广西工商学校

城市轨道交通运营服务专业

2021级人才培养方案

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务专业。

专业代码：700604。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、修业年限

学制：3年。

四、职业面向

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **主要岗位类别****（或技术领域）** | **职业资格证书或技能****等级证书举例** |
| 1 | 轨道交通调度员 | 城市轨道交通站务员 |
| 2 | 城市轨道交通服务员 | 城市轨道交通票务员城市轨道交通客运员 |
| 3 | 铁路车站行车作业员 | 铁路车站行车作业员 |
| 4 | 呼叫客户服务 | 1+X呼叫客户服务中心职业技能等级证书（初级） |

五、培养目标与培养规格

**（一）培养目标**

本专业主要面向城市轨道交通运营管理等企业单位，培养德、智、体、美全面发展，有良好的文化修养和职业道德，掌握城市轨道交通运营管理专业相应职业岗位必备的知识与技能，具有较强的就业能力和终身学习能力，具备职业生涯发展基础和创新精神，能胜任城市轨道交通客运服务、车站管理等一线工作的高素质劳动者和中、初级专门人才。

**（二）培养规格**

由素质、知识、能力三个方面的要求组成。

**1.素质**

**（1）基本素养**

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，树立中国特色社会主义共同理想，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。

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。

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。

**（2）职业素养**

* 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
* 具有良好的人际交往、团队协作能力和客户服务意识。
* 具有城市轨道交通相关的信息和质量规范意识。
* 具有获取前沿专业相关信息、学习新知识的能力。
* 具有熟练的城市轨道交通运营管理技术应用能力。

**2.知识**

包括对公共基础知识和专业知识等的培养规格要求。

**（1）公共基础知识**

* 具备语文、数学、英语的基础知识。
* 具备职业生涯规格的基本知识、具备基本的法律法规及计算机行业相关法规的知识。
* 具备政治和经济基础知识，以及与社会、人生和职业实践密切相关的哲学基本。
* 具备我国民族的历史与现状、我国的民族政策等基本知识。
* 具备体育的基本知识。
* 具备音乐、美术相关的基本知识。

**（2）专业知识**

* 具有积极的人生态度、健康的心理素质、良好的职业道德和较扎实的文化基础知识。
* 具有获取新知识、新技能的意识和能力，能适应不断变化的职业社会了解城市轨道交通工作流程，严格执行工作程序、工作规范和设备安全操作规程。
* 具有强烈的安全生产意识，重视环境保护，并能解决一般性专业问题。

**3.能力。**

包括对通用能力和专业技术技能等的培养规格要求。

**（1）通用能力**

一般包括口语和书面表达能力，解决实际问题的能力，终身学习能力，信息技术应用能力，独立思考、逻辑推理、信息加工能力等。

**（2）专业技术能力**

* 具有熟悉各类行车设备的名称、位置、功能并能熟练操作技能。
* 具有对各类行车设备的故障现象做出准确描述，并报修及处置的能力。
* 具有能通过行车监控设备对运营情况进行实时监控技能。
* 具有能正确使用、保养车站各类机电设备，并报修、确认各类故障的应用能力。
* 具有对车站非运营期间的施工进行监督管理的能力。
* 具有能根据实际状况和调度命令完成非正常情况下的行车作业的能力。
* 具有能根据客流变化安全有序地组织乘客购票、乘车、换乘及进出站的基本能力。

