

城市轨道交通运营管理专业（校企共建）人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营管理

专业代码：500606

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学历。

三、修业年限

全日制 3 年

四、职业面向

表 1 本专业职业面向

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举例
交通运输大类（50）	城市轨道交通类（5006）	道路运输业（54）	城市轨道交通服务员（4-02-01-07）	车站管理； 客运组织； 票务组织。	轨道交通乘务员、调度员、安全员

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平、良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向道路运输行业的城市轨道交通服务员岗位群及轨道交通相关设备维护领域，能够从事行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

(2) 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

(3) 具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

(4) 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

2. 知识

(1) 掌握必备的理论文化基础知识、专业英语知识和一定的人文社会科学知识；

(2) 熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、职业道德等相关知识；

(3) 熟悉与本专业相关的电工电子、计算机应用、心理学等基本知识；

(4) 掌握城市轨道交通线路与站场、通信信号、车站机电设备、车辆构造与运用等基本知识；

(5) 掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务、票务管理的基本理论和方法；

3. 能力

(1) 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

(2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；

(3) 具有本专业必需的计算机办公操作能力；

(4) 具有城市轨道交通车站运营设备的操作及维护能力；

(5) 具有城市轨道交通行车组织、客运组织、乘客服务、票务管理等专业能力；

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

（一）公共基础课程

1. 思想道德与法治（课时：54 学时 学分：3 学分）

（1）课程目标

通过本课程的教学，帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华传统美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法法律权威，提升思想道德素质和法治素养，指导大学生运用马克思主义的立场、观点和方法，解决有关人生、理想、道德、法律等方面的理论问题和实际问题，培养高尚的思想道德情操，成为合格的社会主义事业的建设者和接班人。

（2）主要内容

本课程主要讲授马克思主义的人生观、价值观、道德观、法治观，社会主义

核心价值观与社会主义法治建设的关系。

(3) 教学要求

本课程注重理论性和实践性相结合,在教法上表现为课堂学习与课后实践相结合,通过采用案例教学,运用教学工具及现代媒体演示法,让学生全程参与课堂,充分发挥教师的主导作用与学生的主体性。利用组织社会实践活动,开展第二课堂,将理论传授环节与实践环节结合起来,拓展学生学习途径。

2. 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述(课时:72 学时 学分:4 学分)

(1) 课程目标:本课程立足于对大学生进行系统的马克思主义、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系的教育,指导学生运用马克思主义的世界观和方法论去认识和分析问题,正确认识中国国情和社会主义建设的客观规律,确立建设中国特色社会主义的理想信念,增强在中国共产党领导下全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的自觉性和坚定性。

(2) 主要内容:马克思主义中国化两大理论成果、新民主主义革命理论、社会主义改造理论、社会主义建设理论,中国特色社会主义建设理论,实现祖国完全统一理论,外交和国际战略等。

(3) 教学要求:在开展实践教学和网络教学的同时,本课程以课堂教学为中心,全面采用多媒体教学手段,灵活运用了参与式、讨论式、演讲式、辩论式、案例式等多种教学方法,构筑“教”与“学”的良性互动平台。

3. 形势与政策(课时:96 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标:帮助学生全面正确地认识党和国家面临的形势和任务,拥护党的路线、方针和政策,增强实现改革开放和社会主义现代化建设宏伟目标的信心和社会责任感,提高新时代大学生投身于国家经济建设事业的自觉性和态度,明确自身的人生定位和奋斗目标。

(2) 主要内容:党的路线、方针、政策宣传与教育;国内外重大时事宣传与教育国家安全教育;节能减排、绿色环保、金融知识、社会责任、人口资源、海洋科学、管理等人文素养、科学素养方面知识。

(3) 教学要求:全面采用现代多媒体教学手段,灵活运用参与式、讨论式、调查研究式、案例式等多种教学方法,以力求通过多种教学方法在教学过程中的结合运用,使理论具体化、观点问题化,过程互动化,构筑“教”与“学”的良性互动平台。

4. 国防教育与军事技能训练(课时:148 学时 学分:4 学分)

(1) 课程目标:通过学校历史的教育,提高学生对学校的了解和热爱。通过军事理论知识的讲解,提高学生爱国主义情怀。通过军事训练,提高学生的身

体素质和保卫祖国的本领。

(2) 主要内容：学校历史、专业介绍，军事理论知识，军事动作。

(3) 教学要求：坚持课堂教学和教师面授在军事课教学中的主渠道作用，重视信息技术、多媒体技术和慕课、微课、视频公开课等在线课程应用。《军事理论》教学进入正常授课课堂，实行小班授课，严禁以集中讲座等形式替代课堂教学。

5. 高职职业体育(课时:126 学时 学分:6 学分)

(1) 课程目标：通过本课程的学习，使学生掌握锻炼身体、提高身体素质的方法；掌握一到两个专长项目；掌握对自身体质评价的方法。

(2) 主要内容：简化二十四式太极拳、足球、篮球、排球、乒乓球、健美操、跆拳道、散打、田径、大学生体质健康标准测试。

(3) 教学要求：利用现有的体育设施、器材，使学生在理论和实践中掌握锻炼身体、提高身体素质的方法；掌握一到两个专长项目；掌握对自身体质评价的方法。

6. 职业规划与职业素质养成训练(课时:24 学时 学分:1.5 学分)

(1) 课程目标：通过课程教学，大学生应当在态度、知识和技能三个层面均达到以下目标。态度层面：大学生树立起职业生涯发展的自主意识，树立积极正确的人生观、价值观和就业观念。知识层面：让学生基本了解职业发展的阶段特点；较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；

