

秦皇岛市燕海科技职业学校

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

本方案根据教育部、省教育厅有关文件精神及省教育厅关于制（修）定人才培养方案的指导意见，结合我校本专业实际情况制定。

一、指导思想

依托国家制定的有关中等职业教育发展规划，积极主动适应社会发展对中等职业院校人才培养的需求，我校在全面提高现有专业的基础上，利用本校优势教育教学资源，对接企业对人才的需求及发展趋势，大力开办铁道运输管理专业。通过校企合作、中高职联合办学，实现资源共享，优势互补。为了适应学校的快速发展和更高层次的办学目标，我们将继续推行素质教育，秉承以人为本、全面健康发展的理念，充分整合各种教育教学力量，帮助学生建立全面、扎实的文化及专业知识基础，加强创新精神和实践能力的培养，加强轨道交通、航空等专业互融，推行宽口径和多出口方向并举，为学生提供就业、升学多重选择，实现社会、行业、学校、学生、家长利益共赢。

二、专业名称及代码：城市轨道交通运行管理专业

专业代码：080700

三、教育类型及学历层次：全日制职业中专

四、招生对象及入学条件

（一）招生对象：初中毕业或具有同等学历者

（二）入学条件：

1. 年龄不超过 20 周岁。
2. 热爱祖国，遵纪守法，有志于从事铁路服务行业，具有较强的服务意识和良好的道德品质。
3. 符合轨道交通专业服务人员形象条件及健康的基本要求。
4. 语言表达及心理素质好。

五、学制及毕业要求

（一）学制：三年

（二）毕业要求：修满全部课程，理论与技能考核成绩合格。

六、培养目标

本专业培养与社会主义现代化建设要求相适应的，德智体美全面发展的，具有铁道运输管理专业综合能力要求和规范的铁路列车乘务员和各铁路岗位工作人员。要求具有良好政治素质、文化素质、专业素质和身体素质，精通国、内外铁路服务业务，能够熟练掌握所学专业技能，具备较高服务水平、团结协作能力和解决现场实际问题的能力，能为顾客提供优质服务、适合铁路事业需求与发展的乘务和地勤等领域的服务和管理人才。

七、职业面向及职业能力分析

（一）职业面向

面向北京、郑州、武汉、上海等全国铁路局及铁路集团从事乘务、乘务等相关工作。具体岗位包括：列车（Z/T/K、动车、高铁、地铁、轻轨等）餐吧服务员、车厢乘务员、乘务安全员、车站售票员、安检员、客运员、检票员、VIP 接待员、轨道交通客服代表、车站商业服务 10 个铁路相关岗位。

（二）职业能力分析

从事的工作岗位及职业要求与能力要求对照表如下：（表 1 岗位工作与职业能力分析表）

序号	核心工作岗位	工作内容	技能知识与素质要求
1	售票	(1) 处理旅馆订票业务 (2) 各类客票的销售 (3) 处理退票、遗票、变更业务	(1) 铁运客票销售 (2) 客票销售操作实务
2	客运	(1) 查验客票，安排座位 (2) 收运，交付行李，异常处理 (3) 问询，引导，特殊旅客服务	(1) 接引服务 (2) 行李运输服务
3	货运	(1) 检查、称重、清点、填单计算运行收费 (2) 提货通知，交付货物费用处理异常处理	(1) 国内货物运输 (2) 特殊货物运输
4	安检	(1) 查验证件 (2) 安全检查 (3) 异常处理	(1) 安检，操作实务 (3) 特殊物品辨认 (4) 轨道交通辨认
5	乘务	(1) 设施设备使用 (2) 紧急安全救护 (3) 服务流程与规范	(1) 车厢服务 (2) 综合服务技能

人才培养的要求（表 2 人才能力结构分析表）

专业能力	社会能力	方法能力
(1) 具有从事高铁服务、乘务工作的能力 (2) 具有从事运输服务工作所需的英语听说能力 (3) 具有从事高铁服务其他语种的一般能力 (4) 具有良好的服务意识和较强的应变能力 (5) 具有计算机网络操作能力	(1) 良好的职业道德和敬业精神 (2) 具有团队意识及妥善处理人际关系的能力 (3) 组织协调能力 (4) 心理承受能力 (5) 发现问题、解决问题的能力	① 掌握有关法规及基本知识 ② 掌握客运、货运及行李运输的基本知识 ③ 掌握候客运服务的基本常识，程序及职责 ④ 了解服务和公关心理的基本知识 ⑤ 与服务对象沟通的语言表达交流的知识

