

2021 级城市轨道交通与管理专业人才培养方案

(初中三年制 普通班)

一、专业基本信息

- (一) 专业名称：城市轨道交通与管理
- (二) 专业代码：0431-4
- (三) 招生对象：初中毕业生或具有同等学历者
- (四) 学 制：三年
- (五) 培训层次：初中起点中级工
- (六) 就业方向：城市轨道安检员、乘务员、服务人员

二、培养目标

本专业主要面向本专业主要面向城市轨道交通企业、面向铁路运输企业，培养在生产、建设、管理、服务第一线从事城市轨道交通行车组织、客运组织、乘客服务及站务工作，具有较强实际操作能力的高素质劳动者和技能型专门人才。

三、人才规格

(一) 职业素养

1. 热爱祖国，掌握马克思列宁主义的基本原理，掌握邓小平理论的基本思想，有理想、懂政策、有法律意识，热爱祖国，热爱本职工作，有较强的社会公德意识，遵纪守法，勤奋上进。
2. 具有一定的文化艺术修养，掌握丰富的历史文化以及宗教民俗知识，具有较强的语言、文字表达能力。
3. 具有良好的身体素质和心理素质，意志坚定、应变能力较强，具有一定的审美能力，身心健康。
4. 具有良好的职业道德；富有团队精神、敬业精神、创新精神和创业意识；遵守行业有关规范。

(二) 专业知识和技能

1. 具备从事本专业相关工作所必需的文化能力；
2. 具备正确的语言文字表达、信息表达、情感传递的能力；
3. 具备正确使用手册、标准和与本专业有关技术资料的能力；
4. 具备地铁车站票务相关工作能力，能胜任车站票务相关工作；
5. 具有地铁车站站务相关工作能力，能胜任站务员相关工作或客运值班员的相关工作；
6. 掌握城轨交通客运服务标准及礼仪的相关知识；
7. 具有客运服务英语会话能力；
8. 掌握轨道交通安全与应急处理的基本方法，具有对突发事件（事件）进行应急处理的能力。

四、职业范围

专业名称	就业岗位	职业资格证书（技能证书）			
		名称	类型	等级	颁发单位
城市轨道交通运营管理	地铁安检员、乘务员	安检员	技能等级证	四级	人社部

五、课程设置及要求

本专业课程设置分为通用职业能力教育教学课、专业技能课、选修课。

（一）通用职业能力教育教学课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时	教学建议
1	德育	一、道德法律与人生 教学内容： 职业伴随人生、学习改变命运、加强道德修养，抵制不良侵袭、提高法律意识、预防违法犯罪。 教学要求： 帮助学生了解和认识职业和专业，增强学习改变命运，技能成才的理念，	18	采取合作课堂的形式，提倡教学方法和手段的多样化，创设各种教学活动，如角色扮演、案例分析、心理游戏、情景模拟、小组讨论、游戏等，有的放矢展开教学，提升学生的综合素质； 注：第一学期该内容为18课时，加上心理健康课18课时，共36课时。
		二、职业生涯规划. 经济与政治常识 教学内容： 1. 职业生涯规划与职业理想、职业生涯规划条件与机遇、职业生涯规划目标与措施、制定你的职业生涯规划书；2. 学会理财和消费、商品价格的奥妙、市场经济与个人投资。 教学要求： 完成学习任务后，让学生能够： 1. 从职业角度认识自己，展示自己。 2. 进行职业环境分析，确定职业目标，做出合理的职业决策，学会撰写自己初步的职业生涯规划书 4. 初步了解市场经济，树立科学合理的消费观。	36	提倡教学方法和手段的多样化，创设各种教学活动，如角色扮演、案例分析、心理游戏、情景模拟、小组讨论、游戏等，有的放矢展开教学，提升学生的综合素质
		三、职业道德与法律 教学内容： 工匠精神培育、职业道德是从业之本、职业道德规范、职业道德行为、企业中的职业、企业员工的职业化、职业的法律保障。 教学要求： 了解职业道德的基本规范，职业道德行为，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法的公民。	36	提倡教学方法和手段的多样化，创设各种教学活动，如角色扮演、案例分析、心理游戏、情景模拟、小组讨论、游戏等，有的放矢展开教学，提升学生的综合素质
		四、就业指导 教学内容： 树立科学的择业观、就业信息收集与应用、撰写简历与求职信、求职策略与技巧、面试语言艺术技巧、求职挫折应对、谨防求职陷阱、建立和谐人际关系。 教学要求： 帮助学生树立科学正确的择业观，初步学会收集与应用就业信息、学会撰写个人简历和求职信，初步掌握求职挫折应对方法，初步学会面试技巧。	18	提倡教学方法和手段的多样化，创设各种教学活动，如角色扮演、案例分析、心理游戏、情景模拟、小组讨论、游戏等，有的放矢展开教学，提升学生的综合素质

