

# 城市轨道交通运营服务专业人才 培养方案

2021年8月

## 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
(一) 培养目标 .....	1
(二) 培养规格 .....	2
六、课程设置及要求 .....	3
(一) 公共基础课 .....	3
(二) 专业基础课 .....	5
(三) 专业技能课 .....	8
七、教学进程总体安排 .....	11
八、实施保障 .....	14
(一) 师资队伍 .....	14
(二) 教学设施 .....	14
(三) 教学资源 .....	16
(四) 教学方法 .....	19
(五) 学习评价 .....	20
(六) 质量管理 .....	20
九、毕业要求 .....	20
十、附录 .....	20

## 一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务（700604）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

## 三、修业年限

### 培养对象层次与学制

培养层次	招生对象	学制
中级技能	初中毕业生或具有同等学历者	3年

## 四、职业面向

本专业的对应专业（技能）方向、职业（岗位）、职业资格（职业技能）证书，见下表。

专业（技能）方向	主要职业（岗位）	职业资格（职业技能）证书
交通客运服务	安检员	城市轨道交通服务员（四级）中级工 安全检查员职业资格证书
	售票员	
	站务员	
	客运值班员	
	行车值班员	
	票卡制作员	
	乘务员	
高速公路收费	高速公路收费员	高速公路收费与监控员（四级） 中级工
	高速公路监控员	

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

#### 1. 总体培养目标

依据教育部教职成[2009]2号《教育部关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》、教职成厅[2012]5号《教育部办公厅关于制定中等职业学校专业教学标准的意见》等相关文件以及建设交通强国，建设全国123出行交通圈，道路发展，客运服务也随之发展。确定本专业的培养目标为：拥护党的基本路线、适应社会主义现代化建设需要、德智体美全面发展的从事交通客运服务领域，达到客运服务员中级工职业资格水平的技能人才。

#### 2. 中级技能

客运服务员中级工技能，要求面向交通客运站、地铁站、高铁的一线岗位，具有中职文化素养和职业道德、具有规范操作、敬业爱岗、团结协作、安全意识强、服从统一指挥的职业素质；熟悉有关交通客运站务、乘务方面的规程及规章；掌握站务、乘务、票务、安检等方面的基本技能；能从事安检员、售票员、站务员、客运值班员、行车值班员、票卡制作员及乘务员等岗位的工作。

## （二）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：

### 1. 素质

（1）坚定拥护中国共产党的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，具有浓厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵纪守法、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。

（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，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。

### 2. 知识

（1）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；

（2）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防知识；

（3）掌握客运服务的规范和技巧，掌握处理乘客事务相关知识；

（4）掌握自动售检票系统的组成、功能和结构等知识；

（5）具备客运服务及礼仪的基础知识；

（6）掌握安检岗位的基本知识和操作规范技术

（7）掌握车站运作及管理相关知识

（8）具备一定的安全意识，有事故预防和应急处理的基本理论知识；

（9）掌握基本的急救知识。

### 3. 能力

（1）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；

- (2) 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力
- (3) 具备对新知识、新技能的学习能力；
- (4) 具备文献检索、资料查询、调查研究的能力；
- (5) 具备常用办公软件使用能力；
- (6) 具备联合岗位作业能力，借助各种安检设备精准识别危险品、违禁品和限带品；
- (7) 具备综合运用票务系统及票务设备的票务作业的能力；
- (8) 具备一定的事故预防和应急处理能力；
- (9) 能够进行客运产品推销工作；
- (10) 具备一定的事故预防和应急处理能力；

## 六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业基础课、专业技能课程。

### (一) 公共基础课

本专业公共基础必修课程包括思想政治、语文、历史、数学、英语、数字技术应用、美育、劳动教育课、通用职业素质、国防安全教育、物理、化学等。课程体系具体如下：

公共基础课程教学要求

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
1	思想政治	本课程的实施，以课程标准为依据，落实立德树人根本任务，将培育学生的学科核心素养贯穿于教学活动全过程。在教学实践中，要遵循教育教学规律、思想政治教育规律和中职学生身心发展规律，坚持正确育人导向，强化价值引领，科学制定教学目标，注重探讨式和体验性学习，加强社会实践活动，加深学生对社会、职业的认识与理解，培养学生的实践能力和创新精神，运用现代信息技术，优化整合课堂教学，激发学生学习兴趣，提高思想政治教学的吸引力，有效提高教学质量。
2	语文	通过学习语文，接受优秀文化熏陶，形成积极的人生态度和正确的价值取向。在教学中灵活运用多种教学策略。创设良好的自主学习情境。阅读教学的重点是准确提取重点信息，概括文本主要内容，领会作者写作意图。写作教学应贴近学生实际。口语交际教学应渗透在日常教学过程之中。写作教学应贴近学生实际。
3	历史	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。 基于历史学科核心素养设计教学。倡导多元化的教学方式。注重历史学习与学生职业发展的融合。加强现代信息技术在历史教学中的应用。
4	数学	使学生在既修数学课程的基础上，进一步提高作为中、高级技能人才所必须具备的数学素养，以满足未来职业岗位与个人发展的需要。将数学的文化价值体现在教材中；评价标准多元化，对有不同发展要求的学生应有不同的评价标准；对不同课程模块应采用内容分类与要求分层评价方式；要充分发挥作业在评价中

