



常州工业职业技术学院
CHANGZHOU INSTITUTE OF INDUSTRY TECHNOLOGY

专业人才培养方案

二级学院	轨道交通学院
执笔人	顾亚桃
审核人	鲁娥
制定日期	2020. 07

常州工业职业技术学院教务处制

二〇二〇年五月

目录

一、	专业名称（专业代码）	1
二、	入学要求.....	1
三、	生源类型.....	1
四、	基本修业年限.....	1
五、	团队成员.....	1
六、	职业面向.....	2
七、	培养目标.....	7
八、	培养规格.....	7
九、	毕业能力要求.....	8
十、	毕业要求指标点.....	9
十一、	课程体系.....	11
十二、	毕业标准.....	20
十三、	教学进程总体安排.....	20
十四、	实施保障.....	21
十五、	质量保障.....	25
十六、	编制说明.....	26

一、专业名称（专业代码）

【专业名称】城市轨道交通运营管理

【专业代码】600606

二、入学要求

普通高级中学毕业、中等职业学校毕业或具备同等学力

三、生源类型

普通高招 自主招生 对口单招 注册入学

3+3 中高职分段 3+2 高职本科分段

其他_____

四、基本修业年限

三年

五、团队成员

表 1 专业教学标准编制团队成员名单

序号	姓名	工作单位	职称/职务
1	鲁娥	常州工业职业技术学院	讲师/副院长
2	顾亚桃	常州工业职业技术学院	副教授
3	朱昱	常州工业职业技术学院	副教授
4	王军港	常州市轨道交通发展有限公司	高级工程师/部长
5	汤忠芳	常州中车轨道交通车辆有限公司	教授级高工/总经理
6	景宝华	常州铁道高等职业技术学校	副教授/系主任
7	付双成	常州大学	副教授/实训室主任
8	王亦金	今创集团股份有限公司	高级工程师/总工程师

注：指参与标准编制的主要成员，含校外专家。

六、职业面向

(一) 职业面向

从城市轨道交通运营岗位，以及学生发展空间分析，城市轨道交通运营管理专业学生的就业发展途径和模式看，基本都需要从基础的站务员岗位开始，随着职业经历的不断增长，对轨道交通运营和管理认识的逐步深入，进而成长为值班员。随着对于城市轨道交通运营系统管理工作要求的熟悉和综合业务能力提高，将有机会成长为值班站长。上述几个岗位中，均不可避免的一个必然环节是站务管理工作。

表 2 岗位能力分析表

所属专业大类(代码)	所属专业类(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)举例	岗位描述 ¹	岗位能力要求 ²	职业资格或职业技能等级证书举例
交通运输大类(60)	城市轨道交通类(6006)	道路运输业(54)	城市轨道交通服务员(4-02-01-07)	行车组织 票务组织 客运服务 车站管理	主要面向城市轨道交通车站行车组织、列车运行监视、车站相关设备控制、票务运作及 AFC 设备监视、施工管理等工作。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力,能够了解城市轨道交通发展前沿信息,具有革新和创造的能力; 2. 具备使用行车设备, 按章办理场站行车作业的能力; 3. 具备使用抢险救灾工具处理车站突发事件的能力; 4. 具备综合运用客运设备设施进行客流组织的能力; 5. 掌握自动售检票系统的组成、功能和结构,具备进行售检票作业并处理常见故障的能力; 6. 掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式,具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力; 	城市轨道交通站务职业技能等级证书、救护员证、低压电工证、消防员证

¹ 概要阐述岗位工作内容

² 概要阐述要胜任该岗位需要具备的能力。用“能……”进行描述

					<p>7. 掌握客运服务的规范和技巧，具备处理乘客服务中常见问题的能力。</p> <p>8. 具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力，理解或发出清晰的指令，优质高效服务乘客；</p> <p>9. 能够在劳动实践中实现知行合一，促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则，理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范，履行岗位职责；</p> <p>10. 能够适应各种运营管理环境和岗位转换，在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

（二）典型工作任务及其工作过程

基于表 2 岗位能力的要求，考虑教育过程的针对性，通过典型工作任务，将在以下工作过程中，实现学生能力的培养，达到预定的培养规格和毕业能力要求，使之既能满足基础就业要求，又具有良好的持续发展空间。

表 3 典型工作任务及工作过程分析表

序号	典型工作任务	工作过程
1	轨道交通概论：认识城市轨道交通组成及功能	在各岗位工作过程中，准确认识、描述相关工程设施名称、功能与管理注意事项
2	城市轨道交通员工职业素养：形成安全第一、管理到位、服务优质、爱岗敬业的良好职业精神	在各岗位工作过程中，始终保持良好的安全防范意识、采取精细的管理方法、展现沟通良好的服务、热爱工作岗位、发挥工匠精神
3	城市轨道交通车站设备：认知车站的功能组成、设备及其管理维护技能	在车站工作的车站值班员、站务员、票务员等在工作过程中，熟知工作场所内的功能设备及其管理维护方法
4	礼仪实训：展示良好的仪态仪表，与人沟通中保持礼貌、态度良好	在车站工作的车站值班员、站务员、票务员等在工作过程中，保持良好仪态仪表，与乘客沟通保持礼貌、态度良好
5	普通话实训：掌握普通话的正确发音规则	在轨道交通运营企业工作过程中，熟练使用普通话进行沟通
6	城市轨道交通服务英语：掌握轨道交通服务过程中的基本英语沟通技能	在轨道交通运营企业工作过程中，能够使用日常沟通英语进行乘客引导
7	电工电子技术：城市轨道交通电工认知、直流电路认知、交流电路认知、低压电器与控制电路、安全用电等	在轨道交通运营企业工作过程中，熟知城市轨道交通电工、直流电路、交流电路、低压电器与控制电路和安全用电知识与技能
8	轨道交通信息技术实训：掌握轨道交通信息分析、数据库应用、软件应用、信息处理等技能。	在轨道交通运营企业工作过程中，能够学习并使用轨道交通信息分析软件进行信息处理、使用管理数据库进行日常管理
9	电工实训（初级）：掌握轨道交通电工认知、直流电路认知、交流电路认知、低压电器与控制电路、安全用电	在轨道交通运营企业工作过程中，熟知城市轨道交通电工、直流电路、交流电路、低压电器与控制电路和安全用电知识与技能
10	*票务站务服务实训：掌握票务站务服务基本设备操作	在车站各岗位工作时，了解城市轨道交通 AFC 自动售检票系统的构成和工作原理，能进行自动售票机与半自动售票机的前台与后台操作，能完成售票、售卡、充值、异常

