

城市轨道交通运营管理专业人才培养方案

（面向社会招生）

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：600606

二、入学要求

具有高中阶段学历或同等学力及以上的社会人员。

三、修业年限

基本学制3年，实行弹性学制，最长为5年。

四、职业面向

（一）所属专业大类及代码。

交通运输大类（60）

（二）对应行业 and 主要职业类别。

道路运输业（54），城市轨道交通服务员

（三）主要岗位类别 or 技术领域。

行车组织、票务组织、客运组织、车站管理。

（四）主要职业技能等级证书举例。

1. 普通话证书。
2. 全国计算机职业技能考试（NIT）证书。
3. 全国高等学校英语应用能力证书。
4. 安全员、值班员、信号员、票务员、城市交通管理师（助理）、铁路客运员、铁路调度员、铁路车站助理值班员、城市轨道交通运营管理师（助理）等资格证书（选一即可）。

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业面向江浙沪皖等大城市的地铁和轻轨企业，培养具有

德、智、体、美全面发展的，具有城市轨道交通运营系统的基本理论和基本操作技能，能在相关企业从事行车组织与调度、客运组织与服务、票务管理与操作、客运安全突发事件的应急处理、轨道交通供电与信号设备的安装调试维护等工作，并具有良好的职业道德和实践能力的高素质技能型人才。

（二）培养规格

本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质要求。

（1）坚定拥护中国共产党的领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2. 知识要求。

（1）掌握必备的思想政治理论、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及安全消防等知识。

（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。

(4) 掌握城市轨道交通线路站场、通信信号、车站机电设备、车辆等基本知识。

(5) 掌握城市轨道交通客运组织、乘客服务的基本理论和方法。

(6) 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。

(7) 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。

3. 能力要求。

(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。

(4) 具有城市轨道交通车站运营设备的识别、操作运用和监控能力，能够对自动售检票、站台门、火灾自动报警、环境与设备监控、电扶梯等系统及设备进行监视、操作及故障处理。

(5) 具有城市轨道交通车站自动售检票系统运用、设备操作及票务处理能力，能够正确使用自动售检票系统，办理售票、监票、补票、退票、发卡、充值、退卡等作业。

(6) 具有城市轨道交通车站客运组织、客运服务及事务处理能力，能够组织开展车站日常运作、客流组织疏导、客流调查与预测、车站客流组织方案编制与分析、乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、站容环境保持等工作。

(7) 具有城市轨道交通车站及车辆段行车组织、施工协调处理能力，能够组织开展控制台监视与操作、接发列车、施工行车组织等工作。

(8) 具有城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置能力。

六、课程设置及要求

(一) 课程设置。

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程两大类，共 6 个课程模块。

1. 公共基础必修课

公共基础必修课是各专业学生均需学习的有关基础理论、基本知识、基本技能和基本素养的课程，包括军事理论教育、思想道德修养与法律基础、毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论、形势与政策、高职英语、心理健康教育、计算机应用基础、就业指导与创业教育、体育与健康、职业素养等课程，共 26 学分。

2. 公共基础选修课

公共基础选修课是在公共基础必修课基础上拓展的基本人文素质教育、综合素质教育课程，包括：中共党史、普通话、中华优秀传统文化、应用文写作、社会责任教育、经济生活中的法律、美育修养等课程，面向全院开设，供不同专业学生根据个人兴趣和实际需要选修，安排在第 1—4 学期开设，学生至少需修满 8 学分。

3. 专业技能基础课。

专业技能基础课主要指本专业群内各专业的的基础必修课，即各专业群所属专业设置的与本专业群职业岗位要求对接的专业基础等课程。本专业开设的专业基础必修课程主要有：管理学基础、物流概论、城市轨道交通概论、旅游地理、基础会计、轨道交通服务礼仪（含实训）、城市轨道交通服务英语等课程，共 22 学分。

