

城市轨道交通运营服务 专业人才培养方案

专业名称： 城市轨道交通运营服务

专业代码： 700604

适用年级： 2023 级

制订日期： 2023 年 6 月

目 录

一、专业名称及代码	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向	3
五、培养目标与培养规格	3
(一) 培养目标	3
(二) 培养规格	4
1. 素质要求	4
2. 知识要求	4
3. 能力要求	4
六、课程设置及要求	4
(一) 课程结构图	5
(二) 公共基础课程	5
(三) 公共选修课	错误! 未定义书签。
(四) 专业课程	9
1. 专业基础课	9
2. 专业核心课	11
3. 专业方向课	13
4. 专业选修课	错误! 未定义书签。
5. 综合实训	错误! 未定义书签。
6. 岗位实习	错误! 未定义书签。
七、教学进程总体安排	14
(一) 基本要求	14
(二) 教学时间分配表(周)	15
(三) 教学进程表	16
八、实施保障	17
(一) 师资队伍	17
(二) 教学设施	18
(三) 教学资源	19
(四) 教学方法	19
(五) 学习评价	1
(六) 质量管理	2
九、毕业要求	2
(一) 基本要求	错误! 未定义书签。
(二) 学业考核要求	错误! 未定义书签。
(三) 实习考核要求	错误! 未定义书签。
(四) 职业技能证书要求	错误! 未定义书签。
十、附录	2
附录 1: 2023 级城市轨道交通运营服务教学进程安排表	3
附录 2: 学校人才培养方案审批表	3

一、专业名称及代码

城市轨道交通运营服务 700604

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者

三、修业年限

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	主要职业类别	主要岗位类别	职业资格证书
城市轨道交通类(7006)	城市轨道交通运营服务类(700604)	4-02-01(GBM40201)轨道交通服务人员	铁路列车乘务员(4-02-01-02)	客运员、站务员、值班员、安检员、VIP接待员、铁路客服代表、检票员、乘务安全员、12306全国客服中心、高铁动车乘务员、高铁动车餐饮乘务员、ZTK特快直达列车员	城市轨道交通客运员职业资格证书 城市轨道交通票务员职业资格证书 城市轨道交通站务员职业资格证书 安检员证 普通话证书 心肺复苏培训证书 礼仪师资格证书(初级)
			铁路车站客运服务员(4-02-01-03)		
			铁路行包运输服务员(4-02-01-04)		
			铁路车站货运服务员(4-02-01-05)		
			城市轨道交通服务员(4-02-01-07)		
			轨道交通调度员(4-02-01-06)	调度员	

备注: 1. 对应行业和主要职业类别来源于《中华人民共和国职业分类大典(2015年版)》; 2. 行业和企业认可度高的相应职业资格由学校和企业共同制订考核标准, 未列入该表。

接续高职专科专业: 铁道交通运营管理专业

接续高职本科专业: 交通运输专业

接续普通本科专业: 交通运输

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 坚持立德树人, 根据城市轨道交通运营服务专业社会需求调研和职业岗位典型任务分析, 参考《中华人民共和国职业分类大典》, 将我校该专业培养目标定位为: 培养熟悉国内外航空服务业务, 熟练掌握专业技能, 具备较高外语水平、团结协作能力和灵活应变能力, 具有一定的科学文化水平、

良好的人文素养、职业道德和敬业精神，理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，能为顾客提供优质服务、适合现代铁路管理的实用型、专业化的商务职业人。

（二）培养规格

通过对城市轨道交通运营服务专业人才岗位能力的分析，本专业毕业生应在素质、知识和能力等方面达到以下要求：

1. 素质要求

（1）坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感，树立正确的世界观、人生观和价值观；

（2）崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动、履行道德准则和行为规范，具有社会责任感 and 参与意识。

