

# 江苏省赣榆中等专业学校

## 城市轨道交通运营服务专业实施性人才培养方案

### 一、专业与专门化方向

专业类别：交通运输类（代码：70）

专业名称：城市轨道交通运营服务（专业代码 700604）

专门化方向：城市轨道交通客运服务

### 二、入学要求与基本学制

入学要求：初中毕业生或具有同等学力者

基本学制：3年

### 三、培养目标

本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养，掌握城市轨道交通运营管理专业相应就业岗位必备的知识与技能，具有较强的就业能力和终身学习能力，具备职业生涯发展基础和创新精神，能胜任生产、服务、管理一线工作的高素质劳动者和技术技能人才。

### 四、职业面向

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求	继续学习专业	
城市轨道交通 客运服务	城市轨道交通 客运值班员	城市轨道交通车站客运值班员职业资格证书（中级）	高职： 城市轨道交通 运营管理	本科： 交通运输

### 五、培养规格

#### （一）综合素质

1. 树立科学的世界观、人生观、价值观，具有远大理想、崇高品德修养、良好的职业素养和艰苦奋斗、勇于进取的奉献精神。
2. 具有健康的身体和心理，良好的情绪调控能力与抗挫折能力。
3. 具有良好的团队协作和沟通能力；具备相应职业岗位的基本管理能力和独立处理事务的能力。
4. 具有良好的法制意识、责任意识、竞争意识、客户服务意识与创新意识。
5. 具有一定的文献检索、资料查询和继续学习的能力。
6. 具有职业生涯规划能力和持续发展能力。

#### （二）职业能力（职业能力分析见附录）

##### 1. 行业通用能力：

- （1）掌握中等学历教育所必需的文化基础知识，具有适用于城市轨道交通运营管理岗位工作的计算机运用、电子文本制作、办公自动化设备运用等综合技能；具有一定的英语会话能力。

(2) 掌握城市轨道交通运营管理的基本知识，熟悉城市轨道交通的政策法规和各项规章制度，具有城市轨道交通运营管理的相关知识素养与技能。

(3) 掌握服务心理，具备与乘客良好沟通、妥善解决乘客争端的理论知识与方法技巧能力。

(4) 掌握城市轨道交通客运服务、车站管理、客运组织、运输调度和运输经营管理等理论知识，了解城市轨道交通客运作业、行车调度基本程序，具备乘客服务能力。

(5) 熟悉城市轨道交通工作场所、工作流程，具备保障旅客运输安全和应急处理等方面能力。

## 2. 职业特定能力:

(1) 客运服务：能熟练运用车站运营管理系统，具有车站广播、引导乘客购票、检票等客流组织和控制能力；熟知城市轨道交通行业相关政策、法律、规范，能及时处理车站的乘客纠纷等客运突发事件，并做好相关信息的上报、记录；初步具有编制客运计划、合理组织安排客流，紧急情况下疏散乘客等方面的专业能力。

(2) 车站管理：熟悉城市轨道交通运输设施和设备，具备车站各系统设备的使用、维护与故障处理能力；具备车站行车作业组织能力，能正确使用线路、信号、联锁、闭塞等运输设备按行车作业标准接发列车、监视列车运行；在非正常情况下，能综合运用运输设备，组织列车安全运行。

## 3. 跨行业职业能力:

(1) 具有适应岗位变化的能力，该专业毕业生也能从事铁路运输管理工作。

(2) 掌握企业运营管理基础知识，具有企业管理及生产现场管理的基础能力。

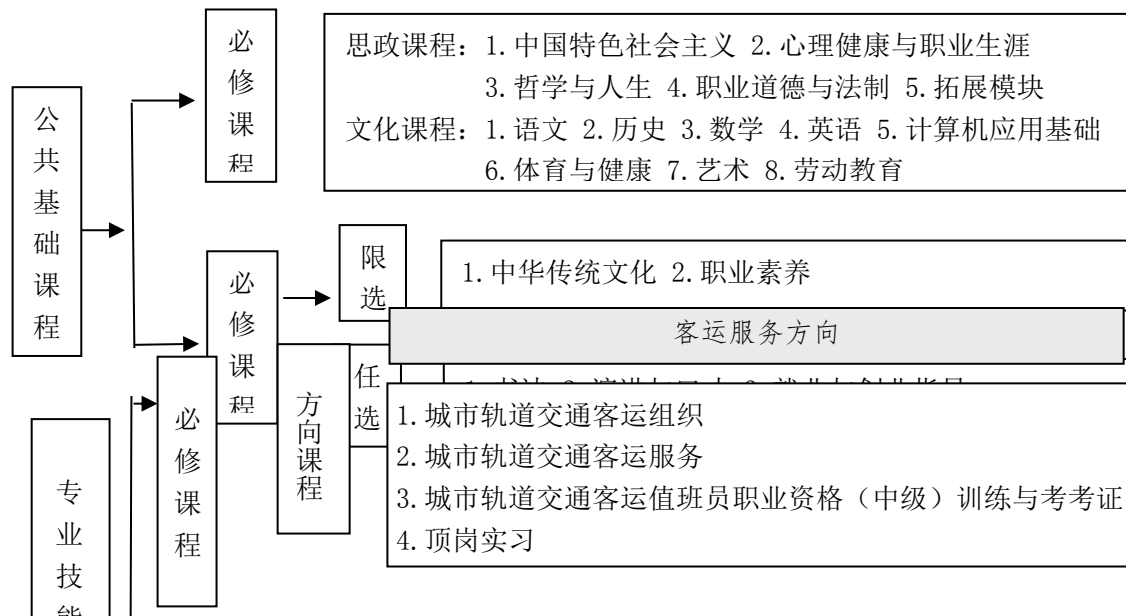
(3) 具备轨道交通运营市场营销及策划的能力，能从事城市轨道交通沿线物业营销管理与开发等工作。

