

广西壮族自治区技工院校

城市轨道交通运营与管理专业人才培养方案

编制院校：广西南宁技师学院

修订部门：商贸服务系 修订日期：2022年3月

复核部门：教务科 复核日期：2022年5月

审核部门：党委办公室 审核日期：2022年6月

开始实施时间：2022年8月

城市轨道交通运营与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称:城市轨道交通运营与管理

(二) 专业代码: 0431-3

二、入学要求

初中毕业

三、学习年限

培养层次	招生对象	学制
高级技能	初中毕业生	5年

四、职业岗位范围

城市轨道交通企业就业,适应站务、乘务类等岗位群工作,胜任车站行车组织、车辆基地行车组织、客流组织、车务应急处理、班组管理、车站专项活动策划与组织等工作任务,具有领导责任意识、安全风险意识和组织协调、独立分析与解决问题、持续改进等职业素养的技能人才。详见下表。

城市轨道交通运营与管理专业对应的职业岗位范围

专业(技能)方向	主要职业(岗位)	职业技能等级证书
城市轨道交通	站务员岗位	城市轨道交通服务员(站务员/行车值班员)(四级/三级)
	客运值班员岗位	
	行车值班员岗位	
	运营安全员岗位	
	安检员岗位	
	服务人员岗位	
	乘务员岗位	
	值班站长岗位	
	行车调度员岗位	
	车辆基地调度员岗位	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持立德树人，围绕促进就业创业、服务企业行业、服务经济高质量发展，培养面向城市轨道交通企业就业，适应站务、乘务、调度类岗位群（如站务员、客运值班员、行车值班员、值班站长、信号楼值班员、车辆基地调度员、电客车司机等）工作，胜任车站行车组织、车辆基地行车组织、客流组织、车务应急处理、班组管理、车站专项活动策划与组织等工作任务，具备深厚的爱国主义情怀，爱岗敬业、勤奋严谨、精益求精、劳动光荣的工匠精神；具备领导责任意识、安全风险管理和组织协调能力、独立分析与解决问题的能力、持续改进能力等职业素养的技能人才。

（二）培养规格

1. 职业素养

（1）思想政治素质过硬，道德情操高尚，身心素质健康；

（2）具有良好的适应轨道交通企业或行业要求的职业理想、职业道德、人文素质、团队合作精神、创新精神和创业能力；

（3）有安全生产、环境保护以及轨道交通安全法规的相关知识和技能；

（4）具有初步组织生产的能力。

2. 方法能力

（1）具有制定出切实可行的工作计划，提出解决实际问题的方法能力；

（2）具有对新知识、新技术的学习能力，通过不同途径获取

信息的能力，以及对工作结果进行评估的方法能力；

（3）具有全局思维、系统思维与创新思维的方法能力；

（4）具有决策、迁移能力；能记录、收集、处理、保存各类专业技术的信息资料方法能力；

（5）具有创新意识和创新能力，能根据企业的发展及需求改造和革新。

3. 社会能力

（1）较强的法律意识与社会责任感；

（2）快速适应环境变化的能力；

（3）能分析和解决本专业的问题，具有计划、组织、实施和评价能力；

（4）有一定的独立工作的能力，有良好的人际交流能力、团队合作精神和客户服务意识。

4. 专业能力

（1）能与乘客进行有效沟通，获取、领会和理解乘客需求，准备乘客服务备品和工具；

（2）能归纳总结乘客服务技巧，分析乘客服务工作的不足之处，制定针对性改进措施；

（3）能与值班长和站务员等相关人员进行专业沟通，确定车站票务服务的工作流程与异常情况的处理方法，准备备品及工具；

（4）能与值班站长和站务员等相关人员进行专业沟通，确定车站接发列车、施工请销点及相关设备异常和突发事件的处理流程；

（5）能按作业程序文件要求，在规定时间内，完成车站行车作业，并填写相应的行车台账；

(6)能读懂应急预案，并准确分析突发事件信息，结合预案与信息，明确站务应急处置作业的内容和要求；

(7)能与站务员、值班员等相关岗位人员进行专业沟通，成立应急处置小组，确定分工安排；

(8)能借助仪器对进站乘客及其随身行李进行安全检查，为工作场所提供安全保障；

(9)能阅读、分析《运营时刻表》、调度命令、施工计划等，预想当班车辆基地发出列车、接收列车、调车作业、施工作业的时间、数量、频次、效果目标等；

(10)能与行车调度员、值班员、调车员、司机、施工方等进行专业沟通，确定行车组织方案；

(11)能坚持公平、公正、团结、友爱原则，运用科学的管理方法，细致、耐心地与组内人员进行专业沟通，组织协调组内人员高效开展工作；

(12)能按照安全生产制度、会议组织要求、技能技术要求等，合理、有效地组织班前会议、安全专题学习、班组技能比试等活动，评估活动效果，反思不足，提出改进措施。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课、专业基础课、专业技能课、综合技能训练及考证、选修课。

(一)公共基础课

本专业公共基础课设置采用人力资源和社会保障部《技工院校公共课设置方案》，必修课程包括思想政治（德育）、体育与健康、语文、历史、英语、数字技术应用、数学、劳动教育、通

用职业、就业指导。各门课程的课程目标、主要内容和教学要求见下表。

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
1	思想政治（德育）	<p>思想政治一：中国特色社会主义</p> <p>引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。</p>	<p>教学内容：</p> <p>以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐述中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设：“五位一体”总体布局的基本内容。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中国特色社会主义的创立、发展和完善； 2. 中国特色社会主义经济； 3. 中国特色社会主义政治； 4. 中国特色社会主义文化； 5. 中国特色社会主义社会建设与生态文明建设； 6. 踏上新征程，共圆中国梦。 	<p>教学要求：</p> <p>通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程；明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信；</p> <p>教学建议：</p> <p>抓住时代热点和学生共同关心的问题，采用较为灵活多样的教学方法。根据各章节的不同内容，设计不同的教学方法，常用的方法有：讲授法、讨论法、案例法等，并辅之以多媒体教学以提高学生的学习兴趣，帮助学生更好的理解理论知识。</p>	40

		<p>思想政治二：心理健康与职业生涯</p> <p>帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。</p>	<p>教学内容：</p> <p>基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 时代导航，生涯筑梦； 2. 认识自我，健康成长； 3. 立足专业，谋划发展； 4. 和谐交往，快乐生活； 5. 学会学习，终身受益； 6 规划生涯，放飞理想。 	<p>教学要求：</p> <p>通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立自强、敬业乐群的心理品质和积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力。</p> <p>教学建议：</p> <p>抓住时代热点和学生共同关心的问题，采用较为灵活多样的教学方法。根据各章节的不同内容，设计不同的教学方法，帮助学生更好的理解理论知识。</p>	40
--	--	--	---	---	----

		<p>思想政治三：哲学与人生</p> <p>引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观，为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。</p>	<p>教学内容： 阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义；阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 立足客观实际，树立人生理想； 2. 辩证看问题，走好人生路； 3. 实践出真知，创新增才干； 4. 坚持唯物史观，在奉献中实现 	<p>教学要求： 通过本部分内容的学习，学生能够了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，在生活中做出正确的价值判断和行为选择，自觉弘扬和践行社会主义核心价值观，为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。</p>	40
		<p>思想政治四：职业道德与法治</p> <p>帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求，了解职业道德和法律规范，增强职业道德和法治意识，养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。</p>	<p>教学内容： 着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养，对学生进行职业道德和法治教育。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 感悟道德力量； 2. 践行职业道德基本规范； 3. 提升职业道德境界； 4. 坚持全面依法治国； 5. 维护宪法尊严； 6. 遵循法律规范。 	<p>教学要求： 通过本部分内容的学习，学生能够理解全面依法治国的总目标，了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德的主要内容及其重要意义；能够掌握加强职业道德修养的主要方法，初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力；能够根据社会发展需要、结合自身实际，以道德和法律的要求规范自己的言行，做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。</p>	40

		<p>思想政治五：学习高技能人才楷模事迹（工匠精神）</p> <p>1. 理解善于思考、勇于创新对成为技能人才的作用，树立创新意识；</p> <p>2. 树立对自己、对岗位高度负责的观念和爱岗敬业、无私奉献为荣的价值观。</p>	<p>教学内容：</p> <p>1. “创新楷模”王洪军、“工人发明家”代旭升、“蓝领专家”孔祥瑞、“专家型技术工人”窦铁成、“机电大王”杨杰等高技能人才先进事迹；</p> <p>2. 爱岗敬业的重要意义；</p> <p>3. 如何培养勤于思考，勇于创新优良作风；</p> <p>4. 高技能人才楷模立足平凡工作岗位，刻苦钻研知识，执着追求，不断进取的职业精神。</p>	<p>教学要求</p> <p>完成学习任务后，让学生能够：</p> <p>1. 理解当前的我国对国际关系及国内外热点事件的基本原则、基本立场与应对政策；</p> <p>2. 了解高技能人才楷模的成长经历和主要贡献；</p> <p>3. 理解执着追求、不断进取的品格在职业生涯中的作用，树立拼搏精神。</p>	40
--	--	---	---	---	----

		<p>思想政治六：思想道德修养与法律基础（一）</p> <p>综合运用马克思主义的基本立场、观点和方法，以思想政治教育、道德教育和法治教育为基本内容，以“回答学生成长成才所关心和遇到的实际问题”为切入点，教育引导加强法律观念和法律知识，加强自身道德修养和提高思想道德素质，培养学生爱岗、敬业、爱国、诚信、友善等道德素质和行为能力。</p>	<p>教学内容：</p> <p>该课程要以社会主义核心价值观教育和社会主义法治观教育为主线，以爱国主义、社会主义、集体主义教育为核心来展开教学。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 担当复兴大任 成就时代新人； 2. 领悟人生真谛 把握人生方向； 3. 追求原发理想 坚定崇高信念； 4. 继承优良传统 弘扬中国精神。 	<p>教学要求：</p> <p>通过本门课的学习，学生能提高学习、交往、职业规划、实践法律规范等方面的能力，合理解决各种困惑和苦恼，加强自身的思想道德修养，提高法制观念，培养法律意识，为学习和生活打下良好的基础，更为未来较好地适应社会生活和取得良好发展服务。</p> <p>教学建议：</p> <p>抓住时代热点和学生共同关心的问题，采用较为灵活多样的教学方法。根据各章节的不同内容，设计不同的教学方法，常用的方法有：讲授法、讨论法、案例法等，并辅之以多媒体教学以提高学生的学习兴趣，帮助学生更好的理解理论知识。</p>	<p>40</p>
--	--	--	--	--	-----------

