# 桂林市机电职业技术学校

# 城市轨道交通运营服务专业人才培养方案

（2024级）

## 一、专业名称及代码

城市轨道交通运营服务（700604）

## 二、入学要求

初中毕业或有同等学力（体检、面试须符合铁路部门岗位标准）。

## 三、修业年限

三年。

## 四、职业面

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **所属专业大类**  **（代码）** | **所属专业类**  **（代码）** | **对应行业**  **（代码）** | **主要职业类别（代码）** | **主要岗位类别（或技术领域）** | **职业资格证书或技能等级证书举例** |
| 交通运输大类（60） | 城市轨道交通类  （6006） | 道路运输业（54） | 城市轨道交通服务员  （4-02-01-  07） | 客运服务票务组织客运组织行车组织车站管理 | 普通话证书；  车站站务员；  车辆行车作业员；  急救员证。 |

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

城市轨道交通运营管理专业培养适应社会主义现代化建设需要的理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，掌握本专业知识和技术技能，面向道路运输企事业单位的城市轨道交通服员等职业群，能够从事客运服务、票务组织等基层站务员实际工作，及客运组织、行车组织、车站管理、应急处理等值班员、值班站长等基层管理岗实际工作，综合素质良好，重点面向基层的高端技能型专门人才。

### （二）培养规格

### 本专业毕业生应在素质、知识和能力方面达到以下要求：

### **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。

#### 知识

（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。

### **能力**

1. 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；
2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力；
3. 具有本专业必需的信息技术应用能力；
4. 具有城市轨道交通车站运营设备的识别、操作运用和监控能力，能够对自动售检票、站台门、火灾自动报警、环境与设备监控等系统及设备进行监视、操作；

1. 具有城市轨道交通车站自动售检票系统运用、设备操作及票务处理能力，能够正确使用自动售检票系统，办理售票、监票、补票、退票、发卡、充值、退卡等作业；
2. 具有城市轨道交通车站客运组织、客运服务及事务处理能力， 能够组织开展车站日常运作、客流组织疏导、客流调查与预测、车站客流组织方案编制与分析（站长）、乘客服务、乘客投诉与纠纷处理、站容环境保持等工作；
3. 具有城市轨道交通车站及车辆段行车组织、施工协调处理能 力，能够组织开展控制台监视与操作、接发列车等工作；
4. 具有城市轨道交通车站及车辆段突发事件应急处置能力。

## 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基础技能课、专业方向技能课和专业选修课，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。

### 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 | 中国特色社会主义 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 2 | 心理健康与职业生涯 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 3 | 哲学与人生 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 4 | 职业道德与法治 | 依据《中等职业学校思想政治课程标准》开设，并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 5 | 语文 | 依据《中等职业学校语文课程标准》开设,井注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 220 |
| 6 | 数学 | 依据《中等职业学校数学课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 7 | 英语 | 依据《中等职业学校英语课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 160 |
| 8 | 信息技术 | 依据《中等职业学校信息技术课程标准》开设,并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色 | 120 |
| 9 | 体育与健康 | 依据《中等职业学校体育与健康课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 160 |
| 10 | 公共艺术 | 依据《中等职业学校艺术课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 11 | 历史 | 依据《中等职业学校历史课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 40 |
| 12 | 物理 | 依据《中等职业学校物理课程标准》开设,并与专业实际和行业发展密切结合 | 50 |

