

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

山西省司法学校

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

为了培养城市轨道交通运营服务专业人才，贯彻落实党和国家关于技术技能人才培养总体要求，根据《中华人民共和国职业教育法》（2022年4月20号修订）和《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）、教育部办公厅关于印发《中等职业学校公共基础课程方案》的通知（教职成厅〔2019〕6号）、教育部等八部门关于印发《职业学校学生实习管理规定》的通知（教职成〔2021〕4号）、《教育部办公厅关于制订中等职业学校专业教学标准的意见》（教职成厅〔2012〕5号）的规定，结合我校的办学实际制订本方案。

目 录

一、专业名称及代码	- 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 -
1、素质要求	- 2 -
2、知识要求	- 2 -
3、能力要求	- 3 -
六、课程设置及要求	- 3 -
(一) 公共基础课	- 4 -
1、公共基础课设置要求	- 4 -
2、公共基础课思政要求	- 5 -
3、课程设置	- 6 -
(二) 专业(技能)课	- 9 -
1、专业(技能)课设置要求	- 9 -
2、课程设置	- 10 -
(三) 实习实训	- 14 -
1、实习实训要求	- 14 -
2、实习实训安排	- 15 -
(四) 其他课程	- 15 -
七、教学进程总体安排	- 15 -
(一) 学时安排基本要求	- 15 -

(二) 教学环节分配表	16	-
(三) 学期课程安排表	16	-
(四) 教学课时分配表	16	-
八、实施保障	18	-
(一) 师资队伍	18	-
(二) 教学设施	19	-
1、教室	19	-
2、校内实训室	19	-
3、校外实训基地	20	-
(三) 教学资源	20	-
1、教材选用	20	-
2、图书文献配备	20	-
3、数字资源建设	20	-
(四) 教学方法	21	-
(五) 学习评价	22	-
(六) 质量管理	24	-
1、完善教学过程质量监控机制	24	-
2、完善学校教育教学管理制度	26	-
3、规范专业日常教育教学活动	26	-
九、毕业要求	27	-
十、附录	27	-

一、专业名称及代码

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

二、入学要求

有初中毕业证或具有同等学力者

三、修业年限

三年全日制

四、职业面向

本专业主要职业面向地铁、快速公交（BRT）等行业，毕业生主要就业的岗位城市轨道交通（地铁、轻轨、城市铁路、市郊铁路、城市有轨电车、快速公交（BRT）等）运营服务岗位，对应的主要岗位有：站务员、值班员、票务员等相关岗位。

所属专业大类	所属专业类	对应行业	主要职业类别	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
交通运输大类	城市轨道交通类	城市轨道交通	城市轨道交通车站站务员	车站站务员	城市轨道交通站务职业技能等级证书； 计算机网络管理员证书； 普通话水平测试等级证书
			城市轨道交通行车值班员	行车值班员	

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和城市轨道交通站务服务、设备操作、应急处理等知识，

具备客运服务、票务服务、客运组织、行车组织、车站设备操作等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事城市轨道交通乘客服务、售检票、客流组织、行车作业、站内设备操作等工作的技术技能人才。

（二）培养规格

1、素质要求

（1）具有良好的思想道德和职业道德，吃苦耐劳，爱岗敬业，责任心强，具有一定的学习能力和方法；

（2）具有良好的职业竞争与服务意识，能自觉遵守行业法规、规范及企业行业生产管理规范；

（3）具有良好的语言表达和沟通能力，团队协作力强；

（4）具备自信心，身心健康，有良好的心理承受能力；

（5）具有基本的科学与人文素养，具备一定的文化基础及对新知识、新技术的学习能力；

（6）具备职业生涯规划能力，形成正确的就业观、择业观和诚信意识；

（7）具有良好的服从意识及团队协作能力。

（8）具有良好的心理素质，满足应对突发事件的基本要求。

（9）具有良好的安全意识，能够及时发现安全隐患并进行排除。

（10）具有终身学习和可持续发展的能力。

2、知识要求

（1）掌握交通运营服务的基础知识和基本实践操作技能，具备解决交通类企业运营技术问题的初步技能；

（2）理解交通运输企业生产组织、设备运用、运输过程、运营服务等方面的知识理论和专业知识；

（3）了解国内外交通运输企业的先进理念、先进技术和先进设备，拓宽视野，开阔思维，提高管理实践能力和创新能力；

（4）了解城市轨道交通车站布局 and 结构特征；

（5）掌握城市轨道交通车站的具体功能，了解车站楼梯、自动扶梯的设置要求，掌握站台安全门系统的概念、分类及功能；

（6）掌握列车运行图的基本原理掌握城市轨道交通列车行车闭塞方法；

（7）熟悉城市轨道交通信号系统原理，掌握正常情况下的行车组织方法熟悉调度指挥中调度命令使用方法。

3、能力要求

（1）具备根据岗位工作标准开展现场客运服务工作的乘客事务处理能力；

（2）具备售、补、监票服务的能力；

（3）具备车站常态化客流监测及突发情况时对客流进行控制及安全疏导的能力；

(4) 具备站台列车接发及非正常情况下行车组织的能力；

(5) 具备监控站内安全和按照岗位职责处理各类突发事件的能力；

(6) 具备正确使用和日常简单维护城市轨道交通车站终端设施设备的能力；

(7) 具备运用票务和行车智能化系统的能力；

(8) 具备城市轨道交通运营服务领域数字化技能；

(9) 具有终身学习和可持续发展的能力。

六、课程设置及要求

课程设置分为公共基础课和专业（技能）课两类。

（一）公共基础课

公共基础课是引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生思想政治素质和科学文化素质，为专业知识的学习和涉法辅助岗位技能的培养奠定基础，促进学生可持续发展的课程。公共基础课分为必修课程和选修课程。