4. 专业技能核心课。

专业技能核心课主要包括与本专业职业岗位要求对应的各类专业技术、职业技能核心课程，突出应用性和实践性，注重对

社会人员职业能力和职业精神的培养。按照专业对应的相应职业岗位能力要求，本专业的专业技能核心课程包括：城市轨道运营管理、城市轨道交通车辆基础、城市轨道应急与安全管理和城市轨道交通组织、轨道交通客运组织、城市轨道交通客运服务、票务管理、管理信息系统等课程，共 27 学分。

5. 专业（技能）实践课。

专业（技能）实践课是立足于专业知识、职业技能、岗位能力开设的独立的实验、实训、实习等实践性教学课程，由课程实训、认识实习、跟岗实习、顶岗实习、毕业设计等构成。其中：课程实训主要有：服务礼仪实训和城市轨道交通综合实训，共 2 学分；认识实习 1 学分；跟岗实习 4 学分；顶岗实习 18 学分；毕业设计 6 学分，职业技能实践课程合计 31 学分。

6. 专业（技能）选修课。

专业（技能）选修课是以行业为背景，立足学校的办学定位、社会需求、专业特色和教学条件等，根据本专业对应的主要职业岗位基本能力需求和职业发展需，深化、拓宽的与职业岗位相关的知识和技能的课程，本专业开设的专业（技能）选修课主要包括：运输营销、公共关系、轨道交通经济与法规、城市轨道交通车站设备、体育体能（含擒拿格斗、女子防身术）、城市轨道交通规划、消防安全与急救知识、形象设计与化妆、交通运营调度管理、轨道交通车站管理、城市轨道交通服务心理学、轨道交通通信与信号等课程，供学生按规定选择学习，至少需修满 10 学分。

（二）专业（技能）核心课程简介

1. 《城市轨道交通运营管理》

课程目标：全面地掌握城市轨道交通运营管理的基本理论和方法，懂得城市轨道交通的发展，地下车站的构成，设计和施工的主要特点；并能熟练掌握运输计划，列车运行图、运输能力等

基本内容。掌握列车组织运行的一些基础知识和基本编制思路，能看懂、编制复杂的全日行车计划、列车运行图和车辆周转图，合理安排乘务员的排班计划表。

主要内容：对地铁运营管理进行介绍，包括城市轨道交通发展沿革、设施设备、运营计划、列车运行图、轨道交通行车组织、运营调度指挥、行车组织、车辆基地作业组织、运输能力及能力加强措施、客运组织管理、票务管理、换乘管理、安全管理等知识。

教学要求：本课程系统性、实践性很强，在教学过程中必须认真贯彻理论联系实际的原则，注意培养学生理论联系实际问题的能力。每章讲授完毕后应配合本章的重点、难点内容布置适量的思考题，供学生进行全面复习、巩固提高。

2. 《城市轨道交通车辆基础》

课程目标：使学生了解轨道交通车辆的运作原理，检修管理的知识。掌握车辆常见的故障原因、检修基地，学会常用检修设备和工具的使用及维护。具有扎实的基础理论知识，较强的实际工作能力，能够到城市轨道交通企业，从事车辆制造、质量检查、各项试验、维修保养、车辆运用及管理等工作。

主要内容：本课程介绍城市轨道交通车辆的运行和检修管理；检修限度和检修修程；城市轨道交通车辆的检修基地；常用检修设备及工具的使用与维护。系统地论述轨道交通车辆的检修规范、检修基地、检修工量具的使用及相应的检修设备。

教学要求：本课程理论性、基础性较强，每章讲授完毕后应配合本章的重点、难点内容布置适量的思考题，供学生进行全面复习、巩固提高。

3. 《城市轨道交通行车组织》

课程目标：通过学习该课程，准确地掌握城市轨道交通信息化管理、城市交通车辆的运用及乘务管理等内容；更好地理解城市轨道交通行车组织基本理论；能够使用 ATC 设备对行车组织进行监督和控制操作；理解行车组织基础，掌握在正常情况下的列车运行组织，ATC 设备故障时的列车运行组织，车站联锁设备故障时的列车运行组织，特殊情况下的列车运行组织，施工及工程列车的开行，调车工作，行车调度工作，行车突发事件应急处理，行车事故的分类、通报与调查处理等，强化对学生技能培养和必要知识的掌握。

