



福州科技职业技术学院

2025 级

专业人才培养方案

专 业：城市轨道交通运营管理

专业代码：500606

学 制：三年制

适用年级：2025 级

专业负责人：刘玉珊

系部审核：刘晓霞

二〇二五年 五月 制

目 录

一、专业名称与代码	1
二、入学要求	1
三、修业年限	1
四、职业面向	1
五、培养目标与培养规格	1
(一) 培养目标	1
(二) 培养规格	2
六、课程设置及要求	5
(一) 公共基础课程	5
1. 思政课程	5
2. 通识课程	7
(二) 专业(技能)课程	18
1. 专业基础课程	18
2. 专业核心课程	20
3. 专业拓展课程	32
4. 实践性教学环节	43
(三) 课程思政要求	51
七、教学进程总体安排	53
(一) 教学活动时间安排表(按周安排)	53
(二) 课程学时比例表	53
(三) 教学进程安排表	54
八、实施保障	54
(一) 师资队伍	57
(二) 教学设施	59
(三) 教学资源	61
(四) 校企合作	61
(五) 教学方法	62
(六) 教学评价	62
(七) 质量管理	63
九、毕业要求	64

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

一、专业名称与代码

1. 专业名称：城市轨道交通运营管理

2. 专业代码：500606

二、入学要求

中等职业学校毕业、高中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

学制：三年

四、职业面向

表 1 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)	主要岗位类别 或技术领域 举例	职业资格或职业技能等级证书 举例
交通运输大类 (50)	城市轨道交通类 (5006)	城市轨道交通 (5412)	城市轨道交通服务员 (4-02-01-07)	行车组织、票务管理、客运服务、客运组织、车站管理	城市轨道交通站务员、电工证、消防设施操作员

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面

发一定的科学文化水平，良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德、创新意识，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，较强的就业创业能力和可持续发展的能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向城市轨道交通行业的客运服务、票务管理、客运组织、行车组织岗位（群），能够从事设备运维、乘客服务、票务事务处理、客流疏导、行车作业、突发事件应急处置工作的高技能人才。

（二）培养规格

表 2 培养规格

要素	基本要求	培养规格	对应课程
素质	1.具有正确的世界观、人生观、价值观。	坚决拥护中国共产党领导，树立新时代中国特色社会主义思想，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感、国家认同感、中华民族自豪感；崇尚宪法、遵守法律、遵规守纪；具有社会责任感和参与意识。	《思想道德与法治》 《毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论》 《习近平新时代中国特色社会主义思想概论》 《形势与政策》 《军事理论》 《军事技能》 《国家安全教育》
	2.具有良好的职业道德和职业素养。	崇德向善、诚实守信、爱岗敬业，具有精益求精的工匠精神；尊重劳动、热爱劳动，具有较强的实践能力；具有质量意识、绿色环保意识、安全意识、信息素养、创新精神；具有较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作，与社会、自然和谐共处；具有职业生涯规划意识。	《创新创业教育基础》 《就业指导》 《劳动教育》

要素	基本要求	培养规格	对应课程
	3.具有良好的身心素质和人文素养。	具有健康的体魄和心理、健全的人格，能够掌握基本运动知识和一两项运动技能；具有感受美、表现美、鉴赏美、创造美的能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成一两项艺术特长或爱好；掌握一定的学习方法，具有良好的生活习惯、行为习惯和自我管理能力。	《体育》 《美育》 《大学生心理健康教育》 《院级公共选修课》
	1.通用能力	1.具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力。 2.具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。 3.具有本专业必需的信息技术应用和维护能力。	《电工电子技术》 《城市轨道交通安检与实务》 《城市轨道交通运营管理》
能力（专业）	2.专业技术技能	1.掌握城市轨道交通客运服务、票务管理、客运组织、行车组织、应急处置、班组管理方面的专业基础理论知识，具有解决运营生产实际问题的能力； 2.掌握城市轨道交通车站站台门、电梯等运营设备的识别、操作和监控技能，具有对其进行监视、操作、巡查、基础维护及简单故障处理的能力； 3.掌握城市轨道交通车站智能售检票系统运用、设备操作及票务处理等技能，具有正确使用与监控自动售检票系统、操作与巡查设施设备及处理简单故障的能力；	《城市轨道交通票务管理》 《城市轨道交通行车组织》 《城市轨道交通客运组织》 《城市轨道交通应急处置》 《城市轨道交通车站设备》

要素	基本要求	培养规格	对应课程
		4.掌握城市轨道交通车站客运组织、客运服务及事务处理等技能,具有组织开展车站日常运作、客流组织疏导、车站客流组织方案编制与实施、乘客服务、乘客投诉与纠纷处理等的能力; 5.掌握城市轨道交通行车组织、施工与设备检修组织等技能,具有控制台监视与操作、接发列车、施工行车组织的能力; 6.掌握城市轨道交通突发事件应急处置等技能,具有及时启动应急预案、组织分岗位合作完成突发事件应急处置的能力;	
知识(专业)	1.公共基础知识	1.掌握必备的思想政理论、科学文化基础知识和中华优秀传统文化知识。 2.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。 3.熟悉与本专业相关的电工电子、计算机应用、管理等基本知识。	《城市轨道交通概论》 《城市轨道交通员工职业素养》 《城市轨道交通车站设备》 《城市轨道交通运营管理》
	2.专业知识	1.掌握电工基础以及城市轨道交通线路站场、通信信号、车站机电设备、车辆运用方面的专业基础理论知识; 2.掌握城市轨道交通线路站场、通信信号、车站机电设备、车辆	《城市轨道交通车站设备》 《城市轨道交通调度指挥》 《城市轨道交通客运组织》

要素	基本要求	培养规格	对应课程
		等基本知识。 3.掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。 4.掌握城市轨道交通车站及车辆段行车组织、调度指挥的基本理论和方法。 5.掌握城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置的预案及基本处置方法。	《城市轨道交通应急处置》

六、课程设置及要求

（一）公共基础课程

1. 思政课程

表 3 思政课程教学要求

课程名称	思想道德与法治			开课学期	1
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试
学生学习目标： 1. 知识目标：使学生领悟人生真谛，形成正确的道德认知，把握社会主义法律的本质、运行和体系，增强马克思主义理论基础。 2. 能力目标：加强思想道德修养，增强学法、用法的自觉性，进一步提高辨别是非、善恶、美丑和加强自我修养的能力，提高学生分析问题、解决问题的能力。 3. 素质目标：使学生坚定理想信念，增强学生国情怀，陶冶高尚道德情操，树立正确的世界观、人生观、价值观、道德观和法治观，提高学生的思想道德素质和法治素养。 主要内容： 以社会主义核心价值观为主线，以理想信念教育为核心，以爱国主义教育为重点，					

对大学生进行人生观、价值观、道德观和法治观教育。 教学方法与手段： 案例教学法、课堂讲授法、讨论式教学法、视频观摩互动法					
课程名称	毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论			开课学期	1
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查
学生学习目标： 1. 知识目标：帮助学生了解毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观，系统把握马克思主义中国化理论成果的形成发展过程、主要内容体系、历史地位和指导意义。 2. 能力目标：培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析解决问题的能力，增强执行党的基本路线和基本方略的自觉性和坚定，提高为中国特色社会主义伟大实践服务的本领。 3. 素质目标：提高学生马克思主义理论修养和思想政治素质，培养德智体美劳全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人。 主要内容： 马克思主义中国化理论成果，即毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观产生形成发展过程、主要内容体系、历史地位和指导意义。 教学方法与手段： 讲授法、案例法、讨论法、视频展示法					
课程名称	习近平新时代中国特色社会主义思想概论			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试
学生学习目标： 1. 知识目标：帮助学生从整体上把握习近平新时代中国特色社会主义思想，系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义，更好把握中国特色社会主义的理论精髓与实践要义。 2. 能力目标：培养学生运用马克思主义的立场、观点和方法分析解决问题的能力，切实增强全面贯彻党的基本理论、基本路线和基本方略的自觉性和主动性，提高为中国特色社会主义伟大实践服务的本领。 3. 素质目标：引导大学生增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。					

护”，自觉投身到建设新时代中国特色社会主义的伟大历史进程中去。 主要内容： 习近平新时代中国特色社会主义思想的基本内容、理论体系、时代价值与历史意义。 教学方法与手段： 讲授法、案例法、讨论法、视频展示法					
课程名称	形势与政策			开课学期	1-6
参考学时	18	学分	1	考核方式	考查
学生学习目标： 1. 知识目标:了解国际国内形势，掌握有关形势与政策的基本概念、正确分析形势的方法，理解政策的途径及我国的基本国情，党和政府的基本治国方略等。 2. 能力目标:学会运用马克思主义的立场、观点、方法观察分析形势，理解和执行政策。 3. 素质目标:提高思想政治素质，自觉践行社会主义核心价值观，成为德智体美全面发展的中国特色社会主义合格建设者和可靠接班人、民族复兴大任的时代新人。 主要内容： 国内外形势与政策，培养学生对国内外重大事件、敏感问题、社会热点、难点、疑点问题的思考、分析和判断能力。 教学方法与手段： 讲授法，案例法，视频展示法，讨论法					

2. 通识课程

表 4 通识课程教学要求

课程名称	体育			开课学期	1 和 2
参考学时	108	学分	6	考核方式	考查
学生学习目标： 1. 身心健康目标：增强学生体质，促进学生的身心健康和谐发展，养成积极乐观的生活态度，形成健康的生活方式，具有健康的体魄； 2. 运动技能目标：熟练掌握健身运动的基本技能、基本理论知识及组织比赛、裁判方法；能有序的、科学的进行体育锻炼，并掌握处理运动损伤的方法；					

3. 终身体育目标：积极参与各种体育活动，基本养成自觉锻炼身体的习惯，形成终身体育的意识，能够具有一定的体育文化欣赏能力。

主要内容：

1. 高等学校体育、体育卫生与保健、身体素质练习与考核；
2. 体育保健课程、运动处方、康复保健与适应性练习等；
3. 学生体质健康标准测评。

教学方法与手段：

讲授；项目教学；分层教学。

课程名称	大学生心理健康教育			开课学期	1 或 2
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1. 知识目标：了解大学生心理健康教育的基本理论和基本知识，理解维护心理健康的重要意义，掌握普通心理学、健康心理学、积极心理学以及心理健康自我维护的原理和知识。

2. 能力目标：能够运用所学习的心理健康的知识、方法和技能，深入分析大学生中常见的心理问题，并提出有意义的解决思路；运用所掌握的心理健康教育原理，分析自己心理素质方面存在的优劣势，并提出建设性的解决方案。

3. 素质目标：提高全体学生的心理素质，充分开发自身潜能，培养学生乐观、向上的心理品质，不断提高自身的身心素质，促进学生人格的健全发展。

主要内容：

自我意识、情绪情感、人格心理、学习心理、人际关系、恋爱与性心理、网络心理、生涯规划以及心理危机等内容。

教学方法与手段：

讲授法、案例法、分组讨论法、团体训练法、个案分享法

课程名称	军事理论			开课学期	1
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1. 知识目标：了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状，增强依法建设国防的观念毛泽东军事思想、邓小平和江泽民、习近平的新时期军队建设思想；了解世界军事及我国周边安全环境，增强国家安全意识；了解高科技，明确高技术对现代战争

的影响。

2. 能力目标:通过军事理论的学习,能增强对国防军事思想、方针、政策精神领会,能够进行相关宣传。

3. 素质目标:培养严明的组织纪律观念; 培养敬业乐业、精益求精的工作作风;培养学生交流、沟通能力;培养团队协作意识

主要内容:

以国防教育为主线,使大学生掌握基本军事理论与军事技能,达到增强国防观念和国家安全意识,强化爱国主义、集体主义观念,加强组织纪律性,促进大学生综合素质的提高。

教学方法与手段:

网络课程学习

课程名称	军事技能			开课学期	1
参考学时	72	学分	3	考核方式	考查

学生学习目标:

1. 知识目标: (1) 了解我国的国防历史和现代化国防建设的现状,增强依法建设国防的观念;

(2) 了解世界军事发展现状及我国周边安全环境现状,增强国家安全意识;

(3) 了解中国古代军事思想、毛泽东军事思想、邓小平新时期军队建设思想、江泽民国防和军队建设思想、胡锦涛国防和军队建设思想以及习近平强军思想;

(4) 了解军事思想的形成和发展过程,初步掌握我军军事理论的主要内容,树立科学的战争观和方法论;

(5) 了解高科技军事精确制导技术、空间技术、激光技术、夜视侦察技术、电子对抗技术及指挥自动化等军事高技术方面的概况;

(6) 理解当代高技术战争的形成及其特点,知道高技术对现代战争的影响。

2. 能力与技能目标

(1) 通过国防概述、国防法规、国防建设、国防动员等内容的学习,能进行国防概念、要素、历史、法规、公民国防权利和义务、国防领导体制、国防建设成就、国防建设目标和国防政策、国防教育的宣传;

(2) 通过战略环境的学习,能进行战略环境、发展趋势、国家安全政策的宣传;

(3) 通过军事思想的学习,能进行军事思想形成与发展、体系与内容、历史地位和现实意义的宣传;

(4) 通过对军事高技术的学习，能进行军事高技术的发展趋势，对现代作战的影响的宣传；

(5) 通过对高技术与新军事改革，能进行高技术与新军事改革的根本动因、深刻影响的宣传；

(6) 通过对信息化战争的特征与发展趋势的学习，能进行信息化战争的特征与发展趋势的宣传；

(7) 通过对信息化战争与国防建设的学习，能进行信息化战争与国防建设的宣传。

3. 素质（价值）目标

(1) 通过教学使大学生掌握基本军事理论与军事技能，达到增强国防观念和国家安全意识，强化爱国主义、集体主义观念，加强组织纪律性，促进大学生综合素质的提高；

(2) 适应我国人才培养的长远战略目标和加强国防后备力量建设的需要，培养高素质的社会主义事业的建设者和保卫者，为中国人民解放军训练后备兵员和培养预备役军官，打下坚实基础。

教学方法与手段：

实践教学

课程名称	国家安全教育			开课学期	2
参考学时	32	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、认知目标

