



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	11
八、 实施保障	13
九、 毕业要求	19
十、 附录	20

城市轨道交通运营服务人才培养方案

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）人才培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能：

1. 职业素养结构及要求

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. 专业知识和能力结构

（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. 专业技能与能力结构

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

专业 技能 课	顶岗实习													
	职业技能等级证书													
	专业基础课	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					
	专业核心课	城市轨道交通突发事件应急处理	城市轨道交通运营安全	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							
专业选修课	城市公共交通						城市轨道交通系统							
公共 基础 课	思想政治（中国特色社会主义）	思想政治（心理健康与职业生涯）	思想政治（哲学与人生）	思想政治（职业道德与法治）	语文	数学	英语	历史	信息技术	体育与健康	艺术	劳动教育与安全教育	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	中华优秀传统文化，职业素养

通过职业岗位能力分析，最终对接运用于专业课程设置为：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。

(一) 公共基础课

序号	课程名称	课程目标	教学内容和要求
1	思政一:中国特色社会主义	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，阐释中国特色社会主义的开创与发展，明确中国特色社会主义进入新时代的历史方位，阐明中国特色社会主义建设“五位一体”总体布局的基本内容，引导学生树立对马克思主义的信仰、对中国特色社会主义的信念、对中华民族伟大复兴中国梦的信心，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，把爱国情、强国志、报国行自觉融入坚持和发展中国特色社会主义事业、建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的奋斗之中。	1. 中国特色社会主义的创立、发展和完善，2. 中国特色社会主义经济，3. 中国特色社会主义政治，4. 中国特色社会主义文化，5. 中国特色社会主义社会建设与生态文明建设，6. 踏上新征程共圆中国梦。 学业要求:通过本部分内容的学习，学生能够正确认识中华民族近代以来从站起来到富起来再到强起来的发展进程;明确中国特色社会主义制度的显著优势，坚决拥护中国共产党的领导，坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信文化自信;认清自己在实现中国特色社会主义新时代发展目标中的历史机遇与使命担当，以热爱祖国为立身之本、成才之基，在新时代新征程中健康成长、成才报国。
2	思政二:心理健康与职业生涯	基于社会发展对中职学生心理素质、职业生涯发展提出的新要求以及心理和谐、职业成才的培养目标，阐释心理健康知识，引导学生树立心理健康意识，掌握心理调适和职业生涯规划的方法帮助学生正确处理生活、学习、成长和求职就业中遇到的问题，培育自立自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和积极向上的良好心态，根据社会发展需要和学生心理特点进行职业生涯指导，为职业生涯发展奠定基础。	包括 1. 时代导航 生涯筑梦，2. 认识自我 健康成长，3. 立足专业 谋划发展，4. 和谐交往 快乐生活 5. 学会学习 终身受益，6. 规划生涯 放飞理想。 学业要求:通过本部分内容的学习，学生应能结合活动体验和社会实践，了解心理健康、职业生涯的基本知识，树立心理健康意识，掌握心理调适方法，形成适应时代发展的职业理想和职业发展规划，探寻符合自身实际和社会发展的积极生活目标，养成自立 自强、敬业乐群的心理品质和自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态，提高应对挫折与适应社会的能力，掌握制订和执行职业生涯规划的方法，提升职业素养，为顺利就业创业创造条件。
3	思政三:哲学与人生	阐明马克思主义哲学是科学的世界观和方法论，讲述辩证唯物主义和历史唯物主义基本观点及其对人生成长的意义;阐述社会生活及个人成长中进行正确价值判断和行为选择的意义;引导学生弘扬和践行社会主义核心价值观,为学生成长奠定正确的世界观、人生观和价值观基础。	包括 1. 立足客观实际，树立 人生理想，2. 辩证看问题走好人生路，3. 实践出真知创新增才干，4. 坚持唯物史观，在奉献中实现人生价值。 学业要求:通过本部分内容的学习，学生能够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，坚持实践第一的观点，一切从实际出发、 实事求是，学会用具体问题具体分析等方法，正确认识社会问题，分析和处理个人成长中的人生问题，

