

城市轨道交通运营服务 专业

(2022 级)

人 才 培 养 方 案

制定：经贸系专业教研组

日期：2022 年 8 月

教学系审核：

教务科审核：

教学副校长：

日期：

日期：

日期：

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

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：700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者

三、修业年限

标准学制为 3 年

四、职业面向

所属专业大类	所对应行业	所对应职业（岗位）	职业资格证书
交通运输类	城市轨道交通客运服务	车站站务员	全国计算机一级证书
交通运输类	城市轨道交通车站管理	车站值班员	全国计算机一级证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通运营服务企业的运营管理部门，培养从事城市轨道交通客运组织、行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应具备有以下职业素养、专业知识和技能。

1、职业素养

- （1）具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度；
- （2）具有“安全第一、预防为主”的责任意识；
- （3）具有良好的团队合作精神和客户服务意识；
- （4）具有良好的观察能力、动手能力和分析能力；
- （5）具有良好的人际交往能力和合作沟通能力；
- （6）具有良好的心理素质及突发事件的处理、应变能力。

2、专业知识和技能

- (1) 掌握计算机基础知识；
 - (2) 掌握管理学、心理学基础知识；
 - (3) 掌握城市轨道交通自动售检票系统的组成、功能和结构；
 - (4) 掌握城市轨道交通行车规章制度；
 - (5) 能进行售检票作业并处理自动售检票系统的常见故障；
 - (6) 能综合运用客运设备设施进行客流组织；
 - (7) 能使用行车设备,按照行车规章办理行车作业；
 - (8) 能使用抢险救灾工具,处理车站突发事件；
 - (9) 具备安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能；
- 3、专业（技能）方向——城市轨道交通客运服务
- (1) 掌握服务礼仪的基础知识；
 - (2) 掌握城市轨道交通客运服务的内容和方法；
 - (3) 能按照相关规定处理乘客服务中的常见问题；
 - (4) 能提供简单的英语、手语服务。
- 4、专业（技能）方向——城市轨道交通车站管理
- (1) 掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式；
 - (2) 掌握施工管理规定,能办理施工作业；
 - (3) 能对车站设备进行监视、操作和应急处理；
 - (4) 能办理正常情况下的行车作业；
 - (5) 能协助办理非正常情况下的行车作业。

六、课程设置及要求

本专业的课程设置分为公共基础课程、专业核心课程、专业选修课程、岗位综合课程。

公共基础课包括思想政治、语文、数学、英语、体育与健康、历史、艺术、计算机基础。

专业核心课程包括高速铁路概论、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通设备管理、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通概论、高速铁路动车乘务实务、安检理论与实务、高速铁路动车餐饮实务、高速铁路安全管理与应急处理。

专业选修课程包括铁路客运英语、高铁形体与礼仪、普通话、旅游心理学、中国旅游地理、服务语言艺术。

（一）公共基础课程

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求	学时
1	中国特色社会主义	课程目标：以习近平新时代中国特色社会主义思想	36

		<p>为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p> <p>主要教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中国特色社会主义的创立、发展和完善（6 学时） 2. 中国特色社会主义经济（8 学时） 3. 中国特色社会主义政治（8 学时） 4. 中国特色社会主义文化（6 学时） 5. 中国特色社会主义社会建设与生态文明建设（6 学时） 6. 踏上新征程 共圆中国梦（2 学时） <p>学业要求：通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。</p>	
2	心理健康与职业生涯	<p>课程目标：基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业能力的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法，帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 时代导航 生涯筑梦（4 学时） 2. 认识自我 健康成长（8 学时） 3. 立足专业 谋划发展（4 学时） 4. 和谐交往 快乐生活（8 学时） 5. 学会学习 终身受益（6 学时） 6. 规划生涯 放飞理想（6 学时） <p>学业要求：通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适</p>	36

		应时代发展的职业理想和职业发展观，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。	
3	哲学与人生	<p>课程目标：阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义；引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p> <p>主要教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 立足客观实际，树立人生理想（8 学时） 2. 辩证看问题，走好人生路（10 学时） 3. 实践出真知，创新增才干（8 学时） 4. 坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值（10 学时） <p>学业要求：通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	36
4	职业道德与法治	<p>课程目标：着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p> <p>主要教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 感悟道德力量（6 学时） 2. 践行职业道德基本规范（8 学时） 3. 提升职业道德境界（4 学时） 4. 坚持全面依法治国（4 学时） 5. 维护宪法尊严（4 学时） 6. 遵循法律规范（10 学时） <p>学业要求：通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做</p>	36

		恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。	
5	语文	<p>课程目标：学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发展需要提供支撑。</p> <p>主要教学内容：</p> <p>基础模块：</p> <p>专题 1 语感与语言习得（9 学时）</p> <p>专题 2 中外文学作品选读（18 学时）</p> <p>专题 3 实用性阅读与交流（18 学时）</p> <p>专题 4 古代诗文选读（36 学时）</p> <p>专题 5 中国革命传统作品选读（18 学时）</p> <p>专题 6 社会主义先进文化作品选读（18 学时）</p> <p>专题 7 整本书阅读与研讨（18 学时）</p> <p>专题 8 跨媒介阅读与交流（9 学时）</p> <p>职业模块：</p> <p>专题 1 劳模精神工匠精神作品研读（27 学时）</p> <p>专题 2 职场应用写作与交流（18 学时）</p> <p>专题 3 微写作（9 学时）</p> <p>专题 4 科普作品选读（9 学时）</p> <p>学业要求：</p> <p>学生通过语文学科学习与运用而逐步形成正确价值观念、必备品格和关键能力。语文学科核心素养主要包括语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与 4 个方面，是学生在语文学习中获得与形成的语言知识与语言能力，思维能力与思维品质，情感、态度与价值观的综合体现。</p>	198
6	数学	<p>课程目标：使学生获得继续学习、未来工作和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想和基本活动经验，具备一定的从数学角度发现和提出问题的能力，运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。提高学生数学学习的兴趣，增强学好数学的主动性和自信心，养成理性思维、敢于质疑、善于思考的科学精神和精益求精的工匠精神，加深对数学的科学价值、应用价值、文化价值和审美价值的认识。</p> <p>主要教学内容：</p> <p>基础模块包括基础知识（集合、不等式）、函数（函数、指数函数与对数函数、三角函数）、几何与代数（直线与圆的方程、简单几何体）、概率与统计初步。</p> <p>拓展模块包括基础知识（充要条件）、函数（三角计算、数列）、几何与代数（平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数）、概率与统计（排列组合、随机变量及</p>	144

		<p>其分布、统计)。</p> <p>学业要求：</p> <p>使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。</p>	
7	英语	<p>课程目标：全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。</p> <p>主要教学内容：</p> <p>基础模块教学内容由主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能、语言策略六部分构成。职业模块是为提高学生职业素养，适应学生相关专业学习需要而安排的限定选修内容。可根据学生的专业领域选择相关主题，营造职场氛围，设计和开展职业场景中的语言实践活动；整合语言知识学习、语言技能发展、思维能力培养和学习策略运用，提升职场语言沟通能力；帮助学生了解中外企业文化，增强职业意识。</p> <p>学业要求：</p> <p>能在熟悉的职业场景中，围绕主题范围，识别语篇传递的事实性信息；能理解语篇传递的主旨、意义和情感；能以口头或书面形式陈述事实，简单表达观点和态度等；能根据给定的信息，就相关职场主题进行交流。能识别符合英语思维的简单语言表达方式；能理解简单语篇所包含的文化信息；能认识到英语学习的重要性，能对自己的学习进行监控、评价和反思。</p>	144
8	历史	<p>课程目标：落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。</p> <p>主要教学内容：</p> <p>模块 1：中国历史。包括中国古代史、中国近代史和中国现代史。模块 2：世界历史。包括世界古代史、世界近代史和世界现代史。</p> <p>学业要求：</p> <p>了解唯物史观的基本观点，能够知道历史时期基本是按时序划分的，能够将某一史事定位在特定的时间和空间框架下。能够从所获得的史料中提取学习和探究历史问题的有效信息；能够尝试运用可信的史料作为历史论述的证据。能够知道对同一史事有不同的解释；能够有条理地说出历史上重要事件的经过、重要人物的事略、重要历史现象的概况；能够概述历史发展的基本进程。能够具有对家乡和祖国的认同感；能够了解和认同</p>	72

