

2021 级城市轨道交通运营管理专业 人才培养方案

二〇二一年七月编印

目 录

一、专业名称及代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
六、课程设置及要求	3
七、教学进程总体安排	8
八、实施保障	8
九、毕业要求	9
十、附录	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：500606。

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制三年，学历大专。

四、职业面向

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），开设**地铁站务订单班、**地铁司机订单班，面向**地铁定向培养，校企共同开发订单班特色课程。

（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）****地铁站务员订单班**：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，了解**地铁企业文化及规章制度，掌握**地铁站务员必备基础理论知识和相关专业技能，从事**地铁站务员岗位的高级技术应用型人才。职业面向**地铁站务员。

（三）****地铁司机订单班**：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，了解**地铁企业文化及规章制度，掌握**地铁司机必备基础理论知识和相关专业技能，从事**地铁司机岗位的高级技术应用型人才。职业面向**地铁司机。

职业技能等级证书：中级礼仪证、城市轨道交通站务职业技能等级证书（1+X证书）、急救证、低压电工证。

五、培养目标与培养规格

（一）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级技术应用型

人才。

（二）培养规格

1. 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。

2. 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。

3. 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）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。

（5）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。

（6）突发事件应急处置能力

能够应对地铁屏蔽门故障、恶劣天气、踩踏、火灾等突发情况，掌握站务员的应急处置流程，能够在与其他相关工作人员及部门的配合下进行应急处置，把人员伤亡及地铁损失降到最低。

（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。

4. 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。

5. 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。

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

该类课程主要包括：

毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德与法治、通用英语、数字技能基础、体育、人文艺术赏析、大学语文、国防教育与军事训练、形势与政策、心理与生命健康教育、职业发展与就业指导等。

总学时为：718 学时，其中实践教学 338 学时。

（二）专业（技能）课程

依据职业岗位(群)所要求必须具备的知识、技术、技能、素质、证书等设置的专业课程。城市轨道交通运营管理专业课分为专业群共享专业基础课、专业技术技能课、订单班

专业课三大类。

总学时为：774 学时+64 学时（订单班课程），其中实践教学 500 学时+54 学时（订单班课程）。

1. 专业群共享专业基础课

（1）沟通技巧

本课程是 B 类课，总学时为 32 学时，第二学期开设。

本课程通过通过理论和实践有机结合的教学方式，使学生了解沟通技巧所涉及的基础知识；掌握有声语言、书面文字、肢体动作的沟通技巧；掌握不同国家及地区的文化习俗，避免沟通中因文化差异而引起的误会和麻烦。

教学要求：通过理论学习、课堂模拟以及实地操作等形式，培养综合沟通能力和客户服务能力，能运用所学理论知识与技巧解决沟通过程中的实际问题。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）医疗救护实训

本课程是 C 类课，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）仪容塑造

本课程是 C 类课，总学时为 42 学时，第一学期开设。

教学要求：通过实操，使学生掌握基础的化妆技巧、发型技巧和穿着搭配技巧，掌握地铁站务员仪容要求，能够根据不同的场景和职业需求完成妆容、发型设计，正确着装。

（4）形体训练（一）（二）

本课程是 C 类课，总学时为 30 学时，第一、二学期开设。

教学要求：通过绷脚、腿部拉伸、手部拉升、腰部拉升等技巧及芭蕾舞舞姿联系，使学生挺拔身姿，保持正确的站姿、坐姿与走姿，符合站务员形体要求，培养自信与气质。

2. 专业技术技能课

（1）轨道交通概论

本课程是一门技术技能课，A类。总学时为42学时，第一学期开设。

教学要求：掌握轨道交通行业概述、轨道交通线路基础、轨道交通政策与法规基础知识、轨道交通运营体系基础知识四模块内容，了解轨道的前世今生，培养学生对轨道站务员岗位的职业认同感。

（2）轨道交通服务礼仪

本课程是一门技术技能课，C类。总学时为48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，使学生学会基础礼仪（站姿、坐姿、走姿、递送等）的操作要点，并结合站务员实际工作岗位进行日常岗位服务礼仪情景训练及特殊情况下的站务员岗位服务礼仪训练，通过反复实操提升学生礼仪素质，使其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。

（3）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68学时，第一二学期开设。

本课程是与**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，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。

（4）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。

本课程与市地铁运营分公司共同开发校本教材（企业培训手册），在地铁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，并以地铁站点为载体进行实操训练。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：通过我院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。

（5）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。

（6）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。

（7）轨道交通应急处置

本课程是一门技能实训课，C类。总学时为32学时，第四学期开设。

教学要求：通过技能实训，使学生掌握轨道交通大客流组织应急处理、轨道交通伤亡类突发事件应急处理、轨道交通治安类突发事件应急处置、轨道交通火灾应急处置、轨道交通恶劣天气与自然灾害突发事件应急处置、轨道交通设备故障突发事件应急处置等技能操作方法，培养学生的应急处置能力和灵活应变能力。

