规范加强自身素质素养,能积极与团队配合。 4、能在特殊情况或应急情况下保持合宜工作态度。 			
课程目标: <p>学习本课程知识对于未来走进铁路系统相关岗位的学生来说,将会奠定良好基础。通过学习让学生掌握各岗位的服务礼仪规范,了解铁路公司对乘务员、客运员等在岗执勤期间应该遵守的行业规定,包括形象维护、言行举止仪态、文明礼貌用语、日常文明礼貌行为规范等。</p>			
课程内容: <p>本课程将不同岗位的礼仪要求进行了规范,包括有客运服务礼仪、车站客运服务礼仪、乘务服务礼仪、应急处理等知识点,加强学生语言、仪容仪表职业礼仪修养的同时培养学生职业礼仪规范能力,养成良好工作习惯。</p>			

十二. 专业教学基本要求

（一）专业教学团队基本要求

1、专业带头人基本要求

（1）知识、能力要求

①具备大学本科以上学历，城轨、高铁相关专业任教 5 年以上。

②具备轨道系统职业资格证书或相关企业工作经历。

③熟练掌握常用轨道系统知识，具备较强的教研科研能力，能建立有特色的课堂教学模式，优化课堂教学结构，选用恰当的教学手段，教学方法独具一格。

④熟悉轨道交通专业建设体系、培养目标主要内容、岗位职业知识、职业能力、职业综合素质要求，实时掌握用人单位需求，为学生制定合理并符合用人单位人才需求的培养计划。

⑤具有指导青年教师提高业务水平的能力，能组织、带动本专业教师开展教研活动。

（2）思想政治要求

①拥护党的领导，拥护社会主义，热爱祖国，热爱人民；热爱教育事业，具有良好的师德风范。

②坚持原则，作风正派，热爱集体，团结同志，在教师中享有较高的威望。

2. 专业课教师（骨干教师）基本要求

（1）知识、能力要求

①具备大学本科以上学历，具备教学能力。

②具备轨道系统职业资格证书或相关企业工作经历。

③熟练掌握常用轨道系统知识。

④具备轨道交通实践能力，能独立承担 1-2 门行业基本能力课程或能力拓展课程，其中骨干型教师能独立承担 1-2 门岗位专项能力课程。

⑤具有指导学生参加城市轨道交通技能大赛的能力。

（2）素质要求

①拥护党的领导，拥护社会主义，热爱祖国，热爱人民；热爱教育事业，具有良好的师德风范。

②掌握教育学理论，具备在教学中实施行动导向教学法的能力，灵活运用案例及项目教学法和任务驱动等方法实施课程教学。

③具有教学设计能力、课堂教学能力、指导学生的能力等较高的教学技能。

④具备一定的科研素养，特别是轨道交通类专业方面研究的素养。

⑤具备提高自身专业素质的能力，适应轨道交通服务的快速发展。

⑥具有较强的敬业精神，具有强烈的职业光荣感、历史使命感和社会责任感，爱岗敬业，忠于职守，乐于奉献。

3、校外兼职教师基本要求

（1）热心教育事业，责任心强，善于沟通。

（2）从事轨道交通相关工作两年以上。

（3）具有一定的教学能力，通过专业教学能力测试。

（二）实践教学条件基本要求

1、校内实训基本要求

表 13 演讲与口才

实训室名称		演讲与口才实训室	面积要求	30m ²
序号	核心设备		数量要求	备注
1	监考机		1	
2	测试机		10	
3	声卡		10	
4	耳麦		10	
5	网络交换机		1	
6	打印机		1	

职业形象塑造

实训室名称		形体礼仪实训室	面积要求	150m ²
序号	核心设备		数量要求	备注
1	镜面墙		10	
2	立式空调		1	
3	扶杆把手		4	
4	塑胶地板			整屋满铺
5	更衣室衣柜		40	
6	音响		1	

职业形象设计（待建）

实训室名称		化妆实训室	面积要求	150m ²
序号	核心设备		数量要求	备注
1	立式空调		1	
2	化妆台		50	
3	凳子		50	
4	多媒体设备		1	

高速铁路客运乘务实训、高速铁路客运服务礼仪、高速铁路客运组织（待建）

实训室名称		模拟舱实训室	面积要求	300m ²
序号	核心设备		数量要求	备注
1	立式空调		2	
2	仿真航空、高铁两用模拟舱		1	
3	售票、安检、值机等地面站设备		1	
4	多媒体设备		1	

