

# 城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

## 一、专业名称及代码

城市轨道交通运营服务，700604

## 二、入学要求

初级中学毕业或具备同等学力

## 三、修业年限

三年

## 四、职业面向

所属专业大类（代码）	交通运输大类（70）
所属专业类（代码）	城市轨道交通类（7006）
对应行业（代码）	城市轨道交通（5412）
主要职业类别（代码）	城市轨道交通服务员（4-02-01-07）
主要岗位（群）或技术领域	城市轨道交通站务员、城市轨道交通值班员
职业类证书	城市轨道交通站务员、城市轨道交通运营管理师、 救护员证

## 五、培养目标

本专业培养能够践行社会主义核心价值观，传承技能文明，德智体美劳全面发展，具有良好的人文素养、科学素养、数字素养、职业道德，爱岗敬业的职业精神和精益求精的工匠精神，扎实的文化基础知识、较强的就业创业能力和学习能力，掌握本专业知识和技术技能，具备职业综合素质和行动能力，面向城市轨道交通行业的城市轨道交通服务员等职业，能够从事城市轨道交通运营服务等工作的技能人才。

## 六、培养规格

结合学校全封闭军事化管理特点，科学管理，军魂育人，引导学生形成良好的职业认同感和职业精神，树立远大的职业理想，具有较高的职业道德素养，鼓励学生形成鲜明的个性特长。一方面培养出能进入高层次学校深造，为高一级专科及本科院校输送合格的人才，另一方面培养出能够从事城市轨道交通运营服务等工作的技能人才。本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

### （一）素质目标

1. 坚定拥护中国共产党领导和中国特色社会主义制度，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行社会主义核心价值观，具有坚定的理想信念、深厚的爱国情感和中华民族自豪感。

2. 掌握与本专业对应职业活动相关的国家法律、行业规定，掌握绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等相关知识与技能，了解相关行业文化，具有爱岗敬业的职业精神，遵守职业道德准则和行为规范，具备社会责任感和担当精神；

3. 掌握支撑本专业学习和可持续发展必备的语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术等文化基础知识，具有良好的人文素养与科学素养，具备职业生涯规划能力；

4. 具有良好的语言表达能力、文字表达能力、沟通合作能力，具有较强的集体意识和团队合作意识，学习 1 门外语并结合本专业加以运用。

### （二）知识目标

1. 掌握城市轨道交通系统的整体构成、发展历程、运营管理

基本概念及其在城市公交体系中的功能定位。

2. 熟悉城市轨道交通车站级行车作业的流程、规章，具备接发列车、监控运行及非正常情况下行车组织的相关知识。

3. 掌握客运组织的基本原则与方法，具备客流监测、疏导、控制及应对突发性大客流的组织与管理知识。

4. 具备车站终端设备（如站台门、电梯、消防系统等）的操作、基本故障识别与处理，以及智能化售票检票系统运营管理的知识。

5. 掌握轨道交通客运服务规范、沟通技巧、乘客事务（含特殊乘客服务）处理及乘客投诉应对的专业知识。

6. 掌握线路级调度指挥的基本原理、列车运行图调整、施工管理及在突发事件中综合协调与信息发布的知识。

7. 具备坚实的运营安全意识，掌握安全法规、风险识别、车站级突发事件应急处置流程及现场初步救护的知识与技能。

8. 理解职业素养内涵，掌握职业礼仪规范、职业形象设计要领，并具备服务心理学基础与有效的情绪压力管理知识。

9. 掌握与服务对象进行有效沟通的辅助技能，包括标准普通话、轨道交通常用手语及客服英语的基本表达。

### **（三）能力目标**

1. 掌握信息技术基础知识，具有适应本行业数字化和智能化发展需求的基本数字技能；

2. 具有终身学习和可持续发展的能力，具有一定的分析问题和解决问题的能力；

3. 掌握身体运动的基本知识和至少 1 项体育运动技能，养成良好的运动习惯、卫生习惯和行为习惯；具备一定的心理调适能

力；

4. 掌握必备的美育知识，具有一定的文化修养、审美能力，形成至少 1 项艺术特长或爱好；

5. 树立正确的劳动观，尊重劳动，热爱劳动，具备与本专业职业发展相适应的劳动素养，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，弘扬劳动光荣、技能宝贵、创造伟大的时代风尚。

## 七、课程设置

主要包括公共基础课和专业课程。

### （一）公共基础课程

按照国家有关规定开齐开足公共基础课程。将思想政治、语文、历史、数学、外语（英语等）、信息技术、体育与健康、艺术、劳动教育等列为公共基础必修课程。将党史国史、中华优秀传统文化、国家安全教育、职业发展与就业指导、创新创业教育等列为必修课程或限定选修课程。

