

湘潭生物机电学校

城市轨道交通运营服务专业人才培养 方案

专业名称： 城市轨道交通运营服务

专业代码： 700604

专业负责人： 彭金

执笔人： 彭金

制订时间： 2022.9

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
(一) 职业面向	3
(二) 职业资格证书	3
(三) 典型工作任务与职业能力分析	4
五、培养目标与培养规格	5
(一) 培养目标	5
(二) 培养规格	5
六、课程设置及要求	6
(一) 课程设置情况	6
(二) 课程教学要求	7
七、教学进程总体安排	25
(一) 教学进程总体安排	25
(二) 专业教学进程安排表(表9)	25
(三) 学时与学分分配	27
八、实施保障	27
(一) 师资队伍	27
(二) 教学设施	28
(三) 教学资源	29
(四) 教学方法	29
(五) 学习评价	31
(六) 质量管理	32
九、毕业要求	34
十、附录	34

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

- 1.专业名称：城市轨道交通运营服务
- 2.专业代码：700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

3年。

四、职业面向

（一）职业面向

职业面向如表 1 所示。

表 1 职业面向一览表

所属专业大类 (代码) A	所属专业类 (代码) B	对应行业 (代码) C	主要职业类别 (代码) D	主要技术领域 举例 E	职业资格证书、职业技能等级证书、行业企业认可度高的证书或标准举例 F
交通运输大类 (70)	城市轨道交通类 (7006)	城市轨道交通 (5412)	轨道交通运营服务人员 (4-02-01)	高铁乘务员、高铁餐吧员、高铁餐吧长、地铁安检员、客运安检员	城市轨道交通乘务职业技能等级证书、城市轨道交通站务职业资格证书、普通话证书、CCPC 口语证书、急救员证书、导游资格证书

（二）职业资格证书

本专业可以取得城市轨道交通乘务职业技能等级证书和城市轨道交通站务职业资格证书。

表2 职业技能等级证书和职业资格证书一览表

序号	证书名称	颁证单位	建议等级
1	城市轨道交通乘务职业技能等级证书	广州城市轨道交通培训学院股份有限公司	中级
2	城市轨道交通站务职业技能等级证书	广州城市轨道交通培训学院股份有限公司	中级

(三) 典型工作任务与职业能力分析

根据2022年城市轨道交通运营服务专业人才培养调研报告结果分析，确定本专业的主要职业岗位典型工作任务和所对应的职业能力，详见表3。

表3 典型工作任务与职业能力分析一览表

序号	岗位名称	岗位描述	岗位知识要求	职业能力与素质要求	
				职业岗位要求	职业素质要求
1	列车乘务员	列车乘务员是铁路客运服务的重要组成部分，主要职责是在列车上提供安全、舒适、便捷的旅客服务。需要熟练掌握列车服务流程，还需具备良好的职业素养和应急处理能力，以确保旅客在旅途中的安全与舒适。	<p>列车服务知识：了解列车的车厢布局、座位安排、餐饮服务等相关信息，熟悉列车运行时间、停靠站点等基本情况。</p> <p>客运业务知识：掌握旅客购票、改签、退票等业务流程，了解不同旅客群体的需求特点和服务要求。</p> <p>应急处置知识：了解列车突发事件的应急处置流程和方法，掌握基本的急救知识和技能。</p>	<p>沟通能力：能够清晰、准确地与旅客进行沟通交流，解决旅客的问题和需求。</p> <p>观察能力：能够及时发现旅客的困难和需求，提供及时有效的帮助。</p> <p>团队协作能力：能够与同事密切配合，共同完成工作任务，形成良好的工作氛围。</p> <p>应急处置能力：在紧急情况下能够迅速反应，冷静应对，采取有效的措施保障旅客的安全和列车的正常运行。</p>	<p>职业道德素质：遵守职业道德规范，尊重旅客权益，维护铁路客运形象。</p> <p>服务意识：具备强烈的服务意识，始终把旅客的需求和满意度放在首位。</p> <p>心理素质：具备较好的心理素质，能够应对工作中的压力和挑战。</p> <p>礼仪修养：具备良好的礼仪修养，能够展示良好的职业素养和形象。</p>
2	列车餐吧长	1、编制当趟餐服计划；2、检查餐吧乘务员仪容仪表；3、组织召开出乘会，	熟练掌握：文明用语、站台类型、列车运行图、线路平面图及纵断面图、转向架的组成、车	使用文明用语进行对客服务、识别站台类型、编制列车运行图、编制线路平面图及纵断面图、转向架的组成、会使用车站设备监控系统；能进行常用票	服从分配、听从指挥，严格遵守各项法规制度及操作规程，认真完成各项业务工作任务。

		布置餐服计划	站设备监控系统、常用票务报表的种类及作用。	务报表的填写。	
3	车站安检员	1、负责协助旅客上下车，检查票务，认座，旅客咨询餐饮等工作； 2、负责车站进站（出站）口检票工作； 3、负责列车、站内安全管理（包括站岗，抽查旅客身份证件）。	熟练掌握：安检轨道消防安全知识；金属探测仪的使用；安检顺序；行李安检机的使用。	掌握一定的消防安全知识、能够正确应对火灾；正确使用金属探测仪；按照正确的顺序对乘客进行安检；正确使用行李安检机、识别危险物品。	服从分配、听从指挥，严格遵守各项法规制度及操作规程，认真完成各项业务工作任务。
4	地铁安检员	1、站在入口，使用扫描仪对乘客进行安全监测； 2、坐入口旁，观察乘客的行李物品通过安检机； 3、站岗巡逻，维持秩序。	熟练掌握：安检轨道消防安全知识；金属探测仪的使用；安检顺序；行李安检机的使用。	掌握一定的消防安全知识、能够正确应对火灾；正确使用金属探测仪；按照正确的顺序对乘客进行安检；正确使用行李安检机、识别危险物品。	服从分配、听从指挥，严格遵守各项法规制度及操作规程，认真完成各项业务工作任务。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，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，面向城市轨道交通行业的轨道交通运输服务人员职业群（或技术领域），能够从事高铁餐吧服务员、高铁餐吧长、高铁乘务员、地铁安检员、客运安检员等工作的复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

S1: 热爱祖国，具有强烈的社会责任感，有正确的人生观、价值观、道德观和法制观，品行端正，讲公德，守纪律，吃苦耐劳，乐于奉献；

S2: 具有高度的事业心和责任感。热爱所从事的工作，不断改进操作技能，提高服务质量；

S3: 团结协作，互相尊重，互相协作，宽以待人；树立文明礼貌的职业风尚；

S4: 具有良好的身体素质和健康心理素质。

2. 知识

Z1: 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；

Z2: 熟悉与本专业相关的英语、数学、信息技术等基本知识；

Z3: 掌握轨道交通服务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识；

Z4: 掌握高铁客舱旅客服务礼仪、客舱服务设备使用，以及紧急情况等客舱服务知识。

3. 能力

N1: 具有较强的语言表达能力，能使用英语与国外旅客进行简单交流，能使用两种语言进行广播；

N2: 能操作高铁中各种客舱服务设备，为旅客提供客舱服务；

N3: 有良好的沟通能力，能引导旅客进行危险时紧急撤离；

N4: 能较好的与他人保持良好的关系，掌握良好的谈话技巧；

N5: 有良好的团队合作能力，能与同学、同事互帮互助，共同完成任务。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置情况

概述本专业一共设置四个模块 37 门课程，164.5 学分。具体如表 4 所示。

表 4 课程设置情况一览表

课程类别和模块		课程门数 (门)	学分小 计	主要课程
公共基础课程模块	必修	14	62.5	基本军事技能、语文、数学、英语、心理健康教育与职业生涯规划、职业道德与法律、哲学与人生、中国特色社会主义、劳动教育、历史、信息技术、体育与健康、艺术、美术
	限选	4	5	国家安全教育（思想政治拓展模块）、职业素养、中华优秀传统文化、物理

		任选	2	2	书法、心理健康教育
专业课程	专业基础课程模块	必修	5	22	形体、普通话、普通话与客舱广播、城市轨道交通服务礼仪、中外民俗概论
	专业核心课程模块	必修	8	32	城市轨道交通概论、职业形象设计（化妆）、城市轨道交通运输心理学、旅客列车客运乘务英语、旅客列车客运乘务、旅客列车客运组织、旅客列车车站设备、城市轨道交通运营管理
	专业拓展课程模块	必修	4	41	城市轨道交通安全管理、高速铁路文化、认知实习、跟岗实习