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
		的作用；教材内容的选取，要充分考虑学生的心理特征和认知水平要体现时代气息。
5	新模式英语 (1、2)	巩固和扩展英语基础知识；加强英语综合运用能力，包括听力、语、阅读、写作及翻译等；了解英、美等英语国家文化特点，能在一般性实际应用场合比较恰当地运用英语；在与人交流、与人合作、自我学习及信息处理等方面形成一定的通用职业素质。拓展学生的文化视野，增强其跨文化交际意识和能力；关注学生的情感，营造宽松、平等、活跃的教学氛围学生只有对自己、对英语及其文化、为学生创造英语实践情境与机会，培养学生的语言综合应用能力；面向全体学生，为学生的全面发展和未来职业发展奠定基础。
6	数字技术应用	培养学生应用信息技术解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用信息技术学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养。课程中每个模块引入工作中的实际案例，以实际工作任务为载体进行教学。通过将所学的信息技术理论知识，逐步转变为目标岗位操作所需要的基本技能，为学生具备目标岗位基本就业能力，就业后能够顺利完成岗位工作任务打下基础。
7	体育与健康	<p>通过学习，培养学生体育与健康基础知识、运动技能和科学健身方法；培养运动兴趣和特长，养成锻炼的习惯，增强体能，增进健康；培养良好的心理素质，提高与人交流和合作的能力；发扬体育精神，并与职业精神相结合，形成积极进取、乐观开朗的生活态度。</p> <p>针对不同专业，根据专业特点确定各专业的教学内容和目标，这有助于不同专业的学生发展从事职业所必需的身体素质；有意识地设置运动项目，根据专业特点加强相关体质训练，有助于学生适应本专业的工种的要求。这样不但激发学生的学习兴趣，也能培养出学生自己喜爱的项目，逐步形成运动兴趣与习惯，让学生自然地将这种兴趣和习惯保持终生并从中获得健康与快乐，达到体育教学的目的。</p>
8	美育	使学生理解与掌握美学和美育的基本理论知识。能运用美育理论知识分析和鉴赏生活、自然与艺术领域的审美现象。能运用美育理论知识指导相关工作实践，提高审美塑造的自觉性和在工作中贯彻美育的能力。坚持面向全体学生和课内与课外、校内与校外、普及与提高相结合的原则，因地制宜建设内容丰富、形式多样的美育社团、课外兴趣小组，让每个学生在校期间培养1至2项艺术特长或爱好。
9	劳动教育	使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，牢固树立劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的劳动观念；促进学生体会劳动创造美好生活，体认劳动不分贵贱，热爱劳动，尊重普通劳动者，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神。遵循学生劳动活动必修项目课程化的思路，带动理论学习与实践深度融合。积极运用现代教育技术，将多媒体课件、网络教学等现代化手段与传统课堂相结合，方便学生自主学习。
10	通用职业素质	以中职类学生的培养目标为依据，明确课程设计的目标定位，坚持育人为本，德育为先，把立德树人作为根本任务，培养高素质的技能性人才。通过课程教学，使学生在态度、知识和技能三个层面均达到相应的目标。本课程在教学过程中要注重理论联系实际，力求完整、准确地阐释职业素养的主要内容和科学体系，同

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
		时要紧密结合企业职业岗位的素质要求以及学生的个人可持续发展要求。在教学方法上要灵活多样，充分调动学生学习的积极性和主动性。
11	国防安全教育	<p>(1) 通过学习对国防概述、国防法制、国防建设、武装力量、国防动员、我国安全环境、国际战略格局、军事思想、新军事革命、信息化战争、信息化装备有较清醒地了解。通过学习激发学生努力拼搏,掌握科技知识。(2) 通过学习,达到和平时积极投身到国家的现代化建设中,战争年代是捍卫国家主权和领土完整的后备人才。</p> <p>军训的主要任务包括军事理论教学和军事技能训练两个部分。军事理论课程是以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论、江泽民同志和习近平同志关于国防与军队建设的重要论述为指导,按照教育要面向现代化、面向世界、面向未来的要求,适应我国人才培养的战略目标和加强国防后备力量建设的需要,为培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者服务。通过开展军事理论教育,使大学生增强国防观念、掌握国防军事知识、发扬爱国主义精神,自觉履行国防义务。</p>

## (二) 专业基础课

### 专业基础课程教学要求

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
1	旅游心理学	本课程主要学习旅游者的个性倾向分析,饭店服务,心理,旅游交通,服务心理,人际关系和管理等。通过本课程的学习,学生可以了解旅客的心理活动,预测旅客的各种旅游、消费等倾向,掌握旅客的心理动向,为更好地为旅客提供优质服务打下良好的基础。
2	口语训练(上、下)	1. 通过教学让学生掌握常用的交通客运服务用语,掌握工作中服务用语的风格和语言的要求。2. 通过场景模拟练习,提高学生在客运服务工作中的口语表达、沟通能力及适应能力。该课程主要教学内容为购票服务、进站安检、站台服务、乘客服务、服务投诉处理等接待旅客过程中需要使用到的一些词语、句子、情景会话等教师上课前要认真阅读课程标准,明确教学任务,达成课程目标。教师在上课过程中重点纠正学生的普通话,提高音准,练习学生说话的语调、语速,配合表情进行服务语言练习,提高语言能力。
3	客运英语	1. 学会简单的英语会话。2. 能进行客运英语情景对话。客运相关英语词汇、乘务站务等情景对话在前期基础英语的基础下,进一步学习客运专业英语知识,增加专业词汇量,增强专业英语交流能力,减少学生与外国人交流时的语言障碍。
4	高速公路收费服务	通过课程学习,熟悉高速公路收费的基础知识及业务处理流程,掌握收费系统的操作技能,培养学生在工作岗位中的处事能力,提升收费服务质量。该课程教学内容涵盖了高速公路基本知识、车型收费、免费车辆、收费工作流程及制度、特殊业务、应知应会等内容教师在授课过程中应注重收费基础知识以及操作技能,能顺利通过高速公路收费与监控员的考证工作,使学生毕业后能胜任高速公路收费员的岗位工作。