（3）具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维。

（4）勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。

（5）具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。

（6）具有一定审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。

2. 知识要求

（1）掌握售票操作程序与标准。

（2）掌握危险物品检测技术，对于旅客携带危禁品、超限量物品进站，并向旅客做好宣传解释工作。

（3）掌握旅客行李物品的托运办理程序和费用核算。

（4）掌握客户电话回访、跟进及处理客户投诉等问题的处理方法。

（5）掌握维持车站和车内秩序，保证安全正点

3. 能力要求

（1）具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。

（2）具有良好的情绪管理、环境适应、团队协作能力。

（3）做好上岗前的各项准备工作，做到仪表端庄，态度和蔼，耐心细致回答旅客的询问，使用普通话。

（4）具备旅客突发急病的处置能力，能及时进行现场救护和协同处理。

（5）具备列车车载电器设备正常使用能力，能正确处置电器火灾。

（6）具备计算机、通讯设备等新型信息沟通交流手段使用能力。

（7）取得行业所规定的从业资格证。

六、课程设置及要求

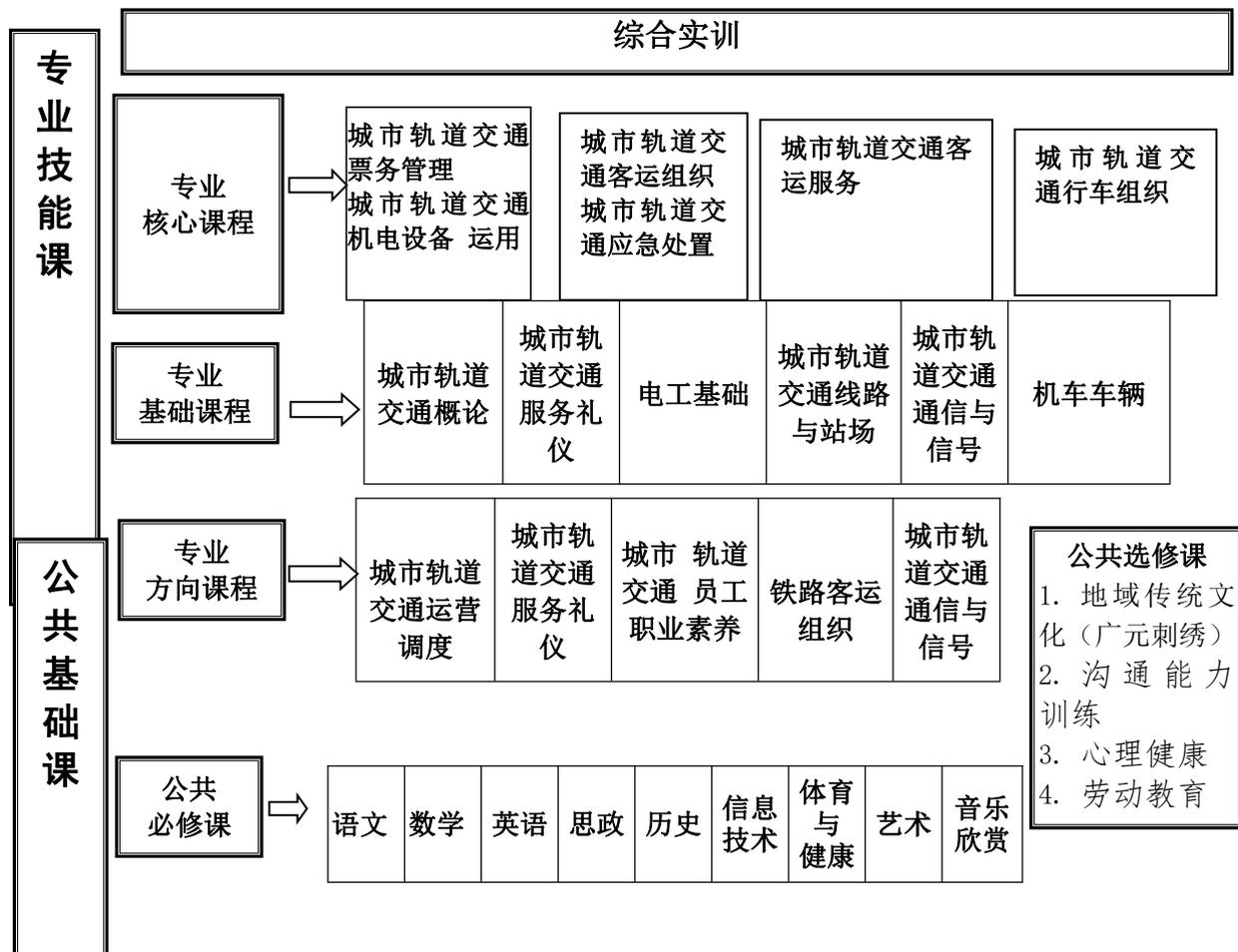
本专业课程设置包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课包括思想政治、语文、数学、英语、信息技术、体育与健康、历史、艺

术、音乐欣赏等必修课程和地域传统文化（广元刺绣）、沟通能力训练、心理健康、劳动教育等公共选修课程。

专业课包括专业基础课、专业核心课和专业拓展课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内实训、企业实习等形式。

（一）课程结构图



（一）公共基础课程

1. 公共必修课

序号	课程名称	教学内容和要求	总学时
1	思想政治	本课程依据《中等职业学校思想政治课程标准-2020》为指导，通过基础模块，拓展模块两大部分的学习，培育学生的思想政治学科核心素养。让学生具有政治认同素养、职业精神素养、法治意识素养、健全人格素养、公共参与素养；理解新时代中国特色社会主义各项建设的内容和要求，树立共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，坚定四个自信，自觉培育和践行社会主义核心价值观，为学生成为担当民族复兴大任的时代新人、成为德智体美	140

		劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	
2	语文	本课程依据《中等职业学校语文课程标准-2020》为指导，通过基础模块、职业模块、拓展模块三大部分的学习，使学生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。	264
3	历史	本课程依据《中等职业学校历史课程标准（2020年版）》为指导，通过基础模块，即“中国历史”和“世界历史”，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。通过拓展模块，如“职业教育与社会发展”满足学生职业发展需要，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。通过两个模块的学习，使学生掌握必备的历史知识，形成历史学科核心素养，落实立德树人的根本任务。	70
4	数学	本课程依据《中等职业学校数学课程标准-2020》，通过集合与简易逻辑、不等式、对数、幂函数、对数函数、指数函数的教学，让学生获得必要的数学基础知识和基本技能，理解基本的数学概念、数学结论的本质，了解概念、结论等产生的背景、应用，体会其中所蕴涵的数学思想和方法。提高学生空间想像、抽象概括、推理论证、运算求解、数据处理等基本能力。具有一定的数学视野，逐步认识科学的科学价值、应用价值和文化价值，形成批判性的思维习惯，崇尚数学的理性精神。1545英语本课程依据《中等职业学校英语课程标准-2020》为指导，通过基础模块，传授主题、语篇类型、语言知识、文化知识、语言技能和语言策略等六大部分，帮助学生进一步学习英语基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展学生英语学科核心素养；引导学生在真实情景中开展语言实践活动，认识文化的多样性，发展健康的审美情趣；理解思维差异，增强国际理解。	264
5	英语	依据《中等职业学校英语课程教学大纲》开设，	176