客源国文化习俗、旅游地理

实训室名称		导游实训室	面积要求	100m ²
序号	核心设备		数量要求	备注

1	3D 导游讲解设备	1	
2	多媒体设备	2	
3	音响	1	

城市轨道交通站务管理、城市轨道交通通信与信号、高速铁路设备运用

城市轨道交通车辆基础（待建）

实训室名称	沙盘实训室	面积要求	300 平方米
序号	核心设备	数量要求	备注
1	轨道	1	
2	道岔	2	
3	信号机	1	
4	高架桥梁、隧道	2	
5	机车车辆	1	
6	供电系统	1	
7	电器设备	1	
8	装饰物（绿化、广场、房屋模型等）	2	

1. 校外实习基地基本要求（合作深度包括深度合作型、紧密合作型、一般合作型三个等级，各等级标准参照校外实践教学基地建设标准。）

表 14 高速铁路客运服务礼仪、城市轨道交通行车组织、高速铁路客运乘务实训、高速铁路客运组织、城市轨道交通站务管理、城市轨道交通通信与信号、高速铁路设备运用、城市轨道交通车辆基础、城市轨道交通运营管理规章

序号	校外实习基地名称	合作企业名称	用途 ¹²	合作深度要求
1	济南铁路局	中国铁路济南局集团有限公司	顶岗实习、跟岗实习	深度合作型
2	北京南站	中国铁路北京局集团有限公司	顶岗实习	深度合作型
3	合肥地铁	合肥城市轨道交通有限公司	顶岗实习	深度合作型
4	北京地铁 14 号线	北京京港地铁有限公司	顶岗实习、跟岗实习	深度合作型
5	上海虹桥站	中国铁路上海局集团有限公司	顶岗实习	深度合作型
6	中航国铁基地	中航国铁教育集团	认识实习	深度合作型

注 12：指认识实习、跟岗实训、顶岗实习等。

（三）使用的教材、数字化（网络）资料等学习资源

教材类型包括国家、省规划教材、精品重点教材、行业部委统编教材、自编教材等。

表 15 城市轨道交通运营管理专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	城市轨道交通概论	国家规划教材	西南交通大学出版社	罗软	2017/11/1
2	城市轨道交通法规	国家规划教材	化学工业出版社	尹晓梅	2019/4/1
3	城市轨道交通员工素养	国家规划教材	人民交通出版社	徐新玉	2018/8/20

4	城市轨道交通客运服务心理学	国家规划教材	人民交通出版社	徐胜南	2017/8/1
5	高铁客运乘务形体训练	国家规划教材	北京交通大学出版社	张怡	2018/4/23
6	化妆技巧与形象设计	精品重点教材	航空工业出版社	李晓妍	2014/10/1
7	城市轨道交通客运服务英语	国家规划教材	人民交通出版社	徐胜南	2015/7/1
8	高速铁路客运服务礼仪	国家规划教材	北京交通大学出版社	张英姿	2017/9/1
9	高铁客运英语口语	国家规划教材	西南交通大学出版社	王慧	2017/9/1
10	城市轨道交通行车组织	国家规划教材	人民交通出版社	孟祥虎	2018/8/1
11	高铁乘务安全管理与应急处置	国家规划教材	西南交通大学出版社	王慧	2015/8/1
12	高速铁路客运乘务实训	国家规划教材	西南交通大学出版社	闫莹娜	2017/12/1
13	高速铁路客运组织	国家规划教材	西南交通大学出版社	兰云飞	2017/10/1
14	高铁客运公共关系实务	精品重点教材	西南交通大学出版社	李晓芳	2016/1/1
15	城市轨道交通站务管理	国家规划教材	化学工业出版社	张洪满	2016/9/1
16	高速铁路客运规章(标准化作业)	行业部委统编教材	北京交通大学出版社	兰云飞	2018/4/1
17	城市轨道交通通信与信号	精品重点教材	人民交通出版社	齐伟	2018/1/1
18	高速铁路设备运用	国家规划教材	西南交通大学出版社	王珏	2015/8/1
19	城市轨道交通车辆基础与设备	精品重点教材	西南交通大学出版社	蔡海云	2016/8/1
20	城市轨道交通运营管理规章	精品重点教材	人民交通出版社	徐新玉	2013/12/1
21	城市轨道交通安全管理	行业部委统编教材	北京交通大学出版社	于存涛	2015/8/1

表 16 城市轨道交通车辆基础与设备

序号	数字化资源名称	资源网址
1	中国城市轨道交通网	http://www.chinametro.net/index.aspx
2	轨道交通自动化及信息化	http://www.gongkong.com/Common/Indust