1、公共基础课设置要求

本专业公共基础课包括中国特色社会主义、心理健康与职业生涯、哲学与人生、职业道德与法治、习近平新时代中国特色社会主义思想读本、语文、数学、信息技术、英语、体育与健康、艺术、历史等十二门必修课程，中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养、普通话、国学名篇诵读等五门

职业素质拓展课程。

2、公共基础课思政要求

（1）思想政治教育课要求

中职阶段重在提升学生的政治素养。重点引导学生初步掌握马克思主义基本原理，了解马克思主义中国化历史进程及其理论成果，理解习近平新时代中国特色社会主义思想；树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观，认同伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义，积极践行社会主义核心价值观，树立宪法法律至上、法律面前人人平等观念，进一步增强法治意识；有序参与公共事务，勇于承担社会责任，积极行使人民当家作主的政治权利，明方向、遵法纪、知荣辱；衷心拥护党的领导和我国社会主义制度，形成做社会主义建设者和接班人的政治认同。

（2）文化基础课思政要求

深度挖掘城市轨道交通运营服务专业所有文化基础课程中蕴含的思想政治教育资源，解决好文化基础课程与思政课相互配合的问题，推动文化类课程与思政课建设形成协同效应。

①语文、历史等课要利用课程中语言文字、传统文化、历史地理常识等丰富的思想道德教育因素，潜移默化地对学生进行世界观、人生观和价值观的引导。

②数学、信息技术等课要加强对学生科学精神、科学方

法、科学态度、科学探究能力和逻辑思维能力的培养，促进学生树立勇于创新、求真求实的思想品质。

③体育与健康、艺术等课要加强对学生审美情趣、健康体魄、意志品质、人文素养和生活方式的培养。

④英语课要加强对学生国际视野、国际理解和综合人文素养的培养。

3、课程设置

(1) 必修课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	习近平新时代中国特色社会主义思想读本	本课程围绕习近平新时代中国特色社会主义思想核心内容，按照从具体到抽象、从感性体悟到理性认识的认知规律，科学编排。通过学习，让学生不断深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的系统认识，逐步形成对拥护党的领导和社会主义制度、坚持和发展中国特色社会主义的认同、自信和自觉。教学要立足中国特色社会主义新时代新要求，结合中职学生知识水平、年龄特征、所学专业特点及相关行业和产业发展情况，强化社会主义核心价值观体系的价值引领，通过创新教学方式方法，引导学生在情境体验、问题辨析、社会活动的过程中，学会理性面对不同观点并做出正确价值判断与行为选择，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，增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党和中国特色社会主义的认同。	68
2	中国特色社会主义	中国特色社会主义课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程。本课程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。	36
3	心理健康与职业生涯	心理健康与职业生涯课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程。本课程基于社会发展对学生心理素质、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	32

		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，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。	
4	哲学与人生	哲学与人生课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程。本课程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，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观。	32
5	职业道德与法治	职业道德与法治课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程。本课程着眼于提高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。	36
6	语文	语文课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是学习正确理解和运用祖国语言文字、发展思维能力、提升思维品质、培养健康的审美情趣的综合性、实践性课程。本课程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。学生能够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传统文化，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。	208
7	历史	历史课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是研究人类历史进程及其规律，并加以叙述和阐释的课程。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。	68
8	数学	数学课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是研究数量关系和空间形式的课程。本课程是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。	172
9	英语	英语课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课	172

		程，是传播思想与文化、促进国际交流与合作的重要课程。本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。	
10	信息技术	信息技术课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是增强信息意识、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的重要课程。本课程涵盖了信息的获取、表示、传输、存储、加工等各种技术，围绕学科核心素养，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，成为德智体美劳全面发展的高素质劳动者和技术技能人才。	136
11	体育与健康	体育与健康课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，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目标的综合性课程。本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，学生能够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，引领学生逐步形成正确的世界观、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。	140
12	艺术	艺术课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是包含音乐、美术、舞蹈、设计、工艺、戏剧、影视等艺术门类的综合性课程。本课程坚持立德树人，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。	32

(2) 职业素质拓展课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	中华优秀传统文化	中华优秀传统文化是城市轨道交通运营服务专业学生选修的公共基础课程，是一门讲授中国传统文化，传承中国民族精神，弘扬优秀传统文化，提高学校教育文化品位和学生人文素养的课程。本课程帮助学生深入了解中国博大精深的传统文化，领略传统文	34