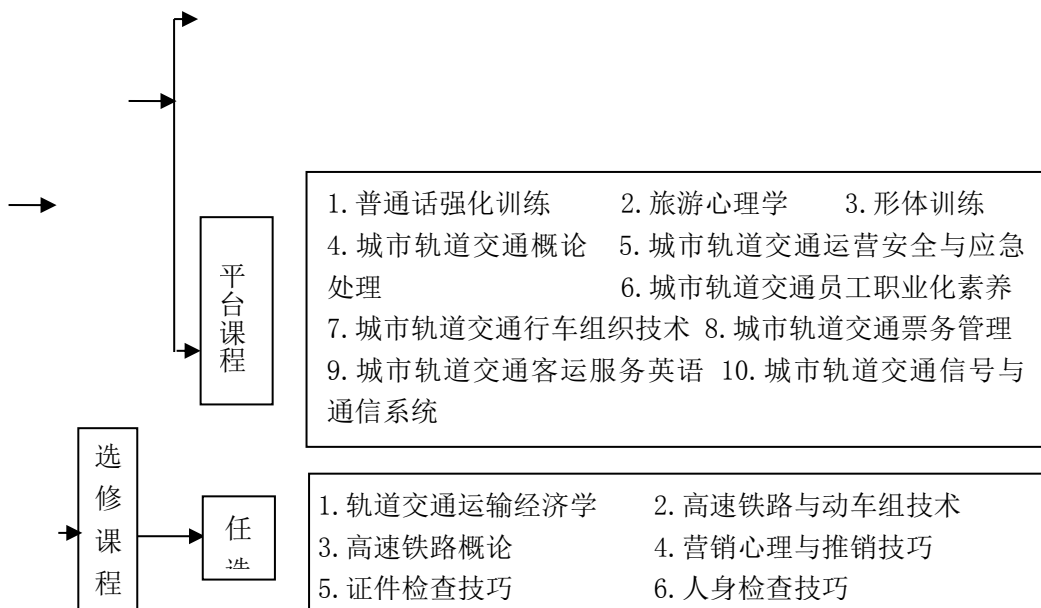
(4) 具有创新和创业的基础能力。

(5) 具有适应岗位变化的能力，能根据“1+X”证书制度，取得跨岗位职业技能等级证书。

## 六、课程结构及教学要求

### (一) 课程结构





## (二) 主要课程教学要求

### 1. 公共基础课程教学要求

课程名称	教学内容及要求	参考学时
思想政治	执行教育部颁布的《中等职业学校思想政治课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过36学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	164
语文	执行教育部颁布的《中等职业学校语文课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）54学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准，在部颁教材中选择确定	230
历史	执行教育部颁布的《中等职业学校历史课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合办学特色、专业情况和学生发展需求，增加不超过18学时的任意选修内容（拓展模块），相应教学内容依据课程标准，在部颁教材中选择确定	82
数学	执行教育部颁布的《中等职业学校数学课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	180
英语	执行教育部颁布的《中等职业学校英语课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修（职业模块）36学时的教学内容，由学校结合专业情况和学生发展需求，依据课程标准选择确定	180
信息技术	执行教育部颁布的《中等职业学校信息技术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。具体教学内容应结合专业情况、学生发展需要，依据课程标准选择确定	98
体育与健康	执行教育部颁布的《中等职业学校体育与健康课程标准》和省有关本课程的	164

	教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。其中限定选修和任意选修教学内容，由学校结合教学实际、学生发展需求，在课程标准的拓展模块中选择确定	
艺术	执行教育部颁布的《中等职业学校艺术课程标准》和省有关本课程的教学要求，注重与行业发展、专业实际相结合。学校可结合实际情况，增加一定学时的任意选修内容（拓展模块），其教学内容可结合学校特色、专业特点、教师特长、学生需求、地方资源等，依据课程标准选择确定	32
劳动教育	执行中共中央国务院发布的《关于全面加强新时代大中小学劳动教育的意见》相关要求，劳动教育以实习实训课为主要载体开展，其中劳动精神、劳模精神、工匠精神专题教育不少于16学时	16