			在生活中做出正确的价值判断和行为选择,自觉弘扬和践行社会主义核心价值观,为形成正确的世界观、人生观和价值观奠定基础。
4	思政四:职业道德与法治	着眼于提高中职学生的职业道德素质和法治素养,对学生进行职业道德和法治教育。帮助学生理解全面依法治国的总目标和基本要求,了解职业道德和法律规范,增强职业道德和法治意识,养成爱岗敬业、依法办事的思维方式和行为习惯。	包括 1. 感悟道德力量, 2. 践行职业道德基本规范, 3. 提升职业道德境界 4. 坚持全面依法治国, 5. 维护宪法尊严, 6. 遵循法律规范。 学业要求:通过本部分内容的学习,学生能够理解全面依法治国的总目标,了解我国新时代加强公民道德建设、践行职业道德 的主要内容及其重要意义;能够掌握加强职业道德修养的主要方法,初步具备依法维权和有序参与公共事务的能力;能够根据社会发展需要、结合自身实际,以道德和法律 要求规范自己的言行,做恪守道德规范、尊法学法守法用法的好公民。
5	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。	由基础模块、职业模块和拓展模块三个部分构成 (1) 基础模块(上、下册)是各专业学生必修的基础性内容和应该达到的基本内容。 职业模块是适应学生学习相关专业需要的限定选修内容。 拓展模块是满足学生个性发展和继续学习需要的任意选修内容,各专业教学时数不做统一规定。 在阅读与欣赏板块,要求学会初步欣赏文学作品。了解散文、诗歌、小说、戏剧等文学形式的特点。 在表达与交流板块,要求初步学会介绍、交谈、复述、演讲、即席发言、应聘等口语交际的方法和技能。 在语文综合实践活动中要求能根据校园生活、社会生活和职业生活确定活动内容、活动项目、创设活动情境,围绕活动主题开展语文实践活动,运用有关的语文知识和技能,提高语文应用能力,培养职业理想和职业情感。
6	数学	培养学生所必需的数学基础知识、基本技能;理解基础知识、基本技能所涉及的数学概念、数学结论等产生的背景、应用及关联;了解数学发生、发展的基本规律及其与社会发展的相互作用。获得学习中等职业教育其他课程及进一步学习所必需的数学基础知识、基本技能;理解基础知识、基本技能所涉及的数学概念、数学结论等产生的背景、应用及关联;了解数学发生、发展的基本规律及其与社会发展的相互作用。	内容基础和拓展二个模块构成;基础模块包括集合与充要条件、不等式、函数、指数函数与对数函数、三角函数、数列、平面向量、直线与圆的方程、立体几何、概率与统计初步;拓展模块是在基础模块学习的基础上,继续学习和个性发展等方面需要的选修内容。 要求: (1) 体现职业教育特点,促进学生职业发展 (2) 提倡多样化的教学方式、方法和策略,激发学生学习兴趣 (3) 注重现代信息技术在数学教学中的应用采用灵活、多样的评价方法,测验与教师观察相结合。充分发挥评价的激励导向和质量监控作用,促进学生的进步与发展。

7	英语	<p>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>内容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。</p> <p>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： 注重基础，突出实用性 分层教学，增强选择性 任务驱动，凸现趣味性</p> <p>用多元评价指标评定学生的综合语言素质，用质性评价的方式评价学生在学习过程中表现出的情感、态度和价值观，从而建立综合化的评价体系，促进教学方式和学习方式的根本转变。</p>
8	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传统文化；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>内容分为基础和拓展二个模块构成；基础模块指的是“中国历史”，是中职各专业学生必修的基础性内容；拓展模块指的是“世界历史”，是在基础模块学习的基础上，继续学习和个性发展等方面需要的选修内容。</p> <p>要求： (1) 树立正确的思想价值导向和核心素养目标取向； (2) 体现职业教育特点，促进学生职业发展 (3) 提倡多样化的教学方式、方法和策略，激发学生学习兴趣 (4) 注重现代信息技术在历史教学中的应用</p> <p>采用灵活、多样的评价方法，测验与教师观察相结合。充分发挥评价的激励导向和质量监控作用，促进学生的进步与发展。</p>
9	信息技术	<p>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>内容由基础模块和拓展模块二部分构成，基础模块为必修模块，拓展模块为选修模块。</p> <p>(1) 基础模块：信息获取、信息加工与表达、信息资源管理及信息技术与社会 4 部分组成。涉及 Windows7 操作平台、Office 办公软件，对音频、视频、动画等信息能进行简单处理，从而培养学生的自学能力、获取计算机新知识、新技术的能力，能使用计算机工具进行文字处理、数据处理及信息获取等能力。</p> <p>(2) 拓展模块：根据不同专业分别开设计算机维护与移动终端、应用办公云、制作实用图册、编制数据报表、保护信息安全等 8 个专题选择性地按项目综合实训方式实施教学。</p>