		<p>思想政治七：思想道德修养与法律基础（二）</p> <p>综合运用马克思主义的基本立场、观点和方法，以思想政治教育、道德教育和法治教育为基本内容，以“回答学生成长成才所关心和遇到的实际问题”为切入点，教育引导加强法律观念和法治意识，提高自身道德修养和提高思想道德素质，培养学生爱岗、敬业、爱国、诚信、友善等道德素质和行为能力。</p>	<p>教学内容：</p> <p>该课程要以社会主义核心价值观教育和社会主义法治教育为主线，以爱国主义、社会主义、集体主义教育为核心来展开教学。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明确价值要求 践行价值准则； 2. 遵守道德规范 就连道德品格； 3. 学习法治思想 提升法治素质。 	<p>教学要求：</p> <p>通过本门课的学习，学生能提高学习、交往、职业规划、实践法律规范等方面的能力，合理解决各种困惑和苦恼，加强自身的思想道德修养，提高法制观念，培养法律意识，为学习和生活打下良好的基础，更为未来较好地适应社会生活和取得良好发展服务。</p> <p>教学建议：</p> <p>抓住时代热点和学生共同关心的问题，采用较为灵活多样的教学方法，帮助学生更好的理解理论知识。</p>	40
--	--	--	--	---	----

		<p>思想政治八：毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论</p> <p>在科学回顾和精要分析马克思主义基本原理与中国实际相结合的历史进程的基础上，全面阐述了马克思主义中国化理论成果的科学内涵、思想体系、历史地位、指导意义等问题，重点是中国特色社会主义理论体系，突出了在和平与发展时代主题下执政的中国共产党的基本理论、基本路线、基本纲领和重大战略决策。</p>	<p>教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 马克思主义中国化的历史进程与理论成果； 2. 毛泽东思想及其历史地位； 3. 新民主主义革命理论； 4. 社会主义改造理论； 5. 社会主义建设道路初步探索的理论； 6. 邓小平理论； 7. “三个代表”重要思想； 8. 科学发展观； 9. 习近平新时代中国特色社会主义思想及其历史地位； 10. 坚持和发展中国特色社会主义的总任务； 11. “五位一体”总体布局； 12. “四个全面”战略布局； 13. 实现中华民族伟大复兴的重要保障； 14. 中国特色大国外交。 	<p>教学要求：</p> <p>通过本门课的学习，着重解决培养学生对马克思主义中国化进程中形成的理论成果有更加准确的把握；对中国共产党领导人民进行的革命、建设、改革的进程、历史变革、历史成就有更加深刻的认识；对中国共产党在新时代坚持的基本理论、基本路线、基本方略有更透彻的理解；对运用马克思主义立场、观点和方法认识问题、分析问题和解决问题能力的提升有更加切实的帮助；最终为专业人才培养目标的实现以及学生成长成才和终生发展打下坚实的基础。</p> <p>教学建议：</p> <p>抓住时代热点和学生共同关心的问题，采用较为灵活多样的教学方法。根据各章节的不同内容，设计不同的教学方法，常用的方法有：讲授法、讨论法、案例法等，并辅之以多媒体教学以提高学生的学习兴趣，帮助学生更好的理解理论知识。</p>	<p style="text-align: center;">40</p>
--	--	---	--	---	---------------------------------------

2	体育与健康	<p>1. 通过体育与健康课程学习, 学生将掌握体育与健康基础知识、运行技能和科学健身方法;</p> <p>2. 培养运动兴趣和特长, 养成锻炼的习惯, 增强体能, 增进健康;</p> <p>3. 培养良好的心理素质, 提高与人交流和合作的能力, 发扬体育精神, 并与职业精神相结合, 形成积极进取、乐观开朗的生活态度。</p>	<p>教学内容:</p> <p>1. 理论部分 体育与健康的概念、体育文化知识、科学健身方法, 常见损伤及简易处理方法、制定锻炼计划等;</p> <p>2. 实践部分 田径运动: 跑、跳跃、投掷等。 球类运动: 足球、篮球、排球、乒乓球、羽毛球。 体操运动: 掌握一两套技巧项目动作或器械体操动作。 民族体育运动和休闲体育运动。</p>	<p>教学要求:</p> <p>1. 教学内容的选择应体现目标统领内容的思想, 根据课程目标及教学目标, 针对学校、学生实际情况, 科学地选择教学内容;</p> <p>2. 开设选项教学, 满足学生个性化学习和发展的需求, 有效促进学生形成运动爱好与特长;</p> <p>3. 教学内容的选择和设计要充分考虑不同阶段学生的体育与健康基础、身体特征、体能状况和心理发展特点等;</p> <p>4. 结合学生所学专业, 选择、设计服务于专业学习和提升职业健康的教学内容。</p>	360
---	-------	--	--	---	-----

3	语文	<p>语文一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能熟练运用汉语拼音； 2. 能用普通话正确、流利、有感情地诵读课文, 培养自己的语感； 3. 能整体感知和领会文本, 理解文本的思想内容、常见写作手法及语言表现力； 4. 能根据学习、生活和职业工作需要, 进行表达与交流。与人交流时, 能领会说话者表达的主要意思; 说话时, 做到正确传递要表达的意思。 5. 能进行介绍、交谈、即席发言, 写作条据、书信、总结等应用文。语言表达清晰通顺； 6. 能反思和总结自己语文学习经验的意识, 改善语文学习方法。 	<p>基础模块</p> <p>专题1 语感与语言习得；</p> <p>专题2 中外文学作品选读；</p> <p>专题3 实用性阅读与交流；</p> <p>专题4 古代诗文选读。</p>	<p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 借助多媒体, 采取多途径、多手段教学方法和学习方法, 通过听说结合、读写结合、勤记多背等途径, 引导学生快速、敏锐地捕捉语言文字表达主要信息的方法, 理解语义, 品味情趣, 领会意蕴, 提高语言的敏感性； 2. 引导学生运用体验、比较、质疑、探究等方法, 仔细品味语言, 揣摩语境, 比较推敲, 领悟语言的旨趣； 3. 向学生提供有效的学习支持, 如推荐文学鉴赏材料, 指明鉴赏方向, 指导学生聚焦审美对象, 抒写审美感受; 鼓励和指导学生开展诗歌朗诵会、读书报告会、课本剧表演等活动, 丰富审美体验； 4. 引导学生在真实或模拟的应用情境中学习职业生活常用的文本。 	80
---	----	---	--	--	----

		<p>语文二：</p> <p>1. 能对文本信息进行梳理和分类、筛选和提取、分析和整合，理清文本思路，理解文本的内容和主旨，正确把握文本内涵和作者表达的思想感情；</p> <p>2. 能在具体语境中理解重要词语和句子的含义；</p> <p>3. 能区分事实和观点，理清主旨与材料之间的关系；</p> <p>4. 在表达时，能做到中心明确、内容完整、结构清楚；</p> <p>5. 在言语实践中，能运用多种思维方式和选取恰当的思维方法，通过探究语言现象，理清事物之间的内在关系，获得思维能力的发展。</p>	<p>基础模块</p> <p>专题5 中国革命传统作品选读</p> <p>专题6 社会主义先进文化作品选读</p> <p>专题7 整本书阅读与研讨</p>	<p>教学要求：</p> <p>1. 根据学生的思想实际有针对性地进行指导、答疑活动，引导学生在研讨中领会写作意图，理解作品思想内涵；</p> <p>2. 教师要充分利用地方文化资源，开展多种语文学习活动。可通过组织学生参观爱国主义教育基地，访问革命先辈、英雄人物等活动，加深对活动背景和英雄人物思想境界的理解，深化学生对党领导人民进行革命的伟大历程的体认，提高学生口头交流、现场记录、文稿整理等能力和水平；</p> <p>3. 开展丰富多彩的语文学习活动，可通过图书馆、互联网检索，以及社会调查、读书交流、参与文化公益活动等方式，引导学生在参与当代文化生活的过程中，加深对社会主义先进文化的理解和认同，提升语文学科核心素养。</p>	<p>160</p>
--	--	---	---	---	------------

4	历史	<p>历史课程的目标是落实立德树人的根本任务，使学生通过历史课程的学习，掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养。</p> <p>1. 了解唯物史观的基本观点和方法，包括生产力和生产关系之间的辩证关系、经济基础和上层建筑之间的相互作用、人民群众在社会发展中的重要作用、人类社会形态经历了从低级到高级的发展过程等，初步形成正确的历史观；能够将唯物史观运用于历史的学习与探究中，并将唯物史观作为认识和解决现实问题的指导思想；</p> <p>2. 知道特定的史事是与特定的时间和空间相联系的；知道划分历史时间与空间的多种方式；能够在不同的时空框架下理解历史的变化与延续、统一与多样、局部与整体；</p>	<p>中国历史：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 史前时期与先秦历史； 2. 秦汉时期统一多民族国家的建立与巩固； 3. 三国两晋南北朝时期的政权分立与民族交往交流交融； 4. 隋唐时期的繁荣与开放； 5. 宋元时期民族关系与社会经济文化的新发展 6. 明清时期统一多民族国家的巩固及潜伏的危机； 7. 晚清时期的内忧外患与救亡图存； 8. 辛亥革命与民国初年的社会辛亥革命与民国初年的社会； 9. 中国共产党成立与新民主主义革命的兴起； 10. 中华民族的抗日战争； 11. 人民解放战争； 12. 中华人民共和国的成立和向社会主义过渡； 13. 社会主义建设道路的探索； 14. 改革开放新时期与中国特色社会主义进入新时 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基于历史学科核心素养设计教学。 教师应认真研读课程标准，深刻领会和完整把握历史学科核心素养的内涵及其表现，要认识到历史学科核心素养的五个方面是一个互相联系的整体。 教师要树立基于历史学科核心素养的教学理念，结合不同教学内容所蕴含的历史学科核心素养的不同方面，合理设计教学目标、教学过程、教学评价等，既要注重对历史学科核心素养某一方面的专门培养，也要注重对历史学科核心素养的综合培养，以科学有效地达成课程目标。 2. 倡导多元化的教学方式。 教师应摆脱单一课堂教学组织形式和单纯语言信息传递形式，结合教学内容，创新教学形式、教学过程和教学方法，开展多种形式的教学；鼓励学生开展自主学习、探究学习和合作学习，在做中教、做中学，调动和发挥学生学习的积极性、主动性和创造性。 3. 注重历史学习与学生职业发展的融合。 	80
---	----	--	--	---	----

		<p>在认识现实社会或职业问题时、能够将认识的对象置于具体的时空条件下进行考察；</p> <p>3. 知道史料是通向历史认识的桥梁；了解史料的多种类型；能够尝试搜集、整理、运用可信的史料作为历史论述的证据；能够以实证精神对待现实问题；</p> <p>4. 能够依据史实与史料对史事表达自己的看法；能够对同一史事的不同解释加以评析；学会从历史表象中发现问题，对史事之间的内在联系作出解释；能够全面客观地评价历史人物；能够实事求是地认识和评判现实社会与职业发展中的问题。</p>	<p>世界历史：</p> <p>15. 精湛的传统工艺；</p> <p>16. 多样的文明古国；</p> <p>17. 中古时期的区域文明；</p> <p>18. 资本主义的兴起与全球联系的建立；</p> <p>19. 改变世界面貌的工业革命；</p> <p>20. 马克思主义的诞生与传播；</p> <p>21. 资本主义的扩展与亚非拉地区的民族独立运动；</p> <p>22. 第一次世界大战和俄国十月革命；</p> <p>23. 苏联的社会主义建设和资本主义世界经济危机；</p> <p>24. 第二次世界大战；</p> <p>25. 两极格局下的世界；</p> <p>26. 冷战结束后的世界。</p>	<p>教师应结合专业人才培养方案，创设与行业、专业相近的教学情境，设计体验未来职场的教学活动，探索课堂教学与专业实习实训相融合的教学模式。</p>	
--	--	---	--	---	--

