

# 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

专业大类：管理学大类

专业类：旅游类

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

## 二、入学要求

初中毕业生

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

通过对口高招进入高等院校或取得职业资格证书就业。

序号	工作岗位	职业资格证书	专业能力
1	乘务员	铁路客运员证	城市轨道交通客运服务
2	安检员	安检员	城市轨道交通安检
3	轨道交通信号工程师	轨道交通信号工程师	指挥轨道交通
4	交通安全管理	轨道交通安全管理证	轨道交通安全管理

## 五、培养目标

### （一）总体目标：

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通服务运营管理企业，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，熟悉城市轨道交通企业生产管理业务，熟练操作城市轨道交通相关设备设施，具有较强的服务沟通能力及

服务意识的高素质技能型人才。

## （二）专业目标:

本专业主要面向城市轨道交通运营管理等企业单位，培养德、智、体、美全面发展，有良好的文化修养和职业道德，掌握城市轨道交通运营管理专业相应职业岗位必备的知识与技能，具有较强的就业能力和终身学习能力，具备职业生涯发展基础和创新精神，能胜任城市轨道交通客运服务、车站管理等一线工作的高素质劳动者和中等技术技能型人才。把工匠精神落在个人层面，树立起对职业敬畏、对工作执着、对乘客负责的态度，将一丝不苟、精益求精的工匠精神融入工作每一个环节，提供专业、温暖、打动人心的服务。

## 六、培养规格

### （一）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。

### （二）专业知识和技能

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。
5. 掌握计算机基础知识。
6. 掌握管理学、心理学基础知识
7. 掌握城市轨道交通自动售检票系统组成、功能和结构。
8. 掌握城市轨道交通行车规章制度。
9. 能进行售检票作业并处理自动售检票系统常见故障。
10. 能综合运用客运设备设施进行客流组织

## 六、主要接续专业

高职：城市轨道交通运营管理、高速铁路客运乘务、铁道交通运营管理、道路运输管理、交通运营管理

本科：高速铁路运营管理、城市轨道交通智能运营、智能交通管理

## 七、课程设置

(一)《城市轨道交通运营服务》专业课程结构由公共基础课、专业技能课和实践实习三部分组成。

**1. 公共基础课：**主要包括思想政治、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、安全教育、历史、艺术等课程。

**2. 专业技能课：**主要包括旅游概论、旅游心理学、河南旅游、旅游英语、餐饮服务与管理等课程。

**3. 实践实习：**主要包括专业技能培养、综合能力提升和外出

顶岗实习等活动内容。

## （二）核心课程

### 1、《旅游概论》

该课程以旅游这一社会文化现象的产生与发展为脉络。分析了旅游活动的构成与特征。从旅游活动主体、客体和媒体即旅游者、旅游资源和旅游业三者之间关系入手。探讨旅游活动的基本规律。从旅游活动的表层现象旅游经济影响入手，深入分析旅游活动的内涵即旅游的社会文化和环境影响。系统阐述了旅游基本理论和旅游基础知识，以帮助旅游管理专业学生认知旅游活动和旅游业，了解旅游活动及旅游业的发展趋势。

### 2、《旅游心理学》

了解图形图像处理及相关的美学基础知识，理解平面设计与创意的基本要求，熟悉图形图像绘制与编辑的规范要求和艺术手法，掌握图形图像处理的高级操作技能，能使用主流平面设计软件进行图形绘制、图文编辑、图像处理、网页美工、视觉识别等创意制作。

### 3、《河南旅游》

本书中每单元包含若干个主题，每个主题前以“学习导读、案例聚焦、活动项目”开篇，体现头脑风暴、“做中学，做中教”的中职教学模式。内容力求体现旅游行业的新理念、新规范，尽量融理论与实践为一体，并力图拓宽学生视野。精选典型图片、最新数据、案例聚焦，直观性强，有利于学生理解相关知识。

#### 4、《旅游英语》

旅游英语是一门专门为旅游行业从业者设计的语言学习课程。通过学习旅游英语，可以提高英语交流能力，掌握旅游行业必备的英语词汇和表达方式，从而更好地从事本专业工作事宜。本门课程详细介绍了旅游英语的学习内容、方法和注意事项，帮助学生更好地了解这一领域。

#### 5、《餐饮服务与管理》

培养掌握现代餐饮管理的基本知识和服务技能，从事餐饮业经营管理和的高级管理人才与高级技术应用型专门人才。

### 八、学时安排

本专业课程结构包括公共基础课、专业技能课、社会实践和顶岗实习三部分，根据教学工作整体安排，计划分为三学年、六个学期完成，原则上学生在二年级时外出参加顶岗实习。第一学年和第三学年每学期教学时间为 20 周，每周课时数为 44 节。按照有关规定，社会实践和顶岗实习期间每天按 8 课时计算，三学年共计 1600 课时。除社会实践和顶岗实习外，总课时数为 3520 节，其中，公共基础课为 1920 课时，占总课时数的 54.5%，专业技能课为 1600 课时，占总课时数的 45.5%。

### 九、教学进度总体安排

课程类别	课程名称	年 级 学 期						课时	总课时	
		一年级		二年级		三年级				
		1	2	1	2	1	2			
公	思	中国特色社会主义	20周	20周	20周	20周	20周	20周	20	80