		化的魅力，解读传统文化的精髓，从中获得人生的启迪，提升学生的民族自尊心、自信心、自豪感，引领学生形成高尚的道德情操、正确的价值取向。	
2	劳动教育	劳动教育课程是城市轨道交通运营服务专业学生必修的公共基础课程，是培养学生劳动观念、养成劳动习惯的综合性课程。本课程是综合实践活动的重要学习领域，以学生获得各种劳动体验，形成良好的技术素养，增强创新精神和实践能力，强调动手与动脑相结合，主要包括日常生活劳动、生产劳动和服务性劳动中的知识、技能与价值观，促使学生主动认识并理解劳动世界，逐步树立正确的劳动价值观，养成良好劳动习惯和热爱劳动人民的思想情感。	36
3	职业素养	本课程主要学习职场交往相关礼仪，包括会面礼仪、就餐礼仪、社交礼仪、仪式礼仪等相关知识和技能。能够结合自身特点修饰、美化自己的仪容；能够根据交际场合不同，针对性的选择合适的服装的能力；能够表现出良好的仪态(站姿、坐姿、走姿、蹲姿、眼神、微笑、手势；能够得体的进行介绍、握手以及规范的使用名片；能够根据接待、拜访礼仪规范进行接待、探访；能够礼貌的使用电话进行沟通；能够根据中西餐的特点和区别，有针对性的选择参加宴会的礼仪；面试符合礼仪，拥有职业化的举止。	34
4	普通话	普通话课程是一门选修的公共基础课程，是以国家的语言文字政策为依据，通过系统讲授普通话的基础理论和基本知识，使学生能用规范标准或比较规范标准的普通话进行朗读、说话及其它口语交际的课程。本课程使学生不仅能掌握普通话的基本知识，普通话水平测试的方法和技巧，更重要的是学生能够发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能、克服不良发音习惯，养成正确发音习惯。	34
5	国学名篇诵读	国学名篇诵读是一门选修的公共基础课,通过开展经典诵读活动,弘扬祖国优秀的传统文化,加强优秀文化熏陶,提高学生的文化和道德素质,潜移默化的形成优良的道德思想,并逐渐完善自己的人格,促进学生可持续发展。	34

(二) 专业（技能）课

专业（技能）课是按照岗位职业能力要求，紧密联系工作实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重培养学生职业能力和精神的课程。专业（技能）课分为专业基础课、专业核心课、专业选修课。

1、专业（技能）课设置要求

专业（技能）课设置与专业培养目标相适应，课程内容紧密联系行业和企业实际和社会实践，突出应用性和实践性，注重学生职业能力和职业精神的培养。专业（技能）课是支撑学生达到本专业培养目标，掌握相应专业领域素质、知识和能力的课程。课程设置及教学内容符合国家专业目录、专业教学标准相关文件规定，强化对培养目标与人才规格的支撑，融入有关国家教学标准要求，融入行业企业最新技术技能，注重与职业面向、职业能力要求以及岗位工作任务的对接。按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定专业（技能）课程，并明确教学内容及要求。

本专业开设电工与电子技术、城市轨道交通概论、城市轨道交通安全基础、城市轨道交通礼仪与形体训练、城市与公共交通等五门专业基础课，开设城市轨道交通票务管理、城市轨道交通客运服务实务、城市轨道交通车站设备操作、城市轨道交通客运组织实务、城市轨道交通车站行车组织、城市轨道交通车站突发事件应急处置等六门专业核心课，以及城市轨道交通客运服务英语、城市轨道交通运营管理、城市轨道交通站务、演讲与口才、应用文写作等五门专业选修课。

2、课程设置

（1）专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时
----	------	-----------	----

1	电工与电子技术	依据《中等职业学校电工电子技术与技能教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。包括电路基础、电工技术、模拟电子技术和数字电子技术等内容。通过本课程的学习，使学生掌握电子技术各种基本功能电路的组成、基本工作原理、性能特点，熟悉电子技术工艺技能和电子仪器的正确使用方法，初步具有查阅电子元器件手册，正确使用元器件的能力、识读常见电子线路图的能力、测试常用电路功能及排除故障的能力。能复述逻辑门电路的功能，并能利用逻辑门电路设计简单的组合逻辑电路，并能分析简单时序逻辑电路的功能。为后续课程学习准备必要的知识，为今后从事实际工作打下必要的基础。培养学生查阅科技资料的能力。勇于探究与日常生活有关的电学问题；享受快乐的学习过程及学习成果，养成持之以恒的学习精神；形成主动与他人合作的精神，具有团队精神；关心国内外科技发展现状与趋势，有强烈的使命感与责任感。	36
2	城市轨道交通概论	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。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。要求学生了解城市轨道交通各个领域的定义、作用；提升对专业的学习兴趣。掌握城市轨道交通的特点、发展历程、地位与作用、各专业岗位能力要求、车站主要设备、客运组织含义、行车组织含义；能够联系厦门地铁实际情况对各领域进行说明。	72
3	城市轨道交通安全基础	依据《福建省中等职业学校学生学业水平考试(试点)城市轨道交通类课程考试》要求开设，主要学习危险源识别与控制、运营安全技术、应急设备及突发事件应急救援、事故及事故处理、事故案例分析等内容，提升学生安全责任意识。要求了解城市轨道交通运营安全管理的主要内容；掌握城市轨道交通运营企业各生产部门安全管理规定；掌握危险源的相关知识，能识别工作中的危险源并采取相应的防护措施；掌握电气安全、机械安全、消防安全、特种设备与特种作业等通用安全知识，依据厦门地铁企业岗位安全生产开设，掌握城市轨道交通运营过程当中的安全问题；运营安全的管理，掌握轨道交通危险源的识别与控制；熟悉轨道交通运营安全的控制体系；初步学会轨道交通应急设备及常见事故处理；对城市轨道交通事故当中案例的分析。	72
4	城市轨道交通礼仪与形体训练	本课程通过理解城市轨道交通服务礼仪基本要求，包括礼仪发展历史，仪容仪表、沟通交流、待人接物的基础礼仪要求与训练；以及城市轨道交通接送车、指引、普通话等内容的要领与训练；提升形象气质，培养良好的礼仪习惯。形体训练，采用应用案例分析教学法，帮助学生纠正平常不良习惯，通过职业化的服务理念与服务技能训练，让学生掌握服务知识，提升服务技能，提高学生解决实际问题的能力。	72
5	城市与公共交通	本书侧重从城市公共交通的行业管理、城市公共汽电车运营管理、城市出租汽车交通运营管理、城市轨道交通的运营管理等方面进	72

