



城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

福建省莆田职业技术学校

2024年6月·修订

前言

（一）编制依据

1. 《国务院关于印发国家职业教育改革实施方案的通知》（国发〔2019〕4号）。
2. 教育部等六部门发布的现代职业教育体系建设规划。
3. 《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）。
4. 教育部办公厅《中等职业学校城市轨道交通运营管理专业教学标准（试行）》
5. 《福建省福建省教育厅关于做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》闽教职成〔2019〕24号
6. 《职业院校专业人才培养方案参考格式及有关说明》
7. 《城市轨道交通运营管理专业人才需求分析和预测调研报告》。
8. 《城市轨道交通运营管理专业人才目标、规格、能力分析报告》。
9. 《城市轨道交通运营管理专业职业岗位群、典型工作任务与职业能力分析表》。

（二）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，全面实施素质教育，坚持以育人为根本，以服务发展为宗旨、以促进就业为导向，按行业企业岗位要求，着力培养学生职业道德、职业发展、就业创业能力和可持续发展能力，全面提升学校教育质量和办学水平。构建德智体美劳全面发展的人才培养体系，突出职业教育的类型特点，深化产教融合、校企合作，推进教师、教材、教法改革，规范人才培养全过程，加快培养复合型技术技能人才。

目录

一、 专业名称与专业代码	1
二、 入学要求	1
三、 修业年限	1
四、 职业面向	1
五、 培养目标及人才培养规格	1
六、 课程设置及要求	4
七、 教学进程总体安排	12
八、 实施保障	14
九、 毕业要求	20
十、 附录	20

城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

一、专业名称与专业代码

城市轨道交通运营服务专业（700604）

二、入学要求

初中毕业生或同等学历者。

三、修业年限

3年

四、职业面向

所属大类		交通运输类		专业代码	700604
序号	对应行业	职业类别	工作岗位	职业技能等级	行业企业证书
1	车站站务员 车站值班员	交通运输类	交通运输业--站务员	城市轨道交通 乘务职业技能 证书 、城市轨道交通 站务职业技 能证书	
2			交通运输业--作业员		
3			交通运输业--乘务员		
4			交通运输业、物流--货运员		
5			交通运输业--客运员		

说明：可根据学校实际情况和专业（技能）方向取得 1 或多个证书。

五、培养目标及人才培养规格

（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服务部门、培养从事城市轨道交通客运组织、行车组织、票务组织、客运服务、车站管理等工作，德智体美劳全面发展的高素质劳动者和复合型技术技能人才。

（二）培养规格

1. 职业道德素质

坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度,崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动及以下职业素质。

(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. 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。

3. 能力

具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力,具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力及以下专业能力。

(1) 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。

(2) 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

通过职业岗位能力分析，最终对接运用于专业课程的设置为：公共基础课、专业技能课，各课程目标、教学内容和要求如下表。

专业 技能 课	顶岗实习										
	综合实训（必修）										
	专业 必修 课	车站服务 与投诉处 理	城市轨道 交通车站 设备	城市轨道 交通概论	演讲与口 才						
	专业 核 心 课	形体 训练	城市轨 道交通 运营安 全管理	城市轨 道交通 自动售 检票实 务	城市轨 道交通 客运组 织	城市轨 道交通 突发事 件应急 处理	城市轨 道交通 运营安 全				
专业 选 修 课	城市公共交通		城市轨道交通系统			企业管理实务					
公 共 基 础 课	思 想 政 治	语 文	数 学	英 语	历 史	信 息 技 术	体 育 与 健 康	艺 术	物 理	化 学	莆 阳 文 化

(一) 公共基础课

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
1	思想政治	培养学生思想政治学科的核心素养,包括政治认同、法治意识、公共参与、职业精神、健全人格等。	<p>德育课程课程类别分为必修课程和任意选修课程。必修内容包括“中国特色社会主义”、“心理健康与职业生涯”、“哲学与人生”、“职业道德与法治”四部分。任意选修课程,是必修课程的拓展和补充,由学生选择修习,主要包括时事政策教育、法律与职业教育、国家安全教育等。</p> <p>德育课程每个部分分设若干个学习领域,每个学习领域由学习目标和内容目标组成。实现思想政治教育与技术技能培养的有机统一。结合职业学校学生特点,创新思政课程教学模式。</p>
2	语文	培养学生正确理解与运用祖国的语言文字,注重基本技能的训练和思维发展,加强语文实践,培养语文的应用能力,为综合职业能力的形成,以及继续学习奠定基础。	<p>由基础模块、职业模块、拓展模块三个模块十五个专题组成。课程以主题和专题作为教学内容的构建方式:1.中国革命传统作品选读、社会主义先进文化作品选读、劳模精神工匠精神作品研读(职业模块)专题,体现语文课程全面贯彻党的教育方针,落实“立德树人”课程性质与任务。2.中外文学作品选读、实用性阅读与交流等专题,旨在引导学生阅读不同体裁的中外优秀文学作品,在感受形象、品味语言、体验情感的过程中,提高文学欣赏能力和人文素养。3.跨媒介阅读与交流、科普作品的学习,微写作、广告、说明书等贴近现实生活的教学内容,丰富学生的言语实践,满足学生职业发展需要,增强学生适应与服务社会的能力。</p>
3	数学	培养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。	<p>由基础模块、拓展模块一和拓展模块二组成。基础模块的内容分别是基础知识(集合、不等式)、函数(函数、指数函数与对数函数、三角函数)、几何与代数(直线与圆的方程、简单几何体)和概率与统计(概率与统计初步);拓展模块一包含基础知识(充要条件)、函数(三角计算、数列)、几何与代数(平面向量、圆锥曲线、立体几何、复数)和概率与统计(排列组合),随机变量及其分布(统计);拓展模块二包含七个专题:数学文化专题、数学建模专题、数学工具专题、规划与评估专题、</p>