		在义务教育基础上，帮助学生进一步学习英语基础知识，提高听、说、读、写等语言技能，发展中等职业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。	
6	信息技术	本课程依据《中等职业学校信息技术课程标准-2020》，通过信息技术基础、图文编辑、数据处理、数字媒体编辑、网络应用、网络安全、人工智能等基础模块和拓展模块的教学，引导学生从信息化时代中挖掘数据、分析数据、处理数据、应用数据，服务于人类的生活、工作、学习；增强学生的实践动手能力和创新能力；培养学生职业发展所需的信息安全素养；提高人防、信防、国防等防范意识。	104
7	体育与健康	本课程依据《中等职业学校体育与健康课程标准-2020》为指导，本课程主要分为基础模块和拓展模块，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，使学生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。	176
8	艺术	本课程依据《中等职业学校艺术课程标准-2020》为指导，通过音乐鉴赏与实践、美术鉴赏与实践两大基础模块和歌唱、演奏、舞蹈、设计、中国书画、中国传统工艺等扩展模块，提高学生的审美和人文素养，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，帮助学生培育艺术学科核心素养、达成学业目标。	34
9	音乐欣赏	本课程《音乐欣赏》是中等职业学校实施素质教育的重要途径，是面向全体学生开设的一门公共课程。主要是培养和提高学生对音乐的感受力，并激励、鼓舞、教育、引导学生热爱生活，向往美好未来，树立崇高的理想；你使学生了解英语艺术的特征、感知音乐，从而理解英语音乐、欣赏音乐。提高学生感受美、体现美的能力。对于陶冶情操，培养创新精神和实	36

		践能力，提高文化素养与审美能力，增进身心健康，促进学生德、智、体、美全面发展，具有不可替代的作用。	
--	--	---	--

2. 公共选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	总学时
1	地域传统文化（广元刺绣）	本课程依据教育部印发的《完善中华优秀传统文化教育指导纲要》（教社科〔2014〕3号）、《关于教育系统深入开展爱国主义教育的实施意见》（教党〔2016〕4号）为指导，以弘扬爱国主义精神为核心，72以家国情怀教育、社会关爱教育和人格修养教育为重点，着力完善中职学生的道德品质，培育理想人格，提升政治素养。把中华优秀传统文化教育系统融入中职课程和教材体系，分低、中、高三个学段，有序推进中华优秀传统文化教育。本课程以诵读蒙学、经学、诸子百家的经典篇目为主，兼以学习中国传统史学、文学、艺术、科学等文化知识为辅。根据各学段学生的认知特点，设计教育要点，相互衔接、层层深入，螺旋上升，形成一体。低年级阶段，诵读为主，以培育亲切感、提高感受力为重点，引导学生感受中华优秀传统文化的丰富多彩，培养热爱中华优秀传统文化的感情；中年级阶段，了解国学常识，以增强理解力、提高认可度为重点，增强理性认识，引导学生感悟人文精神，增强对中华优秀传统文化的自信；高年级阶段，联系新时代生活，深入挖掘传统文化的精神涵养，以提高自主学习和探究能力为重点，培养创新意识，增强传承弘扬中华优秀传统文化的责任感和使命感。	36
2	沟通能力训练	依据《中等职业学校礼仪教学大纲》开设，指导学生正确理解与运用祖国的语言文字，培养学生学生语言实用和口语交际能力，帮助学生掌握口语表达的基本技能，提升学生综合素质。	34

3	心理健康	本课程依据《中等职业学校思想政治课课程标准-2020》为指导，通过基础模块，传授职业生涯规划、自我认识、人际交往、学业指导等六个部分的知识和技巧，帮助学生树立心理健康意识、职业生涯规划意识，掌握心理调适、职业规划的方法，确立正确的职业理想和职业发展规划，学会制定适宜的目标、自立自强，养成敬业乐群、自尊自信、理性平和、积极向上的心态以及应对挫折的心理韧性、适应社会发展变化的能力。	36
4	劳动教育	本课程依据中共中央国务院《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》，以劳动课和实习实训课为主要载体开展劳动教育，包括劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育，传播“劳动光荣、技能宝贵、创造伟大”时代风尚；增强学生职业荣誉感，提高职业技能水平，培育学生精益求精的工匠精神和爱岗敬业的劳动态度。	34

（二）专业课程

1. 专业基础课

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和教学要求	学时
1	城市轨道交通概论	<p>1. 掌握城市轨道交通系统的整体概念、系统的结构特点；各组成部分的特点及其衔接协调；</p> <p>2. 初步了解城市轨道交通的线路工程、轨道结构、车辆、通信信号系统、电传动、运营组织等，并了解各部分之间的相互关系和作用；</p> <p>3. 全面的了解本专业，热爱本专业，为进一步学习专业课程打下良好基础。</p>	<p>主要内容：城市轨道交通规划；城市轨道交通线路和车站；城市轨道交通车辆；城市轨道交通供配电系统；城市轨道交通信号与通信系统；城市轨道交通运营管理；城市轨道交通环境控制与安全管理等。</p> <p>教学要求：1. 融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；2. 教学场所中应设置理论教学区和实训教学区，理论教学区中设置学习讨论区，配备课程中各学习</p>	108