		行叙述，主要讲解城市公交发展概述、城市公交的行业管理及市场调查、城市公共汽车运营管理、城市出租汽车交通运营管理、城市轨道交通运营管理、城市公交从业人员素质与职业道德等知识，力求提升学生对公共交通的认识。	
--	--	---	--

(2) 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时
1	城市轨道交通票务管理	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括城市轨道交通票务系统概述，自动售检票系统，票卡媒介，自动售检票系统终端设备与操作，AFC 设备典型故障等内容。要求掌握自动售检票(AFC)系统的组成、功能及终端设备的布局 and 结构；掌握 AFC 系统的票卡种类及使用范围；了解 AFC 系统清分系统和清分规则；会使用闸机、自动售票机、半自动售票机等设备，能按票务管理工作要求完成售检票作业；掌握车站票务台账、现金及票务备品的管理流程；能对 AFC 系统的简单故障进行判断和处理；能正确设置 AFC 系统的运行模式。	72
2	城市轨道交通客运服务实务	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括城市轨道交通客运服务人员的着装规范；城市轨道交通客运服务人员的规范服务用语；城市轨道交通客运服务基础知识；掌握安检服务的流程和细节，减少乘客纠纷的产生；掌握自助售票服务和监票服务的流程和细节，能引导乘客安全快速地进出站；掌握乘客候车服务和车站广播服务的流程和细节，保证乘客在站台的安全；掌握列车司机服务和车站维修人员服务的细节，增加乘客满意度；能利用车站客运服务的一般技巧更好地为乘客服务。	72
3	城市轨道交通车站设备操作	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括安全门系统、电梯系统、车站广播系统、乘客信息系统、火灾报警系统(FAS)、暖通空调系统、低压配电及动力照明系统和给排水系统的组成、功能及设备布局；能熟练操作上述系统的车站级终端设备，掌握各系统故障处理流程；掌握车站级消防工具的使用方法，能按照规定操作火灾报警系统终端设备。培养学生正确使用车站机电设备，包括站台安全门、防灾报警 FAS 系统、电扶梯、环空系统、低压配电及照明、机电设备监控系统等的方法，为乘客提供安全、舒适、快捷、便利乘车环境；能够判断车站设备常见故障并进行处理，并做好车站设备的基本养护；非正常情况下，能综合运用车站设备，组织列车安全运行、组织乘客紧急疏散。	72
4	城市轨道交通客运组织实务	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括城市轨道交通车站和客运组织工作、票务管理、乘务管理、市场营销分析等方面的内容。重点掌握轨道交通客运流程、任务、特点、原则、客运组织的系统及客运组织能力的技术措施；掌握车站组织架构及岗位职责；掌握城市轨道交通车站平面布局；掌握客流特性，能够对车站客流进行分析和判	72

		断；掌握车站客运设备(屏蔽门系统、电梯系统等)的组成、功能和操作规定；掌握客运组织的基本原则和方法，能运用日常客运设施设备完成工作日、节假日、大客流等客流组织。	
5	城市轨道交通车站行车组织	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括列车自动监控系统(ATS)软件的界面和基本操作；行车规章；能办理控制权转换；道岔操作程序，能办理道岔操作作业；能安排和取消列车进路，正确接发列车；正常情况和非正常情况下行车组织方法；救援列车与工程车的开行方法；了解各类行车报表等内容。培养学生准确、熟练办理列车指挥、列车组织与调度、行车事故处理、故障情况下应急处理等专项职业能力；明确行车组织规章、行车指挥体系，岗位职责、掌握交接班、检修施工登记、道岔擦拭等制度；树立“故障-安全”意识，具有较强的责任心、善于表达、沟通、合作等良好品质，树立服务意识，为走上工作岗位做好准备。	68
6	城市轨道交通车站突发事件应急处置	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括突发事件应急处理的基本理论体系；站务工作常见突发事件应急处理；行车工作中重要突发事件应急处理；恶劣天气与自然灾害等综合性突发事件应急处理等内容。要求掌握城市轨道交通突发事件处理原则；掌握运营生产类、自然灾害类、公共安全类等突发事件的处理方法；掌握应急抢险工具的使用规定和操作方法；能根据突发事件应急处理程序分角色进行演练。	68