		票处理等操作；掌握车站屏安检设备操作、蔽门操作、列车塞拉门操作、车站 IBP 综合控制盘操作，掌握站台站务员和站厅站务员的主要工作内容。
11	*城市轨道交通行车服务与管理：了解城市轨道交通行车组织作业的完整流程与作业原理，掌握列车行车的组织方法和调整方法	在轨道交通运营管理企业的行车组织和调度指挥相关岗位工作时，熟知相关岗位的职责、操作技能，熟知列车开行计划与方案的编制与修订、正常情况下的行车组织调度方法与调整办法、非正常情况下的行车组织调度方，掌握相关系统的使用和调度指挥方法，能够应对各类情况保证列车按图行车、保证轨道交通系统持续高效运营
12	城市轨道交通通信与信号：了解城市轨道交通通信信号系统基础和 Related 设备	在轨道交通运营管理企业的行车组织和调度指挥相关岗位工作时，熟知城市轨道交通通信信号系统的各类设备及功能
13	*城市轨道交通客运组织：掌握车站客流组织的方法、原理	车站站务员、车站站长、值班站长、客运值班员等，掌握车站设备使用、客流组织方法、客流管理原则，能够应对各种情况有效组织乘客有序乘车
14	电工考工实训（中级）：掌握常用电工仪器、操作规程和一般电机和电子线路安装、调试、故障检修	在轨道交通运营企业工作过程中，掌握安全用电的操作规程，会常用电工工具和常用电工仪表，会常用低压电器的识别，交、直流电机控制线路的装调、排故，电子元件的识别，电子线路的安装调试，有常用机床控制线路的读图能力、常见故障的检修能力。
15	城市轨道交通车辆：了解城市轨道交通车辆的功能组成	在轨道交通运营企业工作过程中，掌握城市轨道交通车辆的机械系统、牵引系统、辅助系统、列车自控和监控等相关知识和管理方法
16	*城市轨道交通安全与应急处置：掌握城市轨道交通运营管理过程中安全服务于管理技能；掌握轨道交通突发事件的应急处置方法	在轨道交通运营企业工作过程中，能够牢记职业安全，掌握城市轨道交通运营管理各方面的安全事项、安全知识、安全操作技能，能执行客运安全管理、行车安全管理；在轨道交通运营企业各岗位工作时，能够实施火灾应急处置、行车事故应急处置、客伤应急处置、突发性大客流组织和自然灾害应急处置，维持乘客安全与有序运转
17	*轨道交通运营服务综合实训：掌握轨道交通运营的管理系统使用	在轨道交通运营企业的车站管理岗和线路控制中心管理岗工作过程中，能熟练使用轨道交通运营 OCC 控制系统、FAS 系统、PIS 系统等轨道交通专用系统

18	服务心理学：掌握轨道交通乘客服务心理沟通技巧	在轨道交通运营企业各岗位工作时，能够根据系统外人员心理活动及其规律，开展有效的沟通和服务
19	专业综合实践：掌握应急管理、沟通技巧、销售技巧、专业综合技能实施	在轨道交通运营企业各岗位工作时，掌握轨道交通运营管理专业站务服务及管理、客运服务及管理、通信与信号管理、安全管理等综合技能，能够开展运营管理工作调研、资料查阅、专业报告撰写等

七、培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；掌握本专业知识和技术技能，面向道路运输行业的城市轨道交通服务员等职业群，职业核心能力突出、岗位职业流程熟知，能够从事行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作的高素质技术技能人才。

表4 城市轨道交通运营管理专业培养目标

序号	具体内容
A	能够解决城市轨道交通运营管理领域的实际问题
B	能够在工作中发挥有效的组织、沟通、协调作用
C	能够使自己的行为符合道德伦理的要求，爱岗敬业，诚实守信，工作中严格遵循规章规范的要求。
D	能够通过继续教育或职业培训，扩展自己的知识提升自身的能力
E	立足常州，服务江苏，辐射长三角，能够为城市轨道交通行业的发展做出贡献

八、培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

(一)素质	
(1)	坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

(2)	崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。
(3)	具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维、全球视野。
(4)	勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。
(5)	具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。
(6)	具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。
(二)知识	
(7)	掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
(8)	熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防、文明生产等知识。
(9)	熟悉与本专业相关的电工电子、计算机应用、管理等基本知识。
(10)	掌握城市轨道交通线路站场、通信信号、车站机电设备、车辆等基本知识。
(11)	掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。
(12)	掌握城市轨道交通车站及车辆段行车组织、调度指挥的基本理论和方法。
(13)	掌握城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置的预案及基本处置方法。
(三)能力	
(14)	具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
(15)	具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
(16)	具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。
(17)	具有城市轨道交通车站运营设备的识别、操作运用和监控能力，能够对自动售检票、站台门、火灾自动报警、环境与设备监控、电扶梯等系统及设备进行监视、操作及故障处理。
(18)	具有城市轨道交通车站自动售检票系统运用、设备操作及票务处理能力，能够正确使用自动售检票系统，办理售票、监票、补票、退票、发卡、充值、退卡等作业。
(19)	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、客流调查与预测、车站客流组织方案编制与分析、乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、站容环境保持等工作。
(20)	具有城市轨道交通车站及车辆段行车组织、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。
(21)	具有城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置能力。

九、 毕业能力要求

表 5 城市轨道交通运营管理专业毕业能力要求

序号	毕业能力要求	对应的培养目标序号
1	具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力，能够了解城市轨道交通发展前沿信息，具有革新和创造的能力	ABDE
2	能够使用行车设备，按章办理场站行车作业	AC

3	能够综合运用客运设备设施进行客流组织	AB
4	能够进行售检票作业、安检并处理常见故障	AD
5	能够使用抢险救灾工具处理车站突发事件	ABD
6	掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式,具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力	ABC
7	能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题	ABC
8	具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力,理解或发出清晰的指令,优质高效服务乘客	AB
9	能够在劳动实践中实现知行合一,促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则,理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范,履行岗位职责	BC
10	能够适应各种运营管理环境和岗位转换,在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用	ABE

十、毕业要求指标点

表6 城市轨道交通运营管理专业毕业能力要求指标点

毕业能力要求序号	毕业能力要求	能力要求指标点序号	对应的毕业能力要求指标点	培养规格
1	具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力,能够了解城市轨道交通发展前沿信息,具有革新和创造的能力。	1.1	了解城市轨道交通运营管理专业的内涵特点、专业与经济社会发展的关系、运营管理专业领域前沿发展趋势等信息	(3)
		1.2	掌握开展创新、创业活动所需的相关知识,能够结合自身条件和兴趣、爱好,制订自己的职业发展规划	(4)
		1.3	能够应用高等数学、英语、计算机信息技术、人工智能等学科的理论知识,针对行车组织、客运组织、票务运作、应急处置方案等进行分析和优化设计	(9)
2	能够使用行车设备,按章办理场站行车作业	2.1	说出城市轨道交通的特点,信号使用规则、特点	(10)
		2.2	说明城市轨道交通行车组织架构,列举城市轨道交通行车组织设备,重复正常情况、非正常情况行车组织方法	(20)
		2.3	完成手摇道岔	(20)
		2.4	绘制列车运行图	(16)
3	能够综合运用客运设	3.1	说出客运设备设施作用、特点、使用方	(17)