（二）课程教学要求

1. 公共基础课程设置及要求

公共基础课程设置及要求如表 5 所示

表5 主要公共基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	语文	<p>【素质目标】</p> <p>1、热爱母语，增强热爱中华文化的思想感情，具有规范运用语言交流的自觉性。</p> <p>2、具备正确的审美观念，健康的审美情趣，积极弘扬社会主义先进文化。</p> <p>引导学生重视语言的积累与感悟，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情；接受优秀文化的熏陶，形成参与当代文化的自觉；提高思想品德修养与审美情趣，形成良好的个性、健全的人格；引导学生的爱国、爱党情怀，做“四有”青年。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、掌握鉴赏中外优秀文学作品的方法。</p> <p>2、掌握日常应用文写作以及记叙文、议论文的撰写技巧。</p> <p>3、掌握口语交际的交流法则。学习语文学科的基础文学常识；积累文言字词；熟记古典诗词；掌握不同体裁文章的特点；掌握不同类型的应用文文章的写法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、具备一定的文学作品鉴赏能力。</p> <p>2、能撰写日常应用文、记叙文、议论文。</p> <p>3、能策划综合实践活动，熟练运用口语交际交流法则，发展思维能力。</p> <p>提高正确理解与运用祖国语言文字的能力；通过练习，掌握并提高现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力与浅易文言文阅读能力。</p>	<p>1. 1、现代文鉴赏；</p> <p>2、古诗文鉴赏；</p> <p>3、日常应用文写作；</p> <p>4、记叙文、议论文写作；</p> <p>5、语文综合实践活动。</p> <p>1、阅读与欣赏 主要是不同文学体裁与题材的文本进行鉴赏，包括掌握该文本相关的文学常识、积累重点字词、学习文本写作方式、感悟作者的思想情感等等，在鉴赏文本的过程中，也要注重学生的思维提升与发展，提高学生解决问题的能力。</p> <p>2、表达与交流 这一板块包括口语交际与写作两个部分，其中写作为应用文写作与记叙文或说明文写作。良好的口语交际是现代公民的重要素养，是人与人之间交流沟通的基本手段；良好的写作能力则有益于增加学生的竞争力，开启精彩的人生，提高学生的表达能力。</p> <p>3、综合实践活动 本板块侧重于对学生课外知识的延展，发展学生的语文兴趣特长，主要有运用语言知识的活动、成语竞赛、古诗词背诵比赛、经典著作重读分享等。</p>	<p>1、了解学生学习水平与心理特点，关注学生的学习困难，重视学生学习需求，努力营造和谐民主的教学氛围，激发学生学习的兴趣。</p> <p>2、重视字词语句的识记与诵读，培养学生基本的汉语语言语感；能流利地朗诵并背诵中华经典诗词。</p> <p>3、注重对文章的整体感知与领会，引导学生学习精读、略读、浏览等阅读方式和加全点、列提纲、编文摘等阅读方法；注重阅读中的情感体验，感受教材中文学作品的思想情感和艺术魅力，就其中感兴趣的内容进行讨论；鼓励学生课外阅读各类优秀作品，养成阅读习惯，积累语言材料。</p> <p>5、写作方面，重视激发学生的写作兴趣和欲望，激励学生下笔写作，再学会写作；掌握应用文写作的要素，能根据特定情景用口语简明、准确表意。</p>

2	数学	<p>【素质目标】 1、培养学生一定的数学视野，初步认识数学的科学价值，应用价值和文化价值，崇尚数学的理性精神。体现数学的美学意义。 2、树立辩证唯物主义和历史唯物主义世界观。</p> <p>【知识目标】 1、掌握并理解集合与函数，三角函数 相关的知识，能与实际相联系。 2、掌握理解数列与向量，直线与圆锥曲线，立体几何等有关知识点。 3、掌握并理解概率与统计，复数，线性规划等方面的内容。</p> <p>【能力目标】 1、提高学生空间想象，抽象概括，推理论证的能力。 2、增强学生运算求解，数据处理的能力。</p>	<p>1、集合与函数； 2、三角函数； 3、数列与向量； 4、直线、圆、圆锥曲线； 5、立体几何； 6、概率与统计</p>	<p>使学生掌握必要的数学基础知识，具备必需的相关技能与能力，为学习专业知识、掌握职业技能、继续学习和终身发展奠定基础。</p>
3	英语	<p>【素质目标】 1、敢于用英语进行交流与沟通； 2、具有文化传播意识，尊重异国文化。</p> <p>【知识目标】 1、熟悉日常常用英语词汇。 2、掌握社会交际、工作、生活、学习中常见主题的常用英语表达。 3、提升中学阶段所学的语法知识。</p> <p>【能力目标】 1、能阅读英语短文。 2、能在社会交际、工作、生活、学习中用英语进行简单的沟通。</p>	<p>1、九种常用时态及习惯用语。 2、日常工作与生活场景字，词及习惯表达句式。 3、有关生活和工作场景的文章的阅读技巧与翻译。 4、东西方文化知识。 5、中国核心价值观推广。</p>	<p>使学生掌握一定的英语基础知识和基本技能，培养学生在日常生活和职业场景中的英语应用能力；培养学生的文化意识，提高学生的思想品德修养和文化素养；为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础</p>
4	艺术	<p>【素质目标】 1、坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，具有深厚的爱国爱党情感和中华民族自豪感。 2、具有体验音乐知识的能力，感受音乐作品的情绪，使学生产生学习音乐的兴趣，感悟人生，</p>	<p>模块一：聆听与感悟 1、音乐表现形式 2、音乐情绪 模块二：美妙的歌声 1、中国民歌 2、合唱艺术 3、通俗歌曲 模块三：璀璨的乐器</p>	<p>1、坚持立德树人，发挥公共艺术课程的育人功能。 2、采用理论与表演相结合的模式进行课堂教学，推行比赛的方式进行教学成果的检验，</p>

		<p>陶冶情操，塑造美好心灵，形成健康的审美情趣。</p> <p>【知识目标】 了解音乐的表现形式和音乐情绪，掌握中国民歌、合唱艺术、通俗歌曲的知识，聆听欣赏中国乐器、舞蹈、戏剧金典作品，掌握其重点基础知识。</p> <p>【能力目标】 1、能顺利参与各种艺术活动。 2、能通过艺术表现手段或方法，尝试解决学习、生活中的问题，美化生活。 1、通过欣赏、分析，能够感受、理解不同风格的民歌、乐器曲、舞种、戏剧，提高学生的音乐理解能力、鉴赏能力、分析能力、思维创作能力。 2、具备弘扬我国传统文化知识及树立自我自信能力。</p>	<p>1、中国民族器乐曲 2、钢琴提琴协奏曲 3、室内乐 4、管弦乐曲 5、协奏曲 6、交响曲</p> <p>模块四：舞蹈的魅力 1、舞蹈的特性与分类 2、中国民族民间舞 3、中国古典舞</p> <p>模块五：走进戏剧 1、音乐剧 2、戏曲</p>	<p>如：参加校级、县、市级艺术节等活动，加强学生舞台的表演能力，体现健康教学。</p> <p>3、本课程内容实行“四对接”，对接公共艺术教学能力竞赛、对接我市文明风采大赛、校园歌手大赛、最美中职生等活动。</p> <p>4、本课考试模式分基础理论和基础表演的方式，进行期末课程评价。表演考核采用舞蹈的形式进行，主要检测学生音乐基本功的学习和创作能力。</p>
5	美术	<p>【素质目标】 开拓学生的艺术视野，不断提高美术素养；</p> <p>【知识目标】 指导学生理解并掌握素描、色彩、板报的基础知识；</p> <p>【能力目标】 具有初步的色彩观察能力和表现能力。</p>	<p>1、形状 2、素描 3、速写 4、色彩基础知识 5、水粉画</p>	<p>鼓励学生在感受、体验、参与、探究、思考和合作等学习活动的基础上，进一步学习基本的美术知识和技能，体验美术学习的过程与方法，形成有利于社会和个人情感态度和价值观，为不同兴趣和专长的学生提供进一步发展的平台。</p>
6	哲学与人生	<p>【素质目标】 引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观。</p> <p>【知识目标】 1、明确马克思主义哲学是科学的世界观和方法论。 2、掌握马克思主义理论的观点、立场。</p> <p>【能力目标】 1、学会用马克思主义理论分析问题、解决问题。 2、能在生活中感悟哲学道理。</p>	<p>1、马克思主义唯物论 2、马克思主义辩证法 3、马克思主义认识论 4、社会理想与人生理想 5、人生价值</p>	<p>帮助学生学习运用辩证唯物主义和历史唯物主义的观点、方法，正确看待自然、社会的发展，正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。</p>
7	体	<p>【素质目标】</p>	<p>1、体能的训练</p>	<p>1、坚持以课程标准为</p>