### （二）专业技能课

#### 1.专业技能核心课程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **专业核心课程** | **主要教学内容与要求** | **参考学时** |
| 1 | 形体训练 | 通过对各部分肌肉的静力使学生掌握身体不同部位的正确姿势，形成良好的体态，保持良好、健康的身形。 | 200 |
| 2 | 电工电子技术与技能 | 电路、电路的状态、电流、电阻定律、电能、电功率等知识，要求掌握电工电子技术相关基础知识。 | 80 |
| 3 | 城市轨道交通运营管理 | 包括运输计划与运输能力、列车运行组织与调车工作、客流预测与分析、车站工作组织、运价与票务管理、轨道系统运营分析等内容，强化学生理论联系实际和分析问题、解决问题的能力。 | 40 |
| 4 | 城市轨道交通车站设备 | 囊括了城市轨道交通规划与路网设计、线路与车站、车辆与供电、信号与通信、运行组织与经营管理，与投资效益分析，加深学生对城市交通设备的认知。 | 40 |
| 5 | 城市轨道交通自动售检票实务 | 系统概述、轨道交通票卡、自动售票系统、半自动售票机（BOM设备）、自动检票系统和运营辅助设备通过对计算机、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。 | 80 |
| 6 | 城市轨道行车组织基础 | 认识城市轨道交通行车组织、城市轨道交通正常行车组织、城市轨道交通非正常行车组织、列车运行计划和运输能力计算、城市轨道交通施工管理、行车事故预防与分析处理，强调行车组织的重要性。 | 80 |
| 7 | 城市轨道交通客运组织 | 城市轨道交通线路车站位置设计、车站设备系统操作、售检票系统(AFC系统)、票务组织知识技能、车站各岗位职责及作业流程等内容，要求掌握城市轨道交通车站客流组织工作知识技能，能对城市客运组织工作进行全面分析。 | 80 |
| 8 | 城市轨道交通运营安全 | 阐述城市轨道交通安全管理的必要性、特殊性，掌握安全生产“五要素”，城市轨道安全管理的原则与方法，分析影响城市轨道运营安全的因素（人、物、环境、管理），制定应急预案，急救常识等。 | 80 |

#### 2.专业方向技能课

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程名称** | **主要教学内容和要求** | **参考**  **学时** |
| 1 | 普通话与说话训练 | 训练普通话声母系统、韵母系统、声调、音节、音变、词汇和语法的规范与辨正以及朗读几个部分构成,提升标准普通话的日常使用。 | 80 |
| 2 | 城市轨道交通安检实务 | 地铁标志辨识、地铁构件认知、地铁支持系统、急救知识介绍、公共卫生防控等，树立城市轨道安检的基本概念和重要意识。 | 80 |
| 3 | 中国旅游地理 | 旅游从业必备的中国旅游地理基础知识、技能；树立空间地域意识；形成旅游综合动态思维。 | 80 |
| 4 | 城市轨道交通专业英语 | 英文介绍了地铁客运服务、城轨交通主要设施设 备和城市轨道交通类型，乘客服务工作、主要设施设备 和轨道交通的类型，正确在服务情景中使用专业术语以及服务语言。 | 80 |
| 5 | 高铁服务心理学 | 从如何了解旅客的心理，调节自身情绪出发，快速解决矛盾，提高服务水平。 | 80 |
| 6 | 城市轨道交通运输服务礼仪 | 主要讲述城市轨道交通客运服务礼仪基本知识，城市轨道交通客运服务人员的职业气质培养，城市轨道交通客运服务人员的仪容神态、服饰礼仪、仪态礼仪，以及城市轨道交通客运服务人员的沟通礼仪和运服务礼仪。 | 120 |
| 7 | 机械常识与钳工实训 | 主要对应急处置流程、标准服务流程进行抽查巩固。 | 240 |
| 8 | 职业资格考证 | 普通话资格证书等。 | 200 |
| 9 | 顶岗实习 | 企业实习 | 300 |

#### 专业选修课

职业沟通教程、舞蹈、医护急救等。

#### 4.顶岗实习

主要包括实验、实训、实习、毕业设计和社会实践等。

实验、实训可在校内实验实训室、校外实训基地开展完成；社会实践、跟岗实习、顶岗实习由学校组织在城市轨道交通企业相关运营管理岗位开展完成。

实训实习主要包括：轨道交通认知实训、轨道交通安全技术实训、轨道交通客运综合实训、跟岗实习、顶岗实习等。

实训实习既是实践性教学，也是专业课教学的重要内容，应注重理论与实践一体化教学。要严格执行《职业学校学生实习管理规定》和《高等职业学校城市轨道交通运营管理专业顶岗实习标准》要求。

## 七、教学进程总体安排

## 详见附录：城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表

### （二）学时比例分配表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程类别** | **课程门数** | **学分小计** | **学时分配** | |
| **学时小计** | **占总学时比例** |
| **公共基础课程** | 15 | 60.5 | 1210 | 35.5% |
| **专业课程** | 17 | 110 | 2200 | 64.5% |

## 八、实施保障

### （一）师资队伍

#### 1.队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例合理，双师素质教师在专业教师中占有一定比例，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

#### 2.专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；具有较丰富的企一线工作经验。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；具有扎实的城市轨道交通运营管理相关理论功底和实践能力；具有较强信息化教学能力，能够开展课程教学改革和科学研究。

#### 3.兼职教师

主要从城市轨道交通相关企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神， 具有扎实的城市轨道交通专业知识和丰富的实际工作经验，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。