序号	课程名称		主要教学内容与要求	课时	教学建议
2	心理健康教育	心理健康教育	教学内容：健康与心理、适应与发展、自我与自信、人际与沟情绪与表达、挫折与压力。 教学要求：通过学习，帮助学生适应中职学校的生活和学习环境，调整心态，建立信心，激发学习兴趣；在专业课学习中了解未来要从事的职业以及所学专业的培养目标，培养职业兴趣；帮助学生融入集体，学会调控情绪，正确对待异性交往。	18	提倡教学方法和手段的多样化，创设各种教学活动，如角色扮演、案例分析、心理游戏、情景模拟、小组讨论、游戏等，有的放矢展开教学，提升学生的综合素质。 注：该教学内容放在一年级第一个学期，共 18 课时。
3	体育		教学内容：体育基本知识、短跑、中长跑、立定跳远、足球、乒乓球、篮球、排球、羽毛球、武术、体操、板鞋。 教学要求：让学生学习体育基本知识和体育卫生保健知识，培养学生吃苦耐劳的精神，高尚情操和团结协作的集体主义精神。培养学生对体育运动的兴趣与爱好，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯，形成终身体育的正确体育观。	144	1. 教学以练为主、内容侧重于短跑、中长跑的常规练习，结合球类训练，开展教学比赛等，让学生通过练习提高身体素质的同时，培养学生吃苦耐劳的精神，高尚情操和团结协作的集体主义精神。 2. 考试项目：100 米、800 米、立定跳远、篮球、400 米、投掷、技巧。
4	计算机基础		教学内容：操作系统应用，文字录入与编辑、Word 文字处理与排版、Excel 工作簿的操作与数据处理。 教学要求：掌握文字处理、电子表格数据处理等常用软件的使用方法，能熟练地使用计算机进行日常文字编辑、电子图表制作等数据处理工作。	72	1. 安排机房上课； 2. 在原有基础上提高学生文字录入的速度； 3. 进一步提高学生软件的使用能力。
5	语文		教学内容：在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品鉴赏，培养学生欣赏文学作品的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生写作能力和日常口语交际水平。 教学要求：通过课内外的教学活动，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，养成自学和运用语文的良好习惯，接受优秀文化熏陶，形成高尚的审美情趣。	72	1、进一步提高学生的表达能力和写作能力； 2、培养学生的文学鉴赏能力。
6	数学		教学内容：简单的运算方式方法； 教学要求：掌握基本的运算，为票务人员的岗位打下坚实的基础。	72	进一步提高学生的心算水平和数学运算技巧。
7	英语		教学内容：通过任务引领型项目活动，学生在原有基础上强化英语听说能力的训练，能初步具备运用英语在城市轨道相关工作中与他人交流与沟通的工作能力，具备诚实、守信、善于沟通与合作的品质。 教学要求：树立处处为宾客提供优质服务意识，为其将来在饭店业的发展奠定良好的基础。	36	运用“角色扮演”，校外“任务教学”，实景演练等多种教学手段和方法，能到地铁站实地参观学习。