			要求：由理论知识学习、基础技能训练、综合应用实践三个方面组成，从实践应用中掌握相关知识。
10	体育与健康	坚持健康第一的指导思想，通过学习体育与健康的基本知识、运动技战术与技能、科学锻炼身体的方法，提高学生的体能和体育实践能力，培养运动爱好和专长，养成终身体育锻炼的习惯，使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>内容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>
11	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。课内音乐 20 学时，美术 20 学时；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>
12	劳动教育与安全教育	让学生树立正确的劳动观点以及劳动态度，培养学生热爱劳动和劳动人民的情感，养成劳动习惯的教育，注意劳动安全和劳动法规。	依据教育部印发《大中小学劳动教育指导纲要(试行)》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色。
13	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	引导学生进一步深化对习近平新时代中国特色社会主义思想的认识，掌握这一思想的科学体系、精神实质理论品格、重大意义，感受习近平总书记坚定的政治信仰、朴素的人民情怀、丰富的文化积淀、长期的艰苦磨砺、高超的政治智慧，在知识学习中形成正确世界观人生观价值观，在理论思考中坚持正确政治方向，在阅读践行中坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。	<p>主要内容包括，第 1 讲指导思想：习近平新时代中国特色社会主义思想(2 课时)，第 2 讲目标任务：实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴，第 3 讲 领导力量：坚持和加强党的全面领导，第 4 讲根本立场：坚持以人民为中心，第 5 讲 总体布局：统筹推进“五位一体”，第 6 讲战略布局：协调推进“四个全面”，第 7 讲 安邦定国：民族复兴的坚强保障，第 8 讲和平发展：新时代中国特色大国外交。</p> <p>学业要求：通过本部分内容的学习，旨在让学生能系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想，牢记习近平总书记的殷切嘱托，树牢共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想，争做德智体美劳全面发展的社会主义建</p>



14	中华优秀传统文化、职业素养（含工匠精神、劳模精神、生态文明建设教育）	以增强学生对中华优秀传统文化的理性认识为重点，引导学生感悟中华优秀传统文化的精神内涵，增强学生对中华优秀传统文化的自信心。	设者和接班人。 通过本课程的教学使学生树立起职业生涯发展的自觉意识，树立积极正确职业态度和就业观念，使学生了解职业的有关概念、职业生涯设计以及发展、求职就业、劳动合同等有关知识；了解职业道德以及职业道德行为养成，了解就业形势与政策法规；掌握基本的劳动力市场相关信息及就业创业的基本知识。把生态文明建设作为素质教育的重要内容，在学生中广泛开展以基本国情、能源资源形势、节能低碳、绿色文明、节粮节水节电等重点内容的教学教育和社会实践活动，引导广大青少年积极参与节能创意创作，牢固树立和培养勤俭节约、反对浪费的节能低碳理念和行为习惯，营造节约型绿色校园的良好氛围。
----	------------------------------------	---	--

（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	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。	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（以芭蕾舞为基础），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。
2	城市轨道交通运营安全管理	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。	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。
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城市轨道交通运输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道交通相关专业的基本知识素质。	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。