## 2. 主要专业（技能）课程教学要求

课程名称 (课时)	主要教学内容	能力要求
城市轨道交通概论 (126)	(1) 城市轨道交通概况； (2) 城市轨道交通规划与设计； (3) 城市轨道交通线路和车站； (4) 城市轨道交通车辆； (5) 城市轨道交通供电系统； (6) 城市轨道交通信号与通信系统； (7) 城市轨道交通运营管理； (8) 城市轨道交通环境控制与安全管理	(1) 掌握城市轨道交通的概念及发展史； (2) 了解城市轨道交通系统的设计与施工； (3) 掌握城市轨道交通系统中轨道线路、车站及车站设备、车辆及车辆段、供电与牵引、通信与信号系统、安全防护管理、运营组织管理及行车调度的基本内容； (4) 能对整个城市轨道交通系统有整体的概念
城市轨道交通运营安全与应急处理 (130)	(1) 城市轨道交通运营安全概述； (2) 城市轨道交通运营安全管理； (3) 城市轨道交通危险源识别与控制方法； (4) 城市轨道交通安全控制体系； (5) 城市轨道交通应急设备及突发事件处理； (6) 城市轨道交通事故案例分析	(1) 掌握城市轨道交通运营安全理论及相关安全管理条例；掌握城市轨道交通运营安全管理措施； (2) 掌握城市轨道交通危险识别与控制； (3) 掌握运营安全控制体系； (4) 熟悉城市轨道交通应急设备使用方法，能进行常见事故处理； (5) 掌握常见安全案例的应急处理流程，培养学生的安全意识和规范，使学生养成工作安全的习惯
城市轨道交通员工职业素养 (68)	(1) 职业与职业化； (2) 城市轨道交通员工职业化素养； (3) 城市轨道交通员工职业化行为规范； (4) 城市轨道交通员工职业化技能； (5) 城市轨道交通员工职业化能力	(1) 了解职业与职业化基本概念； (2) 掌握城市轨道交通员工职业化素养，养成良好的职业道德，练就良好的职业心态； (3) 了解城市轨道交通员工职业行为标准与习惯，掌握城市轨道交通客运服务原则与规范； (4) 掌握城市轨道交通员工岗位技能与职责； (5) 培养城市轨道交通员工职业化能力

<p>城市轨道交通行车组织技术 (98)</p>	<p>(1) 轨道交通列车自动控制系统； (2) 轨道交通车站和车辆基地行车作业组织流程； (3) 行车调度工作流程和设备功能介绍； (4) 正常情况下行车组织体系和控制方式； (5) 非正常情况下行车组织体系和控制方式； (6) 救援列车和工程车开行规范方法； (7) 行车事故简介和处理与预案设计</p>	<p>(1) 熟悉城市轨道交通行车组织架构，了解各岗位基本任务；熟悉车站和车辆基地行车作业标准；熟悉救援列车和工程车开行方法及注意事项； (2) 掌握行车闭塞法与列车自动控制系统设备结构和功能、设备操作步骤； (3) 会操作道岔，识别信号，掌握行车控制台的操作，完成车站和车辆基地的行车组织工作； (4) 能识读列车运行图，编制列车运用计划； (5) 会施工检修作业的管理； (6) 会行车事故的初步处置及完成信息传递</p>
<p>城市轨道交通票务管理 (98)</p>	<p>(1) 城市轨道交通票务系统概述； (2) 自动售检票； (3) 票卡媒介； (4) 自动售票系统终端设备与操作； (5) AFC 设备典型故障、日常巡视与检修； (6) 票务管理程序； (7) 正常与特殊情况下票务作业； (8) 票款清分结算管理</p>	<p>(1) 了解自动售检票系统发展概况； (2) 能认识各种票价制式和各种运价制定理论； (3) 会识别车票种类，能进行车站的售检票作业，进行票卡分析，办理退票作业，能填写各类票务台帐，完成票务结算和现金封包、缴款； (4) 能识别售检票系统构成方式；能正确指出自动售检票系统的组成和功能； (5) 掌握自动售检票系统技术制式及其优缺点； (6) 掌握票务作业与票款清分结算办法</p>
<p>城市轨道交通客运服务英语 (66)</p>	<p>(1) 城市轨道交通的发展简史；(2) 车辆的组成、功用和工作原理； (3) 供电系统、电力牵引系统； (4) 运营管理、票务管理等方面的知识</p>	<p>(1) 掌握相关的轨道交通专业词汇； (2) 能够读懂较简单的英文说明书和维修手册； (3) 能识别相关的英文标注； (4) 能用英文进行车站广播、引导服务以及提供信息帮助等运营组织活动</p>
<p>城市轨道交通信号与通信系统 (99)</p>	<p>(1)城市轨道交通信号系统特点和功能； (2) 信号系统基础设备：轨道电路、信号机、信号继电器、转辙机、计轴设备等； (3) 联锁系统定义、功能要求，进路锁闭和解锁； (4) 列车自动控制 ATC 系统及其应用； (5) 基于通信的列车控制系统 (CBTC) 结构、功能和应用； (6) 城市轨道交通通信系统</p>	<p>(1) 熟悉信号系统基础设备工作原理和含义； (2) 掌握联锁功能，并熟悉联锁系统在城市轨道交通系统中的应用； (3) 掌握列控系统原理和功能； (4) 了解通信系统的结构原理； (5) 熟悉各种通信设备的操作方法，会正确使用通信设备组织生产运输，满足乘客出行需要</p>