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
5	茶艺基础与操作	1.能进行我国主要茶类的冲泡和品饮 2.能够分辨六大茶类 3.能够根据不同的茶叶选择相应的冲泡和品饮茶具 4.能够进行席间茶水茶点服务本课程主要学习茶叶的分类与识别、茶具的分类与组合、品茗用水与茶保健、常见茶类冲泡技艺。该教学过程中要理论联系实际的思想方法,使学生了解冲泡技能理论和茶艺美学知识,通过课程的学习使学生明确中华茶艺的概念及分类,掌握茶艺美学基础知识和表现法则,通过学习掌握六大基本茶类的冲泡技艺,定在一定程度上自创茶艺表演,注重培养学生的茶类冲泡技艺以及奉茶礼仪的运用。
6	收银服务	通过学习收银知识、收银工作的岗位要求和收银流程,学会电子收银机的使用及收银员的基本技能,培养学生树立良好的职业道德,忠于职守的职业操守。主要教学内容:第一章收银概述、第二章收银工作组成要素、第三章收银业务操作、第四章收银员基本技能、第五章收银员礼仪规范、第六章收银工作管理。本课程是中等职业学校会计专业的一门主要专业基础课程,本课程专业性、实践性和应用性较强,要求学生掌握财会专业所必需的会计数字书写、点钞、小键盘数字录入等电子计算工具应用的基础知识、基本技能和技巧,同时学会填制常见的票证,学会对会计资料进行整理与保管及外币的使用技能
7	交通运输地理学	1.学生通过学习认识全国的交通运输地图。2.掌握全国各省自治区、直辖市的铁路干线分布,尤其是广西各县市的分布。该课程主要讲授全国的交通运输地图,铁路干线的分布格局,不同的运输方式的特点。授课过程应注重全国的交通运输地理地图以及铁路干线的分布,还有广西的区域地图。
8	基础会计	通过学习使学生掌握会计电算化的基础知识和基本技能,熟悉单位实施会计电算化的基本程序和管理制度,掌握通用会计软件主要功能模块的操作方法和技巧,学会运用计算机来记账、算账和报账,具备实际工作所需的会计电算能力。该课程主要讲授会计电算化的发展状况,理解会计电算化的基本概念、理论和原理;单位实施会计电算化的基本程序和管理制度;会计软件各主要功能模块的功能结构及流程、操作方法技巧。通过学习能正确判断经济业务性质和内容,能准确按照会计的专门方法将各项经济业务录入财务软件处理;能根据录入凭证登记账簿,并能正确编制财务报表;能跟上时代发展要求,具备电子作账的各项能力,并能胜任中小企业会计电算化岗位。
9	常见急救知识与操作	通过大量直观的图片介绍急救操作技能,要求学生学会常见的现场急救知识与技术,如心肺复苏、流血、摔伤、骨折、中毒等现场的救治,为旅客的成功获救争取时间,学会如何打120电话。该课程主要教学内容包括现场急救总则、心搏骤停与心肺复苏、创伤现场急救、常见意外伤害的现场急救、常见急症的现场急救、急性中毒的现场救护、灾害事件的现场逃生与救护、危机事件心理救助。本课程旨在普及基础急救知识,教授基本急救技能,包括心肺复苏、创伤的急救四大技术(止血、包扎、固定、搬运)、家庭常见病的应对,以及遇上某些意外灾害事故(如车祸、地震、火灾等)后的避险逃生和自救互救常识。