具有能及时处理车站的乘客纠纷等客运突发事件，并做好相关信息的上报、记录的能力。

六、课程设置

**（一）公共基础课程**

| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 中国特色社会主义 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释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，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。通过学习，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；认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。 | **36** |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，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，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。通过学习，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观，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自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。 | **36** |
| 3 | 哲学与人生 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，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；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。通过学习，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 | **36** |
| 4 | 职业道德与法治 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，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。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。通过学习，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。 | 36 |
| 5 | 历史（中国历史、世界历史） | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，本课程是在义务教育历史课程的基础上，以唯物史观为指导，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会形态从低级到高级发展的基本脉络、基本规律和优秀文化成果；从历史的角度了解和思考人与人、人与社会、人与自然的关系，增强历史使命感和社会责任感；进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神， 培育和践行社会主义核心价值观；树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；塑造健全的人格，养成职业精神，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。 | 72 |
| 6 | 语文 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，语文课程对于全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，发展素质教育，推进教育公平，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人具有重要作用。是在义务教育的基础上，进一步培养学生掌握基础知识和基本技能，强化关键能力，使学生具有较强的语言文字运用能力、思维能力和审美能力，传承和弘扬中华优秀文化，接受人类进步文化，汲取人类文明优秀成果，形成良好的思想道德品质、科学素养和人文素养， 为学生学好专业知识与技能，提高就业创业能力和终身发展能力，成为全面发展的高素质劳动者和技术技能人才奠定基础。 | 198 |
| 7 | 数学 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，中职数学课程是使中等职业学校学生获得进一步学习和职业发展所必需的数学知识、数学技能、数学方法、数学思想和活动经验；具备中 等职业学校数学学科核心素养，形成在继续学习和未来工作中运用数学知识和经验发现问题的意识、运用数学的思想方法和工具解决问题的能力；具备一定的科 学精神和工匠精神，养成良好的道德品质，增强创新意识，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。 | 144 |
| 8 | 英语 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，中职英语课程是在义务教育基础上，帮助学生进一步学习语 言基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业学校英语学科核心 素养；引导学生在真实情境中开展语言实践活动，认识文化的多样性，形成开放 包容的态度，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解，坚定文化自 信；帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，自觉践行社会主义核心价值 观，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。 | 144 |
| 9 | 艺术 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，本课程包含音乐、美 术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类的综合性课程，与义务教育阶段 艺术相关课程相衔接，具有思想性、民族性、时代性、人文性、审美性和实践性, 是中等职业学校实施美育的基本途径。课程坚持立德树人，充分发挥艺术学科独特的育人功 能，以美育人，以文化人，以情动人，提高学生的审美和人文素养，积极引导学 生主动参与艺术学习和实践，进一步积累和掌握艺术基础知识、基本技能和方法, 培养学生感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力，帮助学生塑造美好心灵，健 全健康人格，厚植民族情感，增进文化认同，坚定文化自信，成为德智体美劳全 面发展的高素质劳动者和技术技能人才。 | 36 |
| 10 | 信息技术 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，学生通过对 信息技术基础知识与技能的学习，有助于增强信息意识、发展计算思维、提高数 字化学习与创新能力、树立正确的信息社会价值观和责任感，培养符合时代要求 的信息素养与适应职业发展需要的信息能力。本课程的任务是全面贯彻党的教育方针，落实立德树人 根本任务，满足国家信息化发展战略对人才培养的要求，围绕中等职业学校信息 技术学科核心素养，吸纳相关领域的前沿成果，引导学生通过对信息技术知识与 技能的学习和应用实践，增强信息意识，掌握信息化环境中生产、生活与学习技 能，提高参与信息社会的责任感与行为能力，为就业和未来发展奠定基础，成为 德智体美全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。  | 108 |
| 11 | 体育与健康 | 依据教育部《中等职业学校公共基础课课程方案》开设，本课程 是以身体练习为主要手段，以体育与健康的知识、技能和方法的传授为主要内 容，以培养中等职业学校学生的体育与健康学科核心素养和促进学生身心健康 发展为主要目标的综合性课程。通过传授体育与健康的知识、技能和方法，提高学生的体育运动能 力，培养运动爱好和专长，使学生养成终身体育锻炼的习惯，形成健康的行为 与生活方式，健全人格，强健体魄，具备身心健康和职业生涯发展必备的体育 与健康学科核心素养，引领学生成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术 技能人才。 | 144 |
| 12 | 劳动法（选修） | 本课程为选修课程，以“劳动法是维护劳动者权益之法”为基本理念，贯穿整个教学和学习过程，从劳动法的基本理论出发，学习劳动法律关系、促进就业与劳动保护、社会保险、劳动合同、工资工时、劳动保护制度等内容，通过学习，使学生掌握劳动法的基本制度和内容，培养学生运用劳动法知识分析和解决现实生活中实际问题的能力，懂得劳动者在劳动者享有的权利和承担的义务，依法签订和履行劳动合同，依法保护自己的合法权益。 | 36 |
| 13 | 国学（选修） | 本课程是为适应现代社会对全面协调发展的人才的需求而开设的公共选修课程。以中国传统文化为内容，旨在普及国学知识，提升国学素养，提振民族自信，增强民族凝聚力，为学生的未来发展提供人文素养的支持和不竭的动力，为培养全面发展的高素质人才打下坚实基础，增强其就业竞争力和社会适应能力。课程总体要求是通过教学，使学生了解国学基本知识，了解对国人影响深远的国学思想和文化，使学生具备自觉追求高雅、仁善和礼义的能力，形成以崇德尚礼、尊师重道、博爱仁善为基本内容的人文素养。 | 36 |
| 14 | 民族文化（八桂文化）（选修） | 本课程是一门中等职业学校人文素质课程，是公共基础选修课。本课程以文化鉴赏为切入点，向学生们介绍广西独特的文化现象，引导学生透过这些具体的、表层的文化现象理解和把握广西文化的深层内涵和价值，并获得个体独特的感受和体验。本课程旨在用健康向上的文化来陶冶学生的思想情操，提高他们的思想认识水平，提升人文精神境界。培养学生对本土文化的认知和感情，了解本土文化发展的历史、八桂大地的风土人情等，丰富学生的人文知识，激发学生热爱祖国热爱家乡的家国情怀。 | 36 |
| 合计 | 1098 |