### 公共基础课程教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	心理健康与职业生涯	旨在引导学生学会应对成长、学习及未来职业中的心理困扰，增强调控情绪、应对挫折及适应社会的能力；学生了解职业发展环境与自身个性特点，理解职业生涯规划的意义，掌	心理健康模块聚焦学生自我认知、情绪管理、人际交往、压力应对、挫折承受等心理素养的培养，职业生涯模块围绕职业认知、职业规划、职业素养、就业创业准备等内容展	36

		握职业生涯规划的基本方法，明确职业理想与个人价值、社会发展的关系，最终能够制订出既符合自身实际又适应社会需要的职业生涯规划。	开。课程注重理论与实践相结合，通过案例分析、小组讨论等多样化教学方式，助力学生塑造健康人格，树立正确的职业观和就业观。	
2	中国特色社会主义	旨在引导学生认识中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，领会其最本质特征和制度最大优势，理解“五位一体”总体布局，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，立志成为为中国特色社会主义事业奋斗终身的合格建设者。	讲述中国特色社会主义的开创与发展，阐释其基本理论、道路、制度与文化。教学内容涵盖“五位一体”总体布局及其建设要求，要求学生深刻理解并认同中国特色社会主义的历史必然性与伟大成就，增强“四个自信”，自觉践行社会主义核心价值观，成为担当民族复兴大任的时代新人。	36
3	历史	旨在引导学生了解中国历史与世界历史的基本脉络与重大事件，认识人类社会发​​展规律与趋势；深刻	中国古代至近现代的历史发展脉络、重大事件与人物，以及世界主要国家和地区的历史进程。通过教	72

		理解中华民族多元一体的格局形成与辉煌灿烂的文明成就，增强民族认同感、自豪感与爱国情怀。坚定文化自信，汲取历史智慧，更好地投身于国家现代化建设与人类和平发展的崇高事业。	学要求学生掌握历史基础知识，认识历史发展规律，培养唯物史观，增强民族认同感和爱国情怀，拓展国际视野，形成正确的历史观和价值观，提升人文素养。	
4	职业道德与法治	旨在引导学生理解道德特别是职业道德的基本规范，增强职业道德意识，养成爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会的职业品格；学习法律基础知识，特别是与职业活动和日常生活密切相关的法律法规，增强法治观念，依法行使权利、履行义务，依法解决纠纷、维护权益，成为遵纪守法、具备良好职业道德和法治素养的技术技能人才。	职业道德的基本规范与职业生涯中的伦理判断，以及与公民生活、职业活动密切相关的法律基础知识。要求学生理解并践行敬业奉献、诚实守信等核心职业理念，增强法治意识，学会依法行使权利、履行义务、维护权益，最终成长为具备良好职业道德和法治素养的合格公民与技术技能人才。	36

5	哲学与人生	<p>旨在引导学生了解马克思主义哲学基本原理，运用辩证唯物主义和历史唯物主义观点认识世界，正确看待社会、人生中的基本问题；强调理论思考与人生体验的结合，帮助学生树立积极向上的人生态度，提升价值判断与选择能力，追求人生梦想，过有意义的生活。</p>	<p>主要围绕“世界是什么”、“人生如何走”两大核心问题，讲述了马克思主义哲学中物质与意识、联系与发展、实践与认识、个人与社会等基本观点。要求学生运用哲学观点正确认识和处理人生发展中的基本问题，坚定理想信念，树立正确的人生观和价值观。</p>	36
6	语文	<p>学生通过阅读与欣赏、表达与交流及语文综合实践等活动，在语言理解与运用、思维发展与提升、审美发现与鉴赏、文化传承与参与几个方面都获得持续发展，自觉弘扬社会主义核心价值观，坚定文化自信，树立正确的人生理想，涵养职业精神，为适应个人终身发展和社会发</p>	<p>中职语文课程含基础、职业、拓展三大模块。基础模块涵盖语感培养、中外文学作品选读、实用文本读写、古代诗文学习、革命传统与先进文化作品研读、整本书阅读及跨媒介阅读，夯实语文基础；职业模块需必选劳模精神研读与职场应用写作，再从微写作和科普作品选读中</p>	216