			任务所需的挂图、车标、图片、轨道交通杂志和网络资源查询等；3. 教师使用多媒体教学设备，利用丰富的信息资源 配备丰富的课件及线上多媒体教学资源等。	
2	城市轨道交通服务礼仪	1. 训练端正体态； 2. 了解仪容仪表规范； 3. 掌握服务礼仪标准。	主要内容： 1. 形体训练；2. 客运服务人员基本礼仪；3. 城市轨道交通站务 服务礼仪；4. 城市轨道交通司机 服务礼仪；5. 客服手语。 教学要求： 1. 融入新时代地铁精神对 课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；2. 形体训练在体育馆进行；3. 服务礼仪教学采用角色扮演和案例教学；4. 实施过程化考核。	72
3	电工基础	1. 培养学生具备电工上岗 资格，具备维修电工中级 及以上水平； 2. 为后续专业课程的学习奠定良好的理论基础与技能基	主要内容： 稳态正弦电路谐振 的应用；三相负载的连接和 三相电路的分析计算方法；变压器参数计算； 二极管的结构及特性；基本放大电路分析 方法；整流电路；基本触发器的电路 结构及逻辑功能 教学要求： 融入新时代地铁精神对 课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；教师利用多媒体、信息 化教学等多种方式；采用专题化教学，将教材体系向教学体系转化等	72
4	城市轨道交通线路与站场	1. 掌握城市轨道交通系统 线路站场的理论基础； 2. 了解轨道交通线网规划、线路设计的流程； 3. 掌握轨道结构、辅助线 的种类和功能； 4. 了解车站种类和组成。	主要内容： 城市轨道交通线网 规划；城市轨道交通线路 和车站；城市轨道交通轨道 结构和辅助线；城市轨道交通枢纽；城市轨道交通车辆段等 教学要求： 融入新时代地铁精神对 课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；利用地铁模型教学； 教师使用多媒体教学设备，利用丰富的信息资源 配备丰富的课件及线上多媒体教学资源；结合制作车站模型学习等	72

5	城市轨道交通通信与信号	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解城市轨道交通通信信号系统设备的组成； 2. 掌握轨道信号设备基本操作与应用； 3. 掌握城市轨道交通 CBTC 系统的应用。 4. 掌握道岔、转辙机、联锁机柜、区域控制器等设备维修方法。 	<p>主要内容：信号基础设备；轨道电路、车站联锁、区间闭塞；列车 ATC、ATO 与 ATS 系统；城市轨道交通 CBTC 系统；城市轨道交通通信系统；手信号。</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；课堂以教师讲解为主导；结合近年来国内外相关的事故案例进行分析教学；以小组为单位讨论案例中存在的问题，并结合多媒体动画讲解主要的通信信号设备等。</p>	72
6	机车车辆	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握各种车辆的类型、构造及运用特点，合理使用车辆； 2. 熟悉机车基本工作原理及性能，经济合理运用机车。 	<p>主要内容：车辆车体、车钩、转向架、制动设备；客车设备；车辆运用与检修；内燃机车；电力机车；机车运用与检修；动车组</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；采用理实一体教学方法，主要在实训室开展教学活动；没有实训设备的教师使用多媒体教学设备，利用丰富的信息资源配备丰富的课件及线上多媒体教学资源；引导学生查阅最新的专业资料，并组织讨论</p>	36
合 计				432

2. 专业核心课

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	城市轨道交通机电设备运用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握城市轨道交通车站设备的构成和基本功能； 2. 了解城市轨道交通车站设备配置的原则； 3. 掌握城市轨道交通车站主要设备的使用方法和一般故障的处置。 	<p>主要内容：自动售检票系统；电梯与自动扶梯；站台安全门系统；火灾报警系统；环境与设备监控系统；车站暖通空调系统；低压配电照明系统。</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；采用理实一体教学方法，主要在实训室开展教学活动；以实操为主，实施过程考核；实施过程化考核</p>	180

2	城市轨道交通票务管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能完成地铁车站票务设备开启并做好检查工作； 2. 能完成使用半自动售票机和自动售票机售票作业，监护自动检票机检票作业； 3. 能对 AFC 自动售检票设备进行降级作业模式转换，完成对客流的引导，确保乘客安全。 	<p>主要内容：1. 票卡管理；AFC 操作及故障处理；票务作业管理；票务现金管理；台账管理；特殊情况下的票处理；票款清分结算。</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；主要在地铁客运服务实训室客服中心组织教学活动；主要采用角色扮演和案例方法进行模拟教学；实施过程化考核。</p>	144
3	城市轨道交通客运组织	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解城市客运交通系统的结构； 2. 掌握城市轨道交通车站的主要功能区及设计原则； 3. 掌握城市轨道交通系统客流的特点和车站客流组织的方法； 4. 掌握车站特殊情况下的客流组织方法，为今后从事轨道交通客运组织工作打下坚实基础。 	<p>主要内容：车站导流设备设施运用；车站日常运作；客流调查与预测；车站客流组织疏导；车站客流组织方案编制与分析等</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；课程内容多而广、综合性强，要采用任务引领、工作过程导向的教学方法；到地铁站进行客流调查和客流组织实训等。</p>	144
4	城市轨道交通客运服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客运服务规范和岗位标准； 2. 掌握客运服务技巧； 3. 能妥善处理乘客投诉等服务问题。 	<p>主要内容：车站服务设施监管；现场乘客服务；乘客投诉与纠纷处理；站容环境保持；特殊服务。</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；主要在地铁客运服务实训室组织教学活动；主要采用角色扮演和案例教学方法；实施过程化考核。</p>	72
5	城市轨道交通行车	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉并熟练使用列车控制系统进行运输组织； 2. 熟练进行正常情况下的行车组织； 3. 熟练进行非正常情况下的行 	<p>主要内容：行车闭塞法；控制台监视与操作；接发列车作业；施工行车组织。</p> <p>教学要求：融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；充分利用</p>	72

	组织	车组织； 4. 熟练进行调车与行车调度工作。	OCC 实训室 组织教学；模拟全国比赛相关操作过程进行综合演练实训；实施过程化考核。	
6	城市轨道交通应急处置	1. 了解城市轨道交通安全管理的特点； 2. 掌握安全管理方法和处理意外伤害的急救措施； 3. 熟悉危险源识别的方法和 控制方法； 4. 掌握城市轨道交通运营安全体系的具体目标和过程控制； 5. 掌握轨道交通应急设备及常见事故处理方法； 6. 掌握城市轨道交通事故防范措施。	主要内容： 城市轨道交通危险源识别与控制；城市轨道交通运营安全技术；城市轨道交通应急设备及突发事件应急处理；城市轨道交通事故及施工处理。 教学要求： 融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；教学内容要求紧密结合地铁岗位作业标准和岗位技术规范，与现场新设备、新技术、新工艺、新方法相结合，提高学生的岗位适应能力和作业能力；利用多媒体进行案例教学，提高直观效果。	72
合 计				684