		中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，能够传承民族气节、崇尚英雄气概；能够从历史的角度认识社会主义核心价值观的重要意义；能够理解和尊重世界各国的优秀文化传统；能够确立积极进取的人生态度，树立劳动光荣的观念，养成爱岗敬业、诚信公道、精益求精、协作创新等良好的职业精神。	
9	计算机基础	<p>课程目标：帮助学生认识信息技术对当今人类生产、生活的重要作用，理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范，掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计、数字媒体技术应用、信息安全和人工智能等相关知识与技能，综合应用信息技术解决生产、生活和学习情境中各种问题；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知、合作、创新能力，为职业能力的提升奠定基础。</p> <p>主要教学内容： 包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全基础6个部分内容。</p> <p>学业要求： 了解信息技术的发展，具有自觉、主动运用信息技术解决生产、生活中遇到问题的意识，能寻求恰当方式获取和分析信息，合理选择信息处理的策略。了解信息系统的组成，理解信息处理的方式和过程；了解常用数制转换、互联网、大数据分析、数字媒体信息采集、编码压缩等技术原理和方法；能借助信息技术设备、网络等，获取、加工信息，并对信息进行形式化、模块化处理。</p>	108
10	体育与健康	<p>课程目标：学生能够喜爱并积极参与体育运动，享受体育运动的乐趣；学会锻炼身体的科学方法，提升体育运动能力；树立健康观念，形成健康文明的生活方式；遵守体育道德规范和行为准则，增强责任意识、规则意识和团队意识。帮助学生在体育锻炼中享受乐趣、增强体质、健全人格、锤炼意志，使学生在运动能力、健康行为和体育精神三方面获得全面发展。</p> <p>主要教学内容： 基础模块包括体能（一般体能、专项体能和职业体能）和健康教育。拓展模块包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、武术与民族民间传统体育类运动、新兴体育类运动。</p> <p>学业要求： 了解体能对于个人学习和生活的重要性，掌握所学运动项目的基本原理和技术动作。认识体育锻炼对健康的重要性，积极参与课外体育活动；了解和运用食品营</p>	144

		养、卫生安全、疾病预防、心理健康、社会适应、应急避险、运动损伤和消除运动疲劳、反兴奋剂等方面的知识；在运动、学习和生活中保持较好的稳定情绪，基本适应自然环境的变化。在体育运动中克服困难、迎接挑战，具有积极进取的精神；按照运动规范和比赛规则参与体育活动和比赛；在运动过程中尊重同伴与对手，服从裁判；在运动中和同伴进行交流与合作。	
11	艺术	<p>课程目标：坚持落实立德树人根本任务，使学生通过艺术鉴赏与实践等活动，发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心素养。</p> <p>主要教学内容： 包括音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践。</p> <p>学业要求： 能知道不同艺术门类的主要表现方式和特点，整体感受艺术要素和艺术表现基本特征，具有基本的审美能力，能独立或合作参与艺术实践活动。能了解中外艺术发展的基本脉络，认识艺术的文化功能与价值，拓展文化视野。能了解中国优秀传统文化独特的艺术魅力与文化内涵，重视中国优秀传统文化的传承，培育和弘扬社会主义核心价值观。</p>	36

(二) 专业课程

序号	课程名称	课程目标、主要教学内容和要求	学时	专业核心课程(是/否)
1	高速铁路概论	掌握高速铁路对线路平纵断面、轨道，路基、桥梁和隧道设计的特殊性，对维修养护作业的特殊要求；掌握高速铁路牵引变电所、接触网、受电弓、车辆动力装置的基本原理；掌握高速铁路动车组的基本类型、主要技术特点、基本构造和关键技术；掌握高速铁路信号控制系统和通信系统的基本组成和基本原理；掌握高速铁路车站的技术特点、分类、车站技术设备和枢纽的基本概念。	72	是
2	城市轨道交通运营管理	了解城市轨道交通运营企业的管理模式；了解城市轨道交通运营企业的组织架构；掌握城市轨道交通列车运行组织、车站工作组织、调车工作组织的主要工作内容；掌握城市轨道交通企业运营指标体系，了解其经济效益分析方法；了解城市轨道交通的可靠性分析方法；了解各城市轨道交通运营管理办法。	108	是
3	城市轨道交通客运组织	掌握车站组织架构及岗位职责；掌握城市轨道交通车站平面布局；掌握客流特性，能够对	108	是