5	英语	<p>1. 能认知 1200-1400 个词汇（包括各类短语和词组），领会、掌握并熟练使用 600 个左右常用词汇；</p> <p>2. 了解词法、句法和语法的基本知识；</p> <p>3. 了解英、美等英语国家的基本文化背景，如社交礼仪、饮食起居习惯等；</p> <p>4. 能正确拼读常用词汇，掌握正确的语音语调；</p> <p>5. 能听懂简单的日常对话和常用指令；</p> <p>6. 能用英语进行日常对话，如互致问候、交换信息等，并能参加简单主题讨论；</p> <p>7. 能借助词典翻译简单的英文常见书面材料，译文达意。</p>	<p>教学内容： 英语（一） Unit1 Family Unit2 Campus Unit3 Friends Unit4 Sports Unit5 Food Unit6 Health Unit7 Travelling Unit8 Plans 英语（二） Unit1 Great People Unit2 Nature and Science Unit3 Arts and Music Unit4 Fashion and Design Unit5 Industry and Manufacturing Unit6 E-life Unit7 Occupations Unit8 Manners</p>	<p>教学要求：</p> <p>1. 教师是学习活动的组织者和引导者，英语教学要充分调动学生的主动性、能动性，教学设计要符合技工学校学生的生理和心理特点，遵循语言学习的规律，力求满足不同专业、不同起点学生的需求，使每个学生的身心得到健康的发展；</p> <p>2. 关注学生的情感，营造宽松、平等、活跃的教学氛围。学生只有对自己、对英语及其文化、对英语学习有积极的情感，才能保持英语学习的动力并取得好成绩；</p> <p>3. 教师应根据课程的教学目标，结合教学内容和学生特点，创造性地设计贴近学生实际的英语实践教学活活动，激励学生主动地学习和使用英语以完成指定的学习目标；</p> <p>4. 拓展学生的文化视野，增强其跨文化交际意识和能力</p>	160
---	----	--	--	---	-----

6	数字技术应用	<p>经过系统的学习，全面提高学生在计算机硬件、计算机系统操作、互联网应用、文字处理、数据处理、演示文稿处理和多媒体应用等方面的知识和能力。</p> <p>具体目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能识别计算机各组成配件，掌握计算机系统组成及相关操作； 2. 能设置接入互联网的方法，能使用互联网常见功能，掌握无线终端的使用方法； 3. 会用文字处理软件书写常用文书，并进行格式编辑，会制作表格及图文混排； 4. 会用数据处理软件录入表格，并进行格式编辑，能进行数据处理与分析； 5. 会用演示软件新建与格式化演示文稿，会执行动画与幻灯片的切换操作； 6. 会简单处理图形图像，编辑音频文件与视频文件； 7. 了解与计算机和信息技术相关的道德规范、法律常识。 	<p>教学内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 计算机硬件配置与应用：认识计算机的主要配件、连接计算机； 2. 计算机系统配置与应用：认识操作系统、键盘与鼠标操作、文件和文件夹管理、系统环境设置； 3. 计算机网络配置与应用：接入互联网、互联网应用、移动终端应用、在线学习、信息安全； 4. 文字处理：文档的创建与编辑、文档的格式化、文档中表格的创建与编辑、图文混排、邮件合并、宏的使用； 5. 数据处理：数据表格的创建与编辑、表格中的数据运算、数据的分析与统计、创建数据图表、打印输出、宏的使用； 6. 演示文稿处理：演示文稿的创建与编辑、演示文稿的美化、演示文稿的动画设置与播放控制； 7. 多媒体处理：图片抠图处理、美化处理、图片设计等。 	<p>教学要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 采用理论和实践相结合的教学模式 <p>在教学中，有目的地、系统化地创设计算机专业性情境，让学生参与设计、实施、检查和评价学习活动的过程，发现、探讨和解决活动中出现的问题，自主开展学习，体验并反思学习活动的过程，从而获得计算机操作知识，掌握计算机应用能力；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 适应不同专业学生需求，根据所属专业类别，在教学内容与课时上做出相应安排。 3. 学生为主，教师指导 <p>本课程的教学关键是操作教学，在教学过程中要体现教师精讲、学生多练的思想；</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 注重学生综合素质的提高。在教学中注意培养学生操作的规范性，培养良好的计算机安全使用意识，加强信息道德教育。包括正确使用、维护计算机硬件，正确安装、使用、卸载计算机软件，有序整理计算机存储内容等操作； 5. 坚持总结性评价和过程性评价相结合，定性评价和定量评价相结合，教学评价和学生自评、互评相结合。 	80
---	--------	---	--	---	----

7	数学	<p>1. 获得专业学习、岗位工作和日常生活所必需的数学基础知识，增强观察感知能力、空间想象能力、归纳类比能力、抽象概括能力和建构能力，提高运算求解技能和数据处理技能；</p> <p>2. 体会数学思想和方法，提高运用数学知识技能解决专业和生活实际问题的能力；</p> <p>3. 增强独立获取数学知识的能力，提升创新意识，为职业发展和终身学习奠定基础；</p> <p>4. 提高学习数学的兴趣，树立学好数学的信心，形成锲而不舍的钻研精神和科学态度；</p> <p>5. 逐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，从而进一步树立辩证唯物主义和历史唯物主义世界观。</p>	<p>教学内容：</p> <p>1. 数学基础</p> <p>不等式与集合：不等式的性质与解集、一元一次不等式(组)、一元二次不等式、含有绝对值的不等式；</p> <p>函数：函数的概念及表示、函数的基本性质、幂函数、指数函数、对数函数；</p> <p>三角函数：角的概念的推广、任意角的三角比、三角比的诱导公式、三角函数的图像和性质、正弦型函数；</p> <p>算法初步：算法的含义、流程图；</p> <p>2. 数学一般专业</p> <p>(1) 数列：数列的基本知识、等差数列、等比数列；</p> <p>(2) 排列与组合：计数原理、排列、组合、二项式定理；</p> <p>(3) 概率与统计初步：随机事件及其概率、概率的简单性质、等可能事件的概率、随机抽样、总体分布估计、总体特征值估计、一元线性回归。</p>	<p>教学要求：</p> <p>1. 加强基础教学，引导学生有效学习。应注重基础知识、基本技能、基本思想教学，将这些基础内容与实际应用、问题探究有机的整合；</p> <p>2. 在数学基础教学中，基础知识是基本技能、基本思想的载体，是实际应用、问题探究的基础；基本技能、基本思想可加深对基础知识的理解；</p> <p>3. 应强调对基础知识的理解和掌握；</p> <p>4. 要重视基本技能训练；</p> <p>5. 提供专业背景，为专业课程提供支持，要体现技工院校数学课程具有的工具性；</p> <p>6. 改善教与学的方式，促进学生主动学习。教学是由教师指导的学习过程，学生是学习的主体；</p> <p>7. 应确立和尊重学生在学习活动中的主体地位，关注学生数学学习兴趣的激发与保持，学习信心的坚持与增强，鼓励学生参与教学活动。</p>	160
---	----	--	---	--	-----

8	劳动教育	<p>以树立正确的劳动价值观为核心目标。通过对劳动自身的认知，引导学生理解劳动创造历史、创造美好生活、创造有价值的人生的道理；体察认识劳动不分贵贱，尊重普通劳动者；树牢劳动最光荣、劳动最崇高、劳动最伟大、劳动最美丽的观念；引导学生能辛勤劳动、诚实劳动，并能在劳动过程中具有劳动热情和创造情怀。</p>	<p>1. 劳动价值、劳动形态、劳动主体、劳动准备四个主题，按照价值性、建构性、审美性教育原则，通过问题探究方式，引导学生在发现问题、探究学习、解决问题的过程中进行深层次思考，从内心深处感悟、认同劳动的价值和意义，从而在审美愉悦中主动完成马克思主义劳动观的有效学习。</p> <p>2. 劳动精神、劳模精神、工匠精神、劳动组织、劳动安全和劳动法规等。</p>	<p>1. 利用社会大课堂，基于实践，围绕课程内容设计教学活动，注重探讨式和体验式学习；根据课程内容、学生特点，设计适合学生认知劳动的活动或议题，积累优秀案例</p> <p>2. 第一学期开设以18课时集中授课，每学期把劳动教育融入日常教学工作，为学生创造形式多样的校内劳动、实习实训、公益劳动等劳动实践机会，引导学生家庭发挥劳动教育的基础作用；将劳动素养纳入学生综合素质评价体系。</p>	200
9	通用职业素质	<p>1. 解析心理调适方法</p> <p>2. 指导学生学会控制情绪、调节心态；</p> <p>3. 指导学生学会高效安排时间、管理自身行为，并能进行自省；</p> <p>4. 帮助学生适应技工院校学习生活；</p> <p>5. 提高抗挫折性和环境适应性。</p>	<p>1. 心理调适方法；</p> <p>2. 安排时间；</p> <p>3. 管理自身；</p> <p>4. 适应技工院校学习生活</p> <p>5. 抗挫折性和环境适应性。</p>	<p>教学要求：</p> <p>1. 通过学习掌握心理调适方法；</p> <p>2. 学会控制情绪、调节心态；</p> <p>3. 学会高效安排时间、管理自身行为，并能进行自省；</p> <p>4. 适应技工院校学习生活；</p> <p>5. 提高抗挫折性和环境适应性。</p> <p>教学建议：结合学生的日常生活当中的例子，理论与现实相互联系。让学生更加切身体会，不断的提升自己的心理素质。</p>	80

10	通用 职业 素质 (就 业 指 导)	<p>1. 学生了解国家就业方针政策，树立正确的择业就业和职业道德观念，锻造良好的心理素质，掌握求职的技巧和礼仪及；</p> <p>2. 较为清晰地认识自己的特性、职业的特性以及社会环境；</p> <p>3. 树立信心，掌握信息搜索与管理技能、求职技能等；</p> <p>4. 激发学生的社会责任感，增强学生自信心，树立正确的就业观和价值观、职业观。</p>	<p>就业形势与就业政策、求职信息和求职材料准备、求职心理、求职途径和求职礼仪、笔试与面试、职业角色转换、就业面试指导。</p>	<p>1. 过建立以课堂教学为主，个性化就业创业指导为辅，理论和实践课程交替进行的教学模式，为大学生顺利就业、适应社会及树立创业意识提供必要的指导；</p> <p>2. 教师自行制作的多媒体教学课件，可以提高课堂信息量，多种视频材料的运用可以让学生更清晰直观的理解教学内容。</p>	40
----	--------------------------------------	---	--	---	----

