

**广西工程职业学院**

2021级城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

**城市轨道交通运营管理专业人才培养方案**

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：500606

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、修业年限

标准学制为3年，弹性学分学制有效年限为3-5年

四、职业面向

表1 城市轨道交通运营管理专业职业岗位分析表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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） | 职业资格证书或技能等级证书举例 |
| 交通运输大类（50） | 城市轨道交通类（5006） | 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 | 城轨交通信息管理工程师 |

五、培养目标与培养规格

**（一）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，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。

**（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。

（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。

2.知识

（1）掌握必备的思想政治理论、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、文明生产等知识。

（3）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。

（4）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。

（5）掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。

（6）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。

（7）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。

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）具有本专业必需的信息技术应用和维护能力‘

（4）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。

（5）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。

（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、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。

（7）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。

（8）具有城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置能力。

六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

**（一）公共基础课程**

根据党和国家有关文件规定，将思想政治理论课、体育、军事理论与军训、心理健康教育等课程列为公共基础必修课程。并将马克思主义理论类课程、党史国史、中华优秀传统文化、职业发展与就业指导、创新创业教育、信息技术、语文、数学、外语、健康教育、美育课程、职业素养等列为必修课或限定选修课。

1.思想政治理论课（144学时，9学分）

（1）思想道德与法治

帮助学生筑牢理想信念之基，培育和践行社会主义核心价值观，传承中华美德，弘扬中国精神，尊重和维护宪法权威，提升思想道德素质和法律素质。课程为3学分。

（2）毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论

帮助学生理解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想是一脉相承又与时俱进的科学体系，引导学生坚定“四个自信”。课程为4学分。

（3）形势与政策

帮助学生准确理解当代马克思主义，党和国家取得的历史性成就、面临的历史性机遇和挑战，引导学生正确认识世界和中国发展大势，认清时代责任和历史使命。课程为2学分。

2.体育1.2.3（108学时，6学分）

培养学生掌握基本的体育理论知识和基本技能，提高体育意识，建立正确的体育价值观，掌握科学锻炼身体的方法，增强体质，形成对健康的自我监测和评价能力，养成终身锻炼的习惯，促进身体机能全面发展；培养爱国主义和集体主义的思想品德和教育，树立正确的体育道德观，形成顽强进取，勇于拼搏的思想品质。

3.军事理论及军事技能（148学时，4学分）

通过军事理论及军事技能训练，使学生掌握基本的军事知识和技能，提高其政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗、刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学习生活作风，为学生顺利完成学业奠定坚实的基础。

4.大学生心理健康教育（32学时，2学分）

使学生掌握心理健康的基本概念和基础知识，初步形成多种视角的心理学观点，并能将其与日常的学习、工作和生活紧密联系；学会评价个人心理健康状况并有效的进行自我调节；建立科学的健康观，能以科学的态度和方法来认识和处理心理健康问题。

5.大学英语（144学时，8学分）

通过课堂教学各个环节，运用各种教学方法，使学生掌握一定的英语听、说、读、写、译的基本技能，培养学生进行简单的口头和书面交流的能力。同时，大学英语坚持知识传授和价值引领相结合，运用可以培养学生理想信念、价值取向、政治信仰、社会责任的题材与内容，使显性教育与隐性教育相融合，培养学生树立正确的世界观、人生观、价值观，让学生成为德才兼备、全面发展的人才。

6.计算机基础（64学时，4学分）

培养学生掌握常用的工具软件和信息化办公技术，具备支撑专业学习的能力，使学生能够在日常生活、学习和工作中综合运用信息技术解决问题；增强信息意识、提升计算思维、促进数字化创新与发展能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，为其职业发展、终身学习和服务社会奠定基础。

7.职业生涯规划与就业创业指导（18学时，1学分）

引导大学生在认识自我的基础上树立正确的职业理想和择业观，使大学生在了解国家的就业政策及法规前提下，增强自身全面素质，能够科学、合理规划职业生涯，掌握求职择业的方法与技巧，提升就业能力，正确并顺利选择职业；同时了解并熟悉创业所需条件、企业创办程序，从而在培养创业意识的基础上树立并提高大学生创新创业能力及创业实践。

8.大学生安全教育（18学时，1学分）

激发大学生树立安全第一的意识，确立正确的安全观。培养正确避灾、避险和防骗、识骗技能，提高防灾避险和防骗能力；培养学生高尚的人生价值观和正确的价值观；掌握有效预防传染病和食物中毒的方法。主要内容包括：国家安全、财产安全、网络安全、消防安全、学习安全、公共卫生安全、社会活动安全、灾害自救安全等。