八、培养规格

(一) 综合素质

1. 思想政治素质：有正确的政治方向；有坚定的政治信念；遵守国家法律和校规校纪；文明礼貌，诚实守信。
2. 科学文化素质：有科学的认知理念与认知方法和实事求是勇于实践的工作作风；自强、自立、自爱；有正确的审美观；爱好广泛，情趣高雅，有较高的文化修养。
3. 身体心理素质：有切合实际的生活目标和个人发展目标，能正确地看待现实，主动适应现实环境；有正常的人际关系和团队精神；能处理好男女之间的友谊、爱情关系；积极参加体育锻炼和学校组织的各种文化体育活动，达到中职学生体质健康合格标准。
4. 职业素质：热爱自己的本职工作；有较强的服务理念和服务意识；有吃苦耐劳的精神；有较强的人际沟通能力和亲和力；礼仪素质。

(二) 专业知识

掌握城市轨道交通运行管理基本知识；熟悉国家有关经营政策和对该专业服务人员管理的基本方针、法律和法规；掌握服务人才和初级管理人才必需的文化基础知识；具有较强的英语水平，能使用英语进行接待及相关服务工作；掌握涉外酒店与旅游业有关的基本理论知识。

(三) 职业能力

掌握必需的公共文化基础理论，具有一定的普通外语和专业外语

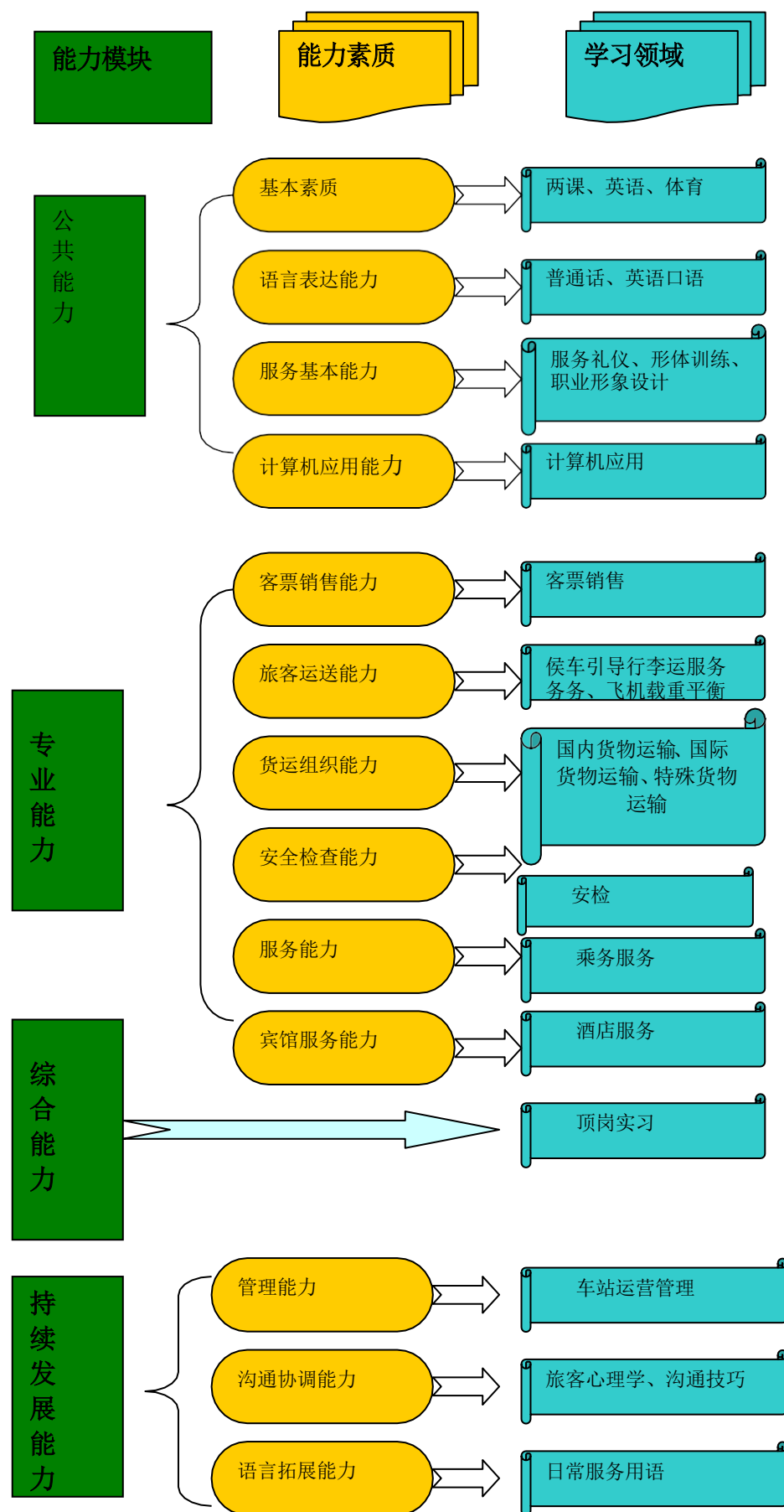
的应用能力；具有较强的英语听说综合应用能力，能使用英语进行接待及相关服务工作；具有较强的计算机应用能力和语言表达与写作能力；具有客运组织与服务能力；具有突发事件应急处理能力；具有专业设备操作能力；具有行车指挥、管理能力；人际交往沟通协作能力；学习和自我发展能力；社会创新与实践能力。