		车站客流进行分析和判断；掌握车站客运设备（屏蔽门系统、电梯系统等）的组成、功能和操作规定；掌握客运组织的基本原则和方法，运用日常客运设施设备完成工作日、节假日、大客流等客流组织。能够运用城市轨道交通客运组织的相关知识，进行客运专业实际操作，提高理解和解决实际问题以及遇到特殊情况的应变能力。		
4	城市轨道交通行车组织	通过本课程学习，掌握城市轨道交通行车的技术作业过程、组织行车过程的基础知识，为更好地从事相关工作提供重要的理论基础。了解城市轨道交通行车基本设备；掌握信号联锁关系；掌握行车闭塞法的种类及其行车办法；掌握运行图的图形表示方法及其分类，能铺画列车运行图；熟悉城市轨道交通行车组织机构及各岗位的职责。能够综合运用各种技术设备、合理组织城市轨道交通运行、完成城市轨道交通运输过程中的计划和组织工作。	108	是
5	城市轨道交通设备管理	掌握安全门系统、电梯系统、车站广播系统、乘客信息系统、火灾报警系统、暖气空调系统、低压配电及动力照明系统和给排水系统的组成、功能及设备布局；能熟练操作上述系统的车站级终端设备；掌握各系统故障处理流程；掌握车站级消防工具的使用方法，能根据规定操作火灾报警系统终端设备。能够运用城市轨道交通运输设备进行相关管理工作，利用城市轨道交通运输设备提高实际工作效率。	108	是
6	城市轨道交通安全管理	了解城市轨道交通运营安全管理的主要内容；掌握城市轨道交通运营企业各生产部门安全管理规定；掌握危险源的相关知识，能识别工作中的危险源并采取相应的防护措施；掌握电气安全、机械安全、消防安全、特种设备与特种作业等通用安全知识。使学生能够在城市轨道交通运输过程中对行车事故、设备安全、客运安全等进行管理和预防。	72	是
7	城市轨道交通概论	掌握城市轨道交通概述、城市轨道交通系统的设计和城市轨道交通系统的构成等基础知识，为后续课程提供知识保障。使学生能够运用社会经济发展与轨道交通运输的关系，分析解释轨道交通的基本概念和一般现象以及城市轨道交通运输的发展趋势。	72	是
8	高速铁路动车乘务实务	掌握高速动车设备运用、高速铁路动车组旅客运输组织、高速铁路动车服务规范等内容。以项目教学、任务驱动，教、学、做一体、现	108	是

		场评价的特点，突出实用性与可操作性。		
9	安检理论与实务	了解安全检查的概念；安全技术检查的性质；安全检查工作的任务；安全检查工作的原则。安检作为一门重要的专业基础课，把安检技能作为学生必备的一项职业能力，系统开展安检的理论教学和实践锻炼。	72	是
10	高速铁路动车餐饮服务	坚持理论与实际相结合、定性研究与定量分析相结合，全面、系统地阐述了动车组餐饮服务与管理的各种要素及其服务程序，力求做到基础理论简明扼要，重点突出技能、应急处理。	72	是
11	铁路客运英语	掌握城市轨道交通常用客运设备的专业英语词汇；掌握售检票服务英语词汇及常用对话；掌握问路、指路英语词及常用对话；掌握乘车服务的英语词汇及常用对话；掌握应急服务的英语词汇及常用对话。使学生具有熟练的英语口语会话能力，能够以英语作为工作语言从事城市轨道交通服务与管理。	144	否
12	高铁形体与礼仪	掌握轨道交通运输服务人员相关岗位的知识 and 操作技能，达到轨道交通运输服务人员岗位职业标准的相关要求，树立安全和服务意识。通过教与学、说与练，使学生熟练掌握服务礼仪的基本知识，能够执行轨道交通运输服务规范，熟练进行客运服务，能够对客运服务的质量进行评价。	216	否
13	普通话	内容难易适中，理论联系实际，学生注重口语技能训练，结合地域方言正音，突出应用性、实用性、针对性。	72	否
14	旅游心理学	了解必要的心理学基础知识，掌握旅游者需要、特点，初步掌握对旅游者鉴貌辨色的方法，培养学生对旅游者心理分析的能力，使学生具有良好的心理素质，为今后做好本职工作，提高服务质量打下良好的基础。	72	否
15	中国旅游地理	掌握旅游地理方面的基础知识与技能技巧，对学生进行爱国主义和国际主义的教育，提高他们的旅游文化素质，培养他们的旅游服务能力。	72	否
16	服务语言艺术	理解服务、口才、交际等基本理论的概述。以理论教学为基础，重点加强实践教学，以学生听、读、说、评、练为核心，提高学生的交流能力，培养学生的心理素质，锻炼学生的口才，塑造学生自身的公关形象，以应对现代社会生活中人们对服务型人才的需要。	54	否