	备设施进行客流组织		法、使用时机	
		3.2	说出客流换成站点或枢纽的类型、特点、客流组织方法	(19)
		3.3	完成正常情况下的客流组织方法,列举特殊情况下的客流组织方法	(11)
		3.4	背诵客运安全管理原则、方法	(3)
4	能够进行售检票作业、安检并处理常见故障	4.1	说出售检票机、安检机的功能、结构、常见故障处理办法,说出售票亭的业务内容及范围	(18)
		4.2	预测售检票、售票亭、安检系统的发展趋势	(18)
		4.3	正确操作售检票机、售票亭、安检机并完成乘客引导服务,正确使用轨道交通服务规范与技巧完成乘客引导服务	(18)
		4.4	坚持安全、文明服务规范	(5)
5	能够使用抢险救灾工具处理车站突发事件	5.1	说出城市轨道交通突发事件概念、事件类型、事件特点,城市轨道交通运营企业目前处理突发事件的应急管理模式及组织方式,城市轨道交通突发事件应急预案体系、结构和内容,车站突发事件应急处理原则与客运组织措施、大客流应急处理办法,车站客伤事故处理方法、完成客伤急救,各系统故障应急处理方法	(21)
		5.2	说出列车牵引制动系统、屏蔽门系统、列车车门、轨道电路、道岔、连锁系统,再现屏蔽门系统、列车车门、道岔、连锁系统故障处理操作	(21)
		5.3	完成车站公共安全事件应急处理	(13)
		5.4	说出城市轨道交通车站发生火灾的应急处理方法,大面积停电应急处理办法,恶劣天气、自然灾害应急处理办法,完成恶劣天气应急处置	(21)
6	掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式,具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力	6.1	说出轨道交通车站设备的功能、特点	(17)
		6.2	说出设备各系统日常检查要点,完成基本操作和故障异常处置	(17)
		6.3	完成车站建筑设施与各种设备图纸解读	(17)
7	能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题	7.1	说出日常客流组织、特殊客流组织、突发事件客流组织方法、要求,车站站厅、站台服务岗位、各岗位职责要求、服务标准、服务技巧,投诉及客运伤亡事件	(19)

			类型、处理办法，完成各类事件处理	
		7.2	编制、调整客流计划	(12)
		7.3	遵守客运服务标准与礼仪	(11)
		7.4	坚守城市轨道交通行业职业道德	(2)
8	具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力，理解或发出清晰的指令，优质高效服务乘客。	8.1	了解运营管理各岗位的工作内容和工作方法，理解不同岗位之间的沟通途径和方式	(14)
		8.2	能够通过撰写行车组织、客运服务、票务运作等相关报表和情况说明清晰表达出自己的思想和意图	(15)
		8.3	在编制工作计划、突发事件预案时能够恪守职业道德、遵守法律法规，体现出正确的政治方向和良好的政治素质	(1) (7)
9	能够在劳动实践中实现知行合一，促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则，理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范，履行岗位职责。	9.1	具备勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神	(2)
		9.2	具备社会关怀、知礼、守信、遵规等人文涵养	(6)
		9.3	具备在运营管理实践中依据有关法律法规、规范标准实施运营管理能力	(8)
		9.4	具备保证安全、质量、环保、文明服务的能力	(3)
		9.5	具备担当社会责任及工作岗位责任的能力	(2)
10	能够适应各种运营管理环境和岗位转换，在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用。	10.1	具备独立工作和团队协作能力	(4)
		10.2	具备站务等岗位工作人员所需的对工作精益求精的工匠精神	(3)
		10.3	具备适应社会环境及岗位变迁的应变能力	(5)

十一、课程体系

(一) 公共课程体系

1. 公共基础课

本专业公共基础课模块主要是为提高学生科学素养、学习专业知识、掌握职业技能和进行终身学习奠定基础。包括必修课（含限选课）、选修课和素质拓展。

● **必修课**（含限选课）设置参见《常州工业职业技术学院公共课课程设置方案（2020级）》。

● 选修课

依据职业能力和跨行业能力培养的要求，由学院统一开设，开课形式有校级公选课、大学城选修课、尔雅公共选修课、中国大学 MOOC、“中国系列”思政选修课程等。学生在校学习期间选修课由学生根据个人发展或学分替换需要自行选择，共 8 个学分（其中思政选修课 2 学分、公共艺术课 2 学分）。

● 素质拓展

根据《常州轻院大学生素质拓展学分认定办法（选修课）》施行方案，累计至少达到 18 学分。

2. 公共基础课与毕业要求指标点对应关系

课程体系应涵盖所有毕业要求，支撑所有指标点的训练和培养，可采用课程矩阵的方式表述课程-毕业要求-指标点三者之间的对应关系，可参照下表描述。

表 7 公共基础课程体系³

毕业能力要求	能力要求指标点序号	高等数学	大学英语	思想道德修养与法律基础	职业规划与创新训练	劳动周	人工智能导论
具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力，能够了解城市轨道交通发展前沿信息，具有革新和创造的能力。	1.1		✓		✓		✓
	1.2	✓			✓	✓	
	1.3	✓	✓				✓
能够使用行车设备，按章办理场站行车作业	2.1				✓		✓
	2.2		✓				
	2.3				✓		
	2.4						✓
能够综合运用客运设备设施进行客流组织	3.1		✓				
	3.2				✓		

³ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

	3.3				√		
	3.4			√			
能够进行售检票作业、安检并处理常见故障	4.1		√				
	4.2						√
	4.3					√	
	4.4			√			
能够使用抢险救灾工具处理车站突发事件	5.1				√		
	5.2			√			
	5.3			√			
	5.4				√		√
掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式,具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力	6.1				√		
	6.2		√		√		
	6.3		√				
能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题	7.1				√		
	7.2				√		√
	7.3			√			
	7.4			√			
具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力,理解或发出清晰的指令,优质高效服务乘客。	8.1				√		
	8.2				√		
	8.3			√			
能够在劳动实践中实现知行合一,促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则,理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范,履行岗位职责。	9.1			√		√	
	9.2			√			
	9.3			√			
	9.4			√			
	9.5						√
能够适应各种运营管理环境和岗位转换,在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用。	10.1					√	
	10.2					√	
	10.3				√		

(二) 专业课程体系

专业课程包括专业基础课、专业课和专业拓展课。

1. 专业课程与岗位典型工作任务的对应关系

专业课程体系应体现所设置的课程体系与岗位典型工作任务间的关系。如下图：

表 8 专业课程体系典型任务表

序号	课程名称	对应的典型工作任务
1	轨道交通概论	描述城市轨道交通车站、车辆段、供电设施等工程设施功能与日常检查、维护、管理事项
2	城市轨道交通员工职业素养	在各岗位工作过程中,始终展现良好的安全防范意识、沟通良好的服务、热爱、严谨、细致
3	城市轨道交通车站设备	完成车站工作设备日常检查与维护
4	礼仪实训	在车站工作过程中,保持良好仪态仪表,与乘客沟通保持礼貌、态度良好
5	普通话实训	在轨道交通运营企业工作过程中,熟练使用普通话进行沟通
6	城市轨道交通服务英语	在轨道交通运营企业工作过程中,能够使用日常沟通英语进行乘客引导
7	电工电子技术	电梯、屏蔽门、塞拉门等机电系统故障维修
8	轨道交通信息技术实训	使用轨道交通信息分析软件进行信息处理、使用管理数据库进行日常管理
9	电工实训(初级)	电梯、屏蔽门、塞拉门等机电系统故障维修
10	*票务站务服务实训	完成售票、售卡、充值、异常票处理等操作;掌握车站屏安检设备操作、屏蔽门操作、列车塞拉门操作、车站 IBP 综合控制盘操作
11	*城市轨道交通行车服务与调度指挥	编制与修订列车开行计划与方案的,掌握正常情况下的行车组织调度方法与调整办法、非正常情况下的行车组织调度方,能够应对各类情况保证列车按图行车、保证轨道交通系统持续高效运营
12	城市轨道交通通信与信号	在行车组织和调度指挥相关岗位工作时,熟练使用城市轨道交通通信信号系统
13	*城市轨道交通客运组织	能够在各种情况有效组织乘客有序乘车
14	电工考工实训(中级)	会常用电工工具和常用电工仪表,会常用低压电器的识别,交、直流电机控制线路的装调、排故,常见故障的检
15	城市轨道交通车辆	掌握城市轨道交通车辆的机械系统、牵引系统、辅助系统、列车自控和监控等相关知识和管理方法
16	*城市轨道交通安全与应急处置	掌握并运用城市轨道交通运营管理各方面的安全事项、安全知识、安全操作技能;能够实施火灾应急处置、行车事故应急处置、客伤应

