

# 城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

## 一、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

## 二、修业年限

学制三年，学历大专。

## 三、职业面向

表1 职业面向一览表

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	专业（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）	职业技能等级证书、社会认可度高的行业企业标准和证书举例
交通运输（50）	城市轨道交通类（5006）	城市轨道交通运营管理（500606）	城市轨道交通（5612）	车站客运服务员（4-05-02-02）	站务员 客运值班员 行车值班员 值班站长	城市轨道交通站务职业技能等级证书（1+x证书）

## 四、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业培养思想政治坚定，德智体美劳全面发展，对接城市轨道交通行业发展需要，具有优势职业人基本素养和良好职业品质，掌握城市轨道交通运营管理基础知识，具备城市轨道交通所需的职业形象、职业体能、职业语言及轨道交通票务管理、行车组织、客运组织、应急处置的基本知识、基本技能和综合能力，能够胜任轨道交通站务员工作的高素质复合型技术技能人才。

初次岗位：地铁站务员、地铁客服管理工程师、地铁行政干事。

发展岗位：地铁值班员、值班站长、地铁客服管理高级工程师、地铁行政管理  
人员。

### （二）培养规格

#### 1. 能力要求

- （1）具有城市轨道交通车站运营设备的操作、监控及简单故障处理的能力；
- （2）具有车站智能售检票系统运用、设备操作及票务事务处理的能力；
- （3）具有车站客运设备运用、车站运作、客流组织的能力；

- (4) 具有车站服务设施设备运用、乘客事务处理的能力；
- (5) 具有车站行车设备在中央级控制、车站级控制状态下的列车运行组织的能力；
- (6) 具有轨道交通突发事件应急处置的能力；
- (7) 具有生物识别、无感支付等数字化技术工具使用和管理的的能力；
- (8) 具有安全防护、监控和质量管理能力。

## 2. 素质要求

- (1) 具有正确的人生观、价值观及职业观；
- (2) 具有团队精神和良好人际沟通能力；
- (3) 具有认真学习，热爱劳动，艰苦奋斗的轨道人精神；
- (4) 具有严谨、细致的职业素养；
- (5) 具有探究学习、敢于创新、终身学习和可持续发展的潜力；
- (6) 具有健康的体魄和健康的心理素养。

## 3. 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、沟通能力；
- (5) 掌握并运用职业形体塑造和职业形象设计基本要求；
- (6) 掌握日常英语会话以及行业英语表达方式。

## 4. 思政要求

- (1) 坚持中国特色社会主义，提高爱国注意意识培养社会责任感；
- (2) 树立中华民族的文化自信，培养交通强国的意识与理想；
- (3) 树立正确的法律观念，培养法治意识；
- (4) 传承地铁劳模精神，学习榜样力量；
- (5) 培养大格局意识，提高国际视野。

## 五、课程设置及要求

### (一) 公民素养课

包括：公共基础课、职业拓展课和职业基本素养课。所有课程全面实施课程思政，制定思政目标，结合课程实际，挖掘思政元素，突出思政点。

其中德育类课程有：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、习近平新时代中国特色社会主义思想概论、思想道德与法治、四史教育、红色教育等思政课，共计 178 学时。

体育类课程有：体育、国防教育与军事训练、职业体能训练、乘务职业实用体育、擒拿格斗等课程，共计 256 学时。

美育类课程有：人文艺术赏析、职业形象与礼仪、艺术审美等课程，共计 96 学时。

创新创业类课程有：职业发展与就业指导、大学生创新基础、大学生创业基础、网络创业理论与实践等课程，共计 48 学时。

劳动教育类课程有：新时代大学生劳动教育、劳动和社会保障法、劳动修养等课程，共计 72 学时。

## **(二) 专业课**

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、专业核心课两大类。

总学时为：1012 学时，其中实践教学 834 学时。

### **1. 课程类型**

#### **(1) 专业群共享专业基础课**

包括：《仪容塑造(女)(一)(二)》、《职业体能训练(男)(一)(二)》、《服务礼仪(一)(二)》、《形体训练(女)(一)(二)》、《擒拿格斗(男)(一)(二)》、《医疗救护实训》、《普通话语音与发声》、《语言表达艺术》、《管理学基础》等课程。