(3) 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时
1	城市轨道交通客运服务英语	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括城市轨道交通常用客运设备的专业英语词汇；售检票服务英语词汇及常用对话；问路、指路英语词汇及常用对话；掌握乘车服务的英语词汇及常用对话；掌握应急服务的英语词汇及常用对话。要求熟悉城市轨道交通专业英语常用的基础词汇和基本语句，具备相应的口语训练与实际应用能力。以岗位任务为导向，掌握城市轨道交通站务服务各岗位工作的专业英语表达，以及车站主要设备的英文词汇。	68
2	城市轨道交通运营管理	依据教育部《中等职业学校城市轨道交通运营服务专业教学标准》要求开设。包括介绍城市轨道交通各种形式(如轻轨系统、地铁系统、自动导向系统、单轨系统、磁浮系统和市域快轨系统等)技术经济特征的基础上，以地铁系统为主要对象，从理论、技术、管理和政策四个维度全面阐述了城市轨道交通系统运营相关概念、服务设计原理、运营计划编制、运输能力理论、运营调度指挥、列车运行控制、运营维修、运营安全、网络化运营、客运组织、票务系统、运营模式及行业政策等方面内容。要求了解城市轨道交通运营企业的管理模式；了解城市轨道交通运营企业的组织架构；掌握城市轨道交通列车运行组织、车站工作组织、调车工作组织的主要工作内容；掌握城市轨道交通企业运营指标体系，了	144

		解其经济效益分析方法；了解城市轨道交通运营的可靠性分析方法；了解各城市轨道交通运营管理办法	
3	城市轨道交通站务	本课程包括城市轨道交通车站站台作业、乘客咨询及服务、票务设备操作、安全巡视、秩序维护和乘客疏导等内容。要求掌握城市轨道交通车站内行车组织、列车运行监视、车站相关设备控制、票务运作及 AFC 设备监视、施工管理等工作；了解城市轨道交通车站内行车组织、客运服务、票务运作、基础运作等领域的监督管理工作，发生非正常情况或应急情况时，启动预案，协调资源，指挥现场处理工作。利用轨道交通运营的设备设施，特别是车站的安全门设备与自动售检票设备，通过相关设备各功能的模拟，加深学生对所学知识的认识，完全掌握并能熟练运用该知识，从而增强就业竞争力。	68
4	演讲与口才	主要包括普通话训练、朗诵、复述、语流训练、语言色彩训练、语言表演、演讲、主持、日常交际语言训练等。通过学习，提高学生口语表达能力，培养学生训练口才的爱好。	34
5	应用文写作	主要包括文书撰拟、公文收发、文件整理和归档，通过学习常见的文书撰写、公文收发、文件整理工作，提升文秘工作能力和素养	34

（三）实习实训

实习实训是专业教学的主要内容，含校内外实训、认知实习、岗位实习等多种内容。严格落实国家发布的有关专业岗位实习标准，严格执行《职业院校学生实习管理规定》的有关要求，组织实习实训教学活动。

1、实习实训要求

通过实习实训主要培养学生良好的沟通协调能力、理解和执行任务的能力、较好的团队合作精神和能力，积极应对困难和挫折的能力，对环境的适应能力，较强的自主学习能力等职业核心能力。通过实习实训，熟悉本专业典型工作任务的工作流程和工作规范，理解和熟悉本专业工作岗位的各种规章制度，培养良好的从事本专业工作的基本职业态度、职业素养，增强职业荣誉感和责任感，提高职业劳动技能水

平，培育积极向上的劳动精神和认真负责的劳动态度，认同企业和行业的相关文化，在工作中具有一定的创新意识和创新能力等专业能力。

本专业实习安排为一周的认识实习和 20 周的岗位实习。

2、实习实训安排

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时
1	认识实习	认识实习包括的内容：工作岗位的一般要求；工作环境的基本条件；目前在岗位工作的人们对职业岗位的认识和理解；企业或公司对员工的基本要求。通过认知实习了解实习单位文化，学习员工吃苦耐劳，兢兢业业的工作精神，了解单位工作规范和工作制度，了解单位工作的硬件设备和软件，了解单位对应的岗位工作环境，工作内容，工作标准等内容。	30
2	岗位实习	学生在岗位实习企业工作岗位轮岗工作。了解企业概况；了解企业工作岗位设置；了解企业工作岗位工作职责；了解工作岗位工作标准规范。学生通过岗位实习，了解企业的运作、组织架构、规章制度和企业文化；掌握岗位的典型工作流程、工作内容及核心技能；学习企业师傅工匠精神，养成爱岗敬业、精益求精、诚实守信的职业精神，增强学生的就业能力。	600

