

安溪陈利职校



城市轨道交通运营服务专业 人才培养方案

修订日期：2023 年 6 月

（专业组：交通组）

目 录

一、专业名称（专业代码）	3
二、入学要求	3
三、修业年限	3
四、职业面向与续接专业	3
五、培养目标与培养规格	4
六、课程设置及要求	4
七、教学进程总体安排	8
八、教学实施	11
九、毕业要求	12
十、附录	13

一、专业名称（专业代码）

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历者

三、修业年限

全日制三年

四、职业面向与续接专业

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	站务员	城市轨道交通车站 客运服务	轨道交通客运组织
2	车站客运值班员		客运服务工作

续接专业：

高职：城市轨道交通运营管理

本科：交通运输

五、培养目标与培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

（一）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。

（二）专业知识和技能

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。
5. 能进行售检票作业并处理自动售检票系统的常见故障。
6. 能综合运用客运设备设施进行客流组织。
7. 能使用行车设备，按照行车规章办理行车作业。
8. 能使用抢险救灾工具，处理车站突发事件。
9. 具备安全、文明生产和环境保护的相关知识和技能。
10. 掌握钳工（初级）、电工（初级）实操技能。

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和专业技能课。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

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。

(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	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	68
4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	68
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	204
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	204
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	204
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	136
9	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学指导纲要》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	170
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34
11	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	34

(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	电工电子技术与技能	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	68

2	城市轨道交通运营管理	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	136
3	城市轨道交通运输设备	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（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	68
4	铁路运输服务礼仪	掌握从礼仪的起源、含义、功能、作用出发，系统介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范，结合运输行业实际详细介绍了车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪等铁路客运服务礼仪和货运(物流)客户服务礼仪、交往礼仪等铁路货运(物流)服务礼仪，对提高个人修养、改善服务形象、改进服务工作、提升服务礼仪水平、树立铁路服务的良好窗口形象定会有所帮助。	68
5	行车组织	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	68
6	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	68
7	城市轨道交通突发事件应急处理	掌握城市轨道交通突发处置原则；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
8	城市轨道交通概论	了解城市轨道交通总体概论主要内容；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	68

9	城市轨道交通自动售检票实务	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	68
10	城市轨道交通通信信号	本专业培养德、智、体全面发展的，掌握地铁专用通信系统、无线通信系统、数据传输系统轨道交通信号技术等实用专业知识，具备主要轨道通信信号设备的安装、调试、维护等操作技能，具备对铁路或城市轨道交通通信设备进行维修养护、维护管理和故障分析诊断和处理能力，具有较强的从事轨道交通通信岗位的技术能力和综合素质，能够从事地铁通信信号技术工作的应用型	68

2. 专业（技能）方向课

（1）城市轨道交通客运服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	车站服务与投诉赠	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	136
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；掌握应急月任务的英语词汇及常用对话	136

（2）城市轨道交通车站管理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	城市轨道交通车站综合监控系统	掌握综合监控系统的概念、组成和功能；熟悉各个子系统的计算机操作界面，能监视各系统终端设备的运行状态；掌握各个子系统操作管理规定，能对异常工作状态进行判断和报警确认，并进行应急处理；掌握综合后备盘（IBP）的功能分区；能根据应急处理规定操作 IBP 盘相应区域	68
2	城市轨道交通车站行车组织	熟悉列车自动监控系统（ATS）软件的界面和基本操作；熟悉行车规章；能办理控制权转换；掌握道岔操作程序，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；掌握正常情况和非正常情况下行车组织方法；掌握救援列车与工程车的开行方法；了解各类行车报表	34

3. 专业选修课

- (1) 城市公共交通。
- (2) 城市轨道交通系统。
- (3) 企业管理实务。
- (4) 其他。

4. 综合实训

5. 顶岗实习

参与站务员岗位的工作，综合运用本专业所学的知识和技能完成售检票作业、客运组织、客运服务、突发事件处理等工作任务。参与车站值班员岗位的工作，综合运用本专业所学的知识和技能完成车站设备综合监控、客运组织、行车组织、突发事件处理等工作任务。

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），累计假期 12 周，周学时一般为 28 学时，顶岗实习按每周 30 小时（1 小时折合 1 学时）安排，3 年总学时数为 3000~3300。课程开设顺序和周学时安排，学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16~18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。

公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学计划

2022 年城市轨道交通专业教学计划进程表

课程类别	课程名称		学分	考核方式	学时分配			学期					
								一	二	三	四	五	六
					总学时	理论学时	实践学时	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周	18 周
公共基础课	思想政治	中国特色社会主义	2	学考笔记	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		
		班会（劳动教育、安全教育等）											
	语文		12	学 考 笔 试	216	216		2	2	4	4		
	数学		12		216	216		2	2	4	4		
	外语（英语）		8		144	144		2	2	2	2		
	信息技术		8	学 考 实 操	144		144	4	4				
	体育与健康		10	实 操	180		144	2	2	2	2	2	
	历史		2	笔 试	36	36		1	1				
	公共艺术（音乐、美术）		2	实 操	36		36	1	1				
公 选 课	物理		2	笔 试	36	36		1	1				
	化学		2	笔 试	36	36		1	1				
	就业指导		2		36	36						2	
	心理健康		2		36	36						2	
公共基础课小计			62		111 6	792	324	16	16	14	14	6	0
专 业 技 能 课	专 业 核 心 课	城市轨道交通概论	2	笔 试	18	18		2					
		城市轨道交通心理学	2	笔 试	18	18		2					
		城市轨道交通信号	2	笔 试	36	36		2					
		城市轨道交通突发事件应急处理	4	笔 试	72	72		4					
		城市轨道交通自动售检票实务	4	笔 试	72	72		4					
		电工电子技术与技能	4	笔 试	54	54			4				
		城市轨道交通运输设备	4	笔 试	54	54			4				
		城市轨道交通客运组织	4	学 考	72	72					4		