			<p>数学与信息技术专题、数学与财经商贸专题和数学与加工制造专题、数学案例。帮助学生用数学的思维思考问题，全面提升学生的数学运算、直观想象、逻辑推理、数学抽象、数据分析 and 数学建模等数学学科核心素养。</p>
4	英语	<p>培养学生树立学习英语的信心，掌握一定的英语语言知识，具备必需的英语听、说、读、写能力，并能发挥主体作用，形成有效的英语学习策略，了解文化差异，能在不同的生活和工作情境中使用英语进行有效交流。</p>	<p>由基础模块和拓展模块两大部分组成。基础模块为全体中等职业学校学生必修内容，学生在完成基础部分的学习，并通过相应的测评后达到基本要求，语言能力能为专业学习打下良好的基础，并满足职业发展对英语能力的基本需求。拓展模块是为学有余力或有继续学习需要的学生设置的选修内容。学生在完成拓展部分的学习，并通过相应的测评后达到较高要求，语言能力能满足其今后工作、学习和生活对英语的基本需求，并为其可持续发展和终身学习奠定较扎实的基础。</p> <p>要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 注重基础，突出实用性 (2) 分层教学，增强选择性 (3) 任务驱动，凸现趣味性
5	历史	<p>培养学生进一步了解人类社会发展的基本脉络和优秀文化传统；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，树立正确的历史观、人生观和价值观。</p>	<p>由基础模块和拓展模块两个部分构成。基础模块是各专业学生必修的基础性内容，包括“中国历史”和“世界历史”。拓展模块是满足学生职业发展需要，开拓学生视野，提升学生学习兴趣，供学生选修的课程。1. 以唯物史观为指导，促进中等职业学校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；2. 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；3. 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，培育和践行社会主义核心价值观；4. 树立正确的历史观、民族观、国家观和文化观；5. 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。</p>
6	信息技术	<p>培养学生全面提升学生的信息素养和信息化职业能力，让学生掌握信息技术设备与系统操作、网络应用、图文编辑、数据处理等相关知识。</p>	<p>中等职业学校信息技术课程内容围绕学生对信息技术理解与应用的实际需求来选取，包含信息技术应用基础、网络应用、图文编辑、数据处理、程序设计入门、数字媒体技术应用、信息安全基础、人工智能初步 8 个部分。信息技术应用基础、网络应用、信息安全基础，体现信息技术课程对人类社会生产、生活方式的</p>

			影响，了解信息安全常识及相关的法律法规，落实“立德树人”课程性质与任务；图文编辑、数据处理、数字媒体技术应用，采用国产软件WPS Office 2019进行演示授课，要求学生掌握日常办公软件的使用，满足学生职业发展需求，加强爱国主义教育；程序设计入门、人工智能初步，要求学生掌握使用Python语言设计简单程序，了解人工智能对社会发展的影响，增强学生对信息社会的了解，开拓学生视野。
7	体育与健康	培养学生具有健康的人格、强健的体魄，为学生身心健康和职业生涯发展奠定坚实的基础。	<p>由基础模块和拓展模块两个部分构成。</p> <p>(1) 基础模块是各专业学生必修的基础内容。基础模块包括体能和健康教育2个子模块，体能模块又包括健康体能、运动体能和职业体能，其中运动体能可结合拓展模块中的运动技能系列实施。</p> <p>(2) 拓展模块是满足学生继续学习与个性发展等方面需要的选修内容，分为拓展模块一和拓展模块二。拓展模块一为限定性选修，包括球类运动、田径类运动、体操类运动、水上类运动、冰雪类运动、武术与民族传统体育类运动和新兴体育类运动7个运动技能系列。</p> <p>要求：1. 掌握必要的体育与健康基础理论知识 2. 国家学生体质健康测试必需达到合格以上 3. 掌握二项体育运动技能，并能应用于日常体育锻炼。</p>
8	艺术	培养学生了解或掌握不同艺术门类的基本知识、技能和原理，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，增强文化自觉与自信，丰富学生人文素养，提高学生审美素质，培育学生职业素养、创新能力与合作意识。	<p>由基础模块和拓展模块二部分构成，基础模块培养学生创新能力和合作精神、喜闻乐见的音乐和美术作为主要内容。拓展模块是适应不同专业、不同个性特点学生需要，内容既可以是基础模块的专项拓展，也可以是与基础模块不同的艺术门类；既可以是与专业相结合的艺术拓展，也可以是具有地方特色的民间艺术。</p> <p>要求：(1) 遵循艺术规律，注重感知体验；(2) 加强课程建设，注重衔接融合；(3) 运用信息技术，创新教学方法；(4) 充分利用资源，拓展教学领域。</p>
9	物理	培养社会实用型人才而开设的公共必修课。培养学生在职业实践活动的基础上掌握物理知识并在生活、生产、实践中合理应用，让学生感受物理之美，提高学生的科学文化素质和综合职业能力。	<p>由基础模块、职业模块和拓展模块三个模块构成。</p> <p>基础模块：主要包括物理基础和基本技能，为本课程的基础性内容和应达到的基本要求。</p> <p>职业模块：学生在基础模块的基础上，以</p>