<p>城市轨道交通客运组织 (98)</p>	<p>(1) 城市客运交通系统； (2)城市轨道交通车站及车站技术设备； (3)城市轨道交通自动售检票 AFC 系统； (4) 城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程； (5) 城市轨道交通车站客流组织； (6) 城市轨道交通车站突发事件应急处理方法； (7) 城市轨道交通客运市场营销</p>	<p>(1) 掌握车站各岗位职责和作业流程； (2) 掌握城市轨道交通客运服务的相关规范、守则和标准； (3) 能理解城市轨道交通客运及客流的相关概念、特征；掌握车站日常客流组织、大客流组织、车站突发事件应急处理办法，如：失火应急处理、车站恐吓、爆炸处理、车站清人作业、车站设备故障应急处理的基本流程； (4) 会根据轨道交通客运服务的相关规范、守则和标准，进行车站客运服务和非常情况下的客运组织； (5) 熟悉城市轨道交通应急处预案，具备在紧急情况下的应变能力和事故处理能力</p>
<p>城市轨道交通客运服务 (98)</p>	<p>(1) 城市轨道交通客运服务特性与核心要素； (2) 城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪； (3) 城市轨道交通车站客运服务； (4) 乘客投诉处理； (5) 城市轨道交通客运服务质量评价</p>	<p>(1) 能够利用服务礼仪技巧为乘客提供票务服务、问询服务及进出站服务，降低乘客纠纷的发生，提升地铁服务质量； (2) 能够使用地铁相关设备为重点乘客（如残疾人）提供服务； (3) 能够把握乘客心理，运用相关沟通技巧解决乘客纠纷； (4) 能够结合地铁相关规章制度，接待乘客投诉，解决乘客遇到的票务问题，安全问题等； (5) 能够及时发现车站安全隐患并采取相应的处理措施</p>
<p>职业资格训练与考证 (94)</p>	<p>城市轨道交通车站值班员/行车值班员/客运值班员/站务员职业资格证标准要求的理论知识和技能操作内容</p>	<p>具备相关岗位要求的理论知识和技能</p>
<p>顶岗实习 (570)</p>	<p>(1) 学习企业的各项规章制度； (2) 企业的生产经营、生产组织管理，技术质量控制的方法和程序； (3) 接受生产一线的现场锻炼，学习提高岗位知识与岗位技能</p>	<p>(1) 全面了解和掌握所学专业在实际生产中的应用，提高岗位技能； (2) 了解自己未来的发展方向，为正式就业打下基础； (3) 理论联系实际，获得实际工作经验，达到轨道交通运营企业的顶岗实习要求</p>

## 七、教学安排

### (一) 教学时间安排

学期	学期周数	教学周数		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合的实践教学及教育活动周数		
一	20	18	1（军训）	1	1
			1（入学教育）		
二	20	18	1 形体训练与形象设计训练	1	1
三	20	18	2（轨道交通专业认识、高铁乘务认识实习）	1	1
四	20	18	1 客舱服务	1	1
五	20	18	2（职业资格证中级训练与考证）	1	1
六	20	20	19（顶岗实习）	—	—
			1（毕业教育）	—	—
总计	120	110	28	5	5

(二) 教学进程安排

教学进程安排表

课程类别	序号	课程名称		学时数		课程教学各学期周学时														
				总学时	学分	一		二		三		四		五		六				
						18周		18周		18周		18周		18周		20周				
						16周	2周	17周	1周	16周	2周	17周	1周	16周	2周	20周				
公共基础课程	1	德育课	必修	思政-中国特色社会主义	32	2	2													
	2			思政-心理健康与职业生涯	34	2			2											
	3			思政-哲学与人生	32	2					2									
	4			思政-职业道德与法制	34	2							2							
	5			思政-拓展模块	32	2										2				
	6	文化课	必修	语文	230	11	3		3		3		3		2					
	7			历史	66	4	2		2											
	8			数学	180	8	3		2		2		2		2		2			
	9			英语	180	8	3		2		2		2		2		2			
	10			信息技术	98	6	2		2		2									
	11			体育与健康	164	10	2		2		2		2		2		2			
	12			艺术	32	2	2													
	13			劳动教育	16	1	1													
	14			限选	中华优秀传统文化	16	1	1												
	15				职业素养	16	1	1												
	16		任选	书法	16	1	1													
	17			演讲与口才	16	1	1													
	18			就业与创业指导	17	1				1										
合计				1211	65	24	0	16	0	13	0	11	0	10	0	0	0			



