

《城市轨道交通运营服务》专业 人才培养方案（2021 年）

一、专业名称（专业代码）

专业名称：城市轨道交通运营服务

专业代码：700604

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向

所属专业大类（代码）	所属专业类（代码）	对应行业（代码）	主要职业类别（代码）	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
70	700604	G-5412	40201	城市轨道交通 车站站务员、 城市轨道交通 行车值班员	车站值班员、站务员

五、培养目标与培养规格

（一）培养目标

本专业坚持立德树人，面向城市轨道交通运营服务企业的运营管理部门，培养从事城市轨道交通客运组织、行车组

织、票务组织、客运组织、车站管理等工作，德智体美全面发展的中、高素质劳动者和技能型人才。

（二）培养规格

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. 能力要求。

（1）能进行售检票作业并处理自动售检票系统的常见故障；

（2）能综合运用客运设备设施进行客流组织；

（3）能使用行车设备，按照行车规章办理行车作业；

（4）能使用抢险救灾工具，处理车站突发事件；

（5）具备安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能；

（6）掌握钳工（初级）、电工（初级）实操技能。

3. 知识结构。

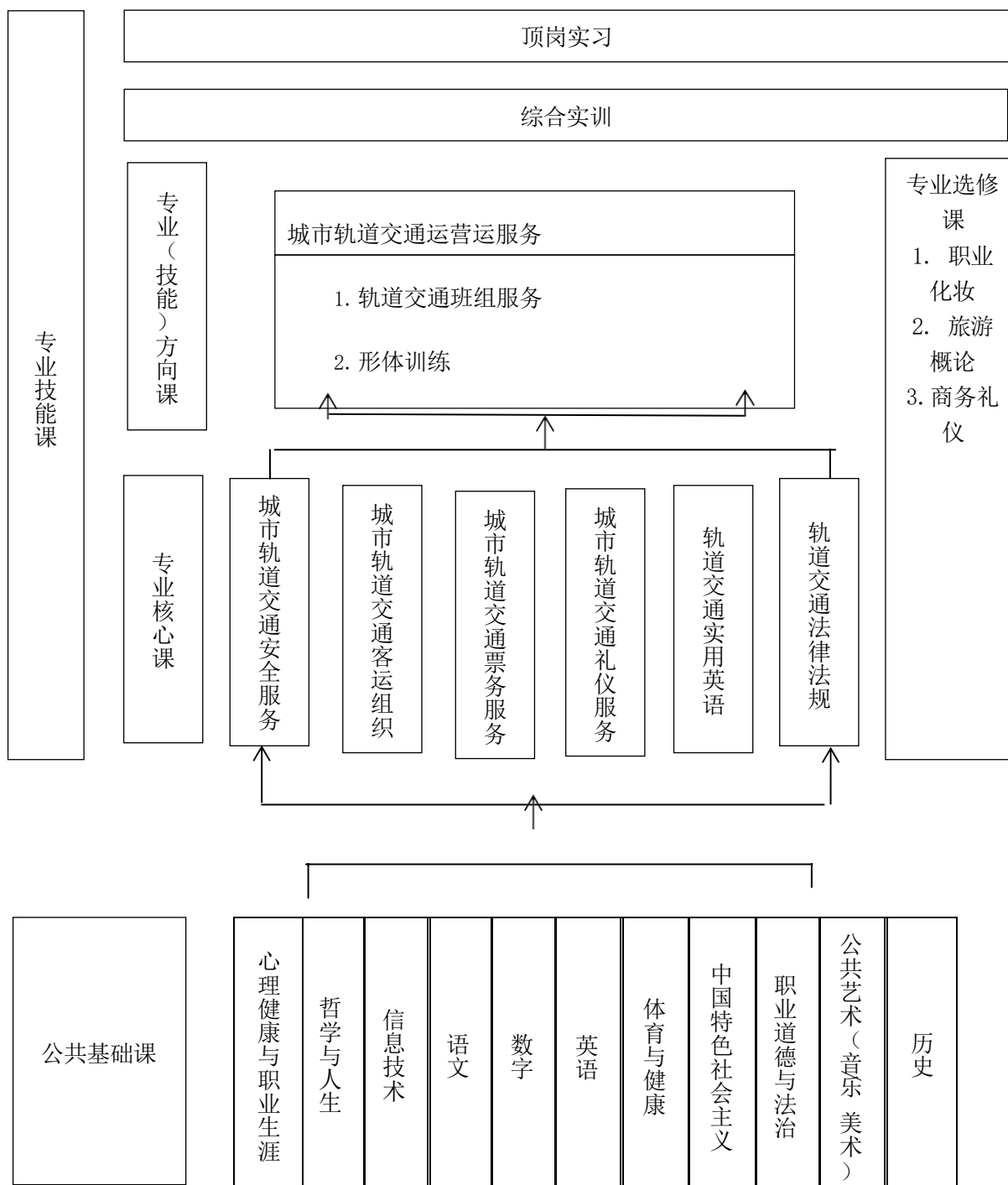
（1）掌握计算机基础知识；

（2）掌握管理学、心理学基础知识；

（3）掌握城市轨道交通自动售检票系统的组成、功能和结构；

(4) 掌握城市轨道交通行车规章制度。

六、课程设置



本专业课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课程严格按照国家有关规定开齐开足。思想政治、语文、历史、数学、外语、信息技术、体育与健康、艺术、物理、化学为必修课程，劳动教育、中华优秀传统文化、职业素养为限定选修课。学生须修完必修内容和限定性选修内容，修满规定学分。

专业技能课包括专业核心课、专业（技能）方向课和专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。专业（技能）课程设置要与培养目标相适应，课程内容要紧密联系生产劳动实际和社会实践，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。一般按照相应职业岗位（群）的能力要求，确定 6—8 门专业核心课程和若干门专业课程。

强化课程思政。要强化任课教师立德树人意识，结合本专业人才培养特点和职业能力素质要求，梳理每一门课程蕴含的思想政治教育元素，发挥每门课程承载的思想政治教育功能，推动思想政治理论课程教学与其他课程教学紧密结合、同向同行。

（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	心理健康与职业	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并注重引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
	职业生涯规划	业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	
2	中国特色社会主义	依据《中等职业学校中国特色社会主义教学大纲》开设，并注重引导学生认同我国特色的社会主义的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设。	36
3	哲学与人生	教育学生热爱祖国语言，增强语言规范意识和学好普通话的自学性，提高运用语言的能力。通过对礼貌服务用语的强化训练，使学生在日常行为，不同的语境中能运用不同的体态语，掌握口语表达的技巧，并且能灵活自如地运用	36