		城市轨道交通运营安全	4	笔试	72	72					6		
		行车组织基础	4		72	72					4		
	小计		36		540	540		14	8		14		
	专业 （技能方向） 课	电工电子技术与技能	4	实操	72		72		4				
		城市轨道交通突发事件应急处理	8	实操	144		144					8	
		城市轨道交通客运组织	6	实操	72		72					6	
		铁路运输服务礼仪	6	实操	72		72			6			
		城市轨道交通运输设备	8	实操	144		144					8	
		城市轨道交通通信信号	8	实操	144		144			8			
		小计	40		648		648		4	14		22	
	专业 选修 课	车站服务与投诉处理	2	笔试	36	36			2				
		客运服务英语	2	笔试	36	36				2			
		城市轨道交通车站综合监控系统	2	实操	36		36				2		
		城市轨道交通车站行车组织	2	实操	36		36					2	
		小计	8		144	72	72		2	2	2	2	
	实习	认知实习	1		18		18	2天					
		跟岗实习	10		240		240					8周	
		顶岗实习	30		540		540						18周
		小计	41		798		798						
	合计			187		3246	1476	1770	30	30	30	30	30

备注：1、每学期20周，其中教学时间为18周，机动（考试）2周。

2、物理是机械建筑类、电工电子类、化工农医类等相关专业的必修课程。

化学是医药卫生类、农林牧渔类、加工制造类等相关专业的必修课程。

3、专业有多个技能方向的应全部体现出来。

八、教学实施

（一）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，重在教学方法、教组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，以学生为主体，调动学生学习积极性，注重培养学生在计算机平面设计领域的综合素养及技能，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。

（二）教学管理

教学管理要更新管理观念，改变传统的管理教学方式；要依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、开放的教学管理方式。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》。在教学实施过程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。

（三）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。

（四）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。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%**；应有业务水平较高的专业带头人。

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。

应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。

九、毕业要求

（一）操行

1. 在校期间严格遵守校纪校风；
2. 班主任操行等级评价需为合格以上。

（二）学分

本专业按学年学分制安排课程，学生按专业人才培养方案要求修完规定的课程，考核合格，达到毕业最低的总学分 179 学分要求。

（三）学业水平测试

根据福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行），通过考核，成绩合格。

1. 公共基础知识考试：

包括德育、语文、数学、英语、计算机应用基础等 5 门课程。其中德育、语文、数学、英语根据《福建省教育厅关于印发福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行）和福建省中等职业学校学生综合素质评价实施办法（试行）的通知》（闽教职成〔2016〕56 号）和《福建省教育厅关于做好 2019 年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3 号）等文件精神规定的相关课程基础学习内容。计算机应用基础考试内容为计算机应用技术课程的基础教学内容。

2. 专业基础知识考试：

按专业类别进行（具体专业类别与考试大纲另行公布、下同），具体内容为 根据《福建省人民政府关于印发福建省深化考试招生制度改革实施方案的通知》（闽政〔2016〕20 号）、《福建省教育厅关于印发福建省中等职业学校学生学业水平考试实施办法（试行）和福建省中等职业学校学生综合素质评价实施办法（试行）的通知》（闽教职成〔2016〕56 号）和《福建省教育厅关于做好 2019 年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3 号）等文件精神制定的专业教学要求。

3. 专业技能考试：

按专业类别进行，具体内容为参照《福建省教育厅关于做好 2019 年中等职业学校学生学业水平考试工作的通知》（闽教职成〔2019〕3 号）等文件精神掌握基本操作技能。

（四）职业资格证书

根据职业岗位要求，本专业学生必须获得职业相关的技能证书之一：

序号	资格证书名称	等级	取证时间	颁发机构
1	1+X	初级	第 3 学期	

十、附录

教学进程安排表、变更审批表等附件。

附件 1:

福建省安溪陈利职业中专学校

_____专业《人才培养方案》专家论证意见表

年 月 日

	姓名	职称/职务	工作单位	联系电话	签名
专 家 成 员 名 单					
专 家 论 证 意 见	组长签名:				

附件 2：福建省安溪陈利职业中专学校专业人才培养方案审批表

专业类别		类别代码	
专业名称（方向）		专业代码	
人才培养方案 调整情况	签名： 年 月 日		
专业组意见	签名： 年 月 日		
挂钩行政意见	签名： 年 月 日		
教务处意见	签名： 年 月 日		
学校审定意见	签名： 年 月 日		