专业 技能 课程	19	基础平 台课程	普通话强化训练	66	4	2		2									
	20		形体训练与形象设计	128	8	4		2	1周								
	21		旅游心理学	68	4			4									
	22		城市轨道交通概论	126	8			2		2	2周						
	23		城市轨道交通运营安全与应急处理	130	8					4		2		2			
	24		城市轨道交通员工职业化素养	68	4			4									
	25		城市轨道交通行车组织技术	98	6					2		2		2			
	26		城市轨道交通票务管理	98	6					2		2		2			
			城市轨道交通客运服务英语	66	4							2		2			
			城市轨道交通信号与通信系统	99	6							3		3			
	小 计				<b>947</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1周</b>	<b>10</b>	<b>2周</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	27	技能方 向课程	客运服务 方向	城市轨道交通客运组织	98	6					4		2				
	28			城市轨道交通客运服务	98	6							2		4		
	28			职业资格训练与考证	94	6							2			2周	
	小 计				290	18	0	0	0	0	4	0	6	0	4	2周	0
	29	专业任选课程		社会实践活动	30	1							1周				
	30	专业任选课程		专业技能类选修	162	10					3		2		5		
	小 计				<b>192</b>	<b>11</b>					<b>3</b>		<b>2</b>	<b>1周</b>	<b>5</b>		
	顶岗实习				570	29										19周	
合 计				<b>1999</b>	<b>116</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1周</b>	<b>17</b>	<b>2周</b>	<b>19</b>	<b>1周</b>	<b>20</b>	<b>2周</b>	<b>19周</b>	
其他 教育 活动	入学教育			30	1		1周										
	军训			30	1		1周										
	毕业教育			30	1										1周		
	合 计				<b>90</b>	<b>3</b>		<b>2周</b>								<b>1周</b>	
总 计				<b>3300</b>	<b>184</b>	<b>30</b>	<b>2周</b>	<b>30</b>	<b>1周</b>	<b>30</b>	<b>2周</b>	<b>30</b>	<b>1周</b>	<b>30</b>	<b>2周</b>	<b>20周</b>	

注：1. 本方案总学时 3300。公共基础必修和限选课程学时（含军训）占比约 36.2%；专业技能课(含顶岗实习、入学教育、毕业教育)占比约 56.6%；任意选修课 339 学时（其中人文选修课程与专业选修课程课时比约为 4:6），占比约为 9.8%；

2. 总学分 184。学分计算办法：第 1 至第 5 学期每学期 16-18 学时计 1 学分；专业实践教学周 1 周计 2 学分；顶岗实习等活动 1 周计 1.5 学分；军训、入学教育、社会实践活动、毕业教育等活动 1 周计 1 学分，共 4 学分。

## 八、实施保障

### (一) 师资条件

#### 1. 师德师风

热爱职业教育事业，具有职业理想、敬业精神和奉献精神，践行社会主义核心价值观价值体系，履行教师职业道德规范，依法执教。立德树人，为人师表，教书育人，自尊自律，关爱学生，团结协作。在教育教学岗位上，以人格魅力、学识魅力、职业魅力教育和感染学生，因材施教、以爱育爱，做学生职业生涯发展的指导者和健康成长的引路人，展示出默默奉献的职业精神。

#### 2. 专业能力

本专业的专业带头人徐维华拥有行业的专业视野和实践经验，具有专业前沿知识和先进教育理念，教学水平高、教学管理强，在本区域或本专业领域具有一定的影响力。主持省市级课题、撰写论文，多次获得教学、科研奖项。

专任教师7名，均具有中等职业学校教师资格证书和与任教学科相符的专业背景，熟悉教育教学规律，对任教课程有较为全面的理解和教学胜任能力。

#### 3. 团队建设

本专业专任专业教师与在籍学生之比约为1:20；专任专业教师都具有本科及以上学历；高级职称占27%；“双师型”教师占专业教师总数的40%。兼职教师占专业教师总数的40%，其中具有中级及以上相关专业技术职务或职业资格所占比例为100%；兼职教师均经过教学能力专项培训和考核，每学期承担不少于30学时的教学任务。

江苏省赣榆中等专业学校城市轨道交通运营服务专业专任教师及兼职教师花名册

序号	姓名	性别	年龄	专业技术职务	学历学位	现从事专业领域	主要承担教学任务	专职/兼职
1	徐维华	男	53	高级讲师	本科学士	书法、美术	旅客服务	专业负责人
2	陈维英	女	50	高级教师	本科学士	英语	铁路客运英语	专职
3	王婷婷	女	34	讲师	本科学士	服务礼仪	旅客服务礼仪	专职
4	秦广玲	女	35	高级讲师	本科学士	中文	普通话与播音技巧	专职
5	胡俊杰	男	24		本科学士	轨道交通信号与控制	轨道交通运营课程	专职
6	王晓燕	女	45	高级讲师	学士	计算机	票务管理	专职
7	韩善文	男	32	中级	本科学士	心理学	心理学	专职

