



浙江育英职业技术学院

内部文件
注意保存

城市轨道交通运营管理专业 2019级“职业人”培养方案

二〇一九年九月编印

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、学制与学历	1
四、职业面向	1
五、培养目标	1
六、人才培养规格	1
七、课程体系	3
八、毕业要求	8
九、实施保障	8
十、培养计划进程表及分分类表	9

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：600606。

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、学制与学历

学制三年，学历大专。

四、职业面向

本专业为 60 交通运输大类下属 6006 城市轨道交通类，600606 城市轨道交通运营管理专业。

本专业主要面向地铁、轻轨等城市轨道交通车站服务与管理人员（站务员、客运值班员、行车值班员、值班站长、电客车驾驶以及铁路运输类岗位（如客运管理、售票管理、车站值班员等）。

（一）合格职业人：具有优势职业品质与技能，掌握城市轨道交通运营管理专业必备基础理论知识和相关专业技能，掌握城市轨道交通运营服务的服务应用型人才。职业面向地铁站务员和高铁乘务员。

（二）拔尖职业人：德、智、体等方面全面发展的，具有优势职业品质与技能，具有较强的英语听说能力，掌握城市轨道交通运营管理专业必备基础理论知识和相关专业技能，从事城市轨道交通运营服务与管理业务的高级技术应用型人才。职业面向为电客车驾驶员、信号维护员、地铁值班员、值班站长。

职业技能等级证书：中高级礼仪训练证、消防证、急救证、低压电工证。

五、培养目标

本专业为长三角地区培养城市轨道交通发展需要的德、智、体等方面全面发展的，具有优势职业品质与技能，具有较强的英语听说能力，掌握城市轨道交通运营管理专业必备基础理论知识和相关专业技能，从事城市轨道交通运营服务与管理业务的高素质技能型职业人。

六、人才培养规格

（一）基本素质要求

热爱社会主义祖国，拥护中国共产党领导；遵纪守法，严于律己；认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗，实干创新；具有团队精神和良好人际沟通能力；体魄健全，心理健康。把“保证安全第一，优化服务工作，争取列车运行正常”落实在城市轨道交通人员的职业行为。