序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
10	形体训练	1. 通过形体课程的学习,使学生了解和掌握芭蕾舞的基本理论知识和技巧。2. 通过形体对各部分肌肉的静力练习,使学生掌握身体不同部位的正确姿势。3. 使学生改变自身的形态习惯,通过规范科学严格的训练,训练出良好的体态。4. 使学生在做动作的时候注意美感,舒展,感觉韵律,乐感等方面的协调。学习本课程,要求学生掌握形体训练的基本理论知识,由于该专业的学生对形体的要求比较高,教师在授课过程中应注重训练,提高学生的柔韧性,提升气质,为礼仪的更好展现打下基础。
11	旅游地理	通过学习,学生能介绍动车所经过的或终到站的风土人情及旅游景点。能详细地介绍广西的特色,广西各地的旅游景点及当地特产。本课程教学内容分为九个学习领域:概述、地文景观、水域风光、生物景观、气象、天气、气候景观、历史古迹与现代建筑、宗教文化、民俗风情旅游资源、文学艺术旅游资源教师在上课过程中,尽可能地让学生通过学习,了解全国各地,尤其是广西的旅游景点、风土人情以及各地特色。
12	道路法律法规	通过本课程的学习,要求学生掌握我国公路法相关知识,明确道路旅客运输、货物运输管理规定,牢记交通安全管理规定等相关规定。课程内容涵盖了公路法、道路运输、货物运输、旅客运输、公路运输合同、机动车辆保险与交通事故理赔、营业性道路运输、驾驶员职业培训管理规定、道路交通安全法、道路运输行政处罚规定、交通行政处罚程序规定、行政复议规定等内容。按照在一定的理论知识基础上,使学生了解有关道路的法律法规;掌握轨道交通工作岗位人员应有的基础知识和技能,提升自身素质、正确分析解决问题的能力,在学习中提升学生的职业素养。
13	市场营销	通过学习,要求学生能运用企业营销的运作流程,学会营销活动中的分析方法,加深对营销理论知识的理解,提高营销的实操技能。能进行营销活动设计、策划并能进行口头表达。本课程主要内容包括市场营销调研、营销环境分析、目标市场策略、市场营销计划、产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略、服务营销策略、网络营销策略等。教师在上课过程中,应做到理论与实践相结合,多通过情景模拟的方式,让课堂变得活跃有趣。
14	城市轨道交通运营安全管理	通过本课程的学习,学生应掌握城市轨道交通安全基本理论,学会运用安全分析和评价方法,以及安全技术,轨道交通安全管理的理论和方法,解决实际问题,具备处理各类轨道交通安全问题基本能力本课程内容包括城市轨道交通安全管理基础、城市轨道交通运营相关法律法规、城市轨道交通安全事故报告与调查处理、城市轨道交通运营风险管理、安全标志及其布置要求、城市轨道交通运营消防安全事故预防、城市轨道交通突发事件现场应急处置教学过程中,应立足于加强学生实际操作能力的培养,采用项目教学,以工作任务引领提高学生学习兴趣,激发学生的成就动机。

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
15	城市轨道交通 应急处理	通过本课程的学习，学生能了解轨道交通突发事件的处理原则与方法，提高学生应对突发事件的应变能力，沟通能力和心理素质，让学生养成严谨、规范的工作习惯，具备良好的团队合作能力，安全责任意识。本课程内容包括走进城市轨道交通突发事件、自然灾害类突发事件应急处理、事故灾难类突发事件应急演练、行车事故及车站设备故障突发事件应急处理、公共安全类突发事件应急处理。本课程在教学过程中，应立足于加强学生实际应用能力的培养，采用项目教学法，通过任务驱动型项目提高学生学习兴趣。
16	城市轨道交通 交通概论	该课程旨在让学生树立现代安检的思想观念，掌握和运用安检学的基本原理和方法，提高自身的管理素质，培养和提高学生的理论素质和实践技能，并通过实践技能训练，提高学生的实践能力、创，创新能力和职业能力，为学生就业打下坚实的理论基础和职业基础。本课程内容包括城市轨道交通概论的相关概述、城市轨道交通系统的类型、城市轨道交通规划与线网设计、城市轨道交通车辆及车辆基地、城市轨道交通线路与车站、城市轨道交通信号与通信设备、城市轨道交通的机电系统、地铁与轻轨的环境系统和防灾系统、城市轨道交通的运营管理、城市轨道交通系统的发展与展望。在教学过程中，重视现场教学，加强学生对实际工作处理方式的理理解，以学生为主体，以教师为主导，以职业能力为培养目标，充分发挥学生主观能动性和创新精神，提高学生的岗位适应能力。
17	动车组餐 饮服务训 练	通过本课程的学习学生能够熟悉餐饮的基本知识，对餐饮服务有较完成、系统的了解，主要通过案例分析，情景模拟，角色扮演，实操等训练，培养学生能熟练掌握相关餐饮服务的知识，提高学生优质服务意识。本课程内容包括餐饮概述、餐饮服务人员的基本素质、餐饮服务的基本技能、餐饮服务程序及方法、菜点知识、酒类知识、软饮料知识、我国主要客源国的饮食习惯。教师在上课过程中，应做到理论与实践相结合，多练习餐厅服务员的工作流程内容，以及餐厅的工作流程，把学生培养成一专多能的毕业生。
18	职场礼仪 综合实训	通过本课程的学习和训练，使学生牢固树立礼貌服务意识，并具备良好的礼仪素养，养成良好的礼仪习惯，掌握沟通对应的基本方法与技巧，在第一学年《动车乘务礼仪》的基础上再加强学生职场礼仪案例的练习，让学生毕业后能以良好的个人风貌、得体地与旅客交往，更好地胜任各种服务工作岗位。本课程主要内容为职场之美妆容、职场之美仪态、职场礼仪综合训练。在教学过程中采用项目驱动方式，实训结合，边训边练，采用多媒体、录像、学生感知训练、案例分析、观摩等多种方式教授学生相关知识，实训结合将理论与实践有效结合起来。

### （三）专业技能课

专业（技能）方向课为专业方向服务，依据岗位模型中的技能点开设的课程，课程安排表见以下表：

#### 专业技能课教学要求

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
1	动车乘务礼仪（上、下）	通过本课程学习能有良好的仪容仪表，有良好的站姿、坐姿、走姿及面部表情； 2. 学会基本接待工作的礼仪要求 3. 学会岗位礼仪的知识，能运用礼仪技巧与旅客