	<p>育与健康</p> <p>1、具有良好的心理品质，表现出人际交往与合作精神</p> <p>2、具有爱岗敬业、能吃苦耐劳、高度责任心和良好的团队合作精神；</p> <p>3、具有对个人健康和群体健康的社会责任感，形成健康的生活方式和积极进取、充满活力的人生态度。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、增强学生的体能，掌握和运用基本的体育与健康知识和运动技能；</p> <p>2、培养运动的兴趣和爱好，并能形成坚持锻炼的好习惯；</p> <p>3、培养道德情操的养成、创造能力的形成。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、通过教学，使学生获得体育与健康知识和技能。</p> <p>2、掌握体育与健康的基本知识和运动技能。</p> <p>3、学会学习体育的基本方法，形成终身锻炼的意识和习惯。</p> <p>1、具备吃苦、耐劳、坚韧的精神</p> <p>2、具备力争上游、不服输的思想品德</p> <p>3、具备健康的素养，塑造健康体魄的能力，</p> <p>4、具备自主锻炼，自我保健，自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力。</p>	<p>一般体能；专项体能；职业体能</p> <p>2、运动技能系列</p> <p>球类运动的训练：篮球、排球、羽毛球等</p> <p>田径类的训练：长跑、短跑、跳高、跳远等</p> <p>体操类的训练：啦啦操、健身健美操、单杠、双杠、街舞等</p> <p>3、武术与民族民间传统体育类运动：散打，太极拳，防身术、拔河等</p> <p>4、新兴体育类运动：轮滑，花样跳绳等</p> <p>5、军训内容及项目：基础队列动作，内务整理，唱军歌等</p>	<p>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。</p> <p>2、课堂中采用理实一体的教学模式，在进行实践过程中，以安全为底线，进行课程活动的开展。</p> <p>3、通过分解教学的方法，使学生掌握课程的内容。</p> <p>4、采取课堂表现（考勤）+线下考察的方式进行课程评价。</p>
8	<p>心理健康与职业生涯</p> <p>【素质目标】</p> <p>1、增强职业意识，形成正确的职业观。</p> <p>2、树立正确的就业观，择业观和创业观。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、明确职业理想对人生发展的重要性。</p> <p>2、确定职业生涯发展目标，掌握构建发展台阶和制定发展措</p>	<p>1、职业理想</p> <p>2、职业生涯发展条件和机遇</p> <p>3、职业生涯发展目标和措施</p> <p>4、职业生涯发展与就业、创业</p> <p>5、职业生涯规划管理与调整</p>	<p>提高全体学生的心理素质，帮助学生树立心理健康意识，培养学生乐观向上的心理品质，增强心理调适能力，促进学生人格的健全发展；帮助学生正确认识自我，增强自信心，学会合作与竞争，培养学生的职业兴趣和敬业</p>

	<p>规划</p> <p>施的要领。</p> <p>3、理解职业生涯规划管理和调整对实践职业理想的重要性。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能学会自己规划自己的职业生涯，提高自己的职业能力。</p> <p>2、为就业、创业做好准备</p>		<p>乐群的心理品质，提高应对挫折、匹配职业、适应社会的能力；帮助学生解决在成长、学习和生活中遇到的心理困惑和心理行为问题，并给予科学有效的心理辅导与咨询，提供必要的援助，提高学生的心理健康水平。</p>
9	<p>信息技术</p> <p>【素质目标】</p> <p>1、树立正确的信息社会价值观和责任感，具备信息安全意识，遵守信息法律法规；</p> <p>2、培养独立思考和主动探究能力；</p> <p>3、发展计算思维，提高数字化学习与创新能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解信息技术的发展、网络常用工具和安全规范。</p> <p>2、掌握信息检索与处理的基础知识。</p> <p>3、掌握常用办公软件的基本知识。</p> <p>4、掌握程序设计的基本知识。</p> <p>5、掌握简单的数字媒体技术。</p> <p>1、理解信息技术、信息社会等概念和信息社会特征与规范；</p> <p>2、掌握信息技术设备与系统操作；</p> <p>3、掌握网络应用、图文编辑、数据处理等相关知识和技能；</p> <p>4、掌握程序设计、数字媒体技术应用等知识和技能；</p> <p>5、掌握信息安全和人工智能等知识和技能。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、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；</p> <p>2、能综合运用数字化学习系统、资源和工具，主动进行相关知识与技能的自主探究、知识分享和</p>	<p>1、信息技术应用基础 认识信息系统，选用和连接信息技术设备，使用操作系统，管理信息资源，维护系统</p> <p>2、网络应用 配置网络，获取网络资源，网络交流与信息发布，运用网络工具，了解物联网</p> <p>3、图文编辑 操作图文编辑软件，设置文本格式，制作表格，绘制图形，编排图文</p> <p>4、数据处理 采集数据，加工数据，分析数据，初识大数据</p> <p>5、程序设计入门 了解程序设计理念，设计简单程序</p> <p>6、数字媒体技术应用 获取、加工数字媒体素材，制作简单数字媒体作品，初识虚拟现实与增强现实技术</p> <p>7、信息安全基础 了解信息安全常识，防范信息系统恶意攻击</p> <p>8、人工智能初步 初识人工智能，了解机器人</p>	<p>1、坚持立德树人，聚焦核心素养。在课程教学中融入为中华民族伟大复兴而奋斗的使命感，将本学科核心素养内涵贯穿教学过程的始终。</p> <p>2、立足岗位需求，培养信息能力。依托产教融合与校企合作，以源自生产、生活实际的实践项目为引领，以典型任务为驱动，通过情境创设、任务部署、引导示范、实践训练、疑难分析、拓展迁移等教学环节，引导学生综合了解信息技术和与之关联的业务知识，掌握不同职业岗位和任务情境中运用信息技术解决问题的综合技能。</p> <p>3、体现职业教育特点，注重技能培训。坚持“做中学、做中教”，注重学生运用信息技术工具解决生产、生活问题实践技能的培训。</p> <p>4、创设数字化学习情境，强化自主学习与创新能力。</p>

		协作学习，以及创新创业实践； 3、能分析信息系统面临的风险，为部署安全措施、封堵安全漏洞提供参考。		
11	中国特色社会主义	<p>【素质目标】 1、青年要高举中国特色社会主义伟大旗帜，锐意进取，埋头苦干。 2、青年要为实现中华民族伟大复兴而奋斗。</p> <p>【知识目标】 1、明确建设现代化经济体系是我国发展的战略目标。 2、明确社会主义民主是维护人民根本利益的民主。</p> <p>【能力目标】 1、有肩负时代重任的想法和目标。 2、具备初步分析经济与社会联系的能力。</p>	<p>1、透视经济现象 2、投身经济建设 3、坚持中国特色社会主义政治制度 4、参与政治生活 5、共建文明社会，共享美好生活</p>	从立德树人、课程思政、三全育人、岗课赛证融通、信息技术使用、加强学情分析、方法模式创新等方面提出要求。使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。
12	职业道德与法律	<p>【素质目标】 1、认同职业道德规范和法律规范。 2、增强对职业道德和法律规范学习的自觉性。 3、逐步将职业道德和法律规范内化为自己的信念，并体现在学习、生活和未来的职业活动中</p> <p>【知识目标】 1、学习有关道德特别是职业道德规范和法律规范，掌握职业道德和法律的基本知识。 2、理解法治对国家繁荣富强的意义。</p> <p>【能力目标】 1、增强职业道德意识和法治意识。 2、提高自己的认知能力和判断能力。</p>	<p>1、塑造自己的良好形象 2、遵守职业道德和养成职业行为习惯 3、法治教育 4、自觉依法律己 5、依法从事民事活动</p>	提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识。
13	历史	<p>【素质目标】 1、树立正确的国家观、民族观。 2、增强对优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化的认同感。</p>	<p>1. 中国历史 中国古代史（我国人类产生至 1840 年） 中国近代史（1840 至 1949 年）</p>	帮助学生掌握中国历史及世界历史的发展、演变及现状，抓住历史发展的规律与特点。渗透爱国主义教育，增强

		<p>3、树立唯物史观等。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解人类社会形态经历了从低级到高级的发展过程。</p> <p>2、知道史料是我们正确认识历史和评价历史的重要依据。</p> <p>3、知道中国历史和世界历史上的重大事件及其产生的影响等。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能够依据史料正确表达自己的想法。</p> <p>2、能够对史事开展正确的评析。</p> <p>3、结合时代正确认识历史人物的作用等。</p>	<p>中国现代史（1949年—）</p> <p>2. 世界历史</p> <p>世界古代史（早期人类出现至15世纪末期）</p> <p>世界近代史（16世纪初至19世纪末） 世界现代史（20世纪初—）</p>	<p>学生的爱国情感，弘扬和培育以爱国主义为核心的伟大民族精神。</p>
14	劳动教育	<p>【素质目标】</p> <p>1、通过卫生及劳动任务的分工与考核，强化学生的责任意识。</p> <p>2、使学生在卫生和劳动中感悟到劳动的美。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、了解清洁剂的种类等。</p> <p>2、了解劳动中的安全注意事项。</p> <p>3、了解物品整理整顿的方法。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、具备较强的整理整顿的能力。</p> <p>2、能运用合适的清洁剂去除顽固污渍。</p>	<p>1、物品整理的方法与技巧。</p> <p>2、清洁剂的种类、用途及使用注意事项。</p> <p>3、劳动安全教育。</p> <p>4、卫生习惯教育。</p> <p>5、劳动实践。</p>	<p>1. 持续开展日常生活劳动，自我管理生活，提高劳动自立自强的意识和能力；</p> <p>2. 定期开展校内外公益服务性劳动，做好校园环境秩序维护，运用专业技能为社会、为他人提供相关公益服务，培育社会公德，厚植爱国爱民的情怀；</p> <p>3. 依托实习实训，参与真实的生产劳动和服务性劳动，增强职业认同感和劳动自豪感，提升创意物化能力，培育不断探索、精益求精、追求卓越的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度，坚信“三百六十行，行行出状元”，体认劳动不分贵贱，任何职业都很光荣，都能出彩。</p>