（四）其他课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	课时
1	入学和军事教育	入学教育作为中职教育的第一课，主要是通过专业介绍、优秀学长事迹介绍，学校教育教学管理，学生管理，安全管理，后勤服务沟通等等激发学生专业学习热情，初步培养敬业精神。 军事教育和训练环节，采取多种军事教育和训练方式，进行队列练习，执行纪律条令，行为养成教育，让学生掌握基本的军事技能，提高学生遵纪守法意识，培养学生吃苦耐劳、爱国、友善、诚实的品质。针对中职学生的特点，为使他们尽快适应校园生活，树立新的人生目标，提高心理素质，强化专业意识，培养专业兴趣，遵守校规校纪，调整好心态，为学生顺利完成中职学业奠定良好的基础的教育。 通过军事教育和训练，提高学生综合素质，激发学生爱国主义精神，增强学生国防意识。	60

七、教学进程总体安排

（一）学时安排基本要求

根据学生的认知特点和成长规律，本专业每年安排教学活动 40 周（含复习考试），累计假期 12 周。一周一般为 28 学时，原则上每学时按 45 分钟计，三年总学时数为 3090 学时。公共基础课程学时为 1304，占到了总学时的 1/3，符合教育部的要求；专业（技能）课程学时占总学时的 2/3，其中岗位实习时间为六个月，每周按照 30 学时计算，分阶段集中安排实习时间。实践性教学学时占总学时数 50%以上。每 16-18 学时计为 1 个学分，军训和入学教育，以 1 周计为 1 学分。

（二）教学环节分配表

教学环节 学期	课堂教学	实习实训 (含认知、岗位 实习)	入学教育 (含军训)	复习 机动周	考试周	学期总周数
一	16		2	1	1	20
二	18			1	1	20
三	18			1	1	20
四	18			1	1	20
五	17	1（认知实习）		1	1	20
六	20	20（岗位实习）				20
总计	107	21	2	5	5	120

（三）学期课程安排表

课程类别	序号	课程名称	总课时	理论教学课时	实践教学课时	考核方式		学期					
						考试	考查	一	二	三	四	五	六
公共基础课	必修	1 习近平新时代中国特色社会主义思想读本	68	68	0		√	2	2				
		2 中国特色社会主义	36	36	0	√			2				
		3 心理健康与	32	32	0		√	2					

			职业生涯										
		4	哲学与人生	32	32	0	√		2				
		5	职业道德与法治	36	36	0	√				2		
		6	语文	208	208	0	√		4	4	4		
		7	历史	68	68	0	√		2	2			
		8	数学	172	172	0	√		4	4	2		
		9	英语	172	172	0	√		4	4	2		
		10	信息技术	136	68	68	√		4	4			
		11	体育与健康	140	40	100	√		2	2	2	2	
		12	艺术	32	32	0		√	2				
	职业素质拓展	1	中华优秀传统文化	34	34	0		√				2	
		2	劳动教育	36	16	20		√			2		
		3	职业素养	34	0	34		√				2	
		4	普通话	34	0	34		√				2	
		5	国学名篇诵读	34	14	20		√				2	
	小计			1304	1028	276							
专业（技能）课	专业基础课	1	电工与电子技术	36	0	36		√		2			
		2	城市轨道交通概论	72	36	36	√			2	2		
		3	城市轨道交通安全基础	72	72	0	√				4		
		4	城市轨道交通礼仪与形体训练	72	0	72	√					4	
		5	城市与公共交通	72	36	36					4		
	专业核心课	1	城市轨道交通票务管理	72	36	36		√			2	2	
		2	城市轨道交通客运服务实务	72	36	36	√					4	
		3	城市轨道交通车站设备操作	72	24	48		√				4	
		4	城市轨道交通客运组织实务	72	36	36	√					4	
		5	城市轨道交通车站行车	68	24	44	√						4

			组织											
		6	城市轨道交通车站突发事件应急处置	68	34	34	√						4	
	专业选修课	1	城市轨道交通客运服务英语	68	34	34		√					4	
		2	城市轨道交通运营管理	144	72	72		√			4	4		
		3	城市轨道交通站务	68	34	34	√						4	
		4	演讲与口才	34	14	20		√					2	
		5	应用文写作	34	14	20	√						2	
	小计			1096	502	594								
实习	1	认识实习		30	0	30		√						
	2	岗位实习		600	0	600		√						30
	小计			630	0	630								
其它	1	入学教育		14	0	14		√						
	2	军事教育		46	0	46		√						
	小计			60	0	60								
	总计			3090	1530	1560			28	28	28	26	28	30

(四) 教学课时分配表

序号	课程类型	课程门数	教学课时			实践课时比例 (%)
			总课时	理论课时	实践课时	
1	公共基础课程	17	1304	1028	276	21.17%
3	专业(技能)课程	16	1096	502	594	54.20%
4	实习	2	630	0	630	100.00%
5	其他	2	60	0	60	100.00%
总 计		37	3090	1530	1560	50.49%