掌握总体国家安全观 16 个安全领域核心内容

熟悉《国家安全法》《反间谍法》等 7 部核心法律条款

理解国家安全与职业发展的关联性（如信息保密、安全生产等）

2、能力目标

能识别常见国家安全风险（网络诈骗、数据泄露等）

具备基础信息安全防护技能（密码管理、文件加密）

掌握突发事件应急处理流程（消防疏散、舆情应对）

3、素质目标

树立“国家安全人人有责”的责任意识

培养职业场景中的安全防范思维（如智能制造专业的数据安全意识）

增强维护国家安全的使命感和行动力

教学内容：

总体国家安全观内涵解析

国家安全法律体系导图

中外国家安全典型案例比较

领域安全

传统安全

职业实践

教学方法与手段：

1、 三维教学法

虚实结合：使用 VR 模拟边境巡查/网络攻防

赛教融合：组织安全知识竞赛/应急演练比赛

2、信息化手段

使用“国家反诈中心”APP 进行实战教学

3、 特色教学组织

开展“安全主题周”活动：4·15 全民国家安全教育日系列活动

建立“校园安全观察员”制度：学生参与安全管理

4. 评价体系

过程性评价（60%）：实训表现+安全日志

终结性评价（40%）：情景模拟考核

课程名称	大学英语			开课学期	1-2
参考学时	144	学分	8	考核方式	考试

学生学习目标：

1. 夯实英语基础，提高语言技能，特别是听说能力，能用英语进行日常交流和职场交际；

2. 了解中西文化差异，培养国际化视野和创新精神，提高综合文化素养和跨文化交际意识。

3. 培养自主学习能力和团队协作能力，增强扩展职业能力。

主要内容：

1. 听力；

2. 口语

教学方法与手段： 在线教学平台；小程序；视频、音频教学；小组讨论。					
课程名称	信息技术			开课学期	1-2
参考学时	72	学分	4	考核方式	考试
学生学习目标： 1、知识目标 掌握计算机基础原理（硬件、软件、操作系统、网络基础）。 理解常用办公软件（Word、Excel、PPT）的核心功能与应用场景。 了解数据库、编程基础（如 Python）、信息安全与网络配置的基本概念。 熟悉云计算、大数据、人工智能等新技术的行业应用趋势。 2、技能目标 能熟练操作办公软件完成文档处理、数据分析与演示汇报。 能配置局域网、排除常见网络故障，具备基础系统维护能力。 能使用编程工具完成简单脚本编写或小型项目开发。 能运用信息安全知识防范网络攻击，保护数据隐私。 3、素质目标 培养信息素养，具备信息检索、分析与应用能力。 形成团队协作意识，能通过分工合作完成项目任务。 树立职业道德观念，遵守信息伦理与网络安全法规。 教学内容： 计算机硬件组成与工作原理 办公自动化 网络技术基础 编程与数据库入门 信息安全与新技术 教学方法与手段： 项目驱动教学 设计真实案例（如“企业网站搭建”“销售数据分析报告”），学生分组完成项目全流程。 任务导向法 发布阶梯式任务（如“用 Excel 制作工资表→生成可视化图表→撰写分析报					

告”），逐步提升难度。

情境模拟与角色扮演

模拟企业 IT 部门场景，学生扮演“网络管理员”“数据分析师”等角色解决问题。

考核方式

过程性评价（项目完成度、实操考试）占 60% + 终结性评价（理论笔试）占 40%。

课程名称	职业生涯规划与就业指导			开课学期	2
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、认知目标

掌握职业生涯规划基本理论（舒伯生涯发展阶段论、霍兰德职业兴趣理论）

了解本专业对应行业发展趋势与岗位需求动态

认知劳动力市场现状与就业政策（如新兴职业、区域就业政策）

2、能力目标

能运用 SWOT 分析法完成个人职业定位

具备制作岗位匹配度达 90% 的专业化简历能力

掌握结构化面试应答技巧与职场礼仪规范

能设计 3 年职业发展路径图并制定可行性行动计划

3、素养目标

培育职业角色转换适应力与抗压能力

建立职业道德意识与职场诚信观念

形成持续职业发展跟踪与自我提升习惯

教学内容：

1、自我认知与职业定位：个人职业基因分析报告撰写；

2、职业世界探索：行业大数据解读（智联招聘、BOSS 直聘行业报告）、岗位说明书拆解、企业用人标准分析；

3、职业竞争力构建：专业技能证书规划、STAR 法则简历优化、LinkedIn 式职业形象打造；

4、求职实战训练：AI 面试模拟系统实操、无领导小组讨论演练、薪酬谈判技巧；

5、职业适应与发展：职场新人 90 天生存法则、职业倦怠预防策略、斜杠职业发

展路径。

教学方法与手段：

1、数字化教学工具

运用“职徒简历”智能优化系统进行简历诊断

通过“弈战”AI 面试官进行压力面试模拟

使用“天眼查”进行企业背调实战训练

2、产教融合模式

企业 HR 进课堂：开展“简历门诊”与模拟面试

岗位体验日：深入本地产业园区进行岗位见习

校友职业发展路径访谈：制作《学长成长启示录》

3、个性化成长档案

建立电子职业护照：持续记录实习经历、技能证书、项目成果

课程名称	创新创业			开课学期	4
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

- (1) 掌握创新创业基本概念、流程与核心要素
- (2) 熟悉商业模式设计、市场分析及风险管理方法
- (3) 了解国家创业政策、法律法规与行业发展趋势

2、能力目标

- (1) 能运用创新工具（如设计思维、头脑风暴）解决实际问题
- (2) 能独立完成简易商业计划书，具备路演表达能力
- (3) 能通过市场调研分析需求，制定可行性方案

3、素质目标

- (1) 培养风险意识、团队协作精神与抗压能力
- (2) 树立社会责任意识，理解创业的伦理与可持续性

4、教学内容：

创新思维与方法

创业基础与实践

创业技能实训

政策与法律

案例与反思

5、教学方法与手段

（1）任务驱动法

分组完成“微创业项目”（如校园文创、社区服务）

使用“创业模拟软件”进行虚拟运营决策

（2）场景化教学

角色扮演：模拟投资人谈判、客户投诉处理

企业参访：深入孵化器、众创空间实地学习

（3）信息化工具

在线平台：利用“智慧职教”“创业慕课”补充资源

虚拟仿真：通过 VR 体验产品开发全流程

（4）多元评价体系

过程评价：课堂参与度、小组贡献度（互评+自评）

成果评价：商业计划书评分、路演现场投票

企业导师评价：项目可行性反馈

课程名称	劳动教育			开课学期	1-2
参考学时	18	学分	1	考核方式	考查

学生学习目标：

1. 知识目标：帮助学生对劳动创造价值、劳动对于生存与发展的意义等有科学的认识，树立正确的劳动观；

2. 能力目标：学生通过各种劳动体验，提升劳动能力，形成良好的技术素养，使学生学会安全劳动，保证劳动质量；

3. 素质目标：提高学生职业素质，形成时代发展所需要的技术素养、初步的技术创新意识和技术实践能力。锤炼艰苦奋斗、顽强拼搏和艰苦创业的意志。

主要内容：

1. 劳动理论课，包括观念教育，劳动法律法规教育等

2. 劳动实践课，包括劳动技能教育，劳动习惯教育等

教学方法与手段：

分为理论课程和实践课程。

（1）理论课程，16 学时。采用课堂教学网络教学相结合的形式授课。

(2) 实践课程, 16 学时。采用实践教学的形式。					
课程名称	大学语文			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考查
学生学习目标: 1. 知识目标:感受中国的文化传承和人格传递, 熏陶中国品格; 以美文感知人类的美好情感, 提升情感道德品质; 拓展语文素质, 能说, 明辨, 会写; 为学生专业学习、专升本考试和终生职业发展奠定良好基础。 2. 能力与技能目标: 有对人类美好情感的感受能力以及对美文的阅读欣赏能力; 对优秀文化有敬畏, 尊师重道; 独立思考, 书写表情和表意的文章。 3. 素质目标: 树立正确的人生观和价值观, 完成学生文化人格的塑造; 学会自学的方法, 树立终身学习的理念。 主要内容: 根据高职高专人才培养的人文素质要求和职业素养的要求, 以及高职生普遍存在的求知欲、自制力、自信心、创新精神、意志力等人文素质方面和语文能力方面存在的问题及成长需求, 同时根据我院学生特点选取并设计了相关课程内容。 1. 与学生特点相适应的教学内容。根据高职学生实际, 教学内容选择些思维容量大, 能体现高尚的理想与人格和积极上进的精神, 深刻反映历史与现实社会生活中为大学生密切关注的问题, 表现真挚的思想感情、智慧理性、审美价值, 并且能提供审美愉悦和思维启迪的课程内容。 2. 贴近社会生活的教学内容。高职学生面临就业挑战, 加之高职教育强调实践操作能力培养, 多在真实的职业环境中开展教学, 接触社会广泛, 因此, 选取写作技能, 掌握一些解决社会问题的基本技能。 教学方法与手段: 教学方法: 1. 运用启发方式、探究式、分组讨论等教学方法不断激励学生进行思考。 2. 注重开放式教学方法的运用, 教学中引入 “社会热点问题探讨” 和 “热点人物讨论” 等教学环节。 3. 注重因材施教, 鼓励撰写体会或者调研报告, 培养科学研究意识、习惯和能力, 提升课程教育后的自学能力。 4. 充分利用现代技术制作教学课件, 与学生进行线上交流。 5. 注重教学内容的拓展及教学的延续性。					

教学手段：

应用多媒体课件教学，渗透相关中华优秀传统文化形式，营造人文环境，使学生调动视觉、听觉等多种感觉，在生动、形象、具体的过程中，学生身临其境，从而更深刻地理解作家作品，受到审美感染，收到良好效果。

课程组搜集积累相关资料，丰富大学语文网络教学资源，是学生课堂学习的有益补充，调动学生学习的积极性。网络教学平台是课堂教学的辅助性工具，对调动学生学习积极性和丰富学生阅读量起着重要作用，延展师生之间的交流。

课程名称	高等数学			开课学期	1 或 2
参考学时	72	学分	4	考核方式	考查

学生学习目标：

1. 掌握数学的思想，理论联系实际，建立和数学模型，解决一些实际问题；
2. 掌握所学的定义、公式，学会思考解决问题的方法；
3. 掌握数学的思想，理论联系实际，建立数学模型，借助于现代先进的软件计算，解决实际问题；
4. 能够根据数学的思想理念，运用所学的定义和知识，思考解决问题的演绎法；
5. 在学习数学的过程中，加大理论联系实际的力度，提高学生综合分析问题和解决问题的能力。

主要内容：

1. 函数的性质，建立函数关系；
2. 函数连续的定义及性质，间断点的分类；
3. 导数的概念，导数的运算法则；
4. 微分的概念，微分的运算法则；
5. 原函数、不定积分的概念，求不定积分的方法；
6. 定积分的概念，定积分的计算公式；微分方程的概念及运算。
7. 导数与积分的应用。

教学方法与手段：

多媒体；案例分析。

课程名称	应用文写作			开课学期	2
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

掌握通知、请示、报告、计划、总结等 15 种常用应用文种的基本格式

理解不同应用场景下的文体特征与语言规范

熟悉行业相关专业文书的写作标准（如商务信函、技术说明书等）

2、能力目标

能独立完成求职简历、会议纪要等职场高频文种写作

具备根据实际需求选择合适文种并规范撰写的能力

形成分析修改病文、优化文书表达的实际应用能力

3、素质目标

培养严谨细致的文书处理态度

树立职场书面沟通的规范意识

增强团队协作完成复杂文书任务的职业素养

教学内容：

基础应用文书

专业拓展文书

综合实训项目

教学方法与手段：

1、三维教学法

案例驱动：精选企业真实案例库（正误案例对比分析）

项目引领：设置“公司年会筹备”“产品推广”等情境项目

角色模拟：建立虚拟部门，开展岗位文书写作实战

2、信息化手段

使用“智慧职教”平台进行在线互评

VR 政务大厅模拟公文处理流程

文书智能纠错系统实时反馈写作问题

（二）专业（技能）课程

1. 专业基础课程

表 5 专业基础课程教学要求

课程名称	电工技术			开课学期	1
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试
学生学习目标： 1、知识目标 电路基础：掌握电路的基本概念，如电流、电压、电阻、电容、电感等，理解欧姆定律、基尔霍夫定律等基本定律，能够分析和计算简单直流电路和交流电路的参数。 电子技术基础：熟悉半导体器件的工作原理，如二极管、三极管、场效应管等；掌握基本放大电路、集成运算放大器的原理和应用；了解数字电路的基本逻辑门、触发器、计数器、编码器、译码器等工作原理和应用。 电力电子技术：了解电力电子器件的特性和工作原理，如晶闸管、IGBT 等；掌握常用的电力电子变换电路，如整流电路、逆变电路、直流斩波电路等的工作原理和性能分析。 电气控制技术：熟悉常用低压电器的结构、原理和应用，如接触器、继电器、熔断器、断路器等；掌握基本的电气控制线路，如电动机的启停控制、正反转控制、调速控制等的原理和设计方法。 2、能力目标 电路分析与设计能力：能够运用所学的电路理论知识，对各种复杂电路进行分析和计算，设计满足一定性能指标的电路。 电子设备组装与调试能力：能够正确选用电子元器件，组装和调试各种电子电路和设备，如收音机、放大器、电源等，具备查找和排除电路故障的能力。 电力电子装置应用能力：能够根据实际需求，选择合适的电力电子器件和电路拓扑，设计和调试简单的电力电子装置，如直流稳压电源、变频器等，了解电力电子装置的性能测试和参数调整方法。 电气控制系统设计与维护能力：能够设计和绘制电气控制原理图，安装和调试电气控制系统，对运行中的电气设备进行维护和检修，具备处理电气故障的能力。 仪器仪表使用能力：熟练掌握常用电工电子仪器仪表的使用方法，如万用表、示波器、信号发生器、直流电源等，能够正确测量电路参数和观察信号波形。 3、素质目标 职业素养：具备良好的职业道德和职业操守，遵守电工电子行业的规范和标准，					

具有严谨的工作态度和责任心。

团队协作能力：能够与团队成员有效沟通和协作，共同完成电工电子项目的设计、实施和调试任务，具备团队合作精神和协调能力。

创新能力：具有创新意识和创新思维，能够运用所学知识和技能，对现有电工电子技术进行改进和创新，提出新的解决方案和设计思路。

学习能力：具备自主学习和终身学习的能力，能够不断跟踪电工电子技术的发展动态，学习和掌握新的知识和技能，适应行业发展的需求。

教学内容：

将理论知识和实践内容有机结合，围绕实践教授理论，又用理论来指导实践。以万用表的组装为例，教学内容就是直流电路相关的概念理论、基本定律和计算方法、电路元件和电路图的识别方法、电力的检测和调试方法及电路的焊接操作教学；照明电路安装的教学内容包括交流电路的基本概念和常用电工工具的仪表的使用方法。

