

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

一、专业名称及专业代码

城市轨道交通运营服务（700604）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

3 年

四、职业面向

本专业所属专业大类（专业类）及代码	所属专业类及代码	本专业所对应的行业	主要职业类别	主要岗位类别（或技术领域）	职业技能等级证书或资格证书举例
交通运输大类（70）	城市轨道交通类（7006）	城市轨道交通运输服务人员（4-02-01）	城市轨道交通服务员（4-02-01-07） 城市轨道交通调度员（4-02-01-06）	城市轨道交通车站客运服务等岗位（群）	城市轨道交通站务员、车站行车作业员

五、培养目标和培养规格

（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车站站务服务、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）人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养和主要专业能力：

1、职业素养

- （1）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。
- （2）具有“安全第一、预防为主”的责任意识。

- (3) 具有良好的团队合作精神和客户服务意识。
- (4) 具有良好的观察能力、动手能力和分析能力。
- (5) 具有良好的人际交往能力和合作沟通能力。
- (6) 具有良好的心理素质及突发事件的处理、应变能力。

2、主要专业能力

- (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。

专业（技能）方向——城市轨道交通客运服务

- (1) 掌握服务礼仪的基础知识。
- (2) 掌握城市轨道交通客运服务的内容和方法。
- (3) 能按照相关规定处理乘客服务中的常见问题。
- (4) 能提供简单的英语、手语服务。

专业（技能）方向——城市轨道交通车站管理

- (1) 掌握车站设备各系统的组成、功能和控制方式。
- (2) 掌握施工管理规定，能办理施工作业。
- (3) 能对车站设备进行监视、操作和应急处理。
- (4) 能办理正常情况下的行车作业。
- (5) 能协助办理非正常情况下的行车作业。

六、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课程和主要专业课程。

公共基础课包括思想政治课、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、公共艺术、历史、心理健康教育、劳动教育等。

主要专业课程包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展课程，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、岗位实习等多种形式。

（一）公共基础课

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	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
2	心理健康与职业生涯	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。	36
3	哲学与人生	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。	36
4	职业道德与法治	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。	36
5	语文	引导学生根据真实的语言运用情境，开展自主的言语实践活动，积累言语经验，把握祖国语言文字的特点和运用规律，提高运用祖国语言文字的能力，理解与热爱祖国语言文字，发展	252

		思维能力，提升思维品质，培养健康的审美情趣，积累丰厚的文化底蕴，培育和践行社会主义核心价值观，增强文化自信。	
6	数学	全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务。在完成义务教育的基础上，通过中等职业学校数学课程的学习，使学生能获得未来工作、学习和发展所必需的数学基础知识、基本技能、基本思想、基本活动经验，具备从数学角度发现和提出问题的能力、运用数学知识和思想方法分析和解决问题的能力。	252
7	英语	中职英语的课程目标是在义务教育基础上，进一步激发学生英语学习兴趣， 培养和发展学生在接受中职英语教育后应具备的语言能力、文化意识、思维能力、 学习能力等学科核心素养，达到本课程标准所设定的学科核心素养的发展目标， 为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。通过本课程的学习，学生应 能达到课程标准所设定的四项学科核心素养的发展目标。	252
8	信息技术	理解信息技术、信息社会等概念，了解信息技术设备与系统操作、程序设计、网络应用、图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用、信息安全防护和人工智能应用等相关知识，认识信息技术对当今人类生产生活的重要作用，理解信息社会特征，遵循信息社会规范，掌握信息技术在生产、生活和学习情境中的相关应用技能，具备综合运用信息技术和所学专业知解决职业岗位情境中具体业务问题的信息化职业能力；在数字化学习与创新过程中培养独立思考和主动探究能力，不断强化认知能力、合作能力、创新能力和职业能力，为适应职业岗位需求和个人未来发展奠定基础。	144
9	体育与健康	坚持健康第一的指导思想，通过学习体育与健康的基本知识、运动技战术与技能、科学锻炼身体的方法，提高学生的体能和体育实践能力，培养运动 爱好和专长，养成终身体育锻炼的习惯，使学生具有健康的人格、强健的体魄，为学生身心健康和职业生涯发展奠定坚实的基础。	180
10	公共艺术	包含音乐、美 术等多种艺术门类，衔接义务教育艺术相关课程，具有审美性、人文性和实践性 的特点，是中等职业学校实施美育的	36