八、实施保障

(一) 师资队伍

本专业要按照以德为先、崇尚技术、培养名师、打造团队的理念，将师资队伍分为专业带头人、骨干教师、“双师”素质教师三种类型进行建设。

按照内引外培、专兼结合的原则，对照本专业教学要求，以职业素养和实践教学能力的提高为重点，突出教师信息化素养为抓手，加强团队“双师”素质培养，促进教师团队结构的优化，努力建设高水平的专业教学团队。专业“双师型”教师比例 75%以上。教师要围绕培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，为党育人、为国育才，以德施教、立德树人，刻苦钻研、教学相长，尊重宽容、严爱相济，做党和人民满意的“四有”好老师。

本专业年招生规模约 200 人，在校生总数约 655 人，专业教师共 24 人，师生比例约为 1:25。

（二）教学设施

教学设施基本满足本专业人才培养实施需要，其中实训室面积、设施达到国家发布的本专业实训教学条件建设标准的要求。信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。本专业配备了校内实训室，有长期合作的校外实训基地。

1、教室

校内教室均配备有触控一体机，音响等多媒体设备，并接入校园网络，满足教学需要。

2、校内实训室

根据专业实训的要求，配备了一个礼仪实训室、一台安检仪供学生实训，所有实训都是在可控制的状态下，按照人

才培养规律和培养目标，对学生进行职业技能训练的过程。

3、校外实训基地

学校有固定的校外实训基地，签订了校外实训基地建设运行方案，供学生实习实训所需。

（三）教学资源

1、教材选用

严格执行国家教育部关于教材选用的有关要求，依据学校专业教材建设与管理制制度。文化基础课主要使用国家指定的教材，专业（技能）课主要使用国家“十三五”规划教材。

2、图书文献配备

本专业具有服务文化基础课学习的纸质图书近 1000 册，杂志 30 余种，报纸 5 余种。

3、数字资源建设

随着互联网+教育的健康发展，数字化教学资源的建设工作有了长足的发展，广大教师利用互联网等数字化媒体手段进行教学，数字化教学资源建设已引起学校的高度重视。

（1）积极利用网络课程资源，充分利用诸如电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站和电子论坛等网上信息资源，使教学从单一媒体向多种媒体转变；教学活动从信息的单向传递向双向交换转变；学生单独学习向合作学习转变。

（2）建立试题题库及答案，以利于学生复习和巩固知

识。

（3）校企合作开发实训课程资源，充分利用校内外实训基地，进行校企合作，探索实践“工学”交替的模式，满足学生的实习、实训教学需要。

（四）教学方法

1、专业理论知识的教学组织形式应提倡教学方法和手段的多样化。可结合教学内容、专业和学生实际，采用项目教学等针对性强的教学方法；注重将传统和现代教学手段相结合，教学过程中宜选用示教模型和挂图，并采用多媒体课件、网络等各种教学资源充实教学，加强直观性教学，增强教学互动。

2、积极探索并实施工学一体化教学方法。

3、教学中注重发挥学生的主体作用，鼓励学生积极主动参与。教师要加强学生实践环节的巡回指导和考核、发现问题及时纠正，充分发挥教师的主导作用。

4、通过工学结合、校企合作等组织形式，培养学生的安全意识、质量意识。

5、可采用行为导向、分组、情景设置、讨论等多种教学组织形式，强化学生团队协作和交流沟通能力的培养，逐步养成诚实守信、勤奋积极的工作态度以及遵守行业规范和企业规章制度的工作习惯。

6、教学中强调理论联系实际，注重对学生分析问题和解决问题能力的培养，引导学生运用计算机、网络等先进科技手段，不断学习、勇于创新。

指导教师依据专业培养目标、课程教学要求、学生能力与教学资源，采用适当的教学方法，以达成预期教学目标。倡导因材施教、按需施教，鼓励创新教学方法和策略，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）学习评价

严格落实培养目标和培养规格要求，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程总成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元化考核评价体系，完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习实训等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。

