



职业教育城市轨道交通专业教学资源库

《城市轨道交通客运组织》

课程标准

参与制定人员：

谢淑润 武汉铁路职业技术学院

夏 栋 武汉铁路职业技术学院

刘莉娜 北京交通运输职业学院

丛 丛 广东交通职业技术学院

审核人员：

董书龙 武汉地铁运营有限公司

张庆明 武汉地铁集团有限公司

城市轨道交通专业群-运营管理专业

2017年4月

《城市轨道交通客运组织》课程标准

课程代码： 20160503

课程类型：理实一体化课

学时/学分： 72/4.5

适用专业：城市轨道交通运营管理专业

一、课程概述

1. 课程的性质、地位

本课程所属城市轨道交通运营管理专业，其专业人才培养目标是：面向城市轨道交通企业，在城市轨道交通生产、管理、服务第一线，能从事城市轨道交通调度指挥工作、客运组织管理和乘客服务工作，具有基本专业技术、良好职业道德和职业生涯发展能力的高素质技能型人才。

依据专业人才培养目标，考虑城轨站务岗位需求，兼顾职业素养的养成，将本课程定位为专业核心课程之一。

2. 主要学习内容

通过本课程的学习，不仅能培养学生客运组织方面的能力，更重要的是能培养他们良好的沟通能力和团队协作精神，强烈的责任意识与稳定的心理素质，以及爱岗敬业、诚实守信、办事公道，奉献社会的职业素养。同时为学生获取中级客运值班员职业资格提供支撑，并对学生职业生涯发展起显著促进作用。

3. 与前续课程的联系

本课程的前续课程包括“城市轨道交通线路站场”、“城市轨道交通车辆基础”、“城市轨道交通车站机电设备运用”等一般专业课，让学生首先掌握城轨交通基础设备对城轨运营的影响，继而才能更好的运用设备解决客运组织问题。

4. 与后续课程的关系

本课程的学习将为今后学生学习“城市轨道交通应急处理”等后续专业课奠定理论与实践基础。

二、课程目标

本课程立足客运岗位，结合国标，以岗位真实工作任务为基础，有针对性的确定了课程教学的知识、能力、素质目标。其中，知识目标中包含有基础知识、操作知识、拓展知识；能力目标中包含有单一性专业技能和综合性专业技能；素质目标则主要考虑学生责任意识、心理素质、团队协作等职业素养的养成。学习完本课程后，学生应该能够：

1. 知识目标

(1) 描述不同类型的城市轨道交通车站建筑构成，车站的客运设备布局与客流的关系；理解城市轨道交通客运组织的概念、宗旨和客运组织工作的基本特点、基本要求；绘制城市轨道交通客运组织机构和岗位设置关系图。

(2) 描述车站导乘设备设施、升降设备、火灾报警设备、站台门、电话系统及视频监视系统、综合后备盘等的用途、种类和设置要求，掌握导乘设备设施、升降设备、火灾报警设备、站台门、电话系统及视频监视系统、综合后备盘等的操作要点。

(3) 描述车站管理基本制度、车站各岗位的职责，掌握车站值班站长、行车值班员、客运值班员、售票员、站厅站务员、站台站务员的作业流程，熟练掌握车站日常运作程序。

(4) 描述客流的概念、分类、产生和特点，客流调查的种类、方法和统计指标含义；理解客流预测的作用，了解客流预测的常见方法及其适用范围，学会应用指数平滑法计算客流预测相关数据；了解客流的特征、动态特点及演变规律，学会制订客流计划。

(5) 描述城市轨道交通车站客流组织的原则、车站日常客流组织的具体内容；重点掌握换乘客流组织、大客流组织和突发事件客流组织的工作方法和作业程序。

(6) 掌握车站发生/发现火灾、乘客意外伤害事件、大面积停电、可疑物品、站台事故、恐怖袭击事件等突发事件时的处理原则及作业程序。

2. 能力目标

(1) 能根据不同车站类型, 合理布置车站设备, 以减少客流交叉, 进一步加强分析能力、表达能力和绘图能力。

(2) 能根据车站平面的不同布置合理布置车站设备设施的位置, 能按照车站各项设备设施的操作标准正确规范操作相关设备, 能在设备出现故障时做出正确及时的处理。

(3) 能在掌握车站管理基本制度后, 制作车站各岗位的排班表; 能在掌握车站各岗位的职责和作业流程后, 扮演车站各岗位进行各岗位的作业流程演练; 能在掌握车站日常运作程序后, 分角色进行车站开站、巡查、关站作业演练。

(4) 能独立完成对城轨交通客流特点和影响因素的系统分析工作; 能解决指数平滑法的应用问题; 能充分理解客流的基本特征、客流动态特点和演变规律, 通过站间到发客流斜表相关数据, 独立完成区间断面客流量的推算及断面客流图的绘制工作。

(5) 能全面了解城市轨道交通车站客流组织的内容, 按规定完成各不同岗位在车站不同地点的日常客流组织工作; 能按标准作业程序, 分工种协作完成换乘客流组织、大客流组织和突发事件客流组织工作。