**（二）专业课程**

**1.专业基础课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
|  1 | 普通话训练（优质语音塑造训练） | 课程旨在培养学生普通话口语表达能力，提高学生普通话口语表达水平。是一门在理论的指导下，实践性很强的课程。对学生职业能力的培养和职业素质的养成起着主要的支撑作用，奠定了现代职业对人才职业能力和职业素养高规格要求的基石。课程与职业综合能力，与专业核心能力培养并驾齐驱，构建起中职学生的职业能力。 | 36 |
| 2 | 城市轨道交通概论 | 主要学习城市轨道交通的历史发展、城市轨道交通规划与路网设计、线路与车站、车辆与供电、信号与通信、运行组织与经营管理、投资效益分析等内容，使学生初步了解城市轨道交通的基本常识。 | 72 |
| 3 | 城市轨道交通运营管理规章制度 | 主要学习城市轨道行车安全、设备安全、施工安全、消防安全以及交通应急管理等相关的法规和评价标准。 | 48 |
| 4 | 城市轨道交通运营设备（服务外包与呼叫中心概论） | 主要学习城市轨道交通设施运营、维护所需的各类机电设备通称城市轨道交通设备，主要包括车辆、信号系统、供电系统、通信系统、自动售检票系统及维修养护设备等 | 72 |
| 5 | 形象设计（化妆技巧、服饰、色彩搭配） | 课程根据学生的个体特征、对职业的要求和行业性质，运用多种科学理论、方法和技术对其职业形象的各方面、各要素进行系统的学习，了解形象设计的基本概念、特征、原则的基础上，掌握职业仪态、健美操、瑜伽、妆容形象设计、服饰形象设计、礼貌语言的运用、气质培养及职业生涯规划的基本知识。 | 72 |
| 6 | 中国民族民俗 | 使学生了解中华各民族的民族文化，民族特征、民族精神、民族历史、民族问题以及人文地理、风俗礼仪、宗教信仰等有关问题，通过本课程使同学们了解中华民族的优良传统，为中华民族的伟大复兴和各民族平等、友爱、团结、互助而努力奋斗的目的。 | 72 |
| 合计 | 372 |

**2.专业核心课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 城市轨道交通服务礼仪 | 通过本课程的学习，促进学生职业能力培养和职业素养的养成,学生必须具有扎实的服务礼仪的基本理论知识，仪态端庄，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，旨在培养学生良好的服务意识和服务心理，塑造良好的职业形象，陶冶学生的职业情操，使学生具有较强的表达能力和人际沟通能力，熟悉不同岗位群的礼仪需求，提高学生的综合职业素养。帮助学生了解相关从业岗位的接待工作，牢固树立“宾客至上”的观点，自觉讲究礼貌礼节，切实做到文明接待、礼貌服务、诚实守信、善于沟通和合作。培养学生良好的职业意识，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，有较强的人际交往能力和抗挫折能力。 | 72 |
| 2 | 城市轨道交通应急处理实务 | 掌握城市轨道交通运营安全理论及相关安全管理条例；掌握城市轨道交通运营安全管理措施；掌握城市轨道交通危险识别与控制；掌握运营安全控制体系；熟悉城市轨道交通应急设备使用方法，能进行常见事故处理；掌握常见安全案例的应急处理流程，培养学生的安全意识和规范,使学生养成工作安全的习惯。 | 72 |
| 3 | 城市轨道交通运营安检常识 | 专业核心课程，是一门实用性和专业性很强的课程通过本课程的学习，使学生了解危险品运输的重要性，理解并掌握轨道交通危险品的定义及相关的法律、法规；危险品的分类及其基本性质；危险品轨道运输中各种限制；以及危险品运输专用名称的确定；危险品的包装要求及方法；危险品包装标记与标签的使用；危险品的运输文件；放射性物质的运输要求和危险品的操作及事故应急响应。 | 36 |
| 4 | 城市轨道交通票务管理 | 了解自动售检票系统发展概况；能认识各种票价制式和各种运价制定理论；会识别车票种类，能进行车站的售检票作业，进行票卡分析，办理退票作业，能填写各类票务台帐，完成票务结算和现金封包、缴款；能识别售检票系统构成方式；能正确指出自动售检票系统的组成和功能；掌握自动售检票系统各种技术制式及其优缺点；掌握票务作业与票款清分结算办法。 | 72 |
| 5 | 城市轨道交通客户服务（客户投诉、听打录入、呼入、呼出服务） | 能够利用服务礼仪技巧为乘客提供票务服务、问询服务及进出站服务，降低乘客纠纷的发生，提升地铁服务质量；能够使用地铁相关设备为重点乘客（如残疾人）提供服务；能够把握乘客心理，运用相关沟通技巧解决乘客纠纷；能够结合地铁相关规章制度，接待乘客投诉，解决乘客遇到的票务问题，安全问题等；能够及时发现车站安全隐患并采取相应的处理措施。 | 72 |
| 6 | 呼叫中心客户服务与管理（考证） | 是1+X职业技能等级证书课程之一，以提升学生能力为本位，以工作任务和1+X职业技能等级标准要求为基础，使之在今后工作中有一定的实践基础。 | 48 |
| 合计 | 372 |