(2) 主要内容：打造最好的自己、导航职业生涯，丰富大学生活、奠定职业发展，科学认识自我、准确职业定位，提升职业素养、成为合格的职业人，提升职业能力、实现职场的可持续发展，把握就业形势和就业政策、决定求职方向，为进入工作而准备，完善自我成就幸福人生。

(3) 教学要求：坚持实践教学为主，坚持多样化、综合化教学。在教学过程中综合运用多种教学方法，如角色扮演、参观考察、案例教学、现场观摩、场景模拟等，多种方法能充分调动学生感官，帮助学生深刻理解教学内容。坚持学生参与性、互动式教学。

7. 就业指导(课时:24 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：通过课程教学，使学生了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场信息、相关的职业分类知识以及创业的基本知识。技能层面：掌握信息搜索与管理技能、生涯决策技能、求职技能、沟通技能、问题解决技能、自我管理技能和人际交往技能等。

(2) 主要内容：“双创”的时代背景、内涵和对大学生的要求，创业的方式方法，就业的途径。

(3) 教学要求：教学中坚持理论与实践相结合，提高学生的参与度，根据学生市场营销专业特点开展相关的职业分析和创业指导。

8. 专业创新创业指导(课时:12 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：本课程既强调职业在人生发展中的重要地位，又关注学生的创新创业意识培养，通过激发大学生生涯发展规划的自主意识，树立正确的创业、就业观，促使大学生理性地规划自身未来的发展，并在学习过程中自觉地提高创业和就业能力。

(2) 主要内容：认清就业形势；就业准备与信息收集；就业心理及其调适；求职技巧与求职礼仪；求职安全；就业政策与法规；大学生创新创业概述；大学生创业者素质提升；创业机会与市场商业模式；新企业创办与管理；互联网背景下的大学生创业。

(3) 教学要求：引导学生了解当前就业形势，熟悉相关就业政策，准确进行自我定位。掌握就业信息收集的方法与途径，提升学生收集、处理、利用就业信息的能力。帮助学生树立求职安全意识，通过合理方法与途径维护自身合法权益。认识创业计划书的作用，了解创业规划书的主要内容，能够独立制作创业计划书。了解互联网背景下创新创业的时代意义；准确把握创新创业与职业生涯发展的关系。

9. 高职生心理健康(课时:36 学时 学分:2 学分)

(1) 课程目标：通过系统心理健康教育，帮助学生树立正确的生命观，学会正确的面对挫折，学会交往。

(2) 主要内容：心理健康知识、自我分析性格、生命观、心理疾病的筛查和预防。

(3) 教学要求：运用大量的事例，通过视频教学和学生讨论，提高教育教学的参与度。

10. 高职应用语文(课时:36 学时 学分:2 学分)

(1) 课程目标：突出语文教学的实用性，在听、说、读、写等方面提高学生能力素质；以人文精神为支点，追求知识的多元化，把渗透着高尚社会道德、价值观、审美情趣和科学思维方式的优秀文化作品，转化为受教育者的人格气质和品德修养，彰显人格内涵。

(2) 主要内容：口语表达能力训练、写作能力训练、书写能力训练。

(3) 教学要求：以中国文学所体现的人文精神及优秀传统熏陶学生。要培养具有全面素质的人才，必须做到知识、能力、做人三者相互统一。在阅读理解文学作品的过程中提高学生的思维品质和审美悟性。进一步提高和强化对本国语文的理解能力和运用水平。

11. 高职公共英语(课时:98 学时 学分:5 学分)

(1) 课程目标: 经过本课程的学习, 使学生掌握一定的英语基础知识和技能, 具有一定的听、说、读、写、译的能力, 从而能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料, 在涉外交际的日常活动和业务活动中进行简单的口头和书面交流, 并为今后进一步提高英语的交际能力的学习打下基础。

(2) 主要内容: 英语交际听说, 应用读译, 实用写作等方面知识。

(3) 教学要求: 采用以学生为中心的“主题教学”模式, 以听、说交际实例引入, 以完成某项听说任务驱动, 开展项目的任务教学, 讲练结合, 实现教学过程的“教、学、做”合一。

12. 计算机应用基础(课时:46 学时 学分:2 学分)

(1) 课程目标: 经过本课程的学习, 培养学生熟练掌握计算机的基本操作技能, 使学生能够进行 Windows 中文操作系统的基本操作; 能熟练的进行文字输入、编辑、设置和排版; 能够进行电子表格的编辑和数据管理; 具有使用计算机进行网上浏览获取信息的能力, 能够掌握收发电子邮件、下载文件、网上交流等操作技能。

(2) 主要内容: 计算机基础知识、Windows 7、Internet 应用、文字处理、应用电子表格、制作演示文稿。

(3) 教学要求: 采用以学生为中心的“多媒体演示实例”、“任务驱动”教学模式, 以实际案例引入, 来完成每章节任务, 开展本课程基于工作项目的任务教学, 讲、练、演示相结合, 实现教学过程的“教、学、做”合一。

13. 中国传统文化(课时:32 学时 学分:1.5 学分)

(1) 课程目标: 中国文化史是文化学与中国历史学相结合的人文学科知识, 反映中华民族物质文明和精神文明构建的历史样态和传承重构中对于中国社会进程的动态影响。本课程将在导引学生初步解读中国文化基本状态的基础上, 拓展、增进学生的人文学科知识和人文素质修养。

(2) 主要内容: 《中国文化通论》是对中国文化的发展历程、中国文化的历史地理环境、中国文化各领域诸如语言文字、哲学、史学、宗教、文学、艺术、科技、道德伦理、选举科举等的发展脉络及其成就以及中国传统文化的基本精神、基本特征的概述。