8	葛留玉	女	45	讲师	本科学士	高铁乘务培训	高铁概论	兼职
9	赵培林	男	50	讲师	本科学士	铁路运输	铁路运输地理	兼职
10	魏宁	男	36	讲师	本科学士	旅游与酒店管理	铁路运输安全与管理	兼职
11	黎嘉	男	33	讲师	本科学士	民航运输	铁路旅客运输	兼职
12	朱景芝	女	25	讲师	大专	高铁乘务员	高铁客舱服务技巧	兼职

## (二) 教学设施

### 1. 专业教室

专业教室应符合国家、省关于中等职业学校设置和专业建设的相关标准要求和具体规定，配备符合要求的安全应急装置和通道；建有智能化教学支持环境，配备计算机、投影仪、视频展示台、投影屏幕、音响设备等多媒体教学器材，满足信息化教学的必备条件；设计并展现出能体现本行业特征、专业特点、职业精神的图、物、文等各种形式的文化布置。

### 2. 实习实训基本条件

#### (1) 校内实习实训基本条件

根据本专业人才培养目标的要求及课程设置的需要，按每班 45 名学生为基准，校内实训教学功能室配置如下：

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
形体训练实训	墙镜	若干	
	电视机	2	—
	音响	2	—
	空调	2	
	把杆	若干	
手信号实训	投影仪	1	—
	信号旗	45	—
	手信号灯	15	—
客伤处理实训	投影仪	1	
	假人	5	
	急救包	若干	—
车站行车组织	教师用计算机	1	安装相关软件

教学功能室	主要设备名称	数量（台/套）	规格和技术的特殊要求
仿真实训	学生用计算机	35	安装相关软件
	车站行车组织仿真软件	35	—
车站 FAS 仿真实训	教师用计算机	1	安装相关软件
	学生用计算机	35	安装相关软件
	车站 FAS 系统仿真软件	35	—
车站 BAS 仿真实训	教师用计算机	1	安装相关软件
	学生用计算机	35	安装相关软件
	车站 BAS 系统仿真软件	35	—
车站 AFC 仿真实训	教师用计算机	1	安装相关软件
	学生用计算机	35	安装相关软件
	AFC 的仿真软件	35	—
行车设备认识	普通 9 号单开道岔	1	—
	信号机	1	—
站务实训	投影仪	1	—
	模拟客运服务情景多媒体资料	1	—
	闸机	1	—

### （2）校外实习实训基本条件

本专业校外实习时间为第六学期，严格执行教育部颁发的《职业学校学生顶岗实习管理规定》要求，与以下合作企业共同制定顶岗实习计划、实习内容，共同商定指导教师，共同制定实习评价标准，共同管理学生实习工作。

序号	校外实习基地名称	实习实训功能	主要实习实训条件
1	上海动铁人力资源有限公司	城市轨道交通车站设备、服务礼仪、消防设备、急救技能	具备一条完整的运营线路，含调度中心、车辆段和若干城轨车站

### （三）教学资源

#### 1. 教材

学校已建立严格的教材选用制度，教材从国家推荐教材目录和《江苏省中等职业教育主干专业核心课程推荐教材目录》中进行遴选。参照城市轨道交通运营

管理相关岗位需求及其行业的职业标准，课程中融入行动导向教学法，以实际工作任务为引领，突出对学生职业能力的培养。先后打造校级精品课程《城市轨道交通概论》、《城市轨道交通票务管理》、《城市轨道交通客运组织》、《城市轨道交通信号与通信系统》、《城市轨道交通行车组织》等 5 门课程，便于学生自主进行学习和教师下载相关资料进行教学。

## 2. 图书文献资料

我校图书馆现有馆舍建筑面积约 800 平方米，拥有多个图书资料室、期刊阅览室、电子阅览室以及相关配套设施。图书馆现有纸质藏书约 157000 余册，其中中职专业图书 32000 余册，中职生均专业图书拥有量达 9.5 册/生。图书馆目前馆藏专业书籍 100000 余册。本专业图书主要包括：城市轨道交通行业政策法规、行业标准、技术规范以及相应设备的维修手册等；城市轨道交通运营管理专业类技术图书和实务案例类图书。

每年征订轨道交通业、职业教育类学术期刊，如：《城市轨道交通研究》、《铁道运输与经济》、《都市快轨交通》、《铁道通信信号》、《中国职业技术教育》等。

## 3. 数字资源

学校建有汇雅电子图书、超星发现系统等中文数字资源平台。海量的电子图书、期刊文献资源，便捷查阅服务，数字图书馆成为我校师生教科研的助手，有力地促进学校专业建设和教育教学水平的提高。

# 九、质量管理

## （一）公共基础课程实施性教学要求

1. 公共基础课按照教育部大纲要求制定并执行教学计划，关爱全体学生，为专业知识的学习和职业技能的培养奠定基础，满足学生职业生涯发展的需要，促进学生终身学习。

2. 引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，提高学生职业素养、道德水平，学会做职业生涯规划。