1、考核与评价应以国家职业技能标准和职业能力要求为依据。

2、可以采用多种考核方式，如笔试、作品展示、综合作业、实验、实训操作等。注得评价内容的整体性，兼顾综合素质与能力评价。

3、体现教师评价学生与学生自评、互评相结合，过程性评价与结果性评价相结合，定性评价与定量评价相结合。

4、校内学校评价与考核

本专业开设的公共课程和专业课程均按照相关规范设定,任课老师应指导学生完成学习任务。每门课程最终成绩按形成性考核与终结性考核来计算。

(1) 考核要点:素质+知识+技能

(2) 评价比例:形成性考核*30%+终结性考核*70%

(3) 形成性考核包括:出勤、作业、训练项目操作的规范性、正确性和相关标准的掌握程度,课程最终成绩如下表

考核类型	单元名称	成绩 (%)
形成性考核	课后作业	10
	课堂练习	5
	课前预习	10
	出勤纪律	5
终结性考核	期末考试	70
合计		100

5、校外跟岗、顶岗实习考核分为企业考核和学校考核两部分。

(1)企业考核要点:劳动态度、职业道德、劳动纪律、工作能力、工作实效和创新精神等。

(2)学校考核要点:实习过程情况、实习总结和实习公司评价意见。

(3)评价比例:企业考核*60%+学校考核*40%

本专业的考试(考查)主要针对各门课程的掌握程度,各科教师应按照每门课程的教学大纲制定具体考试方式进行测试。

（六）质量管理

教育教学质量保障包括教学过程质量监控机制、教学管理机制、毕业生跟踪反馈及社会评价机制、教育教学评价及持续改进等内容。

1、完善教学过程质量监控机制

为了实施全面的教学运行和质量管理工作，根据中职教育教学规律和我校实际情况，针对影响教学质量的环节和因素，采取切实可行的措施对教学全过程进行全面质量管理。

（1）构建科学管理体制

学校党政一把手是教学工作的第一责任人，高度重视教学工作，亲自抓教学质量，进行教学工作目标实现情况评估。教师是课堂教学质量的第一责任人，日常加强教师的质量教育，强化质量意识，开展教师教学的工作考核制度，促进教学质量提高，全面提高专业人才培养质量。

（2）建立专业建设委员会

专业建设委员会职责主要是组织专业建设、改革、发展的研究，提出人才培养目标，人才培养模式，专业调整的建议意见和发展规划，为制定和修订专业教学计划，编制专业课程标准，课程标准调整，课程监督提出指导性意见和建议；定期召开专业咨询研讨会，研究讨论本专业在地方经济建设中的新发展、新动向、新课题。行业和企业对专业设置，人才培养模式，课程设置教学的实践教学，专业教学改革等方

面的意见和建议，专业组要研究提出改进意见，指导协调校外实验实训基地建设，指导协调校企合作，为本专业的师资队伍建设和提升实习实训指导教师的教育教学技能，提高教学质量，为本专业双师队伍的培养提出指导意见和建议，对本专业教育教学研究课题进行立项推荐审议和指导，研究本专业人才培养中突出问题，并探讨制定解决方案，通过校企合作共同技术开发，为毕业生提供就业信息及就业指导，开展毕业生追踪调查分析，评价教学质量等。

（3）发挥教务管理部门的作用

本专业在专业建设方面要接受学校教务科的监督，通过有针对性的专项检查，深入调查研究，检查学校的教学、管理等方面的情况，然后为学校的发展决策提出意见和建议，对监控的对象进行指导，提供整改建议。

教务科根据学校的人才培养目标和教学的基本规律，对教学活动及教学管理的全过程进行检查、监督、评价与指导，为学校决策部门提供改进教学及其管理的依据和建议，不断提高教学质量。

（4）提高教研活动的活动效果

教研活动在专业建设中发挥着非常重要的作用，是专业课程建设的主战场。一是教研活动要做到专题化。要求本专业能够精心规划一学年的教研活动内容，每学期或者每学年围绕某个专题进行集中研讨，增强教研组活动吸引力、号召

力。二是教研活动形式要灵活。教研活动要开展展示式教研，教学思想研讨式教研。让各位教师积极参与教研活动。三是通过教研活动助推教师的发展。让教研活动成为助推教师专业发展的训练营，对于学校教师队伍建设而言，青年教师的成长，优秀教师的成名成家，都需要依托教研活动。

2、完善学校教育教学管理制度

为了保障理论与实践教学的顺利实施与运行，本专业教学积极落实学校教育教学管理制度，包括：《教师教学工作规范》、《教师请假调课登记表》、《听课制度》、《学生评教管理办法》、《教师百分量化考核办法》、《外聘教师聘任管理办法》等。

3、规范专业日常教育教学活动

（1）教学周例会

根据学校教学工作需要，每周定期召开召开教学工作会议。通过教学工作例会，传达并学习最新职教发展动态和教学改革理念，布置学校教学发展改革任务，了解专业日常教学及专业、课程建设工作进展情况，研究和处理人才培养方案执行中出现的各种问题等。

（2）教师相互听课

《教师听课制度》规定学校专任教师每个学期听课不少于 10 课时，促进教师相互学习，相互交流，共同提高教育教学水平。每次听课都要认真填写《听课记录表》，并做出

比较客观的评价。

(3) 学生评教

以专班级为单位，确定思想品德优良，有参与教学管理的积极性，善于联系老师和同学，能客观反映广大学生的意见的学生代表和学生干部，填写任课教师评分表，给学生以畅通的渠道反映校内教学管理、办学条件和教学质量中存在的问题并对教学提出意见和建议，使管理和教学更加贴近学生、贴近实际。

九、毕业要求

本专业学生毕业时在素质、知识、能力达到标准，方可毕业，具体要求如下：

- 1、学生要修满专业人才培养方案所规定的学分；
- 2、专业所开设课程成绩均达到 60 分以上；
- 3、岗位实习考核结果为合格以上；
- 4、学生操行鉴定考核结果为合格以上；
- 5、取得专业相关的 1+X 职业技能等级证书。

十、附录

专业人才培养方案变更审批表

专业名称	
人才培养 方案变更 内容	
人才培养 方案变更 原因	提出人： 年 月 日
教务科意见	教务科负责人： 年 月 日
教学副校长 意见	签字： 年 月 日
学校党委 会讨论意见	盖章 年 月 日