（四）证书要求

1. 普通话证书。
2. 职业中专毕业证。
3. 其他上岗证书。

九、课程体系及主要教学内容：

（一）课程体系建设



（二）人才培养模式建设

教育部《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》中强调“改革人才培养模式，大力推行工学结合、校企合作、顶岗实习”，以提高人才培养质量为目标，以深化办学模式、培养模式、教学模式和评价模式改革为重点，以推进工学结合、校企合作、顶岗实习为核心，适应经济发展方式转变、现代产业体系建设、企业岗位用人和技术进步的需求。因此，轨道交通服务专业的人才培养模式向“校企合作、工学结合、顶岗实习”的培养方向靠拢，以培养符合社会需求的专业一线服务型人才。

（三）专业教学模式改革

城市轨道交通运营管理专业学生培养分阶段进行：学生在我校中职学习三年。各阶段培养目标及教学重点由中、高职校根据学生水平、师资力量等因素共同协商制定。在我校学习期间主要抓学生的思想、品德、文化及专业基础课的教学，教学方法灵活多样，如：场景教学、模拟教学、理实一体化教学等，并通过媒体、网络、微课等教学形式，再现教学内容，使学生能根据自身学习能力灵活调整学习进度，反复练习、探索，解决问题。核心课程如：形体、礼仪的教学，倡导将专业知识渗透到综合实训中，提高课堂效率及学生行动力。通过单招考试升入石家庄财经学院学习，阶段重点为专业课学习、实操训练以及订单企业实习。

城市轨道交通运营管理专业的办学宗旨：是职业教育市场化、教学管理标准化、习惯培养军事化、质量考核专业化。本专业实行半军事化管理，旨在让学生学会服务、服从、遵守、适应等专业行业要求。

在学期初，学校统一进行综合教育，内容包括：

入学教育：主要进行纪律教育和专业教育，使学生端正学习态度，明确学习目的，遵守学校纪律，树立专业理念。

公益劳动：参加校内、外的非专业性的体力劳动与服务，进行劳动教育，树立劳动观念，培养服务意识。

军训：进行基本军事训练，包括：内务整理、队列练习、有关军事知识条令的学习、中国人民解放军优良传统和作风养成等。

日常行为教育：配合德育课程，有计划地安排收看新闻联播节目、国家经济政策、法律法规、传统文化教育的学习。

（四）考核评价

为了适应经济发展和社会进步，深化职业教育教学改革，在教学过程中贯彻因材施教原则，在教学管理中贯彻以人为本的原则，根据教育部《关于在中等职业学校开展学分制试验的原则意见》，结合轨道交通专业实际情况，有效检查学生对课程基本原理、基本知识的掌握程度，检测学生运用基本原理分析和解决问题的能力，应注重平时教学中对案例的讨论练习和基本能力训练，注重过程的评定、技能考查与期末考试成绩的有机结合，综合评定学生总成绩，本专业拟采用学分制考核办法。