		基本途径,引导学生主动参与广泛的艺术学习和实践,了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和方法,丰富审美体验;认识艺术与社会生活、劳动生产和历史文化的有机联系,注重与专业课程的有机结合,激发想象力和创新意识,培养感受美、鉴赏美、表现美、创造美的能力;树立正确的审美观念,陶冶高尚的道德情操,培育深厚的民族情感,坚定文化自信,培育和践行社会主义核心价值观,促进学生全面发展和健康成长,成为德智体美劳全面发展的高素质技术技能人才。	
11	历史	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
12	心理健康教育	使学生不断正确认识自我,增强调控自我、承受挫折、适应环境的能力;培养学生健全的人格和良好的个性心理品质;对少数有心理困扰或心理障碍的学生,给予科学有效的心理咨询和辅导,使他们尽快摆脱障碍,调节自我,提高心理健康水平,增强自我教育能力。	36
13	劳动教育	学生通过亲身参与实践活动获得直接劳动体验,促 使学生主动认识并链接劳动世界,逐步树立正确地劳动价值观,养成良好劳动习惯和热爱劳动人民地思想感情。	36

(二) 主要专业课程

1. 专业基础课程

1	电工与电子技术	掌握常用电工仪表的工作原理及构造;能正确、安全使用各种电工仪表进行电路的分析和故障检查;针对各种电工仪表进行实测训练,提高实测水平。	72
---	---------	--	----

2	城市轨道交通概论		
3	城市轨道交通安全基础	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	108
4	市轨道交通礼仪与形体训练		
5	城市与公共交通		

2.专业核心课程

1	智能化售票系统与票务服务	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	108
2	城市轨道交通客运服务实务	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;掌握城市轨道交通运营企业运营指标体系,了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;了解城市轨道交通运营管理办法	108
3	城市轨道交通车站设备操作	掌握安全门系统、电梯系统、车站广播系统、乘客信息系统、火灾报警系统、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,能根据规定操作火灾报警系统终端设备	72
4	城市轨道交通客运组织实务	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	108

		组织	
5	城市轨道交通车站行车作业	了解城市轨道交通行车基础设备;掌握信号联锁关系;掌握行车闭塞法的种类及其行车办法;掌握运行图的图形表示方法及其分类,能铺画列车运行图;熟悉城市轨道交通行车组织机构及各岗位的职责	72
6	城市轨道交通车站突发事件应急处置	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	108

3.专业拓展课程

1	车站服务与投诉处理	掌握服务礼仪的基础知识:掌握城市轨道交通客运服务规范;掌握售票亭服务、站厅服务、站台服务的基本流程,能按照相关规定处理乘客服务中的常见问题;掌握处理乘客投诉的一般原则和基本流程,能正确处理与乘客的纠纷和投诉	108
2	客运服务英语	掌握城市轨道交通常用客运设备的专业英语词汇;掌握售票检票服务英语词汇及常用对话;掌握问路、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	72
3	办公应用	掌握 Word 文档编辑、排版与打印;Excel 电子表格的制作、数据处理与分析;PowerPoint 演示文稿的设计与制作等	

4.实习实训

对接真实职业场景或工作情境,在校内外进行票务系统操作、急救与消防设备操作、站台门与车门操作、综合监控系统操作等实训。在城市轨道交通车站等场所进行岗位实习。

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周,其中教学时间 40 周(含复习考试和集中实训),累计假期

