



国家级城市轨道交通

专业教学资源库

# 城市轨道交通

## 运营管理专业调研报告

城市轨道交通类专业

国家级城市轨道交通教学资源库项目组

二〇一七年三月

# 《城市轨道交通运营管理专业》调研报告

## 一、专业定位

根据北京市发改委最新发布的规划方案，2015年后北京市轨道交通规划的总里程数将达到800到1000公里，2010年建成通车里程将达到330公里，未来的10年仍是轨道交通飞速发展的时期。城市轨道交通运营管理专业的人才缺口很大，我校开设该高职专业的前景广阔。

城市轨道交通运营管理专业（站务与管理方向），主要培养站务岗位人员。通常平均每公里地铁线路所需的员工数为50到80人，而站务岗位人员约占运营企业一线员工的35%左右，需求数量巨大，且目前地铁运营公司要求员工具有大专及以上学历。针对企业对人才需求的数量和对人才学历的要求，我校高职运营管理的专业培养方向应涵盖所有的初、中级站务管理岗位。

北京地铁、京港地铁站务岗位的设置有很大区别，但站务岗位的典型工作任务是基本一致的，总结归纳北京市轨道交通站务岗位设置如表1-1所示。

1-1 北京市轨道交通站务岗位设置

序号	岗位类别	岗位细分	岗位数量	岗位等级划分
1	站务员	站厅巡视安全员	3	初级、普通岗
		站台巡视安全员		初级、技术岗
		票务员		
2	自动化综合控制员	行车综控员	2	中级、技术岗
		客运综控员		
4	值班站长	-----	1	中级、技术岗
5	行车调度员	-----	-----	高级、技术岗

				本科培养层次
--	--	--	--	--------

对两家地铁公司的调研表明，到 2016 年地铁公司站务运营人员技术岗缺额近 4000 人，综合高职学生自身的职业规划、社会及家长对城轨交通运营管理专业的期望值、满意度，我校运营管理专业（站务方向）高职层次的培养目标应定位于城市轨道交通专业技术岗位人才的培养，定位于培养满足综控员、值班站长岗位能力需求的人才，培养其成为掌握城市轨道交通中级专业技术能力，并具备一定管理、沟通、组织能力的专业应用型人才。

运营管理专业的就业岗位岗位群有：站务员（站台、站厅巡视、票务员）、行车综控员、客运综控员、督导员、值班站长等岗位。

## 二、职业能力与岗位描述

岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
站务员 (车站站台、站厅安全巡视、售检票工作)	1、按照票务规章规定，负责售票、检票及其他的票务工作，按照地铁客运规章的规定，确保票务工作的正常进行； 2、同时负责车站内其他客运工作；出现紧急情况时，尽快恢复正常工作状态。保持积极的工作态度与热情，不断提升个人服务水平。	1) 具备较强协调能力、冲突管理能力、组织能力及责任心； 2) 具备适当处理车站的日常事件、事故及票款等工作的能力； 3) 具备监控和维护车站设备运行和乘客的安全的能力； 4) 具备日常英语读、写能力； 5) 熟练操作办公软件 (Word/Excel/PPT)。

岗位名称	岗位描述	素质与能力要求
自动化综合控制员（行车综控员、客运综控员）	1、协助值班站长管理、监督及记录车站所有有关客运服务工作及维修事项工作； 2、确保车站行车作业安全，监控车站机电设备运行； 3、利用车站的资源确保车站日常事件、事故得到适当处理，确保向乘客提供优质、安全的客运服务； 4、调动当班员工的工作热情，确保工作任务的圆满完成，在有需要时，按值班站长安排执行相关车站工作。	1) 有较好心理素质和部门组织协调能力； 2) 能开展有关行车计划、运行图/时刻表、列车运行车务通告、调度、施工管理等技术管理工作，并为运营提供计划保障； 3) 管理车站运作，管理、监督、安排、记录车站客运服务工作及协调维修事项的安排。 4) 具备良好的分析问题、解决问题的能力。
值班站长	1、协助站区长和站长在各级车站工作； 2、在值班时间内负责管理、监督、安排及记录车站所有有关客运服务工作及协调维修事项的安排； 3、充分利用车站的资源确保车站的日常事件、事故及票款得到适当处理，以确保向乘客提供优质、安全的客运服务； 4、并调动班组员工的工作热情，确保工作任务的圆满完成。	1) 有较好的部门组织协调能力； 2) 负责车站对外接待、乘客投诉、服务纠纷的处理等方面事宜，并做好记录； 3) 能与有关维护部门紧密合作，及时处理车站设备故障，并指派作业人员修复； 4) 具备管理并监督车站的有效列车运作及客运服务工作能力。

### 三、培养目标

按照工学结合的原则，以城市轨道交通车站站务岗位工作为导向，根据岗位对人才知识、技能和素质要求，制订本专业的人才培养目标：主要培养城市轨道交通运营企业站务管理人员，从事城市轨道交通客运组织、票务组织、行车组织、客运服务、车站管理等工作，具有良好职业道德，掌握城市轨道交通运输设备运用、行车组织、客

运服务等职业核心技能，有一定创新能力、经营管理能力及业务拓展能力的应用型高技能专门人才。

#### **四、培养模式**

运营管理专业要以“行动导向、工学结合”的职业教育理念为指导，以“企业需求为导向，以职业能力为核心”，打造“基于工作过程、理论与实践一体化”全新的课程体系，推进专业人才培养模式的改革，切实提高职业教育的教育质量。

在培养模式方面要注重做到以下几点：

- (1) 以北京区域为主体，开发与区域市场相适合的课程体系。
- (2) 培养具有一定的专业理论知识，又有较强的实际操作能力的复合型技术人才。
- (3) 课程体系要以职业能力为本位，以“行动导向”教学理论为指导，遵循新手到专家的职业成长规律，做好由工作领域到学习领域的转换，逐步建立“以职业岗位工作能力导向的进阶式”专业课程体系。
- (4) 在教学设计上，注重职业意识和职业道德的培养。
- (5) 在实施教学方面，强调“做中学、做中教”，逐步实现由教为主到学为主的转变。
- (6) 工学结合，校企合作是高职培养人才的途径。
- (7) 师资队伍要强调“双师结构”，加强专兼职教学团队建设。
- (8) 逐步完善与“学习领域”课程相配套的“工学一体化”教学设备设施、完善学校实训室建设。