### 教学设施

#### 校内实训室

本专业校内实训实习应配备有形体室、化妆室、录播室、计算机室、客舱模拟实训室、旅客安检模拟实训室等，主要设施设备的名称及数量见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实训室名称 | 主要工具和设备设施 | |
| 名称 | 数量（台/套） |
| 1 | 形体室 | 形体房 | 2间 |
| 2 | 化妆室 | 化妆台 | 2间40位 |
| 3 | 录播室 | 录播室 | 1间60位 |
| 4 | 计算机室 | 计算机 | 10间360台 |
| 5 | 电子阅览室 | 网络计算机 | １间45台 |
| 6 | 客舱模拟实训室 | 高铁动车轨道模拟实训舱 | 拟建 |
| 7 | 旅客安检模拟实训室 | 安检门、手持金属探测器 | 拟建 |

#### 校外实训基地

根据本专业人才培养的需要和高铁乘务发展的特点，应在企业建立两类校外实训基地：一类是以专业认知和参观为主的实训基地，该基地能反映目前专业（技能）方向新技术，并能同时接纳较多学生实习，为新生入学教育和专业认知课程教学提供条件；另一类是以接受社会实践及学生顶岗实习为主的实训基地，该基地能为学生提供真实的专业（技能）方向综合实践轮岗训练的工作岗位，能根据专业人才培养目标和实践教学内容校企合作共同制订实习计划和教学大纲，按进程精心编排教学设计，组织、管理教学过程，并能保证有效的工作时间。

### 教学资源

教学资源主要包括能够满足学生专业学习、教师专业教学研究和教学实施需要的教材、图书及数字化资源等。

#### 教材选用基本要求

按照国家规定选用优质教材，禁止不合格的教材进入课堂。学校应建立由专业教师、行业专家和教研人员等参与的教材选用机构，完善教材选用制度，经过规范程序择优选用教材。

#### 图书文献配备基本要求

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。

#### 数字教学资源配置基本要求

建设、配备与本专业有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例库、虚拟仿真软件、数字教材等专业教学资源库，种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学。

### (五)教学方法

#### 1.公共基础课

公共基础课的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、教学组织形式的改革以及教学手段、教学模式的创新，注意调动学生的学习积极性，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

专业技能课按照相应职业岗位（群 ）的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教 ”的职业教育教学特色，提倡采用项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内实训室和校外实训基地将学的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合起来。

### （五）学习评价

对学生的学业考评应体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。

1.对于公共基础课，依据教育部颁布的相关课程教学大纲中的评价建议制订可操作的评价方案，尤其关注学生学习水平与行为的变化及应用能力的评价。

2.对于专业技能课，要突出多元评价体系的构建。在过程性评价时，评价的内容包括学生在完成一个项目或任务的过程中的具体行为、态度、操作规范、职业道德、创业精神等方面的表现或反映的质性评价，以及完成一个项目或任务所用的时间和完成质量的量化评价两个方面；评价的方法主要有现场操作、提交案例分析报告、成果演示、作品评价、学习方法记录、自评、第三者评价等。在结果性评价时，评价的内容应包含专业理论和专业技能两部分，其中专业理论部分的评价应注重应用性，可以采用笔试、答辩、设计等方式进行；专业技能部分的评价，应对完成的项目或任务的最终产品进行各项技术指标的测量和鉴定。

3.对于城市轨道车站客运、检票、售票、安检、等相关岗位考证类的课程，要积极引进第三方评价，将职业技能鉴定与学业考核结合起来。

4.对于顶岗实习、社会实践等课程，要注意吸收家长、行业、企业参与，将校内评价与校外评价结合起来。评价的内容应包括相关知识在实践中的运用，解决工程实际问题的能力，规范操作、安全文明生产、爱岗敬业等职业素质，以及节约能源、节省原材料、保护环境与爱护生产设备等意识及观念的形成等方面。

### （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、专业实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；要加强对教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

九、毕业要求

毕业要求是学生通过规定年限的学习，修满专业人才培养方案所规定的学分，达到本专业人才培养目标和培养规格的要求。鼓励应运用大数据等信息化手段记录、分析学生成长记录档案、职业素养达标等方面的内容，纳入综合素质考核，并将考核情况作为是否准予毕业的重要依据。