2. 专业课程设置及要求

(1) 专业基础课程设置及要求

专业基础课程设置及要求如表6所示。

表 6 专业基础课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	形体	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养学生各类综合素质，使学生有丰富的艺术修养，健康的审美能力，优雅的形体气质。</p> <p>2、培养学生健康的思想作风，认真的学习态度，以及团队合作意识。</p> <p>3、营造健康优雅的艺术氛围，推进校园艺术文化建设，提高学生艺术文化素质。</p> <p>4、强化心灵美与动作美的统一，培养学生认真学习的态度、不怕吃苦的精神和探索新知识的兴趣。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、以健康第一为指导思想，塑造健美形体，增进身心健康</p> <p>2、掌握一定的舞蹈理论知识，了解舞蹈形体的起源，发展，对舞蹈形体课有正确的认识和了解</p> <p>3、掌握舞蹈形体训练科学形体塑身的训练方法，培养学生积极健康的舞蹈表现力</p> <p>4、熟悉与掌握形体、礼仪、个人形象塑造的基本理论知识。</p> <p>5、熟悉与掌握形体训练的方法与内容。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、通过课堂实践教学，培养身体的柔韧性，协调性，灵活性以及美观性。</p> <p>2、能主动展示形体与动作美，在与同伴的合作与交流中增进交往</p>	<p>《形体训练》课程设计的理念和思路是根据学生的就业岗位和岗位需要学生具备的能力来制定和设计的，本课程通过形体礼仪、形体操、健美操、舞蹈等不同阶段训练，使学生形成正常优美的体态，身体柔软、协调、匀称，培养学生正确优美的形体动作和形体语言，使学生的气质形象得以提高，塑造学生日常生活和工作中的健康体魄和良好形象。</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能；</p> <p>2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>

		能力和团队的合作能力，培养学生适应未来社会竞争和发展的能力。		
2	普通话	<p>【素质目标】 1、教育学生热爱祖国的语言，积极主动地宣传贯彻国家语言文字工作的方针政策； 2、增强语言规范意识； 3、克服各种思想顾虑，树立使用标准语言的信念，勇于表达，善于表达； 4、为学生就业、学习、职业生涯和可持续发展奠定坚实的基础。</p> <p>【知识目标】 1、对普通话语音系统有一个系统而完整的认识，掌握汉语拼音； 2、掌握普通话的声、韵、调，弄清自己所在方言区声韵调与普通话的区别； 3、熟练掌握各种朗读技巧、说话技巧。</p> <p>【能力目标】 1、掌握普通话的基本规律； 2、能使用准确或较准确的普通话朗读一般作品和进行口语交际； 3、达到国家规定的普通话等级标准。</p>	《普通话》是根据普通话测试大纲规定的内容，按照“以测促训，以训保测”的原则，通过训练促进学生普通话普及与提高的一门课程。它是服务类专业的综合技能训练课，旨在培养学生的普通话口语表达能力，提高他们的普通话口语表达水平。本课程具有非常强的实用性和操作性特点，重点放在对学生的实际操作能力的训练与培养上面。	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能； 2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣； 3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>
3	普通话与客舱广播	<p>【素质目标】 具备良好的服务意识和对客服务态度；</p> <p>【知识目标】 掌握客舱广播的要点；</p> <p>【能力目标】 能熟练进行客舱广播。</p>	该课程旨在培养学生的普通话口语表达能力，提高他们的客舱广播水平。本课程具有非常强的实用性和操作性特点，重点放在对学生的实际操作能力的训练与培养上面。	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能； 2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣； 3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>

4	城市轨道交通服务礼仪	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、培养学生知礼守信、爱岗敬业的职业精神和岗位服务意识； 2、培养学生认真、细致、严谨、求实的职业态度； 3、培养学生吃苦耐劳、勤于思考的职业素养和团队协作的精神； 4、培养学生探索、创新的认识。 <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解客运服务礼仪的基本概念和原则； 2、熟悉城市轨道交通的票务政策和安全检查政策； 3、掌握城市轨道交通客运服务人员的职业形象规范，不同情况下站、坐、走、蹲、手势等基本仪态的要求，城市轨道交通客运岗位的服务规范和岗位服务流程、服务标准； 4、掌握城市轨道交通客运服务人员的规范用语以及沟通技巧，广播服务的五要素和日常广播用语； 5、掌握乘客投诉处理的原则、步骤与方法。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能按照岗位形象规范塑造个人良好的客运岗位职业形象； 2、能按城市轨道交通客运服务岗位作业标准为乘客服务，规范运用客运岗位流程服务礼仪如进行充值、售票、补票及常见的票务事务处理、安检服务以及组织引导客流等服务； 3、会恰当的使用服务语言以及通联礼仪规范：能运用沟通技巧应对沟通中的冲突； 4、能妥善处理旅客投诉和建议。 	<p>本课程以城市轨道交通客运岗位群服务技巧运用的实用技能为主要培养目标，旨在培养学生良好的服务意识和心里，塑造良好的职业形象，同时关注对学生社会能力的培养。要求学生通过课程的学习和实践能够掌握城市轨道交通客运服务岗位的职业形象标准与规范，掌握客运服务标准以及岗位群流程和服务规范，具备热情周到的服务态度、专业的服务技能、良好的沟通能力、灵活机智的处理乘客投诉的技巧以及良好的人际交往能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能； 2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的兴趣； 3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法； <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>
---	------------	---	---	--

2. 专业核心课程设置及要求

专业核心课程设置及要求如表 7 所示。

表 7 专业核心课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	城市轨道交通概论	<p>【素质目标】 树立城市轨道交通相关概念，具有进一步学习城市轨道交通相关专业的基本知识素质。</p> <p>【知识目标】 通过本课程的学习，全面了解城市轨道交通运营管理基础知识，了解城市轨道交通发展，线路，车辆，接触网，通信信号，环控等机电设备，行车组织、客运组织、票务管理等运营管理知识。</p> <p>【能力目标】 通过本课程的学习，全面了解城市轨道交通运营管理基础知识，了解城市轨道交通发展，线路，车辆，接触网，通信信号，环控等机电设备，行车组织、客运组织、票务管理等运营管理知识。</p>	<p>本课程是城市轨道交通运营管理专业的专业基础课。本课程的任务主要是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。通过本课程的学习，使学生了解城市轨道交通运营管理系统多个不同功能子系统，从而对城市轨道交通设备及运营组织概况有比较全面的了解，为学习专业课打下基础。</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能；</p> <p>2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>
2	职业形象设计（化妆）、	<p>【素质目标】 在实践训练活动中，充分发挥学生的参与积极性，全面提高其实际应变能力及应用形象设计知识的能力。</p> <p>【知识目标】 1、全面了解形象设计的基本概念、特征、原则； 2、掌握职业仪态、健美操、瑜伽、妆容形象设计、服饰形象设计、礼貌语言的运用、气质培养及职业生涯规划的基本知识。</p> <p>【能力目标】 1、能够轻松自如的把所学知识运用到日常生活和工作中； 2、能够塑造良好的职业形象。</p>	<p>《形象设计》课程根据学生的个体特征、对职业的要求和行业性质，运用多种科学理论、方法和技术对其职业形象的各方面、各要素进行系统的设计和开发，具有较宽的知识覆盖面和较强的职业适</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能；</p> <p>2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>

			<p>应性，内容形象丰富，知识的传授与审美能力的培养融为一体。</p> <p>具有开阔视野和提高鉴赏力的双重功效，为学生在本专业的高层次发展和多渠道就业提供了较大的发展空间。注重培养学生的创新能力和动手能力，突出职业教育的“宽”、“浅”、“用”、“新”的特点，努力培养学生对美的鉴赏力。</p> <p>在学生接受能力的基础上，追求知识的前沿与高品位，激发学生的想象力和创新能力。</p>	
3	城市轨道交通心理学	<p>【素质目标】</p> <p>1、独立获取知识的能力。逐步掌握科学的学习方法，不断地扩展知识面，更新知识结构；培养学生的自我学习与独立思考的能力。</p> <p>2、科学观察和思维的能力。运用心理学相应理论和经验，结合客运服务行业实际情况，解决客运服务过程中的实际问题。</p> <p>3、专业知识应用能力。通过实习和见习的机会，熟悉客运服务行业的运营模式，并学会融会贯通，</p>	<p>《城市轨道交通心理学》是一门研究城市轨道交通服务活动中人的心理活动及其规律的学科，是重要是专业必修课，学生通过对本课程的学习，能全面系统地</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能；</p> <p>2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>