9.大学生文化修养（18学时，1学分）

本课程通过对文学、哲学、艺术、科学、饮食、礼俗等基础、人文学科知识的讲授，要求学生了解中国文学的内容，中国哲学思想，中国古代科学的成就及现代科技的前沿；了解饮食文化在中国文化中的地位，了解古代的礼俗文化，并通过影视及书法知识的学习，进一步提高学生的艺术鉴赏能力。

10.应用文写作（18学时，1学分）

本课程把培养学生“解决实际问题的能力”和“自主学习的能力”放在突出的位置上，以日常文书、行政公文、事务文书、经济文书、职业文书等文种的文体知识和写作训练为主要教学内容并通过案例分析和写作训练培养学生处理职业生涯及日常生活应用文的写作能力。

11.职业素质养成（18学时，1学分）

本课程的学习，使学生掌握和提高与职业活动密切相关的学习能力，沟通能力，组织协调能力，培养学生的敬业精神，团队意识，意志品质，创新思维，并在课程专门的实践活动和各专业的学习、实训中不断内化职业基本能力。

12.演讲与口才（18学时，1学分）

了解言语交际的重要作用，基本原则，习得方法，理解言语交际必看的心理素质，思维素质，应变能力及倾听素养。掌握有声语言，态势语言，社交语言，求职口才，即兴演讲，服务口才等贴近学生未来工作岗位与日常生活实践需要的言语口才基本技巧与方法，并形成良好的言语交际意识习惯。