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时	教学建议
1	市场营销	教学内容：通过学习，要求学生能够了解城市轨道交通运营与广告相关的营销的活动及其发展变化的规律，掌握城市轨道交通有关营销方面的基本原理和基础知识，以便指导今后的营销实践。 教学要求：具备从事城市轨道交通运营与管理实际工作要求的能力，具有良好的职业素质，职业道德和爱岗敬业精神。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”；校外“项目教学”，实景演练等多种教学手段和方法，能到地铁实地参观学习
2	旅游服务管理	教学内容：以中国政府治理转型作为背景，以公共管理和公共经济理论为基础，致力于完善城市管理学的理论框架和知识体系。国外城市管理实践。发达国家的城市管理实践。新公共管理理论在城市管理中的具体应用。 教学要求：通过学习，使学生对旅游服务管理有更深入的了解，为学生今后的工作规范性做准备。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”；校外“项目教学”，等多种教学手段和方法
3	城市轨道交通客运服务	教学内容：城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务及乘客投诉处理。 教学要求：在课程教学中贯穿文明礼仪教育，要求学生在日常生活中养成良好的行为举止习惯。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”的方法训练城轨客运服务基本礼仪以及相关客运服务及投诉处理。
4	化妆与形象塑造	教学内容：根据不同的风格服装设计不同的妆容，尤其掌握与职业相关的妆容与练习。 教学要求：让学生从日常生活中注意自己保持形象，熟练掌握基本化妆技巧。	36	本课程应从实用的角度出发，由浅入深，对学生进行系统的审美教育。

2. 专业（技能）方向课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时	教学建议
1	播音艺术	教学内容：主要讲授普通话口语表达的基本知识和基本技能，训练学生的普通话水平和口语表达能力。 教学要求：使学生达到所学专业职业资格所要求的普通话等级，并具备一定的口语交际能力；培养学生灵活的思维能力、应变能力，使学生具有坚定、自信的心理素质，在语言表达中做到主旨明确、条理清楚、语言生动、仪态自然。	144	结合地铁播音针对学生进行播音艺术与口才训练
2	城市轨道交通形体礼仪	教学内容：通过身体练习，塑造体形、训练仪态、形象塑造、对学生进行站姿、坐姿、走姿的训练，使其形成良好的身体形态，为形成良好的身体素质打下基础；掌握形体训练的基础知识、基本技能和方法 教学要求：培养学生的音乐感受与动作协调的能力；提高学生形体的美感和相应的文化艺术修养；培养学生坚强的意志、刻苦的精神、团结协作的思想作风。	108	结合岗位要求进行形体艺术熏陶，提升个人审美能力

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时	教学建议
3	城市轨道交通客运服务	城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务及乘客投诉处理。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”的方法训练城轨客运服务基本礼仪以及相关客运服务及投诉处理。
4	收银员	能够合理培养学生独立使用收银机器，并且能够结合票务知识，正确处理地铁站各种票务工作	72	1. 创设各种教学活动，提升学生的综合素质；运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”；校外“任务教学”，实景演练等多种教学手段和方法 2. 能到地铁站实地考察、见习。
5	城市轨道交通安全与应急处理	城市轨道交通管理的应急处理、城市轨道交通设备的应急处理、城市轨道交通火灾的应急处理以及路外伤亡和公共安全事件的应急处理。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”；校外“项目教学”，实景演练等多种教学手段和方法。
6	城市轨道交通票务组织	城市轨道交通票务系统认知、城市轨道交通车票、售检票系统以及设备操作、车站日常票务作业、异常情况的票务处理、票务收入管理、车票管理、票务清分管理及票务事故案例。	72	运用“案例分析”，“启发引导”，“角色扮演”，“分组讨论”；校外“项目教学”，实景演练等多种教学手段和方法掌握以下技能： 1. 城市轨道交通票务系统认知。 2. 城市轨道交通车票。 3. 车站日常票务作业、异常情况的票务处理、票务收入管理、车票管理、票务清分管理及票务管理。

3. 综合实训课（包括校外顶岗实习）

（1）实习内容：城市轨道安检员、乘务员、服务人员等岗位实习。能根据客流变化安全有序地组织乘客购票、乘车、换乘及进出站；能及时处理车站的乘客纠纷等客运突发事件，并做好相关信息的上报、记录工作。

（2）实习时间：第四学期和第六学期

（3）实习单位：南宁地铁各线

（4）成绩考核：

技能考核：占考核成绩 40%，由企业根据学生在工作态度和所掌握的专业技能进行综合评定。

操作考核：占考核成绩 40%，由企业和带队教师根据学生在实习中的认识态度、实际表现、遵守规章制度和劳动纪律等综合情况评定。

实习报告：占考核成绩 20%，由带队教师或班主任根据学生撰写实习报告的情况予以评定。实习报告中包括实习计划、执行情况和实习体会，要求学生能结合专业知识，找出本岗位工作中存在的问题和不足，分析原因并提出解决问题的措施和建议。