（二）专业知识要求

1. 全面了解和掌握车站各种运营设备的特点，如行车信号系统、自动售检票系统、车站广播系统、空调通风系统、安全门系统等。

2. 熟知车站日常作业流程、规程和作业特点，如车站运作规则、各岗位一日作业流程、交接班流程、车站开关站程序、自动售票机操作规程等。

3. 了解并掌握非正常接发列车的操作规范以及进行列车故障、车站火灾、大客流等突

发情况的应急处理等基本知识。

4. 掌握并恰当运用服务礼仪、沟通技巧。
5. 掌握并运用职业形体塑造和职业形象设计。
6. 掌握日常英语会话以及行业英语表达方式。

（三）岗位技能要求

学生通过学习和训练，应具有运用城市轨道交通运营管理专业理论和方法分析问题、解决问题的能力。

毕业生应获得以下职业技能：

1. 城市轨道交通设备运用能力

具备线路、车辆、供电、通信信号的基础知识及车站常见机电设备的相关知识，掌握车辆、供电、通信信号及车站机电设备的基本组成、使用方法和常见故障处理。

2. 地铁客运组织能力

城市轨道交通车站客运组织工作、票务组织能力、AFC设备的运用、客运事故处理及处理乘客投诉能力。

3. 客运服务能力

掌握轨道交通运营企业的服务规范及服务标准、客运服务过程的标准化作业技能、职工形象塑造的基本要求。

4. 运营企业管理能力

具备现代企业管理基础知识、树立管理意识，要求会按照一定的目标制定计划并能利用团队的力量组织及实施完成。

5. 行车组织能力

城市轨道交通行车工作、列车运行及非正常情况下的行车组织，加强非正常情况行车组织的处理。

6. 信号运营维护能力

掌握城市轨道交通信号设备维修、拆装，信号故障进路的知识，能对信号列控中心、继电器、轨道电路的中控故障做到及时发现、排查和恢复的能力。

7. 实践能力

通过专业顶岗实习的实践综合项目，主要进行专业核心技能的站点（售票、站台、厅巡）模拟实训和客运及服务顶岗实习，培养并强化客运服务、客运组织及行车的专业核心技能。

（四）职业能力要求

车站业务组织管理能力、班组管理能力、沟通合作能力、解决问题能力和自我学习能力。

（五）职业品质要求

公共品质：爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

优势品质：热情、耐劳、严谨、协作。

七、课程体系（详见附表）

1. 核心技能与一般技能

(1) 核心技能：售检票、导乘、接发列车

核心技能课程：沟通技巧、轨道交通票务管理、轨道交通客运组织、轨道交通行车组织、轨道交通应急处置、车站助理假日实训、轨道交通运营综合实训、轨道客服英语。

(2) 一般技能

一般技能课程：轨道交通概论、轨道交通运输政策与法规、轨道交通礼仪实务、城市旅游交通实务、轨道交通安全管理、轨道交通服务质量管理、形体训练、轨道交通信号与通信、职业体能训练、医疗救护实训、轨道交通信号技术与应用和大学英语四六级辅导。

2. 课程性质

(1) 专业核心课程

①轨道交通客运组织

本课程是专业大类课，B类。总学时为32学时，第二学期开设。

本课程通过理论和实践有机结合的教学方式，使学生了解客运工作中的处置流程，了解恶劣天气、应急事故下的客运组织工作；掌握各类客运设施设备的操作，具备完善的车站客运组织能力。

教学要求：通过理论学习、课堂模拟以及实地操作等形式，培养综合各类情况下的客运组织工作，能运用所学理论知识与技巧操作屏蔽门、电扶梯、PIS、FAS等车站客运设备。培养学生的综合职业能力，使学生能达到地铁站务员、值班员的职业能力要求。

②轨道交通票务管理

本课程是一门技术技能课，B类。总学时为48学时，第二、三学期开设。

本课程通过理论和实践有机结合的教学方式，使学生了解城市轨道交通票务系统的一般知识、自动售检票系统及其设备运作与管理、车站票务管理工作职责、票务作业流程以及票款清分结算管理等。

教学要求：全面了解地铁票务系统的运作和管理，通过理论学习、课堂模拟以及实地操作等形式，较熟练地掌握票务作业流程等相关的票务工作。第二学期主要进行理论知识讲解，第三学期进行票务实训。

③轨道交通行车组织

本课程是一门技能实训课，C类。总学时为32学时，第三学期开设。

本课程主要培养学生能识读并编制列车运行图，能进行施工检修作业管理，具备行车事故分析能力。能规范完成正常情况和非正常情况下的行车作业组织。树立“故障-安全”意识，具有较强的责任心、善于表达、沟通、合作等良好品质，树立服务意识。从而使学生达到行车值班员职业标准的相关要求。为走上工作岗位做好准备。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，在实训室开展校内实训。使学生能比较全面地掌握站务员和行车值班员的工作流程和特点，熟练运用行车组织和服务技能，从而为旅客提供优质的服务，使乘客留下良好的印象。

④轨道交通礼仪实务

本课程是一门技术技能课，B类。总学时为32学时，第二学期开设。结合全国职业核心技能认证水平等级证书之礼仪训练证的理论和实践环节的考试内容进行授课。考证安排在第二学期。

教学要求：通过该课程的教学，拟帮助学生提高职业形象塑造能力和具备一定的礼仪品质修养。提升城市轨道交通服务形象魅力彰显学生礼仪素质，成为现代服务行业的生产力资源。营造城市的凝聚力、吸引力、感召力和竞争力。凸显现代城市轨道交通服务专业的地位与作用。培养学生成为城市轨道交通服务中靓丽的“职业人”，最大限度地适应城市轨道交通服务的专业人才需求。

⑤车站助理假日实训（一）（二）

本课程是技术技能课，C类，总学时为60，第一二学期开设，分别为15,45课时。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的实训课程。通过课堂培训与在岗培训结合、多方管理考核的方式，安排专业师生在元旦、清明、五一和端午主要节假日进入车站担任车站助理工作。授课和实训具体内容包括：站务员岗位职责，杭州1号线站点介绍，现场及周边环境熟悉（车站布局，车站设备），车站AFC设备认知及熟悉人工售票程序（票卡，售票机，闸机，充值机，查询机，人工售票），车站机电设备认知（电扶梯安全，垂直电梯，屏蔽门，站台安全）以及车站事故应变（客户服务，大客流简介，应急处理）。在第一现场认识行业，了解行业，初步掌握车站助理的工作职责。后期，通过讲座，讨论等多种形式构建轨道专业的认识，为其他专业课的深入开展打下实战基础。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，利用节假日客运高峰期，在实训基地开展实训。使学生能比较全面地掌握车站助理的工作流程和特点，熟练运用导乘、客运组织和服务技能，从而为旅客提供优质的服务，使乘客留下良好的印象，也为后期专业课打下坚实基础。