(3) 教学要求: 了解中国古代文化赖以产生、发展的主、客观条件及其发生发展的历史进程; 了解传统文化中哲学、史学、教育、宗教、文学、艺术、科学技术、伦理道德、科举等的基本内容及其发展演变; 以史为鉴、放眼未来、把握文化转型发展的趋势, 积极为社会主义新文化的构建贡献力量。

14. 劳动专题教育(课时:30 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：使学生树立正确的劳动观念，具备完成一定劳动任务所需要的设计、操作能力及团队合作能力，培育积极的劳动精神，养成良好的劳动习惯和品质。

(2) 主要内容：主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观。

(3) 教学要求：结合专业特点，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度。组织学生持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。

15. 国家安全教育(课时:18 学时 学分:1 学分)

(1) 课程目标：使学生能够深入理解和准确把握总体国家安全观，理解中国特色国家安全体系，掌握总体国家安全观的内涵和精神实质，牢固树立国家利益至上的观念，树立国家安全底线思维，增强自觉维护国家安全意识，具备维护国家安全的能力，将国家安全意识转化为自觉行动，强化责任担当。

(2) 主要内容：主要学习国土安全、军事安全、经济安全、网络安全等领域的基本内涵、重要性、面临的威胁与挑战、维护的途径与方法。

(3) 教学要求：围绕总体国家安全观和国家安全各领域，确定综合性或特定领域的主题。通过组织讲座、参观、调研、体验式实践活动等方式，进行案例分析、实地考察、访谈探究、行动反思，积极引导學生自主参与、体验感悟。

(二) 专业(技能)课程

1. 城市轨道交通概论(课时:72 学时 学分:4.5 学分)

(1) 课程目标：通过本课程的学习，全面了解城市轨道交通运输与管理基础知识，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、票务管理等运输管理知识。初步具备城市轨道交通运输与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。

(2) 主要内容：世界城市轨道交通的发展概论、我国城市轨道交通的现状与发展、城市轨道交通的各种交通方式及其技术经济特征。

(3) 教学要求：了解世界城市轨道交通的发展概况、我国城市轨道交通的现状与发展；理解城市轨道交通系统的概念、分类，有轨电车、轻轨、地铁、市郊铁路的运营特性及适用范围。

2. 化妆技巧与形象设计（课时:32 学时 学分:2 学分）

（1）课程目标：本课程的教学目的是除了重视该专业知识学习以外，同时也要提高外在审美和技巧。通过学习这门课程，使学生提高外在的形象，学会各种场合情景需要的妆容、服装搭配，并且能够协调好外在整体表现。

（2）主要内容：各种妆容技巧以及颜色搭配、服装搭配等。

（3）教学要求：针对男生和女生的特点，不同场合等进行不同的介绍, 为学生提供切实的相关知识与帮助, 培养男生绅士, 女生淑女的气质。

3. 城市轨道交通专业英语（课时:68 学时 学分:4 学分）

（1）课程目标：使学生掌握列车、车站等各个工作环节英语的运用。

（2）主要内容：英语基础音标，铁路组织计划工作中运用到的英语词汇，用语等。

（3）教学要求：培养学生铁路客运实用英语服务能力，为铁路后备培养专业高技能人才。

4. 城市轨道交通法律法规（课时:48 学时 学分:3 学分）

（1）课程目标：掌握相关法律法规，在工作中能够顺利完成旅客和货物运输任务，依法加强铁路安全管理，确保安全畅通；维护人民生命财产安全。

（2）主要内容：了解轨道交通运输安全与保护的相关规定；熟悉违反交通法的法律责任；学习正确处理轨道交通客运人身损害的一般纠纷等等。

（3）教学要求：培养懂法并且能够合理使用法律履行工作的高铁乘务人才，为铁路后备培养专业高技能人才。

5. 城市轨道交通员工职业素养（课时:48 学时 学分:3 学分）

（1）课程目标：《城市轨道交通员工职业素养》为城市轨道交通专业的课程。学生通过学习该课程，应能掌握轨道员工职业素养的基本知识、和基本工作原理。了解各种开拓知识面，为今后工作打基础。

（2）主要内容：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、城市轨道交通职业化员工培养。

（3）教学要求：讲授、案例分析、电子教案、多媒体课件，广泛应用到教学中，重点得到突出，难点得到化解。让学生完成虚拟设计，优化了教学过程，提高了学生的设计能力。

6. 城市轨道交通服务心理学基础（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

（1）课程目标：学习本课程后，学生们应当了解城市轨道交通安全心理学的内容及应用，学会运用心理学的原理和分析手法，分析探讨城市轨道交通的安全问题。

(2) 主要内容：本课程是交通工程大类专业课，本课程是一门理论性较强的课程，内容讲授和探讨了城市轨道交通行业的心理学问题以及摆在首位的安全问题。课程内容对于提高运输企业员工安全至上的理念和素养，提高安全管理的科学性，从未预测和预防运输事故的发生，确保运输安全，具有重要的现实意义。

(3) 教学要求：提高学生的实际操作能力和素质修养。多增加情景演练，困难排除演练，增加学生的实际解决困难情境的操作能力。

7. 客运服务礼仪（课时:130 学时 学分:5 学分）

(1) 课程目标：理解城市轨道交通服务礼仪的基本知识；掌握城市轨道交通服务人员的职业礼仪；理解城市轨道交通服务人员的仪容神态礼仪、服务礼仪、仪态礼仪和沟通礼仪；掌握城市轨道交通车站客运服务礼仪、乘客投诉处理和 service 的质量评价。