11	美育	<p>1. 引导学生树立进步的世界观、人生观、价值观和审美观。客观评价中华民族的文化艺术遗产；</p> <p>2. 掌握音乐鉴赏的基本知识。弄清其概念、性质和作用等；</p> <p>3. 了解音乐的分类、不同国家、不同民族的艺术风格特点和语言形式；</p> <p>4. 了解音乐作品的一般价值尺度；</p> <p>5. 正确看待当代有代表性的音乐作品，了解其产生的社会根源；</p> <p>6. 了解民间音乐的特点，体会其独特的魅力；</p> <p>7. 通过学习，达到能从哲学、美学、社会学等角度对音乐作品的表现形式、艺术技巧、思想内容、文化价值等方面进行一般的分析和评价；</p> <p>8. 通过本课程的教学，对学生素质基础、职业素质训练的培养，增强学生的素质能力、职业能力、创新能力。</p>	<p>学会聆听、腔调情韵（多彩的民歌）、鼓舞弦动（丰富的民间器乐）、国之瑰宝（京剧）、亚非音乐神韵（大自然、和谐、和平）、新中国的歌、走向新世纪。</p>	<p>1. 教材内容应体现先进性、实用性，每次印刷都要吸收最新的内容将其写入教材之中，并附视听资料；</p> <p>2. 建议加强课程资源的开发，建立多媒体课程资源的数据库，努力实现跨学校多媒体资源的共享，以提高课程资源利用效率；</p> <p>3. 任课教师能及时更新知识，适应新时期音乐发展变化；</p> <p>4. 任课教师热爱音乐艺术，有一定的音乐基础；</p> <p>5. 要求安排在配有多媒体功能的音乐教室授课，能满足播放课件与音像资料，板书各项音乐知识的基本要求；</p> <p>6. 建立教育实习基地，实践“工”学交替，满足音乐班学生的实习要求；争取和创造更多社会演出机会让音乐班学生加强实践锻炼，同时也为学生的就业创造机会。</p>	80
----	----	--	---	---	----

(二) 专业基础课

本专业各门专业基础课程的教学目标、主要内容和教学要求见下表。

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
12	礼仪	<ol style="list-style-type: none">1. 培养学生良好的行为习惯，懂得自尊自爱、尊重他人、友好相处；2. 掌握日常行为、服饰、仪容、仪态等礼仪标准；3. 理解商务、学校、家庭、餐饮、涉外礼仪的标准；4. 培养学生的团队协作能力。	礼仪的概述、个人礼仪、校园礼仪、家庭礼仪、社交礼仪、职场礼仪。	<ol style="list-style-type: none">1. 掌握旅游社交的基本技巧、规范及操作方法，以良好的个人风貌得体地与宾客交往，切实提高其职业技能和综合素质；2. 采用项目任务驱动方式进行讲解，讲训结合、边讲边练；3. 多媒体、幻灯片、录象，结合传统教学手段进行讲投；4. 以赛代练、以赛促学：通过举办“礼仪知识大赛”等活动，促进学生礼仪素养的形成。	40

13	形体训练	<p>1. 以塑造健美形体, 增进身心健康为目标, 对人的形体和姿态进行训练的课程;</p> <p>2. 掌握形体训练科学形体塑身的训练方法, 培养学生积极健康的身体姿态表现力;</p> <p>3. 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>4. 培养学生注重理论联系实际, 善于观察问题、发现问题。</p>	<p>1. 形体训练的目的与意义;</p> <p>2. 体态训练、形态训练;</p> <p>3. 基本功训练: 压腿、下腰;</p> <p>4. 形体舞蹈训练;</p> <p>5. 服务姿态训练。</p>	<p>1. 教师应按照项目的学习目标编制项目任务书。项目任务书应明确教师讲授(或演示)的内容;</p> <p>2. 加强礼仪模拟训练, 让学生进一步掌握礼仪基本规范及相关要求;</p> <p>3. 关注城轨服务礼仪的发展动态, 适当地引入新知识、新服务举措及企业文化等, 作为教学内容的扩展和补充;</p> <p>4. 增加实践训练的时间。</p>	120
14	化妆技巧	<p>1. 独立完成妆面修饰及发型修饰, 符合乘务员的职业形象;</p> <p>2. 能根据自身肤质判断如何使用各种化妆品和工具进行化妆;</p> <p>3. 能够按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰;</p> <p>4. 培养学生诚实、守信、善于沟通、富有爱心、责任感和合作的品质, 并树立安全和服务意识。</p>	<p>空乘人员的形象与气质、形象设计的概念、原则、定位构思、化妆常识与手法技巧、乘务员客舱化妆、服饰搭配与形象设计、美容与保健常识。</p>	<p>1. 每个项目的学习都以化妆活动作为载体, 设计相应的教学活动, 以工作任务为中心整合理论与实践, 实现做学一体化;</p> <p>2. 本课程教学的关键是化妆技法与学生自身的肤质、气质、发型相适应;</p> <p>3. 在教学过程中, 要应用投影、实物样品等教学资源辅助教学, 帮助学生直观地了解化妆的用品、工具, 化妆的基本程序。</p>	80

15	普通话 训练 与指导	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解推普、测试的意义； 2. 了解测试的性质、内容、等级标准、对象、要求、样卷； 3. 声、韵、调变调、轻声儿化较准确； 4. 能正确、流利、有感情地朗读； 5. 说话语音标准，词汇语法规范，表达自然流畅，反应较敏捷； 6. 学生掌握一定的普通话基础知识，具有一定的朗读、说话、演讲及其他口语交际的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话基础知识； 2. 拼音的基本结构：声调、声母、韵母、音节； 3. 音变：轻声、变调、儿化； 4. 朗读方法与技巧； 5. 交谈与解说； 6. 演讲与辩论。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 注重以情境教学诱发学生兴趣； 2. 应以学生为本，注重“教”与“学”的互动； 3. 应注重职业情景的创设，提高学生岗位适应能力； 4. 教师必须重视实践，更新观念，探索中国特色职业教育的新模式。 	160
16	交通 客运 服务 礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握一定的个人礼仪基础知识和客运服务岗位服务礼仪技能，具有一定的岗位服务礼仪的能力； 2. 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； 3. 掌握不同岗位群的礼仪需求，提高综合职业素养； 4. 具有良好的职业意识，注重自身职业形象的塑造，并能把握角色心理，分析客我关系。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪概述； 2. 仪容、仪表、沟通、仪态礼仪； 3. 客运服务岗位服务礼仪 乘客问讯处服务、乘客票务服务、安检服务、安检服务、乘客投诉服务； 4. 用语礼仪规范； 5. 有效沟通礼仪。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生职业礼仪素养与职业形象，树立服务意识并掌握服务礼仪的基本理论及服务技能； 2. 广泛应用电子教案、多媒体教学、网络教学等现代教学手段，充分调动学生学习的主动性和积极性，激发了学生的学习兴教学模式小组讨论法、角色扮演法、游戏教学法、案例分析法。 	280

17	城市轨道交通站务英语	<p>1. 通过任务驱动型的项目活动培养学生具有良好职业素养、专业技能水平、可持续发展能力;</p> <p>2. 能够正确使用所学的英文单词流畅的回答在城市轨道交通遇到的买票问题;</p> <p>3. 能够正确使用所学的安全检查英文单词流畅的回答问题。</p>	<p>城市轨道交通中路标英语单词及常用句式; 如何用英语来买票; 城市轨道交通中安全检查的英文单词及常用句式; 城市轨道交通中涉及故障的英文单词、城市轨道交通中失物和招领的单词及常用句式。</p>	<p>1. 师应尽可能用英语教学, 从简单的课堂英语开始, 反复使用;</p> <p>2. 扮演成从业人员和乘客, 进行“情景对话”;</p> <p>3. 学生进行对话过程中, 教师应进行指点和引导, 纠正错误, 包括语音、语调、词汇、表达法等。</p>	80
18	旅游地理	<p>1. 了解旅游活动和地理环境之间的基本关系;</p> <p>2. 了解旅游地理学的概念和学科性质;</p> <p>3. 了解旅游的客源与客流的形成;</p> <p>4. 能进行基本的旅游线路规划。</p>	<p>解读中国旅游地理、中国自然旅游资源、华北旅游区、东北旅游区、华东旅游区。</p>	<p>1. 在教学中, 使用多种教学法灵活课堂讲课, 包括讲授法、提问法、互动教学法、案例分析法、图片视频欣赏、示范教学法、学生模拟演练法等;</p> <p>2. 通过教师的讲解和引导, 让学生对该课程有正确的认识与看法。</p>	80

09	茶艺	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握茶叶的分类及其制作工艺; 2. 掌握六大茶类的鉴赏技巧; 3. 掌握茶具的名称与功能; 4. 掌握茶类冲泡知识与技巧; 5. 掌握茶饮服务与茶饮接待的流程; 7. 能够分辨六大茶类; 8. 培养学生具有良好的职业素养和气质。 	<p>茶文化基础知识、茶叶知识、茶类的饮品、茶具、品茗用水与茶叶保健知识、常见茶类冲泡技艺、茶饮服务礼仪基础知识与实践、茶饮服务工作。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教师应依据工作任务中的典型产品为载体安排和组织教学活动; 2. 教师应按照项目的学习目标编制项目任务书; 3. 教师应指导学习者完整地完项目,并将有关知识、技能与职业道德和情感态度有机融合。 	160
20	沟通艺术	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握沟通的含义、特点、类型,熟悉沟通行为的特点与层次,理解沟通原; 2. 掌握会见与面谈沟通过程中的意图、特点、作用及其技巧; 3. 能灵活运用日常沟通中话题选择、展开和结束的技巧以及劝慰、赞美批评、拒绝、道歉的方法和艺术; 4. 提高素质,具有适应时代需要。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的基本知识; 2. 自我沟通; 3. 沟通的自身因素; 4. 沟通与礼仪; 5. 沟通技巧; 6. 沟通法则。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 坚持“能力本位”的课程观,注重学生实际表达能力培养。通过强化训练,让多数学生达到“准确”、“流畅”的基本要求; 2. 在教学方法上,强化实战训练,努力开发多种训练项目,采用小组合作学习模式。 	80