七、教学进程总体安排

(一) 学期周数分配表

学期	内容与周数					学期总周数
	教学	军训/专业教育	复习考试	机动	假期	
一	18	0.5	0.5		1	20
二	18		0.5	0.5	1	20
三	18		0.5	0.5	1	20
四	18		0.5	0.5	1	20
五	18		0.5	0.5	1	20
六	20					20

(二) 城市轨道交通运营服务专业教学进度表

城市轨道交通运营服务专业教学进度表（适用于 2022 级）

专业：城市轨道交通运营服务		学历层次：中专									学制：3年 (教学2.5年)			
课程分类	课程名称	总课时分配			各学期每周课时分配						考试	考查	备注	
		合计	理论	实践	第一学年		第二学年		第三学年					
					一 18周	二 18周	三 18周	四 18周	五 18周	六 20周				
公共基础课程	1 习近平新时代中国特色社会主义思想	20	20	0	1.1								√	
	2 劳动教育	16	16	0	0.9								√	
	3 心理健康与职业生涯	36	36	0		2							√	
	4 哲学与人生	36	36	0			2						√	
	5 职业道德与法治	36	36	0				2					√	
	6 语文	216	198	18	2	2	2	2	4				√	
	7 数学	216	144	72	2	2	2	2	4				√	
	8 英语	144	72	72	2	2			4				√	
	9 计算机应用基础	144	72	72	4	4							√	
	10 艺术	36	36	0	2								√	
	11 历史	72	72	0				2	2				√	
	12 体育与健康	180	0	180	2	2	2	2	2	2			√	
小计		1152	738	414	16	14	8	10	16	0				
专业核心课程	1 城市轨道交通概论	72	72	0	4								√	
	2 城市轨道交通运营管理	72	72	0	4								√	
	3 城市轨道交通客运组织	72	72	0		4							√	
	4 铁路法	72	72	0			4						√	
	5 城市轨道交通安全管理	72	72	0			4						√	
	6 高速铁路动车乘务实务	72	48	24				4					√	
	7 高速铁路动车餐饮实务	72	48	24				4					√	
	8 高速铁路概论	72	48	24					4				√	
小计		576	504	72	8	4	8	8	4	0				
专业选修课	1 普通话	72	36	36	2	2							√	
	2 城轨服务形体与礼仪	180	120	60	2	4	4						√	
	3 全国导游基础	144	144	0		4	4						√	
	4 铁路客运英语	72	72	0			4						√	
	5 旅游心理学	72	72	0				4					√	
	6 服务语言艺术	144	144	0				4	4				√	
	7 就业指导	36	18	18				2					√	
	8 民航服务心理与实务	72	72	0					4				√	
小计		648	570	78	4	10	12	10	8	0				
顶岗实习		600	0	600						30				
合计		2976	1812	1164	28	28	28	28	28	30				

八、实施保障

(一) 师资队伍

1. 专业教师 5 人，其中本科学历 5 人，硕士 1 人。

2. 专业教师职称：讲师（中级）5 人。其中具有相关专业中级以上专业技术资格的教师 3 人，建立“双师型”专业教师团队，“双师型”教师占比为 60%，曲军老师是专业带头人。

3. 专业教师具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书，有良好的师德，对本专业课程有较为全面的了解，熟悉城市轨道交通行业发展动态，有企业工作经验或顶岗实习经历，熟悉城市轨道交通运营企业工作规范和流程，具备专业课程教学改革和实施能力。