		展需要提供支撑。	任选1个，聚焦职业素养提升；拓展模块为自主选修。	
7	数学	通过数学课程学习，使学生逐步提高数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析和数学建模等数学学科核心素养，初步学会用数学眼光观察世界、用数学思维分析世界、用数学语言表达世界。	中职数学课程含基础、拓展两大模块。基础模块包括基础知识(集合、不等式)、函数、几何与代数和概率与统计。拓展模块包括基础知识、函数、几何与代数和概率与统计。	216
8	英语	在义务教育的基础上，进一步激发学生英语学习的兴趣，帮助学生掌握基础知识和基本技能，发展英语学科核心素养，为学生的职业生涯、继续学习和终身发展奠定基础。	依据《中等职业学校公共基础课程方案》，从学生实际状况与职业生涯发展的需求出发，英语包括基础模块和职业模块。本课程坚持立德树人，发挥英语课程育人功能，落实学科核心素养，促进学生的发展，突出职业教育特点，运用信息技术，促进教与学方式的转变。	216
9		落实立德树人根本任务，	课程包括基础模块和拓展	108

	信息技术	在完成九年义务教育相关课程的基础上，通过理论知识学习、基础技能训练和综合应用实践，培养学生符合时代要求的信息素养和适应职业发展需要的信息能力。	模块。基础模块主要包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理等 8 个内容；拓展模块包含计算机与移动终端维护、小型网络系统搭建、数字媒体创意、演示文稿制作等 10 个专题。	
10	音乐	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过音乐鉴赏与实践等活动,发展艺术感知、创意表达和文化理解等艺术核心素养。	音乐课程分: 实操课程—节奏、节拍、声乐、视唱、器乐的训练,旨在提升学生音乐素养,能够让学生在强压力的文化课程中得以舒缓; 理论课程—音乐鉴赏课,让学生通过对优秀音乐作品进行欣赏分析,提升学生对音乐美的认知能力。	18
11	美术	坚持落实立德树人根本任务,使学生通过美术鉴赏与实践等活动,发展艺术感知、审美判断、创意表达和文化理解等艺术核心	基础模块是各专业学生必修的基础性内容,与义务教育阶段艺术相关课程内容衔接,以美术鉴赏与实践为主。拓展模块是满足	18

		素养。	学生继续学习和个性发展需要的任意选修内容，包括传统工艺等。	
12	体育与健康	旨在引导学生掌握体育与健康的基础知识、基本技能和科学锻炼方法，养成良好运动习惯；帮助学生理解健康生活方式的重要性，增强自我健康管理能力；培养学生的团队协作、拼搏进取、规则意识等体育精神，塑造乐观向上的心理品质，最终实现身体、心理和社会适应的全面健康发展。	涵盖体育技能、健康知识两大核心模块。体育技能模块聚焦实用运动技能培养，包括田径（跑、跳、投基础能力）、球类（篮球、足球、排球等团队项目基础规则与技巧）等易开展项目，满足不同学生运动需求；健康知识模块围绕健康生活方式、运动安全、心理健康调节、公共卫生常识等展开。	144
13	劳动教育	通过劳动教育，使学生能够正确理解和形成马克思主义劳动观，培养勤俭、奋斗、创新、奉献的劳动精神，为学生具备满足生存发展需要的基本劳动能力和形成良好的劳动习惯	依据《中等职业学校公共基础课程方案》和《大中小学劳动教育指导纲要（试行）》开设，并与专业实际和行业发展密切结合。	18

		奠定基础，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人。	
--	--	-------------------------------	--

## (二) 专业课程

专业课程主要包括专业基础课程、专业核心课程和专业拓展（选修）课程。

1. 根据教育部发布的城市轨道交通运营服务专业教学标准要求，结合区域经济发展、行业市场调研情况，开设专业基础课程6门，主要包括：城市轨道交通概论、职业礼仪、职业形象设计、普通话、城市轨道交通安全基础、城市公共交通，具体如下：

### 专业基础课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	城市轨道交通概论	通过本课程学习使学生了解城市轨道交通系统的基本构成与发展历程；理解城市轨道交通在城市公共交通中的地位与作用；掌握城市轨道交通运营管理的基本概念。	掌握城市轨道交通系统的组成与功能；了解城市轨道交通的发展历史与趋势；理解城市轨道交通运营组织的基本流程；能够描述城市轨道交通各系统之间的协调关系。	36
2	职业礼仪	通过本课程学习使学生掌握职业礼仪基本规范，提升服务形象；	了解职业礼仪的基本概念与重要性；掌握仪容仪表、言行举止等基本	72