13.中国共产党党史（16学时，1学分）

帮助大学生认识近现代中国社会发展和革命发展的历史进程及其内在的规律性，了解国史、国情，深刻领会历史和人民怎样选择了中国共产党，怎样选择了社会主义道路。

14.就业创业指导课（40学时 2.5学分）

该门课程是一门体现高职教育就业导向的综合性课程，强调理论性和实践性的有机统一，内容包括创业基础理论、创业意识，就业相关基本知识。

**（二）专业（技能）课程**

专业（技能）课程一般包括专业基础课程、专业核心课程、专业限选课程，并涵盖有关实践性教学环节。

1.主要专业基础课程：

主要专业基础课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 城市轨道交通概论 | 通过对本课程的学习，学生应了解城市轨道交通的概念、类型和发展概况；城市轨道交通线路和车站的设备概述；城市轨道交通的车辆及车辆基地；城市轨道交通的供电系统与车站设备；城市轨道交通运营组织等基础知识，掌握城市轨道交通信号与通信基础设备的结构及功能；为后续专业课程的学习打下良好的基础。 | 城市轨道交通绪论；城市轨道交通线路与车站；城市轨道交通车辆与车辆基地基础知识；城市轨道交通信号与通信基础设备；城市轨道交通供电系统；城市轨道交通车站机电设备；城市轨道交通运营组织 |
| 2 | 舞蹈与形体训练 | 通过了解形体训练的概念、特点、内容及作用，了解基本的生理解剖知识，人体的测量的基本内容和方法，掌握形体训练的基础知识，基本技能和基本技术，培养学生具备良好的仪容、仪表、服务意识和职业素养，为学生从事服务工作塑造良好形象奠定基础。 | 拉伸动作组合；芭蕾基础入门（手型，手位、脚位，绷腿、勾脚、擦地等等）；交际舞（音律练习）；成品舞教学；形体纠正，姿态训练 |
| 3 | 美容化妆与职业形象设计 | 通过学习本课程使学生掌握各种妆面的特点和化妆技巧；熟悉面部化妆的基本知识和矫正化妆的基本技巧；了解化妆品的种类、性能、化妆工具的使用和保护；充分利用图表、模型、幻灯片等各种形象教学手段深入浅出地阐述教学内容，注意启发和循序渐进。 | 了解化妆的重要性；掌握妆前准备步骤；认识并熟悉护肤品和化妆品、化妆工具；全妆的步骤：底妆、眼妆、唇妆、发型等的技巧；针对不同脸型、不同肤质选择合适的化妆品和化妆工具，整体妆容自然、妆面协调，符合日妆要求 |
| 4 | 交通运输经济 | 使学生在思想上能认识到运输经济问题的重要性，以及运用运输经济学理论与方法在解决有关运输经济问题的重要作用；在知识上，能够掌握对各类运输经济问题进行判别与分析的基本方法和思路，对运输业技术经济特点有较深刻理解；在能力上，初步具备将经济学一般原理与方法在运输经济领域应用的思路，使理论与实践紧密结合；在综合素质上，尽可能全面培养学生的数学及计算机工具使用能力、文献资料检索和收集能力、分析和解决实际问题的能力、思辨与论文写作能力、口头表述能力和团队合作能力，为日后其他相关专业课程的学习及实际工作奠定基础。 | 运输经济学的基本知识；交通运输需求基础；旅客与货物运输需求；城市交通出行需求；供给基础；运输基础设施与运载工具供给；城市公共交通供给；交通运输市场；交通运输外部性与政府作用；交通运输成本；运输价格；运输固定资产折旧与设备更新 |
| 5 | 城市轨道交通专业英语 | 使学生在较短的时间内就可以掌握专业知识和术语，从而培养和提高阅读外国相关专业技术领域资料、文献的能力。 | 站务、客运服务等方面的交通基础知识；城市轨道交通车辆和控制系统基本知识方面的英语科技文章及说明文；城市轨道交通供电和电气设备方面的英语科技文章及说明文 |