4	信息技术	信息技术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：使学生掌握必备的计算机应用基础知识和基本技能，培养学生应用计算机解决工作与生活中实际问题的能力；使学生初步具有应用计算机学习的能力，为其职业生涯发展和终身学习奠定基础；提升学生的信息素养，使学生了解并遵守相关法律法规、信息道德及信息安全准则，培养学生成为信息社会的合格公民。	108
5	语文	中等职业学校语文课程要在九年义务教育的基	144

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		<p>基础上，培养学生热爱祖国语言文字的思想感情，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。</p>	
6	数学	<p>数学是中职一门重要的公共基础课，是中职各专业的必修课。中职学校是以培养技术应用性人才的根本任务，以培养技术应用能力为主线的教育。因此，中职数学以基础理论知识适度轻理论重能力为指导思想，培养学生解决实际问题的能力，更好地为专业课的学习服务。</p>	108
7	英语	<p>英语课程开设应让学生掌握：听力理解能力：能听懂英语授课，能听懂日常英语谈话能运用基本的听力技巧；口语表达能力：能在学习过程中用英语交流；阅读理解能力：能基本读懂一般性</p>	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		题材的英文文章；书面表达能力：能完成一般性写作任务，能描述个人经历、观感、情感和发生的事件等；推荐词汇量：掌握的词汇量应达到约1500个单词和200个词组	
8	体育与健康	体育与健康课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课。本课程的任务是：树立“健康第一”的指导思想，通过科学指导和安排体育锻炼过程，培养学生的健康人格、增强体能素质、提高综合职业能力，养成终身从事体育锻炼的意识、能力与习惯，提高生活质量，为全面促进学生身体健康、心理健康和社会适应能力服务。	144
9	职业道德与法治	全书由四个单元组成，把法律知识中职生的实际生活密切结合，特别增加与学生生活联系十分密切的《治安管理处罚法》、《未成年人保护法》、《预防未成年人犯罪法》、《劳动法》等内容，减少行政法、诉讼法、经济法等离学生生活较远或者与经济知识重复的内容，具有很强的针对性、时代性。	36
10	物理	依据《中等职业学校物理教学大纲》开设，使学生掌握必要的物理基础知识和基本技能，激发学生探索自然、理解自然的兴趣，增强学生的创新意识和实践能力；使学生认识物理对科技进	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		步，对文化、经济和社会发展的影响，帮助学生适应现代生产和现代生活；提高学生的科学文化素质和综合职业能力，帮助学生形成正确的世界观、人生观和价值观。	
11	历史	历史课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。在九年义务教育的基础上，促进中等职业学校学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀传统文化；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；培育社会主义核心价值观，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；培养健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观，为中等职业学校学生未来的学习、工作和生活打下基础。	36
12	公共艺术 (音乐 / 美术)	公共艺术课程是中等职业学校学生必修的一门公共基础课程。本课程融合音乐、美术等多种艺术门类，衔接九年义务教育有阶段的相关艺术课程，具有基础性、综合性、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主要途径和内容。	36
13	化学	在九年义务教育的基础上, 指导学生进一步学	36