城市轨道交通安全管理

序号	数字化资源名称	资源网址
1	城市轨道交通安全管理管理概论	https://www.taodocs.com/p-28525040.html

城市轨道交通通信与信号

序号	数字化资源名称	资源网址
1	通信与信号资源	https://wenku.baidu.com/view/28aea68502d276a200292ea7.html
2	城市轨道通信与信号 ppt	https://wenku.baidu.com/view/5c7d1b20915f804d2b16c1cd.html

城市轨道交通行车组织

序号	数字化资源名称	资源网址
1	城市轨道交通网络化行车组织	http://www.cqvip.com/QK/72150x/201608/epub1000000388291.html
2	中国知网	http://cdmd.cnki.com.cn/Article/CDMD-10613-2006090652.htm

城市轨道交通员工职业素养

序号	数字化资源名称	资源网址
1	城市轨道交通员工职业素养 ppt	https://wenku.baidu.com/view/2189bde73086bceb19e8b8f67c1cfad6195fe92c.html

高速铁路客运乘务实训

序号	数字化资源名称	资源网址
1	动车组、高铁列车乘务人员实务培训	https://max.book118.com/html/2016/1125/65549475.shtm

高速铁路客运服务礼仪

序号	数字化资源名称	资源网址
1	高速铁路客运服务礼仪 ppt	https://wenku.baidu.com/view/e33e4a18c281e53a5802ff70.html

(四) 教学方法、手段与教学组织形式建议

教学组织形式主要以实践为主线来实施课程教学，广泛采取理论与实践教学的一体化、教室与实训室的一体化。教学内容采用地铁或高铁站的真实工作情境，学生通过完成工作任务的行动，来获得相关知识和技能，同时获得职业能力，提高人才的培养质量。

在教学过程中，教师要依据以行动为导向的教学方法，在课程教学过程中，重点倡导“要我学”过渡为“我要学”的学习理念，突出“以学生为中心”，加强创建真实的工作情境，强调探究性学习、互动学习、协作学习等多种学习策略，充分运用行动导向教学法，采用任务驱动教学法、项目教学法、小组协作学习、角色扮演教学法、案例教学法、头脑风暴法、卡片展示法、模拟教学法、自主学习等多种教学方法，践行“做中学”，从而促进学生职业能力的培养，有效地培养学生解决问题的能力及可持续发展的能力。

1.行业基本能力模块建议采用项目化教学、任务驱动，让学生认知和掌握轨道行业对个人形象、气质、礼仪、语言等方面要求和技能。

2.岗位专项能力课程模块，建议采用教学做一体化教学形式，并注重实践教学。通过加强模拟训练强化学生高铁乘务、动车组设备运行、行车组织等实务操作，使学生在实践中掌握轨道系统对旅客运输、安全等方面的要求和技能。

3.专业实践模块采用校企合作方式实施，组织学生到铁路、轨道类企业现场参观，实现以“一体化、开放式”教学模式，同时主要专业实践模块均在合作企业由企业老师组织实施并考核。

(五) 教学评价、考核建议

对教师教学、学生学习评价的方式方法提出建议。对学生的学业考核评价内容应兼顾认知、技能、情感等方面，评价应体现评价标准、评价主体、评价方式、评价过程的多元化，如观察、口试、笔试、顶岗操

作、职业技能大赛、职业资格鉴定等评价、评定方式。要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法。本专业为校企合作专业，为加强校企合作，提高学生培养质量，经专业建设委员会研究，决定将教学评价考核分为四个模块：

1、专业文化课程考核

对常规的教学安排中的各类文化课程，包括通识课、行业基本能力课、岗位专项能力课、专业方向课、创新创业、能力拓展模块的考核，由各科老师考核。

2、职业化训练考核

在第 1—4 学期的教学过程中，企业职业化指导老师对学生进行常态的职业化训练和指导并进行相应的考核，由相应的职业化指导老师考核。

3、学生综合素质考核

企业方在学生管理中组织的各项活动，包括班级学生量化考核、企业职业化老师培训内容后期巩固、职业化主题比赛、企业组织的第二课堂、企业组织的社团和班级活动等，都会给予相应学分，计算到社会责任教育与素质培养学分当中，由企业班主任负责考核。

4、企业培训基地实训考核

第 5—6 学期学生在中航国铁培训基地参加专业技能、职业素养、就业指导等实训，由企业培训员进行考核。

十四. 继续专业学习深造建议

目前本专业毕业生学历符合系统招收要求，建议可在工作之余提升本科学历。