序号	课程名称	课程目标主要内容和教学要求
		进行有效的沟通。4. 具有良好的服务意识和心理，树立“宾客至上”的观点；5. 具有较强的表达能力，善于与他人进行沟通与合作；6. 具备基本礼仪素养，注重自身职业形象的塑造该课程主要教学内容共分八大模块：仪表礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪、东西方礼仪、车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪、货运客户服务礼仪、货运交往礼仪。
2	城市轨道交通客运服务（上、下）	通过本课程的学习，学生能掌握城市轨道交通站务员、乘务员岗位的相关知识和操作技能，达到城市轨道交通站务员、乘务员岗位职业标准的相关要求，培养学生诚实、守信、善于沟通和合作的思想品质，树立安全和服务意识，在此基础上形成以下职业能力。该课程主要讲授城市轨道交通客运服务的售票服务、检票服务、安检服务、站台服务、车上服务、乘客投诉处理的服务技巧。通过学习，要求学生能进行车上的乘客服务，能合理处理旅客的各种疑问及投诉。在教学过程中，要创设工作情景，加强操作训练。紧密结合“城市轨道交通车站客运服务员资格证书（中级）”的实操考核项目的要求，使学生掌握客运服务技能，根据岗位规范进行客运服务和客运组织，提高学生的综合职业能力。
3	城市轨道交通自动售检票实务	通过本课程学习了解售检票系统的组成及功能；2. 能熟练的进行车站售票作业；3. 能熟练的进行车站检验票作业；4. 能进行车站计算机（sc）操作；5. 能进行车站票卡和票款的管理。本课程主要内容包括：城市轨道交通售检票系统概论、车票与读写器、自动售票机、人工售/补票机、检票机、增值验票机和手持验票机等内容。通过学习，要求学生学会人工售票流程、退票、改签等特殊情况的处理，以及一些突发情况的处理。在教学过程中，应注重将理论知识与实际相结合，加强学生理论联系实际能力的培养。本课程要重视现场教学，应以车站售、检票机及车站计算机的操作和票卡票款的管理为主，以学生为主体，以教师为主导，以职业能力为培养目标，充分发挥学生主观能动性。
4	城市轨道交通安检实务	通过本课程学习 1. 掌握安检各岗位职责；2. 能够据相关法规进行安检服务；3. 能正确判断及处理违禁品；4. 能够正确使用安检岗位的设施设备 5. 能够独立胜任安检的各岗位的工作。6. 能够处理安检各岗位特情的预防及发生。7. 能够在有限的时间内，各岗位协同作业，完成各个岗位的工作任务。 该课程主要教学内容涵盖轨道交通案件概述、基础知识、轨道交通安全技术防范、突发事件应急处置、消防常识、安检员礼仪、安检相关法律法规、安检员的日常训练和安检操作实务，要求学生通过学习，能进行安检工作。 在教学过程中，要创设轨道交通安全检查的情景，以学生为主体，以教师为主导，以职业能力为培养目标，充分发挥学生主观能动性和创新精神。 本课程的关键是让学生对轨道交通安全检查管理有全面、感性的认识，主旨是为后继的实习和考证打下良好基础。

#### （四）综合技能训练及考证

##### 综合技能训练及考证课程要求

序号	课程名称	教学目标主要教学内容和教学要求
1	城市轨道交通客运综合	通过本课程的学习，了解交通客运服务的相关知识；能执行交通客运服务规范；能熟练进行车站客运服务；能参与非常情况下的客运组织；会进行客运服务的质量

	实训	评价。该课程主要教学内容为城市轨道交通线路车站、车站的设施设备、服务设备及信息系统、AFC、票务组织、车站各岗位职责及工作流程、车站客流组织、客运服务、安全应急等，内容涵盖了三个学期以来的所学知识。要求学生完成前面所有专业核心课程的学习。通过综合实训，提高专业实训能力，为将来的工作打下坚实的基础
2	中级工考证	通过学习顺利通过考证该课程主要教学内容所有的专业知识，包括高速以及客运服务的内容理论与实践相结合，理论考试题库 500 题，实操考试题库 50 题，都要进行不断地刷题及训练。

### （五）岗位实习

校外实习是工学结合人才培养模式的一个重要环节，要求学生在企业生产一线上岗工作，全面了解和掌握所学专业在实际生产中的应用，提高岗位技能，了解自己未来的发展方向，为正式就业打下基础。

校外实习安排：

时间	实习岗位	实习内容	考核依据	参考课时
第 5 学期	跟岗见习、实习生	根据企业要求，定好岗位，结合专业知识，把所学的知识运用到岗位工作中，进一步强化技能训练。	实习日记 实习总结 实习单位鉴定 指导老师现场鉴定	400

细化校外实习的管理模式：一个要求，双元制指导，三项任务，四项考核内容的综合考核：

一个要求就是在校外实习期间，严格按照企业员工的要求进行管理，包括考勤、纪律、工作成效等；

双元制指导是指学生实习企业的兼职教师业务指导和学校教师的责任指导相结合；

三项任务是指学生在校外实习期间必须：及时记录工作任务和体会，完成工作日记；每一阶段进行实习的回顾和总结，撰写总结报告；在实习期间通过参与企业的实践活动，巩固理论知识，提高操作技能；

四项考核包括：专业教师对学生工作日记完成质量的评价，占 20%；专业教师对实习总结的评价，占 20%；兼职教师对学生的评价，占 40%；专业教师对学生实习工作状况的评价，占 20%。