⑥轨道运营综合实训

本课程是技术技能课，C类。总学时为50学时，第四学期开设。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的实训课程。分为校内外实训两大模块。校内主要在利用校内轨道综合实训室开展系列实训项目，并且紧紧围绕杭港地铁一号线开展相关实操。校外依托杭港地铁实训基地开展跟站、演练、神秘乘客等实训环节。将轨道交通礼仪实务、形体训练、乘客沟通技巧、行车组织、票务管理等课的内容融汇入城市轨道交通站务员售票、厅巡、站台等具体岗位中，一方面强化训练基本服务礼仪的运用，检测形体训练的效果，另一方面以站务员各岗位标准化作业流程为依据，强化塑造学生的城市轨道交通设备运用能力、客运组织能力、客运服务能力、运营管理能力、行车组织以及安全管理能力。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，利用相对集中的一至两周时间，在实训基地开展实训。使学生能比较全面地掌握站务员的工作流程和特点，熟练运用票务、行车、客运组织和服务技能，从而为旅客提供优质的服务，使乘客留下良好的印象。

（2）课证融通课程

①轨道交通礼仪实务

本课程是一门技术技能课，B类。总学时为32学时，第二学期开设。结合全国职业核心技能认证水平等级证书之礼仪训练证的理论和实践环节的考试内容进行授课。考证安排在第二学期。

教学要求：通过该课程的教学，拟帮助学生提高职业形象塑造能力和具备一定的礼仪品质修养。提升城市轨道交通服务形象魅力彰显学生礼仪素质，成为现代服务行业的生产力资源。

源。营造城市的凝聚力、吸引力、感召力和竞争力。凸显现代城市轨道交通服务专业的地位与作用。培养学生成为城市轨道交通服务中靓丽的“职业人”，最大限度地适应城市轨道交通服务的专业人才需求。

②医疗救护实训

本课程是专业大类课，C类。总学时为32学时，第三学期开设。结合红十字会急救证理论和实践环节的考试内容进行授课。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，使学生掌握医疗救护的基础知识和操作技能，初步具有处理常见病症的能力；熟练掌握内科急症的现场急救；掌握意外伤害的抢救措施；掌握公共卫生事件和灾难的预防与现场急救；城市轨道交通管理工作中的的人际关系原则及协调工作艺术；能较好地妥善处理各种轨道交通中的突发事件，运用医疗救护知识救助他人。

（3）校企合作开发课程

①轨道客服英语

本课程是技术技能课，B类。总学时为36，在第三学期开设。

本课程与杭州地铁运营分公司共同开发校本教材（企业培训手册），在杭州地铁2、4号线和本专业同时进行授课。专业学生以面授为主，通过角色扮演，讨论，调研等形式，掌握轨道交通日常口语，并以杭州地铁为载体进行实操训练。杭州地铁员工通过微信平台的教学资料进行自主学习，教师根据企业要求不定期进行模块培训和检测，以提升在职员工英语口语水平，为外国乘客提供优质服务。

教学要求：通过育英轨道协会公众号进行定期推送课件和教学资料，及时根据企业的运营变化更新教学内容。教学手段新颖有效，教学内容实际有用。做好高职学生到职业人的平稳过渡，减少企业培训时长。