		能够在服务过程中运用礼仪技巧，提升乘客满意度；具备处理服务中礼仪冲突的能力。	礼仪要求；学习与乘客沟通的礼仪技巧与服务用语；能够模拟不同服务场景下的礼仪应对	
3	职业形象设计	通过本课程学习使学生理解职业形象对服务质量的影响；掌握职业着装、仪容仪表的基本标准；能够根据岗位要求进行职业形象设计与维护。	了解职业形象设计的基本原则与要求；掌握职业着装规范与个人形象管理技巧；学习化妆、发型、配饰等形象设计要素；能够进行职业形象自我检查与提升。	72
4	城市轨道交通安全基础	通过本课程学习使学生掌握城市轨道交通运营安全基本知识；具备识别运营过程中安全风险的能力；能够执行基本的安全操作规程；具备初步的应急安全意识。	了解城市轨道交通运营安全相关法律法规；掌握常见安全隐患识别与防范措施；学习车站、列车等场所的安全设备使用方法；能够模拟常见安全事故的应急处理流程。	72
5	城市公共交通	通过本课程学习使学生理解城市发展与公共交通的关系；掌握城市公共交通规划与管	了解城市公共交通系统的构成与发展；掌握城市公共交通的运营模式与管理机制；学习城市	72

		理的基本原理；能够分析城市公共交通存在的问题并提出改进建议。	交通拥堵、换乘设计等实际问题；能够进行简单的公共交通线路分析与评价。	
6	普通话	通过本课程学习使学生掌握普通话标准发音，提高语言表达能力；能够在轨道交通服务场景中运用标准普通话进行交流；具备良好的语音语调，提升服务形象；通过普通话水平测试，达到相应等级要求。	学习普通话声母、韵母、声调的基本发音规则；掌握轨道交通服务常用词汇和表达方式；进行情景对话练习，提高在实际工作场景中的语言应用能力；学习服务用语规范，掌握礼貌用语和应急用语。	36

2. 根据教育部发布的城市轨道交通运营服务专业教学标准要求，结合区域经济发展、行业市场调研情况，开设专业核心课程8门，主要包括：城市轨道交通车站设备操作、城市轨道交通客运组织实务、城市轨道交通行车作业、城市轨道交通车站突发事件应急处置、智能化售票系统与票务服务、城市轨道交通客运服务实务、城市轨道交通调度指挥、城市轨道交通员工职业素养，具体如下：

### 专业核心课程主要教学内容与要求

序	课程涉及的	典型工作任务	主要教学内容与	学
---	-------	--------	---------	---

号	主要领域	描述	要求	时
1	城市轨道交通车站设备操作	<p>①设备运用。正确运用站台门、火灾报警系统、电梯系统等终端设备。</p> <p>②设备故障处理。按规定流程处理站台门、火灾报警系统、电梯系统等终端设备故障。</p>	<p>①了解给排水系统、暖通空调系统和照明系统等的组成。</p> <p>②掌握电梯等设备的构造和基本操作。</p> <p>③掌握PSL和LCB在不同故障情况下的操作。</p> <p>④掌握灭火器、消火栓等车站级消防工具的使用方法。</p> <p>⑤能够按规定操作相关设备等。</p>	72
2	城市轨道交通客运组织实务	<p>①开关车站。运营前（后），开启（关闭）所有出入口、换乘通道等。</p> <p>②客流监测。识别车站风险防控点，监测客流情况。</p> <p>③常态化客流疏导。根据客流流线组织乘客进出站等。</p> <p>④突发性客流疏导。根据</p>	<p>①了解客运组织原则。</p> <p>②掌握客流疏导的服务技巧。</p> <p>③掌握站台设计容纳能力、设施设备配置和客流规律。</p> <p>④掌握常态化客流控制方法。</p>	108

		<p>事故情况，在车站出入口等重点部位加强客流引导，设置安全防护等工作。</p>	<p>⑤能够完成突发性客流的组织工作等。</p>	
3	城市轨道交通车站行车作业	<p>①站台列车接发。按相关规定巡视站台，接发列车。</p> <p>②站台安全监控。引导乘客在正常车门/站台门上下车，并处理相关故障等。</p> <p>③正常情况下行车组织。能够及时监视列车运行、停站等情况，发现问题及时上报并处理。</p> <p>④非正常情况下的行车组织。完成降级模式下的行车组织工作，如电话闭塞、手摇道岔接发车工作等。</p>	<p>①掌握城市轨道交通车站行车作业流程以及相关的规章制度。</p> <p>②能够规范完成站台接发列车工作等。</p> <p>③能够完成正常情况和非正常情况下的行车组织工作等。</p>	108
4	城市轨道交通车站突发事件应急处置	<p>①信息收集和判断。在事件初期，收集现场信息并判断。</p> <p>②前期处置。根据事件信息汇报原则和流程，迅速、有效明了地汇报。</p> <p>③应急抢险处置。合理使</p>	<p>①了解突发事件应急处置原则和应急组织结构。</p> <p>②掌握轨道交通车站不同类型突发事件的应急处置流程，能够根据突发事件</p>	72