		急处置、突发性大客流组织和自然灾害应急处置，维持乘客安全与有序运转
17	*轨道交通运营服务综合实训	熟练使用轨道交通运营 OCC 控制系统、FAS 系统、PIS 系统等轨道交通专用系统
18	服务心理学	根据系统外人员心理活动及其规律，开展有效的沟通和服务
19	专业综合实践	掌握轨道交通运营管理专业站务服务及管理、客运服务及管理、通信与信号管理、安全管理等综合技能，能够开展运营管理工作调研、资料查阅、专业报告撰写等

2. 专业课程与毕业要求指标点的对应关系

表9 专业理论课程体系⁴

毕业能力要求	能力要求指标点序号	城市轨道交通行车服务与管理	城市轨道交通客运组织	城市轨道交通安全与应急处置	城市轨道交通车站设备	城市轨道交通车辆	城市轨道交通员工职业素养	管理学原理
具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力，能够了解城市轨道交通发展前沿信息，具有革新和创造的能力。	1.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	1.2						✓	✓
	1.3	✓	✓	✓				
能够使用行车设备，按章办理场站行车作业	2.1	✓						
	2.2	✓			✓			
	2.3	✓			✓		✓	
	2.4	✓						
能够综合运用客运设备设施进行客流组织	3.1		✓		✓			
	3.2		✓					✓
	3.3		✓	✓				✓
	3.4			✓				✓
能够进行售检票作业、安检并处理常见故障	4.1				✓			
	4.2				✓			
	4.3				✓			

⁴ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

	4.4						√	√
能够使用抢险救灾工具处理车站突发事件	5.1			√			√	
	5.2			√	√	√		
	5.3			√			√	
	5.4			√	√			√
掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式，具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力	6.1				√			
	6.2			√	√			
	6.3				√			
能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题	7.1		√				√	√
	7.2		√					√
	7.3						√	
	7.4						√	
具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力，理解或发出清晰的指令，优质服务乘客。	8.1						√	√
	8.2	√	√	√				
	8.3						√	
能够在劳动实践中实现知行合一，促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则，理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范，履行岗位职责。	9.1						√	
	9.2						√	
	9.3						√	√
	9.4			√				
	9.5	√	√	√			√	
能够适应各种运营管理环境和岗位转换，在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用。	10.1						√	
	10.2						√	
	10.3						√	

表 10 专业实践课程体系⁵

毕业能力要求	能力要求指标点序号	票务站务服务实训	轨道交通运营服务综合实训	应急管理实践	电工考工实训（中级）	礼仪实训	沟通技巧实训
具有在城市轨道交通运营管理领域进行自主学习和终身学习的能力，能够了解城市轨道交通发展前沿信息，具有革新和创造的能力。	1.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	1.2	✓	✓	✓			
	1.3	✓	✓	✓			
能够使用行车设备，按章办理场站行车作业	2.1		✓	✓	✓		
	2.2		✓	✓		✓	✓
	2.3		✓				✓
	2.4		✓				✓
能够综合运用客运设备设施进行客流组织	3.1		✓		✓		✓
	3.2	✓					
	3.3	✓		✓			
	3.4			✓			
能够进行售检票作业、安检并处理常见故障	4.1	✓					✓
	4.2	✓					
	4.3	✓				✓	✓

⁵ 毕业要求指标点落到哪一门课程可以在该门课程对应的框中打✓

	4.4					√	√
能够使用抢险救灾工具处理车站突发事件	5.1	√		√			
	5.2			√	√		√
	5.3			√			
	5.4			√			√
掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式,具备车站设备监视和进行相应的应急处理操作的能力	6.1	√					
	6.2	√		√			
	6.3	√		√			
能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题	7.1	√		√		√	√
	7.2		√				
	7.3					√	√
	7.4					√	√
具有在运营管理活动中与同事以及公司各部门进行有效沟通的能力,理解或发出清晰的指令,优质高效服务乘客。	8.1		√				√
	8.2	√	√	√			√
	8.3			√			√
能够在劳动实践中实现知行合一,促进形成正确的世界观、人生观、价值观。能够恪守伦理道德准则,理解和遵守运营管理实践中的职业道德、责任及相关规范,履行岗位职责。	9.1	√	√	√	√	√	√
	9.2	√	√	√	√	√	√
	9.3	√	√	√	√	√	√
	9.4	√	√	√	√		
	9.5	√	√	√	√		
能够适应各种运营管理环境和岗位转换,在团队中作为个体、成员或负责人能有效地发挥作用。	10.1	√	√	√	√	√	√
	10.2	√	√	√			
	10.3	√	√	√			

3. 主要课程内容（一门课程一张表）

课程内容表附后。

4. 专业拓展课

依据专业方向和行业通用能力培养的要求由二级学院统一开设，累计至少达到 22 学分。

十二、毕业标准

1. 学生在规定的学习年限内，修满本方案规定最低总学分 125.5，其中必修课累计至少达到 125.5。选修课（含素质拓展学分）累计至少达到 22 学分。

2. 学生应获得城市轨道交通站务职业技能等级证书、或者救护员证、或者低压电工证、或者消防员证。

3. 学生应通过普通话水平测试，获得至少二级乙等证书。

4. 学生应获得全国计算机等级考试一级 B 证书。

5. 学生应具备获得江苏省英语应用能力考试 B 级证书能力。

十三、教学进程总体安排

1. 表 11 为教学环节安排表

表 11 教学环节安排表

学年	学期	劳动教育	军训、入学 (毕业)教育	实践专用周	理论教学周	机动周	合计
一	1	1	3	2	12	1	19
	2	1		6	12	1	20
二	3	1		6	12	1	20
	4	1		6	12	1	20
三	5	1		5			19
				13			
	6	1	1	5			17
				10			
总计		6	4	53	48	4	115

2. 教学进程表（附后）

3. 表 12 各类课程学时（学分）比例表

表 12 各类课程学时（学分）比例表

课程类别	学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
公共基础课	798	28.46	45.5	31.71
专业基础课	180	6.42	9	6.27
专业课	1536	54.82	71	49.48
专业拓展课	288	10.28	18	12.54
合计	2802	100	143.5	100

4. 表 13 理论与实践教学比例表

表 13 理论与实践教学比例表

课程类型	学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
理论教学	728	29	45.75	36.45
实践教学	1786	71	79.75	63.55
总计	2514	100	125.5	100