			<p>专业学习和行业的需求，侧重选择性地进一步学习相关的物理知识，培养相关技能，为适应学生相关专业需要的限定选修模块。</p> <p>拓展模块：为基础模块、职业模块的进一步拓展和延伸。</p> <p>采用讲授、演示、实验、讨论、参观、制作等方式开展教学活动，重视实践活动、职业技能培养。</p>
10	化学	<p>培养社会实用型人才而开设的公共必修课。培养学生在职业实践活动的基础上掌握化学知识并在生活、生产、实践中合理应用，让学生感受化学之美，提高学生的科学文化素质和综合职业能力。</p>	<p>由基础模块和拓展模块两部分组成。基础模块由化学基础知识、基本操作技能、基本方法，选取原子结构与化学键、化学反应及其规律、溶液与水溶液中的离子反应、常见无机物及其应用、简单有机化合物及其应用、生物大分子及合成高分子等主题，满足学生基本素质培养，适应社会发展的需要。同时，设置了医药卫生类、农林牧渔类、加工制造类三个拓展模块，满足不同专业学生职业发展的需要。拓展模块是适应学生学习医药卫生类、农林牧渔类、加工制造类等相关专业需要的必修内容。该模块包括反映职业特点和后续专业学习需要的知识性内容，以及培养学生职业能力必备的实践性内容。采用讲授、演示、实验、讨论、参观、制作等方式开展教学活动，重视实践活动、职业技能培养。</p>
11	莆阳文化	<p>培养学生树立对待传统文化的正确态度，养好良好品德，时刻意识到自己是具有德之人。</p>	<p>感受莆阳文化的继承，主要学习莆阳文化、文献文物、莆仙民俗。了解莆阳文化的内容、各地方的习俗以及莆阳古建筑的历史文明。</p>

(二) 专业（技能）课

序号	课程名称	课程目标	主要教学内容和要求
1	形体训练	<p>通过教学使学生了解和掌握舞蹈形体的基本知识、基本技术和基本技能，全面发展身体素质，掌握良好形体、礼仪，个人形象塑造的基础技能，养成良好的锻炼习惯，全面提高学生的综合素质。</p>	<p>形体训练是一项比较优美、高雅的健身项目，主要通过舒展优美的舞蹈基础练习（以芭蕾为基础），结合古典舞、身韵、民族民间舞蹈进行综合训练，可塑造人们优美的体态，培养高雅的气质，纠正生活中不正确的姿态。可以说它是所有运动项目的基础。</p>
2	城市轨道交通运营安全管理	<p>运用电子计算机和现代通信技术和设备，对城市轨道交通范围内的运营业务进行综合的实时联机情报处理，以实现整个城市轨道交通过程最优化的系统。</p>	<p>主要内容包括：城市轨道交通管理信息系统，编组站综合自动化系统，行车指挥自动化系统，客运管理自动化系统等。要求学生掌握现代自动化技术的发展及其在城市轨道交通运营管理中的运用。</p>