(三) 顶岗实习

第六学期选择专业岗位进行6个月的综合实习,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,让学生在实践中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结合形式,培养学生的综合职业素养。从而使学生逐渐认识企业、认识专业、了解职业,熟悉企业工作环境、管理体制和本专业工作岗位的基本情况,形成职业认同,培养更全面的专业技术和职业素质,为就业做好全面的准备。

七、教学进程总体安排

(一) 教学进程表



福建省莆田职业技术学校
城市轨道交通运营服务专业教学进程表

课程类别	课程性质	课程名称	课程编码	考核方式	合计		比例	
					课时	学分		
公共基础课	必修	思想政治（中国特色社会主义）	700604001	考试	40	2	35.73%	
	必修	思想政治（心理健康与职业生涯）	700604002	考试	40	2		
	必修	思想政治（哲学与人生）	700604003	考试	40	2		
	必修	思想政治（职业道德与法治）	700604004	考试	40	2		
	必修	语文	700604005	考试	200	10		
	必修	数学	700604006	考试	200	10		
	必修	外语（英语）	700604007	考试	200	10		
	必修	历史	700604008	考试	80	4		
	必修	信息技术	700604009	实践	160	8		
	必修	体育与健康	700604010	实践	160	8		
	必修	艺术	700604011	实践	40	2		
	限定选修	劳动教育与安全教育	700604012	实践	100	5		
	限定选修	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	700604013	考试	20	1		
	限定选修	中华优秀传统文化，职业素养	700604014	实践	20	1		
小计					1340	67		
专业课	专业基础课	必修	形体训练	700604015	实践	240	12	47.47%
		必修	城市轨道交通运营安全管理	700604016	考试	380	19	
		必修	城市轨道交通自动售检票实务	700604017	实践	160	8	
		必修	城市轨道交通客运组织	700604018	实践	140	7	
	专业核心课	必修	城市轨道交通突发事件应急处理	700604019	考试	40	2	
		必修	城市轨道交通运营安全	700604020	考试	140	7	
		必修	车站服务与投诉处理	700604021	考试	80	4	
		必修	城市轨道交通车站设备	700604022	考试	100	5	
		必修	城市轨道交通概论	700604023	考试	100	5	
		必修	演讲与口才	700604024	实践	80	4	
	专业选修课	限定选修	城市公共交通	700604025	实践	160	8	
限定选修		城市轨道交通系统	700604026	实践	160	8		
小计					1780	89		
	必修	职业技能认证		实践	30	2	16.80%	
	必修	顶岗实习		实践	540	27		
	必修	毕业鉴定		实践	30	1		
	必修	毕业设计		实践	30	2		
	小计					630		121
总计					3750	277	100.00%	

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。三年总学时数为 3750，公共基础课课程总学时 1340 学时，占总学时 35.73%；专业技能课 1780 学时，占总学时 47.47%；选修课 460 学时，占总学时 12.27%。。理论教学共计 1700 学时，占总学时 45.33%；实践教学共计 2050 学时，占总学时 54.67%。

（二）学期课程安排

第一学年	上学期	思想政治（中国特色社会主义）、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育与健康、劳动教育与安全教育、习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本、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（心理健康与职业生涯）、语文、数学、英语、历史、信息技术、体育与健康、劳动教育与安全教育、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（哲学与人生）、语文、数学、英语、历史、体育与健康、劳动教育与安全教育、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（职业道德与法治）、语文、数学、英语、体育与健康、劳动教育与安全教育、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	历史、艺术、劳动教育与安全教育、中华优秀传统文化，职业素养、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
	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 14 人，高级教师 4 人，讲师 5 人，助理讲师 3 人，其中双师型教师 3 人，并聘请行业企业高技能兼职教师 2 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 学士学位	高讲	信息技术	计算机信息高新技术高级工	
2	罗利华	女	6906	本科 学士学位	高讲	客运服务英语		
3	程强	男	7010	本科 学士学位	高讲	音乐		
4	方莉	女	8210	本科 学士学位	讲师	形体训练		
5	赵星	男	8602	本科 学士学位	经理	城市轨道交通车站行车组织	城市轨道交通站务	企业兼职
6	张美华	女	8605	本科 学士学位	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	
7	郝本勇	男	8508	本科 学士学位	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		