教学方法与手段：

一体化教学方法、多媒体教学手段、案例教学法

课程名称	城市轨道交通概论			开课学期	1
参考学时	36	学分	2	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

了解行业基本情况：掌握城市轨道交通的定义、类型、发展历程以及在城市交通系统中的地位和作用。

熟悉系统组成：熟悉城市轨道交通的线路、车站、车辆、供电、信号、通信、通风与空调、给排水、防灾与安全等各个子系统的基本构成和功能。

掌握运营管理知识：理解城市轨道交通的运营组织、票务管理、客运服务、安全管理等方面的基本原理和方法。

2、能力目标

具备系统认知能力：能够从整体上认识城市轨道交通系统，理解各子系统之间的相互关系和协同工作原理，具备分析系统整体性能和解决系统综合性问题的初步能力。

培养故障分析能力：能够运用所学知识对城市轨道交通系统中可能出现的故障和问题进行初步的分析和判断，提出合理的解决方案或建议。

提高实践应用能力：通过课程实验、实习等实践教学环节，提高学生的实际操作

能力和动手能力，使学生能够将理论知识应用到实际工作中，具备从事城市轨道交通相关工作的基本技能。

3、素质目标

培养安全意识：深刻认识城市轨道交通运营安全的重要性，树立牢固的安全责任意识，养成严格遵守安全规章制度和操作规程的良好习惯。

强化服务意识：理解城市轨道交通作为公共服务行业的特点，培养学生良好的服务意识和职业道德，能够为乘客提供优质、高效的服务。

培养团队合作精神：通过小组作业、项目实践等教学活动，培养学生的团队合作精神和沟通协调能力，使学生能够在团队中发挥积极作用，共同完成学习任务和工作项目。

教学内容：

城市轨道交通的基本概念：介绍城市轨道交通的定义、类型，如地铁、轻轨、有轨电车、市郊铁路、单轨铁路、磁浮铁路等，以及其在城市交通系统中的地位和作用。

城市轨道交通系统的构成：包括线路、车站、车辆、供电系统、信号系统、通信系统、通风与空调系统、给排水系统、防灾与安全系统等子系统的组成和功能。

城市轨道交通的规划与设计：讲解城市轨道交通规划的原则、流程和方法，以及线路走向、站点布局、车站规模等设计要素，同时涉及到与城市规划的协调配合。

城市轨道交通的运营管理：涵盖运营组织、票务管理、行车调度、客运服务、设备维护与管理等内容，强调如何保障城市轨道交通系统的安全、高效运行。

城市轨道交通的发展现状与趋势：分析国内外城市轨道交通的发展历程、现状特点，探讨未来的发展趋势，如智能化、绿色化、一体化等发展方向。

城市轨道交通的相关法律法规与标准：介绍城市轨道交通建设、运营、管理等方面涉及的法律法规、行业标准和规范，确保学生了解相关的法律要求和技术标准。

教学方法与手段：

多媒体、案例教学法、课堂讲授法

课程名称	城市轨道交通服务礼仪			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

全面了解城市轨道交通行业的基本概况，包括其运营模式、组织架构以及不同岗位的职责划分，明确服务礼仪在整个行业体系中的重要地位与作用。

系统掌握城市轨道交通服务礼仪的基础理论知识，涵盖仪容仪表规范、仪态举止要求、礼貌用语使用规则以及各类服务场景中的礼仪准则等内容。

2、技能目标

能够熟练且准确地运用规范的仪容仪表修饰技巧，如根据岗位要求进行合适的发型打理、面容妆容处理，选择得体的服饰搭配，展现良好的职业形象。

精准掌握并运用优雅的仪态举止，包括标准的站姿、坐姿、行姿，恰当的手势运用，以及符合礼仪规范的引导、指示动作等，为乘客提供自然且舒适的服务体验。

灵活运用礼貌用语，依据不同的服务场景和乘客需求，使用恰当、亲切、热情的语言进行沟通交流，具备良好的语言表达和沟通技巧，能够有效处理乘客咨询、投诉等问题。

3、素质目标

培养强烈的服务意识，深刻理解以乘客为中心的服务理念，始终将乘客的需求和满意度放在首位，主动、积极地为乘客提供优质服务。

塑造良好的职业素养，具备高度的责任心、耐心、细心以及团队协作精神，能够在高强度、快节奏的工作环境中保持专业、稳定的服务状态。

提升自身的文化修养和综合素质，通过对服务礼仪的学习与实践，增强自身的亲和力、感染力和应变能力，展现城市轨道交通行业服务人员的良好精神风貌和文化内涵。

教学内容：

职业形象塑造：包括仪表规范、仪容规范。

服务语言运用：包括基本服务用语、语言表达技巧。

服务行为规范：包括站姿、坐姿、走姿、引导姿势。

沟通技巧培养：包括有效倾听、清晰表达、解决问题沟通。

特殊情况处理礼仪：包括乘客投诉处理、紧急情况应对。

教学方法与手段：

课堂讲授法、多媒体、案例分析法、情景模拟法

课程名称	城市轨道交通客运服务英语			开课学期	2
参考学时	2	学分	36	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

掌握城市轨道交通客运服务领域的常用词汇和短语，如车站设施、列车运行、票

务管理、乘客服务等方面的专业术语。

熟悉并能正确运用相关的英语语法知识，包括时态、语态、从句等，以准确表达客运服务中的各种信息。

2、技能目标

能够听懂乘客的英语咨询、求助等信息，理解其意图，并做出准确的回应。

能够用清晰、流利的英语与乘客进行交流，提供准确的信息和帮助，如解答疑问、指引方向、处理突发情况等。

能够读懂城市轨道交通相关的英文标识、公告、文件等，获取关键信息。

能够撰写简单的英文报告、通知、邮件等，用于内部沟通或向乘客传达信息。

3、素养目标

培养学生对城市轨道交通客运服务行业的热爱和敬业精神，树立正确的职业价值观。

通过模拟实际工作场景，让学生养成良好的职业行为习惯，如礼貌待人、微笑服务、团队协作等。

教学内容：

基础词汇与句型：涵盖城市轨道交通站点设施、列车运行、票务系统、客运服务等相关的基础英语词汇，以及常用的问候、询问、指示、道歉等功能句型。例如，“ticket office”（售票处）、“platform”（站台）、“How can I help you?”（我能为您做什么？）等。

场景对话：设置多种城市轨道交通客运服务场景，如进站乘车、出站换乘、购票咨询、失物招领等，让学生学习在不同场景下与乘客进行有效的英语沟通。例如，模拟乘客询问换乘线路的对话：“Excuse me, how do I transfer to Line 2?” “You need to get off at the next station and take the escalator to the transfer hall.”。

服务规范与礼仪：介绍城市轨道交通客运服务中的英语服务规范和礼仪用语，培养学生的职业素养和服务意识。如“Please stand in line.”（请排队。）“Thank you for your cooperation.”（感谢您的合作。）等礼貌用语的使用。

跨文化交际知识：讲解不同国家和地区的文化习俗、价值观以及在客运服务中可能遇到的文化差异问题，如肢体语言、问候方式、服务禁忌等。例如，在一些文化中，直接的眼神接触被视为尊重，而在另一些文化中则可能被认为是不礼貌的。

教学方法与手段：

多媒体、小组合作学习法、情景教学法					
课程名称	城市轨道交通员工职业素养			开课学期	3
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查
学生学习目标： 1、知识目标 系统掌握行业知识：全面了解城市轨道交通系统的构成，包括线路规划、车站布局、车辆类型等基础内容，清晰知晓不同线路的运营特点与衔接方式。 深入熟悉运营规则：熟知运营时间表制定原理，透彻理解列车运行图的编制与调整方法，精准掌握各类票务政策及计算规则，深刻领会安全管理体系与应急预案的制定依据。 扎实理解服务理念：明确服务在城市轨道交通中的核心地位，深入学习乘客心理学知识，掌握如何根据乘客心理提供优质服务的技巧，熟练运用各类服务标准规范。 2、技能目标 高效运营操作技能：能够熟练进行列车驾驶模拟操作，精准控制列车的启动、加速、匀速行驶、减速与停车，熟练掌握车站设备的操作流程，如自动售票机、闸机、屏蔽门等设备的日常操作与简单故障处理。 敏锐问题解决技能：在模拟运营场景中，能够迅速识别常见的运营故障，如信号故障、车辆故障等，并能根据故障现象准确分析原因，制定有效的解决措施，在面对突发客流时，具备合理组织乘客疏散与引导的能力。 优质服务沟通技能：通过角色扮演等方式，锻炼与乘客沟通的能力，能够运用恰当的语言和肢体动作，礼貌、耐心地解答乘客疑问，处理乘客投诉，具备跨文化沟通能力，能够为不同文化背景的乘客提供适宜服务。 3、素质目标 树立强烈安全意识：深刻认识到安全是城市轨道交通运营的生命线，在学习和实践中，始终将安全放在首位，严格遵守各项安全规章制度，主动排查安全隐患。 培养高度责任意识：对工作任务有清晰认知，认真履行岗位职责，在团队协作中，积极承担自己的责任，确保工作流程的顺畅进行，对工作结果负责，追求高质量的工作完成度。 形成主动服务意识：从内心认同服务的重要性，积极主动地为乘客提供帮助，以乘客需求为导向，不断优化服务态度和服务方式，追求乘客满意度的提升。 教学内容：					

职业道德

讲解职业道德的基本概念和原则，包括诚实守信、敬业爱岗、服务乘客、团结协作等，使员工明白职业道德在工作中的重要性。

通过实际案例分析，让员工了解违反职业道德的后果，培养员工的职业操守和道德判断能力。

服务意识

强调服务在城市轨道交通行业中的核心地位，使员工树立以乘客为中心的服务理念，理解乘客的需求和期望。

教授员工服务礼仪，包括仪容仪表、言行举止、沟通技巧等，以提升员工的服务形象和服务质量。

进行服务场景模拟训练，让员工在实践中掌握应对各种乘客问题和投诉的方法，提高员工的服务应变能力。

安全意识

开展安全法规和规章制度的培训，让员工熟悉城市轨道交通运营中的安全标准和操作流程，明确各自的安全职责。

进行安全知识教育，包括行车安全、设备安全、消防安全、乘客安全等方面的知识，提高员工的安全意识和防范能力。

组织安全演练，如火灾逃生演练、应急救援演练等，让员工在实践中掌握应急处理技能，确保在突发情况下能够迅速、有效地应对。

团队合作

讲解团队合作的重要性，培养员工的团队意识和合作精神，使员工明白只有团队协作才能确保城市轨道交通系统的正常运行。

开展团队建设活动，通过各种团队合作游戏和项目，增强员工之间的沟通、信任和协作能力。

教授员工在团队中如何发挥自己的优势，如何与不同性格和专业背景的同事合作，提高团队整体效率。

职业技能

根据员工的岗位需求，进行专业技能培训，如车站运营管理、列车驾驶、票务管理、设备维护等，使员工具备胜任本职工作的能力。

定期组织技能考核和竞赛，激励员工不断提升自己的技能水平，同时也为员工提供展示自己技能的平台。

关注行业新技术、新设备的发展，及时对员工进行新技术培训，使员工能够适应城市轨道交通行业的发展变化。

职业发展规划

帮助员工了解城市轨道交通行业的职业发展路径和晋升机制，使员工明确自己的职业发展目标。

教授员工职业规划的方法和技巧，引导员工根据自己的兴趣、特长和职业目标，制定合理的职业发展规划。

提供职业发展指导和咨询服务，帮助员工解决在职业发展过程中遇到的问题和困惑。

教学方法与手段：

多媒体、课堂讲授法、案例分析法

课程名称	城市轨道交通安检与实务			开课学期	4
参考学时	36	学分	2	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

了解城市轨道交通安检的相关法律法规、政策及行业标准，明确安检工作的法律依据和规范要求。

掌握城市轨道交通安检设备的工作原理，如 X 射线安检仪、金属探测器等，熟悉各类安检设备的基本结构和性能特点。

熟悉城市轨道交通车站的布局与运营组织，理解安检工作在整个轨道交通运营中的位置和作用，以及与其他岗位的协作关系。

2、技能目标

熟练掌握安检设备的操作技能，能够正确使用 X 射线安检仪对行李物品进行检查，准确识别违禁物品的图像特征，熟练操作金属探测器进行人身检查，确保安检工作的准确性和高效性。