3	城市轨道交通自动售检票实务	本课程是通过对计算机、统计和财务等专业知识的综合运用,实现轨道交通的售票、检票、计费、收费、统计、清分结算和运行管理等全过程管理的自动化系统,全面结合了城市轨道交通自动售检票系统的实务。	系统地阐述了自动售检票(AFC)系统是城市轨道交通运营的重要组成部分,分别介绍了应用于上海轨道交通5号线AFC系统中的进、出站检票机的组成原理、应用软件构架设计及其软件组件间的相互关系。
4	城市轨道交通客运组织	通过本课程的学习,培养学生较为宽广的基础理论和扎实的专业理论知识,使非运输专业的学生熟悉铁路城市轨道交通组织工作的业务流程和具体作业组织方法,以满足城市轨道交通相关工作岗位的技能要求。	主要内容包括:城市轨道交通线路车站位置设计、城市轨道交通站车设备设施设计、城市轨道交通站车信息服务系统设计、城市轨道交通自动售检票系统(AFC)、城市轨道交通票务组织、城市轨道交通车站各岗位职责及作业流程、城市轨道交通车站客运工作组织、城市轨道交通客运服务、城市轨道交通客运市场营销、城市轨道交通客运安全。
5	城市轨道交通突发事件应急处理	这是一门目的性、实践性很强的课程。本课程中心任务是:掌握交通突发事件应急处理的方法,安排了大量的案例,并在每个任务中安排了实训的部分,创设情境,适合职业教育任务驱动模式组织教学,旨在培养学生的实践能力、处理能力和职业素质。	主要内容包括:城市轨道交通突发事件中的自然灾害类应急演练、事故灾难类应急演练、公共安全类应急演练等。城市轨道交通突发事件的应急处理是一个复杂的体系,本书只从其中选取了发生概率较高、对行车安全和客运服务影响较大的事件加以阐述。
6	城市轨道交通运营安全	《城市轨道交通运营安全》参考了城市轨道交通的最新资料,汲取了城市轨道交通运营的最新成果,并以沈阳市现代有轨电车为例介绍了城市轨道交通的实际运营方式。	主要内容包括:城市轨道交通的运营特性和发展,城市轨道交通运营管理,客流计划、全日行车计划、车辆运用计划和列车开行方案,行车调度和列车运行组织,列车运行控制系统,ATC系统和CBTC系统,城市轨道交通灾害与安全防护以及城市轨道交通运营系统实例等。
7	车站服务与投诉处理	使学生了解我国交通法规的发展过程、公路交通法学所包含的内容,掌握公路运输法中的一些基本概念、理论,培养能够独立车站服务与投诉处理问题。	了解我国车站服务的发展过程、公路交通服务所包含的内容,掌握公路运输法中的一些基本概念、理论,重点车站服务与投诉处理方法。
8	城市轨道交通车站设备	本课程介绍地铁内部各个系统的组成部分,原理,实现票务管理的高度自动化,同时还能城市轨道交通企业各业务部门提供业务辅助分析决策服务。	系统地阐述了城市轨道交通运营内部八个系统的重要组成部分,城市轨道交通设备包括:电动扶梯、AFC(自动售检票)系统、屏蔽门、自动门、车辆空调、中央空调、通风设备、给排水设备、消防喷淋系统、地铁车辆牵引、道岔转辙设备、电源控制系统等等。
9	城市轨道交通概论	通过本课程的学习,培养学生具备城市轨道交通运营和主要设备的基本使用能力;树立城市轨道交通相关概念,具有进一步学习城市轨	掌握轨道交通的特点、发展历程,轨道交通的地位与作用、城市轨道交通路网规划方法和线路设计、城市轨道交通车站、城市轨道交通车辆及其牵引系统、城市轨道

		道交通相关专业的基本知识素质。	交通通信与信号系统、城市轨道交通常见的灾害及其防治措施、城市轨道交通的行车组织与客运管理。课程要求学生通过理论学习和实践操作的训练获得能够胜任专业对应岗位的工作内容。
10	演讲与口才	培养学生独立思考,敢于发表自己见解的心理品质;养成耐心倾听、尊重他人发言的良好交际习惯,能够有效地锻炼大家的演讲与口才能力。	构建视、听、读、写、练、演的口才全新教学模式,充分训练学生的口语表达能力、口语交际能力及表演能力,使学生的口语演讲能力在课外生活中得以提高。
11	城市公共交通	了解发达国家的交通政策,理解我国在交通管理、建设环境、安全发展方面的主要政策建议,掌握我国城市公共交通的体系框架及其主要内容。分析与判断交通运输的组织管理、安全生产中问题的能力。	主要内容有:概述、城市轨道交通车辆的运用和检修管理、地铁车辆的计划维修、地铁车辆的机械部件维修、地铁车辆的电气部件维修、地铁车辆维修的主要设备等内容。课程要求学生通过理论学习和实践操作的训练获得能够胜任专业对应岗位的工作内容。
12	城市轨道交通系统	运用电子计算机和现代通信技术和设备,对城市轨道交通的运营业务进行综合的实时联机情报处理,以实现整个城市轨道交通过程最优化的系统。	主要内容包括城市轨道交通管理信息系统,编组站综合自动化系统,行车指挥自动化系统,客运管理自动化系统等。要求学生掌握现代自动化技术的发展及其在城市轨道交通运营管理中的运用。
13	企业管理实务	从安全科学管理的高度,对运输安全系统工程作了理论联系实际包括:运输安全系统分析、运输安全系统评价和运输安全系统管理。	主要内容包括:运输安全及其保障系统、运输安全管理方针、安全管理手段、安全管理的法规依据、安全管理体制和安全监察工作等。

(三)综合实训

综合实训是本专业学生职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节,通过校企合作,实行工学交替,采取集中实训或社会实践的教学组织形式,组织学生进行车站认知、消防与急救、自动售检票(AFC)、安全门与车门四个模块的实训,培养学生沟通、动手实践等方面的能力与素养,具体安排见下表。

序号	综合实训项目	实训时间	实训内容和要求	实训地点
1	车站认知实习	36 学时	学习规章制度、企业管理、企业文化等方面的知识;亲身到生产车间了解产品的生产过程、生产技术、生产设备作业规范等相关内容;将所学的理论知识与实际工作密切结合,在工作中争取提升自己的实践能力,提高自身的综合素质。依据实习任务,提高对实习的认识,严格遵守车间操作规程和安全管理制度。	校外
2	消防与急救技能实训	72 学时	学会如何进行技术调查研究、;进行理论联系实际的全面的工程技术训练,培养学习综合应用所学理论和实践知识的能力,以及与工人相结合,与生产相结合,向实践学习、理论联系实际、科学严谨的工作。接受安全教育,包括车站作业的注意事项、车站环境、作业规范等内容。	校内或校外
3	自动售检票(AFC)综合实训(创新创业课程)	72 学时	学习自动售检票(AFC)管理体系、各部门的运作流程等重要知识。在实习过程中体会公司文化、管理制度以及其他方面的相关内容。虚心向技术人员学习,尊重知识,尊重他人,及时了解产品的制作流程,以更快的适应当前工作。	校内或校外
4	安全门与车门(城市轨道交通客运服务方向)实训	36 学时	首先先到各个车间学习产品的生产流程,通过一段时间的学习,加强自己对产品的认知度。了解完公司的产品,着手学习和了解环境管理体系、供应商管理、客户服务管理、过程管理、采购管理、生产计划管理、人事管理、行政管理、等工厂精细化管理内容。	校外