21	客运心理学	<p>1. 能够系统地掌握铁路客运服务心理学的基本理论、主要研究方法以及心理过程和个性等基本知识;</p> <p>2. 掌握客运服务中人际关系的处理;</p> <p>3. 能运用旅客运输心理学的研究方法去做旅客出行心理分析;</p> <p>4. 独立获取知识的能力、应用能力。</p>	<p>一般流程与旅客心理、旅客运输心理学的研究方法、旅客运输心理学的基础理论、心理过程的一般性认识、个性心理的一般认识、旅客旅行的个体心理与服务、客运服务人员的意志及其培养。</p>	<p>1. 通过实地模拟和案例分析、小组讨论的教学方法,理论与实际相结合的教学手段,加强实践环节的教学过程;</p> <p>2. 在学习过程中可以采用讲授的方法使学生学习到主要理论知识,也可以采用任务驱动教学方法,使学生分组讨论、案例分析、实际参观、网上资料搜寻等多种形式。</p>	40
22	推销实务与技巧	<p>通过本课程的学习,使学生指导推销的一些基本概念、基本理论和方法,能够运用推销中常用的方法、策略与技巧,结合具体情况进行推销的实践活动,使学生达到理论联系实际、活学活用的基本目标,并使养成学生善于观察、独立思考的习惯,通过教学过程中的案例分析及工作任务的实施及操练,提高其实际应用技能;通过参与企业的实际推销实践,强化学生的职业道德意识和职业素养养成意识。</p>	<p>1. 推销理论:推销概述、推销心理与推销模式;</p> <p>2. 认知与励志:推销人员职责、推销员心理素质、推销员能力开发;</p> <p>3. 专业技能:寻找客户技巧、推销接近技能、推销洽谈技能、顾客异议处理技能、成交及成交后管理技能。</p>	<p>课程主要以案例教学法、情景教学法、目标教学法为主。教学过程中强调“五步教学法”的过程教学。实现多种教学法并用,充分调动学生的积极性,注重培养学生的素质和能力。</p>	80

23	电工基础	<p>1. 让学生在“做中学”、“学中做”，做到“做学合一”；</p> <p>2. 熟悉安全用电的概念及相关规程制度，防止触电的安全技术，能进行触电急救；</p> <p>3. 掌握基本电路的工作原理及电路的基本作用。</p>	<p>安全用电与急救、万用表、钳表、兆欧表认知与使用、书房一按一灯照明电路安装、两地控制一盏灯电路安装。</p>	<p>教学方法上，将传统的教学手段和现代教育技术协调应用，强调理论教学与实践教学并重，重视在实践教学中培养学生的实践能力和创新能力。采用分组教学、案例教学、情景模拟等教学法以增强学生自主式学习的兴趣。</p>	80
----	------	--	--	--	----

(三) 专业技能课

本专业各门专业技能课的教学目标、主要内容和教学要求，见下表。

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
24	城市轨道交通概论	<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. 了解城市轨道交通车辆构造与维修相关知识；</p> <p>3. 基本掌握城市轨道交通通信与信号相关知识；</p> <p>4. 了解城市轨道交通运营相关知识；</p> <p>5. 能够正确分析轨道交通线路的种类及作用。</p>	<p>1. 城市轨道交通概况；</p> <p>2. 路网规划与线路设计；</p> <p>3. 机车车辆与牵引系统；</p> <p>4. 通信信号及其他设备系统；</p> <p>5. 城市轨道交通环境控制与安全管</p> <p>理；</p> <p>6. 城市轨道交通运营管理。</p>	<p>1. 掌握轨道交通的特点；</p> <p>2. 了解车辆段设施；</p> <p>3. 掌握城市轨道交通车辆结构、电力传动与控制方法；</p> <p>4. 掌握城市轨道交通的安全管理要求；</p> <p>5. 关注城轨交通运输业发展动态，适当地引入新知识。</p>	40

25	城市轨道交通客流组织	<p>学习完本课程，学生应当能够胜任客流组织相关工作，并严格遵守企业客运安全管理规定、客运组织管理制度或实施细则，养成领导责任意识、安全风险意识、组织协调能力、持续改进能力。包括：</p> <p>1. 能分析线网控制中心下达的命令，明确客流组织工作内容与要求；</p> <p>2. 能通过现场勘查绘制车站整体布局结构图，研判客流性质及规律；</p>	<p>1、客流组织基础知识 客流组织工作内容、客流组织原则、客流组织工具、大客流概念，单站级客流组织、单线级客流联控、线网级客流联控、主控站、辅控站定义，车站服务设备故障情况下对客流的影响方式、范围及程度，应急公交接驳客流组织工作及原则；</p> <p>2、车站布局及客流基础知识 城市轨道交通车站布局结构、城市轨道交通车站设备设施编号方法、城市轨道交通换乘车站类型、城市轨道交通客流概念、分类、行为特点及影响因素、城市轨道交通客流时空分布特征，大客流产生原因及规律、车站客流通行能力及瓶颈点；</p>	<p>采用行动导向的教学模式，运用信息化教学手段进行。为更贴近真实工作方式，提高教学效果，建议以小组为单位，小组成员宜控制在6~8人左右，每个教学班不宜超过6个小组。在完成工作任务过程中，教师须加强示范与指导，注重学生职业素养和规范操作的培养。</p>	120
----	------------	--	---	--	-----

		<p>3. 能与行车值班员等相关车站人员进行专业沟通,根据客运组织管理办法及相关预案,制定本运营中心客流组织实施方案;</p> <p>4. 能按照实施方案,在规定时间内,以团队合作的方式,进行客流组织工具摆放及人员站位安排,完成客流组织工作;</p> <p>5. 根据客运组织管理办法要求,从效益性、环保性的角度评估客流组织实施效果,撰写工作总结;</p> <p>6. 能展示客流组织工作的技术要点,总结工作经验,分析不足,提出改进措施。</p>	<p>3、客流组织方式、方法及要求 通道、站厅、扶梯、站台及换乘通道等车站单个区域日常客流组织方法,单个车站一、二、三级客流控制要求、方式、方法,客运服务信息发布媒体、客流组织信息发布要求,车站服务设备故障情况下的客流组织要求、方式、方法,应急公交接驳客流组织要求、方式、方法。</p> <p>4、客流组织实施 客流组织工具现场摆放方法及要求、客流组织现场实施要点。</p> <p>5. 客流组织效果评估 客流组织考核指标及评判标准。</p> <p>6、客流组织工作总结 撰写客流组织工作总结方法。</p>		
--	--	---	---	--	--

26	城市轨道交通车站设备	<p>1.掌握安全门系统、电梯系统、车站广播系统、乘客信息系统、火灾报警系统、暖通空调系统的组成、功能及设备布局;</p> <p>2.学生正确使用车站机电设备;</p> <p>3.培养提高学生的自主学习、终身学习能力。</p>	<p>1.城市轨道交通车站认;</p> <p>2.自动售检票设备的使用及故障处理;</p> <p>3.电梯的使用与管理;</p> <p>4.消防设备、设备的使用与管理;</p> <p>5.屏蔽门的认知与故障处理;</p> <p>6.通风空调系统的认知与管理;</p> <p>7.给排水系统的认知与管理。</p>	<p>1.能够操作自动售检票机;</p> <p>2.能够处理屏蔽门故障;</p> <p>3.能够正确使用消防器材;</p> <p>4.在课堂上多运用行动导向理念来激发学生学习兴趣。</p>	80
27	城市轨道交通安检理论与实务	<p>1.掌握各类危险品、违品的相关知识;</p> <p>2.掌握危险品、违品的 X 射线图像识别与分析;</p> <p>3.掌握各类事件的应急处置措施;</p> <p>4.能识别必检类物品和抽检类物品;</p> <p>5.能够爱岗敬业,积极主动工作,养成遵守操作规程。</p>	<p>1.城市轨道交通安检概述;</p> <p>2.城市轨道交通安检基础知识各类危险品、违禁品;</p> <p>3.轨道交通安全技术防范;</p> <p>4.轨道交通突发事件应急处置;</p> <p>5.轨道交通消防;</p> <p>6.轨道交通安检员的礼仪。</p>	<p>1.能识别必检类物品和抽检类物品;</p> <p>2.具备各类事件的应急处置能力;</p> <p>3.会进行 X 光机的操作;</p> <p>4.能按要求完成进行人身检查的操作;</p> <p>5.教学应遵循以实践操作为主、理论讲授为辅,理论知识为操作技能服务的原则。</p>	80

28	城市轨道交通票务服务	<p>1. 了解自动售检票系统、AFC 系统的五层架构、车站终端设备层中 TVM 机、BOM 机等方面的知识；</p> <p>2. 掌握车站终端设备层中 TVM 机、BOM 机、自动查询机、自动充值机及自动检票机设备的使用操作。</p>	<p>1.城市轨道交通票务系统认知述；</p> <p>2.自动售检票系统；</p> <p>3.城市轨道交通车票；</p> <p>4.自动售检票设备；</p> <p>5.车站日常票务管理。</p>	<p>1.掌握自动售票机、自动检票机、半自动售票机、自动查询机的操作及基本故障处理；</p> <p>2.掌握票务作业岗位的管理职责与工作流程，售检票作业、退票作业等。</p>	160
29	城市轨道交通站务应急处置作业	<p>学习完本课程后，学生应当能够胜任车站各种设备故障及突发事件的应急处置，并严格执行企业安全管理制度、行业标准和“6S”管理规定，具备解决常规性问题的能力，养成爱岗敬业、团队合作、爱护设备等良好的职业素养，包括：</p>	<p>1.车站设备基础知识 环控系统、消防系统和设备、电梯和自动扶梯设备的结构和功能，设备操作规程；</p> <p>2.工具的选择与使用 扶梯/电梯钥匙、站台门钥匙、备用钥匙、设备房钥匙、对讲机、暂停服务牌、铁马、伸缩栏杆、大功率放大器、电脑、手持广播、故障告示贴、隔离带的使用场合与方法；</p>	<p>1.能够正确的处置车门故障的应急处理；</p> <p>2.能够正确处置屏蔽门故障；</p> <p>3.掌握判断行车应急故障处理；</p> <p>4.能够处置火灾应急处理；</p> <p>5.教学应遵循以实践操作为主、理论讲授为辅。</p>	160

		<p>1.能读懂应急预案，并准确分析突发事件信息，结合预案与信息，明确处置内容和要求；</p> <p>2.能与各岗位人员进行专业沟通，成立应急处置小组，做好分工安排；</p> <p>3.能根据企业应急预案、事故类型和发生点，结合各岗位现场实际环境，在规定时间内，正确选择、检查和使用应急工具、材料与设备，并操作相应车站设备；</p> <p>4.能依据《运营事故处理规则》，对应急处置过程进行监控、记录，保护现场；</p> <p>5.能按照企业的要求做好车站恢复工作，总结应急处置关键点，分析不足，提出改进措施；</p> <p>6.能遵守职业道德，具有较高的安全意识、岗位责任意识、团队协作意识，养成爱岗敬业、爱护设备设施等良好的职业素养。</p>	<p>3.车站应急设备的操作，应急预案的熟练掌握环控系统的操作，防灾报警系统(FAS)的操作，电梯扶梯的操作，站台门的操作，IBP 盘的操作，闭路电视监控系统(CCTV)的操作，广播的使用，发现可疑物品的预案处置，乘客擅自进入隧道(线路)应急预案处置；</p> <p>4.车站设备的故障应急处理电梯设备故障报修及现场处置，电梯设备故障的请销点，消防系统故障报修及操作汇报流程；</p> <p>5.车站设备操作质量检验设备维修时的监控，工作记录的填写，设备操作工作的安全性、合规性和环保性评估；</p> <p>6.职业素养的养成安全意识、服务意识、时间意识、心理素质(抗压心理、快速反应)。</p>	<p>采用行动导向的教学模式。为确保教学安全，提高教学效果，建议采用分组教学的形式(6-8 人/组)；在完成工作任务的过程中，教师须加强观察与引导，注重学生职业素养和规范操作的培养。</p>	
--	--	---	--	---	--