| 6 | 城市轨道交通通信信号基础 | 通过对本课程的学习，学生应知道城市轨道交通信号基础设备的构成、功能及工作原理，熟练掌握城市轨道交通信号基础设备：继电器、信号机、转辙机、轨道电路的相关知识。了解城市轨道交通信号自动控制系统的构成及功能，为后续专业课程的学习奠定良好的基础。 | 传统信号设备的构成、功能及原理；介绍城市轨道交通信号；自动控制系统的基本组成及原理 |
| 7 | 公共场所安检 | 通过对本课程的学习使学生了解到安检的重要性，使学生熟记和识别哪些是违禁品、危险品，掌握安检设备的使用操作，掌握证件检查、人身检查、开箱包检查的技巧，如何应对安检紧急情况，为毕业就能胜任岗位工作打下坚实的基础。 | 安检工作概述；安检设备设施；违禁品、危险品的认知；安检礼仪与岗位职责；证件检查；人身检查；开箱包检查；安检紧急情况应急处置 |
| 8 | 城市轨道交通列车运行控制系统 | 通过学习和培养学生使用、维护或者调试列车运行控制系统的能力，使学生掌握列车运行控制系统设备使用的基本知识和常见故障的检测与维护，成为一名熟练的列车运行控制系统设备的使用与维护人员。继而获得岗位所需的实际知识和技能，为将来走向社会从事列车运行控制系统设备的使用、安装、调试及维护等工作，打下坚实的基础。 | 机车信号车载设备；车站电码化的组成和工作原理； LKJ 车载设备、 CTCS-2 级与 CTCS-3 级列控系统组成与工作原理；应答器、车站列控中心、列控车载设备组成和工作原理。 |
| 9 | 城市轨道交通运营管理规章 | 学习城市轨道交通运营管理规章知识，使学生掌握城市轨道交通运营生产的各项规章和要求，培养学生行车、客运的专业能力，从而与就业接轨 | 城市轨道交通行车组织管理（行车岗位工作、行车组织规范、列车驾驶规范）；客运组织管理（客运服务标志规范、服务质量规范）；车辆及车辆基地的管理；设施设备管理；安全管理等 |
| 10 | 铁路企业质量管理（QC） | 通过对本课程的学习，学生了解到城市轨道交通企业的组织结构，如何进行城市轨道交通的规划，怎样对城市轨道交通的运营进行有效的管理，利用科学的方法对企业的设备、财务、人力资源、营销进行科学化管理，了解企业文化、创新的作用，不断创建优秀的企业文化和研发新技术，为提高企业质量打下扎实的基础。 | 城市轨道交通运输企业组织；城市轨道交通规划；城市轨道交通运营管理；城市轨道交通设备管理；城市轨道交通安全管理；城市轨道交通市场营销；城市轨道交通企业财务管理；城市轨道交通人力资源管理；城市轨道交通企业文化建设和企业创新。 |
| 11 | 铁路运输市场营销 | 让学生掌握运输市场营销的基本概念，了解铁路现状，铁路客货运输的营销观念、市场分析、营销策略和营销管理，为铁路企业培养增强市场营销和策划能力的人才 | 运输市场营销基本知识；铁路运输市场分析；铁路运输市场调查与预测；运输目标市场；运输产品策略；运输价格策略；运输分销渠道策略；运输市场促销策略；营销管理等 |
| 12 | 职业安全与卫生 | 城市运输职业安全管理可分为事前的风险管理、事中的应急管以及事后与事故征侯调查三个阶段，城市运输安全管理的主要任务是通过安全风险管理预防事故的发生，然而一旦发生事故相关人员如何迅速进行正确的处置，以防止事故蔓延或出现再生事故，通过学习本课程的学习，学习应能识别城市运输安全事故，有效预防安全事故的发生，当事故发生时，能正确处置，把损失降到最低。 | 城市运输应急管理的技能与方法；城市运输安全管理与应急处理的能力；城市运输安全管理与应急处置能力；控制交通服务安全管理与应急处置能力；城市运输工作人员的管理与应急处置的知识；具有良好的服务意识和职业道德；具有健康良好的工作习惯和心态 |