具备对违禁物品和可疑情况的处置能力，能够依据相关规定和程序，对查获的违禁物品进行妥善处理，对发现的可疑人员和情况进行合理应对，并及时报告上级和相关部门。

掌握与乘客沟通的技巧，能够以良好的服务态度和专业的沟通方式，向乘客解释安检工作的必要性和流程，引导乘客积极配合安检，有效处理乘客的疑问和投诉。

3、素质目标

培养学生的责任意识和安全意识，使其深刻认识到安检工作对于保障城市轨道交通运营安全和乘客生命财产安全的重要性，始终保持高度的警惕性和严谨的工作态度。

强调职业道德和职业素养，要求学生严格遵守安检工作的纪律和规章制度，保守工作秘密，做到公正、廉洁、文明执法，树立良好的职业形象。

注重团队协作精神的培养，让学生明白安检工作是一个团队作业，需要与其他安检人员、车站工作人员密切配合，共同完成安检任务，提高学生的团队协作能力和沟通协调能力。

教学内容：

城市轨道交通安检概述

介绍城市轨道交通的定义、发展现状及特点，让学生了解城市轨道交通在现代交通体系中的重要地位。

讲解安检在城市轨道交通中的作用和意义，包括保障乘客安全、维护运营秩序、防止恐怖袭击等方面。

安检设备与器材

详细介绍各类安检设备的工作原理、结构组成及性能特点，如 X 射线安检仪、金属探测器、液体检测仪等。

教授学生如何正确操作和使用安检设备，包括设备的开机、调试、图像识别、报警处理等环节。

介绍安检相关器材的使用方法，如防护用具、应急处置工具等。

安检流程与规范

讲解城市轨道交通安检的基本流程，包括乘客进站、行李检查、人员检查等环节的具体操作步骤和要求。

强调安检工作中的规范和标准，如安检人员的行为规范、语言规范、服务规范等，培养学生的职业素养和服务意识。

教授学生如何识别和处理各类违禁物品，包括违禁物品的分类、处理流程和相关法律法规依据。

安全防范与应急处理

介绍城市轨道交通中的安全防范知识，包括火灾、爆炸、恐怖袭击等突发事件的预防和应对措施。

教授学生应急处理的方法和技巧，如如何组织乘客疏散、如何使用应急设备、如

何配合相关部门进行救援等。

通过案例分析和模拟演练，让学生了解实际工作中可能遇到的各种情况，并掌握相应的应对策略。

法律法规与职业道德

讲解与城市轨道交通安检相关的法律法规，如《中华人民共和国治安管理处罚法》《城市轨道交通运营管理规定》等，让学生了解安检工作的法律依据和责任。

培养学生的职业道德和职业操守，强调安检人员在工作中应遵守的道德规范和行为准则，如诚实守信、公正廉洁、保守秘密等。

教学方法与手段：

多媒体、课堂讲授法、案例分析法

课程名称	城市轨道交通线路与站场			开课学期	3
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

了解线网规划的意义、原则和内容。

掌握地铁线路、轨道、车站的相关知识。

了解车辆基地、现代有轨电车、磁浮轨道交通的相关知识。

2、技能目标

能够绘制并简单设计城市轨道交通线网结构。

能够进行城市轨道交通区段线路设计、轨道结构组合设计和轨道几何尺寸测量。

能够认知地铁车站主体结构，进行简单的车辆基地总体平面设计。

能够区别认知现代有轨电车与地铁的轨道结构设计，阐述磁浮轨道交通的基本原理。

3、素质目标

培养良好的团队协作、协调人际关系的能力。

培养对新知识、新技能的学习能力与创新能力。

使学生认识到城市轨道交通在缓解交通拥堵、促进绿色出行方面的重要作用，树立环保意识。

教学内容：

城市轨道交通线网规划

城市轨道交通线路

城市轨道交通轨道设计

城市轨道交通车站设计

城市轨道交通车辆基地设计

其他类型城市轨道交通简介

教学方法与手段：

多媒体、课堂讲授法、案例分析法

课程名称	城市轨道交通车辆基础			开课学期	4
参考学时	36	学分	2	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

掌握城市轨道交通车辆的基本结构和工作原理。

熟悉车辆各系统的组成和功能，包括电气系统、制动系统等。

了解车辆的运行特性、检修维护知识以及相关的安全规范和标准。

2、技能目标

能够识别和分析城市轨道交通车辆各部件的结构和功能。

具备对车辆常见故障进行初步判断和处理的能力。

能够运用所学知识对车辆的运行状态进行简单评估和分析。

3、素质目标

培养严谨的科学态度和认真负责的工作作风。

增强学生的安全意识和团队协作精神。

激发学生对城市轨道交通车辆技术的学习兴趣和创新意识。

教学内容：

城市轨道交通车辆概述

车辆机械部分

车辆电气部分

车辆制动系统

车辆的运行与检修

车辆安全与标准

教学方法与手段：

多媒体、课堂讲授法、案例分析法

2. 专业核心课程

表 6 专业核心课程教学要求

课程名称	城市轨道交通客运服务			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试
学生学习目标： 1、知识目标 系统掌握专业基础理论：深入理解城市轨道交通系统的构成，包括线路、车站、车辆、供电、通信信号等子系统的基本原理与运作机制，清晰各部分在整个交通体系中的作用及相互关系。 精通客运服务专业知识：全面学习城市轨道交通客运组织的流程与方法，如客流预测、票务管理、车站客运作业组织等内容；熟悉相关法律法规、服务标准与规范，像《城市轨道交通运营管理规定》以及行业内服务质量评价标准等，确保在实际工作中依规操作。 了解行业发展动态知识：持续关注城市轨道交通领域的新技术应用，如智能票务系统、无人驾驶技术在运营中的应用等；把握行业发展趋势，包括线路规划拓展方向、新型服务模式的探索等，使自身知识储备与时俱进。 2、技能目标 熟练掌握客运服务操作技能：能够熟练操作自动售检票设备（AFC），准确处理票务相关业务，如售票、检票、补票、退票等；精通车站客运设备设施的操作，包括电梯、自动扶梯、屏蔽门等，能进行日常简单故障排查与应急处理，保障设备正常运行。 具备高效的客流组织技能：学会运用合理的客流组织方法，在车站日常运营及大客流、突发客流情况下，制定有效的疏导方案，引导乘客安全、有序、快速地进出站及换乘，避免客流拥堵与踩踏事故发生。 拥有良好的沟通与应急处置技能：通过训练，具备出色的沟通能力，能够与乘客进行清晰、礼貌、有效的交流，解答乘客疑问、处理乘客投诉；同时，熟练掌握各类突发事件的应急处置流程，如火灾、地震、列车故障等，能在紧急情况下迅速响应，					

组织乘客疏散，保障乘客生命安全。

3、素养目标

树立强烈的服务意识：深刻认识到客运服务工作的本质是为乘客提供优质服务，将乘客需求放在首位，培养主动服务、热情服务、耐心服务的职业态度，以提升乘客出行体验为工作目标。

养成严谨的工作作风：在学习与实践过程中，严格遵守各项规章制度与操作流程，注重细节，对待每一项工作任务都认真负责，确保工作的准确性与高效性，杜绝因疏忽大意导致的工作失误。

具备团队协作精神：理解城市轨道交通客运服务工作是一个团队协作的过程，学会与同事进行有效的沟通与协作，在团队中明确自身职责，积极配合他人工作，共同完成车站运营任务，应对各种复杂情况。

培养持续学习与自我提升能力：认识到城市轨道交通行业发展迅速，保持对新知识、新技术、新技能的学习热情，主动参加各类培训与学习活动，不断提升自身专业素养与综合能力，以适应行业发展的需求。

教学内容：

专业基础理论

城市轨道交通概论：介绍城市轨道交通的类型（如地铁、轻轨、有轨电车等）、发展历程、系统构成以及在城市交通中的地位和作用。

客运服务基础理论：讲解客运服务的概念、特点、基本原则和服务理念，使学生树立正确的服务意识。

车站设备与设施

车站布局与结构：详细介绍城市轨道交通车站的总体布局，包括出入口、站厅、站台、通道等各个部分的功能和设计特点。

票务设备：学习自动售票机、半自动售票机、闸机等票务设备的工作原理、操作方法及维护保养知识。

其他设备：了解电梯、自动扶梯、通风空调、照明、消防等设备的基本原理和在车站运营中的作用。

客运服务技能

售票与检票服务：掌握售票、检票的操作流程，能够准确处理各种票务问题，如车票发售、充值、退票、补票等。

乘客引导与疏散：学习如何引导乘客正确使用车站设施，如何在突发情况下进行

乘客疏散，保障乘客安全。

服务沟通技巧：培养学生与乘客进行有效沟通的能力，包括语言表达、肢体语言、倾听技巧等，能够妥善处理乘客的咨询、投诉和建议。

客运组织与管理

日常客运组织：研究车站日常运营中的客运组织工作，包括客流分析、客运计划制定、人员配置等，以提高车站的运营效率和服务质量。

特殊情况处理：针对大客流、设备故障、突发事件等特殊情况，学习制定相应的应急预案和处理措施，提高学生应对突发事件的能力。

安全与应急处理

安全知识：教授城市轨道交通运营中的安全法规、安全制度以及各类安全事故的预防措施，培养学生的安全意识。

应急处理：开展火灾、地震、恐怖袭击等突发事件的应急处理演练，使学生熟悉应急处理流程和方法，掌握急救技能和消防器材的使用方法。

职业素养与礼仪

职业素养：培养学生的职业道德、职业态度和职业责任感，使学生具备良好的职业操守和团队合作精神。

服务礼仪：学习服务礼仪规范，包括仪容仪表、仪态举止、语言礼仪等，提升学生的服务形象和服务品质。

教学方法与手段：

讲授法、案例分析法、角色扮演法

课程名称	城市轨道交通应急处置			开课学期	3
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

系统掌握城市轨道交通常见突发事件的类型、成因及特点，如列车故障、火灾、自然灾害、人为破坏等，清晰区分不同事件对运营系统的影响差异。

熟悉城市轨道交通应急处置的相关法律法规、政策文件以及行业标准，明确应急处置工作必须遵循的规范和准则，了解在不同场景下的法律责任界定。

深入理解城市轨道交通运营系统的组成架构、运行原理以及各子系统间的相互关系，知晓应急状态下各系统如何协同运作，为应急处置策略制定提供理论基础。

2、技能目标

熟练掌握各类应急设备的操作方法，如灭火器、紧急制动装置、屏蔽门手动解锁装置等，能在模拟或实际应急场景中迅速、准确地操作设备，发挥其应急功能。

具备应急信息收集与分析能力，能快速从复杂的现场环境中获取关键信息，如事件发生位置、影响范围、人员伤亡情况等，并对信息进行初步评估，为后续决策提供依据。

培养应急沟通与协调能力，在团队协作的应急处置中，能够与不同岗位人员（如驾驶员、调度员、维修人员、乘客等）进行清晰、有效的沟通，准确传达指令和信息，协调各方行动。

掌握基本的乘客疏散组织技能，包括制定合理的疏散路线、引导乘客有序撤离、处理疏散过程中的突发状况等，确保在紧急情况下乘客能够安全、高效地疏散。

3、素质目标

树立强烈的安全意识和责任意识，深刻认识到城市轨道交通应急处置工作关乎乘客生命财产安全和城市公共安全，对待每一次模拟演练和实际工作任务都保持高度的责任心。

培养冷静、果断的应急处置态度，在面对突发紧急事件时，能够迅速调整心态，克服紧张情绪，做出正确的判断和决策，有条不紊地开展应急处置工作。

养成团队合作精神，明白城市轨道交通应急处置是一个多部门、多岗位协同作战的过程，积极与团队成员配合，相互支持，共同完成应急处置任务，提升整体应急处置效能。

形成持续学习和自我提升的态度，关注城市轨道交通行业应急处置技术和理念的发展动态，不断学习新知识、新技能，完善自身的应急处置知识体系和能力结构。

教学内容：

本课程主要包括运营安全管理体系、保障系统、预防与管理；突发事件应急处置。

教学方法与手段：

讲授法、案例分析法、角色扮演法

课程名称	城市轨道交通票务管理			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试
学生学习目标： 1、知识目标 掌握票务系统架构：清晰理解城市轨道交通票务系统的组成部分，包括自动售检票（AFC）设备、票务清分系统、密钥管理系统等的架构与工作原理，知晓各系统模					

块间的数据交互逻辑。

熟知票务政策法规：深入了解国家及地方针对城市轨道交通票务制定的政策法规，如票价制定原则、优惠政策适用范围、票务违规处理办法等，确保在实际工作中依法依规操作。

精通票务基础信息：全面掌握各类车票的种类、特性、使用规则，如单程票、储值票、计次票等，熟悉不同票种的发售、充值、退票、挂失等业务流程细节。

2、技能目标

熟练操作票务设备：能够熟练操作自动售票机、自动检票机、半自动售票机等各类 AFC 设备，进行设备的日常开启、关闭、维护检查，以及故障初步判断与简单排除，确保设备正常运行，保障乘客高效便捷通行。

精准票务数据处理：学会运用票务管理软件对票务数据进行收集、整理、分析，能够从海量数据中提取有价值信息，如客流统计分析、营收报表制作、票务异常数据排查等，为运营决策提供数据支持。

高效处理票务事务：面对乘客的购票、充值、退票、换票等日常票务需求，能够迅速、准确且热情地提供服务，处理各类票务纠纷及突发事件，维护良好的票务秩序与车站运营环境。

3、素质目标

具备票务成本控制意识：理解票务运营成本构成，学会从车票采购、设备维护、人员培训等方面进行成本核算与控制，在保障服务质量的前提下，优化票务资源配置，降低运营成本。

掌握团队协作管理技巧：若涉及团队工作，要学会合理分配票务工作任务，协调团队成员间的工作关系，开展团队培训与绩效评估，提升团队整体工作效率与服务水平，打造高效协作的票务管理团队。

拥有持续优化票务管理能力：关注行业发展动态与新技术应用，能够结合本城市轨道交通运营实际情况，提出票务管理流程优化建议，推动票务系统功能升级，不断提升票务服务的智能化、便捷化水平。

教学内容：

学习城市轨道交通票务管理的重要性、城市轨道交通票务管理工作岗位和职责。票务管理工作涉及的术语和概念、票卡的种类、适用范围和有效期等基本情况、车票调配的基本原则和方法、预赋值车票和应急纸票管理的基本原则和方法、自动售票机的结构和操作方法，日常巡视与故障处理流程和工作要点、半自动售票机的结构和操

作方法，日常巡视与故障处理流程和工作要点。

教学方法与手段：

讲授法、多媒体、角色扮演法

课程名称	城市轨道交通客运组织			开课学期	2
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

系统构成知识：全面了解城市轨道交通系统的基本组成部分，包括线路、车站、车辆、供电、通信信号等子系统，明晰各部分在客运组织中的作用与相互关系。例如，清楚通信信号系统如何保障列车运行安全，进而影响乘客乘车的准时性，为客运组织的整体规划奠定基础。

客运设施认知：深入熟悉车站内各类客运设施设备，如自动售检票系统（AFC）、电梯、扶梯、屏蔽门、候车座椅等的功能、布局及操作原理。能准确说明自动售票机不同操作界面的功能，以便在实际客运组织中引导乘客正确使用，提高客运服务效率。

运营组织知识：掌握城市轨道交通的运营组织模式，涵盖列车运行图编制、行车组织规则、乘务组织等内容。理解列车运行图如何根据客流高峰低谷进行调整，以及不同行车组织规则对客运组织流程的影响，为应对实际运营中的各种情况提供理论支撑。

2、技能目标

客流分析预测技能：学会运用数据分析方法，对历史客流数据进行收集、整理与分析，预测不同时段、不同车站的客流变化规律。能够基于客流预测结果，制定相应的客运组织方案，如在高峰时段增加列车开行对数、调整车站人员配置等，以有效应对大客流。

票务管理技能：熟练掌握票务系统的操作流程，包括车票发售、充值、退票、补票以及票务数据统计与分析等。准确处理各类票务异常情况，如乘客车票丢失、损坏时的处理流程，确保票务工作的准确性与高效性，保障轨道交通运营的票务收益。