共 基 础 课	想 政 治	心理健康与职业生涯	1					20	1720	
		哲学与人生		1				20		
		职业道德与法治		1				20		
	语文	4	4			6	6	400		
	数学	4	4			6	6	400		
	英语	4	4			6	6	400		
	体育与健康	2	2			2	2	160		
	信息技术	2	2					80		
	安全教育	2	2					80		
	历史	2	2					80		
	社团活动	3	3					120		
选 修	艺 术	音乐	1	1				40	120	
		美术、书法	2	2				80		
课程合计			<b>28</b>	<b>28</b>			<b>20</b>	<b>20</b>	<b>1920</b>	
专 业 技 能 课	基 础 核 心 课 程	旅游概论	4	4			6	6	400	1600
		旅游心理	4	4			6	6	400	
		旅游英语					6	6	240	
		餐饮服务与管理					6	6	240	
		河南旅游	4	4					160	
		形体礼仪	4	4					160	
课程合计			<b>16</b>	<b>16</b>			<b>24</b>	<b>24</b>	<b>1600</b>	
社会实践和顶岗实习			<b>1 周</b>	<b>1 周</b>	<b>1 周</b>	<b>1 周</b>	<b>18 周</b>	<b>18 周</b>	<b>1600</b>	

## 十、实施保障

### (一) 教学要求

#### 1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学的基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，注重培养学生在数字媒

体技术应用领域的综合素养及技能，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

## 2. 专业技能课

依据本专业培养目标，结合教学工作实际、努力发展方向和社会人才需求，选择合适的教学内容，创新性对课程内容进行整合，在课程内容编排上合理规划，将理论知识、综合项目、任务实践于一体，强化专业技能训练，在实践中寻找和探究理论知识点，做到学用结合、学用相长，达到增强课程灵活性、实用性和实践性的目的。

### （二）教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式，构建与城市轨道交通运营服务相适应的教学管理模式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，合理调配教师、实训室和实践场地等教学资源，为课程的实施创造条件，同时，还要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的持续提升，保证教育教学质量的稳步提高。

### （三）教学评价

由学校、学生、合作单位三方共同实施教学评价，评价内容主要包括学生专业综合实践能力、“双证”的获得率及就业质量、专兼职教师教学效果等方面。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。

#### 1、课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式，主要包括提问互动、作业评价、理论考试、上机操作考核以及参加各级各类专业技能竞赛的成绩等。

## 2、实训实习效果评价方式

### (1) 实训操作评价

采用专业实训报告与实践操作能力相结合的方式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。

### (2) 顶岗实习评价

顶岗实习考核主要对实习工作日志、实习报告、岗位能力鉴定、实习单位量化考评等方面进行综合评价。

## 十二、教学标准

### (一) 职业素养

(1) 具有坚定的政治方向、良好的思想品德素质和健全的人格，热爱祖国、热爱人民拥护中国共产党的领导，具有国家意识、法制意识和社会责任意识，树立正确的世界观、人生观、价值观；

(2) 具有良好的职业道德素质，能自觉遵守行业法规规范和企业规章制度；

(3) 具有“安全第一、预防为主”的责任意识；

(4) 具有良好的观察能力、动手能力和分析能力；

(5) 具有良好的心理素质及突发事件的处理、应变能力；

(6) 具有主动热情、甘于奉献的服务意识和素质，诚实守信、爱岗敬业；

(7) 具有良好的轨道行业行为规范、礼仪和审美素质;

(8) 具有良好的人际沟通能力、团队协作精神和客户服务意识;

(9) 具有适应行业变化、自我提升的潜质和继续学习的基本素质。

## (二) 知识技能

### 专业方向 1——轨道交通运营服务

(1) 具有掌握城市轨道交通概论、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通服务礼仪、城市轨道交通服务英语等知识的基本能力;

(2) 具备站务管理能力以及交通管理与控制能力;

(3) 熟练掌握运营前、运营过程中,运营结束后 TVM、BOM 的工作流程;

(4) 掌握终端设备在故障情况下票务作业的处理方法;

(5) 能在大客流采取组织措施,能组织客流与应急救援;

(6) 具有城市轨道交通车站客运组织、客运服务及事务处理能力,能够组织开展车站日常运作、客流组织疏导。

### 专业方向 2——轨道交通车站管理

(1) 具有掌握城市轨道交通概论、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通车站设备、城市轨道交通信号基础等知识的基本能力;

(2) 具备票务管理能力以及轨道交通运营组织的能力;

(3) 能编制与分析车站客流组织方案;

(4) 掌握自动检票机、自动售票机、半自动售票机、自动查询机的结构组成及结构功能、常用操作基本故障处理;

(5) 具有城市轨道交通车站及行车组织、施工协调处理能力,能够组织开展控制台监视与操作、接发列车、施工行车组织等工作。

## 十一、毕业要求

本专业学生达到以下标准方可毕业:

(一) 通过规定学制的学习,修满专业人才培养方案全部课程,各科成绩必须达到 60 分以上或者“及格”以上等次。

(二) 完成顶岗实习任务,认真撰写实习报告,顶岗实习考核取得“合格”以上成绩。

(三) 取得相关专业职业资格证书。

(四) 符合国家、省教育行政部门中等职业学校学生学籍管理的有关规定。

(五) 符合上级教育主管部门和学校的有关毕业要求。