30	城市轨道交通车辆构造	<p>1.能掌握轨道车辆各组成部分的构造及基本原理,并能对轨道车辆常见故障进行诊断和维修;</p> <p>2.培养学生良好的职业道德和行为规范,能够爱岗敬业、吃苦耐劳、理守信;</p> <p>3.注重遵章守纪、具有较强的安全意识和岗位责任感。</p>	<p>1.城市轨道交通车辆的基本知识;</p> <p>2.车体、转向架、车门、车辆连接装置;</p> <p>3.制动与供风系统:制动概述,制动的类型,供风系统,基础制动装置,车辆制动系统;</p> <p>4.牵引系统装置:牵引系统的概述,牵引系统的结构和工作原理,电力牵引系统装置的认识;</p> <p>5.列车通信系统:列车通信系统概述,列车广播通信系统,乘客信息显示系统,视频监控系统。</p>	<p>1.学习轨道交通车辆的总体组成,车体结构,轮对及转向架的结构、车钩联接技术、车辆设备布置等;</p> <p>2.掌握车体的作用与分类、车体的的基本特征与结构,理解铝合金车体、不锈钢车体驾车的结构特征;</p> <p>3 采用案例分析教学法;头脑风暴法;</p> <p>任务驱动法;演示教学法。</p>	80
----	------------	---	---	---	----

31	城市轨道交通车站行车组织	<p>1.掌握轨道交通行车组织的基本知识;</p> <p>2.掌握设备故障情况下的的行车组织方法;</p> <p>3.掌握行车指挥和调度工作的方法,会编制列车运行图;</p> <p>4.会进行正常情况、设备故障情况下的行车组织作业。</p>	<p>1.行车系统:车辆的类型、技术参数和列车编组,车辆段的功能和设施,信号联锁与闭塞设备的功能和组成;</p> <p>2.站间自动闭塞行车组织:掌握自动闭塞的定义、分类和特点,了解站间自动闭塞的定义和特点。</p>	<p>1.能正确画出列出运行图;</p> <p>2.能计算客流计划表;</p> <p>3.能正确使用电话闭塞行车法行车;</p> <p>4.教学应遵循以实践操作为主、理论讲授为辅,理论知识为操作技能服务的原则。</p>	160
32	城市轨道交通客运服务标志	<p>1.掌握客运服务标志组成及分类;</p> <p>2.掌握客运服务标志设置的原则;</p> <p>3.掌握定向与导向标志的种类及设置原则;</p> <p>4.能识别安全标志;</p> <p>5.能识别消防安全标志及其他标志。</p>	<p>标志的作用、城市轨道交通标志、城市轨道交通客运服务与标志、客运服务标志组成、客运服务标志分类、客运服务标志中的其他问题、设置原则、标志设计、标志载体与安装维护、种类、设置原则、设置说明。</p>	<p>1.能掌握各种客运服务标志设计原则和注意事项;</p> <p>2.能识别定位导向标志;</p> <p>3.能识别消防安全标志及其他标志;</p> <p>4.在课堂上多运用行动导向理念来激发学生学习兴趣,引导学生通过实践、思考、探索、交流获得知识,形成技能。</p>	40

33	轨道交通信号与通信设备	<p>1.熟悉信号机设置的原则，了解道岔的种类和转辙机的种类及特点；</p> <p>2.掌握轨道电路的工作原理，熟悉轨道电路的分类及特点，熟悉常用轨道电路，掌握计轴器的工作原理及结构；</p> <p>3.掌握联锁的基本概念了解联锁图表编制方法；</p> <p>4.有主动学习、自我发展能力。</p>	<p>1. 信号基础设施与通信系统的安全；</p> <p>2.信号基础设施与轨道电路；</p> <p>3.车站联锁；</p> <p>4.区间闭塞；</p> <p>5.列车自动控制(ATC)系统；</p> <p>6.ATO 与 ATS 系统.</p>	<p>1.掌握车站联锁设备的组成及作用；</p> <p>2.掌握半自动闭塞、自动闭塞的工作原理；</p> <p>3.掌握铁路列车调度站指挥系统；</p> <p>4.在课堂上多运用行动导向理念来激发学生学习兴趣。</p>	80
----	-------------	---	--	---	----

34	城市轨道交通运营管理	<p>1.了解城市轨道交通发展，城市轨道交通系统的运营特性、设备管理、客流预测与分析、运营计划编制、运输能力理论及加强、列车运行图原理级编制、列车运行组织、车站工作组织、运营指标分析、城市轨道交通管理体制等内容；</p> <p>2.具备城市轨道交通运营管理的基本能力和主要设备的基本使用、通过课堂讨论和习题的分析与计算，侧重培养学生的独立解决问题的能力</p> <p>3.能够爱岗敬业，积极主动工作，养成遵守操作规程。</p>	<p>1.城市轨道交通运营和发展；</p> <p>2.城市轨道交通系统设备；</p> <p>3.运营计划；</p> <p>4.列车运行图；</p> <p>5.列车运行调度指挥；</p> <p>6.车站行车组织；</p> <p>7.运输能力及能力加强措施；</p> <p>8.轨道交通车场作业组织；</p> <p>9.城市轨道交通客运管理；</p> <p>10.轨道交通换乘枢纽；</p> <p>11.轨道交通事故及事故处理。</p>	<p>1.能说出运营管理的结构组织和特征；</p> <p>2.能计算断面客流量；</p> <p>3.能完成车站日常工作；</p> <p>4.在课堂上多运用行动导向理念来激发学生学习兴趣，引导学生通过实践、思考、探索、交流获得知识，形成技能，发展思维，避免单纯的理论灌输；</p> <p>5.教学应遵循以实践操作为主、理论讲授为辅，理论知识为操作技能服务的原则；</p> <p>6.组织学生到实训室进行实训；</p> <p>7.要为学生开发丰富多彩的学习素材。</p>	160
----	------------	---	--	---	-----

35	城市轨道交通运营安全	<p>1.了解城市轨道交通运营安全运营的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.熟悉城市轨道交通企业安全管理的基本方法。</p>	<p>1.城市轨道交通运营安全概述;</p> <p>2.城市轨道交通运营安全管理;</p> <p>3.城市轨道交通危险源识别与控制;</p> <p>4.城市轨道交通运营安全控制体系;</p> <p>5.城市轨道交通应急管理 and 应急设备及常见事故处理;</p> <p>6.城市轨道交通事故及事故处理。</p>	<p>1.掌握城市轨道交通运营安全的专业知识能力;</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.教学方法上,将传统的教学手段和现代教育技术协调应用。</p>	80
----	------------	---	--	---	----

36	高速铁路 客运组织	<p>通过本课程的学习使学生掌握高速铁路客运工作需要遵守的法律法规、高速铁路售票作业、高速铁路客运站设施设备以及车站客运组织过程、在动车上的乘务组织工作、高铁客运站应急等内容，并掌握车站客运组织、动车乘务组织的基本技能，使学生对高速铁路客运组织有一个全面系统的认识，为学习专业知识和从事高速铁路客运乘务技术工作打下坚实的基础。</p>	<p>高速铁路客运组织概述、高速铁路交通车站、高速铁路车站技术设备、高速铁路交通自动售检票系统、高速铁路票务组织、高速铁路客流组织、高速铁路车站运作管理、高速铁路车站突发事件应急处理办法、高速铁路客运服务实例。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.能够在岗时严格按照工作标准执行工作任务； 2.能说出票卡的种类，车票的流程及管理；能操作自动售票机、自动检票机、半自动售票机、自动查询机以及基本故障处理；熟悉票务工作流程，售检票作业、退票作业等； 3.掌握中心级票务工作人员组织结构及岗位； 4.讲授与自学相结合，讲授重点内容和难点内容，其他内容提纲挈领、点到为止，学生自学掌握，发挥教师主导作用，学生主体作用； 5.在课程讲授过程中，以典型实例说明问题，并从实例引申，启发学生思考。 	160
----	--------------	---	---	---	-----

37	城市轨道交通乘客服务	<p>1.掌握城市轨道交通客运服务设施设备;</p> <p>2.掌握常见的几种城市轨道交通车站客运服务的技巧;</p> <p>3.会进行轨道交通车站客运服务(进站、购票、进闸、候车等服务);</p> <p>4.能够爱岗敬业,积极主动工作,养成遵守操作规程。</p>	<p>1.城市轨道交通客运服务概述;</p> <p>2.城市轨道交通客运服务基本要求;</p> <p>3.城市轨道交通客运心理服务;</p> <p>4.城市轨道交通车站客运服务;</p> <p>5.乘客进站、购票、进闸、候车、服务;出闸、出站服务;</p> <p>6.城市轨道交通乘客投诉处理、伤客处理。</p>	<p>1.具备轨道交通车站服务人员的素质;</p> <p>2.会进行轨道交通车站客运服务;</p> <p>3.会按要求处理轨道交通乘客投诉;</p> <p>4.会按要求处理轨道交通客伤事件;</p> <p>5.教学模式将启发式教学、课题练习与讨论、多媒体课件使用和改进考试方法等多种手段相结合,注重理论与实践、理论讲授与实验操作的结合。</p>	160
----	------------	--	--	--	-----

38	城市轨道交通员工职业素养	<p>1.理解并掌握职业素养包含的内容及基本框架、工作的意义；</p> <p>2.理解职业化精神的重要性及内涵；</p> <p>3.了解职业化行为规范习惯的重要性，掌握职场个人礼仪及交往礼仪的内容，熟练掌握面试礼仪的方法和技巧；</p> <p>4.能胜任一般团队成员角色，具备一定的团队合作所需的冲突管理、团队激励、绩效评估等基本能力；</p> <p>5.能坚持参加社会实践，在实践中体验、训练和强化职业道德行为及习惯，养成良好的职业素养。</p>	<p>1.职业与职业化概念与意义；</p> <p>2.职业化意识；</p> <p>3.积极心态、阳光心态、执着心态、共赢心态；</p> <p>4.职业化员工商务礼仪；</p> <p>5.员工职业化的学习力、沟通力、创造力。</p>	<p>1.了解客职业素养包含的内容及基本框架、工作的意义；树立客运服务礼仪意识，并注重客运服务礼仪修养，以礼仪规范约束自身行为；</p> <p>2.掌握客运服务各岗位服务礼仪的基本要求；</p> <p>3.教学应遵循以实践操作为主、理论讲授为辅，理论知识为操作技能服务的原则，致力于学生岗位能力以及职业道德、职业习惯的培养；</p> <p>4.适当组织学生到地铁、铁路企业进行实地考察；</p> <p>5.要为学生开发丰富多彩的学习素材；</p> <p>6.关注接待服务业发展动态，适当地引入新知识，新服务举措及企业文化等，作为教学内容的扩展和补充。</p>	80
----	--------------	--	---	---	----