注：实践教学包括：军训、公共课实践环节、实验课、实训、课程设计、顶岗实习、毕业设计、劳动教育等环节，实践教学时数占总学时比例不得少于 60%。

十四、实施保障

（一）师资队伍

城市轨道交通运营管理专业教研室教学团队校内专任教师 11 人，校外兼职教师 4 人，教学副院长博士学位、骨干教师具有高级职称或硕士及以上学历，校外兼职教师具有多年学校、企业工作与管理经验。

表 1 专业教师信息表

序号	姓名	职称	年龄	是否双师	类型
1	鲁娥	讲师	36	否	骨干教师/教学副院长
2	顾亚桃	副教授	51	是	专业带头人

3	朱昱	副教授	46	是	教研室主任
4	王丽萍	副教授	47	是	骨干教师
5	陈义军	副教授	48	是	骨干教师
6	徐小玉	讲师	41	是	骨干教师
7	戴军	副教授	50	是	骨干教师
8	吴梦倩	讲师	32	否	骨干教师
9	刘丽娟	助教	31	否	骨干教师
10	范辰	助理研究员	32	否	骨干教师
11	丁静静	讲师	32	否	骨干教师
12	林涛	工程师	35	否	兼职教师
13	汤忠芳	教授级高工	48	否	兼职教师
14	孙承庭	教授	51	是	兼职教师
15	余于仿	教授级高工	50	是	兼职教师

(二) 教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

1. 校内实训室

表 14 校内实训室

序号	校内实训室名称	主要设备
1	城市轨道交通票务站务实训室	人工售票亭、自动售票机、进出站闸机、安检机、屏蔽门、综合 IBP 盘、消防模拟器、模拟综合站厅
2	城市轨道交通综合运营实训室	行车调度实训系统、OCC 行车调度仿真系统、沙盘、车站控制室实训系统、车站综合监控工作站、模拟驾驶台

2. 校外实习基地

表 15 校外实习基地

序号	校外实习实践基地名称（合作企业）	所在区域（是否是区域联盟内）	用途	合作深度
1	常州地铁	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型
2	苏州地铁	是	认识实习、生产性实训、顶岗实习等	紧密合作型

（三）教学资源

主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

表 16 专业教材选用表

序号	教材名称	教材类型	出版社	主编	出版日期
1	城市轨道交通行车组织	职业技术教育“十三五”规划教材	西南交通大学出版社	李俊辉	2015
2	城市轨道交通客运组织	“十三五”高等职业教育城市轨道交通系列规划教材	中国石油大学出版社	慕威	2015
3	城市轨道交通运营安全管理	“十二五”职业教育国家规划教材	机械工业出版社	任萍	2015
4	城市轨道交通应急处理	全国城市轨道交通专业高职高专规划教材	人民交通出版社	刘奇 徐新玉	2015
5	城市轨道交通车站设备	“十二五”职业教育规划教材	中国电力出版社	魏仁辉	2014
6	城市轨道交通服务礼仪	城市轨道交通专业规划教材	人民交通出版社	高蓉	2017

7	城市轨道交通概论	城市轨道交通专业规划教材	人民交通出版社	闫国强	2010
8	城市轨道交通车辆构造	“十三五”职业教育城市轨道交通专业规划教材	苏州大学出版社	眭小利	2020
9	城市轨道交通客运心理学	城市轨道交通专业规划教材	人民交通出版社	徐胜南	2017
10	城市轨道交通通信与信号（第2版）	“十二五”国家规划教材	机械工业出版社	贾毓杰	2017
11	城市轨道交通客运服务英语口语	城市轨道交通专业规划教材	人民交通出版社	程逆	2017
12	职业沟通技巧	全国高职高专教育规划教材	高等教育出版社	高玉萍	2016

表 17 专业数字化资源选用表

序号	数字化资源名称	资源网址
1	城市轨道交通行车服务与管理	http://zxkc.czili.edu.cn/my/course/181
2	城市轨道交通客运组织	http://zxkc.czili.edu.cn/course/204
3	城市轨道交通安全服务与管理	http://zxkc.czili.edu.cn/my/course/101
4	城市轨道交通员工职业素养	http://zxkc.czili.edu.cn/course/202
5	城市轨道交通服务礼仪实训	http://zxkc.czili.edu.cn/course/187
6	城市轨道交通通信与信号	http://zxkc.czili.edu.cn/course/175
7	电工电子技术	http://zxkc.czili.edu.cn/course/205
8	城市轨道交通车辆	https://zjy2.icve.com.cn/expert/courseIndex/mainClass.html?courseOpenId=gyqpawsrdfm8f81p87sxd

（四）教学方法

课堂教学及实训，应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能力，引导学生自

觉、主动完成“工作任务”，从而实现教学目标。在教学过程中可采用引导文教学法、角色扮演法、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、信息化等多种教学手段。加强与城市轨道交通运营企业结合，进行现场教学、实境教学。

（五）教学评价

为全面评价学生各种职业核心能力及综合素质，要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、评价主体的互动性的发展原则。

(1) 过程评价加期末评价相结合的方法进行评价。

(2) 理论考核加实操考核相结合的方法进行评价。

(3) 课程考核加技能鉴定相结合的方法进行评价。

(4) 课程考核加职业技能等级取证相结合的方法进行评价。

(5) 顶岗实习的校内指导教师加校外指导老师相结合进行评价。

十五、质量保障

（一）学校和二级学院已建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度、完善课堂教学、教学评价，实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

（二）学校、二级学院已完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学记录，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

（三）学校已建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

（四）专业教研组充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

十六、 编制说明

1. 继续专业学习深造的途径。

本专业毕业生可通过专转本考试和专接本继续提升学历，可通过苏州大学自考助学本科拿到苏州大学城市轨道交通运营管理专业高等教育自学考试毕业证书，符合苏州大学自学考试本科毕业生学位授予条件的颁发学士学位证书。

2. 各专业可根据需要自行添加其他说明。

附件 1 教学进程表

2020级 城市轨道交通运营管理专业 教学进程表

二级学院名称: 轨道交通学院

招生对象: 普通高中 自主招生 对口单招 注册入学 3+3中高职分段 3+2高职本科分段 其他_____

学制: 三年

制订日期: 2020年5月

序号	课程名称 ¹	课程性质 ²	课程类别 ³	课程类型 ⁴	开课学期	开课学院	考核方式	周学时	学分	实践学时数	理论学时数	总学时
01	高等数学1	必修课	公共基础课	A	1	基础部	考试	4	3.0	0	48	48
02	大学英语1	必修课	公共基础课	A	1	基础部	考试	4	3.0	0	48	48
03	体育1	必修课	公共基础课	A	1	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24
04	思想道德修养与法律基础	必修课	公共基础课	B	1	马克思主义学院	考查	3	3.0	0	36	36
05	形势与政策	必修课	公共基础课	A	1	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
06	职业规划与创新训练	必修课	公共基础课	B	1	创新创业学院	考查	2	1.5	12	12	24
07	入学教育	必修课	公共基础课	C	1	学工处	考查	+1	1	24	0	24
08	军训	必修课	公共基础课	C	1	人武部	考查	+2	2.0	48	0	48
09	劳动周1(公益劳动)	必修课	公共基础课	C	1	后管处	考查	+1	1.0	24	0	24
10	大学生心理健康	必修课	公共基础课	A	1	学工处	考查	0	1.5	0	24	24
公共课合计								15	17.5	108	198	306
01	轨道交通概论	必修课	专业基础课	B	1	轨道交通学院	考查	3	2	18	18	36
02	城市轨道交通员工职业素养	必修课	专业基础课	B	1	轨道交通学院	考查	1	1.0	12	12	24
03	专业认识周	必修课	专业基础课	C	1	轨道交通学院	考查	+1	1	24	0	24
04	普通话实训	必修课	专业基础课	C	1	基础部	考查	+1	1	24	0	24
专业课合计								4	5.0	78	30	108
01	*高等数学2	限选课	公共基础课	A	2	基础部	考查	2	1.5	0	24	24
02	*大学英语2	限选课	公共基础课	A	2	基础部	考查	2	1.5	0	24	24
03	*职场礼仪与社会能力	限选课	公共基础课	B	2	基础部	考查	2	1.5	12	12	24
04	创业之旅	必修课	公共基础课	B	2	创新创业学院	考查	2	2.0	8	24	32
05	军事理论	必修课	公共基础课	A	2	人武部	考查	2	2.0	0	24	24
06	体育2	必修课	公共基础课	A	2	体育工作部	考试	2	1.5	0	24	24