		<p>用消防设备、应急物资等工具，与相关岗位沟通协作，实施应急处置。</p> <p>④应急恢复。检查确认、恢复车站正常运行。</p>	<p>应急处置程序分角色进行演练等。</p>	
5	智能化售票系统与票务服务	<p>①售票服务。按规定流程操作半自动售票机（BOM）和自动售票机（TVM），更换票箱、钱箱等，处理简单故障。</p> <p>②监票服务。引导乘客使用自动检票机（AG）、生物特征识别等设备进出站，处理简单故障。</p> <p>③补票作业。为乘客查询异常票卡，办理补票等。</p>	<p>①能够使用闸机、自动售票机、半自动售票机等设备，按票务管理工作要求完成售、检、补票作业。</p> <p>②掌握AFC系统的票卡种类及使用范围等。</p> <p>③能够指导乘客使用电子支付设备进出站，确保绿色低碳出行等。</p>	72
6	城市轨道交通客运服务实务	<p>①乘客一般事务处理。提供乘客咨询服务，按规定处理问题。</p> <p>②乘客特殊事务处理。运用手语或外语为聋哑乘客或外国乘客提供咨询等服</p>	<p>①掌握城市轨道交通客运服务规范及常见问题处理技巧。</p> <p>②能够为特殊乘客提供服务。</p> <p>③掌握乘客投诉处</p>	72

		<p>务。</p> <p>③乘客应急事务处理。识别乘客的不文明行为和违法行为，及时制止或上报。</p> <p>④安检服务。监督安检工作，判断是否符合标准。</p>	<p>理的原则、流程及处理技巧等。</p> <p>④掌握车站环境标准及巡视要求，能够判断是否符合公共卫生标准要求等。</p>	
7	城市轨道交通调度指挥	<p>①行车监控与调整。实时监控列车运行状态、位置及客流情况，根据列车运行图指挥行车，调整列车运行秩序。</p> <p>②施工调度管理。办理各类施工计划的请销点手续，统筹安排施工区域和行车条件，确保施工与运营安全。</p> <p>③突发事件调度指挥。在发生设备故障、自然灾害等突发事件时，启动相应预案，调动全线资源，进行跨专业、跨部门的综合协调与指挥。</p>	<p>①了解调度指挥组织架构、岗位职责及相关规章制度。</p> <p>②掌握列车运行图的识读、编制与调整的基本原理和方法。</p> <p>③掌握正常、非正常及紧急情况下的行车调度指挥流程与技巧。</p> <p>④能够模拟操作施工管理、列车调整等典型调度工作任务。</p> <p>⑤具备良好的应急决策能力、沟通协调能力和心理素质。</p>	72

		④信息传递与发布。收集、核实并按规定流程向车站、列车及乘客发布准确的运营服务信息		
8	城市轨道交通 通员工职业 素养	<p>①职业道德践行。在工作中恪守诚信、负责、公正的职业道德，维护企业形象。</p> <p>②情绪与压力管理。识别服务与工作中的压力源，有效管理个人情绪，保持积极稳定的服务状态。</p> <p>③团队协作与沟通。与同事、其他部门建立良好工作关系，进行有效沟通与协作，共同完成运营任务。</p> <p>④职业发展与规划。明确个人职业发展路径，持续学习新知识、新技能，适应行业发展要求</p>	<p>①了解轨道交通行业企业文化、价值观和员工行为规范。</p> <p>②掌握职业道德的基本要求和在轨道交通服务中的具体体现。</p> <p>③学习情绪管理与压力应对的基本方法和技巧。</p> <p>④掌握有效沟通、团队协作与冲突处理的原则与策略。</p> <p>⑤能够进行自我认知与评估，初步制定个人职业发展规划。</p>	72