②车站助理假日实训

本课程是技术技能课，C类，总学时为，第一二学期开设。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的实训课程。通过课堂培训与在岗培训结合、多方管理考核的方式，安排专业师生在元旦、清明、五一和端午主要节假日进入车站担任车站助理工作。授课和实训具体内容包括：站务员岗位职责，杭州1号线站点介绍，现场及周边环境熟悉（车站布局，车站设备），车站AFC设备认知及熟悉人工售票程序（票卡，售票机，闸机，充值机，查询机，人工售票），车站机电设备认知（电扶梯安全，垂直电梯，屏蔽门，站台安全）以及车站事故应变（客户服务，大客流简介，应急处理）。在第一现场认识行业，了解行业，初步掌握车站助理的工作职责。后期，通过讲座，讨论等多种形式构建轨道专业的认识，为其他专业课的深入开展打下实战基础。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，利用节假日客运高峰期，在实训基地开展实训。使学生能比较全面地掌握车站助理的工作流程和特点，熟练运用导乘、客运组织和服务技能，从而为旅客提供优质的服务，使乘客留下良好的印象，也为后期专业课打下坚实基础。

③轨道运营综合实训

本课程是技术技能课，C类。总学时为54学时，第四学期开设。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的实训课程。分为校内外实训两大模块。校内主要在利用校内轨道综合实训室开展系列实训项目，并且紧紧围绕杭港地铁一号线开展相关实操。校外依托杭港地铁实训基地开展跟站、演练、神秘乘客等实训环节。将轨道交通礼仪实务、形体训练、乘客沟通技巧、行车组织、票务管理等课的内容融汇入城市轨道交通站务员售票、厅巡、站台等具体岗位中，一方面强化训练基本服务礼仪的运用，检测形体训练的效果，另一方面以站务员各岗位标准化作业流程为依据，强化塑造学生的城市轨道交通设备运用能力、客运组织能力、客运服务能力、运营管理能力、行车组织以及安全管理能力。

教学要求：通过理论和实践有机结合的教学方式，利用相对集中的一至两周时间，在实训基地开展实训。使学生能比较全面地掌握站务员的工作流程和特点，熟练运用票务、行车、客运组织和服务技能，从而为旅客提供优质的服务，使乘客留下良好的印象。

(4) 专业方向模块课程

值班员方向

① 行车值班员实务

本课程是值班员（行车值班员）方向的专业拓展课，B类。总学时为32学时，第三学期开设。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的理论和实训相结合课程。通过学习该课程的理论部分，使学生能了解城轨信号设备的基本原理，正确监视和操控信号设备指挥行车；同时，当信号设备发生故障时，能及时采取应急措施，并积极配合设备维护人员迅速排除故障，确保城市轨道交通的安全畅通。通过学习该课程的实训部分，使学员了解采用不同冗余手段联锁系统的总体结构、技术条件与工作原理；熟悉室内设备的联锁控制关系；熟悉计算机联锁系统联锁试验方法及要求；熟悉显示屏各功能按钮的用途并能熟练操作；熟悉各计算机联锁系统中各种板件用途和各种指示灯含义。

教学要求：通过理论和实训有机结合的教学方式，使学生能比较全面地掌握信号系统及作用特点，为今后的信号系统实操打下坚实的基础。

② 客运值班员实务

本课程是值班员（客运值班员）方向的专业拓展课，B类。总学时为32学时，第四学期开设。

本课程是与杭州杭港地铁共同开发的理论和实训相结合课程，所用的教材和教学方式是完全按照企业用工需求所打造。是一门实践性较强，应用性较强的实践课，主要由以下内容组成“码盘硬币快速清算”，“AFC设备纸币回款的手分及人工清点”，“每日AFC回款中收益与备用金的分割与配发”，“每日SC系统关于优惠票的核对及校准”，“如何写收益差异报告”，“银行缴款单填写及银行封包的装填”，“收益日报的制作”，“AGM的设备构成及故障处理”，“TVM的设备构成及故障处理”。通过上述单元学习，使学生具备初步值班员的专业能力。

教学要求：通过校内外实践学习，使学生掌握客运值班员的票务工作以及设备简单排故技巧，使学生针对性地胜任值班员的客运工作。

司机方向

③ 轨道交通车辆电气

本课程是轨道司机方向的专业拓展课，B类。总学时为 32 学时，第三学期开设。

本课程是与杭州地铁、杭港地铁共同开发的理论和实训相结合课程，结合课堂授课、企业车辆段现场授课进行教学。通过对列车的车顶设备、车厢设备、车底设备的各类电气化设备的运作原理、设备位置、设备外观、故障形态、故障现象的讲解，使学生掌握列车的故障排除能力、故障巡检能力、设备养护能力。使学生具备列车出段前的检查、以及列车故障时的应急处置能力。