(四) 顶岗实习

第六学期选择专业岗位进行 18 周的综合实习,共 540 学时。学生进行顶岗实习时学校要与顶岗实习单位签订相关协议、购买安全保险,并实施有效的监督、检查。实习单位为学生提供相对应的岗位,让学生在实践学习和掌握有关技术、工作岗位所必需的岗位能力和综合技能,以及适应现场的工作环境、工作对象和与合作伙伴共同协作的训练。通过这些实践教学环节的实施,达到毕业生“零距离”培养目的。

通过到企业顶岗实习等校企合作形式,培养学生的综合职业素养。从

而使學生逐漸認識企業、認識專業、了解職業，熟悉企業工作環境、管理體制和本專業工作崗位的基本情況，形成職業認同，培養更全面的專業技術和職業素質，為就業做好全面的準備。

七、教學進程總體安排

（一）教學安排

本方案中每學年為 40 周，其中教學時間為第一、二學年教學活動 80 周；第三學年上學期教學活動 20 周，下學期到企業頂崗實習 20 周。每周約按 33 學時計算。

（二）教學進程表

福建省莆田职业技术学校
城市轨道交通运营服务专业课程设置及学分安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	考核方式	第一学年				第二学年				第三学年				合计		比例	备注	
					18周		18周		18周		18周		18周		18周		学时	学分			
					课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分					
公共基础课	必修	思想政治	760204001	考试	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	144	8	37.81%		
	拓展任选	思想政治	760204002	考试									2	2			36	2			
	必修	语文	760204003	考试	2	2	2	2	2	2	3	3					162	9			
	职业限选	语文	760204004	考试	1	1	1	1	1	1							54	3			
	必修	数学	760204005	考试	2	2	2	2	2	2	2	2					144	8			
	职业限选	数学	760204006	考试	1	1	1	1	1	1	1	1					72	4			
	必修	外语(英语)	760204007	考试	2	2	2	2	2	2	2	2					144	8			
	职业限选	外语(英语)	760204008	考试	1	1	1	1	1	1	1	1					72	4			
	必修	历史	760204009	考试	1	1	1	1	1	1	1	1					72	4			
	拓展任选	历史	760204010	考试									1	1			18	1			
	必修	信息技术	760204011	实操	4	4	4	4									144	8			
	必修	体育与与健康	760204012	实操	1	1	1	1	1	1	1	1					72	4			
	拓展限选	体育与与健康	760204013	实操	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			90	5			
	必修	艺术	760204014	实操	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			90	5			
	拓展任选	物理	760204015	考试									1	1			18	1			
	拓展任选	化学	760204016	考试									1	1			18	1			
	拓展限选	莆阳文化	760204017	考试									1	1			18	1			
		小计				19	19	19	19	15	15	15	15	8	8	0	0	1368		76	
专业技能课	核心	形体训练	700604018	实操	2	2	2	2	2	2	2	2					144	8	62.19%		
	核心	城市轨道交通运营安全管理	700604019	考试			4	4	4	4	4	4	4	4			288	16			
	核心	城市轨道交通自动售检票实务	700604020	实操							4	4	4	4			144	8			
	核心	城市轨道交通客运组织	700604021	实操			4	4	4	4							144	8			
	核心	城市轨道交通突发事件应急处理	700604022	考试					4	4							72	4			
	核心	城市轨道交通运营安全	700604023	考试							4	4					72	4			
	必修	车站服务与投诉处理	700604024	考试	4	4											72	4			
	必修	城市轨道交通车站设备	700604025	考试			2	2			2	2					72	4			
	必修	城市轨道交通概论	700604026	考试	4	4											72	4			
	必修	演讲与口才	700604027	考试	2	2			2	2							72	4			
	选修	城市公共交通	700604028	考试									2	2			36	2			
	选修	城市轨道交通系统	700604029	实操									2	2			36	2			
	选修	企业管理实务	700604030	实操									1	1			18	1			
	综合实训(必修)	车站认知实习	700604031	实操									2	2			36	2			
		消防与急救技能实训	700604032	实操							2	2	2	2			72	4			
		自动售检票(AFC)综合实训(创新创业课程)	700604033	实操							2	2	2	2			72	4			
		安全门与车门(城轨客运服务方向)实训	700604034	实操									2	2			36	2			
		第二课堂		实操	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			144	8			
	劳动		实操													54	3		值周		
	入学训练		实操													0	2				
	志愿者服务		实操													0	2				
	1+X认证		实操													0	2		2/1门		
	顶岗实习		实操											30	30	540	30				
	毕业鉴定		实操											1	1	18	1				
	毕业设计		实操											2	2	36	2				
	小计				14	14	14	14	18	18	18	18	25	25	33	33	2250	131			
总计					33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	3618	207	100%		
备注	每学期由卫生室安排一周值周劳动共计54学时, 3个学分																				