3. 专业拓展（选修）课程设置 4 门，主要包括：急救救护技能与训练、交通常用手语、交通服务心理、城市轨道交通客服英语。具体如下：

## 专业拓展（选修）课程主要教学内容与要求

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容与要求	学时
1	急救救护技能与训练	<p>通过本课程学习使学生掌握基本急救知识与技能；具备在突发事件中进行初步救护的能力；能够正确使用常见急救设备；具备在紧急情况下保持冷静、有效施救的心理素质。</p>	<p>了解常见突发疾病的识别与初步处理；学习心肺复苏、止血、包扎等基本救护技能；掌握自动体外除颤器（AED）等设备的使用方法；能够模拟车站常见意外伤害的救护流程。</p>	72
2	交通常用手语	<p>通过本课程学习使学生掌握轨道交通服务中常用的手语表达；能够为听力障碍乘客提供基本的手语服务；具备与特殊乘客群体进行有效沟通的能力；提升服务的包容性和无障碍性。</p>	<p>学习基本手语动作和表达方式；掌握购票、问路、乘车等场景的手语交流技巧；学习轨道交通专用术语的手语表达；进行模拟场景训练，提高手语实际应用能力。</p>	72
3	交通服务心理	<p>通过本课程学习使学生了解乘客心理需求和行为特点；掌握服务过程中心理调适的方法；具</p>	<p>学习服务心理学基本理论和概念；掌握乘客心理需求分析和行为预测方法；学习情绪管理和</p>	72

		备处理服务冲突和心理压力的能力；提升服务质量和乘客满意度。	压力应对技巧；掌握服务沟通技巧和冲突处理方法。	
4	城市轨道交通客服英语	通过本课程学习使学生掌握轨道交通客服常用英语表达；能够用英语为外国乘客提供基本服务；具备处理涉外服务事务的英语沟通能力；提升国际化服务水平和城市形象。	学习轨道交通客服英语基本词汇和句型；掌握票务、问路、乘车指引等场景的英语对话；学习轨道交通专业术语的英语表达；进行情景模拟训练，提高英语实际应用能力。	72

### （三）实践性教学环节

实践性教学应贯穿于人才培养全过程。实践性教学主要包括实习实训、毕业设计等形式，公共基础课程和专业课程等都要加强实践性教学。

#### 1. 实训

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，包括单项技能实训、综合能力实训等。

#### 2. 实习

在城市轨道交通车站等单位进行城市轨道交通服务员等实习，包括认识实习和岗位实习。学校应建立稳定、够用的实习基地，选派专门的实习指导教师和人员，组织开展专业对口实习，加强对学生的实习的指导、管理和考核。

实习实训既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。学校可根据技能人才培养规律，结合企业生产周期，优化学期安排，灵活开展实践性教学。应严格执行《职业学校学生实习管理规定》和相关专业岗位实习标准要求。

#### （四）相关要求

学校应充分发挥思政课程和各类课程的育人功能。发挥思政课程政治引领和价值引领作用，在思政课程中有机融入党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史等相关内容；结合实际落实课程思政，推进全员、全过程、全方位育人，实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。应开设安全教育（含典型案例事故分析）、社会责任、绿色环保、新一代信息技术、数字经济、现代管理、创新创业教育等方面的拓展课程或专题讲座（活动），并将有关内容融入课程教学中；自主开设其他特色课程；组织开展德育活动、志愿服务活动和其他实践活动。

### 八、学时安排

本专业每学期教学周不低于 20 周，三年总学时为 3396 学时、170 学分。按 18 学时计算 1 学分，入学教育、毕业教育、证书考试、校内实训按 1 周为 1 学分。公共基础课程 1260 学时，占总学时的 37.1%；实践教学 1806 学时，占总学时的 53.2%；选修课程 378 学时，占总学时的 11.1%。校外企业岗位实习时间 3 个月。具体如下：

教学周数安排表

环节 学期	入学 教育	课程 教学	校内 实训	复习 考试	岗位 实习	毕业 教育	证书 考试	合计 周数
一	4	18		1				20

环节 学期	入学 教育	课程 教学	校内 实训	复习 考试	岗位 实习	毕业 教育	证书 考试	合计 周数
二		18	1	1				20
三		18	1	1				20
四		18	1	1				20
五		18	1	1				20
六			6		12	1	1	20
合计	4	90	10	5	12	1	1	120