主要内容：本课程以城市轨道交通系统行车专业岗位所需的理论知识和操作技能为主，对城市轨道交通行车组织进行了较详细、较全面的描述内容主要包括城市轨道交通行车组织基础、行车信号系统、行车调度指挥、车站行车作业组织、车辆基地作业组织、正常情况下的行车组织、非正常情况下的行车组织、救援列车与工程车的开行、列车开行计划与运输能力、行车事故处理及预防等十大模块。

教学要求：本课程系统性、实践性很强，在教学过程中必须认真贯彻理论联系实际的原则，注意培养学生理论联系实际问题的能力。每章讲授完毕后应配合本章的重点、难点内容布置适量的思考题，供学生进行全面复习、巩固提高。

4. 《城市轨道交通客运组织》

课程目标：本课程强调能力的培养，在了解城市轨道交通系统的运营特性的基础上，结合实践教学，准确掌握车站客流组织，车站运作管理，车站突发事件应急处理办法，交通客运服务实例，城市轨道交通市场营销等技能知识；同时增加了拓展提高和实践训练环节，并融入实际工作中对具体问题的处理方法，强化对学生技能培养和必要知识的掌握。

主要内容：本课程对城市轨道交通客运组织进行了全面系统的介绍，主要内容包括城市轨道交通系统概述、城市轨道交通车站设计、城市轨道交通车站技术设备、城市轨道交通车站岗位管理、城市轨道交通客流、城市轨道交通车站客流组织、城市轨道交通车站运作管理、城市轨道交通自动售检票系统、城市轨道交通车站安全管理等内容。

教学要求：本课程系统性、实践性很强，在教学过程中必须认真贯彻理论联系实际的原则，注意培养学生理论联系实际问题的能力。每章讲授完毕后应配合本章的重点、难点内容布置适量的思考题，供学生进行全面复习、巩固提高。

5. 《票务管理》

课程目标：通过本课程的学习，使学生了解城市轨道交通票务系统的架构和管理模式，充分理解城市轨道交通车站票务岗位工作规范要求和票务政策的规定；掌握车票管理、现金管理、票务备品管理、票务报表管理的知识；能够操作售票设备、能按规定正确填写各种票务报表、能够进行清票、票务盘点等工作。

主要内容：本课程主要内容有城市轨道交通票务系统概述，车站日常票务作业，自动售检票系统，异常情况的票务处理，票务收入管理，车票管理，票务清分管理，票卡媒介，自动售检票系统终端设备与操作等。

教学要求：本课程实践性较强，上课中充分积极利用网络、多媒体、模拟系统等技术，改变传统教学方式，增强学生对知识的感性认识，培养学生分析问题、解决问题的能力。采用启发式、讨论式、发现式教学，调动学生学习的积极性；鼓励学生参加生产和社会实践活动、课外科技活动；充分利用现代教育技术，改

善教学方法，提高教学效益和质量，促进教学内容和课程体系改革的深入发展。

6. 《城市轨道交通客运服务》

课程目标：通过本课程学习，使学生具备城市轨道交通客流组织及客运服务的各项礼仪知识、职业素质和服務的相关技巧，学习城市轨道交通突发事件应急处理及纠纷处理的一般性原则和方法，而使学生能够在客运组织及服務中表现出较高的职业素养。

主要内容：本课程的主要内容有城市轨道交通客运服务概述、城市轨道交通客运服务人员的礼仪要求、城市轨道交通车站客运服务、乘客投诉处理、城市轨道交通客运服务质量评价等。

