

2025 级《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

符合高等职业学校学历教育入学要求，即为高中阶段教育毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学历层次：专科

修业年限：全日制三年

四、职业面向

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举例	职业资格证书和职业技能等级证书举例
铁路运输类 (5006)	城市轨道交通运营管理 (500606)	高铁乘务、地铁服务、城市轨道交通服务及其他行业高级管理和服务岗位	城市轨道交通服务员、乘务员、乘服员、高铁车站地勤员	行车组织 票务组织 客运服务 车站管理	公共英语等级考试 全国计算机等级考试 普通话水平测试 礼仪训练等级证书 全国信息化工程师项目证书

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业以市场为向导,以就业岗位为依据,培养思想政治觉悟高,能践行社会主义核心价值观,全面发展,能适应管理、服务一线需要的,既有良好的形象,又具有较高的岗位职业技能,良好的语言表达及公共关系处理的综合能力的应用性人才。能胜任城市轨道交通服务、高铁乘务、地铁服务及其他行业高级管理和服务岗位的工作。

(二) 培养要求

1. 知识要求

(1)掌握轨道交通服务工作所要求的英语听、说、读、写等方面的知识。

(2)掌握高铁客舱旅客服务礼仪、客舱服务设备使用,以及紧急情况等客舱服务知识。

(3)了解服务和公关心理学的基本知识。

2. 能力要求

(1)具有较强的语言表达能力,能使用英语与国外旅客进行交流,能使用两种语言进行广播。

(2)能操作高铁及城市轨道中各种客舱服务设备,为旅客提供客舱服务。

(3)有良好的沟通能力,能引导旅客进行危险时紧急撤离。

3. 素质要求

(1)具有坚定的政治方向,拥护中国共产党的领导,坚持走社会主义道路,热爱祖国,具有强烈的社会责任感,有正确的人生观、价

价值观、道德观和法制观，品行端正，讲公德，守纪律，吃苦耐劳，乐于奉献。

(2) 具有高度的事业心和责任感。热爱所从事的工作，维护单位的对外形象和声誉；不断改进操作技能，提高服务质量；团结协作，工作中处理好个人与集体、上司、同事之间的关系，互相尊重，互相协作，宽以待人；树立文明礼貌的职业风尚。

(3) 具有良好的身体素质和健康心理素质；具有一定的体育、健康和军事基础知识，掌握科学锻炼身体的方法和基本技能，接受必要的军事训练，达到国家规定的大学生体质健康标准和军事训练合格标准。

4. 主要课程

城市轨道交通概论、形体训练、职业形象设计与化妆、城市轨道交通服务礼仪、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通行车组织、普通话与客舱广播、服务心理学等。

六、课程设置及要求

本专业课程体系由必修课程模块、选修课程模块和实践课程模块三大类构成。

必修课程模块包括公共基础课程、专业课程（包括专业理论课程、专业技能课程）

选修课程模块包括公共选修课程、专业选修课程。

实践课程模块包括入学教育、劳动教育、军事技能、毕业实习、毕业综合设计（作业）等。

（一）公共基础课程

根据党和国家有关文件规定，将毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、思想道德修养与法律基础、形势与政策、军事理论、大学语文、大学英语、计算机应用基础、大学体育、心理健康教育、职业发展与就业指导、大学生创新思维与创业基础等课程列入公共必修课或选修课。

学校根据实际情况可开设具有本校特色的校本课程。

（二）专业（技能）课程

城市轨道交通概论、乘务礼仪、城市轨道交通安全管理、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通行车组织、普通话、旅客服务心理学、客服英语、急救知识与技能、茶艺、餐饮服务与管理、铁路安全知识与安检、城市轨道交通班组管理等。

（三）主要实践性教学环节

军训、入学教育、基本素质学习、岗位能力学习、毕业实习、毕业综合设计（作业）等。

七、教学进程总体安排

学年	学期	总周数	教学					军事训练	入学教育	国庆节、劳动节、清明节假期	机动	寒暑假
			教学周数	课堂教学	毕业设计	顶岗实习	考试					
一	一	52	16	15	0	0	1	1	1	1	1	4
	二		16	17	0	0	1			1	1	8
二	三	52	18	17	0	0	1			1	1	4

	四		18	17	0	0	1			1	1	8
三	五	42	18	11	0	0	1			1	1	4
	六		16	0	0	16				1	1	
合计		146	100	67	6	16	5	1	1	6	7	28

八、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

（一）师资队伍

1. 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比例一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