3. 专业方向课

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求	学时
1	城市轨道交通运营调度	1. 熟悉并熟练使用列车控制系统进行运输组织； 2. 熟练进行正常情况下的调度指挥； 3. 熟练进行非正常情况下的调度指挥； 4. 熟练进行调车与行车调度工作。	主要内容： 行车信号系统及行车调度；车站行车作业组织，车辆段作业组织；行车指挥及行车组织；行车事故处理及预防。 教学要求： 融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解，培养学生认真负责的态度；充分利用 OCC 实训室 组织教学；模拟全国比赛相关操作过程进行综合演练实训；实施过程化考核。	36

2	城市轨道交通运营规章	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解城市轨道交通运营各环节的基本规范; 2.培养学生遵章守纪、严肃认真、一丝不苟的工作态度。 	<p>主要内容:城市轨道交通调度、乘务、站务组织管理规章;车辆管理规章;主要设备操作维护管理规章。</p> <p>教学要求:融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解,培养学生认真负责的态度;教学内容要求紧密结合地铁岗位作业标准和岗位技术规范,提高学生的岗位适应能力;利用多媒体进行案例教学,提高直观效果。</p>	36
3	城市轨道交通员工职业素养	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解职业素养、职业化的基本概念; 2.掌握城市轨道交通员工职业化行为规范、职业技能的要求; 3.培养学生职业化能力。 4.强化学生热爱劳动的意识,提高学生在工作和生活中的劳动能力。 	<p>主要内容:职业化素养;员工职业化行为规范;员工职业化技能;员工职业化能力。</p> <p>教学要求:.融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解,培养学生认真负责的态度;以职业生涯规划为导向进行教学;以案例教学进行内容讲解;采用头脑风暴法组织学生讨论学习。</p>	36
4	铁路客运组织	<ol style="list-style-type: none"> 1.全面了解铁路旅客运输管理的基本规定; 2.掌握铁路旅客运输服务的职业技能。 	<p>主要内容:铁路旅客运输规则;高速铁路旅客运输;行李、包裹运输;旅客运输组织;路内运输;国际联运;铁路班组管理等;</p> <p>教学要求:融入新时代地铁精神对课程进行分析与讲解,培养学生认真负责的态度;组织学生进行铁路车站现场实训;利用多媒体进行案例教学,提高直观效果。</p>	36
5	城市轨道交通智能运营	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握智慧运维模式和智慧维保的概念; 2.掌握智慧运维安检、门禁、消防系统的特点; 3.掌握大数据分析及应用的方法。 4.掌握全自动驾驶车辆设备组成及全自动驾驶系统运用。 	<p>主要内容:城市轨道交通智慧运维系统;城市轨道交通智慧车站;城市轨道交通智慧维保;城市轨道交通智慧安防系统;城市轨道交通智大数据应用。城市轨道交通全自动驾驶系统。</p>	36
合 计				180

七、教学进程总体安排

(一) 基本要求

依据教育部《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)和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)规定,要求如下:

- 1.三年制中职,每学年安排40周教学活动,其中教学时间36周,累计假期4周(含

整周实训)，周学时一般为 38 学时，毕业实习按每周 30 小时（1 小时折 1 学时）安排，三年总学时数为 3955 学时；

2. 公共基础课程学时一般占总学时的 1/3；
3. 专业（技能）课学时约占总学时的 2/3；
4. 选修课教学时数占总学时的比例均应当不少于 10%；
5. 实践性教学学时原则上占总学时数 50%以上；
6. 学生毕业实习时间集中安排一般为 6 个月；
7. 每 18 课时计算为 1 个学分。

（二）教学时间分配表（周）

学年	学期	教学	考试	毕业 实习	入学教育 及军训	毕业 鉴定	创新创 业实践	假期	总计
一	1	18	2		2			4	26
	2	18	2					7	27
二	3	18	2					4	24
	4	18	2					0	20
三	5			28				26	54
	6			4		2	2		8
总计		72	8	32	2	2	2	41	159