**3.选修课**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考学时** |
| 1 | 城市轨道交通服务营销与口才（电话营销） | 学生通过对该课程的学习，要求能够加强职业道德、培养艰苦奋斗的精神和立业创业的本领，牢固树立以顾客为中心的营销理念，熟悉轨道交通服务市场营销理念，熟悉轨道交通服务市场营销活动的基本过程，掌握轨道交通服务市场营销各环节的基本操作方法，掌握与顾客进行情感沟通的语言技巧，具有信息收集能力、市场机会识别能力、市场营销语言能力以及团队合作精神。 | 72 |
| 2 | 茶艺技能 | 通过学习使学生了解茶叶的基本知识，掌握主要名茶的品质特点、制作工艺，茶叶的鉴别、贮藏、选购以及茶艺的技术、礼仪等。培养学生的茶叶审评能力、美学鉴赏能力和茶叶产品推介能力。 | 18 |
| 3 | 调酒技艺 | 通过学习使学生了解调酒文化、世界名酒、调酒的器具、设备等方面的知识，掌握英式、花式调酒的手法和技巧，结合案例和服务要求进行讲解和训练，提升学生的调酒技能和服务水平。 | 18 |
| 4 | 城市轨道交通员工职业化素养（压力与情绪管理） | 主要学习城市轨道交通员工职业道德、职业意识、职业心态，了解城市轨道交通员工职业行为标准与职业习惯、城市轨道交通员工职业化技能以及城市轨道交通员工应具备的职业能力等内容。 | 36 |
| 5 | 轨道交通客运服务 | 能够利用服务礼仪技巧为乘客提供票务服务、问询服务及进出站服务，降低乘客纠纷的发生，提升地铁服务质量；能够使用地铁相关设备为重点乘客（如残疾人）提供服务；能够把握乘客心理，运用相关沟通技巧解决乘客纠纷；能够结合地铁相关规章制度，接待乘客投诉，解决乘客遇到的票务问题，安全问题等；能够及时发现车站安全隐患并采取相应的处理措施。 |  |
| 合计 | 216 |

**4．顶岗实习**

通过顶岗实习，锻炼学生发挥专业特长解决工作实际问题的能力，使学生能够有机会将理论与实践进行有机结合，全面提高自身能力。学生提前到岗位上去真刀真枪的工作，有效实现学校与社会的“零距离接触”，既能锻炼提高学生的职业技能，又能培养学生吃苦耐劳精神，使学生就业竞争力得以提高。

七、学时安排

学时安排。每学年教学时间不少于40周（含复习考试），周学时一般为32，每学时不少于40分钟。三年总学时数约为3000－3400，跟岗实习、顶岗实习一般按每周30小时（1小时折1学时）安排。

学分与学时的换算。18学时为1个学分，三年制总学分不得少于160。军训、入学教育、社会实践、毕业设计（或毕业论文、毕业教育）等，以1周为1学分。

公共基础课程学时一般占总学时的1/3，必须保证学生修完公共基础必修课程的内容和总学时数。选修课教学时数占总学时的比例均应不少于10%。学生跟岗实习为3个月，顶岗实习为6个月。

