

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案（2020 级统招）

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：600606

二、入学要求

高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

基本修业年限为 3 年可以根据学生灵活学习需求合理、弹性安排学习时间。

四、职业面向

本专业职业面向详见表 1。

表 1 城市轨道交通运营管理专业毕业生就业职业面向领域及主要工作岗位群

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）	主要岗位群或技术领域	职业技 能等级 证书
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	民航安 全检查 员五级 证书

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

通过对本专业的学习，学生能够坚定社会主义信念、扎实中华优秀传统文化知识、开拓创新创业精神、扎实创新创业理论与技能，能适应城市轨道交通管理、服务一线需要，具备良好的形象，较高的岗位职业技能，良好的语言表达和公关能力的高素质复合型技术技能人才。能胜任高铁乘务、地铁服务、站务管理、票务工作、安检防卫、客运组织等城市轨道交通服务岗位工作的高素质技术技能人才。

（二）培养规格

本专业要求毕业生在毕业时在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质目标

（1）思政素养

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，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。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。

（2）文化素质

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。

（3）职业素质

具有创新意识、创新精神、创新创业思维、开拓精神。具有城市轨道交通运营管理服务意识、质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神。勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、城市轨道交通运营管理服务职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（4）身心素质

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，确保个人身体素质符合飞行运行要求。

2. 知识目标

- （1）掌握必备的政治理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。
- （2）掌握创新创业基本理论、基本流程、方法。
- （3）掌握创新创业管理、创业法律法规知识。
- （4）熟悉与本专业相关的法律法规以及环境保护、安全消防等知识。
- （5）熟悉职业礼仪规范和轨道交通服务礼仪知识。
- （6）掌握职业形象设计知识。
- （7）掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。
- （8）掌握城市轨道交通基础英语、专业英语知识、服务心理学知识。
- （9）掌握城市轨道交通票务销售、安检知识。

3. 能力目标

- （1）具有创新创业实践能力，能够支持企业持续创新与再创业。
- （2）具有创新意识，能创造性地开展工作，满足城市轨道交通旅客个性化需求。
- （3）具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。
- （4）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。
- （5）具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。
- （6）具有高铁乘务、VIP 贵宾接待服务能力。
- （7）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。

(8) 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，能够组织开展乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、站容环境保持等工作。

(9) 具有较强的语言表达和与人沟通能力、良好的服务意识和较强的应变能力。

六、课程设置及要求

本专业课程主要包括公共基础课程和专业课程。

(一) 公共基础课程

(1) 基础素质课程：根据党和国家有关文件规定，开设思想政治理论、体育、军事理论教育、大学生心理健康教育、就业指导等。

(2) 职业精神课程：大学生创新创业、劳动教育，并开设2门专政融合课程：新时代政治经济学、“一带一路”沿线文化。

(3) 人文素养课程：中国传统与文化、美育、口语交际与实用写作等。

(二) 专业课程

1、专业基础课程

形体训练、化妆及形象塑造、体能训练、客服手语、客服英语等。

2、专业核心课程。

轨道交通服务礼仪、高铁乘务、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通行车组织、城市轨道交通自动售检票系统及票务处理等。

3、专业拓展课程。

专业拓展课程包括：调酒与酒吧经营、咖啡与饮品制作、市场营销、餐饮服务、服务心理学基础、急救知识与技能等。

(三) 专业核心课程和主要教学内容与要求

表2 专业核心课程主要教学内容

序号	核心课程名称	学年\学时	教学内容	教学目标	职业能力要求
1	城市轨道交通自动售检票系统及票务处理	2\64	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	课程旨在引导学生了解国家城市轨道交通发展现状，激发学生投身国家城市轨道交通事业的热情，培养学	能够识别车票的种类，熟悉票价的相关政策；能够指导乘客自助购票、充值和检票；