(三) 教学进程表

课程类别	序号	课程性质	课程名称	课程代码	学分	开设学期(周数、周学时)						总学时			考核方式	
						1	2	3	4	5	6	小计	理论	实践		
						18周	18周	18周	18周	18周	18周					
公共基础课程	1	必修	中国特色社会主义	01001	2	2						36	32	4	考试	
	2	必修	心理健康与职业生涯	01002	2		2					36	32	4	考试	
	3	必修	哲学与人生	01003	2			2				36	28	8	考试	
	4	必修	职业道德与法治	01004	2				2			36	28	8	考试	
	5	必修	语文	01005	16	4	4	2	2			216	188	28	考试	
	6	必修	数学	01006	16	2	2	2	2			144	134	10	考试	
	7	必修	英语	01007	12	2	2	2	2			216	204	12	考试	
	8	必修	音乐	010057	2	2						36	32	4	考试	
	9	必修	信息技术	01009	8	4	4					144	72	72	考试	
	10	必修	体育与健康	01010	8	2	2	2	2			144	16	128	考试	
	11	必修	历史	01011	2	2	2					72	68	4	考查	
	12	必修	艺术	01012	2	2						36	32	4	考查	
		选修	演讲与口才	020219	2			2				36	8	28	考查	
		选修	应用文写作	01017	2				2			36	18	18	考查	
		选修	创新创业基础	01013	2		2					36	10	26	考查	
		选修	美育教育									36	30	6	考查	
小计					74	22	18	10	10		1296	932	364			
选修课	13	选修	沟通能力训练	010004	2			2				36	6	30	考查	
	14	选修	职业生涯规划	01015	2				2			36	32	4	考查	
	15	选修	中华优秀传统文化	01016	2			2				36	32	4	考查	
	16	选修	劳动教育	01013	2			2				36	6	30	考查	
	小计					8	2	2	8	6		144	76	68		
公共基础课合计					88	26	20	18	16		1440	964	428			
专业基础课	17	必修	普通话	020210	6	6						108	82	26	考试	
	18	必修	客运服务英语	020214	4	4						72	60	12	考试	
	19	必修	轨道知识概论	020203	4		4					72	60	12	考试	
	20	必修	化妆与形象设计	020206	4		4					72	32	40	考查	
	21	必修	铁路旅客运输服务	020221	4		4					72	56	16	考试	
	22	必修	中国旅游地理	020218	4		4					72	58	14	考试	
	23	必修	铁路人员形体训练	020223	2		2					36	6	26	考查	
	24	必修	电工电子技能	020225	2							36	32	8	考试	
	25	必修	军事拓展课程	020217	10	2	2	2	2			176	20	156	考查	
	26	必修	商务礼仪	020219	6	2	2	2				104	36	68	考试	
	专业核心课	27	必修	铁路客运组织	020216	6	4	2	2	2			104	92	12	考试
		28	必修	危险物品的识别与运输	020220	5				5			85	71	14	考试
		29	必修	铁路旅客运输服务	020222	6				6			108	80	28	考试
		30	必修	车站服务与投诉	020221	3					3		54	44	10	考试
		31	必修	城市轨道交通应急处理	020223	4					4		72	62	10	考试
	小计					70	10	18	12	13		1243	791	928		
专业方向课	32	必修	车站认知实习	02021	2		1w					35		35	考查	
	33	必修	自动售检票(AFC)综合实训	02023	12			4w	2w			210		210	考查	
	34	必修	消防与急救技能实训	02026	8			2w	2w			140		140	考查	
	35	必修	安全门与车门实训	2025	8					4w		140		140	考查	
	36	选修	钳工技能	02027	2					2		36	32	4	考试	
小计					32		1W	4W	5W	142	561	32	529			
集中实践	37	必修	入学教育、军训	01020	4	2w						70		70	考查	
	38	必修	专业认知(见习)	01021	5		1w		1w			70	0	90	考查	
	39	必修	综合技能实训	01022	16			4w	4w			280	0	280	考查	
	40	必修	毕业实习	01023	47						24W	840	0	840	考查	
小计					72	2W	3W	14W	14W	28W	1260	0	1280			
专业(技能)课程合计					174	28	18	20	22	48W	3064	823	2261			
合计	总学时4504学时。公共基础课1296学时；专业(技能)课3064学时。															

八、实施保障

(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，建立适应护理专业教学改革发展的需要，符合护理专业教学要求的“双师”结构专、兼职师资队伍。本专业学生数与专任专业课教师数比例不高于 35: 1，专任专业课教师均应达到双师素质，专任教师队伍职称、年龄、学历等梯队结构合理。

1. 专任教师 专任教师均具有中等职业学校教师资格证书和本专业相关工种的职业资格证书。具备良好的师德师风和终身学习能力，具有与相关专业本科及以上学历，具有本专业相关理论知识和实践能力，具有较强的信息化教学能力，积极开展课程教学改革和教学研究，能参加企业实践和技术服务，每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

3. 专业带头人 具备本科及以上学历及以上文化程度，高级专业技术职务，有 3 年以上企业工作经历，对铁路交通运输行业熟悉，具有较高的职业教育认识能力、专业发展方向把握能力、较强的教研教改能力，能有效的组织协调和开展课程开发、教育教学、实习实训和能力和学术创新。

4. 骨干教师 骨干教师具有较强的事业心和责任感，具有良好的师德师风，具有中级以上专业技术职务，能独立讲授 1 门以上的专业核心课程，具有扎实的理论基础和较强的实践技能。

5. 兼职教师 校外兼职教师应具有 5 年以上相关企业工作经验，为行业技术骨干或担任主管以上职务，具备丰富的实践经验和较强的专业技能；有一定的教育教学能力，善于沟通与表达；热心教育事业，能遵守学校教学管理制度，能保证一定的教学时间和精力。

专业带头人 (校内)	负责城市轨道交通运营服务专业的专业建设，制定业发展规划，组织实施人才培养方案，构建专业课程体系，带领团队进行“课证融合，理实一体”的教育教学研究，探索工学结合人才培养模式的运行机制，指导培养团队成员。
专业带头人 (校外)	能够较好地把握国内外行业、专业发展 动态，能广泛联系行业企业，能主动对接行业企业，了解行业企业对本专业人才 的实际需求，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，牵头组织开展教科研工作能力强，在本区域或本领域有一定的专业影响力。
专任教师	具有城市轨道交通运营服务专业教师资格；有理想信念，有道德情操，有扎实学识，有仁爱之心； 具有交通运输等相关专业本科及以上学历；具有扎实的本专业相关的理论功底和 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；有每 5 年累计不少于 6 月的企业实践经历。

骨干教师	参与城市轨道交通运营服务专业建设，积极进行课程建设，研究“课证融合，理实一体”的教法、学法，与团队一起进行教学课题研究；参与校内外实训基地建设规划与实施，指导团队青年教师的教学。
兼职教师	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工作经验，具有中级及以上相关专业职称，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。