(2) 主要内容：城市轨道交通服务礼仪的基本知识；城市轨道交通服务人员的职业礼仪；城市轨道交通服务人员的仪容神态礼仪、服务礼仪、仪态礼仪和沟通礼仪。

(3) 教学要求：《客运服务礼仪》主要培养从事城市轨道交通客运服务相关工作的专业应用型人才。是城市轨道交通运营管理专业的一门行业通用能力课程，旨在培养学生良好的服务意识和服务心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉客运服务岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。

8. 形体训练（课时:130 学时 学分:5 学分）

(1) 课程目标：本课程的教学目的是培养学生把身体的每一个神经细胞都投入到身体的伸屈动作中，让身体充分享受自由、舒缓、伸屈的动作，修塑高贵、纤美的身体形态，提高体育文化素养和审美情趣。是对乘务从业服务人员的形体训练规范，使学生匀称和谐地塑造体型，培养正确优美的姿态和动作，增强体质，促进人体形态更加完美，改变不良形态。

(2) 主要内容：主要教练形体、部分民族民间舞、体育舞蹈，日常的、专业性的形体基本功训练及舞蹈训练。

(3) 教学要求：通过本课程的学习，要求学生掌握形体训练的基本理论知识，舞蹈基本功练习，以及身体各部分的协调练习，为塑造学生匀称和谐的体态，正确优美的姿态动作，以及终身体育锻炼打下良好的基础。

9. 城市轨道交通客运组织（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：通过本课程的学习，熟悉市轨道交通自动售检票系统(AFC)；城市轨道交通票务组织；城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程、车站客运工

作组织、客运服务、及客运安全等。

(2) 主要内容：本课程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，对城市轨道交通客运组织进行了解详细、较全面的描述，内容包括掌握城市轨道交通线路车站、站车设备设施、站车信息服务系统设计；了解城市轨道交通自动售检票系统（AFC）；城市轨道交通票务组织；城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程、车站客运工作组织、客运服务、客运市场营销及客运安全等。

(3) 教学要求：掌握城市轨道交通线路车站位置设计、设备设施设计和信息服务系统设计；掌握城市轨道交通自动检售票系统和票务组织；熟悉城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程；了解城市轨道交通车站客运工作组织和客运服务。

10. 城市轨道交通车站设备（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：《城市轨道交通车站设备》为城市交通运输专业的课程。学生通过学习该课程，应能掌握城市轨道交通设备的基本知识、基本构造和基本工作原理。

(2) 主要内容：主要讲述了城市轨道交通设备的基本知识、基本构造和基本工作原理。

(3) 教学要求：通过课堂教学，主要对交通运输设备的基本概念、基本组成、基本原理进行讲授，对课程内的重点、难点要详细进行讲解。

11. 城市轨道交通站务管理（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：《城市轨道交通站务管理》为城市交通运输专业的课程。学生通过学习该课程，应能掌握城市轨道交通站务管理的基本知识、基本构造和基本工作原理。了解各种开拓知识面，为今后工作打基础。

(2) 主要内容：站务管理概述、票务管理、客运组织、客运服务、行车组织基础知识、车站行车组织作业、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织、施工作业以及车站设备综合监控。

(3) 教学要求：通过课堂教学，主要对城市轨道交通站务管理的基本概念、基本组成、基本原理进行讲授，对课程内的重点、难点要详细进行讲解，并辅以投影图像、录像、模型、实物，使学生掌握所学内容。

12. 城市轨道交通客运服务（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：本课程是城市轨道交通运营管理专业的一门必修课程，是城市轨道交通从业人员必须学习的课程之一。通过本课程的学习，学生能够掌握城市轨道交通客运服务的必备知识，从而与就业接轨。

(2) 主要内容：城市轨道交通基础知识、城市轨道交通客运组织、城市轨

道交通客运心理服务、城市轨道交通车站客运服务和城市轨道交通投诉及客运伤亡事件处理等。

(3) 教学要求：引导学生具有良好的职业道德认识、情感、意志、行为、修养和组织纪律观念；具有社交活动和社交适应能力；树立“一切为了乘客”的思想意识和观念；具有创新精神与实践能力。

13. 轨道交通安全管理（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：本课程要求学生通过学习具备掌握运输安全及其现行管理的知识和方法，能够熟练处理城市轨道交通中出现的不安全因素排查和应对，掌握运输事故预防和突发事件处理的操作流程。

(2) 主要内容：轨道运输安全管理概述、行车事故处理、行车安全管理、货运安全管理、客运安全管理、运输事故预防。

(3) 教学要求：通过学生使学生熟练掌握城市轨道交通的常见安全事故的处理方法，尤其是对乘客人身安全的应急处置，熟练掌握生命体征测量、人工呼吸实操、止血方法、骨折固定方法、心肺复苏实操，以及各类行车运输事故的预防。

14. 轨道交通票务管理（课时:72 学时 学分:4.5 学分）

(1) 课程目标：本课程是城市轨道交通运营管理专业的一门必修课程，是城市轨道交通从业人员必须学习的课程之一。通过本课程的学习，学生能够掌握城市轨道交通票务管理的必备知识，从而与就业接轨。

(2) 主要内容：本课程主要讲述了自动售检票系统、AFC 系统的五层架构、车站终端设备层中 TVM 机、BOM 机、自动查询机、自动充值机及自动检票机等方面的知识。