## 九、教学进程安排表

城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表													
课程 类别	序号	课程名称	总学 时	理论 学时	实践 学时	学 分	学期、除整周实践外 的教学周数						考 核 方 式
							1	2	3	4	5	6	
							18	18	18	18	18	18	
							周	周	周	周	周	周	
							周学时						
公共 基础 课程	1	心理健康与 职业生涯	36	36	0	2		2					查
	2	中国特色社 会主义	36	36	0	2	2						查
	3	历史	72	72	0	4	2	2					查
	4	职业道德与 法治	36	36	0	2				2			查
	5	哲学与人生	36	36	0	2			2				查
	6	语文	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	7	数学	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	8	英语	216	216	0	12	2	2	2	2	4		试
	9	信息技术	108	0	108	6	3	3					查
	10	音乐	18	9	9	1	1						查
	11	美术	18	9	9	1		1					查
	12	体育与健康	144	0	144	8	2	2	2	2			查
	13	劳动教育	18	0	18	1				1			查
	小 计		1170	882	288	65	16	16	10	11	12		
公	1	党史国史	18	18	0	1							查

共 限 定 选 修 课	2	中华优秀 传统文化	18	18	0	1	每学期限选一门					查
	3	国家安全教育	18	18	0	1						查
	4	职业发展与 就业指导	18	18	0	1						查
	5	创新创业教育	18	18	0	1						查
	小 计			90	90	0	5	1	1	1	1	1
专 业 基 础 课	1	城市轨道交 通概论	36	36	0	2	2					试
	2	职业礼仪	72	24	48	4	4					查
	3	职业形象设计	72	24	48	4	4					查
	4	城市轨道交 通安全基础	72	24	48	4		4				试
	5	城市公共交 通	72	72	0	4		4				查
	6	普通话	36	18	18	2	2					查
	小计			360	198	162	20	12	8			
专 业 课 程	专 业 核 心 课	1	城市轨道交 通车站设备 操作	72	24	48	4			4		查
		2	城市轨道交 通客运组织 实务	108	36	72	6			6		试
		3	城市轨道交 通车站行车 作业	108	36	72	6				6	试
		4	城市轨道交 通车站突发 事件应急处 置	72	24	48	4				4	查
		5	智能化售票 系统与票务 服务	72	24	48	4			4		查
		6	城市轨道交 通客运服务 实务	72	24	48	4				4	查
		7	城市轨道交 通调度指挥	72	24	48	4				4	试

	8	城市轨道交通 通员工职业 素养	72	72	0	4					4		查
	小计		648	264	384	36			14	10	12		
专业 拓展 ( 选修 ) 课	1	急救救护技 能与训练	72	24	48	4		4					查
	2	交通常用手 语	72	24	48	4					4		查
	3	交通服务心 理	72	72	0	4				4			查
	4	城市轨道交 通客服英语	72	36	36	4			4				查
	小 计		288	156	132	16		4	4	4	4		
实习 实训	1	认知实训	120	0	120	4		1 周	1 周	1 周	1 周		
	2	综合实训	180	0	180	6						6 周	
	3	岗位实习	360	0	360	12						12 周	
	小 计		660	0	660	22							
专题 教育	1	证书考试	30	0	30	1						1 周	
	2	军训(开课 前四周)	120	0	120	4	4 周						
	3	毕业教育	30	0	30	1						1 周	
	小 计		180	0	180	6							
总计			3396	1590	1806	170	29	29	29	26	29		

## 十、实施保障

### (一) 师资队伍

该专业要求授课教师为本科及以上学历，具有丰富的行业、企业工作经验的可适当放宽学历要求。专业授课教师所学专业需是城市轨道交通运营服务专业或者是城市轨道交通乘务专业等相近专业。具有城市轨道交通运营服务专业等相关专业的中职或者高校的教师资格证和城市轨道交通运营服务类等相关专业初级及

以上职业资格证书或相应技术职称。该专业授课教师还需具有良好的师德和团队合作精神，热爱教学工作，具备扎实的专业核心知识和技能，熟悉相关专业的岗位流程和要求，能胜任专业基础课和专业课的教学和教研。预担任该专业相关专业课程的教师，都必须在验课合格后方可纳入该专业的师资队伍，上岗授课。

教师队伍中专任教师整体学历职称结构应合理，其中“双师型”教师应不低于 50%，并设有业务水平较高的专业带头人。

## （二）教学设施

### 1. 专业教室基本条件

专业教室一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网或 WiFi 环境，并实施网络安全防护措施；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

实训（验）场室	主要实训项目	主要仪器、设备（软件）
城轨学院站	6502 电气集中联锁	控制台、继电器组合及组合架、电源屏、分线盘
	微机联锁	计算机、继电器组合及组合架、电源屏、分线盘
	售检票	自动售票机、半自动售票机、自动检票机、自动取票机、实名认证台
	安检	安检机、安检门、手持金属探测器、安检显示器、液体检查仪