2.主要专业核心课程：

主要专业核心课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 城市轨道交通车站设备 | 主要了解城市轨道交通系统及其子系统的联系， 以及各子系统中复杂设备的构造及功能。 | 自动售检票系统监视、操作及故障处理；站台门系统监视、操作及故障处理；火灾自动报警系统监视、操作及故障处理；环境与设备监控系统监视、操作及故障处理；其他系统及设备监视与操作 |
| 2 | 城市轨道交通车辆 | 理解车辆总体组成、各系统的名称以及车辆的各种基本参数，熟悉车体的作用、各部件的组成、车体和内装饰部件的材料，掌握车门结构和组成、电动车门或气动车门的工作原理，掌握车钩缓冲装置的位置、作用、结构以及各类车钩的连接方式，掌握转向架的主要功能、作用和主要组成部件，并熟悉各部分检修工艺，为从事城轨交通车辆检修工作打下坚实的基础。 | 城市轨道交通车辆的正确分类和辨识；组成部分及其作用；主要技术参数；车体类型；转向架的组成；分类；车辆振动的基本概念；车辆运行平稳性的评价标准；轮轨接触几何关系及滚动理论。 |
| 3 | 城市轨道交通客运组织 | 掌握城市轨道交通线路车站位置设计、设备设施设计和信息服务系统设计、城市轨道交通自动售检票系统(AFC)和票务组织，熟悉城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程，了解城市轨道交通车站客运工作组织和客运服务。 | 车站导流设备设施运用；车站日常运作；客流调查与预测；车站客流组织疏导；车站客流组织方案编制与分析；车站服务设施监管；现场乘客服务；乘客投诉与纠纷处理；站容环境保持；站务运作组织；票务组织与管理 |
| 4 | 城市轨道交通行车组织 | 本课程主要培养学生的列车指挥、列车组织与调度、行车事故处理和故障情况下应急处理等专项职业能力；系统学习行车组织规章、行车指挥体系、岗位职责、交接班、检修施工登记等制度，使学生达到行车值班员初、中级职业标准的相关要求，为走上工作岗位做好初步准备。 | 城市轨道交通行车基础设备；城市轨道交通运行图；城市轨道交通行车调度与调车工作；城市轨道交通正常情况下的行车组织；城市轨道交通非正常情况下的列车运行组织；车辆段行车组织；城市轨道交通施工作业组织；客流运营计划及运输能力分析；行车事故预防与分析等。 |
| 5 | 城市轨道交通票务管理 | 使学生能了解自动售检票系统、AFC系统的五层架构、车站终端设备等方面的知识及使用操作，增强学生的专业技能，培养学生的爱岗敬业精神 | 自动售检票系统；售票作业；监票作业；补票作业；票务设备异常处理 |
| 6 | 城轨运营管理安全 | 掌握交通安全基本理论，学会运用交通安全分析和评价方法以及交通安全技术、交通安全管理的理论和方法解决实际问题，具备处理各类交通安全问题的基本能力。 | 城市轨道交通安全管理的基本知识；安全保障体；交通事故的处理；行车事故的预防；人身伤亡事故的预防；交通安全分析技术及评价方法。运营安全管理体系；保障系统；预防与管理；突发事件应急处置 |