(3) 教学要求：学生能了解自动售检票系统、AFC 系统的五层架构、车站终端设备层中 TVM 机、BOM 机、自动查询机、自动充值机及自动检票机等方面的知识。学生能够全面地认识城市轨道交通自动售检票系统，掌握车站终端设备层中的 TVM 机、BOM 机、自动查询机、自动充值机及自动检票机设备的使用操作。

15. 口才训练（课时:32 学时 学分:2 学分）

(1) 课程目标：了解言语交际的重要作用、基本原则、习得方法，理解言语交际必备的心理素质、思维素质、应变能力及倾听素养。

(2) 主要内容：掌握有声语言、态势语言、社交语言、求职口才、即兴演讲、服务口才等。

(3) 教学要求：培养学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识与习惯。

16. 中国旅游地理（课时:32 学时 学分:2 学分）

(1) 课程目标：对学生树立牢固的专业思想有积极的意义，对训练学生的学习方法也有重要的作用。

(2) 主要内容：该课程主要讲授客运服务人员在服务过程中必须具备的历史、地理、建筑、园林、宗教、民俗、风物特产等基础知识。

(3) 教学要求：帮助学生为以后从事客运服务工作储备丰富的专业知识和基础知识，提升专业素质和综合素质，要求学生掌握并能够把这些知识灵活应用到客运服务的实践之中，为今后从客运服务和客运管理工作打下良好的基础。

17. 企业管理（课时:32 学时 学分:2 学分）

(1) 课程目标：初步了解企业管理的知识体系，包括企业管理知识体系的结构和现代企业管理知识的形成过程；熟悉企业管理基础工作的主要内容；熟悉科学合理的企业组织结构的标准；熟悉企业市场分析的主要内容；熟悉现代企业管理的主要内容，掌握生产经营现场的主要管理方法。

(2) 主要内容：本课程有现代企业管理概论、现代企业制度、市场营销的基本概念和策略、现代企业生产与运作管理、现代企业质量管理、现代企业财务管理等内容。

(3) 教学要求：这门课程目的是让学生对现代企业的管理方式有所了解，使学生具备初步的解决企业管理实际问题的能力，以适应现代社会经济生活的需要，本课程是实用性较强，有助于改善学生的知识结构，提高学生的综合素质。

18. 公共关系（课时:32 学时 学分:2 学分）

(1) 课程目标：公共关系学是一门综合性应用科学，学科以建立组织与公众之间良好的沟通关系，在社会上树立组织的良好形象为宗旨。使学生掌握公共关系的基本理论，熟悉公共关系的主要技巧，成为为社会主义建设事业服务的复合型应用人才。

(2) 主要内容：公共关系产生和发展的历史、社会条件和中国公共事业的历史机遇；公共关系的角色、功能和原则；公共关系组织机构的类型及其特征；

(3) 教学要求：通过公共关系学课程的学习，要掌握公共关系的基本内涵、定义、基本要素与研究范畴；公共关系产生和发展的历史、社会条件和中国公共事业的历史机遇；公共关系的角色、功能和原则；公共关系组织机构的类型及其特征；公共关系从业人员的类型及其工作范围，公共关系人员的培养和选拔；公关谈判、演讲、劝说、沟通的技巧。公共关系与组织 CI 设计的主要步骤、方法。

19. 专项实习实训

(1) 课程目标：通过对城市轨道、高铁地铁相关专业知识的学习，在实习的过程中，对比平时的实操模拟训练，进一步增强自身的工作岗位适应能力，同时完善自己的职业素养，促进自我独立能力发展，增强专项工作能力。

(2) 主要内容：按照城市轨道交通、高铁地铁的相关法律法规，同时遵守校企的相关规定，在岗实习实践，由校企相关负责人带队进行协助管理。

(3) 教学要求：不同岗位的学生，必须严格遵守学校的相关规定，并且实时记录学生在专岗实习实训期间的表现，实行“一生一表制”，在进入跟岗实习之前予以公布和指正。

20、跟岗实习

(1) 课程目标：切实熟悉跟岗的流程，以及每个岗位的实际工作要求。切实做好岗前所有的准备工作和岗位应具备的职业素养。让学生能在不同的岗位不断的完善自我，促进自身发展。

(2) 主要内容：熟悉不同岗位的区别和联系，尽力做到融会贯通，努力实现一才多用，一专多才得的发展格调。实行岗位轮流记录制度。同时，跟岗实习的专业水平以及专业职业能力的提升，要遵循循序渐进，不断向独立顶岗方向转化。

(3) 教学要求：强调跟岗实习期间不同岗位的细节注意，并且突出所在岗位的职业能力素养；在轮岗实习期间，校企带队老师要不断的根据学生的跟岗表现，进行综合打分，做到人尽其才，尽其所用；在学生返校以后，要进行回笼总结。

21、顶岗实习

(1) 课程目标：切实完善民航、高铁地铁、轻轨、地勤、安检、站务、票务的体系建设；熟悉独立顶岗的相关专业知识，掌握民航、高铁地铁、轻轨、地勤、安检、站务、票务的岗位职业要求。

(2) 主要内容：顶岗实习要进行《交通运输安全管理条例》岗前培训，并计入学分考核制度；传授学生在顶岗实习期间的各个部门和岗位的注意事项，必须接受学校的统一管理和安排。实现安全返校。

(3) 教学要求：在实习过程中，每一位必须做到勤奋好学、虚心求教、一丝不苟、刻苦钻研，尽快掌握本专业的各种实操技能。学会在实践中补充、巩固、完善所学知识，提高发现问题、解决问题的能力。实习中按照要求填写实习手册，并做好阶段性的工作总结，为实习报告的撰写打下坚实基础。