教学要求：理论和时间课程相结合，通过课堂教授结合 1-2 次企业车辆段的实地走访，使学生在该课程结束后能熟知车底的所有设备分布，熟知各个设备的外观特征、作用名称以及作用原理。且能了解某设备损坏后对列车造成的影响，并能根据所学知识进行先期故障的确认以及排除。

④轨道交通车辆驾驶

本课程是轨道司机方向的专业拓展课，B类。总学时为 32 学时，第四学期开设。

本课程是与杭州地铁、杭港地铁共同开发的理论和实训相结合课程，结合课堂授课、企业比赛现场视频进行教学。主要涉及“列车驾驶技巧”、“列车时刻表的查看”、“列车无线电对讲规范”、“列车视觉及听觉信号”、“地铁列车行车规章”、“列车驾驶应急处置”、“列车司机操作规范”、“洗车及换端作业须知”、“地铁线路图的认知”共计 9 个课程单元。通过上述单元学习，使学生具备初步列车司机驾驶的专业能力。

教学要求：通过课堂授课，针对性地将行业规范灌输给学生。使学生在课程结束后能熟练掌握各类规章制度，快速识别线路图和时刻表。使学生能具备轨道司机的品质和理论知识基础。

信号（竞赛）方向

⑤电工电子

本课程是信号竞赛方向的拓展课，B类。总学时为 32 学时，第三学期开设。

本课程是根据全国高职院校《轨道交通信号控制系统设计与应用》大赛进行制定，课程主要依托轨道交通信号竞赛，进行课程开发以及实操训练。课程主要为了让学生认知电路图、了解电阻、二极管等常见微机电路元件，并对电路板故障、线路接线等电子电路专业强化理论及动手能力。

教学要求：本课程主要需要理论和实践相结合，通过课堂内对电气电路的讲解。需要学生将理论所学结合应用，完成信号列控中心的接线、焊线、故障排除、线管排列实操。

⑥PLC 技术

本课程是信号竞赛方向的专业拓展课，B类。总学时为 32 学时，第四学期开设。

本课程是参照轨道交通信号控制系统设计与应用竞赛的标准开发的实践课程。该课程主要依托信号实训室内的信号主控台竞赛设备完成电气控制及 PLC 技术的日常学习及训练任务。该课程采用以赛促教的模式进行，将比赛的要求和日常的训练要求一致。其考核方式与竞赛成绩合并，通过竞赛成绩给予学员评级。

教学要求：掌握常用低压电器基本结构及工作原理、电气控制基本环节、典型电气控制线路分析、电气控制电路设计，电气控制电路元器件选择。能绘制电气控制线路图，按图施工，对设备进行安装、调试及故障检修。掌握可编程控制器（PLC）的基本概念，掌握可编

程控制器的基本原理、常用指令，掌握程序编写、调试的基本方法。以 S7-200 系列 PLC 为例，采用项目教学方式的教学；能按照应用项目的要求正确选择 PLC、输入、输出设备，正确连接、编写程序、调试程序培养学生的 PLC 的实际应用能力。

八、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满“职业人”培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，成绩合格，准予毕业。

九、实施保障

（一）师资队伍

轨道教研室于 2012 年 8 月成立，现有教师 4 人，其中讲师 2 人，助教 2 人。双师型教师 2 人，100%教师具备相关企业工作经历。兼职教师 30 余人，均来自地铁集团，主要承担实践实训课程建设。

表 1 轨道专业专职教师队伍

序号	教师	性别	学历	职称	企业年限	任教年限	职务	职业资格证书	时间
1	赵燕	女	本科	讲师	3	17	教研室主任		2012.4 至 2019.9
2	韩丽	女	研究生	讲师	1	5.5	专职教师		2013.1 至 2019.9
3	李英	女	本科	助教	3	5	专职教师	城轨运营培训师（中级）	2013.6 至今
4	杨睫	男	本科	助教	15	1	专职教师	中级培训师	2017.9 至今
5	燕旭楠	男	本科	助教	7.5	1.5	专职教师	工程师	2017.9 至今