凡无故不参加实习者实习成绩按零分计，实习成绩不及格者不能毕业。

（5）组织管理

①制定实习计划并签订顶岗实习协议。学校应与实习单位共同制定实习计划，对实习的岗位和要求以及每个岗位实习的时间等提出明确的指导性意见，并签订书面协议。

②落实实习前的各项组织工作。通过召开学生动员会做好细致的组织发动工作，提出具体的实习纪律和要求以及注意事项；由所在系对学生进行安全教育和安全考试（90分为及格）并代表学校与学生签订《学生校外实习三方协议书》（一式三份）。在同一单位跟岗、顶岗实习的学生数如超过 50 人，学校原则上要安排 1 名专职人员到实习单位实施全程管理和服务；学生数如超过 100 人，学校派出的专职管理人员不能少于 1 人。实习单位也要指定专人负责指导。

③加强实习管理。学校要设立由学校领导、招生就业科、专业系和企业相关人员组成的实习管理机构，明确职责。实习过程中，通过书信、电话、网络以及不定期安排老师到各个实习点巡回检查，了解学生的实习情况，解决学生实习中遇到的问题。学校实习驻点教师主要职责：管理实习生、及时与企业沟通、定期书面向所在系、招生就业科和教务科汇报等。学生要定期写出实习情况书面汇报并交实习驻点教师或班主任。

④建立完善的学生实习考核评定机制，建立学生实习档案并纳入学生学籍档案管理，将实习考核成绩作为学生毕业的必备条件。

（6）安全保障：加强对学生的劳动纪律、安全（人身安全、交通安全、食品卫生安全、生产安全等）、生产操作规程、自救自护和心理健康等方面的教育，提高学生的自我保护能力。学生必须具有安全保障，学校一律不得组织未办理劳动保险的学生参加顶岗生产实习。

（三）选修课（拓展课程）

序号	课程名称	主要教学内容与要求	课时	教学建议
1	茶艺	教学内容： 茶文化底蕴；掌握茶叶的生产、加工知识，了解茶叶消费者需求；系统掌握茶文化，茶艺表演与推广，现代茶叶营销技巧等茶学方面的基本知识和技艺。 教学要求： 掌握茶叶基础知识和各大类名茶的茶艺表演技能，能胜任茶馆服务和销售工作，具有中级茶艺师资格。	72	采用多种教学方法，通过技能比赛促进学生知识和技能的提升，还能提升气质。

六、课程设置与教学时间安排表

课程分类	课程名称	学分	总学时	各学期周数、周学时分配						备注
				I	II	III	IV	V	VI	
				18周	18周	18周	18周	18周	18周	
通用职业能力教育教学课	思想政治	6	108	2	2	2				
	体育与健康	6	108	2	2	2				
	语文	6	198	2	2	2		2		因实习等特殊情况，部分课时组织学生自学
	数学	6	108	4	4					第二学期（上9周）
	英语	4	72	2	2					
	历史	4	72	2	2					
	计算机应用基础	4	72							
	军训	1	20	√						
	入学教育	1	18	√						
	素质教育（社团） （社会实践）	5	80	√	√	√		√		
	心理健康教育	1	18	√						
	创业培训	4	70						√	
	劳动周（学生科安排）	1	30							
	小计	49	974	14	14	6		2		
专业技能课	城市轨道交通概论	4	72	4						
	化妆与形象塑造	2	36		2					
	城市轨道交通经济与法规	4	72		4					
	城市轨道交通安全与应急处理	4	72		4					
	茶艺知识	4	72			4				
	城市轨道客运礼仪	4	72	4						
	城市轨道应用文写作	2	36			2				
	形体礼仪	2	36			2				
	旅游服务管理	4	72					4		
	小计	30	540	8	12	8		4		
	播音艺术	4	72	2	2					
	服务技能	4	72	4						
	城市轨道交通客运服务	6	108		2	4				