22、毕业论文

(1) 课程目标：毕业论文设计是培养学生综合运用所学知识、技能，分析和解决专业实际问题，培养实践动手能力、科学精神及创新意识，认识社会进而融入社会的重要教学环节，是学生的必修课之一。毕业论文的写作是当代大学生必须具备的重要能力之一，是高职院校对学生的一项基本素质要求，也是学校衡量学生专业知识和技能水平的重要标准之一。毕业生在论文指导教师的指导下，针对某一论题，综合运用自己所学过的专业基础知识，写出分析、解决和创新某

一论题的论文。通过毕业论文的写作，可了解学生掌握专业知识的实际情况，初步考核学生分析、解决问题的能力，进一步提高毕业生今后从事实际工作的能力。

(2) 主要内容：严格审题；强调毕业论文要求；发布成绩评定标准；安排指导教师及相关时间节点要求；成立专业论文答辩委员会；答辩实施办法等

(3) 论文要求：立论客观，具有一定的独立见解；论据翔实，富有确证性；论证严密，富有逻辑性；体式明确，标注规范；论文必须以论点的形成构成全文的结构格局，以多方论证的内容组成文章丰满的整体，以较深的理论分析辉映全篇；语言准确、表达简明，做到深入浅出，言简意赅。

七、教学进程总体安排

贯彻落实职业教育改革实施方案，启动 1+X 证书制度，采取校企合作，实施“2+1”教学模式，促进技术人才培养模式和评价模式改革。本专业实行“321”的工学结合的人才培养模式。

三个标准：学生在校期间，所有的专业课程以民航业、轨道运输业的职业标准为指导，根据行业发展趋势、企业人才需求和岗位要求，从“外语水平+形象气质+专业技能”三个方面的标准入手，培养城市轨道交通运营与管理职业岗位群的专业知识和技能。

两个证书：通过修满课程学分，获得大专毕业证书。通过专业核心课程学习和集中训练，考取专业职业资格证书；

一个管理制度：坚持以人为本，以学生为中心，坚持半军事化教育管理制度不动摇，培养具有“品行正、修养好、语言强、气质佳、才艺精、纪律严”的专业人才。

(一) 专业实践教学体系

建立以校内实训、校外实习实训、课程设计、课程论文、专业综合能力实践（含毕业设计、顶岗实习报告）等为主导的实践教学体系。

实践课程教学进程表

序号	课程名称	学分	实践时数 总计	按学期分配的具体安排					
				一学期	二学期	三学期	四学期	五学期	六学期
1	客运服务礼仪	5	70	√	√	√	√		
2	形体训练	5	90	√	√	√	√		
3	城市轨道交通票务管理	4.5	24		√				
4	城市轨道交通客运组织	4.5	24	√	√				
5	城市轨道交通站务管理	4.5	30				√		

6	城市轨道交通安全管理	4.5	24				√		
7	认识实习、跟岗实习	11	420	√				√	
8	专项实习实训	4	60					√	
9	顶岗实习及实习报告撰写	10	200						√
10	毕业论文撰写及答辩	5	120						√

（二）教学进程表（含学分分配）见附表

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1。双师素质教师占专业教师比例为 75%，专任教师队伍的职称、年龄形成合理的梯队结构。

2. 专任教师

专任教师都具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有交通运输等相关专业本科及以上学历，具有扎实的城市轨道交通运营管理专业相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有副高及以上职称，有城市轨道交通企业工作和实习经历，能够较好地把握国内外行业、专业最新发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的城市轨道交通运营管理的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

配备有黑板、多媒体计算机、投影设备、音响设备， WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实验实训室

本专业配备满足课程教学需要的实践教学条件，其中校内实践教学条件应能满足本专业课程实训教学的实训室，具备开展专业实训内容的实训室：形体实训

室、礼仪化妆实训室、城市轨道交通综合实训室等。校外实践教学条件包括与校方签订合作协议的校外实训教学基地，与高铁、地铁、轻轨及其他单位合作，为学生开展实训实习等提供业务指导和实习岗位。

3. 实习实训基地、合作企业、工学结合要求

结合“职业行为规范养成、职业能力训练介入、工学结合贯穿全程”人才培养模式的需要，本专业已建立了多家实训基地，并与多家企业建立固定的实训实习合作，能满足学生第 5、6 学期的实训教学和实践实习需要。

校外实践基地

序号	基地名称	承担的实践任务	年接纳学生数
1	深圳地铁公司	安检、信号、地铁服务、票务	100
2	武汉铁路局	高铁乘务、票务、站务、安检	100
3	北京地铁公司	乘务、安检、站务、票务	100
4	北京大兴机场	客舱、地勤、值机、机内清洁	100

（三）教学资源

1. 教材选用：

按照国家规定选用优质教材，各门专业课程选取的教材均为高职高专学生适用的“十三五”国家规划教材以及高职高专系列优秀教材。

2. 图书文献配备：

图书文献配备八千余册，能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。

3. 数字教学资源配置：

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学方法、手段与教学组织形式

本专业人才培养以提高教育教学质量为目标，以满足学生成才成长的多元需求为出发点，以学生为中心，重视现代教育教学技术的应用，结合课程特点，进行合作学习、案例教学、情境教学、项目教学、任务驱动、行动导向等多种形式的“教学做”教学模式，充分调动学生的学习积极性。

（五）教学评价、考核办法

1. 多元评价主体

考核评价主要包括自我评价、小组评价、教师评价(包括企业技术专家评价)。

2. 多种评价方式

采用口试、笔试、技能操作、上交作业、完成规定任务等多种评价方式。

3. 多样考核内容

考核内容主要分为三类：态度评价、过程评价和终结评价，将组织纪律、团队合作、时间观念、规范操作纳入考核评价内容，过程评价与终结评价相结合，以过程评价为主，以终结评价为辅，过程评价以项目为评价单元，各个项目得分的累计即为过程考核成绩。