备注：赵燕、李英老师为双师型教师；企业专家杨睫、燕旭楠为新教师，导师分别为赵燕、李英。韩丽担任人物形象设计教研室主任。

（二）教学设施

1、校内实训基地

轨道运营实训室、轨道信号实训室、安检实训室、形体房

2、校外实训基地

紧密型实训基地：浙江省轨道交通运营管理集团、杭州地铁集团运营分公司、杭州杭港地铁集团、上海铁路局杭州车务段

（三）教学资源

因时制宜，因地制宜，根据行业企业发展的新制服、新行规、新做法，结合高职规划教材进行教学资源的整合。开发网络教学资源平台，包括电子教案、多媒体课件、教学录像、案例、模拟习题等多种教学资源。目前已完成一门精品在线课程《轨道交通客运组织》，在建一门《轨道交通票务管理》；校企共建课程完成 3 门：《轨道客服英语》、《车站助理假日实训》、《轨道交通运营管理》，在建 4 门。在编教材一本。

（四）教学方法

教学过程中积极实施“教、学、做”为一体的教学模式，采用多模态重复教学方式，即教学过程中的听（讲授）、看（模拟演练）、做（实际操作）重复，课堂教学的简介、讲解、总结重复，以及学生课后练习的重复。借助现代化教学设备和校内外实训室，采用课堂讲授研讨、演示模拟、现场教学、案例教法、情景体验、角色扮演、任务驱动等教学方法，增强学生的学习热情、提高教学质量。教学当中通过录像和多媒体课件，加大信息传播量，提高教学效率

（五）学习评价

本专业采用理论与实践结合的评价方法，尤其是实操性强的C类课程，重实操技能和平时阶段性表现，并在教学大纲上明确规定考核标准和方式。

（六）质量管理

建立和健全质量管理和保障机制。主要包括生源、师资、制度、组织和经费保障。创新教学管理制度，建立顶岗实习跟踪监控机制，校企共同落实过程管理。成立专业建设工作领导小组，优化专业专家指导委员会结构。

十、培养计划进程表及分类表

1. 附表一 培养计划进程表：参照附件 1。
2. 附表二 公民素养课程实践安排表：参照附件 2。
3. 附表三 专业技术课程实践环节安排表。
4. 附表四 专业推荐阅读书籍一览表
5. 附表五 学期周数分配表
6. 附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

附表一 城市轨道交通运营管理专业培养计划进程表

课程板块	课程类型	课程名称	课程分类	学分	教学时数			考核	按学期分配周课时数						备注
					总学时	理论学时	实践学时		一	二	三	四	五	六	
									20周	20周	20周	20周	20周	20周	
公民素养课程	必修课	思想道德修养与法律基础	A	3	48	48		考查	4[12]						
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	B	4	64	48		考试		3[16]					
		高职英语(一)(二)	B	9	148	96	52	考试	6[14]	4[16]					
		互联网应用基础(一)(二)	B	5	80	16	64	考试	4[12]	4[8]					
		体育(一)(二)(三)(四)	C	7	112		112	考试	2[14]	2[14]	2[14]	2[14]			
		国防教育与军事训练	C	4	148	36	112	考查	√						
		心理健康教育	A	2	28	28		考查	2[14]						
		形势与政策(一)(二)(三)(四)	A	4	64	64		考查	2[8]	2[8]	2[8]	2[8]			
		卫生健康教育(一)(二)	B	1	12	6	6	考查	2[3]	2[3]					
	职业发展与就业指导(一)(二)	B	2	38	32	6	考查		2[9]	2[10]					
	选修课	二选一人文艺术赏析	B	2	32	10	22	考查			2[16]				
		二选一大众哲学	A	2	32	32		考查			2[16]				
		二选一大学语文	A	2	32	32		考查		2[16]					
二选一职业形象与礼仪		B	2	32	10	22	考查		2[16]						
合计				45	806	416	390		20	14	5	3			
专业技术课程	专业群平台课	沟通技巧	B	2	32	10	22	考试		2[16]					
		医疗救护实训	B	2	30	10	20	考试			6[5]				
		形体训练(一)(二)	C	2	30		30	考查	1[14]	1[16]					
	技术技能课	轨道交通概论	B	3.5	56	46	10	考试	4[14]						
		*轨道交通礼仪实务	B	2	32	10	22	考查		4[8]					
		*车站助理假日实训(一)(二)	B	3.5	68	0	68	考查	17	51					实训
		轨道交通客服英语	B	2	36	20	16	考查			2				
		*轨道交通票务管理(一)(二)	B	3	48	24	24	考试		2[16]	2[8]				
		轨道交通信号与通信	B	2	32	20	12	考试			2[16]				
		*轨道交通行车组织	B	2	32	16	16	考试			2[16]				
		轨道交通安全管理	B	2	32	20	12	考查			2[16]				
		*轨道交通客运组织	B	3.5	32	30	24	考试			3				
		轨道交通运输政策与法规	A	2	32	32	0	考查			2[16]				
		轨道交通服务质量管理	B	2	32	12	20	考查				2[16]			
		轨道交通应急处置	C	2	32	0	32	考查				2[16]			
		职业体能训练	C	2	32	0	32	考查				2[16]			
		车站安检	C	1.5	24	2	22	考试				4[6]			
*轨道运营综合实训	C	3	50	0	50	考查				50			实训		
专业拓展课	站务员班	实用手语	B	2	32	10	22	考查			2[16]				
		城市旅游交通实务	B	2	32	10	22	考试				2[16]			
		客运值班员实务	B	2	32	10	22	考查			2[16]				