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		习化学基础知识，了解物质的组成、结构、性质及其变化规律，为相关专业后续课程的学习奠定基础。指导学生能综合运用所学的化学知识、技能和方法，提高实践能力，养成严谨求实的科学态度和协作互助的工作作风。培养学生运用观察、实验和查阅资料等多种手段获取信息和对信息进行加工的能力。培养学生的敬业精神和创新精神及爱国主义情操。	

(二) 专业技能课

1. 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	城市轨道交通安全管理	了解城市轨道交通运营安全服务的主要内容；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	144
2	城市轨道交通礼仪服务	城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务	72

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
	务	及乘客投诉处理。更融入了当堂实践训练，在理论和实践上达到深度结合	
3	城市轨道交通客运组织	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、大客流等客流组织	108
4	轨道交通通信信号基础	了解城市轨道交通站场的作用和性质；了解我国八纵八横铁路网的构架和特征，线路的类型和技术特征；了解城市轨道交通线网布局与城市规划的关系，掌握几种城市轨道交通网的布局特点	108
5	轨道交通法律法规	分为六个板块，主要包括法律基础、铁路运输合同、铁路安全生产、铁路交通事故处理、铁路交通事故应急救援和危险品运输。	108
6	城市轨道交通票务管理	掌握自动售检票(AFC)系统的组成、功能；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；	108

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
		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；能正确设置AFC 系统的运行模式	

2. 专业技能课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	轨道交通班组管理	内容包括班组管理概述、班组构建、企业班组文化的执行力、企业安全文化与班组安全管理、班组管理技巧	72
2	形体训练	本课分别有：形体认知篇、形体基础篇、形体塑造篇、科学健身篇和体能训练篇，如何引导形体训练者正确地认识形体美，学会科学的形体训练方法与技巧	36

3. 专业选修课

(1) 职业化妆

(2) 旅游概论

(三) 跟岗实习

学生在校内或校外实训基地完成跟岗实习，实习时间可集中也可分散在各学期进行。通过地铁管理、售检票作业、客运组织、客运服务、突发事件处理等实践工作及岗位工作任务的完成，达到对学生训练专业技能，培养吃苦耐劳的敬业精神，使学生具有较强的沟通合作能力和责任意识。

(四) 顶岗实习

在地铁管理员、票务处理、站务服务、地面铁路运输组织、突发事件处理等为主要岗位的企事业单位开展顶岗实习。让学生感受企业文化，适应企业管理，熟练操作技能，认识社会和客观评价自我，提高综合职业能力，为顺利走向社会奠定基础。

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

1. 每学年教学时间 36 周(含复习考试)，周学时一般为 30 学时，顶岗实习按每周 30 小时(小时折合 1 学时)安排，3 年总学时数不多于 3300 学时。根据实际情况调整课程开设顺序和周学时安排。

2. 学校实行学分制，16---18 学时为 1 学分，3 年总学分不少于 150 学分。公共基础课学时约占总学时的 1/3，保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。专业课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，根据实际需要集中或分阶段安排实习时间。

3. 课程设置中设选修课，其学时数占教学总学时的比例约为 10%。

(二) 教学活动时间分配表及教学学时比例表

表 1: 教学活动时间分配表(单位: 周)

学年	学期	课程教学(含入学教育、考试考核)	入学教育与军训	跟岗实习	顶岗实习	考试考核	总计
一	1	16	1			1	18

	2	17			1	18
二	3	17			1	18
	4			17	1	18
三	5	17			1	18
	6				17	1
总计		67		17	17	108

表 2：教学学时、学分分配比例表

课程类别		学时数	占总学时比例(%)	学分数	占总学分比例(%)
必修课	公共基础课	864	23%	43	23%
	专业必修课	972	67%	126	67%
选修课	公共选修课	108	7%	12	7%
	专业选修课	252	3%	6	3%
合计		3270	100%	183	100%
理论教学		1409	40%	74	40%
实践教学	校内实训	835	25%	50	60%
	入学教育及军训	30	1%	3	
	跟岗实习	540	17%	30	
	顶岗实习	540	17%	30	