教学要求：本课程系统性、实践性很强，在教学过程中必须认真贯彻理论联系实际的原则，注意培养学生理论联系实际问题的能力。每章讲授完毕后应配合本章的重点、难点内容布置适量的思考题，供学生进行全面复习、巩固提高。

7. 《城市轨道交通应急与安全管理》

课程目标：通过本课程的学习使学生能说明突发事件的定义、分类、分级和特征，熟练学会编制应急预案；熟练掌握车站各类突发事件的处理方法和流程；掌握行车突发事件的以及处理原则及方法；掌握城市轨道交通自然灾害及恶劣天气下的应急处理方法。

主要内容：结合城市轨道交通实际工作流程，从控制中心、车站、乘务三个层面的协调运作出发，以岗位需求为导向。包括五个项目：伤亡类突发事件应急及安全管理、恐怖袭击类突发事件应急及安全管理、火灾类突发事件应急及安全管理、自然灾害类突发事件应急及安全管理、客运组织类突发事件应急及安全管理。

教学要求：本课程系统性、实践性很强，在教学过程中必须认真贯彻理论联系实际的原则，注意培养学生理论联系实际问题的能力。学生在课程学习中，结合多媒体以及视频直观的了解事件的内容及实际过程，增加学生的课外知识。同时通过演练以及实际操作，让学生能更加深刻的认识及记忆事件的处理办法，为学生步入社会起到指导性作用。

七、教学进程总体安排

(一) 学时与学分分配

课程类别	课程门数	总学时	学时比例	学分	学时分配		线下授学时	学分比例	备注
					理论	实践			
公共基础必修课	10	514	20.43%	26	372	142	42	20.97%	
公共基础选修课	4	128	5.09%	8	128	0	8	6.45%	至少选修并获得8学分
专业技能基础课	7	352	13.99%	22	312	40	84	17.74%	
专业技能核心课	8	432	17.17%	27	312	120	96	21.77%	
专业技能实践课	6	930	36.96%	31	0	930	60	25.00%	至少选修并获10学分
专业技能选修课	3	160	6.36%	10	112	16	36	8.06%	
合计	38	2516	100%	124	1236	1248	326	100%	

(二) 各学期教学环节总体安排。

学期	理实一体教学	独立实践教学					复习考核	教学总周数	备注
		课程教学	认识实习	跟岗实习	顶岗实习	毕业设计			
第1学期	17		1				2	20	
第2学期	18						2	20	

第3学期	17	1					2	20	
第4学期	17	1					2	20	
第5学期	12				6		2	20	
第6学期					12	6		18	
合计	81	2	1		18	6	10	118	

(三) 2019级城市轨道交通运营管理专业教学进程安排表 (面向社会人员招生)

课程类别	课程编码	课程名称	考核类型	学分	学时分配			线下 面授 学时	各学期线下集中面授 学时分配						
					总学 时	理论 学时	实践 学时		1	2	3	4	5	6	
公共基础教育课程平台	公共基础必修课	军事理论教育	考查	2	36	36		2	2						
		思想道德修养与法律基础	考试	3	48	42	6	4	4						
		毛泽东思想和中国特色社会主义理论体系概论	考试	4	64	54	10	4		4					
		形势与政策	考查	1	40	40		10	2	2	2	2	2		
		高职英语	考试	4	64	64		8	4	4					
		心理健康教育	考查	2	32	32		2	2						
		计算机应用基础	考试	3	54	30	24	4	4						
		就业指导与创业教育	考查	2	36	36		2				2			
		体育	考查	3	108	6	102	6	2	2	2				
		职业素养	考查	2	32	32									
	公共基础必修课小计				26	514	372	142	42	20	12	4	4	2	
	公共基础选修课	中共党史	考查	2	32	32		2		2					
		普通话	考查	2	32	32		2			2				
		中华优秀传统文化	考查	2	32	32									
		应用文写作	考查	2	32	32		2			2				
		社会责任教育	考查	2	32	32									
经济生活中的法律		考查	2	32	32		2					2			