序号	课程名称 ¹	课程性质 ²	课程类别 ³	课程类型 ⁴	开课学期	开课学院	考核方式	周学时	学分	实践学时数	理论学时数	总学时
07	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论1	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24
08	形势与政策	必修课	公共基础课	A	2	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
09	劳动周2(公益劳动)	必修课	公共基础课	C	2	后管处	考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								14	12.5	44	162	206
01	电工电子技术	必修课	专业课	B	2	轨道交通学院	考试	4	3.0	28	20	48
02	城市轨道交通车站设备	必修课	专业基础课	B	2	轨道交通学院	考查	2	1.5	12	12	24
03	轨道交通信息技术实训	必修课	专业课	C	2	轨道交通学院	考查	+2	2	48	0	48
04	电工实训(初级)	必修课	专业课	C	2	轨道交通学院	考查	+3	3	72	0	72
05	礼仪实训	必修课	专业课	C	3	轨道交通学院	考查	+1	1	24	0	24
专业课合计					2			6	10.5	184	32	216
01	*人工智能导论	限选课	公共基础课	A	2\3	信息工程学院	考查	2	1.5	0	24	24
02	体育3	必修课	公共基础课	A	3	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论2	必修课	公共基础课	A	3	马克思主义学院	考查	2	1.5	0	24	24
04	中华优秀传统文化	必修课	公共基础课	A	3	海外教育学院	考查	2	1.5	0	24	24
05	毛中特概论课实践	必修课	公共基础课	C	3	马克思主义学院	考查	+1	1.0	12	0	12
06	形势与政策	必修课	公共基础课	A	3	马克思主义学院	考查	0	0.0	0	6	6
07	劳动周3(职业劳动与健康安全)	必修课	公共基础课	C	3		考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								8	8.0	36	102	138
01	*票务站务服务实训	必修课	专业课	C	3	轨道交通学院	考查	+3	3	72	0	72
02	城市轨道交通设备综合实训	必修课	专业课	C	3	轨道交通学院	考查	+3	3	72	0	72
03	*城市轨道交通行车服务与管理	必修课	专业课	B	3	轨道交通学院	考试	4	3	24	24	48
04	城市轨道交通车辆	必修课	专业课	B	3	轨道交通学院	考查	3	2	18	18	36

序号	课程名称 ¹	课程性质 ²	课程类别 ³	课程类型 ⁴	开课学期	开课学院	考核方式	周学时	学分	实践学时数	理论学时数	总学时
05	*城市轨道交通客运组织	必修课	专业课	B	3	轨道交通学院	考试	3	2	18	18	36
06	管理学原理	限选课	专业课	B	3	轨道交通学院	考查	2	1.5	12	12	24
专业课合计					3			12	14.5	216	72	288
01	创业就业指导	必修课	公共基础课	B	4	创新创业学院	考查	1	1.0	4	12	16
02	体育4	必修课	公共基础课	A	4	体育工作部	考查	2	1.5	0	24	24
03	形势与政策	必修课	公共基础课	A	4	马克思主义学院	考查	1	1.0	0	12	12
04	劳动周4（职业劳动与健康安全）	必修课	公共基础课	C	4	轨道交通学院	考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								4	4.5	28	48	76
01	城市轨道交通通信与信号	必修课	专业课	B	4	轨道交通学院	考试	2	1.5	12	12	24
02	电工考工实训（中级）	必修课	专业课	C	4	轨道交通学院	考查	+2	2	48	0	48
03	*城市轨道交通安全与应急管理	必修课	专业课	B	4	轨道交通学院	考试	4	3.0	24	24	48
04	*轨道交通运营服务综合实训	必修课	专业课	C	4	轨道交通学院	考查	+2	2	48	0	48
05	*职业考工实训	必修课	专业课	C	4	轨道交通学院	考查	+2	2	48	0	48
06	城市轨道交通运营管理专业实训	必修课	专业课	B	4	基础部	考查	4	3	24	24	48
07	服务心理学	限选课	专业课	B	4	轨道交通学院	考查	2	1.5	12	12	24
08	人际沟通	限选课	专业课	B	4	轨道交通学院	考查	2	1.5	12	12	24
专业课合计					4			14	16.5	228	84	312
02	劳动周5（岗位劳动）	必修课	公共基础课	C	5	轨道交通学院	考查	+1	1.0	24	0	24
04	劳动周6（岗位劳动）	必修课	公共基础课	C	6	轨道交通学院	考查	+1	1.0	24	0	24
公共课合计								0	2.0	48	0	48
01	专业综合实践	必修课	专业实践课	C	5	轨道交通学院	考查	+5	5.0	120	0	120
03	顶岗实习1	必修课	专业实践课	C	5	轨道交通学院	考查	+13	13.0	312	0	312

序号	课程名称 ¹	课程性质 ²	课程类别 ³	课程类型 ⁴	开课学期	开课学院	考核方式	周学时	学分	实践学时数	理论学时数	总学时
05	顶岗实习2	必修课	专业实践课	C	6	轨道交通学院	考查	+10	10.0	240	0	240
06	毕业设计	必修课	专业实践课	C	6	轨道交通学院	考查	+5	5.0	120	0	120
专业课合计								35	33.0	672	0	792
01	毕业教育	必修课	公共基础课	C	6	轨道交通学院	考查	+1	1	24	0	24
02	公共选修课	选修课							8.0	0	128	128
03	素质拓展								18.0	0	0	0

附录：课程内容表

附表1 城市轨道交通概论

课程名称	城市轨道交通概论		
开设学期	1	基准学时	36
职业能力要求： 能够建立城市轨道交通系统的基本知识框架			
课程目标： 掌握城市轨道交通系统的整体概念，系统的结构特点，各组成部分的特点及其衔接协调，了解城市轨道交通工程的线路工程，轨道结构，车辆通信信号系统，车辆结构，运营组织与管理等，并了解各部分之间的相互关系和作用，培养具有良好职业道德、敬业精神和专业水平，从事城市轨道交通站务管理及服务、行车组织、调度指挥等工作，适应城市轨道交通运营企业服务和一线需要的高端技能型人才。			
课程内容： 本课程主要介绍城市轨道交通的线路、车辆、通信、信号、供电、车站设备及运营组织等内容，对学生进行城市轨道交通系统涉及内容的总体概念教学。 (1) 掌握城市轨道交通的概念及了解城市轨道交通产生和发展历史相关知识 (2) 了解城市轨道交通工程相关知识。 (3) 了解城市轨道交通车辆构造与维修相关知识。 (4) 基本掌握城市轨道交通供电系统相关知识 (5) 基本掌握城市轨道交通通信与信号相关知识。 (6) 了解城市轨道交通运营组织与管理相关知识。 (7) 城市轨道交通环境控制与安全管理			