总学时为：328 学时，其中实践教学 328 学时。

#### **(2) 专业核心课**

包括：《轨道交通概论与政策法规》、《职业生涯规划》、《危险旅客识别》、《轨道职业形象综合展示》、《城市轨道交通客运服务英语(一)(二)》、《轨道交通客运服务沟通技巧》等课程。

总学时为：360 学时，其中实践教学 206 学时。

站务员岗位核心课程包括：《轨道交通通信与信号》、《城市轨道交通客运组

织》、《城市轨道交通智慧票务系统管理》、《轨道交通行车组织》、《轨道交通应急处置》、《轨道运营综合实践》等课程。

总学时为：288 学时，其中实践教学 248 学时。

其中《礼仪服务》、《医疗救护实训》等为课证融通课程，《城市轨道交通客运服务英语（一）（二）》、《轨道交通客运服务实训》、《轨道运营综合实训》等为校企合作开发课程。

## 2. 主要课程内容

### ① 《轨道交通概论与政策法规》

本课程学时为 36 学时，第 2 学期开设。

教学内容：

本课程是一门了解城市轨道交通的基础入门课程，以帮助学生城市轨道交通系统有一个概括性的了解，通过学习让同学了解国内外轨道交通发展历史和现状、对城市发展的影响、轨道交通政策和法律法规、轨道交通车辆种类及基本结构、技术标准体系、建筑施工、通讯信号、供电方式、运营管理及安全等基础知识和技术问题的理解。本课程以形成一个系统化的概念为原则，达到理论部分深入了解，技能部分广泛认知的教学目标，最终达到激发学生对轨道交通行业的兴趣、培养学生的探究习惯、积累科学的学习方法，为后续的各个方向的技术专业基础课程和应用奠定基础。

### ② 《城市轨道交通客运服务英语》

本课程学时为 68 学时，第 3、4 学期开设。

教学内容：

本课程是一门以面授为主，通过角色扮演，讨论，调研等形式，掌握城市轨道交通日常口语，并以\*\*地铁为载体进行实操训练的课程。教师根据企业要求不定期进行模块培训和检测，以提升学生英语口语水平，为外国乘客提供优质服务。

### ③ 《危险旅客识别》

本课程学时为 36 学时，第 3 学期开设。

教学内容：

本课程是一门研究城市轨道交通乘客运输服务过程中乘客心理活动以及由此产生的各种危险行为如何应对的课程，学生不但要了解旅客运输过程中的心理活动，还要加强客运服务人员的心理修养及管理。通过对乘客人身检查操作、箱包检查操作、证件的辨别等方式，应对乘客携带的危险物品的处理，普及危险化学品知

识，提高安全意识，做好科学防范。

#### ④《轨道交通客运服务实训》

本课程学时为 72 学时，第 3、4 学期开设。

教学内容：

本课程分为校内校外两大实训模块。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\*号线规章制度开展相关实操。校外依托\*\*地铁实训基地客运服务等实训环节。让学生体会城市轨道交通客运服务的重要性，教师根据企业实习要求，从车站机电设备（电扶梯安全，垂直电梯，屏蔽门，站台安全）、人工售票程序（票卡，售票机，闸机，充值机，查询机，人工售票）、车站事故应变（客户服务，大客流简介，应急处理）等方面，不定期对学生在实习期间的表现进行评估和检测，提升学生的岗位技能综合运用能力。

#### ⑤《轨道交通客运服务沟通技巧》

本课程学时为 32 学时，第 4 学期开设。

教学内容：

本课程并且紧紧围绕\*\*地铁站务岗位沟通服务能力为基础。校外依托\*\*地铁实训基地客运服务等实训环节。从车站客服沟通、站务语言技巧、乘客客诉处置、乘客客流问询等方面进行授课，通过课程实训对学生沟通能力表现进行评估和检测，提升学生岗位沟通处置与协调能力，强化站务员岗位语言能力。