		美育修养	考查	2	32	32													
		卫生健康教育	考查	2	32	32													
		公共基础选修课小计（至少修满8学分）		8	128	128		8		2	4	2							
专业技能课程平台	专业技能基础课	管理学基础	考试	3	48	48		12	12										
		物流概论	考试	3	48	48		12	12										
		城市轨道交通概论	考试	4	64	64		12	12										
		旅游地理	考查	3	48	48		12		12									
		基础会计	考查	3	48	40	8	12		12									
		轨道交通服务礼仪	考查	4	64	32	32	12		12									
		城市轨道交通服务英语	考查	2	32	32		12				12							
		专业技能基础课小计				22	352	312	40	84	36	36	12	0	0	0			
	专业技能核心课	城市轨道交通运营管理	考试	4	64	64		12		12									
		城市轨道交通车辆基础★	考试	4	64	32	32	12				12							
		城市轨道交通应急与安全管理	考试	3	48	32	16	12				12							
		城市轨道交通行车组织	考试	3	48	40	8	12							12				
		轨道交通客运组织	考试	3	48	40	8	12				12							
		城市轨道交通客运服务★	考试	4	64	32	32	12						12					
		票务管理	考试	3	48	32	16	12						12					
		管理信息系统	考试	3	48	40	8	12						12					
		专业技能核心课小计				27	432	312	120	96	0	12	36	36	12	0			
	专业技能实践课	服务礼仪实训	考查	1	30		30	30				30							
		城市轨道交通综合实训	考查	1	30		30	30					30						
		认识实习		1	30		30												
		跟岗实习		4	120		120												
		顶岗实习		18	540		540												
		毕业设计		6	180		180												
		专业技能实践课小计				31	930		930	60		0	30	30	0				
	专业技能选修	运输营销	考查	4	64	32	32												

课	公共关系	考查	4	64	32	32							
	轨道交通经济与法规	考查	3	48	32	16	12			12			
	城市轨道交通车站设备	考查	4	64	32	32							
	体育体能（含擒拿格斗、女子防身术）	考查	2	32	16	16							
	城市轨道交通规划	考查	4	64	64								
	消防安全与急救知识	考查	2	32	16	16							
	形象设计与化妆	考查	3	48	32	16	12				12		
	交通运营调度管理	考查	4	64	32	32							
	轨道交通车站管理	考查	4	48	24	24							
	城市轨道交通服务心理学	考查	4	64	48	16	12				12		
	轨道交通通信与信号	考查	4.5	72	36	36							
	专业技能选修课小计（至少需修满10学分）			10	160	112	16	36			12	24	
总 计			124	2516	1236	1248	326	56	62	98	96	14	

八、实施保障

（一）师资队伍。

专业核心课教师任职资格：具备所负责课程的专业教育背景，较高的技术职称，具有端正严谨的工作态度以及相应课程的实践教学能力。

实训指导教师任职资格：具备所负责课程的专业技能，并具备实践教学能力，具备专业资质证书或考评员资格证书；或已在轨道交通企业工作五年以上，经验丰富，本科以上学历，中级以上技术职称。

目前，学院计划引进高学历、高技能教师1-2名；通过对青年教师针对性培养和选派教师到相关公司企业进行学习锻炼等

多种方式培养一批年轻优秀的技术和业务骨干。同时，积极联系相关企业技术能手到校兼职授课，努力发展兼职教师队伍。争取在3-5年内培养一支职称结构、年龄结构、学历结构合理、素质优良、专兼结合的“双师”化师资队伍。

（二）教学设施。

（1）校内专业实训基地

我院校内的轨道交通课程计划与兄弟友好院校合作，争取完成自动售检票实训、安检实训、轨道办公服务运行实训、轨道站台服务实训。以及利用我院其他专业相似实验实训平台完成礼仪形体和英语听说训练实训等。计划可以基本满足本专业项目化课程和阶段性综合实训的要求。