表2 城市轨道交通行车服务与管理

课程名称	城市轨道交通行车服务与调度指挥		
开设学期	3	基准学时	48
职业能力要求： 能够使用行车设备，按章办理场站行车作业			

<p>课程目标：</p> <p>说出城市轨道交通的特点、绘制列车运行图、掌握城市轨道交通行车组织架构和行车组织设备、掌握信号使用、完成手摇道岔、掌握正常情况和非正常情况行车组织方法，能够胜任车站值班员、值班站长、行车组织调度指挥员等行车组织相关岗位技能要求。</p>
<p>课程内容：</p> <p>掌握列车运行图、行车闭塞法、列车自动控制系统、行车信号系统、行车调度指挥运用原理，掌握车站行车组织（车站行车技术设备、行车作业流程）、车辆段行车组织（车辆段行车组织作业、调车作业）、正常情况下的行车组织（调度集中控制下的行车组织、调度监督下的行车组织、一般情况下的行车组织调整方法）、非正常情况下的行车组织（信号设备故障时的行车组织、特殊情况下的行车组织、救援列车的开行）、行车计划编制方法。</p>

表 3 城市轨道交通客运组织

课程名称	城市轨道交通客运组织		
开设学期	3	基准学时	36
<p>职业能力要求：</p> <p>能够综合运用客运设备设施进行客流组织</p>			
<p>课程目标：</p> <p>掌握城市轨道交通系统的运营特性、客运管理设备设施的类型及功能、车站客运组织技能、道客运营站换乘衔接组织和轨道客运安全管理；了解城市轨道交通客运需求管理、熟悉轨道交通网络化运营管理。培养学生的安全规范意识、坚定职业信念，通过工作任务的实施提高他们提出问题、分析问题、解决实际问题的能力。</p>			
<p>课程内容：</p> <p>城市轨道交通系统及其运营特性，城市轨道交通系统运营管理模式及其适用性，城市轨道交通运营企业管理机制，城市轨道交通运营管理工作，包括：城市轨道交通客流调查、预</p>			

测与分析；城市轨道交通的运输计划，客流计划、全日行车计划、列车开行方案、车辆配备、运用与检修计划；掌握城市轨道交通车站设备的乘客导向系统及客运技术设备、掌握城市轨道交通车站客运作业、车站客运服务；掌握城市轨道交通换乘的方式、换乘方案设计及其选择的影响因素、与其他交通方式的换乘；掌握大客流组织方法；掌握城市轨道交通票务系统。

表 4 城市轨道交通安全与应急处置

课程名称	城市轨道交通安全与应急处置		
开设学期	4	基准学时	48
<p>职业能力要求：</p> <p>熟练掌握并具备城市轨道交通安全生产管理规范、防范对策和各类岗位、各类事件的安全管理与处置能力，能够熟练掌握城市轨道交通发生突发事件后，运营部门各岗位所应具备的应对处置能力</p>			
<p>课程目标：</p> <p>掌握城市轨道交通安全管理内涵，城市轨道交通安全管理法律法规，城市轨道交通危险源识别、管理与控制，城市轨道交通事故的处理，城市轨道交通行车安全管理，城市轨道交通运营施工安全管理，城市轨道交通设备安全管理，城市轨道交通消防安全管理。</p> <p>掌握城市轨道交通突发事件应急处理的基本概念和处理原则、城市轨道交通运营企业应急管理模式及组织方式、城市轨道交通应急预案体系；掌握车站突发事件、行车突发事件、自然灾害及恶劣天气下的应急处理方法；初步具备根据应急预案处理车站突发事件、行车突发事件以及应对恶劣天气和自然灾害的能力。</p>			
<p>课程内容：</p> <p>城市轨道交通安全管理基础知识、城市轨道交通运营安全的影响因素和安全保障系统；掌握城市轨道交通行车安全基础知识、列车运行安全管理、车站安全管理、调车作业安全管理、运营施工安全管理；掌握列车门、列车广播列车应急供电安全、列举列车安全事故、掌握站台屏蔽门安全、描述车站电梯安全、掌握火灾自动报警系统、能够分析正常工况和</p>			

事故工况的环境控制系统；掌握客运岗位职责和主要工作内容、掌握乘客安全处理、掌握车站 AFC 设备故障处理、了解车票安全管理、掌握车站突发事件的应急处理；掌握列车出段、正线运行安全、掌握列车站台作业安全、掌握列车折返作业安全、了解日常调度安全、了解车站正常和非正常行车作业安全、了解调车作业安全。

城市轨道交通突发事件概述、城市轨道交通应急管理、城市轨道交通应急预案、车站突发事件应急处理原则与客运组织措施、屏蔽门系统故障应急处理、车站客伤事故的处理、车站公共安全事件的应急处理、大客流应急处理、城市轨道交通大面积停电应急处理、城市轨道交通车站发生火灾的应急处理、列车车门故障的应急处理、列车牵引制动系统故障应急处理、轨道电路故障应急处理、道岔故障应急处理、联锁系统故障应急处理、恶劣天气应急处理和自然灾害应急处理

表 5 城市轨道交通员工职业素养

课程名称	城市轨道交通员工职业素养		
开设学期	1	基准学时	24
职业能力要求： 能够具备城市轨道交通工作岗位所需职业素养			
课程目标： 初步认识职业的概念和意义，了解职业化的作用和职业化的观点；了解职业化素养的重要作用及核心要素，掌握城市轨道交通职业化员工职业道德的基本规范，以及掌握城市轨道交通企业员工应培育的职业意识和应修炼的职业心态；了解城市轨道交通职业化员工的商务礼仪、员工职业行为标准与职业习惯、客运服务原则与规范；掌握城市轨道交通员工岗位技能与职责；掌握如何提高沟通效率，掌握什么叫团队合作及其重要性。			
课程内容： 掌握职业的概念和意义、职业化的作用、职业化的观点、城市轨道交通职业化员工职业道德的基本规范、城市轨道交通企业员工应培育的职业意识和职业心态、城市轨道交通员工职业行为标准与职业习惯、城市轨道交通客运服务原则与规范、高效的时间管理方法、人际关系处理技巧、城市轨道交通员工岗位技能与职责、城市轨道交通员工应具备的学习			