				生创新服务的意识和能力，夯实学生对城市轨道交通自动售检票系统和票务管理的基础知识，熟悉站务员票务管理的基本内容，丰富学生的城市轨道交通相关背景知识和行业发展信息，对接岗位能力与知识要求，提升学生就业能力。	能够填写售票员结算单、乘客事务处理单；能够识别和处理乘客使用假钞的情况；能够加封现金；能够填写车站售票、存票日报；能够区分票款和备用金；能够进行伪钞处理；能够处理TVM、GATE、AVM、BOM常见故障；能够检查报表和台账的准确性。
2	城市轨道交通行车组织	2\32	城市轨道交通车站概述、轨道交通车站管理概述、轨道交通新线车站接管、轨道交通车站设备设施管理、轨道交通车站行车业务	通过向学生传授行车指挥与调度施工、施工行车组织、列车运行图、常见行车事故分析等知识，使学生了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法，为学生学习其他后续核心课程、顶岗实习打下基础，最终使学生具备轨道交通企业基层员工应具备的行车组织相关工作能力。	了解行车组织基本原理、ATC系统组成及作用、与车站有关的行车组织作业，掌握运行图的编制方法等知识
3	城市轨道交通安全管理	2\52	运营安全管理体系、保障系统、预防与管理；突发事件应急处理	通过工学结合、校企合作的任务驱动型项目活动培养学生具有良好职业道德、专业技	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、熟悉安全生产教

				能水平、可持续发展能力，使学生掌握交通安全的专业认知能力、交通事故应急处理的专业测试技能，初步形成一定的学习能力和课程实践能力，并培养学生诚实、守信、负责、善于沟通和合作的团队意识，及其重质量、守规范和安全意识，提高学生各专门化方面的职业能力，并通过理论、实训、实习相融合的教学方式,边讲边学、边学边做、做中学、学中做，把学生培养成为具有良好职业道德的、具有交通安全管理的理论知识和实践操作技能的、以适应市场对城市轨道交通安全管理人才的需求。最终形成爱国、诚信、敬业、友善的社会主义核心价值观与职业精神。	育的形式和方法，能分析影响城市轨道交通运营安全的因素、熟悉各类事故的构成条件，掌握制定事故应急预案的基本方法，具备一定的伤害急救常识和基本技能。、掌握列出运行事故预防的途径和措施。在日常的工作中自觉地贯彻、执行检修施工作业安全制度。掌握防火灭火的基本方法，熟悉预防电气事故的措施，掌握城市轨道交通危险源的辨识与控制方法
4	高铁乘服	2\64	车厢设施设备使用；紧急安全救护；车厢服务流程与规范	本课程的总体目标是通过本课程各项目的实施，使学生能够根据工作规程与乘客需要完成高铁乘务日常工作。培养学生的对客服务能力，处理紧急突发事件的能。最终使学生具备从事高	使学生掌握高铁客运工作内容、运输组织工作、安全与应急操作工作等。

				铁乘务执行工作的职业能力，树立社会主义核心价值观的新风尚。	
5	轨道交通服务礼仪	1\64	城市轨道交通客运人员的着装规范及仪态规范；规范服务用语；礼仪素养及素质要求；基本仪容礼仪；礼仪的作用及基本原则	旨在培养学生良好的服务意识和心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉不同岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。培养生产、建设、管理、服务第一线需要的具有较高综合素质、较高的技术应用能力、较高的岗位适应能力的高素质技能型专门人才。	具有扎实的服务礼仪的基本理论知识，仪态端庄，掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议礼仪的规范与基本要求

（四）实践性教学环节

实践性教学环节主要包括实训、实习、毕业设计、社会实践等。实训可在校内实训室、校外实训基地开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习由学校组织在轨道交通企业相关运营管理岗位开展完成。实训实习主要包括：城市轨道交通运营管理综合实训、跟岗实习、顶岗实习等。严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校城市轨道交通运营管理专业顶岗实习标准》。

学生创业实践活动可冲抵专业顶岗实习学时，创业项目计划书的编制纳入实习报告范围。

七、教学进程总体安排

(一) 总体教学进程安排表

表3 总体教学进程安排表

总体 教学 安排	项目	学分	分学期安排时间（周）						总计（周）
			I	II	III	IV	V	VI	
课程 教学 与实 践	课程教学	120	13	16	16	16	8		69
	复习考试		1	1	1	1	1		5
	技能实训	9		3	1	3			7
	顶岗实习	27					9	18	27(合6个月)
	毕业设计（论文） 综合考核与答辩	1						1	1
其它	入学教育及军训	2	2						2
	毕业教育	1						1	1
	机动		1	1	1	1	1		5
	假期		7	5	7	5	7		31
合计		160	24	26	26	26	26	20	148

(二) 教学与实践学时分配表

表 4 教学与实践学时分配表

教学项目	学时	所占比例	备注
公共基础教学	686	25%	
专业理论教学	366	15%	
专业实践教学	1346	50%	
选修课程教学	288	10%	
教学活动总学时	2686	100%	含公共课