八、实施保障

学校注重本专业建设，主要从以下几个方面给予保障：

（一）师资队伍

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。在校生与专业的专任教师之比不高于 25:1

(不含公共课)。中职专业带头人原则上应具有中级以上职称。“双师型”教师一般不低于 60%。专任教师应具有中等职业学校教师资格证书和相关专业资格证书,有良好的师德,对本专业课程有较为全面的了解,熟悉城市轨道交通行业发展动态,有企业工作经验或顶岗实习经历,熟悉城市轨道交通运营企业工作规范和流程,具备专业课程教学改革和实施能力。

聘请城市轨道交通企业有经验的站务员、车站值班员、值班站长等参与教学活动,所聘人员应具有中级以上职业资格或者中级以上技术职称。

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

1. 校内实训实习室:校内实训实习必须具备消防技能实训室、自动售检票实训室、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。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
1	消防技能实训室	二氧化碳灭火器	1/10
		干粉灭火器	1/10
		消火栓设备	1/20
		火灾探测器(烟感)手	1/10
		火灾探测器(温感)	1/10
		手动火灾报警按钮	1/10
		火灾声光警报器	1/20

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		手提式消防电话分机	1/20
2	自动售检票实训室	自动售票机	1/20
		自动检票机	1/20
		自动查询机	1/20
		半自动售票机	1/20
		手持式检票机	1/5
		车站计算机系统工作站	1/40
		车站计算机系统软件(票务管理软件)	1/40
3	安全门与车门实训室	滑动门系统	1/20
		固定门系统	1/40
		应急门系统端门系统	1/40
		站台就地控制盘(PSL)	1/40
		中央接口控制盘(PSC)	1/40
		安全门控制工作站(配控制软件)车门实训系统	1/40
4	行车实训室	计算机	1/4
		车站语音通话系统	1/2
		行车组织软件	1/40
		综合监控系统软件	1/40
		道岔	1/40
		转辙机	1/40

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		手摇道岔工具及钩锁器	1/20
		手信号旗	1/10
		手信号灯	1/10

2. 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

严格执行国家和省（区、市）关于教材选用的有关要求，与时俱进，选用适合中职学生和符合课程设置的教材。学校图书室现有书籍 1000 余本。与其他学校联合共享教学资源，建立数字图书馆等。

（四）教学方法

项目教学法

（五）教学评价

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

以保障和提高教学质量为目标，运用系统方法，依靠专业教研室，统筹考虑影响教学质量的主要因素，结合教学诊断与改进并统筹管理学校各部门、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。

九、毕业要求

(一) 符合教育部颁布的《中等职业学校学生学籍管理办法》。

(二) 思想品德评价合格；

(三) 修满规定学时学分和全部课程且成绩合格；

(四) 顶岗实习和实训实践考核合格；

(五) 毕业考试成绩合格；

(六) 符合学校其它的有关毕业要求。

十、附录

教学进程表

课程类别	课程名称	学分	总学时	理论学时	实训学时	各学期周数、学时数分配					
						1	2	3	4	5	6
						18	18	18	18	18	18
公共基础课	中国特色社会主义	2	36	36		2					
	心理健康与职业生涯	2	36	36			2				
	哲学与人生	2	36	36				2			
	职业道德与法治	2	36	36						2	
	语文	8	144	144		2	2	2		2	
	数学	6	108	108			2	2		2	
	英语	4	72	72		2	2				

		信息技术	6	108	44	64	6					
		体育与健康	8	144	36	108	2	2	2		2	
		历史	2	36	36		2					
		公共艺术（音乐/美术）	2	36	36						2	
		化学	2	36	36						2	
		物理	2	36	36		2					
		公共基础课小计	48	864			18	10	8	0	12	0
	选修课	劳动教育	2	36	12	20			2			
		职业素养	2	36	36		2					
		中华优秀传统文化	2	36	36						2	
		公共选修课小计	6	108			2	0	2	0	2	0
专业 技能 课	专业 核心 课程	城市轨道交通安全管理	8	144	144		4				4	
		城市轨道交通礼仪服务	4	72	32	40			4			
		轨道交通通信信号基础	6	108	108			6				
		城市轨道交通客运组织	6	108	108		6					
		轨道交通站场与枢纽	6	108	108				6			
		城市轨道交通行车组织	6	108	108			6				
		轨道交通法律法规	6	108	108							6
		专业核心课小计	42	756			10	12	10	0	10	0
	专业 课	轨道交通班组管理	4	72	72				4			
		铁道概论	6	108	108			6				
		形体训练	2	36	16	20		2				
		专业课小计	12	216			0	8	4	0	0	0
专		职业化妆	6	108	32	40			6			

	业	旅游概论	6	108	108						6	
	选 修 课	专业选修课小计	12	216			0	0	6	0	6	0
入学教育及军训			3	30								
跟岗实习			30	540						30		
顶岗实习			30	540								30
合计			183	3270			30	30	30	30	30	30