应急处理技能：通过模拟演练等方式，培养应对突发事件的应急处理能力，如火灾、地震、列车故障、大客流拥挤等紧急情况。能够迅速启动应急预案，组织乘客疏散、进行现场救援与秩序维护，最大限度保障乘客生命财产安全与运营安全。

3、素养目标

服务意识培养：树立以乘客为中心的服务理念，深刻理解优质客运服务对提升轨

道交通企业形象与乘客满意度的重要性。在日常学习与实践中，注重培养主动服务意识，从乘客角度出发思考问题，不断优化服务流程与质量。

团队协作素养：认识到城市轨道交通客运组织工作是一个多部门协同作业的过程，需要与行车调度、车辆检修、设备维护等部门密切配合。通过团队项目、小组讨论等学习活动，锻炼团队协作能力，学会在团队中有效沟通、协调资源，共同完成客运组织任务。

安全责任意识：强化安全第一的思想，明确客运组织工作中的安全风险点与防范措施。无论是日常运营还是应急处置，始终将乘客与工作人员的安全放在首位，严格遵守安全规章制度，确保城市轨道交通运营的安全稳定。

教学内容：

城市轨道交通系统概述：介绍国内外城市轨道交通系统的发展历程、不同类型的城市轨道交通系统（如地铁、轻轨、有轨电车等）以及城市轨道交通系统的运营特性。

城市轨道交通车站设计：讲解城市轨道交通车站的选型原则、车站的组成部分（如出入口、站厅、站台等）以及车站总体布局设计的要点。

城市轨道交通车站技术设备：涵盖行车设备（如信号系统、车辆等）、安全门系统、电梯系统、火灾报警系统、车站导乘设备、电话系统、闭路电视监控系统等设备的工作原理、功能及应用。

城市轨道交通车站岗位管理：明确城市轨道交通车站的组织架构，介绍车站各岗位（如值班站长、客运值班员、站务员等）的工作职责和作业流程，以及车站的相关管理制度。

城市轨道交通客流：讲解客流的基本概念，教授客流预测、调查和分析的方法，使学生能够掌握客流的变化规律，为客运组织工作提供依据。

城市轨道交通车站客流组织：包括客流组织概述，车站日常客流组织办法（如进站、出站、换乘等客流的组织）、大客流组织办法以及非正常情况下（如突发事件、设备故障等）的车站客流组织办法。

城市轨道交通车站运作管理：涉及车站日常运作管理的内容，如车站行车组织、票务管理、车站施工管理等方面的知识和操作流程。

城市轨道交通自动售检票系统：介绍自动售检票系统的概述、终端设备（如自动售票机、自动检票机等）的功能和操作，以及票卡的种类和使用管理。

城市轨道交通车站安全管理：包括车站安全管理概述，票务安全管理（如票款安全、车票安全等）、乘客安全管理（如安全设施的使用、乘客安全行为的引导等）以

及车站突发事件应急处理（如火灾、地震、恐怖袭击等突发事件的应对措施）。

教学方法与手段：

讲授法、多媒体、角色扮演法

课程名称	城市轨道交通行车组织			开课学期	4
参考学时	54	学分	3	考核方式	考试

学生学习目标：

1、知识目标

全面了解城市轨道交通系统的构成，熟悉线路、车站、车辆、信号、供电等各子系统在行车组织中的功能及相互关系。

深入掌握行车组织的基本概念，包括列车运行图、列车交路、行车闭塞法等核心知识，理解其原理与实际应用。

熟知城市轨道交通行车组织相关的规章制度，明确各类人员在行车工作中的职责与操作规范。

2、技能目标

能够熟练编制列车运行图，根据客流需求、线路条件等因素，合理安排列车的开行时间、车次、停站等。

精准掌握列车运行调度指挥技能，运用调度指挥系统，实时监控列车运行状态，对列车进行合理的调整与控制，保障列车安全、正点运行。

具备车站行车作业组织能力，熟练完成接发列车、调车作业等车站日常行车任务，确保车站作业高效有序。

3、素养目标

树立强烈的安全意识，深刻认识行车安全对于城市轨道交通运营的极端重要性，将安全理念贯穿于学习与工作的始终。

养成严谨细致、高度负责的工作态度，在行车组织工作中，严格遵守操作流程，确保每一个环节都准确无误。

教学内容：

行车组织基础：介绍城市轨道交通的基本概念、系统组成，以及行车组织工作的内涵、要求、机构组成和主要人员的工作职责。还会涉及列车运行图的相关知识，如列车运行图的要素、分类、编制方法等，以及行车组织规章的讲解。

行车信号系统：讲解行车信号的基础概念，包括信号的种类、显示意义和设置原则等。深入介绍列车自动控制系统（ATC），包括 ATC 系统的组成、各子系统（如 ATP、

ATO、ATS)的功能和工作原理。

行车调度指挥：阐述行车调度的概述，包括行车调度的作用、任务和工作内容。介绍行车调度的控制方式，如集中控制、分散控制等，以及不同控制方式下的行车组织方法。同时，讲解列车运行调整的原则、方法和手段，以及如何根据实际情况对列车运行进行合理调整。

车站行车作业组织：介绍车站的行车作业流程，包括车站的接发列车作业、列车折返作业、车站的日常行车组织工作等。还会涉及车站行车设备的操作和管理，如联锁设备、道岔、信号机等，以及车站行车作业中的安全注意事项。

车辆基地作业组织：讲解车辆基地的行车作业流程，包括车辆的出入段作业、车辆基地内的调车作业、车辆基地的日常管理等。介绍车辆基地内的设备和设施，如车辆段信号楼、停车库、检修库等，以及车辆基地与正线之间的接口和协调工作。

正常情况下的行车组织：介绍正常情况下的行车组织指挥体系，以及在行车指挥自动化、调度集中控制、调度监督下半自动控制等不同模式下的列车运行组织方法。讲解如何根据列车运行图和客流情况，合理安排列车的开行计划和运行时刻，以确保列车的准点运行和高效服务。

非正常情况下的行车组织：包括 ATC 系统故障、联锁设备故障、特殊情况（如火灾、地震、恶劣天气等）下的行车组织方法。学习在这些非正常情况下，如何采取应急措施，保证列车运行安全和乘客生命财产安全，以及如何尽快恢复正常的行车秩序。

救援列车与工程车的开行：介绍救援列车和工程车的作用、种类和开行条件。讲解救援列车和工程车的开行组织方法，包括列车的编挂、运行路径的选择、与其他列车的避让关系等，以及在开行过程中的安全注意事项。

列车开行计划与运输能力分析：学习如何根据客流预测和线路条件，制定合理的列车开行计划，包括全日行车计划、列车交路计划等。同时，对城市轨道交通的运输能力进行分析，包括线路通过能力、车站容纳能力、车辆输送能力等，以评估系统的运输效率和服务水平。

行车事故处理及预防：介绍行车事故的分类、等级和原因分析方法。学习行车事故的处理程序和应急救援措施，以及如何通过加强安全管理、设备维护和人员培训等手段，预防行车事故的发生。

教学方法与手段：

讲授法、多媒体、角色扮演法

课程名称	城市轨道交通车站设备			开课学期	4
参考学时	54	学分	3	考核方式	考查
学生学习目标： 1、知识目标 能够准确阐述城市轨道交通车站各类设备的基本概念、类型及功能，涵盖自动售检票系统、通风空调系统、给排水系统、消防系统、电梯与自动扶梯系统、站台门系统等。 深入理解不同设备的工作原理，例如自动售检票系统如何实现票务处理与信息管 理，通风空调系统怎样调节站内空气环境等。 熟悉车站设备的系统构成，包括各设备的硬件组成部分以及软件架构，明确各部分之间的关联和协同运作机制。 掌握车站设备在不同运营场景下的运行模式，如正常运营、高峰时段、故障应急等模式下设备的运行特点和要求。 2、技能目标 具备熟练操作常见车站设备的能力，如能够独立完成自动售票机、半自动售票机的售票、退票、补票等操作流程，准确使用闸机进行乘客进出站的检票管理。 可以对车站设备进行日常的检查与维护工作，能够识别设备的常见外观异常、运行噪音异常等问题，并进行简单的故障排查和初步处理，如更换自动售票机的票卷、清理闸机传感器灰尘等。 学会运用车站设备监控系统对设备运行状态进行实时监测，能够解读监控数据，及时发现设备故障报警信息，并按照规范流程进行上报和记录。 能够根据不同的运营需求，合理设置和调整车站设备的参数，例如在高峰时段优化通风空调系统的运行频率，提高站内舒适度。 3、素质目标 培养严谨细致、认真负责的工作态度，在设备操作和维护过程中严格遵守规章制度和操作流程，确保设备安全稳定运行。 增强团队协作能力，在车站设备的管理、维护和故障处理等工作中，能够与同事、上级以及其他部门有效沟通协作，共同解决问题。 提高应急处理能力和心理素质，在面对车站设备突发故障或紧急情况时，能够保持冷静，迅速做出正确反应，按照应急预案采取有效措施，降低对运营的影响。 树立持续学习和创新意识，关注城市轨道交通车站设备领域的新技术、新发展，					

不断学习新知识，积极探索优化设备运行和管理的新方法、新思路。

教学内容：

自动售检票系统监视、操作及故障处理；站台门系统监视、操作及故障处理；火灾自动报警系统监视、操作及故障处理；环境与设备监控系统监视、操作及故障处理；其他系统及设备监视与操作。

教学方法与手段：

多媒体、讲授法

课程名称	城市轨道交通运营管理			开课学期	1
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

掌握专业基础知识：了解城市轨道交通的基本概念、发展历程、系统组成等基础知识，包括轨道线路、车辆、信号系统、车站设施等方面的原理和构造。

熟悉运营管理知识：掌握城市轨道交通运营管理的基本理论和方法，如运营组织、票务管理、客运服务、安全管理等，熟悉相关的政策法规和标准规范。

了解相关技术知识：了解与城市轨道交通相关的新技术、新设备，如无人驾驶技术、智能票务系统、大数据在运营管理中的应用等，拓宽专业知识面。

2、技能目标

运营组织能力：能够根据城市轨道交通的客流需求和运营条件，制定合理的运营计划和行车组织方案，包括列车运行图的编制、车站作业计划的制定等，确保列车安全、准点、高效运行。

客运服务能力：具备良好的客运服务意识和沟通能力，能够为乘客提供优质的服务，包括解答乘客咨询、处理乘客投诉、组织乘客乘降等，提高乘客的满意度。

安全管理能力：掌握城市轨道交通安全管理的方法和技能，能够识别和分析运营过程中的安全风险，制定相应的安全措施和应急预案，具备应对突发事件的能力，确保运营安全。

设备维护与管理能力：了解城市轨道交通各类设备的工作原理和维护要求，能够组织设备的日常维护、检修和故障处理，保证设备的正常运行，减少设备故障对运营的影响。

数据分析与决策能力：能够收集、整理和分析城市轨道交通运营过程中的各种数据，如客流数据、设备运行数据等，为运营管理决策提供依据，优化运营管理策略。

3、素质目标

职业素养：培养良好的职业道德和职业操守，具备责任心、敬业精神和团队合作精神，遵守行业规范和企业规章制度。

创新能力：具有创新意识和创新思维，能够不断探索城市轨道交通运营管理的新模式、新方法，提高运营管理水平 and 效率。

学习能力：具备自主学习和终身学习的能力，能够不断更新知识和技能，适应城市轨道交通行业快速发展的需求。

沟通与协调能力：能够与不同部门、不同岗位的人员进行有效的沟通和协调，包括与上级领导、同事、乘客、供应商等的沟通，确保运营管理工作的顺利开展。

教学内容：

城市轨道交通系统概述：包括城市轨道交通的定义与分类、系统组成。

运营管理基础理论：包括运营管理的基本概念、运营组织模式、运营指标体系。

行车组织：包括列车运行图、行车调度、车站行车组织。

客运服务：包括客运服务的基本原则和要求、车站客运服务设施、客运服务管理。

票务管理：包括票务系统、票务政策、票务管理工作。

安全管理：包括安全管理体系、安全风险识别与评估、安全防范措施与应急管理。

教学方法与手段：

多媒体、讲授法

3. 专业拓展课程

表 7 专业拓展课程教学要求

课程名称	服务心理学			开课学期	1
参考学时	54	学分	3	考核方式	考查
学生学习目标： 1、知识目标 掌握心理学基础理论：深入理解普通心理学中关于感知觉、记忆、思维、情感、意志等心理过程的基本原理，以及人格、气质、性格等个性心理特征的形成机制与特点。例如，知晓不同气质类型（胆汁质、多血质、黏液质、抑郁质）的客户在消费行为上可能存在的差异，胆汁质的客户可能决策较为迅速但容易冲动，服务人员在应对时需注意及时提供准确信息，避免过度催促。					

熟悉服务场景心理知识：系统学习消费者心理学在服务场景中的具体应用，包括消费者的需求层次理论（如马斯洛需求层次理论），明确客户在不同服务情境下的生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。了解客户的购买决策过程，从问题识别、信息搜索、方案评估、购买决策到购后行为各个阶段的心理变化，有助于服务人员在关键节点施加有效影响，促进交易达成与客户忠诚度提升。

2、技能目标

具备客户心理洞察能力：通过对客户的语言表达、面部表情、肢体动作等非语言信息的敏锐观察，准确推断其心理状态与需求。例如，当客户皱着眉头、语气急促地询问产品细节时，能迅速判断出客户可能存在疑虑或担忧，进而针对性地提供详细解释与安抚。

掌握有效沟通技巧：学会运用心理学原理进行沟通，包括倾听技巧，能够全身心投入倾听客户诉求，给予积极反馈，让客户感受到被尊重与理解；表达技巧，根据客户的心理特点和沟通风格，选择恰当的语言、语速、语调进行信息传递，增强信息的吸引力与说服力；情绪管理技巧，在面对客户的负面情绪时，保持冷静，运用共情等方式化解冲突，营造良好的沟通氛围。

学会服务策略制定：基于对客户心理的分析，制定个性化与差异化的服务策略。针对追求个性化体验的客户，提供定制化服务方案；对于价格敏感型客户，设计合理的促销活动与性价比高的产品组合，以满足不同客户群体的心理预期，提高服务的针对性与有效性。