	普通话口语交际	6	108			6				
	城市轨道交通票务组织	4	72					4		
	服务心理学	4	72					4		
	收银员	4	72					4		
	沟通技巧	4	72					4		
	旅游地理	4	72			4				
	城市轨道交通行车组织	4	72					4		
	小计	44	792	6	4	14		26		
	跟岗实习	30	540				√			
	顶岗实习	30	540						√	
	小计	60	1170	28	28	28	30	26	30	
合计										
选修课	咖啡制作	2	36					2		
	调酒制作	2	36					2		
	小计	4	72					4		
总计		187	3458	28	28	28	30	30	30	

七、专业总学时总学分构成表

课程类别		学时	学时比例 (%)	学分	学分比例 (%)
通用职业能力教育教学课	公共基础课	884	39	49	39
专业技能课	专业核心课	540	24	30	24
	专业技能（方向）课	792	35	44	35
专业技能课	选修课	72	2	4	2
合 计		2288	100	127	100

八、主要教材使用情况

序号	课程名称	选用教材名称	ISBN (书号)	出版社 名称	备注
1	德育	德育	9787516709429	中国劳动社会出版社	
2	语文	语文学习指导与能力训练 (基础模块 上册)(第四版)	9787040522907	高等教育出版社	
3	语文	语文学习指导与能力训练 (基础模块 下册)(第四版)	9787040522891	高等教育出版社	
4	数学	数学(第六版 上册)	9787516727355	高等教育出版社	
5	英语	英语1(基础模块)(第2版)	9787040391749	高等教育出版社	

				出版社	
6	城市轨道交通形体礼仪	形体与礼仪实训指导	9787111540540	机械工业出版社	
7	服务技能	中餐服务（第二版）	9787302533764	清华大学	
8	城市轨道客运服务	城市轨道客运服	9787114099229	中国北京理工出版社	
9	旅游地理	旅游地理	9787516725559	中国劳动社会出版社	
10	交通安全与应急	城市轨道交通交通安全与应急	9787304071264	中国北京理工出版社	
11	播音艺术	播音主持艺术语言基本功训练教程（第四版）	9787565716645	中国传媒大学出版社	
12	办公软件	计算机常用工具软件应用	9787121319402	南开大学出版社	
13	沟通技巧	沟通技巧	9787111375432	电子工业出版社	
14	票务组织	城市轨道交通票务组织	9787200125962	中国北京理工出版社	

九、教学实施

1. 教学策略

学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

专业技能课程教学，按照相应职业岗位（群）的能力要求，强调理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职教特色，建议采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，创新课堂教学。

2. 教学管理

贯彻 ISO9001-2008 质量管理体系理念，加强人才培养过程质量监控。以“工学结合”实践教学为重点，强化人才培养全过程质量监控。制定教育教学质量监控管理程序与标准、主要教学环节质量监控管理程序和教育教学质量监控体系管理文件等。建议以“过程控制”为重点，构建教育教学质量与监控体系等，实现教学管理与监控二线分开。

十、教学评价

1、教学评价应以能力为评价核心，综合评价专业知识、专业技能、方法能力、职业素质、团队合作等方面。

2、考核应以过程性考核为主。可以根据不同课程的特色和要求采取笔试、口试、实操、作品展示、成果汇报等多种方式进行考核。

3、各门课程应该根据课程的特点和要求，对采取不同方式、对各个方面的考核结果，通过一定的加权系数评定课程最终成绩。

十一、实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习须具备以下设备设施（以 40 人为一基准班）

序号	实训室名称	主要工具和设备设施	
		名 称	数 量
1	酒店服务技能实训室	桌椅、餐具	30
2	茶艺室	茶具、茶台	30
3	形体实训室	把杆、镜子	10

2. 校外实训基地

南宁地铁各线

十二、专业师资

（一）专业教师结构

专业教师团队由学校专任教师和企业兼职教师组成，其中企业生产一线兼职教师 2 名，双师型教师占专任教师的比例不低于 50 %。

（二）专任教师要求

①具备相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格。

②在企业从事相应专业工作（含企业挂职锻炼）累计达半年以上，并取得相应职业资格证书。承担专业核心课程教学的教师必须具备累计 1 年以上企业相应专业经历（含企业挂职锻炼），并具备高级工以上的职业资格。

③经过职业教育学理论、教学方法等方面的培训，具有基本的教学设计能力。

（三）兼职教师任职资格及专业能力要求

①具备相同或相近专业工程师以上职称或技师以上职业资格。

②具有基本的教学能力，具备承担任教课程所需的业务能力。