		<p>将所学知识和实际运用高度结合。</p> <p>4、良好的沟通能力。通过学习中的各种方式，培养学习的沟通与人际交往能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、会描述心理学的基础知识；</p> <p>2、掌握感觉和知觉的概念；</p> <p>3、了解感觉和知觉的特点；</p> <p>4、掌握需要、兴趣、动机、注意、记忆、思维、情绪和情感、气质、性格、个性等基本概念和其特点。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能掌握客运服务心理学的基本概念；</p> <p>2、能掌握客运服务人员的能力品质培养；</p> <p>3、能掌握乘客的感知觉等心里活动；</p> <p>4、能掌握乘客的需要动机；</p> <p>5、能掌握乘客的个性心理特征；</p> <p>6、能掌握客运服务的态度与要求；</p> <p>7、能掌握客运服务中人际关系的处理；</p> <p>8、能掌握不同客运服务岗位的服务心理与策略；</p> <p>9、能掌握客运服务中乘客的冲突、投诉心理。</p>	<p>掌握交通运输心理学的相关理论知识和分析法，以便在未来的工作岗位上能熟练地运用其进行交通运输服务质量以及交通运输企业经营管理水平的提高。</p>	
4	城市轨道交通客运服务英语	<p>【素质目标】</p> <p>认识到地铁为提升乘客满意度所做出的努力，并由此产生以民为本、为民服务的强烈责任感。</p> <p>【知识目标】</p> <p>熟悉问讯处、乘务组各个列车乘务员岗位的操作流程和操作要求、掌握对客服务、报站、安全注意事项介绍、服务项目介绍</p> <p>【能力目标】</p> <p>能使用简单英语进行对客服务。</p>	<p>专业英语的基本特点；交通相关知识；交通电力自动系统的运营；交通电力系统和电力设备；常用对客英语实训。</p>	<p>1. 坚持立德树人，发挥课程的育人功能；</p> <p>2. 采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>3. 采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>本课程教学考核实行平时学习（过程）考核与期中、期末（结果）考核相结合，操作考核与作品考核相结合。</p>

5	旅客列车客运乘务	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、树立“人民铁路为人民”的职业情操； 2、通过专业技能的学习，培养精益求精的工匠精神； 3、具有“吃苦耐劳、持之以恒、打磨技能、服务为民”的服务意识； 4、通过课程的分组模拟练习，培养学生良好的团队协作精神； <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解动车、高铁的一些基础知识和服务要求，以及铁路运输服务的质量、质量标准与标准化、服务工作的管理与心理等方面的知识。 2、理解服务企业文化和公共关系的理论等，掌握铁路旅客运输服务的技巧与策略。 3、熟悉列车基础设备及安全设备管理的基本知识。 4、掌握列车乘务人员服务安全管理的相关规定。 <p>【能力目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、能够有意识、有计划地提高自身职业素养； 2、能够正确安全使用列车设施设备； 3、能够按照列车作业流程进行优质乘务服务； 4、能够根据乘客特点进行个性化服务； 5、能够做好列车安全管理工作； 	<p>铁路旅客运输的基本概念、特点以及重要性；铁路客运服务的基本职责和要求；铁路客运服务的实际操作和应对策略；</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣； 2、采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法； 3、采取以闭卷在线考试和技能测试方式考核。
6	城市轨道交通安全管理	<p>【素质目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、具备基本的安全常识； 2、有主动学习、自我发展能力； 3、有分工合作、团队协作能力； 4、与人交流的能力； 5、应急事故处理能力； 6、具备综合分析、解决实际问题的能力； 7、开拓创新的能力。 <p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、了解城市轨道交通运营的安全知识，突出了职业教育特色， 	<p>《城市轨道交通安全管理》课程全面地阐述城市轨道交通运营的安全知识，突出了职业教育特色，围绕职业能力的形成组织课程内容，</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣； 2.采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法； <p>采取线下笔试考核+课堂表现相结合的方式 进行课程评价。</p>

		<p>基本手段和常用方法；</p> <p>2、了解城市轨道交通运营的安全；</p> <p>3、掌握处理常见事故的方法和技能；</p> <p>4、掌握城市轨道交通安全管理的实际需要。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、城市轨道交通安全管理的专业认知能力；</p> <p>2、熟悉城市轨道交通企业安全管理的基本方法；</p> <p>3、灵活运用城市轨道交通安全管理原则和安全管理手段于实践中；</p> <p>4、熟悉我国城市轨道交通安全管理相关的法律法规；</p> <p>5、掌握制定事故应急预案的基本方法；</p> <p>6、深刻认识心里因素对安全生产的影响；</p> <p>7、掌握一定防火灭火基础知识。</p>	<p>从城市轨道交通运营安全管理概述、城市轨道交通设备与基础设施、城市轨道交通运营安全保障技术、城市轨道交通运营安全保障系统等多方面介绍了城市轨道交通运营管理技术。</p>	
7	城市轨道交通客运组织	<p>【素质目标】</p> <p>1、培养学生共享知识的能力，即团队合作能力；</p> <p>2、培养学生发现知识的能力，即创新能力的创造能力；</p> <p>3、培养学生知识传播能力，即交流沟通能力；</p> <p>4、培养学生获取、领会和理解外界信息的能力；</p> <p>5、培养学生诚实守信、敬业爱岗的良好职业道德素养；</p> <p>6、培养学生的语言表达能力和对事物分析判断的能力；</p> <p>7、培养学生勇于创新、与时俱进的工作作风。</p> <p>【知识目标】</p> <p>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；</p> <p>2、掌握城市轨道交通客流预测和分析的方法；</p> <p>3、掌握城市轨道交通运输计划的</p>	<p>本课程与前修课程《城市轨道交通概论》相衔接，使学生进一步掌握城市轨道交通客运组织过程中关于客流预测和分析、交通运输计划、车站和客运组织工作、售检票系统等，涉及客运组织的相关理论知识和实际操作能力，培养学生的独立思考能力和解决问题的综合</p>	<p>1.采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>2.采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>采取线下笔试考核+课堂表现相结合的方式 进行课程评价。</p>

		<p>编制过程：</p> <p>4、掌握城市轨道交通车站和客运组织工作相关知识；</p> <p>5、了解行车突发事件应急处理相关知识；</p> <p>6、了解城市轨道交通车辆运用与乘务管理相关知识；</p> <p>7、了解城市轨道交通客运市场营销与运营经济效果分析的相关知识；</p> <p>8、掌握城市轨道交通车站票务组织与管理的相关知识。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能进行基本的客流预测与分析；</p> <p>2、会编制城轨运输计划；</p> <p>3、能胜任车站、客运组织、票务等日常工作；</p> <p>4、具备突发事件应急处理能力；</p> <p>5、能分析客运市场经济情况并给出市场营销策略。</p>	<p>分析能力，以使其在今后工作中能够更好地胜任客运、票务、安检等城轨相关工作岗位。</p>	
--	--	---	--	--

3. 专业拓展课程设置及要求

专业拓展课程设置及要求如表 8 所示。

表 8 专业拓展课程设置及要求

序号	课程名称	课程目标	主要内容	教学要求
1	城市轨道交通车站设备	<p>【素质目标】</p> <p>1、通过理论实践一体化课堂学习，获得较强的实践动手能力，具备必要的基本知识，具有一定的查阅图书资料进行自学、分析问题、提出问题的能力；</p> <p>2、锻炼学生的团队合作能力、专业技术交流的表达能、制定工作计划的方法能力；获取新知识、新技能的学习能力；解决实际问题的的工作能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>1、熟悉城市轨道交通车站的结构、分类；</p> <p>2、掌握自动售检票系统、屏蔽</p>	<p>通过本课程的学习，使学生掌握轨道交通系统常用设备使用方面的专业技术知识，具备设备使用及管理的能力。</p>	<p>1.采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>2.采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>采取线下笔试考核+课堂表现相结合的方式</p> <p>进行课程评价。</p>