4. 聘请城市轨道交通企业有经验的站务员、车站值班员、值班站长等参与教学活动，所聘人员具有中级以上职业资格或者中级以上技术职称。

（二）教学设施

(1) 校内实训实习室。具备消防技能实训室，自动售检票实训室、安全门与车门实训室、行车实训室等。

(2) 校外实训基地。在湛江西站设立校外实训基地，满足专业教学要求，具备实训场地，使学生有机会深入生产一线了解企业实际，体验企业文化。

（三）教学资源

主干课程在智慧职教上建立教学资源库，包括电子教材、教案、多媒体课件、案例库、习题库、图片及视频资料库，开辟师生学习讨论区，向学生提供丰富的网络学习资源。

学校图书馆有藏书室和阅览室，藏书室藏书 10 万多册，学生可借、可阅览。

教材选用中职或者高职高专教材，优先选用教育部国家规划教材和铁道部规划教材，鼓励有特色 and 创新的校本教材。

（四）教学方法

专业技能课的教学要体现现代职业教育理念，以具有代表性、规模适当的城市轨道交通运营服务典型工作任务为载体，以课程知识、能力、素质目标设计教学项目和任务，按车站站务员、车站值班员的实际工作流程展开教学，贴近城市轨道交通企业生产实际，“教、学、做”相结合，突出技能培养。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演、现场教学法、任务驱动法、案例教学法、项目教学法等多种形式，利用理实一体化实训室、多媒体、视频等多种教学手段。要充分发挥学生的主体作用和教师的主导作用，注重培养学生分析和解决问题的能力。

（五）学习评价

构建多元结合的考试、考核方式，突出评价内容的多元化、评价角度立体化、评价过程的动态化、评价主体的互动化的原则。把过程评价和期末考核评价相结合；理论考核与实践考核相结合；课程考核与技能鉴定相结合；顶岗实践的校内指导老师与校外指导老师相结合进行评价。逐步形成校企合

作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

课后布置一定的作业，作业总次数为 10-12 次。以过程性评价为主体，将学生日常学习态度、学习表现、知识技能运用规范纳入课程成绩评价范围。具体方案如下：

总评成绩=平时成绩（过程性考核成绩）×0.7+期末成绩×0.3；总评成绩低于 60 分，即不及格，需补考。

（六）质量管理

1. 教学运行管理

根据行业企业生产规律和校内实训基地运转特点安排教学，注重校企合作、工学结合、工学交替、顶岗实习、项目课程，以及学习工作化、学习形式多样化、学习个性化，针对生源不同特点，对教学管理提出人性化、柔性化管理新要求。

2. 教学质量监控评价

实施教务科、系部、教研室、学生教学信息员四级教学质量监控评价制度，专业建设指导委员会参与学生学习质量、教师教学质量、教育教学工作质量的评价与考核。教务处代表学校进行宏观管理和调控，系部、专业在学校指导下自主管理。学校还将教师的教学质量纳入人事考核指标，作为教师晋级和聘任的重要依据。

建立用人单位、学生及其家长、教师等利益相关方共同参与的多元化人才培养质量评价制度，将毕业生就业率、就业质量、企业满意度等作为衡量专业人才培养质量的重要指标，追踪学生毕业后职业发展轨迹，进行信息化管理。

3. 工学结合人才培养模式改革的支持政策措施

城市轨道交通运营服务专业与企业建立合作关系，以保障校企合作机制的良好运行。

（1）聘请企业有关专家和丰富实践经验的员工为专业特聘教师或实习指导老师；

（2）在国家政策允许的范围内向企业有关兼职人员、实习指导老师支付相应的报酬；

（3）鼓励老师深入企业调研，发挥所长，积累实践经验。

总之，通过校企合作，一方面不断地调整教学内容，提升教学水平，另一方面输送合格人才，推动企业发展。

九、毕业要求

学生通过在校的 3 年学习，修满了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，毕业时达到本专业素质、知识和能力

等方面要求，思想政治合格，且不违反学校学籍管理的有关规定。

本专业秉承“以市场为导向，育服务之精英”的办学理念，培养学生的自我管理能力和团队合作能力、创新创业能力，为社会培养了基础扎实、知识面广、能力强、综合素质高的复合型人才。