3、素养目标

树立以客户为中心的服务理念：深刻认识到满足客户心理需求在服务工作中的核心地位，将客户的满意度与忠诚度作为衡量服务质量的重要标准，从内心真正关心客户的感受与体验，主动积极地为客户提供优质服务。

培养职业同理心与责任感：能够站在客户的角度去感受和理解他们的处境与需求，对客户的问题与困难感同身受，激发内在的责任感，全力以赴解决客户问题，为客户创造价值，提升服务行业的整体形象与社会声誉。

教学内容：

服务心理学基础：包括服务与服务心理学的概念、心理学基础理论

顾客心理与行为：包括顾客的需求与动机、顾客的感知与认知、顾客的情感与态度、顾客的决策过程。

服务人员心理与行为：包括服务人员的角色与职责、服务人员的心理素质、

服务人员的工作压力与应对。

服务交互与关系管理：包括服务交互的过程与类型、服务沟通技巧、顾客关系管理。

服务环境与设计心理：包括服务环境的构成与影响、服务环境的设计原则。

特殊服务领域的心理学问题：包括不同行业服务心理、特殊顾客群体服务心理。

教学方法与手段：

角色扮演法、讨论法、案例分析法、讲授法

课程名称	急救知识与技能			开课学期	3
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

熟悉常见急救场景：清晰识别如心脏骤停、溺水、触电、中暑、骨折、烧烫伤、异物卡喉等至少 8 种日常生活中易发生的紧急状况，并能准确判断不同场景下伤者所处的危险程度。

掌握急救基础理论：深入理解急救的黄金时间概念，明确各类常见紧急状况下最佳急救介入时间节点。透彻了解人体基本生理结构与功能中与急救紧密相关的部分，如心脏、呼吸循环系统在急救操作中的作用机制。

牢记急救药物知识：熟知至少 5 种常用急救药物（如肾上腺素、硝酸甘油、阿司匹林、阿托品、葡萄糖）的适用症状、使用剂量、禁忌情况以及正确的给药方式，能够在紧急情况下准确判断是否需要使用相关药物并正确操作。

2、技能目标

心肺复苏术（CPR）：熟练且规范地进行心肺复苏操作，胸外按压频率稳定保持在每分钟 100 - 120 次，按压深度达 5 - 6 厘米，按压位置精准无误；开放气道手法正确，能有效清除气道异物；人工呼吸每次吹气时间持续 1 秒以上，确保胸廓有明显起伏，在模拟场景下连续进行 5 个循环的 CPR 操作，动作连贯流畅，成功率达 90% 以上。

海姆立克急救法：针对成人、儿童以及一岁以下婴儿不同年龄段，均能准确运用相应的海姆立克急救手法。在模拟异物卡喉场景中，操作迅速、有力，能够在 1 分钟内成功解除异物梗阻，恢复气道通畅。

止血包扎技术：熟练掌握加压包扎、止血带止血、填塞止血等至少 3 种止血方法，并能依据不同伤口类型（如擦伤、割伤、刺伤、撕裂伤）和出血程度，精准选择

合适的止血方式。包扎手法熟练，动作轻柔，包扎后的伤口牢固、美观，不影响肢体血液循环，包扎完成时间控制在 3 分钟以内。

骨折固定与搬运：学会使用木板、树枝、三角巾等常见物品制作简易骨折固定器材，对上肢、下肢、脊柱等不同部位骨折进行正确固定，固定后肢体位置正确，关节处于功能位。掌握至少 2 种安全、有效的搬运方法（如单人搀扶、双人搬运、担架搬运），在搬运过程中确保伤者受伤部位稳定，避免造成二次伤害。

3、素质目标

快速应急决策：在面对突发紧急状况时，能在 10 秒内迅速冷静下来，对现场环境和伤者情况进行初步评估，在 30 秒内制定出合理的急救行动方案，包括确定急救顺序、选择急救方法以及是否需要呼叫外部救援等。

保持冷静心态：通过模拟训练和实际演练，克服面对伤者痛苦和紧急场面时产生的恐惧、紧张情绪，在急救过程中始终保持沉着、冷静，能够有条不紊地进行各项急救操作，确保急救效果不受心理因素干扰。

团队协作与沟通：若在多人参与的急救场景中，能够迅速与他人建立有效的沟通协作机制，明确各自分工，协同完成急救任务。能够清晰、准确地向团队成员传达伤者情况、急救操作步骤以及需要配合的事项，同时也能积极倾听他人意见，共同提升急救效率。

教学内容：

急救基础理论：包括急救概述、人体生理结构与功能基础。

常见急救技术：包括心肺复苏术（CPR）、海姆立克急救法、外伤止血、伤口包扎、骨折固定。

常见急症与意外伤害的急救处理：包括常见急症和意外伤害。

急救团队协作与沟通：包括团队协作、沟通技巧。

急救法律与伦理：包括急救法律、急救伦理。

教学方法与手段：

讲授法、多媒体、实操法

课程名称	形体训练			开课学期	4
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、知识目标

掌握基本理论知识：让学生了解人体解剖学和生理学的基础知识，明白身体各部

位的结构与功能，以及运动对身体的影响，例如骨骼、肌肉的分布，不同运动对心肺功能的作用等。

理解形体训练原理：使学生理解形体训练的基本原理和方法，包括姿态训练、柔韧性训练、力量训练等方面的原理，掌握如何通过科学的训练来改善身体形态和提高身体机能。

熟悉动作要领和规范：让学生熟悉各种形体训练动作的名称、要领和规范，例如芭蕾基础训练中的各种手位、脚位，以及瑜伽中的各种体式等，知道每个动作对身体的锻炼部位和要求。

2、技能目标

改善身体姿态：帮助学生纠正不良身体姿态，如驼背、含胸、弯腰等，培养正确的站、立、坐、行姿势，使身体姿态更加优雅、挺拔。

提高身体柔韧性：通过各种拉伸训练，提高学生身体各部位的柔韧性，增加关节的活动范围，例如能够完成更高难度的劈叉、下腰等动作。

增强身体力量：发展学生的肌肉力量，特别是核心肌群、四肢肌肉的力量，提高身体的稳定性和平衡能力，例如能够完成一定难度的力量训练动作，如平板支撑、俯卧撑等。

培养身体协调性：通过各种复杂的动作组合训练，提高学生身体各部位之间的协调性和节奏感，使学生能够流畅、自然地完成各种形体动作，例如在舞蹈或韵律操中能够准确地跟上音乐节奏，完成各种动作转换。

3、素质目标

培养审美能力：在形体训练过程中，让学生感受身体运动的美，提高对美的感知和欣赏能力，培养学生的审美情趣和艺术修养。

增强自信心：通过不断地提高自身的形体素质和表现能力，让学生在面对他人和社会时，能够更加自信地展现自己，提高自我认同感和自尊心。

培养坚韧不拔的意志品质：形体训练需要长期的坚持和努力，在这个过程中培养学生克服困难、坚持不懈的意志品质，让学生能够在面对挫折和困难时保持积极的心态，勇于挑战自我。

促进团队合作精神：在一些集体性的形体训练项目中，如团体舞蹈、韵律操等，培养学生的团队合作精神和沟通能力，让学生学会与他人协作，共同完成表演任务，提高学生的社会适应能力。

教学内容：

形体训练课程主要围绕身体姿态塑造、身体柔韧性提升、身体控制力增强展开教学。

在身体姿态塑造方面，涵盖站、坐、行、卧等基本姿态规范，如纠正弯腰驼背、走路内八或外八等不良姿势，通过靠墙站立、头顶书本等练习，帮助学员养成良好体态，提升气质形象。

身体柔韧性提升部分，借助压腿、下腰、开肩等伸展类动作，对腿部、腰部、肩部等部位的韧带和肌肉进行拉伸训练。从基础的静态拉伸逐步过渡到动态拉伸，循序渐进地增大关节活动范围，让身体更加灵活，减少运动损伤风险。

身体控制力增强教学中，会运用瑜伽、普拉提动作及一些平衡训练，训练核心肌群力量，像平板支撑、侧平板支撑等。同时，通过慢动作练习，如芭蕾中的五位脚移动，使学员精准控制身体各部位运动轨迹与力度，实现动作的流畅性与协调性，全面提升身体运动表现。

教学方法与手段：

多媒体、讲授法

课程名称	基础会计及点钞技术			开课学期	2
参考学时	36	学分	2	考核方式	考查

学生学习目标：

1、学习目标

知识理解与掌握

深入理解会计的基本概念、职能和目标，能够准确阐述会计在经济活动中的核心作用。

全面掌握会计要素、会计等式及复式记账原理，清晰区分不同会计要素的特征和分类。

熟练记忆会计科目与账户设置，能够根据企业经济业务准确选择并运用合适的会计科目进行账务处理。

财务报表编制与分析

学会编制资产负债表、利润表和现金流量表，准确填列各项报表项目，确保报表数据的准确性和完整性。

掌握财务报表分析的基本方法，如比率分析、趋势分析等，能够运用这些方法对企业的财务状况、经营成果和现金流量进行初步分析，为决策提供依据。

会计核算流程应用

熟悉从原始凭证填制与审核、记账凭证编制、账簿登记到财务报表编制的整个会计核算流程，能够按照规范的流程处理企业日常经济业务。

正确运用会计核算方法，如存货计价方法、固定资产折旧方法等，根据企业实际情况进行合理选择和应用。

法规与职业道德认知

了解我国会计法规体系的基本框架，熟悉相关会计准则和法规要求，确保会计工作符合法律法规的规定。

树立正确的会计职业道德观念，明确会计人员在工作中应遵守的职业道德规范，如诚实守信、廉洁奉公等，具备良好的职业操守。

2、技能目标

点钞手法熟练运用

熟练掌握手持式单指单张、手持式多指多张、扇面式点钞等常见点钞手法，能够根据不同场景和需求灵活选择合适的点钞方法。

通过反复练习，达到每分钟点钞 [X] 张以上的速度，同时确保点钞准确率达到 [X]% 以上。

假钞识别能力提升

熟悉人民币的防伪特征，包括水印、安全线、光变油墨等，能够准确识别真假人民币。

掌握常见的假钞识别方法，如直观鉴别法、仪器检测法等，具备在实际工作中快速准确鉴别假钞的能力。

点钞工具使用与维护

学会使用点钞机等辅助点钞工具，能够正确操作点钞机进行点钞和验钞，提高工作效率。

了解点钞机的基本维护知识，如定期清洁、故障排除等，确保点钞机的正常运行。

压力与速度平衡能力

在模拟实际工作场景的训练中，培养在压力环境下保持稳定点钞速度和准确率的能力，能够应对业务高峰期的工作需求。

通过不断挑战自我，逐步提高点钞速度的同时，持续保持较高的准确率，实现速度与质量的平衡发展。

3、素质目标

培养严谨、细致、认真的工作态度，确保会计信息的准确性和可靠性。会计工作

涉及大量的数据处理和财务信息记录，任何疏忽都可能导致严重的后果。

树立良好的职业道德观念，遵守会计法律法规和职业操守，保守企业财务机密，保持廉洁奉公的职业品质。

具备较强的责任心，对自己所从事的会计工作负责，积极主动地完成各项任务，勇于承担工作中的失误和责任。

教学内容：

会计基本理论：包括会计概述：介绍会计的定义、职能、目标以及会计信息的使用者。

会计基本假设和会计基础：讲解会计主体、持续经营、会计分期和货币计量等基本假设，以及权责发生制和收付实现制两种会计基础。

会计信息质量要求：阐述可靠性、相关性、可理解性、可比性、实质重于形式、重要性、谨慎性和及时性等要求。

会计核算方法

会计要素与会计等式：详细讲解资产、负债、所有者权益、收入、费用和利润六大会计要素的概念、特征及分类，以及会计等式“ $\text{资产} = \text{负债} + \text{所有者权益}$ ”的含义和应用。

账户与复式记账：介绍账户的概念、结构和分类，以及复式记账法的原理和应用，重点讲解借贷记账法的记账规则、账户对应关系和试算平衡。

会计凭证：包括会计凭证的概念、种类、填制和审核方法，以及会计凭证的传递和保管。

会计账簿：讲解会计账簿的概念、种类、设置和登记方法，以及账簿的对账和结账。

账务处理程序：介绍不同的账务处理程序，如记账凭证账务处理程序、汇总记账凭证账务处理程序和科目汇总表账务处理程序的特点、优缺点及适用范围。

财务会计报告

财务会计报告概述：介绍财务会计报告的概念、构成和编制要求。

资产负债表：讲解资产负债表的概念、结构和编制方法，以及如何通过资产负债表分析企业的财务状况。

利润表：介绍利润表的概念、结构和编制方法，以及如何通过利润表分析企业的经营成果。

现金流量表：讲解现金流量表的概念、结构和编制方法，以及现金流量表在企业

财务分析中的作用。

点钞技术：包括点钞基础知识

点钞的基本概念：介绍点钞的定义、作用和基本要求。

人民币的基本知识：讲解人民币的发行历史、面额、版别、防伪特征等。

手工点钞方法

手持式单指单张点钞法：这是最常用的点钞方法之一，教授学生如何用右手拇指和食指逐张捻动钞票，同时用左手配合持票和翻票。

手持式多指多张点钞法：如手持式双指双张、三指三张等点钞法，提高点钞速度。

扇面式点钞法：将钞票展开成扇面状进行清点，适用于整点大量钞票。

机器点钞方法

点钞机的使用：介绍点钞机的基本结构、工作原理和操作方法，包括如何放置钞票、调整点钞机的参数、识别假币等。

机器点钞的注意事项：强调在使用点钞机时应注意的问题，如保持钞票的整齐、避免混入杂物、定期清理和维护点钞机等。

真假币鉴别

假币的种类和特征：介绍常见假币的种类，如伪造币和变造币，以及它们的特征和识别方法。

真假币鉴别方法：教授学生通过观察、触摸、听声、检测等方法鉴别真假币，如观察钞票的水印、光变油墨面额数字、安全线等防伪特征，触摸钞票的凹凸感，听钞票抖动的声音，使用紫光灯、验钞机等工具进行检测等。

教学方法与手段：

讲授法、角色扮演法、实操法

4、实践性教学环节

表 8 实践性教学环节教学要求

课程名称	城市轨道交通专项实训			开课学期	6
参考学时	72	学分	3	考核方式	考查
学生学习目标：					
1、知识目标					
系统构成知识：全面了解城市轨道交通系统的基本组成部分，涵盖轨道线路、车					