12 周，周学时为 34 学时，岗位实习按每周 40 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3780 节。

实行学分制，18 学时为 1 学分，三年制总分 215 学分，其中包括军训、社会实践、入学教育和毕业教育等活动以 1 周为 1 学分共 5 学分。

公共基础课程总学时为 1404 学时，约占总学时的 37%。

主要专业课程总学时为 2376 学时，约占总时间的 63%。

（一） 教学安排建议

课程类别		课程名称	学分	总学时	各学期周数、学时分配					
					1	2	3	4	5	6
公共基础课程	必修课	中国特色社会主义	2	36	2					
		心理健康与职业生涯	2	36		2				
		哲学与人生	2	36			2			
		职业道德与法治	2	36				2		
		语文	14	252	3	3	2	2	4	
		数学	14	252	3	3	2	2	4	
		英语	14	252	3	3	2	2	4	
		信息技术	8	144	4	4				
		体育与健康	10	180	2	2	2	2	2	
		公共艺术	2	36	1	1				
		历史	4	72	2	2				
		心理健康教育	2	36	2					
		劳动教育	2	36		2				
		公共基础课小计	78	1404	22	22	10	10	14	
专业技能课	专业基础课程	电工与电子技术	4	72	4					
		城市轨道交通概论	6	108	6					
		城市轨道交通安全基础	6	108		6				
		市轨道交通礼仪与形体训练	4	72	2	2				
		城市与公共交通	4	72		4				
		专业基础课小计	16	288	12	12	0	0	0	
	专业核心课	智能化售票系统与票务服务	6	108			6			
		城市轨道交通客运服务实务	6	108			6			
		城市轨道交通车站设备操作	4	72			4			
		城市轨道交通客运组织实务	6	108				6		

岗位实习（参加六月份对口高考的学生按照第五学期课程计划继续留校学习）

	城市轨道交通车站 行车作业	4	72				4		
	城市轨道交通车站 突发事件应急处置	6	108				6		
	专业核心课小计	32	576	0	0	16	16	0	
专业 拓展 课程	车站服务与投诉处理	4	72				4		
	客运服务英语	4	72			4			
	物流基础	4	72			4			
	办公应用	4	72				4		
	专业拓展课小计	16	288	0	0	8	8	0	
高考 复习 课程	交通运输常识	4	72					4	
	交通运输安全	4	72					4	
	物流基础	4	72					4	
	客户服务与职场礼仪	6	108					6	
	交通运输数据应用	2	36					2	
	小计	20	360						
	高考复习课程小计	20	360	0	0	0	0	20	
	岗位实习	40	720						40
	主要专业课程小计	132	2376	12	12	24	24	20	40
	合计	210	3780						

八、教学实施保障

（一）专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。

1、队伍结构

专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人； 建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%，学生数与本专业专任教师数比例不高于 20:1，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

2、专任教师

具有中等职业教育教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有财经相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究；每两年必须有两个月以上的时间到企业或者生产服

务一线实践。

3、专业带头人

原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外行业、专业发展，能广泛联系行业企业，了解行业企业对本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域具有一定的专业影响力。

4、企业兼职教师

主要从相关行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有会计师及以上职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

我校本专业现有具备城市轨道交通运营服务专业教学能力的教师 13 名，能够担任本专业各教学环节的教学任务，其中，中级职称 4 人，初级职称 7 人。本科及以上学历的教师 13 人，学历达标率 100%。双师型教师 4 人，比例达到本专业教师 36%，有两年以上实践经验的兼职专业教师 2 人。师资和实训设备完全能满足我校正常教学需求。

（二）教学设施

本专业配备必要的教学场地，包括教室、实训实习室和校外实训基地。

1、校内使用教室

教室是教师向学生传授理论课业的主要场所，本校构建标准化教室，教室面积 92M²，容纳 40 名学生，教室内配备标准讲台、黑板以及多媒体教学设备，学生单人单桌，每排 8 人，总计 5 排。