实习学生在校外实习期间接受学院和企业的双重管理，校企双方要加强对学生实习过程的指导和考核，由校内指导教师和校外指导教师共同评定校外实习学生的综合实习成绩。校外指导教师按《校外指导教师月度评价表》评定学生实习成绩；校内指导教师收阅《顶岗实习手册》，结合《校内指导教师联系学生记录及月度评价表》和巡视情况综合评定学生实习成绩。

校外实习成绩评定办法

1. 校外实习成绩=校内指导教师评定成绩×30%+校外指导教师评定成绩×70%;
2. 校内指导教师评定成绩、校外指导教师评定成绩取月评价成绩的平均值。
3. 校外实习成绩评定采用五级制, 90分~100分为优秀, 80分~89分为良好, 70分~79分为中等, 60分~69分为合格, 60分以下为不合格。

学生校外实习完成后, 成绩合格者才能获得相应学分; 无故不参加校外实习或实习成绩评定不合格的学生跟随下一个年级参加重修, 补足相应学分; 因生病或不可抗拒的自然因素等原因不能参加校外实习的学生, 必须申请缓修或免修, 经所在系部同意, 报教务处审核备案。

实习过程中, 除每周在系统中完成实习周记外, 每人应提交实习月报表。实习结束时, 每人要提交实习报告。

实习月报表、总实习报告应包括下列内容:

1. 对各类企业实习的全过程及作业顺序的描述;
2. 对所参加的实习项目和内容的描述, 以及必要的数据、图表、计算方法、工作步骤和流程图示意图等;
3. 主要实习收获、体会或见解以及对实习组织与实施的建议。

#### (四) 课程思政要求

在知识传授的同时, 强调价值引领的作用。专业课程教学过程以专业技能知识为载体, 加强思想政治教育, 充分发挥课堂主渠道功能, 努力发掘课程中立德树人的闪光点, 与思想政治理论课同向同性, 形成协同效应。

##### 1. 课程教学与爱国主义教育相结合

通过选择有对比有反思的企业典型案例, 视频题材等重要思想教育意义内容, 激发学生爱国热情和实践动力, 在专业教师引导下, 通过我国城轨车辆产业发展成就和实力展示, 开展爱国主义教育, 增强学生心目中的国家自豪感。

##### 2. 课程教学与团队合作精神相结合

专业教学过程中, 以企业工作任务为载体, 以工作小组为单位, 引导学生将企业的工作经历融入学习过程, 调动学习积极性, 重点强调成员团队合作的原动力和凝聚力, 培养学生团队合作精神。

#### 七、教学进程总体安排

城市轨道交通运营服务专业指导性教学计划表

序号	课程	基准 学时	学时分配						考核 方式
			第1 学期	第2 学期	第3 学期	第4 学期	第5 学期	第6 学期	

序号	课程	基准学时	学时分配						考核方式
			第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期	
一	公共基础课								
1	思想政治	160	40	40	40	40			考试
2	语文	160	40	40	40	40			考试
3	历史	80	40	40					考试
4	数学	80			40	40			考查
5	新模式英语（1、2）	80	40	40					考查
6	数字技术应用	80	80						考试
7	体育与健康	160	40	40	40	40			考查
8	美育	40		40					考查
9	劳动教育	40	40						考查
10	通用职业素质	80			40	40			考查
11	国防安全教育	40	40						考查
二	专业基础课								
1	旅游心理学	40				40			考查
2	口语训练（上、下）	80	40	40					考查
3	客运英语	40					40		考查
4	城市轨道交通概论	40	40						考试
5	城市轨道交通应急处理	80			80				考试
6	城市轨道交通运营安全管理	80			80				考查
7	高速公路收费服务	80				80			考查
8	茶艺基础与操作	80			80				考查
9	收银服务	40				40			考查
10	交通运输地理学	80	80						考查
11	基础会计	80		80					考查
12	常见急救知识与操作	40					40		考查

序号	课程	基准学时	学时分配						考核方式
			第1学期	第2学期	第3学期	第4学期	第5学期	第6学期	
13	形体训练	80	40	40					考查
14	旅游地理	40			40				考查
15	动车组餐饮服务训练	80						80	考查
16	道路法律法规	40						40	考查
17	市场营销	80						80	考查
18	职场礼仪综合实训	80						80	考查
三	专业技能课								
1	动车乘务礼仪（上、下）	160	80	80					考试
2	城市轨道交通客运服务（上、下）	160		80	80				考试
3	城市轨道交通自动售检票实务	80				80			考试
4	城市轨道交通安检实务	80				80			考试
四	综合技能训练及考证								
每 学 期 1	城市轨道交通客运综合实训	120				40		80	考试
2	中级工考证	120						120	考试
五	岗位实习								
1	岗位实习（站务乘务见习）	400					400		考查
2	岗位实习（企业文化）	200					200		考查
3	岗位实习（职业素养）	200					200		考查
周课时数			28	28	28	28	40	28	
备注							总课时：	3680	

本专业进行职业技能等级鉴定考试,可根据具体情况增加鉴定训练时间。

## 八、实施保障

### (一) 师资队伍

#### 1. 学历层次要求

- (1) 公共基础课教师应有与授课课程对口专业的大学本科及以上毕业证书；
- (2) 专业基础课教师应有相关专业的大学本科及以上毕业证书；
- (3) 专业课教师应具备城市轨道交通运营专业或相关专业工作经历，有相关专业的大专及以上学历证书。