专业课程教学考核评价方式，要突出能力考核评价，建立形式多样化的课程考核评价体系，实现对学生专业技能的综合素质评价，激发学生自主性学习，鼓励学生个性发展，培养学生的创新意识和创造能力，这更有利于培养学生的专业能力。所有必修课和学生选定的选修课及实习实训等，均在教学过程中或完成教学目标时进行知识和技能考核，合格者取得该课程学分。评价体系包括笔试，实践技能考核，职业资格技能鉴定等多种考核方式。根据课程的不同特点，每门课程评价采用其中一种或多种考核方式相结合的形式进行。

(1)基本的专业理论课建议仍采用传统的闭卷考试方式，同时注意在实训、实践中有意识地测试理论知识，加深学生对理论知识的理解和把握；平时占 40%，期末占 60%

(2)专业技能课建议采用工作过程与物化成果相结合的考核评价方式，通过学生工作过程中检验学生技能的把握程度，过程占成绩的 60%，结果占 40%。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

1. 学分

本专业实行学分制，学生可以通过学分认定、积累、转换等办法，在 3 年内完成学业。本专业学生必须修够 130 学分，方可毕业。

2. 职业资格证书要求

本专业推行双证书制度，学生毕业时除了获取毕业证书外，通过考试还可以取得行车值班员、站务员、安检员、旅客列车乘务员、车站客运服务员等资格证书。

具体要求详见附表 取得资格证书一览表。

十、各类附表

附表 1

工作任务与职业能力分解对照表

序号	工作领域	工作任务	职业能力	相关课程	考取证书及等级	备注
1	城 市 轨 道 行 车 组 织	指挥列车运行、保证行车安全、提高运输效率。	1. 较好的语言表达和沟通能力； 2. 较好的礼仪礼节能力； 3. 一定的业务工作能力； 4. 较好的团队协作能力； 5. 一定的组织协调能力；	《城市轨道交通概论》； 《城市轨道交通员工职业素养》		

2	城市轨道交通调度组织	负责对整个运营网络内所有列车的运行实施计划、监控和调整,组织列车或车列在车辆段运行。	1. 编制列车运行图的能力; 2. 组织列车运行的能力; 3. 应对突发事件的调整; 4. 较好的团队协作能力。	《城市轨道交通法律法规》; 《城市轨道交通客运服务》		
3	城市轨道交通客运组织	及时安排 TVN 钱箱、票筒的更换、补币、补票工作及车票回。	具有售检票能力,具有突发事件客流组织的能力,	《城市轨道交通客运组织》	旅客列车乘务员资格证书	

附表 2

教学周数安排表

学期	教学周数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
第 1 学期	15		军事训练	军事训练															考试	
第 2 学期	16																	考试		
第 3 学期	18																			考试
第 4 学期	16																	考试		
第 5 学期	18																			考试
第 6 学期	10			毕业设计									顶岗实习							

附表 3

教学进程表（含学分分配）

课程模块		课程序号	课程名称	学分	学时			课程类别	考核方式		学期授课周数及学时分配						修读方式		备注
					计划学时	理论学时	实践学时		考试	考查	第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期	必修	选修	
											15	16	18	16	18	10			
基础能力课程模块 %	公共素质课程	1	思想道德与法治	3	54	30	24	B		1	30						√		
		2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概述	4	72	46	26	B	2			46					√		
		3	形势与政策	1	96	36	60	B		1-6	6	6	6	6	6	6	√		
		4	国防教育与军事技能训练	4	148	36	112	B		1	36						√		
		5	高职职业体育	6	126	20	106	B		1-4	30	32	32	32			√		
		6	职业生涯规划与职业素养养成训练	1.5	24	20	4	B		2		24					√		
		7	就业指导	1	24	20	4	B		4				24			√		
		8	专业创新创业指导	1	12	10	2	B		5					12		√		
		9	高职生心理健康	2	36	20	16	B		1	36						√		
	公共技能课程	1	高职应用语文	2	36	30	6	B		1	36						√		
		2	高职公共英语	5	98	66	32	B	1、3	2	30	32	36				√		
		3	计算机应用基础	2	46	20	26	B		1	46						√		
		4	中国传统文化	1.5	32	22	10	B		2		32					√		
		5	劳动专题教育	1	30	16	14	B					30				√		
		6	国家安全教育	2	18	12	6	B				14	2	2			√		
		7																	
专业（技能）课程模块 %	专业基础课程	1	城市轨道交通概论	4.5	72	72	0	A	1	2	36	36					√		
		2	化妆技巧与形象设计	2	32	14	18	B		3			32					√	
		3	城市轨道交通专业英语	4	68	38	30	B	3	4			36	32				√	
		4	城市轨道交通法律法规	3	48	30	18	B	2			48						√	
		5	城市轨道交通员工职业素养	3	48	24	12	B	3				48				√		
		6	城市轨道交通服务心理学基础	4.5	72	42	30	B	3				72				√		核心课程
		7	客运服务礼仪	5	130	60	70	B		1-4	30	32	32	36			√		核心课程
	专业能力课程	1	形体训练	5	130	40	90	B		1-4	30	32	32	36			√		核心课程
		2	城市轨道交通客运组织	4.5	72	48	24	B	1	2	36	36					√		考试课程
		3	城市轨道交通车站设备	4.5	72	48	24	B	4					72			√		核心课程
		4	城市轨道交通站务管理	4.5	72	48	24	B	4					72			√		
		5	城市轨道交通客运服务	4.5	72	48	24	B	3				72				√		
		6	城市轨道交通安全管理	4.5	72	48	24	B	4					72			√		考试课程
		7	城市轨道交通票务管理	4.5	72	48	24	B		2		72					√		考试课程
	专业实践课程	1	暑期专业自主实践	1				C									√		暑假进行，2周
		2	专项实习实训	4	60		60	C							60		√		
		3	认识实习	1	20		20	C			20						√		
		4	跟岗实习	10	400		400	C							400		√		
		5	顶岗实习	10	200		200	C								200	√		
		6	毕业论文	5	120		120	C								120	√		
	专业拓展课程	1	口才训练	2	32	10	22	B		3			32					√	
		2	中国旅游地理	2	32	10	22	B		4				32				√	
		3	企业管理	2	32	10	22	B		4				32				√	
4		公共关系	2	32	10	22	B		3			32				√			
社会能力课程模块 %		暑期学生社会实践		2	40	0	40	C								√			
		学生社团活动		1				C								√		每参加一个社团计0.5学分	
合 计				137	2852	1052	1788				402	442	494	448	478	326			
比 例						37 %	63 %												
周课时											26	27	27	28	26	32			