力、思想力、执行力、沟通力和团队合作力。

表6 礼仪实训

课程名称	礼仪实训		
开设学期	2	基准学时	24
<p>职业能力要求：</p> <p>了解相关从业岗位的接待工作，牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。</p>			
<p>课程目标：</p> <p>轨道交通礼仪教学的关键环节是实训阶段，服务礼仪是轨道交通从业人员在轨道交通服务活动中所遵从的体现对他人尊重与友好的行为规范和处世准则。轨道交通服务礼仪既体现在从业者仪表、仪容、举止、待人接物等行为规范和处事准则中，也体现在企业以尊重客人、方便客人、满足客人原则所设计的服务操作规程中。因此，在掌握相关理论的基础上，根据轨道交通行业的工作性质和特点，将学生掌握的知识分解到各个实训项目中。</p>			
<p>课程内容：</p> <p>掌握服务含义、礼仪的特征、服务礼仪的基本理论、城市轨道交通服务礼仪的作用及意义；掌握服务人员仪容仪表修饰的原则和要求、服务人员神态的具体要求；掌握男士和女士服饰的选择与穿着、饰品礼仪；掌握站姿、坐姿、蹲姿、行姿的基本要求。</p>			

表7 轨道交通信息技术实训

课程名称	轨道交通信息技术实训		
开设学期	2	基准学时	48
<p>职业能力要求：</p> <p>掌握常用信息化技术软件（办公自动化软件）的使用方法，重点是常用信息化技术软件（办公自动化软件）高级应用，能综合运用常用信息化技术软件（办公自动化软件）对</p>			

<p>实际问题进行分析和解决，能适应轨道运营等企事业单位不同岗位对操作人员、办公文员的要求。</p>
<p>课程目标：</p> <p>正确采集信息并能在文字处理软件 Word、电子表格软件 Excel、演示文稿制作软件 PowerPoint 中熟练应用；熟练的计算机操作能力、信息收集、选择和处理能力，进一步提高学生在职场中的现代办公能力，具备较好的职业素养，掌握常用信息化技术软件（办公自动化软件）的使用，并能做到举一反三，不断积累，提升后内化为职业素养的综合素质。</p>
<p>课程内容：</p> <p>Word 高级应用，excel 高级应用，PowerPoint 高级应用，会使用 word 进行海报、长文档排版、制作邀请函等；会使用 excel 的公式进行数据处理、制作图表和数据统计等；会使用 PowerPoint 制作出风格鲜明、符合主题的 ppt 作品。</p>

表 8 票务站务服务实训

课程名称	票务站务服务实训		
开设学期	3	基准学时	72
<p>职业能力要求：</p> <p>掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式，能够进行售检票作业、安检并处理常见故障、能够运用客运服务的规范和技巧处理乘客服务中常见问题</p>			
<p>课程目标：</p> <p>掌握售检票机、安检机的功能、结构、常见故障处理办法；掌握售票亭的业务内容及范围；预测售检票、售票亭、安检系统的发展趋势；正确操作售检票机、售票亭、安检机并完成乘客引导服务；正确使用轨道交通服务规范与技巧完成乘客引导服务；坚持安全、文明服务规范。</p>			
<p>课程内容：</p> <p>城市轨道交通 AFC 自动售检票系统的构成和工作原理，能进行自动售票机与半自动售票机的前台与后台操作，能完成售票、售卡、充值、异常票处理等操作；掌握车站屏安检设备操作、蔽门操作、列车塞拉门操作、车站 IBP 综合控制盘操作，掌握站台站务员和站厅</p>			

站务员的主要工作内容；正确操作售检票机、售票亭、安检机并完成乘客引导服务；正确使用轨道交通服务规范与技巧完成乘客引导服务；正确处理乘客一般纠纷；坚持安全、文明服务规范。综合运用行车服务、客运组织、应急管理、车站设备、票务站务实践、沟通技能、礼仪、专业英语等理论知识与实训技能，系统地提高学生的运营管理水平。

表 9 轨道交通运营服务综合实训

课程名称	轨道交通运营服务综合实训		
开设学期	4	基准学时	72
职业能力要求： 能够操作轨道交通运营 OCC 控制系统、FAS 系统、PIS 系统等轨道交通专用系统			
课程目标： 掌握现代城市轨道交通车站乘客信息系统（PIS）、广播系统（PA）、信号控制系统（OCC）、消防系统（FAS）的操作，掌握车站突发状况应急处理流程、人员急救知识与技能等，能够遵守轨道交通票务服务岗位规范与操作流程，具备城市轨道交通服务与管理人员的职业道德。			
课程内容： 掌握轨道交通服务礼仪规范，掌握车站突发状况应急处理规范与流程，了解并操作轨道交通 PIS（乘客信息系统），了解并操作轨道交通 PA（广播系统），了解并操作城市轨道交通 FAS（消防系统），了解并操作轨道交通 OCC（信号控制系统），了解轨道交通车站运营动态模型，了解轨道交通实物沙盘模块。			

表 10 专业综合实践

课程名称	专业综合实践		
开设学期	5	基准学时	120
职业能力要求： 掌握应急管理、沟通技巧、销售技巧、专业综合技能，综合运用轨道交通运营管理专业站务服务及管理、客运服务及管理、通信与信号管理、安全管理等技能解决运营管理过			

<p>程中的实际问题，能通过调研与资料查阅完成调研报告撰写。</p>
<p>课程目标：</p> <p>掌握应急处置的技能；掌握一定的专业沟通技巧，能够针对不同的沟通对象采用合适的沟通技巧；掌握轨道交通服务技巧，能够针对不同服务对象宣传建立良好职业形象；掌握轨道交通运营管理调查技巧、数据处理与分析能力，能够针对实际现状提出解决实际管理问题、提高服务水平的方法。</p>
<p>课程内容：</p> <p>掌握应急。了解轨道交通服务人员对客服务沟通及自我沟通的重要意义，具备良好的沟通能力，掌握一定的专业的与乘客沟通的技巧。掌握轨道交通服务技巧，能够针对不同服务对象宣传建立良好职业形象；掌握轨道交通运营管理调查技巧、数据处理与分析能力，能够针对实际现状提出解决实际管理问题、提高服务水平的方法。</p>

表 11 顶岗实习与毕业设计

课程名称	顶岗实习与毕业设计		
开设学期	5、6	基准学时	672
<p>职业能力要求：</p> <p>综合运用所学的理论知识和专业技能，分析和处理专业范围内的一般问题的能力；能够综合运用轨道交通运营管理专业的理论与技能知识，通过实地调研、资料查阅数据分析、解决问题的主线撰写毕业论文。</p>			
<p>课程目标：</p> <p>以轨道交通企业实际员工身份，在相关轨道交通企业部门负责人的指导下，直接参加轨道交通企业的岗位活动，将在校学习的知识和技能应用于轨道交通企业岗位实践，获取该行业服务及管理全部过程的实践知识、技能和经验。通过撰写毕业论文综合应用所学的各种理论知识和技能，解决运营管理过程中的实际问题，全面的、系统的、严格的训练考核毕业生的基本素质和能力。</p>			
<p>课程内容：</p> <p>培养学生良好的职业素养，指导学生综合运用所学的理论知识和专业技能，以饱满的热情和日益学习进取的心态完成岗位日常工作，并且能够发现日常管理工作中存在的问</p>			

题，创新性分析和处理专业范围内的一般问题，进一步巩固、扩大和深化课堂上所学的理论知识，培养学生独立工作的能力，对学生进行一次全面的、系统的、严格的上岗前的适应性训练，实现高职教育培养“实践性”、“应用型”专业技能人才的总体目标。经过实践训练，针对实际问题开展论文调查研究，撰写合格的毕业论文。通过毕业实习，学生能对社会、对本身即将从事的工作有一个较为深刻的了解，促使其尽早实现与社会的有机融合。