八、教学进程总体安排

**（一）总体安排**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学活动** | **学分分配** | **学时分配** | **占比** |
| 公共基础课 | 公共基础课 | 55 | 990 | 32% |
| 公共选修课 | 6 | 108 | 4% |
| 小计 | 61 | 1098 | 36% |
| 专业核心课 | 21 | 372 | 15% |
| 专业限选课 | 35 | 588 | 21% |
| 小计 | 56 | 960 | 36% |
| 实训实践课 | 入学教育 | 1 | 30 | 1% |
| 军训 | 1 | 30 | 1% |
| 社会实践 | 1 | 30 | 1% |
| 劳动教育 | 4 | 120 | 2% |
| 毕业教育 | 1 | 30 | 1% |
| 实习报告 | 1 | 30 | 1% |
| 跟岗实习 | 13 | 390 | 8% |
| 顶岗实习 | 26 | 780 | 15% |
| 小计 | 48 | 1440 | 28% |
| 合计 | 161 | 3498 | 100% |

其中，必须课（公共基础课、专业核心课）占比46%，选修课（公共选修课、专业限选课）占比26%，实训实践课（入学教育、军训、社会实践、毕业教育、顶岗实习）占比28%。

**（二）教学进程**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 序号 | 课程名称 | 学分 | 学时数分配 | 各学期周学时分配 |
| 理论 | 实践 | 合计 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 |
| 教学周数 | 20周 | 20周 | 20周 | 20周 |  |  |
| 实际上课周数 | 18周 | 18周 | 18周 | 18周 |  |  |
| 必修课 | 公共基础课 | 1 | 中国特色社会主义 | 2 | 24 | 12 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 2 | 24 | 12 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |
| 3 | 哲学与人生 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |
| 4 | 职业道德与法治 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| 5 | 历史（中国、世界） | 4 | 48 | 24 | 72 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 6 | 艺术 | 2 | 18 | 18 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |
| 7 | 信息技术 | 6 | 36 | 72 | 108 | 4 | 2 |  |  |  |  |
| 8 | 体育 | 8 | 8 | 136 | 144 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 9 | 语文1、2 | 11 | 144 | 54 | 198 | 2 | 2 | 4 | 3 |  |  |
| 10 | 数学1、2 | 8 | 108 | 36 | 144 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| 11 | 英语1、2 | 8 | 108 | 36 | 144 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| **公共基础课小计** | **55** | **566** | **424** | **990** | **14** | **14** | **14** | **13** | **0** | **0** |
| 专专业核心课 | 1 | 城市轨道交通服务礼仪 | 4 | 12 | 60 | 72 | 2 | 2 |  |  |  |  |
| 2 | 城市轨道交通应急处理实务 | 44 | 22 | 50 | 72 |  | 4 |  |  |  |  |
| 3 | 城市轨道交通运营安检常识 | 2 | 18 | 18 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |
| 4 | 城市轨道交通票务管理 | 44 | 22 | 50 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |
| 5 | 城市轨道交通客户服（客户投诉、听打录入、呼入、呼出服务） | 4 | 22 | 50 | 72 |  | 2 | 2 |  |  |  |
| 6 | 呼叫中心客户服务与管理（考证） | 3 | 16 | 32 | 48 |  |  | 3 |  |  |  |
| **专业核心课小计** | **21** | **112** | **260** | **372** | **2** | **10** | **9** | **0** | **0** | **0** |
| 实训实践课 | 1 | 入学教育（时事及安全教育） | 1 |  |  | 30 | 1周 |  |  |  |  |  |
| 22 | 军训 | 1 |  |  | 30 | 1周 |  |  |  |  |  |
| 3 | 社会实践 | 1 |  |  | 30 |  | 1周 |  |  |  |  |
| 4 | 劳动教育 | 4 |  |  | 120 | 1周 | 1周 | 1周 | 1周 |  |  |
| 5 | 毕业教育 | 1 |  |  | 30 |  |  |  | 1周 |  |  |
| 6 | 跟岗实习 | 13 |  |  | 390 |  |  |  |  | 实习 |  |
| 7 | 顶岗实习 | 26 |  |  | 780 |  |  |  |  | 实习 | 实习 |
| 8 | 实习报告 | 1 |  |  | 30 |  |  |  |  |  | 1周 |
| **实训实践课小计** | **48** |  | **1440** | **1440** |  |  |  |  |  |  |
| 选修课 | 公共选修课 | 1 | 劳动法 | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  | 2 |  |  |  |
| 2 | 国学 | 2 | 24 | 12 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | 民族文化（八桂文化） | 2 | 24 | 12 | 36 |  |  |  | 2 |  |  |
| **公共选修课小计** | **6** | **72** | **36** | **108** | **2** | **0** | **2** | **2** | **0** | **0** |
|  | 专业限选课 | 1 | 普通话训练（优质语音塑造训练） | 2 | 12 | 24 | 36 | 2 |  |  |  |  |  |
| 2 | 城市轨道交通概论 | 4 | 22 | 50 | 72 | 4 |  |  |  |  |  |
| 3 | 城市轨道交通运营管理规章制度 | 3 | 16 | 32 | 48 | 3 |  |  |  |  |  |
| 4 | 城市轨道交通运营设备（服务外包与呼叫中心概论） | 4 | 24 | 48 | 72 |  |  | 4 |  |  |  |
| 5 | 形象设计（化妆技巧、服饰、色彩搭配） | 4 | 22 | 50 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |
| 6 | 中国民族民俗 | 2 | 36 | 36 | 72 | 4 |  |  |  |  |  |
| 7 | 城市轨道交通服务营销与口才（电话营销） | 4 | 24 | 48 | 72 |  | 4 |  |  |  |  |
| 8 | 茶艺技能 | 2 | 12 | 24 | 36 |  |  | 2 | 2 |  |  |
| 9 | 调酒服务 |
| 10 | 城市轨道交通员工职业化素养（压力与情绪管理） | 2 | 16 | 20 | 36 |  | 2 |  |  |  |  |
| 11 | 轨道交通客运服务 | 4 | 24 | 48 | 72 |  |  |  | 4 |  |  |
| **专业限选课小计** | **31** | **208** | **380** | **588** | **13** | **6** | **6** | **10** | **0** | **0** |
| 课内理论教学总时数 | 958 | 公共基础课+专业基础课+专业核心课+实训实践课+专业限选课+公共选修课 |
| 实践教学总时数 | 2540 | 课内实践教学时数+单独设置实践课（军训、入学教育、社会实践、毕业设计或毕业论文、毕业教育）以1周为1学分，顶岗实习按每周30学时计算 |
| 教学总学时（理论+实践） | 3498 | 其中理论学时占总学时 30%，实践教学占总学时 70%。 |
| 毕业总学分 | 161 |