3. 能够合理运用数字资源库为教学服务，提升教学效果。

4. 创新教学模式和教学方法，运用示范教学法、模拟角色表演法、情景教学法、游戏活动法、分组教学法、竞赛法、行动导向法、案例教学法等，让学生在“做中学，学中做”，提高学习兴趣。

5. 创造性组织教学，全过程调动学生的学习积极性，注重学生非智力因素作用，做到教书育人。

## （二）专业（技能）主干课程实施性教学要求

1. 创新教学模式。在教学中实施“项目+任务”教学模式、“理实一体化”

教学模式。

2. 创新教学方法。以职业岗位能力为依据，采用项目教学、案例教学、场景教学、小组合作等方法，培养学生兴趣，提升教学质量。

3. 校企结合，强化教学过程与轨道交通的职业岗位要求不断融合，提高学生的动手能力和解决实际问题的能力。

4. 通过实训、实习和顶岗实习，培养学生的职业素养，提升学生的职业技能。

5. 充分利用学校教学平台和信息化教学手段，使课堂变得更生动，让学生随时随地可进行有效的学习，从而提升教学质量。

### （三）教学管理与教学改革

1. 强化基础条件。提高师资队伍整体素质，加强专业教室、实训场地、教学资源等基础建设，统筹提高教学硬件与软件建设水平，为保障人才培养质量创造良好的育人环境。

2. 明确教改方向。充分体现以能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系的课程改革理念，积极推进现代学徒制人才培养模式，加强德技并修、工学结合，着力培养学生的专业能力、综合素质和职业精神，提高人才培养质量。

3. 提升课程建设水平。坚持以工作过程为主线，整合知识和技能，重构课程结构；主动适应产业升级、社会需求，体现新技术、新工艺、新规范，引入典型生产案例，联合行业企业专家，共同开发工作手册、任务工作页和活页讲义等专业课程特色教材，不断丰富课程教学资源。针对“1+X”证书制度试点项目，应制订本专业开展教学、组织培训和参加评价的具体方案，作为“专业实施性人才培养方案”的附件。

4. 推进产教融合、校企合作，建设新型教学场景，将企业车间转变为教室、课堂，推行项目教学、案例教学、场景教学、主题教学；以学习者为中心，突出学生的主体地位，广泛运用启发式、探究式、讨论式、参与式等教学方法，促进学生主动学习、释放潜能、全面发展；加强课堂教学管理，规范教学秩序，打造优质课堂。

## 十、毕业要求

根据国家和省的有关规定，落实本专业培养目标和培养规格，细化、明确学生毕业要求，完善学习过程监测、评价与反馈机制，强化实习、实训、毕业综合项目（作品、方案、成果）等实践性教学环节，注重全过程管理与考核评价，结合专业实际组织毕业考核，保证毕业要求的达成度。本专业学生的毕业要求为：

1. 修完教学计划规定的相应课程，完成教学规定的考核；
2. 取得相关的职业资格技能证书；

3. 毕业需达到规定的学分要求；
4. 毕业能力要求（表 1）。

**表 1 城市轨道交通运营服务专业毕业能力要求**

序号	具体内容
1	具有一定政治思想基础、良好的思想品德、职业道德、法律知识、遵纪守法和社交能力。
2	能运用数据、图表和文字符号，撰写出文章通顺、观点明确、有逻辑性的调查报告、工作计划、工作总结、资料分析说明及其他业务性文件等应用文。
3	具有良好的口头表达能力，会应用文明礼貌语言，简繁适度，表达清楚。
4	具有进行计算机识图、绘图能力。
5	具有较强的分析和解决本专业技术问题的能力，尤其是轨道交通线路行车、客运服务、安全管理等方面的岗位能力。
6	善于获取各种信息，抓住生产经营活动中的矛盾，能用定性、定量分析方法解决实际问题。
7	具有线路技术设备维护、管理、运营管理方面的技能，并考取相应的技术等级证书。
8	掌握轨道线路车站设备的故障识别知识，熟悉故障预测、调查及处理的运行程序。
9	在所学知识的基础上，能继续自学相关知识和专业知识，以适应现代轨道交通技术的发展和运营企业管理的需要。
10	具有良好的工作习惯、安全和环保能力；交流表达、与人合作和与客户沟通的能力；自我学习新技术的能力、信息处理的能力。
11	达到本专业人才培养目标所要求的知识、能力和素质结构，能适应行业岗位和技术变化、具有较强的岗位迁移能力。

## 十一、编制说明

1. 本方案依据教育部《中等职业学校专业目录》（2021 版），参考教育部《中等职业学校公共基础课程方案》《中等职业学校数学课程标准》《中等职业学校信息技术课程标准》《中等职业学校体育与健康课程标准》《中等职业学校物理课程标准》《中等职业学校思想政治、语文、历史课程标准（2020 年版）》、人力资源和社会保障部《中华人民共和国职业分类大典(2015 年版)》和《国家职业资格目录》等编制。