		<p>门系统、环控系统、消防系统、给排水系统、低压配电及照明系统、站内客运设备、门禁系统及防淹门系统的功能、设备组成；</p> <p>3、掌握环境与设备监控系统的结构、功能。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能对轨道交通车站设备进行相关操作；</p> <p>2、能对轨道交通车站设备进行维护保养、检查维修；</p> <p>3、能在紧急情况下对轨道交通车站设备进行相关处理。</p>		
2	城市轨道交通运营管理	<p>【素质目标】</p> <p>通过具体的项目实训，能够爱岗敬业，积极主动工作，养成遵守操作规程，工作整洁、有序、爱惜仪器设备的良好习惯，能认真负责、实事求是、坚持原则、一丝不苟的依据标准进行操作，并在工作实践中能够遵守劳动纪律，注意安全，具备良好的敬业精神和协作精神，坚持努力学习，形成良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。</p> <p>【知识目标】</p> <p>对城市轨道交通系统有一个概括性的了解，主要了解城市轨道交通系统的运营管理设备，形成一个系统化的概念为原则，为后续的、各个方向的技术基础课程和专业课程奠定坚实基础。</p> <p>【能力目标】</p> <p>1、能够进行基本的运营管理；</p> <p>2、能对城市轨道交通的突发事件做出正确的处理。</p>	学生对城市轨道交通系统有一个概括性的了解，主要了解城市轨道交通系统的运营管理设备达到理论部分深入了解、技能部分广泛认知的教学目标，最终达到激发学生的学习兴趣、培养学生的探究习惯、积累科学的学习方法，为后续的、各个方向的技术基础课程和专业课程奠定坚实基础的目的。	<p>1.采用多媒体教学，刺激学生的感官，提高学生的学习兴趣；</p> <p>2.采用理实一体教学模式以及案例教学的教学方法；</p> <p>采取线下笔试考核+课堂表现相结合的方式 进行课程评价。</p>
3	认知实习	<p>【素养目标】</p> <p>培养学生敢于走进社会、勇于挑战困难的智慧和精神；培养学生懂得和具备与人交流、沟通的礼仪和能力。</p> <p>【知识目标】</p> <p>了解各岗位的划分，规模。熟悉各岗位的种类，工作任务，职业</p>	<p>模块一：安全教育；</p> <p>模块二：认识高铁、地铁各工种；</p> <p>模块三：了解城市轨道交通相关岗位。</p>	<p>1.坚持立德树人，树立正确的人生观、价值观，确立正确的理想理念和价值追求。</p> <p>2.以任务式教学、现场教学、直观演示为主进行教学。</p> <p>3.采用实习报告加过</p>

		<p>素质。掌握城市轨道交通岗位应具备的知识，职业能力。</p> <p>【技能目标】 具备职业岗位的意识。</p>	<p>模块四：了解各工种岗位职责</p> <p>模块五：汇报总结</p>	<p>程考核相结合进行综合评价。</p>
4	跟岗实习	<p>【素养目标】 具备该岗位的职业素养</p> <p>【知识目标】 掌握该岗位的技术技能</p> <p>【技能目标】 具有实际动手的操作能力</p>	<p>专业基本模块、专业核心技能和专业拓展技能</p>	<p>采用演示法、实验实训法、案例教学法、项目教学法组织教学提高学生发现问、分析问题何解决问的能力。</p>

七、教学进程总体安排

表9 教学进程安排表

类别	性质	课程代码	课程名称	学分	教学计划学时数			年级/学期/教学周/课时数						考核方式	
					总学时	理论	实践	一学年		二学年		三学年			
								1 学期	2 学期	3 学期	4 学期	5 学期	6 学期		
								20 周	20 周	20 周	20 周	20 周	20 周		
公共基础课程模块	必修	GGJC01	中国特色社会主义	2	36	16	20	2*18w							考试
		GGJC02	心理健康与职业生涯	2	36	16	20		2*18w						考试
		GGJC03	哲学与人生	2	36	16	20			2*18w					考试
		GGJC04	职业道德与法治	2	36	16	20				2*18w				考试
		GGJC05	语文	12	216	162	54	4*18w	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w			考试
		GGJC06	历史	4	72	40	32	2*18w	2*18w						考试
		GGJC07	数学	10	180	118	62	4*18w	2*18w	2*18w	2*18w				考试
		GGJC08	英语	10	180	118	62	4*18w	2*18w	2*18w	2*18w				考试
		GGJC09	信息技术	4	144	18	126	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w				考试
		GGJC10	体育与健康	8	144	0	144	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w				考试
		GGJC11	艺术	4	72	6	66	2*18w	1*18w		1*18w				考查
		GGJC12	美术	1	18	6	12	1*18W							考试
		GGJC13	劳动教育	1	18	18	0	2*18w							考查
		GGJC14	基本军事知识	0.5	12	12	0	12*1w							考查
	小计				62.5	1200	562	638							
	限选	GGJC15	国家安全教育 (思想政治拓展模块)	2	36	30	6					2*18w			考查
		GGJC16	中国优秀传统文化	1	18	12	6		1*18w						考查
		GGJC17	职业素养	1	18	12	6					1*18w			考查
		GGJC18	物理	1	18	12	6								考查
		小计				5	90	66	24						
任选	GGJC19	书法	1	18	9	9					1*18w			考查	
	GGJC20	心理健康教育	1	18	18	0					1*18w			考查	

			小计	2	36	27	9								
			合计	69.5	1326	655	671								
专业课程	专业基础课程模块	必修	ZYJC01	形体	10	180	0	180	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w	2*18w	考查	
			ZYJC02	普通话	2	36	18	18		2*18w					考查
			ZYJC03	普通话与客舱广播	2	36	10	26			2*18w				考查
			ZYJC04	城市轨道交通服务礼仪	6	108	54	54	2*18w		2*18w		2*18w		考查
			ZYJC05	中外民俗概论	2	36	30	6			2*18w				考试
			ZYJC06												
			ZYJC07												
				小计		22	396	112	284						
	专业核心课程模块	必修	ZYHX01	城市轨道交通概论	6	108	54	54		4*18w	2*18w				考试
			ZYHX02	职业形象设计（化妆）	2	36	10	26				2*18w			考查
			ZYHX03	旅客列车客运乘务英语	6	108	54	54		4*18w	2*18w				考试
			ZYHX04	城市轨道交通运输心理学	4	72	36	36		2*18w	2*18w				考试
			ZYHX05	旅客列车客运乘务	4	72	36	36			4*18w				考试
			ZYHX06	旅客列车客运组织	2	36	18	18				2*18w			考试
			ZYHX07	城市轨道交通车站设备	4	72	36	36				4*18w			考试
			ZYHX08	城市轨道交通运营管理	4	72	36	36				4*18w			考试
				小计		32	576	280	296						
	专业拓展课程模块	任选	ZYTZ01	高速铁路文化	2	36	18	18					2*18w		考查
			ZYTZ02	城市轨道交通安全管理	4	72	36	36					4*18w		考查
			ZYTZ03	认知实习	6	108	0	108	1*18w	1*18w	1*18w	1*18w	1*18w	1*18w	考查
ZYTZ04			跟岗实习	29	522	0	522						29*18w	考查	
			小计		41	738	54	684							
	合计		95	1710	446	1264									
	总计		164.5	3036	1101	1935									

（三）学时与学分分配

学时与学分分配如表 10 所示。

表 10 学时与学分分配表

课程类别	课程门数	学时	学分	其中		
				理论(学时)	实践(学时)	
公共基础必修课	14	1200	62.5	562	638	
公共基础选修课(限选+任选)	6	126	7	93	33	
专业基础课	5	396	22	112	284	
专业核心课	8	576	32	280	296	
专业拓展课(限选+任选)	4	738	41	54	684	
合计	37	3036	164.5	1101	1935	
比例分析	课程类别	学时小计	比例	课程类别	学时小计	比例
	公共基础课	1326	43.68%	专业(技能)课程	1710	56.32%
	必修课	2172	71.54%	选修课	864	28.46%
	理论课	1101	36.26%	实践课	1935	63.74%

【说明】：总学时数=公共基础课程学时数+专业(技能)课程学时数=理论教学学时数+实践性教学学时数=线上教学学时数+线下教学学时数

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1.队伍结构

根据城市轨道交通运营服务专业人才培养目标和学生规模，在师资结构上应按照专业带头人、骨干教师、双师素质教师、兼职教师进行合理配备学生数。本专业专任教师数比例不高于75%，双师素质教师占专业教师比达不低于70%，专任教师队伍职称、年龄，具有合理的梯队结构，具体要求见表 8-1。

表 11 师资队伍结构

队伍结构	比例(%)
副教授	50
讲师	40

	助教	10
	硕士	10
	本科	100
年龄结构	20-30 岁	20
	31-40 岁	40
	41-50 岁	20
	51-60 岁	20
双师型教师	8	80
生师比	16: 1	不高于 18: 1

2.专业带头人

专业带头人要求具有高级职称，具备先进的职业教育理念，有较高专业理论水平和较强实践能力，能把握好职业教育发展动态；在城市轨道服务及相关行业理论水平高、实践能力强，能准确把握专业的发展方向和发展动态；具有较强的教研教改和科研能力，掌握任务引领型课程开发的流程与方法；具有较强的管理能力，能组织协调好教学团队各项事务。