上表中三年总学时数为 3618，公共基础课 1368 学时，占总学时 37.81%；专业技能课 2250 学时，占总学时 62.19%；其中实操课 1890 学时，占总学时 52.24%，选修课 486 学时，占总学时 13.4%。

(二) 学期课程安排

第一学年	上学期	思想政治、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育与健康、艺术、形体训练、车站服务与投诉处理、城市轨道交通概论、演讲与口才
------	-----	--

	下学期	思想政治、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育与健康、艺术、形体训练、城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通车站设备
第二学年	上学期	思想政治、语文、数学、英语、历史、体育与健康、艺术、形体训练、城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通突发事件应急处理、演讲与口才
	下学期	思想政治、语文、数学、英语、历史、体育与健康、艺术、形体训练、城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通自动售检票实务、城市轨道交通车站设备
第三学年	上学期	思想政治、历史、体育与健康、艺术、物理、化学、莆阳文化、城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通自动售检票实务、城市轨道交通运营安全、城市公共交通、城市轨道交通系统、企业管理实务
	下学期	顶岗实习、毕业鉴定、毕业设计

八、实施保障

（一）师资队伍

为保障本方案的顺利实施，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，本专业教师应具备良好的师德和终身学习能力，具有专业或相应专业本科及以上学历、中等职业学校教师资格证书和本专业相关工种中级（含）以上职业资格，能够适应产业、行业发展需求，熟悉企业情况，平均每两年到企业参加企业实践和技术服务，普遍参加“五课”教研工作、教学改革课题研究、教学竞赛、技能竞赛等活动。能够开展理实一体化教学，具有信息化教学能力。

聘请行业企业高技能人才担任专业兼职教师，应具有高级（含）以上职业资格或中级（含）以上专业技术职称，能够参与学校授课、课外活动、讲座等教学活动。

本专业现有专任教师和实训指导教师 16 人，高级教师 3 人，讲师 6

人，助理讲师 5 人，其中双师型教师 3 人，专业带头人 1 人，并聘请行业企业高技能兼职教师 3 人，详见下表。

城市轨道交通运营服务专业教师队伍情况表

序号	姓名	性别	出生年月	学历 学位	专业技术职务证书	任教学科	技能证书	备注
1	陈万仙	男	6710	本科	高讲	信息技术	计算机信息高新技术高级工	
2	许明建	男	7204	本科	讲师	书法		
3	罗利华	女	6906	本科	高讲	客运服务英语		
4	程强	男	7010	本科	讲师	音乐		
5	方莉	女	8210	本科	助讲	形体训练		
6	赵星	男	8602	本科	经理	城市轨道交通车站行车组织	城市轨道交通站务	
7	张美华	女	8605	本科	助讲	行车组织基础、城市轨道交通车站综合监控系统	城市轨道交通乘务	
8	郝本勇	男	8508	本科	助讲	城市轨道交通突发事件应急处理、车站服务与投诉处理		
9	黄季澄	男	6501	本科	讲师	政治		
10	陈金莲	女	7108	硕士	讲师	语文		
11	温荔红	女	6911	本科	讲师	妈祖文化		
12	董思佳	女	6810	本科	讲师	英语		
13	郭瑞津	男	6905	本科	高讲	体育		
14	徐敏敏	女	9101	本科	助讲	形体训练		
15	郑燕芳	女	9401	本科		城市轨道交通概论、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通自动售检票实务		

16	庄慧珊	女	9612	硕士	助讲	城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通车站设备、城市轨道交通运营安全		
----	-----	---	------	----	----	------------------------------------	--	--

(二) 教学设施

本专业应配备校内实训室和校外实习实训基地。实验实训条件是技能职业人才培养的重要基础，加强校内外实训基地及内涵建设，是彰显城市轨道交通运营服务专业及专业群人才培养特色与质量的重点工作。本专业拥有功能完备校内专业实训室（基地），校外实习基地达到3个。为人才培养质量提供了硬件保障，有效推动了人才培养水平的提高。

1. 校内实训基地配置

校内实训条件一览表：

序号	实训室名称	主要功能	建筑面积 (m ²)	工位数
1	车厢模拟实训室	车厢模拟实训；车厢播音技巧；服务情境实训	300	50
2	化妆实训室	职业形象化妆；职业服饰讲解	100	50
3	形体礼仪实训室	提高学生的个人修养、塑造学生个人形象，提高服务沟通	100	50
4	广播语音实训室	车厢服务、站内服务各个环节所需的广播词和英语沟通能力而展开实训	50	20

2. 校外实训基地

先后与福建省和谐号人力资源有限公司、厦门动车站、莆田动车站等单位合作，建立校企共享、共赢运营机制，确保企业参与专业建设的积极

性，完成学生岗位技能的培养，共同探索高铁乘务人才培养的新举措，以上这些教学设施条件能够满足本专业的实训需求。

校外实训基地一览表

序号	企业名称	企业性质	企业规模	合作项目
1	福建省和谐号人力资源有限公司	民营	中型	人力资源管理服务
2	厦门动车站	国企	占地 7.36 万平方米	在动车内为乘客提供服务
3	莆田动车站	国企	占地 3.05 万平方米	在动车内为乘客提供服务