能够整合校内外优质人才资源，选聘企业高级技术人员担任产业导师，组建校企合作、专兼结合的教师团队，建立定期开展专业（学科）教研机制。

2. 专任教师

专任教师应具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有城市轨道交通等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；有每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。

3. 专业带头人

专业带头人原则上应具有相关专业副高及以上职称，原则上应是

省级及以上教育行政部门等认定的高水平教师教学（科研）创新团队带头人、省级及以上教学名师、高层次或高学历人才，或主持获省级及以上教学领域有关奖励两项以上，能够较好地把握国内外城市轨道交通行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，主持专业建设、教学改革，教科研工作和社会服务能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4. 兼职教师

兼职教师主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质，职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，原则上应具有中级及以上相关专业技术职称，了解教育教学规律，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等实质性教学任务。

（二）教学设施

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。实验、实训场所符合面积、安全、环境等方面的要求，实验、实训设施对接真实职业场景或工作情境，能够满足实验、实训教学、职业技能大赛训练、职业技能证书(1+x 证书)。

1. 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 WiFi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

2. 校内实训室基本要求

(1) 基础实训室

配备台式电脑、话筒、调音台、录音设备等；网络接入或 WiFi 环境；满足《语音发声》《播音创作基础》等课程的教学和实训。

(2) 模拟车厢实验室

配备铁路应有座椅，安全指示牌；网络接入或 WiFi 环境；满足《城市轨道交通客运服务》课程的教学和实训。

(3) 模拟地面服务

具备城市轨道交通运营与管理、高速铁路服务与管理的能力。

了解旅客心理，能够应对各种突发事件的能力。

(三) 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施所需的教材、图书文献及数字教学资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

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：行业政策法规资料、有关职业标准，有关城市轨道交通专业的图书。

3. 数字教学资源配置基本要求

建设配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，应种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新，能满足教学要求。

（四）教学方法

据本专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源等，倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，采用任务驱动、启发式教学、案例教学、项目教学、情景模拟教学、角色扮演教学、分组协作等方法，坚持学中做、做中学。

教师不断提高运用信息技术的能力，加大信息化教学手段的运用，开展信息化教学，积极倡导课堂教学改革，坚持“学生中心、产出导向、持续改进”的理念，融入思政元素，实现专业课程的项目、情景、模块化教学全覆盖，利用在线学习平台，灵活获取教学资源，跟踪教学全过程，为教学提供无缝衔接的支持服务。

根据课程内容与要求，设计适合高职学生学习的项目化，模块化教学方案，以学生为中心，结合课堂情况完善教案，具体以理论和实训教学为分类展开。

1. 理论教学以多媒体、板书、提问及作业等形式，激发学生的理论专业知识兴趣；
2. 实训教学以多媒体、实训操作等形式，培养学生的团队协作能力及动手能力，启发创新思维。

（五）学习评价

依据学校总体要求、结合本专业特点，构建“过程考核与终结考

核，理论考核与实践鉴定相结合”的考核评价体系，采取教师评价与学生自评、互评相结合，达到评价主体的多元化和评价形式的多样化，体现学生在评价中的主体地位。

课程考核分为考试和考查两种方式，按百分制计成绩。课程考核以形成性考核为主，一般包括过程性考核（出勤情况、课堂表现、作业情况、学习态度、项目成绩等）和终结性考核，根据各课程特点，由任课老师决定考核方式，各门课程依据学校考核方案要求制订具体考核方案。

实习课程注重理论知识的实操转化，及专业综合能力考核，用人单位评价对学生职业道德、专业知识、专业能力的评价。

（六）质量管理

（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

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。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

（一）学分要求：

城市轨道交通运营管理专业(三年制)毕业总学分需达到 130 分。

（二）毕业条件：

学生通过规定年限的学习，须修满的专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，思想政治合格，不违反学校学籍管理的有关规定；毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求，毕业要求应能支撑培养目标的有效达成。