(三) 教学进程总体安排

表 5 教学进程表

课程 性质	课程 类别	序 号	课程 代码	课程名称	学分	总 学 时	课程类型		学期理论教学周及周学时					
							理论	课内 实训	I	II	III	IV	V	VI
									13 周	16 周	16 周	16 周	8 周	
必修 课	公共 基础 课	1	10065	思想政治理论	10	168	168	0	2	2	2	2	4	
		2	10020	体育	8	122	0	122	2	2	2	2		
		3	10021	军事理论教育	2	36	36	0	2					
		4	20021	大学生心理健康教育	2	32	32	0	2					
		5	20024	大学生创新创业	2	26	26	0	2					

		6	20026	口语交际与实用写作	2	26	26	0	2					
		7	10056	就业指导	1	16	16	0					2	
		8	6WY13	办公自动化	2	32	16	16				2		
		9	10050	劳动教育	1	16	0	16	见说明1					
		10	20001	大学英语	4	58	28	30	2	2				
		11	6GS96	新时代政治经济学	2	32	32	0			2			
		12	6JR29	中国传统与文化	4	64	32	32		4				
		13	6DG81	服务职业素养	2	26	14	12	2					
		14	00003	文学欣赏	2	32	14	18		2				
	专业基础课	1	6CG44	“一带一路”旅游文化	2	32	16	16				2		
		2	6CG45	现代管理	3	52	26	26	4*					
		3	6CG26	客服英语	8	144	36	108			4*	4*	2*	
		4	6CG33	职业礼仪规范	3	52	20	32	4*					
		5	6CG30	形体训练	4	58	20	38	2*	2*				
		6	6CG31	化妆及形象塑造(女)	4	58	20	38	2	2*				
		7	6CG32	体能训练（男）										
		8	6CG03	旅游地理	2	32	16	16					4*	
	专业核心课程	1	6CG01	城市轨道交通服务礼仪	2	32	16	16		2*				
		2	6CG23	城市轨道交通自动售检票系统与票务处理	4	64	24	40				4*		
		3	6CG39	城市轨道交通安全管理	4	64	24	40				4		
		4	6CG24	高铁乘服	4	64	24	40			4*			
		5	6CG12	城市轨道交通行车组织	4	64	24	40				4*		
	专业拓展课程	1	6CG34	调酒与酒吧经营	2	32	12	20		2				
		2	6CG35	咖啡与饮品制作	2	32	12	20			2			
		3	6CG36	市场营销	4	64	32	32		4				
		4	6CG40	餐饮服务	2	32	12	20			2			
		5	6CG37	服务心理学	2	32	16	16					4*	
		6	6CG41	急救知识与技能	2	32	16	16					4	
		7	6CG29	毕业设计（论文）	1	26		26						1
		8	6CG28	顶岗实习	27	486		486					9	18
必修课合计				130	2138			28	24	24	24	20		
选修课	专业选修课	1	6CG42	会计基础及点钞技术	2	32				2				
		2	6CG43	演讲与口才	2	32				2				
	公共选修课				10	160				2	2	6		
	思政选修	1	党史		2	32				2				
		2	美育		2	32					2			

课												
建议选修课			18	288			占总学时10%					

说明：

1.《劳动教育》课，第一学期、第二学期均开设，每学期讲座1次（各计2学时）、劳动实践活动1次（各计4学时），另各专业结合自身实际安排劳动实践1次，计4学时。该课程不计入周学时，计入总学时；

表6 集中实践教学安排表

序号	课程代码	技能项目	学分	周数	学时	安排学期	实训地点	考核方法
1	20022	军事训练与入学教育	2	2	52	I	校内	现场考核
2	6CG27	城市轨道综合实训	4	3	78	II	校内实训基地	现场考核
3	6CG27	城市轨道综合实训	1	1	26	III	校内实训基地	现场考核
4	6CG27	城市轨道综合实训	4	3	78	IV	校内实训基地	现场考核
5	6CG28	城市轨道顶岗实习	9	9	162	V	校外实训基地	报告结合现场考核
6	6CG28	城市轨道顶岗实习	18	18	324	VI	校外实训基地	报告结合现场考核
7	6CG29	毕业设计（论文）及答辩	1	1	26	VI	校外实训基地	实习报告
8	20023	毕业教育	1	1	26	VI	校内	考勤
合 计			40	38	772			