(6) 掌握应急设备的操作技能; 具备突发事件应急处理的基本技能。

3. 素质目标

(1) 初步建立城市轨道交通客运组织工作的岗位意识。

(2) 培养学生规范严谨的职业素养。

(3) 建立各岗位的责任意识, 培养团队合作精神和爱岗敬业的职业素养。

(4) 培养良好的协调能力, 团队合作能力, 建模计算预测客流量、推算区间断面客流量等实践能力。

(5) 建立良好的职业岗位能力, 应急处理能力。

(6) 培养良好的岗位安全意识和职业素质, 熟练掌握各类规章制度, 严格执行工作程序、工作规范、工作标准和安全操作规程。

三、课程实施和建议

建议本门课程学生线上学习时间不少于 16 学时, 计 1 学分, 在线学习时长占线上评价成绩的百分之三十。智慧职教-城市轨道交通资源库《城市轨道交通

客运组织》课程学习网址：

https://www.icve.com.cn/studypriview/directory/directory_list.html?courseId=bjc7abwot6tmlanvy6zomq

1. 课程内容和要求

本课程教学内容的选取，模块设计，相应知识、技能要求和学时安排如表 1 所示。

表 1 课程内容、要求及学时安排

| 模块 | 知识要求 | 技能要求 | 学时安排 |
|----------------|--|---|------|
| 认知城市轨道交通车站 | 了解不同类型的城市轨道交通车站建筑构成，车站的客运设备布局与客流的关系；理解城市轨道交通客运组织的概念、宗旨和客运组织工作的基本特点、基本要求；绘制城市轨道交通客运组织机构和岗位设置关系图。 | 能根据不同车站类型，合理布置车站设备，以减少客流交叉，进一步加强分析能力、表达能力和绘图能力。 | 6 |
| 城市轨道交通车站设备设施使用 | 掌握车站导乘设备设施、升降设备、火灾报警设备、站台门、电话系统及视频监视系统、综合后备盘等的用途、种类和设置要求，掌握导乘设备设施、升降设备、火灾报警设备、站台门、电话系统及视频监视系统、综合后备盘等的操作要点。 | 能根据车站平面的不同布置合理布置车站设备设施的位置，能按照车站各项设备设施的操作标准正确规范操作相关设备，能在设备出现故障时做出正确及时的处理。 | 16 |
| 车站日常运作管理 | 了解车站管理基本制度、车站各岗位的职责，掌握车站值班站长、行车值班员、客运值班员、售票员、站厅站务员、站台站务员的作业流程，熟练掌握车站日常运作程序。 | 能在掌握车站管理基本制度后，制作车站各岗位的排班表；能在掌握车站各岗位的职责和作业流程后，扮演车站各岗位进行各岗位的作业流程演练；能在掌握车站日常运作程序后，分角色进行车站开站、巡查、关站作业演练。 | 8 |

| | | | |
|------------------|--|---|----|
| 客流调查与预测 | 了解客流的概念、分类、产生和特点，客流调查的种类、方法和统计指标含义；理解客流预测的作用，了解客流预测的常见方法及其适用范围，学会应用指数平滑法计算客流预测相关数据；了解客流的特征、动态特点及演变规律，学会制订客流计划。 | 能独立完成对城轨交通客流特点和影响因素的系统分析工作；能解决指数平滑法的应用问题；能充分理解客流的基本特征、客流动态特点和演变规律，通过站间到发客流斜表相关数据，独立完成区间断面客流量的推算及断面客流图的绘制工作。 | 8 |
| 城市轨道交通车站客流组织 | 掌握城市轨道交通车站客流组织的原则、车站日常客流组织的具体内容；重点掌握换乘客流组织、大客流组织和突发事件客流组织的工作方法和作业程序。 | 能全面了解城市轨道交通车站客流组织的内容，按规定完成各不同岗位在车站不同地点的日常客流组织工作；能按标准作业程序，分工种协作完成换乘客流组织、大客流组织和突发事件客流组织工作。 | 16 |
| 城市轨道交通车站突发事件应急处理 | 掌握车站发生/发现火灾、乘客意外伤害事件、大面积停电、可疑物品、站台事故、恐怖袭击事件等突发事件时的处理原则及作业程序。 | 掌握应急设备的操作技能；具备突发事件应急处理的基本技能。 | 16 |
| 机动 | | | 2 |
| 合计 | | | 72 |

2. 教学方法和教学手段（混合式教学）

根据课程内容和学生特点，灵活选取多种教学方法，比如：

角色扮演法：由于客运组织工作需要多工种协同作业，非常适合运用角色扮演法。学生在任务实施过程中分别扮演值班员、值班站长等角色，教师承担“导演”角色，帮助学生在完成工作任务的同时，感悟职业角色内涵、体验职业岗位情感，从而建立一定的职业认同感。