39	乘务员形象塑造	<p>掌握化妆的基本程序，独立完成妆面修饰及发型修饰，服饰塑造仪态塑造语言塑造等基本常识，为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.空乘人员形象与气质的构成； 2.品格、素养与形象、气质的关系； 3.空乘人员良好形象和气质的培养； 4.形象设计的概念与内涵； 5.形象设计的定位于构思； 6.服装搭配要领。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.能按化妆的基本程序进行面部各部位的化妆修饰； 2.能按铁路列车乘务岗位要求，整理发型； 3.充分依托行业资源，邀请航空公司乘务专家和化妆专家不定期开设专题讲座。 	80
40	城市轨道交通质量管理	<p>掌握城市轨道交通系统的特点、类型、运营组织的管理模式、服务的特点、服务生产特征、服务质量。为提高学生各专门化方向的职业能力奠定良好的基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.城市轨道交通系统特征、系统类型 2.城市轨道交通系统运营组织管理 3.城市轨道交通运输组织模式 4.城市轨道交通服务特点、分类特征 5.城市轨道交通质量概念、内容、需求与细分、特点 	<p>教学模式： 启发式教学、课题练习与讨论、多媒体课件使用和改进考试方法等多种手段相结合，注重理论与实践、理论讲授与实验操作的结合。</p>	80

41	城市轨道交通班组管理	<p>学习完本课程，学生应当能够胜任班前会议组织、安全专题学习组织、班组技能比武组织、阳光心态建设、组内员工指导与培训等工作，遵守企业管理制度、车站运作手册，养成领导责任意识、安全风险意识和组织协调、持续改进能力。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 班组管理基础知识； 2. 班前会议、安全专题学习、班组技能比武组织； 3. 阳光心态建设； 4. 组内员工指导与培训； 5. 工作总结、反思与改进； 6. 职业素养的养成。 	<p>教学建议： 采用行动导向的教学方法。运用信息化教学手段。为确保教学安全，提高教学效果，建议采用分组教学的形式（4-6人/组）。在实施学习任务时，以独立完成任务为主，辅以小组成员之间相互配合。教师须加强观察与引导，注重学生协调组织能力和领导责任意识的培养。</p>	80
42	高速铁路动车餐饮服务	<p>通过本课程的学习，使学生掌握必备的高速铁路动车组餐饮服务与管理的相关知识，为今后走上工作岗位奠定基础。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 膳食营养基础知识。 2. 高速铁路动车组餐饮服务基础。 3. 高速铁路动车组餐饮经营与服务管理 4. 高速铁路动车组餐饮服务礼仪。 5. 高速铁路动车组餐饮安全管理。 6. 高速铁路动车组餐饮文化。 	<p>教学要求： 本课程整合工作任务中涉及的专业知识，以项目为载体来开展教学与训练。</p>	120

(四) 综合技能训练及考证

序号	课程名称	教学目标	主要教学内容	教学要求与建议	参考学时
43	城市轨道交通综合实训	<p>学习完本课程后，学生应当能够胜任城市轨道交通乘客服务工作，并在乘客服务过程中按照乘客服务 工作标准、车站工作规范和相关管理制度，贯彻“安全第一、乘客至上”的服务宗旨，养成岗位责任意识、主动服务意识、团队协作意识。包括：</p> <p>1. 能读懂站务员岗位工作标准，明确车站乘客服务工作内容及要求；</p> <p>2. 能与值班员、值班站长、乘客进行及时有效沟通，确定乘客事务处理的工作流程及乘客纠纷、乘客受伤及乘客投诉等突发状况的处理原则和方法，准备乘客服务备品和工具；</p> <p>3. 能按照车站乘客服务工作标准及乘客事务处理指引手册的要求，在规定时间内完成乘客事务处理，并做好工作记录。</p> <p>4. 能按照《车站运作手册》和《乘客事务处理管理办法》要求，总结分析乘客服务的</p>	<p>1. 乘客服务基础知识乘客服务工作标准，服务意识标准，乘客事务处理管理办法，仪容仪表标准、服务语言标准、服务形体标准、服务行为规范、服务业务能力要求、环境卫生标准，急救常识等；</p> <p>2. 工具的选择与使用工作钥匙、对讲机、手提广播、手持电台、铁马护栏、屏风、警示牌、警示伸缩带、手持金属探测仪、危险液体安全检测仪、简易药箱及担架等；</p> <p>3. 材料的选择与使用相关台账、工作记录本、乘客事务处理单、车站布局图、周边环境地铁线网图等；</p> <p>4. 车站乘客事务处理车站运营前的巡查，乘客动态的监控，安检设备的使用，无障碍设施设备的使用，乘客问询处理，乘客上下车的监护，乘客纠纷、乘客受伤及乘客投诉</p>	<p>采用行动导向的教学方法，运用信息化教学手段进行。为确保教学安全，提高教学效果，建议采用分组教学的形式(5~6人/组)；在完成工作任务过程中，教师须加强观察与引导，注重学生职业素养和规范操作的培养。</p>	320

	<p>质量,填写工作记录。</p> <p>5.能归纳总结乘客服务技巧,分析乘客服务工作的不足之处,制定针对性改进措施。</p> <p>6.能遵守职业道德,具备良好的职业素养与礼仪风貌。</p>	<p>等突发状况的处理,相关工作记录、乘客事务处理单的填写与上报。</p> <p>5.乘客服务质量检验与评估 乘客服务工作报告的撰写,服务质量、安全性、效益性评估。</p> <p>6.职业素养的养成 安全意识、服务意识、服务技巧、团队合作意识、沟通能力、心理素质(抗压心理、快速反应)、职业形象。</p>		
--	--	--	--	--

(五) 校外实习

1.认识实习

认识实习指学生由学校组织到实习单位参观、观摩和体验,了解企业的工作流程和生产过程,知道企业岗位的要求,了解企业文化,提高职业素养,形成对实习单位和相关岗位的初步认识的活动。

(1)课程性质:认识实习是本专业教学中必修的实践性环节,学生在学习部分公共基础课和少量专业基础课之后,对城市轨道交通与管理专业相关企业的运输服务过程进行全面的认识。通过在实习过程中的参观学习,增加学生对本专业的感性知识,提高学生的专业兴趣和职业素养,为今后进一步学习专业知识打下一定的基础,同时促进学生之间和师生之间的相互了解和沟

通。

(2)课程目标：了解所实习企业的发展状况、经营现状、现代化管理和业务范围等；了解运输与管理工作流程和典型工作任务等；培养良好的职业习惯和职业道德；增强生产安全规范意识，熟悉设备操作、维护等使用流程和方法；增加感性认识，扩大视野，提高观察能力、动手操作能力、分析问题、解决问题的能力。

2.岗位实习

(1)全面接触社会，完全按照职业人士的标准和岗位职责要求完成由学生身份到职业人士的转变，期间需要完成相关就业实践鉴定。

(2)加强针对性和实用性，理论教学与实践教学相互渗透，强化基本操作技能和专业技术应用能力的培养，以提高学生的实践能力为目标，同时，使学生具备一定的可持续发展能力。

(3)把提高职业技能和培养职业精神高度融合，培养学生社会责任感、创新精神、实践能力的重要举措。

七、教学进程总体安排

城市轨道交通运输与管理专业各门课程名称、课程性质、学期课程安排、学时分配等如下表：

城市轨道交通运输与管理专业指导性教学计划表

序号	课程	基准学时	学时分配										考核方式
			第 1 学期	第 2 学期	第 3 学期	第 4 学期	第 5 学期	第 6 学期	第 7 学期	第 8 学期	第 9 学期	第 10 学期	
一	公共基础课												
1	思想政治（德育）	320	40	40	40	40	40	40	40	40			考试
2	体育与健康	360	40	40	40	40	40	40	40	40	40		考试
3	语文	240	80	80	40				40				考试
4	历史	80	40	40									考试
5	英语	160	80						40	40			考试
6	数字技术应用	80	40	40									考试
7	数学	160	80						40	40			考试
8	劳动教育	200	40		40		40		40		40		考查
9	通用职业素质	80			80								考查
10	就业指导	40									40		考查
11	美育	80		40	40								考查
	小计	1800											
二	专业基础课												
12	礼仪	40	40										考查

13	形体训练	120		40							80		考查
14	化妆技巧	80	80										考查
15	普通话训练与指导	160			80	80							考查
16	交通客运服务礼仪	280			40	40	40	40	40	40	40		考查
17	城市轨道交通站务英语	80						80					考查
18	旅游地理	80					80						考查
19	茶艺	160				80		80					考查
20	沟通艺术	80						80					考查
21	客运心理学	40					40						考查
22	推销实务与技巧	80								80			考查
23	电工基础	80				80							考查
小计		1320											
三	专业技能课												
24	城市轨道交通概论	40	40										考试
25	城市轨道交通客流组织	120			40	80							考试
26	城市轨道交通车站设备	80		80									考试
27	城市轨道交通安检理论与实务	80		80									考试
28	城市轨道交通票务服务	160			80	80							考试
29	城市轨道交通站务应急处置作	160					80	80					考试
30	城市轨道交通车辆构造	80		80									考试
31	城市轨道交通车站行车组织	160			80	80							考试

32	城市轨道交通客运服务标志	40		40									考试
33	轨道交通信号与通信设备	80						80					考试
34	城市轨道交通运营管理	160							80	80			考试
35	城市轨道交通运营安全	80						80					考试
36	高速铁路客运组织	160						80	80				考试
37	城市轨道交通乘客服务	160					80	80					考试
38	城市轨道交通员工职业素养	80						80					考试
39	乘务员形象塑造	80								40	40		考试
40	城市轨道交通质量管理	80								80			考试
41	城市轨道交通班组管理	80									80		考试
42	高速铁路动车餐饮服务	120								80	40		考试
小计		2000											
四	综合技能训练及考证												
43	城市轨道交通综合实训	320					160					160	考试
小计		320											
五	校外实习												
44	认识实习	8	8										考查
45	岗位实习	800										800	考查
小计		808											
周课时数			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	40

八、实施保障

（一）培养模式

1.培养体制

依照相关法规和政策的要求，在院校校企合作部门的统筹下，从城市轨道交通与管理专业技能人才培养规律和行业企业用人要求出发，整合校企双方资源，汇集学校名师、企业技术骨干，组成专业建设师资库，进而共同制定招生计划、共同开发人才培养方案及课程、共同组建师资队伍、共同建设校内校外实习实训基地。通过校企双方的深度合作，实现城市轨道交通与管理专业技能人才的有效培养。