（二）教学设施

教学设施主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、校内实训基地和校外实训基地。

1. 校内实习实训室

校内实训基地情况一览表

专业设备总值	500 万	实验实训室数	5	
实验应开数	5	实训应开数	5	
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
模拟舱 实训大厅	1500	售票厅、安检通道、多功能售票查询机、手持安检扫描器、飞机前登机门、飞机后登机门、三维行李箱、多功能旅客呼唤按钮盒阅读灯、飞机头等舱和经济舱旅客座椅、飞机乘务员座椅、各门区站位的出口标志信号、多功能的内话广播系统、数字语言系统、舱内各种灯光、三维仿真飞机盥洗室、仿真飞机厨房	200	客舱设备的介绍、乘务员职责、技巧性服务、服务程序、特殊旅客服务、客舱安全管理、航空旅客心理学、机上急救知识、国内航线知识等
VIP 中心	270	接待前台、大厅	100	来电、来访、咨询、处理投诉、沟通、解释、回访等

票务实训室	100	计算机 60 台、交换机 6 台，服务器 1 台，大功率稳压器 2 台	90	计算机基础操作、简历设计、票务销售操作演示
形体训练室	120	木质地板、镜面墙、扶杆把手、多媒体控制系统、音响系统	60	形体训练、站位、健美操、艺术体操、体育舞蹈
化妆实训室	110	化妆镜、化妆台、化妆椅	50	化妆技巧

2. 校外实训基地

名称/合作企业	主要实训内容
成都铁路局	铁路乘务、VIP 接待
南昌铁路局	高铁乘务员、VIP 接待
神州通航空票务网	票务销售、酒店管理

(三) 教学资源

1. 教材选用

(1) 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) 学校建立有专业教师、行业专家和教研人员等参加的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

(3) 规范程序选用紧跟企业技术发展的优质教材或自编教材。

2. 图书文献配备

(1) 本专业图书（含电子图书）数量：按本专业在校学生数，人均不少于 40 册。

(2) 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。

(3) 专业类图书主要包括：城市轨道交通运营管理专业涉及的职业标准、技术手册、操作规范、规章制度、专业期刊以及案例类图书等。

3. 数字教学资源配备

应用现代信息技术，与地铁运营企业合作，以城市轨道交通客运管理、城市轨道交通行车管理、城市轨道交通票务管理、城市轨道交通客运服务、突发事件应急处理、事故模拟与仿真、职业技能等级证书考核题库教学资源建设为重点，建设涵盖教学设计、教学

实施、教学评价的数字化专业教学资源，包括教学文件、教学管理、课程素材、立体化教材、教学视频、技术作业和教学案例库、网络课程、培训项目资源，以及测评系统等共享型教学资源。

序号	名称
1	《城市轨道交通客运管理》省级在线开放精品课
2	《城市轨道交通行车管理》省级在线开放精品课
3	《城市轨道交通客运服务》课程思政省级示范课
4	TVM 操作视频
5	AG 操作视频
6	BOM 操作视频
7	SC 系统操作视频
8	手摇道岔“六部法”视频
9	地铁屏蔽门操作模拟软件
10	屏蔽门故障操作模拟软件
11	火灾应急处理模拟软件
12	大客流应急演练模拟软件
13	客伤应急演练模拟软件
14	心肺复苏标准操作 MR
15	客运服务礼仪标准演练视频

(四) 教学方法

全面落实立德树人的根本任务,关注学生综合能力的培养,在课程教学中融入为中华民族伟大复兴而奋斗的使命感和责任感,将培养学生学科核心素养贯穿教学过程的始终。

1. 公共基础课

公共基础课教学严格遵循教育部有关教育教学的基本要求,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

专业技能课教学按照相应职业岗位的能力要求,实施“岗课赛证”融合教学,将课堂理论教学、实践教学、就业岗位需求、专业技能大赛规程、职业技能等级证书紧密结合。强调理论——实践——多媒体一体化教学,突出“做中学、学中做”的职教特色,主要采用项目教学、案例教学、任务驱动、角色扮演、情境教学等教学方式,推广混合式教学、理实一体等新型教学模式,创新课堂教学,规范教学秩序、打造优质课堂。

3. 信息技术与教学的深度融合

在实施教学时,教师要积极将信息化教学理念应用于教学实践中,充分运用新一代信息技术手段、数字化教学资源 and 教学环境,优化教学过程,创设基于工作岗位的学习情境,在教学内容、教学方法、考核与评价等方面有所创新。

(四) 学习评价

根据本专业培养目标,建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心,教育与产业、校内与校外想结合的科学评价标准,推行由学校、学生、用人单位三方共同实施的教学评价,评价内容包括学生专业综合实践能力、“1+X 证书”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。

1. 课堂教学效果评价:采取灵活多样的评价方式,主要包括:笔试、作业、课堂提问、课堂出勤上机操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等

2. 实习实训效果评价

(1) 实习(实训)评价

采用实习报告与实践操作水平相结合、实训过程与仪器熟悉程度考查相结合、多种实习(实训)项目备选考核、实习(实训)项目熟练程度考核等形式,如实反映学生对各项实习(实训)项目的技能水平。

(2) 顶岗实习评价

顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多层次、多

方面的评价方式。

（六）质量管理

1. 建立专业、课程、教师、学生诊断和教学过程质量监控机制，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、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. 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改，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，严明教学纪律和课堂纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3. 建立专业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. 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，针对人才培养过程中存在的问题，制定诊断与改进措施，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

学生通过规定年限的学习，必须修满专业人才培养方案所规定的学时学分，完成规定的教学活动，毕业时应达到的素质、知识和能力等方面要求。

1. 基本条件：具有良好的职业道德和身体素质，掌握本专业必须的基础理论和基本技能。具备较快适应岗位实际工作的能力和素质，能运用所学知识分析和解决实际工作中的问题。通过本培养方案规定的全部教学环节，思想品德评价及操行评定合格，修满教学计划规定的全部课程且成绩全部合格或修满规定学分，无违纪处分。