3.主要实践性课程：

主要实践课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 车站设备实习(4周) | 通过车站设备实训使学生掌握车站设备基本理论，会使用城市轨道交通车站设备，具备能够在非正常情况下综合利用城市轨道交通车站设备，组织乘客紧急疏散的能力。 | 设备结构及功能；设备的日常操作及故障处理； |
| 2 | 站务员工作实训(4周) | 了解站务员的岗位工作及岗位职责，掌握面试技巧及应急处理能力 | 模拟面试；突发事件的应急处理 |
| 3 | 城轨行车值班员实训(4周) | 通过行车值班员的实训，让学生熟悉行车值班员的工作岗位职责，掌握行车指挥调度系统的基础知识，具备行车事故处理及故障情况下应急处理能力。 | 车站行车值班员的工作职责；行车调度控制中心、车辆段的系统操作流程；行车事故处理和系统故障下的应急处理 |
| 4 | 安检员实训(4周) | 通过安检员实训，使学生熟悉证件、车票检查、人身检查、开箱包检查、突发情况的应急处置的理论知识，掌握检查的方法和技巧，学会在突发情况时正确的应对。 | 证件、车票检查；人身检查；开箱包检查；突发情况的应急处置 |
| 5 | 票务实训(4周) | 了解票务员岗位工作的职责，了解票务员岗位工作，掌握票务员工作技能，掌握票务岗突发事件处理 | 售票；退票；乘客事务处理；票务突发事件应急处理 |
| 6 | 安全应急处置实训(4周) | 通过安全应急处置实训，使学生了解突发事件的危害，掌握突发事故、火灾、恶劣天气与自然灾害的应对措施；掌握如何进行应急抢救与处置。 | 突发事故的应急处置；火灾的应急处置；恶劣天气与自然灾害的应急处置；应急抢救与处置 |
| 7 | 调度员工作实训(4周) | 通过调度员工作实训，让学生熟悉调度员的工作岗位职责，知道基本的调度工作，为以后的工作打基础 | 调度员的分类；行车调度员工作任务；调度工作的日常工作制度；调度命令 |
| 8 | 职业资格考证 | 让学生符合现代企业的从业要求，尽快熟悉工作岗位 | 列车员；安检员；城市轨道交通信息管理；高铁乘务师 |
| 9 | 毕业设计 | 结合顶岗实习内容，撰写相关专业论文或完成毕业设计报告书的编写。 | 毕业作品设计；毕业设计报告书编写 |
| 10 | 顶岗实习 | 在实习过程中全面接触社会，了解企业的工作流程和各岗位的职责任务，提高岗位的适应能力，学会以各种方式学习，综合素质要有明显进步。将调度或行车等专业知识和相关政策法规结合，运用到相应的实践岗位，提高观察问题、发现问题、分析问题、解决问题的能力，提高专业水平。在规范有序的实际工作中养成努力钻研、吃苦耐劳的精神。 | 能熟练运用城市轨道交通运营设备设施，掌握行车组织、客运组织、票务管理、站务管理等方面的专业知识，适应轨道运输企业服务和管理第一线需要的德、智、体、美等方面全面发展的高端技能型人才。 |

4.主要专业限选课程：

主要专业限选课程描述表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **课程目标** | **课程内容** |
| 1 | 大学生校园安全与职业安全 | 通过本课程的学习，使学生了解安全的基本知识，引导学生掌握必要的安全常识和自救知识，学会如何趋利避害，同时让学生筑起防范犯罪的壁垒，树立维护国家安全和社会安全意识，达到维护学校正常教学，保障学生人身和财产安全，实现良好就业的效果。 | 国家安全；人身财产安全；消防安全；交通安全；网络安全；生活安全；实习和社会实践安全；心理健康与安全；高校周边安全；防自然灾害；突发公共事件安全；大学生外出旅游安全；急救技能和常识 |
| 2 | 普通话与列车广播 | 基于提高学生普通话表达能力和沟通技巧，提升学生可持续就业能力的设计理念，依托现代服务业人才职业综合能力培养项目，有针对性地实施模块教学，为其就业能力和岗位适应能力的形成提高做准备。 | 语音难点训练、普通话音变训练的相关内容，、日常口语交际语言、系列广播词的训练内容，包括广播词、安全词、注意事项等语言内容训练；普通话口语的纠正训练，  平翘舌z c s zh ch sh r和j q x等三音节的区分和运用，以及发音是否标准；口语训练；口语、交际语、广播词等 |
| 3 | 客运服务礼仪 | 学生通过学习，掌握个人职业形象的管理（职业妆、职业装穿搭（丝巾、领带打法等），服务仪容仪表（妆容、装扮、仪态（站、立、行、蹲、服务用语、沟通技巧等；服务过程中的注意事项等， | 仪容仪表；仪态；服务用语；沟通技巧、服务注意事项等 |
| 4 | 旅客服务心理学 | 通过有关铁路客运心理学的基础知识的讲授，让学生认识到铁路客运服务心理的重要性，提高客运服务的主动性、针对性、周到性、服务水平、工作水平，进而提高学生的对客服务质量和铁路运输的服务竞争力。 | 掌握影响旅客直觉的影响因素、轨道交通服务直觉的内容与偏差；了解旅客的个性、性格、气质、能力差异，并能够针对各种旅客做好轨道交通服务；理解马斯洛层次需要理论，并能够分析旅客的实际服务需求；掌握影响旅客态度变化的因素与服务动机的激发。培养方法，树立良好的职业服务意识；了解轨道交通服务中检查出现的突发事件、抱怨事件、沟通挫折等，并能够有效地处理好。 |
| 5 | 公共关系（选修） | 通过学习使学生掌握公共关系的理论部分，即公共关系的主体、客体、传播、组织形象、公共关系的运作程序；并能够运用理论进行公共关系的实务分析，熟悉危机公共关系、企业公共关系以及政府公共关系的特点及其操作要则。 | 民航服务中的人际沟通技巧，包括如何与旅客有效沟通；特殊旅客服务沟通；倾听技巧；安抚与解释；投诉应对；语言表达技巧以及肢体动作技巧；内部沟通 |