	安全标志	禁止标志、警告标志、指令标志、提示标志、及城市轨道交通系统常见的安全标志
沙盘实训室	城市轨道交通运营沙盘	实体沙盘、行车调度控制台、车站值班员控制台
消防实训室	消防设备	消防栓、灭火器、报警电话报警按钮、感温火灾探测器、感烟火灾探测器
急救实训室	急救技能	心肺复苏模拟人、多功能医用担架、血压计、医用三角巾、急救箱、体温计。
形体教室	形体礼仪	化妆镜、形体镜、把杆等
地铁站台实训室	站台设备运用	电客车、站台门、控制中心等

### 3. 校外实践教学条件配置与要求

实训基地	基地提供的技术服务项目
北京恒安卫士保安服务有限公司	安检员、站务员助理
郑州地铁	站务员

### （三）教学资源

按照国家规定，经过规范程序选用教材，优先选用国家规划教材和国家优秀教材。专业课程教材应体现本行业新技术、新规范、新标准、新形态，并通过数字教材、活页式教材等多种方式进行动态更新。

学校图书馆具备一定数量的专业图书与期刊。主干课程建立教学资源库，包括电子教案、案例库、习题库、图片及视频资料库等，向学生提供丰富的网络学习资源。

### （四）教学方法

根据各类课程特点，采用启发引导、讲授、角色扮演、现场教学、案例分析、任务驱动、讨论法、演示法等多种教学方法展开教学。“以学生为中心”，以项目活动为载体按理论与实践一体化要求组织教学，在教学过程中教师可根据学生特点，激发学生兴趣；实行合作教学、任务驱动、项目导向等多种形式的“做中学、做中教”教学方法，根据专业教学的需要，在不同的时间段安排学生开展专业课程工学结合教学组织形式，进行认知实习、专业实习、实训及岗位实习等各项工作，全面提高学生实际操作能力和水平。

### **（五）学习评价**

结合岗位职业能力考核标准，按照职业能力与知识、过程与结果并行，突出职业能力、过程评价的原则，构建以职业能力考核为核心、以过程考核为重点的考核评价方式，从知识考核、实操考核、职业技能鉴定等方面对学生进行评价，突出考核的多样性和针对性，逐步使学生具备相应的知识结构、操作技能，实现对学生学习过程的跟踪和全面评价，实现培养目标。

1. 实行教师多元化的形成性考核和诊断性考核相结合的考核机制，从过程、效果、成果等方面考核。

2. 加强学生过程学习考核。专业技能、理论考核应分阶段进行，期末考试成绩占的比例占比 50%。

3. 加大学生实践技能考核力度。校内各实践技能训练作为考核项目；校外顶岗实习由学校和企业共同进行考核评价；学生毕业前须取得人力资源、社会保障部职业鉴定中心或者安监局颁发的职业资格证书。

### **（六）质量管理**

建立工学结合人才培养模式和课程教学模式相适应的教学管理、实习实训等一系列的管理制度，实施与生产劳动和社会实践相结合的学习模式。重视过程监控，完善教学质量保障体系。将理论知识考核和实习实训技能考核相结合，校内成绩考核和企业实习成绩考核相结合，强化专业技能培养，建立专业技能考核标准，推行技能证书与毕业证挂钩制度。建立校内外质量评价互通机制，及时进行改进，确保教学工作高质量运行。对学生校外实习进行跟踪调查，根据毕业生就业及市场调查结果，整理社会人才需求、培养规格、能力体系要求等信息，以进一步完善人才培养工作，保障专业人才培养质量。

## 十一、毕业要求

1. 该专业学生通过规定年限的学习，毕业需达到人才培养方案所规定的 170 分学分要求，完成规定的教学活动。
2. 至少获得一个职业资格证书。

证书名称	考证时间	证书等级	发证部门
城市轨道交通站 务员	第四学期	五级	郑州城轨交通中等专业学校职业技能等级认定中心
城市轨道交通运营管 理师	第四学期	五级	河南省电子学会
救护员证	第三学期	五级	郑州红十字应急救护培训中心
NIT (全国计算机应用 技术证书)	第三学期	中级	教育部教育考试院

## 十二：附录

### 附录一：教学学时分配表

附录一：教学学时分配表

课程性质		学分	学时
公共必修课		65	1170
专业基础课		20	360
专业核心课		36	648
选修课	公共限定选修课	5	90
	专业拓展（选修）课	16	288
实习实训		22	660
专题教育		6	180
公共基础学时占比			37.1%
选修课学时占比			11.1%
实践学时占比			53.2%
总学分/学时		170	3396