学分制考核涵盖平时考核和期末测试。平时考核（40%）采用上课考勤、实习实训、课堂讨论等多种手段进行综合考评。期末测试（60%）以现场测试为主，辅以理论测试，以考核学生对课程主要知识点的理解与应用能力。

十、课程简介

（一）公共基础课程

语文、数学、基础英语、计算机应用基础、经济政治与社会、哲学与人生、职业生涯规划、职业道德与法律、创新教育、中国历史、世界历史、音乐、美术、体育。

（二）专业理论课程

乘务英语、普通话、讲演与口才、形体训练、市场营销学、服务礼仪、公共关系学、形象设计（化妆）、中国旅游地理、轨道交通概论、铁路客运组织、旅游概论、旅客运输心理学。

（三）专业课程及主要实践教学环节简介

普通话：以《普通话测试大纲》为纲，以《普通话水平测试的内容与要求》为指南，以全面提高学生的普通话水平和口头表达能力为目标，摸清学生普通话基础，确定教学起点，强化基本技能训练，提高学生语言表达能力。

形体训练：以塑美的形体为目标，通过合理的、科学的设计，将体操、舞蹈、音乐有机融合，结合徒手、垫上等身体训练，达到增强

体质、增进健康和提高肢体语言表达能力的目的。使学生身体充分享受自由、舒缓、伸屈的动作的同时，塑造高贵、优雅的身体形态，提高体育文化素养和审美情趣。

服务礼仪：本课程要求学生掌握社交、商务领域的相关礼仪知识，掌握塑造自我形象、人际沟通的方法及技巧，使学生言谈举止、为人处事符合礼仪要求，提高学生整体人文素质。

化妆基础：本课程主要采用理论教学与实践相结合的教学方法，使学生能够了解基础的化妆知识，具备一定的自我美化技能。

讲演与口才：加强记叙文、说明文、议论文等实用文体的教学，加强学生听、说、读、写能力的训练，提高学生文言文阅读、实用文撰写及文学艺术赏析的能力，讲普通话、写规范字，掌握各种口语表达技巧，具备一定的临场机变能力。

中国旅游地理：使学生掌握一定的中国旅游地理基础知识；树立空间地域意识；形成旅游综合动态思维。

城市轨道交通概论：通过学习城市轨道交通史、运输业、轨道交通及运输工作的基本概念，基本原理及基本运用，提高学生该专业的认识 and 了解，掌握轨道交通设备的基本构造、基本原理。一方面为学生学习后续课程提供必要的基础知识；另一方面也为学生充分了专业现状和发展趋势、借此开拓眼界和思路，及时地去努力学习和掌握新的轨道交通设备的新知识、新技术。

教学环节注重理论联系实际，通过课堂模拟、观摩视频、录像欣赏、活动设计与评课等一系列环节促进学生掌握基础教育技能。

十一、课程设置及教学时间安排

(一) 教学时间分配。(单位: 周)

时 分 类 间 学 期	文 化 课 教 学 专 业 理 论	实 践 教 学	顶 岗 实 习	入 学 教 育	军 训	社 会 实 践	毕 业 教 育	其 它	考 试	总 计
第一学期	14				2			1	1	18
第二学期	16							1	1	18
第三学期	16							1	1	18
第四学期	16							1	1	18
第五学期		16						1	1	18
第六学期			18							18

(二) 课程设置及教学时间安排

	课 程 名 称	课 时 数	学 期					
			第 一 学 期	第 二 学 期	第 三 学 期	第 四 学 期	第 五 学 期	第 六 学 期

								期
公共基础课程	语文	356	68	72	72	72	72	顶岗实习
	数学	356	68	72	72	72	72	
	基础英语	356	68	72	72	72	72	
	计算机应用基础	108			54	54		
	经济政治与社会	34	34					
	哲学与人生	36		36				
	职业生涯规划	36			36			
	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	36				36		
	创新教育	36					36	
	中国历史	35	17	18				
	世界历史	36			18	18		
	音乐	35	17	18				
	美术	36			18	18		
	体育	178	34	36	36	36	36	
专业理论课	乘服英语	108			36	36	36	
	普通话	105	51	54				
	演讲与口才	72			36	36		
	形体训练	140	68	72				
	市场营销学	90			45	45		
	服务礼仪	140	68	72				
	公共关系学	108			54	54		
	形象设计（化妆）	54					54	
	中国旅游地理	70	34	36				
	轨道交通概论	70	34	36				
	铁路运输经济法规	72					72	
	铁路客运组织	72					72	