#### ⑥《轨道职业形象综合展示》

本课程学时为 36 学时，第 3 学期开设。

教学内容：

本课程并且紧紧围绕\*\*地铁站务礼仪服务形象为基础。校外依托\*\*地铁实训基地客运礼仪服务等实训环节。从车站礼仪、迎宾技巧、客诉礼仪、售票礼仪、微笑服务等方面进行授课，通过课程实训对学生沟通能力表现进行评估和检测，提升学生岗位礼仪接待与待人待物处置与协调能力，强化站务员岗位礼仪形象。

### **站务员岗位核心课**

#### ①《轨道交通通信与信号》

本课程学时为 36 学时，第 3 学期开设。

教学内容：

本课程是城市轨道交通运营管理专业学生的一门专业基础课，需要学生掌握通信与信号两部分内容，即轨道交通信号与通信系统的主要系统，包括基础信号设备、

联锁系统、列车自动控制系统、通信传输系统、电话系统、无线调度系统、闭路电视、广播系统、时钟系统、商用通信系统和旅客信息系统，每个系统都包含了系统组成、系统功能及其控制方面的内容。课程注重科学性、系统性、实用性和操作性的统一，将通信与信号系统的理论知识与轨道交通站务服务和行车组织实践很好地结合起来，使学生懂得了解通信与信号系统在客运、行车组织和管理中的基本内容和重要意义；结合车站相关的设施设备以及具体案例，从实践上指导学生结合各岗位的工作实际。

#### ②《城市轨道交通智慧票务系统管理》

本课程学时为 36 学时，第 3 学期开设。

教学内容：

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，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，熟练地掌握票务作业流程等相关的票务工作。

#### ③《轨道交通客运组织》

本课程学时为 54 学时，第 3 学期开设。

教学内容：

本课程是城市轨道交通运营管理的专业课程之一，以\*\*地铁站务员工作职责为学习载体，让学生学会轨道交通的客流组织工作、客运事故处理等运营管理基础工作，在学习相应客运规章制度后，使学生具备从事轨道交通客运工作的基本知识结构，具有组织客运及进行良好的客运服务、进行客运事故处理和运用客运规章的能力。

#### ④《轨道交通行车组织》

本课程学时为 48 学时，第 4 学期开设。

教学内容：

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。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。

#### ⑤《轨道交通应急处置》

本课程学时为 64 学时，第 4 学期开设。

教学内容：

本课程是城市轨道交通运营管理专业学生的一门技能实训课。通过理论与实践的有机结合的教学方式，使学生较为系统的了解城市轨道交通客运、行车等作业中常出现的事故类型、特殊情况以及相应的应急方案，全面了解轨道交通应急事件的处理方案和具体实施，通过理论学习、课堂模拟以及实地操作等形式，熟练地掌握相关的应急处置工作。

#### ⑥《轨道运营综合实践》

本课程学时为 50 学时，第 4 学期开设。

教学内容：

本课程分为校内校外两大实训模块。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\*号线开展相关实操。校外依托\*\*地铁实训基地开展票务服务、站台接车等实训环节。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，强化塑造学生的轨道交通运输设备运用能力、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。

### （三）岗位实习

主要包含岗位认知考察、顶岗实习、综合实习、毕业设计(论文)。

总学时为：800 学时。

## 六、教学进行总体安排（详见附表一）

## 七、实施保障

### （一）师资队伍

轨道专业需根据轨道专业学生数量配备教师，教师团队要牢固树立良好的师德师风，要求 75%以上教师具备 5 年以上地铁从业经历，全部教师具有地铁企业工作经验或挂职经历，中高级职称比例达到 50%，双师教师比例超 50%。教师需对轨道专业及职业标准、岗位要求有比较深刻的认识和良好的课程教学能力，能够将岗位

要求融入课程教学，提高专业课程“岗课赛证”的匹配度与针对性。根据实际授课要求，维持并扩大企业经验丰富的、具备中级以上职称或硕士研究生以上学历的兼职教师队伍，专兼职教师比例达到1:1。