2. 本方案结合实际情况参照省指导性人才培养方案制定。

(1) 落实“2.5+0.5”人才培养模式，学生校内学习 5 个学期，校外顶岗实习 1 学期。每学年为 52 周，其中教学时间 40 周（含复习考试），假期 12 周。第 1 至第 5 学期，每学期教学周 18 周，机动与考试周 2 周，按 30 学时/周计算；第 6 学期顶岗实习 19 周，按 29 学分计算。

(2) 第 1-5 学期集中安排整周教学周（实训周、技能训练与考证周）。



(3) 本方案专业课程理论与实训合二为一，采用理实一体化教学。

## (二) 开发团队

该人才培养方案的制（修）订由系部领导、行业企业专家、专业负责人、专业教学团队完成，学校主要成员包括：徐维华、韦丽、王雪梅、胡俊杰、王婷婷等人；行业企业专家包括：上海动铁人力资源有限公司杨刚。

附录：

### 城市轨道交通运营管理专业职业能力分析

职业岗位	工作任务		职业技能	知识领域
城市轨道交通车站值班员	管理与监督工作	(1) 管理并监督车站内的所有活动； (2) 监督行车值班员日常工作	(1) 具备计划、决策、检查、组织协调的基本管理能力和独立处理事务的能力； (2) 具备计算机操作基础知识和基本的办公软件、企业管理信息系统操作技能	应用文写作、计算机应用、城市轨道交通车站运作管理
	处理乘客投诉	处理乘客投诉、来访事件	能及时处理车站的乘客纠纷等客运突发事件，并做好相关信息的上报、记录	运营管理规章制度
城市轨道交通行车值班员	正常行车组织	(1) 服从行车调度员指挥，执行行车调度员命令，严格按列车运行图组织行车； (2) 密切关注监视屏，掌握站台乘客动态，并视情况及时广播	(1) 具有良好的人际交往和沟通能力； (2) 具有良好的城市轨道交通职业道德，能遵守车站行车组织作业规范与作业流程； (3) 具备车站行车作业组织能力，能正确使用线路、信号、联锁、闭塞等运输设备按行业标准接发列车、监视列车运行	应用文写作、计算机应用、城市轨道交通信号与通信系统
	非正常行车组织	LOW 停用时负责现场人工排列进路，组织行车	(1) 能掌握现场操作 LOW 工作站的操作使用，对闭路电视 CCTV、环境自动控制 BAS、火灾自动报警 FAS 等系统的监控； (2) 具备车站突发事件及紧急情况下处理能力	城市轨道交通行车组织技术、运营安全与应急处理
城市轨道交通客运值班员	客运组织工作	(1) 主管车站客运管理，组织站务员从事客运工作； (2) 在非运营时间值守车站，统计汇总当日的客运量和营收情况	(1) 具备专业必须的管理学、心理学等基础知识及客户服务技巧与客运服务英语交流的能力； (2) 具有一定的客流预测与客流计算分析能力； (3) 具备良好的客运组织能力，非正常情况下时，能综合运用运输设备，组织列车安全运行、组织乘客紧急疏散	城市轨道交通客运组织、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通客运服务英语、
	车站票务工作	(1) 负责车票的收发、回收和保管工作； (2) 负责本班组售票组织及车站营收统计工作，各种票	(1) 能够处理简单的自动售检票系统 AFC 设备故障；掌握车站计算机 SC 的有关知识，能够熟练操作车站 SC； (2) 具有按规定掌控车票、钱款的操作，确保车票、现金安全的能力； (3) 会填写相关的票务报表、账册	城市轨道交通票务管理、财会基础

		务收益单据填写及保管； (3) 负责车站收益解行的实施和安全		
	巡视与监督工作	(1) 协助值班站长组织管理站务员，处理乘客问题，提供优质服务； (2) 监督售票员、安全员在岗行为； (3) 进行车站巡视，维护车站安全，防止意外事件发生	(1) 具有处理与乘客相关的票务事宜的技巧与技能； (2) 具有车站各种突发事件应急处理能力	城市轨道交通运营安全与应急处理、
城市轨道交通车站站务员	票务事务处理	引导并组织乘客正确使用自动售票机 TVM 自助购票；正确使用半自动售票机 BOM 设备进行票务事务处理	(1) 能熟练掌握 POST 机、TVM 的操作方法。能熟练掌握对票卡的分析，熟知票务政策； (2) 具备车站各子系统设备的使用与维护能力	城市轨道交通企业管理、城市轨道交通票务管理
	组织乘客乘车	(1) 引导乘客正确使用闸机检票进站、出站； (2) 组织乘客安全、有序候车、乘降	(1) 能正确使用屏蔽门、防灾报警 FAS 系统、电扶梯、环控系统、机电设备监控系统等车站机电设备，为乘客提供安全、优质乘车环境； (2) 能规范、有礼地做好乘客迎送工作	城市轨道交通客运服务、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通员工职业素养
	紧急情况处理	在非正常情况下能组织乘客紧急疏散	(1) 能掌握站台层发生意外情况时各种处理方法；会正确使用有关信号灯具； (2) 具有车站各种突发事件应急处理能力	城市轨道交通运营安全与应急处理、城市轨道交通信号与通信系统