九、实施保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、教学评价、质量管理等方面。

**（一）师资队伍。**

包括专任教师和兼职教师。本专业在校生与该专业的专任教师之比为6:1（不含公共课）。“双师型”教师比例为50%。兼职教师应主要来自于行业企业。

**（二）教学设施。**

根据本专业人才培养实施需要，其中学校建设有安检实训室1间（平均40人/间），礼仪、形体实训室2间（平均40人/间），校园覆盖免费wifi，建设有电子阅览室、城市轨道交通应急处置SOP、自动售检票AFC、行程标准化仿真实训软件实训室，信息化条件保障能满足专业建设、教学管理、教学和学生自主学习需要。

**（三）教学资源**

学校建设有图书馆、电子阅览室等，图书和数字资源丰富，能够满足学生专业学习、教师专业教学研究、教学实施和社会服务需要。根据专业需要编写了城市轨道交通运营管理专业校本教材，并开发课件、微课等教学资源。

**（四）教学方法**

采用理实一体化教学、案例教学、项目教学等方法，坚持学中做、做中学。

**（五）教学评价**

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

**1.课堂教学效果评价方式**

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤、上机操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。

**2.实训实习效果评价方式**

**（1）实训实习评价**

采用实习报告与实践操作水平相结合等形式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。

**（2）顶岗实习评价**

顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多 层次、多方面的评价方式。

**（六）质量管理**

我校实行教务科统筹管理、专业科、专业负责人具体实施的三层组织结构，以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，结合教学诊断与改进、听课评课等质量监控手段保证人才培养方案实施的质量，统筹管理各环节的教学质量管理活动，形成任务、职责、权限明确，相互协调、相互促进的质量管理有机整体。在教学管理过程中，具有规范性和灵活性，实行工学交替等弹性学制。合理调配专业教师、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程实施创造条件；对教学过程的进行质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十、毕业要求

学生通过2年的在校学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。综合考察学生在校期间的各种表现，如操行、实践活动、考证等，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

广西工商学校

2021年5月（修订）