**十、附录**

附件1：《城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表》

附件1：**城市轨道交通运营服务专业教学进程安排表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | **课程名称** | **课程性质** | **学分** | **学时** | | | **学期/周课时** | | | | | |
| **总学 时** | **理论 学时** | **实践 学时** | **一** | **二** | **三** | **四** | **五** | **六** |
| **公共基础课** | | KG01 | 中国特色社会主义、习近平新时代中国特色社会思想学生读本 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  | 2 |  |  |  |  |  |
| KG02 | 心理健康与职业生涯 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| KG03 | 哲学与人生 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| KG04 | 职业道德与法治 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  |  | 2 |  |  |
| KG05 | 语文 | 必修＋限选 | 11 | 220 | 220 |  | 4 | 4 | 3 |  |  |  |
| KG06 | 数学 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 160 |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| KG07 | 英语 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 160 |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| KG08（KG16） | 物理（化学） | 必修 | 2.5 | 50 | 40 | 10 | 2 |  |  |  |  |  |
| KG09 | 信息技术 | 必修 | 6 | 120 | 60 | 60 | 4 | 2 |  |  |  |  |
| KG10 | 体育与健康 | 必修＋限选 | 8 | 160 | 80 | 80 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |
| KG11 | 公共艺术 | 必修 | 2 | 40 | 40 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| KG12 | 历史 | 必修 | 4 | 80 | 80 |  |  |  |  | 4 |  |  |
| KG13、KG14、KG15 | 中华优秀传统文化、劳动教育、职业素养 | 限选 | 3 | 60 | 40 | 20 |  |  | 3 |  |  |  |
| **小计** | |  | **60.5** | **1210** | **1040** | **170** | **22** | **18** | **12** | **8** |  |  |
| **专业技能课** | **专业核心课** | KHCG01 | 形体训练 | 必修 | 10 | 200 | 30 | 170 | 4 | 4 | 2 |  |  |  |
| KHCG02 | 电工电子技术与技能 | 必修 | 4 | 80 | 60 | 20 |  | 4 |  |  |  |  |
| KHCG03 | 城市轨道交通运营管理 | 必修 | 2 | 40 | 40 | 0 | 2 |  |  |  |  |  |
| KHCG04 | 城市轨道交通车站设备 | 必修 | 2 | 40 | 40 | 0 |  | 2 |  |  |  |  |
| KHCG05 | 城市轨道交通自动售检票实务 | 必修 | 2 | 40 | 20 | 20 |  |  | 2 |  |  |  |
| KHCG06 | 城市轨道行车组织基础 | 必修 | 4 | 80 | 60 | 20 |  |  |  | 4 |  |  |
| KHCG07 | 城市轨道交通客运组织 | 必修 | 4 | 80 | 50 | 30 |  |  |  |  | 4 |  |
| KHCG08 | 城市轨道交通运营安全 | 必修 | 4 | 80 | 40 | 40 |  |  |  | 4 |  |  |
| **小计** | |  | **32** | **6400** | **340** | **300** | **6** | **10** | **4** | **8** | **4** |  |
| **城市轨道服务方向** | KXCG01 | 普通话与说话训练 | 限选 | 4 | 80 | 20 | 60 |  |  |  | 4 |  |  |
| KXCG02 | 城市轨道交通安检实务 | 限选 | 4 | 80 | 30 | 50 |  |  | 4 |  |  |  |
| KXCG03 | 中国旅游地理 | 限选 | 4 | 80 | 80 | 0 |  |  |  |  | 4 |  |
| KXCG04 | 城市轨道交通专业英语 | 限选 | 4 | 80 | 60 | 20 |  |  | 4 |  |  |  |
| KXCG05 | 高铁服务心理学 | 限选 | 4 | 80 | 40 | 40 |  |  |  |  | 4 |  |
| KXCG06 | 城市轨道交通运输服务礼仪 | 限选 | 6 | 120 | 30 | 90 |  |  |  |  | 6 |  |
| **小计** | |  | **26** | **520** | **260** | **260** | **0** | **0** | **8** | **4** | **14** |  |
| **机械常识与钳工实训** | | | 必修 | **12** | **240** | **0** | **240** |  |  | 4 | 4 | **4** |  |
| **职业资格考证** | | | 必修 | **10** | **200** | **40** | **160** |  |  |  | **4** | 6 |  |
| **顶岗实习** | | | 必修 | **30** | **600** | **0** | **600** |  |  |  |  |  | **30** |
| **合计** | | | | | **170.5** | **3410** | **1680** | **1730** | **28** | **28** | **28** | **28** | **28** | **30** |