	旅游概论	72			36	36		
	市场营销学	72					72	
	顶岗实习	540						
	合计	3459	561	594	585	585	594	
专业 实 习	礼仪	本栏实践课不再单独设置课时 文化理论课与实践课同时进行						
	形体							
	化妆							

（三）学生业余活动安排

1. 第一学年。

以热爱专业为目的，开展专业知识读书活动，专业剖析专题讲座，进行职业规划教育。组织学生参加学校、各部门组织的社团活动。

2. 第二学年。

强化专业技能，举办专业报告会和学术讲座。利用假期，组织开展实践活动。组织学生参加铁路、地铁的黄金周、春运社会实践铁路旅客运输服务为抓手，初步了解铁路运输的性质、作业流程，建立对铁路运输生产感性认识及职业基本能力。举办专业知识、技能大赛，提高学生对专业岗位的认知和实践能力。

3. 第三学年。

组织学生参加暑期社会实践，主要培养学生的运输生产的应急处理能力、职业核心能力与职业岗位能力。以拓展就业能力，端正就业、择业观为目的，开展职业指导讲座和职业规划课，组织模拟面试，提高学生就业竞争力。

学生业余活动具体安排表：

	专业性社团活动			综合性社团活动			
第一 学年	辩论社团	市场营销 社团	礼仪社 团	军体拳 社团	寝室文化研 究协会	书法 协会	艺术设计 协会
第二 学年	讲演与口才 社团	化妆协会	电子商 务社团	武术协 会	大型交响乐 协会	法律 协会	乒乓球协 会

第三 学年	职业发展互 动社团	交谊舞社 团	人际交 往协会	理财协 会	棋社团	读书 协会	时政研究 社团
----------	--------------	-----------	------------	----------	-----	----------	------------

十二、专业教师要求

（一）专业带头人的基本要求。

1. 具备中职教育认识能力、专业发展方向把握能力、工学结合课程开发能力、组织协调能力。
2. 具备教研教改能力和经验，具有先进的教学管理经验。
3. 具备较强专业水平、专业能力，具备创新理念。
4. 成为专业建设的带头人，具备最新的建设思路，主持专业建设各方面工作。
5. 能够指导骨干教师完成专业建设、课程建设等方面的工作。
6. 能够牵头专业核心课程的开发和建设。
7. 能够主持及主要参与应用技术开发课题。
8. 有一定的相关企业经验，具有较强的现场生产管理组织经验和专业技能，能够解决生产现场的实际问题。

（二）专业骨干教师的的基本要求。

1. 能够较好的把握本专业发展的方向、具备一定的组织协调能力。
2. 在专业带头人的指导下，完成专业核心课程的开发和建设。
3. 具备一定的教研教改能力和经验，具有一定的教学管理经验。
4. 进行工学结合人才培养模式改革、课程体系和教学内容改革。
5. 具有一定的相关企业经验，具有一定的现场管理组织经验和专业技能。

（三）专任教师、兼职教师的配置与要求。

1. 校内专业教师：建议2人，毕业或从事礼仪、服务等专业分别能够完成2门以上职业能力课程的基于工作过程的教学。
2. 校外兼职教师：建议3人，来自企业和行业一线的专家、技术人员。能够完成顶岗实习、专业实习、指导等工作。

十三、实践教学要求

社会实践与实习是教学计划的重要组成部分，是培养学生理论联系实际，提高分析、处理问题能力，获得专业技能的重要环节。实习是学生在基本完成专业课程设置规定的必修课程的学习任务后，结合专业培养目标进行的一次终结实践教学活动。内容包括校内岗位技能训练和校外实习，主要是义务劳动、公益活动等。

学生在校一年半的时间要进行社会实践活动、在校两年的时间学生要进行顶岗实习，活动都是针对就业方向进行的职业岗位能力强化培训。无论对学生综合素质培养还是对学生就业竞争力的提高，都有极大的促进作用。