（三）教学资源

所有教材按照学校教材采购办法由任课教师从《全国大中专教学用书汇编》目录中选出后经教研组长同意后报学校图书人员进行采购，部分教师用参考书可报图书人员单独采购，图书馆应配备本专业相关图书不少于 200 册，每年新购本专业相关图书不少于 30 册，各专业技能课配备相应案例的数字化教学资源。

本专业所用教材均为国家规范教材，图书馆现有本专业相关图书 180 册，学校每年均配套一定金额的专项资金用于购买本专业相关的图书，各专业课程均配有数字化教学资源，现有《形体训练》、《城市轨道交通运营安全管理》、《城市轨道交通自动售检票实务》、《城市轨道交通客运组织》、《城市轨道交通突发事件应急处理》、《城市轨道交通运营安全》6 门核心课程视频、动画演示及图片、专业文献等教学资料；《城市轨道交通车站设备》、《行车组织基础》、《车站服务与投诉处理》等相关课程的案例；《城市轨道交通概论》、《客运服务英语》、《城市轨道交通车站综合监控系统》等课程的多媒体课件。

（四）教学方法

教学过程中，根据“学生主体，教师主导”的原则，积极采用行动导向教学，以“项目教学”作为主要教学方法同时，灵活穿插“案例分析”、“情境教学”“以赛促学”等多种教学方式。如《城市轨道交通突发事件应急处理》、《城市轨道交通自动售检票实务》、《城市轨道交通车站综合监控系统》课程主要采用“情境教学”，并根据课型及训练目标的不同，进行参与式教学方法。《客运服务英语》、《城市轨道交通客运组织》、《城市轨道交通运营安全管理》、《城市轨道交通运营安全》主要采用“案例分析”进行讨论式教学方法；让学习者在自己“动手”的实践中，掌握技能，习得知识，增强教学的实践性、针对性和实效性，打造优质课堂，同时邀请优秀毕业生和行业企业专业到校进行经验交流和专题讲座，提高教学质量。

（五）学习评价

积极推进教学质量评价改革，健全多元化考核评价体系，突出能力考核评价方式，建立体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化评价体系，积极吸纳企业参与学生的考核评价，通过多样式的考核方式，实现对学生专业技能和职业素养的综合评价，激发学生自主性学习，鼓励学生的个性发展以及培养其创新意识和创造能力。

1. 评价主体多元化

由单一的教师评价转化为学生自评、组员互评、教师评价、企业评价等。

2. 评价方式多元化

由单一的考试评价转化为笔试、实践技能考核、职业资格鉴定、技能竞赛等多种方式相结合。由注重终结性评价转变为过程评价和终结性评价相结合，注重实践性引导，过程评价以鼓励为主。

（1）**笔试：**适用于理论性比较强的课程。考核成绩采用百分制，该门课程不合格，不能取得相应学分。

(2) 实践技能考核：适用于实践性比较强的课程。实践技能考核应根据教学目标要求，确定主要考核项目。

(3) 项目实施技能考核：综合实训主要是通过项目开展的，考核旨在评价学生综合专业技能掌握的情况及工作态度及团队合作能力，因而通常采取项目实施过程考核与实践技能考核相结合进行综合评价。

(4) 岗位绩效考核：在企业中开设的课程，如顶岗实习等，由企业与企业进行共同考核，企业考核主要以企业对学生的岗位工作执行情况进行绩效考核。

(5) 职业技能等级鉴定：本专业引入了职业技能等级鉴定来评价学生的职业能力，学生参加职业技能等级考核，获得的认证作为学生评价标准。

(6) 技能竞赛：积极参加福建省、莆田市及学校组织的各项专业技能竞赛，根据竞赛所取得的成绩作为学生评价标准。

3. 评价内容多元化

应该由原先只注重知识评价的局面转变为知识、技能、态度并重。特别指出，态度评价应引导学生形成良好的职业精神。（六）质量管理

通过对课程教学质量、学生创新精神和实践能力、师资队伍水平的评价和管理，来保证人才培养质量评价与管理。其中课程教学质量包括教学秩序情况、课堂教学质量、课程资源情况等。

（六）质量管理

教学管理要更新观念，改变传统的教学管理方式。教学管理要有一定的规范性和灵活性，可实行工学交替等弹性学制。要合理调配专业教师、专业实训场地等教学资源，结合实际落实专业教学标准，为课程的实施创造重要条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评论的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。建立由行业企业专家、教科研人员、一线教师、学生（毕业生）代表组成的专业建设指导委员会，定期修订人才培养方案。加强制度建设，逐步建立科学的教学管理机制，提高

教学质量。

加强质量管理体系建设，重视过程监控，逐步完善以学校为核心、教育行政部门为主导，社会和企业积极参与的教学质量保障体系。重点是配合人才培养模式和工作过程系统化课程体系，创建以能力为核心、以过程为重点的学习绩效考核评价体系。在构建评价指标体系的过程中，要深入企业，对本专业所对应的职业岗位职责及知识、能力和技能要求进行细致的调研与分析，分解知识与能力的考核要素，吸纳用人单位专家参与教学质量评价，确保学生职业能力培养的质量。