（8）轨道交通客运组织

本课程是技术技能课，B类。总学时为72学时，第三学期开设。

教学要求：通过理论与实践相结合的方式，使学生明确站务员各类岗位职责和流程，掌握所有客运相关设备操作，能够进行最基本的客流预测，能够进行大客流、换乘的特殊情况下的客流组织工作。

（9）轨道交通信号与通信

本课程是技术技能课，B类。总学时为32学时，第三学期开设。

教学要求：通过理论与实践相结合方式，使学生了解轨道信号系统及作用，掌握地铁电磁继电器的功能，能够进行独立的手摇道岔操作，能够进行地铁站所有常用手信号操作，能够进行ATC系统操作，能够进行电话闭塞及移动闭塞操作。

（10）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**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**地铁一号线开展相关实操。校外依托**地铁实训基地开展跟站、演练、神秘乘客等实训环节。将轨道交通服务礼仪、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。

3. 订单班课程

（1）**地铁站务订单班

① **地铁企业文化

本课程是**地铁订单班课程，B类，总学时为32学时，第一、二学期开设。

本课程是与**地铁共同开发的课程。本课程通过**地铁培训师培训、企业参观、企业讲座、企业活动等形式进行授课，进一步了解**地铁的企业文化。

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了解**地铁特点，提高企业荣誉感和归属感，考试采用校企联合测试的方式，根据综合测试结果进行末位淘汰。

② **地铁站务实务

本课程是**地铁订单班课程，C类，总学时为32学时，第三、四学期开设

本课程是与**地铁共同开发实训课程，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，课程实训设施及系统采用**地铁实际操作系统，通过校内实训、**地铁实训基地实操、岗位跟站等方式实施，为后续顶岗实习做准备。

教学要求：通过校内外实践学习，使学生掌握**地铁站务员工作以及设备简单排故技巧，使学生针对性地胜任工作，考试采用校企联合测试的方式，根据综合测试结果进行末位淘汰。

（2）**地铁司机订单班

① **地铁企业文化

本课程是**地铁订单班课程，B类，总学时为32学时，第一、二学期开设。

本课程是与**地铁共同开发的课程。本课程通过**地铁培训师培训、企业参观、企业讲座、企业活动等形式进行授课。

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了解**地铁特点，提高企业荣誉感和归属感，考试采用校企联合测试的方式，根据综合测试结果进行末位淘汰。

② 轨道交通车辆驾驶

本课程是**地铁司机订单班的专业课，C类。总学时为32学时，第三、四学期开设。

本课程是与**地铁共同开发实训课程，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，考试采用校企联合测试的方式，根据综合测试结果进行末位淘汰。

七、教学进程总体安排（详见附表一）

八、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。

（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：省轨道交通运营管理集团、市地铁集团运营分公司、**地铁集团

（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。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，修满人才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。

十、附录

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		
									18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周		
公共基础课程	必修课程	思想道德与法治	A	3	48	48	0	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	0	考试		3[16]						
						0	16	考查		√						
		通用英语（一）（二）	B	9	148	96	52	考试	6[14]	4[16]						
		数字技能基础（一）（二）	B	5	80	16	64	考试	4[12]	4[8]						
		体育(一)(二)(三)(四)	C	7	112	0	112	考试	2[14]	2[14]	2[14]	2[14]				
		国防教育与军事训练	C	4	60	0	60	考查	√							
		心理健康教育	A	2	28	28	0	考查	2[14]							
		形 势 与 政 策 (一) (二) (三) (四)	A	4	64	64	0	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]					
		人文艺术赏析	B	2	32	10	22	考查			2[16]					
		大学语文	A	2	32	32	0	考查		2[16]						
	合 计			45		718			20	14	5	3				
专业 技术 课程	专业基础课	*沟通技巧	B	2	32	10	22	考试		2[16]						
		医疗救护实训	B	2	32	12	20	考试			2[16]					
		仪容塑造	C	3	42		42	考查	3[14]							
		形体训练(一)(二)	C	2	30		30	考查	1[14]	1[16]						
	专业技术技能课	轨道交通概论	B	3.5	56	46	10	考试	4[14]							
		*轨道交通服务礼仪	C	3	48	0	48	考试		3[16]						
		*车 站 助 理 假 日 实 训 (一) (二)	B	4	68	0	68	考查	17	51					实训	
		轨道交通英语	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	54	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	2	50	0	50	考查				2[2]			实训	
考级考证	A	2	30	30						√						

	订单班专业课	★地铁站务员订单班	**地铁企业文化	B	2	32	10	22	考试	2[8]	2[8]					
			**地铁站务实务	C	2	32	0	32	考试			2[8]	2[8]			
		★地铁司机订单班	**地铁企业文化	B	2	32	10	22	考试	2[8]	2[8]					
			轨道交通车辆驾驶	C	2	32	0	32	考试			2[8]	2[8]			
合 计				47.5+4		774+64				9+1	11+1	16+1	14+1			
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
实践实训课程	合 计				4.5	72						2	2			
	岗位实习	岗位认知考察		C	1.5	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			53		900		900						25	25		
总 学 时				150+4		2464+64										
周 学 时										29+1	25+1	23+1	19+1	25	25	