## （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、化妆室、形体房等。

### 2 校外实训基地

紧密型实训基地：\*\*\*轨道交通运营管理集团、\*\*地铁集团运营分公司、\*\*\*\*铁有限公司、\*\*铁路局\*\*车务段、\*\*地铁铁安有限公司、\*\*\*有限公司等。

## （三）教学资源

因时制宜，因地制宜，根据行业企业发展的新制度、新行规、新做法，结合高职规划教材进行教学资源的整合。教材选用应体现国家规划教材，新形态教材等，原则上要求选用出版近三年的教材。教师应积极开发网络教学资源平台，采用MOOC、职教云等网络平台实现线上线下混合式教学。需与校企合作企业密切合作，与一线地铁运营企业继续教学案例、培训课件、培训手册等资料互通，了解最新行业咨询及一线站务员上岗要求。

## （四）教学方法

教学过程中应积极实施基于典型工作任务的线上线下相结合的教学模式，坚持以能力为主线，重视课程实操和能力培养。借助现代化教学设备和校内外实训室，采用课堂任务驱动、讲授研讨、案例研究、情景模拟等多种教学方法，增强学生的学习热情、提高教学质量。加强校企课程建设，在教学过程中强化企业的作用和影响力，可将课程实操部分在企业实训基地进行，也可以邀请企业教师共同参与课程授课。

## （五）学习评价

本专业采用过程性评价、增值性评价与终结性评价相结合的评价方法，各课程考核标准参考职业标准、1+X证书及技能竞赛要求。

## （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。

## 八、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。

## 九、附录

- 1 附表一 培养计划进程表
- 2 附表二 公民素养课实践安排表
- 3 附表三 专业课实践环节安排表
- 4 附表四 专业参考书籍和推荐证书一览表
- 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

课程类型	序号	课程名称	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 18周	二 18周	三 18周	四 18周	五 18周	六 18周			
公民素养课	1	思想道德与法治	3	48	44	4	考查		3[16]							
	2	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	26	6	考查		2[16]							
	3	习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	考查	4[12]								
	4	体育(一)(二)(三)(四)	6	108	4	104	考试	2[12]	2[14]	2[14]	2[14]					
	5	国防教育与军事训练	4	148	36	112	考查	2								
	6	形势与政策(一)(二)(三)(四)	2	32	32		考查	2[4]	2[4]	2[4]	2[4]					
	7	通用英语(一)(二)	4	64	64		考试	2[14]	2[18]							
	8	数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	考试	2[14]	2[18]							
	9	心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	考查	2[8]	2[8]							
	10	人文艺术赏析	2	32	10	22	考查		2[16]							
合计			32	608	298	310		14	15	2	2					
专业群共享专业基础课	1	仪容塑造(女)(一)(二) 职业体能训练(男)(一)(二)	4	64	0	64	考试	2[14]	2[18]							
	2	服务礼仪(一)(二)	4	64	0	64	考试	2[14]	2[18]							