	信号	行车值班员实务	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		PLC 技术	B	2	32	10	22	考查			2[16]					
		电工电子	B	2	32	10	22	考试				2[16]				
		车辆驾驶	轨道交通车辆电气	B	2	32	10	22	考查			2[16]				
			轨道交通车辆驾驶	B	2	32	10	22	考试				2[16]			
		网络课程		A	2	32	32						√			
合计				46	748	324	424		6	9	16	15				
职业拓展课程	公选课	管理基础、人文素养、艺术欣赏类	B	3	48	48		考查		√	√	√				必选2门
	创新创业课	/	B	1.5	24	24		考查		√	√					必选1门
合计				4.5	72	72					2	2				
实践实训课程	岗位实习	岗位认知考察	C	1	25		25	考查	√							
		顶岗实习	C	24	600		600	考查					25			
		综合实习、毕业设计（论文）	C	11	275		275	考查						25		
	社会实践	主题班会		1.5	(24)		(24)	考查	√	√	√	√				
		学生活动实践		14	(222)		(222)	考查	√	√	√	√				
		思想政治理论课实践		1	(16)		(16)	考查	√	√						
合计				52.5	900		900						25	25		
总学时				148	2526	812	1734									
周学时									26	23	23	20	25	25		

附表二 2019 级公民素养课程实践安排表

课程名称	学分	学时	实践形式	安排学期	备注
思想政治理论课实践	1	16	参观、考察、调查等	2	
国防教育与军事训练	3	60	国防教育、军事训练	1	
形势与政策	1	16	参观、考察等	1-4	
卫生健康教育	0.5	6	自救技能比赛等	1,2	
职业发展与就业指导	0.5	6	职业规划比赛、模拟招聘等	2,3	
心理健康教育	0.5	4	调查、访谈、沙盘体验等	1,2	
合计	6.5	108			