#### 2. 资格证书要求

- (1) 教师应具有中等职业学校教师上岗证或教师资格证书；
- (2) 具备本专业四级及以上职业资格证书或相应技术职称。

#### 3. 人员配备要求

(1) 专业带头人：1—2人，高级讲师或高级工程师以上水平，10年以上中等职业教育教学经历，在行业企业的技术领域有一定影响力。具备运用工作过程导向的教学方法进行课程改革的的能力；具有主持和组织实训实习条件建设、生产性实训项目的设计与实施，中职特色教材编写、制定教学标准制定、建设教学资源库建设的能力。

(2) 专业骨干教师：4—6人，讲师或工程师以上水平，5年以上中等职业教育教学经历。富有创新协作精神，能承担理论与实践教学改革，设计和实施教、学、做相结合的教学方法，能主持和参与中职教材编写、教学标准制定、课件、案例、实训实习项目、教学指导、习题题库、学习评价等教学资源建设。

(3) 专职实践教师：4—6人，助理讲师或助理工程师以上水平，具有汽车营销员国家职业技能鉴定考评员资格，具备实践教学能力。能承担生产性实训项目开发、实训指导书编写的工作。

(4) 师生比小于 1: 20。

(5) 一体化教师符合《一体化教师标准》要求。

### (二) 教学设施

#### 1. 校内实训室

为满足人才培养方案中的课程实验、技能实训要求，学院设立了如下实训室：

- (1) 轨道交通综合实训室
- (2) 车站场景实训室
- (3) 多功能智慧教室
- (4) 高速公路收费实训室



## 2. 校外实习基地

专业与企业共建校外实训基地，制定校企共管办法，规范基地运作。

实训室设备配置表

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量 (台套)	
1	服务礼仪实训室	礼仪全身镜	2	学生进行礼仪训练时使用
		希沃交互智能平板	2	
		化妆桌	8	
		音响系统	1	
		点歌机	1	
		多媒体网络教室软件	1	
2	轨道交通综合实训室	安检门	2	满足学生在客运站务、乘务、售票、安检等实训课的需求。
		行李 X 光安检机	2	
		手持式金属探测器	20	
		自动售票机 (TVM)	1	
		窗口人工售票终端操作台设备	1	
		自助查询机 (验票机)	1	
		手持验票机	3	
		高铁摆闸通道 (进站)	2	
		高铁摆闸通道 (出站)	2	
		高铁售检票软件系统	1	
		车票	1000	
		车头车体	1	
		车体门窗	1	

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量 (台套)	
		车内照明、显示系统	1	
		不锈钢行李架	1	
		空调系统	1	
		坐椅	1	
		吧台区	1	
		车内卫生系统	1	
		播音室及播音系统	1	
		备品柜	1	
3	高速公路收费实训室	智慧教室	1	学生在进行高速公路收费理论及实践时使用
		B2C 实战教学系统	1	
		点钞机 JBYD-YC080	2	
		多媒体液晶触摸一体机	4	
		收费岗亭	4	
		便携式录播系统	1	

注：应从满足本专业教学要求进行配置，不能从学校目前现有条件来填写。

### （三）教学资源

本专业教学资源应按培养要求中规定的职业典型工作任务实施要求进行配置，包括实施“客运乘务与站务”典型工作任务的教学资源、实施“高铁乘务员”典型工作任务的教学资源、实施“高铁站务员”典型工作任务的教学资源、实施“安检员”典型工作任务的教学资源。

教学资源包括电子教材及其配备的教学课件、微课、电子沙盘、一体化教学资源包、校内仿真实训及校外顶岗实践管理制度、工作页等。

序号	资源库名称	数量	内容	备注
----	-------	----	----	----

1	微课	8份	专业核心知识微课	合作开发企业：xx 超星尔雅教育科技有限公司
2	收费及会计课程资源教学资源	1套	票务课程模块	合作开发企业：xx 迅强电子科技有限公司
3	营销策划及管理教学资源	1套	运营管理、市场调研、营销策划等课程	合作开发企业：xx 运华科技发展有限公司
4	动车调度控制电子沙盘系统	1套	轨道交通概论等课程	合作开发企业：xx 景格科技股份有限公司
5	高铁售检票软件系统	1套	轨道交通自动售检票实务等课程	合作开发企业：xx 景格科技股份有限公司
6	安全系统	1套	轨道交通安全检查、轨道交通应急处理等课程	合作开发企业：xx 景格科技股份有限公司
7	客运礼仪教学资源	1套	动车乘务礼仪课程	合作开发企业：xx 景格科技股份有限公司
8	《轨道交通客运服务》课程资源	1套	客运服务课程	专业教师编制
9	教学课件PPT	24份	各课程教学PPT	专业教师编制
10	工作页	10份	专业核心课程	专业教师编制

选用教材一览表

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
1	公共基础课	思想政治	中国特色社会主义		统编教材
			心理健康与职业生涯		统编教材
			哲学与人生		统编教材
			职业道德与法治		统编教材
2		语文	语文		统编教材
3		历史	中国历史		统编教材
			世界历史		统编教材
4		英语	新模式英语 1	中国劳动社会保	