四阶段教学法：通常安排在任务的“参与式学习”环节。第一阶段“学习准备”，向学生描述任务、说明目标、展示教具，并检测学生已学知识技能的掌握情况，讲解操作要点；第二阶段“教师示范”，通过示范让学生知道“做什么，怎么做”；第三阶段“学生模仿”，尽量不中断学生模仿过程，要求学生独立描述工作过程，说出注意事项；第四阶段“练习总结”，告知练习时间，建立学生间的友好互助关系，指正学生在练习中出现的错误和不足。

表 2 所示即为相关教学法在课程下设 6 个模块中的应用情况。

表 2 相关教学法在课程中的应用

| 序号 | 模块名称 | 主要教学法 | 辅助教学法 |
|----|------------------|--------|-------|
| 1 | 认知城市轨道交通车站 | 现场教学法 | 头脑风暴法 |
| 2 | 城市轨道交通车站设备设施使用 | 四阶段教学法 | 实物教学法 |
| 3 | 车站日常运作管理 | 角色扮演法 | 仿真教学法 |
| 4 | 客流调查与预测 | 头脑风暴法 | 概念图法 |
| 5 | 城市轨道交通车站客流组织 | 角色扮演法 | 桌面演练法 |
| 6 | 城市轨道交通车站突发事件应急处理 | 仿真教学法 | 头脑风暴法 |

根据教学内容的特殊性、学情分析以及教学重点、难点突破等，建议选用任务引领，教师演示、学生操作，混合式教学。本课程采用了多种现代教学技术相结合的手段。

“云课堂”手机 APP 主要用于学习任务的“预习”、“前测”、“后测”、“拓展练习”，并对学生作业完成情况做出及时评价，包括网上评价和课堂评价。

“智慧职教”和“职教云”平台给学生自学提供了丰富的图片、视频资料，课程配套课件，电子教材，微课录像等教学资源。

学生们利用实训室内的仿真、实物设备完成学习任务，在接近真实的场景下感受工作氛围。

为了满足学生进一步提高技能、体验企业文化的需要，在教学设计中还可适量安排部分任务在城轨车站现场完成。

以上多种教学手段的恰当运用，无疑为优化教学过程、改善教学效果、提高教学质量，提供了有力的保障。

3. 教学评价

通过以考促学能大面积提高学生学习的主动性，再配合多样化的考核方式，精心设计考核内容、评价指标及能力培养侧重点，逐步提升学生的综合职业能力。教学评价参考表 3 完成。

表 3 课程教学评价方式

| 考核阶段 | 模块 | 考核方式 | 能力培养侧重 |
|-----------|----------|-----------------------|----------|
| 在线考核 20% | 六模块 | 系统自动生成成绩 | 基础知识运用能力 |
| 形成性考核 50% | 客运工作组织 | 模拟演练 | 团队协作能力 |
| | AFC 系统应用 | 抽题实操 | 动手能力 |
| | 票务管理 | 完成报表（手工+电子） | 严谨细致能力 |
| | 乘客票务事务处理 | 抽题作答（笔试） | 表达能力 |
| | 客流调查与预测 | 文案设计（成果汇报） | 书写能力 |
| | 客流组织 | 分工种大客流模拟演练 | 应急处理能力 |
| 终结性考核 30% | 终结考核 | 综合答辩（口试）； 期末统考（笔试） | 综合职业能力 |

4. 课程资源

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、

图书及数字化教学资源等。

(1) 教材选用

城市轨道交通客运组织.北京：人民交通出版社，2019。

(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。其中，专业类图书主要包括：城市轨道交通相关技术文献、规范标准、手册、图书、图纸、电子图书等，以及城市轨道交通运营管理实务案例类图书和城市轨道运输类专业学术期刊。

(3) 数字资源配备基本要求

建设和配置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、数字教材等数字资源，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

城市轨道交通教学资源库

学习网站

<http://www.icve.com.cn/>（智慧职教）

<http://www.icourses.cn/home/>（爱课程）

<https://www.icourse163.org/>（中国大学 mooc）

<http://daxue.mooc.com/>（慕课大学）

5. 师资队伍

教学团队由多名具有丰富教学经验的专兼职教师组成。

专任教师要求具有高校教师资格；具有高尚的师德，爱岗敬业，遵纪守法；具有交通运输相关专业本科及以上学历，扎实的城市轨道交通运营管理相关理论

功底和实践能力；具有信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

兼职教师主要从城市轨道交通相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的城市轨道交通运营管理专业知识和丰富的实际工作经验，能承担课程与实训教学、实习指导等专业教学任务。

6. 实践教学

实践教学所需的设施主要包括能够满足正常课程教学、实习实训所必需的专业教室、实训室和实习实训基地。

(1) 专业教室基本条件

配备多媒体计算机、投影设备、白板，接入互联网（有线或无线），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

具备各模块实践教学所需的实训设备，实训场所面积及台位数能满足40人/班同时开展实训教学的需要。

(3) 校外实训基地基本要求

选择能够提供开展客运组织实践的轨道交通运输企业作为校外实训基地，实训设施齐备，实训岗位、实训指导教师确定，实训管理及实施规章制度齐全。与专业建立紧密联系的校外实训基地应在3个以上。