（一）实训基地。

实训功能：服务情境实训

实训项目：服务礼仪情境实训

（二）铁运化妆实训室。

实训功能：职业形象化妆；职业服饰讲解

实训项目：职业妆实训；职业色彩讲解

（三）形体礼仪实训室。

实训功能：提高学生的个人修养、塑造学生个人形象，提高服务沟通技巧

实训项目：形体训练；礼仪实训；化妆实训

（四）机房、多媒体教室。

实训功能：计算机基础知识讲解

实训项目：计算机基础能力学习

十四、专业教学建议

教学坚持从学生实际出发,从学生兴趣入手,创新专业课课堂教学形式,充分体现学生的主体地位,提高学生素养,培养学生创新精神,提高践行能,打造基础扎实、动手能力强、综合素质高的应用型人才。按照行动导向教学要求,采用模拟教学、项目教学、角色扮演教学、案例教学等要求,来确立教学目标、学习内容、教学程序、形式、环境、方法、媒体以及评价等环节。秉承以人为本、个性发展、因材施教的教育理念,推行因学定教、方法创新、情景创设、多元评价、激励发展相结合的课堂教学体系。不断完善质量监控体系,积极开展学生评教、教师评教、教师评学活动。

为了丰富学生的课余生活,促进学生全面发展,大力开展以活促教、以活促学活动。利用好开学初的军训,培养学生军事化作风,养成学生吃苦耐劳精神,养成学生良好的生活习惯;通过清明祭扫活动对学生展开爱国主义教育及感恩教育;通过篮球赛等体育活动培养学

生的团结合作意识与集体观念；通过举行礼仪风采大赛，树立学生的审美观念，提高学生审美水平，提高学生化妆、形体、礼仪的综合运用能力；通过朗诵比赛、演讲比赛、辩论赛等活动提高学生的普通话水平、口语交际能力与表达的能力。

为培养学生良好的综合素质，将职业道德、专业素养、人文素养和创新精神教育贯穿专业人才培养的全过程和教学活动的始终，致力于把学生培养成为全面发展的“五好”（品德好、技能好、形象好、态度好、身体好）中等技术型人才，拟将铁运服务岗位职业标准、职业道德、职业精神融入教学内容，纳入学生考核评价体系。

十五、学生思想教育学优化体制

（一）指导思想。为加强和改进职中学生思想政治教育，构建和完善具有鲜明时代特征的学生思想政治教育体系，培养学生的民族精神和爱国情怀，使他们能正确认识社会发展规律，端正三观，立足本职，服务社会。遵循教育的客观规律，立足我校学生实际，整合一切可以利用的教育资源，合理协调学校与外界之间的关系，构建和完善具有鲜明时代特征的思想政治教育体系。

（二）教育形式。以学校教育为主导，充分发挥家庭教育的天然优势，密切与学生家长的沟通和配合，同时，积极争取社会力量的支持，广泛利用社会教育资源，共同对学生进行思想政治教育。

（三）教育手段。一是思想政治工作“三进”，即进网络、进社团、进学生宿舍；二是思想政治工作“三贯穿”，即贯穿校园文化建设、贯穿各科教学、贯穿行政日常管理之中；三是思想政治工作“三体现”，即体现在学生心理健康教育、学生就业指导、“三观”树立与矫正工作中。

（四）教育内容。充分利用“两课”（德育课和班会课）和每周日第六、七节对学生进行集中教育。贯穿学生培养教育全过程的系统教育内容包括：入学教育、环保教育、法律教育、职业道德教育、社会实践教育、就业教育、安全教育等，及时解决围绕学生学习、生活和成长发展所反映出来的一系列思想问题和实际问题。同时，还要搞好特色教育，如：诚信教育、主体意识教育、感恩教育、集体荣誉教育、美学教育等。

（五）教育力量。以专职学生政工队伍为主体，建立由“两课”教师、优秀党政干部参加的兼职队伍。完善班主任、班导师制度，由专任教师、党政机关优秀干部、学校党政领导和专任教师担任班主任、班导师，并发动其他教职工共同担负对学生的思想政治教育责任，关心学生的学习、关爱学生的生活、关注学生的就业，做到教书育人、管理育人、服务育人。同时，建立包括政府机构、科研教育机构、社会团体和企事业单位在内的，校内外专家、学者、社会知名人士和校友构成的教育队伍，从不同渠道、不同侧面，做好学生思想政治工作。