	3	形体训练(女)(一)(二) 擒拿格斗(男)(一)(二)	4	64	0	64	考查	2[14]	2[18]							
	4	管理学基础	2	32	0	32	考查				2[16]					
	5	医疗救护实训(一)(二)	4	68	0	68	考查			2[18]	2[16]					
	6	普通话语音与发声	2	36	0	36	考查		2[18]							
	7	语言表达艺术	2	36	0	36	考查			2[18]						
合计			18	328	0	328		6	8	4	4					
专业核心课	1	轨道交通概论与政策法规	2	36	36	0	考试		2[18]							
	2	职业生涯规划	3	48	24	24	考试		2[8]	2[8]	2[8]					
	3	危险旅客识别	2	36	12	24	考试			2[18]						
	4	轨道职业形象综合展示	2	36	0	36	考查			2[18]						
	5	城市轨道交通客运服务英语(一)(二)	4	68	34	34	考试			2[18]	2[16]					
	6	轨道交通客运服务沟通技巧	2	32	16	16	考试				2[16]					
	7	品味修养提升	2	32	32	0	考试					2[16]				
	8	轨道交通客运服务实训(一)(二)	4	72	0	72	考试	1[18]	3[18]						假日开展活动	
	小计			21	360	154	206		1	5	8	6	2			
	站务员岗位课	1	轨道交通通信与信号	2	36	0	36	考试			2[18]					
		2	城市轨道交通客运组织	3	54	20	34	考试			3[18]					
		3	城市轨道交通智慧票务系统管理	2	36	0	36	考试			2[18]					
		4	轨道交通行车组织	3	48	10	38	考试				3[16]				
5		轨道交通应急处置	4	64	0	64	考试				4[16]					
6		轨道运营综合实践	2	50	10	40	考试				25[2]					
小计			16	288	40	248				7	9					
合计			37	648	194	454		1	5	15	15					
职业拓展课	1	四史教育类	2	32	32										1. 每生共需修4门职业拓展课, 共计8学分, 每门课程2学分32学时。 2. 每类课程各提供5-8门供学生任意选修, 其中四史教育类、创新创业类分别必修1门。 3. 每类课程限选4学分, 技能竞赛类、考级考证类不限学分。	
	2	创新创业类	2	32	32											
	3	职业素养类	2	32	32											
	4	艺术审美类	2	32	32											
	5	自然科技类	2	32	32											
	6	技能竞赛类	2	32	32											
	7	信息技术类(考级考证)	2	32	32											
	8	外语类(考级考证)	2	32	32											
	9	升本考试类	4	64	64											
合计			8	128	128			2	2	2	2					
岗位实习课	1	认识实习	1	25		25	考查	2								
	2	顶岗实习	24	600		600	考查					24周				
	3	毕业设计(论文)	7	175		175	考查						9周			
合计			32	800		800		2				25	25			
总计(站务员岗位)			127	2512	620	1892		25	30	23	23	25	25			
职业基本素养课	1	校史教育课程	0.5	8			考查	3		4		1				
	2	红色教育课程	1	20			考查	14		4		2				
	3	生命教育课程	1	14			考查	5		7		2				
	4	主题班会活动	2	40			考查	16		16		8				
	5	校园文化活动	9	144			考查	72		68		4				
	6	社会实践活动	6.5	116			考查	58		58		/				
合计			20	342												