2. 获取本专业职业资格证书四级以上

模块方向	就业岗位	职业资格证书	发证机关
高铁、动车、普列	客运员、站务员、值班员、安检员、VIP 接待员、铁路客服代表、检票员、乘务安全员、12306 全国客服中心、高铁动车乘务员、高铁动车餐饮乘务员、ZTK 特快直达列车员	城市轨道交通客运员职业资格证书 城市轨道交通票务员职业资格证书 城市轨道交通站务员职业资格证书 安检员证 普通话证书 心肺复苏培训证书 礼仪师资格证书（初级）	人力资源和社会保障部

3. 综合素质评定合格。

4. 其它情况参照国家教委制定的学籍管理条例执行。

十、附录

附录 1：2022 级城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表

附录 2：学校人才培养方案审批表

附件 1：2023 级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	课程性质	课程名称	课程代码	学分	开设学期（周数、周学时）						总学时			考核方式	
						1	2	3	4	5	6	小计	理论	实践		
						18周	18周	18周	18周	18周	18周					
公共基础课程	1	必修	中国特色社会主义	01001	2	2						36	32	4	考试	
	2	必修	心理健康与职业生涯	01002	2		2					36	32	4	考试	
	3	必修	哲学与人生	01003	2			2				36	28	8	考试	
	4	必修	职业道德与法治	01004	2				2			36	28	8	考试	
	5	必修	语文	01005	16	4	4	2	2			216	188	28	考试	
	6	必修	数学	01006	16	2	2	2	2			144	134	10	考试	
	7	必修	英语	01007	12	2	2	2	2			216	204	12	考试	
	8	必修	音乐	010057	2	2						36	32	4	考试	
	9	必修	信息技术	01009	8	4	4					144	72	72	考试	
	10	必修	体育与健康	01010	8	2	2	2	2			144	16	128	考试	
	11	必修	历史	01011	2	2	2					72	68	4	考查	
	12	必修	艺术	01012	2	2						36	32	4	考查	
		选修	演讲与口才	020219	2			2				36	8	28	考查	
		选修	应用文写作	01017	2				2			36	18	18	考查	
		选修	创新创业基础	01013	2		2					36	10	26	考查	
		选修	美育教育									36	30	6	考查	
	小计				74	22	18	10	10			1296	932	364		
选修课	13	选修	沟通能力训练	010004	2			2				36	6	30	考查	
	14	选修	职业生涯规划	01015	2				2			36	32	4	考查	
	15	选修	中华优秀传统文化	01016	2			2				36	32	4	考查	
	16	选修	劳动教育	01013	2			2				36	6	30	考查	
		小计				8	2	2	8	6			144	76	68	
公共基础课合计				88	26	20	18	16				1440	964	428		
专业基础课	17	必修	普通话	020210	6	6						108	82	26	考试	
	18	必修	客运服务英语	020214	4	4						72	60	12	考试	
	19	必修	轨道知识概论	020203	4		4					72	60	12	考试	
	20	必修	化妆与形象设计	020206	4		4					72	32	40	考查	
	21	必修	铁路旅客运输服务	020221	4		4					72	56	16	考试	
	22	必修	中国旅游地理	020218	4		4					72	58	14	考试	
	23	必修	铁路人员形体训练	020223	2		2					36	6	26	考查	
	24	必修	电工电子技术	020225	2							36	32	8	考试	
	25	必修	军事拓展课程	020217	10	2	2	2	2			176	20	156	考查	
	26	必修	商务礼仪	020219	6	2	2	2				104	36	68	考试	
	27	必修	铁路客运组织	020216	6	4	2	2	2			104	92	12	考试	
	28	必修	危险物品的识别与运输	020220	5				5			85	71	14	考试	
	29	必修	铁路旅客运输服务	020222	6				6			108	80	28	考试	
	30	必修	车站服务与投诉	020221	3					3		54	44	10	考试	
	31	必修	城市轨道交通应急处理	020223	4					4		72	62	10	考试	
		小计				70	10	18	12	13			1243	791	928	
	专业方向课	32	必修	车站认知实习	02021	2		1w					35		35	考查
33		必修	自动售检票（AFC）综合实训	02023	12			4w	2w			210		210	考查	
34		必修	消防与急救技能实训	02026	8			2w	2w			140		140	考查	
35		必修	安全门与车门实训	2025	8					4w		140		140	考查	
36		选修	钳工技能	02027	2					2		36	32	4	考试	
	小计				32		1W	4W	5W	142		561	32	529		
集中实践	37	必修	入学教育、军训	01020	4	2w						70		70	考查	
	38	必修	专业认知（见习）	01021	5		1w		1w			70	0	90	考查	
	39	必修	综合技能实训	01022	16			4w	4w			280	0	280	考查	
	40	必修	毕业实习	01023	47						24W	840	0	840	考查	
	小计				72	2W	3W	14w	14W	28W		1260	0	1280		
专业（技能）课程合计				174	28	18	20	22	48W			3064	823	2261		
合计	总学时4504学时。公共基础课1296学时；专业（技能）课3064学时。															

附件 2

广元市利州中等专业学校人才培养方案审批表

编号:

适用专业	城市轨道交通运营服务专业	适用年级	2023 级
总学时数	4504 学时	实践教学占总学时的比例	60%
人才培养方案修订说明	根据城市轨道交通运营服务专业社会需求调研和职业岗位典型任务分析,在 2022 年人才培养方案安排的课程中增设了“演讲与口才”、“应用文写作”、“创新创业基础”、“美育教育”四门公共基础选修课。 专业负责人签名: _____ 年 月 日		
专业建设指导委员会意见	负责人签名: _____ 年 月 日		
学校意见	校长签名: _____ 年 月 日		
学校党委意见	党委书记签名: _____ 年 月 日		