附表三 专业技术课程实践环节安排表

类别	课 程	实践教学项目	学期	周次	学时数	主要内容及要求	地点	方式
	轨道交通概论	轨道交通认知	1	1-2	10	了解地铁场站	校内外	考试
专业技术课程	轨道交通信号与通信	信号、通信	2	12-17	12	熟悉轨道信号、车站通信等设备	校内外	考试
	轨道交通礼仪实务	客运服务礼仪	2	11-16	22	运用日常服务礼仪规范对客服务	校内外	考查
	沟通技巧	沟通心理与技巧	2	3-13	22	熟练运用对客交流技巧	校内外	考试
	轨道交通票务管理	票务管理实训	2	1-8	12	售检票等票务工作熟练运用	校内外	考试
	轨道交通客运组织	客运组织	3	8-15	24	了解熟悉不同情况下的客流组织工作	校内外	考试
	轨道交通行车组织	行车组织	4	4-14	32	了解车站设备,正常及非常行车作业熟练运用	校内外	考试
	轨道交通安全管理	运营安全	3	8-13	12	掌握城市轨道交通通用安全法律法规、技术,以及安全管理模式	校内外	考查
	轨道交通服务质量管理	服务质量管理	4	7-16	20	掌握服务补救、服务宣传	校内外	考查
	形体训练	形体训练	1-2	1-14, 1-16	30	塑造形体、打造职业气质	校内	考查
	轨道客服英语	客运服务英语	3	10-17	16	掌握专业英语口语	校内外	考试
	车站助理假日实训	车站助理实训	1-2	假日	68	掌握车站助理工作职责	校内外	考试
	轨道运营综合实训	站务作业流程	4	17-18	50	掌握站务标准化作业流程、特点	校内外	考试
	医疗救护实训	日常医疗救护	3	6-15	20	了解并运用日常自救与救护方法	校内外	考试
	轨道交通应急处置	应急事故处置	4	1-16	32	掌握行车、安全、票务等应急处理方法	校内外	考查
	职业体能训练	体能训练	4	1-16	32	增强体能,培养耐力	校内	考查
	车站安检	地铁车站安检	4	1-6	22	掌握地铁安检流程	校内	考查
	实用手语	日常手语	3	6-16	22	掌握车站服务人员的常用手语	校内	考查
	行车值班员实务	信号设备实操	3	6-16	22	掌握行车值班员的日常实务工作	校内	考查
	客运值班员实务	车站票帐实操	4	6-16	22	掌握客运值班员车站票帐工作	校内外	考试
	PLC 编程课程	西门子 PLC 编程	4	6-16	22	掌握 PLC 的编程方法	校内	考查
电工电子	电工电子实操	3	6-16	22	掌握信号电工电子电路	校内	考试	
轨道交通车辆电气	车辆电气设备故障状况认知	3	6-16	22	掌握车顶、车底、车厢设备的电气特点,故障状态及排故知识	校内外	考查	
轨道交通车辆驾驶	驾驶技巧及规章	4	6-16	22	掌握驾驶技巧、驾驶规范及规章	校内外	考试	
	小 计				600			
岗位实习	岗位认知考察	岗位认知考察实训	1	学期中	25			
	顶岗实习	顶岗实习实训	1	1-20	500	考察杭州地铁集团、岗位认知	校外	集中
	综合实习、毕业设计(论文)	毕业设计综合实习实训	5	1-15	375	地铁集团、高铁集团、货运公司	校外	集中
		小 计				900		
	总课时				1500			

注：一周实践教学环节学时数平均为 25 学时。“方式”中的分散是指将实践教学的课时分散到平时的教学中，“集中”是指安排相对集中的课时进行实践教学。

附表四 专业推荐阅读书籍一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	推荐书籍	蔡敏华. 浙江旅游文化	1	完成四份读书报告
2		杨宗华. 责任胜于 能力	1	
3		陈乾文. 别说你懂职场礼仪	1	
4		汪中求. 细节决定成败	1	
5		施伟德. 没有任何借口	1	
6		太原铁路局. 车务职工必读	1	
7		[英]诺斯古德帕金森. 不可不知的管理定律	1	
8		何山. 工作要有好心态	1	
9		刘墉. 说话的魅力：刘墉沟通秘笈	1	
10		周思敏. 你的礼仪值百万	1	

附表五 学期周数分配表

项 目	周 数 分 配						合计
	第一学期	第二学期	第三学期	第四学期	第五学期	第六学期	
课内教学	14	18	18	18	/	/	68
复习考试	1	1	1	1	/	/	4
实习实训	1	/	/	/	20	15	36
社会实践	1	1	1	1	1	/	5
毕业设计（论文）答辩	/	/	/	/	/	1	1
国防教育与军事训练	2	/	/	/	/	/	2
毕业教育	/	/	/	/	/	1	1
机动	1	/	/	/	/	/	1
寒（暑）假	5	7	5	6	5	/	28
合 计	25	27	25	26	26	17	146

附表六 各课程板块理论教学与实践教学安排及比例表

课程性质	学 时			百 分 比 %		
	理 论	实 践	小 计	理 论	实 践	小 计
公民素养课程	416	390	806	16.47%	15.44%	31.91%
专业技术课程	324	424	748	12.83%	16.79%	29.61%
职业拓展课程	72	/	72	2.85%	/	2.85%
实践实训课程	/	900	900	/	35.63%	35.63%
总计学时	812	1714	2526	32.15%	67.85%	100.00%

教研室主任：赵燕

编写组成员：杨睫、燕旭楠、李英