备注: 1. 所有课程实施课程思政, 落实立德树人。2. 原则上课程实施理论与实践紧密结合的教学模式。3. 原则上执行18周教学+2周复习考试。

附表二 公民素养课实践安排表

课 程 名 称	学 分	总 学 时	理 论 学 时	实 践 学 时	实 践 形 式	安 排 学 期	备 注
毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	2	32	26	6	参观、考察、调查等	2	
习近平新时代中国特色社会主义思想概论	3	48	40	8	参观、考察、调查等	1	
思想道德与法治	3	48	44	4	参观、考察、调查等	2	
体育(一)(二)(三)(四)	6	108	4	104	体育运动、体质健康测试	1, 2, 3, 4	
国防教育与军事训练	4	148	36	112	国防教育、军事训练	1	
数字技能基础(一)(二)	4	64	16	48	机房实训	1, 2	
心理与生命健康教育(一)(二)	2	32	26	6	自救技能比赛	1, 2	
人文艺术赏析	2	32	10	22	电影、音乐欣赏；微电影、音乐视频录制	2	
<b>合 计</b>	<b>26</b>	<b>512</b>	<b>202</b>	<b>310</b>			

**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	实践学时数	主要内容及要求	地点	方式	
专业课	仪容塑造 (女)(一)(二) 职业体能训练 (男)(一)(二)	化妆技巧、职业妆技巧	1-2	1-14; 1-18	64	掌握职业妆的化妆技巧	校内	分散	
	服务礼仪(一)(二)	客运服务礼仪	1-2	1-14; 1-18	64	运用日常服务礼仪规范对客户服务	校内	分散	
	形体训练 (女)(一)(二) 擒拿格斗 (男)(一)(二)	体能训练	1-2	1-14; 1-18	64	增强体能,培养耐力	校内	分散	
	管理学基础	管理学实践	4	1-16	32	管理学技巧实践	校内	分散	
	医疗救护实训 (一)(二)	擒拿格斗	3-4	1-16; 1-18	68	擒拿格斗的技巧、地铁安全员的防身之术	校内	分散	
	普通话语音与发声	普通话及语音语调训练	2	1-18	36	能够用标准的普通话及优美的声音服务乘客	校内	分散	
	语言表达艺术	朗诵、诵读、主持、播音表达训练	3	1-18	36	能够通过语言艺术表达情感	校内	分散	
	职业生涯规划	设计职业生涯规划	2-4	1-8、1-8、 1-8	48	能够制定职业生涯规划方案,能够参加职业生涯规划大赛	校内	分散	
	危险旅客识别	车站安检	3	1-18	36	能够进行箱包检查和人身检查	校内	分散	
	轨道职业形象综合展示	形体训练	3	1-18	36	塑造形体、打造职业气质	校内	分散	
	城市轨道交通客运服务英语(一)(二)	客运服务英语	3-4	1-18; 1-16	68	掌握专业英语口语	校内	分散	
	轨道交通客运服务沟通技巧	沟通心理与技巧	4	1-16	32	熟练运用对客交流技巧	校内	分散	
	品味修养提升	品味修养提升	5	1-16	32	茶艺、花艺、茶道	线上	线上	
	轨道交通客运服务实训(一)(二)	客运组织	1-2	1-18; 1-18	72	了解熟悉客流分析、市场调查等	校内	分散	
	轨道交通通信与信号	地铁信号的识别、发出	3	1-18	36	掌握ATS操作的方法	校内	分散	
	城市轨道交通客运组织	假日期间**地铁各站点客运服务	3	1-18	54	能够进行地铁车站简单的客运服务工作(售票、客流引导、问询等)	校内	分散	
	城市轨道交通智慧票务系统管理	票务管理实训	3	1-18	36	售检票等票务工作熟练运用	校内	分散	
	轨道交通行车组织	行车组织	4	1-16	48	了解车站设备,正常及非常行车作业熟练运用	校内	分散	
	轨道交通应急处置	车站应急处置方案及操作	4	1-16	64	掌握并能够操作地铁车站应急处置方案	校内	分散	
	轨道运营综合实践	站务作业流程	4	五一、十一、清明、端午节	50	**地铁各个地铁站进行下站假日实训	校外	集中	
<b>小 计</b>					<b>782</b>				
岗位实习	岗位认知考察	岗位认知考察实训	1	学期中	25	考察**地铁集团、岗位认知			
	顶岗实习	顶岗实习实训	5	1-20	600	地铁集团、高铁集团	校外	集中	
	综合实习、毕业设计(论文)	按要求撰写论文	6	1-15	175	地铁集团、高铁集团	校外	集中	
	<b>小 计</b>					<b>800</b>			
	<b>总课时</b>					<b>1582</b>			

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 专业参考书籍和推荐证书一览表

序号	项目	名称	安排学期	备注
1	参考书籍	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	2	
4		汪中求 细节决定成败	2	
5		施伟德 没有任何借口	3	
6		太原铁路局 车务职工必读	3	
7		[英]诺斯古德帕金森 不可不知的管理定律	3	
8		何山 工作要有好心态	4	
9		刘墉 说话的魅力：刘墉沟通秘笈	4	
10		周思敏 你的礼仪值百万	4	
11	推荐证书	城市轨道交通站务职业技能等级证书 (1+x 证书)	4	

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	2	2	2	2	/	/	8
实习实训	1	/	/	/	18	13	32
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	9	4	8	4	/	30
合 计	25	29	24	28	22	15	143

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	298	310	608	11.86%	12.34%	24.20%
专业核心课	194	782	976	7.72%	31.13%	38.85%
职业拓展课	128	0	128	5.96%	0%	5.96%
岗位实习课	0	800	800	0%	31.85%	31.85%
<b>总计学时</b>	<b>620</b>	<b>1892</b>	<b>2512</b>	<b>24.68%</b>	<b>75.32%</b>	<b>100%</b>