2、校内实训实习室

校内实训实习必须具备钳工实训室、电工操作实训室、安全门与车门实训室、行车实训室等，主要工具、设施设备及数量见下表。

校内实训场所（室）情况				
名称	建筑面积 (m ²)	主要设备及数量	总值 (万元)	主要实训内容

钳工实训室	120	钳工实训台(含台虎钳)12台、钳工量具40套、钻床2台、砂轮机2台	12	1. 钳工基本操作训练 2. 钳工工艺综合训练
电工操作实训室	80	维修电工技能实训台15台、万用表40套、兆欧表40套、电工工具40套	25	1. 掌握常用电工仪表的工作原理及构造。 2. 能正确、安全使用各种电工仪表进行电路的分析和故障检查; 3. 针对各种电工仪表进行实测训练,提高实测水平
自动售票检票实训室	150	运营 AFC 票务实训系统	48	1、能操作半自动售票机完成单程票、福利票和补出站票的购头等工作任务。 2、能操作半自动售票机完成储值票开卡、充值、退卡等工作任务。
行车实训室	150	车站 PIS 系统、车站环境监控系统 (BAS+FAS+机电设备)、城轨行车标准化流程仿真培训系统	154	1. 掌握运营调度组织架构; 2. 能够分角色演练电话闭塞接发列车作业; 3. 能够分角色演练手摇道岔接发车作业;
安全门与车门实训室	150	车门实训系统、城轨应急处置预案多媒体仿真软件培训系统	16	1. 了解安全门与信号系统的关联; 2. 掌握安全门的基本组件及其功能; 3. 能够对安全门进行车站级和就地级控制操作; 4. 掌握安全门故障的类型和处理程序,能处理安全门常见故障。

3、 校外实训基地

校外实训基地应满足专业教学要求,具备实训场地,设备配置应能满足理论实践一体化课程的现场教学和实训项目的开展,使学生有机会深入生产一线,了解企业实际,体验企业文化。

(三) 教学资源

1、教材选用基本要求

学校建立教材建设委员会专门负责教材的遴选、建设、管理等工作。严格按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。

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。专业类图书文献包括：有关城轨专业理论、技术、方法、思维以及实务操作类图书。

3、数字教学资源配备基本要求

建设、配备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、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

（四）教学要求及管理

（1） 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2. 专业技能课

专业技能课的教学要体现现代职业教育理念，以具有代表性、规模适当的城市轨道交通运营管理典型工作任务为载体，以课程知识、能力、素质目标设计教学项目和任务，按车站站务员、车站值班员的实际工作流程展开教学，贴近城市轨道交通企业生产实际，“教、学、做”相结合，突出技能培养。

（2） 教学管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式；要根据本标准的要求制订学校教学实施计划，配备师资、教材、教学资料和实训资源。建立与项目教学、案例教学组织要求相适应的灵活、开放的教学方式。制订校内实训课程管理办法，要贯彻落实教育部、财政部颁发的《中等职业学校学生实习管理办法》。在教学实施中要将安全管理放在首位，要配备专门的安全指导教师，加强教学过程性质量监控和考核评价，依据专业核心课程标准评价教学水平。

（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。

（六）质量管理

1、学校和交通运输专业部应建立专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2、学校、交通运输专业部应完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3、学校应建立毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4、交通运输专业教研组织应充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业毕业要求修满 210 学分，其中公共基础课 78 学分、专业技能课 132 学分、（军训、社会实践、入学教育和毕业教育等活动以 1 周为 1 学分）共 5 学分。

在校期间应考取全国普通话等级考试（二级甲等及以上），四川省计算机等级考试 I 级或全国计算机等级考试（NCRE）I 级合格证书（每个证书可折算 2 学分）；职业资格证书方面应考取城市轨道交通站务员，车站行车作业员等（每个证书可折算 2 学分，最多不超过 4 学分）。