3.专任教师

专业课专任教师应具有与任教专业对口的本科学历，并取得中等职业学校教师资格，其中具有本专业三级及以上职业资格证书或相应技术职称的专业教师应占 2/3 以上。

4.兼职教师

兼职教师应是本区域或本行业的现场专家，比例控制在 15%-25%之间；

（二）教学设施

1.专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2.校内实践教学条件

校内实践教学条件按照完成专业学习领域核心课程的学习情境教学要求配置，每个场地满足一次性容纳 50 名学生进行基于行动导向的理论实践一体化教学的需要。专业课程的实践条件配置与要求见下表（以 100 学生数为基准）。

表 12 校内实践教学条件

序号	主要设备名称	用途	单位	基本配置	主要功能
1	和谐号 CRH380B 动车模拟仓	城市轨道交通运营管理专业	套	1、CRH380B 动车原型车体结构； 2、前列车门区；	完成客舱模拟实验，客舱播音技巧、服务

		相关实训		3、二等座乘客座椅 14 座； 4、大型行李储藏架； 5、广播系统与内话系统； 6、餐吧区及就餐区。	情境实训、客舱服务技能训练，服务礼仪情境实训等项目
--	--	------	--	---	---------------------------

3.校外实践教学条件

表 13 校外实践教学条件

实习基地名称	生产岗位	工作任务或实训项目	实训岗位数量
高铁车站	票务员	票务流程实训；对客户服务实训；	约 10
高铁线路	乘务员	礼仪实训；对客户服务实训；	约 10
地铁线路	安检员	安检流程实训；对客户服务实训；	约 10
星级酒店	餐服	礼仪实训；对客户服务实训；	约 10
			40

（三）教学资源

（1）教材：有专业课程教材建设计划，执行情况良好。重视重点（优质）课程建设和课程教材内容的更新，教材内容符合专业培养目标要求。必修课优先选用高职高专推荐教材或规划教材，使用教育部高职高专优秀（或规划）教材和自编教材及讲义 $\geq 70\%$ 。重视自编教材建设，必修课自编教材或讲义基本符合教学要求，使用效果较好。自编教材内容要符合教学要求，经过专家鉴定同意使用；实验实训课时比重较大的专业核心课程必须有相对独立的实验、实训指导教材；

（2）专业图书资料：校图书馆内本专业图书资料能满足专业教学需要；具有本专业信息资料查阅所需计算机网络系统。

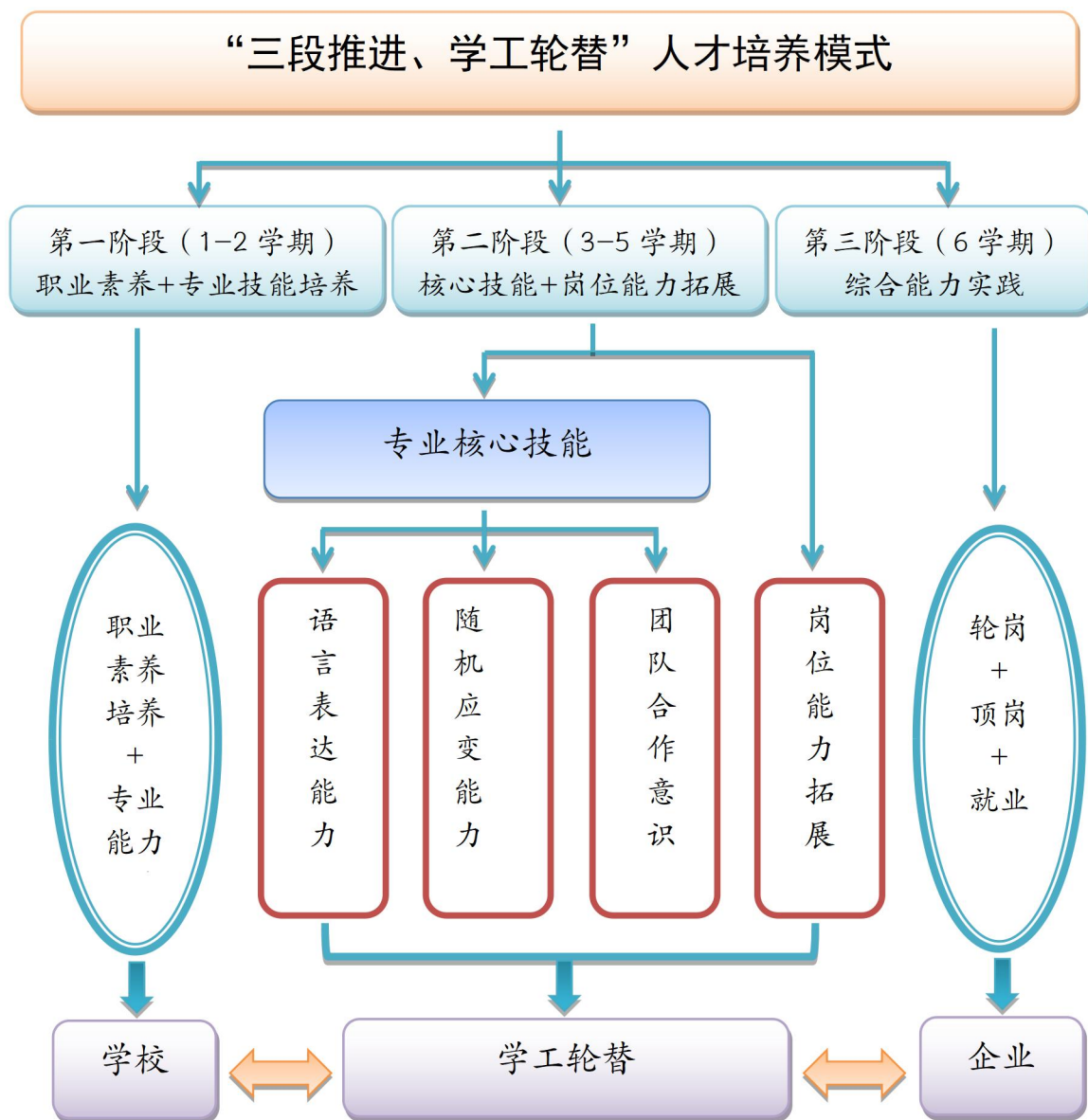
（3）校园网络：配置以网络技术为代表的现代信息技术设施设备和其他的现代教育技术装备，促进现代教育技术与课程教学的整合。出口总带宽 100（Mbps），校园网主干最大带宽 1000（Mbps），网络信息点数 5000（个），基本满足专业教学活动的需要。

（4）数字化教学资源：注重建设数字化专业学习资源，有利于学生自主学习，内容丰富、使用便捷、更新及时。专业主要课程上网率 30%以上。利用信息技术开发数字化专业学习资源，有效利用数字化学习资源开展教学活动。合理建设立体数字化教材和各类专业教学系统，能满足专业教学需要。。

（四）教学方法

按照以服务为宗旨，以就业为导向的原则，依托企业，立足于行业岗位需求，创新“三段推进、学工轮替”的人才培养模式，为社会培养出行业高素质技能型人才。“三段推进、学工轮替”人才培养模式具体实施如下：

表 14 “三段推进、学工轮替”人才培养模式



第一阶段：职业素养和专业技能形成阶段（第 1-2 学期）

通过专业理论学习、站段见习、聘请铁路行业专家为学生开展讲座、实训指导、请本校毕业生谈工作体会等，让学生了解企业文化和一线岗位要求，增强对职业素养的感性认识。同时，加强学生学习能力的培养，使学生掌握必要的公共文化课知识、专业基础知识和专业基本技能。通过本阶段的教学，使学生建立对专业、职业及其岗位要求的系统认识，增强学生对本专业学习的信心，为学生形成职业理想、职业意识、规划职业人生奠定基础。

第二阶段：专业核心技能提升和岗位能力拓展的学工轮替阶段（第 3-5 学期）

第 3-5 学期，实施“校内学习——酒店实训——校内理论提升——站段实践”的学校与路局交互的培养方式。

校内学习：集中安排专业核心技能（列车服务、乘务服务、餐饮服务）的实践教学，通过

教师演示、实训室训练、教师指导、模拟训练交替，使学生掌握基本的服务技能。再聘请客运专业人员对学生进行服务流程培训后，到站段实践。

酒店实训：学生将在学校学习到的专业技能有针对性地到站段进行实景训练。由专人指导，对前期的理论学习进行实践验证。

校内理论提升：学生在站段实践一定时间后回归课堂，结合在站段实践中遇到的问题有针对性地补充学习，并对客运服务、餐食营销、沟通交际等方面的能力进行提升学习及岗位能力的拓展。

站段实践：在学校对学生进行理论提升培训和岗位能力拓展知识学习，再次将学生安排在酒店一线岗位上进行岗位实践。通过这种“理论——实践——再理论——再实践”的学工轮替的模式，把学生培养成具有现代服务理念的高素质技能人才。