八、实施保障

（一）师资队伍

表7 师资队伍基本情况一览表

人员类别			总人数
职称结构	高级职称	教授	2
		副教授	3
		小计	5
	中级职称	讲师	5
		小计	5
技能结构	初级职称	助教	1
		小计	1
	操作技能等级	高级调酒师	1
		安检员	2
		中级营养师	2
		高级咖啡师	1

		小计	6
其中	兼职教师		2
	双师型教师		11

（二）教学设施

1. 专业教室基本条件

调酒与咖啡制作一体化教室 1 一间，形体室 2 间，化妆室 2 间。形体房应满足地面、把杆、中间练习等形体教学训练需要，用于提高身体素质、矫正不良体态的教学与实训。形象设计室应满足乘务员职业妆塑造、形象设计、展示等教学训练需要，用于提升个人整体形象的教学与实训。

2. 校内实训室（基地）要求

模拟航空舱 1 间，模拟航站楼 1 间。主要满足客舱服务训练及客舱救护训练需要，具备客舱设备认知、客舱安全演示、客舱酒水餐食服务、特殊旅客服务、乘务工作四个阶段及机上急救等教学模块的训练功能，用于乘务员岗位服务的基本技能的教学与实训。

3. 校外实训基地要求

城市轨道交通运营管理专业与北京首航未来航空服务有限公司签订了合作办学协议，教学采用“2.5+0.5”模式，即 2.5 年在校学习，最后 6 个月由合作企业安排考证、顶岗实训和就业，校外实训基地包括北京首都机场安检有限公司、北京首都机场商贸有限公司、北京空港航空地面服务有限公司等。

4. 信息教学条件

多媒体教室 3 间，可联网。

（三）教学资源

1. 教材选择与要求

教材建设是人才培养方案的重要组成部分，直接关系到培养的人才质量，因此，专业主干课都将采用国家规划优秀专业教材，同时，还将组织力量积极开发校本教材，突出地方特色，以适应地方经济发展的需要。

2. 图书文献配备基本要求

图书文献配备能满足人才培养、专业建设、教科研等工作的需要，方便师生查询、借阅。专业类图书文献主要包括：城市轨道交通行业政策法规、行业标准、技术规范以及相关专业技术手册等；城市轨道交通运营管理专业类图书和实务案例类图书；圆种以上城市轨道交通运营管理类专业学术期刊。

3. 数字教学资源配置基本要求

适应“互联网+职业教育”新要求，全面提升教师信息技术应用能力，推动慕课、微课、超星平台、智慧树平台等现代信息技术在教育教学中的广泛应用，积极推动教师角色、教育理念、教学观念、教学内容、教学方法以及教学评价等方面的变革。

（四）教学方法

以学生为中心，普及推广项目教学、案例教学、情景教学、工作过程导向教学等，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，推广翻转课堂、混合式教学等新型教学模式，推动课堂教学革命。加强课堂教学管理，规范教学秩序。

（五）学习评价

严格落实培养目标和人才规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率，提升自主学习能力和实践动手能力。强化实习、实训、实习报告等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

（六）质量管理

1、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、专业调研、人才培养方案更新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、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，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、定期对生源情况、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。

4、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

学生达到以下各项要求，即可毕业。

1、完成本专业人才培养方案规定的所有必修课程及教学环节，且成绩合格。

2、修课总学分达到 160 学分，其中选修课不少于 18 学分（其中，包括科研、社会实践、文体活动、职业资格证和创新创业活动等 2 学分）。

3、操行评定合格。

十、附录

专业建设指导委员会成员

序号	姓名	性别	工作单位职务或职称	会内职务
1	姜铁城	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院副院长、副教授	理事长
2	赵晓龙	男	北京首都机场航空服务有限公司事业部经理	主任委员
3	路明	男	新疆首航联合通用航空有限公司董事长、北京首航通飞航空技术有限公司总经理	副主任委员
4	张慧芳	女	中国国际航空公司主任乘务长	委员
5	施晓虹	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院旅游与海空乘务专业主任、教授	委员
6	范珊珊	女	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院酒店与城市轨道交通运营管理专业主任、讲师	委员
7	宋书武	男	黑龙江林业职业技术学院经济管理学院教务科长、讲师	委员

人才培养方案审批

方案制（修）订人签字：_____年 月 日

专业建设指导委员会主任签字: 年 月 日

教务处审核签字: 年 月 日

主管领导批准签字：_____ 年 月 日

人才培养方案执行调整记录

序号	时间	调整内容	调整原因	系主任签字	教务处签字