七、教学进程总体安排

**（一）课程结构与学分（时）分布**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程**  **性质** | **理论** | | | | **实践** | | | | **学分统计** | |
| **学分数** | **学分**  **比例** | **学时数** | **学时**  **比例** | **学分数** | **学分**  **比例** | **学时**  **数** | **学时**  **比例** | **学分数** | **学分**  **比例** |
| 公共基础课程 | 必修 | 16 | 23.44% | 302 | 22.81% | 18 | 23.02% | 356 | 21.71% | 52.5 | 35.84% |
| 选修 | 11.5 | 17.27% | 192 | 14.50% | 7 | 8.76% | 114 | 6.95% |
| 专业课程 | 必修 | 33 | 49.39% | 714 | 53.93% | 51 | 63.96% | 1110 | 67.68% | 94 | 64.16% |
| 选修 | 7 | 9.90% | 116 | 8.76% | 3 | 4.27% | 60 | 3.66% |
| 合计 | 必修 | 48 | 72.83% | 1016 | 76.74% | 70 | 86.98% | 1466 | 89.39% | 146.5 | 100.00% |
| 选修 | 18 | 27.17% | 308 | 23.26% | 10 | 13.02% | 174 | 10.61% |

**（二）教学计划进程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程类型 | | 序号 | 课程代码 | 课程名称 | 学分 | 教学学时数 | | | 开课学期和周学时 | | | | | | 考核类型 | 备注 |
|  |
| 合计 | 理论学时 | 实践学时 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |  |  |  | |
| 公共基础课 | 必修课 | 1 | 10B110620 | 毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论 | 4 | 64 | 48 | 16 |  |  | 2 | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 10B110820 | 形势与政策 | 2 | 32 | 24 | 8 | 1到4学期开课，每学期8学时。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 3 | 10B110520 | 思想道德与法治 | 3 | 48 | 30 | 18 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 4 | 10B111320 | 大学体育 | 6 | 108 | 12 | 96 | 2 | 2 | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 10B111221 | 军事理论 | 2 | 36 | 36 | 0 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 10B111222 | 军事技能 | 2 | 112 | 0 | 112 | 第1学期，实际训练时间不少于2周。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 7 | 10B119820 | 大学生心理健康教育 | 2 | 32 | 20 | 12 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 8 | 10B110120 | 大学英语 | 8 | 144 | 88 | 56 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 9 | 10B111720 | 计算机基础 | 4 | 64 | 32 | 32 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 10 | 10B111220 | 职业发展与就业指导 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 限定选修课 | 1 | 10B111223 | 大学生安全教育 | 1 | 18 | 12 | 6 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 10B111230 | 大学生文化修养 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 3 | 10B111225 | 应用文写作 | 1 | 18 | 12 | 6 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |
| 4 | 10B111226 | 职业素质养成 | 1 | 18 | 12 | 6 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 10B111227 | 演讲与口才 | 1 | 18 | 12 | 6 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 10B111228 | 中国共产党党史 | 1 | 16 | 16 | 0 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 7 | 10B111229 | 就业创业指导课（SIYB创业指导） | 2.5 | 40 | 20 | 20 |  |  |  |  | 8 |  | 考查 |  |  |
| 任选课 | 1. 鼓励各二级学院、各部门根据教学和师资情况，开设其他新的公共选修课； 2. 从教务处公布的全校性公共选修课目录中选修。 3.这里写总学分学时。 | | | 6 | 96 | 96 | 0 | 一般安排在第二至四学期开设； | | | | | | 考查 |  |
|  |
| 第二课堂 | | | 4 | 64 | 0 | 64 | 此学分为毕业资格学分，不计入收费学分。 | | | | | | 考查 |  |  |
| 公共必修课程学分、学时小计 | | | | 34 | 658 | 302 | 356 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共必修课程学分、学时占比 | | | | 23.2% | 22.2% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时小计 | | | | 18.5 | 306 | 192 | 114 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 公共选修课程学分、学时占比 | | | | 0.6% | 10.3% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 专业课 | 专业基础课 | 1 | 02405B2231 | 城市轨道交通概论 | 4 | 72 | 44 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 02400C2232 | 舞蹈与形体训练 | 4 | 72 | 44 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02400C2233 | 美容化妆与职业形象设计 | 2 | 36 | 26 | 10 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02405B2228 | 交通运输经济 | 2 | 36 | 26 | 10 |  | 2 |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 5 | 02405B2234 | 城市轨道交通专业英语 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  | 2 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 6 | 02405B2235 | 城市轨道交通通信信号基础 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 7 | 02400B2236 | 公共场所安检 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 8 | 02405B2237 | 城市轨道交通列车运行控制系统 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 9 | 02405A2238 | 城市轨道交通运营管理规章 | 2 | 36 | 36 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考试 |  |  |
| 10 | 02400B2239 | 铁路企业质量管理（QC） | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 11 | 02400B2227 | 铁路运输市场营销 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 12 | 02400B2226 | 职业安全与卫生 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
| 专业核心课 | 1 | 02400B2341 | 城市轨道交通车站设备 | 4 | 72 | 44 | 28 | 4 |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 2 | 02405B2342 | 城市轨道交通车辆 | 4 | 72 | 44 | 28 |  | 4 |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 3 | 02405B2343 | 城市轨道交通客运组织 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 4 | 02405B2344 | 城市轨道交通行车组织 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  | 4 |  |  |  | 考试 |  |  |
| 5 | 02405B2345 | 城市轨道交通票务管理 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 6 | 02400B2345 | 城轨运营管理安全 | 4 | 72 | 44 | 28 |  |  |  | 4 |  |  | 考试 |  |  |
| 专业实践教学环节 | 1 | 02400C2251 | 车站设备实习(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 | 4 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 02400C2252 | 站务员工作实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02405C2253 | 城轨行车值班员实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02400C2254 | 安检员实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  | 4 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 02400C2255 | 票务实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 6 | 02400C2256 | 安全应急处置实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 7 | 02400C2257 | 调度员工作实训(4周) | 1 | 12 | 0 | 12 |  |  |  | 4 |  |  | 考查 |  |  |
| 8 |  | 职业资格考证 | 2 | 40 | 0 | 40 |  |  |  |  | 40 |  | 考试 |  |  |
| 9 | 10000B1100 | 毕业设计 | 5 | 80 | 20 | 60 |  |  |  |  |  |  | 考试 |  |  |
| 10 |  | 顶岗实习 | 10 | 540 | 0 | 540 |  |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 专业选修课 | 1 | 02400B2222 | 大学生校园安全与职业安全 | 2 | 36 | 26 | 10 | 2 |  |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 2 | 02400B2223 | 普通话与列车广播 | 2 | 36 | 16 | 20 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 3 | 02400B2224 | 客运服务礼仪 | 2 | 36 | 16 | 20 |  | 2 |  |  |  |  | 考查 |  |  |
| 4 | 02400B2225 | 旅客服务心理学 | 2 | 36 | 26 | 10 |  |  | 2 |  |  |  | 考查 |  |  |
| 5 | 02400B4261 | 公共关系 | 2 | 32 | 32 | 0 |  |  |  | 2 |  |  | 考查 |  |  |
|  | 专业必修课程学分、学时小计 | | | | 84 | 1824 | 714 | 1110 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业必修课程学分、学时占比 | | | | 57.3% | 61.5% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业选修课程学分、学时小计 | | | | 10 | 176 | 116 | 60 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 专业选修课程学分、学时占比 | | | | 6.8% | 5.9% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 总学分、学时合计 | | | | 146.5 | 2964 | 1324 | 1640 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