注：核心课程、职业资格证书课程需注明。

附表 4

课程结构比例表

模块名称		课程类别	学时数			学分数	学时比例（%）		
			总学时	理论学时	实践学时				
基础能力课程模块	公共素质课程	A						22%	31%
		B	592	238	354	23.5	20%		
		C							
	公共技能课程	A						9%	
		B	272	190	82	13.5	9%		
		C							
专业（技能）课程模块	专业基础课程	A	72	72		4.5	3%	17%	68%
		B	398	208	178	26	14%		
		C							
	专业能力课程	A						19%	
		B	562	328	234	26	19%		
		C							
	专业实践课程	A						28%	
		B							
		C	800		800	31	28%		
	专业拓展课程	A						3%	
		B	128	40	88	8	3%		
		C							
社会能力课程模块		C	40		40		1%	1%	1%
合 计			2852	1052	1788	137			
占总学时比例	A 类课程		B 类课程			C 类课程			
	3%		68%			29%			

说明：课程类别分为纯理论课程（A 类）、理论+实践课程（B 类）、纯实践课程（C 类）。

附表 5

取得资格证书一览表

证书类别	资格证书名称	发证单位	等级	学分	必修	选修	建议考取时间
英语	全国公共英语等级考试合格证书	教育部考试中心	二级	2		选修	第一学期
体育	大学生体质健康合格证书	三门峡社会管理职业学院	合格	2	必修		第二学期
普通话	国家普通话水平测试等级证书	河南省语言文字工作委员会	二级乙等以上	2	必修		第三学期
专业职业资格证书	车站调度员资格证书	国家人力资源和社会保障部	初级	2	必修		第四学期
	餐厅服务员资格证书	国家人力资源和社会保障部	初级	2		选修	第四学期
	车站客运服务员资格证书	国家人力资源和社会保障部	初级	2	必修		第三学期

附表 6

专业主干、核心课程说明

序号	课程名称	课程目标	主要内容	建议教材	教学方式	考核方式	开设学期	学时数
1	城市轨道交通概论	系统地了解城市轨道交通的整体概况	主要学习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。	刘建国主编《城市轨道交通概论》中国铁道出版社	理论	考试	第一、二学期	72
2	形体训练	通过舒展优美的舞蹈基础练习(以芭蕾为基础),结合古典舞、身韵、民族民间舞蹈进行综合训练,达到塑造学生优美的体态,熟练掌握交通运输服务中正确的身体姿态。	芭蕾舞、古典舞、身韵、民族民间舞蹈、舞蹈综合练习。	洪涛,王娜主编《空乘人员形体及体能训练》,旅游教育出版社 付强主编,《形体训练与形象塑造》人民邮电出版社	理论+实践	考查	第一、二、三、四学期	130
3	城市轨道交通客运组织	通过本课程学习,系统掌握城市客运管理的基本理论、基本方法以及其中的关键技术,能应用这些理论、方法和技术使学生掌握轨道交通综合客运体系的宏观与微观知识,	城市轨道交通系统概述、需求管理、车站管理、网络化管理、信息服务管理、安全管理、管理法规。	靳玮主编《城市轨道交通客运组织》上海交通大学出版社	理论+实践	考查	第三学期	72
4	城市轨道交通安全管理	具备掌握运输安全及其现行管理的知识和方法,能够熟练处理城市轨道交通中出现的不安全因素排查和应对,掌握运输事故预防和突发事件处理的操作流程。	铁路运输安全管理概述、铁路行车事故处理、铁路行车安全管理、铁路货运安全管理、铁路客运安全管理、铁路运输事故预防。	石俊刚、张祥志主编《城市轨道交通安全管理》北京出版社	理论+实践	考试	第四学期	72
5	城市轨道交通票务管理	使学生了解自动售检票系统、AFC 系统的五层架构、车站终端设备层中 TVM 机、BOM 机、自动查询机、自动充值机及自动检票机等方面的知识。学生能够全面地认识城市轨道交通自动售检票系统。	城市轨道交通票务系统认知、城市轨道交通车票、售检票系统以及设备操作、车站日常票务作业、异常情况的票务处理、票务收入管理、车票管理、票务清分管理及票务事故案例。	熊坚、杨静主编《城市轨道交通票务管理》北京出版社	理论+实践	考试	第四学期	72