8	黄季澄	男	6501	本科 学士学位	讲师	政治		
9	陈金莲	女	7108	研究生 硕士学位	讲师	语文		
10	董思佳	女	6810	本科 学士学位	讲师	英语		
11	郭瑞津	男	6905	本科 学士学位	高讲	体育		
12	徐敏敏	女	9101	本科 学士学位	助讲	形体训练		
13	郑燕芳	女	9401	本科 学士学位	经理助理	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		企业兼职
14	庄慧珊	女	9612	研究生 硕士学位	未定级	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	支撑课程	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

1. 公共基础课

公共基础课采用讲授式教学、启发式教学、问题探究式教学等方法，通过集体讲解、小组讨论、案例分析、演讲竞赛等形式，调动学生学习积极性，为专业基础课和专业技能课的学习以及再教育奠定基础。

2. 专业技能课

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。（合格性考试包括：政治、语文、数学、英语、信息技术）
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				
					20周	20周	20周	20周	20周		20周		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（中国特色社会主义）	700604001	考试	2	2									40	2	35.73%		
	必修	思想政治（心理健康与职业生涯）	700604002	考试		2	2								40	2			
	必修	思想政治（哲学与人生）	700604003	考试				2	2						40	2			
	必修	思想政治（职业道德与法治）	700604004	考试					2	2					40	2			
	必修	语文	700604005	考试	2	2	3	3	2	2	3	3			200	10			
	必修	数学	700604006	考试	3	3	2	2	3	3	2	2			200	10			
	必修	外语（英语）	700604007	考试	3	3	2	2	2	2	3	3			200	10			
	必修	历史	700604008	考试	1	1	1	1	1	1			1	1	80	4			
	必修	信息技术	700604009	实践	4	4	4	4							160	8			
	必修	体育与健康	700604010	实践	2	2	2	2	2	2	2	2			160	8			
	必修	艺术	700604011	实践									2	2	40	2			
	限定选修	劳动教育与安全教育	700604012	实践	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100	5			
	限定选修	习近平新时代中国特色社会主义思想学生读本	700604013	考试	1	1									20	1			
	限定选修	中华优秀传统文化，职业素养	700604014	实践									1	1	20	1			
小计					19	19	17	17	13	13	13	13	5	5	0	0	1340	67	
专业课	专业基础课	必修	形体训练	700604015	实践	3	3	3	3	3	3	3	3			240	12	47.47%	
		必修	城市轨道交通运营安全管理	700604016	考试		4	4	4	4	5	5	6	6	380	19			
		必修	城市轨道交通自动售票实务	700604017	实践						4	4	4	4	160	8			
	专业核心课	必修	城市轨道交通客运组织	700604018	实践		4	4	3	3					140	7			
		必修	城市轨道交通突发事件应急处理	700604019	考试				2	2					40	2			
		必修	城市轨道交通运营安全	700604020	考试						7	7			140	7			
		必修	车站服务与投诉处理	700604021	考试	4	4								80	4			
		必修	城市轨道交通车站设备	700604022	考试			3	3		2	2			100	5			
	专业选修课	必修	城市轨道交通概论	700604023	考试	5	5								100	5			
		必修	演讲与口才	700604024	实践	2	2		2	2					80	4			
限定选修		城市公共交通	700604025	实践				2	2	2	2	4	4	160	8				
限定选修	城市轨道交通系统	700604026	实践				2	2	2	2	4	4	160	8					
小计					14	14	14	14	18	18	18	18	25	25	0	0	1780	89	
	必修	职业技能认证		实践								1周	2	30	2	16.80%			
	必修	顶岗实习		实践								6个月	27	540	27				
	必修	毕业鉴定		实践								1周	1	30	1				
	必修	毕业设计		实践								1周	2	30	2				
小计					0	0	0	0	0	0	0	0	2	600	30	630	121		
总计					33	33	31	31	31	31	31	31	30	32	600	30	3750	277	100%
备注		公共基础课课程总学时1340学时，占总学时35.73%。实践性课程总学时2050学时，占总学时54.67%。选修课460学时，占总学时12.27%。																	