（三）其他要求

- 1.符合学院学生学籍管理的其它规定。
- 2.学生所获得由教育部组织的职业核心课程类的相关证书，可认定为职业核心能力相应选修课程学分和成绩。

十、附录

城市轨道交通运营管理教学计划进程表（三年制）

- 1、课程设置与教学进程时间分配表
- 2、课程性质与结构比例表。

1、 课程设置与教学进程时间分配表

2025 级《城市轨道交通运营管理》专业教学计划进程表（三年制）

课程模块	课程类别	课程名称	考核方式	总学分	总学时	学时分配			开课学期与周学时						备注
									第一学年		第二学年		第三学年		
						授 课	实 践	讲 座	一	二	三	四	五	六	
									16	18	18	18	18	18	
通识教育模块	公共基础课	思想道德与法治	试	3	48	42	6		3						
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	试	2	36	32	4			2					
		习近平新时代中国特色社会主义思想概论	试	3	48	48	0				3				
		红色文化	查	1	16	10	6			1					
		形势与政策	查	3	48	40	0	8	0.5	0.5	0.5	0.5		0.5	
		大学生职业发展与就业指导	查	3	52	48	4		1		1			1	
		大学生安全教育*	查	1	16	12	2	2	1						
		军事理论	查	2	32	32	0			2					
		心理健康教育	查	2	32	28	4		2						
		信息技术	试	3	48	16	32		1	2					
		劳动教育	查	1	16	8	8		0.5	0.5					
		大学体育	查	7	108	8	98	2	1	1	2	2			
		美育*	查	2	32	32	0			2					
		小计		33	532	356	164	12	10	11	6.5	2.5	0	1.5	
	限定课 (三 选 二)	大学英语	试	4	64	64	0		2	2					
		大学语文	试	4	64	64	0		2	2					
		大学高数	试	0	0	0	0		0	0					
		小计		8	128	128	0		4	4					
职	专	艺术欣赏	查	2	32	20	12		2						

业 技 术 模 块	业 基 础 课	形体训练	查	4	64	44	22		2	2					
		乘务礼仪	查	4	72	36	36				2	2			
		茶艺	查	2	36	20	16			2					
		旅游学概论	查	4	72	50	22			4					
		普通话	查	2	32	20	12		2						
		公共关系学	查	4	72	50	22					4			
		职业形象与化妆	查	4	64	44	20		2	2					
		沟通与艺术	查	4	72	50	22					2	2		
		中外名俗风情	查	4	72	50	22				2	2			
		急救知识与技能	查	2	36	20	16						2		
		客服英语	查	2	36	24	12						2		
		小计		36	626	402	224		8	10	4	10	6	0	
职 业 技 术 模 块	专 业 方 向 课	城市轨道交通客运服务	查	4	72	36	36				4				
		城市轨道交通运营管理	试	4	72	50	22					4			
		城市轨道交通安全管理	试	4	72	50	22				4				
		中国旅游地理	查	4	72	50	22			4					
		管理学基础	查	2	36	24	12					2			
		城市轨道交通行车组织	试	4	72	50	22					4			
		城市轨道交通概论	试	2	32	32	0		2						
		中国旅游文化	查	4	72	50	22				4				
		旅客运输心理学	查	2	32	20	12		2						
		餐饮服务与管理	查	4	72	50	16					2	2		
		铁路安全知识与安检	查	4	72	50	16					2	2		
		城市轨道交通班组管理	试	4	72	36	36				4				
		小计		44	784	524	260		4	4	16	14	4	0	
职 业 技 能	认 识 实 训	入学教育	查	1	15	0	15								第一学期集中 3 天
		军事技能	查	2	112	0	112								第一学期集中 14 天
		毕业实习	查	16	384	0	384						24		第五学期集中 16 周

模块	毕业综合设计（作业）		查	2	48	0	48						2	第六学期集中 2 周
	小计			21	559	0	559	0	0	0	0	0	24	2
总计				142	2629	1410	1207	12						
学期开课门数				58					16	15	10	11	6	3
平均周学时				23.6					26	29	26.5	26.5	10	3.5
选修	基础	计算机等级（NIT）				32			2					
		普通话证书二乙以上				32				2				
	专业	FAS 资格证书				32							2	
		城市轨道交通运营营养师（中级）				32						2		
		医疗急救证				32					2			
		导游证				32							2	
		初级茶艺师				32		2						
	小计					224								

注：

1. 课程名称后加*为网络课程。

2. 集中实习类课程按 24 课时/周计算或不满一周按 5 课时/天计算，实习类课程每 24 学时计 1 学分。

3. 选修课不纳入总学时及总学分）。

2. 课程的性质与结构比例表

课程类别	理论教学学时	实践教学学时	讲座	合计
公共基础课	484	164	12	660
专业基础课	428	234	0	662
专业技术课	498	238	0	736
专业技能课	0	559	0	559
合计（总学时）	1410	1195	12	2617
占总学时比例	53.88%	45.66%	0.46%	100.00%

注：集中实践教学每周按 24 学时（不足一周，5 学时/天）和每周 1 学分计算。

执笔人：英治明

审核人：

复审：