辆构造、供电系统、通信信号系统、车站建筑等。明晰各部分在整个系统中的功能与相互关系，例如理解供电系统如何为车辆运行及车站设备提供电力支持，以及通信信号系统怎样保障列车安全、高效运行。

运营管理知识：深入学习城市轨道交通的运营管理模式，包括行车组织、票务管理、客运组织、安全管理等内容。掌握行车计划的编制原则与方法，熟悉不同票务系统的运作流程，理解客运组织在高峰与低谷时段的策略差异，熟知各类安全规章制度及应急处理流程背后的原理。

2、技能目标

设备操作技能：熟练掌握城市轨道交通各类关键设备的操作方法，如列车驾驶模拟设备、车站自动售检票设备（AFC）、屏蔽门控制系统、综合监控系统等。能够独立完成列车的启动、运行、停靠等基本驾驶操作，准确操作 AFC 设备进行售票、检票、退票等业务，正确控制屏蔽门的开关，并能在综合监控系统上对车站及列车运行状态进行实时监控与参数调整。

故障诊断与排除技能：具备对城市轨道交通常见设备故障进行诊断与排除的能力。通过实训，学会运用专业工具和方法，对设备故障现象进行分析，准确判断故障类型与原因。例如，当列车出现制动故障时，能够依据故障指示灯及相关检测数据，快速确定故障所在部位，并采取有效的修复措施，恢复设备正常运行。

应急处置技能：熟练掌握城市轨道交通运营过程中各类突发事件的应急处置流程与方法。能够在模拟火灾、列车故障、乘客突发疾病等紧急情况下，迅速做出反应，组织乘客疏散，协调各部门进行救援工作。例如，在模拟车站火灾场景中，能正确使用消防设备灭火，引导乘客通过安全通道疏散，同时与消防、医疗等外部救援力量保持有效沟通与协作。

3、素质目标

安全意识：深刻树立城市轨道交通运营安全至上的理念，将安全意识贯穿于实训全过程。严格遵守各项安全操作规程，在操作设备、执行任务时，时刻保持对安全风险的警惕性。例如，在进行列车驾驶操作时，始终遵循安全驾驶规范，确保行车安全；在处理设备故障时，优先考虑自身及他人安全，采取必要的安全防护措施。

团队协作能力：通过参与小组实训项目，培养良好的团队协作能力。学会在团队中明确自身角色与职责，与团队成员进行有效沟通与协作，共同完成任务目标。例如，在模拟运营演练中，车站工作人员、列车司机、调度员等不同岗位的实训人员需密切配合，协同完成行车组织、客运服务等工作，在此过程中学会倾听他人意见，发挥各

自优势，提高团队整体工作效率。

服务意识：强化服务意识，深刻理解城市轨道交通作为公共交通服务行业，为乘客提供优质服务的重要性。在实训中，注重培养良好的服务态度与沟通技巧，能够以热情、耐心、周到的服务为乘客解决问题。例如，在模拟客运服务场景中，面对乘客的咨询与求助，能够使用文明用语，清晰准确地提供信息，帮助乘客顺利出行。

教学内容：

行车组织实训

车站行车组织：包括车站日常运营组织、接发列车作业、车站客流组织与疏导等。学生通过模拟车站控制中心的操作，学习如何根据列车运行图和现场实际情况，合理安排列车进出站，确保车站行车安全和高效。

调度指挥：了解城市轨道交通调度的基本原理和方法，掌握行车调度、电力调度、环控调度等不同调度岗位的职责和 workflows。通过实训系统，模拟各种突发情况，如列车故障、区间阻塞、设备故障等，让学生学会如何进行应急调度指挥，保障轨道交通系统的正常运行。

票务管理实训

票务系统操作：熟悉城市轨道交通票务系统的组成和功能，包括自动售票机、半自动售票机、闸机等设备的操作方法。学生通过实际操作票务设备，学习如何售票、检票、补票、退票等，掌握票务处理的基本流程。

票务管理与统计：了解票务管理的规章制度和票务数据的统计分析方法。学习如何进行票款的收缴、结算和保管，以及如何对票务数据进行统计和报表编制，为城市轨道交通的运营管理提供数据支持。

客运服务实训

服务礼仪：培养学生良好的服务意识和职业素养，学习客运服务的基本礼仪规范，包括仪容仪表、言行举止、服务态度等方面。通过模拟服务场景，让学生进行角色扮演，锻炼与乘客沟通和服务的能力。

应急处理：针对客运服务中可能出现的各种突发事件，如乘客突发疾病、火灾、爆炸等，进行应急处理实训。学生学习应急处置的流程和方法，掌握如何组织乘客疏散、进行现场急救和配合相关部门进行救援等技能。

教学方法与手段：

现场教学、多媒体、企业专家讲座与指导

（三）课程思政要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以立德树人为核心，把学生思想政治教育工作贯穿和体现在教育教学全过程，全面落实全员育人、全程育人、全方位育人要求。遵循思想政治工作规律、遵循教书育人规律、遵循学生成长规律，因事而化、因时而进、因势而新，以思想政治课程为核心，突出发挥主导作用，以其他课程的“课程思政”为基础，实现思政课程与课程思政的同向同行。

在课程思政实施过程中建议围绕着“意识、精神、素养、态度、能力”五个维度进行规划，根据课程性质、类型和开设阶段进行递进式培养。鼓励任课教师，在课程教学过程中，对标企业岗位对人才提出的具体要求，深度挖掘企业大师、劳模的典型案例，丰富课程思政教育资源库，凝练课程思政主线。以教学任务为载体，优化课程思政内容供给，实施思政主线贯穿始终、按任务特点融入思政元素的任务驱动教学。

公共基础课程：要重点提高学生思想道德修养、人文素质、科学精神、宪法法治意识、国家安全意识和认知能力的课程，注重在潜移默化中坚定学生理想信念、厚植爱国主义情怀、加强品德修养、增长知识见识、培养奋斗精神，提升学生综合素质。

专业基础课程：要根据专业的特色和优势，深入研究专业的育人目标，深度挖掘提炼专业知识体系中所蕴含的思想价值和精神内涵，科学合理拓展专业课程的广度、深度和温度，从课程所涉专业、行业、国家、国际、文化、历史等角度，增加课程的知识性、人文性，提升引领性、时代性和开放性。

专业核心课程：要注重学思结合、知行统一，增强学生勇于探索的创新精神、善于解决问题的实践能力，要注重让学生“敢闯会创”，在亲身参与中增强创新精神、创造意识和创业能力。

专业拓展课程：要注重教育和引导学生弘扬劳动精神，将“读万卷书”与“行万里路”相结合，扎根中国大地了解国情民情，在实践中增长智慧才干，在艰苦奋斗中锤炼意志品质。

课程教学过程中应突出培养学生遵纪守法、遵规守纪、严于律己、尊老爱幼的意识，吃苦耐劳、精益求精的工匠精神、劳模精神、劳动精神；诚实守信、严谨认真、理性思维的职业素养；爱岗敬业、踏实肯干的工作态度，守法合规的法治思维，责任担当的邮政精神，规范操作的规范意识，勇于创新创新意识，以及质量管理、团结协作的能力等，充分发挥课程思政协同和支撑作用。

七、教学进程总体安排

三年总学时数 2706。整周集中实训单独设置，学时按 24 学时/周计算。公共基础课程学时占总学时 28%。选修课教学学时数占总学时 12%。授课课程以 18 学时计为 1 个学分，美育、劳动教育、国家安全教育、职业发展与就业指导以 18 学时为 1 个学分，集中实践以一周计 24 学时为 1 个学分。

教学时间安排。每学年教育教学活动周为 40 周，三年共 120 周，岗位实习不少于 6 个月，运行表中按 20 周(20 学分)计算。

(一) 教学活动时间安排表（按周安排）

表 9 教学活动时间安排表

学年	学期	总周数	课堂教学	考试	入学教育、军训	实践性教育环节				假日及机动	小计
						专项实训	岗位实习	毕业设计	专业见习及专业教育（含职业素养）		
一	1	20	16	1	3						40
	2	20	17	2						1	
二	3	20	17	2						1	40
	4	20	17	2						1	
三	5	20	4	0		3	9	3		1	40
	6	20	0	0			15	3	1	1	
合计		120	71	7	3	3	24	6	1	5	120

（周次设置根据专业教学需要）

(二) 课程学时比例表

本专业总学分为 142 。课时总数为 2796 学时，其中公共课程学时，约占总学时 41 %，实践教学 1459 学时，约占总学时 52 %，选修课程 270 学时，约占总学时 10 %。

表 10 课程学时比例表

课程类	课程子类	课程性	学分数	学时数	学时百分比
-----	------	-----	-----	-----	-------

别		质		理论	实践	总学时	(%)
公共基础课程	思政课程	必修	11	194	22	216	8
	通识课程	必修	43	441	351	792	29
		任选	6	108	0	108	4
	小计			60	743	373	1116
专业（技能）课程	专业基础课程	必修	20	248	112	360	10
	专业核心课程	必修	19	232	110	342	13
	专业拓展课程	专选	9	114	48	162	6
	实践性教育环节	必修	34	0	816	816	30
	小计			82	594	1086	1680
合计			142	1337	1459	2796	100

（三）教学进程安排表

表 11 教学进程安排表

课 程 模 块	课 程 类 别	课程 性质	课程 编码	课 程 名 称	课程 类型	学 分	学 时 数			考核 方式	各学期周学时分配						备注	
							总学 时	理论	实践		第一学 年		第二学 年		第三学年			
											一	二	三	四	五	六		
公共基础课程	思想 政治 课程	必修	999001	思想道德与法治	理论+实践	3	54	46	8	考试	3							
			999002	毛泽东思想和中国 特色社会主义理论体系概论	理论+实践	2	36	30	6	考查	2							
			999003	习近平新时代中国 特色社会主义思想概论	理论+实践	3	54	46	8	考试		3						
			999004-1	形势与政策（一）	纯理论	1	6	6		考查	2							
			999004-2	形势与政策（二）	纯理论		6	6				2						
			999004-3	形势与政策（三）	纯理论		6	6					2					
			999004-4	形势与政策（四）	纯理论		6	6						2				
			999004-5	形势与政策（五）	纯理论		6	6						2				
			999004-6	形势与政策（六）	纯理论		6	6							2			
		小计					9	180	158	22		7	5	2	2	2	2	
		选择 性必	888001	中华优秀传统文 化	纯理论	2	36	36	0	考查		2	2	2	2			第二 至五

专业（技能）课程	通识课程	选修	888002	党史	纯理论											学期，至少修1门。	
			888003	新中国史	纯理论												
			888004	改革开放史	纯理论												
			888005	社会主义发展史	纯理论												
		小计					2	36	36	0			2	2	2	2	
		必修	999005-1	体育（一）	理论+实践	3	54	4	50	考查	3						
			999005-2	体育（二）	理论+实践	3	54	4	50	考查		3					
			999006	大学生心理健康教育	理论+实践	2	36	26	10	考查	2						
			999007	军事理论	纯理论	2	36	36		考查	2						
			999008	军事技能	理论+实践	3	72	0	72	考查	3						
			999009	国家安全教育	理论+实践	2	36	30	6	考查		2					
			999010-1	大学英语（一）	理论+实践	4	72	60	12	考试	4						
			999010-2	大学英语（二）	理论+实践	4	72	60	12	考试		4					
			999011	信息技术	理论+实践	4	72	10	62	考试	4						
			999012	职业生涯规划与就业指导	理论+实践	2	36	24	12	考查		2					
			999013	创新创业	理论+实践	2	36	10	26	考查				2			
			999014	公共艺术	理论+实践	2	36	24	12	考查			2				
			999015	劳动教育	理论+实践	1	18	9	9	考查		1					
			999016	大学语文	理论+实践	3	54	42	12	考查		3					
	999017		高等数学	纯理论	4	72	72	0	考试		4						
	999018	应用文写作	理论+实践	2	36	30	6	考查		2							
	小计					43	792	441	351		18	21	2	2			
	任选		人文素养与职业素养培育类	纯理论	1.5	27	27	0	考查	2	2	2	2				
			自然科学与科学精神培育类	纯理论	1.5	27	27	0	考查								
			体育竞技与健康教育类	纯理论	1.5	27	27	0	考查								
			创新创业与职业技能培育类	纯理论	1.5	27	27	0	考查								
	小计（不低于108学时，6学分）					6	108	108	0		2	2	2	2			
	公共基础课程合计					60	1116	743	373		27	30	8	8	4	2	
专业基础课	必修	301101	电工技术	理论+实践	3	54	36	18	考试	3							
		307008	城市轨道交通概论	纯理论	2	36	26	10	考试	3							
		307009	城市轨道交通服务礼仪	理论+实践	3	54	36	18	考查		3						
		307010	城市轨道交通客运服务英语	理论+实践	2	36	26	10	考查		2						

			307011	城市轨道交通线路与站场	理论+实践	3	54	36	18	考查			3				
			307012	城市轨道交通安检与实务	理论+实践	2	36	26	10	考试			2				
			307013	城市轨道交通车辆基础	理论+实践	3	54	36	18	考试				3			
			307014	城市轨道交通员工职业素养	理论+实践	2	36	26	10	考查				2			
		小计				20	360	248	112		6	5	5	5			
	专业核心课	必修	307001	城市轨道交通运营管理	纯理论	2	36	26	10	考查	2						
			307002	城市轨道交通客运服务	理论+实践	3	54	36	18	考试		3					
			307003	城市轨道交通客运组织	理论+实践	3	54	36	18	考试		3					
			307004	城市轨道交通票务管理	理论+实践	3	54	36	18	考试			3				
			307005	城市轨道交通应急处置	理论+实践	2	36	26	10	考查			2				
			307006	城市轨道交通行车组织	理论+实践	3	54	36	18	考试				3			
			307007	城市轨道交通车站设备	理论+实践	3	54	36	18	考查				3			
		小计				19	342	232	110		2	9	2	6			
	专业拓展课	选修	307015	形体训练	理论+实践	2	36	26	10	考查		2					
			307016	服务心理学	理论+实践	3	54	36	18	考查			2				
			307017	急救知识与技能	理论+实践	2	36	26	10	考查						3w	
			307018	基础会计及点钞技术	理论+实践	2	36	26	10	考查						3w	
		小计				9	162	114	48			2	2	2	2	3w	
	实践性教学环节	必修	307019	城市轨道交通专项实训	纯实践	3	72	0	72	考查						3w	
			999020	毕业设计	纯实践	6	144	0	144	考查					3w	3w	
			999021	专业见习及专业教育（含职业素养）	纯实践	1	24	0	24	考查						1w	
			999022	岗位实习	纯实践	24	576	0	576	考查					9w	15w	
			小计				34	816	0	816						12	22
		专业（技能）课程合计				82	1680	594	1086		10	16	9	13	12	22	
全程合计					142	2796	1337	1459		37	46	17	21	16	24		