第三阶段：岗位综合能力实践阶段（第6学期）

第6学期，学生围绕岗位能力要求，在车站、列车、餐吧等岗位进行轮岗实习，每人每月一岗，熟悉岗位工作流程，适应职业岗位的变化，满足未来职业发展的需求。最后按照岗位需求和学生能力确定工作岗位，实施顶岗实习，实现成为真正铁路行业“职业人”的角色转变。根据学生实习情况，与用人单位签订劳务合同。

（五）学习评价

（一）对专业教学质量的评价

铁路作为国民经济的大动脉、国家重要基础设施和大众化交通工具，在中国经济社会发展中具有重要作用。2021年3月发布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出，新增城市轨道交通运营里程3000公里，推动市内市外交通有效衔接和轨道交通“四网融合”；国家《“十四五”铁路发展规划》明确指出：到2025年，铁路运营里程达到16.5万公里。

随之而来的城市轨道交通及高铁运营则需要大量的服务人员。餐服、乘务、铁路的运输与管理人才势必将成为各地铁路运营单位发展过程中竞相争夺的对象。专业遵循“品质+能力”的育人宗旨，坚持“以就业创业为导向，以职业能力为根本，以实践教学为载体，以专业特色促发展”的专业建设指导思想，以专业群建设为方向，采用“模块式”教学形式，集中时间段强化专业技能训练，通过校内外实践实训基地以及大型仿真高铁模拟实验车厢、VIP贵宾接待实训室、形体实训室等各种实训平台，完善实践教学新机制，在做中教，在做中练，在做中学，培养学生的服务管理新理念，新能力，新水平。

学校应建立专业教学质量评价制度，按照教育行政部门的总体要求，把就业率对口就业率和就业质量作为评价专业教学质量的核心指标；针对专业特点，制定专业教学质量评价方案和评价细则，广泛吸收行业、企业特别是用人单位参与评价，逐步建立第三方专业教学质量评价机制；要把课程评价作为专业教学质量评价的重要内容，建立健全人才培养方案动态调整机制，推动课程体系不断更新和完善。专业教学质量评价结果要在一定范围内公开和发布。

（二）对教师的评价

建立健全教师教育教学评价制度，把师德师风、专业教学、教育教学研究与社会服务作为评价的核心指标，要采取学生评教、教师互评、行业企业评价、学校和专业评价等多种方式，不断完善教师教育教学质量评价内容和方式。把教育教学评价结果作为教师年度考核、绩效考核和专业技术职务晋升的重要依据。

（三）对学生的评价

1. 评价主体

以教师评价为主，广泛吸收就业单位、合作企业、社区、家长参与学生质量评价，建立多共同参与评价的开放式综合评价制度。

2. 评价方法

采取过程评价与结果评价相结合，单项评价与综合评价相结合，总结性评价与发展性评价相

结合多种评价方式,要把学习态度、平时作业、单项项目完成情况作为学生质量评价的重要组成部分,要不断改革评价方法,逐步建立以学生作品为导向的职业教育质量评价制度。

3. 评价内容

思想品德与职业素养:依据国家颁布的《中等职业学校德育大纲》、学校制定的学生日常行为规范、制定思想品德评价方案与细则;依据行业规范与岗位要求,制定职业素养评价方案与细则,把职业素养评价贯穿到教育教学全过程。

专业知识与技能:依据课程标准,针对学校专业教学特点,制定具体的专业知识与技能评价细则。

科学文化知识与人文素养:依据教育部颁布的课程教学大纲、省教育厅颁布的公共课教学指导方案,制定公共课教学质量评价细则。积极探索人文素质综合测试的内容和方法。

(六) 质量管理

按照学校评价要求,对教师课堂教学质量进行综合评价。

(1) 课堂教学教师工作状态评分细则(权重 40%)

表 15 课堂教学教师工作状态评价表

评价项目	评估标准与等级		
	A 级	B 级	C 级
仪表 20 分	服装整齐,着正装 (16-20 分)	未正装,但服装整齐、得体 (12-16 分)	服装不整齐 (<12 分)
精神状态 20 分	精神集中,情绪饱满 (16-20 分)	精神不自然,比较紧张 (12-16 分)	无精打采,心不在焉 (<12 分)
形体姿态 20 分	始终保持良好站姿,没有多余的小动作,并能通过得体的肢体语言调动学生。 (16-20 分)	保持良好姿态,没有太多的小动作。 (12-16 分)	姿态不端正、不得体,有很多不良小动作。 (<12 分)
语言表达 20 分	吐字清晰,语速、音量适中并起伏变化,富有感染力。 (16-20 分)	吐字清晰,音量适中。 (12-16 分)	语音含糊、音量过高或过低,语速快或慢,学员听不清。 (<12 分)
教学开关 20 分	开关运用得当,师生互动好。 (16-20 分)	能够使用课堂开关,师生互动较好。 (12-16 分)	开关运用欠合理,师生互动少 (<12 分)

(2) 教师课堂教学评分细则(权重 60%)

表 16 教师课堂教学评价表

评估项目	评估内容	评估等级		
		A 级	B 级	C 级
教学目的	目标明确具体,符合课题标准和学生实际,目标体现	16-20 分	10-15 分	<10 分

20 分	学科性和专业化的统一，让学生了解目标，并对学生达到目标的过程有分析和认识			
教学方法20分	教与学方法的选用符合内容需要，符合学生认知规律：发挥师生双方的主动性和创造性，创设师生对话的氛围：重视面向全体，因材施教，注意学习方法指导和良好习惯的养成：恰当运用学校制定的职场导学教学模式，合理使用多媒体：课堂评价准确、多元化	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学内容20分	教学文件齐全，任务书、工作页设计合理：内容正确，无知识性、科学性错误：教学重点突出，难点处理得当：结合学生生活和社会实际，联系专业。适时适量拓展：内容符合学科特点，符合学生认知水平	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学程序20分	团队组建合理，教学环节按照职场导学各种课型环节组织教学，过程安排合理，层次清楚，环节紧凑，活动转换自然、妥当：及时反馈教学信息，注意调整和控制教学过程：体现实践性和综合性，突出能力的培养。	16-20 分	10-15 分	<10 分
教学效果20分	课堂效果评价形式灵活，评价表设计合理：教学成效显著，目标达成度高：课堂气氛和谐，学生思维活跃，参与意识强，注意力集中。	16-20 分	10-15 分	<10 分

九、毕业要求

1. 学分要求：修满 160 学分。
2. 学业要求：本专业学生公共课程普测、专业基础课程与核心课程考核达到合格以上等级，顶岗实习达合格以上等级。
3. 素质要求：本专业学生综合素质考核合格、专业技能抽测达合格以上等级。
4. 证书要求：鼓励获得若干职业技能等级证书或职业资格证。
5. 其他要求
 - (1) 无纪律处分或已解除；
 - (2) 符合学校其他制度规定的毕业要求

十、附录

1. 教学进程整体安排表

表 17 教学进程安排表

专业名称：_____城市轨道交通运营服务_____（2022 级）

学年	学期	教学进程周次																			课堂 教学 (周)	开学 准备 (周)	实践教学(周)						机动 (周)	考试 (周)	学期教 学周数 合计	寒暑期 (周)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20	军训	入学、 安全、 劳动教 育	劳动 实践	跟 岗	顶 岗					毕 业 设 计
第 一 学 年	一	○	#	#	#	↑	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	14	1	3	1						1	20	6	
	二	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	18	1			1周 (暑假)					1	21	5	
第 二 学 年	三	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	18	1							1	20	6		
	四	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	18	1			1周 (暑假)					1	21	5	
第 三 学 年	五	○	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	⊙	▲	◇	◇	◇	◇	◇	◇	9	1				1	7+2周 (寒假)	0.5	1	0.5	22	4	
	六	○	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	◇	⊙	■	◇	◇	◇	◇	&			0	1					15	0.5	1	0.5	18	8	
		总 计																			77	6	3	1	2	1	24	1	2	5	122	34	
说明		1. 三年6学期总周数共122周。 2. 专业课程理论教学与实践教学总学时数比例控制为1:1左右。见习原则上在专业课开始时安排，假期执行；跟岗实习根据专业教学进度安排；顶岗实习一般为6个月。 3. ○开学准备 ↑入学、安全、劳动教育 #军训 *课堂教学 ⊙考试 △见习 ▲跟岗实习 ◇顶岗实习 ■毕业设计 &机动 ……放假																															

2. 专业人才培养方案制订与审核表

XXX 学校

____级专业人才培养方案制订与审核表

专业名称	
专业代码	
本专业建设委员会	签名： 年 月 日
二级学院 人才培养方案 论证会	签名： 年 月 日
学校教学指导 (专业建设) 委员会	签名： 年 月 日
学校行政或党 委会议审定	签名(盖章)： 年 月 日
备 注	

3. 专业建设委员会对人才培养方案的论证意见

.....