2.运行机制

可根据学校实际情况采用“校企合作、工学交替”人才培养模式。学校模拟企业的工作情境，组织实施车站行车组织、车辆基地行车组织、客流组织、车务应急处理、班组管理、车站专项活动策划与组织等工学结合课程，在校期间安排组织学生前往地铁车站做志愿者服务，培养学生独立分析与解决专业问题的能力，促进其职业责任感的建立。

（二）师资建议

1.专业教师结构

在师资结构方面，要组建一支与办学规模、培养层级和课程设置相适应的业务精湛、素质优良、专兼结合的教师队伍；中、高级技能阶段人才培养的师生比不低于1：20，技师阶段人才培养的师生比不低于1：15；具有企业实践经验的专兼职教师占专业教师总数的60%以上。在师资能力方面，要求城市轨道交通与管理专业教师能胜任技能人才培养要求中规定的职业典型

工作任务，并将其转化成一体化课程，组织教学和实施相应的考核评价，实现各层级技能人才培养目标。其中，培养中级技能人才的教师应具有城市轨道交通站务员、值班员等岗位的实践经验；培养高级技能人才的教师应具有城市轨道交通值班员、值班站长、车辆基地调度员等岗位的实践经验；培养技师技能人才的教师应具有行车调度员、站长助理等岗位的实践经验。

2. 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。

3. 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。

(3) 具有城市轨道交通、铁路客运等工作与管理经验。

(三) 场地设施设备

1. 校内实训实习室

实训室设备配置表

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量 (台套)	
1	弘心楼 401 多功能实训室	带灯化妆台	8	本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。
		马鞍椅	5	
		折叠椅	40	
		全身镜	3	
		玻璃饰品展示柜	1	
2	弘心楼 410 城轨实训室	半自动售票机	1	本实训室通过安装售票系统模拟软件, 完成预定、售票、异常票处理等, 同过虚拟自动售票机、三维车站显示屏、虚拟火灾灭火等设备实现自动售票机开关站作业, 客运组织作业、灭火作业等实训。安检实训。
		单向剪刀式检票机	1	
		单向剪刀式检票机边	1	
		单向三辊闸式检票机	1	
		通道护栏 (出站)	1	
		车站计算机 (SC) 综	1	
		售检票管理软件	1	
		车票	1	
		票厅	1	
		安检门	1	
		安全检测 x 光机 (旧)	1	
		模拟站内标志线	20	
		地铁自动售票机 (旧)	1	
		智能评分系统	1	
		虚拟灭火仿真实训系统	1	
裁判长终端软件	1			
虚拟自动售票机仿真实训系统	1			

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量（台套）	
		消防备品柜	1	
		消防备品柜	1	
		教员终端计算机	1	
		虚拟自动售票机	1	
		城轨服务礼仪一点通	1	
		虚拟车站设备	1	
		智能虚拟灭火器	1	
		虚拟灭火设备	1	
		城市轨道交通行车组 织多媒体	1	
		虚拟车站计时终端	1	
		玩具无人机	1	
		自助查询机	1	
		自动售票机	1	
		台式液体检测仪	1	
		X射线安检机	1	
		二氧化碳灭火器	5	
		干粉灭火器	5	
		手信号旗	200	
		手信号灯	70	

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量（台套）	
3	弘心楼 409 城轨实训室	IBP 综合后备盘	1	<p>本实训可以营造列车站务工作的模拟环境, 让学生了解设备的基本原理, 能熟练操作设备, 并能很好的对客服务</p> <p>本实训可以营造列车行车工作的模拟环境, 让学生了解行车组织的基本原理, 能熟练对车辆进行调度, 实现安全作业</p>
		车站综合监控工作站	1	
		车站操作员工作站	1	
		动画工作站	1	
		教员终端	1	
		教员桌椅	1	
		数据库服务器	1	
		机柜	1	
		网络交换机	1	
		电脑音箱	1	
		耳机	2	
		线材及工程施工	1	
		实训系统技术支撑平	1	
		IBP 盘动画显示系统	1	
		IBP 盘综合后备盘系	1	
		车站级 ATS 系统	1	
		车站级 ISCS 综合监控系统	1	
		车站信号故障处理实训内容	1	
		教员管理软件	1	
		承重结构	1	
		顶箱	1	
		滑动门	1	
		固定门	1	
		应急门	1	
		门槛	1	
		承载驱动机构	1	
锁紧装置	1			
就地控制盘 (PSL)	1			
就地控制盒 (LCB)	1			

序号	实训室名称	主要设备和工具		主要功能
		名称	数量（台套）	
		屏蔽门虚拟拆分实训系统	1	
		火灾报警	2	
		消防电话分机	6	
		企业文化建设	1	

（四）教学资源

教学资源包括工作页、教材、工具书、设备说明书、工作流程、工作规范、企业生产制度等纸质、数字化资源。

选用教材一览表

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
一	公共基础课	思想政治（德育）	德育—道德法律与人生	中国劳动社会保障出版社	
		体育与健康	无教材		
		语文	语文	中国劳动社会保障出版社	
		历史	中国历史	高等教育出版社	
		英语	英语	中国劳动社会保障出版社	
		数字技术应用	计算机应用基础	中国劳动社会保障出版社	
		数学	数学	中国劳动社会保障出版社	
		劳动教育	新时代中学生劳动教育	中国劳动社会保障出版社	

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
		通用职业素质	自我管理（修订版）	中国劳动社会保障出版社	
		通用职业素质（就业指导）	就业指导	中国劳动社会保障出版社	
		美育	音乐鉴赏	人民音乐出版社	
二	专业基础课	礼仪	礼仪	中国劳动社会保障出版社	
		形体训练	形体训练	中国劳动社会保障出版社	
		化妆技巧	化妆与造型（第二版）	中国劳动社会保障出版社	
		普通话训练与指导	普通话培训与测试	广西教育出版社	
		交通客运服务礼仪	城市轨道交通客运服务礼仪	西南交通大学出版社	
		城市轨道交通站务英语	城市轨道交通实用英语	外语教学与研究出版社	
		旅游地理	中国旅游地理	中国劳动社会保障出版社	
		茶艺	茶艺师（中级）	中国劳动社会保障出版社	
		沟通艺术	沟通技巧	机械工业出版社	
		客运心理学	城市轨道交通客运服务心理学	西南交通大学出版社	
		推销实务与技巧	推销实务	中国劳动社会保障出版社	
		电工基础	电工基础	中国劳动社会保障出版社	

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
三	专业技能课	城市轨道交通概论	城市轨道交通概论	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通客流组织	城市轨道交通客运组织	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通车站设备	城市轨道交通车站设备基础	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通安检理论与实务	城市轨道交通危险品、违禁品安检理论与实务	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通票务服务	城市轨道交通票务管理	上海交通大学出版社	
		城市轨道交通站务应急处置作业	城市轨道交通突发事件应急处理	人民交通出版社	
		城市轨道交通车辆构造	城市轨道交通车辆基础	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通行车组织	城市轨道交通行车组织	中国劳动社会保障出版社	
		城市轨道交通客运服务标志	城市轨道交通客运服务标志	机械工业出版社	
		轨道交通信号与通信设备	城市轨道交通通信与信号系统	人民交通出版社股份有限公司	
		城市轨道交通运营管理	城市轨道交通运营管理	国家开放大学出版社	
		城市轨道交通运营安全	城市轨道交通运营安全	中国劳动社会保障出版社	
		高速铁路客运组织	高速铁路客运服务与管理	中国铁道出版社	
		城市轨道交通乘客服务	城市轨道交通车站客运服务	人民交通出版社股份有限公司	

序号	课程类别	课程名称	使用教材		
			名称	出版社	备注
		城市轨道交通员工职业素养	城市轨道交通工职业素养	人民交通出版社	
		乘务员形象塑造	乘务员形象塑造	西南交通大学出版社	
		城市轨道交通质量管理	城市轨道交通服务质量管理	北京交通大学出版社	
		城市轨道交通班组管理	城市轨道交通班组管理	人民交通出版社	
		高速铁路动车餐饮服务	高速铁路动车餐饮服务	人民交通出版社	
四	综合技能训练及考证	城市轨道交通综合实训	城市轨道交通运营综合实训	人民交通出版社	

（五）教学方法

1.公共基础课

符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务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。

2.专业基础课

依据理论与实践一体化的教学理念，采用行动导向教学法，如任务驱动、案例分析等方法引导学生主动学习，养成良好学习习惯，打牢专业技能基础。

3.专业技能课

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。

适当引入城轨专业案例分析，根据案例内容，通过阅读、理解、讨论案例相关资料，培养学生的自我学习能力及与人交流能力。通过小组合作学习培养学生的团队合作意识，以及快速明确使用目标、准确顺利地按计划与他人合作完成任务的能力。

（六）学习评价

学习评价实行“多主体、多手段、全内容”的方式进行评价，包括学生评价、教师评价、学校教学部门评价、企业评价、用人单位评价等。

评价机制说明

评价渠道	评价形式	评价要素
学生评价	包括自评、互评、学习小组评价等	职业态度的形成； 综合职业能力的提高； 工作水平的提升； 职业能力的发展。
教师评价	科任老师评语、班主任评语	
学校教学部门评价	学校指导教师及教研组的评语	
企业评价	企业对实习过程的阶段性评语及终结性评语	
用人单位评价	毕业后一年内对毕业生的跟踪调查及就业单位的评语	

1.学习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。

（七）教学管理制度

专业应设立科学合理的教学管理机构，制定完善的教学管理制度，建立有效的教学管理运行机制。对于日常教学管理，应建立有效支持工学结合课程教学组织实施的管理制度，包括学籍管理、专业建设与课程开发、师资队伍管理、教学运行管理等方面的制度。对于校内实践教学管理，应建立校内实训基地 / 实训室、学习工作站等管理制度，包括确立工作规范、教师职责、学生行为规范和工具、耗材、设备、设施等管理规定。对于校外实践教学管理，应建立阶段性生产实践实训基地、企业学习性岗位等管理制度，包括确定生产性实习基地、学习性岗位的设置条件、校企双方各自的合作管理职责等。有条件的院校可探索建立“学校教育与企业生产相结合”的订单培养机制，与企业签订订单合作协议，明确订单培养的期限、形式、内容、考核方法和双方责权利等，形成企业师傅在生产岗位上“传、帮、带”的技能人才培养模式。

（八）质量管理

1. 学院和系部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. 学院和系部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.学院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

学生毕业应满足以下条件：

（一）按人才培养方案在规定时间内，修完本专业全部课程，并经考核合格。如有特殊情况，参照《广西南宁技师学院学生学籍管理规定》处理。

（二）按人才培养方案规定参加1门及以上相应职业技能水平测试，并经考核合格。