九、毕业要求

毕业要求，是对专业学生毕业时所应具有素质、知识、能力达成度检验的标准。以上毕业要求是依照教育部颁布的《专业教学标准》及莆田市教育局和我校专业自身特点制定的，能够支撑该专业培养目标的达成。本专业毕业要求既是实现培养目标的保证，又是专业构建素质、知识、能力结构，形成课程体系和开展教学活动的基本依据。所以，本专业的毕业要求各项目可细化为可落实、可评价、有逻辑性和专业特点的指标点，能引导教师有针对性地进行教学，引导学生有目的地学习。各项目要求指标如下表所示：

序号	项目要求
1	按学校规定参加入学训练并得到相应的 2 学分
2	按学校要求参加劳动并得到相应的 3 学分
3	在学期间参加不少于 3 次的志愿者服务活动
4	完成福建省中职学生学业水平合格性考试（德育、语文、数学、英语、计算机应用基础、城市轨道交通运营安全管理、城市轨道交通运营安全）成绩达到 D 级及以上，或在学校组织的补考中达到 60 分及以上。
5	专业技能课考试达到 60 分及以上。

6	至少取得专业人才培养方案要求的 1 项职业技能等级证书，或参加省级及以上技能竞赛获得三等奖以上的成绩。
7	完成规定的顶岗实习和毕业实习。
8	总学分达 170 分及以上

十、附录

福建省莆田职业技术学校
城市轨道交通运营服务专业课程设置及学分安排表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	考核方式	第一学年		第二学年		第三学年		合计		比例	备注					
					18周		18周		18周		18周				学时	学分			
					课时	学分	课时	学分	课时	学分	课时	学分							
公共基础课	必修	思想政治	760204001	考试	2	2	2	2	2	2	2	2	144	8	37.81%				
	拓展任选	思想政治	760204002	考试							2	2	36	2					
	必修	语文	760204003	考试	2	2	2	2	2	3	3		162	9					
	职业限选	语文	760204004	考试	1	1	1	1	1	1			54	3					
	必修	数学	760204005	考试	2	2	2	2	2	2	2		144	8					
	职业限选	数学	760204006	考试	1	1	1	1	1	1	1		72	4					
	必修	外语(英语)	760204007	考试	2	2	2	2	2	2	2		144	8					
	职业限选	外语(英语)	760204008	考试	1	1	1	1	1	1	1		72	4					
	必修	历史	760204009	考试	1	1	1	1	1	1	1		72	4					
	拓展任选	历史	760204010	考试							1	1	18	1					
	必修	信息技术	760204011	实操	4	4	4	4					144	8					
	必修	体育与与健康	760204012	实操	1	1	1	1	1	1	1		72	4					
	拓展限选	体育与与健康	760204013	实操	1	1	1	1	1	1	1	1	90	5					
	必修	艺术	760204014	实操	1	1	1	1	1	1	1	1	90	5					
	拓展任选	物理	760204015	考试							1	1	18	1					
	拓展任选	化学	760204016	考试							1	1	18	1					
	拓展限选	莆阳文化	760204017	考试							1	1	18	1					
	小计				19	19	19	19	15	15	15	15	8	8	0	0	1368	76	
专业技能课	核心	形体训练	700604018	实操	2	2	2	2	2	2	2	2			144	8	62.19%		
	核心	城市轨道交通运营安全管理	700604019	考试			4	4	4	4	4	4	4	4	288	16			
	核心	城市轨道交通自动售检票实务	700604020	实操							4	4	4	4	144	8			
	核心	城市轨道交通客运组织	700604021	实操			4	4	4	4					144	8			
	核心	城市轨道交通突发事件应急处理	700604022	考试					4	4					72	4			
	核心	城市轨道交通运营安全	700604023	考试							4	4			72	4			
	必修	车站服务与投诉处理	700604024	考试	4	4									72	4			
	必修	城市轨道交通车站设备	700604025	考试			2	2			2	2			72	4			
	必修	城市轨道交通概论	700604026	考试	4	4									72	4			
	必修	演讲与口才	700604027	考试	2	2			2	2					72	4			
	选修	城市公共交通	700604028	考试							2	2			36	2			
	选修	城市轨道交通系统	700604029	实操							2	2			36	2			
	选修	企业管理实务	700604030	实操							1	1			18	1			
	综合实训(必修)		车站认知实习	700604031	实操							2	2			36		2	
			消防与急救技能实训	700604032	实操						2	2	2	2		72		4	
			自动售检票(AFC)综合实训(创新创业课程)	700604033	实操					2	2	2	2			72		4	
			安全门与车门(城轨客运服务方向)实训	700604034	实操							2	2			36		2	
			第二课堂		实操	2	2	2	2	2	2	2	2			144		8	
		劳动		实操											54	3		值周	
		入学训练		实操											0	2			
	志愿者服务		实操											0	2				
	1+X认证		实操											0	2	2/1			
	顶岗实习		实操									30	30	540	30				
	毕业鉴定		实操									1	1	18	1				
	毕业设计		实操									2	2	36	2				
	小计				14	14	14	14	18	18	18	18	25	25	33	33	2250	131	
总计					33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	3618	207	100%
备注	每学期由卫生室安排一周值周劳动共计54学时，3个学分																		