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. 本专业专任教师

专业师资配置，是以本专业在校生为每届 30 人（每届 1 个班为标准），专业师资要求是根据学习领域课程中知识、技能、态度、以及理论实践一体化教学组织的要求来确定。

（1）专业带头人的基本要求

要具有副高以上职称，熟悉轨道交通控制技术和高职教育规律，实践经验丰富、教学效果好、能很好把握专业发展方向，具有专业建设、课程开发、技术革新、组织协调能力的“双师”素质教师。

（2）专任教师的配置与要求

专任教师要有扎实的城轨交通专业知识，具有一定的实践经验，提高教师的实践能力、具备从事职业技术教育应具备的教学能力和企业实践经验两方面的素质，具有“双师”素质。

教师队伍注重师德师风建设，将“以德立身、以德立学、以德施教”作为教师职业行为的基本准则，积极培育学生的职业道德和社会责任感。双师型教师在教学中融合理论与实践，提升教学效果，而数字素养的建设则确保了教师能够运用数字化教学手段，优化教学过程，提高教学质量。

表 12 专业专任教师情况一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	学位	专业技术职务	职业资格	是否双师型	拟任课程
1	刘玉珊	1995-09	女	本科	学士	助教		否	《城市轨道交通票务管理》 《城市轨道交通行车组织》 《城市轨道交通应急处理》
2	刘路游	1994-04	男	硕士研究生	硕士	助教		否	《电工技术》

3	詹林斌	1996-12	男	本科	学士	助教		否	《城市轨道交通概论》《城市轨道交通安检与实务》
4	唐俊英	1956-10	女	本科		高级	工程师	是	《城市轨道交通客运组织》
5	刘晓霞	1987-01	女	本科		初级		是	《城市轨道交通车站设备》
6	吴艳芳	1993-01	女	专科		助教		否	《形体训练》
7	郑枫芳	1990-04	女	本科	学士	初级		否	《城市轨道交通服务礼仪》、《城市轨道交通员工职业素养》
8	陈逆	1984-05	男	本科	学士	助教		否	《城市轨道交通客运服务英语》
9	廖立峰	1967-12	男	专科		副高		否	《急救知识与技能》
10	李凯琳	1994-10	女	硕士研究生	硕士	助教		否	《基础会计及点钞技术》

2. 本专业兼职教师

兼职教师主要从本专业相关行业企业的高技能人才中聘任，应具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，一般应具有中级及以上专业技术职务（职称）或高级工及以上职业技能等级，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专业教学任务。根据需要聘请技能大师、劳动模范、能工巧匠等高技能人才，根据国家有关要求制定针对兼职教师聘任与管理的具体实施办法。

表 13 专业兼职教师情况一览表

序号	姓名	出生年月	性别	学历	学位	专业技术职务	职业资格	所在单位	拟任课程
1	何雨霞	2002.03	女	硕士研究生	硕士			福州大学	《城市轨道交通客运服务》
2	周美好	1999.01	女	硕士研究生	硕士			福建师范大学	《城市轨道交通运

									营管理》
3	王诗涵	2000.08	女	硕士研究生	硕士			福建师范大学	《服务心理学》

(二) 教学设施

1. 校内实训基地

实验、实训场所面积、设备设施、安全、环境、管理等符合教育部有关标准（规定、办法），实验、实训环境与设备设施对接真实职业场景或工作情境，实训项目注重工学结合、理实一体化，实验、实训指导教师配备合理，实验、实训管理及实施规章制度齐全，确保能够顺利开展电工电子基础实训、专业基本技能实训等实验、实训活动。

表 14 校内实训设备情况一览表

序号	实验实训 基地（室）名称	实验实训室功能 （承担课程与实训实习项目）	面积、主要实验（训）设 备名称及台套数要求	工位数 （个）	对应课程
1	电子基础 实验室一	功能：1. 通过实验让学生验证电子电工基础课程中的理论知识，如欧姆定律、基尔霍夫定律等，使学生更深入理解抽象的理论概念。 2. 教授学生各类电子电工仪器仪表的正确使用方法，如示波器、万用表、信号发生器等，培养学生电路连接、调试、故障排查等实践操作技能。 3. 为电子电工相关专业课程，如电路分析、模拟电子技术、数字电子技术等提供实验教学服务，帮助学生掌握课程中的关键知识点和实验技能。 4. 提供一个开放的实践平台，鼓励学生进行创新性实验和探索性项目，激发学生的创新思维和实践能力，为学生参加电子设计竞赛、科研项目等提供基础。	实验室面积 60 平方米 1. 通用电工电子实验台：10 台，满足常用电工电子仪表的使用及元件基本电参数的测量等多种功能。提供 380V 三相交流电源及 0-220V、50Hz 可调交流电源，以及 5V、12V 直流电源等。 2 数字多用表：30 只，用于测量各种电参数，如直流电压、交流电压、直流电流、交流电流、电阻、电容等。技术要求满足一定的量程和精度，如直流电压量程 200mV - 1000V，精度（0.1% + 8）等。 3. 电工仪表：10 台，包括钳形电流表、兆欧表、接地电阻测试仪等，用于元件、电路参数的测定。 4. 电子仪器：通用示波器可观察电信号的波形、频率、幅值等参数；函数信号发生器能产生各种波	40	《电工电子技术》

			形的信号，如正弦波、方波、三角波等；数字频率计用于测量信号的频率。各配备 20-30 台套。		
2	服务礼仪实训室	功能：学生可以在实训室中进行各种服务礼仪技能的训练，如站姿、坐姿、走姿、蹲姿等体态礼仪的规范练习，以及微笑、眼神交流、手势运用等表情和肢体语言的训练。同时，还可以针对不同服务场景下的接待流程、服务用语、沟通技巧等进行反复实践，帮助学生熟练掌握服务礼仪的各项技能，提高实际操作能力。	配备通长照身镜、把杆、舞蹈地胶垫）、音响等设备设施，用于基本服务礼仪训练，形态、姿态训练，矫正训练等实训教学。	25	《城市轨道交通客运服务》 《城市轨道交通服务礼仪》
...					

2. 校外实训基地

校外实训基地主要是学校与校外企业、机构等合作建立的，用于学生进行实践教学、实习实训、职业技能培训等活动的场所，建立目的：

增强学生实践能力：让学生将在学校学到的理论知识与实际工作相结合，提高学生的动手能力、解决实际问题的能力，使学生更好地掌握专业技能，适应未来的职业岗位。

培养职业素养：使学生熟悉企业的工作环境、规章制度和文化氛围，培养学生的职业意识、职业道德和团队协作精神，帮助学生顺利实现从学生到职业人的角色转变。

促进校企合作：为学校和企业之间搭建合作桥梁，实现资源共享、优势互补。学校可以借助企业的设备、技术和人才资源，完善实践教学体系；企业可以提前了解学生的专业能力和综合素质，为选拔优秀人才提供便利，同时也能参与学校的人才培养过程，使人才培养更符合企业需求和市场发展趋势。

表 15 校外实训基地一览表

序号	校外实训基地名称	承担功能（实训实习项目）	工位数（个）
1	轨道交通运营公司	学生可以在运营公司的各个岗位进行实习，如行车调度、车站运营管理、车辆检修等，了解地铁运营的整体流程和实际操作规范，熟悉各种设备的运行和维护。	若干

2	福建省交通人力资源有限公司	生产性实训、顶岗实习	若干
...			

（三）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需要的教材、图书及数字化资源等。

1. 教材选用基本要求

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

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。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、专业类图书、实务案例类图书、专业学术期刊等。及时配置新经济、新技术、新工艺、新材料、新管理方式、新服务方式等相关的图书文献。

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、虚拟仿真软件等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）校企合作

1、人才培养合作

共同制定人才培养方案：学校与企业组建联合专业建设委员会，企业专家深度参与，依据行业发展趋势、企业岗位需求与学校教学实际，共同修订完善人才培养方案。例如在城轨专业，企业根据工作内容，提出学生需掌握的前沿技术与能力要求，学校据此优化课程设置，增设实操等课程，确保人才培养与市场需求无缝对接。

开展订单式人才培养：企业与学校签订订单培养协议，明确人才培养目标、规格及数量。学校按照企业定制要求，调整教学内容与实践环节。

2、课程与教学资源建设合作

共建专业课程：企业工程师与学校教师联合编写教材，将企业实际项目案例、新技术、新工艺融入课程内容，使教材更具实用性与先进性。

共享教学资源：企业开放内部培训资料、技术文档、生产视频等资源，供学校教学使用；学校向企业员工开放在线课程平台，提供基础理论知识学习资源。双方还共建虚拟仿真实训平台，企业提供真实设备运行数据与场景模型，学校负责平台技术开发与维护，为学生与企业员工提供沉浸式实践教学环境。

3、师资队伍建设合作

教师实践锻炼：学校定期选派专业教师到企业挂职锻炼，参与企业项目研发、生产管理等工作，提升教师实践能力。

企业人员兼职授课：邀请企业技术骨干、高级管理人员担任兼职教师，到学校讲授专业前沿知识、实践技能与职业素养课程。分享实战经验，拓宽学生视野，增强学生对市场的敏感度。

（五）教学方法

依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用项目教学、案例教学、情境教学、模块化教学等教学方式，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、线上线下混合式教学、理实一体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，打造优质课堂。采用工学结合的思想进行教学模式的改革，包括任务驱动、项目导向（引领）、作品案例等模式，实施启发式、讲授法、谈话法、讨论法、演示法、参观法、调查法、练习法、实验法等教学方法，充分应用信息技术手段，实施线上线下混合式教学。

（六）教学评价

建立形式多样的课程考核，吸纳行业企业和社会参与学生的考核评价，突出职业能力考核评价。通过多样化考核，对学生的专业能力及岗位技能进行综合评价，激发学生自主性学习，鼓励学生的个性发展，培养创新意识和创造能力，培养学生的职业能力。

评价采用笔试、实践技能考核、项目实施技能考核、岗位绩效考核、职业资

格技能鉴定、厂商认证、技能竞赛等多种考核方式，根据课程的不同，采用其中一种或多种考核相合的方式进行评价。

笔试：适用于理论性比较强的课程，由专业教师组织考核。

实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。技能考核应根据岗位技能要求，确定其相应的主要技能考核项目，由专兼职教师共同组织考核。

项目实施技能考核：综合项目实训课程主要是通过项目开展教学，课程考核旨在学生的知识掌握、知识应用、专业技能、创新能力、工作态度及团队合作等方面进行综合评价，可采取项目实施过程考核与实践技能考核相结合进行综合评价，由专兼职教师共同组织考核。

岗位绩效考核：在企业中开设的课程与实践，由企业与企业进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

职业资格技能鉴定、厂商认证：本专业还引入了职业资格鉴定和厂商认证来评价学生的职业能力，学生参加职业资格认证考核，获得的认证作为学生评价依据。

技能竞赛：积极参加国家、省各有关部门及学院组织的各项专业技能竞赛，以竞赛所取得的成绩作为学生评价依据。

（七）质量管理

质量监控体系由教务管理体系、督导监控体系、毕业生及用人单位评价体系组成。教务管理体系是直接面向教学过程的管理体系，遵循期初、期中、期末的管理规范，通过资料检查、现场巡查、听课检查、教师评学、学生评教、教师座谈会、学生座谈会等方式，检查和监督教学各个环节的秩序和质量。督导监控体系是学校重要的质量监督环节，主要采用督导听课的方式，遵循全面覆盖、重点督导的原则，对教师课程质量进行督导。毕业生及用人单位评价体系是学校面向社会建设建立的开放式评价体系，围绕毕业生知识、技能、素质等人才培养关键要素，采用企业调研、毕业生跟踪调查等方式，征询社会对学校的评价意见。对专业人才培养的质量管理提出要求。

1、教学档案管理

加强教师教学文件的管理，包括系部及教学督导人员的质量监督与抽查以及每学期的教学质量检查。教师教学规范的执行情况应是教师年度工作量考核的重

要依据。人才培养方案、课程标准、教师授课计划、教案、听课记录、教研活动记录、试卷、教学任务、实验指导书、学生考勤表、试卷分析表、教学日志等各项文件应齐备。

2、教学计划管理

每年应根据当年的企业反馈信息、行业企业调查信息，并召开毕业生座谈会，结合本行业发展趋势和学院资源情况，制订年级实施性教学计划，经过系部审核、中共福州科技职业技术学院委员会和院学术委员会审核批准后实施。每学期末应对该专业各年级本学期教学实施效果进行检查和总结，必要时对下学期的课程和教学环节进行调整。每年对本届毕业班的整体教学进行检查和总结，为下一届的人才培养方案、课程标准和考核评价等调整提供参考依据。

3、教学过程管理

应严格按照学院教学管理规范开展课程教学，通过信息化教务管理手段，加强对教学过程的检查与管理，从课程教学的前期教学对象分析、教材选择、授课计划的编写、备课、课堂教学、一体化教学、实训、考核方式等进行分析总结。对各个教学环节进行认真组织、管理和检查，严格执行学生教学信息反馈制度、期初、期中、期末教学检查和学生评教制度、督导听课制度，以保证学生满意和教学质量的稳定和提高。

4、教学质量诊改

结合学院建设的教学质量诊改平台，从学生入口、培养过程、出口三方面着手，开展多维度监测，对教师的教学质量进行多维度评价，加强专业调研，更新人才培养方案，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。

九、毕业要求

本专业学生必须至少满足以下基本条件方能毕业：

表 16 三年制学生毕业要求

序号	项 目 要 求
1	完成专业人才培养方案规定的理论与实践环节，获得__142__学分
2	计算机应用能力：获得全国计算机等级考试一级合格证书，或通过学校组织的计算机应用能力测试。
3	取得职业资格证书或各种职业能力证书，或参加校级以上技能竞赛获得三等奖以上的成绩
4	完成规定的岗位实习
5	备注：如有其他毕业要求，可继续列出。