序号	课程类别	课程名称	使用教材			
			名称	出版社	备注	
				障出版社		
			新模式英语 2	中国劳动社会保 障出版社		
		5	数学	数学上册	中国劳动社会保 障出版社	
				数学下册	中国劳动社会保 障出版社	
		6	劳动教育	无	无	
		7	数字技术应用	计算机基础与应用	中国劳动社会保 障出版社	
		8	化学	化学（第六版）	中国劳动社会保 障出版社	
		二	专业基础课			
1	专业基础课	旅游心理学	旅游心理（第二版）	中国劳动社会保 障出版社		
2		口语训练	口语交际	中国劳动社会保 障出版社		
3		客运英语	城市轨道交通客运服 务英语第 3 版	人民交通出版社		
4		城市轨道交通概 论	城市轨道交通概论	中国劳动社会保 障出版社		
5		城市轨道交通应 急处理	城市轨道交通突发事 件应急处理	机械工业出版社		
6		城市轨道交通运 营安全管理	城市轨道交通运营安 全管理	中国电力出版社		
7		高速公路收费服务	广西高速公路收费员业 务知识	校本教材		
8		茶艺基础与操作	茶艺师（初级）	中国劳动社会保障 出版社		
9		收银服务	收银员基本技能	中国劳动社会保 障出版社		
10		交通运输地理学	交通运输地理学	中国劳动社会保 障出版社		
11		基础会计	基础会计	中国劳动社会保 障出版社		
12		常见急救知识与 操作	现场急救知识与技术	科学出版社		

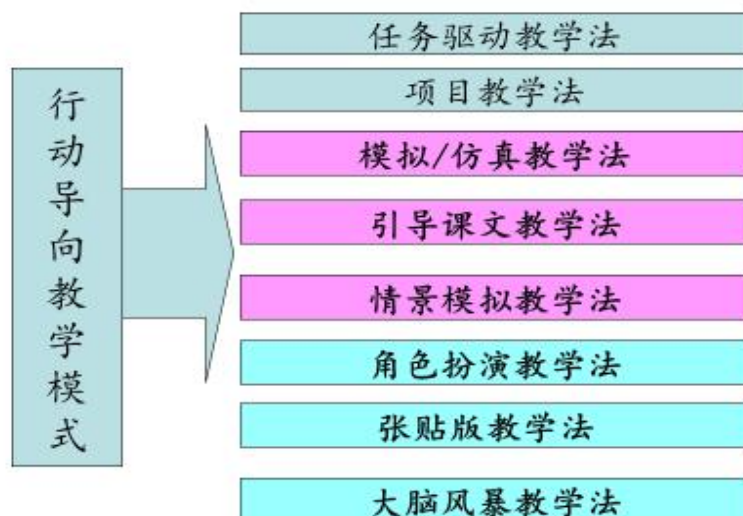
序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
13		形体训练	舞蹈基础	中国劳动社会保障出版社	
14		旅游地理	旅游地理	中国劳动社会保障出版社	
15		动车组餐饮服务训练	动车组列车餐饮服务	上海交通大学出版社	
16		道路法律法规	道路交通安全法	机械工业出版社	
17		市场营销	市场营销	中国劳动社会保障出版社	
三	专业技能课				
1	专业技能课	动车乘务礼仪	城市轨道交通服务礼仪	上海交通大学出版社	十三五规划教材
2		城市轨道交通客运服务	城市轨道交通乘客服务	人民交通教育出版社	十三五规划教材
3		城市轨道交通自动售检票实务	城市轨道交通票务管理	上海交通大学出版社	十三五规划教材
4		城市轨道交通安检实务	城市轨道交通安检实务	北京交通大学出版社	十三五规划教材
5		城市轨道交通客运综合实训	城市轨道交通客运组织管理	人民交通教育出版社	十三五规划教材
6		中级工考证	公路收费及监控员（中级）	人民交通出版社	十三五规划教材

#### （四）教学方法

1. 教师通常采用以学生为中心、混合式学习等方式教学，基础课及专业课通常采用的教学方法有：讲授法、直观演示法、练习法、参观教学法、现场教学法、自主学习法、思维导图法、卡片展示法、引导课文教学法、模拟教学法、角色扮演法、情景教学法、现代工作岗位培训法等。

2. 一体化课程常用的教学方法如下图：

## 一体化课程常用的教学方法



3. 教学手段：教具、多媒体、实训设备，信息化教学手段，如运用手机、一体机、游戏等完成教学任务。

### （五）学习评价

对学生学习评价采用多元评价模式，建立“学校、企业、社会、家长、学生”共同参与的多元评价体系。学生综合成绩由考试成绩和平时成绩组成，一体化教学注重过程性考核评价，综合成绩反映学生综合职业能力。多元评价体系的具体质量监控包括《学生考试成绩表》、《教师评学表》《学生评教表》《毕业生满意度调查表》《企业满意度调查表》《家长满意度调查表》等方面。

### （六）质量管理

为了确保专业人才培养的质量，制订了《理论教学控制程序》、《实习教学控制程序》、《校企合作管理控制程序》《校外实习管理规定》等管理文件，从过程性和终结性两阶段进行管理，过程性质量管理的具体措施包括《平时测验成绩》《教师教学质量评估体系》《教师评学表》等，终结性质量管理具体措施包括《考试分析表》《教学质量分析报告》等。

## 九、毕业要求

1. 修完教学进程安排规定的理论课程和实践教学环节，并经考核合格；
2. 获得本《人才培养方案》规定的高速公路收费员职业技能资格等级证书；
3. 取得本《人才培养方案》规定的课外实践活动要求的学分；
4. 无学生管理、学籍管理等规章制度中规定不准予毕业的相关记录。

## 十、附录