（2）校外专业实训基地

在现有的有意向合作的校外实训基地上，积极谋求更多校企合作机会。加强与优势院校和大型企业合作单位的联系，与其深度合作，加强课程建设和改革能力。增加教师赴企业和各类型相关培训锻炼机会，提高教师实践教学能力和业务素质。

（三）教学资源。

结合城市轨道交通运营管理专业的特点，制定教学资料库的建设方案，建立教学文件、教学管理、课程素材、网络课程（多媒体课件）、轨道交通运营案例、职业技能鉴定（试题库）等专业教学资源库。以初步建立校级精品课程建设为切入点，以相关教学软件、典型案例、相关法规、电子教学资料为主要内容，为轨道交通运营管理专业的学生提供共享型学习平台，以满足课程教学和学生自主学习的要求，增强学生自主学习的能力。

（四）教学方法。

围绕本专业人才培养目标要求，探索以岗位职业能力培养为本位、典型工作任务驱动的工学课程结合体系，把岗位核心技能训练贯穿于人才培养的全过程，构建“理实一体化”课堂，在课堂教学中充分运用现代化教学手段、兄弟院校实践平台和企业实物教学等手段，多媒体教学、现场教学相结合，实施轨道交通运营企业虚拟流程、虚拟运营的课堂教学。将企业生产现场、操作场景、作业流程搬入课堂，使教学更加直观、生动，激发学生兴趣，便于学生理解与掌握。积极聘请企业技术人员参与教学指导，加大实施企业现场教学，推行“做中教，做中学”的教学方式，体现教学过程实践性、开放性和职业性。

（五）学习评价。

（1）基础课程的考核方法根据课程性质采用试卷考试、上机考试等多种形式开展，采用平时成绩占 30%，期末考试占 70% 的比重进行成绩认定；

（2）核心课程因课程内容及授课目标不同可以采用多种考核方式。比如，突破了“试卷考试”的限制，采取“小组作品考核”或者“以证代考”的等模式。实训课程采用实训笔记、实训作业评定、上课出勤评定等多方面对学生过程考核。

（3）教学质量监控采用校内督导室巡查、听课，系部教学考核、教学秩序巡查，教研室开展主题教研活动等多种形式确保教学质量。

（六）质量管理。

为保证教育教学质量，学校建立了校、系、教研室三级质量监控体系，健全教学计划管理、教学组织管理、教学运行管理等制度。本着校内评价和企业评价相结合的原则，建立学院、企业、学生三方的教学质量评价和监控机制，形成以学校为核心，以系

部为主导，社会参与的教学质量保障体系。校内实行系部、教研室两级督导和系部、教研室、学生三级监控制度，采取质量保障和奖励机制相结合的质量管理措施。校外依据社会调查和毕业生跟踪调查结果、企业评估结果进行客观的质量评价。建立校内、校外质量评价互通机制，及时进行整改，确保教学工作高质量运行。

九、毕业要求

本专业学生必须通过三年的专业学习，按照专业人才培养方案要求，修满规定的课程学分共 124 学分，包括全部必修课学分和至少需获得的选修课学分。同时，完成规定的教学活动，达到人才培养方案所提出的素质、知识和能力等方面的要求，方可毕业。

十、附录

《专业人才培养方案变更审批表》。

_____专业人才培养方案变更审批表

20 — 20 学年第 学期

申请系部				适用年级/专业			
申请时间				申请执行时间			
人才培养方案调整内容	原方案	课程名称	课程性质 (必修/选修)	学时	学分	开课学期	变更形式
							(更换、删除、新增等)
	调整方案	课程名称	课程性质 (必修/选修)	学时	学分	开课学期	
调整原因							
意见 系部主任		_____年 月 _____日					
教务处意见		_____年 月 日					

分管院长意见	年 月 日
--------	-------

说明： 变更人才培养方案必须填写此表，一式两份（教务处一份、提出变更的系院存档一份）。