八、实施保障

**（一）教学基本条件**

1.师资队伍

本专业已配备能满足专业教学需求的专业教师队伍，职称结构、学历结构较为合理。

2.教学设施

（1）校内基本设施

学院根据在校生规模建有多媒体教室、公共计算机实验室、语音实验室等校内基本教学设施，承担并满足公共基础课和专业理论课的正常教学。

（2）校内实训室

表10.城市轨道交通运营管理专业主要校内专业实训室

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 实训室功能 | 主要设备名称 | 数量 | 基本配置 | 使用范围 |
| 1 | 形体礼仪实训室 | 主要承担形体训练、服务礼仪培训课程的项目学习及实训 | 形体房 | 2 | 把杆、通体墙面镜、瑜伽垫、形体棒 | 该实训室主要用于对学生形体、礼仪、语言等专业必备素质加以训练，为专业理论课程的实训环节提供支持。 |
| 2 | 列车工作实训室 | 主要承担轨道交通客运组织、行车组织等专业课程的学习及实训 | 组织平台 | 1 |  | 该实训室营造列车乘务工作的模拟环境，让学生了解设备的基本原理，能熟练操作设备，并能很好的组织对客服务。 |
| 疏散平台 | 1 | 疏散梯、平过板 |
| 3 | 售票工作实训室 | 主要承担票务组织课程的学习及实训 | 电脑 | 1 | 售票台 | 该实训室通过安装售票系统模拟软件，完成预订、售票等实训环节。 |
| 4 | 轨道交通沙盘实训 | 主要承担轨道交通信号、轨道交通信息技术、行车组织等课程的学习及实训 | OCC中心ATS仿真系统 | 1 | 地铁运营控制中心模拟系统、车站控制室 模拟系统、车辆段调度操作平台 | 该沙盘通过先进的计算机模拟技术为城市轨道交通培训教学搭建一个以网络为基础、与实际操作环境相同，与轨道交通模型设备进行联动的多媒体教学学习平台。 |
| ATS仿真系统 | 4 |
| 计算机联锁仿真系统 | 1 |
| 实物沙盘 |  |

（3）校外实训基地

学校与南宁市轨道交通运营管理集团开展校外实训基地合作，为该专业学生提供校外专业实训、顶岗实习。

3.教学资源

（1）教材

优先选用教育部及国家针对职业教育的规划教材和铁道部规划教材，鼓励有特色和创新的校本教材。

（2）图书

图书馆配置与在校生规模相适应的专业图书，数量符合教育部相关规定，并满足教学需要。每年定期新增专业图书；通过企业参与，教师下企业调研等形式，收集专业职业岗位新标准、新要求，补充和建设专业教学资源库， 便于学生自主学习。

（3）数字化学习资源

主干课程建立教学资源库，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。

**（二）质量保障**

（1）学校和二级院系应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。  
 （2）学校和二级院系应完善教学管理机制，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，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。  
 （3）学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、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。  
 （4）专业教研组织应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。

九、毕业要求

学生在规定年限内修足规定学分,且思想品德考核合格方准予毕业。毕业学分包括课程学习学分与毕业资格学分两部分,三年制总学分为146.5学分,其中课程学习学分142.5学分,毕业资格学分为4学分,包括创新研发与应用项目、劳动素养课程、职业资格证书专业技能竞赛、创新创业实践、劳动素养、阅读素养等“第二课堂成绩单”。

十、附录

**广西工程职业学院人才培养方案**

**调整申请表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请学院 | |  | | | | | | |
| 专业名称 | |  | | | | 适用年级 | |  |
| 调整类型 | | 课程名称 | 课程代码 | | 学分 | 学时 | 开课  学期 | 授课单位 |
| 新增课程 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 取消课程 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 修改课程 | 原课程情况 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 调整后课程情况 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 其它调整 | |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| 总学分、  总学时 | | 调整前总学分 |  | | 调整后总学分 | | |  |
| 调整前总学时 |  | | 调整后总学时 | | |  |
| 调整  原因 | |  | | | | | | |
| **申请学院意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | **授课单位意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | |
| **教务处意见：**  负责人签字：  （公章）  年 月 日 | | | | | | | | |
| **主管校长审批意见：**  主管校长签字：  年 月 日 | | | | | | | | |

注：此表正反面打印，一式一份。